



RELATÓRIO ANUAL 2000

ARCE

APRESENTAÇÃO

**ARCE - AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ**

Criação
Princípios
Objetivos
Estrutura
Recursos financeiros

DESTAQUES DO ANO 2000

Concurso
Fiscalização
Consultoria
Sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros
Integração dos transportes metroviário e rodoviário
Regulamentação para serviços de água e esgoto
Comunicação
Publicidade e propaganda
Assessoria de imprensa

ATIVIDADES E REALIZAÇÕES

Energia elétrica
Saneamento básico
Transporte
Ouvidoria
Gestão administrativa
Recursos humanos
Orçamento
Comunicação social
Convênios e parcerias



Criada pela Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE é uma autarquia sob regime especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa, destinada a exercer a regulação e fiscalização sobre serviços públicos delegados a terceiros, nos termos legais, regulamentares e consensuais pertinentes.

O poder regulatório da ARCE é exercido com a finalidade última de atender o interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões submetidas à competência da ARCE. Entre suas atribuições básicas estão as de zelar pela qualidade do serviço delegado a terceiros, fiscalizar o atendimento, defender os direitos do usuário, estimular a competição e assegurar a universalização dos serviços.

Durante 2000, em seu terceiro ano de atividades, a ARCE atuou plenamente na área de energia elétrica, por delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, fiscalizando a Companhia Energética do Ceará – COELCE, privatizada desde 1998. Atuou, igualmente, na área de transporte, prestando serviços para a CEARÁPORTOS e para o METROFOR e na elaboração do Regulamento dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, em parceria com a DERT, e na área de Saneamento Básico, na elaboração das normas que disciplinam a qualidade da água e de esgotos e das normas que estabelecem as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgoto.

Esperamos que a expectativa da população tenha sido alcançada, enquanto formulamos planos para que, em 2001, a ARCE, já com seu quadro de pessoal completo e em instalações adequadas ao trabalho a que se propõe, possa realizar muito mais do que foi realizado no ano que finda.

Fortaleza, 31 de dezembro de 2000.

José Bonifácio de Sousa Filho

Presidente do Conselho Diretor da ARCE



CRIAÇÃO

A ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, entidade autárquica, criada pelo Governo do Estado do Ceará por meio da Lei 12.786, de 30 de dezembro de 1997, vinculada à Procuradoria Geral do Estado, tem como finalidade exercer o poder de direção, regulação e fiscalização sobre serviços públicos delegados.

PRINCÍPIOS

- Justiça e responsabilidade
- Honestidade e equidade para com o usuário
- Imparcialidade
- Capacidade de desenvolvimento técnico

OBJETIVOS

- Promover e zelar pela eficiência técnica dos serviços
- Proteger os usuários
- Fixar regras procedimentais claras entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários
- Estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados
- Promover a livre, ampla e justa competição entre entidades reguladas

ESTRUTURA

Órgãos Superiores:

Conselho Diretor

Conselho Consultivo

Procuradoria Jurídica

Ouvidoria

Diretoria Executiva

Gerência Administrativo-Financeira

Coordenadorias Reguladoras

Coordenadoria de Energia

Coordenadoria de Transportes

Coordenadoria de Saneamento Básico

Coordenadoria Econômico-Tarifária

RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros da ARCE originam-se de três fontes:

- Tesouro do Estado
- Taxa de Fiscalização dos Serviços Delegados
- Convênios

Destques do ano 2000

CONCURSO

A ARCE realizou concurso público para provimento de 36 (trinta e seis) cargos no quadro de profissionais e selecionou técnicos para atuarem como peritos da instituição nas diversas especialidades ligadas às áreas de energia elétrica.

FISCALIZAÇÃO

Por delegação da ANEEL, a ARCE vem realizando, desde o início de 1999, a fiscalização da Companhia Energética da Ceará-COELCE nas áreas operacional, comercial e técnica. As sucessivas fiscalizações por parte da ARCE e da ANEEL resultaram na aplicação de multas, chegando ao valor de R\$ 6,9 milhões por infrações e descumprimento ao contrato de concessão.

CONSULTORIA

A ARCE contratou consultoria especializada na área de engenharia portuária com o objetivo de elaborar um modelo de regulação a ser desenvolvido pela Agência junto às atividades portuárias. O estudo deverá contemplar um "Plano de Gestão e Operação Portuária da CEARÁPORTOS", responsável pelo gerenciamento do Porto do Pecém. A consultoria deverá apresentar também um "Relatório Técnico de Assessoria ao Pessoal da ARCE", com análise das implicações dos modelos de gestão e operação e de privatização relativas ao setor portuário.

SISTEMA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

A ARCE e o DERT (Departamento de Edificações, Rodovias e Transportes) elaboraram conjuntamente um anteprojeto de lei sobre o sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros que foi analisado pela Assembleia Legislativa do Estado e transformado em lei após a aprovação dos deputados. A nova lei transfere do DERT para a ARCE as atribuições relativas ao setor, tais como: regulação e fiscalização das empresas que operam no transporte intermunicipal de passageiros.

INTEGRAÇÃO DOS TRANSPORTES METROVIÁRIO E RODOVIÁRIO

Desde fevereiro de 2000 a ARCE participa do Grupo de Trabalho de Integração dos Transportes que visa elaborar um plano de integração do futuro metrô com o sistema de ônibus metropolitano. O Grupo elaborou um Convênio de Cooperação Técnica a ser assinado entre o Estado do Ceará e as Prefeituras Municipais de Fortaleza, Maracanaú, Maranguape, Caucaia e Pacatuba. O objetivo do Convênio é a realização de estudos que visem estabelecer o Sistema Integrado de Mobilidade da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), levando-se em consideração as integrações de caráter físico-operacional, lógico, tarifário, institucional e de gestão. O Grupo de Trabalho também participou da formatação do edital para a contratação do Estudo de Integração dos Transportes Metropolitanos na RMF.

REGULAMENTAÇÃO PARA SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

A ARCE desenvolveu proposta de regulamentação dos serviços de saneamento e promoveu "workshop" para tratar do assunto, levando em conta o anteprojeto de lei que foi elaborado pelo Governo do Estado. Durante o evento foram discutidas as minutas de regulamentos que tratam da qualidade dos serviços na área.

COMUNICAÇÃO

Em 2000, a ARCE contratou, pela primeira vez, uma empresa especializada em serviços publicitários, com o objetivo de atender à necessidade de divulgar ações que promovessem a estabilidade das relações entre o poder concedente, concessionárias e usuários, o que deveria ser feito através da comunicação adequada entre a ARCE, concessionários/permissionários e a sociedade em geral, buscando-se o equilíbrio entre estes agentes.

PUBLICIDADE

Durante o ano 2000 foram desenvolvidas campanhas visando o fortalecimento da imagem institucional e direitos e deveres do consumidor.

ASSESSORIA DE IMPRENSA

A Assessoria de Imprensa da ARCE, através dos meios de comunicação, teve o papel de abrir e reforçar caminhos de mão dupla no relacionamento ARCE, concessionários/permissionários e a sociedade em geral.



Atividades e realizações: Energia elétrica

A ARCE exerce, fundamentalmente, 2 (dois) tipos de fiscalização dos serviços de energia elétrica:

- Fiscalização permanente e
- Fiscalização pontual.

Particular atenção da fiscalização exercida pela ARCE é dispensada às áreas de comercialização e qualidade do fornecimento de energia elétrica.

As ações de fiscalização da ARCE, no exercício de 2000, tiveram início em meados de janeiro ao ser implementada a etapa complementar do trabalho fiscal, iniciado na Companhia Energética do Ceará - COELCE, em 1999.

Em um trabalho conjunto da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da ANEEL e técnicos da Coordenadoria de Energia da ARCE, foram constatadas várias falhas e transgressões à legislação e ao Contrato de Concessão 01/98 ANEEL .

As falhas e transgressões encontradas durante as fiscalizações na COELCE recaíram tanto na área de atendimento comercial, quanto na área de qualidade do fornecimento.

No que se refere à qualidade do atendimento comercial, foram encontrados, dentre outros problemas, apropriação indébita pela COELCE de mais de R\$ 2 milhões pela não devolução de pagamentos efetuados em duplicidade pelo consumidor; sérias deficiências no atendimento às necessidades do consumidor; fechamento de agências e postos de atendimento; número elevado de processos de ressarcimento de danos causados pelo sistema elétrico sem solução; além de irregularidade na classificação de unidades consumidoras de baixa renda.

No tocante à qualidade do fornecimento de energia foram encontradas falhas tanto de operação como de conservação, manutenção e de segurança das pessoas e das instalações.

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS PUNITIVOS

Em 30 de março de 2000 foi concluído o processo de fiscalização, gerando 8 (oito) Relatórios de Fiscalização. O Relatório de Fiscalização Refis COELCE Nº 08/99-CEn/ARCE, originou os Processos Administrativos Punitivos constituídos do Processo Nº 48500.003309/00-20-ANEEL e do Auto de Infração Nº 05.002/2000-CEn/ARCE no valor de R\$ 6.964.180,74 (seis milhões, novecentos e sessenta e quatro mil, cento e oitenta reais e setenta e quatro centavos), aplicado contra a Companhia Energética do Ceará - COELCE. As demais ações fiscais, consubstanciadas nos relatórios de fiscalização referenciados, resultaram na fundamentação de determinações e recomendações da ANEEL/ARCE à COELCE, que constituíram o Relatório de Comunicação de Falhas e Transgressões à Legislação e ao contrato de concessão.

Referido Relatório concedeu um prazo máximo de 90 (noventa) dias à concessionária, iniciado em 29 (vinte e nove) de maio de 2000, para regularização de todas as falhas apontadas no relatório citado, a partir do qual, findo o prazo e não equacionados os problemas da qualidade do serviço prestado, seria instruído processo administrativo de verificação de inadimplência da COELCE com vistas à declaração de caducidade da concessão.

Em cumprimento às determinações da ANEEL/ARCE contidas no relatório supra referenciado, a COELCE elaborou e passou a implementar, a partir de junho de 2000, um Plano de Melhoria Operacional composto de várias ações corretivas na qualidade do serviço prestado, abrangendo tanto a área de comercialização, quanto a área de qualidade do fornecimento de energia.

FISCALIZAÇÃO ARCE

Antecedendo a fiscalização efetuada em parceria com a ANEEL, a ARCE deu início, em julho de 2000, o monitoramento previsto no Plano de Regularização da COELCE, mediante análise e acompanhamento do cumprimento das metas mensais estabelecidas no Plano de Melhoria Operacional desta concessionária.

Durante esta etapa foram visitados um total de 31 (trinta e um) pontos de atendimento, incluindo agências, centros de atendimento, escritórios e pontos de serviço da COELCE para verificação de regularização da qualidade do atendimento comercial.

De igual forma, no que se refere à regularização da qualidade do fornecimento de energia, foram inspecionadas 48 (quarenta e oito) subestações, 13 (treze) alimentadores primários, além do Centro de Operação do Sistema em Fortaleza.

FISCALIZAÇÃO ANEEL/ARCE

Ao término do prazo concedido à concessionária para cumprimento das recomendações e determinações que lhe foram expedidas, foi iniciada a fiscalização conjunta da ANEEL/ARCE em 28/08/2000, objetivando avaliar a regularização das não conformidades apontadas no Relatório de Comunicação de Falhas e Transgressões à Legislação e ao Contrato de Concessão.

A fiscalização efetuada na área de comercialização envolveu inspeções em 51 (cinquenta e uma) unidades de atendimento, compreendendo as agências de atendimento e postos de serviço da área metropolitana de Fortaleza, bem como agências e postos de serviço no interior do Estado. Foram visitadas ainda as Gerências Comerciais de Fortaleza, Regiões Norte, Metropolitana e Sul.

Na área de qualidade do fornecimento de energia elétrica foram feitas inspeções em 20 (vinte) subestações da Gerência de Distribuição de Fortaleza, 6 (seis) subestações da Gerência de Distribuição Norte e 4 (quatro) subestações da Gerência de Distribuição Sul.

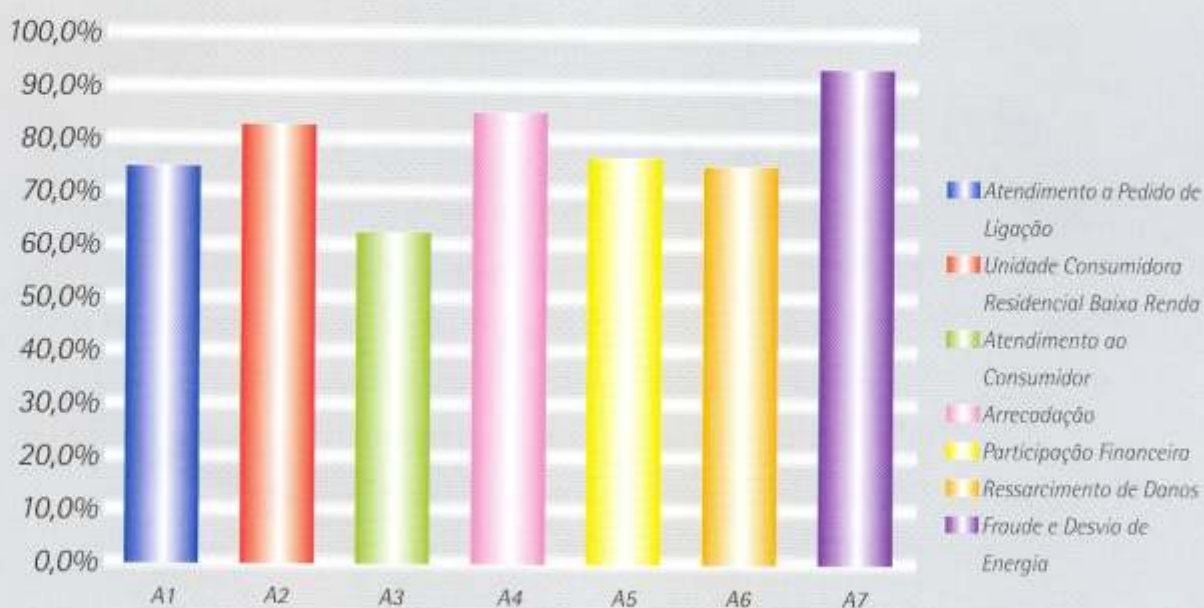
RESULTADOS

Os resultados alcançados pelo cumprimento dos compromissos assumidos pela concessionária estão apresentados a seguir:

a) AVALIAÇÃO DA ÁREA COMERCIAL

Avaliação de adequabilidade dos procedimentos adotados pela concessionária à legislação e ao contrato de concessão, para cada item da área comercial analisado:

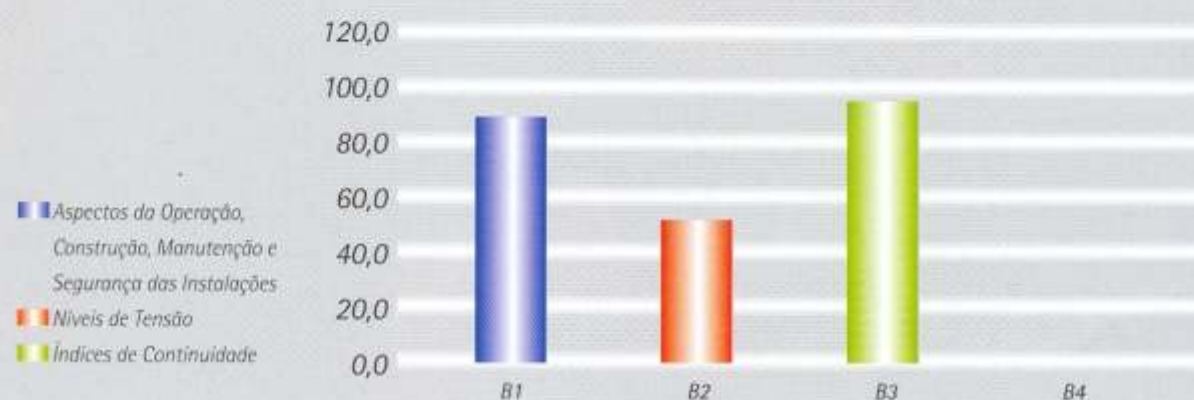
Itens Avaliados	Média (%)
A1 Atendimento a Pedido de Ligação	72,5
A2 Unidade Consumidora Residencial Baixa Renda	81,9
A3 Atendimento ao Consumidor	60,9
A4 Arrecadação	86,0
A5 Participação Financeira	77,5
A6 Ressarcimento de Danos	74,0
A7 Fraude e Desvio de Energia	91,8



b) AVALIAÇÃO DA ÁREA DE QUALIDADE DE FORNECIMENTO

Avaliação de adequabilidade da concessionária à legislação e ao contrato de concessão, para a área de qualidade do fornecimento:

Itens Avaliados	Média (%)
B1 Aspectos da Operação, Construção, Manutenção e Segurança das Instalações	88,5
B2 Níveis de Tensão	47,6
B3 Índices de Continuidade	97,0
B4 Segurança das Pessoas	-



Merecem comentário especial as constatações verificadas com relação ao item Segurança das Pessoas, para o qual verificou-se que, apesar dos esforços realizados pela COELCE, a concessionária não conseguiu reverter os resultados negativos na área de risco.

AÇÕES PONTUAIS DE FISCALIZAÇÃO

A Coordenadoria de Energia realizou também fiscalizações pontuais da qualidade operacional da COELCE, havendo registrado e elaborado relatórios sobre a ocorrência de 2 (dois) acidentes fatais e outros dois acidentes por eletrochoque, sendo um ocorrido com consumidor em sua residência e o segundo com funcionário de empresa prestadora de serviços da COELCE, quando executava serviços de manutenção em linha viva.

Outros acidentes ocorridos com terceiros e empregados de prestadoras de serviços da COELCE foram acompanhados pela Coordenadoria de Energia. Dos 8 (oito) acidentes de trabalho com empregados de prestadoras de serviços da COELCE, 7 (sete) foram fatais. Dos 10 (dez) ocorridos com terceiros provenientes de defeitos no sistema da concessionária, 9 (nove) foram fatais e um resultou em ferimentos graves. Foram ainda analisados os trabalhos desenvolvidos pela concessionária envolvendo o planejamento da rede de distribuição em alta tensão e subestações do Estado do Ceará para o triênio 2001/2003.

ANÁLISE DE PROCESSOS DE OUVIDORIA

Foram dados pareceres técnicos, direcionadas à solução de processos de litígio gerados por reclamações de consumidores contra a concessionária, em 208 (duzentos e oito) processos. A Coordenadoria Econômico-Tarifária trabalhou em conjunto na análise de 77 (setenta e sete) desses processos.



Atividades e realizações: Saneamento básico

A Coordenadoria de Saneamento Básico elaborou instrumentos regulatórios de saneamento, visando o início da regulação pela ARCE da estatal CAGECE e apoio às Prefeituras com sistemas próprios, a partir de julho de 2001.

Em colaboração com a Secretaria da Infra-Estrutura - SEINFRA, foram produzidos o anteprojeto de lei estadual sobre a prestação de serviços de saneamento, o qual define o marco regulatório para o setor de saneamento no Estado do Ceará e regulamentos disciplinando e estabelecendo:

- a) a qualidade da água e esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- b) as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgotos.

Tais regulamentos foram submetidos a diversos órgãos que se relacionam com o setor de saneamento através de um workshop realizado pela ARCE, em setembro de 2000.

Esses regulamentos permitirão à ARCE fazer cumprir as disposições regulamentares e as cláusulas contratuais e conveniais, como também acompanhar, fiscalizar e estabelecer normas e instruções para a melhoria da prestação dos serviços, analisar e emitir pareceres sobre propostas quanto a reajustes e revisões tarifárias, mediar conflitos de interesse entre o prestador de serviços e o poder concedente, entre o usuário e o prestador de serviços.

Foram elaboradas propostas de modelo de Convênio para outorga da prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário a ser firmado entre a Companhia de Água e Esgotos do Ceará e os Municípios, bem como, Termo de Referência para contratação do Plano de Incorporação dos Ativos dos Sistemas da CAGECE e outros pertencentes ao Estado.

Atividades e realizações: Transportes

A Coordenadoria de Transportes atuou na estruturação do setor, com ações em 3 (três) modais distintos: Rodoviário, Metroviário e Portuário.

No modo Rodoviário foi assinado em junho de 2000 Convênio de nº 036/2000, referente a Processo de nº 00317268-6, com o DERT, DETRAN e SEINFRA, para transferência de atribuições do DERT na área de transportes de passageiros no Estado do Ceará. Por esse Convênio a ARCE passará a:

- a) regular a exploração dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará, bem como em relação à administração dos terminais rodoviários concedidos e /ou conveniados;
- b) assegurar a prestação adequada dos serviços, assim entendidos aqueles que satisfaçam as condições de regularidade, eficiência, segurança, eficácia e cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas;
- c) garantir a harmonia entre os interesses dos gerenciadores, usuários e transportadores (concessionários, permissionários, autorizatários, arrendatários e delegatários) do sistema de transportes rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

Isso significa que competirá à ARCE, a partir de março de 2001, as atribuições concernentes ao atendimento ao usuário, à normatização, às funções de órgão consultivo, de fiscalização indireta, isto é, auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, de regulação econômica, de gerenciamento operacional, e de fiscalização direta do Sistema de Transportes Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

Os recursos a serem repassados mensalmente pelo DERT para a ARCE, durante o ano

2001, variam, dependendo do período, de 1 a 3% do valor total da tarifa arrecadada pelas empresas operadoras. A partir de 2002 este percentual sobe para 4%, o equivalente hoje a R\$ 220.000,00/mês.

A primeira ação resultante do Convênio DERT e ARCE foi a elaboração em parceria com a ASTEF/UFC, no período de julho a dezembro de 2000, com a interveniência da PGE, do projeto de lei e do regulamento (decreto) do Sistema de Transportes Rodoviários Intermunicipal e Metropolitano de Passageiros por Ônibus do Estado do Ceará. Em dezembro de 2000, o projeto foi votado e aprovado na Assembléia Legislativa, e terá sua homologação pelo Governo do Estado.

No modo Metroviário, foi assinado convênio com o Governo do Estado, Prefeitos da Região Metropolitana de Fortaleza, a SEINFRA, o DERT, a SMDT/ETTUSA e o Metrofor, para criação do Grupo de Trabalho de Integração dos Transportes, cujo primeiro trabalho, realizado entre abril e outubro de 2000, foi a elaboração do Termo de Referência dos Estudos de Integração do Sistema de Transportes Público de Passageiros da RMF, compreendendo os aspectos de caráter físico, operacional, lógico, tarifário e institucional. Este documento visa estabelecer o Sistema Integrado de Mobilidade da RMF, incluindo a montagem complementar do Edital Internacional de Licitação referente ao trabalho acima citado.

No tocante ao modo Portuário, foi assinado em fevereiro de 2000, Convênio entre a ARCE e CEARÁPORTOS, para iniciar atividades de assessoramento técnico àquela companhia como forma de apoio à solução do problema ligado à geração de modelo de atividade de regulação da ARCE para as atividades portuárias no Estado do Ceará.

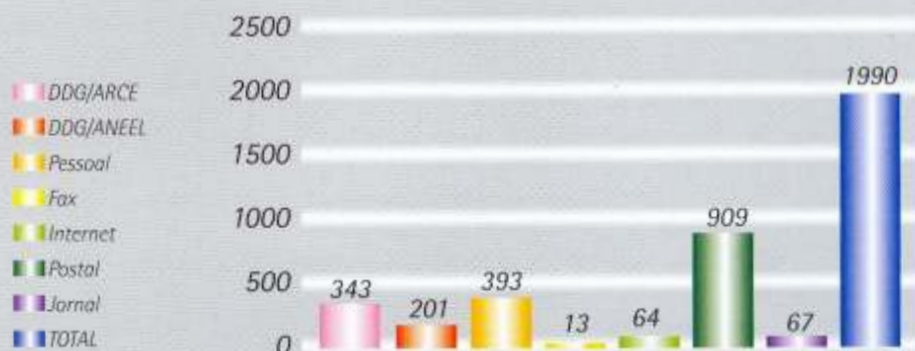
Referido estudo foi realizado e financiado pela ARCE, com apoio de consultoria externa (PETCON) e contempla o Plano de Gestão e Operação Portuária da CEARÁPORTOS.

Atividades e realizações: Ouvidoria

A Ouvidoria da ARCE consolidou sua atuação no decorrer do ano 2000, buscando sempre atingir o equilíbrio no relacionamento entre os agentes dos setores regulados pela ARCE, bem como o cumprimento das metas de qualidade na prestação de serviços públicos concedidos.

ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS

A Ouvidoria da ARCE realizou o atendimento do total de 1990 (hum mil novecentos e noventa) usuários de energia elétrica do Estado do Ceará. As solicitações chegaram à ARCE através dos sistemas de discagem direta gratuita da própria Agência e da ANEEL, via postal, via fax, via internet, através de notícias veiculadas na imprensa e pessoalmente. Dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da ARCE, 688 (seiscentos e oitenta e oito) demandaram a instauração de processos administrativos.



CONSELHO DE CONSUMIDORES DA COELCE

A Ouvidoria acompanhou as atividades do Conselho de Consumidores da COELCE e participou de suas reuniões ordinárias como observadora. Esteve presente ao III Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, realizado de 7 a 9 de novembro de 2000, promovido pela ANEEL, onde participaram 64 (sessenta e quatro) Conselhos de Consumidores instalados no país.

MEDIAÇÃO

A Ouvidoria manteve-se em contato permanente com as entidades de defesa do consumidor locais, sobretudo DECOM, Ouvidoria Geral do Estado, Comissões de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa e Câmara de Vereadores de Fortaleza. A integração com estas entidades resultou no atendimento de 42 usuários encaminhados pelo DECOM a esta Agência.

Foram realizadas 8 (oito) mediações no decorrer do ano 2000, todas visando restabelecer o equilíbrio entre usuários e concessionária.

A Ouvidoria participou de quatro audiências públicas promovidas com a finalidade de mediar conflitos entre a concessionária e usuários de energia elétrica.

ACOMPANHAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS NA COELCE

A Ouvidoria acompanhou o desempenho da COELCE no atendimento de reclamações de seus clientes através dos relatórios apresentados pela COELCE em cumprimento ao disposto na Resolução ANEEL nº 382/2000.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

A ARCE cooperou com a ANEEL na realização da Pesquisa de Satisfação do Consumidor de Energia Elétrica, de âmbito nacional, visando avaliar, a partir da percepção dos usuários, o desempenho das concessionárias de energia elétrica. O modelo adotado na pesquisa foi composto de 4 construtos, mensurados no questionário através das seguintes escalas:

a) Desconformidade Percebida

A desconformidade foi mensurada através de um grupo de 17 (dezesete) itens, gerados a partir da consulta qualitativa realizada e consolidada em discussões com representantes da ANEEL, das Agências Estaduais de Regulação e das Empresas do Setor;

b) Valor Percebido

Este construto foi inserido para avaliar a percepção do consumidor na dimensão econômica;

c) Satisfação Global

Este construto foi mensurado através de 3 indicadores: satisfação global, distância para a empresa ideal e desconformidade global;

d) Fidelidade

A mensuração foi realizada através de uma escala de intenção de troca de 10 pontos analisando os itens preço, qualidade do fornecimento e atendimento ao consumidor. A Ouvidoria acompanhou desde a realização da consulta aos grupos de foco para confecção do instrumento de coleta de dados, até a divulgação oficial dos resultados finais.

No Estado do Ceará, a aplicação dos questionários aconteceu no mês de setembro, num universo de 300 (trezentos) consumidores de energia elétrica.

CAMPANHAS DE DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO DE SERVIÇOS CONCEDIDOS

A Ouvidoria da ARCE participou do planejamento da Campanha de Direitos e Deveres do Consumidor de Energia Elétrica, acompanhando a sua veiculação nas rádios de todo o Estado e coordenando a distribuição da Cartilha de Direitos e Deveres para início de 2001.

Atividades e realizações: Gestão administrativa

O Conselho Diretor da ARCE, como órgão deliberativo superior, incumbido das competências executiva e fiscal, analisou, discutiu e decidiu como instância administrativa superior, as matérias de competência da Agência.

Realizou, em 2000, reuniões semanais para julgamento dos processos abertos durante o exercício de 1999 e 2000, decorrentes, na sua quase totalidade, das queixas apresentadas à ARCE contra a COELCE, além de outras ações como a expedição de 6 (seis) Resoluções que trataram das seguintes questões:

RESOLUÇÃO Nº 13, de 22 de março de 2000 - Dispõe sobre o procedimento nas reclamações de usuários de serviços públicos e dá outras providências.

RESOLUÇÃO Nº 14, de 22 de março de 2000 - Dispõe sobre o procedimento para aplicação de penalidades à concessionária de serviços públicos de energia elétrica por parte da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE.

RESOLUÇÃO Nº 15, de 27 de julho de 2000 - Estabelece o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE e dá outras providências.

RESOLUÇÃO Nº 16, de 10 de agosto de 2000 - Dispõe sobre a prova das alegações de prestadoras de serviços públicos nas reclamações contra as mesmas formuladas à ARCE.

RESOLUÇÃO Nº 17, de 17 de agosto de 2000 - Dispõe sobre a interpretação do art. 53 da Portaria DNAEE nº 466/97, tendo em vista o disposto nos artigos 37 e seus parágrafos e o art. 49 da mesma Portaria.

RESOLUÇÃO Nº 18, de 5 de outubro de 2000 - Aprova o Regulamento para Cadastramento de Peritos junto à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE e dá outras providências.

Com a finalidade de obter da sociedade subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da regulamentação do setor elétrico brasileiro, a ARCE promoveu a realização de duas audiências públicas, em parceria com a ANEEL, ambas visando o aperfeiçoamento de atos regulamentares e trataram das seguintes questões:

- Audiência Pública de nº 010/99, de 18 de fevereiro - Aperfeiçoamento do ato regulamentar que estabelecerá as condições para a contratação de energia elétrica por consumidores livres;

- Audiência Pública de nº 006/2000, de 26 de outubro - Aprimoramento do ato regulamentar que estabelecerá as responsabilidades do concessionário quanto à universalização da prestação do serviço público de energia elétrica.

As audiências contaram com a presença de um público composto de técnicos da

concessionária local, representantes do segmento industrial, comercial e rural, bem como de entidades de classe e defesa do consumidor.

A Procuradoria Jurídica da ARCE atuou no exame e emissão de pareceres, editais de licitação, contratos de prestação de serviços e convênios com entidades públicas. Participou ativamente em toda a formação da legislação dos transportes, incluindo a participação em audiência pública na Assembléia Legislativa para prestação de informações aos Sindicatos dos Transportes Alternativos.

RECURSOS HUMANOS

QUADRO DE PESSOAL - A ARCE realizou concurso público para provimento de 36 (trinta e seis) cargos no quadro de profissionais, distribuídos entre:

Administrador (5), Analista de Sistemas (1), Advogado (3), Contador (2), Economista (5), Engenheiro Eletricista (6), Engenheiro de Gás Canalizado (2), Engenheiro Sanitarista (4), Engenheiro de Transporte (5) e Procurador (3).

A Secretaria da Administração do Estado (SEAD) coordenou o concurso, o qual foi realizado pela Fundação Carlos Chagas.

CADASTRO DE PERITOS - Além do concurso público, a ARCE realizou a seleção de técnicos para atuarem como peritos da instituição nas diversas especialidades ligadas às áreas de energia elétrica. Os peritos atuarão, sem vínculo empregatício e serão solicitados para execução de serviços de acordo com a especialização de cada um e a matéria a ser examinada, em cada caso.

TREINAMENTO - Com o objetivo de capacitar agentes públicos para o exercício de novas funções do Estado com vistas à regulação dos serviços de saneamento básico no país, a ARCE indicou 2 (dois) técnicos para participação no CURSO SOBRE REGULAÇÃO ECONÔMICA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO, realizado em Brasília.

A ARCE também teve participação no SEMINÁRIO INTERNACIONAL SOBRE REGULAÇÃO E PRIVATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO, para conhecimento e avaliação dos processos de privatização e regulação adotados na Argentina e Chile.

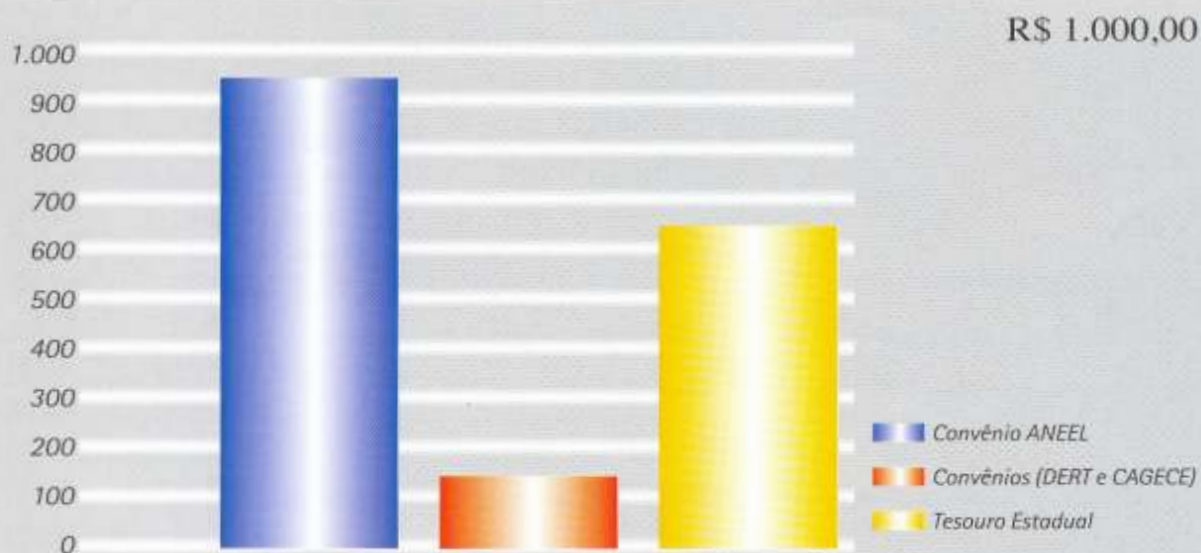
Técnicos da ARCE participaram como conferencistas no BRIEFING ESPECIAL: O PODER CONCEDENTE do SEMINÁRIO DE CONCESSÕES DE SANEAMENTO, realizado em São Paulo. A palestra foi proferida pelo Conselheiro Jurandir Picanço que analisou as competências do Município, do Estado e do Governo Federal como poder concedente, mostrando como o Brasil está se preparando nessa fase de reestruturação do saneamento e o que compete a cada um a fim de viabilizar a proposta de regulamentação do setor.

ORÇAMENTO

As principais fontes de receita da ARCE foram os recursos oriundos do convênio com a ANEEL, vindo em seguida o Tesouro Estadual e finalmente os convênios com DERT e CAGECE.

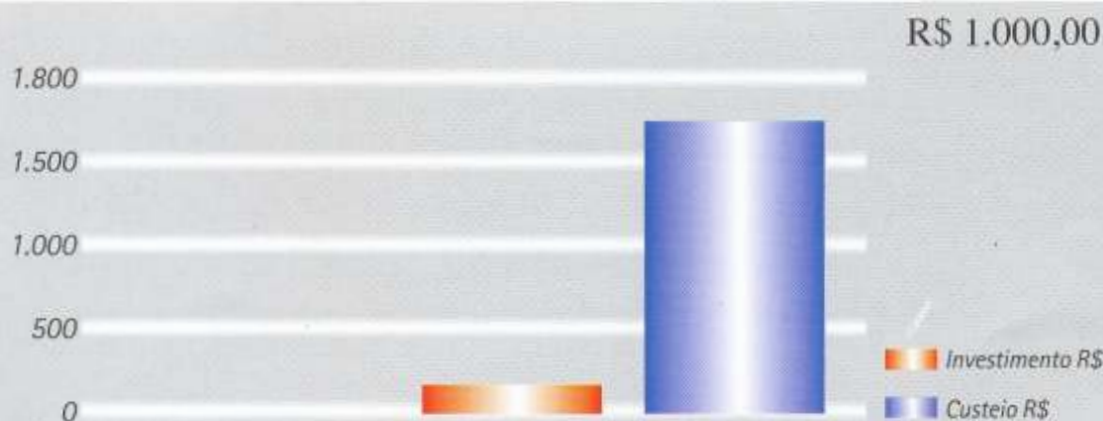
RECEITA 2000

FONTE	REALIZADA
Convênio ANEEL	906.690,00
Convênios (DERT e CAGECE)	144.344,00
Tesouro Estadual	657.521,00
TOTAL	1.708.555,00



APLICAÇÃO DOS RECURSOS

INVESTIMENTO R\$	CUSTEIO R\$	TOTAL R\$
57.754,00	1.650.801,00	1.708.555,00



O quadro a seguir apresenta as despesas em detalhes de custeio e investimentos em comparação com exercício anterior de 1999.

RECEITAS E DESPESAS EM 1999 E 2000 - Valores em R\$ 1,00

	1999	2000
I - RECEITAS		
1 - Convênio ANEEL	318.485	906.690
2 - Convênio CAGECE	4.848	144.344
3 - Tesouro Estadual	649.629	657.521
4 - Total das Receitas (1 a 3)	972.962	1.708.555
II - DESPESAS		
1 - De Custeio		
Pessoal Próprio	645.199	751.660
Pessoal Terceirizados Apoio	77.318	135.500
Serv. Terceiros - Fiscalização Energia Elétrica	49.893	290.666
Serv. Terceiros - Consultoria Transporte	0	29.800
Serv. Terceiros - Consultoria Saneamento	0	49.272
Serv. Terceiros - Pesquisa de Opinião	15.600	0
Audiências Públicas	1.795	4.974
Comunicação e Divulgação	33.761	125.792
Passagens Diárias	36.825	52.799
Capacitação de Pessoal	7.431	16.348
Aluguel e Condomínio	57.928	70.891
Telefonia	11.271	25.799
Energia Elétrica	6.111	7.711
Locação de Equipamentos	510	34.187
Conservação e Adaptação de Imóveis	1.457	13.839
Conservação de Móveis e Equipamentos	0	1.721
Correios e Comunicação de Dados	5.397	7.760
Xerox, Impressão e Encadernação	4.305	6.727
Assinatura de Jornais e Revistas	4.378	3.446
Material de Escritório	1.763	6.995
Material de processamento de Dados	1.665	4.488
Combustíveis e Manutenção de Veículos	2.305	3.913
Outros	4.324	6.513
Total	969.236	1.650.801
2 - De Capital		
Veículos	0	29.910
Mobiliário em Geral	700	13.812
Condicionadores de Ar	2.791	8.659
Equipamentos de Telecomunicações	90	3.946
Outros	145	1.427
Total	3.726	57.754
3 - Total das Despesas (1+2)	972.962	1.708.555

COMUNICAÇÃO SOCIAL

A comunicação social da ARCE tem como diretrizes:

- a) *promover a educação e a orientação dos agentes do setor, sobretudo os usuários, permitindo-lhes o conhecimento de seus direitos sobre os serviços de energia elétrica, transporte, saneamento básico e distribuição de gás natural;*
- b) *informar, em linhas gerais, sobre as alterações ocorridas nos setores de energia elétrica, água, transporte e gás canalizado;*
- c) *informar sobre os benefícios que advirão da existência da agência reguladora estadual para a garantia dos direitos das partes;*
- d) *voltar a educação do consumidor para assuntos como a preservação do meio ambiente e o combate ao desperdício na utilização da energia elétrica, de água bruta ou tratada e de gás natural;*
- e) *esclarecer sobre o verdadeiro papel a ser desempenhado pelo Estado como regulador e fiscalizador dos serviços públicos concedidos.*

PUBLICIDADE

As campanhas desenvolvidas durante o ano 2000 tiveram como objetivos promover:

- a) *o fortalecimento da sua imagem institucional, contribuindo para a credibilidade da agência no cumprimento de sua missão, mostrando à sociedade os serviços por ela prestados;*
- b) *o conhecimento dos direitos e deveres do consumidor/usuário.*

CAMPANHA DE FORTALECIMENTO DA IMAGEM INSTITUCIONAL

A Campanha de Fortalecimento da Imagem Institucional pretendeu contribuir para a credibilidade da ARCE no cumprimento de sua missão e no exercício de suas competências junto à sociedade.

O enfoque prioritário desta campanha foi o da comunicação das atividades finalísticas da ARCE que são: regular, fiscalizar, mediar agentes e consumidores/usuários e divulgar a Ouvidoria da Agência.

As metas alcançadas mediante esta campanha foram:

- a) *criação e finalização de logomarca que viesse a representar graficamente o trabalho desenvolvido pela ARCE e*
- b) *criação e finalização do folder "Respeito à Qualidade", para distribuição à população com o objetivo de apresentar a Agência e o que vem sendo desenvolvido nos setores de energia elétrica e transportes, com impressão de 15.000 unidades;*
- c) *novo layout e manutenção do site da ARCE na Internet (www.arce.ce.gov.br).*

CAMPANHA DE DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA

A Campanha de Direitos e Deveres do Consumidor de Energia Elétrica buscou informar agentes, consumidores e usuários sobre seus direitos e deveres, conforme disposto na legislação específica do setor de energia e na legislação de proteção e defesa do consumidor.

As metas alcançadas mediante esta campanha foram:

- a) criação e finalização da Cartilha sobre direitos e deveres legais, com impressão de 100.000 (cem mil) unidades, para distribuição a partir de janeiro de 2001;*
- b) produção e veiculação de 4 (quatro) spots de 30" e 1 (um) e 45", enfocando direitos e deveres do consumidor de energia elétrica. A Campanha, educativa, foi veiculada através de 65 (sessenta e cinco) estações de rádio, sendo 9 (nove) da capital e 56 (cinquenta e seis) de cidades do interior do Estado do Ceará, no período de 18 a 31 de dezembro de 2000.*

ASSESSORIA DE IMPRENSA

Tratar a comunicação como recurso estratégico significa encarar com a devida importância e senso de urgência as demandas e implicações sociais da ARCE, buscando sempre que preciso, o apoio e a orientação dos profissionais por ela responsáveis.

A Assessoria de Imprensa da ARCE, através dos meios de comunicação, teve o papel de abrir e reforçar caminhos de mão dupla no relacionamento ARCE, concessionários/permissionários e a sociedade em geral.

Durante o ano 2000 a empresa contratada monitorou a mídia impressa no tocante às notícias sobre a ARCE e assuntos correlatos. Produziu "clippings" diários e cumulativos por mês. Divulgou notícias de interesse da Agência, produziu o mural na sede, fez coberturas jornalísticas em eventos como Audiências Públicas, encontros, teleconferências, abasteceu com notícias o site da ARCE na Internet, assessorou entrevistas do Presidente com a imprensa local e nacional e produziu o Informativo ARCE.

Atividades e realizações: Convênios e parcerias

O Conselho Diretor aprovou a celebração de convênios com as seguintes entidades públicas: CAGECE, CEARÁPORTOS, SEINFRA, DERT, DETRAN, SMDT-ETTUSA, METROFOR e PREFEITURAS DA REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA.

ARCE/CAGECE

O Convênio de Cooperação Técnica celebrado entre a ARCE e a CAGECE teve como objetivo elaborar regulamentos para: disciplinar a qualidade da água e esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário; estabelecer as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgotos; e disciplinar os procedimentos a serem adotados na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

ARCE/CEARÁPORTOS

Convênio entre a ARCE e CEARÁPORTOS, para dar início às atividades de assessoramento técnico àquela Companhia.

ARCE-DERT/DETRAN/SEINFRA

Convênio visando a transferência de atribuições do DERT na área de transportes de passageiros no Estado do Ceará para a ARCE.

ARCE/GOVERNO DO ESTADO/PREFEITURAS DA RMF/SEINFRA/ DERT/SMDT-ETTUSA E METROFOR

No setor metroviário celebrou-se convênio com o Governo do Estado, os Prefeitos da Região Metropolitana de Fortaleza, SEINFRA, DERT, SMDT-ETTUSA e METROFOR para criação do Grupo de Trabalho de Integração dos Transportes, tendo como primeira meta o estabelecimento do Sistema Integrado de Mobilidade da Região Metropolitana de Fortaleza.

ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

José Bonifácio de Sousa Filho
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

Jurandir Marães Picanço Júnior
Conselheiro da ARCE

Hugo de Brito Machado
Conselheiro da ARCE

Sérgio Cardoso Moreno Maia
Diretor Executivo

Edison Pontes Bandeira de Melo
Procurador

Themis Campos Fontenelle
Ouvidora

Francisco José Mendes Gifoni
Coordenador de Transporte

Manoel Sedrim Parente
Coordenador de Energia

Ana Maria Torres
Coordenadora de Saneamento

Sérgio de Castro Sequeira
Gerente Administrativo Financeiro

Helena Mattos de Carvalho Mendes
Assessora do Presidente do Conselho Diretor

Marilene Soares Rabelo
Assessora do Diretor Executivo



ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Av. Santos Dumont, 1687 - 1º andar - 60.150-160 - Fortaleza - CE - fone: (85) 433.6970 - fax: (85) 261.1498 - arce@arce.ce.gov.br