

Relatório



Anual

2002

ARCE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório Anual 2002

Sumário

6

Mensagem do Conselho Diretor

7

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

8

Energia

13

Saneamento Básico

15

Transportes

17

Regulação Econômica

18

Ouvidoria

21

Comunicação Social

24

Procuradoria Jurídica

25

Gestão Administrativa

Mensagem do Conselho Diretor

Ao promover e zelar pela eficiência dos serviços públicos delegados, a Arce vem propiciando aos usuários as condições indispensáveis de regularidade, continuidade, segurança e universalidade, estimulando os meios de controle social e colocando-se no âmago do interesse público.

Obedecendo aos princípios de justiça e responsabilidade, estabelece normas e procedimentos claros na execução da fiscalização das concessões e permissões sob sua competência, demonstrando capacidade técnica e independência às influências políticas de setores públicos ou privados.

Completando o primeiro quinquênio de sua criação, a Arce encerra o ano de 2002 com realizações significativas à sua consolidação no Estado do Ceará, a exemplo da edição de 32 resoluções e assinatura de importantes convênios com entidades setoriais destinados a garantir a plena operação desta agência nos segmentos de energia, saneamento básico e transportes.

No setor de energia elétrica, a fiscalização concluiu a cobertura dos 184 municípios cearenses, atingindo todos os objetivos previstos no plano de atividades e metas da Aneel para o exercício. As ações resultaram 131 determinações e 22 recomendações à Coelce, medidas indispensáveis ao aperfeiçoamento dos indicadores técnicos e comerciais.

Para o saneamento básico, a agência implementou 25 ações de fiscalização voltadas para áreas essenciais, como: sistema de abastecimento de água, qualidade e controle, estações de tratamento de esgotos e atendimento aos usuários. Tais providências induziram o operador à eficiência e elevaram os padrões de qualidade do serviço.

Por sua vez, transportes e gás canalizado concretizaram expressivas ações para o fortalecimento de suas posições, com a celebração de convênios e fixação de procedimentos técnicos e legais. Audiências e consultas públicas legaram valiosos subsídios às edições normativas da agência e ao aprimoramento regulamentar destes setores.

Destaco os resultados obtidos na comunicação com os consumidores, quer pelos meios da publicidade institucional, quer pelos canais de atendimento de nossa ouvidoria, levando ao conhecimento público os serviços prestados pela agência e proporcionando o acolhimento de quase 50.000 solicitações de usuários.

Tais realizações tornaram-se possíveis graças a uma gestão administrativa ágil e eficaz nas ações de planejamento e suporte, gerando um sistema coordenado de métodos e processos de trabalho.

Portanto, ao apresentar este relatório anual, atendendo ao inciso XXIX, do Art. 3º do Decreto estadual n.º 25.059, de 15 de julho de 1998, espero que a percepção da importância social e da responsabilidade pública requerida por uma atividade regulatória possa contribuir para sua afirmação no contexto regional e a conseqüente promoção do bem-estar dos cearenses.

Por fim, quero expressar meu reconhecimento ao empenho e dedicação do conselho diretor, servidores e colaboradores desta casa pela busca constante da excelência dos serviços públicos, contribuindo para o desenvolvimento sustentado do nosso Estado.

José Bonifacio de Sousa Filho

Presidente do Conselho Diretor

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

Criação

A Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, autarquia criada através da Lei estadual n.º 12.786, de 30 de dezembro de 1997, tem como finalidade exercer o poder de direção, regulação e fiscalização sobre os serviços públicos delegados de energia, saneamento básico e transportes.

Missão

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.

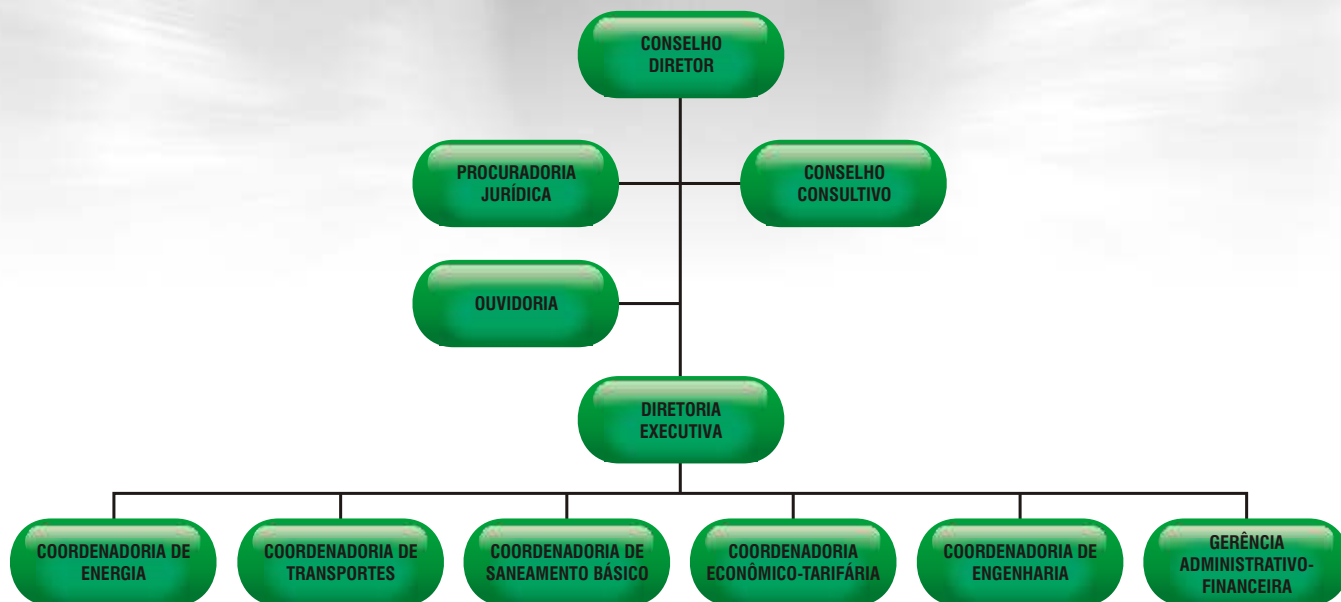
Princípios

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

Objetivos

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

Estrutura





Compete a Arce, através de sua coordenadoria de energia, exercer a fiscalização dos serviços públicos regulados relativos ao setor energético, de acordo com as normas legais e convencionadas. No que concerne a fiscalização da concessionária estadual - Companhia Energética do Ceará - Coelce, a Arce desenvolveu as seguintes atividades:

Fiscalização da Distribuição

Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial

A fiscalização na área comercial da Coelce desenvolveu-se de forma contínua no decorrer do exercício e estendeu-se por todas as regiões do estado, através de auditorias locais nas gerências e departamentos comerciais da empresa, completando a cobertura dos 184 municípios cearenses e cumprido 100% do PAM - Plano de Atividades e Metas - da Aneel para 2002.

Seus principais alvos foram a avaliação da qualidade do atendimento comercial prestado aos consumidores, a verificação da continuidade das medidas adotadas no Programa de Melhoria Operacional da Concessionária, notadamente no que diz respeito aos compromissos assumidos junto a Aneel e o cumprimento das determinações emanadas pela Arce nos exercícios de 2001 e 2002, referentes aos seguintes itens:

- Pedido de ligação
- Classificação e Cadastro de Consumidores
- Unidade Consumidora Residencial Baixa Renda
- Agências de Atendimento (aspectos funcionais e estéticos)
- Teleatendimento
- Faturamento
- Pedido de Religação
- Participação Financeira em Obras de Terceiros;
- Suspensão de Fornecimento e Religação
- Ressarcimento de Danos
- Apuração de Processos de Fraude - Termos de Ocorrência
- Cobrança de Serviços
- Contratos de Fornecimento
- Atendimento a Clientes - Iluminação Pública.

Os resultados da fiscalização da qualidade do atendimento comercial encontram-se no quadro abaixo.

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	ABRANGÊNCIA	NÃO-CONFORMIDADES	DETERMINAÇÕES	RECOMENDAÇÕES
ReFis Nº 05	04.025/02	DECOF	42	42	0
ReFis Nº 10	04.015/02	DECOL	5	5	2
ReFis Nº 17	04.024/02	DCOSU	4	5	0
ReFis Nº 18	04.020/02	GEFORT	0	0	1
ReFis Nº 20	04.032/02	DCARI	6	3	1
ReFis Nº 24	04.034/02	DENOR	9	10	1
ReFis Nº 25	74.003/03	DECAT	4	7	0
ReFis Nº 27	04.035/02	DCCOE	6	8	1
ReFis Nº 28	04.030/02	GEFORT	3	2	0
ReFis Nº 30	74.002/03	DECOF, GEFORT, GESERV, GEMERC	8	17	3
ReFis Nº 32	74.004/03	DECOM	6	6	2
TOTAL			93	105	11

Departamentos e Gerências da Coelce: GEFORT - Gerência Fortaleza, DECOF - Departamento Comercial Fortaleza, DECOM - Departamento Comercial Metropolitano (Sede em Maracanaú), GERINT - Gerência do Interior, DECOL - Departamento Comercial Leste (Sede em Limoeiro do Norte), DCOSU - Departamento Comercial Sul (Sede em Iguatú), DCARI - Departamento Comercial do Cariri (Sede em Juazeiro do Norte), DENOR - Departamento Comercial Norte (Sede em Sobral), DCCOE - Departamento Comercial Centro Norte (Sede em Canindé), DECAT - Departamento Comercial Atlântico (Sede em Itapipoca).



ARCE

Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia

Destinada ao cumprimento do PAM 2002, incluiu os seguintes tópicos:

- Inspeção de subestações;
- Verificação do nível de tensão dos alimentadores primários de distribuição;
- Inspeção das turmas de manutenção e construção;
- Acompanhamento dos índices de continuidade DEC e FEC;

- Acompanhamento do plano de obras;
- Verificação do cumprimento do plano de manutenção;
- Verificação do cumprimento do tempo médio de atendimento das reclamações de falta de energia;
- Acompanhamento do plano de melhoria operacional;
- Fiscalização pontual sobre acidentes no setor elétrico.

Os resultados da fiscalização da qualidade do fornecimento de energia encontram-se no quadro abaixo.

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	ABRANGÊNCIA	NÃO-CONFORMIDADES	DETERMINAÇÕES	RECOMENDAÇÕES
ReFis Nº 01	04.004/02	GEDISF	0	1	0
ReFis Nº 02	04.007/02	GEDISF	2	2	0
ReFis Nº 03	04.005/02	GEDISF	1	1	0
ReFis Nº 06	04.016/02	DLEST	2	2	2
ReFis Nº 08	04.010/02	GEDISN	4	0	0
ReFis Nº 14	04.023/02	GEDISF	3	1	1
ReFis Nº 19	04.027/02	DECES	3	4	2
ReFis Nº 21	04.029/02	DESUL	2	4	1
ReFis Nº 26	04.031/02	DNORT	4	8	3
ReFis Nº 29	04.033/02	DECEN	3	3	2
TOTAL			24	26	11

Departamentos e Gerências da Coelce: GEDISF - Gerência de Distribuição Fortaleza, GEDISN - Gerência de Distribuição Norte, DNORT - Departamento de distribuição Norte (Sede em Sobral), DECEN - Departamento de Distribuição Centro Norte (Sede em Canindé), GEDISU - Gerência de Distribuição Sul, DLEST - Departamento de Distribuição Leste (Sede em Limoeiro do Norte), DECES - Departamento de Distribuição Centro Sul (Sede em Iguatú), DESUL - Departamento de Distribuição Sul (Sede em Juazeiro do Norte).

Gráfico 1 - Inspeções nas Subestações da Coelce

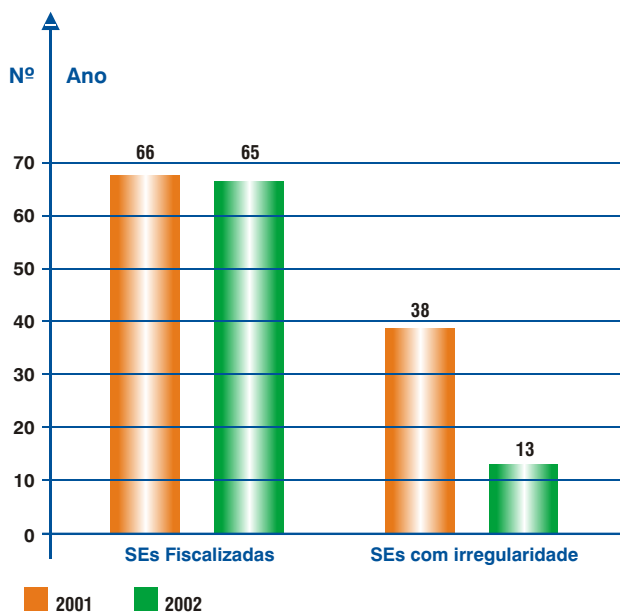
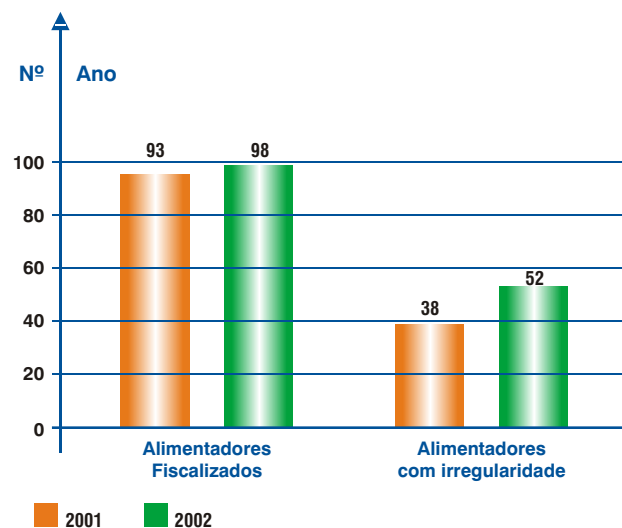


Gráfico 2 - Inspeções nos Alimentadores de Distribuição da Coelce



Evolução dos índices de continuidade DEC e FEC

A Coelce apresentou melhoria nos índices de continuidade do fornecimento de energia, representada pelo decréscimo dos valores de DEC e FEC, que avaliam a duração das interrupções

no fornecimento de energia e a frequência dessas interrupções, respectivamente.

Nos gráficos a seguir, observa-se clara a melhoria destes índices ao longo do período 2000/2002.

Gráfico 3 - Evolução do DEC da Coelce

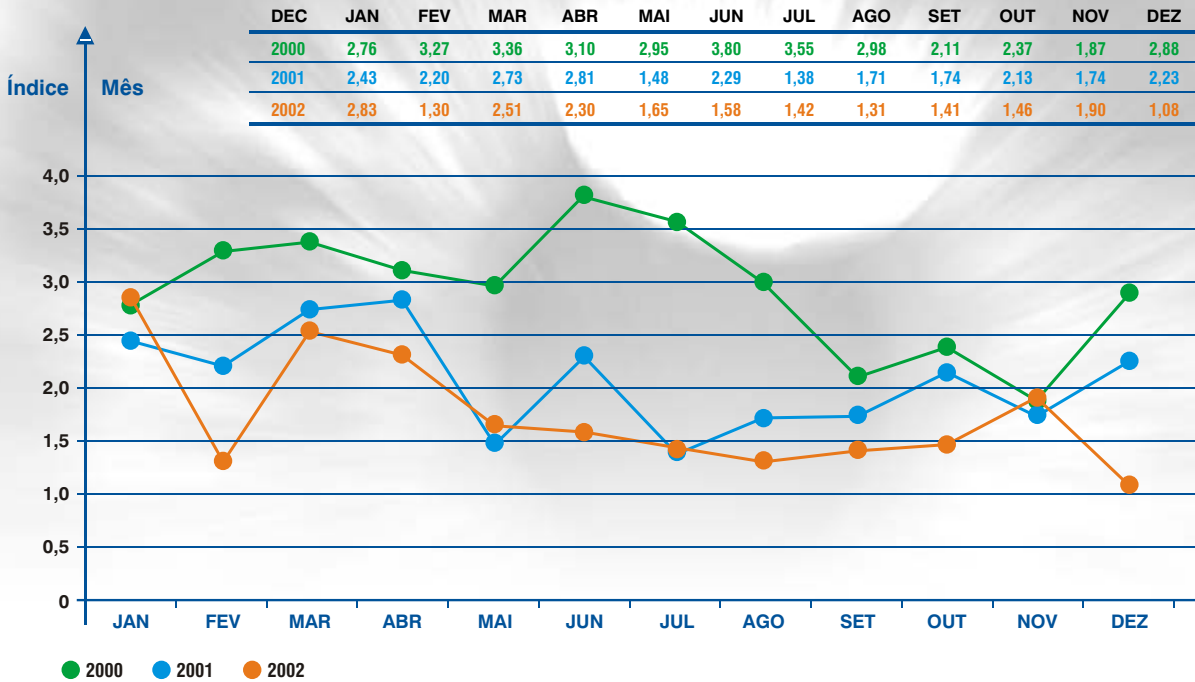
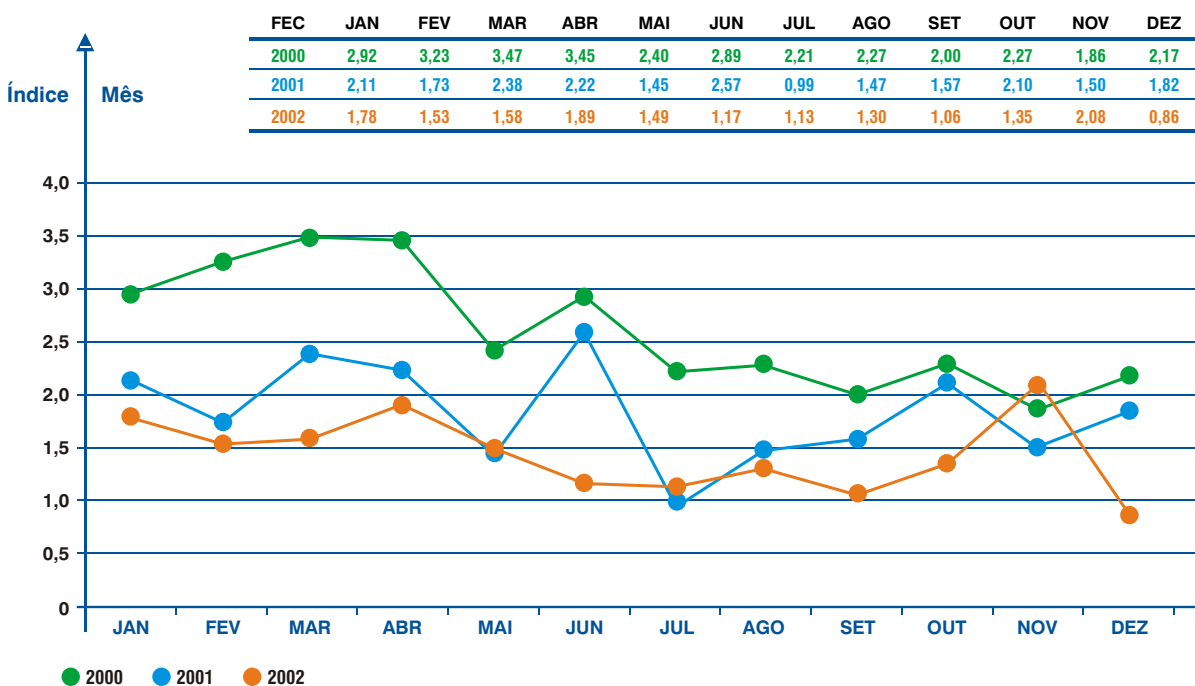


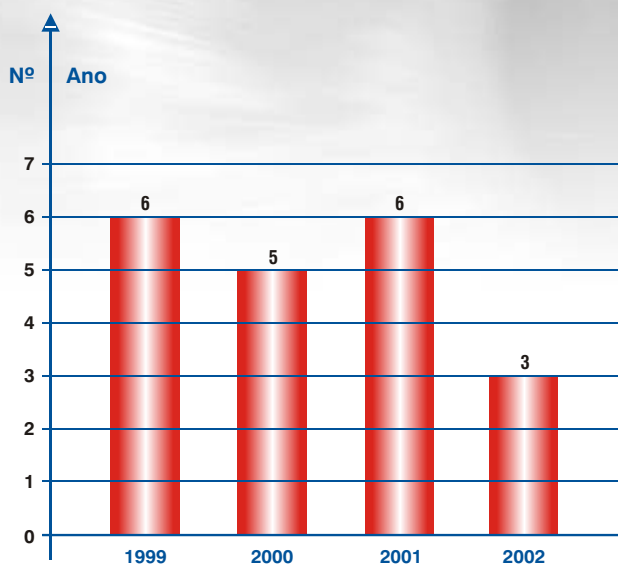
Gráfico 4 - Evolução do FEC da Coelce



Acidentes fatais ocorridos no sistema elétrico da Coelce envolvendo funcionários próprios e terceirizados

A Coelce apresentou, no período de 1999 a 2001, um elevado número de acidentes fatais em seu sistema elétrico envolvendo funcionários próprios e terceirizados. A continuidade das ações de fiscalização da Arce exigiu da concessionária uma atenção maior quanto à segurança no trabalho, contribuindo para a redução do número de acidentes fatais em 2002. No entanto, a ocorrência de 03 casos no ano ratifica a necessidade da concessionária adotar providências cada vez mais eficazes para eliminar as causas motivadoras de acidentes.

Gráfico 5 - Número de acidentes fatais



Elaboração de Pareceres referentes aos processos administrativos oriundos de reclamações de usuários de energia elétrica junto a ouvidoria da Arce

No exercício de 2002, a Coordenadoria de Energia movimentou 720 (setecentos e vinte) processos administrativos oriundos de reclamações de Ouvidoria, tendo sido emitidos 467 (quatrocentos e sessenta e sete) pareceres conclusivos, distribuídos entre os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QTD.	%
1 - Cobrança por irregularidade (Fraude)	119	25,5
2 - Racionamento	68	14,6
3 - Danos elétricos	51	11,0
4 - Valores cobrados	30	6,4
5 - Cobrança indevida	23	4,9
6 - Acidente elétrico	21	4,5
7 - Flutuação/variação/oscilação de tensão	17	3,6
8 - Consulta	14	3,0
9 - Suspensão/interrupção de fornecimento	11	2,3
10 - Pedido de ligação	11	2,3
11 - Qualidade do atendimento da concessionária	10	2,1
12 - Variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura	9	2,0
13 - Denúncia	6	1,3
14 - Aferição de medidor	5	1,1
15 - Troca de titularidade	5	1,1
16 - Serviço fora do prazo regulamentar	4	0,8
17 - Participação financeira	3	0,6
18 - Reclassificação financeira	3	0,6
19 - Outros	57	12,2
TOTAL	467	

Fiscalização da Geração

Usinas Térmicas Emergenciais

No mês de junho de 2002, atendendo solicitação da Aneel, foram iniciadas as atividades de apoio da Arce à Superintendência de Fiscalização da Geração SFG/Aneel. As ações de fiscalização basearam-se na verificação local das condições imediatas de operação das Usinas Térmicas Emergenciais - UTEs, e sua conexão, a qualquer tempo, ao sistema elétrico interligado, através da Coelce.

As atividades foram desenvolvidas mensalmente e fundadas no acompanhamento do desempenho operacional, conforme previsto no cronograma de fiscalização aprovado pela SFG/Aneel, com relação a:

- Documentação de licenças ambientais de operação;
- Elaboração e implantação de manuais técnicos de operação e manutenção;

- Fiscalização das condições técnicas e operacionais:
 - da casa de máquinas e das máquinas geradoras;
 - dos sistemas e subsistemas elétricos e mecânicos;
 - do sistema de óleo combustível e regularidade, com as normas técnicas brasileiras, das áreas de armazenamento;
 - dos sistemas de recebimento e transferência de óleo combustível, no tocante a regularidade com as normas técnicas brasileiras e de agressão ambiental;
 - das construções prediais existentes;
 - dos sistemas elétricos auxiliares e de conexão com a concessionária;
 - da subestação e sistemas de proteção de combate a incêndio;
 - de toda infra-estrutura e instalações de apoio;
- Acompanhamento do perfil técnico do quadro operacional.

Usinas térmicas fiscalizadas

- Parques geradores:

□ Distrito I;	□ Paraipaba;	□ Cagece.
□ Distrito II;	□ Coluna;	
□ Maranguape;	□ Aracati;	
□ Caucaia;	□ Pecém;	
□ Baturité;	□ Iguatú;	
□ Jabuti;	□ Juazeiro do Norte;	
□ Pacajús;	□ Crato;	
□ Aquiraz;	□ Breitenner;	

No ano de 2002, todas as 17 usinas relacionadas foram inspecionadas mensalmente, com início em Junho/02 e término em Dezembro/02, tendo sido encaminhados à SFG todos os relatórios pertinentes a essas inspeções.

Resultados Constatados

- Melhoria da qualidade do atendimento comercial disponibilizado pela Coelce, com a reforma de 21 agências de atendimento, realizada em cumprimento a determinações emanadas pela Arce, como consequência direta das ações de fiscalização realizadas em 2002.
 - Agências reformadas: Alto Santo, Jucás, Piquet Carneiro, Minerolândia, Camocim, Barroquinha, Martinópolis, Pacujá, Araripe, Irauçuba, Itaitinga,

Amanari, Eusébio, Pacatuba, Guaiuba, Aratuba, Aracoiaba, Independência, Ipueiras, Varjota e Conjunto Ceará.

- Reformulação de diversos procedimentos comerciais com benefícios diretos para os consumidores;
- Devolução de valores ao consumidor, motivada por erros de classificação tarifária e de cálculo da participação financeira em processos de obras executadas para terceiros;
- Devolução de cobranças indevidas registradas nos Termos de Ocorrência;
- Reclassificação tarifária de diversos consumidores, com objetivo de aplicar a tarifa mais vantajosa permitida em lei;
- Melhoria da qualidade do fornecimento de energia, conforme demonstrado nos gráficos 03 e 04 - índices de continuidade DEC e FEC;
- Redução do número de acidentes fatais e melhoria da qualificação técnica dos empregados próprios e terceirizados;
- Regularização do nível de tensão de diversos alimentadores primários de distribuição;
- Melhoria da conservação das subestações 69/13,8kV, conforme demonstrado no gráfico 1.

Gás Canalizado

Durante o ano de 2002, a equipe de gás canalizado realizou as seguintes atividades:

- Elaboração de sugestões para estimular a competitividade das atividades da indústria do gás natural e de desenvolvimento da geração termelétrica a partir deste combustível, por solicitação da Câmara de Gestão da Crise Energética.
- Realização de consulta pública, através do site www.arce.ce.gov.br, sobre as minutas de resolução que disciplinam as condições gerais de fornecimento e as disposições e procedimentos básicos relativos à qualidade na prestação dos serviços de distribuição gás canalizado no Estado do Ceará.
- Preparação de minuta de contrato de concessão contendo novas cláusulas que acarretam em melhorias quanto a: metas de investimento, revisões tarifárias e qualidade na prestação dos serviços.
- Elaboração da minuta projeto de lei que regulamenta os serviços de distribuição de gás canalizado no Ceará.

No exercício de suas competências no setor de saneamento básico, a Arce manteve permanente fiscalização sobre os serviços de água e esgoto prestados pela Cagece, induzindo sua eficiência e estabelecendo mecanismos para o aperfeiçoamento do controle social e uma maior satisfação do usuário.

A fiscalização direta nas atividades da Cagece foi desempenhada através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas relativas à prestação do serviço, tendo como referência as normas legais, regulamentares e pactuadas.

Para o cumprimento desta missão, a Arce implementou as seguintes ações:

Ações de Fiscalização

Desde a vigência do convênio Seinfra/Arce/Cagece nº 20/2001, a Arce iniciou 30 ações de fiscalização nos serviços prestados pela Cagece, sendo 5 no período de setembro a dezembro de 2001 e 25, em 2002.

Em 2002, a programação das ações de fiscalização da Coordenadoria de Saneamento Básico obedeceu a seguinte estratégia:

Interiorizar as atividades da agência no Ceará, abrangendo pelo menos 1 sistema de água ou esgoto por unidade de negócio da Cagece, com ênfase na qualidade e controle da água distribuída à população.

As ações de fiscalização direta foram distribuídas nas seguintes áreas de atuação do prestador de serviços de água e esgoto:

Abastecimento de água:

- Sistema de abastecimento de água, com ênfase na área operacional;
- Qualidade e controle;
- Centros de reservação.

Esgotamento sanitário:

- Estações de tratamento de esgotos;
- Atendimento aos usuários pela Cagece.

O número de não-conformidades em relação aos padrões de qualidade, de determinações e recomendações definidas pela Arce, encontra-se no quadro a seguir.

AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO	MUNICÍPIOS	NÃO-CONFORMIDADES	DETERMINAÇÕES	RECOMENDAÇÕES
Sistema de Abastecimento de Água	Aracati, Barbalha, Barreira, Lavras da Mangabeira e Tauá	100	39	7
Amostragem da Qualidade da Água Distribuída	Baturité, Caucaia, Fortaleza, Juazeiro do Norte, Maracanaú, Maranguape e Umirim	30	12	2
Centros de Reservação	Acaraú, Bela Cruz, Cruz, Forquilha e Santana do Acaraú	23	7	3
Estações de Tratamento de Esgotos	Fortaleza e Caucaia	101	16	9
Sistema de Atendimento Comercial	Crateús	11	12	0
TOTAL		265	86	21

Observações: Durante o ano de 2002 foram iniciadas ações de fiscalização em outros municípios não constantes no quadro acima, devido o relatório da fiscalização ter sido finalizado somente em 2003. São elas: Ação de Fiscalização nos Sistemas de Abastecimento de Água de Independência, Parambu, Quixadá e Tururu; Ação de Fiscalização nos Centros de Reservação de Aracoiaba, Mulungu, Pacoti e Palmácia; Ação de Fiscalização sobre Amostragem da Qualidade da Água Distribuída em Crateús; Ação de Fiscalização no Sistema de Atendimento Comercial de Fortaleza - Unidade de Negócio Metropolitana Leste; Ação de Fiscalização na Estação de Tratamento de Esgotos de Juazeiro do Norte.

Elaboração de Instrumentos Normativos

- A Arce editou a Resolução n.º 30, disciplinando os procedimentos gerais empregados nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário decorrentes do convênio entre a Seinfra, Arce e Cagece, aplicando-se às inspeções promovidas pela agência nas instalações da concessionária;
- Minuta de resolução sobre indenização aos usuários por danos decorrentes da prestação dos serviços de água e esgoto pela Cagece;
- A agência participou de audiências públicas e integrou o grupo de trabalho para revisão da Portaria 97/1996 da Superintendência Estadual do Meio Ambiente - Semace, que estabelece condições para lançamento de efluentes líquidos gerados em qualquer fonte poluidora.

Publicação de Estudos e Pesquisas

Análise dos censos 1991-2000/IBGE

Diagnóstico comparativo dos dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, na área de saneamento básico (abastecimento de água, esgotamento sanitário e coleta de lixo) para o Estado do Ceará, em relação aos níveis de atendimento da região Nordeste e do Brasil.

Resoluções da Arce para o setor de saneamento básico

Íntegra dos textos normativos produzidos pela agência, com

distribuição a variado público setorial: prefeituras, casas legislativas, secretarias de governo, órgãos de defesa do consumidor, promotorias públicas, agências reguladoras, associações técnicas, órgãos do governo federal e companhias de saneamento básico.

Pesquisa de opinião

Com a finalidade de avaliar o nível de satisfação dos usuários de água e esgoto da Cagece, na sede municipal de Juazeiro do Norte. O resultado da pesquisa encontra-se no site da agência, www.arce.ce.gov.br.

Estimativa de custos do controle de qualidade da água

Atendendo a Portaria MS 36/90, estudo contabilizando o dispêndio correspondente à realização das análises exigidas na respectiva legislação, considerando todos os sistemas atualmente operados na prestação do serviço.

Proposta para regulação de serviços públicos de água e esgoto

Documento dirigido aos municípios do Estado do Ceará, apresentando as vantagens operacionais e econômicas da Arce para assumir a regulação dos serviços públicos de água e esgoto, quando da renovação dos contratos de concessão.



A coordenadoria de transportes da Arce responde pela fiscalização dos serviços públicos regulados relativos ao setor, de acordo com a Lei estadual n.º 13.094 e o convênio de cooperação entre Arce, Dert, Detran e Seinfra.

Em 2002, a Arce implementou as seguintes ações, contribuindo para a consolidação da estrutura regulatória dos transportes no Ceará.

Atividades Desenvolvidas

- Elaboração da minuta do Decreto 26.524 de 27/02/2002 que regulamenta o serviço regular complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;
- Elaboração dos editais de licitação para o serviço regular interurbano convencional, serviço regular metropolitano convencional e serviço regular metropolitano executivo, prestados por veículo utilitário de passageiros (VUP), veículo utilitário misto (VUM), ônibus e microônibus;
- Realização da Audiência Pública 001/2002 sobre o edital para concessão da prestação de serviço regular de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. Compilação e análise das contribuições recebidas na audiência pública. Adaptação dos editais de concessão e permissão, incluindo as alterações julgadas pertinentes, oriundas da audiência pública;
- Realização da audiência pública 002/2002 sobre o edital para permissão da prestação de serviço regular complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. Compilação e análise das contribuições recebidas na audiência pública. Adaptação dos editais de concessão e permissão, incluindo as alterações julgadas pertinentes, oriundas da audiência pública;
- Elaboração de termo de referência para contratação de estudo de estruturação técnica e operacional da coordenadoria de transportes da Arce, nas áreas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, transporte metroviário e por tos;
- Elaboração da Minuta de Convênio a ser firmado entre a Arce a Seinfra, o Dert e o Detran, em substituição ao Convênio 036/2000;
- Levantamento das providências necessárias à execução dos processos licitatórios para outorga de permissão da prestação do serviço regular complementar de transporte intermunicipal de passageiros;
- Montagem do acervo da Arce sobre o histórico das linhas regulares de transporte intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará, a partir da compilação da documentação oriunda do Dert;
- Cadastramento das empresas que operam no sistema de transporte intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará;
- Supervisão do desenvolvimento do software para acompanhamento da licitação para permissão da prestação de serviço regular complementar de transporte intermunicipal de passageiros;
- Atendimento ao público quanto à licitação de vagas para o sistema regular complementar de transporte intermunicipal de passageiros;
- Acompanhamento do desenvolvimento de estudo de integração do transporte de passageiros na região metropolitana de Fortaleza, contratado pelo Metrofor à empresa Protran;
- Desenvolvimento, em conjunto com a coordenadoria econômico-tarifária, de estudo para definição da tarifa de referência das linhas do serviço regular complementar de transporte de passageiros a serem licitadas;
- Participação no grupo de trabalho para elaborar as estratégias e diretrizes de fiscalização ao transporte clandestino de passageiros;
- Relativos ao Edital VUP e VUM:
 - Ato de conveniência para a licitação;
 - Acompanhamento do estudo de viabilidade das linhas elaborado por Dert e UFC;
 - Parecer técnico sobre os pleitos de Fecaue e Fetrance;
 - Elaboração dos anexos do Edital VUP e VUM.
- Assinatura do convênio Arce/Metrofor;
- Assinatura do convênio 01/2002 - Seinfra/Dert/Detran/Arce;
- Início das assinaturas dos termos de re-ratificação com as empresas transportadoras do serviço regular de transporte intermunicipal;

ARCE

- Elaboração da minuta do Decreto nº 26.803 de 24/10/02, que extingue o Decreto 26.524 de 27/02/2002 e regulamenta o serviço regular complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;
- Elaboração de edital para o serviço regular complementar, com base no Decreto nº 26.803 de 24/10/02;
- Acompanhamento do estudo de integração do transporte de passageiros na região metropolitana de Fortaleza, contratado pelo Metrofor à empresa Protran;
- Elaboração de parecer, em conjunto com a Procuradoria Jurídica, sobre pleitos do Sindiônibus, Sinterônibus e Expresso Guanabara S/A.

Compete à coordenadoria econômico-tarifária elaborar e implementar regras econômicas e tarifárias visando assegurar o funcionamento adequado dos serviços públicos considerados essenciais ao bem-estar da sociedade.

Dentre as atividades da coordenadoria, destacam-se a regulação econômica (estímulo à concorrência nos setores regulados e análise de limites de concentração de mercado), a regulação tarifária (análise dos custos dos serviços públicos e estabelecimento de estruturas e modelos tarifários) e a fiscalização (monitoração do cumprimento das normas legais relativas às tarifas cobradas pelas entidades reguladas).

Durante o ano de 2002, a coordenadoria executou especialmente as seguintes ações:

Setor de Transportes

- Elaboração de cláusulas econômicas e tarifárias para compor o edital de licitação para o serviço regular complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;
- Elaboração de planilhas de custos para o transporte rodoviário intermunicipal, com o objetivo de estabelecer tarifas de referência para as licitações;
- Participação em audiências públicas do transporte rodoviário intermunicipal;
- Elaboração de respostas para os questionamentos formulados nas audiências e nas consultas públicas;
- Estudo do marco regulatório dos transportes portuário e metroviário.

Setor de Saneamento Básico

- Acompanhamento de consultorias nacionais e internacionais nas áreas de modelos tarifários, definição de preços para efluentes não domésticos, indenização pela interrupção na prestação dos serviços e estrutura tarifária;
- Elaboração de cláusulas econômicas e tarifárias para compor um contrato de concessão padrão para os municípios do Estado do Ceará;

- Elaboração de minuta de Resolução para disciplinar os procedimentos a serem adotados na formulação e apresentação de propostas de revisão das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Estudo sobre a situação econômico-financeira da Cagece, relativamente às principais empresas de saneamento do país;
- Estudo sobre os impactos no volume faturado e nas receitas operacionais do serviço de esgoto, em decorrência de alterações nas proporções entre as tarifas de água e de esgoto.

Setor de Energia Elétrica

- Análise e parecer de processos de ouvidoria sobre revisão de multas e juros incidentes em contas atrasadas;
- Acompanhamento e atualização das tabelas tarifárias em decorrência de reajustes ordinários e extraordinários;
- Análise e parecer sobre o valor a ser aplicado pela Coelce no Estado do Ceará, no contexto do “Programa de Investimentos Especiais”;
- Acompanhamento do processo da primeira revisão das tarifas de energia elétrica da Coelce.

Setor de Gás Canalizado

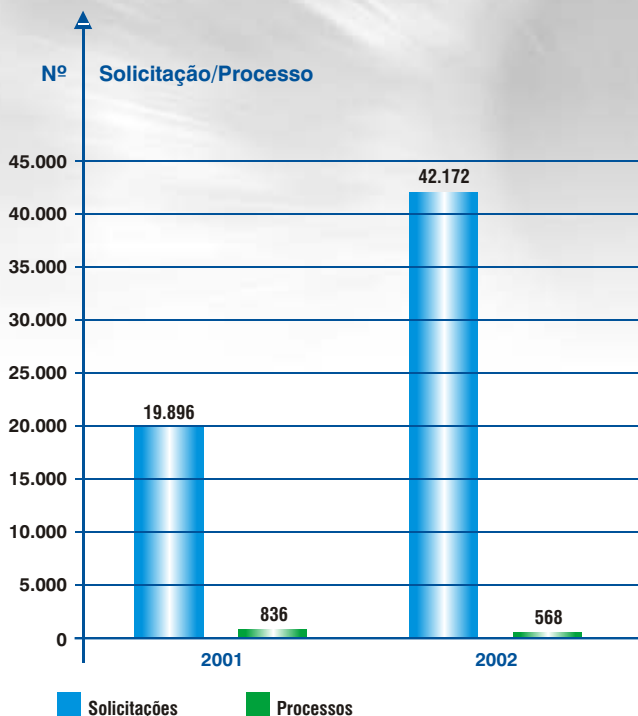
- Elaboração de elenco de contas para a Cegás e disponibilização para consulta pública;
- Estudo de um modelo tarifário para a Cegás;
- Acompanhamento dos trabalhos da consultoria para privatização da Cegás;
- Elaboração de cláusulas tarifárias para compor minuta de contrato de concessão dos serviços de gás canalizado;
- Participação na elaboração de minutas de resolução sobre o fornecimento e a qualidade dos serviços de gás canalizado no Estado do Ceará.

No ano de 2002, a ouvidoria da Arce apresentou os seguintes resultados no estabelecimento de políticas de ação visando maior eficiência no recebimento, processamento e provimento das reclamações dos usuários dos serviços públicos regulados de energia elétrica e saneamento básico.

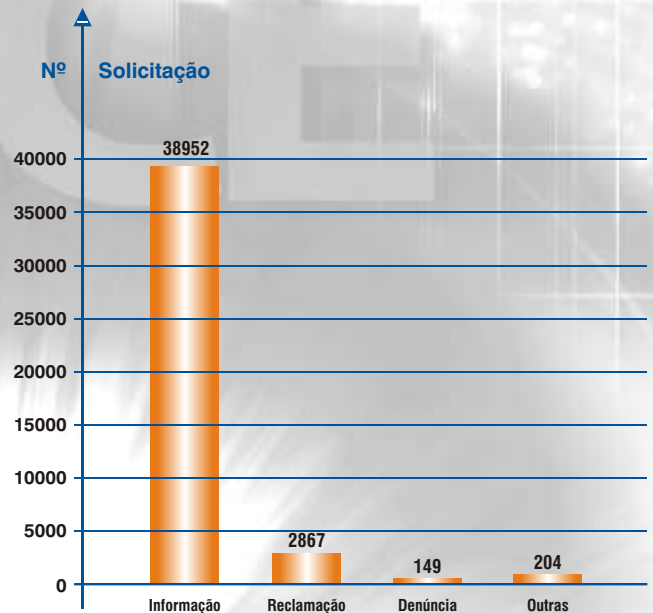
Energia

A ouvidoria da Arce atendeu a um total de 42.172 solicitações de usuários de energia elétrica, o que representou um aumento de 112% com relação ao número de atendimentos realizados no ano de 2001. Das solicitações recebidas em 2002, 568 demandaram a instauração de processos administrativos.

Solicitações e processos de ouvidoria em 2001 e 2002 Energia elétrica



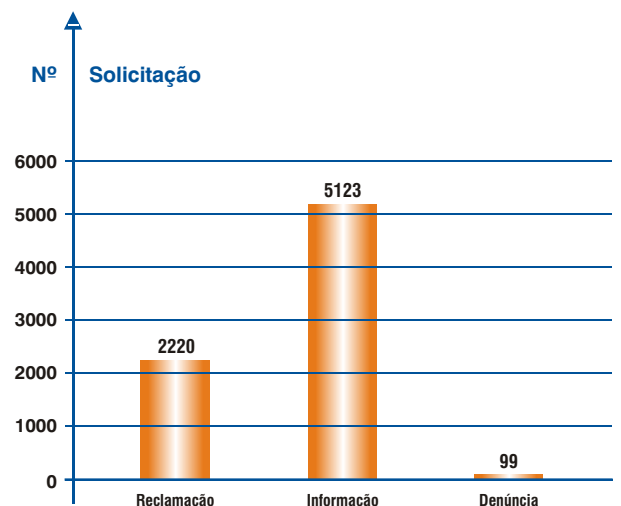
Solicitações por tipo de ocorrência em 2002 Energia elétrica



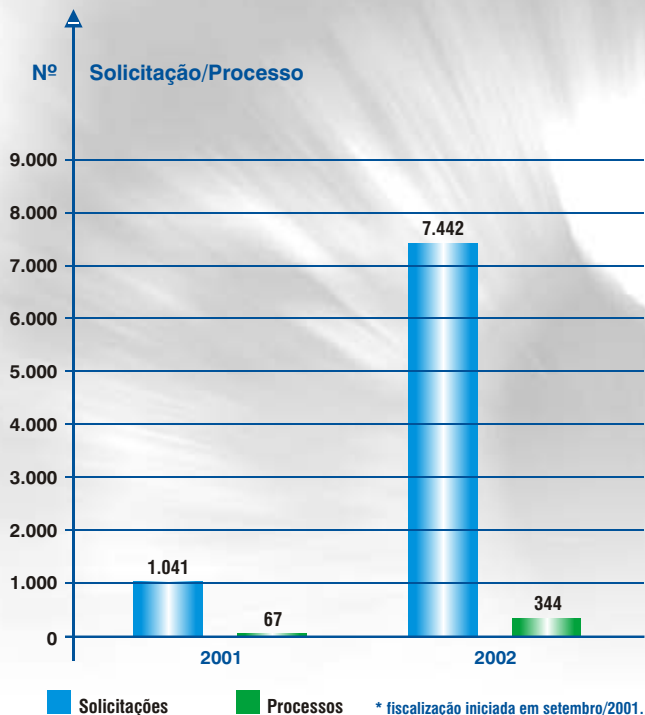
Saneamento Básico

O ingresso de 7.442 solicitações originou 334 processos administrativos para a solução de conflitos entre a Cagece e seus usuários, constatando-se um aumento no número de atendimentos da ordem de 600% em relação a 2001.

Solicitações por tipo de ocorrência em 2002 Saneamento básico



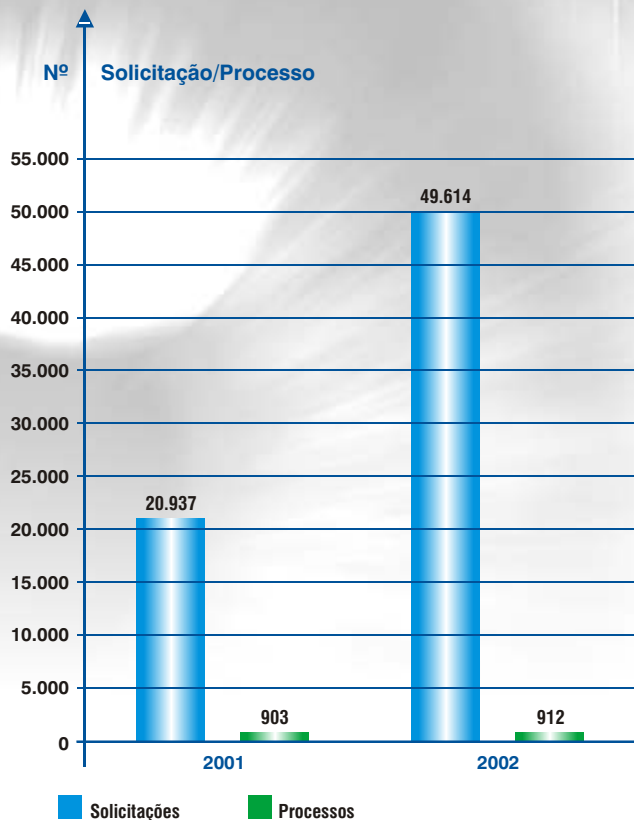
Solicitações e processos de ouvidoria em 2001* e 2002 Saneamento básico



Consolidando os dados de atendimento nos setores de energia e saneamento em 2002, comparativamente a 2001, o sistema de ouvidoria da Arce assinalou a entrada de 49.614 solicitações e determinou a abertura de 912 processos administrativos, representando um incremento global aproximado de 140% para solicitações, tendo o número de processos abertos mantido-se no mesmo quantitativo de 2001. É importante ressaltar que muitas solicitações podem ser atendidas sem a necessária formalização processual, desde que o requerente sinta-se plenamente satisfeito. Nesse sentido, a ouvidoria da Arce vem aperfeiçoando suas técnicas de atendimento e proporcionando a agilidade e a satisfação requeridas pelos usuários, com substancial aumento de produtividade e redução dos custos administrativos.

As solicitações chegaram à Arce através dos sistemas de discagem direta gratuita, postagem, fax, internet e atendimento pessoal.

Solicitações e processos de ouvidoria em 2001 e 2002 Energia elétrica e Saneamento básico



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 V Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, realizado de 19 a 22 de novembro de 2002, em Curitiba-PR, e coordenado pela Copel-Companhia Paranaense de Energia em parceria com o Fórum Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica e com a Aneel - Agência Nacional de Energia Elétrica.

Mediação

Foram realizadas 4 (quatro) mediações no decorrer do ano de 2002, todas elas visando a solucionar conflitos entre a concessionária de energia elétrica e seus consumidores.

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.

Audiências Públicas

Em março de 2002, a Arce, com o apoio da ouvidoria, realizou audiência pública simultânea com a Aneel, visando a obter subsídios e informações adicionais do ato regulamentar que estabeleceu o contrato de adesão, destinado a regular as relações de fornecimento de energia elétrica entre as concessionárias e o consumidor responsável por unidade consumidora do grupo B (baixa tensão).

Em abril de 2002, a ouvidoria participou das duas audiências públicas visando obter subsídios e informações adicionais para o edital de licitação para concessão da prestação dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

Relacionamento com Outros Órgãos

A Arce manteve relacionamento com o Decom, atendendo a solicitações de usuários da Coelce e da Cagece que procuraram aquele órgão de defesa do consumidor. Também, com a Secretaria de Ouvidoria Geral do Meio Ambiente - Soma, que redirecionou reclamações de programas como o "Alô Cidadão" e "Alô Idoso", para o tratamento especializado da Arce.

A Arce tem como um de seus objetivos promover a comunicação adequada com os agentes dos setores regulados e a sociedade em geral, de modo a contribuir para o cumprimento de sua missão institucional.

Ao informar sobre a prestação dos serviços públicos regulados, a Arce pretende proporcionar uma clara compreensão das finalidades de uma agência reguladora e dos benefícios que sua existência traz à população cearense.

Para o cumprimento deste propósito, concretizou as seguintes atividades em 2002:

Ações Educativas

Manual “Conheça seus Direitos e Deveres como Consumidor de Energia Elétrica”

Cartilha contendo as normas essenciais da Resolução n.º 456/ANEEL, indicando os principais direitos e deveres do consumidor de energia elétrica em baixa tensão.

Com tiragem de 10.000 exemplares, teve como principal canal de divulgação e distribuição as instituições governamentais e não-governamentais, organismos de defesa do consumidor e agentes setoriais.



Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Unidades Consumidoras Atendidas em Baixa Tensão, o “Contrato de Adesão”.

Em conjunto com a Aneel, a Arce promoveu a apresentação e esclarecimento do Contrato de Adesão, documento que estabelece direitos e deveres da concessionária e do usuário de energia elétrica. O evento contou com a presença da mídia e do público setorial.



Divulgação de Serviços

Spots para o Rádio

A Arce promoveu a produção e veiculação de spots de 30” e 45”, com enfoque no atendimento prestado aos usuários pela ouvidoria da agência. Os anúncios foram veiculados em 47 emissoras da capital e do interior do estado, com aproximadamente 4.500 inserções posicionadas em programas de grande audiência.



ARCE

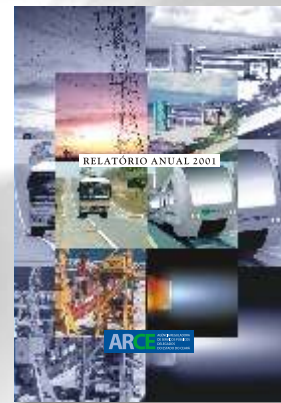
Internet

A agência, ao criar um canal de comunicação na web, permitiu aos usuários dos serviços públicos regulados e à sociedade em geral o acesso a conteúdos de natureza legal, educativa e estatística, disponibilizando as informações e serviços de interesse público.



Relatório Anual

O relatório anual é uma exposição das atividades da agência no período. Ao atender as necessidades de divulgação dos seus resultados, a Arce age de forma transparente e informa à sociedade o que vem realizando para promover a eficiência dos serviços públicos delegados.



Promoção Institucional

Regulação na Universidade

A disciplina “Regulação de Serviços Públicos” foi inserida no currículo dos cursos de graduação em Administração Pública e Administração de Empresas, da Universidade Estadual do Ceará - UECE. A iniciativa da Arce abriu uma nova perspectiva para o estudo, divulgação e consolidação da atividade, desde a produção científica até a formação de profissionais mais qualificados para atender às demandas do mercado, conforme destaque na imprensa.



III Fórum Estadual de Debates sobre Condições de Trabalho no Setor Elétrico

Evento que contou com o patrocínio e apoio de vários agentes setoriais, tendo a Arce participado dos debates, contribuindo com exposições e divulgando suas competências institucionais.



Proposta para a Regulação dos Serviços Públicos do Município de Fortaleza

Iniciativa para ampliar e divulgar a atuação regulatória da Arce, o documento foi elaborado de modo a apresentar e demonstrar, à Prefeitura de Fortaleza, as vantagens operacionais e econômicas em delegar à Arce a regulação dos serviços públicos sob sua competência.



Encontro Nacional das Agências Reguladoras

Organização conjunta da ABAR e da Arce, o evento foi realizado em Fortaleza, sendo dirigido às agências associadas e convidados do setor. O encontro tornou-se um importante compromisso na agenda de trabalho da associação, permitindo a troca de experiências e uniformização de procedimentos.



Audiências Públicas

A comunicação social da Arce participou, em abril, da realização das audiências públicas sobre os editais para licitação da prestação dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. Na oportunidade, a Arce ouviu os interessados, transmitiu informações técnicas e proporcionou à sociedade o conhecimento dos princípios e objetivos da agência. As Audiências Públicas foram transmitidas ao vivo, pela TV Ceará, para todo o estado.



Relações com a Mídia

Como integrante do mix de comunicação, a assessoria de imprensa da Arce tem por objetivo produzir, divulgar, orientar, acompanhar e analisar notícias e informações do interesse da agência, atendendo à necessidade de promover o fortalecimento de sua imagem institucional. No cumprimento dessa missão, esclareceu e divulgou à sociedade as atividades regulatórias e estabeleceu um canal de informação entre a Arce e os veículos de comunicação.



Inserida na estrutura organizacional da Agência como órgão de assessoramento, a Procuradoria Jurídica da Arce auxilia nos processos decisórios, tendo participado das seguintes ações no exercício de 2002:

Assessoria jurídica ampla, com emissão de pareceres, elaboração de textos normativos para definição dos marcos regulatórios nos setores de:

a) Energia elétrica

- análise e resposta a consultas;
- pareceres em processos de ouvidoria e processos administrativos punitivos;
- análise/elaboração de minutas de resoluções e participação em audiências públicas da Aneel.

b) Gás canalizado

- revisão do marco regulatório, notadamente a lei e o contrato de concessão remetido ao Codes;
- elaboração de pareceres sobre a matéria.

c) Saneamento básico

- Participação na elaboração das resoluções da Arce para o setor;
- emissão de pareceres em processos de ouvidoria;
- esclarecimentos e posicionamentos às consultas dos diversos agentes.

d) Transportes

- revisão dos editais e dos contratos para a licitação dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;
- participação na análise das sugestões formuladas em consultas públicas;
- revisão do novo convênio com o Dert;
- colaboração na elaboração dos marcos regulatórios para o setor.

e) Gerência administrativo-financeira:

- participação na revisão de minutas de editais de licitação;
- emissão de pareceres em resposta às consultas sobre aditivo de contratos e solicitações de servidores;
- elaboração de contratos e termos jurídicos em geral, de interesse da Arce.

Representação judicial da Arce

Referente à cobrança da Taxa de Iluminação Pública - TIP - agravo e defesa em processos existentes.

Nos processos ajuizados em face à Aneel, foram realizadas ações de apoio à assessoria jurídica da agência nacional.

Compete a Gerência Administrativo-Financeira da Arce desenvolver e implementar planos e procedimentos administrativos, executando os processos financeiros, orçamentários e contábeis necessários ao cumprimento das finalidades institucionais.

A GAF integra, de forma coordenada, as seguintes áreas:

- **Finanças:** planeja e executa as atividades de natureza econômico-financeira da Arce, realizando os serviços relativos à contabilidade geral e ao fluxo de recursos;
- **Planejamento e Sistemas Administrativos:** desenvolve os planos, programas e métodos administrativos da Arce;
- **Compras e Patrimônio:** gere e controla os bens patrimoniais da Arce e a aquisição de seus materiais e equipamentos;
- **Recursos Humanos:** executa as rotinas de pessoal da agência e aplicar técnicas de treinamento para promover o desenvolvimento funcional;
- **Convênios:** acompanha e fiscaliza os convênios firmados com a agência;
- **Informática:** gerencia a tecnologia da informação, dando suporte a todas as unidades operacionais.

Algumas das principais atividades da GAF em 2002

- Elaboração do orçamento anual da Agência

- Desenvolvimento dos projetos de Gestão da Capacitação e Avaliação de Desempenho;
- Implantação de novo fluxo de processos de pagamentos;
- Gestão de contratos e convênios;
- Coordenação do projeto de readequação das instalações prediais da Arce;
- Organização e logística das audiências públicas;
- Seleção e orientação do pessoal terceirizado;
- Coordenação do projeto para criação do novo site da Arce;
- Implantação dos sistemas informatizados:
 - SOA - Sistema de Ouvidoria da Arce (Saneamento e Transportes);
 - SCA - Sistema de Controle de Almoxarifado e Patrimônio, com requisição de material on-line;
 - SCD - Sistema de Controle de Documentos e Arquivo.
- Ampliação da rede de computadores;
- Controle de acesso a Internet;
- Elaboração de normas e procedimentos para a Informática.

Capacitação e Treinamento

Visando integrar e aperfeiçoar os servidores na dinâmica funcional de uma moderna agência reguladora, a Arce promoveu sua participação nos seguintes eventos:

ÁREA	CURSOS/SEMINÁRIOS/CONGRESSOS
Administrativo-Financeira	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de Pessoal no Serviço Público; • Gestão da Avaliação do desempenho dos Recursos Humanos;• Como Elaborar e Executar um Projeto de Treinamento; • Capacitação dos Recursos Humanos do Setor Público;• Sistema Operacional Windows; • Execução Orçamentária e Financeira na Administração Pública;• Execução, Gestão e Prestação de Contas de Convênios no Serviço Público;
Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">• Curso de Mediação; • Curso de Técnicas de Negociação e Persuasão;• II Seminário Estadual do Ministério Público do Consumidor;
Fiscalização	<ul style="list-style-type: none">• Investigação e Análise de Acidentes; • Detecção de Vazamentos em Dutos e Gasodutos-Impactos, Tecnologias, Desempenho e Especificação; • Gerenciamento Integrado de Resíduos Sólidos; • Programa Internacional de Regulação;• Sistemas de Gestão da Qualidade Laboratorial; • Auditoria da Qualidade; • Implementação de Sistemas de Gestão Ambiental; • Curso de Especialização em Engenharia de Saneamento Básico; • VIII Simpósio de Especialização em Operação e Planejamento de Expansão do Setor Elétrico; • Regulação da Concorrência Expansão nas Indústrias de Gás e Eletricidade; • Seminário sobre Indicadores de Desempenho no Setor de Energia; • ENERCON: Encontro Nacional de Energia e Eletricidade; • ENERSHOW 2002: Feira e Congresso; • Tributação e Revisão de Tarifas em Energia e Gás; • X Seminário de Planejamento Econômico Financeiro do Setor Elétrico; • XVI ENEP Encontro Nacional de Entidades Portuárias;• ITS Brasil Sistemas Inteligentes de Transportes; • Controle de Frota de Veículos; • Seminário sobre Planejamento, Projeto e Operação de Redes de Abastecimento de Água; • II Congresso Brasileiro de Saneamento; • VI Simpósio Ítalo Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental; • XVI Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte ANPET;

- Legislação de Urgência e Medidas Provisórias; • 12 TH International Training Program On Utility Regulation & Strategy;
- Latim Jurídico; • Curso de Pregão com Formação de Pregoeiro; • II Congresso Brasileiro de Direito do Estado;
- I Congresso Brasileiro de Direito Civil; • I Seminário Cearense de Advocacia Pública e Meio Ambiente;
- VIII Encontro Nacional de Comissões de Licitação; • Direito 2002; • XVI Congresso Brasileiro de Direito Administrativo;

Jurídico

Informática

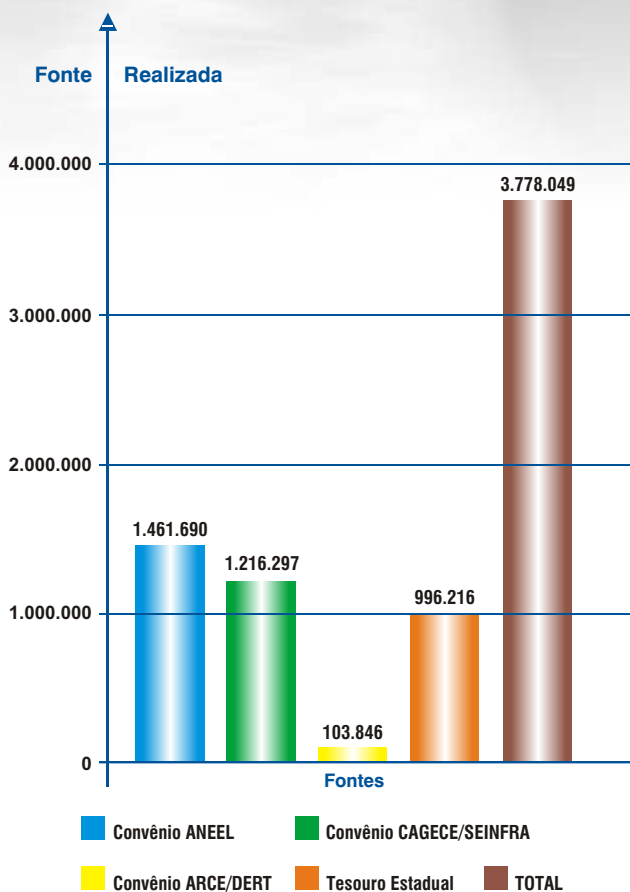
- Desenvolvimento de Aplicações na web; • Introdução ao Oracle 8i e PL/SQL;

Demonstrativos Financeiros

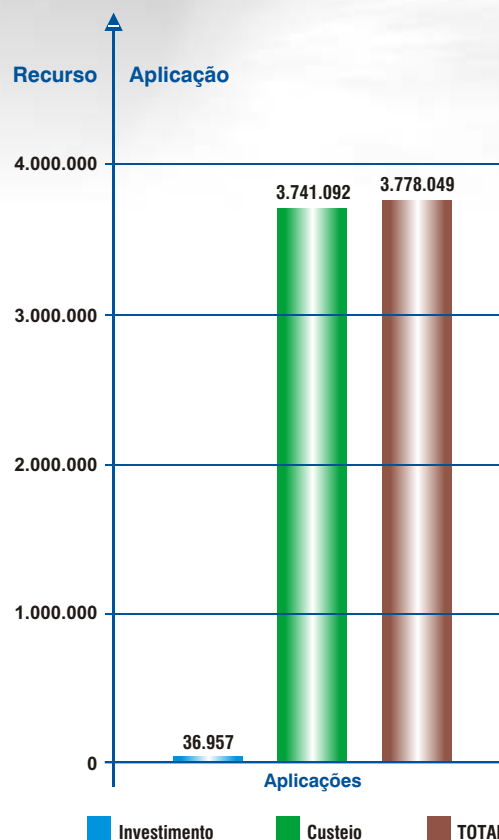
A Arce teve como principais fontes de receita os recursos

provenientes de convênios com Aneel, Dert e Cagece, bem como o Tesouro Estadual.

Fontes de Recursos 2002

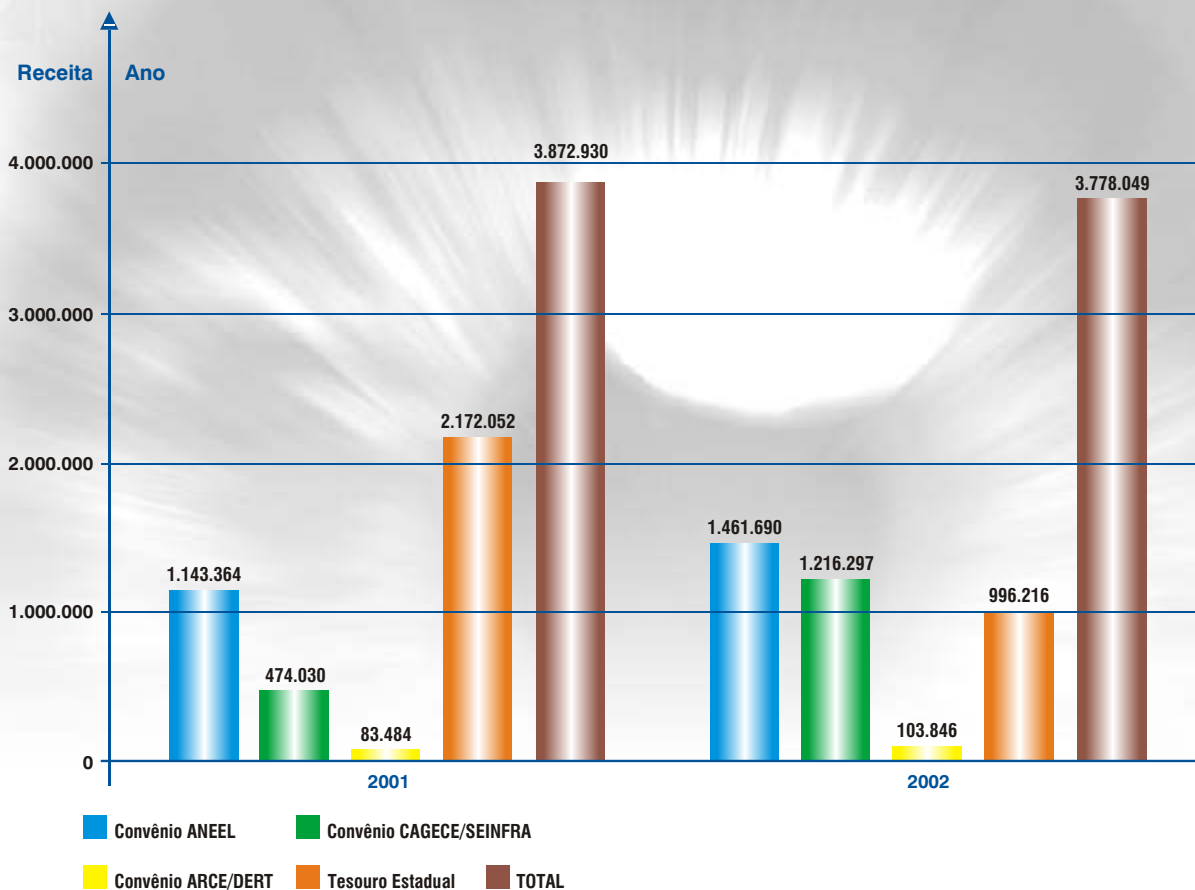


Aplicação de Recursos 2002



ARCE

Receitas em 2001 e 2002 (Valores em R\$ 1,00)



Despesas em 2001 e 2002 (Valores em R\$ 1,00)

DESCRIÇÃO	2001	2002
DE CUSTEIO		
Pessoal Próprio	1.698.298	1.851.865
Pessoal Terceirizado Apoio	150.968	336.499
Serv. Terceiros - Fiscalização Energia Elétrica	409.948	420.038
Serv. Terceiros - Consultoria Transporte	2.560	0
Serv. Terceiros - Consultoria Saneamento	24.779	197.551
Serv. Terceiros - Pesquisa de Opinião	0	3.690
Audiências Públicas	0	13.254
Comunicação e Divulgação	45.915	184.337
Passagens e Diárias	188.596	132.111
Capacitação de Pessoal	71.504	66.745
Aluguel e Condomínio	115.087	129.687
Telefonia	41.121	73.926
Energia Elétrica	11.767	23.727
Locação de Equipamentos	3.350	61.750
Conservação e Adaptação de Imóveis	1.161	419
Conservação de Móveis e Equipamentos	1.377	4.244
Correios e Comunicação de Dados	16.654	15.244

ARCE

Xerox, Impressão e Encadernação	12.683	22.388
Assinaturas de Jornais e Revistas	2.994	5.045
Material de Escritório	18.437	10.868
Material de Processamentos de Dados	16.654	24.975
Combustíveis e Manutenção de Veículos	6.889	11.852
Restituição de Convênios ao Tesouro Estadual	130.305	0
Outros	681.227	150.878
Total	3.652.274	3.741.093

DE CAPITAL

Veículos	0	32.559
Mobiliário em Geral	37.376	300
Condicionadores de Ar	12.741	0
Equipamentos de Telecomunicações	3.330	0
Livros e Publicações Técnicas	4.982	1.486
Computadores e Periféricos	154.965	0
Equipamentos para Tecnologia da Informação	0	1.522
Outros	7.262	1.090
Total	220.656	36.957

TOTAL DAS DESPESAS

3.872.930 **3.778.049**

Conselho Diretor

José Bonifacio de Sousa Filho - Presidente

Jurandir Picanço Júnior

Hugo de Brito Machado

Assessorias do Conselho Diretor

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Josesito Moura do Amaral Padilha Júnior

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

ARCE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

www.arce.ce.gov.br

ouvidor@arce.ce.gov.br

atendimento ao consumidor: **0800.853838**

