

RELATÓRIO ANUAL 2001

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

[SUMÁRIO]

APRESENTAÇÃO	2
ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará	3
Criação	
Princípios	
Objetivos	
Estrutura	
Recursos Financeiros	
MISSÃO DA ARCE	4
DESTAQUES DO ANO 2001	5
Recursos Humanos	
Convênios	
Fiscalização	
Gás Canalizado	
Transportes	
Gestão Administrativa	
Comunicação	
ATIVIDADES E REALIZAÇÕES	6
Energia Elétrica	6
Gás Canalizado	14
Saneamento Básico	15
Transportes	18
Ouvidoria	19
Comunicação Social	22
Administração Geral	24
Coordenadoria Econômico-Tarifária	29
Procuradoria	30

[APRESENTAÇÃO]

O ano de 2001 representou para a ARCE a indubitável consolidação do seu desempenho como órgão regulador. Tendo nomeado e empossado 35 profissionais de nível superior, aprovados em concurso público, organizou uma estrutura capaz de responder efetivamente aos compromissos de garantir os padrões de qualidade e universalização dos serviços públicos sob concessão e permissão, tão almejados ao desenvolvimento e bem-estar de toda sociedade cearense.

Atendendo aos procedimentos de descentralização de atividades complementares da ANEEL, a ARCE cumpriu importantes ações de fiscalização da qualidade do atendimento comercial e da qualidade do fornecimento de energia da concessionária COELCE, previstas no Plano de Atividades e Metas de 2001. O trabalho redundou em 34 ações de fiscalização, gerando 124 determinações e outras 25 recomendações indispensáveis à melhoria da prestação dos serviços.

Um marco expressivo no setor de Saneamento Básico, com ganhos reais para a população, provém da assinatura do Convênio entre a ARCE, a Secretaria de infra-estrutura do Estado do Ceará e a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE. Através desse acordo, a ARCE passou a exercer as atividades de fiscalização (auditoria) sobre a CAGECE, podendo ainda intermediar e dirimir conflitos derivados da prestação do serviço.

Para o setor de Transportes, a ARCE desenvolveu atividades para efetivar sua atuação nos modais rodoviário, portuário e metroviário. Elaborou propostas de regulamentos e editais para os serviços regulares de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do estado do Ceará, bem como formulou proposições de cooperação técnica para a criação dos marcos regulatórios do setor.

No setor de Gás Canalizado, iniciou o processo de regulamentação, indispensável à futura fiscalização das atividades. Assim procedendo, a ARCE desenvolveu os instrumentos regulatórios visando disciplinar as condições gerais de fornecimento e estabeleceu as disposições e procedimentos básicos relativos a qualidade na prestação dos serviços de distribuição.

Nossa Agência Reguladora também manteve-se em permanente comunicação com os usuários dos serviços públicos, com destaque para as atividades de Ouvidoria, que em 2001, acolheu 20.937 solicitações, contra 1.990 registradas no ano de 2000. Realizamos campanhas educativas e disseminamos o conceito de regulação, visando elevar a confiança e a credibilidade em nossas operações.

Por fim, ao apresentar nossas realizações em 2001, gostaria de expressar meus agradecimentos aos membros do Conselho Diretor e ao valioso quadro de servidores desta casa, seu devotamento em proveito dos resultados obtidos no período é um inestimável exemplo de competência e compromisso com o dever público.

José Bonifacio de Sousa Filho
Presidente do Conselho Diretor

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

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 SOMA – Secretaria da Ouvidoria-Geral e do Meio Ambiente, 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



Recursos Financeiros

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

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

[MISSÃO DA ARCE]

Servir à sociedade
com transparência, mediando
os interesses dos usuários,
do Poder Concedente
e dos prestadores de serviços
públicos delegados,
a fim de garantir
a excelência destes serviços
no Estado do Ceará.

[DESTAQUES DO ANO 2001]

RECURSOS HUMANOS

A ARCE nomeou e empossou 35 profissionais aprovados no concurso público para provimento dos cargos de seu quadro efetivo. Também realizou seleção para peritos nas diversas áreas de Saneamento Básico, resultando na certificação de 10 profissionais.

CONVÊNIOS

De fundamental importância para a melhoria da prestação dos serviços de saneamento básico de nosso estado, a assinatura do convênio ARCE/SEINFRA/CAGECE permitiu transferir as atribuições de fiscalização (auditoria) da Secretaria da Infra-estrutura – SEINFRA, sobre a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE para a ARCE, que também passou a exercer a atividade de julgamento, em última instância administrativa, de conflitos derivados da prestação do serviço de saneamento entre CAGECE e terceiros prejudicados.

FISCALIZAÇÃO

A ARCE realizou sistemática Fiscalização da qualidade do atendimento comercial e da qualidade do fornecimento de energia em inúmeros Centros de Atendimento e Pontos de Serviço da concessionária COELCE, prevista no Plano de Atividades e Metas 2001, definido e aprovado previamente junto à ANEEL, bem como rigorosa observância ao cumprimento da legislação emanada pela Câmara de Gestão da Crise de Energia Elétrica, no tocante ao racionamento.

A partir do Convênio assinado com a SEINFRA e a CAGECE, a ARCE iniciou cinco ações de fiscalização em áreas operacionais estratégicas do concessionário de serviços de Saneamento Básico: laboratórios, serviços de teleatendimento e estações de tratamento.

GÁS CANALIZADO

No ano de 2001, o setor de gás canalizado elaborou minutas de resoluções, dando o primeiro passo para o início da regulamentação do setor de gás canalizado no Estado do Ceará.

TRANSPORTES

A Agência adotou providências preliminares, elaborando minutas de editais de licitação para concessão e permissão de linhas do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, contendo termo do edital, modelo de contrato e demais anexos.

GESTÃO ADMINISTRATIVA

O Conselho Diretor da ARCE realizou 39 Reuniões Ordinárias no ano de 2001, expediu 09 Resoluções, 124 Portarias e julgou 392 Processos Administrativos relativos à resolução de conflitos entre os agentes envolvidos no âmbito da regulação de serviços públicos e ações de fiscalização. Em 2001 a ARCE implantou sua estrutura de informática, possibilitando o incremento operacional dos seus sistemas técnicos e administrativos.

Realizou Seminário sobre Planejamento Estratégico, onde todo o quadro efetivo da Agência definiu os grandes cenários e os rumos institucionais nos quais a ARCE deverá orientar seu futuro.

COMUNICAÇÃO

A ARCE realizou campanhas de divulgação institucional, promoveu a conscientização dos consumidores sobre o uso racional de energia elétrica, comunicou à população cearense as atribuições da Agência na fiscalização da COELCE e CAGECE, tornando acessível ao público os serviços de Ouvidoria.



[ATIVIDADES E REALIZAÇÕES] Energia Elétrica

As fiscalizações realizadas ao longo de 2001 apontaram para a existência de uma série de não conformidades ou irregularidades associadas aos serviços prestados pela COELCE. Percebe-se que a concessionária vem adotando uma postura mais orientada no sentido de corrigir estas irregularidades. Indicativo desta postura é a melhoria dos índices de qualidade de fornecimento apresentados a seguir nos Gráficos 1 e 2. Com relação a acidentes fatais com empregados próprios e terceirizados, o resultado do ano foi insatisfatório, apesar da redução observada no 2º semestre, conforme gráfico 3.

No que se refere ao Gás Canalizado, a ARCE, embora ainda não atuando diretamente na regulação/fiscalização do setor no Estado do Ceará, cumpriu importantes etapas para criação do marco regulatório. Um apoio significativo no desenvolvimento das atividades de gás canalizado foi dado pela Coordenadoria Econômico-Tarifária, com importantes contribuições nos trabalhos desenvolvidos.

Com efeito, os resultados obtidos pela equipe que compõe a Coordenadoria de Energia da ARCE através de suas ações de Fiscalização permanente na área do fornecimento de Energia Elétrica e de iniciativas estruturantes no setor de Gás Canalizado, demonstram a importância de que se reveste uma Agência Reguladora na busca do equilíbrio entre todos os agentes envolvidos na prestação desses serviços, tendo por fim a satisfação do interesse público.

Constituíram as atividades da Coordenadoria de Energia, no setor elétrico, durante o ano de 2001:

1. Fiscalização da qualidade do atendimento comercial e da qualidade do fornecimento de energia da concessionária COELCE prevista no Plano de Atividades e Metas 2001, definido e aprovado previamente junto à ANEEL. Nos Quadros I e II, a seguir, estão sintetizadas as ações de fiscalização, Relatórios de Fiscalização (ReFis) e Termos de Notificação (TN) correspondentes, referentes à qualidade do atendimento comercial e à qualidade do fornecimento de energia.

[Quadro I - Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial]

Relatório/Termo de Notificação	Procedimento Comercial Auditado	Área de Fiscalização
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 003/2001 • TN Nº 04.006/2001 • ReFis Nº 004/2001 • TN Nº 04.007/2001 	Atendimento a Padrão de Ligação	Fiscalização das gerências comerciais GESERV, GEMERC e Agências de Atendimento de Fortaleza.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 008/2001 • TN Nº 04.012/2001 	Unidade Consumidora Baixa Renda	Fiscalização de Unidade Consumidora Baixa Renda.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 009/2001 • TN Nº 04.016/2001 	Ressarcimento de Danos Unidade Consumidora Baixa Renda Atendimento ao Consumidor	Fiscalização das Agências de Fortaleza (continuação), Ressarcimento de Danos, e Unidade Consumidora Baixa Renda da gerência GEFORT.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 009/2001 • TN Nº 04.016/2001 	Unidade Consumidora Baixa Renda	Unidades Consumidoras da gerência GMETRO.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 010/2001 • TN Nº 04.014/2001 	Atendimento ao Consumidor	Fiscalização dos Centros de Atendimento de Maracanaú, Russas e Baturité, da Gerência Comercial Metropolitana – GMETRO.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 017/2001 • TN Nº 04.020/2001 	Participação Financeira	Fiscalização sobre Participação Financeira da COELCE em Obras de Terceiros, nas Gerências Comerciais GEFORT e GMETRO.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 019/2001 • TN Nº 04.026/2001 	Atendimento ao Consumidor	Fiscalização Pontual no Município de Santana do Acaraú.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 023/2001 • TN Nº 04.029/2001 	Atendimento ao Consumidor	Fiscalização dos Centros de Atendimento de Quixadá e Caucaia, vinculados à Gerência Comercial Metropolitana – GMETRO.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 024/2001 • TN Nº 04.031/2001 	Atendimento ao Consumidor	Fiscalização dos Centros de Atendimento de Juazeiro do Norte e Crato, vinculados à Gerência Comercial Sul – GERSUL.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 028/2001 • TN Nº 04.035/2001 	Unidade Consumidora Baixa Renda	Fiscalização de Unidade Consumidora Baixa Renda da GENORT.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 029/2001 • TN Nº 04.043/2001 	Atendimento ao Consumidor	Fiscalização dos Centros de Atendimento de Milagres, Campos Sales e Iguatu, vinculados à Gerência.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 030/2001 • TN Nº 04.036/2001 	Atendimento ao Consumidor	Fiscalização dos Centros de Atendimento de Aquiraz e Aracati, vinculados à Gerência Comercial Metropolitana – GMETRO.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 031/2001 • TN Nº 04.042/2001 	Atendimento ao Consumidor	Fiscalização dos Centros de Atendimento de Icó, Jaguaribe e Senador Pompeu, vinculados à Gerência Comercial Sul – GERSUL.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 033/2001 • TN Nº 04.044/2001 	Unidade Consumidora Baixa Renda	Fiscalização de Unidade Consumidora Baixa Renda da GENORT.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 037/2001 • TN Nº 04.052/2001 	Atendimento ao Consumidor	Fiscalização na área da GENORT nos Centros de Atendimento de Itapipoca, Itapajé e Canindé.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 038/2001 • TN Nº 04.002/2002 	Atendimento ao Consumidor	Fiscalização dos Centros de Atendimento de Sobral e São Benedito, vinculados à Gerência Comercial Norte – GENORT.
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 40/2001 • TN Nº 04.045/2001 	Racionamento de Energia Elétrica	Fiscalização do cumprimento da legislação emanada da Câmara de Gestão da Crise de Energia Elétrica, sobre o racionamento de energia elétrica.

[Quadro II – Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia]

Relatório	Ação de Fiscalização	Área de Abrangência da Fiscalização
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 05/2001 • TN 09/2001 	Avaliação de Níveis de Tensão	GEDISF (departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão – Fortaleza e Área Metropolitana) GEDISU (Centros de Serviços de Crato, Quixadá, Russas, Senador Pompeu e Departamento de Manutenção Sul) GEDISN (Centros de Serviços de Tauá, Crateús, Nova Russas, São Benedito e Departamento de Manutenção Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 13/2001 • TN 17/2001 	Avaliação de Níveis de Tensão	GEDISU (Centros de Serviços de Quixadá, Senador Pompeu e Departamento Zona Leste)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 20/2001 • TN 27/2001 	Avaliação de Níveis de Tensão	GEDISU (Departamento Zona Leste e Centros de Serviços de Quixadá, Senador Pompeu, Jaguaribe, Russas e Aracati)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 26/2001 • TN 30/2001 	Avaliação de Níveis de Tensão	GEDISU (Centros de Serviços de Icó, Quixadá, Crato, Milagres, Senador Pompeu, Campo Sales, Departamento de Manutenção Sul, Departamento Centro Sul e Departamento Zona Leste) GEDISN (Centros de Serviços de Itapajé, Itapipoca e Departamento de Manutenção Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 34/2001 • TN 41/2001 	Avaliação de Níveis de Tensão	GEDISN (Centros de Serviços de Camocim, Itapipoca, São Benedito e Departamento Manutenção Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 41/2001 • TN 03/2002 	Avaliação de Níveis de Tensão	GEDISN (Centros de Serviços de Nova Russas, Crateús, Tauá e Departamento Centro Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 06/2001 • TN 010/2001 	Inspeções nas Subestações	GEDISF (Departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão – Fortaleza e Área Metropolitana)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 06/2001 • TN 010/2001 	Inspeções nas Subestações	GEDISF (Fortaleza e Área Metropolitana)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 21/2001 	Inspeções nas Subestações	GEDISU (Centros de Serviços de Aracati, Jaguaribe, Quixadá, Russas, Senador Pompeu e Departamento Zona Leste)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 25/2001 • TN 033/2001 	Inspeções nas Subestações	GEDISU (Centros de Serviços de Icó, Crato, Campos Sales, Milagres, Departamento de Manutenção Sul, Departamento Zona Leste e Departamento Centro Sul) GEDISN (Centros de Serviços de Itapipoca, Itapajé e Departamento de Manutenção Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 41/2001 • TN 003/2002 	Inspeções nas Subestações	GEDISN (Centros de Serviços de Nova Russas, Crateús e Departamento Centro Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 07/2001 • TN 011/2001 	Turmas de Construção e Manutenção em Redes de Alta, Média e Baixa Tensão	GEDISF (Fortaleza e Região Metropolitana)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 034/2001 • TN 041/2001 	Inspeções nas Subestações	GEDISN (Centros de Serviços de Camocim, Itapipoca, São Benedito e Departamento Manutenção Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 027/2001 	Turmas de Construção e Manutenção em Redes de Alta, Média e Baixa Tensão	GEDISU (Centros de Serviços de Crato, Campo Sales e Departamento de Manutenção Sul)

[Quadro II – Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia- Continuação]

Relatório	Ação de Fiscalização	Área de Abrangência da Fiscalização
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 034/2001 • TN 041/2001 	Turmas de Construção e Manutenção em Redes de Alta, Média e Baixa Tensão	GEDISN (Centros de Serviços de Camocim, Itapipoca, São Benedito e Departamento Manutenção Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 041/2001 • TN 003/2002 	Turmas de Construção e Manutenção em Redes de Alta, Média e Baixa Tensão	GEDISN (Centros de Serviços de Nova Russas, Crateús e Departamento Centro Norte)
Relatório da ação de Fiscalização Extraordinária – AFEx 001/2001	Turmas de Construção e Manutenção em Redes de Alta, Média e Baixa Tensão	GEDISF (Fortaleza e Região Metropolitana) GEDISU (Centros de Serviços de Jaguaribe, Russas e Departamento Zona Leste)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 07/2001 • TN 011/2001 	Índices de DEC e FEC	GEDISF (Fortaleza e Região Metropolitana) GEDISU (Região Sul) GEDISN (Região Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 022/2001 • TN 028/2001 	Índices de DEC e FEC	GEDISF (Fortaleza e Região Metropolitana) GEDISU (Região Sul) GEDISN (Região Norte)
• ReFis Nº 034/2001	Acompanhamento do Plano de Melhoria	GEDISF (Fortaleza e Região Metropolitana) GEDISU (Região Sul) GEDISN (Região Norte)
<ul style="list-style-type: none"> • ReFis Nº 041/2001 • TN 0003/2002 	Acompanhamento do Plano de Melhoria	GEDISF (Fortaleza e Região Metropolitana) GEDISU (Região Sul) GEDISN (Região Norte)
• ReFis Nº 034/2001	Acompanhamento do Plano de Obras	GEDISF GEDISU (Região Sul) GEDISN (Região Norte)
• ReFis Nº 041/2001	Acompanhamento do Plano de Obras	GEDISF GEDISU GEDISN

[Resumo das Ações de Fiscalização de 2001]

Fiscalização	Ações de Fiscalização	Não conformidades	Determinações	Recomendações
ÁREA COMERCIAL	17	70	80	13
ÁREA TÉCNICA	17	28	44	12
TOTAL	34	98	124	25

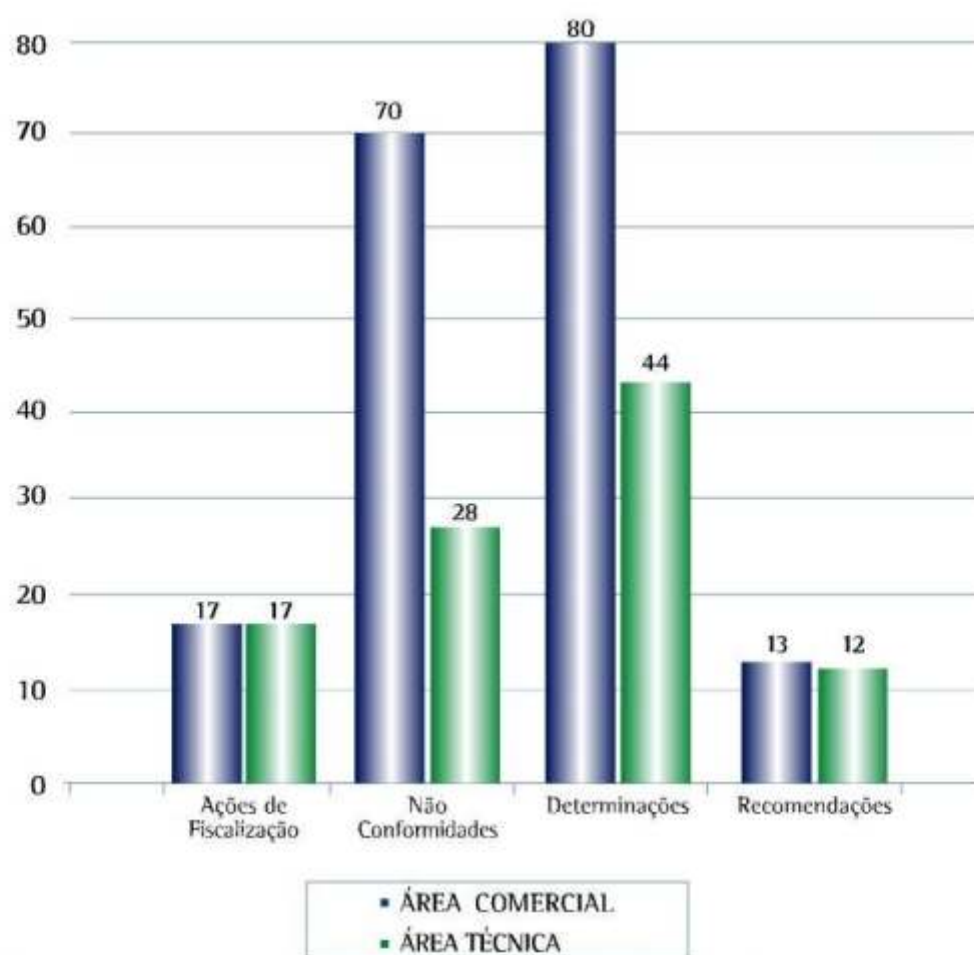


Gráfico 1

Evolução do DEC da COELCE



Gráfico 2

Evolução do FEC da COELCE



2. Análise e elaboração de pareceres referentes aos processos administrativos oriundos de reclamações de Ouvidoria, incluindo processos relacionados com o Racionamento de Energia a partir de junho/2001.

Durante o ano de 2001 foram analisados pela Coordenadoria de Energia 450 processos distribuídos entre os seguintes assuntos:

Assunto dos Processos	Quantidade	%
Racionamento	230	51
Valores Cobrados na Conta de Energia	39	9
Interrupção do Fornecimento/Níveis de Tensão	38	8
Danos Elétricos	35	8
Acidentes	20	4
Serviços Fora do Prazo Regulamentar	18	4
Contestação de Fraude	12	3
Outros	58	13
Total	450	

3. Perícia técnica quando da ocorrência de acidentes envolvendo funcionários próprios e de prestadoras de serviço da COELCE, bem como envolvendo terceiros. A ARCE realizou no período abrangido por este relatório 13 perícias técnicas com o objetivo de apurar os acidentes ocorridos no sistema elétrico da concessionária COELCE.

4. Realização de fiscalização de caráter extraordinário na área de segurança das pessoas.

O ano de 2001 foi marcado por uma série de acidentes envolvendo terceiros, empregados próprios e terceirizados da COELCE.

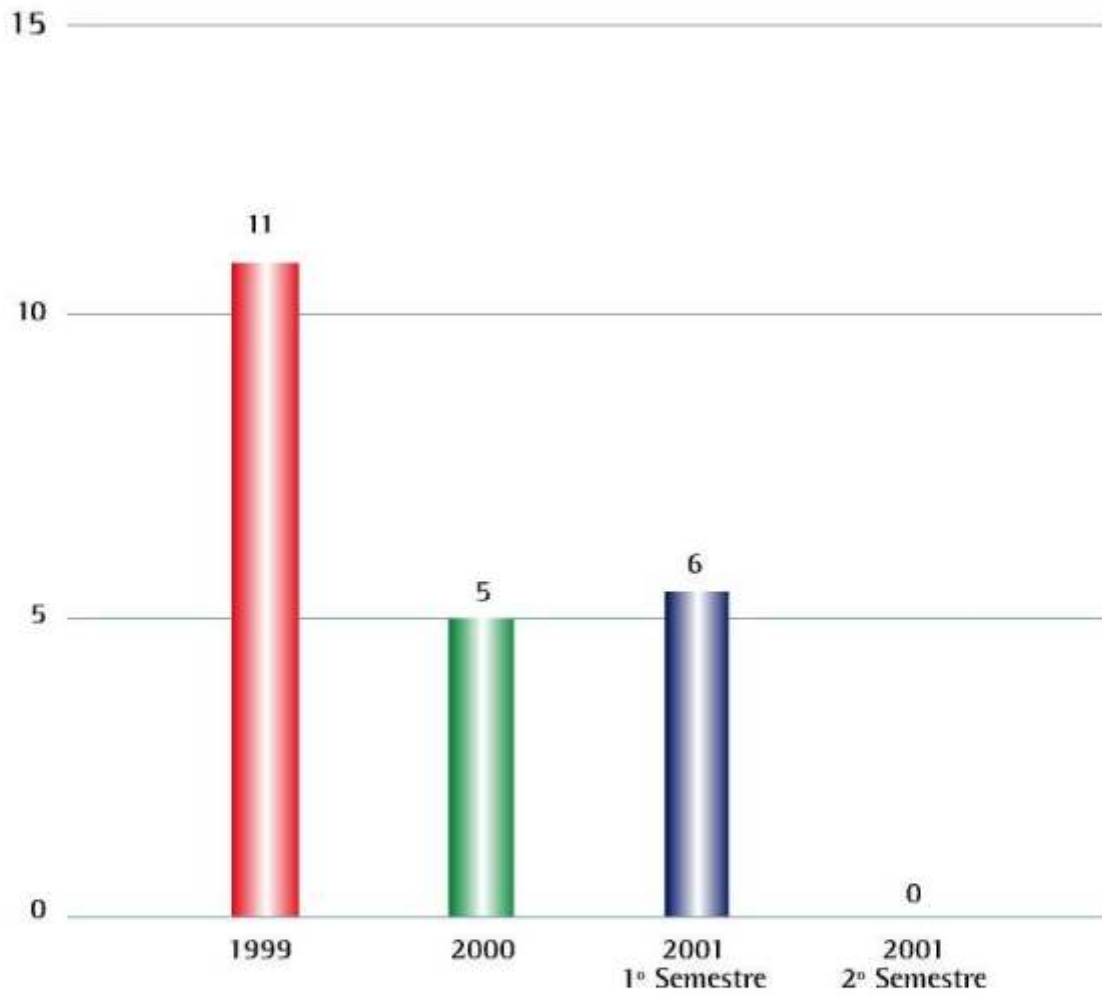
De setembro de 2000 a junho de 2001, apesar das medidas adotadas pela COELCE, referentes aos seus compromissos assumidos junto à ANEEL/ARCE para reduzir o número de acidentes, foram registrados mais 18 acidentes no sistema elétrico da COELCE. 8 acidentes ocorreram com empregados de suas prestadoras de serviço, 1 com empregado próprio e 9 envolveram terceiros. Desse total de acidentes, 14 foram fatais e 4 provocaram ferimentos graves. A tendência de crescimento do número desses acidentes nos primeiros meses do ano de 2001 redundou em uma decisão do Conselho Diretor da ARCE em redigir a ação de fiscalização extraordinária AFEx 001_2001 COELCE, contendo 3 determinações e 5 recomendações, sendo notificada à concessionária através do Termo de Notificação TN 04.021/2001 – CEE.

5. Abertura de processos administrativos punitivos e respectivos Autos de Infração.

Em 2001 foram abertos 3 processos administrativos punitivos contra a COELCE, em decorrência do processo de fiscalização.

Gráfico 3

Nº de Acidentes Fatais no Trabalho - COELCE
FONTE: ARCE/DRT





[GÁS CANALIZADO]

Constituíram as atividades da Coordenadoria de Energia na área de gás canalizado durante o ano de 2001:

1- Elaboração de Minutas de Resoluções

No ano de 2001, o setor de gás canalizado elaborou duas minutas de resoluções, dando o primeiro passo para o início da regulamentação da atividade no estado do Ceará. As minutas de resoluções possuem os seguintes objetivos:

- Disciplinar as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado.
- Estabelecer as Disposições e Procedimentos Básicos Relativos à Qualidade na Prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.

Ambas as minutas de resoluções foram disponibilizadas no endereço eletrônico da ARCE (www.arce.ce.gov.br) para consulta pública, criando um espaço onde os interessados pudessem dar a sua contribuição no estabelecimento das regras para o setor.

2 - Sugestões para elaboração do Edital para Contratação de Consultores

O setor de gás canalizado atuou também na análise do edital que contratará consultores especializados para avaliação da concessionária estadual de gás e do mercado de gás natural no Estado. O edital, que é de responsabilidade do CODES - Conselho Estadual de Desestatização, recebeu contribuições da Coordenadoria de Energia - Gás Canalizado, Coordenadoria Econômico-Tarifária e Procuradoria da ARCE.

3 - Formulação de proposta para o Cálculo da Taxa de Fiscalização

Em conjunto com a Coordenadoria Econômica Tarifária, a área de gás canalizado elaborou uma nova proposta para a Taxa de Fiscalização dos serviços de gás canalizado e suas atividades correlatas no Estado. A proposta foi baseada na seguinte premissa: a Taxa a ser cobrada deverá cobrir os custos de fiscalização da ARCE com o setor. Desta forma, conforme identificados, os principais fatores que influenciam nos custos de fiscalização são a extensão de rede e o número de clientes da concessionária. A Agência elaborou um estudo projetando os gastos com a fiscalização do setor para aproximadamente 10 anos.

4 - Elaboração de um novo Contrato de Concessão

Visando a desestatização da concessionária de gás estadual, a ARCE buscou avançar no tempo preparando a minuta de um contrato de concessão com aplicação no futuro modelo privatizado para a exploração dos serviços de distribuição de gás canalizado. Este novo instrumento possui cláusulas claras, estabelecendo metas a serem cumpridas, forma de reajustes das tarifas, bem como outras obrigações da concessionária para com a prestação dos serviços de gás. Desta forma, a ARCE pretende conciliar os interesses da concessionária e do usuário, no intuito de obter uma excelência na qualidade dos serviços.

5 - Formulação de proposta para aditivar o Contrato de Concessão vigente

Como uma das alternativas para a ARCE iniciar suas atividades de regulação no setor de gás canalizado, a Coordenadoria de Energia - Gás Canalizado, Coordenadoria Econômico-Tarifária e a Procuradoria elaboraram uma minuta de aditivo ao atual contrato de concessão. O documento transfere do Poder Concedente para a ARCE a responsabilidade pela regulação do setor, inclusive a homologação de tarifas, bem como estipula uma taxa de fiscalização a ser cobrada da concessionária.



[SANEAMENTO BÁSICO]

A Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE iniciou seus trabalhos com a elaboração de resoluções e realização de estudos para o setor, e teve novo impulso em suas atividades a partir do ingresso em março de 2001 do quadro de servidores contratados através de concurso público promovido pela Agência. O ano de 2001 foi marcado pela expectativa da promulgação de leis que instituíam os princípios e diretrizes para o setor de saneamento, incluindo a questão da regulação dos serviços. O tema foi objeto de muitas discussões durante o ano, mas não houve consenso no Congresso Nacional, de forma que ainda persiste um vazio de legislação para o saneamento básico.

Considerando este cenário institucional, a partir de setembro de 2001 foram iniciadas as atividades de fiscalização e mediação de conflitos da CAGECE pela ARCE, com o estabelecimento de Convênio com a Secretaria da Infra-Estrutura do Estado do Ceará - SEINFRA e com a Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE.

Atividades Desenvolvidas

Documentos: Resoluções, Relatórios, Convênios e Contratos.

No ano de 2001 a Coordenadoria de Saneamento Básico participou da produção dos seguintes documentos:

- Resolução ARCE nº 24/2001: resolução publicada em agosto de 2001, sobre a qualidade dos serviços, uma revisão da resolução ARCE nº 20/2001;
- Resolução ARCE nº 25/2001: resolução publicada em agosto de 2001, sobre as condições para prestação dos serviços, uma revisão da resolução ARCE nº 21/2001;
- Resolução ARCE nº 26/2001: resolução publicada em agosto de 2001, sobre os procedimentos gerais a serem adotados na prestação dos serviços;
- Minuta de resolução sobre procedimentos a serem adotados nas ações de fiscalização da ARCE;
- Minuta de resolução sobre indenização dos Usuários da CAGECE;
- Colaboração para a redação do texto do Convênio SEINFRA/ARCE/CAGECE nº 20/2001;
- Participação na equipe de revisão do texto do Projeto de Lei Estadual para redução de perdas de água;
- Proposta de Regulação para o Setor de Saneamento: documento que subsidiou o planejamento de estruturação do setor na Agência e o Convênio SEINFRA/ARCE/CAGECE nº 20/2001;
- Estimativa de Custo da Regulação: documento que também subsidiou o planejamento de estruturação do setor na Agência e o Convênio SEINFRA/ARCE/CAGECE nº 20/2001;
- Minuta de resolução sobre indenização dos Usuários da CAGECE;
- Apresentação de sugestões para o texto do Termo de Referência para contratação de avaliação dos ativos da CAGECE;
- Elaboração de Termo de Referência para contratação de serviços de consultoria em informática, visando a gestão de informações do setor de saneamento;
- Contrato ARCE/CETREDE Nº 24/2001: contrato para serviços de consultoria em engenharia sanitária para subsidiar as ações de fiscalização da ARCE sobre o Laboratório Central da CAGECE em Fortaleza e Regional em Quixadá;
- Contratação direta de consultoria para subsidiar a ação de fiscalização na Central de Teletendimento da CAGECE;
- Contrato ARCE/CETREDE Nº 28/2001: contrato para serviços análises laboratoriais de amostras de água e esgoto;

- Contratação direta de consultoria, através da Fundação Christiano Ottoni/UFMG, para apoio na ação de fiscalização na Estação de Pré-Condicionamento de Esgotos de Fortaleza;
- Processo de concurso para contratação de peritos;
- Elaboração da redação da Tomada de Preços ARCE Nº 06/2001, para contratação de consultoria técnica em apoio ao setor de saneamento da ARCE;
- Colaboração para o Termo de Referência para consultoria econômica internacional no setor de saneamento, através do Programa de Modernização do Setor de Saneamento - PMSS: a primeira rodada de reuniões com o consultor Gordon Hughes ocorreu em setembro de 2001;
- Elaboração de proposta para cartilha de Direitos e Deveres do Usuário dos Serviços de Água e Esgoto;
- Elaboração de Relatórios Mensais à SEINFRA, para a prestação de contas do Convênio Nº 20/2001 nos meses de setembro a dezembro;
- Elaboração de Relatórios Mensais à CAGECE, para prestação de contas do Convênio entre a ARCE e a CAGECE Nº 001/99.

A produção técnica da Coordenadoria de Saneamento ainda inclui 6 Pareceres Técnicos, 3 Relatórios de Fiscalização e 3 Termos de Notificação, além de documentos administrativos tais como Ofícios, Comunicações Internas etc.

Fiscalização da CAGECE/Ações de Fiscalização

No ano de 2001, a partir do Convênio estabelecido entre a SEINFRA, ARCE e CAGECE, foram iniciadas cinco ações de fiscalização:

- Ação de fiscalização no Laboratório Central da CAGECE em Fortaleza/CE: ação de fiscalização concluída, com Termo de Notificação emitido à CAGECE;
- Ação de fiscalização no Laboratório Regional da CAGECE em Quixadá: ação de fiscalização concluída, com Termo de Notificação emitido à CAGECE;
- Ação de fiscalização nas Estações de Tratamento de Esgotos na Região Metropolitana de Fortaleza: até o dia 28/12/2001 as ações de fiscalização estavam em andamento, tendo sido concluídas as inspeções às instalações, faltando a etapa de realização de coleta de amostras e análises laboratoriais para conclusão da ação e emissão do respectivo relatório;
- Ação de fiscalização sobre a Central de Teletendimento da CAGECE (195 ou Call Center): ação de fiscalização concluída. Até o dia 28/12/2001 aguardava resposta da CAGECE ao Termo de Notificação e ao relatório de fiscalização respectivo;
- Ação de fiscalização sobre a Estação de Pré-Condicionamento de Esgotos de Fortaleza (EPC): ação de fiscalização em andamento, tendo sido concluídas as inspeções às instalações e as análises laboratoriais, faltando as análises dos resultados dos laudos laboratoriais para requisição de informações adicionais à CAGECE e elaboração do respectivo relatório de fiscalização.



Atividade de Ouvidoria

A Coordenadoria de Saneamento tem dado apoio técnico quando solicitada na solução de reclamações dos Usuários dirigidas à Ouvidoria da ARCE.

Além da emissão de pareceres nos processos, a Coordenadoria de Saneamento Básico apoiou a Ouvidoria nas seguintes atividades:

- Colaboração para elaboração dos Termos de Referência para consultoria em informática e Call Center, da Ouvidoria da ARCE;
- Elaboração do Manual da Ouvidoria: documento de apoio ao atendimento da Ouvidoria da ARCE relativo ao setor de saneamento, que serviu de base para o curso do pessoal de atendimento da Ouvidoria da ARCE, ministrado pela Coordenadoria de Saneamento Básico. Este manual está disponível apenas para circulação e consulta interna da Agência, uma vez que não se tem experiência anterior neste tipo de atividade. Espera-se que após se consolidar a aplicação deste manual no âmbito da Agência, ele seja publicado e divulgado ao público interessado;
- Orientação permanente através de triagem de processos, atendimento a usuários e consultas em geral.

Avaliação das Atividades e Resultados Alcançados

O aspecto central das atividades da Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE no ano de 2001 foi o início da fiscalização da CAGECE no mês de setembro. Diversas ações de fiscalização e atividades foram realizadas junto à CAGECE tendo como estratégia principal a auditoria em áreas de maior visibilidade e importância da empresa, tais como laboratórios, serviços de teleatendimento e estações de tratamento. Os resultados efetivos na melhoria dos serviços em consequência destas ações só poderão ser avaliados dentro de mais alguns meses, quando as decisões definitivas do Conselho Diretor da ARCE começarem a ser aplicadas. Dentro do ano 2001, deve-se também destacar a importância do trabalho setorial dentro da Agência (inter-relação com a Ouvidoria e Coordenadoria Econômico-Tarifária) e o caráter pioneiro da ARCE nacionalmente se consideradas todas as condições de trabalho (fiscalização de uma empresa estatal e não privada como outras empresas reguladas em outros setores, além de quadro próprio e ouvidoria para os usuários, o que não é a regra em outras agências reguladoras).



[TRANSPORTES]

Com estrutura técnica e administrativa em fase de dimensionamento, a Coordenadoria de Transportes da ARCE desenvolveu, através dos profissionais ingressados por concurso, atividades para efetivar sua atuação regulatória nos modais rodoviário, portuário e metroviário.

Com relação à área de transporte rodoviário de passageiros, a ARCE propôs revisão do Convênio 036/2000 que mantém com SEINFRA/DERT/DETRAN, cabendo à ARCE as atividades de Ouvidoria, Atendimento ao Usuário, Normatização, Órgão Consultivo, Regulação Econômica e Fiscalização Indireta, enquanto caberia ao DERT as atividades de Órgão Gestor e Fiscalização Direta.

No que se refere ao transporte metroviário, a ARCE iniciou em 2001 entendimentos para composição de um convênio de cooperação técnica com a Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR, responsável pelas obras de construção do futuro metrô. Prevê-se, entre outras ações, a elaboração conjunta do marco regulatório para o setor nas esferas técnica e econômica. Além disso, a ARCE já faz parte, juntamente com vários outros órgãos, do grupo que fará a aceitação dos trabalhos referentes ao Estudo de Integração de Transportes da Região Metropolitana de Fortaleza.

Também foram iniciados os estudos entre a ARCE e a CEARÁPORTOS com vistas à assinatura de convênio que visa avaliar a função desta Agência no processo de regulação do Porto do Pecém, uma vez que o poder concedente é a União, que criou recentemente a ANTAQ – Agência Reguladora de Transporte Aquaviário, sua agência reguladora para o setor. O Porto do Pecém já vem operando comercialmente desde o final de 2001 na modalidade de Terminal Privativo de Uso Misto, através de autorização dada pela União ao Estado do Ceará. Assim atuando, a ARCE implementou importantes ações de modo a contribuir para a consolidação da estrutura regulatória do setor de transportes do nosso Estado, conforme a seguir:

- Adoção de providências preparatórias para realização de concorrências públicas para concessão e permissão de linhas de serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. Fundamentada em propostas iniciais formuladas pelo DERT, a ARCE desenvolveu novas minutas de editais, uma para as linhas de ônibus e outra para as linhas de veículos alternativos. Tratando-se das primeiras licitações a serem realizadas no Ceará, visando a concessão e permissão de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, a ARCE decidiu submeter os editais propostos à audiência pública, tendo por objetivo seu aperfeiçoamento;
- Elaboração da metodologia de cálculo do valor da taxa de regulação por veículo para o serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, modalidade ônibus;
- Elaboração de documento base para revisão do Convênio 036/2000 SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE;
- Análise e discussão, a pedido da CEARÁPORTOS, de minuta de edital de credenciamento público para a contratação de serviços de operação do Porto do Pecém, com o encaminhamento de sugestões;
- Elaboração de minuta de Convênio de cooperação técnica com a Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR, para desenvolvimento de trabalhos de interesse comum.



[OUVIDORIA]

A Ouvidoria da ARCE, sempre buscando o equilíbrio no relacionamento entre os agentes dos setores regulados, fortaleceu sua atuação no ano de 2001 dando ênfase ao cumprimento das metas de qualidade na prestação dos serviços públicos concedidos de Energia Elétrica e de Saneamento Básico.

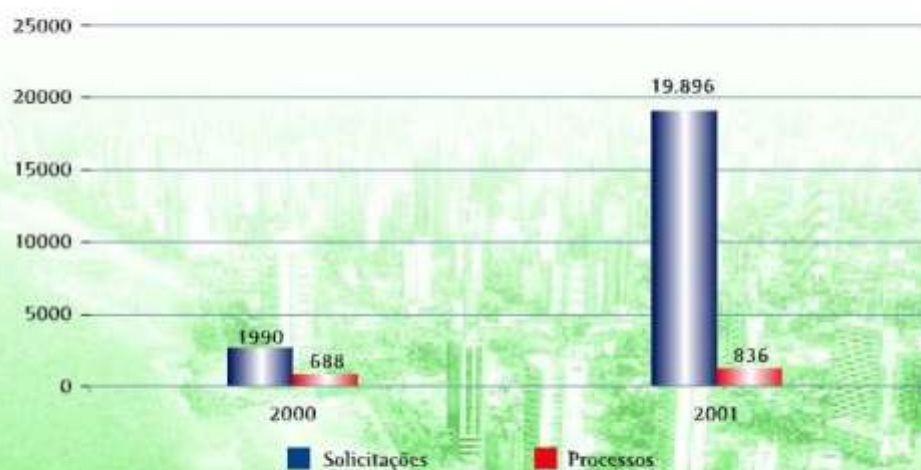
Atendimento a Usuários de Serviços Públicos Concedidos

A Ouvidoria da ARCE atendeu a um total de 19.896 solicitações de usuários de energia elétrica, o que representa um aumento de quase 1000% com relação ao número de atendimentos realizados no ano de 2000, que ficou em torno de 1990. Dos atendimentos realizados em 2001, 836 demandaram a instauração de processos administrativos.

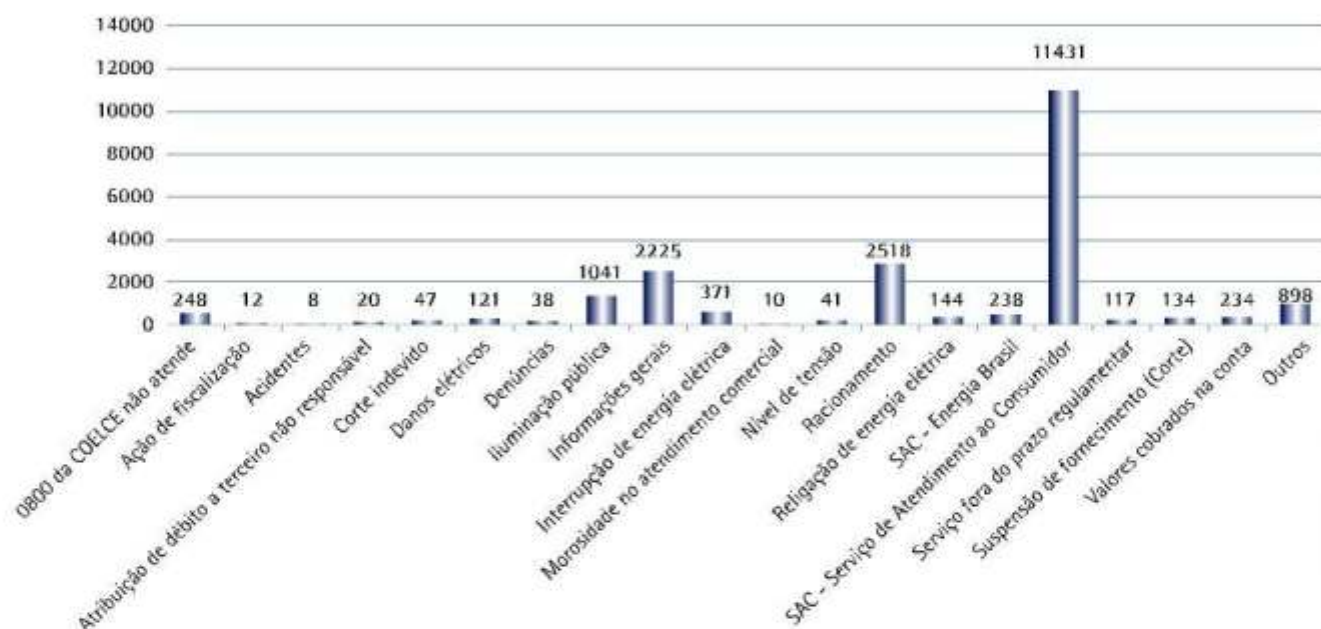
Ainda em 2001 a ARCE, tendo iniciado a regulação de Saneamento Básico no mês de setembro, realizou, através da Ouvidoria, o atendimento de 1041 solicitações de usuários em todo o estado, tendo sido abertos 67 processos administrativos para a solução de conflitos entre CAGECE e seus consumidores.

As solicitações chegaram à ARCE através dos sistemas de discagem direta gratuita da própria Agência e da ANEEL, via postal, via fax, via internet, via atendimento pessoal e através de notícias veiculadas na imprensa.

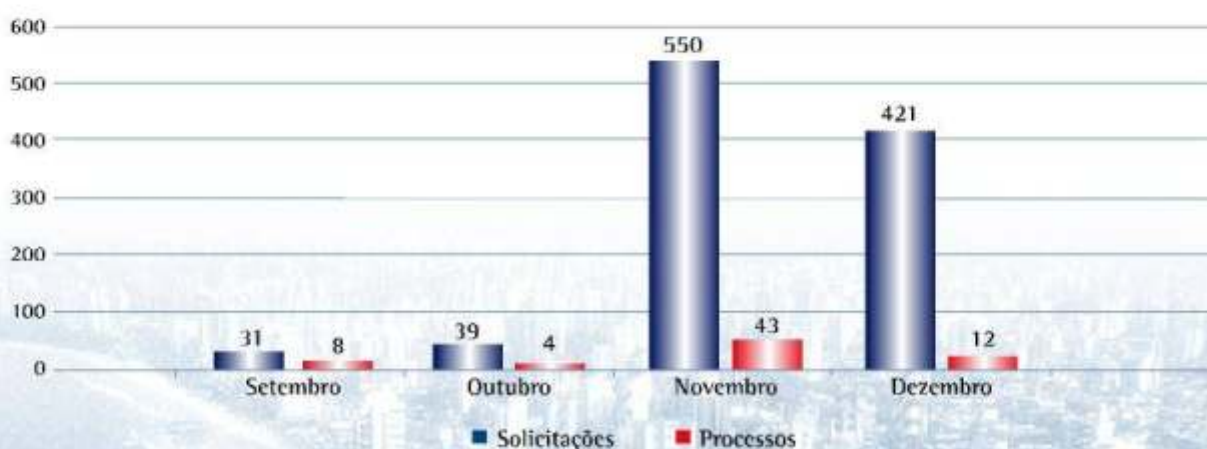
Solicitações e Processos de Ouvidoria/ARCE em 2000 e 2001
Energia Elétrica



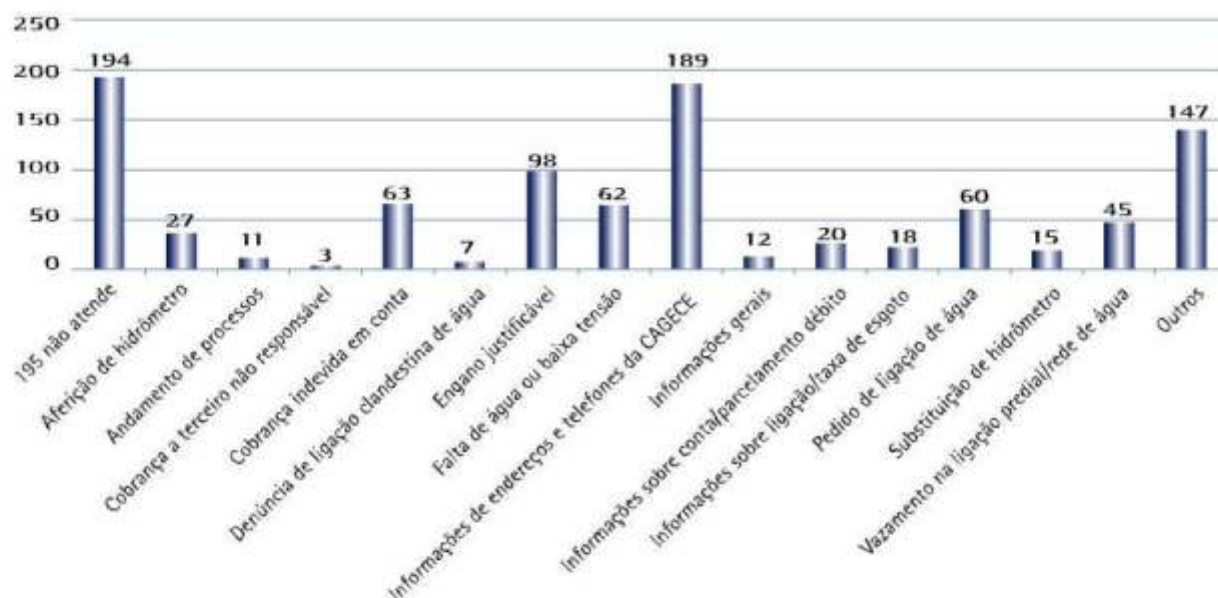
Nº de solicitações de Ouvidoria/ARCE por tipo de ocorrência em 2001
Concessionária COELCE



Solicitações e Processos de Ouvidoria/ARCE em 2001
Saneamento Básico



Nº de solicitações de Ouvidoria/ARCE por tipo de ocorrência em 2001
Concessionária CAGECE



Conselho de Consumidores da Coelce

A Ouvidoria da ARCE acompanhou as atividades do Conselho de Consumidores da COELCE e participou de suas reuniões ordinárias e extraordinárias. Esteve presente ao IV Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, realizado de 21 a 22 de novembro de 2001, promovido pela ANEEL, onde participaram 64 (sessenta e quatro) Conselhos de Consumidores instalados no país, representados por 124 conselheiros e 54 secretários executivos.

Mediação

Foram realizadas 4 (quatro) mediações no decorrer do ano 2001, todas visando a solucionar conflitos entre a concessionária de energia elétrica e seus usuários.

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.

Racionamento de Energia Elétrica

A Ouvidoria da ARCE participou ativamente do racionamento de energia elétrica, orientando consumidores a respeito das regras da Câmara de Gestão da Crise de Energia Elétrica-GCE e abrindo processos administrativos sobre revisão de pedidos de Metas de Consumo que foram indeferidos na Concessionária.

Implementação do Manual de Ouvidoria de Saneamento Básico

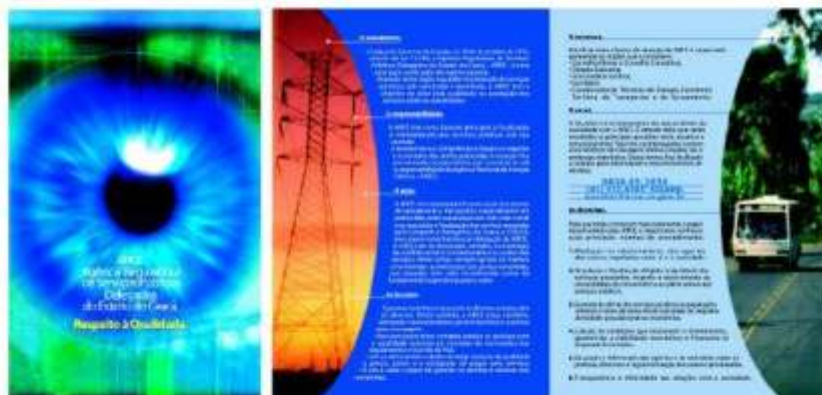
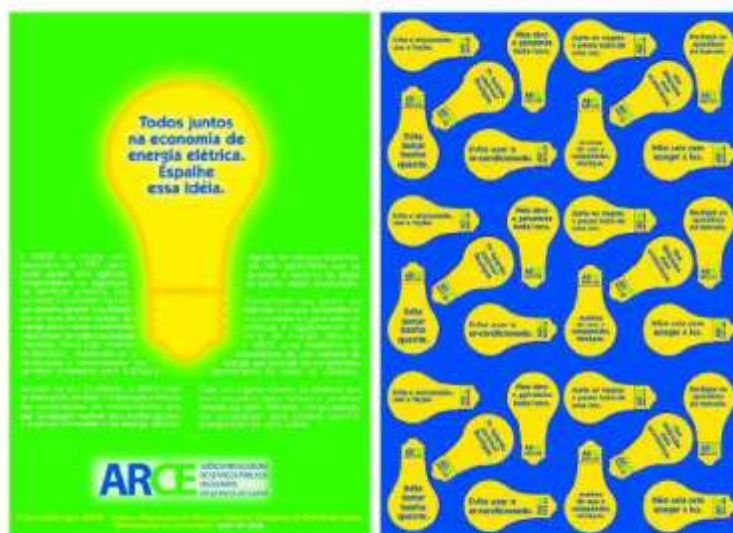
Em parceria com a Coordenação de Saneamento Básico da ARCE, a Ouvidoria procedeu à elaboração do Manual de Ouvidoria de Saneamento Básico, instrumento fundamental na boa prestação dos serviços de teleatendimento da ARCE aos consumidores da CAGECE.

[COMUNICAÇÃO SOCIAL]

Campanha Sobre o Uso Racional de Energia Elétrica

Tendo como enfoque prioritário a educação do consumidor sobre a importância do uso racional de energia elétrica, a ARCE também reforçou sua credibilidade social no cumprimento de sua missão e no exercício de suas competências.

A campanha teve por base a veiculação de 55.000 encartes nos principais jornais do estado, atendendo ao papel da Agência de informar e educar os usuários e a sociedade sobre as políticas setoriais.



Campanha de Fortalecimento da Imagem Institucional

A ARCE promoveu a distribuição de 15.000 unidades do folder "Respeito à Qualidade", destacando o histórico da Agência, suas funções e principais diretrizes. Com esta iniciativa, ampliou o conhecimento da população cearense sobre as atividades que dizem respeito a um órgão regulador e sua contribuição na melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos concessionários.

Campanha Conheça seus Direitos como Consumidor de Energia Elétrica

Baseada na comunicação a agentes, consumidores e sociedade sobre seus direitos e deveres, conforme disposto na legislação específica do setor de energia e na legislação de proteção e defesa do consumidor, a ARCE promoveu a distribuição de 100.000 cartilhas educativas dirigidas aos usuários de energia elétrica, possibilitando o conhecimento das normas elementares de consumo e contribuindo à estabilidade das relações entre os envolvidos na prestação dos serviços.



Campanha de Divulgação dos Serviços de Ouvidoria

A ARCE promoveu a produção e veiculação de dois spots de 30", enfocando o atendimento prestado aos usuários de energia elétrica e saneamento básico pela Ouvidoria da ARCE.

A campanha foi veiculada através de 25 estações de rádio, sendo 9 da capital e 16 do interior do Estado do Ceará, no período de novembro a dezembro de 2001.

Campanha: Ouvidoria ARCE

Peça: Spot de 30"

Título: Energia Elétrica

Data: 05.11.2001

Locução informativa:

Se você tem problemas com os serviços de fornecimento de energia, procure imediatamente a COELCE.

Se ela não resolver, com o número do registro da sua reclamação ligue para ARCE 0.800.85.3838.

A ARCE é a Agência Reguladora que atua na fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias de serviços públicos do Estado do Ceará.

Atenção: somente se a COELCE não conseguir resolver seu problema é que você deve procurar a ARCE – 0.800.85.38.38.

Campanha: Ouvidoria ARCE

Peça: Spot de 30"

Título: Água

Data: 05.11.2001

Locução informativa:

Se você tem problemas com os serviços de água e esgoto, procure a CAGECE.

Se ela não resolver, com o número do registro da sua reclamação ligue para ARCE – 0.800.85.38.38.

A ARCE é a Agência Reguladora que atua na fiscalização dos serviços públicos do Estado do Ceará.

Atenção: somente se a CAGECE não conseguir resolver seu problema é que você deve procurar a ARCE – 0.800.85.38.38.

[ADMINISTRAÇÃO GERAL]

Capacitação e Treinamento

Área	Cursos/Seminários/Congressos
Administrativa/Financeira	<p>I Fórum Estadual de Auditoria Suprimento de Fundos Recursos Humanos Terceirização de Pessoal Execução Orçamentária e Financeira Administração de Material e Patrimônio Curso de Gestão de Contratos Administrativos e Convênios Curso Execução Orçamentária - Impacto na Lei de Responsabilidade Fiscal Formação de Auditor Interno da Qualidade IX Seminário de Contabilidade do Estado do Ceará Curso de Planejamento e Gestão Pública Curso de Planejamento Estratégico Curso de Gestão Responsável na Terceirização Seminário para Definição do Planejamento Estratégico da ARCE</p>
Ouvidoria	<p>IV Encontro Nacional de Ouvidores</p>
Fiscalização	<p>Treinamento sobre Regulação de Serviços Públicos Fórum de Gás Natural Curso de Tratamento de Esgoto por Lagoa de Estabilização com ênfase em Reuso Desenvolvido Seminário e 64ª Reunião do Comitê do Setor de Saneamento IV Seminário Brasileiro da Qualidade de Energia Elétrica Seminário "Regulação de Serviços de Saneamento: Prioridade Nacional" Curso de Gás Natural 13º Congresso da Associação Nacional de Transporte Público 21º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental II Congresso Brasileiro de Regulação de Serviços Públicos Concedidos Curso de Sistema de Combustão à Gás XVI Seminário Nacional de Transmissão de Energia Elétrica XV Congresso de Ensino e Pesquisa em Transporte I Congresso de Inovação Tecnológica em Energia Elétrica I Congresso de P&D em Petróleo e Gás Curso de Aproveitamento de Energia Eólica Estrutura de Projetos Política Nacional para o Transporte Urbano – Seminário Regional de Fortaleza Circulação nas Grandes Cidades – ANTP Metodologia Tarifária do Sistema Integrado de Transporte Urbano da Região Metropolitana de Goiânia Workshop sobre o Transporte Rodoviário</p>
Jurídico	<p>Procedimentos Atualizados de Licitações e Contratos Administrativos Licitação Técnica e Preço Licitações, Contratos e Convênios Direito Administrativo IV Jomada Brasileira do Direito Processual Civil Simpósio Jurídico Tributário na Assoc. Bras. Concess. Energia Elétrica</p>
Informática	<p>VIII Semana de Tecnologia, Módulo-III-Segurança na Internet Curso de ACCESS 97</p>

Gerência Administrativo-Financeira - GAF

Como departamento responsável pelas atividades-meio da Agência, suas funções inserem-se na macrofunção administrativa de planejamento. Atualmente a GAF é coordenada por um gerente e está estruturada em 05 núcleos, a saber:

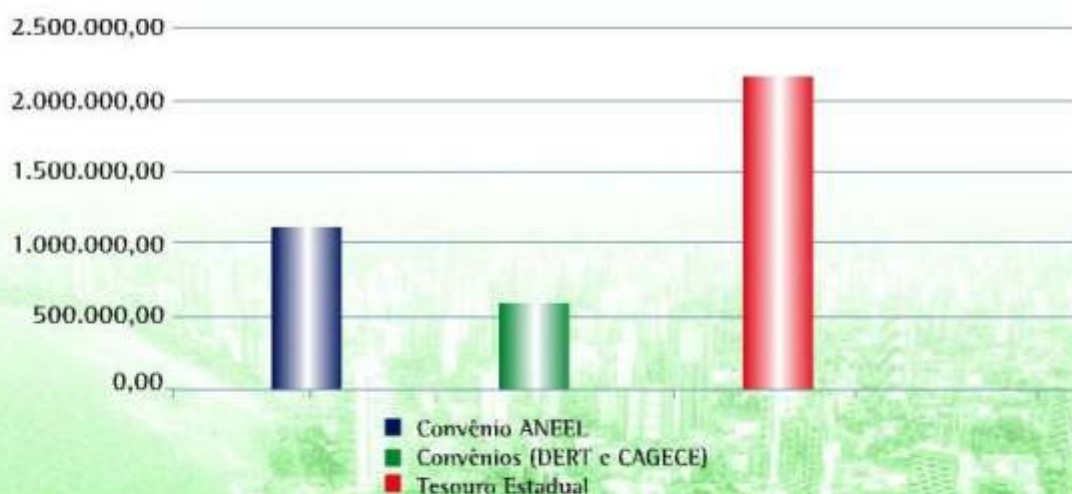
- **Núcleo Financeiro:** responsável pela execução orçamentária da ARCE, notadamente pelos processos financeiros/orçamentários/contábeis da Agência, principalmente empenhos e pagamentos.
- **Núcleo de Compras e Patrimônio:** responsável pela gestão e controle do patrimônio da ARCE, e também pelas compras. Também fica sob sua responsabilidade o almoxarifado e manutenção geral da Agência.
- **Núcleo de RH:** responsável pela execução das rotinas de pessoal da Agência, bem como de apoiar as outras coordenadorias no que diz respeito à gestão de Recursos Humanos. A gestão do contrato de pessoal terceirizado também é outra atribuição deste núcleo.
- **Núcleo de Gestão de Convênios:** responsável direto pela gestão institucional dos convênios da Agência. Interage-se em grande escala com o núcleo financeiro, na execução orçamentária.
- **Núcleo de Informática:** responsável pela gestão de tudo o que diz respeito à tecnologia da informação da ARCE, dando suporte a todas as suas unidades operacionais.

Orçamento

A ARCE teve como principais fontes de receita os recursos provenientes de convênios com ANEEL, DERT e CAGECE, bem como o Tesouro Estadual.

[Fontes de Recursos]

FONTE	REALIZADA
Convênio ANEEL	1.143.364,00
Convênios (DERT e CAGECE)	557.514,00
Tesouro Estadual	2.172.053,00
TOTAL	3.872.930,00



Investimento	Custeio	Total
220.656,00	3.652.274,00	3.872.930,00



[Receitas e Despesas em 2000 e 2001 - Valores em R\$ 1,00]

I - RECEITAS	2000	2001
1- Convênio ANEEL	906.690	1.143.364
2- Convênio (DERT e CAGECE)	144.344	557.514
3- Tesouro Estadual	657.521	2.172.052
4- Total das Receitas (1 a 3)	1.708.555	3.872.930

II - DESPESAS

1 - De Custeio	2000	2001
Pessoal Próprio	751.660	1.698.298
Pessoal Terceirizado Apoio	135.500	150.968
Serv. Terceiros - Fiscalização Energia Elétrica	290.666	409.948
Serv. Terceiros - Consultoria Transporte	29.800	2.560
Serv. Terceiros - Consultoria Saneamento	49.272	24.779
Serv. Terceiros - Pesquisa de Opinião	0	0
Audiências Públicas	4.974	0
Comunicação e Divulgação	125.792	45.915
Passagens e Diárias	52.799	188.596
Capacitação de Pessoal	16.348	71.504
Aluguel e Condomínio	70.891	115.087
Telefonia	25.799	41.121
Energia Elétrica	7.711	11.767
Locação de Equipamentos	34.187	3.350
Conservação e Adaptação de Imóveis	13.839	1.161
Conservação de Móveis e Equipamentos	1.721	1.377
Correios e Comunicação de Dados	7.760	16.654
Xerox, Impressão e Encadernação	6.727	12.683
Assinaturas de Jornais e Revistas	3.446	2.994
Material de Escritório	6.995	18.437
Material de Processamentos de Dados	4.488	16.654
Combustíveis e Manutenção de Veículos	3.913	6.889
Restituição de Convênios ao Tesouro Estadual	6.513	130.305
Outros	0	681.227
Total	1.650.735	3.652.274

2 - De Capital

Veículos	29.910	0
Mobiliário em Geral	13.812	37.376
Condicionadores de Ar	8.659	12.741
Equipamentos de Telecomunicações	3.946	3.330
Livros e Publicações Técnicas	0	4.982
Computadores e Periféricos	0	154.965
Outros	1.427	7.262
Total	57.754	220.656

3 - Total das Despesas (1 + 2)	1.708.555	3.872.930
--------------------------------	-----------	-----------

Dentre as principais atividades da GAF durante o ano de 2001, destacam-se as seguintes realizações:

- **Implantação do parque de informática da ARCE:** desde a concepção do projeto básico envolvendo hardware, software e interligação em rede, passando pelas tratativas para sua aprovação técnica pela STI/SEPLAN (Superintendência de Tecnologia da Informação), e para sua aprovação financeira pela CPFCP (Comissão de Programação Financeira e Crédito Público), e ainda pela condução técnica do processo licitatório, até a instalação física dos recursos adquiridos, a GAF desenvolveu um trabalho multidisciplinar realizado pelos seus diversos núcleos (Informática, Compras e Financeiro), com a finalidade de atender à demanda de infra-estrutura mais urgente da Agência, ou seja, disponibilizar recursos de informática para todos os servidores da agência, atingindo uma relação de um computador por usuário.
- **Levantamento das necessidades de sistemas informatizados:** através do núcleo de informática da GAF, foi realizado um amplo estudo acerca das reais necessidades de informatização da Agência. Deste estudo resultou um plano de desenvolvimento, aquisição e implantação dos aplicativos a serem implementados no biênio 2002/2003 na ARCE.
- **Implantação de link de acesso à Internet:** o acesso à Internet, que até então era feito por linha discada, passou a ser realizado de forma transparente para o usuário através da implantação de um link dedicado de acesso.
- **Coordenação do Seminário sobre o Planejamento Estratégico da ARCE:** a GAF coordenou, juntamente com a Assessoria do Conselho Diretor da ARCE e consultor técnico contratado, a realização do 1º seminário para definições estratégicas da Agência. A ARCE, consciente de seu papel frente à sociedade e da necessidade de se tornar uma organização efetiva, decidiu ser oportuno iniciar um processo de Planejamento Estratégico, definindo sua Identidade Organizacional, que consta da Missão, Visão de Futuro e Valores, bem como suas estratégias necessárias à plena concretização dos desejos expressos na Identidade. Ao mesmo tempo, determinou os Objetivos para o ano de 2002 e um respectivo Plano de Ação, coerente com as resoluções dos grupos de trabalho dos quais fizeram parte todos os servidores efetivos da ARCE.
- **Elaboração do Orçamento 2002:** a GAF coordenou o processo de elaboração do Orçamento da Agência para 2002. Tentou-se inovar o procedimento ouvindo cada coordenadoria que apresentou um planejamento para o ano seguinte. Esse material serviu de subsídio para a elaboração do plano, que apesar dos estritos limites fixados pelo estado, totalizou R\$ 6.810.414,46 entre recursos oriundos do tesouro estadual, dos convênios estaduais e federais e receitas próprias.
- **Implantação do Núcleo de Gestão de Convênios:** sentiu-se a necessidade de dotar a GAF de uma estrutura própria para a gestão dos diversos convênios da Agência. Em função disso, criou-se o núcleo de gestão de convênios, que hoje é responsável por gerir o relacionamento institucional dos convênios ARCE/ANEEL, ARCE/CAGECE e ARCE/DERT. A parte mais visível do trabalho realizado pelo núcleo materializa-se nas prestações de contas e planos de atividades e metas que são realizados para cada convênio. Como o fluxo de recursos oriundos dos convênios depende destas prestações de contas, a atividade do núcleo é fundamental para a Agência. Vale ressaltar que aproximadamente 70% dos recursos da ARCE provêm destes convênios.
- **Readequação dos processos internos da GAF:** Através de um trabalho multissetorial, nos quais realizou-se um diagnóstico da situação atual, evidenciando-se os pontos positivos e negativos, realizado pelos diversos núcleos da Gerência Administrativo-Financeira, adaptamos os processos internos, notadamente o processo de compras/pagamento, à nova estrutura da Agência, dotando-os de uma seqüência lógica mais eficiente.
- **Levantamento Patrimonial e Controle do Almojarifado:** foi realizado pelo núcleo de compras da GAF um levantamento do patrimônio da Agência, bem como foi feita a mudança física e criação de regras de controle para o almojarifado. Vale dizer que este trabalho será concluído até maio de 2002 com a implantação dos sistemas informatizados de controle de almojarifado e de patrimônio.
- **Contratação do novo quadro de pessoal de apoio:** a GAF coordenou a contratação de pessoal terceirizado da Agência. Desde a readequação do projeto básico, passando pela aprovação da SEAD e CPFCP, até a admissão final, este processo foi coordenado pela GAF.

COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA

A Coordenadoria colaborou no processo de elaboração do marco regulatório, visando o início da regulação da CAGECE, bem como a definição de um modelo tarifário sob orientação de consultor internacional. No segmento de transportes, os trabalhos foram orientados para a definição dos procedimentos de reajustes e revisão de tarifas para transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, modalidade ônibus, bem como à elaboração de planilhas de custos para sistema de transporte alternativo (VUP e VUM). Na atividade de gás canalizado, a Coordenadoria realizou visitas técnicas, analisou projetos e elaborou documentos com objetivo de constituir o marco regulatório do setor para a futura regulação da CEGÁS. Também capacitou seu pessoal através de cursos e visitas técnicas nas diversas áreas sujeitas ao controle da ARCE. Em resumo, executou as seguintes ações:

- Análise dos “Termos de Referência” sobre a definição de estrutura e instrumentos regulatórios para a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no estado do Ceará.
- Análise de minuta de resolução que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- Elaboração de documento, em parceria com a coordenadoria de saneamento, para definir o modo de regulação na prestação dos serviços de água e esgoto.
- Análise de Convênio entre a ARCE, SEINFRA e CAGECE para a transferência de atribuições de auditoria e regulação.
- Análise de projeto de lei sobre a prestação e regulação dos serviços públicos de gás canalizado.
- Elaboração de minuta de resolução que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados na prestação de serviços de gás canalizado.
- Elaboração do artigo “Utilização do Método do Caminho Critico PERT/CPM no Planejamento das Atividades do Gás Canalizado”, em parceria com a coordenadoria de energia, para ser apresentado no II Congresso Brasileiro de Regulação, promovido pela ABAR.
- Definição de tarifa mínima para licitação de vagas em linhas de transporte para Veículos Utilitários de Passageiros (VUP) e Veículos Utilitários Misto (VUM).
- Definição de modelo tarifário para regulação do transporte alternativo (VUP e VUM).
- Apresentação de proposta de base de cálculo para incidência da taxa de regulação na área de transporte rodoviário intermunicipal.

[PROCURADORIA]

O Regime Jurídico das Agências Reguladoras e a Especialização de Sua Legislação

Com o surgimento das Agências Reguladoras, firmando-se como novo paradigma de organização administrativa do estado, solidificam-se novas formas de intervenção do Poder Público nas atividades desenvolvidas sob a forma de parcerias entre os entes públicos ou entre estes e particulares.

Nesta linha, a área de atuação das Agências Reguladoras é disciplinada por uma legislação por demais complexa e específica, ainda pouco conhecida, ou, pelo menos, ainda incompreendida em sua totalidade. Com efeito, o regime jurídico especial a que se submetem os concessionários/permissionários - isto é, os agentes regulados - derroga em vários aspectos o regime privado, e, ao mesmo tempo, com ele tem que se compatibilizar, à medida que se exige a harmonização dos interesses envolvidos, muitas vezes conflitantes, na relação Poder Concedente-Usuário-Concessionário/Permissionário.

A Qualificação dos Operadores do Direito

É exatamente neste contexto que a especialização do operador do direito se mostra de vital importância, ainda mais quando se lembra que o nível de especificidade do chamado direito da regulação é por demais acentuado.

Seguindo esta linha de raciocínio, a ARCE promoveu um rigoroso processo de seleção e vem propiciando a seus procuradores, através de altos investimentos, constantes oportunidades de aperfeiçoamento, os quais se desenvolvem por meio da participação em cursos e seminários nacionais, assim como através de repetidas intervenções práticas no processo regulatório.

Das Atividades da Procuradoria da ARCE

A equipe de procuradores da ARCE tem, pois, forte atuação na atividade de regulação da Agência, cuidando para que esta proceda dentro do primado da legalidade.

Assim, incumbe à Procuradoria o assessoramento jurídico dos outros órgãos da Agência, inclusive com a emissão de pareceres jurídicos nos processos administrativos, com a análise de convênios, acordos e contratos administrativos. É o que acontece, por exemplo, nos processos administrativos em que os consumidores pleiteiam seus direitos que foram violados pelo ente regulado, bem como nos processos punitivos que são instaurados para averiguação de irregularidades perpetradas pelo ente concessionário.

A Elaboração de Marcos Regulatórios

Atuação similar também se apresenta na elaboração dos marcos regulatórios, que disciplinam as obrigações das concessionárias em face do poder público e dos usuários, mostrando-se ainda mais importante a especialização dos operadores do direito, de modo a criar instrumentos específicos, afastando o vetusto sistema padrão que trata de forma igual a prestação de serviços públicos bem diferentes.

A Procuradoria analisa, também, a regularidade de projetos de lei de interesse da ARCE, de modo a garantir a sua compatibilidade em face dos preceitos jurídicos que regem a matéria.

A Conduta Pró-Ativa: Sugestão de Condutas Corretiva

A Procuradoria tem, ainda, em alguns casos, conduta pró-ativa, à medida que sugere ações corretivas quando constatada alguma irregularidade, sempre no intuito de uma atuação preventiva.

Desta forma, a Procuradoria da ARCE está capacitada para analisar toda e qualquer questão que envolva regulação de serviços públicos, sejam eles de natureza municipal, estadual ou federal, especialmente no que concerne aos processos administrativos e à elaboração de marcos regulatórios, podendo ser estas atividades a ela delegadas por meio de lei ou de convênio com qualquer ente federado (municípios, estados e União Federal).

ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

Conselho Diretor

José Bonifacio de Sousa Filho – Presidente

Jurandir Picanço Júnior

Hugo de Brito Machado

Procuradoria Jurídica

Giovana Lopes do Nascimento

Ouvidoria

Helga Maria Sabóia Bezerra

Diretoria Executiva

Sérgio Cardoso Moreno Maia

Coordenadoria de Energia

Eugênio Braúna Bittencourt

Coordenadoria de Transportes

Lúcio Correia Lima

Coordenadoria de Saneamento Básico

Alceu de Castro Galvão Júnior

Coordenadoria Econômico-Tarifária

Arlan Mendes Mesquita

Gerência Administrativo-Financeira

Luís Alberto Aragão Sabóia

Assessoria do Presidente do Conselho Diretor

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis



www.arce.ce.gov.br

ouvidor@arce.ce.gov.br

atendimento ao consumidor: **0800.853838**

