

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



GOVERNO DO ESTADO

*Pernambuco*

2020

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO

**SEVERINO OTÁVIO RAPÔSO MONTEIRO**  
Diretor-Presidente

**JULIANA DIAS MEDICIS**  
Diretora de Regulação Técnico-Operacional

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

**CARLOS PORTO DE BARROS FILHO**  
Diretor Administrativo Financeiro

**RICARDO BRITO DE ALBUQUERQUE MARANHÃO**  
Chefe de Gabinete

**PAULA YONARA BARBOSA DE LIMA**  
Ouvidora

## SUMÁRIO

1	Apresentação.....	04
2	A Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco – ARPE.....	04
3	Competência Institucional e Estrutura Organizacional .....	06
4	Capital Humano da ARPE.....	06
5	Execução Orçamentária.....	07
6	Atividades Desenvolvidas.....	07
6.1	Gabinete da Presidência.....	08
6.1.1	Assessoria de Imprensa .....	09
6.1.2	Comissão Permanente de Licitação .....	09
6.2	Coordenadoria Administrativa Financeira.....	11
6.3	Coordenadoria de Gás .....	23
6.4	Coordenadoria de Transportes .....	25
6.5	Coordenadoria Jurídica .....	28
6.6	Coordenadoria de Atividades Não Exclusivas do Estado.....	29
6.7	Coordenadoria de Saneamento.....	29
6.8	Coordenadoria de Energia.....	38
6.9	Coordenadoria de Tarifas.....	49
6.10	Ouvidoria.....	54
7.	Conclusão.....	61
8.	Referências.....	62

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE exerce as atividades regulatórias nas áreas de: Energia Elétrica; Água e Esgoto; Gás Canalizado; Transporte; Tarifas; Organizações Sociais e Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, 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 no 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 2018.

## **2. A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE**

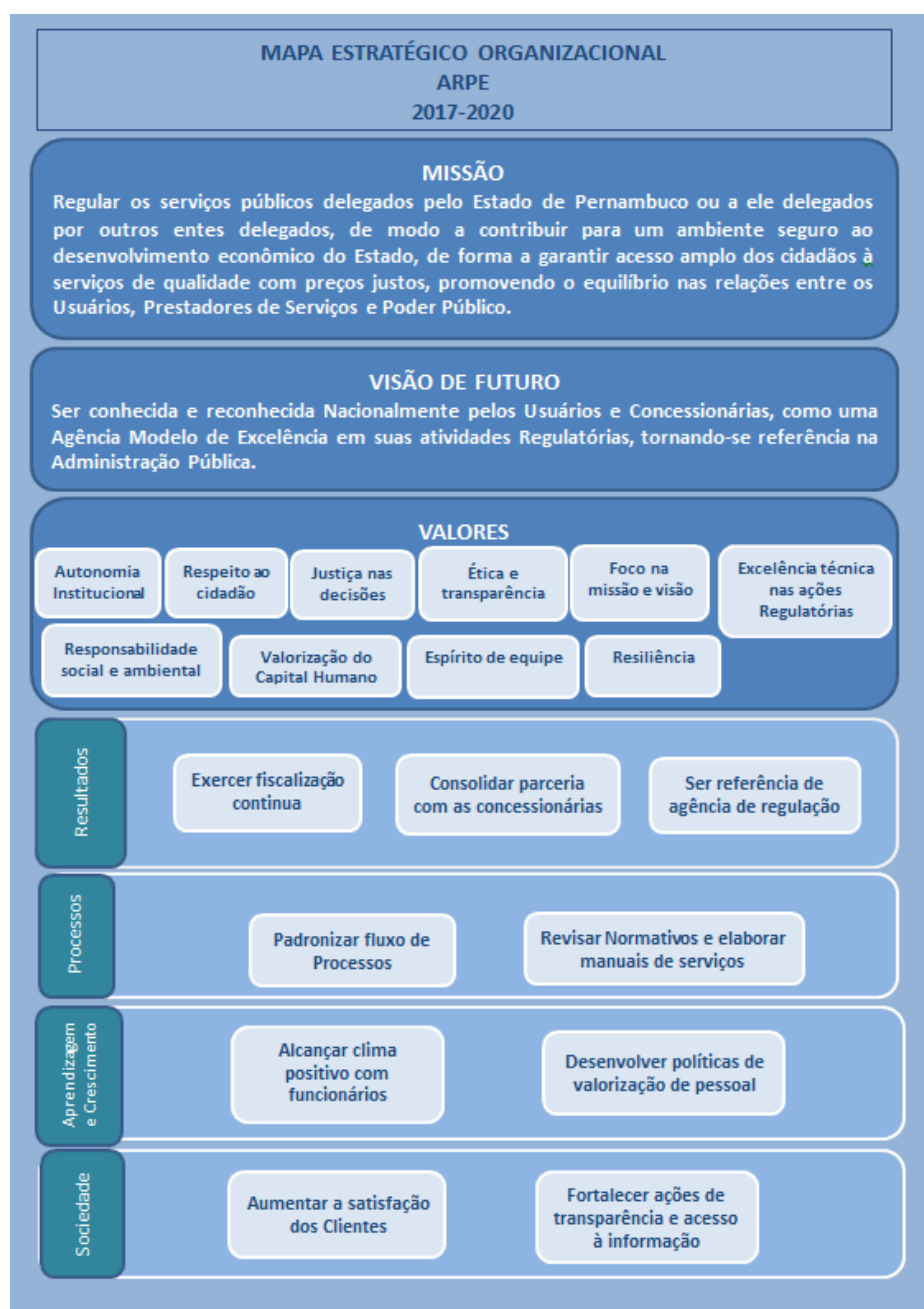
A ARPE, autarquia especial, vinculada ao Gabinete do Governador, dotada de autonomia financeira, orçamentária, funcional e administrativa, com sede na Capital e atuação em todo território estadual, tem seus objetivos, competências e sua estrutura organizacional definidos, atualmente, pela Lei nº 12.524, 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, em especial nas áreas de saneamento, energia elétrica, transporte, distribuição de gás canalizado, bem como realiza atuação em relação às Organizações Sociais (OS) e às Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP).

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 2017 a 2020 tem o intuito de traçar as ações de longo prazo a serem implementadas pela Instituição, com foco na melhoria dos diversos setores desta, além de elaborar os planos de ações de médio prazo, com a finalidade de prestar serviço de qualidade ao usuário e ser reconhecida nacionalmente pelos usuários e concessionárias.

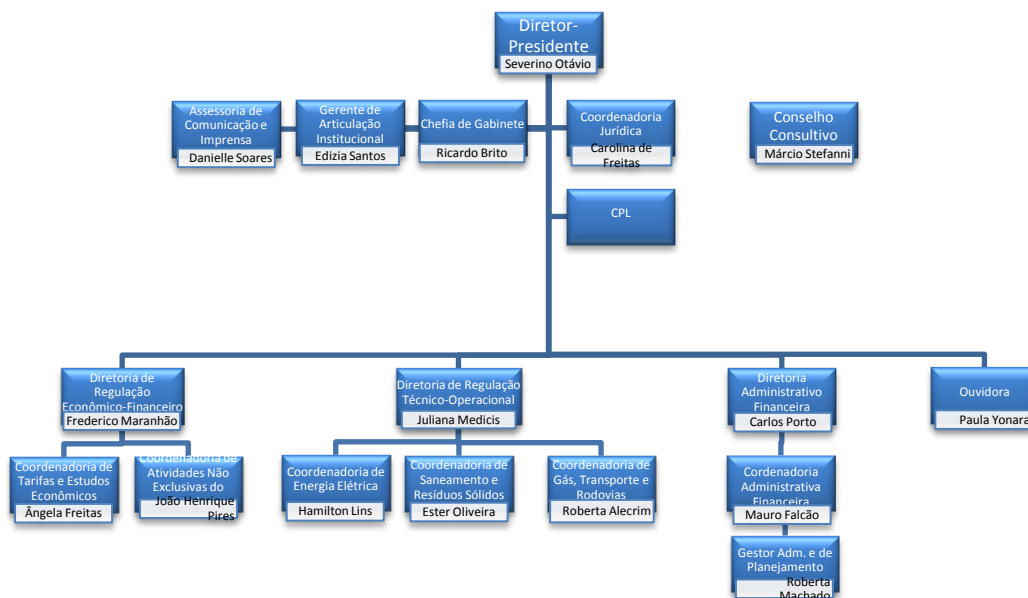
Segue o Mapa da Estratégia da ARPE, elaborado em 2017, referente ao Planejamento Estratégico para 2017-2020:



### 3. 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 convenial ou contratual.

Segue estrutura organizacional da ARPE:



### 4. 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.

Em 2020, a ARPE possui 87 servidores, sendo 55 servidores estatutários e 04 extraquadro.

## 5. EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Segue abaixo o quadro evolutivo do orçamento e de sua execução até 2020.

<b>RESULTADO DOS EXERCÍCIOS DE 2008 A 2020 (Em milhares de Reais - R\$)</b>			
<b>Exercício</b>	<b>Previsão (Em LOA)</b>	<b>Fixação (Limite autorizado em LOA)</b>	<b>Execuções e Liquidações das Despesas</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>204.623.000</b>	<b>168.696.000</b>	<b>100.017.573</b>

## 6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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, transporte, distribuição de gás canalizado, energia elétrica, bem como quanto às Organizações Sociais - OS e às Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP.

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.

As atividades de regulação técnico-operacional e econômico-financeira objetivam à análise, à 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.

### **6.1. GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

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. Realiza, pois, a articulação interna e externa de todos os assuntos de interesse da Agência.

As atividades exercidas por esse Gabinete no exercício de 2020 foram:

- Organização de documentos;
- Homologação de Processos Licitatórios;
- Articulação das Coordenadorias e Diretorias;
- Controle de processos no SEI (Sistema Eletrônico de Informações);
- Coordenação das atividades do setor jurídico e Assessoria de Imprensa da Agência;
- Prorrogação de Posse de 04 (quatro) concursados;
- Convocação, organização e participação das três reuniões realizadas pelo Conselho Consultivo da ARPE;
- Resolução sobre solução de medida temporária para enfrentamento da Pandemia (COVID-19);
- Nomeação e posse do novo Chefe de Gabinete;
- Participação em reunião virtual da ABAR e do CSTM;
- Nomeação do novo membro do Conselho Consultivo: Deputado Tony Gel, em substituição de Sivaldo Albino.



### **6.1.1 Assessoria de Imprensa**

Compete à Assessoria de Imprensa da Arpe, Unidade Organizacional diretamente vinculada ao Diretor-Presidente, é administrada por um assessor de Imprensa e Comunicação, nomeado pelo Governador do Estado. Compete à Assessoria de Comunicação prestar apoio à diretoria e, ao órgão como um todo.

As atividades exercidas por essa assessoria no exercício de 2020 foram:

- Leitura diária com rastreamento de notícias ligadas a Arpe e/ou de interesse da Agência, veiculadas na mídia impressa. Com a divulgação enviada diariamente, pela área de comunicação da Arpe, para o e-mail de todos os servidores;
- Realização de todo planejamento da Assessoria, como: Campanha de divulgação da Arpe, confecção de material gráfico, Campanhas de mídia. Todo material gráfico para divulgação, foram feitos através do Palácio juntamente com a Casa Civil;
- Participação em palestras e atividades desenvolvidas pela Arpe para divulgação e interação de todos os servidores; Roda de Conversa realizada em Janeiro a Março de 2020. (segue fotos em anexo)
- Apoio aos diretores, ouvidora e técnicos da Arpe em seu relacionamento com qualquer veículo de comunicação;
- Atendimento a pedidos de informação feitos à Arpe por profissionais de veículos de comunicação;
- Divulgação das realizações e atividades desenvolvidas pela Arpe;
- Conceber, elaborar, coordenar e manter sempre atualizados todos os conteúdos divulgados no WebSite da Arpe;

### **6.1.2 Comissão Permanente de Licitação**

Compete à Comissão Permanente de Licitação, receber, examinar e julgar todos os documentos e procedimentos relativos a aquisição de bens e contratação de serviços no âmbito da Agência, de acordo com o disposto na legislação federal e estadual específica.

As atividades exercidas por essa comissão no exercício de 2020 foram:

- Pregão Eletrônico: Processo 001/CPL/2020 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção de jardim. Processo Concluído;
- Pregão Eletrônico: Processo 002/CPL/2020 - Aquisição de material para limpeza, higiene e manutenção predial para a ARPE. Processo Concluído;
- Pregão Eletrônico: Processo 003/CPL/2020 - Aquisição de carimbo e cartão de visita para a ARPE. Processo Concluído;
- Inexigibilidade de Licitação: Processo 001/CPL/2020 - Pagamento da anuidade da Associação Brasileira das Agências de Regulação - ABAR. Processo Concluído;
- Inexigibilidade de Licitação: Processo 002/CPL/2020 - Inscrição da Ouvidora da ARPE no curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria. Processo Concluído;
- Pregão Eletrônico: Processo 004/CPL/2020 - Aquisição de material de expediente para a ARPE. Processo em andamento;
- Dispensa de Licitação: Processo 001/CPL/2020 - Contratação de empresa para fornecimento parcelado de água mineral em garrafas de 20 (vinte) litros e gás de cozinha residencial. Processo Concluído;
- Dispensa de Licitação: Processo 002/CPL/2020 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de engenharia para reforma de cobertura e aplicação de novos drenos em calha do edifício sede da ARPE. Processo Concluído;
- Dispensa de Licitação: Processo 003/CPL/2020 - Aquisição de lâmpadas fluorescente de bulbo tubular e reatores eletrônicos para a ARPE. Processo Concluído;
- Dispensa de Licitação: Processo 004/CPL/2020 - Aquisição de máscara de proteção individual e termômetro digital, para atender às necessidades de controle do contágio do quadro de funcionários em atividade na ARPE. Processo Concluído;
- Dispensa de Licitação: Processo 005/CPL/2020 - Contratação de empresa para prestação de serviços de dedetização. Processo Concluído;

- Pregão Eletrônico: Processo 005/CPL/2020 - Contratação de empresa especializada em diagnóstico do COVID-19 através de exame de sorologia ANTI-SARS - COV2, testes de anticorpos IGG e IGM para coronavírus, com exclusividade de participação de Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais - MEI. Processo Cancelado;
- Dispensa de Licitação: Processo 006/CPL/2020 - Contratação de empresa especializada em serviço de podação de árvore. Processo Concluído;
- Inexigibilidade de Licitação: Processo 003/CPL/2020 - Contratação da renovação de 04 (quatro) assinaturas físicas diárias do Jornal Folha de Pernambuco, pelo período de 12 (doze) meses. Processo Concluído;
- Dispensa de Licitação: Processo 007/CPL/2020 - Aquisição de livros jurídicos para utilização na Coordenadoria Jurídica da ARPE. Processo Concluído;
- Inexigibilidade de Licitação: Processo 004/CPL/2020 - Inscrição do servidor João Paulo Barbosa da Costa no CONGRESSO BRAZIL WATER WEEK - EDIÇÃO VIRTUAL. Processo Concluído;
- Dispensa de Licitação: Processo 008/CPL/2020 - Aquisição de cabos e adaptadores para atender às necessidades da ARPE. Processo em andamento;
- Dispensa de Licitação: Processo 009/CPL/2020 - Contratação do serviço de recarga de extintor de incêndio. Processo em andamento.

## **6.2. COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA**

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.

As atividades exercidas por essa Coordenadoria Administrativa no exercício de 2020 foram:

## 1. FINANCEIRO

### a. RECEITAS

Constituíram as fontes de receita da ARPE, para o exercício de 2020:

- 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 e Rota do Atlântico;
- 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 024/2019, 025/2019, 026/2019, 024/2020, 025/2020, 026/2020 e 027/2020 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.
- Outras receitas correntes (parcelamento de multa, ressarcimento servidor cedido, ressarcimento de suprimento individual, receita com a Socicam).

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

<b>FONTE DE RECEITA</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
TFSD	12.431.202,53	13.098.108,39	13.995.020,91
TFSI OS/OSCIP	967.496,89	1.072.936,26	815.135,92
RECEITA ANEEL	845.807,29	1.075.804,29	840.133,64
RECEITAS FINANCEIRAS	410.919,31	422.904,75	185.928,21
OUTRAS RECEITAS CORRENTES	3.111,71	105.161,45	99.303,60
<b>TOTAL</b>	<b>14.658.537,73</b>	<b>15.774.915,14</b>	<b>15.935.522,28</b>

### b. DESPESAS

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

- Folha e encargos, destaca-se o aumento das despesas decorrente da nomeação de 25 novos concursados no exercício de 2020;
- Despesas correntes, referentes aos custos de terceirizados e aquisições de materiais e bens de consumo;
- Investimento.

Estão relacionados os valores dispendidos para cada item de despesa para o exercício de 2020 no quadro abaixo, em comparação direta com estes mesmos itens durante os dois exercícios anteriores:

ITEM	2018	2019	2020
FOLHA E ENCARGOS	6.592.972,76	5.922.395,01	8.005.133,23
DESPESAS CORRENTES	2.081.994,01	1.934.940,47	1.533.791,20
INVESTIMENTO	3.715,98	106.394,23	22.708,73
<b>TOTAL</b>	<b>8.678.682,75</b>	<b>7.963.729,71</b>	<b>9.561.633,16</b>

### c. SÍNTESE DAS ATIVIDADES

Não obstante a imprevista situação de calamidade pública decorrente da Covid – 19, que assolou o País em meados de março de 2020 e que impôs a necessidade de readequação de processos no setor financeiro da Arpe, podemos afirmar que a operacionalização dos processos de forma eletrônica se deu de forma segura, adequada e sem quaisquer prejuízos de continuidade e regularidade. Para tanto, relacionam-se as seguintes atividades desempenhadas no exercício de 2020:

- Elaboração da Programação Financeira através da Fonte 0241, compreendendo a previsão do comportamento da receita e a consolidação dos cronogramas de desembolso, no E-fisco;
- Controle dos saldos dos Empenhos Estimativos;
- Execução/emissão de NE (Nota de Empenho)
- Execução/emissão de DH (Documento Hábil);
- Execução/emissão de LE (Nota de Liquidação);
- Execução/emissão de Empenhos Normais;
- Controle diário da execução orçamentária e financeira, através do Sistema E-fisco, visando o acompanhamento das transações realizadas;
- Execução/emissão de OB (Ordem Bancária);

- Emissão de RE (Remessa Bancária);
- Organização e arquivo de toda documentação das retenções pagas;
- Contabilização dos resgates, aplicações e transferências;
- Controle/acompanhamento da Conta Folha de Pessoal/Bradesco;
- Controle/acompanhamento da Conta Aneel/Caixa Econômica;

## 2. GESTÃO DE PESSOAS

### a. CAPACITAÇÃO

Os esforços da ARPE para viabilizar cursos de capacitação para seus servidores, por meio de seu setor de Recursos Humanos e em parceria com o Centro de Formação do Servidor Público do Estado de Pernambuco – CEFOSPE dão-se pela necessidade constante de aprimoramento e obtenção de novas aprendizagens, a fim de que se possa buscar mais eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos. Trata-se de um instrumento essencial para construção de uma nova cultura de gerenciamento dos recursos públicos, provendo orientação, informação e qualificação aos nossos gestores e permitindo um melhor desempenho das atividades implantadas. Os processos de capacitação promovem ainda um acesso democrático a informações, novas tecnologias e troca de experiências, contribuindo para a formação de redes no setor público.

No exercício de 2020, apesar da pandemia, continuamos incentivando o aprimoramento e obtenção de conhecimentos através de cursos, palestras, lives e eventos de forma on-line.

Antes do isolamento social, de igual modo ao exercício de 2019, a Arpe em 2020 também buscou a realização de um maior número cursos/repasses internos, ocorre que, com o advento das medidas de distanciamento social, só foi possível a realização de três eventos, ocorridos entre os meses de Janeiro e Março.

	ATIVIDADE	PALESTRANTE/ INSTRUTOR	DATA	CARGA HORÁRIA
1	Roda de Conversa sobre Revisão Tarifária da Concessionária Rota dos Coqueiros	Tatiana Toraci Góis Fabiana Souza Alexandria	09/3/2020	2h30
2	Recepção e Distribuição dos Concursados em Suas Lotações	Carlos Porto Roberta Araújo Paula Yonara	20/1/2020	3h
3	A Reforma da Previdência e seus Impactos na Vida Funcional dos Servidores	Osório Chalegre	23/1/2020	2h30

O quadro a seguir apresenta o comparativo dos itens: Número de servidores na participação dos cursos de capacitação, cursos frequentados e o quantitativo de horas acumuladas, tecendo a comparação com exercícios anteriores.

	2018	2019	2020
Número de servidores que participaram de capacitações	21	20	18
Cursos Frequentados	58	45	69
Total de horas/aula	1313	1357	1612

Obs: Os dados constantes da tabela acima foram extraídos com base nos pedidos de anotação de cursos em ficha funcional até 07/01/2021.

## **b. CONCURSO PÚBLICO**

Diante da necessidade de prover a ARPE da estrutura de pessoal adequada para o exercício das suas competências institucionais, tanto no aspecto quantitativo quanto no da qualificação profissional dos seus quadros, a Agência promoveu, a partir de 2014, concurso público seguido de curso de formação especializado para os aprovados, publicado na Portaria Conjunta SAD/ARPE nº 058/2014.

O certame foi executado pelo Instituto de Apoio à Universidade de Pernambuco – IAUPE, através de sua Comissão de Concursos – CONUPE, em duas etapas. A primeira constituída de prova objetiva de conhecimentos, realizada em 17/08/2014, e Prova de Títulos, realizada no período de 27/08 a 02/09/2014 e a segunda de Curso de Formação, realizado durante o período de 20/10 a 27/11/2014. O resultado final do concurso foi publicado em 04/12/2014.

O concurso aprovou 70 (setenta) candidatos selecionados para o curso de formação, a partir dos quais foram classificados 35 (trinta e cinco) para preenchimento das vagas existentes de Analista de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco. Destes, 10 (dez) são da área de Engenharia com graduação em Engenharia e inscrição no CREA; 5 (cinco) da área Jurídica com graduação em Direito e inscrição na OAB; 4 (quatro) na área de Contabilidade com graduação em Ciências Contábeis e inscrição no CRC e 16 (dezesesseis) da área Geral com graduações completas em Administração, Comunicação Social, Engenharia, Ciências Contábeis, Direito, Ciências Econômicas e Tecnologia da

Informação. Dentre os classificados, há 1 (um) deficiente auditivo na área de Contabilidade e 1 (um) na área Geral com graduação em Direito.

Durante o curso de formação, consistido de dois módulos e carga de 160 horas, os candidatos receberam uma bolsa, a título de ajuda financeira, no valor de 50% (cinquenta por cento) do vencimento base fixado para o padrão inicial da carreira.

A homologação do certame foi realizada pelo Governo de Pernambuco em dezembro de 2015, durante a posse do Conselho Consultivo da ARPE. Em abril de 2016, 10 (dez) dos aprovados e formados foram empossados e imediatamente efetivados para cargos prioritários. No fim do exercício de 2017, foi renovada a validade do concurso, com isso, os outros 25 (vinte e cinco) aprovados podem ser convocados até o fim da validade do concurso que se dará em dezembro de 2019, de acordo com os termos da Portaria Conjunta ARPE/SAD n° 096/2017, de 21 de outubro de 2017.

No exercício de 2018, em razão da grande crise que vem assolando o país, desde 2014, e por conta das limitações legais previstas na lei de responsabilidade fiscal, a Agência ficou impossibilitada de realizar novas nomeações.

Em dezembro de 2019, após a realização de um grande esforço da Diretoria da Arpe foi realizada a nomeação de 25(vinte e cinco) novos concursados, sendo os referidos concursados empossados em janeiro de 2020.

### **c. SÍNTESE DAS ATIVIDADES**

Em relação às atividades do setor de Recursos Humanos podem-se relacionar as seguintes atividades desempenhadas no exercício de 2020:

- Execução da folha de pagamento da Arpe mensal no SADRH;
- Emissão da Gefip mensalmente;
- Rais anual;
- DIRF anual;
- Controle e compra do vale transporte mensal;
- Compras de passagens aéreas;
- Processos de: Licença Prêmio, anotação de curso e ETC;
- Informação para alimentação da LAI;
- Controle das capacitações externas dos servidores;
- Acompanhamento do Estágio Probatório;
- Acompanhamento do Recadastramento Anual;
- Acompanhamento das Avaliações de Desempenho dos servidores cedidos;
- Capacitações internas;



- Controle e arquivamento de todos os expedientes referente à pessoal;
- Elaboração de lista mensal de frequência dos servidores e estagiários desta Agência;
- 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;
- 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 ao órgão de cada servidor cedido;
- Controle de férias e demais afastamentos de todo pessoal em exercício na Arpe;
- Acompanhamento e controle das matérias publicadas em diário oficial, referente à pessoal procedendo às devidas anotações no sistema e arquivamento na ficha funcional do servidor;
- Elaboração de declarações para servidores e ex-servidores desta Agência (inclusive para o INSS). Bem como declaração para estagiários desta Agência;
- Elaboração de relatórios mensais para Secretaria de Administração referente aos estagiários da Agência;
- Articulação junto ao CIEE, para todo o processo de contratação de estagiário bem como elaboração da folha de pagamento para encaminhamento ao financeiro a fim de que este seja efetuado;
- Conferência das planilhas de custo de pessoal, procedendo com o lançamento dos valores referente aos contracheques dos servidores dos órgãos de origem;
- Atualização mensal das planilhas de frequência, lotação, CPF, exercício, salários exercendo também o controle das informações necessárias e solicitar mensalmente aos servidores inadimplentes as informações pendentes, sempre que necessário;
- Controle e atualização do quadro de todo o pessoal desta Agência de Efetivos, Comissionados e Cedidos;
- Elaboração de Planilha mensal e anual dos servidores cedidos a esta Agência. Início do Processo de checagem das documentações dos novos concursados com vistas a dar posse em 2020.
- Agendamento de perícias medica com fins de atendimento aos requisitos de empossamento dos novos concursados.

### **3. ADMINISTRATIVO**

No exercício de 2020, a Gerência Administrativa e de Planejamento – GAP realizou ações no intuito de dar continuidade à gestão administrativa da área meio da Arpe, focando no Serviço de Manta Asfáltica aluminizada na cobertura do 2º pavimento e execução de novos drenos na calha da coberta do 1º pavimento, no Edifício Sede da ARPE.

Sobre a gestão dos contratos os principais objetos são os serviços terceirizados, manutenção predial, limpeza, vigilância, água, energia, dentre outros que seguem na tabela abaixo:

CONTRATOS GAP ARPE - EXERCÍCIO DE 2020					
FORNECEDOR	SEI	CONTRATO	OBJETO	GESTOR DO CONTRATO	FISCAL DO CONTRATO
DINAMÉRICA SERVIÇOS GERAIS EIRELI ME CNPJ: 04.225.216/0001-06	0030200017.000185/2020-01	001/2020	SERVIÇOS DE COPEIRAGEM	Mariana Meira	Eduardo Rogerio
PROJETCONS ENGENHARIA E ARQUITETURA LTDA CNPJ: 34.016.448/0001-15	7201170-0/2019	002/2020	SERVIÇO DE MANTA ASFÁLTICA ALUMINIZADA NA COBERTURA DO 2º PAVIMENTO E EXECUÇÃO DE NOVOS DRENOS NA CALHA DA COBERTA DO 1º PAVIMENTO, NO EDIFÍCIO SEDE DA ARPE	Mariana Meira	João Paulo Barbosa
T A L VIEIRA ME CNPJ:10.816.972/0001-02	0030200006.000699/2020-88	003/2020	FORNECIMENTO PARCELADO DE GARRAFÕES DE ÁGUA MINERAL	Micheline Neves	Paulo Galindo
T A L VIEIRA ME CNPJ:10.816.972/0001-02	0030200006.000699/2020-88	004/2020	FORNECIMENTO PARCELADO DE BOTIJOES DE GÁS DE COZINHA	Micheline Neves	Paulo Galindo
EFICAZ SAÚDE AMBIENTAL CNPJ: 10.286.009/0001-64	0030200006.001443/2020-98	005/2020	SERVIÇO DE DEDETIZAÇÃO	Micheline Neves	Paulo Galindo
MOREIRA CASTRO PAISAGISMO E MEIO AMBIENTE LTDA – BRUNO CASTRO PAISAGISMO CNPJ: 31.733.903/0001-05	0030200006.001861/2020-85	006/2020	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE JARDIM	Mariana Meira	Eduardo Rogerio
GUILHERME JOSÉ DO NASCIMENTO TEIXEIRA 09510135488 - JOTAGÁ COMÉRCIO E SERVIÇOS CNPJ: 22.953.466/0001-44	0030200006.001901/2020-99	008/2020	SERVIÇOS DE Podação DE ÁRVORES	Micheline Neves	Eduardo Rogerio
MAXIFROTA SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE FROTA LTDA CNPJ:27.284.516/0001-61	003.2020.007.ARPE.001	TERMO DE ADESÃO Nº 001.2014.007.ARPE.001	VALE-COMBUSTÍVEL	Antero Correia	Paulo Galindo
AKY SERVIÇOS EIRELI - EPP CNPJ: 07.213.360/0001-10	0030200017.000165/2020-22	001/2016	LOCAÇÃO DE 04 VEÍCULOS TIPO STATION WAGON CLASSIFICAÇÃO VS-1	Antero Correia	Paulo Galindo
REFRILAR REFRIGERAÇÃO LTDA EPP CNPJ: 13.972.083/0001-22	0030200017.000215/2020-71	004/2016	MANUTENÇÃO DE AR CONDICIONADO	Micheline Neves	Paulo Galindo

ASA BRANCA SEGURANÇA PRIVADA LTDA EPP CNPJ: 12.564.433/0001-59	0030200017.000099/2020-91	012/2016	VIGILÂNCIA – SEGURANÇA	Antero Correia	Paulo Galindo
CONTEC CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS EIRELI EPP CNPJ: 20.800.899/0001-34	0030200017.000145/3030-51	009/2018	SERVIÇO DE RECEPÇÃO	Micheline Neves	Paulo Galindo
EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS CNPJ: 34.028.316/0021-57	SEI CORREIOS: 53183.009268/2018-18	9912453671	TRANSPORTE DOCUMENTAL	Mariana Meira	Eduardo Rogerio
TRANS-SERVI TRANSPORTES E SERVIÇOS LTDA CNPJ:00.126.621/0001-16	0030200017.000008/2020-17	001/2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TÁXI	Mariana Meira	Eduardo Rogerio
CS BRASIL FROTAS LTDA CNPJ: 27.595.780/0001-16		004/2019	LOCAÇÃO DE 02 VEÍCULOS ADMINISTRATIVOS, CLASSIFICAÇÃO VS-1	Antero Correia	Paulo Galindo
CS BRASIL FROTAS LTDA CNPJ: 27.595.780/0001-16		005/2019	LOCAÇÃO DE 01 VEÍCULO ADMINISTRATIVO, CLASSIFICAÇÃO VR-3	Antero Correia	Paulo Galindo
CEPE - COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO CNPJ:10.921.252/0002-98	0030200017.000127/2020-70	007/2019	GESTÃO DOCUMENTAL	Mariana Meira	Eduardo Rogerio
PREMIUS SERVIÇOS EIRELI CNPJ: 05.678.722/0001-13		010/2019	MOTORISTA	Antero Correia	Paulo Galindo
EDICLEITON BARROS DE SANTANA ME CNPJ:31.121.589/0001-00	0030200015.001617/2020-11	011/2019	FORNECIMENTO PARCELADO DE ATÉ 100 CRACHÁS	Mariana Meira	Eduardo Rogerio
FUNCIONAL TERCEIRIZAÇÃO E PROMOÇÃO DE EVENTOS EIRELI CNPJ:02.757.459/0001-60	7200497-2/2019	015/2019	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO PREDIAL	Mariana Meira	Eduardo Rogerio
COMPESA CNPJ:09.769.035/0001-64	0030200017.000236/2020-97	CT.FM.2019.3.057	ÁGUA	Mariana Meira	Eduardo Rogerio
CELPE CNPJ:10.835.932/0001-08	0030200017.000210/2020-49	5040910	LUZ	Mariana Meira	Eduardo Rogerio
RMC SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	0030200017.000144/2020-15	022/2019	MANUTENÇÃO PREDIAL	Paulo Galindo	Paulo Galindo

ELEVADORES VERSÁTIL LTDA ME CNPJ:15.026.942/0001-16	03020017.000128/2020-14	023/2019	MANUTENÇÃO DE ELEVADORES	Micheline Neves	Paulo Galindo
VALOR SUPRIMENTOS - COMÉRCIO DE MATERIAL DE CONSUMO EIRELI CNPJ: 70.066.840/0001-32		026/2019	FORNECIMENTO PARCELADO DE ATÉ 12 GALÕES DE SABONETE LÍQUIDO	Paulo Galindo	Paulo Galindo
APOLLO TERCEIRIZAÇÃO E LOCAÇÕES EIRELI CNPJ: 10.517.497/0001-73	0030200017.000174/2020-13	027/2019	TRANSPORTE - MOTOFRETE	Antero Correia	Paulo Galindo

Além das atividades de gestão dos contratos, a equipe da GAP desempenhou atividades de:

- Elaboração de Termos de Referência;
- Realização de cotações;
- Controle dos Contratos;
- Controle do sistema gismaxifrota;
- Controle e liberação de almoxarifado sistema Sigepe e;
- Gestão do sistema do PE Integrado

Tendo concluído em 2020 as seguintes aquisições e contratações que seguem abaixo:

<b>PRINCIPAIS AQUISIÇÕES e CONTRATAÇÕES 2020 - PE INTEGRADO</b>
SERVIÇOS DE APLICAÇÃO DE MANTA ASFÁLTICA ALUMINIZADA NA COBERTURA DO 2º PAVIMENTO E EXECUÇÃO DE NOVOS DRENOS NA CALHA DA COBERTA DO 1º PAVIMENTO, NO PRÉDIO DA ARPE
AQUISIÇÃO DE MÁSCARA DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL E TERMÔMETRO DIGITAL
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇO DE DEDETIZAÇÃO
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇO DE Podação de Árvore
ASSINATURA FÍSICA DO JORNAL FOLHA DE

PERNAMBUCO
PAGAMENTO DE INSCRIÇÃO PARA CURSO DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA
PAGAMENTO DE INSCRIÇÃO DO CONGRESSO BRAZIL WATER WEEK - EDIÇÃO VIRTUAL
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE ENTREGA DE ÁGUA MINERAL E GÁS DE COZINHA
AQUISIÇÃO DE LÂMPADAS E REATORES PARA A ARPE
PAGAMENTO DE ANUIDADE ABAR

Ademais, foram iniciados os seguintes processos de contratação em 2020 pelo PE – Integrado:

OBJETO
CURSO DE CAPACITAÇÃO SOBRE A NORMA REGULAMENTADORA NR-10
AQUISIÇÃO DE LIVROS JURÍDICOS NECESSÁRIO AO DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES E SERVIÇOS DA COORDENADORIA JURÍDICA DA ARPE - COJUR
AQUISIÇÃO DE APARELHOS ELETRÔNICOS- CÂMERAS FOTOGRÁFICAS
CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO PREDIAL
AQUISIÇÃO DE 16 (DEZESSEIS) KITS COM CÂMERA, FONE DE OUVIDO E MICROFONE PARA MICROCOMPUTADORES E 04 (QUATRO) ROTEADORES
AQUISIÇÃO DE 02 (DOIS) CABOS HDMI E 02 (DOIS) ADAPTADORES DISPLAYPORT PARA HDMI.
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE RECARGA PARA EXTINTORES DE INCÊNDIO

Por fim, elencam-se demais atividades realizadas em 2020:

- A gestão patrimonial e instalação de Comissão Especial de Inventário de Bens para realização do inventário patrimonial referente ao exercício 2020;
- Organização e controle do almoxarifado, com monitoramento sistemático e a inclusão de novos itens de materiais adquiridos em 2020 através de Pregão eletrônico (PE-INTEGRADO);

#### 4. TI

No que tange a atividade de TI no exercício de 2020, em 01/01/2020 à 31/12/2020, foi dado prosseguimento ao processo de reestruturação das necessidades do setor para melhor atendimento aos usuários e aos próprios colaboradores da Agência, para tanto, pode-se destacar as seguintes atividades desempenhadas até o dia 31/12/2020.

- Suporte aos usuários, com estimativa de 6 chamados por dia, totalizando 132 chamados mensais e 1584 chamados anuais;
- Manutenção e instalação de equipamentos de tecnologia (computadores, servidor, impressoras, telefones);
- Conclusão de treinamentos internos do sistema SEI;
- Operacionalização integral do Sistema SEI;
- Manutenção dos backup com rodizio de discos;
- Aquisição de novo projetor para Auditório;
- Aquisição de 2 TV's para salas de reunião;
- Aquisição de certificados digitais para diretoria;
- Adesão aos novos contratos do PE Conectado;
- Abertura de processo para aquisição de equipamentos de Câmeras e Microfones para a Ouvidoria e a Coordenação de Energia;
- Abertura de processo para aquisição de roteadores para cada andar da Agência;
- Controle das solicitações de insumos (papel e tonner) no contrato das impressoras;
- Levantamento do patrimônio de equipamentos de informática com setor administrativo;
- Levantamento inicial dos sistemas de fiscalização implantados em algumas agências de regulação no Brasil;
- Levantamento das necessidades de cada Coordenadoria da Agência para o sistema de fiscalização;
- Estudo inicial da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados para melhor aplicação na Agência;

- Definição e divulgação de orientações de Segurança da Informação na ARPE;
- Estudo do processo de aquisição de bens ou serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.
- Gestão dos contratos de TI.

### **6.3. COORDENADORIA DE GÁS**

Compete à Coordenadoria de Gás Canalizado Transportes e Rodovias 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, apresentamos o presente relatório de atividades com as ações desenvolvidas pela Coordenadoria no ano de 2020 na área de gás canalizado.

#### **1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

Nesse contexto, apresentamos o saldo de atividades realizadas pela Coordenadoria durante o exercício de 2020:

<b>Documentos Produzidos</b>	<b>Quantidade</b>
Relatório de Fiscalização Técnico Operacional	06
Relatório de Monitoramento dos Indicadores de Qualidade de Atendimento - trimestral	4
Relatório de Monitoramento dos Indicadores de Qualidade de Atendimento - semestral	2
Processos Administrativos	12
Parecer Técnico	06
Fiscalizações	206
Demanda da ouvidoria	01
Estudo sobre o Impacto da Pandemia de COVID-19 sobre o Serviço de Gás Canalizado	01

## 2. DETALHAMENTO DAS FISCALIZAÇÕES

### 2.1. Primeiro semestre/ 2020

#### GÁS CANALIZADO – FISCALIZAÇÃO:

SEGMENTOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
CITY GATES – (ERP)	1	0	1	0	0	0	2
COGERAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
RESIDENCIAL	24	19	7	0	0	0	50
COMERCIAL	7	12	14	0	0	0	33
INDUSTRIAL	5	0	0	0	0	0	5
GNV	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90</b>

### 2.2 Segundo semestre/ 2020

#### GÁS CANALIZADO – FISCALIZAÇÃO:

SEGMENTOS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Sub-total 2 <sup>o</sup> SEM.	TOTAL ANUAL
CITY GATES - ERP	0	0	0	0	0	0	0	2
COGERAÇÃO	0	0	0	0	1	0	1	1
RESIDENCIAL	0	0	0	32	9	6	47	97
COMERCIAL	0	0	0	21	43	0	64	97
INDUSTRIAL	0	0	0	0	0	1	1	6
GNV	0	0	0	0	1	2	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>116</b>	<b>206</b>



### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os impactos da pandemia de COVID-19 refletiram nas atividades da Agência. A meta inicialmente estabelecida de 336 fiscalizações para o exercício de 2020 precisou ser repactuada devido à necessidade de suspensão das mesmas, passando para 168 fiscalizações.

Contudo, mesmo no contexto de grave crise epidêmica, a coordenadoria empreendeu esforços e implantou várias ações para manter as suas funções de regular, monitorar e fiscalizar a distribuição de Gás Canalizado no Estado de Pernambuco com a requerida prioridade. A meta repactuada de 168 fiscalizações foi superada e atingimos um percentual de 122,61 % com o total de 206 fiscalizações, além das demais atividades realizadas.

Por fim, alertamos que o investimento em estruturação adequada para o desenvolvimento das atividades citadas é fundamental para dotar a Agência do suporte necessário para ampliar a abrangência da sua atuação e, assim, cumprir na sua plenitude as obrigações que lhe são atribuídas pela Lei nº 12.524/2003 e pela Resolução nº 034, de 10 de agosto de 2006.

### **6.4. COORDENADORIA DE TRANSPORTE E RODOVIAS**

Compete à Coordenadoria de Gás Canalizado, Transportes e Rodovias em regular, monitorar e fiscalizar a área de Transportes e Rodovias, de acordo com a Lei nº 12.524 de 30 de dezembro de 2003, apresentamos o presente relatório de atividades com as ações desenvolvidas pela Coordenadoria no ano de 2020 na área.

O presente relatório de atividades tem por finalidade apresentar as ações desenvolvidas pela coordenadoria na área de Transportes e Rodovias, no ano de 2020.

#### **1. Áreas de transportes e rodovias fiscalizadas pela Arpe:**

##### **1.1 – Equipe de fiscalização:**

- Roberta Borges Alecrim - Coordenadora;
- João Maurício Malta Cavalcante – Analista Suplementar de Regulação e Fiscalização;

- Domingos Sávio de Menezes – Assistente Suplementar de Regulação e Fiscalização;
- Marta Rejane de Lima – Analista Suplementar de Regulação e Fiscalização.

## 2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

Nesse contexto, apresentamos o saldo de atividades realizadas pela Coordenadoria durante o exercício de 2020:

Documentos Produzidos	Quantidade
Relatório de Fiscalização Técnico Operacional	04
Processo Administrativo	04
Parecer/ Nota Técnica	04
Fiscalização	07
Demandas ouvidoria	04
<b>Total</b>	<b>23</b>

## 3. DETALHAMENTO DAS FISCALIZAÇÕES:

### 3.1 Primeiro semestre/ 2020

#### TRANSPORTES E RODOVIAS – FISCALIZAÇÃO:

Não houve fiscalização no primeiro semestre devido à pandemia. Houve suspensão das atividades de fiscalização desta Agência, conforme artigo 4º da Resolução Arpe nº 158, de 18 de março de 2020.

### 3.2 Segundo semestre/ 2020

#### TRANSPORTES E RODOVIAS – FISCALIZAÇÃO:

##### TERMINAIS RODOVIÁRIOS INTERMUNICIPAIS CONCEDIDOS – EPTI/ SOCICAM

TERMINAIS RODOVIÁRIOS INTERMUNICIPAIS CONCEDIDOS – EPTI/ SOCICAM												
TERMINAIS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TIP			SUSP				SUSP				12	
Arcoverde			SUSP				SUSP				X	
Garanhuns			SUSP				SUSP				26	

<b>Caruaru</b>			<b>SUSP</b>					<b>SUSP</b>				<b>19</b>	
<b>Serra Tal.</b>			<b>SUSP</b>					<b>SUSP</b>				<b>X</b>	
<b>Petrolina</b>			<b>SUSP</b>					<b>SUSP</b>				<b>X</b>	

**RODOVIAS CONCEDIDAS**

RODOVIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>PAIVA – CRC</b>				<b>SUSP</b>					<b>SUSP</b>		<b>04</b>	<b>16</b>
<b>SUAPE-CRA</b>					<b>SUSP</b>						<b>X</b>	<b>03</b>

**TRANSPORTE AQUAVIÁRIO – FISCALIZAÇÃO EXTRAORDINÁRIA**

Com o intuito de esclarecer a natureza do serviço de transporte aquaviário de passageiros realizado no Rio Timbó, ligando a Praia de Maria Farinha, em Paulista/PE, à comunidade de Nova Cruz, em Igarassu/PE, foi realizada fiscalização extraordinária no dia 22 de setembro de 2020.

**4. DEMANDAS DA OUVIDORIA**

DATA	DEMANDA
30/06/2020	Solicitação (ARSAL) da legislação de transporte municipal e intermunicipal.
31/08/2020	Pedido de Acesso à Informação (Severino José Souto Alves) sobre os impactos da pandemia na prestação dos serviços regulados pela Agência.
03/11/2020	PAI nº 92266/2020 Pedido de informações sobre os trechos concedidos à Rota dos Coqueiros e à Rota do Atlântico.
16/12/2020	Reclamação sobre ausência de chuveiros nos banheiros do TIP.

**5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os impactos da pandemia de COVID-19 refletiram nas atividades da Agência. A meta inicialmente estabelecida de 20 fiscalizações para o exercício de 2020 precisou ser repactuada devido à necessidade de suspensão das mesmas, passando para 06 fiscalizações. Além do período de suspensão das atividades

fiscalizatórias, sua retomada não pode ser de forma integral na área de Transportes, pois esta coordenadoria adotou, por medida de segurança, a estratégia de realizar a fiscalização, em cada terminal, em um único dia, evitando pernoites em hospedagem. Dessa forma, os terminais localizados em municípios mais distantes, como Serra Talhada, Arcoverde e Petrolina não puderam fazer parte do plano de ação.

Contudo, mesmo no contexto de grave crise epidêmica, a coordenadoria empreendeu esforços e implantou várias ações para manter as suas funções de regular, monitorar e fiscalizar as Rodovias e Terminais concedidos no Estado de Pernambuco com a requerida prioridade. A meta repactuada de 06 fiscalizações foi atingida e superada, totalizando 07 fiscalizações, além das demais atividades realizadas.

Por fim, alertamos que o investimento em estruturação adequada para o desenvolvimento das atividades citadas é fundamental para dotar a Agência do suporte necessário para ampliar a abrangência da sua atuação e, assim, cumprir na sua plenitude as obrigações que lhe são atribuídas pela Lei nº 12.524/2003.

## **6.5. COORDENADORIA JURÍDICA**

Compete à A Coordenadoria Jurídica é órgão de apoio técnico à Presidência da ARPE, tendo como suas funções listadas na legislação pertinente. Compete à Coordenadoria Jurídica, órgão de apoio técnico da ARPE, coordenar as atividades jurídicas, realizar estudos jurídicos de interesse da agência, opinar quanto às questões jurídicas por solicitação da Diretoria e das Coordenadorias, elaborar e vistar os contratos de titularidade da Agência e praticar, no âmbito de sua competência institucional, os demais atos afetos à sua área; controlar os contratos, bem como os convênios firmados pela ARPE e dar orientação e suporte às áreas quanto aos procedimentos licitatórios; pronunciar-se em processos de natureza disciplinar, propor à Diretoria a declaração de nulidade de ato administrativo proposto no âmbito da ARPE; interpretar a legislação e orientar a Diretoria quanto à sua correta aplicação, bem como ao adequado cumprimento de decisões judiciais relacionadas com a Autarquia.

Foram desempenhadas as seguintes atividades no ano de 2020:

- Elaborar parecer jurídico e ofícios a pedido das diretorias da Arpe;
- Revisar Resoluções e Portarias;
- Analisar normas relativas às atividades fiscalizadas pela Arpe;
- Elaboração e supervisão de instrumentos contratuais;
- Publicação em Diário Oficial dos atos administrativos que demandaram esta publicidade

- Atendimento das demandas da PGE, TJPE, MPPE, TCE-PE;
- Outros: Acompanhar o Diário Oficial, Elaboração de Resoluções e Portarias, elaboração de Ofícios, cotas jurídicas, despachos e vistos.

## **6.6. COORDENADORIA DE ATIVIDADES NÃO EXCLUSIVAS DO ESTADO**

Compete à Coordenadoria de Atividades Não Exclusivas do Estado 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.

Nesse contexto, foram desempenhadas as seguintes atividades no ano de 2020:

<b>Documentos Produzidos</b>	<b>Quantidade</b>
Pareceres de Análise Prévia	05
Cotas	07
<b>Total</b>	<b>12</b>

O quadro a seguir apresenta a quantidade de documentos elaborados em 2020 e indica que a meta interna de 09 (nove) documentos, que havia sido repactuada devido a pandemia, foi atingida e superada.

### **1. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O conjunto das atividades apresentadas neste relatório demonstra que a ARPE, mesmo diante de um cenário de distanciamento social, suspensão e retorno parcial de atividades presenciais devido à crise sanitária mundial causada pela COVID-19, vem atuando nas suas funções de controle das parcerias do Estado com as Entidades do Terceiro Setor com a necessária prioridade.

## **6.7. COORDENADORIA DE SANEAMENTO**

Compete à Coordenadoria de Saneamento exercer as atividades de regulação e fiscalização na área de saneamento e resíduos sólidos, consoante o estabelecido na legislação pertinente.

Foram desempenhadas as seguintes atividades no ano de 2020:

- Pesquisa e seleção das Normas Técnicas vigentes para revisão da Resolução nº62/09 Arpe relacionadas aos Sistemas de Abastecimento de Água;
- Pesquisa e seleção das Normas Técnicas vigentes atualizadas para revisão da Resolução Arpe nº62/09, relacionadas aos Sistemas de Esgotamento Sanitário;
- Análise dos processos para elaboração de Cronograma para fiscalização 2020;
- Elaboração da Planilha Anual das Fiscalizações Técnicas Operacionais 2020;
- Elaboração de Planilha de Não Conformidades por unidade de um Sistema de Abastecimento de Água (Manancial);
- Seleção das Não conformidades de acordo com as Normas Técnicas vigentes atualizadas com a equipe de Saneamento para sistemas de abastecimento de água e Sistemas de Esgotamento Sanitário, relacionando as não conformidades com os referentes normativos;
- Elaboração dos gráficos de qualidade de água dos Municípios de Pernambuco – IQA;
- Atualização do Controle Geral dos Processos Administrativos, de acordo com as respostas enviadas pela Compesa (contagem e conclusão das não conformidades) para elaboração de Nota Técnica;
- Realização dos cálculos das Perdas de Faturamento e Perdas Regulatórias para composição do Relatório anual;
- Continuação da Revisão da Resolução Arpe nº062/2009;
- Elaboração e envio do Alto de Infração nº 01 referente ao TN ° 049/2018, alusivo ao Relatório de Fiscalização dos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da - GNR - Agreste Central - Coordenadoria Regional - Caruaru - Município de Caruaru;
- Elaboração e envio do Alto de Infração nº 09/2020, referente ao TN ° 013/2014, alusivo ao Relatório de Fiscalização dos Sistemas de Abastecimento de Água da - GNR - UNA - Coordenadoria Regional Quipapá - Município de Jurema;
- Elaboração e envio do Alto de Infração nº 07/2020, referente ao TN ° 012/2014, alusivo ao Relatório de Fiscalização dos Sistemas de

Abastecimento de Água da - GNR - UNA - Coordenadoria Regional Agrestina  
- Município de Altinho;

- Elaboração e envio do Alto de Infração nº 05/2020, referente ao TN 009/2014, alusivo ao Relatório de Fiscalização dos Sistemas de Abastecimento de Água da - GNR - UNA - Coordenadoria Regional - Cupira - Município de Maraiá;
- Elaboração e envio do Alto de Infração nº 03/2020, referente ao TN 007/2014, alusivo ao Relatório de Fiscalização dos Sistemas de Abastecimento de Água da - GNR - UNA - Coordenadoria Regional - Quipapá - Município de Canhotinho;
- Elaboração e envio do Alto de Infração nº 02/2020, referente ao TN 004/2014, alusivo ao Relatório de Fiscalização dos Sistemas de Abastecimento de Água da - GNR - UNA - Coordenadoria Regional - Agrestina - Município de Agrestina;
- Elaboração de 37 Exposição de Motivos dos Municípios das GNR's Una, Agreste Central, Agreste Meridional e Alto Capibaribe;
- Elaboração de 13 Autos de Infração (AI) para Multa e Advertência nas GNR UNA e Agreste Central;
- Elaboração da resposta ao Ministério Público Procuradoria Geral de Justiça – 1ª Promotoria de Justiça de Timbaúba. Solicitada a Arpe, através do ofício nº035/2020, de fevereiro de 2020;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº03/2020, contendo os argumentos para o encerramento do Processo Administrativo nº002/15, referente ao Relatório de Fiscalização do Município de Araçoiaba;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº04/2020, contendo os argumentos para o encerramento do Processo Administrativo nº021/17, referente ao Relatório de Fiscalização do Município de Granito;
- Elaboração de Considerações sobre a Portaria de Consolidação nº 05 do Ministério da Saúde, solicitada pela Abar para audiência pública e revisão da mesma;
- Criação do dashboard Nº 4 para os indicadores de qualidade da água visando elementos da regulação Sunshine (regulação por comparação);
- Organização e estruturação do banco de dados dos indicadores e parâmetros para monitoramento dos efluentes do STES (Sistema de Tratamento de Esgoto Sanitário) conforme resolução CONAMA 430;

- Seleção dos parâmetros para monitoramento dos efluentes: pH, Temperatura, DBO, DQO, Sólidos Sedimentáveis, Óleos e Graxas e Coliformes Totais, todos os parâmetros citados serão do efluente tratado ( saída do tratamento);
- Criação de cinco indicadores: Eficiência de DBO, Eficiência em DQO, Razão DBO/DQO, Eficiência em remoção de Sólidos Sedimentáveis, Eficiência em remoção de Óleos e Graxas;
- Participação no Abes Conecta - O papel do saneamento ambiental no combate à Covid-19, dia 23/04/20;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº05/2020, contendo os argumentos para o encerramento do Processo Administrativo nº024/17, referente ao Relatório de Fiscalização do Município de Moreilândia;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº06/2020, contendo os argumentos para o encerramento do Processo Administrativo nº012/15, referente ao Relatório de Fiscalização do Município de Poção;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº07/2020, contendo os argumentos para o encerramento do Processo Administrativo nº020/18, referente ao Relatório de Fiscalização do Município de Tracunhaém;
- Pesquisa e seleção das Normas Técnicas vigentes para revisão da Resolução Arpe nº085/13, relacionadas ao segmento comercial dos serviços públicos de distribuição de água e de esgotamento sanitário;
- Elaboração de resposta solicitada pela ouvidoria através do e-mail enviado pela Sra. Sheila Canuto, reclamando extravasamento de esgoto na rua Dr. José Munguba Sobrinho, 101 na Várzea;
- Reunião on-line com o grupo de Tarifas – para responder questionário enviado pela Controladoria Geral da União – Projeto de Avaliação da Capacidade Institucional para Regulação, enviado a Arpe pela Abar;
- Resposta a Pesquisa Abar Regulação 2020;
- Participação no Abes Conecta - Inadimplência das prestadoras de serviços de saneamento: impactos tarifários e alternativas para a retomada do equilíbrio econômico-financeiro, dia 28 de maio;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº08/2020, contendo os argumentos para o encerramento do Processo Administrativo nº007/19, referente ao Relatório de Fiscalização do Município de Passira.
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº09/2020, contendo os argumentos para o encerramento do Processo Administrativo nº009/19, referente ao Relatório de Fiscalização do Município de Salgadinho;



- Estudo no Projeto ACERTAR, PROSUN e demais projetos de outras agências de regulação para entender melhor a certificação dos indicadores para o SNIS (Sistema Nacional de Informação de Saneamento);
- Capacitação – EAD – Agência Nacional de Águas – ANA - Qualidade das Águas dos Rios e Reservatórios;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº10/2020, contendo os argumentos para o encerramento do Processo Administrativo nº002/16, referente ao Relatório de Fiscalização do Município de Chã Grande;
- Estudo das técnicas da concepção e implementação de indicadores de desempenho. Estudo realizado com ênfase no Projeto Acertar, visando sua implementação na Arpe.
- Reunião online com a equipe de saneamento no dia 04 de junho pelo Google Meet Para consolidar as não conformidades relacionadas aos Sistemas de tratamento de água e esgoto;
- Revisão das Notas Técnicas nº 05, 06, 07, 08, 09 e 10.
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº11/2020, contendo os argumentos para o encerramento do Processo Administrativo nº19/12, referente ao Relatório de Fiscalização dos Sistemas Isolados de Tratamento de Esgoto Segunda Etapa;
- Participação na I Webinar da ARSAE –MG - Fiscalização Remota e os Novos Desafios da Regulação - Plataforma Google – carga horaria 2h em 05 de junho;
- Participação na Reunião Virtual na Câmara Técnica de Saneamento Básico, Recursos hídricos e Saúde Abar – CTSAN, em 19 de junho;
- Participação de Servidora na Reunião de formação de facilitadores – Projeto Evoluir dia 26 de junho, plataforma ZOOM;
- Atualização das ABNT NBRs utilizadas na Coordenadoria de Saneamento;
- Estudo da Lei nº 14.026 de 15 de julho de 2020 – Marco Legal do Saneamento;
- Revisão da Nota Técnica nº 11.
- Seleção e organização dos materiais solicitados pela CGU para compor os documentos solicitados na auditoria com solicitação de envio nos dias 02, 09 e 16 de julho de 2020;

- Estudo das Normas Técnicas vigentes referente ao segmento comercial relacionados aos serviços públicos de distribuição de água e de esgotamento sanitário para atualização das não conformidades e revisão da Resolução Arpe nº085/13;
- Participação na Webinar ABES – Gestão de Ativos em Países Pioneiros no Mundo- O papel do Regulador. Dia 15 de julho;
- Participação na Webinar IPD – ENCONTRO 116 – Marco Regulatório do Saneamento e as Perspectivas para a Próxima Década, uma outra Visão. Dia 15 de julho;
- Participação na Webinar da Agência Nacional de Águas - O Novo Marco do Saneamento e Regulação do Setor, realizado em 20 de julho;
- Participação na Webinar ABES - Ligação entre as Vertentes Técnicas, financeiras e Contabilista na Gestão de Ativos. Dia 22 de julho;
- Participação no curso Metodologia Acertar para Auditores, promovido pela Abar em 27 de julho;
- Responder e enviar a Abar Pesquisa “Cooperação Abar - ANA (Agência Nacional de Águas)”, dias 28 e 29 de julho de 2020;
- Reunião sobre a Agenda Regulatória da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - Região NORDESTE; dia 11 de agosto de 2020;
- Elaboração da Nota Informativa nº 01 – Pedido de Acesso à Informação – PAI nº 202065938 - Resposta ao PAI nº 202065938;
- Elaboração da Nota Informativa nº 02 referente à Solicitação realizada pela Compesa sobre o Processo Administrativo Arpe nº12\2016 – Solicitando encerramento do Termo de Notificação nº01/2017 e apoio da Arpe para ajudar na mitigação do problema junto as empresas do Conjunto Multifábrica - Processo SEI nº 00605000483.000055/2020-87;
- Elaboração da Nota Técnica nº 12 – Processo Administrativo nº 012\16 – Fiscalização dos Sistemas Isolados de Tratamento de Esgoto;
- Participação de servidor na obra da impermeabilização da calha e acompanhamento da obra de impermeabilização da calha e implantação dos condutos verticais de drenagem de águas pluviais;
- Elaboração do Relatório Impactos da Pandemia Sobre os Serviços de Saneamento Regulados pela Arpe, para resposta a solicitação LAI nº 202068340;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº 13/2020 referente à fiscalização dos Sistemas de Tratamento de Esgoto da Região Metropolitana do Recife 2ª

Etapa - Sistemas Isolados de acordo com a estrutura adotada na ocasião pela Compesa (Processo Administrativo nº012/2016);

- Revisão da Resolução Arpe nº062/2013, concluída e será enviada para a Cojur fazer as considerações necessárias;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº 14/2020 referente à fiscalização dos Sistemas de Abastecimento de Água do município de Poção, gerido pela UNIDADE DE NEGÓCIO IPOJUCA, de acordo com a estrutura adotada pela Compesa (Processo Administrativo nº 012/2015);
- Acompanhamento do envio de respostas das Não conformidades referente aos Processos Administrativos em aberto e elaboração de resposta aos ofícios Compesa, referentes aos diversos relatórios de acompanhamento para as seguintes unidades de negócios:
  - GNR Alto Pajeú – CRE Afogados da Ingazeira, município de Afogados da Ingazeira;
  - GNR Alto Pajeú – CRE São José do Egito, município de Brejinho;
  - GNR Alto Pajeú – CRE Afogados da Ingazeira, município de Solidão;
  - GNR Alto Pajeú – CRE São José do Egito, município de Itapetim
  - GNR Alto Pajeú – CRE Afogados da Ingazeira, município de Tabira e a localidade de Borborema;
  - GNR Alto Pajeú – CRE Afogados da Ingazeira, município de Iguaraci;
  - GNR Alto Pajeú – CRE São José do Egito, município de Tuparetama;
  - GNR Alto Pajeú – CRE São José do Egito, município de Santa Terezinha;
  - GNR Moxotó – CRE Buíque, município de Buíque;
  - GNR Moxotó – CRE Buíque, município de Pedra;
  - GNR Moxotó – CRE - Arcoverde, município de Arcoverde;
  - GNR Sertão Central, município de Parnamirim e localidades de Veneza;
  - GNR Sertão Central, município de Salgueiro e localidades de Conceição das Crioulas, Umãs, Pau Ferro e URI;
  - GNR Sertão Central – CRE - Cabrobó, município de Santa Maria da Boa Vista e a localidade de Urimamã;
  - GNR Moxotó – CRE Arcoverde, município de Sertânia;
  - GNR São Francisco – município de Petrolina;
  - GNM Oeste;
- Fiscalização, no período de 13 a 16 de outubro de 2020, dos Sistemas de Abastecimento da GNM Leste - Coordenação Regional: Alto do Céu;
- Participação no curso Metodologia Acertar para Auditores, promovido pela Abar em 20 de outubro;
- Elaboração da Nota Informativa nº 04 referente ao questionário encaminhado pelo Banco Mundial que está apoiando a Agência Nacional de Águas (ANA) na elaboração de um Plano de Capacitação voltado para as Agências

Reguladoras Infranacionais, em atendimento ao disposto na nova lei de saneamento básico (Lei nº 14.026/2020).

- Participação de servidor no Congresso Virtual Brasil Water Week, Semana da Água no Brasil, promovido pela Abes durante os dias 26 a 30 de outubro.
- Fiscalização, no período de 03 a 05 de novembro de 2020, dos sistemas de Abastecimento da GNM Leste - Coordenadorias Regionais: Jenipapo e Dois Irmãos;
- Palestra realizada pelo Engenheiro Adalberto Cavalcanti Coelho sobre Perdas de Água, realizada no dia 26/11 de no auditório da Arpe, com participação dos servidores da coordenadoria de saneamento;
- Elaboração dos relatórios dos Sistemas de Abastecimento da GNM Leste - Coordenadorias Regionais: Jenipapo e Dois Irmãos
- Fiscalização, dos sistemas de Abastecimento da GNM Oeste - Coordenadorias Regionais: São Lourenço da Mata, Camaragibe, Jaboatão Velho, Jangadinha e Moreno. Municípios e Localidades: São Lourenço da Mata, Nossa Senhora da Luz, Vera Cruz, Besouro, Camaragibe, Jaboatão Velho, Moreno, Recife e Bonança;
- Elaboração dos relatórios dos Sistemas de Abastecimento da GNM Oeste - Coordenadorias Regionais: São Lourenço da Mata, Camaragibe, Jaboatão Velho, Jangadinha e Moreno. Municípios e Localidades: São Lourenço da Mata, Nossa Senhora da Luz, Vera Cruz, Besouro, Camaragibe, Jaboatão Velho, Moreno, Recife e Bonança;
- Elaboração da resposta ao Ofício nº 035/2020, Ministério Público do Estado de Pernambuco - Procuradoria Geral de Justiça - 1ª Promotoria de Justiça de Timbaúba;
- Elaboração da Nota Técnica Arpe/CS nº 05/2020 referente aos questionamentos de cobrança da Tarifa Mínima realizada pela 1ª Promotoria de Justiça do município Afogados da Ingazeira (Ofício nº 02247.000.020/2020-0002) realiza da no dia 10 de novembro de 2020;
- Elaboração da Nota Técnica referente à cobrança de tarifa por perfil de consumo Processo nº 0030200027.002777/2020-31 realiza da no dia 14 de novembro de 2020;
- Fiscalização eventual no dia 18 de novembro de 2020, dos sistemas da GNR Mata Norte, município Timbaúba;
- Participação dos Analistas de Regulação na Câmara Técnica de Saneamento Básico, Recursos Hídricos e Saúde - CTSAN (virtualmente), promovido pela Abar em 26 de novembro;

- Fiscalização, no dia 30 de novembro de 2020, dos sistemas de Abastecimento da GNM Norte 2 - Municípios e Localidades: Abreu e Lima, Cruz de Rebouças, Itamaracá, Itapissuma, Tejucupapo, Araçoiaba, Ponta de Pedras, Goiana, Nona Cruz, Residencial Caetés e Igarassu;
- Atualização das Não conformidades dos Processos Administrativos e elaboração de resposta aos ofícios Compesa, referentes aos diversos relatórios de acompanhamento para as seguintes unidades de negócios:
  - GNR Alto Pajeú – CRE Carnaíba, município Flores;
  - GNR Alto Pajeú – CRE São José do Egito, município Itapetim;
  - GNR Alto Pajeú – CRE São José do Egito, município Santa Teresinha;
- Fiscalização do Sistema de Esgotamento Sanitário do tipo Unitário da cidade de Santa Cruz do Capibaribe – GNM Alto Capibaribe, realizado no dia 07 de dezembro;
- Elaboração do relatório dos Sistemas Sistema de Esgotamento Sanitário do tipo Unitário da cidade de Santa Cruz do Capibaribe – GNM Alto Capibaribe;
- Reunião online entre as Coordenadorias de Saneamento e Tarifas da Arpe com a concessionária, no dia 09 de dezembro pelo Zoom. Consolidação do tema: Perdas de Água Compesa (Arpe);
- Fiscalização, no período de 01 a 04 de dezembro de 2020, dos sistemas de Abastecimento da GNM Norte 2 - Municípios e Localidades: Abreu e Lima, Cruz de Rebouças, Itamaracá, Itapissuma, Tejucupapo, Araçoiaba, Ponta de Pedras, Goiana, Nona Cruz, Residencial Caetés e Igarassu;
- Fiscalização, no período de 07 a 11 de dezembro de 2020, dos sistemas de Abastecimento da GNM Norte 2 - Municípios e Localidades: Abreu e Lima, Cruz de Rebouças, Itamaracá, Itapissuma, Tejucupapo, Araçoiaba, Ponta de Pedras, Goiana, Nona Cruz, Residencial Caetés e Igarassu;
- Fiscalização, no período de 14 a 18 de dezembro de 2020, dos sistemas de Abastecimento da GNM Norte 2 - Municípios e Localidades: Abreu e Lima, Cruz de Rebouças, Itamaracá, Itapissuma, Tejucupapo, Araçoiaba, Ponta de Pedras, Goiana, Nona Cruz, Residencial Caetés e Igarassu;
- Conclusão do relatório referente ao Diagnóstico da Compesa sob a ótica da Coordenadoria de Saneamento da Arpe, referente ao período de 2012 a 2019;
- Elaboração da resposta ao Ofício nº 050/2020 - GAB - PJ - Promotoria de Justiça de Lagoa Grande;

- Fiscalização eventual demandada pela Ouvidoria da Arpe, oriunda de uma denúncia do consumidor conforme Nota Técnica, anexada ao Processo nº 0030200027.002777/2020-31, realizada no dia 17 de dezembro de 2020;
- Respostas aos questionamentos demandados pela Ouvidoria da Arpe quanto ao direito de acesso à exploração comercial de nascente de água em terrenos particulares pela COMPESA, conforme o DECRETO Nº 24.643 DE 10 DE JULHO DE 1934 (Código de Águas), realizada no dia 17 de dezembro de 2020;
- Respostas aos questionamentos demandados pela Ouvidoria da Arpe quanto ao parcelamento de contas de água em atraso e a confissão de dívida dos valores, realizada no dia 17 de dezembro de 2020.

## **CONCLUSÃO**

A coordenadoria de saneamento atualmente conta com o quantitativo de sete servidores, 01 coordenador e 06 analistas. Tivemos o ano de 2020 de desafios e adaptações devido à crise sanitária mundial causada pelo COVID-19. Entre os meses de março a setembro de 2020 as atividades da coordenadoria foram realizadas remotamente e as fiscalizações foram paralisadas.

Diante da paralização das fiscalizações, as atividades foram focadas em atualizar e/ou encerrar Processos Administrativos existentes há alguns anos. Cada Processo Administrativo tem as suas peculiaridades e muitas das quais são de alta complexidade impedindo assim a anuência do analista no encerramento dos mesmos. Em 14 de setembro de 2020 as atividades presenciais na Agência foram retomadas e as fiscalizações agendadas, tudo realizado conforme o plano de retomada das atividades e convivência com o COVID-19.

## **6.8. COORDENADORIA DE ENERGIA**

Compete à Coordenadoria de Energia Elétrica exercer as atividades de regulação e fiscalização, de acordo com o estabelecido na legislação pertinente como também nos contratos e convênios celebrados; 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, como também atividades relativas ao processo de regulamentação, normatização e padronização referentes à atividade de comercialização de energia elétrica e ao atendimento do usuário.

A delegação de competências para a execução de atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica no País é da Agência de Regulação de Energia Elétrica – ANEEL. Em Pernambuco

ela foi delegada à Agência de Regulação de Pernambuco – ARPE, por meio do Convênio de Cooperação nº 18/2011, firmado entre a União e o Governo do Estado de Pernambuco.

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

Os Contratos de Metas são assinados com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE, com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG, com a Superintendência de Mediação Administrativa e Ouvidoria – SMA, e com a Assessoria Institucional da Diretoria - AID.

No decorrer do ano de execução de cada Contrato, e em razão de ajustes que vão se mostrando necessários, vão sendo feitas alterações na programação das ações inicialmente previstas, como forma de adaptar o planejamento à realidade do processo de execução. Os Contratos de Metas são aditados ao final de cada ano, o que resulta na ampliação do seu prazo de execução, para mais três meses, estendendo-se até março do ano seguinte, e também em ajustes nos tipos e no quantitativo de produtos a serem realizados pela ARPE, com reflexos nos valores acordados inicialmente.

Foram desempenhadas as seguintes atividades no ano de 2020:

## **1. REUNIÕES POR VÍDEO CONFERÊNCIA E ENVIO DE OFÍCIOS**

Em razão das atividades durante o ano terem sido realizadas em trabalho remoto por toda a equipe da Coordenadoria, todas as reuniões técnicas com a ANEEL, com a CELPE e internas com a equipe da CEE, foram feitas por Vídeo Conferência via plataforma Microsoft Teams. Durante o ano de 2020 foi realizado um total de 108 (cento e oito) Víde Conferências.

No seu processo formal de trabalho, a Coordenadoria de Energia Elétrica enviou em 2020 um total de 98 (noventa e oito) Ofícios.

## **2. ESTUDOS E PESQUISAS**

- Realização de estudos das principais resoluções, normas e instruções utilizadas sobre o setor elétrico e suas atualizações;



- Acompanhamento permanente de toda a legislação e dos principais acontecimentos e mudanças sobre o setor de energia elétrica;
- Realização de pesquisas e estudos sobre procedimentos e parâmetros de análise e acompanhamento das atividades das distribuidoras de energia elétrica e dos agentes de geração de energia elétrica no país.

### **3. GERENCIAMENTO DOS CONTRATOS DE METAS 2020**

- Coordenação da relação institucional entre a ARPE e a ANEEL, articulando as quatro Superintendências da ANEEL (SFE, SFG, SMA E AID) com Contratos de Metas assinados com a ARPE, para a realização do Convênio.
- Análise e elaboração de planilhas financeiras para a composição dos Custos Anuais de Descentralização com a ANEEL;
- Elaboração de relatórios de execução dos Contratos de Metas, envio de documentações, controle da execução físico-financeira e prestação de contas a ANEEL e ao TCE.

### **4. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO**

A equipe da CEE participou de forma “On-line” dos encontros nacionais promovidos pela SFE (Distribuição) e pela SFG (Geração):

- VII Encontro Nacional de Fiscalização da Distribuição – ENAFID/ANEEL (09 a 11/09/2020).
- II Encontro Nacional de Fiscalização da Geração – ENAFIG/ANEEL (08 a 10/07/2020).
- A equipe da CEE participou também de Cursos e de Webinars da ANEEL durante o ano de 2020, que estão listados a seguir:
  - Modelo de Implementação de Boas Práticas Regulatórias - Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR;
  - Introdução ao Power BI Desktop e Power BI Service - Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco – CEFOSPE;
  - Excel Básico - Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco – CEFOSPE;
  - Fiscalização de Projetos e Obras de Engenharia - Escola Nacional de Administração Pública – ENAP;
  - Introdução à Gestão de Projetos - Escola Nacional de Administração Pública – ENAP;
  - Curso Excel Básico - Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco – CEFOSPE;



- Curso Fiscalização de Projetos e Obras de Engenharia - Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.
- Participação nos Webinars promovidos pela ANEEL no mês de agosto, através da Plataforma Microsoft Teams:
  - Análise do Impacto Regulatório;
  - Compliance;
  - Bandeiras Tarifárias;
  - Ética na Administração Pública, sob a perspectiva do cenário atual de teletrabalho e dos novos desafios impostos pelo “novo normal”;
  - Gestão do Tempo e Produtividade;
  - Textos rápidos e comunicação assertiva em home office;
  - Veículos Elétricos;
  - Introdução à Gestão de Projetos;
  - Guia de Orientação e Formulários para Inspeções de Segurança de Barragem;
  - Excel Básico;
  - Corel Draw X8.
- Participação nos Webinars promovidos pela ANEEL no mês de setembro, através da Plataforma Microsoft Teams:
  - Aprendendo a Elaborar Apresentações Dinâmicas;
  - Leilão de Eficiência Energética;
  - Power BI;

- Aprenda a Usar o Excel de Maneira mais eficiente;
  - Lei de Acesso à Informação – LAI;
  - Resolução de Conflitos e Participação Social;
  - Estratégias de Foco e Dicas Práticas de Concentração;
  - Linguagem Simples;
  - Motivação e Liderança na Administração Pública;
  - A Arte de Desenvolver Equipes de Alta Performance;
  - Elaboração de Relatórios de Auditoria;
  - Controles na Administração Pública.
- Participação nos Webinars promovidos pela ANEEL nos meses de Outubro e Novembro, através da Plataforma Microsoft Teams:
- Mindfulness;
  - Ferramentas de Produtividade Microsoft;
  - Resiliência;
  - Redação Técnica;
  - Introdução ao Power BI Desktop e Power BI Service;
  - Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

## 5. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - SFE

### Fiscalização sem deslocamento

- Elaboração do Relatório de Análise Inicial do Plano de Ação CELPE\_COVID-19;
- Elaboração de 12 (doze) Relatórios de Análises para Acompanhamento quinzenal dos Planos de Ação CELPE\_COVID-19 (período: abril a setembro/2020).
- Elaboração do Relatório de Fiscalização - Acompanhamento do Plano de Resultados CELPE\_2019 – Estrutura de Atendimento;
- Elaboração do Relatório de Fiscalização - Acompanhamento das Não Conformidades e Determinações do Processo Administrativo Nº 018/14 – CEE/ARPE na CELPE;
- Elaboração de Nota Técnica nº 006/2020-CEE/ARPE, emitida em 29/07/2020, e ofício referentes ao encerramento do Processo Administrativo Nº 003/2020-ARPE-SFE da Ação Fiscalizadora de Apuração de DER e FER na CELPE – foco no atendimento humano, recomendação da Nota Técnica Nº 005/2019-CEE/ARPE;
- Elaboração do Relatório de Fiscalização Análise da Distribuição – Ligação de Energia Elétrica sem Obras;
- Elaboração do Relatório de Fiscalização Análise da Distribuição – Ligação de Energia Elétrica com Obras;
- Elaboração do Relatório de Fiscalização Análise da Distribuição – Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica;
- Elaboração de Nota Técnica nº 009/2020-CEE/ARPE em 02/10/2020 – Análise da Distribuição – Aceite de Plano de Resultados CELPE\_2020 Ligação com Obra;
- Elaboração de Nota Técnica nº 014/2020-CEE/ARPE em 09/11/2020 – Análise da Distribuição – Aceite de Plano de Resultados CELPE\_2020 Continuidade no Fornecimento de Energia Elétrica;
- Elaboração de Nota Técnica nº 015/2020-CEE/ARPE em 09/11/2020 – Análise da Distribuição – Aceite de Plano de Resultados CELPE\_2020 Ligação sem Obra;

- Elaboração do Relatório de Fiscalização Análise da Distribuição – Fatura de Energia Elétrica e Informações Suplementares.

### **Memorial de Instrução de Processo Decisório – IPD**

- Elaboração do Memorial IPD nº 01/2020, referente ao Recurso Administrativo interposto pela CELPE em face do Auto de Infração (AI) nº 001/2019, emitido em 12/05/20.

### **Respostas a Demandas**

- Elaboração da Nota Técnica Nº 001/2020-CEE-ARPE, 12 de fevereiro de 2020, atendendo ao Ofício Genérico PGE – PAJLG Nº 56/2020, de 07 de fevereiro de 2020, que solicitou posicionamento técnico da ARPE sobre o Projeto de Lei Ordinária Nº 0805/2019, que “Dispõe sobre o alinhamento e a retirada de fios em desuso existentes em postes de sustentação e dá outras providências”;
- Elaboração da Nota Técnica Nº 002/2020-CEE-ARPE, 03 de março de 2020, atendendo ao Ofício Genérico PGE – PAJLG Nº 126/2020, de 02 de março de 2020, que solicita posicionamento técnico da ARPE sobre o Projeto de Lei Ordinária nº 0931/2020, que “Veda o repasse pela cobrança das ligações clandestinas de energia aos consumidores”;
- Elaboração da Nota Técnica Nº 003/2020-CEE-ARPE, 11 de março de 2020, atendendo ao Ofício Genérico Nº PGE – PAJLG 129/2020, de 03 de março de 2020, que solicita posicionamento técnico da ARPE sobre o Projeto de Lei Ordinária nº 0933/2020, que “Dispõe no âmbito do Estado de Pernambuco, sobre cobranças por estimativa das concessionárias fornecedoras de água, luz e dá outras providências”;
- Elaboração da Nota Técnica Nº 004/2020-CEE-ARPE, 07 de abril de 2020, atendendo ao Ofício Genérico Nº PGE - PAJLG 187/2020, de 02 de abril de 2020, que solicita posicionamento técnico da ARPE sobre o Projeto de Lei Ordinária nº 0992/2020, que “Dispõe que o consumidor tenha o direito de obter o serviço no imóvel que ocupe legalmente, independentemente da quitação da inadimplência do consumidor anterior perante a concessionária ou permissionária de serviços públicos de energia elétrica, água, esgotamento sanitário e gás”;
- Elaboração da Nota Técnica Nº 005/2020-CEE-ARPE, de 10 de julho de 2020, para responder ao Ofício Genérico PGE Nº PAJLG 337/2020, de 07/07/2020, que solicitou o posicionamento técnico da ARPE sobre a minuta de Projeto de Lei Ordinária Nº 001302/2020 (Deputada Estadual Fabíola Cabral) que: “Dispõe sobre a proibição de cobranças e informações de fraudes ou débitos pendentes de contratos anteriores, nas unidades consumidoras, no âmbito do Estado de PE”;

- Elaboração de Ofício resposta a Câmara dos Deputados, referente à demanda do Deputado Eduardo da Fonte, solicitando auditoria na CELPE, para apurar a concessão de isenção na conta de luz de todos os consumidores que possuem esse direito em Pernambuco;
- Participação do Coordenador de Energia Elétrica da ARPE, Hamilton Marcelo Morais Lins, em Perícia Técnica Judicial realizada no dia 27/08/2020, designado através do Ofício ARPE DP nº 039/2018, de 05/03/2018, como Assistente Técnico em Perícia Judicial, na Ação Ordinária anulatória de Ato Administrativo nº 00802392-05.2015.4.05.8300 da CELPE;
- Elaboração da Nota Técnica Nº 007/2020-CEE-ARPE, de 21 de agosto de 2020, para responder ao Ofício Genérico PGE Nº PAJLG 382/2020, de 19/08/2020, que solicitou o posicionamento técnico da ARPE sobre a minuta de Projeto de Lei Ordinária Nº 01331/2020 (Deputado Estadual Rodrigo Novaes) que: “Altera a Lei nº 16.559 de 15/01/2019, que institui o Código de Defesa do Consumidor de PE, a fim de instituir a obrigatoriedade de exibir foto do medidor de energia na respectiva fatura”;
- Participação do Coordenador de Energia Elétrica da ARPE, Hamilton Marcelo Morais Lins, em Perícia Técnica realizada no dia 10/09/2020, designado através do Ofício ARPE DP nº 039/2018, de 05/03/2018, como Assistente Técnico em Perícia Judicial, na Ação Ordinária anulatória de Ato Administrativo nº 00802392-05.2015.4.05.8300 da CELPE;
- Encaminhando ao MPPE do Relatório de Fiscalização: Ligação com Obras e Ressarcimento Plano de Melhorias nº 001/2019 – ARPE – SFE, realizado na CELPE, a fim de verificar possíveis irregularidades quanto ao ressarcimento de danos elétricos, atendendo a solicitação feita via Ofício Nº 012/20-18ª PJ COM, da Promotoria de Justiça e Defesa da Cidadania da Capital com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor, de 06 de Fevereiro de 2020 (Ofício DP/ARPE Nº 147/2020, de 25 de setembro de 2020);
- Análise do pleito junto a CELPE e elaboração de Ofício resposta ao Ofício n.º 089/2020/CD/GAB-EF, de 04 de junho de 2020, encaminhado ao Dr. André Pepitone da Nóbrega, Diretor-Geral da ANEEL, com demanda do Deputado Federal Eduardo da Fonte, referente a “Cobrança errônea e aviso de corte indevido do fornecimento de energia elétrica feita durante a pandemia de COVID-19 em Fernando de Noronha-PE.;
- Participação do Coordenador de Energia Elétrica da ARPE, Hamilton Marcelo Morais Lins, em Perícia Técnica Judicial realizada no dia 02/10/2020, designado através do Ofício ARPE DP nº 039/2018, de 05/03/2018, como Assistente Técnico em Perícia Judicial, na Ação

Ordinária anulatória de Ato Administrativo nº 00802392-05.2015.4.05.8300 da CELPE;

- Elaboração da Nota Técnica Nº 011/2020-CEE-ARPE, de 20 de Outubro de 2020, com posicionamento técnico da ARPE sobre a Indicação de nº 4204/2020, da Deputada Estadual Priscila Krause, que dispõe: "[...] suspender corte de energia elétrica por inadimplência, em favor das micro e pequenas empresas do Estado, que se encontram fechadas em decorrência da quarentena do novo Coronavírus - COVID-19;
- Elaboração da Nota Técnica Nº 012/2020-CEE-ARPE, de 02 de Novembro de 2020 com posicionamento técnico da ARPE sobre o Projeto de Lei Ordinária de nº 01572/2020, do Deputado Estadual Wanderson Florêncio, cujo objetivo é a instalação de equipamentos de iluminação pública com energia renovável nos municípios do Estado de Pernambuco;
- Elaboração da Nota Técnica Nº 013/2020-CEE-ARPE, de 09 de Novembro de 2020, com posicionamento técnico da ARPE sobre o Projeto de Lei Ordinária Nº 01553/2020, do Deputado Estadual Ricardo Costa, cujo objetivo é regular o corte no fornecimento de energia elétrica por razões de ordem técnica;
- Elaboração da Nota Técnica Nº 014A/2020-CEE-ARPE, de 04 de dezembro de 2020, com posicionamento técnico da ARPE sobre o Projeto de Lei Ordinária Nº 01396/2020, do Deputado Estadual Rodrigo Novaes, cujo objetivo é instituir obrigatoriedade de exibição de foto do medidor de energia na respectiva fatura;
- Elaboração da Nota Técnica Nº 016/2020-CEE-ARPE, de 16 de dezembro de 2020, com posicionamento técnico da ARPE para atender solicitação da Procuradoria Federal junto à Agência Nacional de Energia Elétrica - Coordenação do Contencioso, contida no Ofício nº 01995/2020/PFANEEL/PFG/AGU, datado de 14 de dezembro de 2020, que encaminha ofício nº00203/2020/GCGD5/PGF/AGU de 10/12/ 2020, requerendo manifestação quanto a Laudo Técnico Pericial referente ao Auto de Infração nº 008/2011-CEE/ARPE, que aplicou penalidade de multa em razão de Não Conformidade na fiscalização de Indicadores da Qualidade de Atendimento Telefônico – Teletendimento CELPE – referente ao ano de 2010 e ao Auto de Infração nº 010/2012-CEE-ARPE (contido em ação conexa que trata do ano de 2011).

### **Instrução do Processo Decisório (IPD)**

- Elaboração do Auto de Infração 001/2020-CEE/ARPE, referente à Fiscalização de Continuidade da Prestação do Serviço de Energia Elétrica – Plano de Melhorias CELPE\_2017.

### **Viagens a Serviço**

- Participação na Reunião Técnica para Balanço das Atividades de 2020 - SFE, na sede da ANEEL em Brasília, com o objetivo de trabalhar ações de aprimoramento para os anos seguintes (4 participantes) – fevereiro/2020.

### **Atividades Acessórias**

- Elaboração de 09 (nove) Relatórios de Atividades Acessórias;

## **6. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA (SFG)**

### **Fiscalização à Distância**

- Campanha de Fiscalização de Usinas em Implantação;
  - Elaboração de Nota Técnica Nº 002/2020 - UFV São Pedro e Paulo I. e emissão de Ofício Conclusivo Nº 023-2020 - CEE-ARPE – UFV São Pedro e Paulo I.

### **Fiscalização à Distância (CLUSTER)**

- Campanha de Fiscalização de Usinas em Implantação:
  - Elaboração de Nota Técnica Nº 001/2020 - CEE/ARPE – SFG-UFV e emissão de Termo de Intimação de Penalidade Editalícia – TIPE Nº 001/2020 - CEE-ARPE – SFG- UFV Brígida e TIPE Nº 002/2020 - CEEARPE – SFG- UFV Brígida 2;
- Campanha DAPR/D (Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede).
  - Elaboração de Relatório de Fiscalização Nº 001-2020-CEE-ARPE-SFG, e emissão de 07 Termos de Notificação - TN (Nºs 001/2020 ARPE-SFG a 007/2020 ARPE-SFG) para a Empresa Ventos de Santa Brígida Energias Renováveis S/A (EOLs Ventos de Santa Brígida I a VII).

### **Instrução de Processo Decisório**

- Emissão de 07 (sete) Autos de Infração relativos a EÓL Ventos de Santa Brígida I a VII (emissão ocorrerá em janeiro/2021).



### **Atividades Acessórias**

- Envio do Ofício Nº 050/2020 – CEE/ARPE, em 03/09/2020 (via Correio) ao Agente responsável pelas UFVs: Salgueiro, Salgueiro II e Salgueiro III, referente à “Notificação sobre desconformidade com as condições da autorização indicadas nos Despachos n. 2.529, 2.530 e 2.531, de 12 de setembro de 2019”;
- Envio do Ofício Nº 063/2020 – CEE/ARPE a SFG, em 30/09/2020, informando a resposta do Agente que declarou que os empreendimentos das UFVs: Salgueiro, Salgueiro II e Salgueiro III, estão sendo construídos em integral concordância com os supracitados Despachos, fazendo referência aos Despachos ANEEL nº 2.538/2020, 2.539/2020, 2.540/2020;
- Acompanhamento do Teste de geração na Unidade geradora Usina Termelétrica Pernambuco III, realizado em três etapas, atendendo ao Ofício nº 078/2020-SFG/ANEEL;
- Envio de Ofício ARPE\_CEE nº 038-2020\_ENEL Green Power - Campanha DAPR\_D, Campanha DAPR/D – EOLs da ENEL GREEN POWER (EOL Tacaicó, EOL Pau Ferro e EOL Pedra do Gerônimo).

### **7. CONCLUSÃO**

A situação excepcional de pandemia da COVID-19 tornou o ano de 2020 bastante desafiador, exigindo da equipe da CEE um grande esforço de adaptação a novas formas de trabalhar e ao uso intensivo de novas tecnologias da informação.

Em razão do processo de adaptação, muitas vezes as atividades foram desenvolvidas fora do horário do expediente da ARPE e, durante todo o tempo de trabalho remoto, sempre com recursos tecnológicos dos próprios técnicos (computadores, impressoras e internet), para atender com eficiência todas as demandas, dentro dos prazos e metas estabelecidos pela ANEEL.

Apesar de todas as dificuldades decorrentes de um ano atípico como foi 2020, a equipe técnica continuou se capacitando para melhorar a qualidade na prestação dos serviços.

A Coordenadoria de Energia Elétrica conseguiu desenvolver todas as atividades demandadas em 2020, não apenas as decorrentes do Convênio com a ANEEL, mas também todas as demandas recebidas de órgãos de controle, do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Assembleia Legislativa, da Procuradoria Geral do Estado e 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.

Ressalte-se que algumas atividades referentes aos Contratos de Metas – 2020 continuarão a ser desenvolvidas no período de janeiro a março de 2021, em razão da assinatura dos Termos Aditivos. Dessa forma, os referidos Contratos não foram totalmente executados em 2020.

## **6.9. COORDENADORIA DE TARIFAS**

Compete à Coordenadoria de Tarifas executar as atividades relacionadas ao processo de estabelecimento dos valores iniciais, dos reajustes, das revisões e da fixação de tarifas dos serviços públicos delegados ou sujeitos à delegação, de acordo com o estabelecido na legislação pertinente e realizar o acompanhamento de tarifas e preços públicos para a manutenção do equilíbrio econômico financeiro dos contratos.

As principais atividades, com registro em documentos técnicos, desenvolvidas pela Coordenadoria de Tarifas e Estudos Econômicos Financeiros, em 2020, agrupados por setor regulado (Gás Canalizado, Saneamento Básico, Transporte Público de Passageiros, Rodovia Pedagiada e Organização Social):

### **1. Gás Canalizado (Copergás)**

- Revisão Tarifária Extraordinária da Copergás resultando no percentual médio projetado de 1,43% na tarifa, para vigência no período de 1º de fevereiro a 30 de abril de 2019. A revisão referiu-se ao aumento de 1,60% no custo de aquisição do gás natural determinado pela Petrobras. Nota Técnica ARPE/CTEEF nº 01, de 25/01/2019.
- Revisão Tarifária Extraordinária da Copergás resultando no percentual médio projetado de 0,34% na tarifa, para vigência no período de 1º de maio a 31 de julho de 2019. A revisão referiu-se ao aumento de 0,38% no custo de aquisição do gás natural determinado pela Petrobras. Nota Técnica ARPE/CTEEF nº 03, de 25/04/2019.
- Revisão Tarifária Ordinária da Companhia Pernambucana de Gás - Copergás. Impacto tarifário médio equivalente a 5,67%, resultante da Revisão da Margem Média Bruta da Concessionária no percentual de 38,37% e do aumento do preço de aquisição do Gás Natural de 1,95%. Nota Técnica ARPE/CTEEF nº 07, de 30/07/2019.
- Revisão Tarifária Extraordinária da Copergás resultando no percentual médio projetado de (-) 2,27% na tarifa, para vigência no período de 1º de novembro a 31 de dezembro de 2019. A revisão referiu-se ao efeito combinado da

redução de (-) 2,43% no custo de aquisição do gás natural e da redução da margem média operacional bruta num percentual médio projetado de -1,28%, como efeito da adequação das tabelas tarifárias. Nota Técnica ARPE/CTEEF nº 08, de 31/10/2019.

- Revisão Tarifária Extraordinária da Copergás resultando no percentual médio projetado de (-) 2,31% na tarifa, para vigência a partir de 01/01/2020. A revisão referiu-se à redução de (-) 2,68% no custo do gás natural fornecido pela Petrobras, do valor de R\$1,2632/m<sup>3</sup> para R\$ 1,2294/m<sup>3</sup>. Informação CTEEF/26/2019.

## **2. Saneamento Básico (Compesa)**

- 2ª Revisão Tarifária Ordinária da Compesa. Índice de Reposicionamento resultante de 6,72%, com vigência a partir de 12 de agosto de 2019. A Nota Técnica ARPE/CTEEF nº 06, de 21/06/2019, apresentou os procedimentos adotados para a valoração da Base de Ativos da Compesa, introduzindo o método do Valor Novo de Reposição (VNR), conforme Metodologia Tarifária aprovada pela Resolução ARPE nº 88, de 05/02/2014. Tratou-se de uma adequação à Nota Técnica ARPE/CTEEF nº 02/2018, visto que essa revisão tarifária ordinária teve início em outubro de 2017.

## **3. Transporte Público de Passageiros (Região Metropolitana e Intermunicipal)**

- Recomposição Tarifária do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife (STPP/RMR) no valor de 7,07%, para os Anéis “A”, “B”, e “G”, os Serviços Especiais e Opcionais, a Tarifa Especial aos domingos, para vigorar a partir da zero hora de 02 de março de 2019. Nota Técnica ARPE/CTEEF nº 02, de 28/02/2019.
- A Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal (EPTI) encaminhou à ARPE a solicitação do SERPE (Sindicato das Empresas de Transporte Rodoviários de Passageiros do Estado de Pernambuco) de Recomposição, Reajuste Tarifário e Desoneração do STCIP/PE. A Informação CTEEF/03/2019 realiza análise da demanda do SERPE, bem como faz indicação de possíveis encaminhamentos.
- A Ação Popular do Deputado Federal Eduardo Henrique da Fonte de Albuquerque e Silva teve o objetivo de suspender o aumento concedido às tarifas do Sistema de Transporte Público de Passageiros da RMR (STPP/RMR), no percentual de 14,26%, com vigência a partir de 15/01/2017, conforme Resolução da ARPE nº 118/2017, de 13/01/2017. Informação CTEEF/07/2019 apresenta comentários e esclarecimentos à demanda do judiciário (intimação).
- O Mandado de Intimação destinado à Arpe referente à Ação Popular nº 0000373-69.2016.8.17.1150 que trata do aumento da passagem das linhas Pombos/Vitória de Santo Antão e Pombos/Usina, exploradas pela Empresa Borborema Imperial Transportes, que, conforme o demandante Sr. Marcos

Severino da Silva, passou de R\$ 1,50 para R\$ 2,75 e para R\$ 3,00 (respectivamente). Esses aumentos representam percentuais entre 83% e 100% de variação, o que foi considerado pelo reclamante “um ato de abuso e lesivo aos usuários/consumidores”. Informação CTEEF/23/2019.

- Resposta ao Ofício PGE 4146/2019 referente à Ação Popular nº 0000373-69.2016.8.17.1150, mesmo assunto tratado na Informação CTEEF/23/2019. Informação CTEEF/25/2019.

#### **4. Rodovia Pedagiada (CRC e CRA)**

- Revisão do Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato de Concessão Patrocinada CGPE nº 001/2006 da Concessionária Rota dos Coqueiros (CRC), correspondente à variação percentual de 0,35%, resultando nos seguintes valores para Tarifa Básica de Pedágio: nos Dias Úteis de R\$ 3,00 para R\$ 3,0104 e nos Finais de Semana e Feriados de R\$ 4,50 para R\$ 4,5156. Nota Técnica ARPE/CTEEF nº 04, de 10/04/2019.
- Reajuste Anual das Tarifas de Pedágio aplicadas ao Sistema Viário da Praia do Paiva, pela Concessionária Rota dos Coqueiros (CRC), resultando na aplicação do índice médio equivalente a 5,24%. Para os dias úteis, a tarifa comercial passou de R\$ 5,90 para R\$ 6,20, correspondendo a um reajuste anual de 5,08% e para os finais de semana passou de R\$ 8,80 para R\$ 9,30, correspondendo ao reajuste anual de 5,68%, ambas entrando em vigor a partir de 14 de junho de 2019. Nota Técnica ARPE/CTEEF nº 05, de 23/05/2019.
- Reajuste Anual da Tarifa de Pedágio do Complexo Viário e Logístico de SUAPE - Express Way, delegado à Concessionária Rota do Atlântico S.A. (CRA). Calculou-se um reajuste anual equivalente a 2,47% quando da comparação dos valores arredondados das tarifas de pedágio vigente de R\$ 8,10 e reajustada de R\$ 8,30 a partir de 04/01/2020. Parecer Técnico ARPE/CTEEF nº 02, de 16/12/2019.

#### **5. Organização Social (CEASA)**

- Realinhamento Tarifário dos serviços prestados pelo CEASA-PE/OS. As tarifas são diversas, logo destaca-se o reajuste da TPRU que ocorreu com base na variação acumulada do IGP-M/FGV de 01/07/2018 a 30/06/2019, aplicado em duas etapas: 3,20% retroativo a 1º de julho de 2019; e 3,20% a partir de 1º de janeiro de 2020. Parecer Técnico ARPE/CTEEF nº 01, de 14/11/2019.

#### **6. Demandas da Ouvidoria da Arpe**

- Pedido de Acesso à Informação nº 201916833 solicitou “cópia de todos os documentos relativos ao processo de revisão tarifária da tarifa de água e esgoto em tramitação” (2ª Revisão Tarifária Ordinária da Compesa). Informação CTEEF/02/2019.

- Solicitação por e-mail da evolução da tarifa mínima cobrada pela Compesa para os imóveis com ligações de finalidade Comercial, no período de 2009 a 2018. Informação CTEEF/05/2019.
- Solicitação por e-mail denunciando que a Empresa Borborema, operadora da linha Recife-Gravatá aumentou a passagem de R\$ 13,50 para R\$ 15,00 no início de agosto/2019. Em complemento, informou que o telefone 0800-7048774 disponibilizado como se fosse o serviço de atendimento ao usuário da Borborema não estava funcionando. Informação CTEEF/09/2019.
- Solicitação por e-mail de usuário do segmento residencial da Copergás (Edifício Villa Maria) solicitando: (1) análise do consumo dos últimos 12 meses, em especial dos dois últimos, em que houve um aumento de volume exorbitante; (2) verificação do aumento abusivo de 24% no valor do m<sup>3</sup> para cobrança em 15/09/19. O reclamante registra ainda que era cobrada uma tarifa de R\$ 4,38 antes do aumento. Informação CTEEF/10/2019.
- Solicitação recebida por e-mail do setor Financeiro da Administradora de Condomínio Inaldo Dantas sobre o aumento no valor da fatura referente ao consumo de 18/07/19 a 19/08/19 do Condomínio do Edifício Avignon. Registra-se que no e-mail recebido pela Ouvidoria constavam anexos os arquivos relativos aos seguintes documentos: DANFE Nº 084748 – Nota Fiscal do Edf. Avignon, Boleto com vencimento em 15/09/2019 e DEMME-Consumo descritivo mensal NF 084748. Informação CTEEF/11/2019.
- Solicitação por e-mail de usuário do segmento residencial da Copergás sobre o aumento no valor da fatura sobre o consumo do mesmo volume de gás natural do mês anterior. Informação CTEEF/12/2019.
- Solicitação recebida por e-mail de usuário do segmento residencial da Copergás sobre o valor e a legalidade do aumento da tarifa. Informação CTEEF/13/2019.
- Solicitação recebida por e-mail de usuário do segmento residencial da Copergás sobre o aumento no valor da fatura referente ao consumo do mesmo volume de gás natural do mês anterior. Informação CTEEF/14/2019.
- Solicitação recebida por e-mail de usuário do segmento residencial da Copergás (Edifício Anabella) a respeito: a) reclamação por falta de retorno dos protocolos abertos de 02/09/20 nº 1909020084 e de 09/09/19 nº 1909090188; b) aumento no valor da fatura com vencimento para 10/09/2019; c) cobrança de consumo no mês de junho em que estava viajando; d) pedido urgente de vazamento ou qualquer outro problema, pois o valor encontra-se acima de todas as unidades do prédio. Informação CTEEF/15/2019.
- Solicitação recebida por e-mail de usuário do segmento residencial da Copergás sobre o aumento no valor da fatura referente ao consumo do mesmo volume de gás natural do mês anterior. Informação CTEEF/16/2019.

- Solicitação recebida por e-mail da empresa Recife Motors – Ltda. (usuário do segmento comercial da Copergás) solicitando ajuda para entender o e-mail da Concessionária endereçado à empresa como resposta por seu questionamento sobre faturamento de consumo. Informação CTEEF/17/2019.
- Solicitação recebida por e-mail de usuário do segmento residencial da Copergás sobre a razão dos aumentos nas contas de julho/agosto 2019 do Condomínio do Edifício Parati. Informação CTEEF/18/2019.
- Reclamação recebida por e-mail de cliente da Empresa Borborema, operadora da linha Carpina-Paudalho. A reclamação trata do aumento da passagem verificado no trajeto Carpina-Paudalho, em torno de 9 km conforme informação registrada pelo cliente. Este informa também que a Borborema está cobrando R\$ 3,50 e que outra empresa que realiza o mesmo trajeto e trecho cobra R\$ 2,00. O cliente registra ainda em seu e-mail que ligou para a empresa Borborema para verificar o motivo do aumento e recebeu informação de que foi “determinação da empresa”. Por fim, o cliente questiona se esse aumento foi autorizado pela Arpe e se a EPTI está ciente dessa situação. Informação CTEEF/19/2019.
- Solicitação recebida por e-mail da Holder Administradora referente à necessidade de esclarecimento do “valor cobrado pelo kg do gás natural” do Edifício Ave Garden (usuário do segmento residencial da Copergás). Informação CTEEF/20/2019.
- Por meio do Pedido de Acesso à Informação nº 201993855, usuário solicitou as tabelas tarifárias aplicadas pela Compesa correspondente aos últimos 10 anos, constando as categorias: residencial, comercial industrial e público, com os respectivos valores, incluindo água bruta e tratada, bem como esgotamento sanitário. Informação CTEEF/24/2019.
- Pedido de Acesso à Informação nº 2019105803 que questionou “como é realizada a avaliação de desempenho dos serviços de saneamento básico (água e esgoto)?”. Informação CTEEF/27/2019.

## **7. Considerações Finais**

Em síntese, a Coordenadoria de Tarifas e Estudos Econômicos Financeiros atuou em 11 procedimentos tarifários e elaborou 20 Informações, destacando-se aquelas para atender a demandas da Ouvidoria da Arpe, conforme a seguir:

### Procedimento Tarifário

- 2 Reajustes Tarifários (Rota do Atlântico e Rota dos Coqueiros);
- 2 Revisões Tarifárias Ordinárias (Compesa e Copergás);
- 4 Revisões Tarifárias Extraordinárias (Copergás);

- 1 Reequilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão (Rota dos Coqueiros);
- 2 Recomposição/Realinhamento Tarifário (STPP-RMR e CEASA).

#### Informação

- 1 Informação com Análise de Caráter Regulatório (EPTI/SERPE);
- 3 Informações para atender a Demandas Judiciárias;
- 16 Informações para atender a Demandas da Ouvidoria da Arpe.

### **6.10. OUVIDORIA**

Compete à Ouvidoria receber e processar as reclamações dos usuários relacionadas com a prestação de serviços públicos regulados pela Agência com o foco na eficiência do atendimento às reclamações dos usuários, podendo valer-se da mediação e da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis, conforme a Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco consolida a OUVIDORIA como um eficiente mecanismo de atendimento ao cidadão.

O presente relatório traz os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARPE nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico e Gás Canalizado, bem como fornece uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado, visando à solução do conflito.

São apresentadas informações quantitativas, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

É função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

As principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARPE, em 2020, foram:

#### **1. Coordenadoria de Energia Elétrica:**

- Assegurar a prestação de serviços de energia elétrica de qualidade e com preços e tarifa justos;



- Monitoramento do quantitativo e qualitativo das reclamações, bem como do acompanhamento dos maiores problemas da área de concessão e das ações tomadas pelas distribuidoras para sua regularização.
- Recomendação de Ouvidoria onde a distribuidora cria um plano para solução dos problemas e seu cumprimento será acompanhado de perto pela Agência.
- Atendimento aos consumidores de energia presencialmente, e-mails e outros canais de comunicação virtuais, receber e registrar reclamações no Sistema Geral de Ouvidoria- SGO da Aneel.
- Registro de Solicitações de Ouvidoria no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO da ANEEL.
- Monitoramento mensal das reclamações. Reunião Mensal com o Ouvidor da Distribuidora:
  - Acompanhar gatilhos de reclamações, painéis analíticos do SGO e demais plataformas de comunicação com os consumidores;
  - Identificar as principais demandas de ouvidoria;
  - Coletar e analisar qualitativamente os dados e informações do SGO;
  - Identificar falhas nos procedimentos das distribuidoras;
  - Estabelecer relacionamento constante com a distribuidora acerca de gatilhos de reclamações, notícias, mídia, ofícios da Aneel, cumprimento de normas e quaisquer outros assuntos que envolvam a prestação do serviço ao consumidor.
- Relatório mensal de monitoramento de reclamações e reuniões de alinhamento com a distribuidora – Atas de presença.
  - Acompanhamento dos dados (quantitativos e qualitativos) disponibilizados sobre registros mensais de informações e reclamações na Ouvidoria da ANEEL, os gatilhos de crescimento acima do normal na quantidade de reclamações por tipologia. Reuniões mensais com a distribuidora para apresentação do monitoramento e análise realizados, relativo ao mês anterior, e discussão de soluções apresentadas pela distribuidora e resultados obtidos totalizando 12 reuniões com a Distribuidora.
- Diagnóstico analítico:
  - Acompanhar plano de resultados e métricas do prêmio de ouvidoria; Cruzar dados dos diversos indicadores ANEEL (continuidade, qualidade, etc) com os dados do SGO; Apontar os procedimentos das distribuidoras no âmbito da ouvidoria que afrontam a regulamentação vigente; Emitir Recomendação de Ouvidoria semestral e realizar seu acompanhamento; Divulgar em ambiente corporativo os planos de ação executados, recomendações de ouvidoria, dentre outras ações realizadas.

- Inteligência Analítica e Ciência de dados:
  - Construir modelos preditivos matemáticos e estatísticos para identificação de tendências; Realizar análises em excel e linguagens como Python ou R;
  - Realizar pesquisas específicas em conjunto com a SMA e/ou outras Agências Estaduais;
  - Produzir Relatório Situacional.
- Processos administrativos:
  - Constituir processo administrativo quando solicitado;
  - Analisar informações e emitir posicionamento;
  - Decidir em 1º instância.
- 3 reuniões Arpe/Aneel (Aplicativo Teams);
- Representação em eventos nacionais (Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico, VII ENAFID, Prêmio Aneel de Qualidade – IASC (presencial fevereiro), sendo o restante de Forma Remota pelo Aplicativo Teams)
- Solicitações de Energia Elétrica registradas em 2020 através do Sistema Geral de Ouvidoria –SGO Aneel, total de 53.022, sendo 7.939 reclamações geradas, 45.032 pedidos de informações e 51 outras demandas.

## **2. Coordenadoria de Saneamento:**

- Monitoramento de 27.929 manifestações (saneamento);
- Atendimento 10 (dez) de pedidos de Acesso à Informação (2020);
- Monitoramento da transparência ativa, por meio das páginas da LAI;
- Apresentação de Relatórios de Saneamento mensal e anual;
- A resolatividade da Ouvidoria atingiu 95,30% das solicitações concluídas no prazo e apenas 3,27% foram concluídas fora do prazo;
- Fiscalização emergencial conforme Nota Técnica, anexada ao Processo nº 0030200027.002777/2020-31, realizada no dia 17 de dezembro de 2020;
- Questionamentos quanto ao direito de acesso a exploração comercial de nascente de água em terrenos particulares pela COMPESA, conforme o DECRETO Nº 24.643 DE 10 DE JULHO DE 1934 ( Código de aguas);



- Questionamentos quanto ao parcelamento de contas de água em atraso e a confissão de dívida dos valores.

### **3. Outras Demandas da Ouvidoria da Arpe em 2020.**

- Pedidos de Acesso de Acesso:

- PAI Nº 20202273
- PAI Nº 20209746
- PAI Nº 202011343
- PAI Nº 202055896
- PAI Nº 202065938
- PAI Nº 202067255
- PAI Nº 202068340
- PAI Nº 202088094
- PAI Nº 202092266
- PAI Nº 2020106466

### **4. Demandas solicitadas à Coordenadoria de Tarifas e Estudos Econômicos Financeiros - CTEEF**

- Elaboração da Nota Técnica referente à cobrança de tarifa de perfil de consumo Processo nº 0030200027.002777/2020-31 realizada no dia 14 de novembro de 2020;
- Resposta à solicitação por e-mail referente a cobrança da Compesa pela emissão da Carta de Viabilidade e Análise de Projetos de Terceiros. Além disso, houve o questionamento de qual o papel da Agência de Regulação e se os serviços cobrados e a forma de cobrança foram validados/regulados por essa Agência de Regulação. Informação CTEEF nº 06, de 07/08/2020.
- Resposta ao Pedido de Acesso à Informação (PAI-nº 202067255) que solicitou esclarecimentos e cópias referentes à Recomposição da Tarifa Média Operacional da Copergás Bruta Cópia do Processo SEI Nº 0030200001.002876/2020-19, de 20 de julho de 2020 e da Carta CT.COPERGÁS/PRE 056/2020, de 15 de julho de 2020. Informação CTEEF nº 07, de 14/08/2020.
- Resposta à solicitação por e-mail com demanda referente à regulamentação pela ARPE das condições de autorização para “comercializador de gás natural aos clientes livres” nos termos do art. 50 da Lei Estadual nº 15.900/2016. Informação CTEEF nº 09, de 27/08/2020.

- Resposta ao Requerimento Pessoal de Usuário referente à análise da Resolução Arpe nº 120/2017, que autoriza o Reajuste Tarifário de 2017 dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgotos sanitários do Estado de Pernambuco prestados pela Compesa. Informação CTEEF nº 13, de 22/10/2020;
- Resposta à solicitação por e-mail questionando o fundamento/parâmetro para a cobrança do serviço de esgoto para cliente do tipo comercial. Esse e-mail foi encaminhado pela Ouvidoria à Coordenadoria de Saneamento desta Agência, que recomendou a complementação da resposta com análise desta Coordenadoria. Informação CTEEF nº 11, de 18/09/2020.
- Resposta à solicitação por e-mail solicitando o preenchimento do questionário, com o objetivo de levantar, no âmbito das entidades estaduais associadas à infraestrutura rodoviária, os métodos de estimativa de custos referenciais associados a serviços socioambientais da infraestrutura rodoviária. Informação CTEEF nº 18, de 10/12/2020.
- Resposta à solicitação por e-mail solicitando o preenchimento do questionário, com o objetivo de levantar, no âmbito das entidades estaduais associadas à infraestrutura rodoviária, os métodos de estimativa de custos referenciais associados a serviços socioambientais da infraestrutura rodoviária. Informação CTEEF nº 18, de 10/12/2020.
- Resposta à solicitação por e-mail referente a cobrança da Compesa pela emissão da Carta de Viabilidade e Análise de Projetos de Terceiros. Além disso, houve o questionamento de qual o papel da Agência de Regulação e se os serviços cobrados e a forma de cobrança foram validados/regulados por essa Agência de Regulação. Informação CTEEF nº 06, de 07/08/2020.
- Resposta ao Pedido de Acesso à Informação (PAI-nº 202067255) que solicitou esclarecimentos e cópias referentes à Recomposição da Tarifa Média Operacional da Copergás Bruta Cópia do Processo SEI Nº 0030200001.002876/2020-19, de 20 de julho de 2020 e da Carta CT.COPERGÁS/PRE 056/2020, de 15 de julho de 2020. Informação CTEEF nº 07, de 14/08/2020.
- Resposta à solicitação por e-mail com demanda referente à regulamentação pela ARPE das condições de autorização para “comercializador de gás natural aos clientes livres” nos termos do art. 50 da Lei Estadual nº 15.900/2016. Informação CTEEF nº 09, de 27/08/2020.
- Resposta ao Requerimento Pessoal de Usuário referente à análise da Resolução Arpe nº 120/2017, que autoriza o Reajuste Tarifário de 2017 dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgotos sanitários do Estado de Pernambuco prestados pela Compesa. Informação CTEEF nº 13, de 22/10/2020.

- Resposta à solicitação por e-mail questionando o fundamento/parâmetro para a cobrança do serviço de esgoto para cliente do tipo comercial. Esse e-mail foi encaminhado pela Ouvidoria à Coordenadoria de Saneamento desta Agência, que recomendou a complementação da resposta com análise desta Coordenadoria. Informação CTEEF nº 11, de 18/09/2020.
- Resposta à solicitação por e-mail solicitando o preenchimento do questionário, com o objetivo de levantar, no âmbito das entidades estaduais associadas à infraestrutura rodoviária, os métodos de estimativa de custos referenciais associados a serviços socioambientais da infraestrutura rodoviária. Informação CTEEF nº 18, de 10/12/2020.

## 5. Coordenadoria Jurídica

- Solicitar responder ao Pedido de Acesso a Informação nº 20209746 da OGE que demandou informações referentes aos:
  - Convênio(s) firmado(s) entre a ARPE e o Município do Recife para fins de definição de atividades de fiscalização;
  - Valores repassados ao Município do Recife referente à parte da taxa de fiscalização paga pela Compesa à ARPE, a partir do exercício de 2006 até o exercício de 2019.
- Solicitar resposta ao Pedido de Acesso a Informação nº 202055896 da OGE que demandou informações referentes aos:
  - Dados dos Contratos estabelecidos entre pessoas jurídicas e físicas com os órgãos e entidades do Governo do Estado de Pernambuco entre os anos de 2011 a 2019.
- Pedido de Reajuste Contratual – MB CONSULTORIA (CT 021/2019)
- Resposta a Ação Trabalhista - Rito Ordinário de nº 000076341.2020.5.06.0023 movido por Maria do Socorro Apolinário Lima (MB CONSULTORIA – Call Center Arpe).

## 6. Atividades Externas

Em decorrência da pandemia COVID 19, ficamos em trabalho remoto e em constante atualização participando de cursos online, assistindo as lives da Rede de Ouvidorias, participando dos Webinars oferecidos por diversas instituições para oferecer um serviço de qualidade aos usuários, mesmo que em situação de anormalidade.

Utilizamos o uso de whatsapp e reuniões virtuais como monitoramento das atividades desenvolvidas por toda a equipe, bem como atendendo tempestivamente as diversas demandas da Agência como um todo.

## **7. Considerações Finais**

A situação excepcional de pandemia em nosso Estado naturalmente influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARPE e por consequência no atendimento e números da Ouvidoria da ARPE, no entanto, mesmo que ainda em situação de pandemia, os números começam a se estabilizar, seja, mantendo os mesmo de antes da pandemia, ou, para algumas áreas, com quantidades mais elevadas.

Na área de energia, com relação ao número de informações verifica-se um aumento significativo.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações vem aumentando, assim como o número de reclamações aumentou em todas vias de acesso a Ouvidoria.

O ano de 2020, foi bastante desafiador tendo em vista a mudança de hábitos e de sistema de trabalho advindos da Pandemia COVID 19. Os trabalhos foram sendo aprimorados na sua efetiva continuidade de garantir a qualidade no serviço prestado ao usuário, bem como sua regularidade, continuidade, cumprimento de prazos.

Participação através de plataformas das reuniões com Aneel/ Celpe e atuação dinâmica junto a equipe do Call Center, buscando sempre melhores resultados e segurança nas ações.

## 7. 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. Considerando a pandemia COVID19, esse ano de 2020, foi bastante desafiador para todos os colaboradores, pois houve readequação nas atividades desempenhadas, pois o Sistema Eletrônico de Informações foi implementado e com isso os processos passaram a ser instaurados na modalidade eletrônica.

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.

## 8. 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: <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=4347&tipo=>. Acesso em: 27/07/2018.

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: <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=3098&tipo=TEXTTOORIGINAL>. Acesso em: 27/07/2018.

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: <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=18284&tipo=TEXTTOORIGINAL>. Acesso em: 27/07/2018.

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: <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=2095&tipo=TEXTTOORIGINAL>. Acesso em: 27/07/2018.

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: <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=3163&tipo=TEXTTOORIGINAL>. Acesso em: 27/07/2018.

PERNAMBUCO. **Portaria Conjunta SAD/ARPE nº 058, de 02 de junho de 2014. Abrir o concurso público.** Disponível em: <http://200.238.107.93/Legislacao/html/html.html>. Acesso em: 27/07/2018.

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:

<http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=4035&tipo=TEXTORIGINAL>. Acesso em: 27/07/2018.

PERNAMBUCO. Lei nº 13.955, de 15 de dezembro de 2009. **Institui a Taxa de Fiscalização do Sistema Integrado de Atividades Públicas Não-exclusivas - TFSI.** Disponível em: <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=7287&tipo=TEXTORIGINAL>. Acesso em: 27/07/2018.

PERNAMBUCO. Decreto nº 41.466, de 2 de fevereiro de 2015. **Institui o Plano de Contingenciamento de Gastos (PCG) no âmbito do Poder Executivo Estadual.** Disponível em: <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=9768&tipo=TEXTORIGINAL>. Acesso em: 27/07/2018.

PERNAMBUCO. Decreto nº 42.601, de 26 de janeiro de 2016. **Institui o Plano de Monitoramento de Gastos - PMG relativo às despesas correntes no âmbito da Administração Direta e Indireta.** Disponível em: <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=18289&tipo=TEXTORIGINAL>. Acesso em: 27/07/2018.

PERNAMBUCO. Decreto nº 44.279, de 3 de abril de 2017. **Institui e consolida procedimentos de autorização da despesa pública no âmbito do Poder Executivo Estadual.** Disponível em: <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=27348&tipo=TEXTORIGINAL>. Acesso em: 27/07/2018.

PERNAMBUCO. **Portaria Conjunta SAD/ARPE nº 096, de 20 de outubro de 2017. Prorrogação da vigência do concurso público.** Disponível em: [http://200.238.105.211/cadernos/2017/20171021/1PoderExecutivo/PoderExecutivo\(20171021\).pdf](http://200.238.105.211/cadernos/2017/20171021/1PoderExecutivo/PoderExecutivo(20171021).pdf). Acesso em: 27/07/2018.

PERNAMBUCO. Resolução 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 e aos serviços públicos fiscalizados pela ARPE mediante delegação.** Disponível em: [http://www.arpe.pe.gov.br/images/RESOLUCAO/RN-083\\_de\\_30\\_de\\_julho\\_de\\_2013.pdf](http://www.arpe.pe.gov.br/images/RESOLUCAO/RN-083_de_30_de_julho_de_2013.pdf). Acesso em: 27/07/2018.

BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Dispõe sobre a arbitragem.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9307.htm) Acesso em: 27/07/2018.