

Agência de Regulação dos Serviços
Públicos Delegados do Estado de
Pernambuco – ARPE

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
DA GESTÃO

2024



GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA



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 Administrativo Financeira

ROBERTA BORGES BRITO ALECRIM

Ouvidora

MICHELINE ALEXANDRA NEVES

Chefe de Gabinete

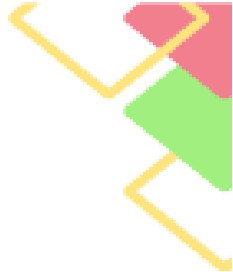


SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	8
2 A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO – ARPE.....	9
2.1 <i>Competência Institucional e Estrutura Organizacional</i>	<i>10</i>
2.2 <i>Capital Humano da Arpe</i>	<i>11</i>
2.3 <i>Execução Orçamentária.....</i>	<i>12</i>
3 DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARPE	13
4 DAS UNIDADES VINCULADAS À DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA	14
4.1 <i>GABINETE DA PRESIDÊNCIA.....</i>	<i>14</i>
4.1.1 <i>Competência Institucional</i>	<i>14</i>
4.1.2 <i>Equipe</i>	<i>14</i>
4.1.3 <i>Atividades Desenvolvidas</i>	<i>14</i>
4.1.4 <i>Considerações Finais</i>	<i>15</i>
4.2 <i>ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</i>	<i>15</i>
4.2.1 <i>Competência Institucional.....</i>	<i>15</i>
4.2.2 <i>Equipe</i>	<i>17</i>
4.2.3 <i>Atividades Desenvolvidas</i>	<i>17</i>
4.2.3.1 <i>Fortalecimento da comunicação e suas vertentes</i>	<i>17</i>
4.2.3.2 <i>Transparência em Processos Regulatórios</i>	<i>17</i>
4.2.3.3 <i>Lançamento de novos canais de atendimento</i>	<i>18</i>
4.2.3.4 <i>Participação em eventos e ações conjuntas</i>	<i>18</i>
4.2.3.5 <i>Campanhas educativas e de conscientização</i>	<i>18</i>
4.2.3.6 <i>Engajamento e crescimento na imprensa e internet</i>	<i>19</i>
4.2.3.7 <i>Prestação de contas e valorização da equipe técnica.....</i>	<i>20</i>
4.2.3.8 <i>Atividades administrativas e de gestão</i>	<i>20</i>
4.2.3.9 <i>Inclusão e acessibilidade</i>	<i>21</i>
4.2.4 <i>Considerações Finais</i>	<i>21</i>
4.3 <i>CONTROLE INTERNO.....</i>	<i>21</i>
4.3.1 <i>Competência Institucional.....</i>	<i>21</i>
4.3.2 <i>Equipe</i>	<i>23</i>
4.3.3 <i>Atividades Desenvolvidas</i>	<i>23</i>
4.3.3.1 <i>PLANEJAMENTO ANUAL DE CONTROLE INTERNO - PACI</i>	<i>24</i>
4.3.3.2 <i>IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS.....</i>	<i>25</i>



4.3.3.3	ELABORAÇÃO DO PLANO DE INTEGRIDADE.....	26
4.3.3.4	ATENDIMENTO DOS PONTOS DE CONTROLE SCGE – IAS.....	27
4.3.3.5	ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS DA AGÊNCIA	29
4.3.3.6	ORIENTAÇÃO AOS GESTORES.....	29
4.3.3.7	REUNIÕES TÉCNICAS PROMOVIDAS PELA SCGE.....	29
4.3.3.8	ATIVIDADES ESPECIAIS.....	29
4.3.4	Considerações Finais.....	32
4.4	COORDENADORIA JURÍDICA.....	32
4.4.1	Competência Institucional.....	32
4.4.2	Equipe.....	33
4.4.3	Atividades Desenvolvidas.....	34
4.4.4	Considerações Finais.....	38
4.5	COORDENADORIA JURÍDICA – ORGANIZAÇÕES SOCIAIS.....	39
4.5.1	Competência Institucional.....	39
4.5.2	Equipe.....	40
4.5.3	Atividades Desenvolvidas.....	40
4.5.4	Considerações Finais.....	43
4.6	COORDENADORIA DE NORMATIZAÇÃO REGULATÓRIA.....	44
4.6.1	Competência Institucional.....	44
4.6.2	Equipe.....	44
4.6.3	Atividades Desenvolvidas.....	45
4.6.3.1	Atividades Especiais.....	46
4.6.4	Considerações Finais.....	47
4.7	COORDENADORIA DE GOVERNANÇA REGULATÓRIA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.....	48
4.7.1	Competência Institucional.....	48
4.7.2	Equipe.....	49
4.7.3	Introdução.....	49
4.7.4	Atividades Desenvolvidas – Planejamento Estratégico.....	49
4.7.4.1	Contextualização.....	49
4.7.4.2	Metodologia.....	49
4.7.4.3	Atividades Realizadas.....	50
4.7.4.4	Lançamento do Mapa Estratégico.....	50
4.7.4.5	Participação e Colaboração.....	51
4.7.4.6	Linha do Tempo.....	51



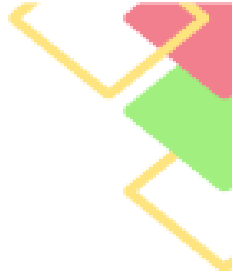
4.7.5	<i>Atividades Desenvolvidas – Governança Regulatória e Governança Institucional</i>	51
4.7.5.1	<i>Contextualização</i>	51
4.7.5.2	<i>Participação no Workshop de Inovação e Boas Práticas Regulatórias em Transportes na ANTT em Brasília</i>	51
4.7.5.3	<i>Capacitação Capacitação e sensibilização</i>	52
4.7.5.4	<i>Programa de Integridade</i>	52
4.7.5.5	<i>Melhorias e Boas Práticas Regulatórias do QualiREG</i>	53
4.7.6	<i>Considerações Finais</i>	53

5 DAS COORDENADORIAS VINCULADAS À DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA 54

5.1	<i>COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA</i>	54
5.1.1	<i>Competência Institucional</i>	54
5.1.2	<i>Equipe</i>	54
5.1.2.1	<i>GERÊNCIA ADMINISTRATIVA E DE PLANEJAMENTO – GAP</i>	54
5.1.2.2	<i>GESTÃO DE PESSOAS – GESPE</i>	58
5.1.2.3	<i>FINANCEIRO/CONTÁBIL – ADOF</i>	61
5.1.3	<i>Considerações Finais</i>	63
5.2	<i>COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</i>	64
5.2.1	<i>Competência Institucional</i>	64
5.2.2	<i>Equipe</i>	64
5.2.3	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	64
5.2.4	<i>Considerações Finais</i>	66

6 DAS COORDENADORIAS VINCULADAS À DIRETORIA TÉCNICO-OPERACIONAL 67

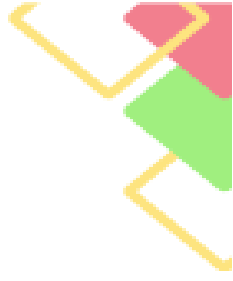
6.1	<i>COORDENADORIA DE TRANSPORTES E RODOVIAS</i>	67
6.1.1	<i>Competência Institucional</i>	67
6.1.2	<i>Equipe</i>	67
6.1.3	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	68
6.1.3.1	<i>Terminais Rodoviários Concedidos à SOCICAM</i>	68
6.1.3.2	<i>Ponte de Acesso e Sistema Viário do Paiva Concedido à CRC</i>	69
6.1.3.3	<i>Complexo Viário Expressway Concedido à CRA</i>	70
6.1.3.4	<i>Resumo das Atividades de Fiscalização</i>	71
6.1.3.5	<i>Outras Atividades</i>	71
6.1.4	<i>Considerações Finais</i>	72
6.2	<i>COORDENADORIA DE ENERGIA ELÉTRICA</i>	73
6.2.1	<i>Competência Institucional</i>	73



6.2.2	<i>Equipe</i>	75
6.2.3	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	75
6.2.4	<i>Considerações Finais</i>	109
6.3	COORDENADORIA DE GÁS CANALIZADO	109
6.3.1	<i>Competência Institucional</i>	109
6.3.2	<i>Equipe</i>	110
6.3.3	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	110
6.3.4	<i>Considerações Finais</i>	133
6.4	COORDENADORIA DE SANEAMENTO	134
6.4.1	<i>Competência Institucional</i>	134
6.4.2	<i>Equipe</i>	134
6.4.3	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	135
6.4.3.1	<i>Fiscalizações Técnico-Operacionais</i>	135
6.4.3.2	<i>Projeto INPACTA</i>	138
6.4.3.3	<i>Acompanhamento de Processos Administrativos</i>	139
6.4.3.4	<i>Acompanhamento de Indicadores</i>	144
6.4.3.5	<i>Padronização</i>	145
6.4.3.6	<i>Demandas Externas</i>	145
6.4.3.7	<i>Ações de Capacitação Funcional e Desenvolvimento Institucional</i>	151
6.4.3.8	<i>Acertar</i>	153
6.4.3.9	<i>Atividades Administrativas</i>	157
6.4.3.10	<i>Resumo Geral</i>	158
6.4.4	<i>Considerações Finais</i>	158
7	DAS COORDENADORIAS VINCULADAS À DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	159
7.1	COORDENADORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICOS FINANCEIROS	159
7.1.1	<i>Competência institucional</i>	159
7.1.2	<i>Equipe</i>	159
7.1.3	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	160
7.1.3.1	<i>Procedimentos tarifários</i>	160
7.1.3.2	<i>Monitoramento e estudos econômicos</i>	165
7.1.3.3	<i>Aprovação de projetos de investimentos</i>	166
7.1.3.4	<i>Normatização</i>	167
7.1.3.5	<i>Atendimento a demandas institucionais</i>	167
7.1.3.6	<i>Capacitação e desenvolvimento funcional</i>	168



7.1.4	<i>Considerações Finais</i>	170
8	OUVIDORIA	171
8.1	<i>Competência Institucional</i>	171
8.2	<i>Equipe</i>	172
8.3	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	172
8.3.1	<i>ENERGIA</i>	172
8.3.2	<i>DEMAIS SETORES REGULADOS</i>	176
8.3.3	<i>IMPLANTAÇÃO DO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE</i>	177
8.3.4	<i>CARTILHA DE GRATUIDADES NO TRANSPORTE INTERMUNICIPAL</i>	179
8.3.5	<i>IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA OUVÉ PE</i>	180
8.3.6	<i>MEDIAÇÕES E DEMANDAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO</i>	180
8.3.7	<i>ATIVIDADES ESPECIAIS</i>	181
8.4	<i>Considerações Finais</i>	186
9	CONCLUSÃO	189
10	REFERÊNCIAS	190

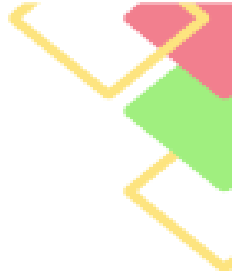


1 APRESENTAÇÃO

A Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE exerce as atividades regulatórias nas áreas de: saneamento, energia elétrica (por contrato de metas firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL), gás canalizado, rodovias concedidas, 06 (seis) terminais rodoviários, Organizações Sociais (OS), com a função de atuar como ponto de equilíbrio na relação tripartite que envolve os seguintes pólos: o **Estado**, titular dos serviços delegados; as **delegatárias ou concessionárias**; e os **consumidores ou usuários** desses serviços, mediante o exercício da atribuição legal de regulação, com a finalidade de fiel execução dos serviços regulados.

As atividades da ARPE são desenvolvidas por meio de constante aprimoramento, segundo a observância da modernização institucional, mediante uma atuação que privilegie as atribuições institucionais de regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados em Pernambuco. Com o escopo de garantir a qualidade do serviço prestado ao usuário, bem como sua regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas.

Desta forma, este relatório contempla as ações promovidas pelas Coordenadorias desta Agência, bem como outros setores específicos, durante o exercício de 2024.



2 A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO – ARPE

A ARPE, autarquia especial, vinculada ao Gabinete do Governador, dotada de autonomia financeira, orçamentária, funcional e administrativa, com sede na Capital e atuação em todo território estadual, tem seus objetivos, competências e sua estrutura organizacional definidos, atualmente, pela Lei nº 12.524, de 30 de dezembro de 2003.

Criada em 14 de janeiro de 2000, pela Lei nº 11.742, de 14 de janeiro de 2000, a Agência de Regulação de Pernambuco é uma instituição a qual possui como função institucional a regulação, fiscalização e zelo pela qualidade de todos os serviços públicos delegados pelo Estado ou por ele diretamente prestados. Assim, a atividade regulatória da ARPE, em todo o território do Estado de Pernambuco, compreende, atualmente, as áreas de saneamento (Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário), energia elétrica (por contrato de metas firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL), gás canalizado, rodovias concedidas, 06 (seis) terminais rodoviários, Organizações Sociais (OS) que tenham firmado contrato de gestão com o Estado de Pernambuco, além do papel de mediar os interesses dos usuários, concessionárias e Poder Concedente.

A atual estrutura organizacional da ARPE foi definida por meio do Decreto nº 30.200, de 09 de fevereiro de 2007.

O planejamento estratégico de 2024 a 2027 tem o objetivo de traçar as ações de longo prazo a serem implementadas pela Instituição, com foco na melhoria dos diversos setores, além de elaborar os planos de ações de médio prazo, com a finalidade de prestar serviço de qualidade ao usuário e ser conhecida entre os pernambucanos e reconhecida nacionalmente pela atuação técnica e inovadora.

Apresentamos a missão, a visão e os valores da Arpe consolidados em 2024, referentes ao Planejamento Estratégico para 2024 – 2027:

Missão

Regular, normatizando e fiscalizando, os serviços públicos delegados de modo efetivo e transparente com o objetivo de promover o equilíbrio nas relações entre os usuários, prestadores de serviços e poder concedente, contribuindo para um ambiente seguro ao desenvolvimento do Estado e buscando garantir amplo acesso a serviços de qualidade com preços justos.

Visão de Futuro

Ser conhecida como uma Agência que contribui para o desenvolvimento do Estado e para a qualidade de vida dos pernambucanos, e reconhecida nacionalmente pela sua atuação técnica e inovadora.

Valores

- ✓ Imparcialidade
- ✓ Transparência;
- ✓ Sustentabilidade,
- ✓ Responsabilidade social e ambiental;
- ✓ Excelência técnica

- ✓ Efetividade;
- ✓ Inovação;
- ✓ Ética e integridade.

MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL | 2024 – 2027

Fonte: <http://www.arpe.pe.gov.br/institucional/41-institucional/388-planejamento-estrategico-arpe>



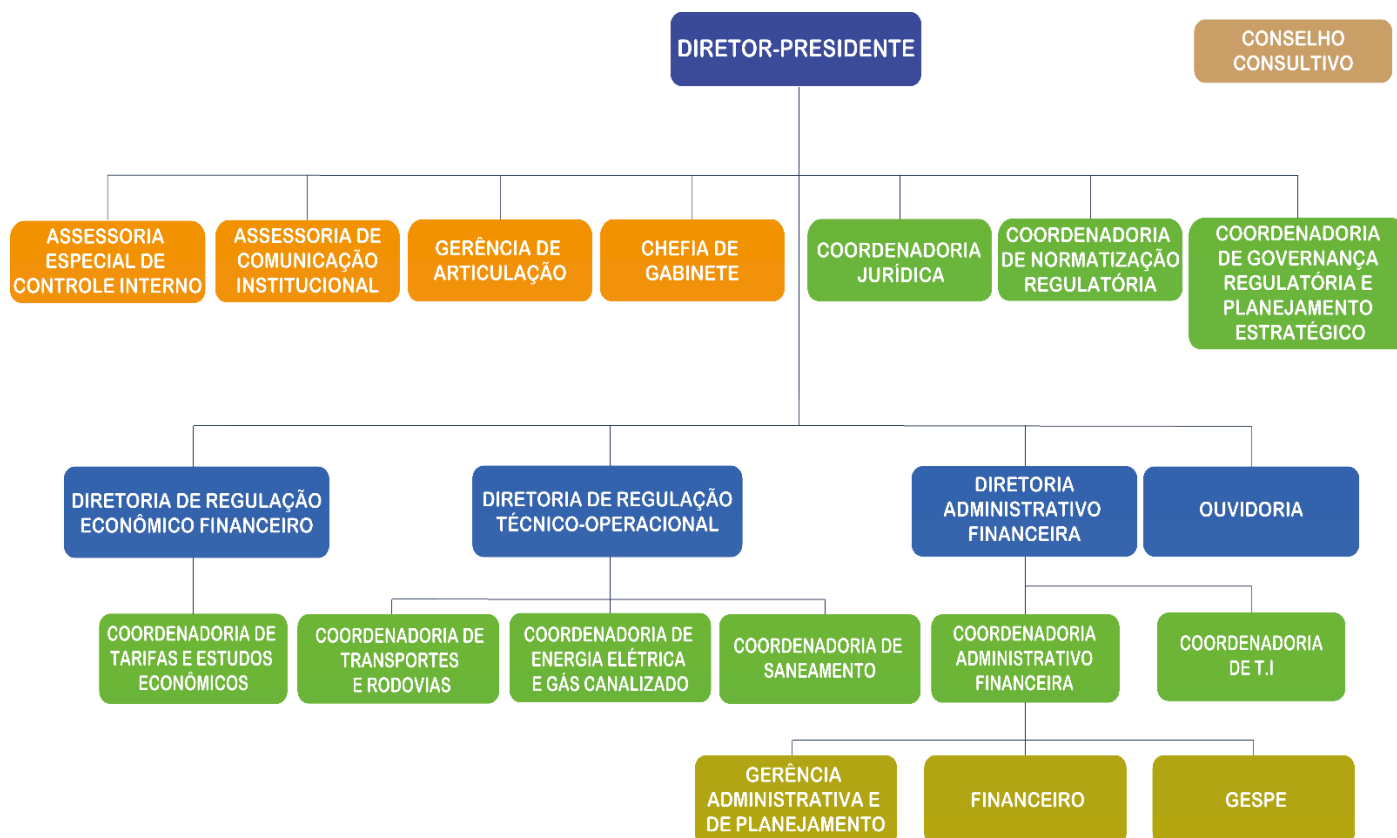
2.1 Competência Institucional e Estrutura Organizacional

De acordo com o art. 3º, da Lei nº 12.524, de 30 de dezembro de 2003, compete à ARPE a regulação de todos os serviços públicos delegados pelo Estado de Pernambuco, ou por ele diretamente prestados, embora sujeitos à delegação, quer de sua competência ou a ele delegados por outros entes federados, em decorrência de norma legal ou regulamentar, disposição convencional ou contratual.

Segue estrutura organizacional da ARPE:

ORGANOGRAMA 2024

Fonte: <http://www.arpe.pe.gov.br/institucional/41-institucional/39-organograma>



2.2 Capital Humano da Arpe

O Quadro de Pessoal da ARPE é composto pelo cargo público efetivo de nível superior de Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados, que integra a carreira de Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos Delegados, criado, em 2013, pela Lei Complementar nº 259, de 29/12/13; e pelos cargos de Analista Suplementar de Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos Delegados e de Assistente Suplementar de Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos Delegados, do Quadro Suplementar de Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos Delegados da ARPE, criados pela Lei Complementar nº 283, de 06/06/14.

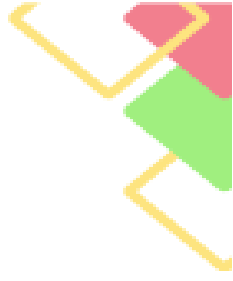
O quantitativo de pessoal é de 121 funcionários, sendo 45 servidores estatutários, 20 comissionados, 11 extraquadro, 08 conselheiros consultivos e 37 terceirizados.



2.3 Execução Orçamentária

Segue abaixo o quadro evolutivo do orçamento e de sua execução até 2024.

RESULTADO DOS EXERCÍCIOS DE 2008 A 2024 (Em milhares de Reais – R\$)			
Exercício	Previsão (Em LOA)	Fixação (Limite autorizado em LOA)	Execuções e Liquidações das Despesas
2008	27.350.000,00	15.843.000,00	6.759.047,43
2009	22.294.000,00	14.182.000,00	5.995.379,57
2010	23.444.000,00	13.328.000,00	5.732.868,60
2011	10.150.000,00	10.802.000,00	7.103.205,12
2012	9.127.000,00	9.327.000,00	7.484.656,08
2013	11.248.000,00	11.248.000,00	8.014.109,55
2014	14.100.000,00	14.100.000,00	8.965.380,26
2015	13.335.000,00	13.580.000,00	7.328.081,24
2016	13.213.000,00	13.213.000,00	8.115.955,14
2017	14.555.000,00	11.666.000,00	8.358.724,71
2018	14.875.000,00	10.475.000,00	8.575.535,90
2019	15.020.000,00	15.020.000,00	8.054.745,20
2020	15.912.000,00	15.912.000,00	9.529.883,71
2021	15.824.300,00	15.912.000,00	10.467.040,11
2022	16.627.400,00	16.627.400,00	12.333.781,45
2023	24.645.700,00	24.645.700,00	12.092.383,80
2024	21.477.600,00	21.477.600,00	13.270.111,32
TOTAL	332.987.000,00	290.225.700,00	148.180.889,32



3 DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ARPE

Para garantir a qualidade dos serviços, a ARPE atua em duas frentes: Coordenadorias Setoriais de Regulação e Ouvidoria.

Em relação à atividade reguladora da ARPE de prevenção às condutas violadoras de norma legal, regulamentar ou oriunda de pactuação, e de realizar a devida instrução às entidades reguladas, cabe relacionar o seu exercício, em especial, nas áreas de saneamento, rodovias concedidas, terminais rodoviários, gás canalizado, energia elétrica e Organizações Sociais - OS.

Como descrição das atividades realizadas para garantir a qualidade do serviço prestado bem como a razoabilidade da tarifa cobrada por entidade regulada, a ARPE atua para fortalecer o livre acesso aos serviços públicos regulados.

Para a atuação da ARPE, sua estrutura organizacional foi legalmente dividida em Diretoria, Conselho Consultivo e Ouvidoria. A Diretoria, nomeada para mandato, é composta pelo Diretor Presidente, Diretor de Regulação Técnico-Operacional, Diretor de Regulação Econômico-Financeira e Diretor Administrativo-Financeiro. O Conselho Consultivo é órgão superior de representação, composto por 8 (oito) conselheiros nomeados pela Governadora do Estado para mandato de 03 (três) anos, sem recondução.

O Conselho Consultivo é formado por 02 (dois) membros indicados pela Governadora do Estado; e 06 (seis) membros indicados pela Assembléia Legislativa, Ministério Público Estadual, concessionários e permissionários de Serviço Público Delegado, Federação das Indústrias de Pernambuco – FIEPE, Prefeito da Cidade do Recife e pela Associação Municipalista do Estado de Pernambuco – AMUPE, cada um desses com direito a uma indicação.

As atividades de regulação técnico-operacional e econômico-financeira objetivam a análise, a fiscalização e o controle dos padrões de qualidade dos serviços públicos regulados, bem como das tarifas e das estruturas tarifárias aplicadas pelas entidades reguladas, mediante a verificação do atendimento às normas legais, regulamentares e pactuadas, e, em especial, aos requisitos de continuidade, segurança e confiabilidade dos serviços públicos e de modicidade e equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão ou termos de permissão.



4 DAS UNIDADES VINCULADAS À DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA

4.1 GABINETE DA PRESIDÊNCIA

4.1.1 Competência Institucional

Compete ao Gabinete da Presidência, prestar apoio administrativo e logístico à Presidência, atendendo às necessidades de recepção, organização, despacho e distribuição do expediente e atividades outras de natureza correlata.

O Gabinete da Presidência realiza suas funções em parceria com a **Gerência de Articulação Institucional**, unidade fundamental para garantir o diálogo e a colaboração eficaz entre diferentes áreas, coordenadorias, setores e todas as partes interessadas, realizando a articulação interna e externa de todos os assuntos de interesse da Agência.

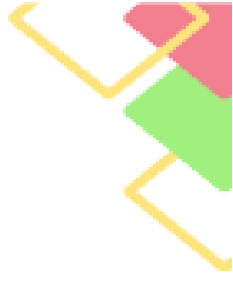
4.1.2 Equipe

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Micheline Alexandra Neves	3349489/02	Chefe de Gabinete
Silvia Trindade De Melo	2232006/01	Gerente de Articulação Institucional
Sandra Marques De Lima	3386775/04	Assistente Técnica Administrativa

4.1.3 Atividades Desenvolvidas

As atividades exercidas pelo Gabinete no exercício de 2024 foram:

- Assistência Administrativa e assessoria;
- Organização do expediente, documentos e processos eletrônicos;
- Controle de processos no SEI (Sistema Eletrônico de Informações);
- Apoio às atividades exercidas pela Assessoria Especial de Controle Interno, Assessoria de Comunicação Institucional, Coordenadoria Jurídica, Coordenadoria de Normatização Regulatória e Coordenadoria de Governança Regulatória e Planejamento Estratégico;
- Elaboração de ofícios, comunicações internas, despachos e demais correspondências;
- Despachos com o Diretor-Presidente da Agência;
- Articulação dos setores, coordenadorias e diretorias;
- Gestão de relacionamentos internos e externos;
- Organização, articulação e apoio ao Conselho Consultivo;
- Apoio em reuniões da Diretoria Colegiada, do Conselho Consultivo e da Presidência;
- Elaboração das atas das reuniões e encaminhamento para as publicações correspondentes;
- Monitoramento das demandas internas e externas sob a responsabilidade da Diretoria da Presidência;
- Execução de atividades de cobrança interna das demandas sob a responsabilidade da Diretoria da Presidência;



- Acompanhamento do andamento processual e das correspondências eletrônicas;
- Elaboração das correspondências eletrônicas de encaminhamento de ofícios e demais respostas internas e externas;
- Gerenciamento da agenda da Diretoria da Presidência e outras correlatas;
- Gerenciamento do agendamento de reuniões e eventos internos e externos;
- Acompanhamento de demandas de interesse institucional.

4.1.4 Considerações Finais

O presente relatório apresenta um panorama abrangente das principais atividades desenvolvidas pelo Gabinete da Presidência da Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco (ARPE) ao longo do ano de 2024, refletindo o compromisso contínuo com a eficiência administrativa, a transparência institucional e o fortalecimento da governança regulatória.

Durante o período, o Gabinete exerceu papel estratégico na articulação interna entre as diretorias, na interlocução com órgãos de controle, instituições públicas e demais entes governamentais, bem como na coordenação das ações prioritárias da Presidência. As iniciativas conduzidas buscaram assegurar o alinhamento das atividades da Agência às diretrizes do planejamento estratégico, contribuindo para a consolidação de um ambiente regulatório estável, previsível e orientado ao interesse público.

O desempenho institucional registrado ao longo do ano é resultado direto do trabalho técnico, ético e colaborativo da equipe, e reafirma a importância da atuação integrada entre os diversos setores da Agência. Ressalta-se também o empenho contínuo em aprimorar os processos de gestão, fortalecer a comunicação institucional e garantir a entrega de resultados que impactem positivamente na qualidade dos serviços públicos regulados.

Por fim, o Gabinete da Presidência reitera seu compromisso com a melhoria contínua, a valorização do serviço público e a busca por soluções inovadoras que contribuam para o desenvolvimento regulatório do Estado de Pernambuco e para o bem-estar da sociedade pernambucana.

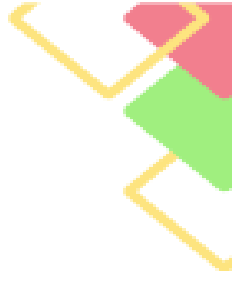
4.2 ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

4.2.1 Competência Institucional

A Assessoria de Comunicação Institucional da Agência de Regulação de Pernambuco (ARPE) desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, no fortalecimento da imagem institucional e na facilitação do diálogo entre a agência, a sociedade e a imprensa. **A seguir alguns dos principais eixos desempenhados:**

I. Gestão da imagem institucional

- Zelar pela imagem da ARPE, promovendo uma comunicação clara, transparente e alinhada com os valores e objetivos da agência;
- Desenvolver e manter a identidade visual da ARPE em todas as suas iniciativas de divulgação.



II. Elaboração e execução da política de Comunicação Social

- Planejar, implementar e avaliar estratégias de comunicação que fortaleçam o relacionamento da ARPE com seus públicos internos e externos;
- Definindo metas, públicos-alvo, mensagens-chave e canais de comunicação.

III. Assessoria de imprensa

- Estabelecer e manter relacionamento com veículos de comunicação, fornecendo informações precisas e oportunas sobre as atividades da ARPE;
- Preparar e distribuir releases, organizar coletivas de imprensa e gerenciar entrevistas com representantes da agência.

IV. Produção de conteúdo institucional

- Criar e divulgar conteúdos informativos e educativos sobre os serviços regulados pela ARPE, utilizando linguagem acessível e recursos visuais atrativos;
- Criação de peças publicitárias e de divulgação;
- Atualizar regularmente o site institucional (www.arpe.pe.gov.br) e as redes sociais da agência, como o perfil no Instagram (@pe.arpe), assim como as demais plataformas veiculadas, como o X (Twitter), Threads, YouTube e SoundCloud, sempre com informações relevantes e de interesse público.

V. Comunicação interna

- Desenvolver ações de comunicação voltadas para os servidores da ARPE, promovendo o engajamento, a integração e o alinhamento institucional;
- Elaborar informativos, murais, newsletters e outros materiais que facilitem o fluxo de informações internas.

VI. Gestão de crises

- Atuar proativamente na identificação de potenciais crises de imagem e desenvolver planos de contingência para mitigar impactos negativos;
- Coordenar a comunicação durante situações de crise, garantindo a disseminação de informações precisas e a manutenção da confiança pública.

VII. Organização de eventos e campanhas institucionais

- Planejar e executar eventos institucionais, atuando em parceria com outros setores e coordenadorias da ARPE, promovendo a participação da sociedade e o engajamento dos servidores públicos nas atividades da ARPE;
- Desenvolver campanhas de conscientização sobre temas regulatórios, direitos dos consumidores e uso consciente dos serviços públicos.

VIII. Monitoramento e avaliação

- Acompanhar e analisar a repercussão das ações de comunicação da ARPE na mídia e nas redes sociais, ajustando estratégias conforme necessário;
- Observar o desempenho das atividades de comunicação, obtendo subsídios para a tomada de decisões estratégicas.

IX. Síntese

As funções da Assessoria de Comunicação Institucional são essenciais para



garantir que a ARPE cumpra seu papel de forma transparente, eficiente e alinhada com os interesses da população pernambucana. O setor atua como um elo entre a agência e a sociedade, promovendo o entendimento das atividades regulatórias e fortalecendo a confiança pública nos serviços prestados.

4.2.2 Equipe

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Marcílio Bruno Silva Albuquerque	397-2 1508008/02	Assessor de Comunicação Institucional
Tássyo Falcão Lima da Hora	395-6 17626277/01	Assistente de Comunicação

4.2.3 Atividades Desenvolvidas

4.2.3.1 Fortalecimento da comunicação e suas vertentes

Em 2024, a ARPE investiu fortemente na consolidação de sua identidade institucional, ampliando sua presença nas redes sociais e promovendo ações de visibilidade pública. O foco esteve em fortalecer a imagem da agência como uma entidade reguladora transparente, técnica e próxima da sociedade.

Principais ações:

- Produção contínua de artes e vídeos explicativos para redes sociais;
- Criação de uma nova identidade visual para campanhas digitais;
- Manutenção de uma linha editorial voltada à informação pública, com linguagem acessível e visual moderno.

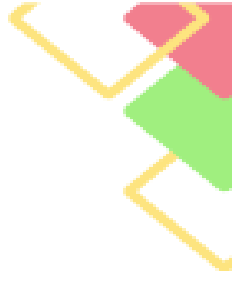
4.2.3.2 Transparência em Processos Regulatórios

Com o objetivo de garantir clareza e engajamento social, o setor de comunicação desenvolveu materiais explicativos sobre decisões técnicas, como reajustes tarifários, fiscalizações e processos de revisão contratual.

Alguns dos temas abordados em 2024:

- Reajuste do gás natural canalizado;
- Revisões tarifárias no saneamento básico;
- Nova Tarifa Social Pernambucana;
- Publicação de resoluções da Diretoria Colegiada;
- Divulgação dos critérios técnicos utilizados nos processos regulatórios.

Essas publicações contaram com fotografias, infográficos, vídeos, cartilhas e posts em carrossel, facilitando o entendimento por parte do público não especializado.



4.2.3.3 Lançamento de novos canais de atendimento

Atendendo à crescente demanda por aproximação com o cidadão, a Assessoria de Comunicação da ARPE promoveu, junto a Ouvidoria, o lançamento do canal exclusivo de WhatsApp para receber dúvidas, denúncias e sugestões.

Destaques:

- Lançamento com campanha institucional de grande alcance;
- Treinamento da equipe de atendimento para respostas ágeis e precisas;
- Planejamento da integração do WhatsApp com o novo portal oficial da ARPE (em fase de consolidação) para recebimento de demandas.

Essa ação ampliou significativamente a capacidade da agência de responder de forma descentralizada e acessível, especialmente para moradores de áreas mais afastadas dos centros urbanos. O setor de Comunicação absorveu também maior demanda de contatos, por meio das redes sociais.

4.2.3.4 Participação em eventos e ações conjuntas

O setor de comunicação acompanhou e divulgou uma série de eventos e reuniões estratégicas promovidas pela ARPE ou com sua participação:

Principais agendas:

- Reuniões interinstitucionais com Compesa, BRK Ambiental, Secretaria de Recursos Hídricos e o Ministério Público de Pernambuco (MPPE);
- Visitas técnicas a obras e instalações de concessionárias reguladas;
- Participação em seminários e fóruns sobre regulação de serviços públicos;
- Organização de audiências públicas com cobertura e resumo posterior;
- Acompanhamento presencial da Comunicação em ações itinerantes em diversos municípios além do Recife, como Caruaru, Vitória de Santo Antão, Cabo de Santo Agostinho, Paulista, entre outros;
- Organização, participação e cobertura em eventos para os servidores, assinalando datas comemorativas e todas as efemérides do calendário de 2024;
- Relacionamento com a ABAR.

Esses eventos foram amplamente documentados e renderam conteúdos multimídia para as plataformas digitais.

4.2.3.5 Campanhas educativas e de conscientização

Com foco na educação do consumidor, o setor de Comunicação desenvolveu diversas campanhas sobre temas recorrentes na relação entre usuários e prestadores de serviços públicos regulados.

Campanhas temáticas lançadas:

- “Entenda sua Conta”: série de posts explicando os componentes tarifários de contas de água, energia e gás;

- “Regulação em Foco”: vídeos curtos com técnicos da ARPE explicando temas complexos em linguagem simples;
- “Você Sabia?”: curiosidades e informações úteis sobre os serviços regulados;
- “Arpe em Movimento”: Balanço de atividades das coordenadorias;
- “Consumo Consciente”: dicas de economia e sustentabilidade.

Essas ações buscaram empoderar o cidadão no seu papel fiscalizador e consumidor consciente, assim como o estabelecimento do princípio de equilíbrio com demais entes.

Endomarketing

A Assessoria de Comunicação também desenvolveu ações de endomarketing. Trata-se de uma estratégia de marketing institucional voltada para ações internas dentro do órgão. É também chamado de Marketing Interno e visa melhorar imagem da instituição entre os seus colaboradores, culminando em uma equipe mais motivada, reduzindo pontos de conflito. A programação incluiu o desenvolvimento de brindes e demais peças como ecobags, canecas, bloco/agenda, garrafa (squeeze), calendário, camisa, folders, entre outros.

Exemplos de algumas peças desenvolvidas:

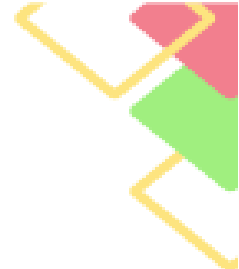


4.2.3.6 Engajamento e crescimento na imprensa e internet

O Instagram da ARPE, atualmente a rede social de maior alcance com o público na internet, apresentou crescimento expressivo em alcance, seguidores e interações em 2024. O setor de comunicação adotou métricas de performance para avaliar a efetividade das campanhas e ajustar as estratégias conforme os dados.

Resultados observados:

- Aumento de mais de 60% no número de seguidores;
- Taxas de engajamento acima da média nacional para perfis institucionais;
- Crescimento na interação direta via direct messages;
- Criação de quadros como “Pergunta da Semana” e “Momento Regulação”.



Imprensa

TV's, Rádios, Portais, Jornais, Blogs e veículos regionalizados.



148 inserções na
imprensa
pernambucana e
nacional.

10 meses

Março a Dezembro de 2024

4.2.3.7 Prestação de contas e valorização da equipe técnica

Outro destaque do ano foi a valorização dos profissionais da ARPE. O setor de comunicação deu visibilidade ao trabalho dos servidores e gestores, reforçando a atuação técnica e imparcial da agência.

Formatos utilizados:

- Entrevistas com servidores;
- Depoimentos em vídeo sobre projetos e desafios;
- Reportagens sobre ações de fiscalização e análise de dados.

Além disso, foram feitas postagens periódicas com balanços de atividades, prestação de contas e informes institucionais com capacitações e indicadores de desempenho da agência.

4.2.3.8 Atividades administrativas e de gestão

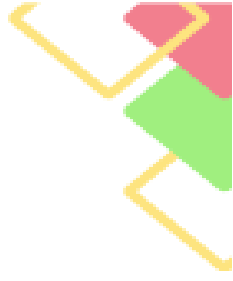
Administração de Contratos:

Gestão de contratos pertinentes ao setor, incluindo a conferência de notas fiscais, liberação de pagamentos, conferência da execução de serviços, realização de reuniões com empresas executoras, entre outros. Atualmente com vigência de 05 (cinco) contratos, sendo eles:

- Diário de Pernambuco
- Folha de Pernambuco
- Diário Oficial - Companhia Editora de PE - CEPE
- Interagi Tecnologia (Portal)
- Inova Propaganda (Vídeo)

Tramitação de processos:

Acompanhamento, inserção, envio e recebimento de demandas e ações da ARPE, por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).



4.2.3.9 Inclusão e acessibilidade

A ARPE também avançou no sentido de tornar sua comunicação mais inclusiva, com iniciativas como:

- Utilização de linguagem simples e objetiva;
- Legendas em vídeos e reels para acessibilidade de deficientes auditivos;
- Articulação, dentro do projeto no novo site, para que seja inclusa a tradução de publicações para Libras;
- Foco em conteúdos que atendem a diversas faixas etárias e níveis de escolaridade.

4.2.4 Considerações Finais

As atividades apresentadas neste relatório evidenciam os esforços desta Assessoria de Comunicação Institucional, contribuindo para a devida divulgação, orientação, publicização de ações e engajamento para notoriedade e relevância da Agência. As medidas seguem em atendimento aos objetivos estratégicos, previstos no atual Planejamento Estratégico.

O ano de 2024 foi marcado por um salto qualitativo na comunicação da ARPE. A atuação do setor não apenas contribuiu para o aumento da transparência institucional, mas também fortaleceu o vínculo com a população, promovendo cidadania, educação regulatória e controle social. As ações desenvolvidas consolidam a comunicação como um eixo estratégico da gestão pública moderna, comprometida com o bem-estar coletivo.

As frentes de trabalho refletiram em um compromisso contínuo com a democratização da informação, a valorização da linguagem acessível, a modernização dos canais de diálogo e a promoção da cidadania. Por meio de campanhas, cobertura de eventos, divulgação de decisões técnicas, produção de conteúdos multimídia e fortalecimento da presença digital, a Comunicação Institucional contribuiu de forma decisiva para tornar a ARPE mais visível, compreensível e próxima.

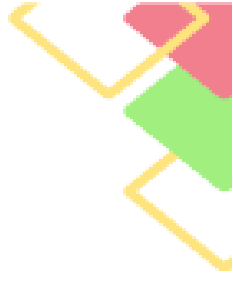
Além disso, a adoção de boas práticas de comunicação pública - como o uso de dados, a escuta ativa da sociedade e a transparência nos processos - reforçou a credibilidade da agência diante de seus públicos interno e externo, assegurando maior confiança nas suas decisões e fortalecendo seu papel como órgão regulador técnico, imparcial e comprometido com o interesse público.

4.3 CONTROLE INTERNO

4.3.1 Competência Institucional

O Controle Interno tem fundamental papel no acompanhamento das atividades institucionais, monitoramento dos riscos e da atuação do Órgão, tendo como objetivo principal fomentar o crescimento das atividades, contribuindo para a transparência, eficiência e legalidade das ações.

É um conjunto de ações e procedimentos que visam garantir que os processos sejam



realizados de maneira adequada em conformidade com a legislação vigente.

Atuando preventivamente, o controle interno deve prever e gerenciar os possíveis riscos e fornecer razoável segurança na execução dos objetivos alçados pela Gestão.

Na atuação corretiva, o controle interno tem papel de garantir que as respostas aos riscos sejam efetivamente aplicadas assegurando o atingimento da Instituição.

Ou seja, a atuação preventiva, concomitante e/ou corretiva traz uma garantia razoável do cumprimento das leis e normativos, assim como contribui para o atingimento das metas pactuadas.

Em síntese, o controle interno é um mecanismo essencial para a boa governança pública, pois busca assegurar que a administração pública utilize os recursos de maneira correta, eficiente e transparente, promovendo a responsabilização dos gestores públicos. Ele atua preventivamente, minimizando riscos de erros e fraudes, além de ser uma ferramenta de apoio para auditorias e outras formas de fiscalização.

O Controle Interno tem suas atribuições e competências instituídas no Decreto Estadual nº 47.087/2019, em especial no art. 7º:

"Art. 7º A Unidade de Controle Interno tem por competência:

I - analisar os procedimentos de controle com independência e objetividade, propondo medidas corretivas quando esses forem inexistentes ou se revelarem vulneráveis;

II - propor normatização, sistematização e padronização de procedimentos de controle;

III - orientar os gestores no desenvolvimento, implantação e correção dos controles internos;

IV - cientificar tempestivamente o dirigente máximo e o conselho de administração ou equivalente, sobre a existência de falhas ou ilícitos de seu conhecimento que sejam caracterizados como irregularidade ou ilegalidade;

V - elaborar o Plano Anual das Atividades de Controle Interno - PACI, observando as orientações da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado;

VI - elaborar o Relatório Anual das Atividades de Controle Interno - RACI, observando as orientações da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado;

VII - cumprir os procedimentos estabelecidos em decreto estadual, em outras normas regulamentares e em orientações e recomendações elaboradas pela SCGE;

VIII - manter intercâmbio de conhecimentos técnicos com outras unidades de controle interno da Administração Pública;

IX - monitorar a implementação das recomendações apresentadas pelos órgãos de controle; e

X - apoiar as ações da SCGE em atividades de controle interno e na intermediação das demandas oriundas dos entes responsáveis pela atividade de controle externo, no âmbito da sua atuação."

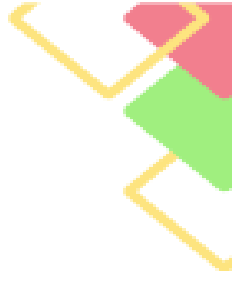
4.3.2 Equipe

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Marcela Magalhães Santos Gonçalves de Freitas	378-6	Assessora Especial de Controle Interno
Maria de Fátima da Silva Duarte	2595-0	Analista Suplementar de Regulação e Fiscalização

4.3.3 Atividades Desenvolvidas

A assessoria de controle interno fornece orientação contínua aos gestores públicos para garantir que suas ações estejam em conformidade com as normativas legais e os procedimentos administrativos. Isso inclui a análise de documentos, processos e as atividades abaixo:

1. Coordenação e Gestão de Sistema do Controle Interno: Coordenar a implementação e a manutenção do Sistema de Controle Interno, promovendo a avaliação contínua de sua eficácia e sugerindo ajustes quando necessário;
2. Implementação, Análise e Avaliação de Riscos: Responsável pela implementação da Gestão de Riscos Institucional, com o objetivo de identificar e analisar os riscos potenciais dentro das atividades de cada área instituição, propondo medidas preventivas ou corretivas para mitigá-los, de forma a garantir a continuidade e a integridade das ações;
3. Monitoramento da Conformidade, Legalidade e tempestividade: Verifica a conformidade das ações e processos da Agência com as legislações, regulamentos e normas pertinentes, buscando garantir a legalidade e a ética em todas as atividades realizadas, bem como a resposta tempestiva aos órgãos de controle externo;
4. Assessoria à Alta Administração: Assessora a alta administração sobre questões relativas à gestão de riscos, governança e conformidade, sugerindo melhorias e, oferecendo intermediação junto à Secretaria da Controladoria Geral do Estado;
5. Interação com Órgãos Internos e Externos de Controle: Mantém comunicação e cooperação com os órgãos externos, como tribunais de contas e entidades fiscalizadoras, fornecendo informações e respostas conforme solicitado;
6. Acompanhamento e Implementação dos Indicadores de Adequação ao Sistema de Controle Interno -IAS, definidos pela SCGE: Desenvolve políticas e projetos para



o cumprimento dos indicadores anuais, objetivando a melhoria da governança institucional;

7. Treinamento e Capacitação: Promove a capacitação dos servidores e colaboradores no que se refere a práticas de controle interno, garantindo a disseminação da cultura de transparência e eficiência dentro da organização. Participa ativamente das capacitações referentes à controles internos promovidas por outras instituições;

8. Orientação aos Gestores: Orienta os gestores no desenvolvimento, implantação e correção dos controles interno;

9. Elaboração de Relatórios e Projetos: Elaborar o Plano Anual de Controle Interno - PACI, contendo todas as atividades estratégicas a serem executadas pela Assessoria no exercício.

As atividades desenvolvidas pelo Controle Interno da Arpe detalhadas, em 2024, foram:

4.3.3.1 PLANEJAMENTO ANUAL DE CONTROLE INTERNO - PACI

O plano anual de controle interno do exercício de 2024 foi elaborado em conformidade com as instruções e orientações definidas pelo Decreto Estadual nº 47.087/2019 e pela Portaria SCGE nº 011/2019 da Secretaria de Controladoria Geral do Estado de Pernambuco, adequando-as à realidade da nossa instituição, considerando os critérios de relevância, materialidade e criticidade.

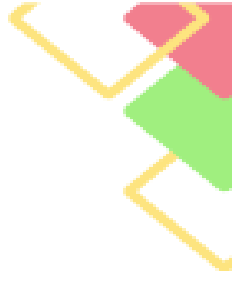


PLANEJAMENTO ANUAL DAS ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO - PACI (2024)																
MACROPROCESSO	PROCESSO	ATIVIDADE DE CONTROLE	OBJETIVO	PRODUTO	PERÍODO											
					JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CONTRATOS	GESTÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	PROPOR CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS, AFIM DE MONITORAR AS RENOVAÇÕES, ADITIVOS E LICITAÇÕES	EVITAR PERDA DE PRAZO	PLANILHA DE CONTROLE E ALERTAS	X	X					X				X	
PRESTAÇÃO DE CONTAS	PRESTAÇÃO DE CONTAS TCE-PE	APOIAR AS ÁREAS RESPONSÁVEIS PARA ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA DA PRESTAÇÃO DE CONTAS	GARANTIR A ENTREGA COM TEMPESTIVIDADE E COMPLETEUDE	PLANILHA DE CONTROLE DE INFORMAÇÕES	X	X	X									
ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	ACOMPANHAR E MONITORAR AS DEMANDAS DOS ÓRGÃOS EXTERNOS	ASSEGURAR A COMPLETEDE DAS RESPOSTAS COM TEMPESTIVIDADE	PLANILHA DE MONITORAMENTO E ALERTAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GESTÃO DE CONTROLE NAS AÇÕES DE CONTROLE INTERNO	PLANEJAMENTO DAS AÇÕES DE CONTROLE INTERNO	ELABORAR PLANEJAMENTO	ELABORAR O PLANEJAMENTO DAS AÇÕES DE CONTROLE INTERNO DO EXERCÍCIO SEGUINTE	PACI 2025									X	X		
GESTÃO DE CONTROLE NAS AÇÕES DE CONTROLE INTERNO	PLANEJAMENTO DAS AÇÕES DE CONTROLE INTERNO	DIAGNOSTICAR E REGISTRAR SE AS ATIVIDADES QUE FORAM PLANEJADAS FORAM REALIZADAS PELO CONTROLE INTERNO	ELABORAR RACI 2023	RACI 2023	X											
GESTÃO DE CONTROLE NAS AÇÕES DE CONTROLE INTERNO	CONTRATAÇÃO PÚBLICA	APOIAR À ÁREA RESPONSÁVEL NA ELABORAÇÃO DO MAPA DE RISCOS DO METAPROCESSO DE CONTRATAÇÕES PÚBLICA	ELABORAÇÃO DO MAPA DE RISCOS DO METAPROCESSO DA CONTRATAÇÃO PÚBLICA	FLUXOGRAMA/CHECKLISTS	X					X					X	
GOVERNANÇA	IMPLANTAÇÃO DAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA	ACOMPANHAR O DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES REFERENTES AS DIRETRIZES DE GOVERNANÇA	GARANTIR A REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE GOVERNANÇA	ATAS DE REUNIÃO, RELATÓRIO, CARTILHAS			X		X	X		X		X		
INTEGRIDADE	COMISSÃO DE PROGRAMA DE INTEGRIDADE	APOIAR A ALTA GESTÃO NA CRIAÇÃO DA COMISSÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE	ATENDER AS DIRETRIZES DA NOVA LEI DE LICITAÇÕES Nº 14.133/2021.	ATAS DE REUNIÕES/PROGRAMA DE INTEGRIDADE	X					X					X	
GESTÃO DE RISCOS	PROGRAMA DE GESTÃO DE RISCOS	APOIAR A CRIAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS	IDENTIFICAR E ANALISAR OS RISCOS NOS PROCESSOS PRIORITÁRIOS	PLANO DE AÇÃO/PROGRAMA DE RISCOS	X					X					X	
GESTÃO DE INFORMAÇÃO	LGPD	APOIAR O ENCARREGADO NA CRIAÇÃO DA POLÍTICA ESTADUAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	ATENDER AS CONFORMIDADES DA LEI Nº 13.709/2018 E DECRETO Nº 49.265/2022	POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS	X	X	X									
GESTÃO DE INFORMAÇÃO	LGPD	APOIAR O ENCARREGADO NA IMPLEMENTAÇÃO DOS CONTROLES RELATIVOS A POLÍTICA DA LGPD	ATENDER AS CONFORMIDADES DA LEI Nº 13.709/2018 E DECRETO Nº 49.265/2022	REUNIÕES PERIÓDICAS E RELATÓRIOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
TRANSPARÊNCIA ATIVA	LAI	MONITORAMENTO DA ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES INERENTES AO ÓRGÃO	ATENDER AS DIRETRIZES DA LEI ESTADUAL 14.804/2012 E DA LEI FEDERAL 12.527	PLANILHA DE MONITORAMENTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
COMUNICAÇÃO SOCIAL	PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO	APOIAR A PROMOÇÃO DE AÇÕES QUE VISEM A DIVULGAÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELAS ÁREAS FINIS DA ARPE	PROMOVER A INTEGRAÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELOS SERVIDORES DA ARPE	OFICINAS, RODAS DE CONVERSA, PANFLETOS FÍSICOS E VIRTUAIS			X			X		X			X	
OUVIDORIA	OUVIDORIA ITINERANTE	ACOMPANHAR A DIVULGAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA AGÊNCIA	PROMOVER MAIOR DIVULGAÇÃO E VISIBILIDADE DA AGÊNCIA, ESTIMULAR A PARTICIPAÇÃO E O CONTROLE SOCIAL, APROXIMANDO O USUÁRIO DA OUVIDORIA	MATERIAL DE DIVULGAÇÃO/DESLOCAMENTO DE SERVIÇOS/REALIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	X					X					X	
OUVIDORIA	COMISSÃO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	APOIAR A CRIAÇÃO DA COMISSÃO PERMANENTE DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	MEDIAR OS INTERESSES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, DO PODER CONCEDENTE E DAS CONCESSIONÁRIAS	PUBLICAÇÃO DA PORTARIA/ ATAS DAS MEDIAÇÕES/		X	X	X	X							

4.3.3.2 IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS

a) Elaboração da Planilha de Riscos:

A construção de uma matriz de riscos é uma etapa fundamental no processo de gestão de riscos dentro da ARPE. Com o objetivo de iniciar um gerenciamento dos riscos que possam afetar o objetivo da agência, esta Assessoria Especial de Controle Interno reuniu-se com todas as áreas da ARPE: Transporte, Gás e Energia Elétrica, Saneamento, Tarifas, Ouvidoria, Informática, Administrativa, Planejamento e Governança, Financeiro, Gestão de Pessoas, Normatização Regulatória, Coordenadoria Jurídica, Diretoria Administrativo Financeira, Diretoria Regulação Técnico Operacional, Diretoria Regulação Econômico Financeira e Presidência, para



apresentação de material de apoio e auxílio no processo de elaboração da Planilha de Riscos.

O material mostrou a importância do processo como um todo, desde a necessidade de mapeamento das atividades realizadas por cada área, até a oportunidade de identificar, avaliar e priorizar riscos que possam comprometer o alcance dos objetivos institucionais. O foco é garantir que todos os setores estejam alinhados na identificação dos riscos que podem afetar suas atividades e no estabelecimento de estratégias de resposta adequadas.

O preenchimento da planilha permitiu que todas as áreas conseguissem enxergar suas atividades, mapeando-as para formalização e melhoria da gestão e necessidade de criação de novos fluxos de acordo com os riscos que podem ocorrer, para garantir a melhoria dos controles na Agência.

A matriz de riscos gerada ao final do preenchimento das informações contidas na planilha, é uma ferramenta visual que ajuda na tomada de decisão, garantindo que as ações de mitigação sejam alocadas de maneira eficiente, proporcionando maior segurança na execução das atividades realizadas pelas áreas.

b) Capacitação:

Em parceria com a SCGE, a arpe promoveu capacitação para os servidores da casa, orientando-os à identificarem os riscos e preencherem a planilha de maneira adequada.

c) Política de Gestão de Riscos:

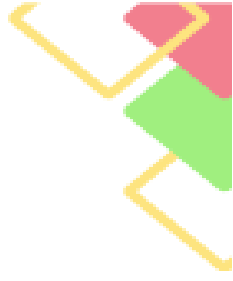
A Assessoria Especial de Controle Interno elaborou uma Política de Gestão de Riscos e Controles Internos com diretrizes e procedimentos formais para a implementação e monitoramento da Gestão de Riscos Institucional, aprovada em Reunião da Diretoria Colegiada e publicada no site da ARPE.

4.3.3.3 ELABORAÇÃO DO PLANO DE INTEGRIDADE

O Programa de Integridade visa a promoção de uma cultura organizacional transparente, responsável e comprometida, buscando o alinhamento da gestão com as diretrizes estabelecidas pelo Programa Pernambuco Mais Íntegro (PPMI), reforçando o compromisso e a responsabilidade com as melhores práticas de governança.

Visando a implementação do Plano de Integridade nesta Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados, fora criada a Comissão de Integridade através da Portaria Arpe nº 083, de 06 de dezembro de 2023, e atualizada por meio da Portaria Arpe nº 024, datada de 23 de maio de 2024, presidida pela representante da Assessoria Especial de Controle Interno da Agência.

A comissão teve como objetivo a formulação e implantação do programa e do Plano de Integridade, com vistas ao desenvolvimento de um ambiente probó, contribuindo para a melhoria da gestão e aperfeiçoamento da atuação desta Agência



de Regulação, por meio do aprimoramento da governança, do fortalecimento do controle interno e da incorporação de mecanismos de prevenção, detecção e tratamento aos riscos de integridade.

Folders Mensais Sobre Integridade

Divulgação mensal de conteúdos relacionados à Integridade para orientação e conhecimento dos Gestores.

4.3.3.4 ATENDIMENTO DOS PONTOS DE CONTROLE SCGE – IAS

Elaboração de projetos e realização de atividades para cumprimento dos pontos de Controle (figura abaixo), atingindo o nível 5, **nível máximo de governança**.

Nº	PONTO DE CONTROLE	STATUS
1	Adaptação do Regulamento	x
2	Composição Mínima da UCI	✓
3	Atend. ao Princípio da Segregação de Funções	✓
4	Envio do PACI 2025	✓
5	Envio do RACI 2023	✓
6	Partic. nas Reuniões de Monitoramento	✓
7	Compart. das Boas Práticas de Controle Interno	x
8	Partic. nas Reuniões Técnicas	✓
9	Partic. na Capacitação sobre Gestão de Riscos	✓
10	Partic. nas Capacitações Indicadas pela SCGE	✓
11	Aval. de Maturidade de Gestão de Riscos	✓
12	Evento de Controle Interno	✓
13	Reuniões Deliberativas da Alta Gestão	✓
14	Reports Periódicos	✓
15	Mapeamento de Processo	✓*
16	Atividade c/ Proposição de Melhoria dos Controles	✓
17	Atuação em Processos Finalísticos	✓
18	Atividade de Auxílio ao Gerenciamento de Riscos de Processo	✓
19	Publicação do Programa de Integridade	✓
20	Monit. das Demandas dos Órgãos de Controle	✓
21	Monit. das Implementações das Determinações dos Órgãos de Controle	✓
22	Monit. da Prestação de Contas do TCE/PE	✓
23	Monit. da execução da despesa	N/A
24	Monit. Implementação de Controles do Mapa de Riscos	✓

Dos 24 pontos de atividades a serem desempenhadas/desenvolvidas, o Controle Interno atendeu à 22, ficando com 88,3% de cumprimento.



VISÃO ESPECÍFICA DA UCI - IAS 2024

Unidade de Controle Interno

-: ARPE

(1) ▾

IAS Atual (%)

88,3%

Nível de Adequação

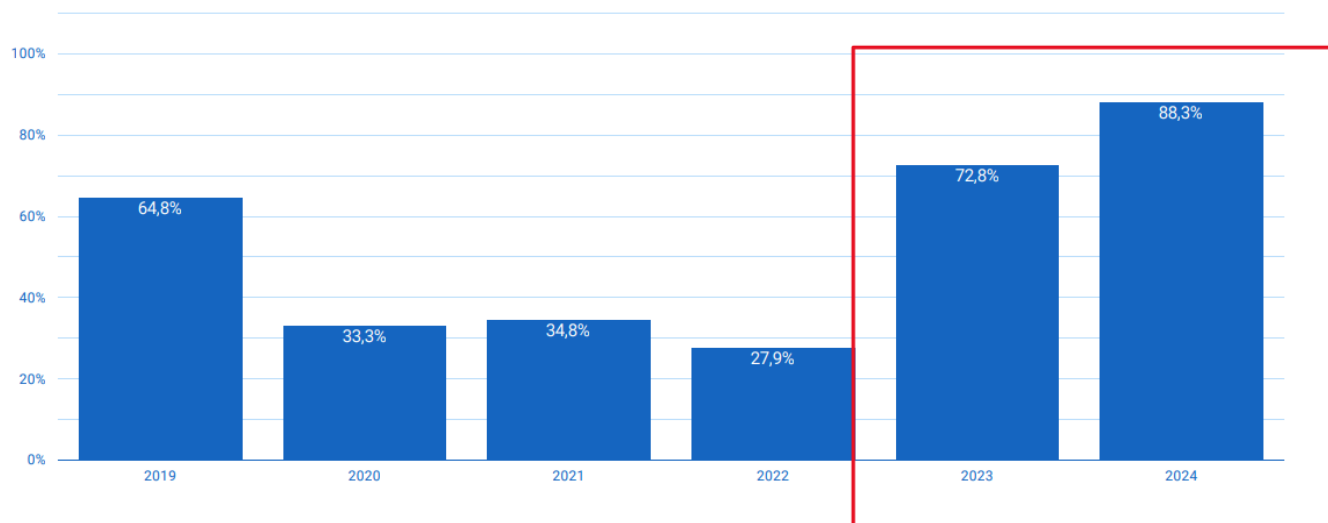
NÍVEL 5

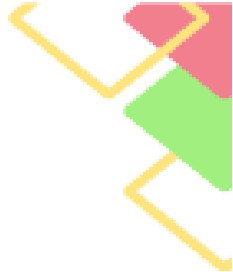
Com o objetivo de estruturar o Controle Interno e ter suas atividades como principal, em setembro de 2023 foi Criada a Unidade de Controle Interno na ARPE e designada a Servidora Marcela Magalhães S. G. de Freitas para ser titular da unidade, responsável pela execução das atribuições que competem à área.

Complementando a equipe do Controle Interno, a Servidora Maria de Fátima da Silva Duarte assumiu as responsabilidades de Membro da Assessoria Especial, desempenhando as atividades a partir de dezembro de 2023.

Historicamente, visualizamos o crescente desenvolvimento do Controle Interno na Agência nos anos de 2023 e 2024, conforme figura abaixo, contribuindo para a boa governança pública, buscando sempre assegurar uma administração eficiente e transparente.

HISTÓRICO IAS - 2019 A 2024





4.3.3.5 ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS DA AGÊNCIA

Em atendimento às solicitações da Presidência, esta Assessoria acompanha e faz o monitoramento dos prazos estipulados em processos SEI para garantir o cumprimento tempestivo da atividade.

4.3.3.6 ORIENTAÇÃO AOS GESTORES

Encaminhamento de orientações e diretrizes de portarias da SCGE e resoluções do Tribunal de Contas da União – TCE/PE

- a) Resolução TC nº 194/2023 - instituindo uma nova modalidade processual no sistema eTCEPE, denominada **admissão pessoal**, determinando que deverão ser encaminhados, dentro dessa modalidade, informações relativas ao processo de seleção e de admissão de pessoal por **CONCURSO, CONTRATO TEMPORÁRIO e PROVIMENTO DERIVADO**.
- b) Resolução TC nº 218/2023 – Prestação de Contas Anual
- c) Portaria SCGE nº 008/2023 – Política Geral de Riscos das Contratações Públicas.
- d) Resolução TC nº 231/2024 - Informe nº 01 RemessaTCEPE.
- e) Resolução TC nº 231/2024 – Informe nº 02 RemessaTCEPE.
- f) Resolução TC nº 244/2024 - Normas sobre a transparência e os critérios para o pagamento em ordem cronológica das obrigações decorrentes de contratos regidos pelas Leis Federais nº 8.666/1993 e nº 14.133/2021, no âmbito da Administração Pública Municipal e Estadual.
- g) Decreto Estadual nº 57.486/2024 - Dispõe sobre os prazos e procedimentos relativos ao encerramento do exercício financeiro de 2024 e à abertura e operacionalização do exercício de 2025.
- h) Cartilhas de Diálogo sobre Riscos nas Contratações da SCGE.

4.3.3.7 REUNIÕES TÉCNICAS PROMOVIDAS PELA SCGE

- **Participação na 1ª Reunião Técnica das Unidades de Controle Interno** – Diretrizes para atuação das Unidades de Controle Interno, Palestra de Gestão de Riscos, Panorama da Gestão de Riscos do Podes Executivo Estadual, Experiência da atuação da UCI SEFAZ e Divulgação do resultado final do Índice de Adequação ao Sistema de Controle Interno (IAS).
- **Participação na 2º Reunião Técnica das Unidades de Controle Interno** – Apresentação dos resultados de 2024 e das ações planejadas para 2025, Apresentação das UCI'S SES e Hospitais e Palestra sobre a Comunicação não Violenta na Gestão Pública.

4.3.3.8 ATIVIDADES ESPECIAIS

- **Relatório Anual de Controle Interno – RACI 2023**

19/01/2024 foi elaborado o relatório anual de controle interno contendo as atividades realizadas pela unidade no período de 2023 e enviado a Secretaria Da Controladoria

Geral do Estado – SCGE PE.

- **Reunião Técnica com a ARSAI – MG**

01/07/2024 realização de troca de experiências e apresentação da estrutura da unidade de controle interno da ARSAI com o objetivo de compartilhar as boas práticas.

- **Reunião Técnica com a AGERBA**

04/07/2024 realização de reunião online com o Controle Interno da AGERBA para troca de experiências e compartilhamento de boas práticas regulatórias e de monitoramento.

- **Palestra Importância e Desafios da Gestão de Riscos**

09/07/2024 Em parceria com a SCGE, realizamos no auditório da ARPE palestra para orientação aos gestores sobre a importância da Gestão de Riscos.

- **Atualização da Política Geral de Riscos nas Contratações e Obrigatoriedade da Elaboração do Mapa de Riscos do Metaproceto**

25/03/2024 elaboração da resposta do formulário enviado pela SCGE sobre a situação da Agência com a elaboração do Mapa de Riscos do Metaproceto.

- **II Encontro Nacional de Agências Reguladoras**

25/04/2024 Participação no II Encontro Nacional de Agências Reguladoras promovido pela ABAR, para apresentação de temas como discussão e proposição de melhorias no ambiente de investimento em infraestrutura no Brasil, em especial setores regulados da economia.

- **Reunião Interna com todas as áreas da ARPE**

Reunião com as coordenadorias de saneamento, energia e gás, transportes, tarifas, ouvidoria, governança e planejamento estratégico, gap, gespe, financeiro, informática, as Diretorias Administrativo Financeira, Técnico Operacional e Econômica Financeira, e a Presidência para apresentação da Implementação da Gestão de Riscos Institucional.

- **Reunião Planejamento Estratégico Arpe:**

09/05/2024 Reunião Planejamento Estratégico. Objetivo Definir a razão de ser de cada área de negócio da Arpe tendo em consideração contribuir na elaboração de um direcionador estratégico importante para conduzir as ações de acordo com finalidade institucional da Agência.

- **Visita técnica em SUAPE:**

27/05/2024 Visita técnica em Porto de Suape com a finalidade de conhecer a estrutura da unidade de controle interno, trocar experiências e interagir sobre a implementação da gestão de riscos institucional.

- **Reunião Planejamento Estratégico:**

05/07/2024 Reunião Direcionamentos Estratégicos (missão, visão e valores) com a Coordenadoria de Planejamento.

- **Pesquisa de Cooperação Brasileira de Desenvolvimento Internacional – IPEA**

13/08/2024 levantamento da existência de iniciativas de cooperação internacional com países ou organismos internacionais relativos ao ano de 2023 por parte desta Agência e resposta ao formulário.

- **Pesquisa de Percepção das Unidades de Controle Interno**

11/09/2024 Resposta ao formulário disponibilizado pela SCGE com o objetivo de identificar maiores desafios e oportunidades de melhoria da atuação das unidades de Controle Interno.

- **Reunião das Unidades de Controle Interno com a SCGE**

18/09/2024 Reunião com a Secretaria da Controladoria Geral do Estado para apresentação do Indicador de Avaliação de Risco na Gestão de Transferência.

- **Encontro Nacional de Controle Interno**

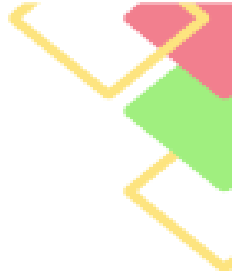
25 e 26/09/2024 Participação no XX Encontro Nacional de Controle Interno, principal fórum de discussão e inovação no controle da gestão pública no Brasil, com o objetivo de fomentar o intercâmbio de conhecimentos entre os principais órgãos de controle do país, promovendo discussões ricas e a troca de experiências que possam contribuir para a melhoria contínua dos mecanismos de controle interno.

- **Workshop SCGE – Juntos pela Transparência**

23/10/2024 Participação no Workshop – Juntos pela Transparência para apresentação da Nova Política de Transparência Ativa do Poder Executivo, com o objetivo de aperfeiçoar os procedimentos de monitoramento e avaliação da transparência ativa.

- **Oficina Planejamento Estratégico:**

18/10/2024 - Oficina novo ciclo de metas e planos de ação para 2025, em cumprimento ao planejamento estratégico 2024- 2027 da Rede de Ouvidorias.



4.3.4 Considerações Finais

O Controle Interno desempenhou um papel fundamental na promoção da transparência, eficiência e efetividade dos processos dentro da ARPE. Através da execução de atividades de controles internos, monitoramento de conformidade e assessoramento aos gestores, conseguimos identificar pontos de melhoria e sugerir medidas corretivas que contribuíram diretamente para o aprimoramento da nossa Agência.

Entre os destaques, a Assessoria Especial de Controle Interno permitiu detectar riscos operacionais e estratégicos, possibilitando a adoção de ações preventivas para minimizar o impacto de potenciais irregularidades.

Além disso, o trabalho contínuo de capacitação dos servidores sobre boas práticas de controle interno tem se mostrado essencial para a manutenção de um ambiente mais seguro e alinhado aos princípios da administração pública.

Apesar dos avanços, ainda existem desafios a serem enfrentados, como a necessidade de fortalecer a cultura de controle interno em todas as esferas da organização e a adaptação a novas normativas que exigem constante atualização e flexibilidade nas abordagens.

Outrossim, a Assessoria Especial de Controle Interno continuará seu trabalho focada no aprimoramento contínuo dos processos internos, com ênfase na implementação de melhorias concretas e no fortalecimento da governança.

Por fim, reafirmamos o compromisso desta Assessoria com a busca constante pela melhoria de suas atividades, mantendo-se sempre atenta às orientações e recomendações dos Órgãos de Controle Externos, intensificando ainda mais o empenho para assegurar que todos os processos estejam sempre alinhados à busca pela excelência em seus processos.

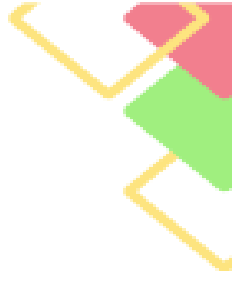
4.4 COORDENADORIA JURÍDICA

4.4.1 Competência Institucional

A Coordenadoria Jurídica é órgão técnico de apoio da ARPE, diretamente vinculada ao Diretor Presidente, conforme Art. 36 do Decreto nº 30.200, de 09 de fevereiro de 2007, que regulamenta a Lei Estadual nº 12.524, de 30 de dezembro de 2003, e alterações, bem como aprova a estrutura organizacional da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE, competindo-lhe o exercício das seguintes atribuições:

I - assessorar juridicamente a Diretoria, a Ouvidoria e as Coordenadorias Setoriais da ARPE;

II - emitir pareceres jurídicos com o objetivo de subsidiar as decisões da Diretoria, bem como opinar acerca de assuntos de competência e interesse da ARPE e sobre os atos administrativos e normativos emanados da Agência;



III - analisar e aprovar as minutas de editais de processos licitatórios, de instrumentos de contratos, convênios, termos de concessão, opinando, inclusive, sobre os expedientes de dispensa ou inexigibilidade legal de licitação pública;

IV - pronunciar-se em processos de natureza disciplinar e sobre todas as questões jurídicas suscitadas acerca de licitações e contratos;

V - manter contatos com órgãos públicos e privados em assuntos da esfera jurídica de interesse da ARPE;

VI - examinar a legalidade e legitimidade de atos e documentos de interesse da ARPE, sugerindo as devidas medidas corretivas;

VII - conferir interpretação às normas jurídicas, com vistas a nortear a Diretoria na aplicação das mesmas;

VIII - auxiliar a Diretoria no julgamento de recursos administrativos;

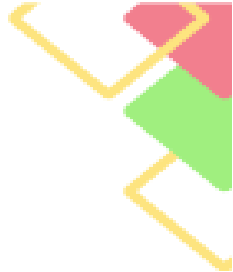
IX - subsidiar os membros da Diretoria, e eventuais outras autoridades impetradas, na elaboração de informações a serem prestadas em ações jurídicas de natureza mandamental;

X - informar à Procuradoria Geral do Estado, para conhecimento e providências, sobre o recebimento de citações, notificações ou intimações judiciais, instruindo e subsidiando a mesma com informações, dados e documentos, para a boa representação da ARPE em juízo; e

XI - atender às determinações e cumprir as obrigações conferidas pela Diretoria da ARPE, ou previstas em Regimento Interno, desde que correlacionadas com as atribuições supra elencadas.

4.4.2 Equipe

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Cláudia Coimbra Esteves de Moraes	3970833/04	Coordenadora Jurídica
Anna Beatriz Nascimento Farias	3133419/01	Auxiliar Administrativa
Cícero Ronaldo Mendes de Andrade Júnior	3485510/02	Analista de Regulação
Juliana Albuquerque Sampaio Tenório	2250985/02	Analista de Regulação
Marcela Cabral de Farias	3648605/01	Analista de Regulação
Marília Guadalupe de Mendonça Galvão Pereira Barbosa	3363090/02	Analista de Regulação

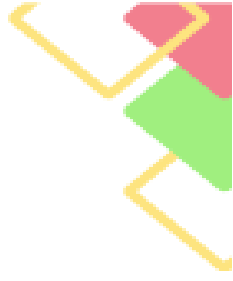


Paula de Cavalcanti Pavani Lima	211567/02	Gestora Governamental
Vivian Chrystine Maria Silva Lopes	013613 (nº da empresa terceirizada)	Apoio Administrativo (Terceirizado)

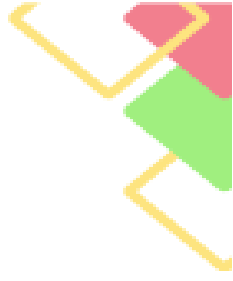
4.4.3 Atividades Desenvolvidas

A seguir, elenca-se as atividades jurídicas desenvolvidas ao longo do exercício de 2024:

1. Elaboração de notas técnicas jurídicas, convênios e termos de cooperação, contratos, termos de apostilamentos contendo registro de nota de empenho e eventual reajuste (repactuação e reequilíbrio econômico-financeiro), bem como Termos Aditivos com diversas situações, inclusive de prorrogação de prazo dos contratos firmados, a fim de garantir a continuidade da prestação do serviço, essencial para o funcionamento da ARPE, nos termos da legislação pertinente;
2. Elaboração das minutas (relatório, voto, decisão colegiada e despacho) e respectivos termos de encerramento dos Processos Administrativos relacionados às fiscalizações realizadas pelas Coordenadorias técnicas da ARPE, que são diretamente vinculadas à Diretoria de Regulação Técnico-Operacional, de acordo com a afinidade da matéria (Coordenadoria de Saneamento; Coordenadoria de Transportes, Rodovias, Ferrovias e Hidrovias; Coordenadoria de Energia e Gás canalizado), em atenção à Resolução ARPE nº 083, de 30 de julho de 2013, que dispõe sobre os procedimentos de fiscalização, autuação e aplicação de penalidades aos prestadores de serviços públicos delegados no Estado de Pernambuco e aos serviços públicos fiscalizados pela ARPE mediante delegação;
3. Revisão de Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta – TCAC, decorrentes de Processos Administrativos relacionados às Fiscalizações realizadas pelas Coordenadorias técnicas da ARPE;
4. Revisão de minutas de Regulamento de Audiência Pública relacionada sobretudo à matéria de natureza tarifária com o objetivo de:
 - Prestar informações ao público acerca de possível Revisão Tarifária;
 - Colher subsídios para o processo decisório da ARPE;
 - Propiciar aos agentes e usuários a possibilidade de encaminhamento de seus pleitos, opiniões e sugestões sobre assuntos de relevante interesse relacionados ao objeto da Audiência Pública, com observância dos princípios constitucionais da administração pública, especialmente os da legalidade e da transparência;
 - Identificar, na forma mais ampla possível, todos os aspectos relevantes à matéria objeto da Audiência Pública; e
 - Dar publicidade à ação regulatória da ARPE.



5. Elaboração de opinativo (nota técnica jurídica/despacho) no que tange à matéria de ordem pessoal, com base nos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, da transparência;
6. Elaboração de resposta (nota técnica jurídica/despacho), às consultas jurídicas formuladas pelos diversos setores da ARPE, através de ofício, e-mail e comunicação interna (CI), utilizando a legislação atualizada e pertinente ao caso sub examine;
7. Elaboração de Portarias que tem como finalidade precípua disciplinar o funcionamento da ARPE e seus respectivos servidores;
8. Revisão de Resoluções, sobretudo que versam sobre matéria de natureza regulatória, bem como conferem atualização normativa, diretrizes e disciplinas das matérias de natureza pessoal;
9. Participação nas atividades desempenhadas na Comissão de Ética da ARPE, que é a instância deliberativa vinculada tecnicamente à Comissão de Ética Pública (CEP), nos termos do Decreto nº 46.852/2018 (Código de Ética dos Agentes Públicos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual), Decreto nº 46.853/2018 (Institui o Sistema de Gestão de Ética dos agentes públicos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual), Decreto 46.854/2018 (Institui o Código de Conduta da Alta Administração do Poder Executivo Estadual), bem como da Resolução ARPE nº 61/2009, que institui o Código de Ética da ARPE. Referida Comissão, foi instituída através da Portaria ARPE nº 026, de 11/05/2022, com a finalidade de difundir os princípios da conduta ética profissional no âmbito desta Agência. Após os estudos, foi confeccionado o Regimento Interno da Comissão de Ética da ARPE, com as normas de funcionamento e de rito processual, delimitando competências, atribuições e procedimentos;
10. Elaboração de opinativos (nota técnica jurídica/despacho) nos Processos Administrativos Disciplinares – PAD, nos termos da Lei Estadual 6.123, de 20 de julho de 1968, Lei Estadual nº 11.781, de 6 de junho de 2000, e demais normas vigentes correlacionadas à matéria analisada, assegurando o princípio do contraditório e da ampla defesa;
11. Elaboração de opinativo (nota técnica jurídica/despacho) à respeito de Projetos de Lei Ordinária – PLO, ou condução do processo nas áreas técnicas relacionadas à matéria do PLO;
12. Participação em reuniões com integrantes das áreas técnico-operacional, econômico-financeira, ouvidoria, e demais setores da ARPE, a fim de dar suporte jurídico necessário à determinada matéria;
13. Elaboração de extrato de contratos, termo aditivo, convênios, portarias, resoluções, audiências públicas, citação, decisões a serem enviados para



publicação na imprensa oficial (DOE/PE), em atenção ao princípio da publicidade e transparência;

14. Análise e apontamentos jurídicos institucionais acerca da Minuta do Contrato de Interdependência - Concessão da Prestação Regionalizada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos Municípios da Microrregião de Água e Esgoto;

15. Revisão do modelo de Acordo Operacional para o Mercado Livre de Gás – Copergás;

16. Participação nas seguintes Comissões:

- Comissão de Processo Administrativo Disciplinar - PAD;
- Comissões de Sindicância;
- Comissão com o objetivo de difundir os princípios da conduta ética profissional no âmbito da ARPE;
- Comissão para avaliação da proposta de Plano de Cargo e Carreira e Vencimento - PCCV para os Servidores da ARPE;
- Comissão para instituir equipe de apoio com objetivo de subsidiar as responsabilidades do encarregado pela LGPD da ARPE;
- Comissão para elaboração do mapa de riscos do metaprocesso de contratações da ARPE;
- Comissão Especial de Avaliação de Desempenho, com fins de percepção do Adicional de Desempenho de Atividade de Regulação - ADAR;
- Comissão com o objetivo de regulamentar o Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado no âmbito do Mercado Livre no Estado de Pernambuco;
- Comissão responsável pela elaboração e implantação do programa e do plano de integridade no âmbito desta Agência de Regulação, considerando o Decreto Estadual nº 54.436, de 09/02/2023, o qual institui o Programa Pernambuco Mais Íntegro – PPMI, no âmbito do Poder Executivo Estadual. A Comissão tem como objetivo a formulação e implantação do programa e do plano de integridade, com vistas ao desenvolvimento de um ambiente probó, contribuindo para a melhoria da gestão e aperfeiçoamento da atuação desta Agência, por meio do aprimoramento da governança, do fortalecimento do controle interno e da incorporação de mecanismos de prevenção, detecção e tratamento aos riscos de integridade;
- Comissão Multidisciplinar de Reforma do edifício sede da ARPE;

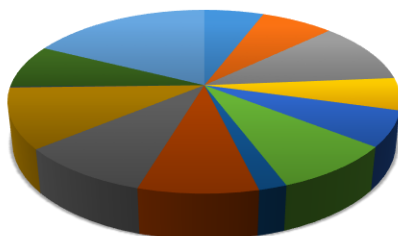
Gráfico e tabela contendo o total e os tipos de demanda da Coordenadoria Jurídica

Ao longo do exercício de 2024, foram contabilizadas 705 demandas na Coordenadoria Jurídica da ARPE, as quais foram subdivididas, de acordo com a natureza da demanda, conforme tabela e gráficos a seguir colacionados:



TIPOS DE DEMANDA		
Contratos/TA	41	5,82%
Processos Administrativos	50	7,09%
Cotas/Nota Técnica	76	10,78%
Despachos	40	5,67%
Ofícios/Email/CI	44	6,24%
Portaria	61	8,65%
Resolução	14	1,99%
Extrato de publicação	59	8,37%
Termo de Encerramento	66	9,36%
Reunião	75	10,64%
Convênio/Acordo de Coop.	1	0,14%
Termo de Apostilamento	54	7,66%
Prazos Próprios	124	17,59%
TOTAL	705	100%

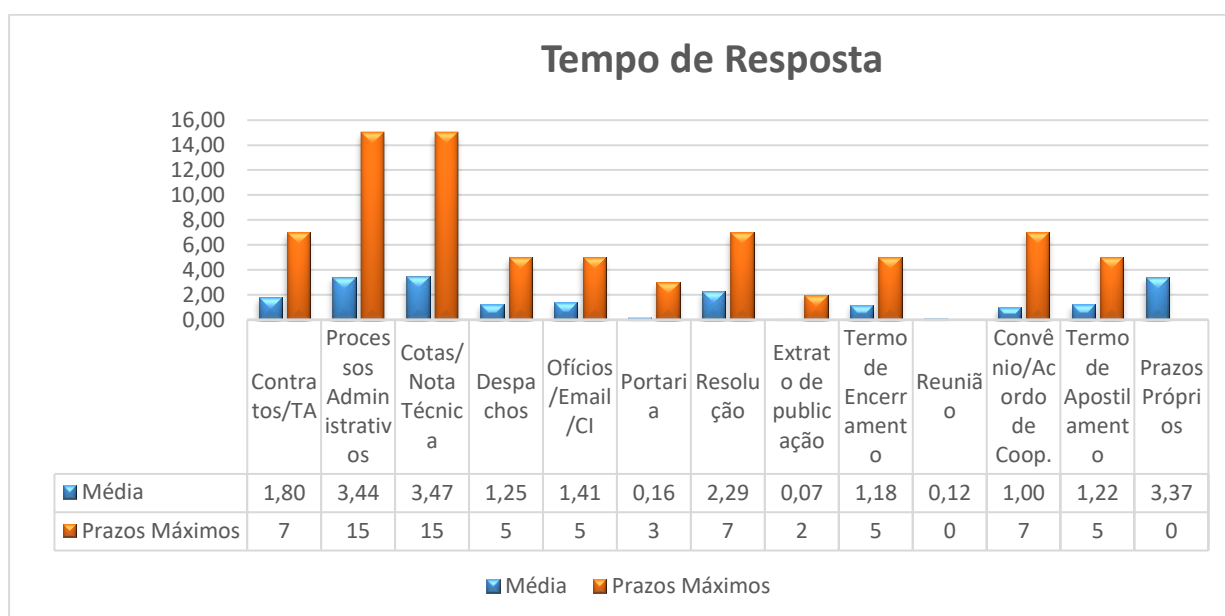
Tipos de Demanda



- Contratos/TA
- Processos Administrativos
- Cotas/Nota Técnica
- Despachos
- Ofícios/Email/CI
- Portaria
- Resolução
- Extrato de publicação
- Termo de Encerramento
- Reunião
- Convênio/Acordo de Coop.
- Termo de Apostilamento
- Prazos Próprios

TEMPO DE RESPOSTA			
Média geral de tempo de resposta (em dias)	1240	3,52	
MÉDIA POR ATIVIDADE:			
ATIVIDADE	TOTAL DE DIAS	MÉDIA	PRAZOS MÁXIMOS
Contratos/TA	74	1.80	7

Processos Administrativos	172	3,44	15
Cotas/Nota Técnica	264	3,47	15
Despachos	50	1,25	5
Ofícios/Email/CI	62	1,41	5
Portaria	10	0,16	3
Resolução	32	2,29	7
Extrato de publicação	4	0,07	2
Termo de Encerramento	78	1,18	5
Reunião	9	0,12	0
Convênio/Acordo de Coop.	1	1,00	7
Termo de Apostilamento	66	1,22	5
Prazos Próprios	418	3,37	Variável



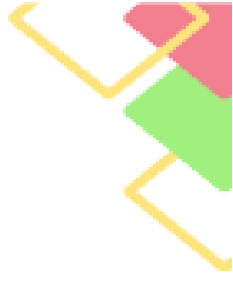
4.4.4 Considerações Finais

O conjunto das atividades apresentadas demonstra que a Coordenadoria Jurídica, vem realizando estudos de interesse da ARPE, conforme Lei nº 12.524, de 30 de Dezembro de 2003, regulamentada pelo Decreto nº 30.200, de 09 de Fevereiro de 2007, opinando quanto às questões jurídicas por solicitação das Diretorias e das demais Coordenadorias técnicas competentes.

No que concerne às atividades de natureza regulatória, a Coordenadoria Jurídica da ARPE atua em conformidade com os objetivos constantes no Art. 2º da Lei nº 12.524/2003, in verbis:

Art. 2º Constituem objetivos da ARPE:

I - promover e zelar pela eficiência técnica e economicidade dos serviços públicos delegados, submetidos à sua competência regulatória, propiciando condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas;



II - proteger os usuários contra o abuso de poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário das tarifas e de margens de lucro;

III - estabelecer regras que permitam a efetiva participação do usuário nos procedimentos relativos às atividades e competências da ARPE, notadamente em relação à fixação, revisão, reajuste e aprovação de tarifas;

IV - estimular a expansão e a modernização dos serviços públicos delegados, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade, ressalvada a competência do Estado quanto à definição das políticas de investimento; e

V - estabelecer parcerias com a sociedade para que atuem em apoio às atividades fins da ARPE.

Conforme dito *alhures*, a Coordenadoria Jurídica atua junto à elaboração de instrumentos jurídicos de titularidade da Agência, como também atua produzindo atos afetos à sua área, como minutar portarias e resoluções. Atua, também, conferindo orientação e suporte quanto aos procedimentos licitatórios. Registre-se que os instrumentos jurídicos afetos aos procedimentos licitatórios e as contratações contém análise quanto à legalidade do termo contratual, com abrangência suficiente, evidenciando a avaliação integral dos documentos submetidos ao exame.

Ademais, todos os documentos são revisados pelo(a) Coordenador(a) Jurídico(a) antes de dar saída da COJUR, trazendo mais segurança, a fim de minimizar possíveis erros.

Desta feita, conclui-se o Relatório Anual de Atividades do Exercício de 2024 da Coordenadoria Jurídica da Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Estado de Pernambuco – ARPE.

4.5 COORDENADORIA JURÍDICA – ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

4.5.1 Competência Institucional

Compete à Coordenadoria Jurídica – Organizações Sociais (COJUR-OS) executar a regulação e fiscalização dos Contratos de Gestão e Termos de Parceria, celebrados respectivamente por Organizações Sociais - OS e Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP.

Este Relatório apresenta de forma resumida as ações realizadas pela COJUR-OS quanto à fiscalização e acompanhamento dos Contratos de Gestão celebrados entre as Secretarias de Estado e as Organizações Sociais, no período relativo aos meses de janeiro a dezembro de 2024.

O quadro a seguir apresenta a quantidade de documentos elaborados em 2024 e indica que a meta interna de 20 (vinte) documentos, prevista na Portaria Conjunta SAD/ARPE nº 06, de 12/01/2024 (Doc. SEI nº 60536951), no Diário Oficial do Estado de 13/01/2024, que tratou do Plano Anual de Atividades e Metas Institucionais, relativo ao exercício **2024**, foi atingida e superada.



DOCUMENTOS PRODUZIDOS	QUANTIDADES
Pareceres	7
Relatórios Técnicos de Monitoramento	7
Relatórios de Fiscalização da lei de acesso à informação	2
Relatório de Fiscalização Especial	1
Relatório de Informações Prestadas	1
Relatórios Técnicos de Fiscalização	6
Relatório Técnico Plano de Monitoramento	1

4.5.2 Equipe

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Cláudia Coimbra Esteves de Moraes	3970833/04	Coordenadora Jurídica
Cícero Ronaldo Mendes de Andrade Júnior	3485510/02	Analista de Regulação
Raphael Luz Ferreira	4066510/01	Analista de Regulação
Paula de Cavalcanti Pavani Lima	211567/02	Gestora Governamental do Estado de PE

4.5.3 Atividades Desenvolvidas

Foram realizados no ano de 2024, os seguintes pareceres:

Nº DO DOCTO	Nº DO PARECER	PROCESSO SEI	DATA	INTERESSADO ÓRGÃO/ENTIDADE	ASSUNTO
01	02/2024	2600000021.00 0860/2024-19	14/04/2024 (Raphael Luz)	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	Análise e Parecer técnico ao 2º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 010/2022 - NTCPE.
02	04/2024*	1400004173.00 0108/2024-34	31/05/2024 (Raphael Luz)	Secretaria de Educação e Esportes	Aprovação do Plano de Trabalho da Casa do Estudante.
03	03/2024	1900000092.00 1668/2024-41	12/06/2024 (Cícero Mendes)	Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência	Aprovação com ressalvas do Plano de Trabalho do IEDES.
04	04/2024	1400004173.00 0108/2024-34	05/06/2024 (Cícero Mendes)	Secretaria de Educação e Esportes	Pela aprovação da minuta do Contrato de Gestão nº 001/2024 da CEP OS.



Nº DO DOCTO	Nº DO PARECER	PROCESSO SEI	DATA	INTERESSADO ÓRGÃO/ENTIDADE	ASSUNTO
05	05/2024	3100000014.00 4932/2021-57	16/09/2024 (Cícero Mendes)	Secretaria de Ciência e Tecnologia e Inovação - SECTI	Prorrogação do CT nº 001/2018 do ITEP.
06	06/2024	3100000014.00 1491/2019-17	18/09/2024 (Cícero Mendes)	Secretaria de Ciência e Tecnologia e Inovação - SECTI	Prorrogação do CT nº 001/2019 do NGPD.
07	08/2024	0012900016.00 2589/2020-71	16/10/2024 (Paula Pavani)	Secretaria de Justiça e Direitos Humanos de Pernambuco - SJDH	Prorrogação do CT nº 001/2022 do CEASA.

Foram realizados no ano de 2024, os seguintes relatórios técnicos de monitoramento:

Nº DO DOCTO	DOCUMENTO DO SEI	DATA	PARCEIRO PÚBLICO	ORGANIZAÇÃO SOCIAL	OBJETO DA ANÁLISE
01	57884959	25/10/2024 (Norberta Melo)	Secretaria de Educação e Esportes	Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco – CEASA-PE	1º trimestre de janeiro/março 2023
02	57885898	25/10/2024 (Norberta Melo)	Secretaria de Educação e Esportes	Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco – CEASA-PE	2º trimestre abril/maio/junho 2023
03	57886371	25/10/2024 (Norberta Melo)	Secretaria de Educação e Esportes	Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco – CEASA-PE	3º trimestre julho/agosto / setembro 2023
04	57887931	25/10/2024 (Norberta Melo)	Secretaria de Educação e Esportes	Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco – CEASA-PE	4º trimestre outubro/novembro/dezembro 2023
05	57886794	25/10/2024 (Norberta Melo)	Secretaria de Educação e Esportes	Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco – CEASA-PE	Relatório anual ano 2023
06	Documento físico entregue a DPRES	Maio de 2024 (Myron Palhano)	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO – SDA	Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco – CEASA-PE	Relatório com análises desenvolvidas pela ARPE no trabalho de monitoramento do cumprimento das metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 001/2020



Nº DO DOCTO	DOCUMENTO DO SEI	DATA	PARCEIRO PÚBLICO	ORGANIZAÇÃO SOCIAL	OBJETO DA ANÁLISE
07	Documento físico entregue a DPRES	Maio de 2024 (Myron Palhano)	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO – SDA	Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco – CEASA-PE	Relatório com análises desenvolvidas pela ARPE no trabalho de monitoramento do cumprimento das metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 001/2020 e seu 1º Termo Aditivo

Foram realizados no ano de 2024, os seguintes relatórios de fiscalização da lei de acesso à informação:

Nº DO DOCTO	DOCUMENTO	DATA	PARCEIRO PÚBLICO	ORGANIZAÇÃO SOCIAL	OBJETO DA ANÁLISE
01	Documento físico entregue a DPRES	Junho de 2024 (Myron Palhano)	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	Núcleo gestor da Cadeia Têxtil	Recomendações para cumprimento ano base 2023
02	Documento físico entregue a DPRES	Junho de 2024 (Myron Palhano)	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SCTI	Núcleo Gestor Porto Digital	Recomendações para cumprimento ano base 2022

Foram realizados no ano de 2024, o seguinte relatório de fiscalização especial:

Nº DO DOCTO	Nº DO RELATÓRIO	PROCESSO SEI	DATA	PARCEIRO PÚBLICO	ORGANIZAÇÃO SOCIAL	OBJETO DA ANÁLISE
01	03/2024	0030200021.0 03330/2024-62	02/10/2024 (Cícero Mendes)	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	Secretaria de Educação e Esportes	Não conformidades encontradas

Foram realizados no ano de 2024, o seguinte relatório de informações prestadas:

Nº DO DOCTO	Nº DA INFORMAÇÃO	PROCESSO SEI	DATA	ÓRGÃO PÚBLICO	OBJETO DA ANÁLISE
01	03/2024	46000785550.000094/2024-04	Junho de 2024 (Myron Palhano)	Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco	Relatório de Auditoria sobre as contas do Governo do Estado (ano 2023)



Foram realizados no ano de 2024, os seguintes relatórios técnicos de fiscalização:

Nº DO DOCTO	NÚMERO DO SEI	DATA	INTERESSADO	ASSUNTO
01		2024 (Norberta Melo)	CEASA/OS	Este relatório de fiscalização apresenta as análises desenvolvidas pela Arpe no cumprimento das metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 001/2020, celebrado entre o CEASA-PE/OS e a Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco.
02		27/06/2024 (Letícia Araújo)	CEP- CASA DO ESTUDANTE DE PE	Cumprimento de metas contratuais.
03		27/06/2024 (Letícia Araújo)	ITEP - INSTITUTO DE TECNOLOGIA DE PE	Verificação das condições operacionais, de conservação, de manutenção das instalações do Itep.
04	2600000021.002232/2023-89	25/10/2024 (Norberta Melo)	Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de Pernambuco	Fiscalização do Contrato de Gestão 010/2022 (SDEC/NTCPE).
05	0012900016.002589/2020-71	25/10/2024 (Norberta Melo)	Secretaria Executiva de Ressocialização - SERES/SJDH	Fiscalização do Contrato de Gestão 001/2022 (SERES/SJDH).
06	0030200021.003096/2024-73	19/12/2024 (Cícero Mendes)	Secretaria de Desenvolvimento Econômico – SDEC	Recomendações.

4.5.4 Considerações Finais

O conjunto das atividades apresentadas neste relatório demonstra que a ARPE vem atuando nas suas funções de controle das parcerias do Estado e Entidades do Terceiro Setor com a necessária prioridade, de acordo, ademais, com os documentos enviados para análise.



4.6 COORDENADORIA DE NORMATIZAÇÃO REGULATÓRIA

4.6.1 Competência Institucional

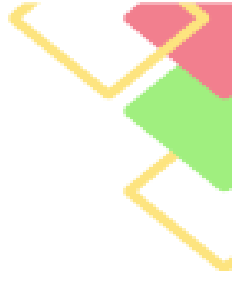
A Coordenadoria de Normatização Regulatória tem como missão gerir o estoque regulatório da ARPE, isto é, é a unidade responsável pela organização, manutenção, atualização e disponibilidade do arcabouço normativo da ARPE.

Do mesmo modo, é encarregada de receber e fazer propostas de alteração, criação e extinção de normativos, por meio de solicitação da Diretoria Colegiada. Além disso, é atribuição da coordenadoria realizar as ações de participação social na gestão regulatória, conforme competências elencadas a seguir:

1. Gestão do Estoque Regulatório em banco de dados organizado e atualizado para promover o acesso qualificado ao marco regulatório e avaliar sua adequação, visando a melhoria da qualidade regulatória;
2. Promover revisão normativa do estoque regulatório, mediante deliberação da Diretoria Colegiada;
3. Apoiar os demais setores da Agência na elaboração normativa relativa às matérias das respectivas áreas de atuação;
4. Elaboração de minuta de Lei, Decreto, Resolução e Portaria, mediante provocação da Diretoria da Presidência, Diretoria Colegiada e Diretorias;
5. Realizar estudos de assuntos regulatórios, mediante solicitação das Diretorias;
6. Organizar e conduzir os procedimentos de audiência e consulta públicas, bem como tomadas de subsídio;
7. Orientar a elaboração de minutas iniciais e realizar manifestação acerca de minutas finais de atos normativos; e
8. Conduzir os procedimentos de audiência e consulta públicas, bem como procedimentos de tomadas de subsídios, por intermédio de solicitação da Diretoria Colegiada.

4.6.2 Equipe

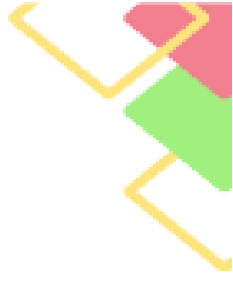
NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Maria Olívia Leite de Aguiar Silva	15160513/01	Coordenadora
Isabel Maria Guimarães Freire	872572/02	Analista Suplementar de Regulação dos Serviços Públicos Delegados



4.6.3 Atividades Desenvolvidas

Durante o ano de 2024, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

1. Atualização contínua do Estoque Regulatório da ARPE, onde as principais ações adotadas foram: criação do painel do estoque e sua constante atualização. O painel tem como objetivo monitorar o estoque normativo da ARPE;
2. Elaboração de Aviso das:
 - Consultas Públicas 01/2024 e 02/2024; e
 - Audiências Públicas 01/2024 e 02/2024.
3. Elaboração de Regulamento das Consultas e Audiências Públicas com o objetivo de:
 - Propiciar aos agentes e usuários a possibilidade de encaminhamento de seus pleitos, opiniões e sugestões sobre assuntos de relevante interesse relacionados ao objeto da Consulta/Audiência Pública, com observância dos princípios constitucionais da administração pública, especialmente os da legalidade e da transparência;
 - Colher subsídios para o processo decisório da ARPE;
 - Identificar, na forma mais ampla possível, todos os aspectos relevantes à matéria objeto da Consulta/Audiência Pública;
 - Prestar informações ao público acerca da matéria em apreciação; e
 - Dar publicidade à ação regulatória da ARPE.
4. Elaboração das Portarias que tem como objetivo principal disciplinar o funcionamento da ARPE e seus respectivos servidores;
5. Elaboração das Resoluções nºs 257, 261, 262, 270, 273 e 274, que consistem sobre matéria de natureza regulatória, bem como conferem atualização normativa, diretrizes e disciplinas das matérias de natureza pessoal;
6. Elaboração da Agenda Regulatória ARPE 2024/2025, em conjunto com todas as áreas da agência, sendo o instrumento de planejamento da atividade normativa para o biênio, devendo ser alinhada com os objetivos do Plano Estratégico. É uma ferramenta de planejamento para a instituição e um instrumento de transparência, que permite o acompanhamento das ações regulatórias e a participação da sociedade na discussão dos temas considerados prioritários;
7. Participação nas Comissões:
 - Comissão de Proteção de Dados e Monitoramento das adequações à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
 - Comissão responsável pelo estudo e elaboração de ato normativo que estabeleça as condições e critérios para a utilização de biometano, através do sistema de distribuição de gás canalizado no âmbito do Estado de



- Pernambuco; e
- Comissão Interinstitucional para definição de parâmetros e critérios para imposição de penalidades no âmbito das rodovias concedidas mediante Contratos de Concessão ou de Parcerias Público-Privadas.
8. Participação em reuniões com integrantes das áreas técnico-operacional, econômico-financeira, ouvidoria, e demais setores da ARPE, a fim de dar suporte normativo necessário à determinada matéria;
9. Revisão de Resoluções, especialmente as que dispõe sobre tema de natureza regulatória, bem como conferem atualização normativa, diretrizes e disciplinas das matérias de natureza pessoal; e
10. Capacitação:
- Técnica Legislativa – ENAP;
 - Teoria Jurídica dos Serviços Públicos e da Regulação Responsiva – ABAR;
 - Procedimentos de fiscalização e sanção nas Agências Reguladoras – ABAR;
 - Regulação de Biometano no Brasil – Consulado do Reino Unido no Brasil, ABAR e Instituto 17; e
 - Comunicação para Reguladores – ENAP.

4.6.3.1 Atividades Especiais

- **Reunião Técnica com a ARSAE:**

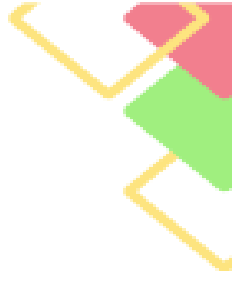
06/02/2024 – Realização de reunião online com a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE, para discussão e troca de experiências acerca de construção de normativo que define os parâmetros para aplicação de multas pelas concessionárias dos serviços prestados.

- **II Encontro Nacional de Agências Reguladoras:**

25/04/2024 – Participação no II Encontro Nacional de Agências Reguladoras, promovido pela ABAR, para debate sobre Reforma Tributária, transição energética e outras questões que afetam a regulação e os mercados regulados do país.

- **Reunião Compesa:**

28/05/2024 – Reunião ARPE e Compesa para debater as contribuições referente à elaboração de ato normativo que estabeleça os critérios, condições e procedimentos para aplicação de multas por infração aos usuários dos serviços da Compesa.



- **Visita Técnica AGEPAR:**

25/06/2024 – Visita técnica na sede da Agência de Regulação do Paraná – AGEPAR, para conhecer a estrutura de normatização da agência, trocar experiências e boas práticas.

- **Câmaras Técnicas ABAR:**

25/06/2024 – Participação na Câmara Técnica de Assuntos Jurídicos e Institucionais – CTJI; e

26/06/2024 – Participação na Câmara Técnica de Governança, Controle Social, Ouvidoria e Comunicação – CTGCS.

- **Visita Técnica ARES:**

27/06/2024 – Visita técnica na sede da Agência de Regulação de Santa Catarina – ARES, com a finalidade de conhecer a estrutura de normatização da agência, trocar experiências e boas práticas.

- **Visita Institucional SUAPE:**

10/07/2024 – Visita Institucional da ARPE ao Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros – SUAPE, com o objetivo de conhecer o projeto SUAPE Conversa e trocar boas práticas de ouvidoria.

4.6.4 Considerações Finais

No exercício de 2024, a atuação da Coordenadoria de Normatização Regulatória, em conformidade com as demandas da Diretoria Colegiada, desempenhou sua missão de contribuir no aprimoramento da atividade normativa da ARPE, tendo como resultado uma maior capacidade da agência em fornecer um ambiente regulatório seguro para todos os atores envolvidos no mercado regulado: Poder Concedente, concessionários e usuários.

Para propiciar maior entendimento do procedimento de solicitação de elaboração, revisão ou extinção de atos normativos, a Coordenadoria criou um fluxograma, enviado para toda a agência, a ser observado pelas áreas técnicas em conjunto com suas respectivas Diretorias.

Não obstante, reforçamos o compromisso desta Coordenadoria em desenvolver uma melhoria contínua nos procedimentos internos para que os objetivos e metas traçados na Agenda Regulatória e Planejamento Estratégico sejam cumpridos.

4.7 COORDENADORIA DE GOVERNANÇA REGULATÓRIA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

4.7.1 Competência Institucional

A Coordenação de Governança Regulatória e Planejamento Estratégico (CGRP), instituída em fevereiro de 2024, tem como missão consolidar, em uma única unidade, as competências institucionais relacionadas à estratégia, governança, planejamento, difusão de melhores práticas de gestão, diretrizes estratégicas transversais e eficiência na gestão administrativa da ARPE.

Sendo uma coordenadoria nova, suas atribuições (básicas e específicas) não estão descritas na Resolução Arpe nº 28, de 16 de dezembro de 2005 (Antiga nº 09/2005), que aprova o Regimento Interno da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco. Assim, as atribuições desta coordenadoria foram rediscutidas pelos seus integrantes, resultando nas seguintes atividades principais sugeridas para integração ao novo Regimento Interno.

A Coordenação de Governança Regulatória e Planejamento Estratégico tem por competência:

Governança Regulatória

I - Coordenar a qualidade regulatória em colaboração com as coordenações de atividade-fim; II - Desenvolver, implementar e monitorar o Ciclo Regulatório da ARPE; III - Promover a adoção de boas práticas regulatórias com base em evidências e em alinhamento com os órgãos estaduais e federais de governança e gestão regulatória; IV - Coordenar a elaboração e a atualização de instrumentos de governança regulatória; V - Articular ações estratégicas entre as diretorias e setores da ARPE, promovendo a integração de esforços; VI - Conduzir processos participativos para definição de estratégias, incluindo oficinas, consultas e audiências públicas; VII - Desenvolver estudos e análises para subsidiar a tomada de decisão estratégica; VIII - Apoiar tecnicamente a alta administração na formulação e execução de políticas institucionais.

Planejamento Estratégico

IX - Elaborar, revisar e consolidar o Planejamento Estratégico da ARPE, alinhando metas e objetivos institucionais; X - Desenvolver e gerenciar as etapas do processo de planejamento estratégico, incluindo diagnósticos, definição de objetivos, construção das metas e dos planos de ação; XI - Assegurar a coesão e o alinhamento das iniciativas organizacionais com a estratégia da Agência; XII - Monitorar e acompanhar a execução do Plano Estratégico, promovendo ajustes necessários para o alcance dos resultados junto às coordenações e à Alta Administração, garantindo o alinhamento com os objetivos institucionais; XIII - Apoiar tecnicamente a alta administração na formulação e execução de políticas institucionais; XIV - Promover a gestão eficiente dos recursos e o aprimoramento contínuo dos processos internos.



4.7.2 Equipe

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Misael Arantes	398-0	Coordenador de Governança Regulatória e Planejamento Estratégico
Márcia Seabra	338-7	Analista de Regulação
Raiane Priscila	-	Estagiária

4.7.3 Introdução

Desde sua criação, a CGRP tem atuado como um núcleo integrador das atividades de planejamento estratégico e governança regulatória, assegurando o alinhamento dos processos com a missão e visão da ARPE. Essa integração promove sinergia entre as diversas áreas da Agência, facilitando a implementação de práticas de gestão eficazes e inovadoras.

A CGRP desempenhou um papel central na elaboração do Planejamento Estratégico ARPE 2024-2027, conduzindo desde a definição de metas até a implementação de projetos. Também é responsável pelo monitoramento contínuo do plano, garantindo que as iniciativas implementadas estejam produzindo os resultados desejados.

Este documento apresenta um balanço das atividades desenvolvidas pela CGRP ao longo de 2024, destacando as iniciativas para fortalecer a governança regulatória e estruturar o planejamento estratégico da ARPE, alinhadas às diretrizes institucionais e aos desafios setoriais.

4.7.4 Atividades Desenvolvidas – Planejamento Estratégico

4.7.4.1 Contextualização

O Planejamento Estratégico é uma ferramenta fundamental para a definição de diretrizes e metas que orientarão as ações da ARPE. Para o ciclo 2024-2027, a ARPE estruturou um planejamento baseado em análise situacional, indicadores de desempenho e metas estratégicas alinhadas com as diretrizes do governo estadual.

4.7.4.2 Metodologia

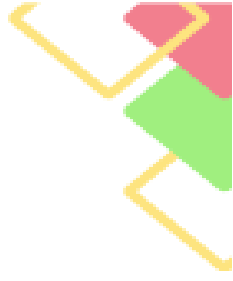
O planejamento seguiu uma metodologia participativa, envolvendo todos os núcleos da Agência. As principais etapas incluíram:

Diagnóstico Situacional: Análise interna e externa (jan-mar/2024);

Definição de Diretrizes: Missão, visão, valores e objetivos estratégicos (mai/2024);

Desenvolvimento de Estratégias: Elaboração de metas e planos de ação (jun-ago/2024);

Resultados:



Entre as principais realizações estão:

Oficina de Matriz SWOT (ago/2024);

Palestra sobre Planejamento Estratégico (jul/2024);

Elaboração do Mapa Estratégico (out/2024);

Monitoramento trimestral de indicadores periódicos conforme necessário. Esse processo será contínuo ao longo do ciclo 2024-2027.

4.7.4.3 Atividades Realizadas

Ao longo do ano de 2024, a CGRP desenvolveu diversas atividades para viabilizar a implantação do Planejamento Estratégico, incluindo:

Apresentação do Guia de Gestão ao Gabinete da Presidência, no dia 05 de junho de 2024;

Realização da Oficina de Matriz SWOT com todos os colaboradores da ARPE, no dia 20 de agosto de 2024, no Cais do Sertão;

Palestra sobre Planejamento Estratégico com enfoque na Matriz SWOT, realizada em julho de 2024;

Elaboração do Mapa Estratégico 2024-2027, concluída em outubro de 2024;

Cinco reuniões de alinhamento com a Diretoria Colegiada;

Validação do Planejamento Estratégico junto à alta administração, concluída em novembro de 2024;

Desenvolvimento e execução de planos de ação estratégicos, com definição de 20 indicadores-chave de desempenho;

Monitoramento contínuo das metas estabelecidas, com avaliação trimestral prevista para os próximos anos.

4.7.4.4 Lançamento do Mapa Estratégico

O evento de lançamento do Mapa Estratégico da ARPE ocorreu no dia 06 de dezembro de 2024, conforme previsto. O evento marcou a divulgação oficial dos objetivos estratégicos da organização para o ciclo 2024-2027, com ampla participação e engajamento da Diretoria Colegiada e dos colaboradores. Além disso, foram apresentadas as 10 iniciativas estratégicas prioritárias, detalhando metas e ações para cada uma delas.



4.7.4.5 Participação e Colaboração

Ressaltamos a importância da participação de todos os setores da ARPE no processo de elaboração do Planejamento Estratégico. A colaboração mútua é fundamental para o sucesso das ações regulatórias e para a promoção do desenvolvimento econômico e social no estado de Pernambuco

4.7.4.6 Linha do Tempo

Fev/24 - Criação da Coordenadoria de Governança Regulatória e Planejamento Estratégico
Fev/24 - Envio do Questionário – Análise Interna e Externa
Mar/24 - Consolidação do Diagnóstico Organizacional
Mai/24 - Apresentação do Diagnóstico Organizacional
Jun/24 - Oficinas – Direcionares Estratégicos
Jul/24 - Consolidação das proposições das oficinas Direcionares Estratégicos: missão, visão e valores
Ago/24 - Validação pela alta administração da declaração da missão, visão e valores
Ago/24 - Oficina – Análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças)
Set/24 - Consolidação das proposições oriundas da oficina Análise SWOT
Out/24 - Priorização e validação pela alta administração da Análise SWOT Cruzada
Nov/24 - Definição junto às Diretorias e respectivas Coordenadorias dos Objetivos Estratégicos
Dez/24 - Lançamento do Mapa Estratégico

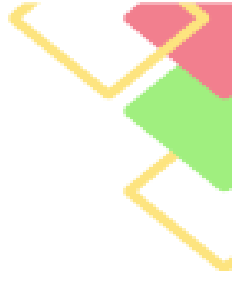
4.7.5 Atividades Desenvolvidas – Governança Regulatória e Governança Institucional

4.7.5.1 Contextualização

O presente relatório tem por objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela Coordenação de Governança Regulatória e Planejamento Estratégico (CGRP) no ano de 2024, com foco nas iniciativas de Governança Regulatória e Governança Institucional. A CGRP consolidou sua atuação junto às unidades da Arpe, promovendo o fortalecimento de mecanismos de transparência, eficiência e planejamento estratégico.

4.7.5.2 Participação no Workshop de Inovação e Boas Práticas Regulaórias em Transportes na ANTT em Brasília

No dia 2 de julho de 2024, o Coordenador de Governança Regulatória e Planejamento Estratégico da ARPE, Misael Arantes, esteve presente no Workshop "Inovação e Boas Práticas Regulatórias em Transportes", promovido pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), em Brasília/DF. O evento reuniu especialistas e representantes de diversas agências reguladoras para discutir e compartilhar experiências sobre o uso de instrumentos de governança regulatória e sua aplicação nos serviços regulados.



A participação da ARPE neste workshop reforça o compromisso da Agência com a melhoria contínua da regulação e da governança regulatória, buscando aprimorar processos e adotar práticas inovadoras no setor. Durante o evento, foram abordados temas estratégicos, como agenda regulatória, participação e controle social, arbitragem e conciliação, bem como o uso do sandbox regulatório para fomentar inovações na regulação do setor de transportes.

O workshop também proporcionou um ambiente de cooperação entre reguladores de diferentes esferas de governo, permitindo a troca de experiências e o fortalecimento das boas práticas regulatórias no Brasil. A presença da ARPE reforça seu papel na busca por soluções inovadoras e eficientes para a regulação dos serviços públicos delegados em Pernambuco.

4.7.5.3 Capacitação Capacitação e sensibilização

Realização de rodas de conversas e apresentações internos sobre boas práticas regulatórias.

29/08/2024 – Roda de Conversa: Governança e Valor Público

04/12/2024 – Apresentação da Estruturação da Governança Institucional

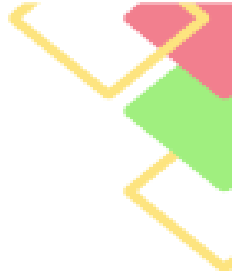
4.7.5.4 Programa de Integridade

O Programa de Integridade visa a promoção de uma cultura organizacional transparente, responsável e comprometida, buscando o alinhamento da gestão com as diretrizes estabelecidas pelo Programa Pernambuco Mais Íntegro (PPMI), reforçando o compromisso e a responsabilidade com as melhores práticas de governança.

Visando a implementação do Plano de Integridade nesta Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados, fora criada a Comissão de Integridade através da Portaria Arpe nº 083, de 06 de dezembro de 2023, e atualizada por meio da Portaria Arpe nº 024, datada de 23 de maio de 2024, presidida pela representante da Assessoria Especial de Controle Interno da Agência.

A comissão teve como objetivo a formulação e implantação do programa e do Plano de Integridade, com vistas ao desenvolvimento de um ambiente probó, contribuindo para a melhoria da gestão e aperfeiçoamento da atuação desta Agência de Regulação, por meio do aprimoramento da governança, do fortalecimento do controle interno e da incorporação de mecanismos de prevenção, detecção e tratamento aos riscos de integridade.

O Coordenador da CGRP, Misael Arantes, integrou a Comissão de Integridade, contribuindo ativamente para a definição das diretrizes do Plano de Integridade e o alinhamento estratégico com os objetivos institucionais da Arpe.



4.7.5.5 Melhorias e Boas Práticas Regulatórias do QualiREG

A CGRP teve participação ativa no QualiREG, sendo representada por Misael Arantes como membro titular e Márcia Seabra como suplente junto à Controladoria-Geral da União (CGU). Durante o ano, a equipe respondeu ao questionário do QualiREG, permitindo uma avaliação detalhada das práticas regulatórias da Arpe. As informações coletadas foram enviadas ao órgão responsável, garantindo a participação ativa da Arpe no processo de melhoria regulatória. Com base nos resultados da avaliação, foram identificadas e implementadas boas práticas recomendadas pelo QualiREG, promovendo maior eficiência e transparência nos processos regulatórios. Além disso, foram desenvolvidas estratégias para aperfeiçoar a governança regulatória, alinhando a atuação da agência às melhores práticas nacionais e internacionais.

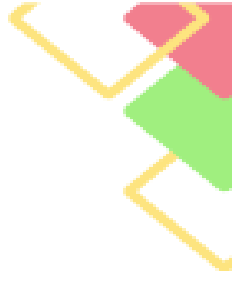
4.7.6 Considerações Finais

Ao longo do ano de 2024, a Coordenação de Governança Regulatória e Planejamento Estratégico (CGRP) consolidou-se como um núcleo estratégico dentro da ARPE, promovendo a integração entre as atividades de governança regulatória e planejamento estratégico. A estruturação e implementação do Planejamento Estratégico 2024-2027, bem como o fortalecimento das práticas de governança, demonstram o compromisso da CGRP com a melhoria contínua da gestão institucional.

A realização de oficinas, palestras e rodas de conversa, aliadas ao desenvolvimento de metodologias participativas, reforçou a cultura de planejamento e inovação dentro da Agência. O envolvimento da CGRP em iniciativas como o QualiREG e o Programa de Integridade também evidenciou o compromisso da coordenação com a transparência, a eficiência e a adoção de boas práticas regulatórias.

O ano de 2024 marcou o início de um novo ciclo para a governança da ARPE, com avanços significativos na definição de diretrizes estratégicas e no aprimoramento da gestão. Os resultados alcançados refletem o esforço conjunto da equipe da CGRP e de todos os colaboradores da Agência, cuja participação ativa foi essencial para o sucesso das iniciativas implementadas.

Diante dos desafios e oportunidades que se apresentam, a CGRP reafirma seu compromisso com a excelência na gestão pública, mantendo-se focada na busca por soluções inovadoras que contribuam para o fortalecimento da regulação dos serviços públicos delegados e para o desenvolvimento econômico e social do Estado de Pernambuco.



5 DAS COORDENADORIAS VINCULADAS À DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA

5.1 COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA

5.1.1 Competência Institucional

Compete à Coordenadoria Administrativa Financeira executar atividades relacionadas aos processos de gestão administrativa, contábil, de recursos financeiros e materiais e do patrimônio da Autarquia, como também processos relativos à gestão de recursos humanos, com o objetivo de compor, controlar, manter e desenvolver o efetivo de Recursos Humanos da ARPE.

5.1.2 Equipe

5.1.2.1 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA E DE PLANEJAMENTO – GAP

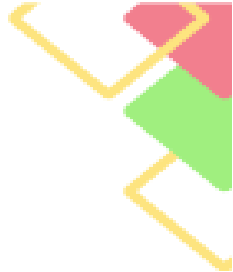
NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Eduardo Rogerio da Silva Júnior	4020863/01	Gestor Administrativo e de Planejamento
Ana Victória Ferreira Siqueira	4138260/01	Assistente Técnica Administrativa
Carolina Buarque de Albuquerque Silva	1755153/02	Analista de Regulação
Keven Henrique de Lima Tavares	Terceirizado	Apoio Administrativo
Beatriz Cavalcanti Vicente da Silva	Terceirizado	Apoio Administrativo
Swellen Silva dos Santos	Terceirizado	Apoio Administrativo

Atividades Desenvolvidas

Durante o exercício de 2024, a Gerência Administrativa e de Planejamento (GAP) implementou uma série de ações com o objetivo de assegurar e aprimorar a gestão administrativa da área meio da ARPE. Essa iniciativa visou fortalecer a estrutura necessária para que a atividade-fim de Regulação seja desempenhada de forma eficaz e contínua.

No que diz respeito à gestão dos contratos, os principais objetos contemplam a contratação de serviços terceirizados, manutenção predial, limpeza, vigilância, fornecimento de água, energia, entre outros, conforme detalhado na tabela abaixo:

Contratada	Nº do contrato	Objeto
ALFORGE SEGURANÇA PATRIMONIAL LTDA	004/2021	Serviço de vigilância armada



ASA RENT A CAR	003/2023	Locação de veículos (02 toros)
ASSERT SERVIÇOS EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS LTDA - ASSERT SERVIÇOS	006/2023	Transporte - motofrete
BRASITUR EVENTOS E TURISMO LTDA	009/2024	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de reserva, emissão e entrega de bilhetes aéreos para viagens nacionais e internacionais e demais serviços correlatos
NEOENERGIA	5040910/2019	Fornecimento de energia elétrica
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO – COMPEA	24.3.036	Serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário
CS BRASIL	002/2023	Locação de veículo (1 carro sedan)
DIBASA COMERCIO TECNICOS LTDA	018/2024	Manutenção de elevadores
DINAMERICA SERVIÇOS GERAIS EIRELI ME	001/2020	Serviço de copeiragem
EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	Op 14133	Transporte documental
GESTÃO DE TERCEIRIZAÇÃO EM SERVIÇOS SELEÇÃO E AGENCIAMENTO DE MÃO DE OBRA EIRELI	011/2024	Contratação de motoristas



GESTÃO DE TERCEIRIZAÇÃO EM SERVIÇOS SELEÇÃO E AGENCIAMENTO DE MÃO- DE-OBRA LTDA	015/2024	Serviços de manutenção predial
JM VIEIRA - COMÉRIO DE GÁS E ÁGUA	010/2023	Fornecimento de água mineral
LIMPSERVICE LTDA ME	007/2022	Serviço de dedetização
MAXIFROTA	003.2020. 007.arpe.001	Vale-combustível
MOREIRA CASTRO PAISAGISMO E MEIO AMBIENTE LTDA	006/2020	Serviço de manutenção do jardim
PROVIDER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA (EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	010/2022	Serviço de atendentes para call center
RM TERCEIRIZAÇÃO E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EIRELI	007/2023	Serviço de recepção
RM TERCEIRIZAÇÃO E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EIRELI	009/2023	Apoio administrativo
RM TERCEIRIZAÇÃO E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EIRELI	008/2024	Prestação de serviços de limpeza e conservação predial
SHALON SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO LTDA	008/2023	Porteiro
SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.	004/2024	Impressora



SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.	013/2024	Impressora multifuncional
SKAIOS	001/2023	Locação de veículos (04 spins)
THIAGO DIEGO NASCIMENTO SILVA - AVAC ENGENHARIA E CLIMATIZAÇÃO	004/2023	Manutenção de ar-condicionado
TRANS SERVI TRANSPORTES E SERVIÇOS LTDA - ME	007/2024	Prestação de serviços de táxi
NORDEX EXPRESS LTDA	023/2024	Fornecimento de água mineral

Principais Aquisições e Contratações em 2024 – Sistema PE-Integrado

Nº do processo	Objeto	Tipo de licitação
001/CCD/2024	Contrato de adesão com a companhia pernambucana de saneamento - COMPESA	Inexigibilidade de Licitação
009/CCD/2024	Contratação de empresa especializada no fornecimento e instalação de catracas para controle de acesso com detecção facial.	Dispensa de Licitação
010/CCD/2024	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de materiais e peças, dos 02 (dois) elevadores instalados no edifício da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco – ARPE.	Dispensa de Licitação
011/CCD/2024	Fornecimento de software que permita a realização de diagnóstico de auditorias e certificações nas informações declaradas no Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS, além de mentoria para o uso do software, para atender as necessidades da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco – ARPE.	Dispensa de Licitação
012/CCD/2024	Contratação do curso "boas práticas e diretrizes para contratação de suprimento de gás para atendimento ao mercado cativo"	Inexigibilidade de Licitação



013/CCD/2024	Contratação do curso "abordagem prática dos aspectos contratuais de concessões rodoviárias: cases específicos", para 20 alunos, em formato on-line.	Inexigibilidade de Licitação
016/CCD/2024	Contratação direta de empresa especializada na prestação dos serviços de instalação e desinstalação de aparelhos de ar-condicionado com fornecimento de todo material necessário, para atender as necessidades da agência de regulação dos serviços públicos delegados do estado de Pernambuco - arpe.	Dispensa de Licitação
017/CCD/2024	Contratação da prestação de serviços de recarga de extintores de incêndio e reposição das mangueiras de incêndio da arpe.	Dispensa de Licitação
018/CCD/2024	PAGAMENTO DE INSCRIÇÃO DE 2 (DOIS) SERVIDORES DA ARPE NA 7ª EDIÇÃO DO EVENTO DENOMINADO "GRANDES NOMES EM COMPRAS PÚBLICAS".	Inexigibilidade de Licitação
019/CCD/2024	Contratação direta de aquisição de materiais para distribuição aos servidores da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco – ARPE, em atenção aos festejos de final de ano e em comemoração aos 25 anos da ARPE (brindes).	Dispensa de Licitação

Outras Atividades Desenvolvidas pela GAP em 2024

Além da gestão contratual, a equipe da GAP também desempenhou as seguintes atividades:

- **Elaboração de Termos de Referência:** Criação e revisão de documentos essenciais para as contratações.
- **Realização de Cotações:** Procedimentos de pesquisa e negociação para obtenção de melhores condições comerciais.
- **Controle do Sistema Gismaxifrota:** Monitoramento e gestão do uso da frota institucional.
- **Gerenciamento do Almoxarifado:** Controle e liberação de materiais via sistema Sigepe.
- **Gestão do Sistema PE-Integrado:** Acompanhamento e suporte operacional dos processos integrados.
- **Emissão de Passagens Aéreas:** Organização e processamento das solicitações e emissões de passagens para viagens oficiais.

5.1.2.2 GESTÃO DE PESSOAS – GESPE

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Helena Maria Ramos Mendonça	292-5	Analista de Regulação
Lucia de Fátima Cardoso Moro	573350/02	Analista Suplementar de Regulação
Izidora Maria Ferreira	1819569/02	



Campos		Assistente Suplementar de Regulação
Flávio Augusto Rabelo da Câmara	549803/02	Analista Suplementar de Regulação
Rogério Cruz de Lemos	920920/04	Servidor cedido SES
Pablo Deyvid Felix	Estagiário	Estagiário

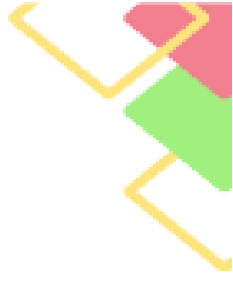
Atividades Desenvolvidas

A nomenclatura de “Núcleo de Gestão de Pessoas” foi estabelecida na Agência de Regulação de Pernambuco, por intermédio do Ato nº 440, de 10 de Fevereiro de 2024. Anteriormente, a Arpe possuía um setor de Recursos Humanos, responsável pela gestão de folha de pagamento dos servidores, controle funcional e capacitação.

A ideia de um “Núcleo de Gestão de Pessoas” se alinha com uma preocupação em trabalhar, de forma mais constante e assertiva, com clima organizacional, engajamento, motivação e comunicação, de forma paralela, harmônica e coordenada com as atribuições anteriormente previstas.

Desta forma, destacamos que no exercício de 2024, foi continuado o incentivo ao aprimoramento e à obtenção de conhecimento por meio da divulgação de cursos, palestras, além de ter buscado a superação na realização de um maior número de cursos e repasses internos, totalizando 17 (dezessete) encontros.

Nº	ATIVIDADE	PALESTRANTE INSTRUTOR	DATA	CARGA HORÁRIA
1	3º Ciclo Metodologia ACERTAR	João Paulo, Cícero Henrique e Sheila Messias	11/01/2024	1h30
2	Bate-Papo sobre Saúde Mental	Dra. Adriana Figueira	26/01/2024	2h
3	Autoestima: Afeto em Construção	Camila Gonçalves	05/03/2024	2h
4	Bate-Papo sobre Prevenção do Câncer de Intestino	Dr. Thiago Vilaça	13/03/2024	1h30
5	Encontro do Dia Mundial da Água	Jane Maia	22/03/2024	1h
6	Roda de Conversa: Conscientização sobre a Importância da Segurança e Saúde no Ambiente de Trabalho	Walquíria França e Jaciara Marques	30/04/2024	2h
7	Repasse do Diagnóstico Organizacional	Márcia Seabra	02/05/2024	2h
8	Roda de Conversa: Prevenção de Acidentes de Trânsito	Ricardo Gonçalves	23/05/2024	2h
9	Roda de Conversa: Riscos nas Contratações – Importância e Desafios	Tiago Barbosa da Fonseca	09/07/2024	1h30



10	Roda de Conversa: Gestão do Conhecimento e Inovação na Administração Pública	Márcia Seabra	26/07/2024	1h
11	Oficina da Matriz Swot	SEPLAG/Coord. de Planejamento Arpe	20/08/2024	4h
12	Roda de Conversa: Governança e Valor Público	Márcia Seabra	29/08/2024	1h
13	Cuidados em Saúde Mental para Prevenção ao Suicídio	Teresa Cristina	09/09/2024	1h
14	Curso Abordagem Prática dos Aspectos Contratuais de Concessões Rodoviárias: cases específicos	SUAPE	10/09/2024 a 13/09/2024	20h
15	Roda de Conversa: Novembro Azul	Felipe Araújo	13/11/2024	1h
16	Racismo e Prestação do Serviço Público: reconhecer para transforma	Maria Bernadete	19/11/2024	1h30
17	Lançamento do Mapa Estratégico Organizacional da Arpe 2024 - 2027	Misael Xavier	06/12/2024	1h

Em relação às demais atividades da GESPE destacam-se as seguintes atribuições no exercício de 2024:

- Cadastramento servidores no Sistema SGP;
- Processamento da Folha de Pagamento dos servidores lotados na ARPE, com a inserção dos apontamentos mensais no Sistema SGP;
- Inserção de informações dos arquivos mensais da folha de pagamento no Sistema E-Social;
- Verificação, acompanhamento e retificações de inconsistências no SGP e E-Social;
- Inserção de informações dos arquivos mensais da folha de pagamento no Sistema SAGRES do TCE-PE;
- Prestação contas do SAGRES módulo de Pessoal;
- Prestação de contas mensal à FUNAPE do repasse das contribuições ao FUNAFIN e ao FUNAPREV;
- Emissão e envio da Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte - DIRF anual;
- Controle das frequências dos servidores e estagiários;
- Atualização mensal das planilhas de frequência, lotação, CPF, exercício, salários, exercendo também o controle das informações necessárias, solicitando mensalmente aos servidores inadimplentes as informações pendentes, sempre que necessário;
- Elaboração de Ofícios comunicando aos órgãos de origem (até o quinto dia útil de cada mês), a respeito da frequência mensal e férias dos servidores cedidos a esta Agência;
- Processos de: Abono de permanência, Licença Prêmio, férias, gozo e anotação de licença eleitoral, anotações de cursos, afastamentos funcionais e outros expedientes de pessoal;
- Atualização da ficha funcional dos servidores (Controle e arquivamento de todos os expedientes referente a pessoal);



- Elaboração e alimentação de planilha de gozo de férias referente ao exercício;
- Elaboração da escala anual de férias de todos os servidores desta Agência, comunicando aos respectivos órgãos dos servidores cedidos;
- Controle de férias e demais afastamentos de todo pessoal em exercício na Arpe;
- Acompanhamento e controle das matérias publicadas em diário oficial, referente a pessoal, procedendo às devidas anotações no sistema e arquivamento na ficha funcional do servidor;
- Elaboração de declarações para servidores, ex-servidores (inclusive para o INSS) e estagiários;
- Acompanhamento do Estágio Probatório;
- Acompanhamento das Avaliações de Desempenho dos Analistas de Regulação e dos servidores cedidos;
- Divulgação e Inscrição dos cursos oferecidos pela Egape;
- Gestão e acompanhamento de demandas relativas ao Contrato de prestação de Serviços do VEM – Vale Eletrônico Metropolitano;
- Articulação junto ao CIEE sobre todo o processo de contratação de estagiários, bem como elaboração da folha de pagamento para encaminhamento ao financeiro a fim de que este seja efetivado;
- Acompanhamento do Recadastramento Anual.

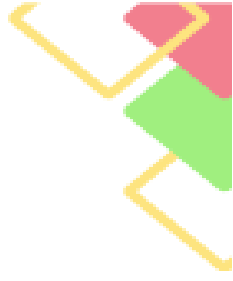
O quadro a seguir apresenta o comparativo dos indicadores: Número de servidores na participação dos cursos de capacitação, cursos frequentados e o quantitativo de horas acumuladas, com exercícios anteriores. (*)

INDICADOR	2022	2023	2024
Número de servidores que participaram de capacitações	43	29	35
Cursos Frequentados	128	85	129
Total de horas/aula	3.198h/a	2.908h/a	3.621h/a

(*) os dados acima foram extraídos com base nos pedidos de anotação de cursos em ficha funcional até 30/01/2025.

5.1.2.3 FINANCEIRO/CONTÁBIL – ADOF

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Denise Pereira Rodrigues	4061136/01	Analista de Regulação
Cirneide Maria da Silva	872584/02	Assistente Suplementar de Regulação
Maria de Fátima Oliveira Barbalho	557885/02	Analista Suplementar de Regulação
Silvana Magaly de Sá Albuquerque Barreto	799261/02	Analista Suplementar de Regulação
André Vasconcelos de Alencar	3648575/01	Analista de Regulação



Atividades Desenvolvidas

As atividades desenvolvidas pelo Departamento Financeiro e Contábil no exercício de 2024 foram as seguintes:

- **Acompanhamento e revisão do PPA/LDO/LOA:** Monitoramento contínuo e ajustes nas peças orçamentárias da unidade, alinhando as metas e prioridades institucionais;
- **Elaboração da Programação Financeira:** Previsão do comportamento da receita e consolidação dos cronogramas de desembolso, assegurando o equilíbrio financeiro;
- **Controle da execução orçamentária e financeira:** Monitoramento diário das despesas e receitas, garantindo conformidade e eficiência no uso dos recursos;
- **Cálculo e acompanhamento da TFSD/TFSI:** Cálculo das taxas regulatórias e acompanhamento rigoroso dos prazos de recolhimento pelas concessionárias e permissionárias;
- **Controle e conciliação dos saldos bancários:** Realização periódica de conciliações para assegurar a precisão das informações financeiras;
- **Prestação de contas:**
 - **SCGE e SEFAZ:** Atendimento às exigências legais e envio tempestivo das informações.
 - **TCE:** Elaboração e envio da prestação de contas anual, com relatórios e documentação de suporte;
- **Envio de declarações fiscais:** Cumprimento das obrigações tributárias, como EFD-Reinf e DCTF Web;
- **Acompanhamento da regularidade fiscal:** Monitoramento constante das certidões negativas e resolução de pendências;
- **Reajustes e repactuações contratuais:** Análise técnica de contratos de prestação de serviços e aluguéis, considerando índices econômicos e cláusulas contratuais.

RECEITAS

Constituíram as fontes de receita da **ARPE**, para o exercício de 2024:

- A Taxa de Fiscalização sobre os Serviços Públicos Delegados pelo Estado de Pernambuco (**TFSD**), instituída pela Lei nº 11.921, de 29 de dezembro de 2000, recolhida das concessionárias **COMPESA**, **COPERGÁS**, **Rota dos Coqueiros**, **Rota do Atlântico** e **SOCICAM**;
- A Taxa de Fiscalização do Sistema Integrado de Atividades Públicas Não Exclusivas (**TFSI**), instituída pela Lei nº 13.955, de 15 de dezembro de 2009, recolhida das Organizações Sociais (**OS**) e Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (**OSCIP**);
- A receita proveniente dos Contratos de metas nº 030/2023, 031/2023, 032/ 2023, 018/2024, 019/2024, 020/2024, que descentraliza competências da



ANEEL à **ARPE** para execução de atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica a serem executadas no âmbito do Estado de Pernambuco, sob regime de gestão associada de serviços públicos;

- As receitas financeiras provenientes de Aplicações Financeiras.

O quadro a seguir evidencia os valores das receitas auferidas pela ARPE no exercício em foco, fonte a fonte, comparativamente aos dois exercícios anteriores.

ITEM	2022	2023	2024
TFSD (CONCESSIONÁRIAS)	R\$ 18.520.926,33	R\$ 19.062.632,85	R\$ 18.597.951,88
TFSI (OS/ OSCIP)	R\$ 1.033.512,96	R\$ 1.158.440,35	R\$ 1.235.960,21
ANEEL (CONVÊNIO)	R\$ 1.203.009,52	R\$ 1.493.322,17	R\$ 1.239.019,78
RECEITAS FINANCEIRAS	R\$ 1.584.054,41	R\$ 2.139.583,61	R\$ 1.995.285,86
OUTRAS RECEITAS	R\$ 4.409.585,40	R\$ 5.236,59	R\$ 88.478,67
TOTAL DAS RECEITAS	R\$ 26.751.088,62	R\$ 23.859.215,57	R\$ 23.156.696,40

DESPESAS

Para o exercício em questão, constituíram integralmente os itens de despesas da **ARPE**:

- Folha e encargos;
- Despesas correntes, referentes aos custos de terceirizados e aquisições de materiais e bens de consumo;
- Investimentos.

Estão relacionados os valores dispendidos para cada item de despesa para o exercício de 2024 no seguinte quadro, em comparação direta com estes mesmos itens durante os dois exercícios anteriores:

ITEM	2022	2023	2024
FOLHA E ENCARGOS	9.849.607,56	9.453.134,25	9.879.968,39
DESPESAS CORRENTES	2.495.812,95	2.500.085,24	2.932.544,94
INVESTIMENTOS	17.866,14	28.710,00	415.978,40
TOTAL DAS DESPESAS	12.363.286,65	11.981.929,49	13.228.491,73

5.1.3 Considerações Finais

Este Relatório de Gestão apresenta, de forma sistemática e detalhada, as demandas atendidas pelas áreas da Diretoria Administrativo-Financeira durante o exercício de 2024. Por meio do registro das ações administrativas e dos processos iniciados, conduzidos e concluídos, o documento evidencia o comprometimento e a eficiência na execução das atividades que sustentam a gestão institucional.

As áreas financeira, contábil, telemática/informática, administrativa e de pessoal desempenham um papel crucial no suporte e na manutenção do funcionamento integral



dos demais setores da ARPE. Essas atividades são essenciais para viabilizar a consecução da missão institucional, permitindo que a ARPE exerça sua função reguladora com excelência.

Dessa forma, a atuação da Diretoria Administrativo-Financeira não apenas assegura o adequado funcionamento interno da Agência, mas também contribui diretamente para a efetividade das ações regulatórias.

5.2 COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.2.1 Competência Institucional

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) da Agência de Regulação de Pernambuco – ARPE é responsável por planejar, implementar, manter e monitorar os recursos de tecnologia da informação da Agência de Regulação de Pernambuco.

Sua atuação visa garantir o pleno funcionamento das atividades administrativas e operacionais, assegurando o suporte técnico necessário, a segurança da informação e a modernização dos processos internos, alinhados à missão institucional da ARPE.

5.2.2 Equipe

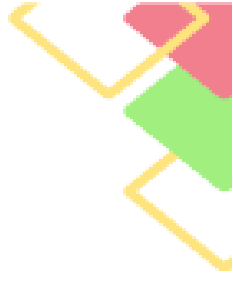
A equipe atuou de forma integrada para atender as demandas internas, promover melhorias estruturais, assegurar a continuidade dos serviços tecnológicos e apoiar a execução dos projetos estratégicos da Agência.

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Lara Pinheiro de Macedo Montarroyos	208921/04	Diretora Administrativo Financeiro
Galdino José	17126800/01	Coordenador de TI
Emílio de Andrade	1841874/02	Analista Suplementar
Jonathas Correia	-----	Apoio Administrativo
Guilherme Stone	-----	Apoio Administrativo
Eryka Nascimento	-----	Estagiária
André Borges	3361586/02	Analista de Regulação

5.2.3 Atividades Desenvolvidas

Ao longo de 2024, diversas ações e atividades foram desenvolvidas com foco em eficiência, modernização e segurança:

- **Suporte Técnico aos Usuários:**
 - Atendimento de chamados técnicos, abrangendo solicitações de



manutenção, configuração de sistemas, problemas de rede, acessos e orientações gerais.

- **Gestão de Equipamentos e Infraestrutura:**

- Manutenção preventiva e corretiva de computadores, impressoras, servidores e telefones;
- Instalação de novos equipamentos conforme demanda setorial;
- Atualização contínua do inventário de bens de informática em parceria com o setor administrativo.

- **Operacionalização de Sistemas Institucionais:**

- Administração do Sistema Eletrônico de Informações (SEI);
- Gerenciamento do sistema Expresso Livre (e-mail institucional), garantindo sua estabilidade e disponibilidade.

- **Segurança da Informação e Backups:**

- Execução de backups periódicos e monitoramento contínuo para mitigação de riscos;

- **Gestão de Contratos de TI e Telemática:**

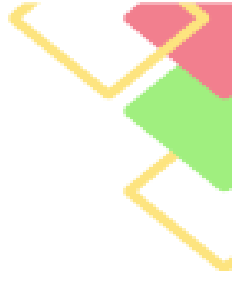
- Acompanhamento do contrato PE Conectado;
- Controle de insumos (papel e toner) das impressoras;
- Gestão de telefonia: abertura de chamados, manutenção de ramais e realocação estratégica de aparelhos.

- **Automação e Inteligência de Dados:**

- Apoio à modernização de processos com uso de ferramentas de BI e automação de relatórios para setores operacionais;
- Desenvolvimento de sistemas internos para auxiliar setores da fiscalização.

- **Participação Institucional:**

- Apoio técnico operacional no sistema para Prestação de Contas ao TCE-PE;
- Participação técnica ativa nas reuniões e palestras desenvolvidas pela ARPE ao longo do ano.
- Construção da Planilha de Riscos para Gerenciamento dos Riscos da Coordenadoria.
- Promoção de Capacitação sobre a metodologia Kanban, desenvolvendo tutorial para os colaboradores da Arpe, tratando sobre a introdução à **plataforma Trello**, com o objetivo de promover



a agilidade no trabalho, possibilitando um maior desempenho.

5.2.4 Considerações Finais

O ano de 2024 foi marcado por avanços relevantes na área de Tecnologia da Informação na ARPE, com foco na manutenção da infraestrutura existente, segurança da informação, suporte eficiente aos usuários e inovação nos processos internos.

A atuação integrada da equipe de TI contribuiu diretamente para a continuidade das atividades dos demais setores da agência, cumprindo seu papel como área meio essencial ao funcionamento institucional. Para os próximos ciclos, esta Coordenadoria continuará promovendo melhorias contínuas, atuando em alinhamento com os objetivos estratégicos do órgão, na governança de TI, definindo diretrizes, políticas, normas e procedimentos.

Seguiremos comprometidos com a excelência, a segurança digital, maior eficiência nos serviços prestados, pautando nossas ações pelos princípios da administração pública e pelas melhores práticas em tecnologia da informação.



6 DAS COORDENADORIAS VINCULADAS À DIRETORIA TÉCNICO-OPERACIONAL

6.1 COORDENADORIA DE TRANSPORTES E RODOVIAS

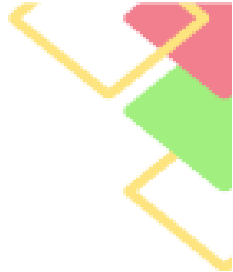
6.1.1 Competência Institucional

As atribuições (básicas e específicas) descritas na Resolução Arpe nº 28, de 16 de dezembro de 2005 (Antiga nº 09/2005), que aprova o Regimento Interno da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco, foram rediscutidas pelos integrantes desta Coordenadoria, ficando sugeridas para integrar o novo Regimento as seguintes atividades principais:

- a) Executar atividades de regulação, fiscalização e monitoramento dos serviços de transportes de passageiros e rodovias, conforme estabelecido na legislação;
- b) Supervisionar o mercado com vistas à competição e ao equilíbrio entre oferta e demanda dos serviços públicos regulados;
- c) Coletar, armazenar e comparar dados relativos ao setor regulado, requisitando-os das entidades reguladas com vistas ao fornecimento de subsídios para o desempenho eficiente da atividade de regulação;
- d) Propor ajustes e modificações na legislação, necessários à modernização institucional da Arpe, no que se refere às atribuições da área;
- e) Estabelecer metas e elaborar os respectivos planos de ação, bem como efetuar o seu acompanhamento e avaliações periódicas;
- f) Adotar processos, métodos e tecnologias que potencializem o desempenho da equipe;
- g) Fornecer apoio técnico à Ouvidoria e às demais Coordenadorias, sempre que demandada.

6.1.2 Equipe

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Maria Ângela Albuquerque de Freitas	209640/01	Analista Suplementar de Regulação dos Serviços Públicos Delegados / Coordenadora
Alcides Vieira de Azevedo Bezerra	40672015/01	Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
Domingos Sávio Menezes Pereira	1821601/02	Assistente Suplementar de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
Eliane Vitória Corrêa Cavadinha Albuquerque	2272040/01	Analista de Transportes (cedida pelo Grande Recife)
Enildo Manoel da Silva Junior	1796500/02	Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
Norberta de Melo Silva	4066480/01	Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados



NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Albério Bandeira de Melo	-	Estagiário

6.1.3 Atividades Desenvolvidas

A Coordenadoria de Transportes e Rodovias desenvolveu suas atividades de regulação e fiscalização técnico-operacional conforme a legislação vigente e a seguinte abrangência de atuação:

- Terminais Rodoviários Intermunicipais de Passageiros** das cidades de Arcoverde, Caruaru, Garanhuns, Petrolina, Recife (TIP), e Serra Talhada, concedidos à **SOCICAM Administração, Projetos e Representações Ltda** por meio do Contrato de Concessão de Serviço Público nº 1.041.080/08.
- Concessão Patrocinada da **Ponte de Acesso e Sistema Viário da Praia do Paiva** para a **Concessionária Rota dos Coqueiros (CRC)**, conforme o Contrato de Concessão Patrocinada CGPE 001/2006, de 28 de dezembro de 2006.
- Concessão do **Complexo Viário e Logístico de SUAPE – EXPRESS WAY** – Concessionária Rota do Atlântico (CRA), conforme o Contrato de Concessão nº 043/2011 de 18 de julho de 2011. A atuação da Arpe nesse Contrato ocorre por meio do Convênio nº 003/2021, assinado com SUAPE vigente até 22 de setembro de 2025.

Detalha-se, nos subitens a seguir, as atividades de fiscalização direta realizadas em cada uma dessas áreas de atuação.

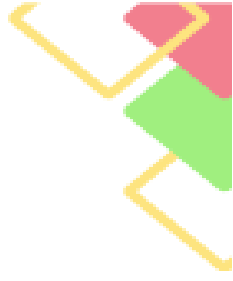
6.1.3.1 Terminais Rodoviários Concedidos à SOCICAM

Em 2024 foram realizadas 24 fiscalizações regulares nos Terminais Rodoviários Intermunicipais de passageiros concedidos à SOCICAM, atendendo ao cronograma anual de fiscalizações. A partir de demanda de usuário recebida da Ouvidoria Geral do Estado também foi efetivada uma fiscalização extraordinária no Terminal Rodoviário do Recife (TIP).

A primeira fiscalização regular de 2024 ocorreu no período de 26 de fevereiro a 1º de março, sendo vistoriados todos os Terminais Rodoviários Intermunicipais, sendo apontadas **25 Não Conformidades** no Relatório de Fiscalização Técnico-Operacional CTR-02/2024.¹ No período de 20 a 24 de maio de 2024, essas Não Conformidades foram monitoradas com resultados apresentados no 1º Relatório de Monitoramento CTR-02/2024, de 26/08/2024. No sentido de verificar a resolução das não conformidades pendentes, novas fiscalizações foram realizadas de 2 a 6 de setembro de 2024, elaborando-se o 2º Relatório de Monitoramento do Processo CTR-02/2024, de 07/10/2024.

A última fiscalização regular de 2024 foi realizada de 2 a 6 de dezembro nos terminais rodoviários do interior do Estado e em 10 de dezembro, no Terminal Rodoviário do Recife (TIP). Essas vistorias resultaram no 3º Relatório de Monitoramento do Processo CTR-02/2024, de 26/12/2024, restando ainda 14 Não Conformidades pendentes. Além disso também foram apuradas seis (6) novas Não Conformidades constatadas nos Terminais

¹ Processo SEI nº 0030200023.002388/2024-79.



Rodoviários de Arcoverde e Serra Talhada encaminhadas para a SOCICAM no Relatório de Fiscalização Técnico-Operacional CTR 08/2024².

É importante registrar que dentre as atividades desta Coordenadoria também foram acompanhadas nove (9) Não Conformidades pendentes de 2023, que foram apresentadas em reunião conjunta com a SOCICAM e a Empresa Pernambucana de Transportes Intermunicipais (EPTI), e posteriormente encaminhadas no Relatório de Monitoramento CGTR-TR 09/2023³, de 22/04/2024. Com base nas informações enviadas pela Concessionária, a solução dessas Não Conformidades foi vistoriada no final de maio de 2024, registrando-se os resultados no 2º Relatório de Monitoramento CGTR-TR 09/2023, de 25/07/2024. Constatando-se que ainda haviam pendências nos Terminais de Recife, Garanhuns e Serra Talhada, e considerando a possibilidade de aplicação de penalidades contratuais, o Processo foi encaminhado à EPTI, que é a representante do Estado no Contrato de Concessão firmado com a SOCICAM, para as providências cabíveis.

Apresenta-se, a seguir, para cada terminal rodoviário concedido as datas das fiscalizações realizadas conforme programação distribuída ao longo de 2024 com as respectivas datas das vistorias (v. Quadro 1).

Quadro 1 –Fiscalização Realizada por Terminal Concedido – 2024

Terminal	Fiscalização Regular				
	Fev	Mar	Mai	Set	Dez
TIP - Recife	26	-	20	02	10
Caruaru	26	-	20	02	02
Garanhuns	27	-	21	03	03
Arcoverde	28	-	22	04	04
Serra Talhada	29	-	23	05	05
Petrolina	-	1	24	06	06
Terminal	Fiscalização Extraordinária				
TIP - Recife	-	-	30	-	-
Total	5	1	7	6	6

Registra-se, por fim, que foi encaminhada à EPTI, ao final de 2024, uma proposta de Acordo de Cooperação, tendo por principal objetivo a troca de experiências e o desenvolvimento de análises do Sistema de Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros de Pernambuco (STCIP-PE), visando a criação de procedimentos, normatizações, bem como critérios e parâmetros para o desenvolvimento de sistemática de avaliação de desempenho desse Sistema, sob o ponto de vista dos usuários.

6.1.3.2 Ponte de Acesso e Sistema Viário do Paiva Concedido à CRC

Relativamente à Ponte de Acesso e ao Sistema Viário do Paiva sob a responsabilidade da Concessionária Rota dos Coqueiros (CRC) foram realizadas três (3) fiscalizações regulares durante o exercício de 2024.

A primeira fiscalização regular, efetuada em 12 de março de 2024, resultou no

² Processo SEI nº 0030200023.009515/2024-61.

³ Processo SEI nº 0030200023.007510/2023-12.



Relatório de Fiscalização CTR 01/2024 onde são apontadas duas Não Conformidades, uma delas referente a pontos de oxidação na estrutura metálica da Ponte Arquiteto Wilson Campos Júnior com ocorrência de processos corrosivos. Essas Não Conformidades foram monitoradas em 18 de junho de 2024, constatando-se a manutenção dos processos corrosivos na referida Ponte, conforme registrou o 1º Relatório de Monitoramento CTR 01/2024. A última fiscalização ocorreu em 18 de setembro de 2024, destacando-se o agravamento dos pontos de oxidação na Ponte, conforme o 2º Relatório de Monitoramento CTR 01/2024. No Cronograma encaminhado pela CRC os reparos da Ponte ocorrerão no período entre dezembro/2024 e março/2025, ficando a solução dessa Não Conformidade para verificação posterior⁴.

Cabe registrar que nas fiscalizações regulares de 2024 também foram monitoradas duas Não Conformidades pendentes de 2023 referentes à recuperação da estrutura metálica de sustentação da cobertura da Praça de Pedágio Barra de Jangada e Praça de Pedágio Itapuama que haviam sido programadas pela CRC para o 2º semestre de 2023 (Processo CGTR -TR 06/2023). Esse reparo nas estruturas metálicas das referidas praças de pedágio foram reprogramadas pela Concessionária para final de dezembro/2024, devendo ser novamente vistoriadas no início de 2025.

6.1.3.3 Complexo Viário Expressway Concedido à CRA

Preliminarmente, cabe registrar a participação desta Agência, a partir de junho de 2024, nas reuniões de monitoramento promovidas por SUAPE, onde o Verificador Independente apresenta uma visão geral das ocorrências na rodovia concedida, com comentários de integrantes da Concessionária sobre as soluções adotadas.

No Complexo Viário Expressway, concedido à Concessionária Rota do Atlântico (CRA), foram realizadas quatro fiscalizações regulares durante o ano e mais uma fiscalização extraordinária, em 2 de outubro de 2024, decorrente de demanda de usuário encaminhada à Arpe pela Ouvidoria Geral do Estado.

Registra-se que na primeira fiscalização regular, realizada em 31 de janeiro de 2024, foram monitoradas nove (9) Não Conformidades pendentes referentes ao Processo CGTR-TR 08/2023, constatando-se que todas foram solucionadas, sendo tomadas as providências para a conclusão desse Processo na Arpe (Termo de Encerramento em 11/07/2024)⁵.

Na fiscalização regular efetuada em 23 de abril de 2024, foram apontadas oito (8) novas Não conformidades conforme o Relatório CTR-TR 03/2024. Ressalta-se que no primeiro monitoramento desse Processo, realizado em 30/07/2024, verificou-se que restaram três (3) Não Conformidades pendentes de solução pela CRA. No segundo monitoramento que ocorreu em 08/10/2024, constatou-se que as Não Conformidades permaneceram. A Concessionária informou que os reparos em trechos de pavimento serão executados na próxima campanha de manutenção especial (dezembro/2024 a maio/2025)⁶.

Registra-se que na fiscalização regular de 30 de julho de 2024, foram identificadas outras oito (8) Não Conformidades de acordo com o Relatório CTR 05/2024, de 06/09/2024. O primeiro monitoramento dessas Não Conformidades foi realizado em 08/10/2024, constatando-se que somente uma delas havia sido sanada. A CRA informou que tais não conformidades seriam solucionadas até maio/2025 ficando, portanto, para serem

⁴ Processo CTR TR 01/2024 corresponde ao SEI nº 0030200023.001948/2024-78.

⁵ Correspondente ao SEI nº 0030200023.006937/2023-01.

⁶ Processo CTR 03/2024 corresponde ao SEI nº 0030200023.003777/2024-11.



monitoradas durante 2025⁷.

Ainda na fiscalização realizada em 08/10/2024 foram identificadas nove (9) novas Não Conformidades no complexo Viário e Logístico de SUAPE (Express Way) dando origem ao Relatório CTR 07/2024⁸. A resposta da CRA indicou que ficarão pendentes seis (6) Não Conformidades relativas a reparos no pavimento que serão tratadas pela Concessionária na Campanha de Conservação Especial do Pavimento, até o final de junho de 2025.

As demais devem ser verificadas pela Arpe na primeira fiscalização regular de 2025.

6.1.3.4 Resumo das Atividades de Fiscalização

Apresenta-se no Quadro 2, a seguir, as fiscalizações técnico-operacionais regulares e extraordinárias distribuídas no exercício de 2024, realizadas conforme cada Contrato de Concessão.

Quadro 2 - Fiscalizações Realizadas por Contrato - 2024

Contrato	Quantidade									
	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Set	Out	Dez	Total
SOCICAM	5	1	-	7	-	-	6	-	6	25
CRC	-	1	-	-	1	-	1	-	-	3
CRA	1	-	1	-	-	1	-	2	-	5
Total	6	2	1	7	1	1	7	2	6	33

Tendo em vista que as fiscalizações são realizadas em duplas de analistas de regulação e ainda, que as atividades preparatórias e de análise e registro dessas fiscalizações são realizadas de forma manual, ou seja, sem apoio de sistemas informatizados, ficam comprometidos possíveis projetos para a ampliação da ação da Arpe nas concessões do sistema de transporte e de rodovias.

6.1.3.5 Outras Atividades

- Participação na **Comissão Especial Mista** criada pela Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal (EPTI) “com o fim de garantir o pleno direito à gratuidade de acesso aos idosos e pessoas com deficiência ao transporte intermunicipal de passageiros no Estado de Pernambuco” conforme a **Portaria EPTI nº 013/2024**, de 08/03/2024. Nesse contexto foi elaborada e distribuída no TIP em conjunto com a Ouvidoria da Arpe, em 31/10/2024, cartilha esclarecendo sobre o acesso às gratuidades no referido sistema de transporte.
- Participação no **Grupo de Trabalho Interinstitucional** para definição de parâmetros e critérios para imposição de penalidades no âmbito das rodovias concedidas mediante Contratos de Concessão ou de Parcerias Público-Privadas (**Portaria Conjunta ARPE/SUAPE/SEPE nº 001/2024**, de 21/08/2024).

Com o objetivo de fortalecer as fiscalizações dos Terminais Rodoviários concedidos foram desenvolvidos estudos técnicos para o desenvolvimento de cadastro técnico-

⁷ Processo CTR 05/2024 corresponde ao SEI nº 0030200023.006686/2024-38.

⁸ Processo CTR 07/2024 corresponde ao SEI nº 0030200023.008567/2024-10.



operacional desses equipamentos e de checklist (formulários online) orientando as respectivas fiscalizações.

Nesse contexto, foi elaborada uma minuta de Acordo de Cooperação Técnica a ser firmado com a EPTI tendo por principais objetivos o desenvolvimento conjunto de sistemática de avaliação dos dados e informações do Transporte Regular do Sistema de Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros de Pernambuco (STCIP-PE), visando criação de procedimentos, normatizações, bem como critérios e parâmetros para o desenvolvimento de avaliação de desempenho desse Sistema, sob o ponto de vista dos usuários, quanto aos aspectos da segurança, qualidade, conformidade e nível de serviço ofertado. (SEI nº 0030200023.008242/2024-37)

Visando fortalecer as atividades de fiscalização nas rodovias concedidas foram ofertados para todos os integrantes desta Coordenadoria, os seguintes cursos:

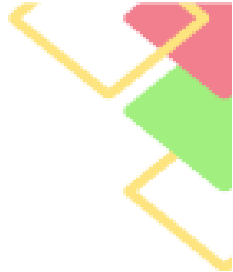
- **Processo Fiscalizatório Técnico Operacional em Concessões Rodoviárias**, ministrado pelo Consórcio TPF/ECR Engenharia, realizado com o apoio de SUAPE, no período de 19 a 23/08/2024, e carga horária total de 12 horas.
- **Abordagem Prática dos Aspectos Contratuais de Concessões Rodoviárias: cases específicos**, realizado pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR), em modalidade on-line, no período de 10 a 13/09/2024, com carga horária total de 12 horas.

Houve também a participação presencial de integrantes desta Coordenadoria nos seguintes eventos:

- **Workshop em Inovação e Boas Práticas Regulatórias em Transportes**, realizado na Agência Nacional de Transportes Terrestre (ANTT), no dia 02/07/2024, em Brasília/DF (1 participante);
- **Bienal de Rodovias 2024**: o caminho da sustentabilidade, realizado pela Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias (ABCR), nos dias 07 e 08/08/2024, em Brasília/DF. (1 participante);
- **Reunião da Câmara Técnica de Transporte, Logística e Segurança Viária – CTTRANS e da Câmara Técnica de Governança e Comunicação – CTGCOM**, em 23/09/2024, realizada pela ABAR, em João Pessoa/PB (4 participantes);
- **II Workshop Rodoviário do DER-PE**: Inovação e Sustentabilidade, realizado pelo Departamento de Estradas de Rodagem de Pernambuco (DER-PE), nos dias 30 e 31/10/2024, em Recife/PE (2 participantes);
- **P3C PPP e Concessões - Regional Nordeste**: investimentos em infraestrutura no Brasil, realizado pelo Governo de Pernambuco em parceria com a Necta Comunicação e Eventos Ltda., no dia 14/11/2024, em Recife/PE (3 participantes).

6.1.4 Considerações Finais

As atividades apresentadas neste relatório evidenciam os esforços desta Coordenadoria de Transportes e Rodovias no sentido de aperfeiçoar as sistemáticas de atuação quanto à padronização das nomenclaturas das Não Conformidades a serem apontadas, inclusive para os Terminais Rodoviários; para a definição dos procedimentos de monitoramento de Não Conformidades identificadas; que se consolidarão ao final de



2025, na revisão dos normativos existentes, bem como nos respectivos manuais de fiscalização técnico-operacionais conforme Agenda Regulatória da Arpe 2024/2025.

Convém ressaltar, ainda, o enfoque desta gestão nos trabalhos em parceria com os diversos órgãos afins de forma a ampliar a atuação da Arpe, contribuindo para a qualidade dos serviços nas áreas de transporte e rodovias, em atendimento aos objetivos estratégicos previstos no Plano Estratégico para 2024/2027.

6.2 COORDENADORIA DE ENERGIA ELÉTRICA

6.2.1 Competência Institucional

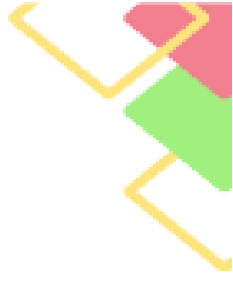
A **Resolução Arpe nº 28, de 16 de dezembro de 2005. (Antiga nº 09/2005)**, que nos termos do Art. 15 da Lei 12.524 de 15 de dezembro de 2023, aprovou o Regimento Interno da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE, além das atribuições básicas das Coordenadorias Setoriais estabelecidas em seu Art. 25, estabeleceu em seu Artigo 26 - Inciso II, as seguintes atribuições específicas da Coordenadoria de Energia Elétrica - CEE:

1. Exercer as atividades de regulação e fiscalização na área de sua competência, de acordo com o estabelecido na legislação pertinente, como também nos contratos e convênios celebrados.
2. Executar atividades relacionadas ao processo de controle e fiscalização das concessões, permissões e autorizações de serviços e instalações de transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica.
3. Executar atividades relativas ao processo de regulamentação, normatização e padronização referentes à atividade de comercialização de energia elétrica e ao atendimento do usuário.

A Lei 12.524 de 15 de dezembro de 2023, estabeleceu em seus Artigos 3º e 4º as competências da ARPE, entre elas a competência para celebrar convênios e contratos com a União (Inciso XX do Art. 4º).

A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL foi instituída pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para disciplinar o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica, tendo por finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal.

Esta Lei também atribui à ANEEL a gestão dos contratos de concessão ou de permissão de serviços públicos de energia elétrica, de concessão de uso de bem público, bem como estabelece que a execução das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica poderá ser descentralizada pela União para os Estados e para o Distrito Federal visando à gestão associada de serviços públicos, mediante convênio de cooperação. A execução pelos Estados e Distrito Federal das atividades delegadas é disciplinada por meio de contrato de metas firmado entre a Aneel e a Agência Estadual ou Distrital.



A ANEEL celebrou com o Estado de Pernambuco, inicialmente, o Convênio de Cooperação nº 006/2002, proporcionando assim o início da execução descentralizada das ações de fiscalizações da ANEEL, realizada pela Área de Energia Elétrica da ARPE.

Atualmente a parte da competência da ANEEL que é delegada à ARPE, encontra-se formalizada por meio do Convênio de Cooperação nº 18/2011, firmado entre a União e o Governo do Estado de Pernambuco.

Em 2024, a União e o Estado de Pernambuco, por intermédio da ANEEL e da ARPE, celebram **22 anos de Convênio de Copeação Técnica**.

Para viabilizar a execução do Convênio, são assinados anualmente Contratos de Metas entre a ARPE e as diversas Superintendências da ANEEL, com programação e cronograma previstos, onde ficam estabelecidas as ações e as atividades a serem desenvolvidas durante o ano, que, por sua vez, só serão executadas após demanda da ANEEL.

No decorrer do ano de execução de cada contrato, e em razão de ajustes que se apresentam necessários, vão sendo realizadas alterações na programação das ações inicialmente previstas, como forma de adaptar o planejamento à realidade do processo fiscalizatório.

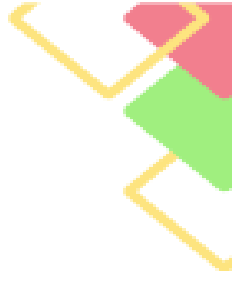
Os Contratos de Metas (CM) são aditados ao final de cada ano (geralmente no mês de outubro), podendo resultar na ampliação do seu prazo de execução, para mais três meses, estendendo-se até março do ano seguinte, como também em ajustes nos tipos e no quantitativo de produtos inicialmente previstos, com reflexos nos valores totais inicialmente contratados.

No período de janeiro a março de 2024, a CEE/ARPE executou os produtos do Aditivo do Contrato de Metas CM 030-2023 – firmado com a antiga Superintendência de Distribuição de Energia Elétrica – SFE/ANEEL. Não houve aditivo para o Contrato de Metas CM 031/2023 – firmado com a antiga Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG/ANEEL.

Em 2024 a ANEEL remodelou sua estrutura operacional e criou a Superintendência de Fiscalização Técnica dos Serviços de Energia Elétrica – SFT na qual, foram concentradas as atividades das antigas SFE e SFG.

A partir de abril de 2024 a ARPE desenvolveu as atividades de 03 (três) Contratos de Metas com a ANEEL, sendo:

- *CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE*, junto à Superintendência de Fiscalização Técnica dos Serviços de Energia Elétrica – SFT;
- *CM 019/2024 SMA/ANEEL-ARPE* da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação - SMA; e
- *CM 020/2024 AID/ANEEL-ARPE* da Assessoria Institucional da Diretoria - AID.



A Coordenadoria de Energia Elétrica - CEE foi responsável pelos Contratos de Metas nºs 018 e 020/2024 e a Ouvidoria foi responsável pelo Contrato de Metas nº 019/2024.

O presente Relatório relaciona as atividades desenvolvidas durante o ano de 2024, pela Coordenadoria de Energia Elétrica - CEE, especificamente, nas áreas de Geração e Distribuição de Energia Elétrica, e nas atividades do controle do Convênio de Cooperação nº 18/2011.

6.2.2 Equipe

Desde dezembro de 2023, a Coordenadoria de Energia Elétrica desenvolve suas atividades em conjunto com a Coordenadoria de Gás Canalizado – GCAN, compartilhando estrutura e equipe.

Nome	Matrícula	Cargo/função
Alexandre Henrique Amaral Rodrigues de Almeida	4-3	Coordenador de Energia Elétrica e Gás Canalizado
Adriano de Paula Santana	337-9	Analista de Regulação
Aucilene Alice da Silva	342-5	Analista de Regulação
Maria Cristina Kirzner	2593-3	Analista Suplementar de Regulação e Fiscalização (Convênio AID)
Paulo Roberto Passos Barbosa	396-4	Analista de Desenvolvimento
Mateus Torres Cavalcanti	-	Estagiário
Vinicius José Barbosa de Araújo	-	Estagiário
João Victor da Silva	-	Apoio Administrativo

6.2.3 Atividades Desenvolvidas

Apresenta-se a seguir as atividades desenvolvidas, durante o ano de 2024, pela Coordenadoria de Energia Elétrica - CEE especificamente, na área de **Distribuição e Geração de Energia Elétrica**, englobando também as atividades referentes à gestão dos contratos de metas. O quadro a seguir apresenta o quantitativo e os valores envolvidos:

QUADRO RESUMO DAS ATIVIDADES DA CEE DESENVOLVIDAS EM 2024

Origem	Produtos Executados	Valor Pago	HH utilizadas
CM 030-2023 SFE/ANEEL-ARPE	13	R\$ 420.059,80	2.479
CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE	67	R\$ 614.310,24	3.040
Total 2024	80	R\$ 1.034.370,04	5.519



1.3.1 – RESUMO DO SALDO DE PRODUTOS DO CONTRATOS DE METAS – CM 030-2023 SFE/ANEEL-ARPE

O Contrato de Metas CM 030-2023 SFE/ANEEL-ARPE, celebrado com a SFE/ANEEL, foi aditivado em outubro/2023 e teve sua conclusão prorrogada para março/2024. No período entre Janeiro de 2024 e 31 de março de 2024 foram executados 13 produtos demandando um total de 2.479 horas, correspondendo a um montante de R\$ 420.059,80. O Quadro a seguir resume o saldo dos Produtos executados e a relação completa encontra-se detalhada no Item 1.3.5, deste relatório:

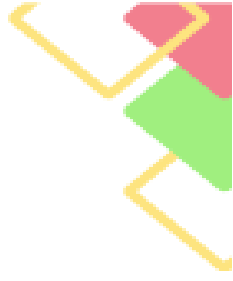
RESUMO DE PRODUTOS EXECUTADOS EM 2024 DO CM 030-2023 SFE/ANEEL-ARPE

Produto	Tipo de Ação Executada	Qt. Produtos	Valor do Produto	HH
Instrução do Processo Decisório	Fiscalização Técnica	1	R\$ 27.115,78	160
Atividades Acessórias	Fiscalização Acessória	2	R\$ 4.406,31	26
Fiscalização da Distribuição	Análise Plano de Resultados	3	R\$ 252.450,37	1.490
Fiscalização da Distribuição	Acompanhamento Plano de Resultados	3	R\$ 122.021,02	720
Planos da Análise	Acompanhamento Plano de Resultados	1	R\$ 12.202,10	72
Disponibilidade para Aprimoramento	Capacitação	3	R\$ 1.864,21	11
Total 2024		13	R\$ 420.059,80	2.479

Entre os Produtos executados em 2024 do Aditivo do Contrato de Metas de 2023 da SFE/ANEEL, destacamos: Emissão do Auto de Infração (AI nº 001/2024-ARPE-SFT) do tema fiscalizado Cobrança por Irregularidades; As Fiscalizações de Alimentadores e Subestações efetuadas nos conjuntos Gravatá II e Bom Jardim; O encerramento do Plano de Resultados de Ligação com Obras e o encerramento do 1º ano do acompanhamento do Plano Plurianual de Continuidade e, ainda o 1º acompanhamento dos Planos de Resultados de Nível de Tensão e de Geração Distribuída.

1.3.2 - ORÇAMENTO PREVISTO NO CONTRATO DE METAS - 2024

Os seguintes custos unitários foram mensurados no item 7, do Aditivo do CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE.



CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE - CUSTOS UNITÁRIOS

Homem-Hora Superior Próprio	Homem-Hora Médio Próprio	Homem-Hora Superior Terceiros	Diária para viagens Dentro do Estado	Diária para viagens Fora do Estado	Passagem aérea Agência Estadual - ANEEL, ida e volta	Valor da locação de veículo por dia	Percentual Administrativo % ADM
R\$ 124,24	R\$ 107,65	R\$ 0,00	R\$ 261,87	R\$ 334,60	R\$ 2.801,01	R\$ 658,41	53,24%

Originalmente o "Termo de Referência de Descentralização do CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE" previu um orçamento de R\$ 944.311,46. Devido ao contingenciamento sofrido pela ANEEL e repassado para as Agências, o Aditivo ao Contrato de Metas 2024-SFT/ANEEL-ARPE, celebrado em outubro/2024, reduziu este valor para **R\$ 799.618,58**.

Essa redução demonstra que os contratos são, na verdade, um planejamento inicial de ações previstas para serem executadas pelas Agências Estaduais durante o ano de sua vigência e que, de acordo com a determinação da ANEEL, em função da situação encontrada na Concessionária de distribuição de energia elétrica ou nos Agentes geradores de energia elétrica, os produtos vão sendo remodelados e liberados para execução.

Ressalte-se ainda, que a ANEEL encontra-se aberta para sugestões de fiscalização demandadas diretamente pela Agência Estadual.

Destacamos que o prazo para execução do referido CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE, foi estendido pelo Termo Aditivo celebrado em outubro/2024, para ser executado até 31/03/2025. Portanto, alguns produtos já contratados e ainda não concluídos ficarão de fora do período contemplado pelo presente Relatório e, a exemplo do Item 1.3.1 deste relatório, serão relacionados no ano seguinte.

Cabe à CEE a execução do contrato CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE celebrado com a SFT envolvendo as fiscalizações da Distribuição e da Geração de Energia Elétrica no Estado de Pernambuco. Para tanto, foram mensuradas 44 possibilidades de produtos. Apesar do grande leque e opções de produtos, as atividades desenvolvidas, como já citado, dependem basicamente da programação definida pela ANEEL. O quadro a seguir apresenta estas possibilidades:

**VALORES DE REFERÊNCIA (SFT)
MODELAGEM DE PRODUTOS DO CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE**

PRODUTO	ATIVIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	HORAS	SUBTOTAL (R\$)	TOTAL COM % ADM (R\$)
P 1.1.1	Fiscalização de Monitoramento da Geração – Sem Deslocamento	124,24	80	9.939,2	15.230,83
P 1.1.2	Fiscalização de Análise da Geração – Sem Deslocamento	124,24	180	9.939,2	15.230,83



PRODUTO	ATIVIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	HORAS	SUBTOTAL (R\$)	TOTAL COM % ADM (R\$)
P 1.1.3	Fiscalização de Análise da Geração – Cluster – Sem Deslocamento	124,24	150	22.363,2	34.269,37
P 1.1.4	Fiscalização de Análise da Geração – Deslocamento Regional	124,24	270	20.603,76	31.573,20
P 1.1.5	Fiscalização de Análise da Geração – Cluster – Deslocamento Regional	124,24	40	35.512,56	54.419,45
P 1.1.6	Fiscalização de Acompanhamento da Geração – Sem Deslocamento	124,24	90	4.969,6	7.615,42
P 1.1.7	Fiscalização de Acompanhamento da Geração – Cluster – Sem Deslocamento	124,24	60	11.181,6	17.134,68
P 1.1.8	Fiscalização de Acompanhamento da Geração – Deslocamento Regional	124,24	110	9.422,16	14.438,52
P 1.1.9	Fiscalização de Acompanhamento da Geração – Cluster – Deslocamento Regional	124,24	80	15.634,16	23.957,79
P 1.1.10	Fiscalização de Ação Fiscalizadora da Geração – Sem Deslocamento	124,24	180	9.939,2	15.230,83
P 1.1.11	Fiscalização de Ação Fiscalizadora da Geração – Cluster – Sem Deslocamento	124,24	150	22.363,2	34.269,37
P 1.1.12	Fiscalização de Ação Fiscalizadora da Geração – Deslocamento Regional	124,24	270	20.603,76	31.573,20
P 1.1.13	Fiscalização de Ação Fiscalizadora da Geração – Cluster – Deslocamento Regional	124,24	80	35.512,56	54.419,45
P 1.2.1	Fiscalização de Monitoramento da Distribuição – Sem Deslocamento	124,24	60	9.939,2	15.230,83
P 1.2.2	Fiscalização de Análise da Distribuição – Nível 1 – Sem Deslocamento	124,24	240	7.454,4	11.423,12
P 1.2.3	Fiscalização de Análise da Distribuição – Nível 2 – Sem Deslocamento	124,24	320	29.817,6	45.692,49
P 1.2.4	Fiscalização de Análise da Distribuição – Nível 2 – Deslocamento Regional	124,24	400	51.054,56	78.236,01



PRODUTO	ATIVIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	HORAS	SUBTOTAL (R\$)	TOTAL COM % ADM (R\$)
P 1.2.5	Fiscalização de Análise da Distribuição – Nível 3 – Sem Deslocamento	124,24	480	49696	76.154,15
P 1.2.6	Fiscalização de Análise da Distribuição – Nível 3 – Deslocamento Regional	124,24	72	70.932,96	108.697,67
P 1.2.7	Fiscalização de Acompanhamento da Distribuição – Sem Deslocamento	124,24	120	8.945,28	13.707,75
P 1.2.8	Fiscalização de Acompanhamento da Distribuição – Deslocamento Regional	124,24	240	18.848,06	28.882,76
P 1.2.9	Fiscalização de Ação Fiscalizadora da Distribuição – Sem Deslocamento	124,24	480	29.817,6	45.692,49
P 1.2.10	Fiscalização de Ação Fiscalizadora da Distribuição – Deslocamento Regional	124,24	150	70.932,96	108.697,67
P 2.1	Coordenar trabalhos e/ou prestar suporte Interagências - Sem Deslocamento	124,24	300	18.636,0	28.557,81
P 2.2	Coordenar trabalhos e/ou prestar suporte Interagências – Deslocamento Nacional	124,24	6	45.885,42	70.314,82
P 2.3	Demanda Simples	124,24	20	745,44	1.142,31
P 2.4	Demanda Complexa	124,24	80	2.484,8	3.807,71
P 2.5	Demanda Especial	124,24	40	9.939,2	15.230,83
P 2.6	Desenvolver Ferramentas de Informática Simples	124,24	480	4.969,6	7.615,42
P 2.7	Desenvolver Ferramentas de Informática Complexas	124,24	-	59.635,2	91.384,98
P 2.8	Disponibilidade para Aprimoramento – Sem Deslocamento	124,24	-	Variável	Variável
P 2.9	Disponibilidade para Aprimoramento – Deslocamento Nacional	124,24	-	Variável	Variável
P 2.10	Disponibilidade para Aprimoramento – Deslocamento Internacional	124,24	2.160	Variável	Variável
P 2.11	Estudos Especiais	124,24	160	268.358,4	411.232,41
P 2.12	Instrução do Processo Decisório	124,24	2	19.878,4	30.461,66



PRODUTO	ATIVIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	HORAS	SUBTOTAL (R\$)	TOTAL COM % ADM (R\$)
P 2.13	Memorando	124,24	40	248,48	380,77
P 2.14	Memorial do Processo de Fiscalização	124,24	480	4.969,6	7.615,42
P 2.15	Minuta de Procedimento	124,24	2	59.635,2	91.384,98
P 2.16	Ofício	124,24	60	248,48	380,77
P 2.17	Realizar cursos internos ou interagências	124,24	16	7.454,4	11.423,12
P 2.18	Representação Institucional – Sem Deslocamento	124,24	16	1.987,84	3.046,17
P 2.19	Representação Institucional – Deslocamento Regional	124,24	-	2.908,12	4.456,40
P 2.20	Viagem a Serviço	124,24	16	Variável	Variável
P 2.21	Visita Institucional	124,24		1.987,84	3.046,17

1.3.3 – RESUMO DE PRODUTOS DO CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE (EXECUTADOS ATÉ DEZ/2024)

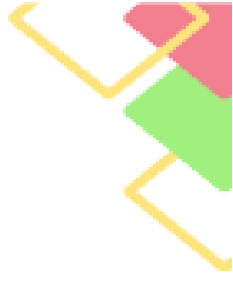
Até 31 de dezembro de 2024 foram executados 67 produtos do CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE demandando um total de 3.040 horas, correspondendo a um montante de R\$ 614.310,24. O Quadro a seguir resume os produtos executados e a relação completa dos serviços executados encontra-se detalhada no Item 1.3.5, deste relatório:

RESUMO DE PRODUTOS EXECUTADOS EM 2024 DO CM 2004 SFT/ANEEL-ARPE.

Item	Segmento	Produto	Tipo de Ação Executada	Qt. De Produtos	Valor do Produto	HH
1	Geração	Ação Fiscalizadora da Geração	Fiscalização da Geração	7	R\$ 218.789,33	1.150
2	Distribuição	Fiscalização, Análise e Acompanhamento da Distribuição	Fiscalização da Distribuição	13	R\$ 225.360,47	1.184
3	Distribuição	Atividades Acessórias	Fiscalização Acessória	28	R\$ 80.077,09	390
4	Distribuição	Disponibilidade para Aprimoramento	Capacitação	19	R\$ 90.083,34	316
Total 2024				67	R\$ 614.310,24	3.040

Entre os Produtos executados durante o ano de 2024 do CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE, destacamos:

- Item 1 – Execução de 07 processos fiscalizatórios de Geração envolvendo agentes de geração em processo de implantação de suas Usinas, em processo



de encerramento de atividades e Usinas que apresentaram frustração a solicitação de despacho de energia emitida pelo ONS, sendo este último resultando em Autos de Infração;

- Item 2 – Execução de 13 processos Fiscalizatórios da Distribuição incluindo: 1 Fiscalização Técnica oriunda de Demanda específica do município de Afogados da Ingazeira, solicitada pela ARPE e autorizada pela ANEEL; 12 Fiscalizações de acompanhamento de Planos de Resultados ou Plano de Ações;
- Item 3 – Execução de 28 procedimentos de Atividades Acessórias onde foram contempladas Demandas da própria ANEEL, da ABAR, do Ministério Público de Pernambuco, da Assembleia Legislativa de Pernambuco, da Câmara dos Deputados e de diversas Prefeituras e Câmaras de Vereadores, entre outras;
- Item 4 – Execução de 19 ações de Capacitação da Equipe Técnica, totalizando 316 horas de estudos.

1.3.4 - SALDO DE PRODUTOS DO CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE (Previstos para execução entre jan e mar/2025)

Os produtos constantes do Termo Aditivo do CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE, a serem executados até 31 de março de 2025, estão assim mensurados:

SALDO DE PRODUTOS A SEREM EXECUTADOS EM 2025 DO CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE

Orçamento	Tipo de Ação Executada	Valor	HH
Orçamento a alocar	Fiscalização	R\$ 171.746,89	2.595
Orçamento a alocar	Atividades Acessórias	R\$ 13.561,45	1.605
Total para 2025		R\$ 185.308,34	4.200

Para 2025, 14 produtos já estão mensurados e encontram-se em processo de conclusão de modo que, ao final do prazo de execução do Aditivo do CM 2004 SFT/ANEEL-ARPE, todo o orçamento tende a ser executado. Observamos na tabela a seguir, que os 14 produtos já contratados para execução em 2025, representam 99,96% dos valores orçados.

RESUMO DO SALDO DE PRODUTOS CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE JÁ CONTRATADOS PARA EXECUÇÃO ATÉ 31/03/2025

Segmento	Tipo de Ação Executada	Qt. Produtos	Valor do Produto	HH
Distribuição	Fiscalização	5	R\$ 83.713,76	440
Distribuição	Atividades Acessórias	2	R\$ 2.284,62	12
Distribuição	Capacitação	3	R\$ 22.846,25	120
Geração	Fiscalização	2	R\$ 15.230,84	80



Segmento	Tipo de Ação Executada	Qt. Produtos	Valor do Produto	HH
Geração	Atividades Acessórias	2	R\$ 60.923,32	320
Total para 2025		14	R\$ 184.998,79	972

Obs.: Diferenças entre os valores alocados e executadas são esperadas em função das Atividades Acessórias que possuem um valor variável em função da quantidade de HH dispensada para cada atividade (vide quadro – valores de referência-SFT).

1.3.5 - EXECUÇÃO DO CONTRATO ANEEL - DETALHAMENTO

Para a execução em 2024 dos 13 produtos remanescentes do *CM 030-2023 SFE/ANEEL-ARPE* (Item 1.3.1) e dos 67 produtos do *CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE* (Item 1.3.3) foram realizadas reuniões presenciais e virtuais, visitas em campo e deslocamento as sedes dos Agentes fiscalizados, emitidos Ofícios, efetuados estudos e pesquisas e capacitação da equipe com participação em Seminários, Cursos e Eventos. Também foram emitidos Relatórios, Notas Técnicas e Autos de Infrações.

Reuniões e envio de ofícios

Durante o ano de 2024 foram realizadas um total de 05 (cinco) reuniões com a NEOENERGIA e 8 (oito) videoconferências de trabalho com a ANEEL, todas via plataforma Microsoft Teams.

No processo formal, a Coordenadoria de Energia Elétrica enviou em 2024 um total de 77 (setenta e sete) Ofícios para diversas empresas, concessionárias e instituições, foram abertos 09 Processos Administrativos e emitidas 18 Notas Técnicas.

Estudos e pesquisas

- Realização de estudos das principais resoluções, normas e instruções com suas atualizações, referentes ao setor elétrico;
- Acompanhamento permanente de toda a legislação e dos acontecimentos relevantes e mudanças no setor de energia elétrica;
- Realização de pesquisas e estudos sobre procedimentos e parâmetros de análise e acompanhamento das atividades das distribuidoras e dos agentes de geração de energia elétrica.

Gerenciamento dos contratos de metas 2024

A gestão dos contratos de metas da ANEEL, previsto no Contrato de Meta nº 020/2024, cujo objetivo é a execução descentralizada das atividades complementares da Assessoria Institucional da Diretoria - AID, pode ser desenvolvida através das seguintes atividades:

- A.1.1. Identificar público institucional específico;



- A.1.2. Elaborar cronograma/agenda de visitas institucionais;
- A.1.3. Realizar visitas institucionais precursoras;
- A.1.4. Elaborar relatório;
- A.2.1. Identificar público institucional específico;
- A.2.2. Elaborar mala direta;
- A.3.1. Visitar o local indicado pela ANEEL;
- A.4. Realização de viagem a serviço.

Produtos executados

O detalhamento dos produtos remanescentes do *CM 030-2023 SFE/ANEEL-ARPE* e citados no Item 1.3.1, deste Relatório, está explicitado no Quadro a seguir e o detalhamento da execução dos Produtos do *CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE*, citados no Item 1.3.3 deste Relatório, será explicitado nos tópicos a seguir:

RELAÇÃO DE PRODUTOS *CM 030-2023 SFE/ANEEL-ARPE* EXECUTADOS EM 2024 Detalhamento do Item 1.3.1:

Tipo de Ação Executada	Distribuidora	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	HH	Nº Documento NUP:
Fiscalização Técnica	CELPE	Cobrança por Irregularidades	19/03/2024	R\$27.115,78	160	AI nº 0001/2024 - ARPE-SFT NUP:48513.006487/2024-00
Fiscalização Acessória	N/A	Feedback Acompanhamento de Continuidade	04/03/2024	R\$ 1.016,84	6	Ofício nº 012/2024 - CEE/ARPE NUP:48513.004777/2024-00
Fiscalização Acessória	N/A	Relatório de Atividades Acessórias do mês de fevereiro	04/03/2024	R\$ 3.389,47	20	Nota Técnica nº 001/2024 - CEE/ARPE, de 06/02/2024. NUP:48513.004775/2024-00
Análise PR	CELPE	Apuração de ISE	22/03/2024	R\$84.150,12	497	RF-AnD-001_2024-CEE-ARPE_SFT_Indic de Contin_ISE NUP:48513.006865/2024-00-1
Análise PR	CELPE	Inspeção Subestações	27/03/2024	R\$84.150,12	497	RF-AnD-003_2024-CEE/ARPE_SFT NUP:48513.007313/2024-00-2
Análise PR	CELPE	Inspeção Alimentadores	27/03/2024	R\$84.150,12	497	RF-AnD-002_2024-CEE/ARPE_SFT NUP:48513.007313/2024-00-2



Tipo de Ação Executada	Distribuidora	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	HH	Nº Documento NUP:
Análise PR	CELPE	Ligação com Obras - Complementar e Encerramento	29/02/2024	R\$40.673,67	240	Nota_Tecnica_N_002_2024_CEE_ARPE_Lig. Com Obra com anexos NUP: 48513.004542/2024-00
Acompanhamento - PR	CELPE	1º Acompanhamento - GD	29/02/2024	R\$40.673,67	240	RF-AcD-002_2024-CEE-ARPE_SFT_Geração Distribuída_Trim1 (out a dez_23) NUP: 48513.004542/2024-00-3
Acompanhamento - PR	CELPE	1º Acompanhamento - Nível de Tensão	04/03/2024	R\$40.673,67	240	RF-AcD-003_2024 CEE/ARPE_SFT_Nível de Tensão_Trim1(out a dez_23) NUP: 48513.004778/2024-00
Acompanhamento - PR	CELPE	4º Acompanhamento de PR - Continuidade Plurianual	08/02/2024	R\$12.202,10	72	Nota_Tecnica_N_003_2024_CEE_ARPE_encerramento Continuidade – 2023 NUP: 48513.002922/2024-00
Capacitação	N/A	Adriano de Paula - Câmara Técnica de Energia ABAR	27/03/2024	R\$ 677,89	4	Ofício nº 022/2024 - CEE/ARPE NUP: 48513.007311/2024-00-1
Capacitação	N/A	Alexandre Almeida - Câmara Técnica de Energia ABAR	27/03/2024	R\$ 593,16	3,5	Ofício nº 022/2024 - CEE/ARPE NUP: 48513.007311/2024-00-1
Capacitação	N/A	Aucilene Silva Câmara Técnica de Energia ABAR	27/03/2024	R\$ 593,16	3,5	Ofício nº 022/2024 - CEE/ARPE NUP: 48513.007311/2024-00-1
Total 2024				R\$420.059,80	2.479	13 Produtos

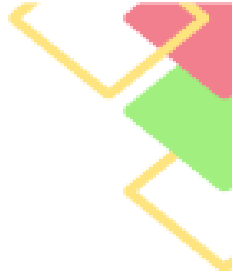
NUP = Número do Protocolo Digital da ANEEL



RELAÇÃO DE PRODUTOS DO CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE EXECUTADOS EM 2024.
Detalhamento do Item 1.3.3:

Item 1 - Processos de Fiscalização da Geração CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE.

Tipo de Ação Executada	Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
Fiscalização da Geração	UTE Suape II	Despacho Frustrado	03/07/2024	R\$ 31.573,20	166	RF-AFG-001/2024-CEE-ARPE-SFT TN nº: 0001/2024-ARPE-SFT NUP:48513.018544/2024-00-1
Fiscalização da Geração	UTE Termopenambuco	Leilão de reserva de capacidade e Despacho Frustrado	03/07/2024	R\$ 31.573,20	166	RF-AFG-002/2024-CEE-ARPE-SFT TN nº: 0002/2024-ARPE-SFT NUP:48513.018544/2024-00-2
Fiscalização da Geração	UTE Termocabo	CCEAR vencendo 2024	03/07/2024	R\$ 31.573,20	166	RF-AFG-003/2024-CEE-ARPE-SFT TERMO DE ANÁLISE Nº 001/2024-ARPE-SFT NUP:48513.018544/2024-00-3
Fiscalização da Geração	UTE Camaçari Muricy II	Construção	11/11/2024	R\$ 31.573,20	166	RF 004_2024-CEE-ARPE_SFT_UTE-Camaçari Muricy II; - TIPE_- _UTE_CAMACARI_MURICY_II; NUP:48513.030770/2024-00-2
Fiscalização da Geração	UTE Pecém II	Construção	11/11/2024	R\$ 31.573,20	166	RF 005_2024-CEE-ARPE_SFT_UTE-Pecém II; - TIPE_- _UTE_PECÉM_II; NUP:48513.030770/2024-00-5
Fiscalização da Geração	UTE Suape II	Despacho Frustrado	30/09/2024	R\$ 30.461,66	160	AI_n_0002_de_2024-ARPE-SFT_SUAPE_II - EM-AI_n_0002_UTE_SUAPE_II NUP:48513.026966/2024-00



Tipo de Ação Executada	Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
Fiscalização da Geração	UTE Termopenambuco	Leilão de reserva de capacidade e Despacho Frustrado	30/09/2024	R\$ 30.461,66	160	AI_n_0003_de_2024-ARPE-SFT_TERMOPERNAMBUCO - EM-AI_n_0003_UTE_TERMOPERNAMBUCO NUP:48513.026966/2024-00
Total 2024				R\$ 218.789,33	1.150	07 Produtos

NUP = Número do Protocolo Digital da ANEEL

Item 2 - Detalhamento de algumas das fiscalizações da geração CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE.

Fiscalização de Campo à UTE SUAPE II, UTE TERMOPERNAMBUCO e UTE TERMOCABO

As fiscalizações tiveram por objetivo avaliar, de forma presencial, a atual situação operacional da **UTE SUAPE II** e **UTE TERMOPERNAMBUCO** diante do resultado do Leilão de Reserva de Capacidade (LRC) - 2021 (Leilão nº 11/2021-ANEEL), para contratação de potência e energia elétrica associada, proveniente de empreendimentos de geração novos e existentes, de fonte termelétrica, com início de suprimento em 1º de julho de 2026, no qual a Fiscalizada sagrou-se vencedora. Além disso, avaliar a situação operacional diante da conclusão e recomendação contida no Relatório de Fiscalização Análise da Geração nº 003/2024-SFT/ANEEL que apresentou o resultado do monitoramento a respeito de Usinas Termelétricas (UTE) Despachadas Centralizadamente pelo Operador Nacional do Sistema (ONS) que tiveram frustrações de Despachos.



Fiscalização de campo UTE SUAPE II



Fiscalização de campo UTE Termopernambuco

Já a Fiscalização à **UTE TERMOCABO** faz parte da Campanha de Fiscalização de Usinas com Contrato de Comercialização de Energia no Ambiente Regulado – CCEAR a vencer até o final de 2024 ou 2025, iniciada em junho de 2024 pela Superintendência de Fiscalização Técnica dos Serviços de Energia Elétrica (SFT) e executada pela Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco -ARPE, que tem como objetivo avaliar, de forma presencial, a atual situação operacional das usinas diante do final do período dos CCEAR, analisando: o estado de conservação; os recursos humanos disponíveis; as manutenções realizadas, em curso e previstas; a disponibilidade de equipamentos, entre outros.



Fiscalização de campo UTE Termocabo



Item 3 - Processo de Fiscalização da Distribuição CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE.

Tipo de Ação Executada	Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
Fiscalização Técnica	Neoen energia PE	Geração Distribuída	28/11/2024	R\$ 28.882,76	152	Nota Técnica - ARPE - CEE - Nº 018/2024 Encerramento do PR-MMGD 2023-2024 NUP:48513.032311/2024-00-2
Acompanhamento PR	Neoen energia PE	Geração Distribuída	28/05/2024	R\$ 13.707,75	72	RF-AcD-006_2024-CEE-ARPE-SFT_Geracao_Distribuida_Trim2_jan_a_mar_24 NUP:48513.014466/2024-00-3
Acompanhamento PR	Neoen energia PE	Nível de Tensão	28/05/2024	R\$ 13.707,75	72	RF-AcD_004_2024-CEE-ARPE_SFT_Nivel_de_Tensao_Trim_1_jan_a_mar_24 NUP:48513.014466/2024-00-1
Acompanhamento PR	Neoen energia PE	Continuidade - Plurianual	28/05/2024	R\$ 13.707,75	72	RF-AcD-005-2024-CEE-ARPE-SFT_Continuidade_Trim_1_jan_a_mar_24 NUP:48513.014466/2024-00-2
Acompanhamento PR	Neoen energia PE	Alimentadores	28/06/2024	R\$ 13.707,75	72	Nota_Tecnica_Nº008_2024_CEE_ARPE_Alimentadores_2024 - Aceite de Plano de Ação NUP: 48513.018120/2024-00-1
Acompanhamento PR	Neoen energia PE	Subestações	28/06/2024	R\$ 13.707,75	72	Nota_tecnica_Nº009_2024_CEE_ARPE-Subestações_2024 - Aceite de Plano de Ação NUP:48513.018120/2024-00-3
Análise da Distribuição	Neoen energia PE	Qualidade do Fornecimento - Demanda CELPE - Afogados da Ingazeira	09/08/2024	R\$ 45.692,49	240	RF-AnD-004_2024-CEEARPE_SFT_Afogados_da_Ingazeira NUP:48513.022696/2024-00-1



Tipo de Ação Executada	Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
Acompanha- mento PR	Neoen- ergia PE	Geração Distribuí- da	22/08/ 2024	R\$ 13.707,75	72	RF-AcD-007_2024-CEE- ARPE/SFT NUP:48513.023746/2024-00- 1
Acompanha- mento PR	Neoen- ergia PE	Nível de Tensão	22/08/ 2024	R\$ 13.707,75	72	RF-AcD-009/2024-CEE- ARPE/SFT NUP:48513.023746/2024-00- 3
Acompanha- mento PR	Neoen- ergia PE	Continuid- ade - Plurianua- l	22/08/ 2024	R\$ 13.707,75	72	RF-AcD-008-2024-CEE- ARPE/SFT NUP:48513.023746/2024-00- 2
Acompanha- mento PR	Neoen- ergia PE	Qualidad- e do Fornecim- ento - Demand- a CELPE - Afogados da Ingazeira	20/09/ 2024	R\$ 13.707,75	72	SEI_56136730_GOVPE__N ota_Tecnica_11 Aprova Plano de Ação - Afogados da Ingazeira NUP:48513.026180/2024-00- 1
Acompanha- mento PR	Neoen- ergia PE	Nível de Tensão	28/11/ 2024	R\$ 13.707,75	72	RF-AcD-011/2024-CEE- ARPE/SFT NUP:48513.032311/2024-00- 1
Acompanha- mento PR	Neoen- ergia PE	Continuid- ade - Plurianua- l	28/11/ 2024	R\$ 13.707,75	72	RF-AcD-010/2024-CEE- ARPE/SFT NUP:48513.032311/2024-00- 4
Total 2024				R\$ 225.360,47	1.1 84	13 Produtos

NUP = Número do Protocolo Digital da ANEEL

Item 4 - Detalhamento de algumas das fiscalizações da distribuição de energia elétrica CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE.

Fiscalização dos Alimentadores e Subestações – SFT/ANEEL

Esta Fiscalização teve por objetivo a aplicação pela ARPE dos critérios para priorização de instalações de distribuição de energia elétrica a serem vistoriadas in loco. Estes critérios foram desenvolvidos pela ANEEL/ARSEP e serão utilizados para verificação das condições de operação e de manutenção de alimentadores e subestações elétricas, a partir da base de dados do INDGER - Indicadores Gerenciais da Distribuição e posteriormente por ação de campo visando registrar as observações desta CEE/ARPE nas inspeções realizadas em subestações da Neoenergia Pernambuco.

As inspeções foram realizadas entre os dias 26 e 29 de fevereiro de 2024 e contou com a participação dos técnicos da Coordenadoria e Energia Elétrica, Adriano Santana ,

Alexandre Almeida, Aucilene Silva e Paulo Passos e da Coordenadoria de Gás Canalizado, Argemiro Rivas e Marta Lima. As inspeções foram realizadas em redes de distribuição de AT e BT dos alimentadores BJD-01C1 e BJD-01C4, em Bom Jardim e GVD-01J4 e GVD-01J5, em Gravatá, para verificação do seu estado de conservação e de possíveis irregularidades, passíveis de comprometer o desempenho do sistema de distribuição ou oferecer riscos a terceiros.



Equipe da CEE/GCAN e da Neoenergia na Fiscalização de Campo



Equipe da CEE/GCAN e da Neoenergia na Fiscalização de Campo

Por uma questão de logística e em função do procedimento de fiscalização de Alimentadores, que ocorre em paralelo a presente fiscalização, foram inspecionadas inicialmente as subestações vinculadas aos piores Alimentadores, conjuntos 16152 - Gravatá e 14130 - Bom Jardim. Posteriormente, foram inspecionadas as subestações 15660 - Suape e 16739 - Porto de Galinhas. As Figuras 01 a 03 mostram o encaminhamento dos alimentadores inspecionados.

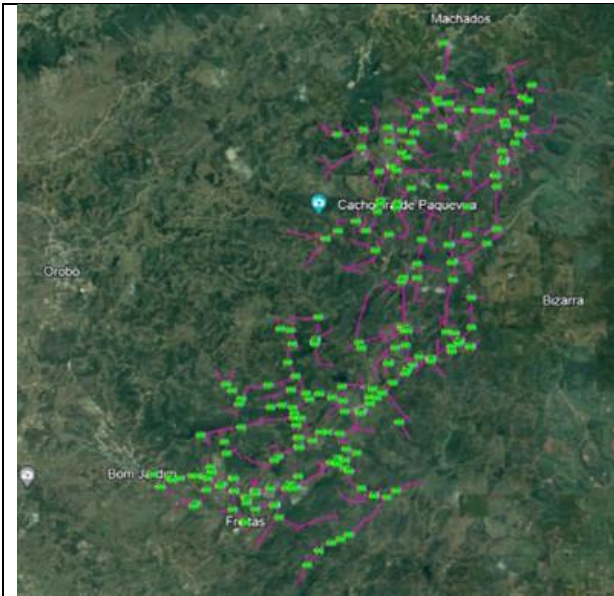


Figura 01 – Alimentador BJD-01C1

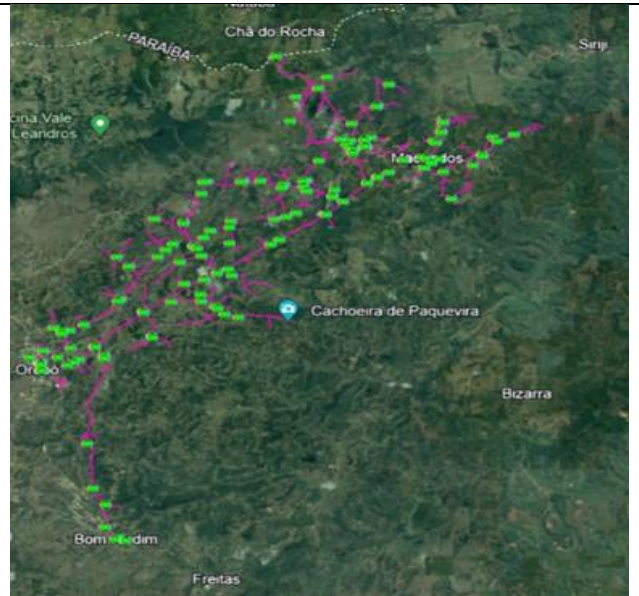


Figura 02 – Alimentador BJD-01C4



Figura 03 – Alimentador GVD-01J4 – Detalhe do atendimento da UC 7040044927



Item 5 – Execução de Atividades Acessórias CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE.

Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
ANEEL	Atendimento de Demanda da ANEEL - Ofício nº 199/2024 da Câmara Municipal de Vereadores de Santa Cruz do Capibaribe - PE - Nº SIC Demanda 48513.005991/2024-00	06/05/2024	R\$ 1.142,31	6	Ofício ARPE-CEE Nº026/2024 NUP:48513.011621/2024-00-2
ABAR	Atender ao Ofício nº 74/2024/SECEX/ABAR, que solicita sugestões à participação da ABAR em audiência pública na Comissão de Minas e Energia da Câmara dos Deputados, para debater os PLs 4831/2023, 444/2024, 445/2024 e 446/2024	06/05/2024	R\$ 3.807,71	20	Ofício nº 74/2024/SECEX/ABAR 2.2. Nota Técnica Nº004/2024 NUP:48513.011621/2024-00-4
ANEEL	Atendimento da demanda SFT/ANEEL - SIC Nº 8513.005977/2024-00, recebida pela ARPE em 22/04/2024, na qual consta o Ofício GP 019/2014 da Prefeitura Municipal de Maraial.	06/05/2024	R\$ 15.230,83	80	Ofício ARPE-CEE Nº 028/2024 4.2. Nota Técnica Nº 005/2024 4.3. Protocolo ANEEL NUP:48513.009064/2024-00 NUP:48513.011621/2024-00-6
ALEPE	Participação na Audiência Pública da Assembleia Legislativa de Pernambuco – ALEPE com a finalidade de discutir os “Problemas e desafios no fornecimento de energia elétrica aos setores produtivos em Pernambuco	06/05/2024	R\$ 3.046,17	4	Ofício CDET nº 51/2024 3.2. Declaração de Comparecimento NUP:48513.011621/2024-00-6



Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
ANEEL	Atendimento de Demanda da ANEEL -encaminhada em 12.04.2024 - via e-mail (Representação pela abertura de procedimento administrativo para apurar infrações cometidas pela Companhia Energética de Pernambuco (CELPE) - CÂMARA DOS DEPUTADOS Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte - Representação nº 01/2024/GAB-EF/CD, de 12/03/2024). Nº Cota/Ofício: 01/2024/GAB-EF/CD Nº SIC Demanda: 48513.008487/2024-00	11/06/2024	R\$ 1.142,31	6	Ofício ARPE-CEE Nº 31/2024 e Protocolo ANEEL – NUP:48513.011200/2024-00 NUP:48513.016193/2024-00-1
PCH - AMARAJI	Resposta a Consulta efetuada pela PCH AMARAJI– Outorga de Água Nº 191-S/23, emitida pela APAC.	11/06/2024	R\$ 1.142,31	6	Ofício ARPE/CEE Nº 034/2024, enviado em 08/05/2024 – Usina União e Indústria S.A. (PCH AMARAJI) NUP:48513.016193/2024-00-1
ANEEL	Realizar atividades de baixa complexidade	11/06/2024	R\$ 1.142,31	6	Ofício ARPE-CEE nº 044/2024 NUP:48513.016193/2024-00-1
ANEEL	Considerações sobre o “Relatório de Desempenho da Agência Reguladora de Pernambuco - ARPE (Primeiro, Segundo, Terceiro e Quarto Trimestre de 2023 (Ano)”, recebido em 21/05/2023, por meio do OFÍCIO Nº 501/2024–SFT/ANEEL, de 16/05/2024, sobre a Fiscalização da Geração.	09/08/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota técnica - Nº 006/2024 CEE_ARPE OFÍCIO Nº 501/2024-SFT/ANEEL NUP:48513.022690/2024-00-1



Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
PGE	Manifestação técnica sobre o PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 002018/2024, de autoria do Deputado Gilmar Júnior que determina a utilização de postes de iluminação em concreto nas áreas que especifica em Pernambuco.	09/08/2024	R\$ 3.807,71	20	Nota técnica Nº 007/2024_CEE_ARPE Ofício Genérico Nº PGE - CNPLE 828/2024 NUP:48513.022690/2024-00-1
ANEEL	Encaminhamos em anexo a Nota Técnica CEE-ARPE nº 010/2024 que atende ao Memorando nº 255/2024 - SMA/ANEEL, de 05/08/2024. Processo Administrativo nº 48500.000758/2024-19	04/09/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota técnica nº 010/2024 CEE-ARPE NUP:48513.024806/2024-00-1
Prefeitura	Solicitação de reparos e substituições nos transformadores localizados na zona rural de Caruaru. Demanda realizada conjuntamente com a Ouvidoria e Diretoria da ARPE.	09/10/2024	R\$ 3.807,71	20	Ofício GB NR 1022.2024 e anexos. NUP:48513.027705/2024-00-1
ANEEL	Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao Superintendente SFT/ANEEL. Visita do Coordenador à UTE Camaçari Muricy II (12 às 15 horas)	09/10/2024	R\$ 4.055,11	21	Relatório de Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao Superintendente SFT/ANEEL NUP:48513.027705/2024-00-1
ANEEL	Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao Superintendente SFT/ANEEL. Visita do Coordenador à UTE Pecém II (15 às 17 horas)	09/10/2024	R\$ 4.055,11	21	Relatório de Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao Superintendente SFT/ANEEL NUP:48513.027705/2024-00-1
ANEEL	Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao Superintendente SFT/ANEEL. Visita do Coordenador à Distribuidora Neoenergia Pernambuco (17:00 às 19:30 horas).	09/10/2024	R\$ 4.055,11	21	Relatório de Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao Superintendente SFT/ANEEL NUP:48513.027705/2024-00-1



Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
ANEEL	Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao Superintendente SFT/ANEEL. Visita do Coordenador à UTE Termopernambuco (8:00 às 13:00 horas).	09/10/2024	R\$ 4.055,11	21	Relatório de Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao Superintendente SFT/ANEEL NUP:48513.027705/2024-00-1
PGE	Considerações da CEE/ARPE em atendimento ao Ofício Genérico nº PGE - CNPLE 1084/2023 (54628565), que trata sobre o PROJETO DE LEI ORDINÁRIA nº 2158/2023 (54629384), que "Dispõe sobre diretrizes para o incentivo à instalação de pontos de recarga para abastecimento de veículos elétricos no Estado de Pernambuco e dá outras providências". Em atenção ao Despacho: (56257978) (ARPE/COJUR) de 20/09/2024.	09/10/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota Técnica nº 012/2024_CEE_ARPE e seus anexos. NUP:48513.027705/2024-00-1
MPPE	Participação da ARPE na audiência realizada em 01/10/24, às 10:30 horas, na sede da Promotoria de Justiça, localizada na Avenida Visconde de Suassuna, 99, Boa Vista, Recife/PE, referente ao Inquérito Civil nº 02053.001.142/2023 da 18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital com atuação na Defesa do Consumidor, atendendo à Notificação, encaminhada por email, para que representante da ARPE esteja presente, para discutir os fatos trazidos nas documentações encaminhadas pela Arpe em 30/05/2024, relativas à energia solar (fotovoltaica).	05/11/2024	R\$ 4.456,40	6	Termo de Audiência e Anexos. MPPE NUP:48513.030336/2024-00-1



Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
PGE	Manifestação de mérito sobre o PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 002266/2024, que trata de alteração da Lei nº 16.559, de 15 de janeiro de 2019, que institui o Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco, originada de projeto de lei de autoria do Deputado Rodrigo Novaes, a fim de determinar prazo máximo para os procedimentos administrativos, bem como, o tempo para realização das indenizações aos consumidores por parte das concessionárias de serviços públicos e dá outras providências.	05/11/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota Técnica no. 013/2024 - ARPE-CEE e Anexos. NUP:48513.030336/2024-00-1



Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
MPPE	Atendimento à solicitação efetuada pelo Excelentíssimo Senhor ÉDIPO SOARES CAVALCANTE FILHO, Promotor de Justiça da 18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital (Consumidor) do Ministério Público de Pernambuco (MPPE) - Procedimento nº 02053.001.142/2023 - Inquérito Civil, e constante no Termo de Audiência realizada no dia 01 de outubro de 2024, apresentando relatório discriminativo do segundo Plano de Ação desenvolvido pela Neoenergia PE, com foco nas questões de Conexão e Faturamento de Micro e Mini Geração Distribuída (MMGD), devidamente acompanhado pela Coordenadoria de Energia Elétrica da ARPE, em convênio com a SFT/ANEEL.	05/11/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota Técnica - ARPE - CEE - NT nº 014/2024 NUP:48513.030336/2024-00-1
MPPE	Atendimento à solicitação efetuada pelo Excelentíssimo Senhor, Solon Ivo da Silva Filho, Promotor de Justiça da 19ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital (Proteção e Defesa do Consumidor) do Ministério Público de Pernambuco (MPPE) - Referente ao Inquérito Civil nº 02053.002.174/2021, e constante do Ofício nº 02053.002.174/2021-0014 - 19ª PJ COM. Recife, 05 de outubro de 2024	05/11/2024	R\$ 3.807,71	20	Nota Técnica - ARPE - Coordenadoria de Energia Elétrica - NT nº 015/2024 NUP:48513.030336/2024-00-1



Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
Prefeitura	Atendimento de solicitação de reparo em transformador na zona rural de Caruaru - Vila do Juá do vereador Nelson Diniz da Câmara Municipal de Caruaru.	05/11/2024	R\$ 1.142,31	6	Ofício Arpe DP Nº 293/2024 e anexos NUP:48513.030336/2024-00-1
ANEEL	Memorial - Cobrança por Irregularidades	11/12/2024	R\$ 7.615,42	40	Memorial nº 01/2024/ARPE-SFT NUP:48513.033550/2024-00-1
Rota do Atlântico	Atendimento de demanda da Concessionária Rota do Atlântico S.A., encaminhada por meio do OFÍCIO DGP/CCP Nº 330/2024, do Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros - SUAPE, para que a NEOENERGIA PERNAMBUCO realize a obra de construção de uma rede secundária, na qual será instalada uma subestação para atender ao Painel de Mensagem Variável - PMV.	05/11/2024	R\$ 1.142,31	6	Ofício Arpe DP Nº 192/2024 e anexos NUP:48513.030336/2024-00-1
PGE	Considerações da CEE-ARPE, solicitadas pela COJUR-ARPE, em atendimento ao Ofício Genérico nº PGE - CNPLE 1562/2024, que trata sobre o PROJETO DE LEI ORDINÁRIA nº 2324/2024 - EMENTA: "Institui a Política Estadual de Reparação Prévia, Conscientização e Prevenção de Acidentes com Redes Elétricas em Pernambuco."	06/12/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota Técnica no. 0016/2024 - ARPE-CEE e Anexos. NUP:48513.033020/2024-00-1



Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
PGE	Atendimento da solicitação da COJUR, de 18 de novembro de 2024, para manifestação de mérito sobre o PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 002361/2024, que "Altera a Lei nº 16.559, de 15 de janeiro de 2019, que institui o Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco, originada de projeto de lei de autoria do Deputado Rodrigo Novaes, a fim de proibir que os consumidores sejam cobrados com base em estimativa e/ou média de consumo anterior."	06/12/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota Técnica no. 0017/2024 - ARPE-CEE e Anexos. NUP:48513.033020/2024-00-1
PGE	Atender à solicitação da Coordenadoria Jurídica da ARPE (COJUR) via Despacho: SEI nº 59359673, de 17 de junho de 2024, para manifestação técnica sobre o PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 002364/2024, de autoria do Deputado Antônio Moraes que: Estabelece limites sobre a faixa de segurança mínima para redes de distribuição de energia em áreas rurais, regulamenta as atividades de manutenção da vegetação nessas áreas e em áreas urbanas, incluindo condomínios privados no Estado de Pernambuco.	06/12/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota Técnica no. 0022/2024 - ARPE-CEE e Anexos. NUP:48513.033020/2024-00-1



Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Nº Documento NUP:
PGE	Atender à solicitação da Coordenadoria Jurídica da ARPE (COJUR) via Despacho: SEI (59394553), de 28 de novembro de 2024, para manifestação técnica sobre o PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 002392/2024, de autoria do Deputado Joel da Harpa que: Estabelece normas para a regulamentação de utilização de rede de postes de fiação elétrica por empresas regulares provedoras de internet no Estado de Pernambuco.	06/12/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota Técnica no. 0023/2024 - ARPE-CEE e Anexos. NUP:48513.033020/2024-00-1
PGE	Atender à solicitação da Coordenadoria Jurídica da ARPE (COJUR) via Despacho: SEI (59395022), de 28 de novembro de 2024, para manifestação técnica sobre o PROJETO DE LEI ORDINÁRIA nº 2389/2024, que "Institui a obrigatoriedade de empresas e concessionárias vinculadas ao Governo do Estado de Pernambuco ou a serviço dele procederem com a recomposição do pavimento de vias públicas sempre que finalizados serviços de manutenção."	06/12/2024	R\$ 1.142,31	6	Nota Técnica no. 0024/2024 - ARPE-CEE e Anexos. NUP:48513.033020/2024-00-1
Total 2024		R\$ 80.077,09	390	28 Produtos	

NUP = Número do Protocolo Digital da ANEEL

Item 6 – Detalhamento de algumas das Atividades Acessórias CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE.

Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao superintendente SFT/ANEEL. Visita do Coordenador à UTE Camaçari Muricy II, UTE Pecém II e à Distribuidora Neoenergia Pernambuco

As visitas institucionais foram realizadas no dia 05/09/2024, com o objetivo principal da visita conjunta as UTE Camaçari Muricy II e UTE Pecém II, ambas autorizadas a se

instalar nas estruturas existentes das antigas UTE Termopernambuco e UTE Pau Ferro I, respectivamente, foi a verificação e conhecimento das reais condições operacionais e das adaptações efetuadas para as novas configurações autorizadas.

As UTEs se encontram atualmente em Processo Fiscalizatório por intermédio da CEE/ARPE com o objetivo principal da verificação do cumprimento dos cronogramas de implantação e da capacidade de adaptação das instalações das antigas UTE Termomanaus e UTE Pau Ferro I, de modo a permitir que a nova configuração operacional das UTEs Camaçari Muricy II e UTE Pecém II, respectivamente, apresentem capacidade de operação plena.

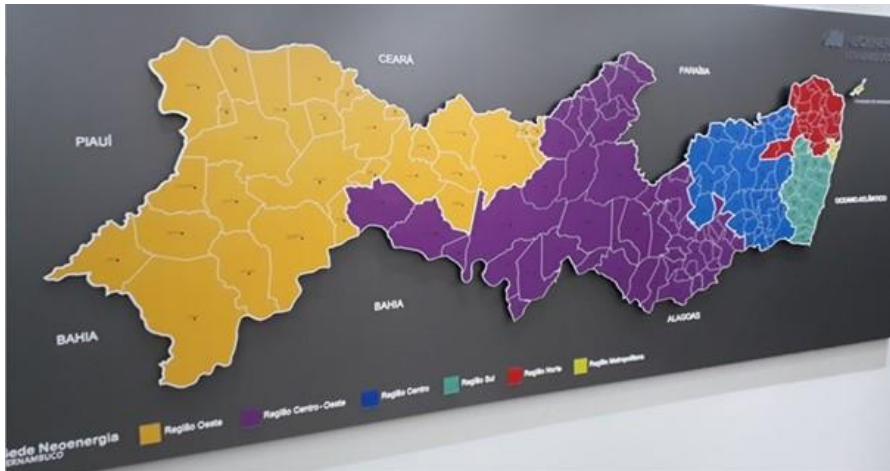
Já na visita à Distribuidora Neoenergia Pernambuco o objetivo foi identificar os processos e procedimentos em andamento com principal atenção para verificar o desempenho da mesma quanto ao Tempo Médio de Atendimento Emergencial.

A Distribuidora realizou uma breve apresentação na qual, enfocou a influência de eventos climáticos no seu desempenho recente e as ações que tem adotado para mitigar as ocorrências e atender com maior brevidade aos eventos. Foram apresentados gráficos, mapas e dados demonstrando que os indicadores da Distribuidora mostraram deterioração, concentrada no final de 2023 e no início de 2024. Contudo, justificou que as ações adotadas já tendem a mitigar estas deteriorações dos indicadores.

As visitas contaram com a participação do Coordenador Alexandre Henrique A. R. Almeida da CEE/GCAN no acompanhamento ao superintendente Giacomo Bassi Almeida.



Apresentação do Centro de Operações Integradas da Neoenergia Pernambuco



Regionais da Neoenergia Pernambuco

**Visita institucional da CEE/ARPE em acompanhamento ao Superintendente SFT/ANEEL.
Visita do Coordenador à UTE Termopernambuco.**

Realizada no dia 06/09/2024, teve como objetivo principal verificar as condições da Instalação UTE Termopernambuco para a antecipação da entrada em operação comercial, face a mesma ter sido vencedora do Leilão de energia com prevista para julho de 2026.

A UTE apresentou suas inovações e adaptações realizadas de modo a melhorar sua eficiência térmica e de entrada e saída de operação com redução do tempo necessário em ambos os casos. Foi constatado que as instalações estão em perfeitas condições operacionais e que a UTE se encontrava apta para iniciar as operações em Teste.

Na ocasião o Coordenador de Energia da ARPE ressaltou que a UTE Termopernambuco se encontrava em processo de habilitação junto a ARPE, como Consumidora Livre de Gás Natural. Situação que permite que a UTE adquira o gás natural de qualquer Comercializador habilitado no Estado de Pernambuco e na ANP, de modo que possa reduzir o seu custo de aquisição deste insumo.

As visitas contaram com a participação do Coordenador Alexandre Henrique A. R. Almeida da CEE/GCAN e do Analista de Regulação Argemiro Rivas, no acompanhamento ao superintendente Giacomo Bassi Almeida.



Equipe CEE/ARPE, SFT/ANEEL e Termopernambuco



Item 7 – Execução de Atividades de Capacitação CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE.

Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Certificado de Participação NUP:
ANEEL	CONFIA - Alexandre Henrique Amaral Rodrigues de Almeida	06/05/2024	R\$ 11.988,81	31	S/N NUP:48513.011621/2024-00-7
ANEEL	CONFIA - Adriano de Paula Santana	06/05/2024	R\$ 11.988,81	31	S/N NUP:48513.011621/2024-00-7
ANEEL	CONFIA - Aucilene Alice da Silva	06/05/2024	R\$ 11.988,81	31	S/N NUP:48513.011621/2024-00-7
ANEEL	CONFIA - Paulo Roberto Passos Barbosa	06/05/2024	R\$ 11.988,81	31	S/N NUP:48513.011621/2024-00-7
Fund. Bradesco	Participação no curso autoinstrucional INTRODUÇÃO À ANÁLISE DE DADOS - MICROSOFTPOWER BI, ministrado pela FUNDAÇÃO BRADESCO - ESCOLA VIRTUAL -Aucilene Alice da Silva	09/08/2024	R\$ 951,93	5	S/N NUP: 48513.022692/2024-00-1
BLUE OCEAN	Participação no Congresso Nacional GÁS E ENERGY WEEK, no período de 26 a 28/08/2024, no Rio de Janeiro/RJ - Alexandre Henrique Amaral Rodrigues de Almeida	20/09/2024	R\$ 10.143,37	24	S/N NUP:48513.026166/2024-00-1
ABAR	Estrutura e Governança do Setor Elétrico- ABAR. -Adriano de Paula Santana	20/09/2024	R\$ 3.046,17	16	S/N NUP:48513.026166/2024-00-1
ABAR	Estrutura e Governança do Setor Elétrico- ABAR. -Aucilene Alice da Silva	20/09/2024	R\$ 3.046,17	16	S/N NUP:48513.026166/2024-00-1
ABAR	Estrutura e Governança do Setor Elétrico- ABAR. - Paulo Roberto Passos Barbosa	20/09/2024	R\$ 3.046,17	16	S/N NUP:48513.026166/2024-00-1
ANEEL	Curso ANEEL - EAD - Fundamentos do Setor Elétrico - Paulo Roberto Passos Barbosa	06/12/2024	R\$ 7.615,42	40	S/N NUP:48513.033020/2024-00-1
ABAR	CT-ABAR jun/24- Câmara Técnica -Alexandre Henrique Amaral Rodrigues de Almeida	06/12/2024	R\$ 190,39	1	S/N NUP:48513.033020/2024-00-1
ABAR	CT-ABAR set/24- Câmara Técnica -Alexandre Henrique Amaral	06/12/2024	R\$ 761,54	4	S/N NUP:48513.033020/2024-00-1



Agente	Assunto	Dt. Entrega	Valor do Produto	Qt. horas	Certificado de Participação NUP:
ABAR	CT-ABAR set/24- Câmara Técnica -Aucilene Alice da Silva	06/12/2024	R\$ 571,16	3	S/N NUP:48513.033020 /2024-00-1
ABAR	CT-ABAR nov/24- Câmara Técnica -Alexandre Henrique Amaral	06/12/2024	R\$ 761,54	4	S/N NUP:48513.033020 /2024-00-1
ABAR	Curso ABAR - Operação e Manutenção de Redes de Distribuição de Energia Elétrica 28 out a 01 nov 2024 -Adriano de Paula Santana	06/12/2024	R\$ 3.807,71	20	S/N NUP:48513.033020 /2024-00-1
ABAR	Curso ABAR - Operação e Manutenção de Redes de Distribuição de Energia Elétrica 28 out a 01 nov 2024 -Aucilene Alice da Silva	06/12/2024	R\$ 3.807,71	20	S/N NUP:48513.033020 /2024-00-1
ABAR	Curso Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR 30/10/2024 - 29/11/2024 - Paulo Roberto Passos Barbosa	06/12/2024	R\$ 3.807,71	20	S/N NUP:48513.033020 /2024-00-1
ANEEL	4º edição do Café com a SFT: Explorando o RALIE com o Especialista em Regulação Wellington Lemos. Data: 29 de novembro - Horário: 14h30 às 16h Alexandre Henrique Amaral Rodrigues de Almeida	06/12/2024	R\$ 285,58	1,5	S/N NUP:48513.033020 /2024-00-1
ANEEL	4º edição do Café com a SFT: Explorando o RALIE com o Especialista em Regulação Wellington Lemos. Data: 29 de novembro - Horário: 14h30 às 16h Adriano de Paula Santana	06/12/2024	R\$ 285,58	1,5	S/N NUP:48513.033020 /2024-00-1
Total 2024			R\$ 90.083,34	316	19 Produtos

NUP = Número do Protocolo Digital da ANEEL

Item 8 – Detalhamento de algumas Atividades de Capacitação CM 018/2024 SFT/ANEEL-ARPE.

Detalhamento do **I Congresso Nacional de Fiscaliação da ANEEL - 22 e 26 de abril de 2024** (Participação dos Fiscais da Geração e da Distribuição de Energia Elétrica da ANEEL e das Agências Reguladoras Estaduais)



Equipe da SFT/ANEEL e da CEE/ARPE no CONFIA (a partir da Esquerda: Paulo Roberto Passos (ARPE); Aucilene Alice Silva (ARPE); Renato Brandini (SFT); Giacommo Francisco Bassi Almeida (Superintendente SFT); Cristina Kirzner (ARPE); Jaqueline Godoy (Gerente de Fiscalização da Distribuição - SFT); Marcelo Franco (Coordenador Agências SFT); Alexandre Henrique Almeida (Coordenador ARPE); Adriano Santana (ARPE)).

No período de 22 a 26 de abril de 2024, por meio da Coordenadoria de Energia Elétrica e Gás Canalizado e da Ouvidoria, a ARPE participou do Congresso Nacional de Fiscalização da ANEEL que envolve as áreas de Distribuição e Geração de Energia Elétrica.

O evento, realizado na cidade de Aracaju/SE, reuniu técnicos das Agências de Regulação Estaduais conveniadas com a ANEEL, objetivando discutir temas de relevante importância para o setor e para a sociedade. Entre eles: perspectivas para o setor elétrico; modelo de fiscalização responsiva; eventos climáticos severos e seus reflexos na continuidade do fornecimento de energia; metodologia de fiscalização nas distribuidoras de energia frente a eventos climáticos severos; aumento da oferta de geração e impacto da geração distribuição no sistema de distribuição.

Na ocasião, a Agência foi representada pelo Coordenador de Energia Elétrica e Gás Canalizado: Alexandre Almeida e pelos técnicos Adriano Santana, Aucilene Silva, Cristina Kirzner, Paulo Passos e por Marcos Maia, representante da Ouvidoria da ARPE conveniada com a SMA/ANEEL.

O CONFIA: O Congresso tem como objetivo principal, a integração dos Fiscais da SFT/ANEEL e das Agências Estaduais Conveniadas de todo o Brasil que atuam nos setores de Geração e Distribuição de Energia Elétrica. Deste modo, promove o nivelamento de informações, apresenta novos procedimentos, fomenta o diálogo e a troca de experiências e estabelece as diretrizes para o ano fiscalizatório.

O Congresso também proporciona a integração entre as diversas Superintendências da ANEEL com os setores da fiscalização. No caso explicitamos a AID, SGA e SMA (Assessoria Institucional da Diretoria, Superintendência de Gestão Administrativa, Financeira e de Contratações e Superintendência de Mediação Administrativa e das



Relações de Consumo, respectivamente).

Esta edição, apesar de ser a primeira em conjunto, segue a linha e continuidade dos já tradicionais eventos na ANEEL (ENAFID – Encontro Nacional dos Fiscais da Distribuição, ENAFIG– Encontro Nacional dos Fiscais da Geração e o pioneiro PROFISCALIZAR).

Como o objetivo evidência, a principal função do Congresso é a integração entre os Fiscais da ANEEL e os das Agências Conveniadas. A troca de experiências é intensa durante as apresentações. Todas os Painéis dividem o tempo praticamente em partes iguais (apresentação e debates).

Além da abertura e encerramento que contaram com várias autoridades locais (vice governador de Sergipe, etc.), o Congresso contou com 3 apresentações, 15 painéis de discussão e 1 visita técnica.

Na Palestra de abertura o Superintendente da SFT/ANEEL – Giacomio Bassi, apontou para as diretrizes do Congresso e versou sobre a necessidade da Fiscalização trabalhar no sentido de “melhorar a resiliência das Distribuidoras em função de eventos climáticos severos” e de “Analisar de forma aprofundada os resultados da fiscalização responsiva”.

1.3.6 - Outras Atividades de Capacitação e Treinamento

Além das Capacitações patrocinadas pela ANEEL, a equipe da CEE participou de diversas outras Capacitações a seguir relacionadas.

TÉCNICO	EVENTO	INSTITUIÇÃO PROMOTORA DO CURSO	PERÍODO/CARGA HORÁRIA
Aucilene Alice da Silva	Palestra 3º Ciclo da Metodologia Acertar	ARPE	Janeiro/2024 1,5 horas/aula
Adriano de Paula Santana	Bate-papo sobre Saúde Mental	ARPE	Janeiro/2024 2 horas/aula
Alexandre Henrique Amaral Rodrigues de Almeida	Bate-papo sobre Saúde Mental	ARPE	Janeiro/2024 2 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Palestra: Autoestima: Afeto em Construção	ARPE	Março/2024 2 horas/aula
Maria Cristina Kirzner	Palestra: Autoestima: Afeto em Construção	ARPE	Março/2024 2 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Bate-papo sobre Prevenção do Câncer de Intestino	ARPE	Março/2024 1,5 horas/aula
Adriano de Paula Santana	Bate-papo sobre Prevenção do Câncer de Intestino	ARPE	Março/2024 1,5 horas/aula
Maria Cristina Kirzner	Bate-papo sobre Prevenção do Câncer de Intestino	ARPE	Março/2024 1,5 horas/aula



TÉCNICO	EVENTO	INSTITUIÇÃO PROMOTORA DO CURSO	PERÍODO/CARGA HORÁRIA
Aucilene Alice da Silva	Roda de Conversa – Conscientização sobre a Importância da Segurança no Ambiente de Trabalho	ARPE	Abril/2024 2 horas/aula
Adriano de Paula Santana	Roda de Conversa – Conscientização sobre a Importância da Segurança no Ambiente de Trabalho	ARPE	Abril/2024 2 horas/aula
Maria Cristina Kirzner	Fundamentos do Setor Elétrico	EAD ANEEL	Abril/2024 a Junho/2024 40 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Repasse do Diagnóstico Organizacional	ARPE	Maio/2024 2 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Obras e Serviços de Engenharia na Nova Lei de Licitações	Centro de Estudos Jurídicos - CEJ	Maio/2024 4 horas/aula
Adriano de Paula Santana	Obras e Serviços de Engenharia na Nova Lei de Licitações	Centro de Estudos Jurídicos - CEJ	Maio/2024 4 horas/aula
Maria Cristina Kirzner	Repasse do Diagnóstico Organizacional	ARPE	Maio/2024 2 horas/aula
Maria Cristina Kirzner	Construção de Aplicação de Planejamento e Gestão com uso do Power BI	EGAPE	Maio/2024 20 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Roda de Conversa: Prevenção de Acidentes de Trânsito	ARPE	Maio/2024 2 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	GBP /e-Fisco - Cadastro de Materiais e Serviços para Usuários - T01	Escola Fazendária - ESAFAZ	Maio/2024 24 horas/aula
Adriano de Paula Santana	GBP /e-Fisco - Cadastro de Materiais e Serviços para Usuários - T02	Escola Fazendária - ESAFAZ	Junho/2024 24 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Roda de Conversa: Riscos nas Contratações – Importância e Desafios	ARPE	Julho/2024 1,5 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Roda de Conversa: Gestão do Conhecimento e Inovação na Administração Pública	ARPE	Julho/2024 1 hora/aula
Aucilene Alice da Silva	Treinamento do Processo Fiscalizatório Técnico Operacional em Concessões Rodoviárias	SUAPE	Agosto/2024 12 horas/aula
Maria Cristina Kirzner	Introdutório da Agenda Regulatória: Elaboração/Revisão, Implementação, Acompanhamento e Encerramento	ABAR	Agosto/2024 9 horas/aula



TÉCNICO	EVENTO	INSTITUIÇÃO PROMOTORA DO CURSO	PERÍODO/CARGA HORÁRIA
Aucilene Alice da Silva	Oficina de Matriz SWOT – Planejamento Estratégico	ARPE	Agosto/2024 5 horas/aula
Adriano de Paula Santana	Oficina de Matriz SWOT – Planejamento Estratégico	ARPE	Agosto/2024 5 horas/aula
Maria Cristina Kirzner	Oficina de Matriz SWOT – Planejamento Estratégico	ARPE	Agosto/2024 5 horas/aula
Maria Cristina Kirzner	Roda de Conversa: Governança e Valor Público	ARPE	Agosto/2024 1 hora/aula
Maria Cristina Kirzner	Roda de Conversa: Novembro Azul	ARPE	Agosto/2024 1 hora/aula
Maria Cristina Kirzner	Palestra Racismo e Prestação de Serviço Público	ARPE	Agosto/2024 2 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Palestra Cuidados em Saúde Mental para Prevenção ao Suicídio	ARPE	Setembro/2024 1 hora/aula
Aucilene Alice da Silva	Abordagem Prática dos Aspectos Contratuais de Concessões Rodoviárias: Cases Específicos	ABAR	Setembro/2024 12 horas/aula
Adriano de Paula Santana	Abordagem Prática dos Aspectos Contratuais de Concessões Rodoviárias: Cases Específicos	ABAR	Setembro/2024 12 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Reunião da Câmara Técnica de Saneamento Básico e Recursos Hídricos - CTSAN	ABAR	Setembro/2024 8 horas/aula
Paulo Roberto Passos Barbosa	Reunião da Câmara Técnica de Saneamento Básico e Recursos Hídricos - CTSAN	ABAR	Setembro/2024 8 horas/aula
Aucilene Alice da Silva	Operacionalização do mercado livre de gás na prática, do supridor ao consumidor	ABAR	Outubro/2024 20 horas/aula
Adriano de Paula Santana	Operacionalização do mercado livre de gás na prática, do supridor ao consumidor	ABAR	Outubro/2024 20 horas/aula
Alexandre Henrique Amaral Rodrigues de Almeida	Operacionalização do mercado livre de gás na prática, do supridor ao consumidor	ABAR	Outubro/2024 20 horas/aula
Paulo Roberto Passos Barbosa	Sistema Eletrônico de Informações – SEI! USAR (Turma Out/2024)	ENAP	Outubro/2024 a Novembro/2024 20 horas/aula
Adriano de Paula Santana	Roda de Conversa Novembro Azul	ARPE	Novembro/2024 1 hora/aula
Aucilene Alice da Silva	Valorização Energética de Resíduos Viabilidade Técnica, Econômica e Financeira	ABAR	Novembro/2024 12 horas/aula



TÉCNICO	EVENTO	INSTITUIÇÃO PROMOTORA DO CURSO	PERÍODO/CARGA HORÁRIA
Adriano Santana	PPPs e Concessões - P3C Regional Nordeste 2024	NECTA INOVA	Novembro/2024 8 horas/aula
Adriano Santana	Seminário Gás Natural para uma Transição Energética, Sustentável e Igualitária	COPERGÁS	Novembro/2024 8 horas/aula
Alexandre Henrique Amaral Rodrigues de Almeida	Seminário Gás Natural para uma Transição Energética, Sustentável e Igualitária	COPERGÁS	Novembro/2024 8 horas/aula

6.2.4 Considerações Finais

Durante o ano de 2024, a Coordenadoria de Energia Elétrica, especificamente, na área de Geração e Distribuição de Energia Elétrica, conseguiu desenvolver todas as atividades demandadas, não apenas as decorrentes do Convênio com a ANEEL, mas também todas as demandas recebidas de órgãos de controle, da Procuradoria Geral do Estado, Ministério Público, entre outros, de forma tempestiva, com qualidade, zelo, elevado nível de produtividade, além de segurança nas ações, em razão da competência profissional, do compromisso e do esforço permanente de toda sua equipe, apesar da sua dimensão reduzida. Além disso, a equipe técnica da CEE - Área de Energia Elétrica, continuou se capacitando para melhorar a qualidade na prestação dos seus serviços e teve um ano bastante desafiador ao se integrar com a Coordenadoria de Gas Natural – GCAN.

6.3 COORDENADORIA DE GÁS CANALIZADO

6.3.1 Competência Institucional

A **Resolução Arpe nº 28, de 16 de dezembro de 2005. (Antiga nº 09/2005)**, que nos termos do Art. 15 da Lei 12.524 de 15 de dezembro de 2023, aprovou o Regimento Interno da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE, além das atribuições básicas das Coordenadorias Setoriais estabelecidas em seu Art. 25, estabeleceu em seu Artigo 26 - Inciso VIII, as seguintes atribuições específicas da Cordenadoria de Gás Canalizado - GCAN:

1. Exercer atividades de regulação e fiscalização na área de gás canalizado, de acordo com o estabelecido na legislação pertinente;

O presente Relatório relaciona as atividades desenvolvidas durante o ano de 2024, pela Coordenadoria de Gás Canalizado - GCAN, especificamente, na Área de Distribuição de Gás Canalizado, no que diz respeito à procedimentos de regulação e fiscalização.



6.3.2 Equipe

Desde dezembro de 2023, a Coordenadoria de Gás Canalizado – GCAN desenvolve suas atividades em conjunto com a Coordenadoria de Energia Elétrica- CEE, compartilhando estrutura e equipe.

Nome	Matrícula	Cargo/função
Alexandre Henrique Amaral Rodrigues de Almeida	4-3	Coordenador de Energia Elétrica e Gás Canalizado
Argemiro Alvarez Rivas	1219413/03	Analista Suplementar de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados
Ernesto Oliveira Lacerda de Melo	2227913/04	Analista de Desenvolvimento
Marta Rejane de Lima	1831011-3	Analista Suplementar de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados
Mateus Torres Cavalcanti	-	Estagiário
Vinicius José Barbosa de Araújo	-	Estagiário
João Victor da Silva	-	Apoio Administrativo

6.3.3 Atividades Desenvolvidas

Apresenta-se a seguir as atividades desenvolvidas, durante o ano de 2024, pela Coordenadoria de Gás Canalizado - GCAN especificamente, na área de **Distribuição de Gás Canalizado**.

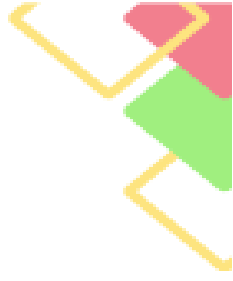
As atividades foram desenvolvidas em estrita observância na competência da ARPE em regular, monitorar e fiscalizar a distribuição de gás canalizado no Estado de Pernambuco, de acordo com a Lei nº 12.524, de 30 de dezembro de 2003.

1.3.1 - Objetivos das fiscalizações e monitoramento dos indicadores de qualidade, legislação aplicada.

O objetivo principal das atividades é verificar a qualidade do gás fornecido e as condições operacionais, de conservação, de manutenção e de segurança das instalações dos sistemas de gás canalizado da Concessionária - Copergás - nos estabelecimentos dos seus clientes, bem como, do cumprimento da legislação aplicada e da eficiência do serviço.

Complementarmente, o monitoramento dos indicadores de qualidade de atendimento aos usuários consiste em mensurar as situações que devem ser observadas pela Concessionária, refletindo a qualidade dos serviços prestados.

A regulação das atividades também remete a atualização e proposição das normas e regulamentos do setor de gás canalizado.



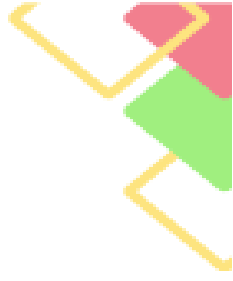
Legislação aplicada ao setor de gás canalizado

- Resolução da Arpe nº 034, de 10 de agosto de 2006 (Antiga nº 04/2006) - Dispõe sobre a prestação do serviço de fornecimento de gás canalizado no Estado de Pernambuco, estabelecendo procedimentos de fiscalização, autuação e aplicação de penalidades aos prestadores de serviços públicos delegados no Estado de Pernambuco fiscalizados pela Arpe.
- Resolução da Arpe nº 083, de 30 de julho de 2013 - Dispõe sobre os procedimentos de fiscalização, autuação e aplicação de penalidades aos prestadores de serviços públicos delegados no Estado de Pernambuco fiscalizados pela Arpe mediante delegação.
- Lei nº 15.900, de 11 de outubro de 2016 - Estabelece as normas relativas à exploração direta, ou mediante concessão, dos serviços locais de gás canalizado no Estado de Pernambuco. Alterada pela Lei nº 17.641, de 05 de janeiro de 2022, a fim de adequá-la às alterações ocorridas na legislação nacional, em face da edição da Lei Federal nº 14.134, de 8 de abril de 2021, com vistas ao desenvolvimento e expansão dos serviços de gás canalizado no Estado de Pernambuco.
- Norma técnica da ABNT NBR ISO 10.012 - Sistemas de Gestão de Medição - Requisitos para os processos de medição e equipamentos de medição.
- Norma técnica da ABNT NBR 12.712 - Projeto de sistemas de transmissão e distribuição de gás combustível.
- Norma técnica da ABNT NBR 15.526 - Redes de distribuição interna para gases combustíveis em instalações residenciais - Projeto e execução.
- Portarias do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO e da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP.
- Relatório Técnico GMAR 002/16 - Calibração de Manômetros Operacionais e de Medidores do Tipo Diafragma, emitido pela COPERGÁS em maio de 2016.
- Demais legislações pertinentes aplicadas ao setor.

1.3.2 - Metodologia das atividades desenvolvidas

Fiscalizações Técnicas Operacionais - Metodologia

1. Elaboração do roteiro de fiscalização;
2. Agendamento da fiscalização com o acompanhamento de um técnico legalmente Habilitado da Companhia Pernambucana de Gás - COPERGÁS;
3. Inspeção das Estações Redutoras de Pressão e Medição (ERPMs) e dos Conjuntos de Regulagem de Pressão e Medição (CRMs) dos clientes Residenciais, Comerciais, Industriais e de Gás Natural Veicular da COPERGÁS e das Redes Locais (Petrolina e Garanhuns e futuramente Polo Gesseiro do Araripe. Também são inspecionados as Estações de Transferências de Custódia – ETCs.
4. Anuência aos Projetos de Implantação de Redes Locais de Gás



Canalizado, apresentados pela Concessionária à Arpe.

5. As fiscalizações são agendadas e realizadas semanalmente;
6. Registro fotográfico das não conformidades;
7. Elaboração de Relatório de Fiscalização Mensal;
8. Elaboração de Notas Técnicas;
9. Elaboração de Relatórios específicos (Demanda da Ouvidoria e outras);
10. Lavratura do respectivo Termo de Notificação;
11. Recebimento e conferência das providências das Não-Conformidades especificadas no Termo de Notificação;
12. Solicitação de informações complementares resultantes da fiscalização;
13. Arquivamento dos autos de fiscalização quando verificadas as hipóteses do Art. 7º da Resolução Arpe nº 083, de 30 de julho de 2013; e
14. Lavratura do Auto de Infração, quando constatadas as hipóteses do Art. 8º da Resolução Arpe nº 083, de 30 de julho de 2013.

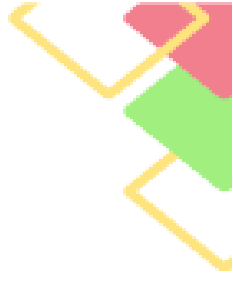
Monitoramento dos Indicadores de Qualidade do Produto, de Segurança da Operação e da Qualidade do Atendimento ao Usuário - Metodologia

1. Solicitação dos dados de desempenho regulados, necessários à análise dos indicadores;
2. Recebimento, conferência e análise dos dados;
3. Solicitação de informações complementares resultantes da análise;
4. Elaboração de Relatórios de Fiscalização trimestrais e semestrais;
5. Lavratura do respectivo Termo de Notificação;
6. Recebimento e conferência das providências das Não-Conformidades especificadas no Termo de Notificação;
7. Solicitação de informações complementares resultantes da fiscalização;
8. Arquivamento do Termo de Notificação quando verificadas as hipóteses do Art. 7º da Resolução Arpe nº 083, de 30 de julho de 2013; e
9. Lavratura do Auto de Infração, quando constatadas as hipóteses do Art. 8º da Resolução Arpe nº 083, de 30 de julho de 2013.

1.3.3 - Especificação da análise e monitoramento de indicadores de qualidade de atendimento ao usuário, dos indicadores de segurança da operação e dos indicadores da qualidade do produto.

Relatórios Trimestrais:

Nesta atividade foram elaborados 08 (oito) Relatórios Trimestrais, sendo 04 (quatro)



Relatórios de Indicadores de Qualidade do Produto e Indicadores de Segurança da Operação (IQSE) e 04 (quatro) Relatórios de Indicadores de Qualidade do Atendimento (IQT). Ao todo são 19 indicadores monitorados 11 no IQSE e 08 no IQT.

Os 11 indicadores analisados no IQSE foram:

1. COG – Concentração de Odorante do Gás;
2. IVAZ – Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição;
3. TAE - Tempo de Atendimento de Emergência;
4. FME – Frequência Média de tempo de atendimento;
5. IPC – Índice de Perdas Comerciais (PPC);
6. IPT – Índice de Perdas Técnicas (PPT);
7. IPTG – Índice de Perdas Totais de Gás;
8. Volume de Gás.
9. PCS - Poder Calorífico Superior;
10. CFQ – Característica Físico-Químico;
11. Pressão - Pressão no Sistema de Distribuição.

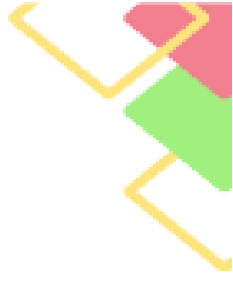
Os 08 indicadores analisados nos Relatórios IQT foram:

12. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação;
13. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação;
14. Prazo máximo para religação de usuário que tenha sofrido corte indevido no fornecimento de gás;
15. Tempo máximo de interrupção de fornecimento de gás para realização de manutenção programada na rede de distribuição;
16. Prazo máximo para devolução ao usuário de valores referentes a erro de faturamento que tenham resultado em cobranças indevidas;
17. Prazo máximo para troca de medidor;
18. Prazo máximo para verificação de pressão do gás;
19. Tempo médio de elaboração de estudo de orçamento de serviços na rede de distribuição.

Todos os indicadores supracitados constam na Resolução ARPE nº 034/2006, que dispõe sobre a prestação de serviço de fornecimento de gás canalizado no Estado de Pernambuco.

Relatórios Semestrais:

Foram elaborados 2 Relatórios Semestrais de Indicadores da Qualidade de Atendimento ao Usuário (IQS) tendo sido analisados e monitorados 3 indicadores, a saber:



1. Tempo médio de construção de extensões de rede
2. Tempo de antecedência de informação (aviso)
3. Atendimento telefônico gratuito.

Todos os indicadores supracitados constam na Resolução ARPE nº 034/2006, que dispõe sobre a prestação de serviço de fornecimento de gás canalizado no Estado de Pernambuco.

Resultados do Monitoramento:

A análise e monitoramento dos indicadores supracitados geraram 08 (oito) Relatórios Trimestrais e 02 (dois) Relatórios Semestrais, resultado em 10 (dez) Termos de Notificação – TN à Copergás. Nos relatórios foram identificadas 88 (oitenta e oito) não conformidades, que após discussão com a concessionária, presentes nos 05 (cinco) Pareceres Técnicos confeccionados para esses relatórios, foram sanadas. Todos os relatórios foram encaminhados com as orientações para que fossem tomadas as devidas providências necessárias para aperfeiçoamento dos procedimentos da Copergás.

Além disso, houve alteração no formato do relatório, com o acréscimo de tabelas e gráficos para ajudar na avaliação dos indicadores. Abaixo é apresentado algum dos gráficos utilizados para avaliar os indicadores.

Gráfico 01: Poder Calorífico Superior (PCS) no 2º e 3º trimestre

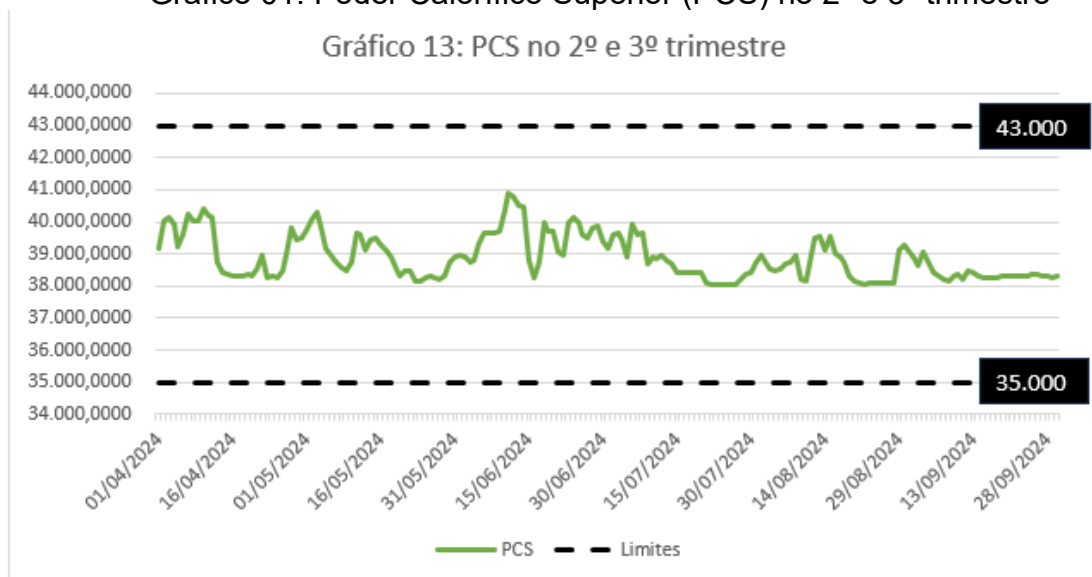




Gráfico 02: Concentração de Odorante no 3º trimestre

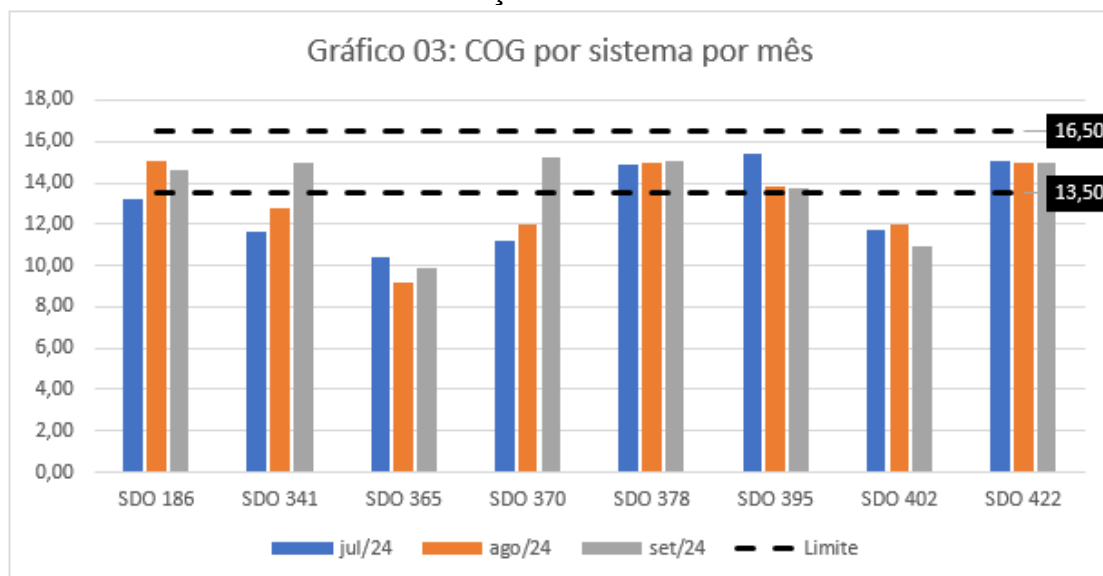


Tabela 01: Registro da ocorrência Prazo Máximo para atendimento a Pedido de Religação

PROTOCOLO / ORDEN DE SERVIÇO	DATA DE ABERTURA	DATA DE FECHAMENTO	SEGMENTO	TMA
2406250102	25/06/2024	28/06/2024	RESIDENCIAL	3 dias úteis

1.3.4 - Fiscalizações realizadas e acompanhamento técnico operacional dos processos administrativos gerados

Responsáveis: Argemiro Alvarez Rivas / Marta Rejane de Lima

Resultados das Fiscalizações Realizadas

Durante o ano de 2024 foram realizadas 605 fiscalizações, correspondendo a 123,97% da Meta Anual estabelecida para a área de gás canalizado, estipulada em 488 fiscalizações no ano, cujos resultados obtidos foram:

1. Processos administrativos: 12
2. Relatórios técnicos operacionais: 12
3. Não conformidades totais: 67
4. Não conformidades totais sanadas: 56
5. Não conformidades pendentes: 11
6. Pareceres técnicos: 9



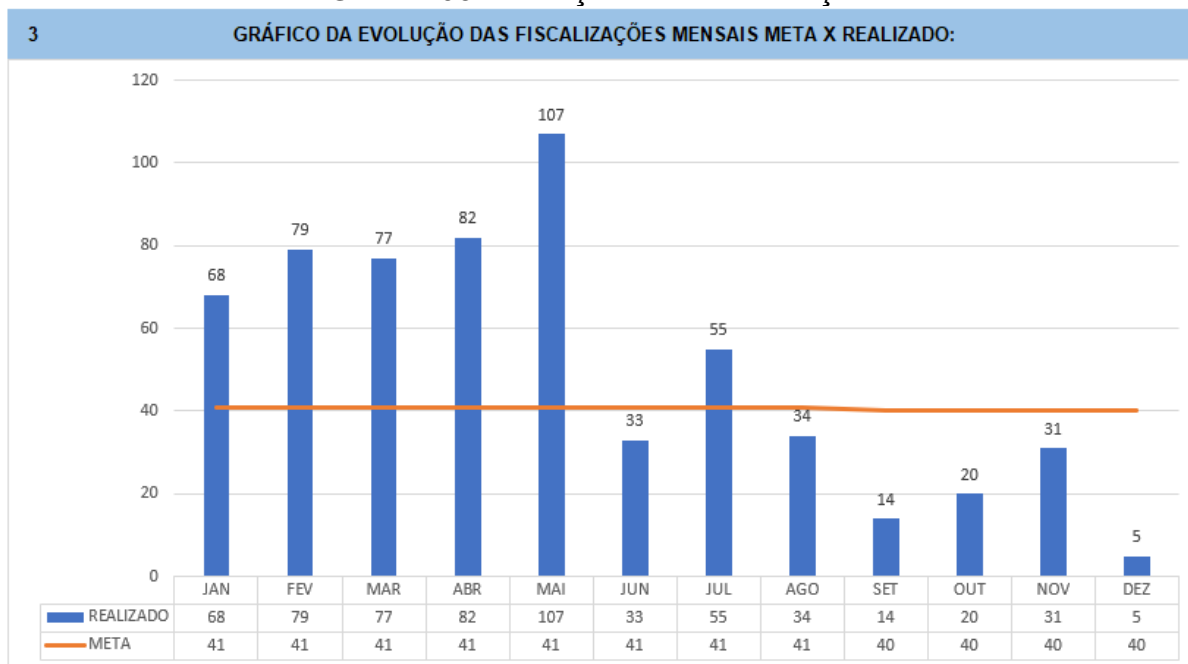
Demonstrativo das Fiscalizações Realizadas por Nicho de Atividades de Mercado.

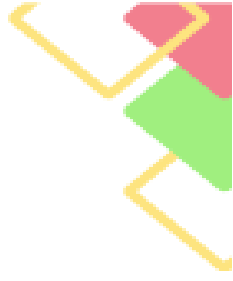
Tabela 02: Resumo Atividade de Gás Canalizado em 2024

RESUMO DAS ATIVIDADES MENSAIS - GÁS NATURAL CANALIZADO - 2024														
META ANUAL:	488		REALIZADO:	605		% REAL/META: 123,98				META MENSAL:	41			
1	QUANTITATIVO DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS MENSALMENTE:													
Setor	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Cogeração								1					1	0,17
Comercial		1	11	6	4	6	27	6		6	6		73	12,07
Encerrado					2								2	0,33
ERP		5		1	3	2	3	6	3				23	3,80
ETC						1		1		2	1	4	9	1,49
GNV	1	7			7	10	11	8	2	3	5		54	8,93
Industrial	4	5		1	11	6	7	10	9	5	6	1	65	10,74
Residencial	63	61	66	74	80	8	7	2		4	13		378	62,48
Total	68	79	77	82	107	33	55	34	14	20	31	5	605	100,00

Demonstrativo das Fiscalizações Realizadas, por Mês e por Meta Estabelecida (meta x realizado).

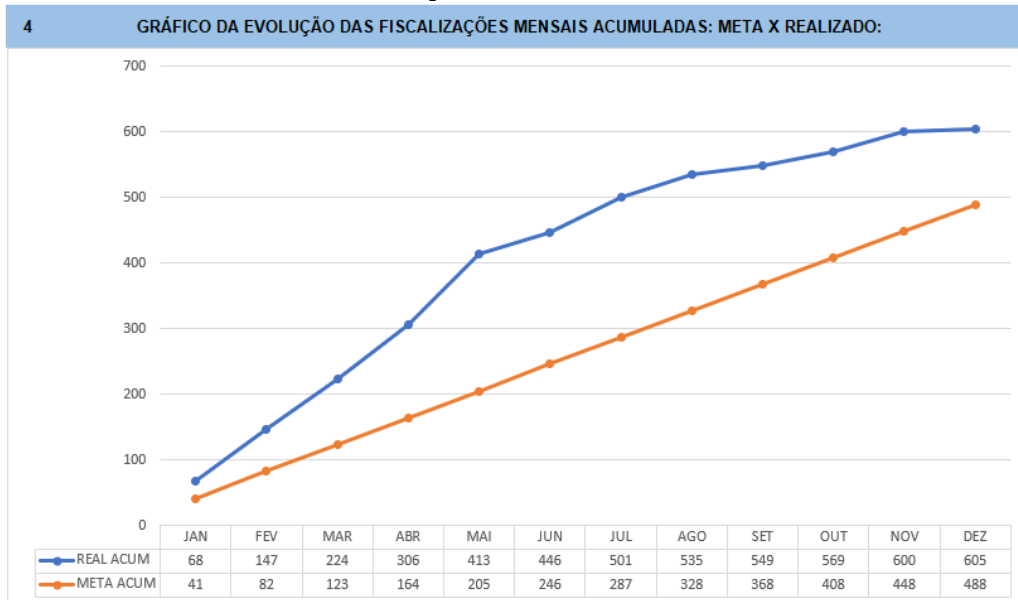
Gráfico 03: Evolução das Fiscalizações





Demonstrativo das Fiscalizações Realizadas, por Mês e por Meta Estabelecida (meta x realizado - valor acumulado).

Gráfico 04: Evolução das atividades acumulado



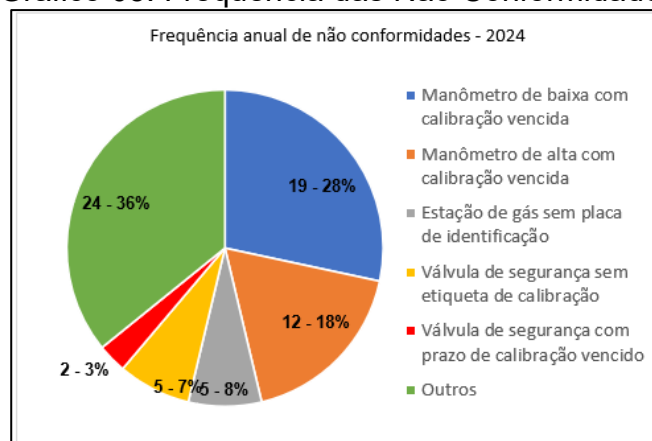
Demonstrativo Mensal e Frequências das Não Conformidades Detectadas durante as Fiscalizações Realizadas aos Clientes Copergás.

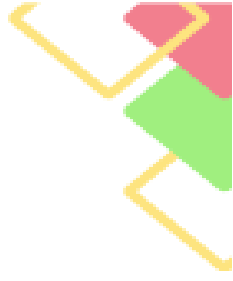
Tabela 03: Acompanhamento das Não Conformidades

9 ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS NÃO CONFORMIDADES: (GRÁFICO ABAIXO)

		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1	NC Detectadas do mês	7	15	0	6	4	15	0	9	0	1	6	4	67
2	Saldo pendente do mês anterior (1)	0	0	15	15	6	10	19	0	9	0	1	5	
3	Subtotal de pendências (1+2)	7	15	15	21	10	25	19	9	9	1	6	9	
4	NC sanadas	7	0	0	15	0	6	19	0	9	0	1	0	57
5	Saldo NC Pendentes (3-4)	0	15	15	6	10	19	0	9	0	1	5	9	

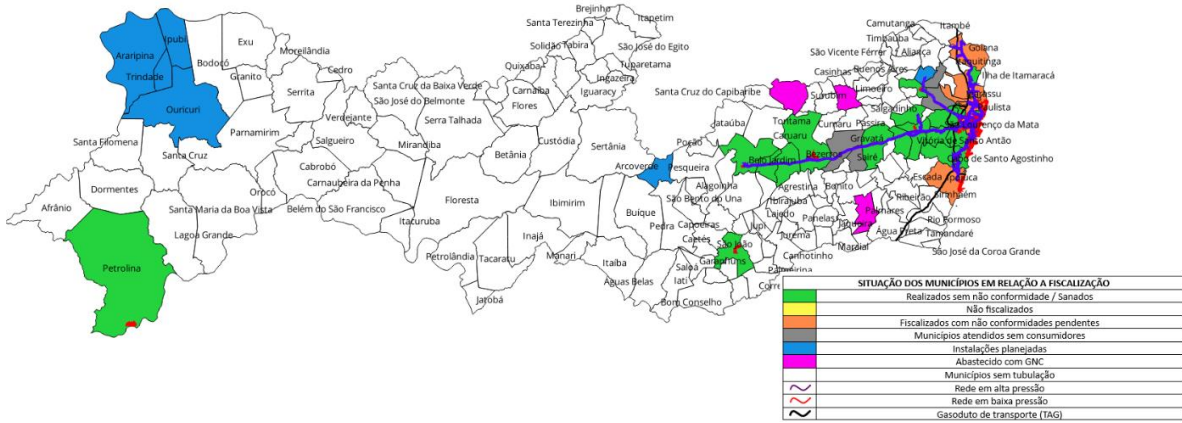
Gráfico 05: Frequência das Não Conformidades





Resultados das Fiscalizações Técnico Operacional.

Figura 01: Mapa das Fiscalizações Técnico Operacionais em 2024



Em 2024, as fiscalizações Técnico Operacional foram realizadas em todos os 25 municípios no qual existem clientes da concessionária. As 11 (onze) Não Conformidades pendentes serão acompanhadas em 2025.

1.3.5 - Capacitações e treinamentos realizados

A equipe participou de cursos, congressos e eventos (Webinars) promovidos por várias instituições que totalizaram 1.069 horas de Treinamento durante o ano de 2024. As Tabelas 03 e 04 apresentam cursos realizados pela equipe de Gás Canalizado em 2024.

Tabela 04: Cursos realizados dos Analistas

CURSO	INSTITUIÇÃO	ARGEMIRO (HORA/AULA)	ERNESTO (HORA/AULA)	MARTA (HORA/AULA)	ALEXA NDRE (HORA/AULA)	ADRIA NO (HORA/AULA)	AUCILE NE (HORA/AULA)
Palestra 3º Ciclo da Metodologia a Acertar	ARPE	1,5	1,5	1,5	-	-	1,5
Data Expert: o fim dos relatórios amadores	XPERIUM	10	-	-	-		
Fundamentos do Setor Elétrico	ANEEL	40	40	40	-	40	40
Reunião da Câmara Técnica de Petróleo e Gás	ABAR	5	5	5	5		



CURSO	INSTITUIÇÃO	ARGEMIRO (HORA/AULA)	ERNESTO (HORA/AULA)	MARTA (HORA/AULA)	ALEXANDRE (HORA/AULA)	ADRIANO (HORA/AULA)	AUCILENE (HORA/AULA)
Reunião da Câmara Técnica de Energia Elétrica	ABAR	-	-	5	-	5	5
Oficinas sobre Regulação de Biometano no Brasil	ABAR	13	-	13	-	-	-
Teoria Jurídica dos Servidores Públicos e da Regulação Responsiva	ABAR	-	-	16	-	-	-
Valorização Energética dos Resíduos Sólidos	ABAR	-	-	12	-	-	12
Capacitação em Regulação e Reforma de Gás Natural	ABAR/CERI/ME	-	-	60	60	-	-
Regulação de Biometano no Brasil	ABAR / Instituto 17 /Consulado Reino Unido	13	-	13	13	-	-
Roda de Conversas: Riscos nas Contratações	ARPE	-	1,5	1,5	-	-	1,5
Repasse Diagnóstico Institucional	ARPE	2	2	2	2	-	2
Operacionalização do Mercado Livre de Gás, do Supridor ao Consumidor	ABAR	20	20	20	20	20	20



CURSO	INSTITUIÇÃO	ARGEMIRO (HORA/AULA)	ERNESTO (HORA/AULA)	MARTA (HORA/AULA)	ALEXANDRE (HORA/AULA)	ADRIANO (HORA/AULA)	AUCILENE (HORA/AULA)
Ciência de Dados aplicada a Regulação e Fiscalização da Distribuidora de Gás Canalizado	ABAR	20	-	20	-	-	-
Gás Natural para uma Transição Energética Sustentável	Copergás/Abegás	8	8	8	8	8	-
Estrutura e Governança do Setor Elétrico	ABAR	16	-	-	-	16	16
Introdução da Agenda Regulatória : Elaboração, Revisão, Implementação, Acompanhamento e Encerramento	ABAR	9	-	9	-		
Bate Papo sobre Saúde Mental	ARPE	-	2	2	-	2	2
Oficina Matriz SWOT	ARPE	5	5	5	5	5	5
Total		162,5	85	233	113	96	105

Tabela 05: Cursos Realizados Auxiliar Administrativo e Estagiários

CURSO	INSTITUIÇÃO	JOÃO (HORA/AULA)	MATEUS (HORA/AULA)	VINICIUS (HORA/AULA)
Fundamentos do Setor Elétrico	ANEEL	40	40	40
Oficinas sobre Regulação de Biometano no Brasil	ABAR	40		
Roda de Conversas: Riscos nas Contratações	ARPE	1,5	1,5	1,5
Ciência de Dados Aplicada a Regulação e Fiscalização da Distribuidora de Gás Canalizado	ABAR	20	20	20



Oficina Matriz SWOT	ARPE	5	-	-
Operacionalização do Mercado Livre de Gás, do Supridor ao Consumidor	ABAR	-	20	20
Reunião da Câmara Técnica de Petróleo e Gás	ABAR	-	5	-
Total		106,5	86,5	81,5

1.3.6 - Gestão e monitoramento do setor regulado

Observatório de Dados - Observatório de Dados Hub de Informações CTGás-parceria com a ABAR. (Processo SEI nº 0030200001.002671/2024-59.)

O Observatório de Dados HUB de Gás, consiste em planilhas que são alimentadas pelos analistas da GCAN/ARPE, que servirão para consulta de dados entre os órgãos reguladores estaduais, contribuindo também para a adoção de melhores práticas regulatórias e uniformização entre Agências Estaduais.

1.3.7 - Transparência e participação social

Aviso de Tomada de Subsídios

A ARPE elaborou questionário visando obter subsídios para a elaboração da Resolução ARPE, sobre a comercialização do biometano e seu uso no sistema de distribuição, bem como, identificar a necessidade de adaptação de legislação estadual e normativos tendo em vista estabelecer diretrizes e incentivos adequados a construção da referida Resolução. O aviso de tomada de subsídios está disponível no site da ARPE (www.arpe.pe.gov.br).

[Aviso Tomada de Subsídios](#)

[Publicação \(DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO\)](#)

[MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES](#)

[QUESTIONÁRIO PARA TOMADA DE SUBSÍDIO](#)

1.3.8 - Aderência ao mercado de gás

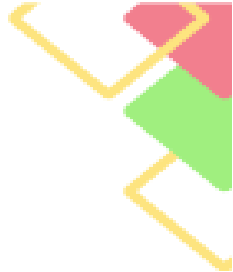
Visitas Técnicas Guiadas

As visitas técnicas têm como objetivo proporcionar a equipe de Gás Canalizado o conhecimento do mercado e os diversos atores envolvidos.

Com esse intuito foram visitados pela equipe de Gás Canalizado os seguintes empreendimentos:

- **Central de Tratamento de Resíduos (CTR) – Petrolina**

No dia 16 de outubro de 2024 foi realizada uma inspeção no município de Petrolina,



e na oportunidade realizamos uma visita técnica à Central de Tratamento de Resíduos (CTR), incluindo a central de coleta e o aterro sanitário.

A equipe da ARPE visitou a CTR Petrolina unidade 1, localizada na rua Rio Salgueiro, 70, José e Maria, Petrolina-PE. Recepcionados pelo administrador da planta, foi explicado que essa instalação é responsável pelo recebimento dos caminhões que fazem a coleta de resíduos dos municípios de Petrolina, Lagoa Grande, Afrânio, Dormentes e Santa Cruz, totalizando 420 toneladas diárias de resíduos. Nessa unidade, são desenvolvidas as seguintes atividades:

- i. Disposição final de resíduos industriais classe I;
- ii. Disposição final de resíduos industriais e urbanos classe II;
- iii. Unidade de tratamento de lâmpadas fluorescentes;
- iv. Unidade de beneficiamento de resíduos da construção civil;
- v. Unidade de compostagem;
- vi. Viveiro de mudas;
- vii. Sistema de gerenciamento de pneus inservíveis;
- viii. Educação ambiental;
- ix. Sistema de Balança auditáveis.

A seguir, a equipe encaminhou-se para a unidade 2 da CTR Petrolina, situada a 30 km da zona urbana de Petrolina e onde foi recebida pela engenheira Emanuelle que apresentou o aterro sanitário (vide figura 6). O aterro recebe grande parte dos resíduos coletados na unidade 1 e a partir deles é produzido o biogás, que é consumido por um motor acoplado a um gerador que gera 24 MW por dia de energia elétrica. A empresa Santander compra toda a energia produzida pelo aterro que é proveniente da geração distribuída (GD).

Atualmente, o excesso de biogás é consumido através da queima em um flair. Foi informado que a empresa pretende duplicar a produção de energia com mais uma unidade geradora. Também foi discutido a respeito da possibilidade de transformar o biogás em biometano, a fim de injetar na rede local de distribuição da Copergás.



Imagem 01 – Central de Tratamento de Resíduos - Petrolina

- **Aterro Sanitário Orizon Jaboatão dos Guararapes**

No dia 02 de dezembro de 2024, foi realizada uma visita ao Aterro Sanitário Orizon em Jaboatão dos Guararapes, a equipe da ARPE formada por: Alexandre, Argemiro, Marta, Aucilene, Adriano, Roberta, Tamires, Olivia, Lara, Amanda, Miron, Micheline e Paulo Roberto, realizaram uma visita de reconhecimento nas instalações de resíduos e de biogás da Orizon.

O funcionário responsável por acompanhar a equipe da ARPE foi: Vinícius Ferreira, o qual desempenha a função de supervisor de operações; Dorival Almeida, o gerente de projetos do empreendimento; Carol, analista ambiental e Maiques, o gerente de operações.

O empreendimento existe desde 10 de agosto de 2007 e possui cerca de 100 hectares, onde fica responsável por coletar os resíduos das cidades de: Recife, Jaboatão dos Guararapes, Cabo de Santo Agostinho, Vitória de Santo Antão, São Lorenzo da Mata, Moreno, Chã de Alegria e até março de 2024 recebia os resíduos gerados na ilha de Fernando de Noronha.

O aterro recebe quatro toneladas e meia por dia de resíduos e possui 4 balanças para realizar a verificação da pesagem, sendo 2 balanças na entrada e mais 2 balanças na saída. A instalação é abastecida por cerca de 700 veículos que realizam a busca dos resíduos nas cidades supracitadas e entregam no aterro sanitário. A partir desses resíduos, é gerado 13.000 m³/hora de biogás na planta, possibilitando o funcionamento de até 20 geradores de energia movidos a biogás, com capacidades de geração de 1.426kW.

O planejamento do empreendimento é comercializar 5.000 m³/hora de biometano para alocação na rede da Copergás, enquanto o biogás será utilizado para a produção de energia elétrica. O aumento na produção do biometano ainda está dependendo da instalação de equipamentos, entre eles os compressores, que irão elevar a pressão de 200 milibar para 28 bar.



Imagem 02 - Aterro Sanitário Orizon Jaboatão dos Guararapes

- **UTE – Termopernambuco**

A visita técnica da Fiscalização teve como objetivo, verificar a disponibilização do Gás Natural canalizado efetuada pela Copergás à Termopernambuco tendo em vista a análise solicitada a esta GCAN/ARPE do “CONTRATO DE USO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO (CUSD) ENTRE a COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS – COPERGÁS (CONCESSIONÁRIA) e a TERMOPERNABUCO S.A. (USUÁRIA), no âmbito do Mercado Livre de Gás de Pernambuco. Na ocasião foi inspecionado o “Ponto de Entrega” existente no local.

Conforme constatado as instalações de transferência de Gás Canalizado são pertencentes a Transportadora Associada de Gás – TAG. Situação que foi relatada pela GCAN e devidamente equalizada nas tratativas da ARPE com a Copergás e com a Termopernambuco, no processo de consolidação do CUSD e do Acordo Operacional do Mercado Livre. Na Ocasão, ficou acertado pela Copergás a Instalação de Estação de Medição com previsão para implantação em março de 2025. Documento (55970296) constata no Processo SEI (0030200016.002607/2024-17).

A Imagem a seguir retrata a situação das instalações encontradas:



Imagem 03 – UTE – Termopernambuco – Ponto de entrega de Gás

- **CTR – Centro de Tratamento de Resíduos de Seropédica – RJ e a Empresa Gás Verde/grupo Urca Energia**

Visita guiada realizada pela servidora Marta Rejane de Lima ao Aterro Sanitário de Seropédica, no Rio de Janeiro, como parte integrante do Curso de Capacitação em Regulação e Reforma de Gás Natural – promovido Centro de Estudos em Regulação e Infraestrutura da Fundação Getúlio Vargas (FGV CERI em Articulação com o Ministério das Minas e Energia MME) Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR, realizada no dia 03/07/2024.

O CTR – Seropédica está localizado na baixada fluminense, no Rio de Janeiro. Foi inaugurado em 2011, substituindo o antigo aterro sanitário de Gramacho. O CTR, administrado pela empresa Ciclus Ambiente, é a área receptora de todo o lixo produzido na capital fluminense, tendo a capacidade de receber até 10 mil toneladas de resíduo sólido, dia. Todo o resíduo é tratado com as técnicas e equipamentos modernos para que não haja contaminação do solo, contando, para isso, de sensores que detectam os vazamentos.

A partir da decomposição da matéria orgânica do lixo origina-se o biogás, que quando filtrado se transforma em biometano, que é usado nas frotas automobilísticas que utilizam o GNV e nas indústrias como insumo energético através do Gás Natural Liquefeito – GNL.

A produção diária de biometano é de 140 mil m³/dia que, após processo de liquefação e compressão, são armazenados em cilindros com a capacidade de serem transportados em 31 carretas dia, movidas a GNV. Essa produção é distribuída para 30 postos de gasolina e para as indústrias, Ambev, Haleon, Loreal, Saint – GOBAIN, Ternium, Nestlé e a empresa Vesuvius.

Também está previsto para entrar em funcionamento em 2025, pelo Grupo Gás Verde, em Seropédica, a produção de gás carbônico - CO₂ verde, destinado ao abastecimento das indústrias de refrigerantes e alimentícias. As imagens a seguir dão uma dimensão do empreendimento:

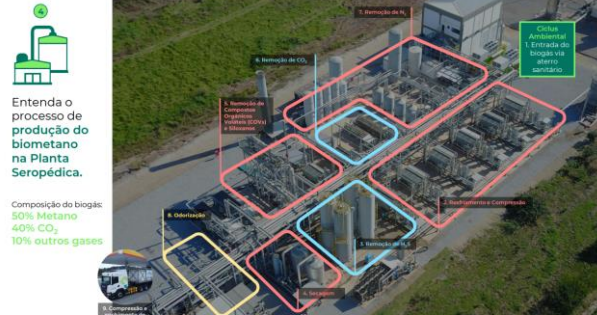
 Transformamos lixo em um combustível 100% renovável, que não emite gases poluentes.	 Entenda o processo de produção do biometano na Planta Seropédica. Composição do biogás: 50% Metano 40% CO₂ 10% outros gases
Imagem 04 – Transformação do lixo em combustível	Imagem 05 – Planta de Produção de Biogás
 Unidade de Compressão de Biometano 9 compressores em operação, que permitem 5 carregamentos simultâneos. - Compressão média de 130 mil m³ de biometano por dia. - Carregamento diário de 31 carretas. - Carregamento médio de 3,9 milhões de m³ de biometano por mês.	 1ª planta de CO₂ verde de aterro sanitário do Brasil. Economia circular e negócios sustentáveis lado a lado. Abastecimento, Balança, Planta de CO₂ verde, Planta de Biometano (em operação). Local: Seropédica (RJ). Capacidade: 100 t/dia. Início de Operação: 2025. Atividade: Metalurgia, Alimentos e Bebidas e Saneamento. A planta de CO₂ verde vai ser construída ao lado DA MAIOR PLANTA DE BIOMETANO DA AMÉRICA LATINA.
Imagem 06 – Carreta movida a biometano transportando cilindros de biometano comprimido (GNV e GNL)	Imagem 07 – Planta de Produção de CO₂ Verde para as indústrias alimentícias



Imagem 08 – Visita a Planta de Produção de Biometano

- **Visita a Sede da TAG – Transportadora Associada de Gás, no Rio de Janeiro – RJ.**

Visita guiada realizada à sede da Transportadora Associada de Gás S.A - TAG, pelos servidores da Arpe, Alexandre Henrique A. R. Almeida e Marta Rejane de Lima, no Rio de Janeiro, como parte integrante do Curso de Capacitação em Regulação e Reforma de Gás Natural – promovido Centro de Estudos em Regulação e Infraestrutura da Fundação Getúlio Vargas (FGV CERI em Articulação com o Ministério das Minas e Energia MME) Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR, realizada no dia 03/07/2024. Nossa visita à sede da TAG foi guiada pelo Diretor Comercial e Regulatório da TAG Ovidio Quitana, e Cristina Sayão Assessora em Estratégia Regulatória, que junto com a equipe da TAG, fizeram uma explanação sobre as atividades da empresa.

A TAG administra uma significativa parcela dos ativos de transporte de gás natural no Brasil, detendo 4.500 km de gasoduto, atravessando 10 estados brasileiros (entre o Rio de Janeiro e Fortaleza, sendo a única Transportadora de Gás Canalizado em Pernambuco) e atua em quase 200 municípios. Além disso, monitora em tempo real, a rede de transporte de gás natural disponível para oferta e demanda contratada em todo o Brasil.

Após a quebra do Monopólio na área de transporte de gás no Brasil, a partir da edição da Lei do Gás – Lei 14.134/2021, que instituiu as normas para a exploração das atividades de transportes de gás natural, a TAG foi vendida pela Petrobras ao grupo ENGIE e pelo fundo canadense Caisse de Dépôt et Placement du Québec (CDPQ).



Imagem 09 – Mapa do Transporte de Gás no Brasil (TAG /NTS e TBG)

Uma das principais pautas da apresentação da TAG foi a harmonização das legislações federal e estadual que conflitam entre si em alguns pontos, provocando incertezas quando a atuação de alguns seguimentos produtivos do mercado de gás.

A ANP – Agência Nacional de Petróleo e Gás Natural e Combustíveis, e as Agências Estaduais estão no principal foco dessa discussão quanto a necessidade de harmonização, primordialmente no que se refere a atuação do comercializador livre e o entendimento de quais órgãos, da esfera federal e estaduais, irão regular essa nova figura emergente.



Imagem 10 - Apresentação da empresa TAG



Imagem 11 - Centro de Monitoramento de entrada e saída e disponibilidade de Gás da TAG

1.3.9 - Integração das coordenadorias para elaboração/revisão de normativos.

A Coordenadoria de Gás Canalizado, em conjunto com a Coordenadoria de Tarifas e a Coordenadoria de Normatização e Regulação, formalizaram um grupo de trabalho visando a elaboração o normativo que regulará a Comercialização do Biometano no Estado de Pernambuco.

Estudos Resolução	Equipe Técnica	ATIVIDADES
Mercado de Biometano em Pernambuco	- Marta Rejane de Lima; - Alexandre Almeida; - Amanda Farias; - Sheila Messias - Argemiro Rivas - Maria Olívia Leite;	Estudos e Contribuições sobre o Biometano Estado de Pernambuco para elaboração de normativo que regulará o referido mercado.



1.3.10 - Reuniões da Coordenadoria de Gás Canalizado – GCAN - agenda – 2024

Participantes	Coordenadorias Envolvidas	Local	Pauta	Expositores	Período	Carga Horária
Alexandre Almeida; Marta Rejane	Coordenadoria de Gás Canalizado; Coordenadoria de Tarifas	ARPE	Ciclos Regulatórios e Principais Projetos-	Equipe Copergás	27/03/2024	3 horas
Alexandre Almeida	Membros do Conselho Consultivo da Arpe	ARPE	Apresentação da Coordenadoria de Tarifas sobre o modelo tarifário aplicado na Copergas em função do Contrato de Concessão.	Coordenadoria de Tarifas	01/04/2024	2 horas
Alexandre Almeida; Argermiro Rivas; Marta Rejane	Coordenadoria de Gás; Coordenadoria de tarifas.	Vídeo Conferência	Informes sobre o Curso de Capacitação para Entes Regulatórios – Acompanhamento da Abertura e da Competitividade da Indústria de Gás Natural no Brasil.	Coordenadoria de Gás.	02/04/2024	2 horas



Participantes	Coordenadoras Envolvidas	Local	Pauta	Expositores	Período	Carga Horária
Alexandre Almeida Adriano Sanatana Argemiro Rivas Aucilene Cristina Kirzner Paulo Roberto Marta Rejane	Coordenadora de Gás, Coordenadora de Energia Coordenadora de Controle Interno	ARPE	Monitoramento Geral da ARPE Apresentação à Coordenadoria de Controle Interno da estrutura e funcionamento da GCAN, objetivando, entre outros: Melhorar a Governança Assessoramento/Arpe Acompanhamento dos Processos Implementação da Gestão de Risco.	Marcela – Coordenadora de Controle Interno.	04/04/2024	1h 17 min
Alexandre Almeida Ernesto Lacerda João Victor da Silva Marta Rejane de Lima	Coordenadora de Energia e Gás; Coordenadora de Tarifas Coordenadora de Normatização; Coordenadora Jurídica Coordenadora de Controle Interno.	ARPE	RODA DE CONVERSAS Discussão sobre a Resolução nº 255 – Mercado Livre de Gás – Estruturação Interna	Coordenadora de Tarifas.	18/04/2024	3 horas



Participantes	Coordenadoras Envolvidas	Local	Pauta	Expositores	Período	Carga Horária
Alexandre Almeida	Coordenadora de Gás; Coordenadora de tarifas Coordenadora Jurídica	ARPE	Reunião com Termopernambuco para alinhamento do enquadramento da Térmica na Resolução Nº 255/2024 - Mercado Livre de Gás	Termopernambuco	19/04/2024	2 horas
Servidores da ARPE	Todas as Coordenadoras	ARPE	Roda de Conversa: Segurança do Trabalho	Jaciara Marques	30/04/2024	2 horas
Todos os servidores da ARPE	Todas as Coordenadoras	Auditório ARPE	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO. Apresentação do Diagnóstico ARPE	Márcia	02/05/2024	2 horas
Servidores estatutário da ARPE	Todos os Servidores do Quadro efetivo da Arpe	Auditório Arpe	Exposição do andamento do PCCV	Alcides	03/05/2024	1,5 hora
Ernesto Oliveira; Cristina Kirsner	Ernesto Oliveira; Cristina Kirsner	Auditório Arpe Sala de Reuniões	Roda de Conversa: Prevenção de Acidentes de Trânsito	Ricardo Gonçalves	23/05/2024	2 horas
Alexandre Almeida, Argemiro Riva Marta Lima.	Coordenadora de Gás Canalizado e Coordenadora de Tarifas	On line	Curso de Biometano	ABAR;	23/05/2024	2 horas



Participantes	Coordenadorias Envolvidas	Local	Pauta	Expositores	Período	Carga Horária
Alexandre Almeida	Presidência, Diretorias e Coordenadorias	Auditório	Elaboração do Plano de Especialização das Funções Gratificadas da Arpe. Estrutura funcional de cada coordenadoria	Presidente/Coordenadores	10/06/2024	2 horas
Alexandre Almeida	Presidência, todas as Diretorias e Coordenadorias da Arpe.	Auditório	Oficina de Planejamento Estratégico – 2ª etapa	Coordenador de Planejamento e a equipe.	11/06/2024	2 horas
Alexandre Almeida e Matheus Torres Cavalcanti	Coordenadoria de Tarifas	Sala de Tarifas	Projeto de Implantação de Rede de Gás do Pólo Gesseiro do Araripe.	Alexandre Almeida e Danilo Rodrigues	27/06/2024	1 hora
Aucilene Alice da Silva	Coordenadorias vinculadas a DTO.	Sala de Reunião 3º andar	Apresentação do 1º Momento DTO - Objetivos. Padronização dos Fluxos dos Processos; Manual de Passo a Passo das Rotinas das Coordenadorias	Todos os envolvidos	15/10/2024	1 hora
Marta Lima e Aucilene Silva; Alexandre Almeida	Coordenadorias vinculadas a DTO.	Sala de Reunião 3º andar	Apresentação do Momento DTO para os não participantes da última reunião	Todos os envolvidos	22/10/2024	1 hora



Participantes	Coordenadoras Envolvidas	Local	Pauta	Expositores	Período	Carga Horária
Aucilene Alice da Silva ;Marta Alexandre Almeida	Coordenadoras vinculadas a DTO.	Sala de Reunião o 3º andar	MOMENTO DTO 1 -Dúvidas e discussões sobre a padronização do fluxo dos processos. 2 - Proposta de Alexandre: Discutir com a Diretoria Colegiada - sobre a Rede Local de Gás e expansão de Clientes na referida rede	Todos os envolvidos	29/10/2024	1 hora
Ernesto Lacerda e Adriano Santana	Coordenadoras vinculadas a DTO.	Sala de Reunião o 3º andar	MOMENTO DTO Padronização do fluxo de processos	Todos os envolvidos	05/11/2024	1 hora
Argemiro Rivas;alexandr e Almeida	Coordenadoras vinculadas a DTO.	Sala de Reunião o 3º andar	MOMENTO DTO Padronização do fluxo de processos	Todos os envolvidos	12/11/2024	1 hora
Argemiro Rivas;Alexandr e Almeida	Coordenadoras vinculadas a DTO.	Sala de Reunião o 3º andar	MOMENTO DTO Exposição dos termos técnicos da Coordenadoria de Transportes	Todos os envolvidos	19/11/2024	1 hora
Argemiro Rivas e Aucilene Silva	Coordenadoras vinculadas a DTO.	Sala de Reunião o 3º andar	MOMENTO DTO Padronização do fluxo de processos	Todos os envolvidos		1 hora



Participantes	Coordenadoras Envolvidas	Local	Pauta	Expositores	Período	Carga Horária
Alexandre Almeida;Adriano Santana; Marta Lima	Coordenadoras vinculadas a DTO.	Sala de Reunião o 3º andar	MOMENTO DTO Adriano apresentou os indicadores de acompanhamento dos processos Fiscalizatórios da Coordenadoria de Energia Elétrica João apresentou os indicadores de Acompanhamento dos Processos de Fiscalização de Saneamento; Priorização das Coordenadoras pela melhoria dos processos de TI – Software (projetos de Contratos).	Todos os envolvidos	16/12/2024	1 hora

6.3.4 Considerações Finais

O ano de 2024 foi bastante desafiador para a Coordenadoria de Gás Canalizado – GCAN, uma vez que foi inserida, além da atividade de fiscalização, tradicionalmente realizada, também a atividade de regulação, em um contexto de transformação que vem ocorrendo no mercado de gás, pós quebra do monopólio natural e materializada na Lei nº 14.134/2021. Além das novas atribuições, a integração com a Coordenadoria de Energia Elétrica – CEE, proporcionou a ampliação dos conhecimentos das equipes e evolução do “Modus operandi” da Coordenadoria.

Diante do exposto a equipe da GCAN realizou várias capacitações, não só para conhecer as necessidades do novo mercado de gás, mas também para contribuir na elaboração de normativos direcionados a consolidar o mercado de gás no Estado de Pernambuco. Para tanto se valeu principalmente da Câmara Técnica de Gás da ABAR e dos diversos parceiros que ministraram incontáveis palestras, cursos, congressos e



seminários, tais como: ABAR, Fundação Getúlio Vargas, Consulado da Inglaterra, Ministério das Minas e Energia, entre outros.

Como novas atribuições da GCAN, citamos a aprovação de projeto da Copergás para fornecimento de gás natural por meio de implantação de Sistemas de Redes Locais de Distribuição de Gás Canalizado no Polo Gesseiro do Araripe sacramentado pela Resolução ARPE nº 275 de 03 dezembro de 2024 e a participação da equipe da GCAN na comissão de implantação das condições operacionais do Biometano no Estado de Pernambuco com abertura de Tomada de Subsídios sobre o Tema.

6.4 COORDENADORIA DE SANEAMENTO

6.4.1 Competência Institucional

Compete à Coordenadoria de Saneamento executar as atividades de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico; elaborar, acompanhar e avaliar periodicamente os planos de trabalho adotados; instaurar, instruir e monitorar os processos administrativos relacionados às fiscalizações técnico-operacionais realizadas pela coordenadoria; promover a implantação de práticas de referência na área que visem a otimização dos procedimentos e resultados

6.4.2 Equipe

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Jane Carla Marinho de Souza Maia	213370/02	Coordenadora de Saneamento
André Luiz Borges Almeida	3361586/02	Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
Cicero Henrique Macêdo Soares	3707342/02	Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
Emanuele Ferreira Gomes	4067223/01	Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
João Paulo Barbosa da Costa	4061853/01	Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
Raphael Luz Ferreira	4066510/01	Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
Rodrigo Antonio Pinto de Melo	3683664/01	Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
Alyne Felix Bognola	-----	Apoio Administrativo
Antonio Lucena Dias	-----	Apoio Administrativo
Rafael Lima da Silva	-----	Estagiário
Yolanda Santos Oliveira	-----	Estagiário
Izaías Marcelino de Lima Neto	-----	Estagiário



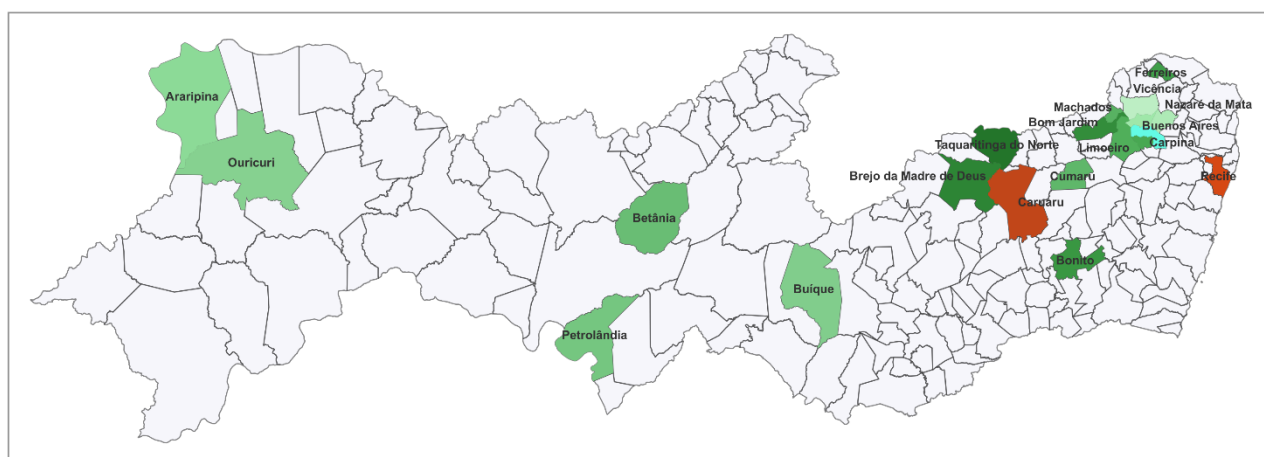
6.4.3 Atividades Desenvolvidas

6.4.3.1 Fiscalizações Técnico-Operacionais

Os processos de fiscalização são essenciais para a garantia da prestação adequada de serviços de saneamento à população. Através das inspeções *in loco* os analistas de regulação verificam o cumprimento da legislação e as condições operacionais, de conservação e de manutenção dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. No ano de 2024, a Coordenadoria de Saneamento realizou fiscalizações dos tipos periódicas, eventuais e emergenciais (**Figura 1**).

Figura 1 - Fiscalizações Técnico Operacional - 2024

Fiscalizações 2024



FISCALIZAÇÕES EMERGÊNCIAIS

- Recife - RAP Buriti
- Caruaru - ETE Alto do Moura

FISCALIZAÇÕES EVENTUAIS

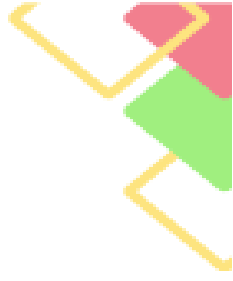
- Carpina - ETA Pindoba

FISCALIZAÇÕES PERIÓDICAS

- | | | |
|----------------|----------------|------------------------|
| Vicência | Petrolândia | Ferreiros |
| Nazaré da Mata | Betânia | Bonito |
| Buenos Aires | Cumaru | Bom Jardim |
| Arapirina | Machados | Brejo da Madre de Deus |
| Ouricuri | Limoeiro | Taquaritinga do Norte |
| Buíque | Lagoa do Carro | |

A. Fiscalizações Periódicas

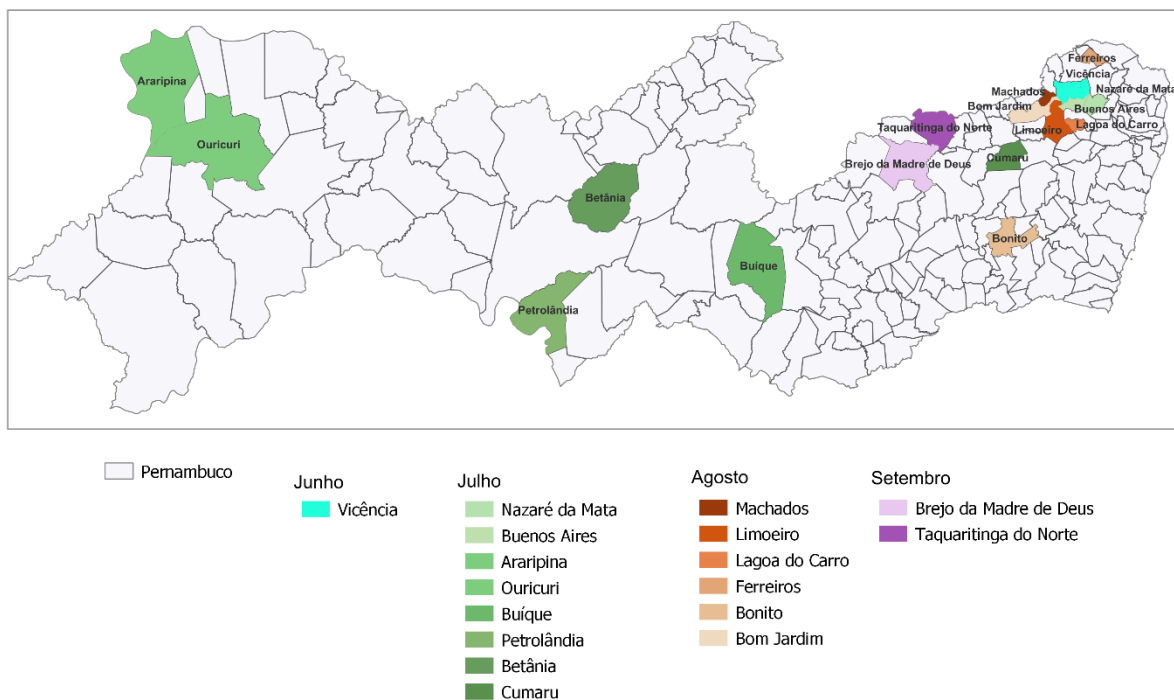
As **Fiscalizações Periódicas**, organizadas dentro da Agenda Regulatória da Coordenadoria de Saneamento da Arpe, objetivam inspecionar as unidades dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário do prestador de serviço em conformidade com a legislação em vigor e garantir a adequação e normatização dos serviços prestados. Considerando a necessidade de fortalecer a previsibilidade, a ética, a transparência, a excelência técnica e a eficiência no desempenho da atividade regulatória, um Cronograma de Fiscalizações Técnico-Operacionais para o ano de 2024 foi encaminhado à Compesa em junho de 2024 através do ofício DTO nº **084/2024** SEI nº 0030200027.002444/2024-35.



Utilizando os parâmetros **1 - Desempenho do município de acordo com o Índice de Qualidade da Água Potável - IQAP** e **2- Ano da última fiscalização *in loco* para verificação de Reincidência das Não Conformidades**, o foco das fiscalizações periódicas recaiu sobre os municípios da Gerência da Mata Norte, Moxotó , Pajeú e Alto Capibaribe (**Figura 2**).

Figura 2 - Fiscalizações Periódicas Realizadas – 2024

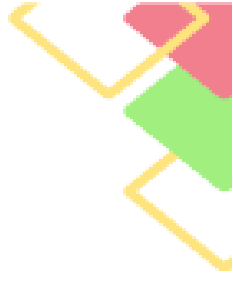
Fiscalizações Periódicas 2024



B. Fiscalização Emergencial

Em 08 de março de 2024 foi realizada uma fiscalização emergencial em unidade pertencente ao Sistema de Abastecimento de Água do Município do Recife - **RAP BURITY**, no bairro da Macaxeira. A ação fiscalizatória foi motivada por uma denúncia recebida na ouvidoria da ARPE, que ao destacar a presença de “rachaduras” aparentes na estrutura do reservatório elevado, revelou a gravidade do problema e a necessidade iminente de uma fiscalização para averiguar a situação denunciada.

No dia 02 de outubro de 2024, foi realizada fiscalização para verificar o cumprimento da legislação e as condições operacionais, de conservação e de manutenção da **ETE - Residencial Alto do Moura** pertencente ao Sistemas de Esgotamento Sanitário do Município de Caruaru, conforme demanda da 4º Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania de Caruaru através do Ofício nº 01878.000.777/2023-0002 (Doc. SEI nº [56704395](#)).



C. Fiscalizações Eventuais

Provocada pelo Ministério Público de Pernambuco - 3ª Promotoria de Justiça de Carpina, foi verificado no dia 21 de fevereiro de 2024 o cumprimento da legislação e as condições operacionais, de conservação e de manutenção da **Estação de Tratamento de Água ETA Pindoba** e do **Reservatório Elevado Independência**, pertencentes ao Sistemas de Abastecimento de Água do Município de CARPINA.

A seguir, a **Tabela 1** apresenta o cronograma executado pela Coordenadoria de Saneamento e a **Tabela 2** apresenta o total de unidades fiscalizadas:

Tabela 1 - Fiscalizações Técnico-Operacionais - 2024.

PROGRAMAÇÃO - FISCALIZAÇÕES 2024				ELABORAÇÃO RELATÓRIO		
Nº	MUNICÍPIO	DATA FISCALIZAÇÃO 2024	ANALISTAS	RESPONSÁVEL PELO RELATÓRIO	PRAZO PARA CONCLUSÃO	RELATÓRIO REALIZADO POR:
1	VICÊNCIA	26/06/2024	Raphael e Rodrigo	Rodrigo	02/08/2024	Cícero
2	NAZARÉ DA MATA	02/07/2024	João Paulo e Raphael	Raphael	05/08/2024	Raphael, Rodrigo e João
3	BUENOS AIRES			João Paulo	05/08/2024	João Paulo
4	OURICURI	08/07/2024 a 12/07/2024	João Paulo e Raphael	Raphael	08/08/2024	Raphael
5	ARARIPINA			Raphael	08/08/2024	Raphael N.C
6	CUMARU			João Paulo	08/08/2024	João Paulo
7	BUÍQUE	22/07/2024 a 26/07/2024	Rodrigo e João Paulo	João Paulo	23/08/2024	João Paulo
8	PETROLÂNDIA			João Paulo	23/08/2024	João Paulo
9	BETÂNIA			Rodrigo	23/08/2024	João Paulo e Rodrigo
10	LAGOA DO CARRO	06/08/2024	Emanuele e Raphael	Emanuele	06/09/2024	Emanuele
11	BOM JARDIM	06/08/2024	Rodrigo e João Paulo	Rodrigo	06/09/2024	Rodrigo
12	FERREIROS	07/08/2024	Raphael e Cícero	Cícero	06/09/2024	Cícero
13	BONITO	08/08/2024 e 09/08/2024	Rodrigo e João Paulo	João Paulo	06/09/2024	Rodrigo
14	LIMOEIRO	13/08/2024	Rodrigo e Raphael	Rodrigo	13/09/2024	Rodrigo
15	MACHADOS	27/08/2024	Rodrigo e João Paulo	Rodrigo	27/09/2024	Rodrigo



1 6	BREJO DA MADRE DE DEUS	09/09/2024 a 11/09/2024	Rodrigo e Raphael	Raphael	10/10/2024	Rodrigo
1 7	TAQUARITIN GA DO NORTE			Raphael	11/10/2024	Rodrigo
1 8	SÃO JOSÉ DO EGITO	28/10/2024 a 1º/11/2024	João Paulo e Rodrigo	Rodrigo	28/11/2024	
1 9	SÃO BENTO DO UNA			Rodrigo	28/11/2024	
2 0	PARANATAM A			João Paulo	28/11/2024	

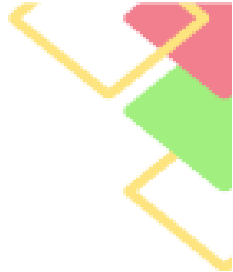
Tabela 2 - Total de Unidades Fiscalizadas até 31/12/2024.

UNIDADES	QUANTIDADE
ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO	0
ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA	32
ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ESGOTO	0
ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ÁGUA BRUTA	21
ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ÁGUA TRATADA	27
RESERVATÓRIO ELEVADO	38
RESERVATÓRIO APOIADO	30
POÇO	05
UTS	01
TOTAL	159

Em decorrência das fiscalizações periódicas, emergenciais e eventuais realizadas **foram elaborados 20 Relatórios de Fiscalização**, em conformidade com a Resolução Arpe nº 083/2010, que estabelece que o resultado da ação fiscalizadora deve ser materializado no Relatório de Fiscalização.

6.4.3.2 Projeto INPACTA

Diante dos reais desafios relacionados com a regulação dos serviços de saneamento, o projeto InPactA foi pensado para, através da articulação intersetorial (Arpe, Ministério Público, Vigiágua, TCE, MRAEs, prestadores de serviços saneamento e órgãos ambientais), fortalecer a atuação em prol do acesso a água com qualidade e regularidade pela população do estado. Os principais desafios que contribuíram para organização do Projeto InPactA foram a complexidade do serviço, assimetria de informações, atendimento de Metas Legais e baixa participação social, e suas principais ações são reuniões técnicas, monitoramento de indicadores, educação ambiental e normatização regulatória. Como ações desse projeto no ano de 2024 tivemos atuação em escola com viés educativo, reuniões com vigiágua, acompanhamento das equipes do vigiágua nas fiscalizações e



participação no Grupo Técnico da Qualidade da Água que foi criado por iniciativa do Ministério Público com intuito de promover o estreitamento do diálogo e integração entre os órgãos públicos envolvidos na qualidade da água para consumo humano.

6.4.3.3 Acompanhamento de Processos Administrativos

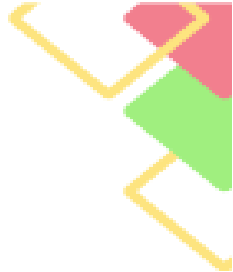
A. Elaboração de Notas Técnicas

Os procedimentos de fiscalização dão início aos Processos Administrativos de Regulação, conforme Resolução Arpe nº 083/2010. Assim, considerando a necessidade de analisar as manifestações da fiscalizada, foram elaboradas Notas Técnicas com fundamento na legislação em vigor que serviram de subsídio para a tomada de decisão administrativa pela Coordenadoria, favorecendo o trâmite processual para o devido encerramento.

A **Tabela 3** relaciona as Notas Técnicas elaboradas para os Processos Administrativos em andamento no ano de 2024:

Tabela 3 - Notas Técnicas - Análise de Processos Administrativos - 2024.

SEI	PROCESSO ADMINISTRATIVO	MUNICÍPIO	Nº NOTA TÉCNICA
0030200037.003296/2023-76	014/2023	GARANHUNS	025/2024
0030200037.000966/2023-01	008/2023	IGARASSU	011/2024
0030200027.000677/2021-51	008/2021	ARAÇOIABA	030/2024
0030200037.000075/2022-65	028/2019	JOAQUIM NABUCO	006/2024
0030200037.000077/2022-54	029/2019	PRIMAVERA	012/2024
0030200037.001480/2024-62	013/2021	AFOGADOS DA INGAZEIRA	014/2024
0030200037.001992/2021-86	017/2021	BELO JARDIM	017/2024
0030200037.000019/2022-21	006/2018	CARNAÍBA	004/2024
0030200037.000007/2022-04	002/2018	IGUARACI	010/2024
0030200037.000009/2022-95	003/2018	INGAZEIRA	009/2024
0030200037.000027/2022-77	008/2018	QUIXABA	007/2024
0030200037.000018/2022-86	005/2018	TABIRA	001/2024
0030200037.000612/2024-39	001/2024	CARPINA	016/2024
0030200037.003298/2023-65	016/2023	ANGELIM	019/2024
0030200037.003299/2023-18	017/2023	CACHOEIRINHA	018/2024
0030200037.003297/2023-11	015/2023	PALMEIRINA	020/2024
0030200037.000418/2022-91	001/2020	RECIFE	008/2024
0030200037.003295/2023-21	013/2023	GARANHUNS	024/2024
0030200037.000960/2023-25	003/2023	FERNANDO DE NORONHA	029/2024
0030200027.000676/2021-14	007/2021	IGARASSU	027/2024
0030200027.000680/2021-74	011/2021	ILHA DE ITAMARACÁ	021/2024



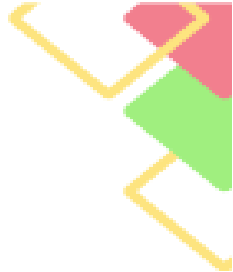
0060500653.000051/2023-42	014/2017	JABOATÃO DOS GUARARAPES	028/2024
0030200037.000353/2022-84	002/2021	MORENO	026/2024
0030200027.000362/2021-11	001/2021	CAMARAGIBE	013/2024
0030200037.000084/2022-56	031/2019	RIO FORMOSO	023/2024
0030200037.000040/2022-26	012/2017	CABO DE SANTO AGOSTINHO	032/2024
0030200037.000469/2022-13	037/2019	TAMANDARÉ	005/2024
0030200037.000079/2022-43	030/2019	RIBEIRÃO	015/2024
0030200037.000091/2022-58	035/2019	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	035/2024
0030200037.000395/2022-15	027/2019	ESCADA	022/2024
0030200037.000085/2022-09	032/2019	BARREIROS	036/2024
QUANTIDADE TOTAL DE NOTAS TÉCNICAS			32

B. Decisões Administrativas – Autos de Infração

Ultrapassados os procedimentos de fiscalização, notificação e diligências para esclarecimentos, foram lavradas **39 (trinta e nove) Autos de Infração**, detalhadas na **Tabela 4**.

Tabela 4 - Decisões Administrativas – Autos de Infração 2024.

SEI	PROCESSO ADMINISTRATIVO	MUNICÍPIO	DECISÃO	DATA DA DECISÃO - RECEBIMENTO
0030200037.001480/2024-62	013/2021	Afogados da Ingazeira	Advertência	17/05/2024
0030200037.001992/2021-86	017/2021	Belo Jardim	Advertência	17/05/2024
0030200037.000019/2022-21	006/2018	Carnaíba	Advertência	23/05/2024
0030200037.000007/2022-04	002/2018	Iguaraci	Advertência	20/05/2024
0030200037.000009/2022-95	003/2018	Ingazeira	Advertência	20/05/2024
0030200037.000027/2022-77	008/2018	Quixaba	Advertência	20/05/2024
0030200037.000018/2022-86	005/2018	Tabira	Advertência	23/05/2024
0030200037.000612/2024-39	001/2024	Carpina	Advertência e Multa Grupo I	30/05/2024
0030200037.003298/2023-65	016/2023	Angelim	Advertência	30/05/2024
0030200037.003299/2023-18	017/2023	Cachoeirinha	Multa Grupo II	30/05/2024
0030200037.003297/2023-11	015/2023	Palmeirina	Advertência	30/05/2024
0030200037.000418/2022-91	001/2020	GNM Leste - RECIFE	Advertência e Multa	30/05/2024
0030200037.003295/2023-21	013/2023	Garanhus SAA	Advertência	29/05/2024
0030200037.000960/2023-25	003/2023	Fernando de Noronha SAA	Advertência	14/06/2024



0030200027.000676/2021-14	007/2021	Igarassu	Advertência	02/08/2024
0030200027.000680/2021-74	011/2021	Ilha de Itamaracá	Advertência	13/08/2024
0060500653.000051/2023-42	014/2017	Jaboatão dos Guararapes	Advertência	13/08/2024
0030200027.000367/2021-36	003/2021	Jangadinha	Advertência	01/10/2024
0030200027.000362/2021-11	001/2021	Camaragibe	Advertência	01/10/2024
0030200037.000084/2022-56	031/2019	Rio Formoso	Advertência	09/10/2024
0030200037.000040/2022-26	012/20217	Cabo de Santo Agostinho	Advertência	11/10/2024
0030200037.000469/2022-13	037/2019	Tamandaré	Advertência	07/11/2024
0030200037.000079/2022-43	030/2019	Ribeirão	Advertência	07/11/2024
0030200037.000091/2022-58	035/2019	Vitória de Santo Antão	Advertência	18/11/2024
0030200037.002080/2024-74	007/2024	Buíque	Advertência	18/11/2024
0030200037.000395/2022-15	027/2019	Escada	Advertência	19/11/2024
0030200037.002278/2024-58	010/2024	Betânia	Advertência	22/11/2024
0030200037.002332/2024-65	016/2024	Machados	Advertência	12/12/2024
0030200037.002310/2024-03	013/2024	Ferreiros	Advertência	12/12/2024
0030200037.001963/2024-67	002/2024	Vicência	Advertência e Multa Grupo I	12/12/2024
0030200037.002330/2024-76	015/2024	Limoeiro	Advertência	12/12/2024
0030200037.002082/2024-63	008/2024	Petrolândia	Advertência	13/12/2024
0030200037.002144/2024-37	009/2024	Cumaru	Advertência	16/12/2024
0030200037.002012/2024-13	003/2024	Nazaré da Mata	Advertência	16/12/2024
0030200037.002307/2024-81	011/2024	Lagoa do Carro	Advertência e Multa Grupo I	19/12/2024
0030200037.002669/2024-72	018/2024	Taquaritinga do Norte	Advertência	20/12/2024
0030200037.002025/2024-84	005/2024	Ouricuri	Advertência	14/01/2025
0030200037.002308/2024-26	012/2024	Bom Jardim	Advertência e Multa Grupo I	-
0030200037.002026/2024-29	006/2024	Araripina	Advertência e Multa Grupo I	-
QUANTIDADE TOTAL DE AUTOS DE INFRAÇÃO				39

C. Decisões Administrativas – Arquivamento: Atendimento e Regularização e Arquivamento Sumário

Ultrapassados os procedimentos de fiscalização, notificação e diligências para esclarecimentos, foram lavradas 05 (cinco) decisões de arquivamento por atendimento e regularização e 01 (uma) decisão por arquivamento sumário, detalhadas na Tabela 5.

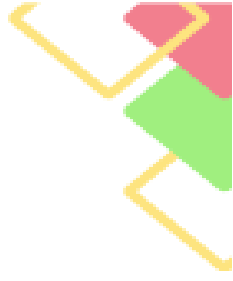


Tabela 5 - Decisões Administrativas – Arquivamento – Atendimento e Regularização 2024.

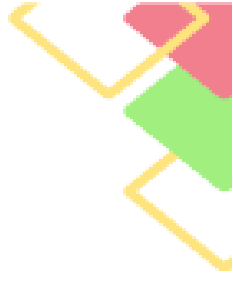
SEI	PROCESSO ADMINISTRATIVO	MUNICÍPIO	DECISÃO	DATA DA DECISÃO
0030200037.003296/2023-76	014/2023	GARANHUNS	ARQUIVAMENTO - ATENDIMENTO E REGULARIZAÇÃO	28/05/2024
0030200037.000966/2023-01	008/2023	IGARASSU	ARQUIVAMENTO - ATENDIMENTO E REGULARIZAÇÃO	29/07/2024
0030200027.000677/2021-51	008/2021	ARAÇOIABA	ARQUIVAMENTO - ATENDIMENTO E REGULARIZAÇÃO	16/08/2024
0030200037.000075/2022-65	028/2019	JOAQUIM NABUCO	ARQUIVAMENTO - ATENDIMENTO E REGULARIZAÇÃO	07/11/2024
0030200037.000077/2022-54	029/2019	PRIMAVERA	ARQUIVAMENTO - ATENDIMENTO E REGULARIZAÇÃO	11/10/2024
0030200037.002013/2024-50	004/2024	BUENOS AIRES	ARQUIVAMENTO - SUMÁRIO	11/10/2024
QUANTIDADE TOTAL DECISÕES – ATENDIMENTO E REGULARIZAÇÃO E ARQUIVAMENTO SUMÁRIO				06

D. Decisões Administrativas - Análise dos Pedidos de Reconsideração

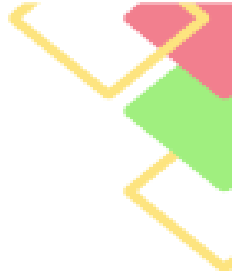
A Compesa apresentou Recurso para **26 (vinte e seis)** Autos de Infração, ocasionando a elaboração das Análises de Pedidos de Reconsideração apresentadas na **Tabela 6**.

Tabela 6 - Análises de Pedidos de Reconsideração - 2024.

SEI	PROCESSO ADMINISTRATIVO	MUNICÍPIO	DECISÃO APR
0030200037.001480/2024-62	013/2021	AFOGADOS DA INGAZEIRA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.001992/2021-86	017/2021	BELO JARDIM	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.000019/2022-21	006/2018	CARNAÍBA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.000007/2022-04	002/2018	IGUARACI	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.000009/2022-95	003/2018	INGAZEIRA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.000027/2022-77	008/2018	QUIXABA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA



0030200037.000018/2022-86	005/2018	TABIRA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.000612/2024-39	001/2024	CARPINA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA E MULTA
0030200037.003298/2023-65	016/2023	ANGELIM	RECONSIDERAÇÃO - ARQUIVAMENTO
0030200037.003299/2023-18	017/2023	CACHOEIRINHA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.003297/2023-11	015/2023	PALMEIRINA	RECONSIDERAÇÃO - ARQUIVAMENTO
0030200037.000418/2022-91	001/2020	RECIFE	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA E MULTA
0030200037.003295/2023-21	013/2023	GARANHUNS	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.000960/2023-25	003/2023	FERNANDO DE NORONHA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200027.000676/2021-14	007/2021	IGARASSU	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200027.000680/2021-74	011/2021	ILHA DE ITAMARACÁ	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0060500653.000051/2023-42	014/2017	JABOATÃO DOS GUARARAPES	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200027.000367/2021-36	003/2021	JANGADINHA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200027.000362/2021-11	001/2021	CAMARAGIBE	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.000084/2022-56	031/2019	RIO FORMOSO	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.000040/2022-26	012/2017	CABO DE SANTO AGOSTINHO	SEM RECURSO - DECISÃO DEFINITIVA (Obs: NÃO INTERPOSIÇÃO TEMPESTIVA DE RECURSO)
0030200037.000469/2022-13	037/2019	TAMANDARÉ	MANUTENÇÃO DA DECISÃO
0030200037.000079/2022-43	030/2019	RIBEIRÃO	MANUTENÇÃO DA DECISÃO
0030200037.000091/2022-58	035/2019	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	MANUTENÇÃO DA DECISÃO
0030200037.002080/2024-74	007/2024	BUÍQUE	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
0030200037.002278/2024-58	010/2024	BETÂNIA	MANUTENÇÃO DA DECISÃO - ADVERTÊNCIA
QUANTIDADE TOTAL ANÁLISES DE PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO			26



6.4.3.4 Acompanhamento de Indicadores

A Coordenadoria de Saneamento da Arpe acompanha os indicadores de qualidade da água e esgoto, os indicadores de perdas e o acompanhamento das metas contratuais de universalização.

A importância de garantir a entrega de um produto com qualidade vem do marco legal do saneamento básico, que estabelece as competências da regulação e estabelece o uso de indicadores como uma ferramenta para acompanhamento de metas contratuais e as estabelecidas pelos Planos de Saneamento Básico. Nesse contexto, a ARPE trabalha com 5 indicadores para avaliar a qualidade da água potável distribuída pelos sistemas de abastecimento do prestador de serviço em saneamento básico, visando a regulação por exposição e o acompanhamento das metas. O sistema de indicadores consegue avaliar a qualidade da água por agregação territorial e pode ser usado pelos analistas de saneamento para direcionar suas fiscalizações diretas. Em relação aos sistemas de esgotamento sanitário, a agência usa como principal indicador a eficiência de remoção de DBO, além de acompanhar alguns parâmetros de qualidade das águas residuais conforme a Resolução CONAMA 430/2011.

Tendo em vista que os processos de fiscalização são essenciais para a garantia da prestação adequada de serviços de saneamento à população e considerando também a necessidade de fortalecer a previsibilidade, a ética, a transparência, a excelência técnica e a eficiência no desempenho da atividade regulatória, a Coordenadoria de Saneamento elaborou acompanhamento das metas contratuais estabelecidas entre os municípios e a prestadora dos serviços públicos de saneamento básico para o ano de 2023, em cumprimento a Norma de Referência da ANA nº 02 que dispõe sobre a padronização dos aditivos aos contratos de prestação e de concessão para a prestação de serviços de abastecimento e esgotamento sanitário, para incorporação das metas previstas no artigo 11 da lei nº 11.445/2007, modificada pela Lei nº 14.026/2020.

A **Tabela 6** apresenta o resumo dos relatórios de acompanhamento de indicadores elaborados pela Coordenadoria de Saneamento.

Tabela 6 - Relatórios de Acompanhamento de Indicadores

SEI	Relatório/Nota Técnica	Assunto	Total
0030200001.004289/2024-80	Metas de Universalização	Relatório Preliminar de Acompanhamento das metas contratuais de Universalização- Ano base 2023	01
Total Geral			01



6.4.3.5 Padronização

A padronização é uma prática importante para garantir a qualidade, a eficiência e a segurança dos procedimentos realizados pela Coordenadoria de Saneamento. Neste sentido, o levantamento das necessidades da Coordenadoria de Saneamento apontou os documentos mais utilizados, quais os problemas que eles apresentavam e quais as melhorias que deveriam ser feitas.

Desta forma, e buscando o diagnóstico aprofundado da situação da qualidade dos serviços prestados pela prestadora nos municípios do Estado, e visando construir base para a tomada de decisão em relação à programação das fiscalizações diretas da coordenadoria de saneamento, foi criado no SEI, 04 documentos modelos referentes ao desenvolvimento de **Projeto Piloto para Fiscalização Indireta**, conforme Tabela 7.

Tabela 7 - Documentos Modelos – Projeto Fiscalização Indireta

Doc.	Assunto
001	Cronograma – Projeto de Fiscalização Indireta
002	Carta de Desempenho
003	Manual de Fiscalização Indireta
004	Relatório de Fiscalização Indireta
Total	04

6.4.3.6 Demandas Externas

A. ANA

Realização do cadastro no sistema da ANA através do Portal de Acompanhamento da Regulação do Saneamento Básico (www.ana.gov.br/sasb/#/identificacao) com o preenchimento principalmente dos campos "Serviços Regulados" e "Prestadores" com atualização do cadastro e inclusão de 12 municípios com contratos regulares com a prestadora de serviços, inclusive com Upload do arquivo do instrumento de delegação ou lei de ratificação da regulação com finalização e entrega do cadastro à ANA.

Em 28/10/2024 a Coordenadoria de Saneamento respondeu Pesquisa sobre as providências para atendimento às Normas de Referência Proc. SEI nº 0030200027.004601/2024-47 (Arpe-CSAN).

B. OUVIDORIA

A **Tabela 8** apresenta o resumo dos principais documentos elaborados pela coordenadoria de Saneamento mediante demanda da Ouvidoria da Arpe.

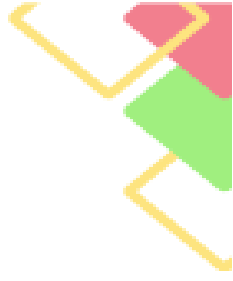


Tabela 8 - Principais Documentos elaborados - Demanda Ouvidoria

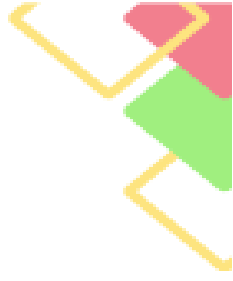
Processo Sei	Tipo de Ação/Documento
0030200027.003425/2024-26 - Edifício Life - MRV Engenharia	Visita Técnica – Edifício Life - MRV Engenharia, Rua Copacabana- 00035 – Boa Viagem, Recife para viabilidade técnica de interligação de empreendimento residencial ao sistema do SES CABANGA
0030200008.002599/2024-08	Despacho nº 50753988 - contribuições para construção de FAQ
TOTAL	07

C. MP

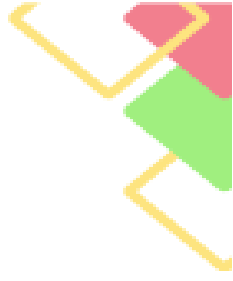
A **Tabela 9** apresenta o resumo dos principais documentos elaborados pela coordenadoria de Saneamento mediante demanda do Ministério Público.

Tabela 9 - Principais Documentos elaborados - Demanda Ministério Público

Processo Sei	Tipo de Documento/Ação
0030200001.000772/2024-95	- Ofício 3 - 46417327 Fiscalização ETA Pindoba e REL Independência - MPPE Carpina - Fiscalização ETA Pindoba e REL Independência - MPPE Carpina - Despacho - 50437331 - Ofício 19 - 50440848
0030200001.001065/2024-16	- Despacho - 46798002 - Ofício 5 - 46785386
0030200001.001594/2024-10	- NT 004 Arpe CSAN- doc SEI nº 48079088 – MPPE Carpina - CI 19 – 47559965 - Despacho - 48450122 - Ofício 7 - 47566661 - Ofício 9 - 47873521
0030200001.002423/2024-16	- Despacho - 48733860 - Despacho - 58072357 - Despacho - 59088638 - Ofício 56 - 58902642 - CI 146 - 60274321 - Ofício 58 - 60268268 - NT 017 Arpe CSAN – doc SEI nº 59179864 - MPPE Promotoria de Defesa da Cidadania da Capital – Procedimento adotado pela compesa para suspensão (corte) do fornecimento de água.
0030200008.001700/2024-03	CI nº 35 doc. SEI 49104239
0030200001.002717/2024-30	- CI nº 36 doc. SEI 49112586 - Ofício 15 – 49112607 - Despacho – 50111161 - NT 007/2024 - 50043323 - 3ª Promotoria de Justiça de Carpina nº 02208.000.737/2023-0014, de 11 de abril de 2024, referente ao não fornecimento de água na Rua Padre João Ribeiro, no Bairro Senzala em Carpina - PE



	• Ofício 17 – 50071686 • Ofício 18 – 50072527
0030200016.001151/2024-60	• NT 005/2024 - 49362013 - 13ª Vara Cível da Capital sobre a metodologia de Cobrança de esgoto condominial residencial adotada pela ARPE • Despacho - 49537004
0030200001.006546/2024-18	• GT Qualidade da água - 1ª reunião • Despacho 55869706 • Ofício 40 – 55812343
0030200016.002511/2024-41	• Despacho – 55747557 - Deliberações sobre políticas públicas atinentes ao esgotamento sanitário na cidade do Recife - Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital (Meio Ambiente) • Audiência Pública
0030200001.006659/2024-13	• NT 012/2024 - 56012130 - 18ª Promotoria de justiça de defesa da capital (consumidor) - informação sobre as providências adotadas quando constatado que a água fornecida pela Compesa, apresenta-se fora dos padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria nº 888/2021 GM • Despacho – 56042141 • Ofício 41 - 55941160
0030200005.002567/2024-24	• NT 010/2024 - 54912758 - Ação Civil Pública nº 0000729-50.2016.8.17.0120 - Vara da Comarca de Afrânio. Esclarece o caráter regulatório das atividades desempenhadas pela Coordenadoria de Saneamento da Agência de Regulação de Pernambuco - Arpe • Despacho - 54911681
0030200001.007063/2024-31	• NT 014 Arpe CSAN – doc SEI nº 57065007- MPPE Flores • Despacho – 57273027 • Ofício 43 - 57273117
0030200001.007116/2024-13	• Despacho – 57581702 • Ofício 47 – 57581728 • Despacho - 57890652
0030200001.007452/2024-66	• Despacho – 57453534 • Ofício 45 – 57453570 • CI 124 – 57758657 • Ofício 51 – 57771679 • Despacho – 59908906 • CI 7 – 61145109 • Minuta Ofício - 61187189 • NT 016 Arpe CSAN – doc SEI nº 58371262 - MPPE - 4ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania de Petrolina - Procedimento nº 01879.000.794/2023 — PROCEDIMENTO PREPARATÓRIO : Eliminadores de ar antes dos hidrômetros nas residências
0030200027.005474/2024-01	• CI 149 - 60659424 • Ofício 59 – 60661463 • Envio Relatório de Certificação 4º Ciclo Metodologia Acertar - Procuradora de Justiça - Coordenadora CAO-Consumidor



0030200027.005481/2024-03	CI 150 – 60668764 – Envio Relatório de Certificação 4º Ciclo Metodologia Acertar – Secretaria Executiva de Saneamento
TOTAL	55

D. TCE

A **Tabela 11** apresenta o resumo dos principais documentos elaborados pela coordenadoria de Saneamento mediante demanda do TCE.

Tabela 11 - Principais Documentos elaborados/Ação - Demanda TCE

Processo Sei	Tipo de Documento
0030200051.000185/2024-19	Despacho - 47345016
0030200027.001599/2024-54	- Despacho - 49021979 - Ofício 13 – 49021631 - Despacho – 49192909 - Ofício 14 – 49105023
0030200001.004289/2024-80	- Despacho – 51550048 - Ofício 23 – 51550604 - Despacho – 52166321 - Ofício 28 – 52140620 - Apresentar verificação anual realizada pela Arpe referente ao cumprimento das metas de universalização para os anos de 2022 e 2023, conforme disposto no §5º do art. 11-B da Lei 11.445/2007
0030200001.004837/2024-71	- Despacho 52555736 - CI 65 – 52649091 - Ofício 32 - 52503583
TOTAL	12

E. PGE

A **Tabela 12** apresenta o resumo dos principais documentos elaborados pela coordenadoria de Saneamento mediante demanda da PGE.

Tabela 12 - Principais Documentos elaborados - Demanda PGE

Processo Sei	Tipo de Documento
3700001027.000203/2024-00	Despacho - Memo PL Ordinária nº 1737/2024 - doc. SEI nº 48790782
3700000987.004938/2024-83	- Nota Técnica 11/2024 (AÇÃO POPULAR Nº 0003336-68.2024.8.17.2670) doc. SEI nº 55834862 - Despacho - 55938710
3700001027.000622/2024-33	Despacho - Memo PL Ordinária nº 2266/2024
3700001027.000699/2024-11	Despacho - Memo PL Ordinária nº 2361/2024
3700001027.000725/2024-01	Despacho - Memo PL Ordinária nº 2389/2024
3700001027.000766/2024-90	Despacho - Memo PL Ordinária nº 2449/2024
Total	07



F. Reuniões

A **Tabela 13** apresenta o resumo das reuniões realizadas durante o ano de 2024.

Tabela 13 - Participação em Reuniões

Data	Participantes	Assuntos/Tipo
15/01/2024	CSAN , COJUR, CTEEF,COMPESA,FUNDACE	Apresentação EVTE
18/01/2024	CTEEF E CSAN	EVTE
19/01/2024	CSAN	1ª Reunião interna CSAN
26/01/2024	CSAN	2ª Reunião interna CSAN
01/02/2024	CSAN	Indicadores da ANA
02/02/2024	CSAN	3ª Reunião interna CSAN
06/02/2024	CSAN	Reunião
07/02/2024	CSAN	Reunião
16/02/2024	CSAN	4ª Reunião interna CSAN
19/02/2024	CSAN	Reunião COMPESA
21/02/2024	MP, CSAN e Vigiágua	Reunião MP Carpina
22/02/2024	MP e CSAN	Reunião MP - Recife
27/02/2024	CSAN e CTEEF e Vereador	Cobrança Tarifa de Esgoto do Município de Parnamirim
28/02/2024	CSAN	Reunião DIA DA ÁGUA
29/02/2024	Vereador + representante de câmara e CSAN	Cobrança Tarifa de Esgoto do Município de Parnamirim
04/03/2024	CSAN - Controle Interno	Reunião
06/03/2024	João Paulo	Comissão reforma da coberta
14/03/2024	CSAN	Reunião DIA DA ÁGUA
15/03/2024	CSAN, COJUR e AECI	Reunião técnica estratégica para revisão de documentos modelos.
20/03/2024	CSAN	Projeto INPACTA - Apresentação Dia Mundial da Água - Escola Professora Fontainha da Abreu
26/03/2024	Comissão EVTE	Reunião da Comissão do EVTE sobre minuta de resposta
02/04/2024	Diretorias e Ouvidoria da COMPESA, Roberta Brito (OUV), Jane Maia e João Paulo Barbosa (CSAN)	Reunião de alinhamento para melhoria do desempenho da Ouvidoria da Compesa
03/04/2024	COMPESA, Sandra (OUV), Jane Maia e João Paulo Barbosa (CSAN)	Reunião para solução de pendências da Ouvidoria da Compesa
03/04/2024	COMPESA, ARPE	Visita ao Centro de Operações Integradas - COI
09/04/2024	AECI e CSAN	Reunião para apresentação da planilha de Gestão de Riscos
16/04/2024	SESAN/MRAE, COJUR e CSAN	Reunião para alinhamento para atuação da Arpe como agência reguladora das microrregiões



16/04/2024	CSAN	Audiência Pública MPPE – Centro de Apoio Operacional de Defesa da Educação (Qualidade da Água e desabastecimento)
17/04/2024	VIGIÁGUA e CSAN	Reunião para apresentação do Programa Viagiágua
18/04/2024	Artur Coutinho e Gustavo Nunes (SESAN/MRAE) e Carlos Porto, Lara Pinheiro, Michelline Neves e Jane Maia (ARPE)	Reunião para apresentação institucional da MRAE
18/04/2024	MP, VIGIÁGUA, COMPESA e CSAN	Audiência Pública MPPE – Controle e Vigilância da Qualidade da Água
23/04/2024	CSAN/DAF/STP-UP Excelência Gestão Empresarial	Reunião para apresentação da plataforma “Vamos Fiscalizar”
24/04/2024	COJUR, CNR e CSAN	Reunião sobre demanda oriunda da COMPESA com questionamentos acerca da Resolução Arpe nº 085/2013 - Comercial
29/04/2024	CSAN e RH	Reunião sobre relatório de dimensionamento
30/04/2024	MRAE I - Sertão, Carlos Porto, Jane Maia e Sheila Messias (ARPE)	Assembleia da MRAE I para apresentação institucional da ARPE e deliberação para definição da agência reguladora da microrregião
30/04/2024	MRAE II – RMR - PAJEÚ, Carlos Porto, Jane Maia e Sheila Messias (ARPE)	Assembleia da MRAE II para apresentação institucional da ARPE e deliberação para definição da agência reguladora da microrregião
06/05/2024	ARSESP e Emanuele Ferreira e Jane Maia (CSAN)	Reunião estratégica para <i>benchmarking</i> com a Agência de São Paulo
16/05/2024	SEPE e ARPE	Reunião para apresentação do resultado da 1ª etapa do estudo de concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário
01/02/204	CSAN	5ª Reunião interna CSAN
07/06/2024	CSAN	6ª Reunião interna CSAN
10/06/2024	ARPE	Reunião para definição pelos setores da agência da especialização das funções gratificadas
10/06/2024	MP, VIGIÁGUA, COMPESA e CSAN	Audiência Pública MPPE – Controle e Vigilância da Qualidade da Água
11/06/2024	ARPE	Reunião com planejamento estratégico - 1ª Oficina
14/06/2024	CSAN	7ª Reunião interna CSAN
17/06/2024	CSAN	8ª Reunião interna CSAN
18/06/2024	ARPE	Reunião com planejamento estratégico - 2ª Oficina
28/06/2024	CSAN	9ª Reunião interna CSAN
19/07/2024	CSAN	10ª Reunião interna CSAN
25/07/2024	SEPE, BNDS e ARPE	Reunião para apresentação dos produtos e visão geral do projeto de concessão
26/07/2024	CSAN	11ª Reunião interna CSAN



30/07/2024	Cícero, Emanuele e Michelline	RESÍDUOS SÓLIDOS - Reunião <i>On line</i> com a Arisb
05/08/2024	CSAN	12ª Reunião interna CSAN
27/08/2024	CSAN - VIGIÁGUA - MINISTÉRIO PÚBLICO - APEVISA - FUNASA	1ª Reunião GT Qualidade da Água - On Line
06/09/2024	SEPE, BNDS e ARPE	Reunião para análise das minutas
10/09/2024	AECI e CSAN	Reunião sobre a planilha inicial de identificação de riscos e explicação sobre as próximas planilhas a serem preenchidas
17/09/2024	SEPE e ARPE	Reunião para discussão das contribuições sobre as minutas do contrato de concessão
19/09/2024	CSAN	Audiência MPPE – Promotoria de Justiça e defesa da cidadania
23/09/2024	CSAN	13ª Reunião interna CSAN
03/10/2024	CSAN - VIGIÁGUA - MINISTÉRIO PÚBLICO - APEVISA – FUNASA - UFPB	2ª Reunião do GT Qualidade da Água - Apresentação do Plano de Segurança da Água desenvolvido pela UFPB
04/10/2024	COMPESA e CSAN	Reunião sobre planejamento e monitoramento de reservatórios para recuperação
10/10/2024	CSAN	14ª Reunião interna CSAN
24/10/2024	ARPE	Reunião de planejamento estratégico
29/10/2024	DTO e Coordenadorias	Momento DTO
05/11/2024	DTO e Coordenadorias	Momento DTO
12/11/2024	DTO e Coordenadorias	Momento DTO
21/11/2024	CEF, Consultoras, Consórcios e Comissão Arpe Resíduos Sólidos	Reunião de alinhamento sobre atuação da ARPE como agência reguladora dos consórcios de resíduos sólidos
23/11/2024	ANA e CSAN	Reunião para esclarecimento de dúvidas relacionadas ao atendimento da NR 8
26/11/2024	Comissão Arpe Resíduos Sólidos	Reunião para elaboração de plano de trabalho e normativos

6.4.3.7 Ações de Capacitação Funcional e Desenvolvimento Institucional

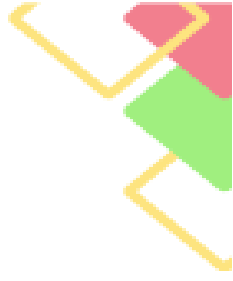
A **Tabela 14** apresenta o resumo dos cursos realizados pelos servidores da coordenadoria de saneamento da Arpe durante o ano de 2024.

Tabela 14 - Ações de Capacitação – CURSOS

Item	Curso	Servidor(es)
1	Participação na palestra sobre Saúde Mental para prevenção ao Suicídio - ARPE	Jane Maia, João Paulo, Cícero
2	Participação em Reunião da Câmara Técnica de Saneamento - Março - ABAR	Cícero Soares, Rodrigo Antonio Pinto de Melo, Jane Maia



3	Participação em Reunião da Câmara Técnica de Saneamento – Junho - ABAR	Jane Maia
4	Participação em Reunião da Câmara Técnica de Saneamento – Setembro - ABAR	Cícero Soares, Emanuele Ferreira, Rodrigo Antonio Pinto de Melo, Jane Maia
5	Participação em Roda de Conversa: Prevenção de Acidentes no Trânsito - ARPE	Cícero Soares, André Luiz, Rodrigo Antonio Pinto de Melo
6	Participação em Roda de Conversa: Prevenção de Câncer de Intestino - ARPE	Cícero Soares
7	Participação do Lançamento do Mapa Estratégico - ARPE	Cícero Soares, André Luiz, Rodrigo Antonio Pinto de Melo
8	Participou da Oficina de Matriz SOWT – Planejamento Estratégico ARPE 2024 - 2027 - ARPE	Cícero Soares, Emanuele Ferreira, Rodrigo Antonio Pinto de Melo, Jane Maia
9	Participação em Roda de Conversa: Novembro Azul - ARPE	Cícero Soares, André Luiz
10	Participação em Roda de Conversa: Riscos nas Contratações - Importâncias e Desafios - ARPE	Cícero Soares
11	Participação no Curso de Automação de Processos através da RPA para Transformação Digital no setor público - EGAPE	Cícero Soares
12	Participação no Curso de Fundamentos da Teoria da Regulação - ENAPE	Cícero Soares
13	Implantação do Novo Marco do Saneamento - ENAP	Emanuele Ferreira
14	II Encontro Nacional de Agências Reguladoras-25 anos ABAR	Jane Maia
15	Automação de Processos através da RPA para Transformação Digital (Turma/JUN2024) ENAP	André Luiz Borges
16	Introdução À Ciência de Dados	André Luiz Borges
17	Tópicos em Machine Learning	André Luiz Borges
18	Jornada Python	André Luiz Borges
19	Jornada Excel	André Luiz Borges
20	Introdução às metodologias Ágeis	André Luiz Borges
21	Participação na palestra sobre Racismo e prestação do Serviço Público - ARPE	André Luiz Borges, Jane Maia
22	Participação no Seminário o Impacto da Reforma Tributária nos Contratos de Concessão	Rodrigo Antonio Pinto de Melo, Emanuele, João Paulo Barbosa da Costa e Jane Maia
23	Participação no XVI Fórum Ibero-americano de Regulação – FIAR 2024	Rodrigo Antonio Pinto de Melo
24	GBP/ e-Fisco - Noções sobre o cronograma de execução orçamentária (CEO)	Emanuele Ferreira, João Paulo Barbosa da Costa
25	V Fórum Novo Saneamento	Emanuele Ferreira, Jane Maia
26	Palestra Acertar - 3º Ciclo	Cícero Soares, Emanuele Ferreira, João Paulo Barbosa, Rodrigo Antonio de Melo, Jane Maia



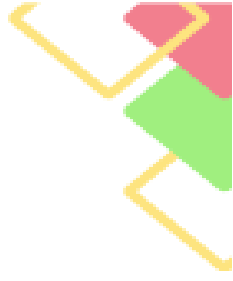
27	Participação no I Seminário de Gestão	Jane Maia
28	Webinar - "Projeto de Normatização e Capacitação em Soluções Alternativas"	Jane Maia e João Paulo Barbosa
29	Participação na Conferência P3C Regional Nordeste 2024	Jane Maia e João Paulo Barbosa

6.4.3.8 Acertar

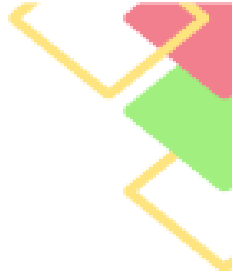
O Projeto Acertar teve como objetivo desenvolver metodologias de Auditoria e Certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). O projeto, executado no âmbito do Programa de Desenvolvimento do Setor Água – INTERÁGUAS, foi resultado da parceria entre o Ministério das Cidades e a Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR e cujo propósito foi de aprimorar os processos de gestão das informações dos prestadores de serviços de saneamento. A metodologia aplicada resulta no processo de certificação, sendo possível avaliar a qualidade das informações do SNIS nas dimensões de confiança e exatidão. Para 2024, considerando o ano de referência 2022, a Arpe desenvolveu o 4º Ciclo, focando nos Testes Substantivos (TSs). Como resultado, gerou-se dois tipos de relatórios, um de auditoria e um de certificação, com análises da avaliação de confiança e exatidão do grupo básico de informações do SNIS (composto por 10 indicadores calculados a partir de 25 informações). A **Tabela 15** resume as principais atividades desenvolvidas ao longo do ano de 2024 pela equipe da Metodologia Acertar da Arpe.

Tabela 15 - Atividades Desenvolvidas - Metodologia Acertar.

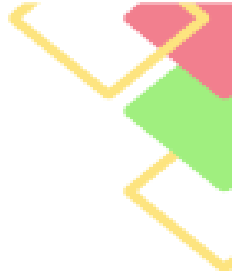
Etapas	Atividades	Responsáveis	Data de Conclusão	Status
1. Planejamento	Definir a estratégia global para certificação do(s) prestador(es) regulado(s)	Auditor Líder	01/08/24	Concluída
1. Planejamento	Definir a infraestrutura, materiais, equipamentos, tecnologias e recursos humanos necessários por parte da Agência de Regulação - Importante: Definir os envolvidos por processo e os perfis	Auditor(a) Líder	15/08/24	Concluída
1. Planejamento	Realizar contato inicial com o prestador de serviços para realizar alinhamento inicial sobre a certificação	Agência Gestor / Auditor(a) Líder	22/08/24	Concluída
1. Planejamento	Enviar ofício com informações gerais sobre projeto, solicitação dos responsáveis por parte do prestador e de reunião de início do ACERTAR.	Auditor Líder	04/09/24	Concluída
1. Planejamento	Definir a infraestrutura, materiais, equipamentos, tecnologias e recursos humanos necessários por parte	Prestadores Gestores - Cleyton de Araújo Silva e	06/09/24	Concluída



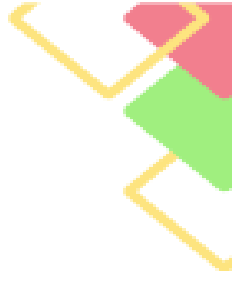
	do(s) prestador(es) regulado(s) - Importante: Definir os envolvidos por processo e os perfis	Juliane da Silva Barbosa		
1. Planejamento	Realizar treinamento para utilização da plataforma online para certificação do ACERTAR (<i>onboarding</i>)	Toda equipe da Agência de Regulação	11/09/24	Concluída
1. Planejamento	Realizar treinamento para utilização da plataforma online para certificação do ACERTAR (<i>onboarding</i>)	Toda equipe do prestador envolvida com o ACERTAR	18/09/24	Concluída
1. Planejamento	Reunião de apresentação da plataforma VamosAcertar para o prestador de serviços	Auditor Líder	18/09/24	Concluída
2. Execução	Enviar ofício de solicitação de documentos para realização dos testes de controle (avaliação de confiança) - 93 CTs	Agência Gestora	23/09/24	Concluída
2. Execução	Realizar treinamento da metodologia ACERTAR e dos testes de controle - Grupo padrão de informações	Prestadores Gestores - Cleyton de Araújo Silva e Juliane da Silva Barbosa	26/09/24	Concluída
1. Planejamento	Definir a infraestrutura, materiais, equipamentos, tecnologias e recursos humanos necessários por parte do(s) prestador(es) regulado(s) - Importante: Definir os envolvidos por processo e os perfis	Prestador Gestor	30/09/24	Concluída
1. Planejamento	Elaborar o plano da auditoria de certificação das informações do(s) prestador(es) de serviço	Agência Gestora	30/09/24	Concluída
2. Execução	Realizar reunião para sanar dúvidas relativas à aplicação dos testes de controle (avaliação de confiança). Importante: Reuniões realizadas por processo a ser avaliado e com a participação dos responsáveis pelos respectivos processos que serão auditados pela Agência de Regulação (Duração total estimada: 4h30).	Agência Gestora	01/10/24	Concluída
1. Planejamento	Validar plano de auditoria de certificação das informações, junto ao prestador de serviços	Agência Gestora	04/10/24	Concluída



	regulado			
2. Execução	Preparar documentação para início dos trabalhos para realização dos testes de controles - por Processo a ser avaliado	Prestadores Gestores - Cleyton de Araújo Silva e Juliane da Silva Barbosa	09/10/24	Concluída
2. Execução	Realizar os testes de controles pertinentes aos setores sob sua responsabilidade (autodiagnóstico da avaliação de confiança)	Prestadores Gestores - Cleyton de Araújo Silva e Juliane da Silva Barbosa	09/10/24	Concluída
2. Execução	Realizar análise de informações pré-entrada em campo (pré-auditoria dos testes de controle)	Agência Gestora	11/10/24	Concluída
2. Execução	Enviar ofício de solicitação de documentos para realização dos testes de substantivos (avaliação de exatidão) - 36 informações	Agência Gestora	25/10/24	Concluída
2. Execução	Gerar constatações da auditoria - Avaliação de confiança	Agência Gestora	25/10/24	Concluída
2. Execução	Realizar coleta e análise das informações auditadas, assim como a coleta e registro das evidências	Agência Gestora	25/10/24	Concluída
2. Execução	Realizar reunião de abertura da auditoria dos testes de controles (avaliação de confiança)	Agência Gestora	25/10/24	Concluída
2. Execução	Realizar reunião de encerramento da auditoria dos testes de controles (avaliação de confiança)	Agência Gestora	25/10/24	Concluída
2. Execução	Realizar reunião para sanar dúvidas relativas à aplicação dos testes substantivos (avaliação de exatidão) Importante: Reuniões realizadas por processo a ser avaliado e com a participação dos responsáveis pelos respectivos processos que serão auditados pela Agência de Regulação (Duração total estimada: 2h30).	Agência Gestora	01/11/24	Concluída
2. Execução	Realizar treinamento para aplicação dos testes substantivos - Grupo padrão de informações	Prestadores Gestores - Cleyton de Araújo Silva e Juliane da Silva	01/11/24	Concluída



		Barbosa		
2. Execução	Preparar documentação para início dos trabalhos para realização dos testes substantivos - por processo a ser avaliado	Prestadores Gestores - Cleyton de Araújo Silva e Juliane da Silva Barbosa	13/11/24	Concluída
2. Execução	Realizar os testes substantivos pertinentes aos setores sob sua responsabilidade (autodiagnóstico da avaliação de exatidão)	Prestadores Gestores - Cleyton de Araújo Silva e Juliane da Silva Barbosa	13/11/24	Concluída
2. Execução	Realizar análise de informações pré-entrada em campo (pré-auditoria dos testes substantivos)	Agência Gestora	19/11/24	Concluída
2. Execução	Gerar constatações da auditoria - Avaliação de exatidão	Agência Gestora	29/11/24	Concluída
2. Execução	Realizar coleta e análise das informações auditadas, assim como coleta e registro das evidências	Agência Gestora	29/11/24	Concluída
2. Execução	Realizar reunião de abertura da auditoria dos testes substantivos (avaliação de exatidão)	Agência Gestora	29/11/24	Concluída
2. Execução	Realizar reunião de encerramento da auditoria dos testes substantivos (avaliação de exatidão)	Agência Gestora	29/11/24	Concluída
3. Conclusão	Elaborar relatórios (certificação e auditoria) com os resultados da auditoria de certificação	Agência Gestora	09/12/24	Concluída
3. Conclusão	Conduzir reunião de encerramento da certificação, com o prestador de serviço e apresentar os relatórios	Agência Gestora	10/12/24	Concluída
3. Conclusão	Registrar memória de reunião (ata da reunião de encerramento)	Agência Gestora	10/12/24	Concluída
3. Conclusão	Receber retorno do prestador sobre os relatórios de certificação e de auditoria	Prestadores Gestores - Cleyton de Araújo Silva e Juliane da Silva Barbosa	16/12/24	Concluída
3. Conclusão	Divulgar o relatório de certificação ao Governo Federal (Ministério das Cidades)	Agência Gestora	26/12/24	Concluída
Total de ações				39



6.4.3.9 Atividades Administrativas

As atividades administrativas desenvolvidas pela Coordenadoria de Saneamento são essenciais para o setor de regulação, pois garantem de forma eficiente o acompanhamento dos processos administrativos, sendo responsável pelo cumprimento da aplicação dos normativos e leis que regem as atividades voltadas à fiscalização dos serviços delegados no Estado de Pernambuco. Estão aqui incluídas a tramitação de processos, controle de férias, licenças e frequências, solicitação de veículos, solicitação de diárias, solicitações de informações e autorizações de dilação de prazo. Assim, a **Tabela 16** resume as principais atividades administrativas desenvolvidas no âmbito da coordenadoria de saneamento unidade CSAN durante o ano de 2024 e a tabela 17 na unidade CSAN-Processos.

Tabela 16 - Atividades Administrativas- Resumo Geral – Unidade CSAN

Atividade	Quantidade
Elaboração de Despachos	105
Tramitação de requerimentos gerais	28
Elaboração de Termos de Referência	1
Controle de frequência	81
Estudo Técnico Preliminar (ETP)	1
Elaboração de ATA	14
Elaboração de Nota Técnica	15
Elaboração de Comunicações Internas	134
Elaboração de Minutas de Ofícios	46
Total	379

Tabela 17 - Atividades Administrativas- Resumo Geral – Unidade CSAN-Processos

Atividade	Quantidade
Elaboração de Despachos	26
Elaboração de ATA	1
Elaboração de Nota Técnica	32
Elaboração de Comunicações Internas	91
Elaboração de Minutas de Ofícios	166
Termos de Notificação	20
Decisões	71
Total	407



6.4.3.10 Resumo Geral

A **Tabela 18** resume as principais atividades apresentadas neste relatório.

Tabela 18 - Resumo Geral das Atividades em 2024

Atividade	Quantidade
Unidades do SAA e do SES fiscalizadas	159
Elaboração de Relatórios de Fiscalização	20
Elaboração de Notas Técnicas	47
Decisões Administrativas – Autos de Infração	39
Decisões Administrativas – Arquivamento (Atendimento -Regularização)	06
Decisões Administrativas – Análise do Pedido de Reconsideração	26
Acompanhamento de Indicadores (Elaboração de Relatórios)	01
Elaboração de instrumentos de padronização (documentos modelos) - projeto de Fiscalização Indireta	04
Reuniões Externas	06
Ações de Capacitação	25
Atividades do Acertar	39
Documentos modelos Projeto de Fiscalização Indireta	04
Atividades administrativas	739
Total	1072

6.4.4 Considerações Finais

As informações apresentadas neste relatório destacam o compromisso da Coordenadoria de Saneamento com o fortalecimento da regulação através fiscalização contínua dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, do acompanhamento dos processos administrativos, da padronização dos procedimentos, do diálogo contínuo com outras instituições (MP, TCE, ARIs, Compesa, SRHS, VIGIÁGUA, dentre outros) e da aplicação da metodologia Acertar.



7 DAS COORDENADORIAS VINCULADAS À DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.1 COORDENADORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICOS FINANCEIROS

7.1.1 Competência institucional

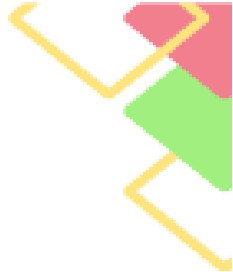
Compete à Coordenadoria de Tarifas e Estudos Econômicos Financeiros (CTEEF) executar as atividades de análises técnicas visando à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro relacionadas aos processos tarifários dos serviços públicos delegados ou sujeitos à delegação, definidos como: revisões (ordinárias e extraordinárias) e reajustes (de acordo com os contratos e metodologias estabelecidas em legislação). O procedimento de revisão também pode ser denominado de: fixação, quando se trata da definição dos valores iniciais de novas delegações de serviços; realinhamento; reposicionamento; reequilíbrio; recomposição; ou repasse. As análises técnicas dos procedimentos tarifários podem ser consubstanciadas em Notas Técnicas, Pareceres, Relatórios ou Informações, para embasar decisões regulatórias e atender demandas institucionais. Realiza-se ainda o monitoramento tarifário e contábil, com o acompanhamento do equilíbrio econômico financeiro das concessões.

Além disso, são desenvolvidas atividades de assessoramento às Diretorias, em especial, à Diretoria de Regulação Econômico-Financeira, com proposição e elaboração de normas regulatórias aplicáveis aos setores regulados pela Arpe, proposição de programas de trabalho, bem como, de metas de desempenho institucional.

7.1.2 Equipe

A equipe da CTEEF em 2024 foi composta por 6 (seis) membros: a Coordenadora, 4 (quatro) Analistas de Regulação e 1 (um) Apoio Administrativo, destes 5 (cinco) são servidores estatutários e 1 (um) terceirizado, conforme apresenta Quadro 1 a seguir.

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Sheila Messias da Silva	3648613/1	Coordenadora
Amanda de Araújo Farias	1249401/2	Analista de Regulação
Danilo Rodrigues de Almeida Lira	4066162/1	Analista de Regulação
Letícia Araújo de Carvalho	4067193/1	Analista de Regulação
Myron Palhano Galvão Sobrinho	1153285/3	Analista de Regulação
Luciana Soares Corrêa	-	Apoio Administrativo



7.1.3 Atividades Desenvolvidas

As atividades desenvolvidas no âmbito da Regulação Econômico-Financeira tratam-se principalmente de procedimentos tarifários, monitoramentos, estudos, normatizações, participações em atividades designadas por comissões instituídas pela ARPE, além de outras demandas institucionais recebidas. Por fim, registram-se as participações da equipe CTEEF em capacitações e outras atividades de qualificação e desenvolvimento funcional.

7.1.3.1 Procedimentos tarifários

Quanto aos procedimentos tarifários a CTEEF atua para embasar decisões regulatórias de criação, revisão ou reajuste de tarifas. As análises produzidas são consolidadas em Notas Técnicas e Pareceres.

De modo a garantir a participação social, conforme estabelece a legislação, as fixações e revisões tarifárias são submetidas à Audiência Pública. As contribuições recebidas e respectivas análises são registradas pela CTEEF em Relatório de Audiência Pública submetido à aprovação da Diretoria Colegiada da ARPE. Em geral, são publicadas Resoluções homologatórias das decisões regulatórias decorrentes dos procedimentos tarifários.

Em 2024, a Arpe recepcionou pleitos de procedimentos tarifários dos setores de Gás Canalizado (Companhia Pernambucana de Gás - Copergás), Saneamento (Companhia Pernambucana de Saneamento - Compesa), Rodovias Concedidas (Concessionária Rota dos Coqueiros – CRC e Concessionária Rota do Atlântico – CRA) e Sistema de Transporte (Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR) que foram analisados pela CTEEF, são apresentados a seguir:

Procedimento de **Recomposição da Tarifa Média decorrente de Variação no Custo de Aquisição do Gás Natural**, referente ao período de 01/02/2024 a 30/04/2024: calculou-se o Preço de Venda do Gás Natural (PV) no valor de R\$ 2,2554/m³, com impacto na Tarifa Média equivalente a [+] 3,63%, decorrente do novo preço médio ponderado de venda do gás natural (PMPV) no valor de R\$ 2,3721/m³ e da aplicação da Parcela de Recuperação (PRFEV-ABR/24) de [-]R\$ 0,1167/m³. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 01, de 29/01/2024** que embasou a Resolução ARPE nº 249, de 30/01/2024. Processo SEI: 0030200018.000252/2024-01.

Procedimento de **Reajuste da Tarifa de Utilização do Serviço de Distribuição (TUSD) – Refinaria Abreu e Lima (RNEST)**: calculou-se o valor do reajuste da TUSD – RNEST, com base nos índices do IGP-M, de acordo com o contrato, obtidos pelo site da Fundação Getúlio Vargas (FGV), tendo-se como resultado o percentual de reajuste negativo de [-]3,18%, aplicado na TUSD a ser praticada no atendimento a RNEST pelo período de 01/01/2024 a 31/12/2024. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 03, de 29/01/2024** que embasou a Resolução ARPE nº 250, de 30/01/2024. Processo SEI: 0030200016.000269/2024-71.

Procedimento de **Realinhamento Tarifário do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife STPP/RMR**, analisou-se o pleito



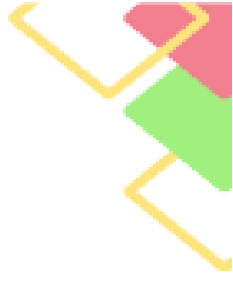
decorrente da criação de Bilhete Único e da extinção dos Anéis Tarifários A e B. A adoção do bilhete único gerou redução de -2,94% na Tarifa Média de Referência, que passou a R\$ 4,0923. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 04, de 28/02/2024** que embasou a Resolução ARPE nº 253, de 29/02/2024. Processo SEI: 0011100014.000223/2024-18.

Procedimento de **Reajuste das Tarifas de Religação** aplicáveis pela Copergás às unidades consumidoras por ocasião de regularização de inadimplência, com suspensão de fornecimento de gás natural: reajustou-se no percentual de 4,51%, de acordo com a variação acumulada do IPCA/IBGE do período de 1º de fevereiro de 2023 a 31 de janeiro de 2024, passando a vigorar a partir de 1º de março de 2024. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 05, de 29/02/2024** que embasou a Resolução ARPE nº 254, de 29/02/2024. Processo SEI: 0030200001.001393/2024-12.

Procedimento de **Revisão do Equilíbrio Econômico-Financeiro Contrato de Concessão Patrocinada CGPE nº 001/2006 da Concessionária Rota dos Coqueiros (CRC)**: analisou-se o impacto no equilíbrio econômico-financeiro do Contrato devido a ocorrência de Tráfego de Veículos Pedagiados abaixo de 70% do Fluxo Previsto no Edital, no período de 14/06/2022 até 13/06/2023, que resultou na variação percentual de **3,26%** para as Tarifas Básicas de Pedágio (Dias Úteis de R\$ 3,1984 para R\$ 3,3027 e Fins de Semana e Feriados de R\$ 4,7976 para R\$ 4,9540). O resultado da 6ª Revisão foi submetido a **Audiência Pública nº 01/2024**, na modalidade intercâmbio documental, no período de 26/04/2024 a 06/05/2024, com contribuições registradas e analisadas no **Relatório de Audiência Pública nº 01/2024, de 08/05/2024**. As análises foram registradas na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 06, de 08/05/2024** que embasou a Resolução ARPE Nº 259, de 16/05/2024. Processo SEI: 5100050690-000.000087/2023-16.

Procedimento de **Recomposição da Tarifa Média decorrente de Variação no Custo de Aquisição do Gás Natural**, referente ao período de 01/05/2024 a 31/07/2024: calculou-se o Preço de Venda do Gás Natural (PV) no valor de R\$ 2,4340/m³, com impacto na Tarifa Média equivalente **[+]6,89%**, decorrente do novo Preço Médio Ponderado de Venda do gás natural (PMPV) no valor de R\$ 2,3586/m³ e da aplicação da Parcela de Recuperação (PRMAI-JUL/24) de **[+]R\$ 0,0754/m³**. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 07, de 29/04/2024** que embasou a Resolução ARPE nº 258, de 29/04/2024. Processo SEI: 0030200016.001257/2024-63.

Procedimento de **Reajuste das Tarifas de Pedágio da Concessionária Rota dos Coqueiros (CRC) do Contrato de Concessão CGPE Nº001/2006**: calculou-se a variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE) no período de 01/11/2005 a 30/04/2024, aplicando-a às Tarifas Básicas de Pedágio reequilibradas no procedimento da 6ª Revisão, resultando nas seguintes Tarifas de Pedágio: R\$ 9,00 para Tarifa Dia Útil e R\$ 13,50 para Tarifa Fins de Semana e Feriados. Verificou-se o impacto tarifário médio de 7,14%, efeito acumulado da inflação e da 6ª Revisão do Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato, bem como, os arredondamentos contratuais aplicados às tarifas. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 08, de 22/05/2024** que embasou a Resolução ARPE Nº 260, de 27/05/2024. Processo SEI: 0030200001.003552/2024-13.



Parecer sobre o procedimento de **Revisão Tarifária Extraordinária 2024 da Concessionária Rota do Atlântico (CRA)**: analisou-se a solicitação e respectivos documentos relativos ao pleito de Reequilíbrio Extraordinário da Tarifa Básica de Pedágio (TBP) provocado pelo Poder Concedente em favor da modicidade tarifária. Registra-se como resultado dos eventos indicados no Pleito, o valor de R\$ 4,896 (setembro/2010), correspondente a uma redução de 0,75% na atual TBP registrada no 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão CT nº 43/2011 (R\$ 4,933 em valor de setembro/2010). Registros no **Parecer Técnico ARPE/DEF/CTEEF nº 01, de 22/05/2024** que embasou a Resolução ARPE Nº 260, de 27/05/2024. Processo SEI: 0030200001.003552/2024-13.

Procedimento de **Recomposição da Tarifa Média decorrente de Variação no Custo de Aquisição do Gás Natural**, referente ao período de 01/08/2024 a 31/10/2024: calculou-se o Preço de Venda do Gás Natural (PV) no valor de R\$ 2,4030/m³, com impacto na Tarifa Média equivalente a [-]1,12%, decorrente do novo Preço Médio Ponderado de Venda do gás natural (PMPV) que resultou em R\$ 2,4134/m³ e da aplicação da Parcela de Recuperação (PRAGO-OUT/24) de [-]R\$ 0,0104/m³. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 10, de 30/07/2024** que embasou a Resolução ARPE nº 264, de 30/07/2024. Processo SEI: 0030200016.002104/2024-33.

Procedimento de **Fixação da Tarifa de Utilização do Serviço de Distribuição (TUSD) – Termopernambuco (TERMOPE)**: calculou-se o valor da TUSD - TERMOPE de R\$ 0,0631/m³ a ser firmado no Contrato de Uso do Sistema de Distribuição (CUSD) para aplicação pelo período de 01/10/2024 a 31/12/2024. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 11, de 09/07/2024** que embasou a Resolução ARPE nº 268, de 11/09/2024 e a Resolução ARPE nº 269, de 16/09/2024. Processo SEI: 0030200016.002607/2024-17.

Procedimento de **Revisão Tarifária Ordinária da Margem de Distribuição da Copergás**, submetido à **Audiência Pública nº 02/2024**, na modalidade intercâmbio documental, no período de 04/10/2024 a 14/10/2024. As contribuições recebidas e as respectivas análises foram registradas no **Relatório de Audiência Pública nº 02/2024, de 24/10/2024**, diante das análises a Margem Média de Distribuição resultou no valor de R\$ 0,4990/m³ para vigência no período de 01/11/2024 a 31/10/2025. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 12, de 24/10/2024**. Processo SEI: 0030200016.002009/2024-30.

Procedimento de **Recomposição da Tarifa Média decorrente de Variação no Custo de Aquisição do Gás Natural**, referente ao período de 01/11/2024 a 31/01/2025: calculou-se o Preço de Venda do Gás Natural (PV) no valor de R\$ 2,3794/m³, com impacto na Tarifa Média equivalente a [-]0,98% (noventa e oito centésimos por cento), decorrente do novo Preço Médio Ponderado de Venda do gás natural (PMPV) no valor de R\$ 2,3606/m³; e da aplicação da Parcela de Recuperação (PRNOV/24-JAN/25) de [+]R\$ 0,0188/m³. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 14, de 24/10/2024**. Processo SEI: 0030200016.003107/2024-94.

Procedimento de **Criação da Tarifa Social Pernambucana da Compesa**, recepção do pleito e início de análise. Em resposta ao Ofício ARPE DP nº 317, de 19/11/2024, no qual são solicitadas informações à Compesa sobre providências relacionadas ao



cumprimento da Lei nº 14.898/2024, que estabelece as diretrizes para Tarifa Social de Água e Esgoto no âmbito nacional (Processo SEI nº 0030200001.008333/2024-21), a Compesa, por meio do Ofício nº 308/2024, de 29/11/2024, apresentou pleito para criação da “Tarifa Social Pernambucana” acompanhado de proposta de reestruturação tarifária decorrente da criação da nova tarifa. Os estudos preliminares e as simulações de impacto apresentados pela Compesa constam na Nota Técnica COMPESA/GRC nº 08/2024, de 03/12/2024. Assim, em dezembro de 2024, foram iniciadas pela Arpe as análises sobre a criação da tarifa e seus impactos. Tendo em vista subsidiar as análises do pleito, elaborou-se documento destacando pontos a serem melhor esclarecidos acerca das informações apresentadas na Nota Técnica COMPESA. Registros na **Informação CTEEF nº 21, de 15/12/2024**. Registra-se que o processo teve seguimento em 2025. Processo SEI: 0060500483.000114/2024-41

Procedimento de **Reajuste das Tarifas de Embarque dos Terminais Rodoviários Concedidos à SOCICAM**, analisou-se o pleito apresentado pela SOCICAM e sua conformidade com o disposto no Contrato de Concessão e demais normativos pertinentes, calculou-se a variação acumulada do IPCA/IBGE do período de 1º de outubro de 2023 a 30 de setembro de 2024, resultando em percentual de 4,4248%, a ser aplicado a partir de zero hora do dia 1º de janeiro de 2025 nas Tarifas de Embarque dos Terminais Rodoviários dos seguintes municípios: Arcoverde, Caruaru, Garanhuns, Petrolina, Recife (TIP) e Serra Talhada. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 16, de 18/12/2024** que embasou a Resolução ARPE nº 277, de 20/12/2024. Processo SEI: 0030200016.003456/2024-14.

Registra-se, por fim, que em 2024 foram realizados **12 (doze) procedimentos tarifários**: no setor de **Gás Canalizado** 4 (quatro) repasses, recomposição da tarifa média decorrente de variação no custo de aquisição do gás natural, 2 (dois) reajustes, 1 (uma) fixação de tarifa e 1 (uma) revisão tarifária; no setor de **Rodovias Concedidas** foram 1 (uma) revisão do equilíbrio econômico-financeiro, 1 (um) reajuste e emissão de parecer sobre 1 (uma) revisão extraordinária; no setor de **Sistemas de Transporte** foram 1 (um) realinhamento tarifário e 1 (um) reajuste. Registra-se ainda que no setor de **Saneamento**, foi iniciado 1 (um) processo tarifário de fixação de tarifa e reequilíbrio econômico-financeiro. Vale destacar, que no âmbito dos procedimentos tarifários a ARPE promoveu **2 (duas) Audiências Públicas** em 2024 sendo 1 (uma) no setor de Gás Canalizado e 1 (uma) no setor de Rodovia Concedida.

Quadro 1 - Resumo dos Procedimentos Tarifários ARPE/DEF/CTEEF por Setor Regulado 2024

	Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF	Resolução ARPE	Processo SEI
Gás Canalizado			
Recomposição da Tarifa Média Decorrente de Variação no Custo de Aquisição do Gás Natural			
Período: 01/02/2024 a 30/04/2024	NT DEF/CTEEF nº 01, 29/01/2024	nº 249, 30/01/2024	0030200018.000252/2024- 01
Período: 01/05/2024 a 31/07/2024	NT DEF/CTEEF nº 07, 29/04/2024	nº 258, 29/04/2024	0030200016.001257/2024- 63
Período:	NT DEF/CTEEF nº	nº 264,	0030200016.002104/2024-



01/08/2024 a 31/10/2024	10, 30/07/2024	30/07/2024	33
Período: 01/11/2024 a 31/01/2025	NT DEF/CTEEF nº 14, 24/10/2024	----	0030200016.003107/2024- 94
Reajuste TUSD -RNEST	NT DEF/CTEEF nº 03, 29/01/2024	nº 250, 30/01/2024	0030200016.000269/2024- 71
Reajuste das Tarifas de Religação	NT DEF/CTEEF nº 05, 29/02/2024	nº 254, 29/02/2024	0030200001.001393/2024- 12
Reajuste TUSD - TERMOPE	NT DEF/CTEEF nº 11, 09/09/2024	nº 268 e 269 11/09/2024 e 16/09/2024	0030200016.002607/2024- 17
Revisão da Margem de Distribuição Copergás 2024	NT DEF/CTEEF nº 12, 24/10/2024	----	0030200016.002009/2024- 30
Saneamento			
Tarifa Social	Informação CTEEF nº 21, 15/12/2024	----	0060500483.000114/2024- 41
Rodovia Concedida			
Revisão do Equilíbrio Econômico- Financeiro da CRC 2024	NT DEF/CTEEF nº 06, de 24/04/2024	nº 259, 16/05/2024	5100050690- 000.000087/2023-16
Reajuste das Tarifas de Pedágio da CRC	NT DEF/CTEEF nº 08, de 22/05/2024	nº 260, 27/05/2024	0030200001.003552/2024- 13
Revisão Tarifária Extraordinária 2024 - Reequilíbrio CRA	Parecer Técnico DEF/CTEEF nº 01, 22/05/2024	nº 260, 27/05/2024.	0030200001.003552/2024- 13
Sistema de Transporte			
Realinhamento Tarifário STPP/RMR 2024	NT DEF/CTEEF nº 04, de 28/02/2024	nº 253, de 29/02/2024.	0011100014.000223/2024- 18
Reajuste das Tarifas de Embarque de Terminais Rodoviários SOCICAM 2024	NT DEF/CTEEF nº 16, de 18/12/2024	nº 277, de 20/12/2024	0030200016.003456/2024- 14



7.1.3.2 Monitoramento e estudos econômicos

No âmbito da Regulação Econômico-Financeira a CTEEF atua também na realização de monitoramento e estudos de natureza econômico-tarifária, que são registrados em Informações e Relatórios Técnicos.

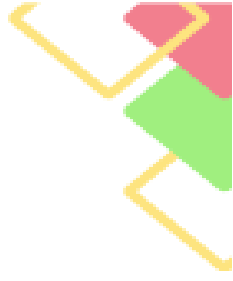
Monitoramento do Fator K da Compesa, em resposta ao Ofício ARPE DP nº 371/2023, com o objetivo de apresentar o monitoramento da apuração do fator K referente a 2022, a partir das metas estabelecidas na Resolução Arpe nº 147, de 12/07/2019, verificou-se que houve uma discreta melhoria do fator K no final do exercício de 2022 que foi de -0,45 comparando-se com o valor aplicado de 2020 a 2022 que foi de -0,50 a cada reajuste realizado. Os indicadores que alavancaram o IGCQ foram o de Atendimento de Água (IAA) e o de Qualidade da Água (IQA), que ao final do exercício de 2022 superaram as metas estipuladas na Resolução Arpe nº 147. Registros na **Informação CTEEF nº 01, de 25/01/2024**. Processo SEI: 0030200001.007241/2023-42.

Monitoramento Tarifário da Copergás, Margem Média Realizada no período de 01/11/2023 a 31/01/2024: Com base nos dados de vendas da Copergás calculou-se a Margem Média Realizada, obtendo-se os valores de novembro/23 - R\$ 0,3346/m³, dezembro/23 - R\$ 0,3363/m³ e janeiro/24 - R\$ 0,3443/m³, comparando-a com a Margem Média Regulatória de R\$ 0,3372/m³, identificou-se diferença de -0,77% em novembro/23, -0,26% em dezembro/23 e +2,09% em janeiro/2024. Registros na **Informação CTEEF nº 03, de 03/04/2024**. Processo SEI: 0030200019.000661/2024-90.

Monitoramento Tarifário da Rodovia de Acesso à Praia do Paiva Concessionária Rota dos Coqueiros (CRC), elaborou-se documento com o histórico dos Reequilíbrios Tarifários e das Tarifas Básicas de Pedágio, que tiveram variação acumulada de 10,09%, bem como, o histórico das tarifas comerciais e respectivos reajustes tarifários. Registros na **Informação CTEEF nº 07, de 31/05/2024**. Processo SEI: 0030200019.001249/2024-97.

Monitoramento de Processos Tarifários do Sistema de Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros do Estado de Pernambuco (STCIP-PE), elaborou-se documento com o histórico dos Processos de Reajuste das Tarifas do STCIP-PE, de 2008 a 2023, que identificou a irregularidade temporal na aplicação de reajustes, sendo em sua maior parte referente a períodos superiores a 12 meses, inclusive ocorrendo reajustes referentes a períodos de 41 meses, prática que pode afetar o equilíbrio econômico da prestação do serviço e, quando reajustado, pode gerar aumento tarifário significativo para a capacidade de pagamento do usuário. Registros na **Informação CTEEF nº 09, de 02/07/2024**. Processo SEI: 0030200019.001716/2024-89.

Monitoramento Tarifário da Copergás, Margem Média Realizada no período de 01/05/2024 a 31/07/2024: Com base nos dados de vendas da Copergás calculou-se a Margem Média Realizada, obtendo-se os valores de maio/24 - R\$ 0,3326/m³, junho/24 - R\$ 0,3333/m³ e julho/24 - R\$ 0,3309/m³, comparando-a com a Margem Média Regulatória de R\$ 0,3372/m³, identificou-se diferença de -1,38% em maio/24, -1,15% em junho/24 e -1,86% em julho/2024. Registros na **Informação CTEEF nº 16, de 30/10/2024**. Processo SEI: 0030200019.003153/2024-63.



Monitoramento das Penalidades da Copergás, no período de 01/01/2022 a 30/07/2024, as penalidades são objeto de repasse na conta gráfica, operacionalizada no âmbito da Resolução Arpe nº 216, de 13/07/2022, que a depender do saldo apurado podem impactar positiva ou negativamente as tarifas dos usuários. Observou-se que no período analisado houve um saldo total de R\$ 53.286.959,11 que contribuiu para a redução da tarifa do mercado cativo. Registros na **Informação CTEEF nº 17, de 11/11/2024**. Processo SEI: 0030200019.003281/2024-15.

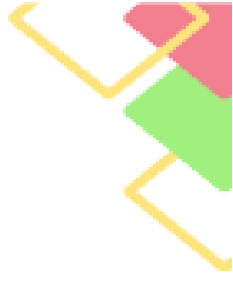
Monitoramento Contábil da Compesa, análise das Demonstrações Contábeis da Compesa (2023), as demonstrações contábeis da Compesa referentes ao exercício de 2023, publicadas no Jornal Folha de Pernambuco em 22/04/2024, compreendem o balanço patrimonial, as demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa, acompanhadas das respectivas notas explicativas. Analisou-se a Receita Líquida, o Custo dos Serviços Prestados, as Despesas Operacionais, o Lucro Líquido do Exercício, bem como os Indicadores de Lucratividade. Registros na **Informação CTEEF nº 24, de 28/12/2024**. Processo SEI: 0030200019.003848/2024-45.

Monitoramento de Investimentos da Compesa, no âmbito da universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e da aprovação da capacidade econômica do prestador, conforme Decreto Federal nº 10.710/2021, comparou-se os investimentos planejados, apresentados pela Compesa no EVTE, e os realizados nos anos de 2021 e 2022. Registros na **Informação CTEEF nº 15, de 25/10/2024**. Processo SEI: 0030200001.002786/2023-62.

7.1.3.3 Aprovação de projetos de investimentos

Dentre as competências regulatórias da Arpe registra-se seu papel de análise e aprovação de projetos de investimentos em redes locais de distribuição de gás canalizado, que são registradas em Informações e Notas Técnicas.

Aprovação do Projeto de Sistema de Rede Local de Distribuição de Gás Canalizado no Polo Gesseiro do Araripe, em 2024 a Arpe recebeu da Copergás pleito para aprovação do projeto de sistema de rede local a ser implantado no Polo Gesseiro do Araripe, em análise preliminar do pleito verificou-se a necessidade de reestruturação do pleito quanto as fases de implantação do projeto, cujas observações foram registradas na **Informação CTEEF nº 12, de 15/07/2024**. Após reenvio do pleito observou-se ausência de obce para aprovação do projeto apresentado pela Copergás. Registra-se que a análise realizada pela CTEEF não contemplou aspectos da regulação técnico-operacional previstos na Resolução Arpe nº 171/2020. No âmbito tarifário, calculou-se o impacto na tarifa média de +2,10% para a implantação da primeira fase do projeto e +2,80%, na segunda fase, estimando-se impacto tarifário médio de +2,45% pela implantação das duas fases do projeto da Rede Local do Polo Gesseiro do Araripe. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 13, de 18/10/2024** que embasaram a Resolução ARPE nº 275, de 03/12/2024. Processo SEI: 0030200016.001568/2024-22.



7.1.3.4 Normatização

A CTEEF atua na proposição, elaboração e atualização de normativos regulatórios com especial enfoque na regulação econômico-financeira. Em 2024, iniciou-se processo de atualização de normativo com abertura de Consulta Pública para garantir participação social nas decisões regulatórias da Arpe. A proposta elaborada pela CTEEF foi apresentada em Nota Técnica.

Atualização do Regulamento do Mecanismo de Conta Gráfica Aplicável as Tarifas do Serviço de Distribuição do Gás Prestado pela Copergás, a CTEEF apresentou proposta de revisão do normativo, prevista em seu artigo 14 (Resolução nº 216/2024) que teve como objetivo incluir o detalhamento do método de cálculo do Saldo Remanescente, conforme disposto no § 4º do artigo 11, e assegurar a continuidade da parcela de Recuperação das Penalidades (RP), prevista no artigo 8º. De acordo com o § 1º, foi estabelecido prazo de 24 meses para a parcela RP. A proposta de atualização do normativo foi submetida à **Consulta Pública nº 02/2024**, na modalidade intercâmbio documental, no período de 13/12/2024 a 06/01/2024. Registros na **Nota Técnica ARPE/DEF/CTEEF nº 15, de 13/11/2024. Processo SEI: 0030200019.003243/2024-54.**

7.1.3.5 Atendimento a demandas institucionais

A ARPE recebe, por meio da Ouvidoria ou por e-mail, demandas de esclarecimentos sobre aspectos econômicos e tarifários relativos aos setores regulados, que são analisadas pela CTEEF, podendo ser registradas em Informações. Dentre as demandas recebidas e analisadas pela CTEEF destacam-se as seguintes:

Tarifa de esgotamento sanitário no Município de Parnamirim. A ARPE recebeu Ofício nº 003/2023 da Câmara Municipal de Parnamirim, de 08/08/2023, que solicita apoio da Arpe para interceder junto à Compesa na redução/revisão do valor da tarifa de esgotamento sanitário cobrada no Município de Parnamirim. As análises realizadas pela CTEEF foram registradas na **Informação CTEEF nº 02, de 05/03/2024. Processo SEI: 0030200001.004871/2023-65.**

Repasse do preço do gás natural. Foi recebida solicitação de esclarecimentos da ABRACE sobre o repasse do preço do gás natural referente ao trimestre de fevereiro a abril/2024, em particular, o aumento do preço do supridor NFE. A demanda foi recebida (19/04/2024) e respondida por e-mail.

Normas de Referência da ANA. A ARPE recebeu Pedido de Acesso à Informação (PAI Nº 202435636), sobre a Adesão da ARPE às Normas de Referência da ANA. As análises realizadas pela CTEEF foram registradas na **Informação CTEEF nº 05, de 19/04/2024.** A demanda foi recebida e respondida por e-mail.

Tarifa Social Pernambucana. A ARPE recebeu demanda do Sr. Anderson Dias Pereira sobre pedido de simplificação dos requisitos de acesso à tarifa social da Compesa. As análises realizadas pela CTEEF foram registradas na **Informação CTEEF nº 06, de 26/04/2024. Processo SEI: 0030200001.002334/2024-61.**



Estrutura tarifária da Compesa. A ARPE recebeu Pedido de Acesso à Informação (PAI Nº 202494959) que solicita as estruturas tarifárias da Compesa do período de 2011 a 2020. As análises realizadas pela CTEEF foram registradas na **Informação CTEEF nº 13, de 23/08/2024**. A demanda foi recebida (19/08/2024) e respondida por e-mail.

Tarifa de esgotamento sanitário no Município de Caruaru. A ARPE recebeu demanda do Ministério Público, por meio do ofício nº 01878.000.777/2023-0002 da 4ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania, sobre ausência de manutenção da estação de tratamento de esgoto do Residencial Alto do Moura, em Caruaru, bem como de cobrança de taxa de esgotamento sanitário no percentual de 80% do valor da conta de água, identificou-se que não existe irregularidade acerca do percentual aplicado, conforme os seguintes dispositivos legais: Lei Federal nº 14.026/2020; Art. 53 do Decreto Estadual nº 18.251/1994, alterado pelo Decreto nº 34.028/2009; Resolução ARPE nº 230/2023. Destaca-se ainda que para atender os critérios estabelecidos pelas legislações a Compesa deveria estar aplicando percentual de 100% na cobrança da tarifa de esgoto proveniente da ETE Alto do Moura em Caruaru. As análises realizadas pela CTEEF foram registradas na **Informação CTEEF nº 14, de 25/10/2024**. Processo SEI: 0030200001.007116/2024-13.

7.1.3.6 Capacitação e desenvolvimento funcional

Registra-se as participações da equipe CTEEF em capacitações e outras atividades de qualificação e desenvolvimento funcional.

Em 2024, a Coordenadora, Sheila Messias, ministrou palestra de Apresentação do 3º Ciclo da Metodologia Acertar, em Roda de Conversa, com o tema 3º Ciclo do Acertar, promovida pela ARPE em 11/01/2024, que teve como objetivo promover espaço para repasse de experiências formativas, permitindo estabelecer um ambiente de aprendizado conjunto.

A equipe da CTEEF, no ano de 2024, participou de Reuniões de Câmaras Técnicas promovidas pela ABAR, Congressos, Seminários, Cursos e Oficinas (nacionais e internacionais), além de Palestras/Roda de Conversa.

Quadro 2 - Resumo de capacitação e desenvolvimento funcional da equipe CTEEF 2024

Reunião de Câmara Técnica					
ABAR	Câmara Técnica de Governança e Controle Social, Ouvidoria e Comunicação – CTGCS	19/03/2024	3h30	2	7h
	Câmara Técnica de Assuntos Jurídicos e Institucionais - CTJI	19/03/2024	3h30	1	3h30
	Câmara Técnica de Petróleo e Gás - CTGÁS	20/03/2024	3h30	1	3h30
	Câmara Técnica de Saneamento, Saúde e Recursos Hídricos - CTSAN	21/03/2024	7h00	2	14h
		25/06/2024	8h00	2	16h
	Câmara Técnica de Assuntos Jurídicos e Institucionais - CTJI	26/06/2024	3h00	1	3h



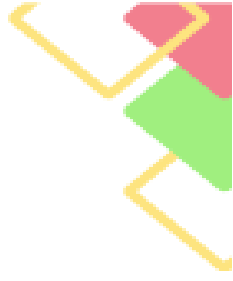
	Câmara Técnica de Petróleo e Gás - CTGÁS	28/06/2024	3h30	1	3h30
	Câmara Técnica de Petróleo e Gás - CTGÁS	24/09/2024	5h00	1	5h
	Câmara Técnica de Direito do Consumidor, Mediação e Participação Social - CTDMPs	24/09/2024	4h00	1	4h
	Câmara Técnica de Petróleo e Gás - CTGÁS	28/11/2024	4h00	1	4h
Congresso/Seminário					
Gás & Energy Week	Congresso Gás & Energy Week e no Tax Gás Brasil	26/08/2024 a 28/08/2024	24h00	1	24h
Business Tech Congress	IV Business Tech Congress	07/10/2024 a 11/10/2024	46h00	1	46h
EMPREL	Gov in Play 2023 - Inovação no Setor Público e ATI	06/11/2024 e 07/11/2024	12h00	2	24h
Consad Express	17º CONGESP/CONSAD EXPRESS	12/12/2024 e 13/12/2024	20h00	1	20h
Cursos/Oficinas					
Arpe	Repasse do Diagnóstico Organizacional	02/05/2024	2h00	3	6h
	Matriz SWOT – Planejamento Estratégico ARPE 2024 - 2027	20/08/2024	5h00	4	20h
ABAR	Boas Práticas e Diretrizes para Contratação de Suprimento de Gás para Atendimento ao Mercado Cativo	06/08/2024 a 09/08/2024	12h00	2	24h
ABAR e Instituto 17 (I17)	Regulação de Biometano no Brasil	Maio e junho de 2024	13h00	3	39h
ABAR E FGV CERi	Capacitação em Regulação e reforma de Gás Natural	Abril e julho de 2024	60h00	1	60h
UF PWD	Regulação Contratual PURC/Flórida	08/04/2024 a 12/04/2024	33h00	1	33h
Fundação Bradesco	Introdução à Análise de dados – Microsoft Power BI	05/01/2024 a 08/01/2024	5h00	1	5h
	Microsoft Excel 2016 – Intermediário	28/12/2023 a	20h00	1	20h



		04/01/2024			
	Microsoft Excel 2016 – Avançado	09/01/2024	30h00	1	30h
Data Science Academy	Fundamentos de Linguagem Python para Análise de Dados e Data Science – Nível Introductório	05/07/2024	24h00	1	24h
	Fundamentos de Linguagem Python para Análise de Dados e Data Science – Nível básico	21/11/2024	48h00	1	48h
Palestras/Roda de Conversa					
ARPE	3º Ciclo da Metodologia Acertar	11/01/2024	1h30	3	4h30
	Bate papo sobre Saúde Mental	26/01/2024	2h00	2	4h
	Autoestima: Afeto em Construção	05/03/2024	2h00	1	2h
	Bate papo sobre Prevenção do Câncer de Intestino	13/03/2024	1h30	1	1h30
	Conscientização sobre a Importância da Segurança no Ambiente de Trabalho	30/04/2024	2h00	1	2h
	Riscos nas Contratações – Importância e Desafios	09/07/2024	1h30	1	1h30
	Governança e Valor Público	29/08/2024	1h00	1	1h
	Cuidados em Saúde Mental para Prevenção ao Suicídio	09/09/2024	1h00	1	1h
	Novembro Azul	13/11/2024	1h00	4	4h
	Racismo e Prestação de Serviço Público: reconhecer para transformar	19/11/2024	2h00	1	2h
	Lançamento do Mapa Estratégico Organizacional da Arpe 2024-2027	06/12/2024	1h00	2	2h
	Fundamentos de Linguagem Python para Análise de Dados e Data Science – Nível Intermediário	16/12/2024	72h00	1	72h
	Microsoft Power BI para Business Intelligence e Data Science	19/03/2024	72h00	1	72h

7.1.4 Considerações Finais

As atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Tarifas e Estudos Econômicos Financeiros (CTEEF) em 2024, inerentes à regulação econômico-financeira, foram realizadas tendo em vista contribuir no cumprimento do compromisso da ARPE perante a sociedade, visando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços e considerando também a modicidade tarifária.



8 OUVIDORIA

8.1 Competência Institucional

A Ouvidoria da Agência de Regulação de Pernambuco atua como um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar a solução dos conflitos, procurando sempre pautar sua atuação com base nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, com o intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

A Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco consolida a Ouvidoria como um eficiente mecanismo de atendimento ao cidadão, um agente viabilizador de soluções para os conflitos inerentes à relação estabelecida entre os usuários e as prestadoras de serviços regulados pela Agência.

Além disso, a Ouvidoria representa um instrumento de aproximação democrática da Agência em relação à sociedade, na medida em que se propõe a receber críticas e elogios que visem aprimorar o serviço prestado aos usuários, de modo a atender às suas necessidades e expectativas.

A Ouvidoria tem suas atribuições e competências instituídas na Lei Estadual nº 16.420/2018, em especial no art. 15º:

“Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as disposições desta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu processamento perante o órgão ou entidade respectivos e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;

VII - garantir o sigilo, a discricção e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;

VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão;

IX - participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade;



X - dar ciência à Ouvidoria Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos; e

XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. As ouvidorias deverão estar vinculadas à autoridade máxima do órgão ou entidade e atuarão de forma autônoma e independente.

Art. 16. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”

8.2 Equipe

NOME	MATRÍCULA	CARGO/FUNÇÃO
Roberta Borges Brito Alecrim	305-0	Ouvidora
Ana Karina L'Amour Ferreira	355-7	Analista de Regulação
Ester Oliveira S. Rodrigues	1830635/02	Assistente Suplementar de Regulação
Heloisa Firmino M. S. Silva	3794	Auxiliar administrativa
Isabel Maria da Silva	3615928/01	Assessora Técnica de Gabinete
Mª Sandra Wanderley Rocha	1835769-3	Analista Suplementar de Regulação
Marcos Maia de Mendonça	2950	Analista de Regulação
Priscila da Silva R. Bezerra	3631818/1	Chefe Núcleo de Atend. ao Cidadão

8.3 Atividades Desenvolvidas

As principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Arpe, em 2024, foram:

8.3.1 ENERGIA

Pelo Convênio de Cooperação nº 010/2008 celebrado entre a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, órgão regulador e fiscalizador do setor elétrico nacional, e a ARPE, assinado em 23 de dezembro de 2008, a agência recebeu a delegação para fiscalizar os serviços de distribuição e geração de energia elétrica no estado de Pernambuco.

A ARPE atua no setor de energia elétrica pelas atividades dos órgãos da Ouvidoria e da Superintendência de Energia Elétrica. Na Ouvidoria acontecem as tratativas dos conflitos entre os consumidores e a Concessionária estadual (Neoenergia), enquanto a

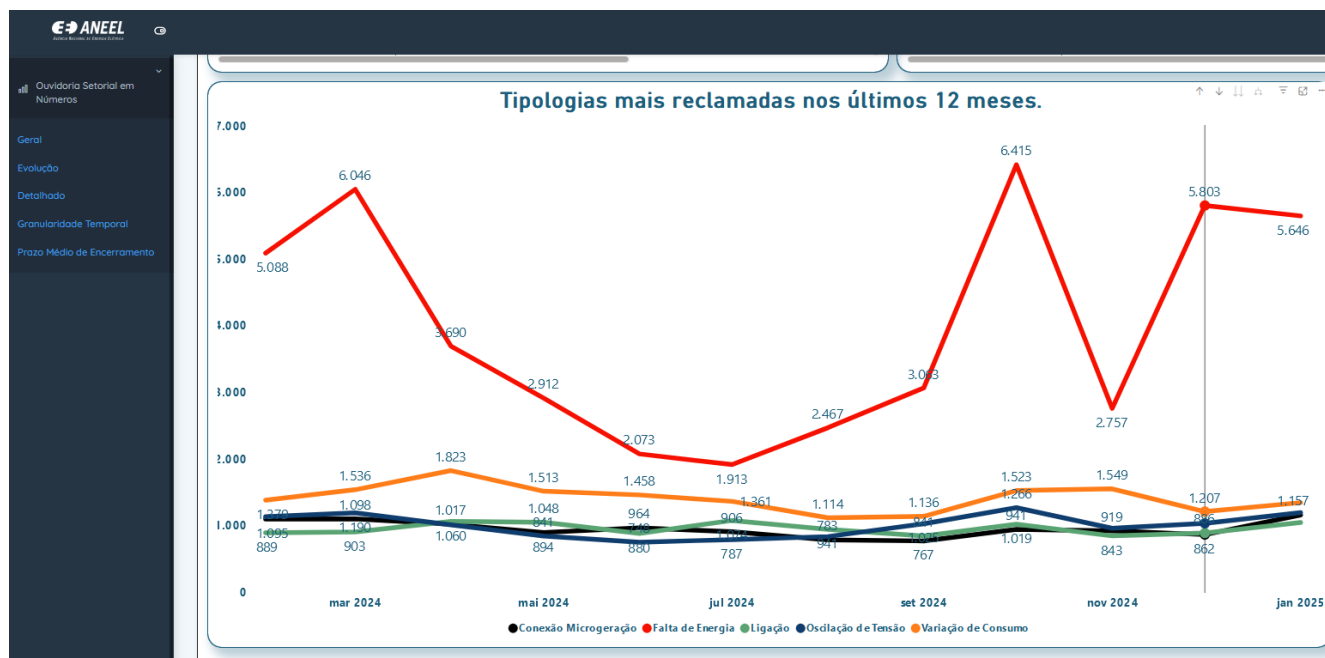
Superintendência de Energia Elétrica fiscaliza os serviços prestados pela concessionária e as condições das usinas geradoras de energia elétrica, delegadas pela Aneel, sediadas em Pernambuco.

1. No ano de 2024, foram tratadas **330 (trezentos e trinta) manifestações de ouvidoria**, sendo 30 a cada mês.

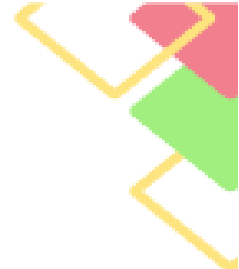
A Ouvidoria da Agência realizou 11 reuniões mensais com a Ouvidoria da Neoenergia Pernambuco para o tratamento de amostras de reclamações selecionadas do SGO – Sistema de Gestão de Ouvidoria. As amostras são feitas com base no ranking das tipologias com maior crescimento e também considerando as tipologias com crescimento acima do normal.

Com o objetivo de melhorar a eficiência da concessionária, bimestralmente, na ocasião de envio das amostras, são feitos questionamentos por escrito relativos às providências tomadas pela concessionária para resolver as causas das reclamações referentes à cada tipologia escolhida.

Posteriormente, a Ouvidoria da Neoenergia Pernambuco leva especialistas para sanar possíveis dúvidas que não tiverem sido suficientemente sanadas com as respostas por escrito. Dessa forma, as medidas adotadas pela distribuidora para o tratamento das amostras selecionadas não apenas atendem aos consumidores das 30 amostras de reclamações, mas também beneficiam outros consumidores com queixas semelhantes.

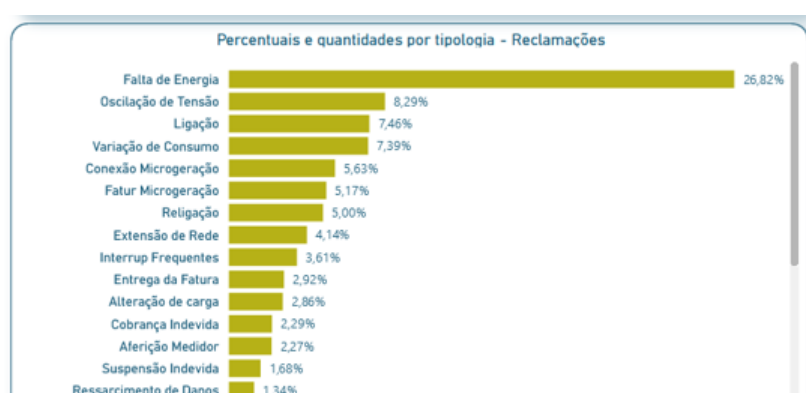


No gráfico acima, é possível verificar a variação no volume de reclamações nos últimos 12 meses, de Fev/2024 a Jan/25 e distinguir o comportamento das 5 principais tipologias, considerando todos os modos de entradas dos usuários da Neoenergia Pernambuco no Sistema SGO/ANEEL.

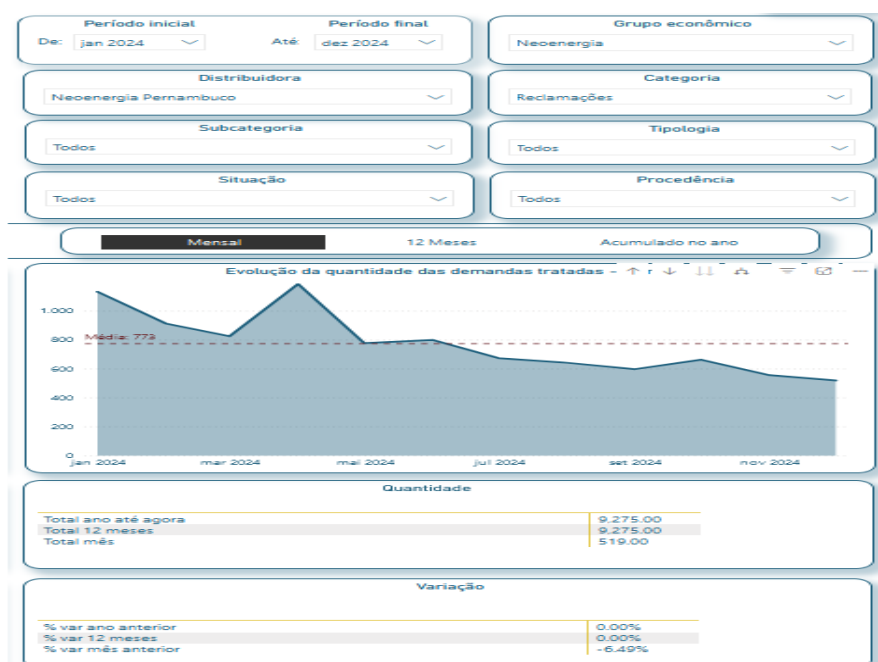


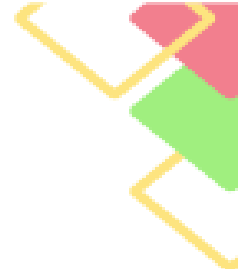
Em 2024, a Falta de energia e a Variação de consumo lideraram a lista de reclamações, ocupando o 1º e 2º lugar, respectivamente. Já as SO's relacionadas à Conexão de Microgeração, Ligação e Oscilação de tensão se alternaram entre 3º, 4º e 5º lugar ao longo do ano. Em cada linha, é possível ver o quantitativo de reclamações mês a mês.

A figura abaixo mostra o total das reclamações por tipologia, de Jan/24 a Dez/24, e apresenta um ranking em ordem decrescente. Foram identificadas as 10 tipologias com reclamações mais frequentes: falta de energia 26,82%, Oscilação de tensão 8,29%, Ligação 7,46%, Variação de consumo 5,63%, Faturamento MMGD 5,17%, Religação 5,00%, Extensão de rede 4,14%, Interrupções frequentes 3,61%, e Entrega de fatura 2,92%.



Por fim, no gráfico abaixo, Jan a Dez/24, foram registradas 9.275 manifestações e uma média mensal de 773. Apesar do grande volume de SO's abertas, é possível observar que houve uma melhora no desempenho da concessionária no 2º semestre do ano.





2. Reuniões mensais com a Ouvidoria da Neoenergia Pernambuco para discussão das reclamações que chegam pelo sistema SGO/ANEEL e também sobre as reclamações recebidas diretamente pela Ouvidoria da ARPE.

3. Realização de 145 (cento e quarenta e cinco) atendimentos (presenciais, e-mail, telefone) de usuários da Neoenergia de Pernambuco para gestão das suas questões com a concessionária e tratamento de Reclamações de 1º e 2º nível recebidas pela Ouvidoria da Arpe (Pessoalmente, Telefone, e-mail, Relatório).

Mês	Quantidade
Janeiro/24	15
Fevereiro/24	14
Março/24	15
Abril/24	12
Maio/24	09
Junho/24	09
Julho/24	16
Agosto/24	07
Setembro/24	13
Outubro/24	11
Novembro/24	12
Dezembro/24	12
Total	145

4. Elaboração de Relatórios Mensais com as discussões dos tratamentos das reclamações dos usuários à concessionária para a SMA/ANEEL, atendendo ao Convênio Ouvidoria Arpe e SMA/ANEEL:

- Relatório mensal Jan 24 - amostra Dez 23
- Relatório mensal Fev 24 - amostra Jan 24
- Relatório mensal Mar 24 - amostra Fev 24
- Relatório mensal Abr 24 - amostra Mar 24
- Relatório mensal Mai24 - amostra Abr24
- Relatório mensal Jun24 - amostra Mai24
- Relatório mensal Jul24 - amostra Jun24
- Relatório mensal Ago24 - amostra Jul24
- Relatório mensal Set24 - amostra Ago24
- Relatório mensal Out24 - amostra Set 24
- Relatório mensal Nov24 - amostra Out24

5. Relatórios Trimestrais de avaliação das reclamações dos consumidores à concessionária e tendências para a SMA/ANEEL, atendendo ao Convênio Ouvidoria Arpe e SMA/ANEEL:

- Relatório trimestral Jan24
- Relatório trimestral Abril24

- Relatório trimestral Julho24
- Relatório trimestral Out24

8.3.2 DEMAIS SETORES REGULADOS

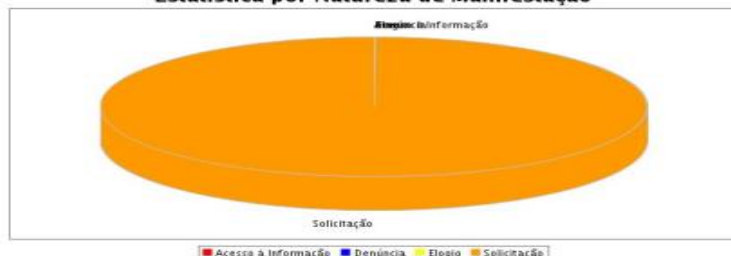
- Registro, classificação, tramitação e monitoramento de 20.300 manifestações no Sistema de Gestão de Ouvidorias – GCON, conforme figura 01 abaixo extraída do sistema (período de 01/01/2024 a 31/12/2024).

1 - Indicadores Gerais

Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE

Período de: 01/01/2024 a 31/12/2024

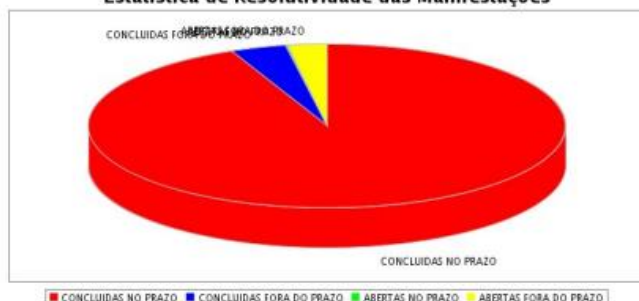
Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	10	0,05%
Denúncia	15	0,07%
Elogio	1	0,00%
Solicitação	20274	99,87%
Total	20300	100%

A resolutividade da Ouvidoria foi de 93,49% das solicitações concluídas no prazo e 3,74% concluídas fora do prazo, conforme figura 02 abaixo (Quantitativo de manifestações e estatística de resolutividade).

Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
CONCLUÍDAS NO PRAZO	18979	93,49%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	760	3,74%
ABERTAS NO PRAZO	28	0,14%
ABERTAS FORA DO PRAZO	533	2,63%

- Atendimento de 10 Pedidos de Acesso à Informação.
- Apresentação de Relatório Anual.
- Pesquisa de Satisfação.



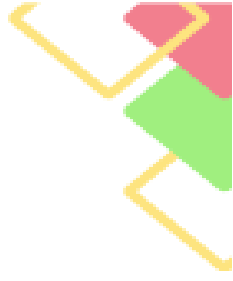
- Atendimentos recebidos pelo e-mail (ouvidoria@arpe.pe.gov.br) e presenciais:

Mês	Atendimentos por e-mail demais setores (exceto energia)	Atendimentos presenciais demais setores (exceto energia)
Janeiro	52 atendimentos	00 atendimentos
Fevereiro	43 atendimentos	02 atendimentos
Março	43 atendimentos	02 atendimentos
Abril	49 atendimentos	00 atendimentos
Mai	24 atendimentos	01 atendimento
Junho	37 atendimentos	02 atendimentos
Julho	38 atendimentos	02 atendimentos
Agosto	40 atendimentos	01 atendimento
Setembro	28 atendimentos	01 atendimento
Outubro	51 atendimentos	00 atendimentos
Novembro	40 atendimentos	00 atendimentos
Dezembro	44 atendimentos	00 atendimentos
TOTAL	489 atendimentos	11 atendimentos

8.3.3 IMPLANTAÇÃO DO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

Alinhada à visão da instituição de ser conhecida como uma Agência que contribui para o desenvolvimento do Estado e para a qualidade de vida dos pernambucanos, e reconhecida nacionalmente pela sua atuação técnica e inovadora, a Ouvidoria da Arpe implantou o projeto Ouvidoria Itinerante.

O projeto visa realizar atendimento presencial aos usuários dos serviços regulados pela Agência por todo Estado de Pernambuco, com o objetivo de: dar visibilidade à Agência, por meio da divulgação do papel e da importância da Ouvidoria e da Instituição; fomentar a participação e o controle social; obter dados para a melhoria da gestão dos serviços



regulados, divulgar a carta de serviços da Agência e as informações úteis à sociedade.

A primeira edição foi realizada no dia 06 de Abril de 2024, no município de Caruaru, Agreste pernambucano, em parceria com o programa Caravana da Saúde e da Cidadania. Neste ponto de partida, foram realizados 148 atendimentos e recebidas 14 manifestações de ouvidoria.

Já a segunda edição, foi realizada no dia 1º de julho de 2024, no município do Cabo de Santo Agostinho, na Região Metropolitana, em parceria com o programa Cabo+Cidadania. Nesta etapa, foram realizados 120 atendimentos e recebidas três manifestações de ouvidoria.

A terceira edição foi realizada no Terminal Rodoviário do Recife (TIP), no dia 31 de outubro de 2024, para divulgação de uma cartilha para garantir o pleno direito à gratuidade de acesso aos idosos e pessoas com deficiência ao transporte intermunicipal de passageiros.

A força-tarefa foi executada em parceria com a EPTI, Procon, Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência, além dos Conselhos de Defesa da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência. Na ocasião, 120 usuários foram atendidos.

A quarta edição foi realizada em Paulista, no dia 30 de novembro de 2024, em parceria com a ação Juntos Pela Cidadania, promovida pelo Governo do Estado. Na oportunidade, a ouvidoria da Arpe atendeu a 110 usuários.

A quinta edição foi realizada na sede do PROCON Pernambuco. O movimento ocorreu inserido no mutirão de renegociação de dívidas, promovido pelo órgão de proteção e defesa dos consumidores, e contou com a presença de concessionárias reguladas pela Arpe, como a Compesa e a Neoenergia. Na ocasião, a ouvidoria da Arpe atendeu 77 usuários.

Assim, no ano de 2024, a Ouvidoria da Arpe realizou 5 edições de Ouvidoria Itinerante, atendendo um total de 575 usuários. As ações foram publicadas no site da instituição, conforme link <http://www.arpe.pe.gov.br/blog/10-blog/395-com-cinco-edicoes-em-2024-ouvidoria-itinerante-da-arpe-reforca-o-dialogo-entre-os-usuarios-e-a-melhoria-continua-dos-servicos-publicos>



COM CINCO EDIÇÕES EM 2024, OUVIDORIA ITINERANTE DA ARPE REFORÇA O DIÁLOGO ENTRE OS USUÁRIOS E A MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

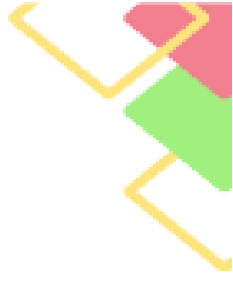


8.3.4 CARTILHA DE GRATUIDADES NO TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

A Ouvidoria da Agência de Regulação de Pernambuco, em parceria com órgãos e entidades estaduais, elaborou e lançou uma Cartilha com orientações para garantir o pleno direito à gratuidade de acesso às pessoas idosas e às pessoas com deficiência ao transporte intermunicipal de passageiros.

Em 05 de março de 2024, A Ouvidoria da Agência de Regulação de Pernambuco se reuniu com representantes da Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal (EPTI), Secretaria da Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência, Procon-PE, OAB, Conselho Estadual dos Direitos do Idoso (CEDPI/PE) e o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONED/PE) para instituir comissão para desenvolver cartilha, cartaz e cronograma de divulgação e fiscalização sobre a gratuidade de passagem para pessoa com deficiência e pessoa idosa no transporte rodoviário intermunicipal.

A gratuidade no transporte intermunicipal para o portador de deficiência é assegurada pela lei 12.045/2001. Já para os idosos é a lei 10.643/1991 com alterações trazidas pela lei 16.692/2019. As empresas de transporte de passageiros disponibilizam dois assentos por viagem ou, quando necessário, um para a pessoa com deficiência e um para o acompanhante. Já para os portadores de deficiência, é necessária a emissão da Carteira PE Livre Acesso Intermunicipal.



A iniciativa chega para facilitar e trazer orientação para que pessoas idosas e pessoas com deficiência tenham acesso ao direito. Após a elaboração da cartilha, foi realizada a primeira ação de divulgação no Terminal Rodoviário do Recife (TIP) no dia 31 de outubro de 2024. O planejamento estratégico inclui a distribuição sistemática do material, durante todo o ano de 2025, nos terminais regulados presentes nas diversas regiões do estado.

O conteúdo da cartilha pode ser conferido através do arquivo (Doc. SEI nº 61608375 ou link <https://drive.google.com/file/d/1QPtw7YyceW9jCNwWx6M4xk4Oj2Lntoo/view>) e a ação de divulgação da cartilha pode ser acessada pelo link <http://www.arpe.pe.gov.br/blog/10-blog/383-arpe-lancam-cartilha-para-orientar-direito-a-gratuidade-no-transporte-intermunicipal>.

8.3.5 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA OUVÉ PE

A implantação do sistema Ouve.PE é uma grande conquista para o Poder Executivo Estadual. Ele contará com inúmeras inovações, inclusive novas camadas de segurança de dados, e facilitará, sobremaneira, o fluxo de trabalho das Ouvidorias e dos gestores responsáveis pelas respostas, dando maior efetividade ao processo e aumentando, assim, a satisfação e segurança dos dados dos usuários.

- 14/06/2024 Reunião Geral da Rede de Ouvidorias na SCGE. Apresentação do Cronograma de Implantação do novo Sistema de Ouvidoria OUVÉ PE.
- 02 a 06/12/2024 Curso prático do novo sistema da rede de ouvidoria do executivo estadual (OUVÉ PE) realizado na EGAPE.

Para que a implantação nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual ocorra com êxito, faz-se necessário que as Ouvidorias (já capacitadas) realizem a capacitação dos gestores que respondem às manifestações e pedidos de acesso à informação.

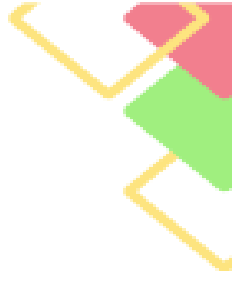
Atividades de responsabilidade das Ouvidorias:

- Capacitação dos gestores;
- Cadastro dos perfis;
- Cadastro dos setores;
- Cadastro dos subassuntos;
- Cadastro dos modelos de respostas.

A implantação do sistema ocorrerá em um mesmo momento para toda a Rede de Ouvidorias, quando ocorrerá a desativação do sistema atualmente em uso, o sistema Gcon. Essa data será comunicada em breve pela Ouvidoria-Geral do Estado, por meio de comunicação eletrônica.

8.3.6 MEDIAÇÕES E DEMANDAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

- **23/02/2024** Participação na inauguração do Núcleo de Apoio às Vítimas de Crime – NAV na Sede das Promotorias de Justiça da Capital.



- **16/04/2024** Audiência Pública na Presidência da Compesa. Audiência pública promovida pelo MPPE - Procedimento Administrativo de acompanhamento de políticas públicas nº 02098.000.344/2023 (Doc. SEI nº 49079755), com a finalidade de um representante da Arpe comparecer à Presidência da Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA), no dia 16/04/2024, às 16h, para tratar sobre a falta de abastecimento de água e qualidade desta nos equipamentos públicos da rede estadual e municipal de saúde e de educação dos municípios de Bom Jardim, Casinhas, Frei Miguelinho, Lagoa de Itaenga, Limoeiro, Machados, Orobó, Surubim e Vertente do Lério.
- **10/06/2024** Audiência Pública no MPPE para "tratar das condições de controle e vigilância da qualidade da água no estado de Pernambuco, especialmente no que tange às providências adotadas quanto à responsabilização da COMPESA e/ou outros eventuais responsáveis, tendo em vista a presença de Coliformes Totais em algumas Estações de Tratamento de Água (ETA) e a presença de E. Coli em vários pontos de distribuição, notadamente em locais de risco". (DOC. SEI nº 0030200001.003450/2024-06).
- **19/07/2024** Audiência Pública/ MPPE, Procedimento nº 02011.000.201/2024, discussão do cumprimento da Resolução EPTI Nº 001 / EPTI, de 02 de Maio de 2022, pelas operadoras do sistema intermunicipal de transporte.
- **19/09/2024** Audiência Presencial 12ª Promotoria de Justiça (Meio Ambiente) 14h às 16h PAUTA: Sobre o acompanhamento das políticas públicas atinentes ao esgotamento sanitário da cidade do Recife (Doc. SEI nº 0030200016.002511/2024-41).
- **01/10/2024** Audiência no MPPE, às 10h30 horas, na sede da promotoria de Justiça, localizada na Avenida Visconde de Suassuna, 99, Boa Vista, Recife/PE, para discutir os fatos trazidos na documentação relativa à energia solar (fotovoltaica).

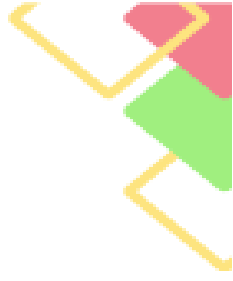
8.3.7 ATIVIDADES ESPECIAIS

- **Reunião Estruturação Interna da Ouvidoria**

04/03/2024 Reunião com a com o Diretor Presidente, a Diretora Administrativo-Financeira e a Coordenadora Administrativo-Financeira para debater a estruturação interna da ouvidoria e a ampliação da equipe para melhor atender as demandas.

- **Desenvolvimento de Sistema**

06/02/2024 Reunião com gestor de informática da Arpe para desenvolver sistema para comunicados da Compesa.



- **Criação de folder com linguagem simples para divulgação da Agência:**

A ouvidoria da Agência, com apoio da Comunicação, elaborou um folder com linguagem simples para divulgar o papel e a importância da Ouvidoria e da Instituição. A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. O folder utilizado nas ações de Ouvidoria pode ser conferido através do link: “Folder Linguagem Simples” https://drive.google.com/file/d/1KX9aEAAjSz-I2_3ac8POABEvS0qF4AsJ/view.

- **Reunião Conselho Consultivo da Arpe:**

04/03/2024 Reunião Conselho Consultivo. PAUTA DA REUNIÃO: 1) Retomada das discussões sobre projeto de divulgação do direito do idoso e da pessoa portadora de deficiência; 2) Briefing da reunião EPTI, sobre a conclusão do material informativo-educativo (cartilha), o qual será destinado ao público alvo sobre quais direitos lhe são garantidos e quais procedimentos são necessários à obtenção da gratuidade pretendida; 3) Apresentação ARPE, sobre Gás 4) Outros Assuntos.

- **Visita Institucional da governadora e equipe:**

11/03/2024 Apresentação da Ouvidoria (atividades, resultados e projetos) na visita institucional da Governadora.

- **Visita Institucional à Ouvidoria Geral do Município de Caruaru:**

12/03/2024 Visita Institucional à Ouvidoria Geral do Município de Caruaru com a finalidade de conhecer a estrutura, os serviços oferecidos, trocar experiências e interagir sobre o projeto de ouvidoria itinerante.

- **Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico:**

14/03/2024 Primeira Reunião ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico em 2024, com o objetivo de discutir assuntos afetos às atividades de ouvidoria. Reunião realizada na sede da Aneel em Brasília.

- **Reunião da Comissão Especial Mista:**

26/03/2024 Reunião da Comissão Especial Mista com o fim de garantir o pleno direito à gratuidade de acesso aos idosos e pessoas com deficiência ao transporte intermunicipal de passageiros. Pauta: aprovação do material da cartilha e outros assuntos.

- **Conselho Consultivo Arpe:**

01/04/2024 Reunião Conselho Consultivo Arpe. Pauta: 1) Repasse da reunião que constituiu Comissão Especial Mista a fim de garantir o pleno direito à gratuidade de acesso aos idosos e pessoas com deficiência ao transporte intermunicipal de passageiros, conferindo o regular cumprimento da legislação em vigor sobre o tema, e uniformização de procedimentos de aquisição da gratuidade a serem observados pelas empresas permissionárias de transporte intermunicipal de passageiros no Estado; 2) Apresentação

ARPE, sobre Gás; 3) Outros Assuntos.

- **Reunião Arpe e Compesa:**

02/04/2024 Reunião Ouvidoria ARPE com Ouvidoria Compesa para alinhamento das demandas e criação de fluxo.

- **Visita técnica na sede da Compesa:**

03/04/2024 Visita Técnica ao Centro de Operações Integradas da Compesa – COI.

- **Programa Vigiaqua:**

17/04/2024 Reunião Ouvidoria Arpe, Coordenadoria de Saneamento Arpe e Secretaria de Saúde para apresentação do Programa Vigiaqua que tem como objetivo promover a saúde e prevenir agravos e doenças de transmissão hídrica, por meio de ações de vigilância da qualidade da água para consumo humano.

- **Reunião na sede da Neoenergia:**

17/04/2024 Reunião ARPE (Ouvidoria, Presidência, Diretoria Administrativo-Financeira e Coordenadoria de Energia) e NEOENERGIA (Ouvidoria e Presidência). Pauta: apresentação/ debate sobre os temas: queda de energia; plano de investimentos; metodologia de manutenção (equipe de efetivos e terceirizados); renovação da concessão; e apresentação do centro de operação da Neoenergia.

- **Reunião na sede da Compesa:**

22/04/2024 Reunião na Sede Administrativa da Compesa com foco no gerenciamento dos comunicados de interrupção do abastecimento de água.

- **Reunião Planejamento Estratégico Arpe:**

09/05/2024 Reunião Planejamento Estratégico. Objetivo Definir a razão de ser de cada área de negócio da Arpe tendo em consideração contribuir na elaboração de um direcionador estratégico importante para conduzir as ações de acordo com finalidade institucional da Agência.

- **Apresentação ouvidoria para o Conselho Consultivo Arpe:**

06/05/2024 Reunião Conselho Consultivo. Apresentação da primeira versão da Cartilha de Gratuidades no Transporte Intermunicipal. Apresentação da minuta de alteração legislativa sobre a gratuidade de passagem da pessoa idosa no transporte intermunicipal.

- **Reunião Arpe e Compesa:**

28/05/2024 Reunião Arpe e Compesa. Pauta: Contribuições referente à Minuta de Resolução que dispõe sobre os critérios, as condições e os procedimentos para aplicação

de multas por infração aos usuários dos serviços da Compesa.

- **Reunião Conselho Consultivo Arpe:**

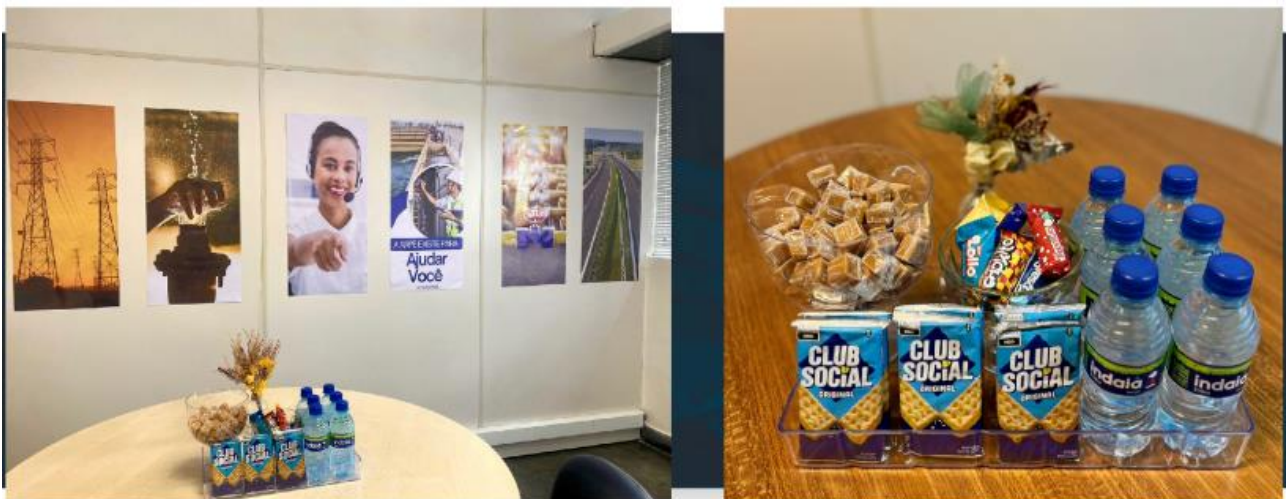
03/06/2024 Apresentação do projeto de Lei 002013/2024 que altera a Lei nº 10.643/ 1991, para promover alterações na regulamentação da gratuidade do transporte público para idosos.

- **Reunião Ovidoria e Comissão de Ética:**

05/06/2024 Reunião Ouvidoria e Comissão de ética. Definição de fluxo para tratamento de denúncias. Elaboração de material para combater assédio moral.

- **Criação de uma sala humanizada:**

06/06/2024 Para realizar atendimento presencial de forma mais acolhedora, foi criada uma sala individualizada com ambiente humanizado.



- **Visita Institucional AGER:**

07/06/2024 Visita Institucional da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso-AGER. Apresentação boas práticas de Ouvidoria.

- **Reunião Planejamento:**

05/07/2024 Reunião Direcionamentos Estratégicos (missão, visão e valores) com a Coordenadoria de Planejamento.

- **Visita Institucional SUAPE:**

10/07/2024 Visita Institucional ao Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros – SUAPE para conhecer o projeto Conversa SUAPE, trocar experiências e boas práticas de ouvidoria.



- **Apresentação Boas Práticas:**

21/08/2024 Apresentação sobre as boas práticas de Ouvidoria Arpe no curso de Gestão de Ouvidoria/ SCGE a convite da Diretora da Ouvidoria Geral do Estado/SCGE.

- **Agosto Lilás:**

22/08/2024 Realização de Ação sobre Agosto Lilás/ mês de conscientização pelo fim da violência contra mulher (Ouvidoria e Gestão de Pessoas).

- **Projeto Escuta Arpe:**

26/08/2024 Reunião (Ouvidoria e Gestão de Pessoas) para elaboração do escopo do projeto “Escuta Arpe”.

- **Grupo de Trabalho Qualidade da Água:**

27/08/2024 Reunião Grupo de Trabalho Qualidade da Água (ARPE/ MPPE/ APEVISA).

- **Seminário Agosto Lilás:**

30/08/2024 Participação no Seminário Agosto Lilás em Alusão aos 18 Anos da Lei Maria da Penha, no dia 30 de agosto de 2024 às 08h00, no Auditório do SEBRAE, promovido pela Secretária da Mulher de Pernambuco – SECMULHER.

- **Entrevista à Rádio CBN:**

06/09/2024 Entrevista Ouvidora Arpe (ao vivo) para rádio CBN/ Programa CBN Total, com o apresentador Aldo Vilela, sobre as novas ferramentas de atendimento aos cidadãos.

- **Entrevista à Rádio Cidade Caruaru:**

09/09/2024 Entrevista para Rádio Cidade 99.7 Caruaru. Pauta: Arpe lança novo canal de whatsapp para receber denúncias da população.

- **Seminário QualiREG:**

24/09/2024 II Seminário de Boas Práticas do QualiREG na sede da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), em Brasília/DF. PAUTA: Programa de Aprimoramento da Qualidade da Regulação Brasileira - QualiREG. A Controladoria-Geral da União, em parceria com o Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos (UNOPS) e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), desenvolveu o Programa de Aprimoramento da Qualidade da Regulação Brasileira - QualiREG, iniciativa que visa melhorar a capacidade institucional e regulatória no Brasil. O objetivo é alavancar mais investimentos em infraestrutura e melhorar os serviços públicos, por meio da cultura de mensuração sistemática da qualidade da regulação. Em continuidade à execução do Programa QualiREG, estão sendo desenvolvidas novas atividades que contribuem para o **aprimoramento no ciclo das políticas públicas, com foco nas pessoas usuárias.**

- **Oficina Planejamento Estratégico:**

18/10/2024 - Oficina novo ciclo de metas e planos de ação para 2025, em cumprimento ao planejamento estratégico 2024- 2027 da Rede de Ouvidorias.

- **Carta de Serviços:**

25/10/2024 10h30 às 12h encontro online exclusivo para responsáveis pelas cartas de serviços. O objetivo do encontro é reunir pessoas responsáveis pelas cartas de serviços para: Sensibilizá-las sobre potenciais demandas de dúvidas da população associada à carta de serviços do seu órgão/autarquia/empresa que está online no portal; Dar visibilidade aos canais de acesso e dúvidas da população dentro do novo canal; Dar visibilidade às próximas ações relacionadas às cartas de serviços.

- **Evento “Rec in play”:**

06/11/2024 Participação no evento “Rec in play”. Palestras programas de prestação de serviços com uso de a Inteligência Artificial.

- **Apresentação da Ouvidoria no Conselho Consultivo Arpe:**

09/12/2024 Apresentação na Reunião do Conselho Consultivo sobre a ação de lançamento, realizada no TIP, da Cartilha com orientações para garantir o pleno direito à gratuidade de acesso às pessoas idosas e às pessoas com deficiência, bem como do cronograma de 2025 com as próximas ações itinerantes em 06 terminais rodoviários no interior do estado.

- **Reunião “Call Center”:**

10/12/2024 Reunião com a equipe do Call center da Arpe (turno da tarde) sobre as dificuldades de atendimento. Problemas com a abertura de protocolos dos usuários na Compesa, problemas com os atendimentos telefônicos da Compesa (Ouvidoria/ call center), dificuldades dos usuários abrirem protocolos na Compesa, dentre outros assuntos.

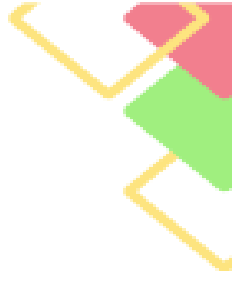
- **Reunião Geral da Rede de Ouvidorias**

12/12/2024 Reunião Geral da Rede de Ouvidorias 10h às 12h no auditório da SECTI. Apresentação do cumprimento das ações de 2024 e planejamento de 2025.

8.4 Considerações Finais

A Ouvidoria da Agência de Regulação de Pernambuco faz parte da Rede de Ouvidorias do Executivo Estadual e atua no diálogo entre o cidadão e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos regulados pela Agência.

Dessa forma, o principal objetivo do presente relatório é, por meio dos atendimentos registrados na Ouvidoria, promover a melhoria dos serviços públicos e por consequência a



qualidade de vida dos cidadãos.

Ademais, além de proporcionar conhecimento para a Agência e para a sociedade, o relatório em questão contém análises qualitativas e quantitativas, bem como recomendações para o aprimoramento das políticas e serviços públicos regulados pela agência, e ainda visa apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2024, configurando-se como uma verdadeira prestação de contas junto à sociedade.

Outrossim, a Ouvidoria da Arpe vem adotando providências para melhorar o atendimento aos usuários dos serviços regulados pela Agência.

Dentre as ações implantadas pela Ouvidoria, no ano de 2024, podemos citar: a ampliação e a capacitação da equipe de atendimento aos usuários; visitas técnicas a outras agências para troca de experiências e boas práticas; investimento em tecnologia e inovação; implantação da Ouvidoria Itinerante, com a realização de 5 edições, atendendo um total de 575 usuários; criação de sala humanizada para atendimento presencial; criação de folder com linguagem simples para divulgação da Agência; elaboração e lançamento de uma Cartilha com orientações para garantir o pleno direito à gratuidade de acesso às pessoas idosas e às pessoas com deficiência ao transporte intermunicipal de passageiros; apoio na implantação do novo sistema informatizado de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Pernambuco (Ouve.PE), dentre outras.

As ações implantadas geraram muitos avanços como o atingimento da meta estabelecida no Adar, resultando na melhoria do cumprimento dos prazos de atendimento. No ano de 2023, por exemplo, a equipe da ouvidoria, antes do incremento de pessoal, atingiu o percentual de 90,02% de resolutividade das manifestações concluídas dentro do prazo, conforme dados extraídos do sistema GCON (anexo ao processo de aferição do Adar/2023 DOC. SEI nº 0030200017.000498/2023-02), ficando abaixo da meta Adar estabelecida para o setor que é de 93% de resolutividade das manifestações concluídas no prazo.

No ano de 2024, após a reestruturação e o incremento de servidores na equipe, a ouvidoria conseguiu atingir a meta estabelecida pelo Adar, concluindo 93,49% das manifestações recebidas dentro do prazo, conforme dados extraídos do sistema GCON (anexo ao processo de aferição do Adar/2024 DOC. SEI nº 0030200054.001521/2024-11).

Além disso, o trabalho realizado pela Ouvidoria Itinerante em 2024 associado ao trabalho de comunicação da Instituição tem aumentado o número de usuários que procuram a Agência e consequentemente o número de manifestações recebidas pela ouvidoria. Em 2023, a Ouvidoria da Arpe recebeu, por meio do sistema Gcon (Sistema de Gestão de Ouvidorias), um total de 16055 manifestações e em 2024 esse número aumentou para 20300 manifestações, representando um incremento de 26,44%, conforme dados extraídos do sistema:

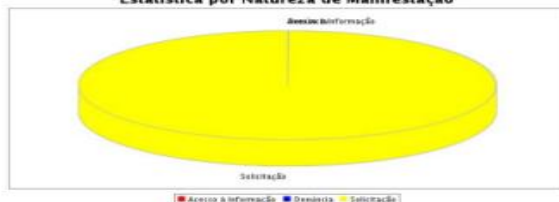
**Agência de Regulação dos Serviços Públicos
Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE**
Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias
Período de 01/01/2023 a 31/12/2023

1 - Indicadores Gerais

Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE

Período de: 01/01/2023 a 31/12/2023

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	5	0,03%
Denúncia	12	0,07%
Solicitação	16038	99,89%
Total	16055	100%

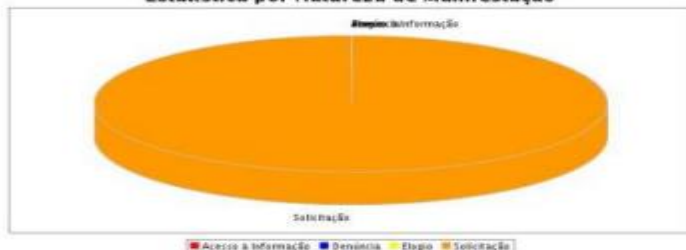
**Agência de Regulação dos Serviços Públicos
Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE**
Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias
Período de 01/01/2024 a 31/12/2024

1 - Indicadores Gerais

Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE

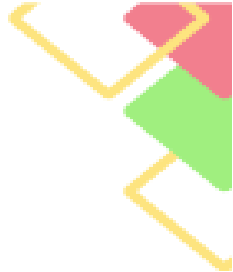
Período de: 01/01/2024 a 31/12/2024

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	10	0,05%
Denúncia	15	0,07%
Elogio	1	0,00%
Solicitação	20274	99,87%
Total	20300	100%

Por fim, registre-se que a Ouvidoria da Arpe está sempre atenta às recomendações e sugestões advindas tanto da Ouvidoria Geral do Estado quanto dos usuários, visando à melhoria dos serviços prestados e dos seus processos.



9 CONCLUSÃO

As atividades da ARPE são desenvolvidas com constante aprimoramento, mediante a observância da modernização institucional e uma atuação que privilegie a eficiência das atribuições de regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados em Pernambuco, com a finalidade de garantir a qualidade no serviço prestado ao usuário, bem como sua regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas.

Ao longo do ano de 2024, a Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco (ARPE) manteve seu compromisso com a promoção de um ambiente regulatório estável, transparente e voltado ao interesse público, atuando de forma técnica e estratégica em todas as áreas sob sua responsabilidade.

No setor de **saneamento básico**, a Agência desempenhou um papel fundamental no acompanhamento dos contratos de concessão e metas de universalização, garantindo a melhoria progressiva dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário à população pernambucana.

Em relação à **energia elétrica** e ao **gás canalizado**, a atuação regulatória concentrou-se na fiscalização da qualidade do serviço prestado e no atendimento às normas técnicas e contratuais, com o objetivo de assegurar o fornecimento regular e eficiente desses insumos essenciais.

No campo da **infraestrutura viária**, a ARPE monitorou a execução dos contratos de concessão das **rodovias estaduais pedagiadas** e dos **terminais rodoviários**, buscando garantir a segurança viária, a qualidade das vias e a adequada prestação dos serviços aos usuários, com foco na mobilidade e na integração regional.

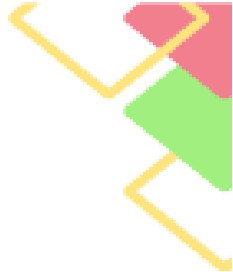
Já na regulação e fiscalização das **organizações sociais**, a Agência se dedicou à análise de desempenho e cumprimento das metas pactuadas, assegurando a correta aplicação dos recursos públicos e a efetividade dos serviços prestados nas áreas sociais.

A Ouvidoria da ARPE desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, atendimento aos usuários dos serviços públicos e aprimoramento da gestão pública, buscando fortalecer parcerias com outras instituições na defesa dos direitos dos cidadãos.

A Diretoria da ARPE por meio de atuação, em regime de colegiado, analisa, discute e decide, em instância administrativa final, matérias relacionadas às competências da ARPE, com a definição de programas de trabalho e metas.

Compete aos Diretores a gestão das Coordenadorias; a elaboração de normas procedimentais sobre a operacionalidade da ARPE em sua ação fiscalizatória e regulatória, no tocante aos serviços públicos sujeitos à regulação.

A atuação integrada e comprometida da ARPE em 2024 reafirma seu papel institucional como agente técnico de Estado, contribuindo decisivamente para a melhoria da qualidade dos serviços públicos delegados em Pernambuco e para o fortalecimento da confiança da sociedade nas políticas públicas reguladas.



10 REFERÊNCIAS

PERNAMBUCO. Lei nº 12.524, de 30 de dezembro de 2003. Altera e consolida as disposições da Lei nº 12.126, de 12 de dezembro de 2001, que cria a Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE, e dá outras providências. Disponível em: <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=4347&tipo=TEXTOTOORIGINAL> Acesso em: 23/04/2025.

PERNAMBUCO. Lei nº 11.742, de 14 de janeiro de 2000. Cria a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE, e dá outras providências. Disponível em: <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=3098&tipo=TEXTOTOATUALIZADO> Acesso em: 23/04/2025.

PERNAMBUCO. Decreto nº 30.200, de 09 de fevereiro de 2007. Regulamenta a Lei Estadual nº 12.524, de 30 de dezembro de 2003, e alterações, aprova a estrutura organizacional da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE, e dá outras providências. Disponível em: <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=18284&tipo=TEXTOTOATUALIZADO> Acesso em: 23/04/2025.

PERNAMBUCO. Lei Complementar nº 259, de 24 de dezembro de 2013. Dispõe sobre a criação da carreira de Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos Delegados da autarquia especial Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE. Disponível em: <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=2095&tipo=TEXTOTOATUALIZADO> Acesso em: 23/04/2025.

PERNAMBUCO. Lei Complementar nº 283, de 6 de junho de 2014. Dispõe sobre a criação de Quadro Suplementar da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE, seus cargos, e fixa sua remuneração. Disponível em: <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=3163&tipo=TEXTOTOATUALIZADO> Acesso em: 23/04/2025.

PERNAMBUCO. Lei nº 11.921, de 29 de dezembro de 2000. Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e o recolhimento de Taxa de Fiscalização sobre os serviços públicos delegados pelo Estado de Pernambuco, de que trata a Lei nº 11.742, de 14 de janeiro de 2000, e dá outras providências. Disponível em: <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=4035&tipo=TEXTOTOATUALIZADO> Acesso em: 23/04/2025.