

# ARCE

*Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará*

**2003**  
*Relatório Anual*





## *Relatório Anual 2003*

<b><i>Apresentação</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE</i></b>	<b>7</b>
<b><i>Energia Elétrica</i></b>	<b>9</b>
<b><i>Gás Canalizado</i></b>	<b>21</b>
<b><i>Saneamento Básico</i></b>	<b>23</b>
<b><i>Transportes</i></b>	<b>31</b>
<b><i>Regulação Econômica</i></b>	<b>33</b>
<b><i>Ouvidoria</i></b>	<b>35</b>
<b><i>Comunicação Social Assessoria Jurídica Gestão Administrativa</i></b>	<b>39</b>

# ***Sumário***

## Apresentação

**A** Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) é uma autarquia especial, criada através da Lei estadual n.º 12.786, de 30 de dezembro de 1997. Sua instituição é fruto de profundas mudanças na relação do aparelho estatal com a sociedade e a própria ordem econômica, responsáveis pelo fortalecimento do papel regulador do Estado, em detrimento de um Estado produtor de bens e serviços.

Nesse novo modelo institucional, as agências reguladoras afirmam-se como órgãos a serviço do interesse público, promovendo a estabilidade nas relações entre os consumidores, operadores públicos e privados e poder concedente. É através dessa capacidade de combinar o equilíbrio do sistema regulado com o alcance dos objetivos sócio-econômicos pretendidos para o setor que decorre a credibilidade da atividade regulatória.

Em nosso Estado, é responsabilidade da Arce regular os setores de energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transportes, mediante normatização, planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização das respectivas concessões e permissões, missão cujo cumprimento requer rigorosa obediência aos princípios de justiça, honestidade, equidade e imparcialidade, associados a uma indispensável capacitação técnica dos seus quadros, de modo a proporcionar a eficiência regulatória e a adequada prestação de serviços à sociedade.

Ao apresentar as ações realizadas pela Arce em 2003, destaco a fiscalização dos serviços prestados pela Companhia Energética do Ceará (Coelce), no tocante à qualidade do atendimento comercial e do fornecimento de energia elétrica. Com auditorias nas gerências e departamentos comerciais e técnicos da empresa, estendendo-se por todas as regiões do Estado, a Arce cumpriu 100% do Plano de Atividades e Metas previsto para o exercício, resultando 91 determinações e 48 recomendações à concessionária, destinadas à correção e aperfeiçoamento dos serviços prestados e a melhoria dos indicadores.

Para o setor de gás canalizado, a agência elaborou e propôs aditivo ao contrato de concessão firmado entre o governo do Estado e a Companhia de Gás do Ceará (Cegás), termo que delega à Arce a regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado em nosso Estado, além de preparar o seu Plano de Atividades e Metas, fixando as diretrizes de atuação no biênio 2004/2005 e os recursos necessários à sua execução.

As atenções da Arce também estiveram voltadas para a fiscalização do setor de saneamento básico. Através da execução de auditorias previstas no Convênio Seinfra/Arce/Cagece, nº 20/2001, a agência implementou 38 ações de fiscalização na capital e interior, orientadas a sistemas vitais, como: abastecimento de água, qualidade e controle, tratamento de esgotos e atendimento aos usuários. Do resultado dessas ações, 211 determinações foram expedidas à Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), de forma a corrigir distorções nos padrões oficiais de qualidade. A fim de aperfeiçoar as atividades do setor, a Arce propôs importantes instrumentos normativos, desenvolveu estudos, manuais e interagiu com inúmeros órgãos técnicos, sempre buscando a melhoria dos serviços e a satisfação dos usuários.

Com relação a transportes, a agência implementou ações substanciais para a regulamentação do setor, a exemplo do lançamento do edital de concorrência pública para a permissão da prestação de serviço regular complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, medida de há muito requerida para o disciplinamento de uma questão particularmente sensível à sociedade. Proposições normativas, assinatura de acordos com delegatários, participação em estudos de integração dos sistemas de transporte público, foram outras medidas prévias necessárias à fundamentação e operacionalização das atividades da agência na área.

## Apresentação

Não obstante todos os avanços, nenhuma atividade pública pode prescindir do diálogo permanente, transparente e aberto com todos os atores sociais. Ao se tornar permeável à sociedade, a Arce assentou sua credibilidade e conquistou os frutos da interlocução com os mais variados beneficiários da atividade regulatória, desde consumidores, concessionários, agentes econômicos a órgãos de classe e associações comunitárias. Estimulando a publicidade e os meios de atendimento, criando canais institucionais com os operadores regulados ou alargando espaços de comunicação com entidades representativas do cidadão, a agência aperfeiçoou seu relacionamento com os cearenses e ampliou a divulgação dos serviços que presta, registrando em 2003 um aumento de 38% das demandas à sua Ouvidoria, com aproximadamente 70.000 solicitações.

Não alcançaríamos os resultados destacados senão com o emprego de instrumentos de planejamento e gestão eficazes, de uma ação administrativo-financeira alinhada ao ambiente dinâmico e complexo da regulação, capaz de prover soluções rápidas e consistentes. Tampouco superaríamos assimetrias de interesses ou equacionaríamos conflitos legais, não fosse a atenta e pertinaz vigília jurídica de nosso corpo de

procuradores, ao exame inflexível da legalidade e legitimidade dos atos desta agência, conduta que nos é tão cara.

Estendo, assim, nossos agradecimentos a todos os dedicados servidores desta casa, competentes no cumprimento do dever e exemplares no compromisso com a probidade, sem o que nenhuma obra administrativa lograria sucesso. À sua colaboração esta administração dispensa o melhor grau de deferência.

Finalmente, divulgar nossas atividades, além de um imperativo legal, é servir à sociedade com indispensável transparência e estimular seus meios de controle, levando ao conhecimento do povo cearense, e demais interessados, os resultados que são esperados de um agente focado no interesse público, que promovendo a eficiência econômica e técnica dos serviços regulados, colabora com o desenvolvimento estruturante e sustentado do nosso Estado e o bem-estar de sua população.

**Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes**

Presidente do Conselho Diretor da Arce

# 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 elétrica, gás canalizado, 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.

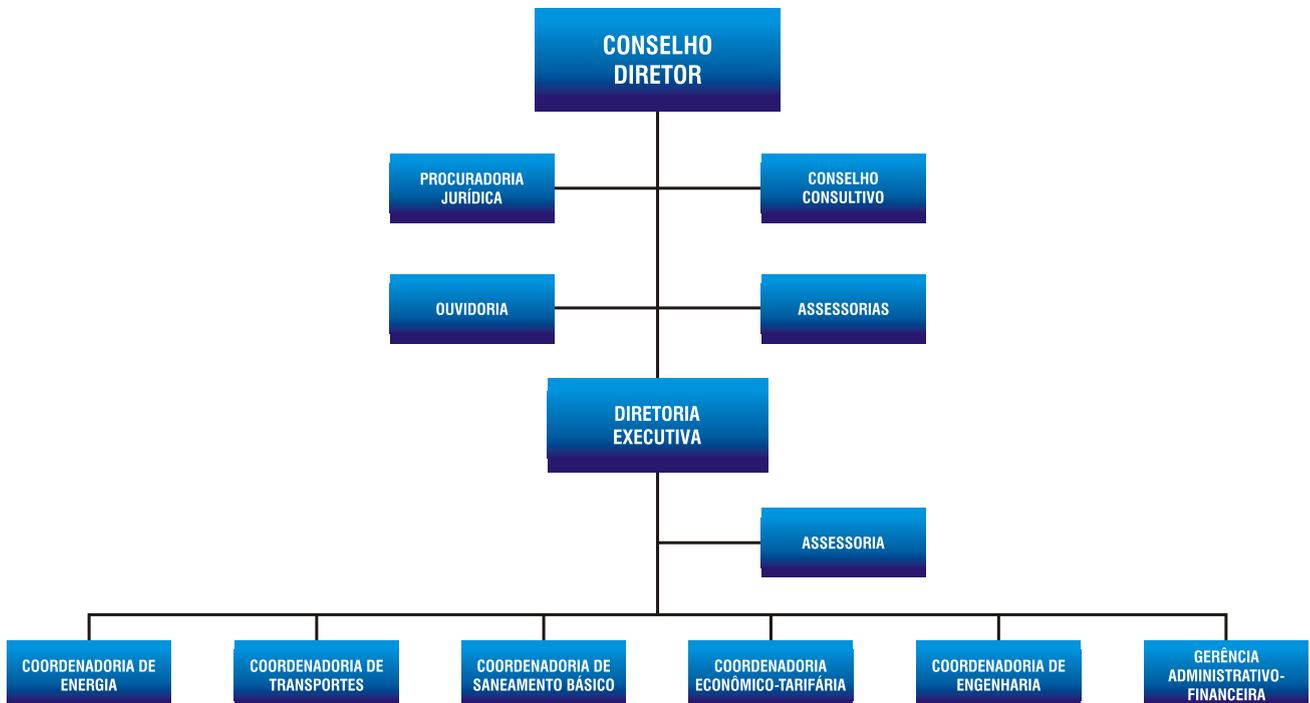
## Princípios

- 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







*Energia Elétrica*



## Energia Elétrica

**É** competência da Arce exercer a fiscalização dos serviços públicos regulados relativos ao setor energético, de acordo com as normas legais e convencionadas. Nesse segmento, a Arce desenvolveu as seguintes atividades na fiscalização da Companhia Energética do Estado do Ceará - Coelce.

### Fiscalização da Distribuição

#### Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial

As ações de fiscalização junto a área comercial da Companhia Energética do Ceará (Coelce) foram desenvolvidas segundo o Plano de Atividade e Metas - PAM 2003, aprovado pela Aneel, tendo se estendido por todas as regiões do Estado, através de auditorias realizadas nas gerências e departamentos comerciais da empresa, totalizando 57 municípios fiscalizados.

As ações de fiscalização verificaram o cumprimento da Legislação e Contrato de Concessão, bem assim, as

determinações emanadas da Arce no exercício anterior, relativas aos seguintes itens:

Pedido de Ligação; Classificação e cadastro de consumidores; Unidade consumidora residencial baixa renda; Agências de Atendimento (Aspectos funcionais, estéticos, nível técnico dos atendentes, etc.); Teleatendimento; Faturamento; Pedido de Religação; Universalização dos serviços de energia elétrica; Cumprimento dos prazos dos pedidos de orçamentos e início de obras; Suspensão de fornecimento e religação; Ressarcimento de danos; Apuração de Processos de Fraude - Termos de Ocorrência (TO's); Cobrança de serviços; Contratos de fornecimento; Atendimento a Clientes - Iluminação Pública.

As 14 ações de fiscalização exercidas na área de comercialização da energia, realizadas ao longo de 2003, identificaram 80 Não-Conformidades (transgressões à Legislação e/ou Contrato de Concessão), que resultaram em 61 determinações e 17 recomendações.



REFIS	OBJETO	TIPO	PROCESSO	TN	
004/2003	Fiscalização sobre suspensão indevida de fornecimento	Eventual	70.001/2003	74.001/2003	
006/2003	Fiscalização sobre cumprimento da Resolução Aneel 246/2002 no município de Limoeiro	Eventual	00.513/2002	74.009/2003	
008/2003	Fiscalização sobre atendimento comercial no município de Aquiraz	Eventual	00.148/2002	74.011/2003	
010/2003	Fiscalização sobre cumprimento da Resolução Aneel 246/2002 no município de Sobral	Eventual	00.566/2002	74.012/2003	
012/2003	Fiscalização do Depto. Comercial Leste, abrangendo Limoeiro, Aracati, Jaguaribe, Ibicuitinga, Quixerê Potiretama e Ererê	Periódica	70.003/2003	74.013/2003	
<del>018/2003</del>	<del>Fiscalização sobre denúncia de serviço de atendimento inadequado em Fortaleza</del>	<del>Eventual</del>	<del>70.014/2003</del>	<del>74.019/2003</del>	
020/2003	Fiscalização do Depto. Comercial Atlântico, abrangendo Itapipoca, Itapajé, Cruz, Morrinhos, Tururu, Apuiarés e Miraíma	Periódica	70.005/2003	74.023/2003	
021/2003	Fiscalização do Depto. Comercial Sul, abrangendo Iguatú, Catarina, Icó, Senador Pompeu, Tauá e Arneiroz	Periódica	70.009/2003	74.025/2003	
022/2003	Fiscalização do Depto. Comercial do Cariri, abrangendo Juazeiro do Norte, Crato, Milagres, Campos Sales, Penaforte, Porteiras e Salitre	Periódica	70.010/2003	74.022/2003	
027/2003	Processo Aneel 48500.003718/03-41 que trata da solicitação de documentos da Coelce para subsidiar a revisão tarifária de abril de 2003	Eventual	70.022/2003	74.029/2003	
028/2003	Fiscalização do Depto. Comercial Norte, abrangendo Sobral, Groaíras, Massapé, Camocim, Chaval, São Benedito, Carnaubal e Mucambo	Periódica	70.013/2003	74.004/2004	
029/2003	Fiscalização de atendimento a Pedido de Religação no município de Fortaleza	Eventual	70.007/2003	74.031/2003	
032/2003	Fiscalização do Depto. Comercial Centro Norte, abrangendo Canindé, Quixadá, Boa Viagem, Nova Russas, Catunda, Ararendá, Iporongra, Pires Ferreira Poranga, Reriutaba, Crateús	Periódica	70.020/2003	74.002/2004	
033/2003	Fiscalização do Depto. Comercial Fortaleza e Depto. Comercial Metropolitano, abrangendo Fortaleza, Maracanaú, Aquiraz, Beberibe, Cascavel, Caucaia, Baturité, Acarape, Mulungu, Ocara e Pacoti	E m c o n c l u s ã o			

REFIS - Relatório de Fiscalização; TN - Termo de Notificação.

REFIS	TN	NÃO-CONFORMIDADES	DETERMINAÇÕES	RECOMENDAÇÕES	Municípios fiscalizados em 2003 - Área Comercial			
004/2003	74.001	1	0	1	Acarape	Catunda	Jaguaribe	Poranga
006/2003	74.009	2	0	0	Apuiarés	Caucaia	Juazeiro do Norte	Porteiras
008/2003	74.011	1	1	0	Aquiraz	Chaval	Limoeiro do Norte	Potiretama
010/2003	74.012	3	2	0	Aracati	Crateús	Maracanaú	Quixadá
012/2003	74.013	15	14	4	Ararendá	Crato	Massapé	Quixerê
018/2003	74.019	1	1	1	Arneiroz	Cruz	Milagres	Reriutaba
020/2003	74.023	21	13	1	Beberibe	Fortaleza	Morrinhos	São Benedito
021/2003	74.025	13	12	2	Boa Viagem	Groaíras	Mucambo	Senador Pompeu
022/2003	74.022	8	8	3	Camocim	Ibicuitinga	Mulungu	Sobral
027/2003	74.029	1	0	0	Campos	Icó	Nova Russas	Tauá
028/2003	74.004	7	3	2	Canindé	Iguatú	Ocara	Tururu
029/2003	74.031	0	0	0	Carnaubal	Iporongra	Pacoti	
032/2003	74.002	7	7	3	Cascavel	Itapajé	Penaforte	
033/2003	E m c o n c l u s ã o				Catarina	Itapipoca	Pires Ferreira	
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>61</b>	<b>17</b>				



## Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia

Realizada segundo o Plano de Atividade e Metas - PAM 2003, aprovado pela Aneel, abrangeu todas as regiões do Estado, através de auditorias realizadas nas gerências e

departamentos técnicos da empresa, conforme demonstra o quadro a seguir:

REFIS	OBJETO	TIPO	PROCESSO	TN
001/2003	Relatório sobre irregularidades de procedimentos de segurança	Eventual	00.135/2002	74.005/2003
002/2003	Relatório sobre irregularidades em procedimentos de segurança em construção de redes	Eventual	70.068/2003	74.006/2003
003/2003	Relatório sobre irregularidades em procedimentos de segurança em manutenção de redes energizadas	Eventual	00.182/2002	74.007/2003
005/2003	Relatório sobre irregularidades em procedimentos de segurança em manutenção de redes energizadas	Eventual	00.461/2002	74.008/2003
007/2003	Relatório sobre aspectos de segurança das pessoas e instalações	Eventual	00.190/2001	74.010/2003
009/2003	Verificação do cumprimento do Plano de Obras de 2002	Eventual	00.546/2002	74.016/2003
011/2003	Fiscalização do Departamento de Distribuição Leste - DLEST (Limoeiro do Norte, Russas, Aracati e Jaguaribe)	Periódica	70.004/2003	74.014/2003
013/2003	Fiscalização do Departamento de Distribuição Centro Sul - DECES (Iguatu, Icó, Senador Pompeu e Tauá)	Periódica	70.006/2003	74.015/2003
014/2003	Fiscalização sobre nível de tensão (consumidor individual)	Eventual	00.103/2002	74.017/2003
015/2003	Relatório sobre irregularidades em procedimentos de segurança em manutenção de redes	Eventual	00.120/2002	74.020/2003
016/2003	Fiscalização no Departamento de Distribuição Sul - DESUL (Juazeiro do Norte, Crato, Milagres e Campos Sales)	Periódica	70.008/2003	74.018/2003
017/2003	Fiscalização no Departamento de Manutenção de Alta Tensão - DEMAN (Fortaleza e Região Metropolitana)	Periódica	70.012/2003	74.024/2003
023/2003	Fiscalização no Departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão Fortaleza - DEMEF	Periódica	70.016/2003	74.027/2003
024/2003	Verificação da correção dos procedimentos preliminares à passagem da linha de transmissão (LT) Nova Olinda - Antonina do Norte, classe de tensão 72,5kV	Eventual	70.019/2003	74.026/2003
025/2003	Fiscalização no Departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão Metropolitana - DEMEM	Periódica	70.017/2003	74.028/2003
026/2003	Fiscalização do Departamento de Distribuição Norte - DNORT (Sobral, Camocim, São Benedito, Itapipoca e Itapajé)	Periódica	70.018/2003	74.030/2003
030/2003	Fiscalização na Gerência de Operação de Redes de Alta e Média Tensão - GEOPER (Fortaleza)	Periódica	70.021/2003	0005/2004
031/2003	Fiscalização do Departamento de Distribuição Centro-Norte - DECEN (Canindé, Quixadá, Crateús e Nova Russas)	E m c o n c l u s ã o		

**REFIS** - Relatório de Fiscalização; **TN** - Termo de Notificação.



As 18 (dezoito) ações de fiscalização técnica, realizadas no exercício de 2003, resultaram na identificação de 45 (quarenta e cinco) não conformidades (transgressões à Legislação e/ou Contrato de Concessão) que resultaram em 30 (trinta)

determinações e 31 (trinta e uma) recomendações, relacionadas no quadro seguinte, objeto dos termos de notificação emitidos pela Arce para correção das irregularidades constatadas.

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	NÃO-CONFORMIDADES	DETERMINAÇÕES	RECOMENDAÇÕES
001/2003	74.005/2003	1	1	1
002/2003	74.006/2003	1	0	0
003/2003	74.007/2003	2	0	0
005/2003	74.008/2003	1	1	0
007/2003	74.010/2003	1	1	0
009/2003	74.016/2003	2	5	2
011/2003	74.014/2003	4	3	3
013/2003	74.015/2003	3	3	7
014/2003	74.017/2003	2	0	0
015/2003	74.020/2003	1	2	1
016/2003	74.018/2003	4	4	8
017/2003	74.024/2003	3	0	2
023/2003	74.027/2003	3	2	2
024/2003	74.026/2003	2	0	0
025/2003	74.028/2003	2	1	2
026/2003	70.030/2003	6	5	1
030/2003	0005/2004	7	2	2
031/2003		E m c o n c l u s ã o		
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>30</b>	<b>31</b>

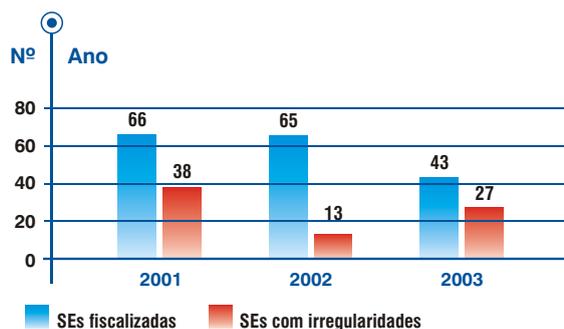
### Inspeção de Subestações

Teve como objetivo avaliar a conservação, operação e segurança das instalações das subestações da Coelce e o

cumprimento das determinações emanadas pela Arce, resultantes das ações de fiscalização realizadas em 2002.

01. LMN – L. do Norte	12. BLN - Balanço	23. AGF – Água Fria	34. INH – Inhuçu
02. RSU – Russas	13. CRT – Crato	24. PSK – P. Kennedy	35. CMM – Camocim
03. ART – Aracati	14. NVO – Nova Olinda	25. BCR – B. do Ceará	36. JTM – Juatama
04. JGB – Jaguaribe	15. UMB – Umarituba	26. MGY – Maguary	37. SBU – Sobral
05. IGT – Iguatu	16. MRG – Maranguape	27. PAP – Papicu	38. ARU – Araras I
06. ICÓ – Icó	17. AQZ – Aquiraz	28. PGB – Parangaba	39. CND – Canindé
07. CDO – Cedro	18. CSL – Cascavel	29. IBP – Ibiapina	40. NVR – Nova Russas
08. LVM - Lavras da Mangabeira	19. DIF – D. Industrial I	30. ITK – Itapipoca	41. CAT – Crateús
09. SNP – Sen. Pompeu	20. DID – D. Industrial II	31. TNG – Tianguá	42. QXD – Quixadá
10. TAA – Tauá	21. CCA – Caucaia	32. VCS – Viçosa do Ceará	43. CRE – Cariré
11. JZN – Juazeiro do Norte	22. ADT – Aldeota	33. GRJ – Granja	

### Resultado das inspeções nas Subestações da Coelce



Para correção das irregularidades identificadas neste item, foram expedidas determinações e recomendações que se acham consignadas nos termos de notificação resultantes dos Relatórios de Fiscalização - ReFis Nº 11, 13, 16, 17, 23, 25, 26 e 30.

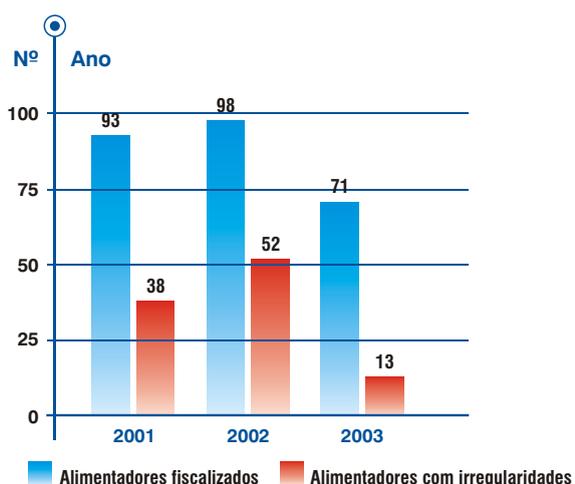
## Verificação do nível de tensão dos alimentadores primários de distribuição

Objetiva avaliar a qualidade da tensão secundária de distribuição (380/220V) fornecida ao consumidor, consoante

parâmetros estabelecidos na Resolução Aneel Nº 505/2001, conforme gráfico abaixo.

ALIMENTADOR	MUNICÍPIO	ALIMENTADOR	MUNICÍPIO	ALIMENTADOR	MUNICÍPIO
01. ART - 01N4	Itaíçaba	25. BRT - 01C4	Itapiúna	49. UMR - 01M1	Apuiarés
02. ART - 01N5	Aracati	26. MRG - 01C1	Pacatuba	50. ITE - 01I4	Irauçuba
03. JGB - 01M3	Potiretama	27. ACP - 01C1	Guaiúba	51. SLC - 01S6	Pentecoste
04. JGB - 01M5	Ererê	28. TAA - 01Y4	Arneiroz	52. PAR - 01C6	Trairi
05. JGB - 01M5	Pereiro	29. IGT - 01M3	Iguatú	53. MRC - 01M3	Bela Cruz
06. RSU - 01N2	Russas	30. CDO - 01M4	Cedro	54. ARU - 01Y8	Hidrolândia
07. LMN - 01N1	Limoeiro do Norte	31. TAA - 01Y3	Tauá	55. ARU - 01Y7	Pires Ferreira
08. MNV - 01M2	Morada Nova	32. TAA - 01Y4	Arneiroz	56. ARU - 01Y5	Santa Quitéria
09. ART - 01N3	Fortim	33. ACR - 01P1	Acopiara	57. NVR - 01N1	Ipueiras
10. BFG - 01N3	N. Jaguaribara	34. ACR - 01P2	Acopiara	58. NVR - 01N5	Mons. Tabosa
11. PSK - 01M8	Fortaleza	35. SNP - 01P3	Sen. Pompeu	59. NVR - 01N2	Poranga
12. MSJ - 01M4	Fortaleza	36. TAA - 01Y1	Quiterianópolis	60. NVR - 01N2	Ararendá
13. AGF - 01I8	Fortaleza	37. CRT - 01M5	Crato	61. CAT - 01C1	Crateús
14. PGB - 01P8	Fortaleza	38. JZN - 01M3	Juazeiro do Norte	62. CAT - 01C3	Crateús
15. DMC - 01C3	Fortaleza	39. MLG - 01Y1	Mauriti	63. CAT - 01C4	Novo Oriente
16. MCP - 01M2	Fortaleza	40. MLG - 01Y4	Milagres	64. CAT - 01C5	Independência
17. BCR - 01C5	Fortaleza	41. BBL - 01M5	Barbalha	65. QXD - 01P2	Ibaretama
18. BMS - 01S8	Fortaleza	42. BJS - 01S1	Jati	66. QXD - 01P3	Choró
19. BRT - 01C4	Itapiúna	43. NVO - 01M5	Assaré	67. QXB - 01N2	Madalena
20. ACP - 01C3	Palmácia	44. CRU - 01C3	Alcântaras	68. QXB - 01N3	Quixeramobim
21. CSL - 01C4	Cascavel	45. CRE - 01C2	Groaíras	69. CND - 01C3	Itatira
22. GRM - 01M3	Aratuba	46. AMT - 01P4	Amontada	70. CND - 01C4	Paramoti
23. PCJ - 01P5	Chorozinho	47. GRJ - 01N3	Chaval	71. BVG - 01P1	Boa Viagem
24. GRM - 01M4	Pacoti	48. CMM - 01C1	Barroquinha		

### Resultado das inspeções nos Alimentadores de Distribuição da Coelce



Para correção das irregularidades identificadas, foram tomadas as medidas de correção estabelecidas nos temas de notificação correspondentes aos Relatórios de Fiscalização - ReFis Nº 11, 13, 14, 16, 17, 23, 25, 26 e 30.



### Inspeção das turmas de manutenção e construção

Fiscalização das equipes de manutenção e construção, em redes de distribuição energizadas, para verificação do cumprimento dos procedimentos técnicos e de segurança

estabelecidos na Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho - NR 10 e dos Procedimentos de Execução e Operação POPs e PEXs, estabelecidos pela própria Coelce.

TURMAS INSPECIONADAS EM 2003	TURMAS COM IRREGULARIDADES	PERCENTUAL DE TURMAS COM IRREGULARIDADES
36	10	27,77%

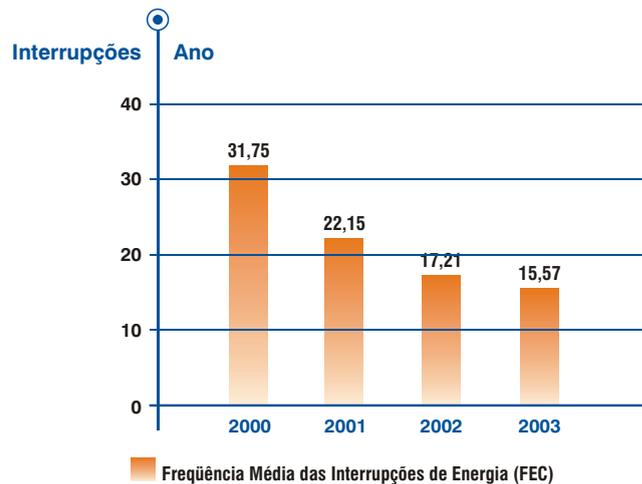
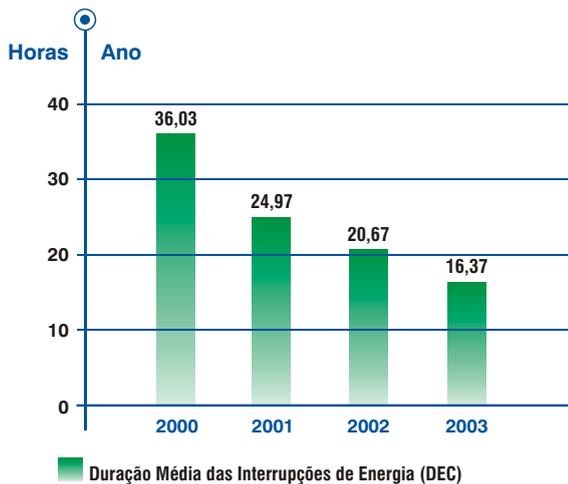
Para correção das irregularidades identificadas nesse item, foram tomadas as medidas de correção estabelecidas nos termos de notificação correspondentes aos Relatórios de Fiscalização - ReFis Nº 11, 13, 16, 26 e 30.

### Acompanhamento dos índices de continuidade DEC e FEC

A Arce realiza verificação mensal dos índices de Continuidade do Fornecimento de Energia, DEC e FEC, de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Resolução Aneel n.º 018/2002, analisando a consistência dos índices divulgados pela Concessionária.

### Evolução dos índices de continuidade DEC e FEC

A Coelce apresentou melhoria nesses índices de continuidade, que se acha representada pelo decréscimo dos valores de DEC e FEC que avaliam, respectivamente, a duração das interrupções no fornecimento de energia e a frequência dessas interrupções. Nos gráficos seguintes, observa-se a melhoria desses índices ao longo do período 2000/2003.



## Acompanhamento do Plano de Obras

Examina o plano de investimento anual previsto pela Concessionária relativo a obras na transmissão (Subestações e Linhas de Transmissão).

Nº DE OBRAS PREVISTAS PARA 2003	Nº DE OBRAS CONCLUÍDAS EM 2003	PERCENTUAL DE OBRAS CONCLUÍDAS
37	28	75,67%

A Arce recomendou à Coelce o cumprimento das obras não realizadas em alta e média tensão, visando garantir níveis de tensão adequados e evitar sobrecarga no sistema de distribuição, com o conseqüente decréscimo na qualidade do fornecimento.

## Verificação do cumprimento do Plano de Manutenção

Constatou-se que a Coelce não está cumprindo integralmente o Plano de Manutenção preventiva, conforme se denota do quadro a seguir:

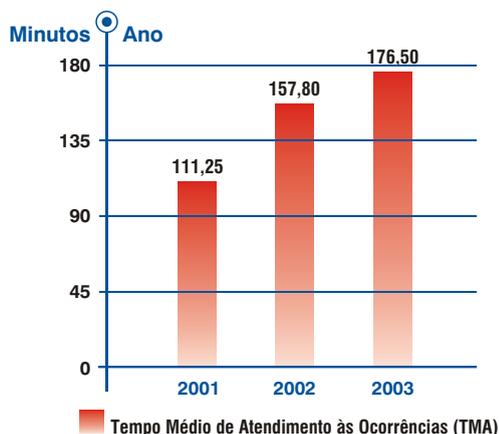
DEPARTAMENTO	Nº DE INSPEÇÕES ANALISADAS	Nº DE MANUTENÇÕES NÃO EXECUTADAS	PERCENTUAL DAS MANUTENÇÕES NÃO EXECUTADAS
DLEST	22	5	22,7%
DECES	57	15	26,3%
DESUL	59	8	13,6%
DEMEM	48	10	20,8%
DEMEF	20	5	25,0%
DENORT	134	41	30,6%
DECEN	71	5	7,0%
DEMAN	44	2	4,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>22,7%</b>

**Departamentos da Coelce:** DLEST - Departamento de Distribuição Leste (Sede em Limoeiro do Norte), DECES - Departamento de Distribuição Centro Sul (Sede em Iguatu), DESUL - Departamento de Distribuição Sul (Sede em Juazeiro do Norte), DEMEM - Departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão Metropolitana, DEMEF - Departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão Fortaleza, DNORT - Departamento de Distribuição Norte (Sede em Sobral), DECEN - Departamento de Distribuição Centro Norte (Sede em Canindé), DEMAN - Departamento de Manutenção de Alta Tensão (Sede em Fortaleza).

A Arce determinou à Coelce a elaboração de um plano de correção das irregularidades constatadas em ramais de ligação de consumidores, motivadas por falhas na manutenção. Também determinou o treinamento dos inspetores de média e baixa tensão, com o objetivo de melhorar a classificação dos serviços de manutenção e os prazos de execução.

## Verificação do cumprimento do Tempo Médio de Atendimento das reclamações por falta de energia

A Coelce apresentou um tempo médio de atendimento superior a 180 minutos, em 94 (noventa e quatro) municípios do Estado do Ceará.



As medidas de correção das irregularidades identificadas neste ítem, acham-se consignadas nos termos de notificação resultantes dos Relatórios de Fiscalização - ReFis Nº 11, 13, 16, 17, 23, 25, 26 e 30.

## Acompanhamento do Plano de Melhoria Operacional

Fiscaliza o cumprimento dos planos de melhoria operacional da rede de distribuição da Concessionária, conforme compromissos assumidos com a Aneel.

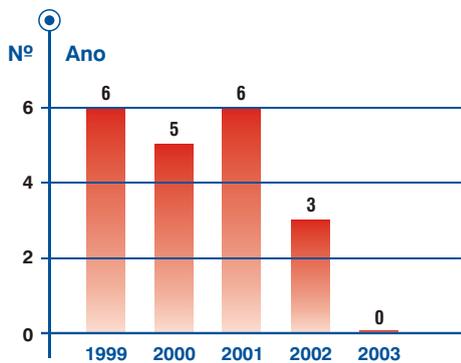
Constatou-se, através de inspeção local por amostragem, que a Coelce continua efetuando as melhorias em sua rede de distribuição, conforme compromissos assumidos com a Aneel. Contudo, em 29 (vinte e nove) Municípios fiscalizados, verificou-se um grande número de irregularidades relacionadas com a substituição de ramais de ligação que apresentaram condutores com emendas sem isolamento e/ou com isolamento inadequado.

Como medidas de correção das não-conformidades identificadas neste ítem, foi determinado à concessionária efetuar um levantamento das incorreções existentes em ramais de ligação de consumidores, envolvendo todos os departamentos operacionais da Coelce, devendo a concessionária apresentar a Arce um plano de correção.

### Fiscalização pontual sobre acidentes com energia elétrica

A Coelce apresentou, no período de 1999 a 2001, um número elevado de acidentes com energia elétrica, envolvendo funcionários próprios e terceirizados. A continuidade das ações de fiscalização da Arce exigiu da concessionária uma atenção maior quanto à segurança dos funcionários próprios e terceirizados, contribuindo para a redução do número de acidentes fatais em 2002, não tendo sido registrado nenhum caso em 2003. Todavia, o histórico de acidentes registrados em exercícios anteriores impõe a continuidade das ações implementadas pela concessionária para eliminar as causas motivadoras de acidentes.

#### Evolução do número de acidentes fatais ocorridos no sistema elétrico da Coelce com funcionários próprios e terceirizados



### Geração

No ano de 2003 as atividades de apoio da Arce à Superintendência de Fiscalização da Geração - SFG/Aneel consistiram, basicamente, na fiscalização das Usinas Térmicas Emergenciais - UTEs, usinas térmicas do Plano Prioritário de Termelétricidade - PPT e dos parques eólicos instalados no Estado.

As atividades foram desenvolvidas mensalmente, conforme previsto no cronograma de fiscalização, e consistiram na verificação de conformidade em relação ao desempenho operacional das usinas com relação a:

- Documentação de licenças ambientais de operação;
- Elaboração e implantação de manuais técnicos de operação e manutenção;
- Vistoria das condições técnicas e operacionais tanto da casa de máquinas como das máquinas geradoras;
- Exame das condições técnicas e operacionais dos sistemas e subsistemas elétricos e mecânicos das máquinas;
- Avaliação das condições técnicas e operacionais do sistema de óleo combustível e regularidade com as normas técnicas brasileiras das áreas de armazenamento;
- Vistoria das condições técnicas e operacionais dos sistemas de recebimento e transferência de óleo combustível no tocante a regularidade com as normas técnicas brasileiras e de agressão ambiental;
- Vistoria das condições técnicas e operacionais das construções prediais existentes;
- Verificação das condições técnicas e operacionais dos sistemas elétricos auxiliares e de conexão com a concessionária;
- Vistoria das condições técnicas e operacionais da subestação e sistemas de proteção de combate a incêndio;
- Exame das condições técnicas e operacionais de toda infra-estrutura e instalações de apoio;
- Acompanhamento do perfil técnico do quadro operacional;
- Verificação do cumprimento do cronograma de instalação das usinas em construção.



## Atividades de suporte à Ouvidoria e mediação de conflitos

A atuação da Coordenadoria de Energia da Arce - CEE, em apoio à Ouvidoria, consiste da análise e elaboração de pareceres técnicos referentes a solicitações e processos administrativos, oriundos de reclamações dos usuários de energia elétrica.

### Processos analisados na CEE em 2003

PROCESSOS ANALISADOS	QUANTIDADE
Cobrança por Irregularidade	130
Cobrança Indevida	52
Danos Elétricos	39
Débitos Anteriores	13
Consumo Elevado	8
Suspensão Indevida de Fornecimento	7
Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	6
Entrega de Aviso	4
Ligação	4
Qualidade do Atendimento	3
Consulta	2
Outros	64
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>

Obs.: Para esses processos e outras solicitações de Ouvidoria foram emitidos 523 pareceres.

### Autos de infração emitidos em 2003

As transgressões à Legislação e ao Contrato de Concessão, passíveis de sanções, cometidas pela Concessionária no

AI	TN	REFIS	PROCESSO	DATA DE EMISSÃO	VALOR DA MULTA
75.001	021/01	AFex-01	404/2001	22/1/2003	R\$ 594.068,89
75.002	014/02	016/01	485/2001	30/1/2003	R\$ 51.658,16
75.003	038/01	155/01*	184/2001	7/3/2003	R\$ 353.996,89
75.004	047/01	216/01*	316/2001	20/3/2003	R\$ 58.999,48
75.005	006/03	002/03	068/2002	31/3/2003	R\$ 117.998,96
75.006	023/02	014/02	201/2002	22/5/2003	R\$ 235.997,92
75.007	003/02	041/01	035/2002	22/5/2003	R\$ 235.997,92
75.008	031/01	024/01	730/2001	1/7/2003	R\$ 259.597,72
75.009	027/02	019/02	280/2002	22/7/2003	R\$ 235.997,92
75.010	74.010/03	007/03	190/2001	19/8/2003	R\$ 74.602,99
75.011	74.007/03	003/03	182/2002	8/9/2003	R\$ 159.863,55
75.012	033/02	029/02	440/2002	25/11/2003	R\$ 153.654,21
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 2.532.434,61</b>

AI - Auto de Infração; TN - Termo de Notificação; AFex - Ação de Fiscalização Extraordinária e REFIS - Relatório de Fiscalização. (\*) Parecer técnico.

## Termos de notificação emitidos em 2003

TN	REFIS	PROC.	OBJETO
74.001	04/2003	01/03	Suspensão indevida de fornecimento
74.002	30/2002	467/02	Fiscalização comercial de Fortaleza
0002	32/2003	70.020/03	Fiscalização comercial do DCOCE
74.003	25/2002	567/02	Fiscalização comercial do DECAT
74.004	32/2002	568/02	Fiscalização comercial região metropolitana
0004	28/2003	70.013/03	Fiscalização do DENOR
74.005	01/2003	135/02	Acidente fatal
74.006	02/2003	68/02	Acidente fatal
74.007	03/2003	182/02	Acidente fatal
74.008	05/2003	461/02	Acidente fatal
74.009	06/2003	513/02	Fiscalização comercial do DECOL
74.010	07/2003	190/01	Acidente fatal
74.011	08/2003	148/02	Atendimento comercial
74.012	10/2003	566/02	Fiscalização comercial do DENOR e DECAT
74.013	12/2003	03/03	Fiscalização comercial do DECOL
74.014	11/2003	04/03	Fiscalização técnica do DLEST
74.015	13/2003	06/03	Fiscalização técnica do DECES
74.016	09/2003	546/02	Fiscalização técnica - Plano de obra
74.017	14/2003	103/02	Nível de tensão
74.018	16/2003	08/03	Fiscalização técnica do DESUL
74.019	18/2003	14/03	Apuração de denúncia de falha no atendimento
74.020	15/2003	120/02	Acidente fatal
74.022	22/2003	10/03	Fiscalização comercial do DCARI
74.023	20/2003	05/03	Fiscalização comercial do DECAT
74.024	17/2003	12/03	Fiscalização técnica do DEMAM
74.025	21/2003	09/03	Fiscalização comercial do DCOSU
74.026	24/2003	19/03	Fiscalização técnica de LT 69kV
74.027	23/2003	16/03	Fiscalização técnica do DEMEF
74.028	25/2003	17/03	Fiscalização técnica do DEMEN
74.029	27/2003	22/03	Processo Aneel 48500.003718/03-41
74.030	26/2003	18/03	Fiscalização técnica do DNORT
74.031	29/2003	07/03	Fiscalização sobre religação

TN - Termo de Notificação; REFIS - Relatório de Fiscalização e PROC. - Processo.

exercício de 2003, resultaram na lavratura dos Autos de Infração relacionados no quadro seguinte:

## Resultados Obtidos

Exercendo sua finalidade última de atender ao interesse público, mediante planejamento, normalização, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões submetidas à sua competência, a Coordenadoria de Energia da Arce conseguiu no ano de 2003 alcançar os seguintes objetivos:

- Melhoria da qualidade do atendimento comercial prestado pela Coelce, com a reforma de 05 agências de atendimento, realizada em cumprimento a determinações emanadas pela Arce, como consequência direta das ações de fiscalização realizadas em 2003. Agências reformadas: Quixeré, Cruz, Tururu, Apuiarés e Conjunto Ceará.
- Devolução de valores decorrentes de apropriação indébita da Concessionária, relativos a: cobrança de taxa de religação por corte indevido; cobrança de multa por corte indevido; cobrança indevida em "Termos de Ocorrência"; cálculo incorreto do encargo de responsabilidade da Concessionária em obras de terceiros; indenização por danos elétricos; classificação incorreta de consumidores baixa renda.
- Reformulação de diversos procedimentos comerciais com benefício direto para os consumidores;
- Melhoria da continuidade do fornecimento de energia, conforme demonstrado nos gráficos de continuidade DEC e FEC;
- Melhoria na qualidade do fornecimento de energia, expresso no aumento do número de alimentadores com nível de tensão adequada;
- Redução do número de acidentes fatais e melhoria da qualificação técnica dos empregados próprios e terceirizados;
- Solução efetiva de conflitos envolvendo reclamações de consumidores, via Ouvidoria da Arce.





*Gás Canalizado*



## Gás Canalizado

**D**e acordo com a Constituição Federal, é competência dos Estados explorar diretamente, ou mediante concessão, os serviços de distribuição de gás canalizado. No nosso Estado, a distribuição desses serviços foi concedida à Companhia de Gás do Ceará - Cegás, cabendo à Arce a regulamentação e fiscalização das atividades, através de duas resoluções que formam a estrutura regulatória básica para o setor.

A primeira delas disciplina as condições gerais de fornecimento de gás canalizado e representa a base da regulamentação proposta pela agência no sentido de contribuir para uma correta mediação entre eventuais conflitos de interesses.

A segunda estabelece os procedimentos básicos relativos à qualidade dos serviços de distribuição de gás canalizado. Sua importância está ligada ao monitoramento dos indicadores de qualidade do produto, do serviço, do atendimento comercial e principalmente da segurança do sistema contra eventuais acidentes. Esta resolução também estabelece as diretrizes relativas à operação e manutenção dos sistemas.

Ambas resoluções foram expostas à consulta pública no site da agência, através da qual foram colhidas importantes contribuições para o aprimoramento dos textos.

A distribuição do gás canalizado inicia-se nas ETC's (Estações de Transferência de Custódia), local onde ocorre a transferência da responsabilidade da exploração dos serviços da Federação para o Estado, e termina no ponto de entrega, situado à jusante do medidor de vazão de gás para as unidades usuárias atendidas em baixa pressão ou à jusante da última válvula de bloqueio instalada na saída do conjunto de regulação e medição, para as unidades usuárias atendidas em média e alta pressão. A atuação da Arce estará concentrada neste segmento da cadeia do gás natural.

A Arce elaborou um plano de atividades e metas que determina as diretrizes de atuação no biênio 2004 / 2005. Este plano aloca um orçamento de R\$ 303.552,65 para o ano de 2004, início dos trabalhos de regulação, e R\$ 588.068,43 para o ano de 2005, quando a regulação estará ocorrendo a pleno vapor.

A proposta da Arce para regular o setor de gás canalizado tem como objetivo corresponder às expectativas da sociedade cearense de ter a seu dispor um serviço público de alta qualidade.





# *Saneamento Básico*



## Saneamento Básico

A atuação da Arce na fiscalização dos serviços prestados pela Cagece teve início com a assinatura do Convênio Seinfra nº 20, em 1º de setembro de 2001. Desde então, a agência vem realizando ações de fiscalização direta nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário operados pela empresa em 152 municípios do Estado do Ceará, atendimento à reclamações de usuários, elaboração de instrumentos normativos e desenvolvimento de estudos para o setor.

Segue uma síntese das atividades desempenhadas pela Arce durante o ano 2003, com os principais resultados:

### Ações de Fiscalização

Desde a vigência do Convênio Seinfra/Arce/Cagece n.º 20/2001, a Arce promoveu 70 (setenta) ações de fiscalização direta nos serviços prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, sendo 5 (cinco) iniciadas em 2001, no período de setembro a dezembro, 27 (vinte e sete) em 2002 e 38 (trinta e oito) em 2003.

Em 2003, a programação das ações de fiscalização se deu conforme o plano de trabalho do referido convênio.

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 da Água para Abastecimento;
- Centros de Reservação.

#### Esgotamento Sanitário

- Estações de Tratamento de Esgotos.

#### Atendimento aos usuários pela Cagece



O número de não-conformidades identificadas em relação aos padrões de qualidade, de determinações e de recomendações

definidas pela Arce nas ações de fiscalização empreendidas durante o ano de 2003 está computado no quadro a seguir.

AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO	MUNICÍPIO	NÃO-CONFORMIDADES	DETERMINAÇÕES	RECOMENDAÇÕES
Aplicação da Tarifa Social	Jaguaruana, Quixeré, Russas e Tabuleiro do Norte	2	3	2
Centros de Reservação	Aracoiaba, Mulungu, Pacoti e Palmácia	4	4	0
Estações de Tratamento de Esgotos	Caucaia, Fortaleza e Juazeiro do Norte	10	10	5
Laboratórios	Laboratórios Regionais das Unidades de Negócio da Bacia do Salgado e das Bacias do Acaraú e Coreau	7	7	16
Qualidade da Água Distribuída	Apuiarés, Aracoiaba, Baturité, Caucaia, Crateús, Fortaleza, General Sampaio, Maracanaú, Mulungu, Pacoti, Palmácia, Paramoti, São Gonçalo do Amarante, São Luis do Curu	54	23	2
Sistema de Abastecimento de Água	Acopiara, Baixo, Farias Brito, Independência, Massapê, Orós, Pacajus, Parambu, Piquet Carneiro, Quixadá, Russas, Saboeiro, Senador Pompeu, Tururu, Viçosa do Ceará	146	158	3
Sistema de Atendimento Comercial	Fortaleza	6	6	3
<b>TOTAL</b>		<b>229</b>	<b>211</b>	<b>31</b>

**Observações:** durante o ano de 2003 foram iniciadas ações de fiscalização em outros municípios não constantes no quadro acima, devido o relatório da fiscalização ter sido finalizado somente em 2004. São elas: Ação de Fiscalização nos Sistemas de Abastecimento de Água de Alto Santo, Aurora, Barro, Mauriti, Milagres, Morrinhos, Paracuru, Pentecoste, Trairi e Uruburetama.



## Termos de Notificação referentes a Ações de Fiscalização

TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PROCESSO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	OBJETO
001/03	40.030/02	001/03	Ação Fiscalização CR (Pacoti, Palmácia e Aracoiaba)
003/03	40.033/02	001/03	ETE Juazeiro do Norte
007/03	40.047/02	003/03	Ação Fiscalização SAA de Crateús
010/03	40.039/02	005/03	Ação Fiscalização SAA de Quixadá
012/03	40.000/03	006/03	Ação Fiscalização SAA de Farias Brito
015/03	40.042/02	007/03	Ação Fiscalização SAA de Parambú
016/03	40.001/03	009/03	Qualidade da Água da RMF Jan-Fev/2003
017/03	40.043/02	008/03	Ação Fiscalização SAA de Tururu
019/03	40.002/03	011/03	Laboratório UNBSA
020/03	40.003/03	010/03	Laboratório UNBAC
021/03	40.004/03	012/03	Tarifa Social
024/03	40.005/03	013/03	Ação Fiscalização SAA de São Gonçalo do Amarante, São Luís do Curú, Paramoti e General Sampaio
025/03	40.050/03	014/03	Ação Fiscalização SAA de Mauriti
030/03	40.018/03	017/03	Descumprimento do Convênio
031/03	40.020/03	022/03	Descumprimento do Convênio
032/03	40.022/03	032/03	Descumprimento do Convênio
033/03	40.036/03	016/03	Ação Fiscalização SAA de Morrinhos
034/03	40.018/03	017/03	Ação Fiscalização SAA de Viçosa do Ceará
035/03	40.019/03	018/03	Qualidade da Água - Análise Trihalometanos
038/03	40.030/03	008/03	Acompanhamento Qualidade da Água de Baturité
039/03	40.041/02	033/03	Qualidade da Água
040/03	40.014/02	021/03	ETE Fortaleza
042/03	40.008/03	023/03	Ação Fiscalização Comercial em Fortaleza
043/03	40.022/03	025/03	Ação Fiscalização SAA de Piquet Carneiro
046/03	40.020/03	022/03	Ação Fiscalização SAA de Senador Pompeu
047/03	40.029/03	025/03	Ação Fiscalização SAA de Baixo
052/03	40.028/03	027/03	Ação Fiscalização SAA de Pacajus
053/03	40.033/03	028/03	Ação Fiscalização SAA de Saboeiro
054/03	40.039/03	029/03	Ação Fiscalização SAA de Orós
055/03	40.035/03	031/03	Ação Fiscalização SAA de Massapê
056/03	40.040/03	032/03	Ação Fiscalização SAA de Russas
058/03	40.041/03	033/03	Ação Fiscalização SAA de Flores
059/03	40.032/03	030/03	Ação Fiscalização SAA de Acopiara

CR - Centro de Reservação; SAA - Sistema de Abastecimento de Água; RMF - Região Metropolitana de Fortaleza; ETE - Estação de Tratamento de Esgoto; UNBSA - Unidade de Negócio da Bacia do Salgado; UNBAC - Unidade de Negócio da Bacia do Acaraú

## Termos de Falhas e Transgressões referentes a Ações de Fiscalização

TERMO DE FALHAS E TRANSGRESSÕES	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	PROCESSO	DATA DE EMISSÃO	OBJETO
004/03	006/02	004/03	40.009/02	25/04/2003	AF no SAA de Aracati
007/03	013/02	-	40.019/02	12/05/2003	Critérios para Quantificação do Volume de Esgoto
008/03	005/02	005/02	40.024/02	16/05/2003	AF no SAA de Umirim
011/03	017/03	008/03	40.043/02	06/06/2003	AF no SAA de Tururu
012/03	007/02	009/02	40.015/02	11/07/2003	AF no SAA de Barbalha
016/03	012/02	014/02	40.028/02	15/10/2003	AF no SAA de Juazeiro do Norte
018/03	001/02, 040/03	001/02, 011/03	40.014/02	21/11/2003	ETE da Região Metropolitana de Fortaleza
019/03	011/02	013/02	40.026/02	21/11/2003	Amostragem da Qualidade da Água de Maranguape

SAA - Sistema de Abastecimento de Água; ETE - Estação de Tratamento de Esgoto; AF - Ação de Fiscalização.

**Termos de Falhas e Transgressões referentes a reclamações de usuários**

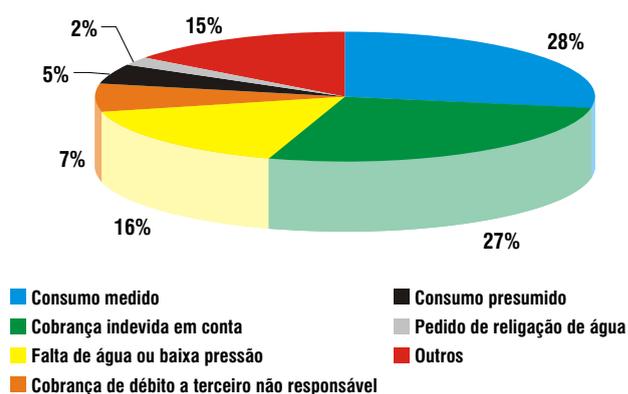
TERMO DE FALHAS E TRANSGRESSÕES	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PROCESSO	DATA DE EMISSÃO	OBJETO
001/03	016/2002	10.010/01	12/02/2003	Falta de água ou baixa pressão em Fortaleza
002/03	021/2002	10.175/02	15/04/2003	Falta de água ou baixa pressão em Fortaleza
003/03	005/2003	10.191/02	14/04/2003	Falta de água ou baixa pressão em Caucaia
005/03	-	10.171/02	24/04/2003	Cobrança de débito de terceiro não responsável
009/03	008/2003	10.084/02	09/06/2003	Atendimento inadequado dos postos da Cagece
010/03	011/2003	10.342/02	09/06/2003	Falta de água ou baixa pressão em Irauçuba
013/03	028/2003	10.039/03	18/07/2003	Falta de água ou baixa pressão em Itapipoca
014/03	004/2003	10.078/03	08/10/2003	Cobrança indevida em conta
015/03	037/2003	10.018/03	08/10/2003	Falta de água ou baixa pressão em Uruburetama
017/03	022/2002	10.109/02	20/10/2003	Estação de tratamento de esgoto do Conjunto Curió

**Termos de Notificação referentes a reclamações de usuários**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PROCESSO	OBJETO
002/03	10.194/2002	Falta de água
004/03	10.264/2002	Descumprimento da Resolução
005/03	10.161/2002	Falta de água
006/03	10.217/2002	Falta de água
008/03	10.084/2003	Atendimento da Cagece
009/03	10.280/2003	Falta de água
011/03	10.342/2003	Qualidade da água
013/03	10.258/2002	Cobrança indevida em conta
014/03	10.112/2002	Falta de água
018/03	10.256/2002	Falta de água
022/03	10.011/2003	Falta de água
023/03	10.284/2002	Cobrança em débito à terceiro
026/03	10.039/2003	Falta de água
027/03	10.207/2003	Falta de água
028/03	10.270/2002	Cobrança indevida em conta
029/03	10.229/2002	Pedido de ligação
036/03	10.193/2002	Falta de água
037/03	10.018/2003	Falta de água
041/03	10.029/2003	Individualização de ligação
044/03	10.151/2002	Débito à terceiro
045/03	10.093/2003	Falta de água
048/03	10.135/2002	Pedido de ligação de água
049/03	10.191/2003	Consumo presumido
050/03	10.085/2003	Consumo presumido
051/03	10.137/2002	Danos materiais

**Processos analisados pela Coordenadoria de Saneamento Básico**

Nº	TIPO DE PROCESSO	TOTAL
1	Consumo medido	47
2	Cobrança indevida em conta	46
3	Falta de água ou baixa pressão	26
4	Cobrança de débito a terceiro não responsável	11
5	Consumo presumido	9
6	Pedido de religação de água	3
7	Outros	25
<b>TOTAL</b>		<b>167</b>



ÁREA	RESULTADOS ALCANÇADOS COM AS AÇÕES DA ARCE
Qualidade da Água	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorias na infra-estrutura das Estações de Tratamento de Água;</li> <li>Recuperação da infra-estrutura dos mananciais subterrâneos (poços) para evitar possíveis contaminações;</li> <li>Aperfeiçoamento na infra-estrutura dos laboratórios, restabelecimento do envio dos laudos à Vigilância Sanitária, treinamento e contratação de profissionais;</li> <li>A Cagece apresentou e está executando um plano de controle da qualidade da água para atendimento em etapas da Portaria 1.469/00 do Ministério da Saúde;</li> <li>Comprovação da qualidade da água da Região Metropolitana de Fortaleza.</li> </ul>
Sistema de Abastecimento de Água	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorias na infra-estrutura dos reservatórios;</li> <li>Instalações de descargas nas pontas da rede de abastecimento para operações de limpeza;</li> <li>Recuperação e manutenção das estações elevatórias;</li> <li>Substituições de adutoras para melhoria no abastecimento.</li> </ul>
Sistema Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorias nas instalações físicas do atendimento;</li> <li>Melhorias no teleatendimento da região metropolitana com o aumento no número de atendentes e instalação de sistema de discagem gratuita (0800);</li> <li>Extensão do 0800 da Cagece para os municípios do interior em etapas, com alguns municípios já contemplados;</li> <li>Aperfeiçoamento dos processos de organização e métodos de atendimento e execução dos serviços;</li> <li>Acréscimo de informações na conta de água (fatura): número de teleatendimento, endereço da Cagece, 0800 da Arce.</li> </ul>

## Elaboração de Instrumentos Normativos

A Arce preparou 4 minutas de resolução, as quais estão em processo de consulta interna na agência, sendo 2 aplicadas à serviços de água e esgoto regulados pela agência por delegação do poder concedente, 1 aplicada aos serviços de água e esgoto fiscalizados no âmbito do Convênio Seinfra nº 20/2001 e 1 aplicada a todas as áreas de atuação da agência. São elas:

- Minuta de resolução que “Disciplina os procedimentos a serem adotados na apuração de infrações e aplicação de penalidades por irregularidades na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios cuja delegação para fiscalização e regulação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário é de competência da Arce”;
- Minuta de resolução que “Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - Arce, na fiscalização e regulação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, cuja delegação é de competência da Arce”;
- Minuta de resolução que “Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - Arce, nas ações de fiscalização de Concessionária de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, nas reclamações de usuários e dá outras providências”;
- Minuta de resolução que “Disciplina os procedimentos para o funcionamento e a ordem dos trabalhos nas audiências públicas realizadas pela Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, no âmbito de processos decisórios que impliquem efetiva afetação de direitos dos agentes econômicos dos setores submetidos, direta ou indiretamente, à sua regulação”.

## Estudos Desenvolvidos e Publicações

### Análise Sucinta da Prestação dos Serviços de Água e Esgoto pela Cagece - Ano 2002

O objetivo do trabalho foi analisar de forma sucinta a qualidade dos serviços prestados pela Cagece, tendo como fundamento os dados colhidos e os resultados das atividades de fiscalização direta e de ouvidoria da Arce na regulação dos serviços de saneamento básico durante o ano de 2002. O referido relatório foi encaminhado a Seinfra em de março de 2003.

### Plano de Atividades e Metas - Período Novembro/2003 a Agosto/2006

Em junho/2003 a agência apresentou à Seinfra o “Plano de Atividades e Metas do setor de saneamento básico para o período de novembro de 2003 a agosto de 2006”, o qual objetiva atender a todos os itens do Plano de Trabalho do Convênio Seinfra n.o 20/2001, na integralidade dos sistemas operados pela Cagece, ou seja, nos 226 sistemas do interior e nos 3 pertencentes ao sistema integrado da Região Metropolitana de Fortaleza.

### Relatório de Análise Crítica dos Serviços Prestados pela Cagece - 2003

Com vistas a subsidiar o Conselho Diretor da Arce na análise da proposta de revisão tarifária da Cagece, a Coordenadoria de Saneamento Básico elaborou o relatório denominado “Análise Sucinta da Prestação dos Serviços de Água e Esgoto pela Cagece” em novembro/2003, o qual foi encaminhado a Seinfra e a Cagece juntamente com o parecer da Coordenadoria Econômico-Tarifária.

Este documento teve o objetivo de traçar um panorama geral da prestação dos serviços da Cagece nos diversos sistemas operados pela empresa no Estado do Ceará, com dados do período de janeiro a agosto de 2003, destacando-se três aspectos da prestação dos serviços: qualidade e controle da qualidade da água distribuída; níveis de pressão e continuidade do abastecimento; e aplicação da tarifa social.

## Participações em Congressos

### Congresso da Abar - Artigos Técnicos Publicados

Técnicos da Arce estiveram presentes no III Congresso Brasileiro de Regulação e Serviços Públicos Concedidos promovido pela Abar (Associação Brasileira de Agências de Regulação) em Gramado/RS, em maio de 2003, onde foram apresentados os seguintes trabalhos técnicos:

- Contrato Padrão para Renovação das Concessões de Água e Esgoto;
- A Experiência de Fiscalização da Prestação de Serviços de Água e Esgoto no Estado do Ceará;
- Manual de Ouvidoria de Saneamento Básico: Uma Ferramenta de Trabalho de uma Agência Reguladora para o Recebimento de Solicitações dos Usuários dos Serviços de Água e Esgoto.

### **Congresso da Abar - Participação em Oficinas**

A Arce participou das oficinas "Experiências Regulatórias no Saneamento" e "Ouvidoria" realizadas no III Congresso Brasileiro de Regulação e Serviços Públicos Concedidos promovido pela Abar (Associação Brasileira de Agências de Regulação) em Gramado/RS, maio de 2003.

### **Congresso da Abes - Artigos Técnicos Publicados**

Técnicos da Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce estiveram presentes no 22º Congresso Brasileiro de

Engenharia Sanitária e Ambiental, realizado de 14 a 19 de setembro de 2003, onde foram apresentados os seguintes trabalhos técnicos:

- Fiscalização da Qualidade dos Serviços de Água e Esgoto de uma Concessionária Estadual;
- Ouvidoria de Serviços de Água e Esgoto de uma Agência Reguladora;
- Instrumentos Normativos para a Regulação dos Serviços de Água e Esgoto no Estado do Ceará.





*Transportes*



# Transportes

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 2003, a Arce implementou as seguintes ações, contribuindo para a consolidação da estrutura regulatória dos transportes no Ceará.

## Atividades Desenvolvidas

### Relativas ao Processo Licitatório para a Permissão da Prestação de Serviço Regular Complementar de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (Edital de Concorrência Pública Nº 06/2003)

- Lançamento, publicação e divulgação do Edital;
- Recebimento, compilação, análise e divulgação das solicitações de esclarecimentos;
- Análise e emissão de parecer sobre pedidos de impugnação, em apoio à Procuradoria Geral do Estado - PGE;
- Suspensão de Liminares junto ao Tribunal de Justiça - CE e Superior Tribunal de Justiça - Brasília, em apoio à Procuradoria Jurídica da Arce;
- Procedimentos de Recebimento e Abertura das propostas;
- Procedimento de análise dos documentos de habilitação das cooperativas (Envelope A) e dos cooperativados (Envelope B), num total de 10 lotes, 12 cooperativas, 597 cooperativados para as 237 vagas das 67 linhas ofertadas (procedimento iniciado em 5/12/2003).

### Relativas à Atividade Regulatória de Normatização

- Elaboração de proposta de aditivo ao Convênio nº 01/Seinfra/Dert/Detran/Arce-2002;
- Elaboração de minutas de Resolução para:
  - Cursos de capacitação de operadores do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;(Resolução Nº 41/2003 Arce);
  - Cadastramento da tripulação;
  - Apoio logístico, Índice de Desenvolvimento Operacional - IDO (cooperativas) e registro de veículos;

- Minuta de plano de contas padrão para os delegatários do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará, em conjunto com a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce;

### Relativas à Cobrança da Taxa de Regulação

- Elaboração e assinatura de Termos de Re-Ratificação a Termo de Permissão de Linhas com 32 delegatárias;
- Convocação das demais 24 delegatárias para a assinatura dos Termos de Re-Ratificação a Termo de Permissão de suas linhas;
- Assinatura de convênio com o BEC para operacionalização dos procedimentos de cobrança bancária da taxa de regulação;

### Relativas à Participação da Arce no Estudo de Integração dos Sistemas de Transporte Público de Passageiros na Região Metropolitana de Fortaleza - Contrato Metrofor (Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos) Nº 25/2001

- Acompanhamento do desenvolvimento do estudo de integração dos sistemas de transporte público de passageiros na região metropolitana de Fortaleza referentes às etapas de formulação de alternativas de integração, definição de critérios de avaliação das alternativas e de avaliação e análise de viabilidade.

### Relativas à Participação da Arce no Grupo de Trabalho sobre Inspeção Técnica Veicular

- Elaboração de relatórios técnicos em conjunto com Seinfra, Detran, Semace e Nutec.

... e a taxa para a região Sul das empresas brasileiras. ... resultado de a interseção dessa taxa com a taxa de referência utilizada ... Considerando o benefício fiscal devido a parte sobre o lucro e capital próprio no Brasil ... empresas de outros países. Assim, seria necessário ajustar os valores entre 50% ... do capital no Brasil. Diante disso, a ANEEL optou por utilizar uma meta de participação de divida no capital total de empresas brasileiras de distribuição de energia.

V.1.2.4 - Custo Médio Ponderado do Capital (WACC)

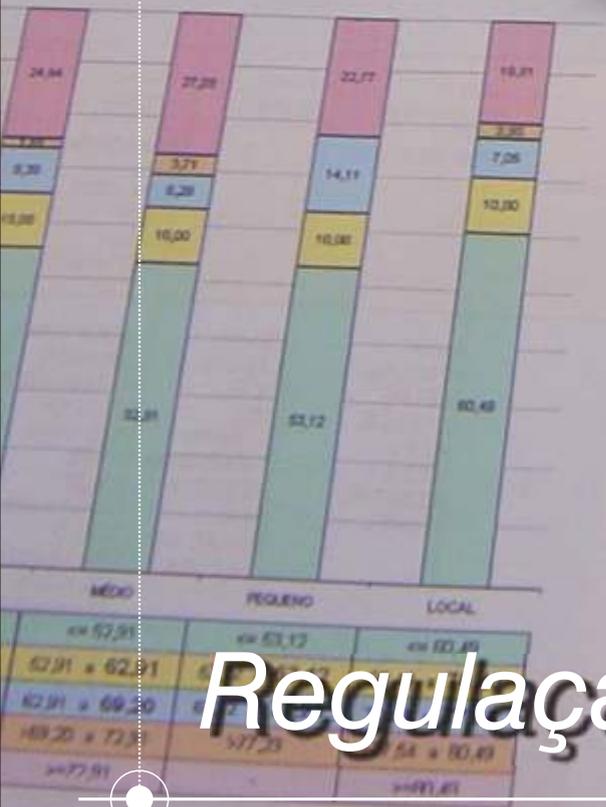
100 - Com base no exposto, o Custo Médio Ponderado do Capital, no setor, a taxa de investimentos em distribuição de energia elétrica no Brasil é de 11,20%, conforme segue:

Tabela 8  
Custo Médio Ponderado do Capital (WACC)

Estrutura de Capital Meta $\left(\frac{P}{P+D}\right)$
Taxa Livre de Risco ( $r_f$ )
Beta médio de empresas distribuidoras do EUA desalavancado ( $\beta_U$ )
Beta médio realavancado pela estrutura meta de capital BZ ( $\beta$ )
Spread de risco de mercado $[r_m - r_f]$
Risco do negócio e financeiro $\beta[r_m - r_f]$
Risco Soberano ( $r_s$ )
Risco Crédito empresas EUA mesmo risco BZ (B1) ( $r_c^B$ )
Risco Crédito empresas EUA mesmo risco de empresas distribuidoras BZ
Risco País ( $r_p = r_s - r_c^B$ )
Risco Cambial ( $r_c$ )
Risco Regulatório $[\beta_{reg} - \beta_{reg,ref}] \times [r_m - r_f]$
Custo de Capital Próprio Nominal $r_e = r_f + \beta[r_m - r_f] + r_s + r_c + r_{reg}$



Medias, Máximas e Intermediárias de IASC Estabelecidas em Novembro de 2002 para Efeito de Apuração do Fatur Xc e ... dados de IASC de Pesquisa a ser Feita em Novembro de 2002.

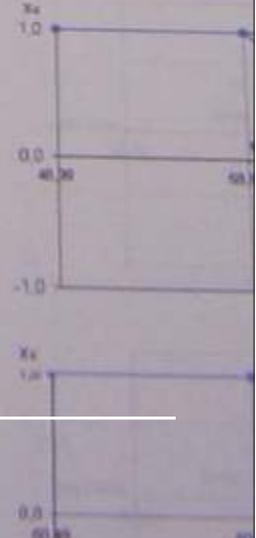


2 - AGRUPAMENTO CONF...  
2.1 - Regiões Sul / Sudeste / Centro

EMPRESA
NOVA PALMA
ALVICA
COCEL
WAVENE
UNESP
FORCEL
ELETROCAR
JOÃO CESA
URUSSANGA
CNE
JAGUARI
MUNFELD
PAPANEI

Nº = Média = IASC; sig.  
MAX = Máximo; T.T. = ...

(7) De retirar acima, extrair da Próxima ...



# Regulação Econômica

... pensada, precisará considerar, na pesquisa de novembro ... precisará considerar IASC = 73,45

# Regulação Econômica

A coordenadoria econômico-tarifária tem como função principal a elaboração e/ou implementação de regras econômicas e tarifárias, que assegurem o funcionamento adequado dos serviços públicos delegados e promovam o 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 2003, a Coordenadoria executou ações em apoio aos seguintes setores da Arce:

## Transportes

- Elaboração do elenco e do plano de contas para o serviço regular de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;
- Contribuição na elaboração das resoluções que regulamentam os serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

## Saneamento Básico

- Elaboração de relatórios opinativos à Secretaria da Infra-Estrutura do Estado do Ceará (Seinfra) acerca das propostas de reajuste tarifário (fevereiro) e de revisão da estrutura tarifária (novembro) apresentadas pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece);
- Contribuição na elaboração de resoluções sobre infrações/penalidades e sobre procedimentos gerais dos processos de ouvidoria;
- Disponibilização para consulta pública da minuta de resolução que trata do processo de revisão tarifária;
- Assessoria econômico-financeira às prefeituras de Fortaleza e Juazeiro do Norte em virtude da renovação dos respectivos contratos de concessão;
- Análise e parecer de processos da ouvidoria.

## Energia Elétrica

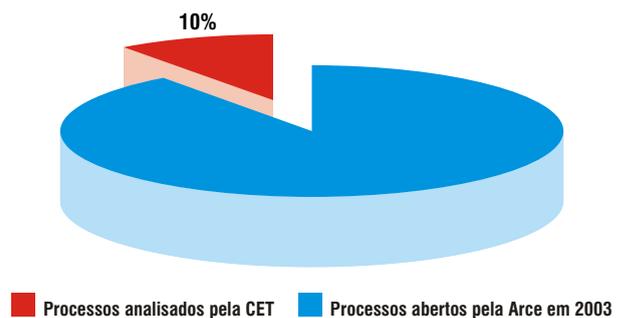
- Acompanhamento e atualização das tabelas tarifárias em decorrência de reajustes ordinários e extraordinários.
- Análise e parecer sobre o valor a ser aplicado pela Coelce no Estado do Ceará, no contexto do "Programa de Investimentos Especiais".
- Acompanhamento do processo da primeira revisão das tarifas de energia elétrica da Coelce.
- Participação em audiências públicas promovidas pela "Comissão de Defesa do Consumidor", da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará;
- Análise e parecer de processos de ouvidoria sobre revisão de multas e juros incidentes em contas atrasadas de usuários da Coelce.

## Gás Canalizado

- Colaboração na elaboração da minuta de aditivo ao contrato de concessão entre a Companhia de Gás do Ceará (Cegás) e o Governo do Estado do Ceará, no sentido de incluir a atividade de regulação.

## Processos Analisados

Foi analisado pela Coordenadoria Econômico-Tarifária - CET um total de 48 processos de Ouvidoria.





*Ouvidoria*



## Ouvidoria

**E**m 2003, intensificando a interface com as coordenações de energia elétrica e saneamento básico, a Ouvidoria da Arce obteve o suporte técnico indispensável ao adequado tratamento das reclamações, proporcionando significativos ganhos de produtividade no atendimento e maior satisfação dos usuários.

Através da análise dos seus procedimentos, reestruturou o trâmite processual das reclamações, visando a sua otimização e eficiência. A par disto, aperfeiçoou os canais de comunicação com os concessionários, criando mecanismos que possibilitaram maior eficácia dos operadores no cumprimento das normas editadas para seus setores.

No âmbito da solução dos conflitos, processando e analisando as informações de consumidores, concessionários e demais agentes envolvidos, a Ouvidoria colaborou no aprimoramento normativo das atividades de regulação, a exemplo de Resolução editada pela Arce que decide sumular entendimentos reiterados e expressos em decisões do seu Conselho Diretor.

Incentivou a criação de Ouvidorias nas concessionárias de serviços públicos, obtendo como resposta a implantação desses órgãos na Coelce e na Cagece.

No que diz respeito ao relacionamento com outras Agências Reguladoras, recebeu a visita das co-irmãs de Alagoas, Mato Grosso do Sul e Pernambuco, quando analisando e aperfeiçoando procedimentos comuns ou partilhando tecnologias, estreitou laços importantes para o fortalecimento da atividade regulatória e o conseqüente benefício social.

Interagindo com outros órgãos, a Ouvidoria da Arce participou durante todo o ano das reuniões da Rede de Ouvidores da Secretaria de Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente (Soma), através da qual passou a integrar o Portal de Serviços e Informações do Governo do Estado do Ceará, respondendo a solicitações dos cidadãos através desse canal. Também recebeu reclamações de usuários de energia elétrica e saneamento básico, oriundas dos programas governamentais "Alô Cidadão" e "Alô Idoso", assim como do Serviço Especial de Defesa Comunitária (Decon), possibilitando estender atendimento e solução aos problemas daqueles que ainda não conheciam os serviços prestados pela Arce.

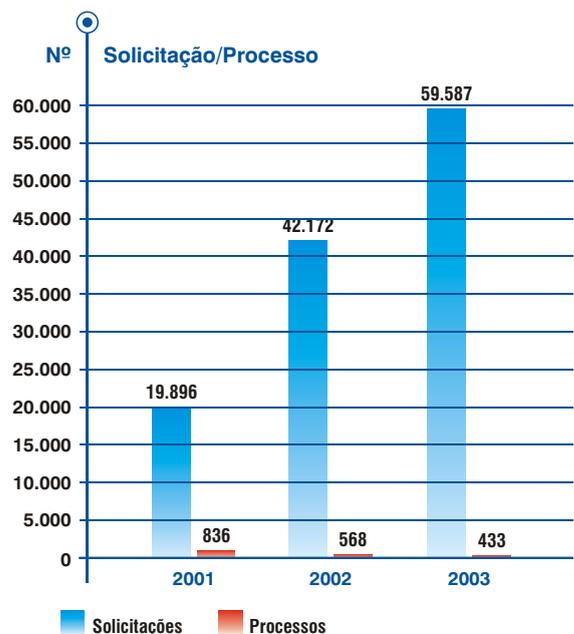
Participou das reuniões mensais do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica (Conerge), zelando pelo bom funcionamento do mesmo, e realizou no ano de 2003,

presidindo ou acompanhando, 7 audiências de mediação, visando à solução de conflitos entre usuários dos serviços e concessionárias, tendo colaborado decisivamente no equilíbrio das relações setoriais e no alcance do interesse público, conforme demonstrações seguintes.

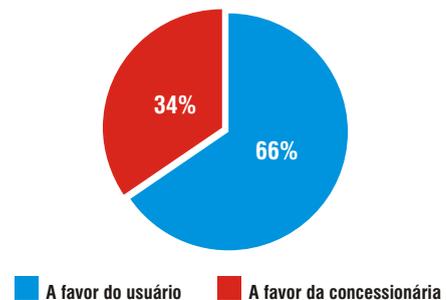
### Energia Elétrica

A Ouvidoria da Arce atendeu a 59.587 solicitações de usuários, representando um aumento de 41% com relação ao número de atendimentos realizados em 2002. Foram abertos 433 processos administrativos.

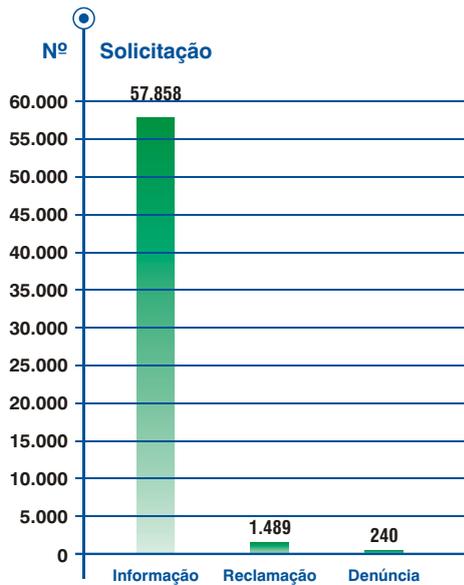
#### Solicitações e processos de Ouvidoria em 2001, 2002 e 2003



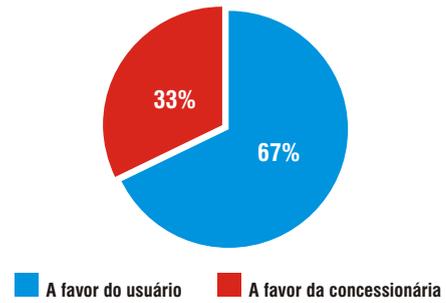
#### Decisões da Arce sobre as reclamações dos usuários em 2003



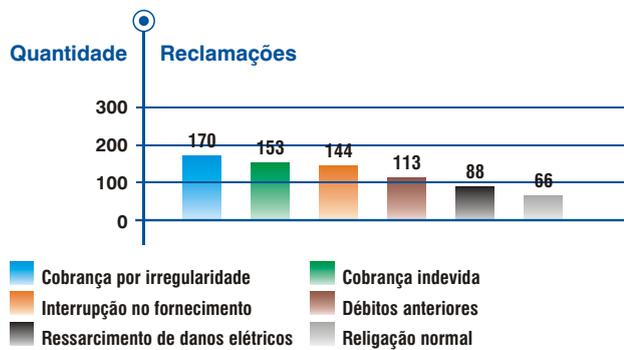
Solicitações por tipo de ocorrência em 2003



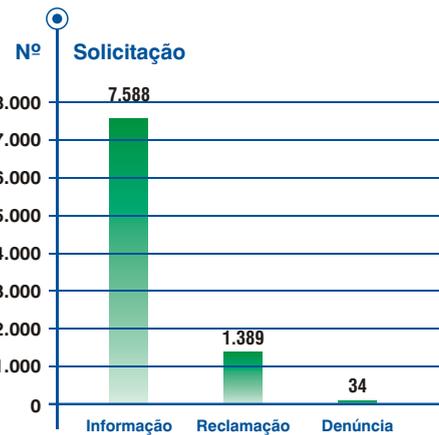
Decisões da Arce sobre as reclamações dos usuários em 2003



As reclamações mais frequentes em 2003



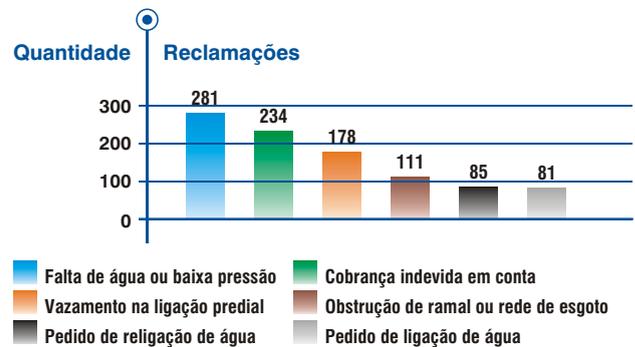
Solicitações por tipo de ocorrência em 2003



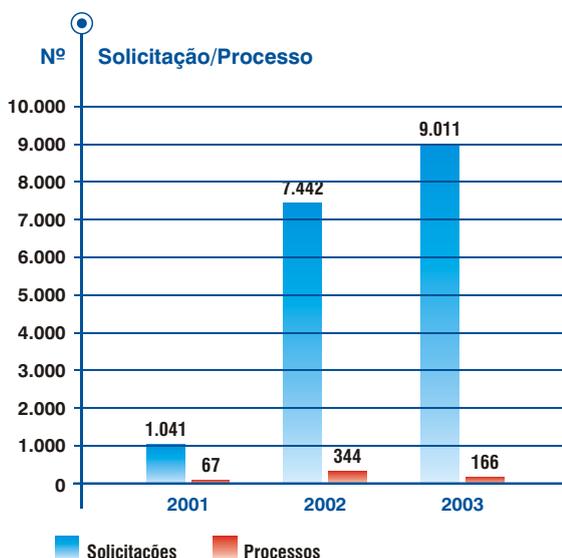
Saneamento Básico

As 9.011 solicitações recebidas originaram 166 processos administrativos para solucionar conflitos entre a Cagece e seus usuários. Em relação a 2002, verificou-se um aumento de 21% no número de atendimentos.

As reclamações mais frequentes em 2003

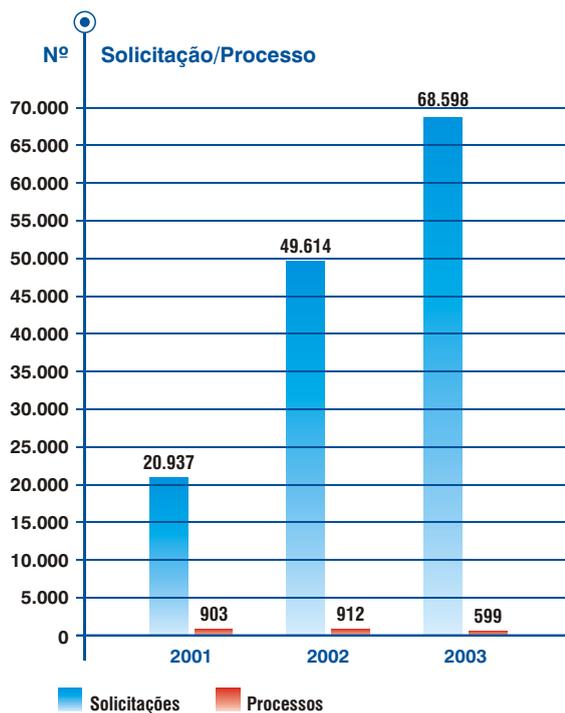


Solicitações e processos de Ouvidoria em 2001, 2002 e 2003



Observando o gráfico a seguir, com relação a 2002, houve um aumento de aproximadamente 38% no número de solicitações e uma redução da ordem de 34% no volume de processos instaurados. Esses dados indicam que a Ouvidoria da Arce apresentou incremento significativo na eficácia de seu atendimento, ao conseguir proporcionar informações e soluções confiáveis a um maior número de solicitantes, sem a necessária abertura do processo administrativo, representando maior agilidade, prestatividade, redução de custos e satisfação para o usuário.

### Solicitações e processos de Ouvidoria em 2001, 2002 e 2003 Energia Elétrica e Saneamento Básico

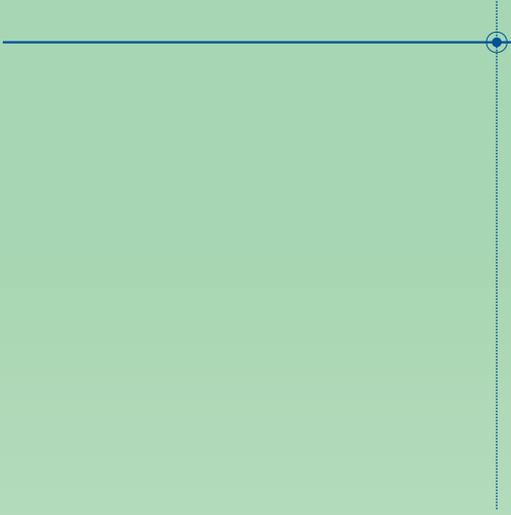


### Cursos, Seminários, Congressos

- VIII Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman Gramado/RS;
- VII Congresso Brasileiro de Advocacia Pública - Fortaleza/CE;
- VI Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica - Belém/PA.

### Trabalhos Apresentados

- No III Congresso Brasileiro de Regulação de Serviços Públicos Concedidos na qualidade de apresentador de Oficina: "Manual de Ouvidoria de Saneamento Básico - Uma Ferramenta de Trabalho de uma Agência Reguladora para o Recebimento de Solicitações dos Usuários dos Serviços de Água e Esgoto" de 25 a 28/05/2003 em Gramado-RS.
- No 22º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental, de 14 a 19/09/2003, em Joinville-SC, promovido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental, participou com o trabalho "Ouvidoria de Serviços de Água e Esgoto de uma Agência Reguladora".



*Comunicação Social*  
*Assessoria Jurídica*  
*Gestão Administrativa*

# Comunicação Social

**A** criação e manutenção de canais de comunicação com todo o público que interage com os setores regulados são indispensáveis à transparência das atividades da Arce. Ao esclarecer os seus objetivos, os serviços prestados e sua importância para o progresso do Estado, a Arce estreita o relacionamento com a população cearense e possibilita a comunicação abrangente dos benefícios gerados pela regulação.

As ações de comunicação social da Arce compreendem as áreas de publicidade e imprensa, através de atividades que visam divulgar seu papel institucional, informar à sociedade sobre políticas, diretrizes e regulamentos dos setores em que atua e produzir, acompanhar e analisar notícias e informações do interesse da agência.

Da permanente troca de informações com a comunidade, a Arce também obtém importantes subsídios para o aperfeiçoamento da fiscalização, contribuindo na qualidade dos serviços prestados e na satisfação do interesse público.

Para o cumprimento dessa missão institucional, a Arce executou as seguintes ações em 2003:

## Ações Educativas

### Manual “Saneamento Básico - Direitos e Deveres do Usuário”

Cartilha apresentando as principais normas editadas pela Arce sobre direitos e deveres do usuário dos serviços públicos de água e esgoto.

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.



## Divulgação de Serviços

### Spots para o Rádio

A Arce veiculou spot de 30”, enfocando o serviço de atendimento prestado aos usuários pela ouvidoria da agência. Os anúncios foram veiculados em 31 emissoras da capital e do interior do Estado, com 2.034 inserções posicionadas em programas de grande audiência.



## Internet

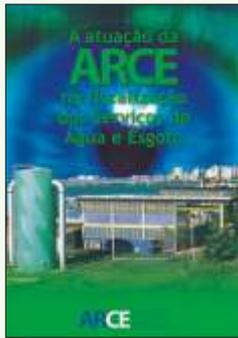
A agência aperfeiçoou o seu site, ampliando o conceito de serviços na web e possibilitando maior interatividade dos usuários com a Arce, desde a formulação e acompanhamento de reclamações à participação em fóruns e enquetes.



**Folder “A Atuação da Arce na Fiscalização dos Serviços de Água e Esgoto”**

Informativo dirigido às prefeituras municipais do Estado e agentes setoriais apresentando os objetivos da Arce, suas competências essenciais e os principais resultados obtidos na regulação e fiscalização dos serviços de água e esgoto, demonstrados através das atividades de ouvidoria, julgamento de reclamações e fiscalização direta.

O trabalho teve o propósito de esclarecer e sensibilizar os administradores municipais sobre a importância do órgão regulador, num contexto onde o município exerce o poder concedente dos serviços de água e esgotamento sanitário.



**Promoção Institucional**

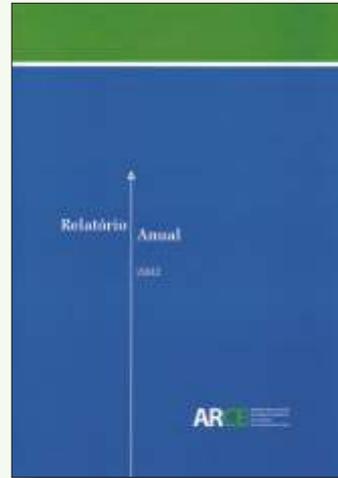
**Manual de Ouvidoria - Saneamento Básico**

Elaborado como instrumento de apoio às atividades de ouvidoria, com distribuição prevista para o início de 2004, seu objetivo é promover o aperfeiçoamento do atendimento das solicitações e reclamações dos usuários dos serviços de água e esgoto. Sua divulgação para os entes setoriais e agências congêneres vem incentivar a produção e sistematização de técnicas e padrões de atendimento, importando em redução dos custos administrativos, soluções mais rápidas, maior satisfação dos usuários e fortalecimento da atividade regulatória.



**Relatório Anual**

Exposição das principais atividades da Arce no período. Consolida a transparência de suas ações e informa à sociedade os resultados obtidos na promoção da eficiência dos serviços públicos delegados.



**Relações com a Mídia**

A assessoria de imprensa da Arce tem por objetivo produzir, divulgar, orientar, acompanhar e analisar notícias e informações do interesse da agência, atendendo a necessidade de promover fortalecimento de sua imagem institucional. Na realização dessa missão, esclareceu e divulgou à sociedade as atividades regulatórias e estabeleceu um canal de informação entre a Arce e os meios de comunicação.



# Assessoria Jurídica

**A** Procuradoria Jurídica da Arce prestou relevante assessoria aos processos decisórios da agência, quer emitindo pareceres ou elaborando textos normativos, colaborou para a definição dos marcos regulatórios e o pleno desempenho das atribuições setoriais, conforme a seguir:

**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;
- Participação em procedimentos de mediação e conciliação de usuários e concessionária.

## b) Gás Canalizado

- Elaboração e apresentação de proposta para regulação do setor, com minuta dos instrumentos legais aplicáveis.

## c) Saneamento Básico

- Participação na elaboração das resoluções da Arce para o setor;
- Emissão de pareceres em processos de ouvidoria;
- Análise e esclarecimentos às consultas dos diversos agentes envolvidos na prestação do serviço.

## d) Transportes

- Colaboração na prestação de informações aos Mandados de Segurança impetrados contra a Comissão Central de Concorrência, em razão do procedimento de licitação para permissão da prestação de serviço regular complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros;
- Análise de resoluções para o transporte intermunicipal de passageiros regular e complementar;
- Revisão do convênio com o Dert/Detran/Seinfra;
- Colaboração na elaboração dos marcos regulatórios para o setor;
- Pareceres em consultas diversas;
- Estudo jurídico sobre inspeção veicular;
- Assessoria jurídica no processo de formalização para

regulação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros regular, ao que culminou na assinatura dos termos de re-ratificação das permissões de linhas, e efetivação da taxa de regulação.

- Assessoria jurídica no processo de licitação para permissão da prestação de serviço regular complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

## e) Gerência Administrativo-Financeira

- Participação na revisão de minutas de editais de licitação;
- Emissão de pareceres em resposta às consultas relativas às contratações, aditivos aos contratos existentes e demais solicitações referentes aos aspectos administrativos em geral da agência;
- Elaboração de contratos e termos jurídicos em geral, de interesse da Arce.

### Pareceres em Processos Administrativos

SETOR	QUANTIDADE
Energia Elétrica	83
Saneamento Básico	28
Administrativo-Financeiro	59
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>

### Representação judicial da Arce

- Defesa de processos vários ajuizados face à Arce e Dert visando autorização para circulação de veículos (vans) até a finalização do processo licitatório para outorga de permissão de linhas;
- Defesa de processo ajuizado face à Arce e Dert, promovido pela Empresa Vale do Jaguaribe, requerendo antecipação de provas quanto aos prejuízos sofridos pela empresa e reputados de responsabilidade dos promovidos;
- Petição para suspensão de liminares junto ao Tribunal de Justiça - CE e ao Superior Tribunal de Justiça.

### Pareceres em Processos Judiciais

SETOR	PROCESSO	QUANTIDADE
Transportes	2003.02.19141-0	8
	2003.02.19124-0	
	2003.02.15428-0	
	2003.02.19144-5	
	2003.02.14446-3	
	2003.02.13450-6	
Administrativo-Financeiro	2003.19129-1	1
	2002.02.50071-3	
	2002.02.03879-3	
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>

## Gestão Administrativa

**C**ompete a Gerência Administrativo-Financeira - GAF 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;
- 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 aplica técnicas de treinamento para promover o desenvolvimento funcional;
- Convênios: acompanha a execução financeira e elabora as prestações de contas dos 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 2003

- Elaboração do Plano Plurianual (PPA) para o período de 2004-2007;
- Elaboração do Orçamento anual da agência;
- Desenvolvimento do Sistema de Gestão Financeira a ser implantado em janeiro de 2004;
- Participação na previsão dos recursos financeiros necessários para o cumprimento do Plano de Trabalho do setor de Saneamento Básico;

- Elaboração e negociação do Plano de Atividades e Metas (PAM) relativo ao exercício de 2004;
- Estudo financeiro sobre o plano de trabalho e fiscalização dos setores de Saneamento Básico e Gás Canalizado;
- Implantação dos procedimentos de arrecadação do setor de transportes;
- Desenvolvimento de sistema para controle dos recursos provenientes da arrecadação do setor de transportes;
- Gestão de contratos e convênios;
- Coordenação da mudança física da Arce, proporcionando instalações mais modernas e um melhor ambiente de trabalho;
- Desenvolvimento do Sistema de Pessoal e Treinamento - SPT;
- Coordenação técnica e acompanhamento do desenvolvimento do novo site da Arce;
- Melhorias no Sistema de Controle de Almoarifado e Patrimônio - SCA da Arce;
- Elaboração de trabalhos na área de diagramação e programação visual dando suporte a assessoria de comunicação da agência;
- Integração ao Grupo de Trabalho para Desenvolvimento de Pessoas coordenado pela Sead;
- Centralização da gerência dos programas que integram o PPA/2004-2007;
- Implantação do Sistema de Controle de Documentos - SCD;

### Capacitação e Treinamento

Visando integrar e aperfeiçoar os servidores na dinâmica funcional de uma moderna agência reguladora, a Arce realizou, através de conceituadas instituições, o treinamento de 24 servidores, investindo recursos da ordem de R\$ 80.000,00 nas seguintes áreas:

ÁREA	CURSOS/SEMINÁRIOS/CONGRESSOS
Administrativo-Financeira	Mestrado em Avaliação de Políticas Públicas; Seminário Executivo Balanced Scorecard; VI Encontro Nordeste de Contabilidade; VII Seminário Internacional do CILEA; Seminário de Prática Contábil e Trabalhista; Seminário de Gestão de Custos e Formação de Preços.
Ouvidoria	VIII Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman.
Jurídico	Curso Licitações - Princípios Básicos e Questões Polêmicas; VII Congresso Brasileiro de Advocacia Pública; Curso Completo de Direito Administrativo; I Fórum Brasileiro de Direito Administrativo Econômico.

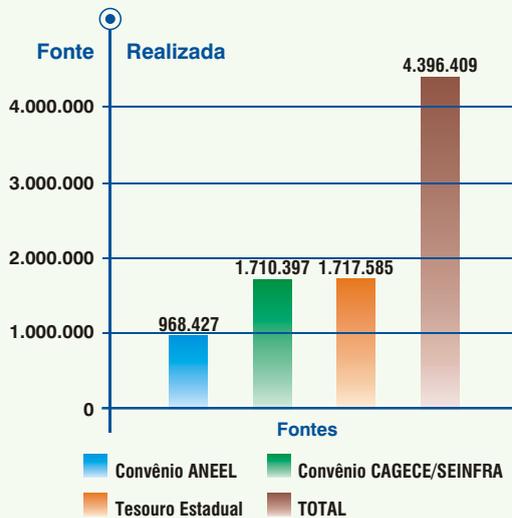
Fiscalização

Curso Introdutório de Finanças para Regulação Econômica: Aspectos Específicos em Saneamento; Feira Fitma Aquatech Brazil 2003 e seus eventos paralelos; II Seminário Nacional de Recuo de Água e Feira de Produtos e Serviços; 22º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental; Seminário Rumos do Saneamento Ambiental do Governo Lula; Curso de Gestão da Qualidade da Água; Curso Introdutório de Finanças para Regulação Econômica: Aspectos Específicos em Saneamento; III Congresso Brasileiro de Regulação de Serviços Públicos; Enershow 2003; Curso de Especialização em Engenharia de Saneamento Básico; II Fórum Nacional de Transporte Intermunicipal de Passageiros; 14º Congresso Brasileiro de Transportes e Trânsito; Workshop Internacional Sobre Regulação e Defesa da Concorrência nos Setores de GLP, Combustível e Gás Natural; VI Curso de Regulação Econômica dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário - Módulos I e II; Curso de Auditoria e Engenharia; Dimensionamento Econômico e Análise de Sistemas de Abastecimento de Água.

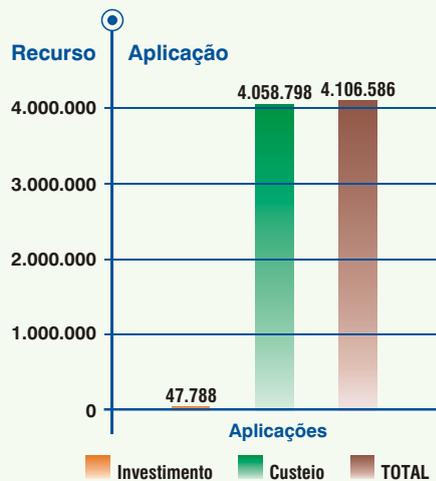
**Demonstrativos Financeiros**

A Arce teve como principais fontes de receita os recursos Tesouro Estadual. provenientes de convênios com Aneel e Cagece, bem como o

**Fontes de Recursos 2003 (Valores em R\$ 1,00)**



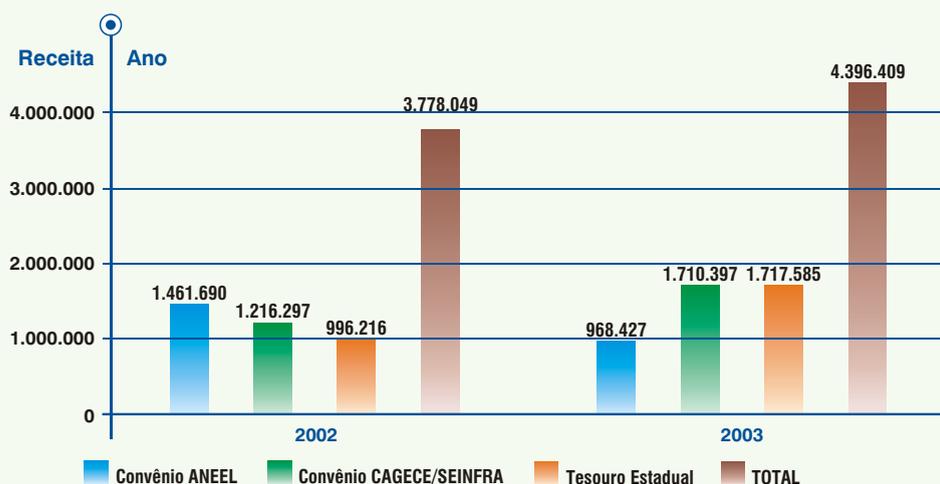
**Aplicação de Recursos 2003 (Valores em R\$ 1,00)**



**Nota explicativa:**

A diferença a maior entre a receita arrecadada e a despesa realizada, corresponde ao saldo dos recursos recebidos dos convênios Aneel/Arce e Cagece/Seinfra/Arce que serão devolvidos aos concedentes no início do exercício de 2004.

## Receitas em 2002 e 2003 (Valores em R\$ 1,00)



## Despesas em 2002 e 2003 (Valores em R\$ 1,00)

	DESCRIÇÃO	2002	2003
<b>DE CUSTEIO</b>	Pessoal Próprio	1.851.865	2.137.071
	Pessoal Terceirizado Apoio	336.499	407.625
	Serv. Terceiros - Fiscalização Energia Elétrica	420.038	334.732
	Serv. Terceiros - Consultoria Transporte	0	0
	Serv. Terceiros - Consultoria Saneamento	197.551	336.331
	Serv. Terceiros - Pesquisa de Opinião	3.690	0
	Audiências Públicas	13.254	0
	Comunicação e Divulgação	184.337	44.857
	Passagens e Diárias	132.111	117.779
	Capacitação de Pessoal	66.745	14.185
	Aluguel e Condomínio	129.687	196.400
	Telefonia	73.926	95.406
	Energia Elétrica	23.727	34.579
	Locação de Equipamentos	61.750	66.756
	Conservação e Adaptação de Imóveis	419	11.778
	Conservação de Móveis e Equipamentos	4.244	5.528
	Correios e Comunicação de Dados	15.244	27.045
	Xerox, Impressão e Encadernação	22.388	28.644
	Assinaturas de Jornais e Revistas	5.045	2.145
	Material de Escritório	10.868	28.517
	Material de Processamentos de Dados	24.975	26.777
Combustíveis e Manutenção de Veículos	11.852	10.193	
Restituição de Convênios ao Tesouro Estadual	0	0	
Outros	150.878	180.238	
	<b>Total</b>	<b>3.741.093</b>	<b>4.058.798</b>
<b>DE CAPITAL</b>	Veículos	32.559	0
	Mobiliário em Geral	300	156
	Condicionadores de Ar	0	43.684
	Equipamentos de Telecomunicações	0	857
	Livros e Publicações Técnicas	1.486	693
	Computadores e Periféricos	0	0
	Equipamentos para Tecnologia da Informação	1.522	698
	Outros	1.090	1.700
		<b>Total</b>	<b>36.957</b>
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>		<b>3.778.049</b>	<b>4.106.586</b>

## **Conselho Diretor**

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes - Presidente

José Bonifacio de Sousa Filho

Hugo de Brito Machado

## **Assessorias do Conselho Diretor**

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Josesito Moura do Amaral Padilha Júnior

Luís Alberto Aragão Sabóia

## **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**

Mário Augusto Parente Monteiro

## **Gerência Administrativo-Financeira**

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

## **Coordenação, Projeto Gráfico e Edição:**

Alexandre Triandópolis

Robson de Freitas Sampaio

## **Fotos:**

Alexandre Triandópolis

Arquivo Arce



[www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br)

[ouvidor@arce.ce.gov.br](mailto:ouvidor@arce.ce.gov.br)

atendimento ao consumidor: **0800.853838**



