

REGULAÇÃO FISCALIZAÇÃO
SERVIÇOS PÚBLICOS
ENERGIA ELÉTRICA
GÁS CANALIZADO
SANEAMENTO BÁSICO
TRANSPORTES
USUÁRIO GOVERNO CONCESSIONÁRIO
TRANSPARÊNCIA
AUTONOMIA CAPACIDADE TÉCNICA
QUALIDADE CONTINUIDADE
CONFIABILIDADE UNIVERSALIDADE
IMPARCIALIDADE
LEIS NORMAS TARIFAS
INVESTIMENTO DESENVOLVIMENTO
INTERESSE PÚBLICO

Arce - Relatório Anual 2004

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório Anual 2004

Sumário

Mensagem do Presidente	5
A Arce Identidade Organizacional	7
Energia Elétrica	8
Gás Canalizado	22
Saneamento Básico	25
Transportes	32
Regulação Econômica	36
Relacionamento com Usuários e Agentes	38
Procuradoria Jurídica	45
Gestão Administrativa	47

Mensagem do Presidente

A regulação e a fiscalização de serviços públicos delegados são atividades que visam estabelecer condições e procedimentos para que esses serviços sejam prestados de forma adequada, com qualidade e segurança aos consumidores. Ao mesmo tempo, garantem o cumprimento da regulamentação e dos compromissos contratuais, promovendo a estabilidade nas relações entre agentes e usuários e mediando os vários interesses existentes. Tal responsabilidade exige combinar, com elevada eficiência, o equilíbrio do sistema regulado com a realização dos objetivos de interesse público definidos para os setores.

Fiel a esse compromisso, a Arce vem atuando nas áreas de energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transportes, mediante normatização, fiscalização, acompanhamento e controle das concessões e permissões. Desde sua criação, através da Lei estadual n.º 12.786, de 30 de dezembro de 1997, a Agência teve participação efetiva na melhoria dos índices de qualidade, continuidade, segurança e confiabilidade da prestação dos serviços, contribuindo para o desenvolvimento do Estado e o bem-estar de sua população. Dentre as inúmeras razões impulsionadoras da sua atuação destacam-se a capacidade técnica, a neutralidade em face dos interesses regulados, o diálogo permanente e transparente com os agentes e a sociedade, a independência e o distanciamento político para bem aplicar suas decisões, além de uma busca permanente da necessária autonomia financeira e administrativa.

Com esses fundamentos, torna-se possível o exercício imparcial das funções regulatórias, conferindo à Arce credibilidade e autoridade para emitir comandos gerais para o setor regulado, monitorar suas atividades, aplicar penalidades, e, finalmente, conciliar ou mediar demandas de operadores e consumidores.

Ao apresentar as ações realizadas pela Arce em 2004, devem ser destacados os grandes desafios enfrentados na fiscalização dos serviços de energia elétrica, por força do contingenciamento orçamentário e financeiro imposto pelo Governo Federal. Da ordem de 26%, o corte dos recursos impactou a plena realização das metas programadas para o exercício, exigindo da Arce e da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) intensos esforços na priorização de atividades e manutenção dos níveis de eficiência dos principais processos regulatórios executados, de modo que os consumidores, apesar do redimensionamento das ações, continuassem a usufruir dos benefícios conquistados através de atributos vitais à prestação dos serviços, como qualidade e continuidade.

Decorrente desses esforços, a fiscalização da qualidade do atendimento comercial e do fornecimento de energia, realizada em 2004, alcançou uma área de concessão representativa de quase 50% dos consumidores da Companhia Energética do Ceará (Coelce), possibilitando a inspeção em várias gerências e departamentos da concessionária, abrangendo desde a prestabilidade no atendimento ao usuário, até a aferição dos níveis de desempenho e confiabilidade dos sistemas de distribuição.

Com relação aos serviços de distribuição de gás canalizado, prestados pela Companhia de Gás do Ceará (Cegás), a atuação da Arce iniciou, efetivamente, em 2004, com a assinatura do primeiro aditivo ao contrato de concessão, delegando à Agência a respectiva regulação. As ações da Arce estão lastreadas em duas Resoluções, que ainda serão submetidas à audiência pública: a primeira, disciplinando as condições gerais de fornecimento, e a segunda, determinando as disposições e requisitos básicos para garantir a qualidade da prestação do serviço. São importantes avanços para a regulamentação de um promissor mercado, envolvendo um total de 145 consumidores nos segmentos comercial, residencial, industrial, automotivo, cogeração e termelétrico.

No setor de saneamento básico, a Arce implementou 28 ações de fiscalização sobre a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), na capital e interior do Estado, distribuídas em sistemas essenciais, como: abastecimento, qualidade e controle da água, tratamento de

esgotos e atendimento aos usuários. O resultado das auditorias permitiu identificar 364 não-conformidades na prestação dos serviços, gerando 383 determinações à concessionária, a fim de ajustar seus procedimentos aos padrões regulamentares indicados para o setor. Destaque especial para Juazeiro do Norte, o primeiro município cearense a contratar a Arce para regulação e fiscalização dos serviços de saneamento operados pela Cagece. Este novo arranjo institucional tem o mérito de superar o impasse que cerca a definição de uma nova política nacional para o setor, considerando as características dos agentes envolvidos, ou seja, prestador de serviços e regulador pertencendo à mesma esfera administrativa (estadual).

Sobressaiu-se a atuação da Agência, no setor de transportes, ao originar a realização de concorrência pública para a permissão da prestação de serviço regular complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. Ainda em andamento, o processo - um avanço na normalização dessa atividade de grande repercussão social - já resultou na homologação de dois lotes, de um total de dez, a ofertar 237 vagas em 63 linhas, destinadas a profissionais autônomos da categoria motorista, vinculados a uma cooperativa.

Mas não apenas na área técnica distinguiu-se a Arce. Atender e informar ao público constituíram pontos altos na interlocução com a sociedade. Para esclarecer agentes e consumidores, e dirimir, no âmbito administrativo, suas divergências, a Arce desenvolveu um eficiente serviço de atendimento, disponibilizando diversos canais através de sua Ouvidoria, que demonstrou elevado desempenho no recebimento, processamento e provimento das reclamações relacionadas com a prestação dos serviços públicos delegados. Em 2004, foram mais de 60 mil solicitações dirigidas à Agência, tendo o seu Conselho Diretor proferido decisões em 733 processos administrativos motivados por reclamações.

Buscar a redução dos conflitos requer manter diálogo permanente com a sociedade, reduzindo a assimetria de informações. Nesse sentido, a recente atividade de gestão de relacionamentos, implantada na Agência, formulou e executou estratégias de aproximação com os diferentes públicos que interage, promovendo e participando de fóruns, palestras, reuniões técnicas e audiências públicas.

As ações de comunicação social também foram decisivas para estreitar as relações com a população cearense, possibilitando a divulgação abrangente dos benefícios gerados com a regulação, além de informar à sociedade sobre as políticas e regulamentos setoriais.

Todos esses resultados foram obtidos somente porque amparados por um eficaz modelo de gestão, capaz de proporcionar criatividade e celeridade às soluções, sem esquecer os rigores legais a que se submete a administração da coisa pública. Prática gerencial representativa de um patrimônio inestimável desta casa: seus servidores. A competência e o espírito público demonstrados são um estímulo para continuarmos, com precisão e desassombro, a missão regulatória.

Do mesmo modo, é importante ressaltar as instituições com as quais alcançamos profícuas parcerias, celebradas no interesse precípua de promover a eficácia da regulação, seja pela descentralização de atividades ou através da cooperação técnica. À Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), Ministério das Cidades, Secretária de Infra-Estrutura do Estado do Ceará (Seinfra), Departamento de Estradas de Rodagem e Transportes (Dert), Departamento Estadual de Trânsito (Detran), Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos (Metrofor) e ao Laboratório Central de Saúde Pública do Estado do Ceará (Lacen) o reconhecimento da Arce pela confiança depositada em nossa Agência e o admirável senso de colaboração demonstrado, sem os quais nossas metas não seriam alcançadas.

Por fim, apresentar as realizações da Arce, além de atender aos dispositivos legais e regimentais, é um compromisso com a transparência e com a consciência do caráter público de que se reveste esta atividade. Constitui, sobretudo, um ato de respeito à sociedade, que espera, com a prestação de contas, ver atendidas suas expectativas por serviços públicos regulados cada vez melhores.

Lúcio Correia Lima
Presidente do Conselho Diretor

A Arce Identidade Organizacional

> Perfil

A Arce é uma autarquia especial criada através da Lei estadual n.º 12.786, de 30 de dezembro de 1997, que tem como finalidade exercer o poder de 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.

> Visão


A Arce será uma agência de referência nacional, através de sua competência técnica e do reconhecimento dos agentes participantes do ambiente regulatório, atuando plenamente em todos os setores passíveis de regulação, contribuindo, inclusive, para a formulação de políticas públicas nas suas áreas de atuação.




Energia Elétrica



FISCALIZANDO PARA A QUALIDADE



As atividades da Arce na regulação e fiscalização dos serviços públicos de energia elétrica beneficiam cerca de 2.300.000 usuários em todo o Estado do Ceará. Essas ações visam manter os padrões tecnológicos e qualitativos, fazendo cumprir os termos legais, regulamentares e consensuais pertinentes, além de mediar interesses de consumidores e agentes setoriais.



9

A Fiscalização

As atividades exercidas pela Arce sobre a prestação do serviço da Companhia Energética do Ceará (Coelce), são desenvolvidas de forma contínua e consistem, basicamente, na fiscalização da qualidade do atendimento comercial, da qualidade do fornecimento de energia elétrica e no apoio à área de ouvidoria e mediação, através da análise e elaboração de pareceres referentes aos processos administrativos oriundos de reclamações de seus usuários.

A partir do segundo trimestre de 2004, essas atividades foram prejudicadas pelo contingenciamento realizado pelo Governo Federal nos recursos da Aneel e das agências conveniadas, fato que resultou em um redimensionamento das ações a serem empreendidas pela Arce ao longo do ano.

Qualidade do Atendimento Comercial

Em 2004, a atuação da Arce foi direcionada ao cumprimento do Plano de Atividades e Metas, PAM 2004, aprovado pela Aneel, após o contingenciamento, e resultando nas seguintes ações:

- Fiscalizar 14 municípios vinculados aos Departamentos Comerciais de Fortaleza e Região Metropolitana, os quais detêm 1.057.617 consumidores, representando 48% do total de consumidores da Coelce em sua área de concessão, que abrange 184 municípios do Ceará;

> **Consumidores**

Localidade	Quantidade	%
Fortaleza	716.736	32,72
Região Metropolitana	340.881	15,56
Interior	1.132.987	51,72
TOTAL	2.190.604	100

Fonte: Coelce, maio/2004.

- Analisar e dar prosseguimento a 24 processos administrativos decorrentes de ações de fiscalização anteriores e em curso.

48% dos consumidores da Coelce beneficiados com a fiscalização da Arce em 2004.

Fiscalização

Em cumprimento ao que estabelece o Manual de Fiscalização da Distribuição - Aneel, e ao que foi definido no III Workshop de Fiscalização, realizado pela Agência Nacional, a Arce adotou como prioridade para fiscalização dos serviços de eletricidade, os seguintes itens:

- Atendimento na Agência;
- Atendimento Comercial no "Call Center";
- Pagamento em Duplicidade;
- Ressarcimento por danos;
- Fraude de Energia;
- Corte Indevido;
- Religação;
- Opção de faturamento;
- Tarifa de ultrapassagem;
- Unidade Consumidora Residencial Baixa Renda;
- Cobrança do encargo de capacidade emergencial;
- Fatura de energia;
- Universalização dos Serviços;
- Verificação do cumprimento das não conformidades e determinações de fiscalizações anteriores.



A Arce vem proporcionando a melhoria da qualidade do atendimento comercial prestado pela Coelce nas suas agências.

>Ações de fiscalização

Nº	Abrangência	Tipo	Processo
1	Região de Fortaleza	Programada	PCEE/CEE/022/2004
2	Região Metropolitana	Programada	PCEE/CEE/022/2004

As duas ações de fiscalização na área comercial foram realizadas, conforme o PAM 2004, no período de 20 de outubro a 12 de novembro, e abrangeram, na Região de Fortaleza, auditorias nas seguintes Gerências e Departamentos: Gerência de Perdas; Gerência de Serviços ao Cliente; Gerência de Operações Comerciais; Gerência de Grandes Clientes; Gerência de Distribuição de Fortaleza (Departamento de Projetos e Obras da MT e BT); Gerência de Inadimplência; Departamento de Gestão Econômica e Atendimento Comercial aos consumidores da Região Metropolitana envolvendo as Agências de Maracanaú; Pajuçara; Aquiraz; Caucaia; Baturité; Pacajús, bem assim, os Pontos de Serviço de Eusébio, Chorozinho; Horizonte; Guaiúba; Itapiúna, Pecém e de São Gonçalo do Amarante.

>Municípios fiscalizados

Município	Município
Fortaleza	Horizonte
Maracanaú	Caucaia
Pajuçara	Pecém
Aquiraz	São Gonçalo do Amarante
Eusébio	Baturité
Pacajus	Guaiuba
Chorozinho	Itapiúna

Foi ainda realizada uma fiscalização do faturamento da concessionária, objetivando a identificação de cobranças de acréscimos moratórios sobre contas faturadas em dias de feriados, como também avaliar o cumprimento da legislação em relação aos faturamentos por média de consumo.

Análise de Processos Administrativos

As atividades da Arce tiveram como resultado, mesmo com o contingenciamento a que foi submetida, a emissão de 15 pareceres referentes a manifestações, recursos e defesas da concessionária, e elaboração de 10 exposições de motivos, com emissão dos respectivos Autos de Infração.

>Pareceres de manifestações e recursos da concessionária

Item	Processo Arce	Processo Administrativo Punitivo	Pareceres	Análise
1	70.022/2003	-	PR/CEE/174/2004	Manifestação ao TN
2	00.513/2002	-	PR/CEE/052/2004	Manifestação ao TN
3	-	05.021/2002	PR/CEE/018/2004	Defesa ao AI
4	-	05.025/2002	PR/CEE/005/2004	Recurso ao AI
5	-	75.008/2003	PR/CEE/008/2004	Defesa ao AI
6	00.200/2002	-	PR/CEE/075/2004	Manifestação ao TN
7	00.567/2002	-	PR/CEE/129/2004	Manifestação ao TN
8	00.568/2002	-	PR/CEE/289/2004	Manifestação ao TN
9	70.003/2003	-	PR/CEE/282/2004	Manifestação ao TN
10	00.412/2002	-	PR/CEE/276/2004	Manifestação ao TN
11	-	05.024/2002	PR/CEE/221/2004	Recurso ao AI
12	70.009/2003	-	PR/CEE/351/2004	Manifestação ao TN
13	70.013/2003	-	PR/CEE/389/2004	Manifestação ao TN
14	70.005/2003	-	PR/CEE/397/2004	Manifestação ao TN
15	00.514/2002	-	PR/CEE/584/2004	Manifestação ao TN

TN - Termo de Notificação; AI - Auto de Infração.

> **Elaboração de EMs e emissão de AIs**

Item	Processo Arce	Processo Administrativo Punitivo	Exposição de Motivos	Auto de Infração
1	00.566/2002	PCEE/CEE/0004/2004	EM/CEE/0004/2004	AI/CEE/0001/2004
2	00.513/2002	PCEE/CEE/0010/2004	EM/CEE/0007/2004	AI/CEE/0007/2004
3	00.432/2002	PCEE/CEE/0011/2004	EM/CEE/0008/2004	AI/CEE/0008/2004
4	00.140/2002	PCEE/CEE/0012/2004	EM/CEE/0009/2004	AI/CEE/0009/2004
5	00.351/2002	PCEE/CEE/0013/2004	EM/CEE/0010/2004	AI/CEE/0010/2004
6	00.467/2002	PCEE/CEE/0014/2004	EM/CEE/0011/2004	AI/CEE/0011/2004
7	00.039/2002	PCEE/CEE/0015/2004	EM/CEE/0012/2004	AI/CEE/0012/2004
8	70.022/2003	PCEE/CEE/0016/2004	EM/CEE/0013/2004	AI/CEE/0013/2004
9	00.270/2002	PCEE/CEE/0001/2005	EM/CEE/0001/2005*	AI/CEE/0001/2005*
10	00.568/2002	PCEE/CEE/0002/2005	EM/CEE/0002/2005*	AI/CEE/0002/2005*

Obs.: (*) Exposição de Motivos (EM) elaboradas em 2004 e Autos de Infração (AI) emitidos na primeira semana de janeiro de 2005.

> **Termos de Notificação emitidos para correção das irregularidades**

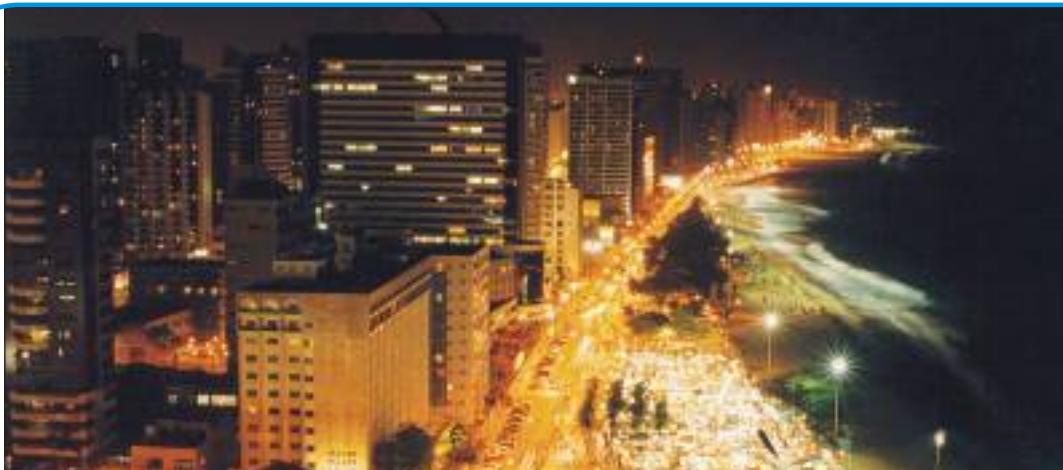
Refis	TN	Não-Conformidades	Determinações	Recomendações
RF/CEE/002/2004	TN/CEE/03/2004	1	1	0
RF/CEE/005/2004	TN/CEE/10/2004	1	0	0
RF/CEE/008/2004	TN/CEE/11/2004	1	0	0

Refis - Relatório de fiscalização, TN - Termo de Notificação.

Qualidade do Fornecimento de Energia

O Plano de Atividades e Metas para 2004, abrangeu as seguintes ações:

- Fiscalizar a Gerência de Operação de Redes de AT e MT, Gerência de Engenharia de Distribuição, Gerência de Distribuição Fortaleza e a Gerência de Planejamento, Engenharia e Obras da Transmissão;
- Inspeccionar 6 subestações de 69/13,8kV;
- Verificar o nível de tensão dos alimentadores primários de distribuição;
- Analisar e dar prosseguimento a 27 processos administrativos em curso decorrentes de fiscalizações anteriores;
- Fiscalizar o sistema de monitoramento de interrupções de energia elétrica em baixa tensão Argos/Aneel.



A Arce fiscaliza a qualidade e a continuidade do fornecimento de energia elétrica e a adequação dos serviços técnicos prestados pela concessionária, em rigorosa observância ao Contrato de Concessão e à legislação em vigor.

Fiscalização

A Arce desenvolveu atividades de campo nos seguintes setores da concessionária:

Órgãos da Administração Centralizada: Gerências e Departamentos; Centro de Operação do Sistema (COS); Centros de Operação da Distribuição (COD); Centros de Serviços; Subestações; Obras de AT.

Assim como na área comercial, a equipe de fiscalização utilizou-se dos critérios estatísticos estabelecidos no Manual de Distribuição de Fiscalização, editado pela Aneel, solicitando da concessionária dados quantitativos, os quais permitiram inferir o desempenho do universo de atividades exercidas na área técnica, a partir da análise detalhada de amostras dimensionadas para determinado intervalo de confiança e um erro padrão prefixado da estimativa.

> Ações de fiscalização

Nº	Abrangência	Tipo	Processo
1	Gerência de Planejamento, Engenharia e Obras da Transmissão	Programada	PCEE/CEE/019/2004
2	Gerência de Operação de Redes de AT e MT	Programada	PCEE/CEE/019/2004
3	Gerência Engenharia de Distribuição	Programada	PCEE/CEE/027/2004
4	Gerência de Distribuição Fortaleza	Programada	PCEE/CEE/027/2004

As ações de fiscalização programadas da qualidade do fornecimento de energia foram realizadas no período de 13 de outubro a 23 de novembro de 2004, sendo que, no mês de outubro foram auditados o Departamento de Operação de Rede de Alta e Média Tensão e o Departamento de Gestão, ambos vinculados a Gerência de Operações de Redes de Média e Alta Tensão, e o Departamento de Manutenção da Alta Tensão, vinculado a Gerência de Distribuição de Fortaleza. No mês de novembro, foram auditados o Centro de Controle de Baixa Tensão, o Departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão de Fortaleza, o Departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão Metropolitana, todos vinculados a Gerência de Distribuição de Fortaleza; e ainda fiscalização ao Departamento de Normalização Técnica, vinculado a Gerência de Perdas, e ao Departamento de Obras Especiais, vinculado a Gerência de Engenharia de Distribuição.

a) Inspeção de subestações:

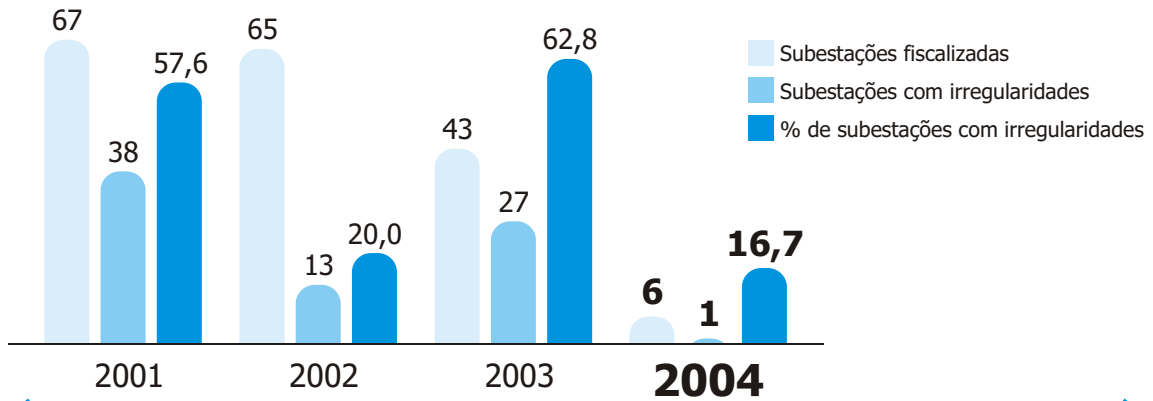
Objetivo: Avaliar a conservação, operação e segurança das instalações das subestações da Coelce e o cumprimento das determinações emanadas pela Arce, resultantes de ações de fiscalizações anteriores.

Em 2004, face aos recursos contingenciados, foram inspecionadas apenas 6 subestações vinculadas a Fortaleza e Região Metropolitana.

> Subestações inspecionadas

Subestação	Subestação
PAP - Papicu	BRT - Baturité
BCR - Barra do Ceará	DIF - Distrito Industrial Fortaleza
JRM - Jurema	CSL - Cascavel

Inspeções nas subestações da Coelce



b) Nível de tensão dos alimentadores primários de distribuição

Objetivo: Verificar se os níveis de tensão secundária de distribuição (380/220V) estão de acordo com o que estabelece a Resolução Aneel nº 505, de 26 de novembro de 2001.

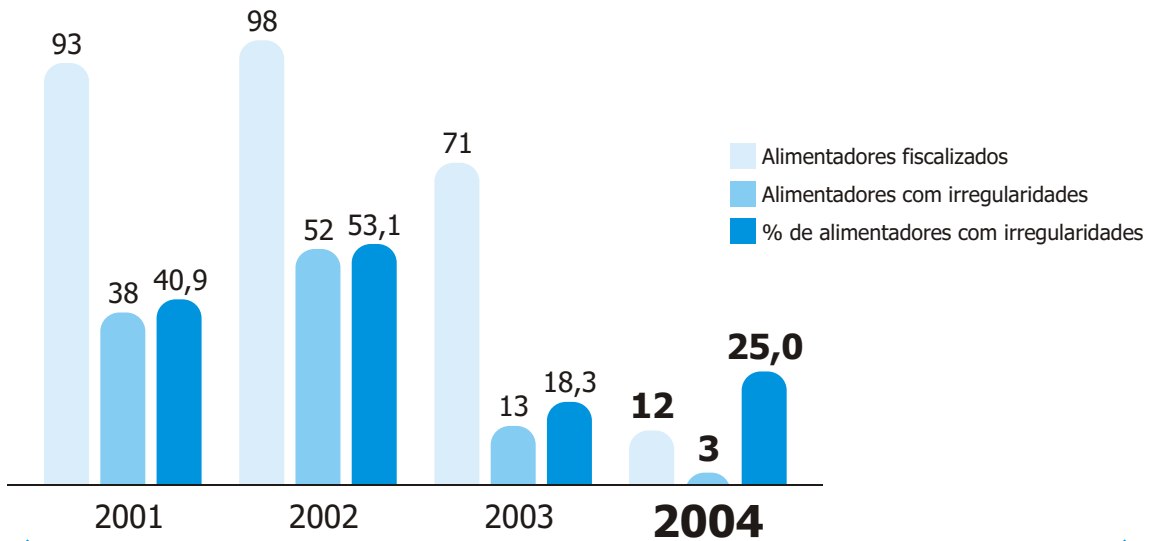
> **Alimentadores de distribuição fiscalizados**

Alimentador	Município
BBR - 01C4	Beberibe
CCA - 01C4	Cascavel
PCJ - 01P6	Pacajus
PAP - 01I5	Fortaleza (Papicu)
BMS - 01S8	Fortaleza (Bom Sucesso)
BMS - 01S3	Fortaleza (Bom Sucesso)
PSK - 01F4	Fortaleza (Pres. Kennedy)
ADT - 01L3	Fortaleza (Aldeota)
PCP - 01C1	Fortaleza (Papicu)
MGY - 01Y6	Fortaleza (Centro)
ADT - 01L8	Fortaleza (Aldeota)
MGY - 01F8	Fortaleza (Centro)

A fiscalização da Arce avalia as subestações e os alimentadores da concessionária para garantir a qualidade do fornecimento de energia.



Inspeções nos alimentadores de distribuição da Coelce



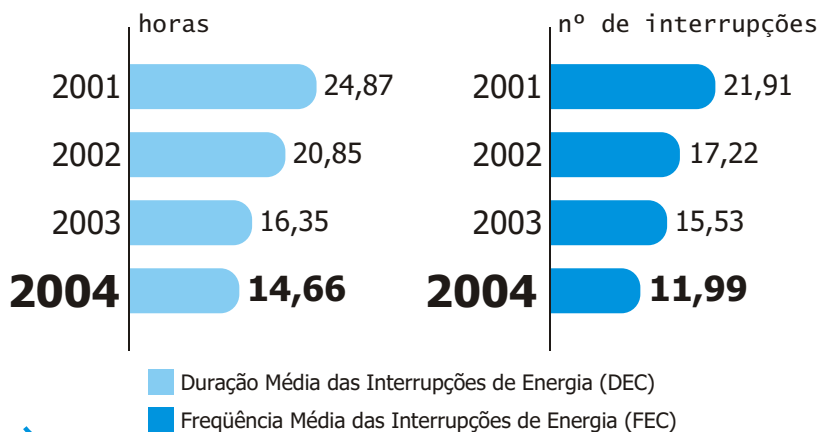
c) Acompanhamento dos índices de continuidade DEC e FEC

Objetivo: Verificação mensal dos índices de continuidade DEC e FEC, de acordo com os limites estabelecidos pela Resolução Aneel nº 018/2002 e análise da consistência dos índices apurados pela concessionária.

Acompanhamento dos índices de continuidade DEC e FEC

A Coelce apresentou melhoria nos índices de Continuidade do Fornecimento de Energia, representados 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 delineados a seguir, denota-se clara a melhoria desses índices ao longo do período 2001/2004.

Acompanhamento do DEC e FEC da Coelce



> Conheça os indicadores

DEC

Indica o número de horas, em média, que um conjunto de consumidores fica sem energia elétrica durante um período.

FEC

Indica quantas vezes, em média, houve interrupção num conjunto de consumidores durante um período.

> Energia com mais qualidade

41% e 45%. Essas foram as reduções na duração e no número das faltas de energia em função da fiscalização da Arce.

d) Plano de Manutenção

Objetivo: Verificar o cumprimento do plano de manutenção preventiva e corretiva da concessionária.

A fiscalização de 2004 constatou que a Coelce está cumprindo integralmente o plano de manutenção preventiva, conforme demonstra o quadro a seguir:

> **Fiscalização do Plano de Manutenção**

Departamento	Nº de Inspeções Analisadas	Nº de Manutenções Executadas
DEMEM	5	5
DEMEF	19	19
DEMAN	109	109

DEMEM - Departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão (Região Metropolitana),

DEMEF - Departamento de Manutenção de Média e Baixa Tensão (Fortaleza),

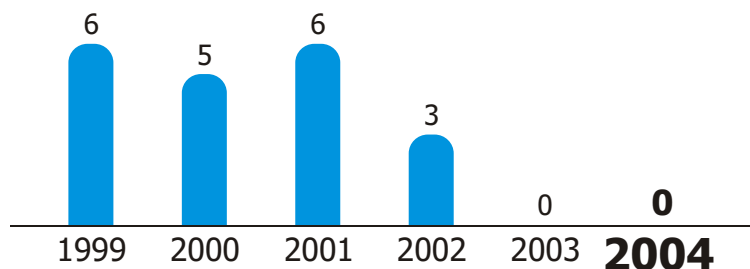
DEMAN - Departamento de Manutenção de Alta Tensão (Fortaleza).

e) Acidentes no sistema elétrico

Objetivo: Avaliar as causas motivadoras dos acidentes ocorridos no sistema elétrico da Coelce.

No período de 1999 a 2001, a Coelce apresentou um número elevado de acidentes em seu sistema elétrico, envolvendo funcionários próprios e de suas prestadoras de serviço. A continuidade das ações de fiscalização da Arce exigiram da concessionária uma atenção maior quanto à segurança dos funcionários, contribuindo para a redução do número de acidentes fatais em 2002, não tendo sido registrado, em 2003 e 2004, nenhum caso fatal envolvendo funcionários próprios e terceirizados. No entanto, o histórico de acidentes registrados em exercícios anteriores e a ocorrência de acidentes fatais envolvendo terceiros, motivados por falha no sistema de distribuição, ratificam a necessidade de continuidade das ações implementadas pela concessionária para eliminar as causas motivadoras de acidentes. Por outro lado, indica também a necessidade de uma contínua fiscalização por parte desta Agência junto à empresa.

> **Número de acidentes fatais no sistema elétrico da Coelce com funcionários próprios e terceirizados**

> **Contribuindo para reduzir acidentes**

Dois anos consecutivos sem acidentes fatais: é a Arce contribuindo para a segurança dos trabalhadores do sistema elétrico.

Análise de processos administrativos

As atividades da Arce referentes à análise de processos administrativos tiveram como resultado, mesmo com o contingenciamento a que foi submetida, a emissão de 19 pareceres referentes a manifestações, recursos e defesas da concessionária, e elaboração de 5 exposições de motivos, com emissão dos respectivos Autos de Infração.

> Pareceres de manifestações e recursos da concessionária

Item	Processo Arce	Processo Administrativo Punitivo	Pareceres	Análise
1	00.390/2002	-	PR/CEE/060/2004	Manifestação ao TN
2	-	75.006/2003	PR/CEE/219/2004	Defesa ao AI
3	70.006/2003	-	PR/CEE/215/2004	Manifestação ao TN
4	-	AI/CEE/0001/2004	PR/CEE/243/2004	Defesa ao AI
5	-	05.017/2002	PR/CEE/302/2004	Manifestação ao TN
6	70.012/2003	-	PR/CEE/317/2004	Manifestação ao TN
7	-	75.009/2003	PR/CEE/326/2004	Defesa ao AI
8	-	AI/CEE/0006/2004	PR/CEE/329/2004	Defesa ao AI
9	-	75.001/2003	PR/CEE/342/2004	Recurso ao AI
10	-	AI/CEE/0002/2004	PR/CEE/395/2004	Defesa ao AI
11	00.390/2002	-	PR/CEE/457/2004	Manifestação ao TN
12	70.021/2003	-	PR/CEE/477/2004	Manifestação ao TN
13	70.016/2003	-	PR/CEE/598/2004	Manifestação ao TN
14	70.018/2003	-	PR/CEE/599/2004	Manifestação ao TN
15	70.017/2003	-	PR/CEE/600/2004	Manifestação ao TN
16	70.004/2003	-	PR/CEE/601/2004	Manifestação ao TN
17	70.008/2003	-	PR/CEE/602/2004	Manifestação ao TN
18	70.027/2003	-	PR/CEE/603/2004	Manifestação ao TN
19	70.006/2003	-	PR/CEE/622/2004	Manifestação ao TN

TN - Termo de Notificação; AI - Auto de Infração.

> Elaboração de EMs e emissão de AIs

Item	Processo Arce	Processo Administrativo Punitivo	Exposição de Motivos	Área
1	00.320/2001	PCEE/CEE/0001/2004	EM/CEE/0001/2004	Técnica
2	00.440/2002	PCEE/CEE/0003/2004	EM/CEE/0002/2004	Técnica
3	00.461/2002	PCEE/CEE/0007/2004	EM/CEE/0005/2004	Técnica
4	00.349/2002	PCEE/CEE/0008/2004	EM/CEE/0006/2004	Técnica
5	70.021/2003	PCEE/CEE/0027/2004	EM/CEE/0015/2004	Técnica

EM - Exposição de Motivos.

> Termos de Notificação emitidos para correção das irregularidades

Refis	TN	Não-Conformidades	Determinações	Recomendações
RF/CEE/001/2004	TN/CEE/01/2004	0	0	1
RF/CEE/003/2004	TN/CEE/06/2004	0	0	2
RF/CEE/004/2004	-	0	0	0
RF/CEE/006/2004	TN/CEE/12/2004	1	0	0

Refis - Relatório de fiscalização, TN - Termo de Notificação.

Projeto Argos

O projeto Argos é um sistema de monitoramento que permite, de forma automática e on-line, auditar os índices de continuidade nos serviços de fornecimento de energia elétrica em baixa tensão, possibilitando uma fiscalização rápida e precisa por parte Aneel e da Arce, quando detectada uma interrupção no fornecimento. O acompanhamento das informações tem como objetivo garantir a autonomia da Aneel e da Arce no processo de fiscalização e atuar de forma preventiva, evitando a degradação da qualidade da energia elétrica fornecida aos consumidores.

Em 2004, a Arce realizou as inspeções programadas nos aparelhos instalados em Fortaleza e Região Metropolitana, bem como análise dos relatórios da concessionária sobre a situação dos 440 equipamentos operantes na sua área de concessão.

Atividades Extraordinárias

A Arce detectou em suas fiscalizações periódicas, ainda no final do ano de 2003, deficiências no atendimento de energia elétrica à zona Oeste de Fortaleza. Como resultado da intensificação dos trabalhos de fiscalização, foram revelados graves riscos para o abastecimento de energia daquela área da Cidade bem como de parte da Região Metropolitana, mesmo em condições normais de operação. Parte significativa do problema se devia à interrupção das obras da linha de transmissão em 230 kV, ligando as subestações Fortaleza e Pici II, motivada por embargo judicial. Sendo a linha e as subestações instalações de transmissão de energia de propriedade da Companhia Hidro Elétrica do São Francisco (Chesf), a Arce não tinha, e não tem, competência legal para fiscalizar a obra. A Arce, então, atuou no sentido de alertar a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) sobre o fato e, juntas, envidaram esforços a fim de estimular a formação de um grupo de trabalho dos agentes diretamente envolvidos na obra (Chesf, ONS e Coelce) para encontrar a solução mais viável para o problema, e de acompanhar o andamento de suas atividades. Nesse contexto, a Arce participou das três reuniões de apresentação dos resultados alcançados pelo grupo de trabalho, tendo sediado a última delas, em dezembro de 2004, quando ficaram definidos os prazos para conclusão da obra e de outras medidas complementares.

Também no ano de 2004, a Arce participou, como membro efetivo, do Comitê Gestor Estadual do Programa Luz para Todos. O Programa do Governo Federal destina-se a antecipar os prazos para universalização do serviço de distribuição de energia elétrica por meio de subvenção e financiamento da expansão do atendimento na zona rural. É regido por contratos entre as concessionárias de distribuição e a Eletrobrás, sendo o Comitê Gestor o responsável pela definição das obras prioritárias no Estado, de acordo com os critérios preestabelecidos pela Eletrobrás.

Técnicos da Arce, Aneel e Chesf inspecionam as obras da linha de transmissão ligando as subestações Fortaleza e Pici II.



Fiscalização da Geração

No ano de 2004, as atividades de apoio da Arce à Superintendência de Fiscalização da Geração - SFG/Aneel consistiram na fiscalização das usinas térmicas emergenciais (UTES), usinas térmicas do plano prioritário de termelétricidade (PPT) e dos parques eólicos instalados.

As atividades foram desenvolvidas no primeiro trimestre do ano, tendo sido paralizadas as inspeções de campo devido ao contingenciamento de recursos ao qual foi submetida esta Agência reguladora. Apenas em agosto de 2004, em resposta a solicitação da Agência Nacional de Energia Elétrica, houve visitas às usinas da empresa CGE - Ceará Geradora S/A, tendo como objetivo verificar o processo de desmontagem das máquinas e demais acessórios dessas geradoras emergenciais. Em novembro de 2004, a Arce realizou um acompanhamento de despacho da UTE Caucaia, conduzido pela Companhia Brasileira de Energia Emergencial - CBEE e UTE Caucaia - Enguia, tendo como objetivo a comprovação de sua capacidade de geração.

A Arce participou do processo de fiscalização de P&D, nº 3046-001/2003, realizado pela Aneel, nos dias 14 e 15/12/2004, em Quixeramobim/CE, que tratou da geração de energia elétrica a partir de óleo de mamona.

Atividades de suporte à Ouvidoria e Mediação de Conflitos

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

> Processos analisados pela Arce

Assunto	Quantidade
Cobrança por irregularidade	288
Danos elétricos	31
Cobrança indevida	30
Variação de consumo/Consumo elevado/Erro de leitura	9
Débitos anteriores	8
Suspensão indevida de fornecimento	8
Consulta	4
Flutuação/Variação/Oscilação de tensão	4
Extensão de rede	3
Aferição de medidor	2
Classificação de unidade consumidora	2
Desligamento a pedido	2
Ligação	2
Qualidade do atendimento da concessionária	2
Auto religação	1
Outros	23
TOTAL	419

> Memória da Fiscalização

49 mil consumidores foram reclassificados, em setembro de 2000, da subclasse residencial para a subclasse baixa renda. Essa determinação da Aneel e da Arce representou uma devolução aos usuários de **R\$ 1.824.567,00**.

R\$ 58 mil, o valor determinado pela Arce, em 2004, para compensar consumidores por perdas de equipamentos elétricos decorrentes de falhas no sistema do concessionário.

50% das decisões da Arce a favor dos usuários que reclamaram da concessionária no recebimento de cobranças por ocorrências de irregularidades.

2.062 consumidores favorecidos com devolução de valores moratórios cobrados indevidamente em dias feriados.

Ações resultantes das atividades de Fiscalização - Emissão de Termos de Notificação

Em função das irregularidades encontradas nas ações de fiscalização de exercícios anteriores, a Arce emitiu, em 2004, os seguintes termos de notificação:

> Termos de Notificação emitidos pela Arce

TN	Refis	Processo	Assunto
TN/CEE/01/2004	RF/CEE/001/2004	70.002/2003	Fiscalização de manutenção de subestações de condomínios residenciais
TN/CEE/02/2004	032/2003	70.020/2003	Fiscalização Comercial ao DCOCE
TN/CEE/03/2004	RF/CEE/002/2004	PCEE/CEE/002/2004	Fiscalização resultante do processo de ouvidoria nº 00.201/2003
TN/CEE/04/2004	028/2003	70.013/2003	Fiscalização comercial ao DENOR
TN/CEE/05/2004	030/2003	70.021/2003	Fiscalização Técnica ao GEOPER
TN/CEE/06/2004	RF/CEE/003/2004	538/2002	Acidente fatal com terceiros
TN/CEE/07/2004	033/2003	70.023/2003	Fiscalização comercial de Fortaleza e RMF
TN/CEE/08/2004	031/2003	70.027/2003	Fiscalização técnica ao DECEN
TN/CEE/10/2004	RF/CEE/005/2004	00.282/2003	Fiscalização da conduta da Coelce - Têxtil União
TN/CEE/11/2004	RF/CEE/008/2004	PCEE/CEE/026/2004	Fiscalização resultante do processo de ouvidoria nº 00.315/2003
TN/CEE/12/2004	RF/CEE/006/2004	PCEE/CEE/018/2004	Acidente fatal com terceiros

TN - Termo de Notificação, Refis - Relatório de fiscalização.



Nas atividades de apoio à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a Arce inspecionou as condições técnicas e operacionais dos sistemas de geração instalados no Ceará.

Ações resultantes das atividades de Fiscalização - Elaboração de Exposições de Motivos e Emissão de Autos de Infração

Em função da confirmação de irregularidades encontradas nas ações de fiscalização de exercícios anteriores, a Arce elaborou e emitiu, em 2004, as seguintes exposições de motivos e autos de infração:

> Elaboração de EMs e emissão de AIs

AI	TN	Refis	Processo	Multa (R\$)
AI/CEE/001/2004	04.017/2002	013/2002	PCEE/CEE/0001/2004	112.374,20
AI/CEE/002/2004	04.033/2002	029/2002	PCEE/CEE/0002/2004	78.661,95
AI/CEE/004/2004	74.012/2003	010/2003	PCEE/CEE/0004/2004	56.187,10
AI/CEE/005/2004	74.008/2003	005/2003	PCEE/CEE/0007/2004	88.094,00
AI/CEE/006/2004	74.029/2003	021/2002	PCEE/CEE/0008/2004	62.924,29
AI/CEE/007/2004	74.009/2003	006/2003	PCEE/CEE/00010/2004	13.439,64
AI/CEE/008/2004	74.035/2003	027/2002	PCEE/CEE/00011/2004	13.439,64
AI/CEE/009/2004	74.015/2003	010/2002	PCEE/CEE/00012/2004	8.461,17
AI/CEE/010/2004	74.034/2003	024/2002	PCEE/CEE/00013/2004	25.383,51
AI/CEE/011/2004	74.002/2003	030/2002	PCEE/CEE/00014/2004	7.050,98
AI/CEE/012/2004	04.002/2003	038/2001	PCEE/CEE/00015/2004	84.611,70
AI/CEE/013/2004	74.029/2003	027/2003	PCEE/CEE/00016/2004	Advertência
AI/CEE/015/2004	TN/CEE/0005/2004	030/2003	PCEE/CEE/00027/2004	98.713,65
AI/CEE/001/2005*	04.032/2002	020/2002	PCEE/CEE/0001/2005	31.729,39
AI/CEE/002/2005*	74.004/2003	032/2002	PCEE/CEE/0002/2005	Advertência
TOTAL				681.071,22

TN - Termo de Notificação, Refis - Relatório de fiscalização.

Obs.: (*) Exposição de Motivos (EM) elaboradas em 2004 e Autos de Infração (AI) emitidos na primeira semana de janeiro de 2005.

> Memória da Fiscalização

R\$ 15,4 milhões: o valor das multas já aplicadas pela Arce para a regularização da prestação dos serviços de energia.



Gás Canalizado

INDUZINDO A EFICIÊNCIA DA DISTRIBUIÇÃO

A distribuição de gás canalizado no Ceará envolve um mercado em franco crescimento, com 145 consumidores nos segmentos comercial, industrial, residencial, automotivo, termelétrico e cogeração, que consomem um volume médio de 1,3 milhão de metros cúbicos/dia. As atividades da Arce de regulação e fiscalização estarão garantindo a qualidade dos serviços de distribuição e contribuindo para o equilíbrio das relações entre agentes e consumidores.

A Concessão e a Regulação dos Serviços de Distribuição

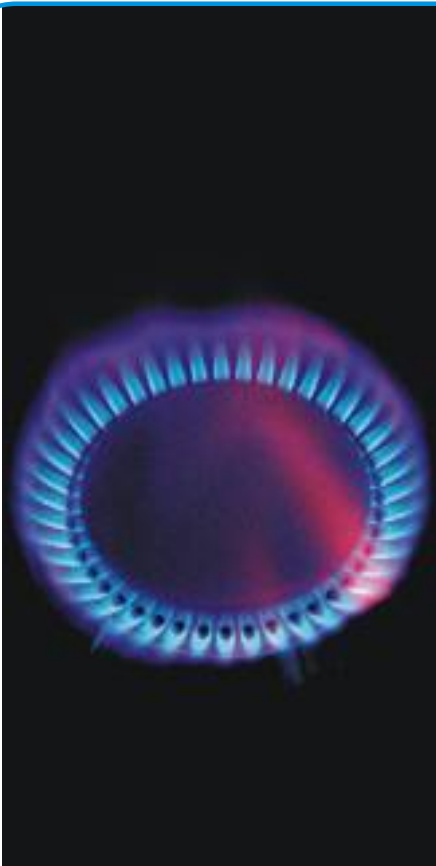
A estruturação do setor de gás canalizado em nosso Estado iniciou-se com a criação da Companhia de Gás do Ceará (Cegás), que detém a exclusividade da concessão dos serviços de distribuição por 50 anos, a partir da assinatura do contrato ocorrida em 30 de dezembro de 1993. Este modelo de contrato de concessão é semelhante a todos os demais termos celebrados entre os Estados e as distribuidoras estatais do Brasil.

A exploração, produção, comercialização e o transporte do gás natural são atividades reguladas pela Agência Nacional do Petróleo (ANP). De acordo com a Constituição Federal e a Lei Nº 9.478, a distribuição de gás canalizado com fins comerciais junto aos usuários finais é de exploração exclusiva dos Estados, exercida diretamente ou através de concessões.

Tendo em vista a necessidade de disciplinar a exploração da prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado no âmbito do Estado do Ceará, e para assegurar ao consumidor final a qualidade do produto, do atendimento comercial e do controle das tarifas, o Governo do Estado possibilitou à Arce a regulamentação e fiscalização desses itens, que compreendem aspectos técnicos, comerciais, econômico-financeiros, bem como cumprimento de obrigações vinculadas ao contrato de concessão. O conjunto de regulamentos a ser editado pela Arce tem amparo no Artigo 21 da Constituição do Estado do Ceará, com redação alterada pela Emenda Constitucional nº 32, de 14 de outubro de 1997.

A atuação da Arce teve início, efetivamente, com a assinatura do primeiro aditivo ao contrato de concessão, em 01 de março de 2004. Desde então, a Agência vem executando um plano de atividades objetivando a fiscalização desses serviços operados pela empresa, que atende um total de 145 consumidores dos segmentos comercial, residencial, industrial, automotivo, cogeração e termelétrico.

Com relação a instrumentos normativos, a Arce elaborou duas minutas de Resolução: a primeira, disciplina as condições gerais de fornecimento no Estado do Ceará, e a segunda, estabelece as disposições e requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação da distribuição de gás canalizado. As minutas de Resolução serão submetidas à audiências públicas, oferecendo aos consumidores, agentes e demais interessados a oportunidade para manifestar opinião ou encaminhar pleitos e sugestões sobre as propostas regulamentares.



A qualidade da distribuição é um fator imprescindível às múltiplas aplicações do gás natural.



Saneamento Básico

CONTRIBUINDO PARA A QUALIDADE DE VIDA DOS CONSUMIDORES

A Arce atua na fiscalização dos serviços prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), nos termos do Convênio n.º 20, assinado em 1º de setembro de 2001, entre a Secretaria de Infra-estrutura do Estado, a Arce e a Cagece. Sua ação reguladora se aplica aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário operados pela concessionária em 152 municípios do Ceará, além da elaboração de instrumentos normativos e atendimento a reclamações de usuários.

26

Ações de Fiscalização

Desde a vigência do Convênio Seinfra/Arce/Cagece, nº 20/2001, a Arce iniciou 98 ações de fiscalização direta nos serviços prestados pela concessionária.

Em 2004, as ações de fiscalização foram executadas de acordo com o plano de trabalho do referido convênio, sendo 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;
- Controle e redução de perdas.

Esgotamento Sanitário

- Estações de tratamento de esgotos.

Área Comercial

- Atendimento aos usuários pela Cagece;
- Procedimentos e informações comerciais;

> N° de Ações de Fiscalização

2001*: 5
2002: 27
2003: 38
2004: 28

(*) Setembro a dezembro

- Prazos de atendimento de serviços solicitados por usuários.

O número de não-conformidades em relação aos padrões de qualidade, de determinações e de recomendações definidas pela Arce nas ações de fiscalização, empreendidas durante o ano de 2004, está computado no quadro a seguir.

> Ações de Fiscalização

Ação	Município	NC	D	R
Serviços e Informações Comerciais	Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana (UN-BME), abrangendo 30 municípios	13	13	1
Atendimento aos Usuários	Fortaleza, 5 lojas de atendimento	4	13	-
Controle e Redução de Perdas em Sistema de Abastecimento de Água	Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana (UN-BME), abrangendo 30 municípios	11	11	-
Estação de Tratamento de Água	Açude Gavião	2	3	-
Perdas na Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana Leste	Fortaleza	1	-	-
Sistema de Abastecimento de Água - Falta de Água e Baixa Pressão	Fortaleza - Setor Floresta/Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UN-MTN)	1	1	-
Sistema de abastecimento de Água	Quiterianópolis, Aurora, Tabuleiro do Norte, Monsenhor Tabosa, Novo Oriente, Alto Santo, Tamboril, Milagres, Morrinhos, Paracurú, Barro, Mauriti, Itatira, Caridade, Juazeiro do Norte, Jaibaras, Santa Quitéria, Várzea Alegre, Cedro, Campos Sales, Antonina do Norte, Irauçuba, Iracema, Pereiro, Itapipoca	332	342	13
TOTAL		364	383	14

NC - Não-Conformidades, D - Determinações, R - Recomendações. Obs.: Durante o ano de 2003 foram iniciadas ações de fiscalização em outros municípios não constantes no quadro acima, em função do relatório da fiscalização não ter sido finalizado em 2004. São elas: fiscalização na estação de tratamento de esgotos de Maracanaú e fiscalização nos sistemas de abastecimento de água de Jaguaratama e Mombaça.

Inspeção de mananciais realizada pela Arce.



Além das novas fiscalizações, foram realizadas auditorias de acompanhamento em 29 municípios conforme quadro a seguir:

> Auditorias de Acompanhamento

Ação	Município
Sistema de Abastecimento de Água	Senador Pompeu, Piquet Carneiro, Uruburetama, Lavras da Mangabeira, Fárias Brito, Baixio, Parambú, Novo Oriente, Quiterianópolis, Paracurú, Massapê, Russas, Tabuleiro do Norte, Alto Santo, Orós, Flores (distrito de Russas), Aurora, Barro, Pacajús, Viçosa do Ceará, Saboeiro, Acopiara, Pentecoste, Monsenhor Tabosa, Milagres, Mauriti, Caridade e Itatira
Laboratório de Controle de Qualidade	Juazeiro do Norte e Sobral

> Resultados Alcançados

Área	Ações da Arce
Qualidade da Água	<ul style="list-style-type: none"> Melhorias na infra-estrutura das Estações de Tratamento de Água; Aperfeiçoamento na infra-estrutura dos laboratórios, treinamento e contratação de profissionais; A Cagece está executando um plano de controle da qualidade da água para atendimento em etapas ao plano de monitoramento exigido pela Portaria MS 518/2004; Comprovação da qualidade da água da Região Metropolitana de Fortaleza.
Sistema de Abastecimento de Água	<ul style="list-style-type: none"> Melhorias nas infra-estruturas de reservatórios, estações elevatórias e quadros de comando; Instalações de descargas nas pontas de rede de abastecimento para operações de limpeza; Substituições de trechos de adutoras para melhoria na continuidade do abastecimento.
Sistema Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Melhorias nas instalações físicas do atendimento; Extensão, em etapas, do 0800 da Cagece para municípios do interior; Aperfeiçoamento dos processos de organização, registro e métodos de atendimento às solicitações dos usuários.

> Processos de Ouvidoria analisados pela Arce

Assunto	Quantidade
Cobrança indevida em conta	37
Consumo medido	29
Falta de água ou baixa pressão	22
Cobrança de débito a terceiro não responsável	3
Pedido de religação de água	3
Consumo presumido	2
Outros	30
TOTAL	126

Regulação em Juazeiro do Norte

A Arce, em 2004, inovou em relação à regulação dos serviços de água e esgoto, estabelecendo com o município de Juazeiro do Norte parceria para a regulação, permanente fiscalização e controle da prestação dos serviços. Este novo arranjo institucional tem o mérito de superar o impasse que cerca a definição de uma nova política nacional para o setor, considerando as características dos agentes envolvidos, quais sejam, a prestação de serviços por uma Companhia Estadual de Saneamento e a regulação por uma agência estadual com autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa.

Este fato chamou a atenção do Ministério das Cidades, que em conjunto com a Secretaria da Infra-Estrutura do Estado do Ceará e a Arce, assinou em maio de 2004 convênio que tem por objeto a cooperação técnica visando o desenvolvimento de ações na área do saneamento básico. Decorrente da regulação no município de Juazeiro do Norte, desde julho de 2004 está em funcionamento, na sede da prefeitura municipal, o atendimento de Ouvidoria. O serviço está disponível para os usuários que não resolveram seus problemas com a Cagece, podendo apresentar suas reclamações, solicitações ou denúncias a funcionário da prefeitura capacitado pela Arce. Se preferir, continua a disposição do usuário de Juazeiro do Norte o teleatendimento da Ouvidoria da Arce (0800.85.3838).

Em julho de 2004, aconteceu em Juazeiro do Norte/CE o seminário e oficina de trabalho sobre “Regulação e Prestação de Serviços de Água e Esgoto em Juazeiro do Norte”, promovido pela prefeitura local, com o apoio da Arce, Cagece e Ministério das Cidades.

O evento contou com a presença de representantes desses órgãos e de entidades ou associações locais, com o objetivo de discutir assuntos relativos ao saneamento e ao conselho de usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Nos debates, houve intensa participação de representantes de conselhos, associações, universidades, escolas, ONGs e outras entidades locais. Os assuntos levantados foram em relação aos esgotos “a céu aberto”, contaminação do manancial subterrâneo, interligação e cobrança do esgoto, falta d'água, vazamentos em ruas, baixa-renda, educação ambiental e conselho de usuários. Realizou-se também a oficina de trabalho sob coordenação do Ministério das Cidades, para discutir o conselho de usuários que deverá ser implantado naquele município.

Parcerias Institucionais

Convênio com o PMSS/Ministério das Cidades

O Ministério das Cidades, a Secretaria da Infra-Estrutura do Estado do Ceará e a Arce assinaram, em 27 de maio de 2004, convênio que tem por objeto a cooperação técnica visando o desenvolvimento



Equipe da Arce verificando as condições de reservação.

de ações na área do saneamento básico. A cooperação técnica fornecida pelo Ministério das Cidades, através do Programa de Modernização do Setor de Saneamento (PMSS), abrange o apoio ao Estado do Ceará na elaboração dos instrumentos legais que constituirão o marco regulatório para o setor, bem como, a instrumentalização da Arce para o exercício da função reguladora sobre a prestação dos serviços de água e esgoto, com ênfase na aplicação de um modelo pioneiro em Juazeiro do Norte. Do ponto de vista operacional, num primeiro momento, o apoio do PMSS será utilizado no desenvolvimento de um Plano de Indicadores para acompanhamento da prestação dos serviços e de uma metodologia de avaliação da composição dos custos e do regime tarifário, utilizando-se o município de Juazeiro do Norte como piloto na execução destes trabalhos.

Convênio Arce/Lacen

A Arce e o Laboratório Central (Lacen) da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa) assinaram, no dia 01 de junho de 2004, convênio para a realização de análises laboratoriais de água em amostras coletadas pela Arce, provenientes de sistemas de abastecimento público de água operados pela Cagece. A Arce através de suas auditorias periódicas nos sistemas de abastecimento de água da Cagece realiza coleta de amostras no sentido de verificar a potabilidade da água distribuída conforme os padrões da Portaria 518/04, do Ministério da Saúde. Em paralelo, as análises servem para avaliar indiretamente as metodologias aplicadas nos laboratórios, visto que muitas das coletas e análises são também realizadas em conjunto com a Cagece. As análises e exames do Lacen são, portanto, suporte para a Arce elaborar os Relatórios de Fiscalização. Mensalmente, a Arce encaminha amostras de água coletadas em cerca de 5 sistemas. O Lacen é hoje o laboratório de referência do Ministério da Saúde no Estado do Ceará, estando equipado com modernos instrumentos, como também conta com um quadro técnico bastante especializado. A parceria entre os setores saúde e saneamento é vista como fundamental para a otimização e eficácia do controle da qualidade da água distribuída à população, serviço essencial à vida das pessoas.

Elaboração de Instrumentos Normativos

- Revisão das Resoluções Arce nº 24, 25 e 26/2001: em maio de 2004, iniciou-se o processo de revisão das resoluções da Arce da área de saneamento básico. Durante o ano, as discussões se deram no âmbito da Agência, envolvendo, além da Coordenadoria de Saneamento Básico, as áreas Econômico-Tarifária, Gerência Administrativo-Financeira, Procuradoria Jurídica e Ouvidoria.
- Minuta da Resolução de penalidades, relativa à regulação dos serviços prestados em Juazeiro do Norte.

Verificação de filtros: a Arce priorizando os padrões de qualidade.



Estudos Desenvolvidos e Publicações

Relatório da Análise Crítica dos Serviços de Água e Esgoto da Cagece

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 outubro de 2004, 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 foco nos sistemas de abastecimento de água (SAAs), utilizando-se os dados gerados pelas ações de fiscalização empreendidas pela Arce e pelas reclamações de usuários de água e esgoto registradas na Ouvidoria da Agência, para o período de setembro de 2003 a agosto de 2004.

Relatório da Análise Crítica dos Serviços de Água e Esgoto da Cagece em Juazeiro do Norte

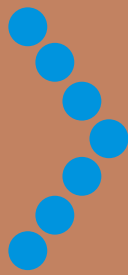
Foi elaborado o relatório “Avaliação da Prestação dos Serviços da Cagece”, o qual traçou um perfil geral do desempenho dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de Juazeiro do Norte, com ênfase nos aspectos de controle da qualidade da água, continuidade do abastecimento e perdas. Este relatório teve o propósito de subsidiar o Conselho Diretor da Arce na análise da proposta de revisão tarifária da Cagece para aquele município.

Manual de Ouvidoria - Saneamento Básico

Em maio de 2004, foi lançado o “Manual de Ouvidoria - Saneamento Básico”, cujo objetivo é apresentar as orientações preliminares do atendimento de Ouvidoria da Agência relacionadas ao setor. Este manual foi desenvolvido em conjunto pela Coordenadoria de Saneamento Básico e Ouvidoria da Arce, tendo o mesmo sido apresentado a todos os funcionários da Ouvidoria em forma de vários mini-cursos. A publicação é subsídio para o atendimento das reclamações e dúvidas dos usuários da Cagece, objeto de fiscalização da Arce, através do Convênio no. 20/2001.

Participações em Congressos

- GALVÃO JR., A. C.; BEZERRA, H. M. S.; QUEIROZ, E. A.; SILVA, A. C.; SOBRINHO, G. B. (2004) Tratamento das solicitações dos usuários de água e esgoto por uma agência reguladora; XI Silubesa - Simpósio Luso-brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental; Abes; Natal - RN, março.
- GALVÃO JR., A. C.; QUEIROZ, E. A.; SILVA, A. C.; SOBRINHO, G. B. (2004) Fiscalização da qualidade dos serviços de água e esgoto no Brasil Um estudo de caso; XXIX Congresso Interamericano de Engenharia Sanitária e Ambiental; Aidis; San Juan - Porto Rico, agosto.



Transportes

▶ ATUANDO EM BENEFÍCIO DA SEGURANÇA E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

▶ Cabe à Arce o papel de órgão regulador dos serviços do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, estando entre suas principais atribuições fiscalizar indiretamente a prestação do serviço, atender e dar provimento às reclamações dos usuários e expedir normas regulamentares, conforme previsto na Lei estadual nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001.



A Fiscalização

A Coordenadoria de Transportes da Arce desenvolveu as seguintes atividades em 2004:

Com relação à área de transporte rodoviário de passageiros, a Concorrência Pública 006/2003, originária da Arce, que trata da Licitação para a Permissão da Prestação de Serviço Regular Complementar de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, encontra-se em andamento, tendo sido homologados dois lotes (lotes 2 e 4) do total de dez lotes, sendo ofertadas 237 vagas em 63 linhas para profissionais autônomos da categoria motorista, vinculados a uma cooperativa.

A COOPTRATER, cooperativa vencedora dos lotes 2 e 4, foi convocada, apresentando a documentação necessária, e estando apta a firmar os termos de permissão. Em seguida foram convocados os 49 cooperativados para apresentação de documentação exigida no edital e na legislação vigente.

Como normas atinentes à melhoria do serviço prestado e requisito obrigatório para o início da operação do sistema regular complementar, advindo da Concorrência Pública 006/2003, a Arce expediu as seguintes Resoluções:

- Resolução nº 041, de 20 de Novembro de 2003, que estabelece normas referentes aos cursos obrigatórios previstos na legislação, que devem ser atendidas pela tripulação dos veículos operantes no Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;

- Resolução nº 045, de 03 de Junho de 2004, que dispõe sobre o cadastramento da tripulação dos veículos operantes no Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;
- Resolução nº 046, de 03 de Junho de 2004, que dispõe sobre o registro e vistoria dos veículos operantes no Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

Estão em fase de incorporação de sugestões, advindas de consulta pública, as seguintes resoluções:

- Resolução que dispõe sobre o apoio logístico e operacional para a execução do serviço fornecido obrigatoriamente pela cooperativa a qual o permissionário da linha está associado;
- Resolução que dispõe sobre o procedimento nas reclamações de usuários do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;
- Resolução que dispõe sobre Plano de Contas Padrão para as empresas permissionárias do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

Ainda no que concerne ao Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, a Arce acompanha a elaboração do Plano de Diretor Operacional, contratado pelo Dert e iniciado em agosto de 2004, voltado para o transporte interurbano.

No que se refere ao transporte metroviário e rodoviário metropolitano, a Arce acompanhou a elaboração dos Estudos de Integração dos Sistemas de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana de Fortaleza, contratado pelo Metrofor, finalizados em julho de 2004.

O Convênio nº 01, assinado entre a Arce, Seinfra, Dert, e Detran, em 1º de Outubro de 2002, tem por objeto distribuir atribuições na área do Sistema de Transportes Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará (Strip-CE), inclusive mediante delegação de direitos e obrigações, originárias do Dert, para a Arce, Seinfra e Detran. O Convênio é válido até 30 de setembro de 2007, e a primeira fase do seu Plano de Trabalho encerrou-se no final de 2004, estando em elaboração a



63 empresas prestadoras do serviço cobrem o Estado em 343 linhas e cerca de 800 veículos, entre ônibus e microônibus.

etapa de 2005. De acordo com seus termos, a Arce passa a arrecadar, diretamente junto às empresas transportadoras, os valores previstos no art. 64 da Lei 13.094/01, repassando 35% ao Dert e 5% ao Detran para o custeio, respectivamente, das atividades de fiscalização direta e das atribuições previstas no convênio.

Em 06 de maio de 2004, foi assinado o primeiro aditivo e definidos os planos de trabalho do Dert e do Detran. No plano de trabalho do Dert foram estabelecidas 6 atividades associadas com a fiscalização direta do Strip-CE, executadas nas quantidades apresentadas na tabela abaixo.

> Atividades associadas

Meta	Executado
Inspeção operacional diária de todos os veículos operantes do Sistema de Transporte Intermunicipal dos Passageiros do Estado do Ceará que operam no Terminal Rodoviário Engenheiro João Tomé.	3.305 por mês
Ação de fiscalização diária nas viagens iniciadas e/ou finalizadas no Terminal Rodoviário Engenheiro João Tomé.	29 por mês
Ação de fiscalização diária nas viagens iniciadas e/ou finalizadas no Terminal Rodoviário Antônio Bezerra.	29 por mês
Ações de fiscalização nos Terminais Rodoviários dos Municípios localizados fora da Região Metropolitana de Fortaleza.	229 por mês
Ações de fiscalização em rodovias em locais servidos pelos serviços do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, fiscalizando os Serviços Regulares e por Fretamento.	35 por mês
Ações de fiscalização em vias federais, estaduais e/ou municipais localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza com o objetivo de fiscalizar transportadoras ou qualquer pessoa física ou jurídica que estiver operando sem regular concessão, permissão ou autorização do Poder Concedente, descumprindo o Art. 73 da Lei 13.094/2001.	265 por mês

No plano de trabalho do Detran foram estabelecidas atividades associadas aos cursos de capacitação do pessoal de operação e à vistoria na frota de veículos do Strip-CE, executadas de acordo com a tabela abaixo.

> Atividades associadas

Meta	Executado
Realização de Cursos de Capacitação de Condutores de Veículos de Transporte Coletivo de Passageiros (art. 145 do CTB) e no Curso de Capacitação do Pessoal de Operação (Resolução 44 da Arce).	3 turmas e 66 operadores treinados
Operacionalização da equipe de vistoria (Núcleo de Registro - Coordenadoria de Operações do Detran) com vistas às Vistorias de Inclusão de veículos no Strip-CE e de Renovação Anual da frota cadastrada.	Reforma da sala de vistoriadores da sede do Detran na Maraponga; Aquisição de material de consumo para as vistorias; Aquisição de material permanente.



Regulação Econômica

▶ IMPLEMENTANDO REGRAS ECONÔMICAS E TARIFÁRIAS

A regulação econômica dos serviços públicos delegados estabelece tarifas ou parâmetros tarifários que reflitam o mercado e os custos reais de produção, de modo a incentivar os investimentos nos setores regulados e propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas aos usuários.

▶ Atividades desenvolvidas em 2004

Saneamento Básico

- Proposta de reajuste tarifário da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece);
- Proposta para alteração dos critérios de aplicação da tarifa social;
- Com o auxílio da consultoria do Programa de Modernização do Setor de Saneamento Básico (PMSS), desenvolveu-se planilha aplicável à análise da proposta tarifária da Cagece;
- Elaboração de termo de referência para a reavaliação dos ativos da operadora em Juazeiro do Norte.

Gás Canalizado

- Produção de estudo técnico-tarifário, o qual foi apresentado no Fórum de Gás promovido pela Associação Brasileira das Agências Reguladoras (Abar);
- Análise das cláusulas tarifárias do contrato de concessão da Companhia de Gás do Ceará (Cegás);
- Exposição de motivos, propondo alteração nas cláusulas tarifárias do contrato de concessão da Cegás.

Transportes

- A Arce elaborou proposta de plano de contas alusivo ao serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (ônibus), submetendo-o a consulta pública, inclusive junto à classe contábil, através da participação do Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Ceará (CRC-CE).

Energia Elétrica

- Acompanhamento dos procedimentos de cálculo tarifário junto à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
- Audiência pública na Assembléia Legislativa, acompanhando e assessorando a Aneel na análise do reajuste tarifário da Companhia Energética do Ceará (Coelce).



Relacionamento com Usuários e Agentes

▶ DIALOGANDO COM A SOCIEDADE

Criar canais de comunicação com a sociedade, além de contribuir para a transparência das atividades da Arce, permite acompanhar a qualidade dos serviços regulados e reduzir os conflitos entre consumidores e agentes.

▶
39

Ouvidoria

A Ouvidoria da Arce é um órgão de mediação que busca estabelecer um canal de comunicação entre consumidores e agentes setoriais, priorizando conciliar interesses sempre que houver conflito.

Cumprindo essa finalidade, tem como atribuição receber, processar e solucionar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos de Energia Elétrica, Gás Canalizado, Saneamento Básico e Transportes, proporcionando alternativas para superar controvérsias de forma mais rápida e harmoniosa.

A Ouvidoria é um recurso que deve ser utilizado sempre que os meios convencionais não possibilitem uma solução satisfatória. Sua ação é mais difusa do que individual, pois é a partir das informações recebidas de consumidores e agentes que obtem os indicativos para a correção de vários procedimentos, não se limitando apenas na solução de cada reclamação acolhida. A Ouvidoria da Arce é, portanto, um agente para o aprimoramento da regulação.



A Ouvidoria da Arce recebeu mais de 60 mil solicitações de usuários em 2004.

Através da sua central de teleatendimento (0800 853838), a Ouvidoria da Arce disponibiliza informações, esclarecimentos e orientações aos cearenses que, todos os dias, encaminham centenas de solicitações sobre os serviços públicos regulados. São reclamações, dúvidas, opiniões, sugestões e denúncias as mais diversas, analisadas por profissionais com a sensibilidade e o conhecimento para prover soluções justas e eficazes.

Ampliando os horizontes de sua visão participativa, a Arce emprega os melhores recursos para possibilitar a justiça e a celeridade em suas decisões. Nesse sentido, as audiências de mediação realizadas por sua Ouvidoria constituem-se num dos mais eficazes meios de pacificação de conflitos. Com a presença de um mediador, coordenando a discussão entre as partes, buscam-se alternativas para a solução das divergências e a descoberta dos reais interesses entre usuários e concessionários, permitindo que seja firmado um acordo justo, eqüitativo e duradouro.

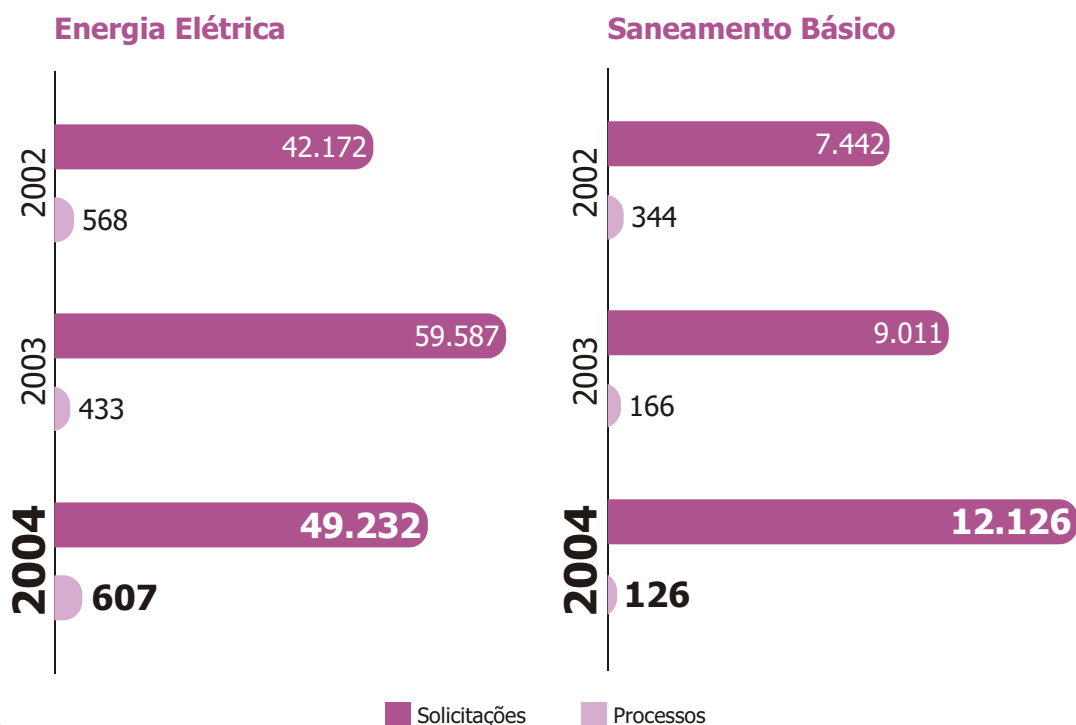
Os principais benefícios obtidos com a Ouvidoria da Arce em 2004:

- Aproximação com os usuários-cidadãos, mediante o estabelecimento de um canal de comunicação acessível e direto;
- Identificação das áreas que estejam merecendo maior atenção da fiscalização e da regulação, definindo-se eixos prioritários de ação;
- Controle sobre a atuação da Agência, permitindo a correção de disfunções e redirecionamento das ações desenvolvidas;
- Melhoria do relacionamento usuário/concessionária;
- Identificação de necessidades dos usuários;
- Relacionamento democrático com a sociedade;
- Aprimoramento na prestação dos serviços públicos regulados;
- Maior credibilidade e fortalecimento da imagem da Arce.

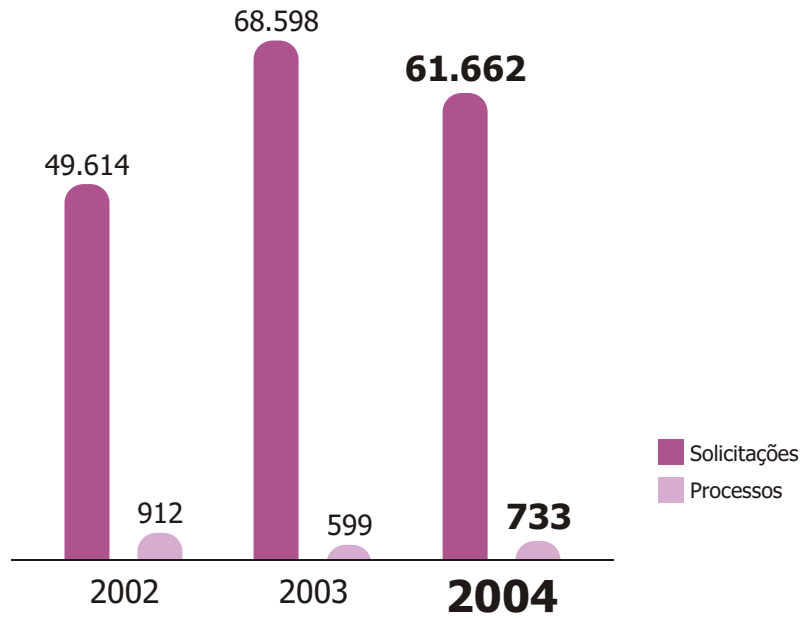
> **Contribuindo para reduzir os conflitos**

154 audiências de mediação realizadas, com 45% de acordos.

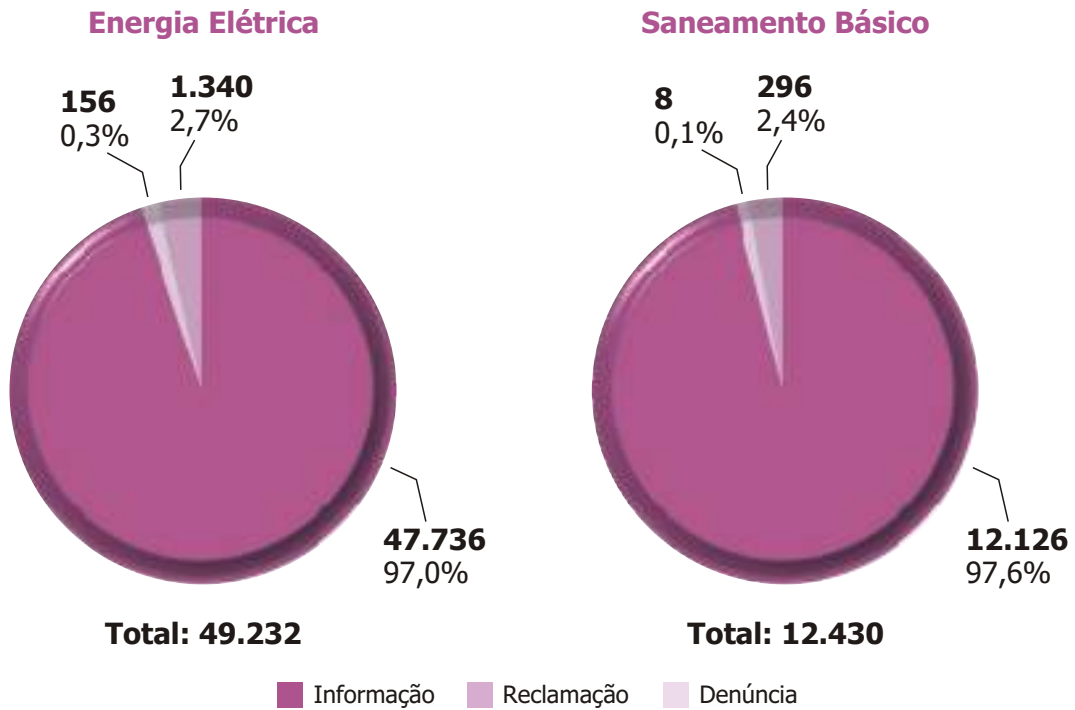
Solicitações e processos de reclamação



➤ Energia Elétrica e Saneamento Básico
Solicitações e processos de reclamação

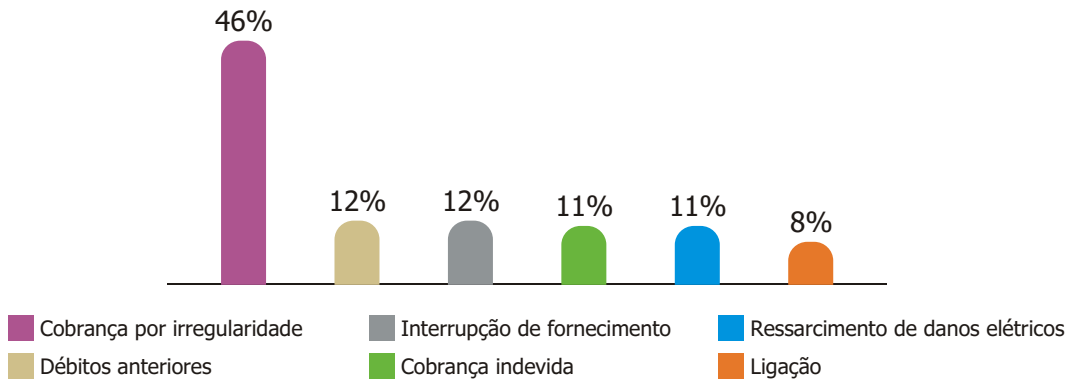


➤ Solicitações por tipo de ocorrência

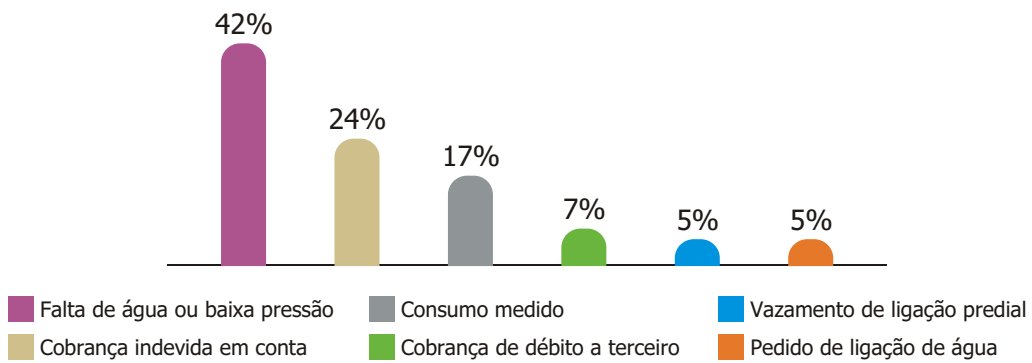


Reclamações mais frequentes

Energia Elétrica

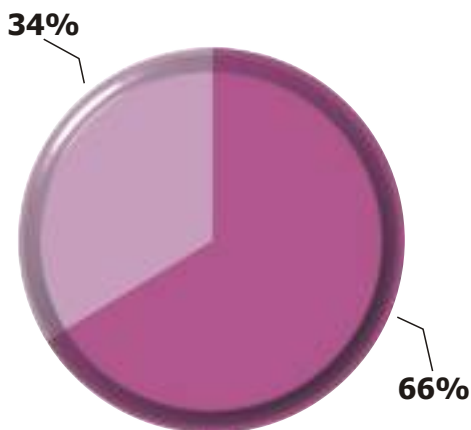


Saneamento Básico

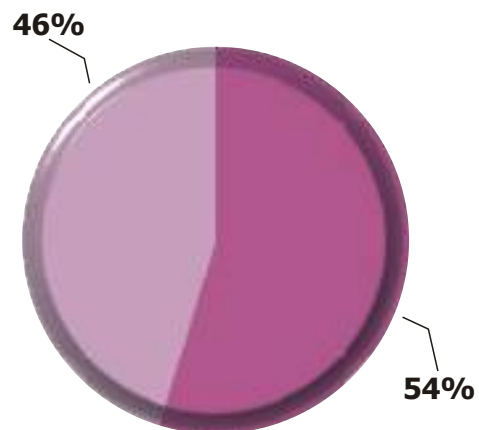


Decisões da Arce sobre as reclamações dos usuários

Energia Elétrica



Saneamento Básico



■ A favor do usuário ■ A favor da concessionária

Gestão de Relacionamentos

Consiste na seleção dos públicos relevantes para a Agência, definindo critérios de segmentação, elaborando e executando estratégias de relacionamento para cada um desses públicos, e, periodicamente, aferindo a percepção que eles têm da Arce. Essas estratégias podem assumir formas variadas, como envio de material de informação, realização de seminários específicos, reuniões setoriais e comunicação intensa e efetiva das ações da Agência. A forma de interagir depende do perfil e das demandas específicas de cada grupo de interesse.

Durante o ano de 2004 diversos eventos foram realizados, dentre eles:

- Audiência Pública na Comissão de Orçamento e Finanças para Prestação de Contas do ano de 2003;
- I Fórum Brasileiro de Gás Natural, em parceria com a Abar;
- I Workshop de Gás Canalizado;
- Fórum Internacional do Gás - Show Gás Brasil 2004.

Assessoria Parlamentar

Trata-se de uma atividade que busca intensificar o relacionamento da Arce com o Poder Legislativo.

Em 2004, foram realizadas diversas reuniões com membros da Assembléia Legislativa, inclusive com o Departamento Legislativo. A Arce participou de Audiências Públicas e de reuniões de Comissões Técnicas.

Nesse sentido, foi também criado o Boletim Mensal Plantão Legislativo. Este informativo, por hora destinado apenas ao público interno da Agência, traz ao conhecimento da Arce o andamento dos projetos de seu interesse que tramitam na Assembléia Legislativa do Ceará.



Audiência Pública na Comissão de Orçamento e Finanças da Assembléia Legislativa.



I Fórum Brasileiro de Gás Natural, em parceria com a Abar.

A Arce intensifica o relacionamento com a sociedade, possibilitando a transparência de suas ações.



I Workshop de Gás Canalizado.



Fórum Internacional do Gás - Show Gás Brasil.



Procuradoria Jurídica

▶ O AMPARO LEGAL

A Procuradoria Jurídica presta relevante assessoria aos processos decisórios da Arce e ao aperfeiçoamento dos marcos regulatórios, emitindo pareceres e elaborando textos normativos que possibilitam o melhor desempenho dos setores regulados.



O regime jurídico das agências reguladoras e a especialização de sua legislação

Com o surgimento das Agências Reguladoras, que se firmam, hodiernamente, como novo paradigma de organização administrativa do Estado, solidificam-se novas formas de intervenção do poder público nas atividades desenvolvidas sob a forma de parcerias entre os entes públicos ou entre estes e particulares.

Nesta linha, a área de atuação das agências reguladoras é disciplinada por uma legislação por demais complexa e específica, ainda pouco conhecida, ou, pelo menos, ainda incompreendida em sua inteireza.

Com efeito, o regime jurídico especial a que se submetem os concessionários / permissionários - isto é, os agentes regulados, - derroga em vários aspectos o regime privado, e, ao mesmo tempo, com ele tem que se compatibilizar, à medida que se exige a harmonização dos interesses envolvidos, muita vez conflitantes, na relação poder concedente – usuário – concessionário / permissionário.

A atuação da Procuradoria da Arce

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

Assim, incumbe à Procuradoria o assessoramento jurídico dos outros órgãos da Agência, inclusive com a emissão de pareceres jurídicos nos processos administrativos, com a análise de convênios, acordos e contratos administrativos.

É o que acontece, por exemplo, nos processos administrativos em que os consumidores pleiteiam seus direitos que foram violados pelo ente regulado, bem como nos processos punitivos que são instaurados para averiguação de irregularidades perpetradas pelo ente concessionário.



A elaboração de marcos regulatórios

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

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

A conduta pró-ativa: sugestão de condutas corretivas

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

> Síntese das atividades em 2004

Setor	Pareceres	Elaboração de Contratos/ Convênios	Atuação em Processos Judiciais	Análise de Projetos de Lei*
Energia Elétrica	81	-	5	-
Saneamento Básico	23	3	-	2
Transportes	37	-	11	2
Ouvidoria	1	-	-	-
Administração e Finanças	32	14	3	-
TOTAL	174	17	19	4

(*) Lei Estadual do Saneamento, Lei Federal do Saneamento, Lei das Taxas do Estado do Ceará e Leis sobre Normas de Segurança no Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.



Gestão Administrativa

▶ PROMOVENDO A EFICÁCIA DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

Desenvolvendo normas, procedimentos, métodos, planos e programas, a Gerência Administrativo-Financeira da Arce promove a eficácia do fluxo de trabalho, oferecendo suporte a todas as atividades da Agência.

▶ Atribuições

Compete 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 2004

- Elaboração do orçamento anual da Agência;
- Elaboração do Plano Operativo da Arce;
- Elaboração e negociação do Plano de Atividades e Metas (PAM) 2005 do Convênio Aneel/Arce;
- Gestão de contratos e convênios;
- Readequação do mobiliário dos setores da Arce;
- Coordenação do projeto de estagiários para a Arce, sendo o mesmo concluído em 01/12/2004;



- Coordenação e elaboração do novo Convênio Aneel/Arce, assinado em 01/12/2004, com vigência de 01/01/2005 a 01/01/2010;
- Redimensionamento e atualização dos recursos de informática da Arce;
- Desenvolvimento do sistema de apoio aos usuários de Tecnologia da Informação (TI) - Help Desk, com previsão de implantação em 01/01/2005;
- Desenvolvimento do projeto de Gestão da Capacitação;
- Desenvolvimento e coordenação do projeto de Gestão do Conhecimento, através de palestras com entidades competentes, além da realização de pesquisa para identificação de ferramentas que auxiliem a gestão do conhecimento;
- Elaboração de minuta da Política de Informática da Arce;
- Elaboração de trabalhos na área de diagramação e programação visual dando suporte à assessoria de comunicação da Agência;
- Elaboração dos custos do setor de gás, base para a definição do percentual a ser arrecadado para a Arce.

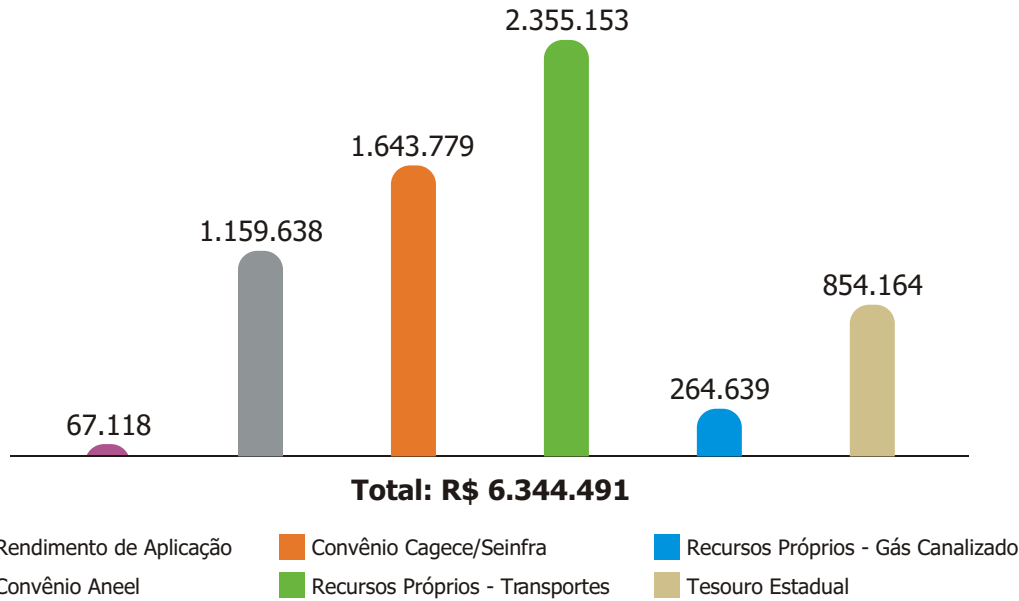
> Capacitação e Treinamento

Área	Cursos/Seminários/Congressos
Administrativo-Financeira	Licitações Públicas e Contratos Administrativos; 1º Ciclo de Debates - Novo Código Civil e seus Reflexos no Direito do Trabalho; Congep - Congresso Nacional de Gestão do Conhecimento; 10º Congresso Nacional de Gestão de Recursos Humanos; A Reforma da Previdência; V Congresso Cearense de Recursos Humanos; Licitações, Contratos e Pregão; Seminário PPPs - Parcerias Público-Privadas; Seminário Internacional de Desenvolvimento Endógeno em Tempos de Globalização; Formação de Pregoeiro; Parcerias Público-Privadas e as Licitações; Mestrado em Avaliação de Políticas Públicas; Planejamento e Gestão Estratégica: Conceitos e Ferramentas - Elaboração de Indicadores de Desempenho Institucional; II Fórum Brasileiro de Direito Público da Economia.
Ouvidoria	Formação de Pregoeiro e Contratações Diretas sem Licitação; XI Silubesa - Simpósio Luso-Brasileiro de Engenharia Sanitária; IX Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman; Licitações, Contratos e Pregão.
Jurídico	I Fórum Brasileiro sobre Agências Reguladoras; Parcerias Público-Privadas e as Licitações.
Fiscalização	Power Future 2004 - Fórum e Exposição das Energias Alternativas no Brasil; Geração Eólica; Tratamento sobre Águas Residuárias; Avaliação e Monitoramento de ETes para Auditoria; Metodologia de Medição de Água em Sistemas de Abastecimento; Auditoria em Engenharia; X Congresso Brasileiro de Energia; XVIII Congresso da Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transporte.
Informática	Trend Micro 1; Linguagem de Programação Java, Java para a Web e Framework Struts.

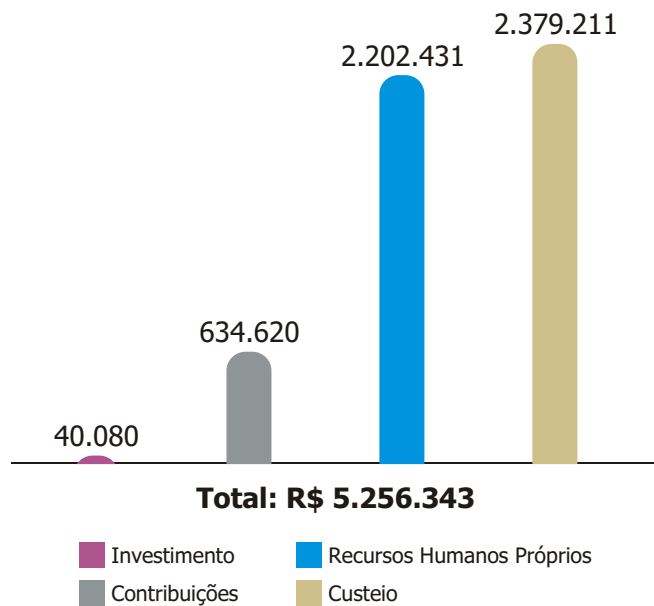
Demonstrativos Financeiros

A Arce, no exercício de 2003, apresentou receita no total de R\$ 4.396.409,00 proveniente dos Convênios com a Aneel e a Cagece, bem como o Tesouro Estadual. No exercício de 2004, com o início da arrecadação dos setores de Transportes e Gás, a receita proveniente de todas essas fontes, mais os rendimentos de aplicação, foi de R\$ 6.344.491,00.

Fontes de Recursos em 2004 (valores em R\$ 1,00)



Aplicação de Recursos em 2004 (valores em R\$ 1,00)



Notas explicativas:

- 1) Do total da receita arrecadada do setor de Transportes, 35% é repassado para o Dert e 5% para o Detran em cumprimento ao Convênio 001/2002 Seinfra/Dert/Detran/Arce. O repasse para esses órgãos está no item Contribuições da Aplicação dos Recursos;
- 2) A Arce devolveu à Aneel o valor de R\$ 133.471,00.

>Despesas em 2003 e 2004 (valores em R\$ 1,00)

	Descrição	2003	2004
DE CUSTEIO	Pessoal Próprio	2.137.071	2.202.431
	Pessoal Terceirizado Apoio	407.625	534.280
	Serv. Terceiros - Fiscalização Energia Elétrica	334.732	293.834
	Serv. Terceiros - Consultoria Transporte	0	0
	Serv. Terceiros - Consultoria Saneamento	336.331	552.741
	Estagiários	0	4.935
	Transferência para Dert, Detran e Lacen	0	634.620
	Comunicação e Divulgação	44.857	76.537
	Passagens e Diárias	117.779	169.870
	Capacitação de Pessoal	14.185	34.109
	Aluguel e Condomínio	196.400	227.181
	Telefonia	95.406	100.838
	Energia Elétrica	34.579	43.172
	Locação de Equipamentos	66.756	69.081
	Conservação e Adaptação de Imóveis	11.778	84.934
	Conservação de Móveis e Equipamentos	5.528	3.671
	Correios e Comunicação de Dados	27.045	31.281
	Xerox, Impressão e Encadernação	28.644	22.880
	Assinaturas de Jornais e Revistas	2.145	3.919
	Material de Consumo	28.517	22.373
	Material de Processamentos de Dados	26.777	26.830
	Combustíveis e Manutenção de Veículos	10.193	15.879
	Material Didático e Técnico	0	3.614
Outros	132.450	57.252	
	TOTAL	4.058.798	5.216.262
DE CAPITAL	Mobiliário em Geral	156	25.106
	Condicionadores de Ar	43.684	14.000
	Equipamentos de Telecomunicações	857	0
	Livros e Publicações Técnicas	693	0
	Equipamentos para Tecnologia da Informação	698	0
	Outros	1.700	975
	TOTAL	47.778	40.081
	TOTAL DAS DESPESAS	4.106.586	5.256.343

Conselho Diretor

Lúcio Correia Lima - Presidente
Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes
José Bonifacio de Sousa Filho

Assessorias do Conselho Diretor

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis
Josesito Moura do Amaral Padilha Júnior
Luís Alberto Aragão Sabóia

Procuradoria Jurídica

José Eduardo de Melo Vilar

Ouvidoria

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Diretoria Executiva

Sérgio Cardoso Moreno Maia

Coordenadoria de Energia

Eugênio Braúna Bittencourt

Coordenadoria de Transportes

Anneliete Maria Chagas Silva Gouveia

Coordenadoria de Saneamento Básico

Alceu de Castro Galvão Júnior

Coordenadoria Econômico-Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro

Gerência Administrativo-Financeira

Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira

Coordenação, Projeto Gráfico e Edição:

Alexandre Triandópolis
Robson de Freitas Sampaio

Fotos:

Arquivo Arce e Governo do Estado do Ceará

