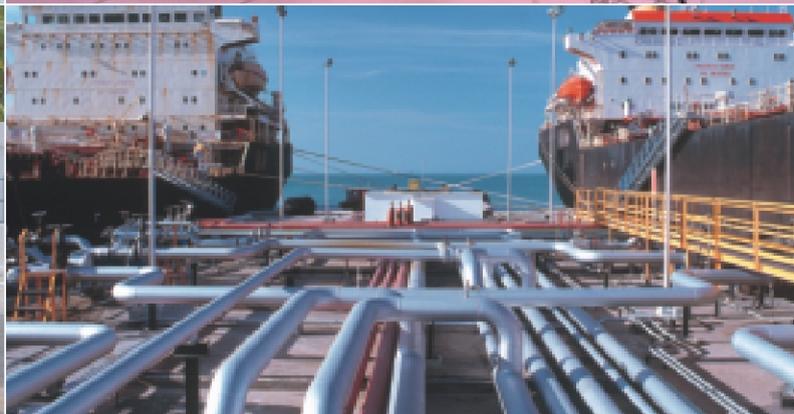
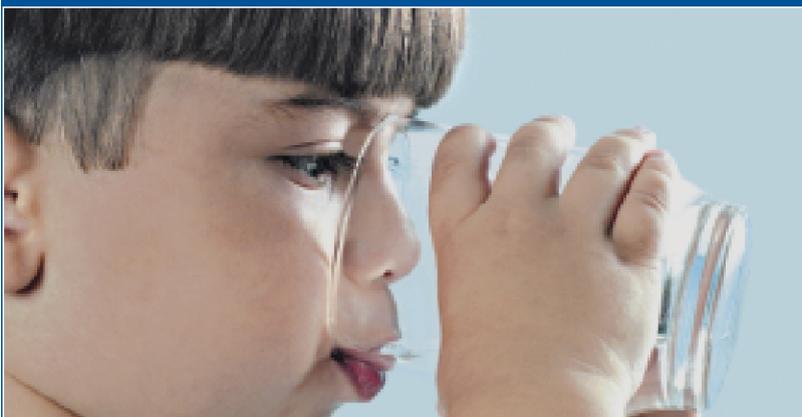


ARCE

Agência Reguladora de
Serviços Públicos Delegados
do Estado do Ceará



Relatório Anual 2005

Relatório Anual
2005



ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Sumário

Relatório Anual
2005

- 05 Mensagem do Presidente do Conselho Diretor ■
- 06 A Regulação de Serviços Públicos e Atuação da Arce ■
- 08 A Arce: Identidade Organizacional ■
- 09 Energia Elétrica ■
- 24 Saneamento Básico ■
- 39 Gás Natural Canalizado ■
- 44 Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros ■
- 50 Relacionamento com a Sociedade ■
- 57 Gestão da Agência ■

ARCE



importância dos serviços públicos regulados pela Arce fica evidente a partir de uma análise dos números de cada setor. São 2,4 milhões de consumidores de Energia Elétrica em todo o Estado e um contingente de mais de 1,1 milhão de clientes atendidos pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará, em 149 municípios. Além disso, praticamente toda a população é servida por 47 empresas e 4 cooperativas que operam o Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, responsável por transportar cerca de 13 milhões de usuários em 2005. No setor de Gás Natural Canalizado, 181 grandes consumidores, entre indústrias, estabelecimentos comerciais, hospitais, e usinas de geração térmica, são atendidos por um serviço de distribuição responsável pelo fornecimento de 268 milhões de metros cúbicos de gás no ano passado.

Podemos afirmar com muita convicção que o desenvolvimento sócio-econômico do Estado do Ceará está intrinsecamente vinculado à prestação desses serviços. O fomento da atividade industrial, a melhoria dos índices de qualidade de vida, a integração sócio-econômica da população, enfim, uma gama de atributos desejáveis e disponíveis à sociedade passa pela oferta de serviços de qualidade nesses setores.

Esse é o grande objetivo da Arce: a busca constante pelo equilíbrio e desenvolvimento sustentável de cada setor regulado pela Agência. A partir da elaboração de normas que disciplinam cada setor, das atividades de fiscalização dos serviços prestados, dos estudos e análises de natureza econômica e tarifária, e dos esforços para mediar os legítimos interesses dos consumidores, das empresas concessionárias e do Poder Concedente, a Arce pauta suas ações pelo interesse público com a convicção de que a atividade de regulação, se bem exercida, é pressuposto fundamental para o desenvolvimento do nosso Estado e bem-estar da população.

A Arce completou em 2005 oito anos de existência. Do início dos trabalhos efetivos em 1998 até o exercício passado, a Instituição passou por uma ampla gama de situações que lhe conferiram a experiência necessária para conduzir de forma consistente os desafios que atualmente se impõem. A Arce enfrenta esses desafios com ações todos os dias. E prestamos contas dessas ações. Esse é o grande objetivo desse relatório anual: informar e prestar contas à sociedade. Informar sobre o estágio de desenvolvimento e os resultados alcançados em cada um dos setores regulados pela Agência e prestar contas das atividades realizadas, dando ao cidadão a possibilidade de conhecer a atuação da Instituição.

Iniciamos este relatório com um tópico destinado a explicar de forma direta e concisa o que é a regulação de serviços públicos e como se dá em termos gerais a atuação da Arce. Prosseguimos com um capítulo destinado a dar uma visão geral da Agência, evidenciando o seu perfil institucional e os seus grandes objetivos. Posteriormente o leitor encontra um capítulo dedicado exclusivamente a cada um dos serviços públicos regulados atualmente pela Arce: Energia Elétrica, Saneamento Básico, Distribuição de Gás Natural Canalizado e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. Nesses capítulos discorreremos de forma detalhada sobre o serviço público em questão, os números do setor, as atividades desempenhadas pela Arce e os resultados alcançados. Aqui é possível formar opinião sobre a atuação da Agência e obter um diagnóstico sucinto da prestação do serviço ofertado pelas empresas concessionárias e permissionárias. Preparamos um tópico específico sobre o relacionamento da Arce com a sociedade, descrevendo as principais ações realizadas nesse sentido, e dando especial destaque à Ouvidoria da Agência, nosso principal espaço de interlocução com a população. Finalmente, concluímos com um capítulo sobre a gestão da Agência, mostrando como se dá o modelo de administração adotado pela Instituição e detalhando as informações referentes à execução orçamentária no exercício de 2005.

Na condução de todo esse trabalho não poderíamos deixar de mencionar nossos principais parceiros: a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), em nome de quem atuamos no Setor, e a Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará (Seinfra), com a qual mantemos intensa interlocução acerca dos serviços de Saneamento Básico, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e Distribuição de Gás Natural Canalizado. Importante se faz agradecer o apoio da Sejus, Secretaria de Justiça do Estado do Ceará, a qual a Arce está vinculada. Por fim queremos estender nossos agradecimentos a todos do quadro de pessoal da Instituição, indistintamente entre pessoal próprio e colaboradores terceirizados, sem o qual nossa atuação não seria possível.

Mais que a obrigação, temos a crença na transparência e informação como imperativo da nossa atuação. Esperamos que esse relatório cumpra o papel a que se propõe: informar, prestar contas e convidar a população a participar do nosso trabalho.

José Luiz Lins dos Santos
Presidente do Conselho Diretor



As agências reguladoras são essencialmente instrumentos de fortalecimento do Estado. Nesse contexto, a Arce foi criada como forma de manter o controle do Estado em serviços públicos cujas operações foram delegadas à iniciativa privada, como é o caso dos setores de Energia Elétrica e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, e ainda em outras áreas operadas por empresas estatais mas que pelo caráter essencial do serviço prestado, demandam um acompanhamento externo intenso com vistas ao seu aperfeiçoamento, como por exemplo os setores de Saneamento Básico e Distribuição de Gás Natural Canalizado.

A Arce pode atuar, portanto, em qualquer serviço público, operado pela iniciativa privada ou ainda por um ente estatal, mediante concessão ou permissão. A definição da atuação da Agência Reguladora pode ser expressa em um ou mais instrumentos normativos como leis, convênios ou nos próprios contratos de concessão do serviço público, que especificam, dentre outros aspectos, as receitas previstas para que a atividade de regulação se desenvolva a contento.

A atividade de regulação pode ser definida de forma sintética, como sendo um conjunto de atividades de caráter técnico e econômico desenvolvido por um órgão de estado, criado especificamente para este fim, com o objetivo de promover o equilíbrio do setor regulado. Essas atividades podem variar, em forma, e intensidade conforme o setor de atuação da Agência, mas de forma geral podemos dividir essas atividades em seis grupos:

- **NORMATIZAÇÃO:** A normatização se dá por meio de resoluções, expedidas pela Agência, que disciplinam, dentre outros, aspectos relacionados à prestação do serviço, qualidade do fornecimento, qualidade do atendimento, padrões de segurança e definições tarifárias, sempre em consonância com as leis e o contrato de concessão de cada setor.
- **FISCALIZAÇÃO:** A atividade de fiscalização visa aferir o cumprimento por parte das concessionárias, das normas previstas em leis, contratos de concessão, e nas resoluções expedidas pela própria Agência, buscando com isso que o serviço público seja prestado dentro de padrões definidos de atendimento, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária. A fiscalização pode ser direta, quando se dá mediante a execução de um cronograma de ações programadas, sistemáticas e periódicas, e pode ser indireta quando se dá através da apuração de indicadores capazes de refletir a qualidade com que o serviço é prestado.
- **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS:** Na prestação do serviço público, dada a complexidade da sua execução, não é incomum que ocorram divergências e por vezes conflitos de interesses entre a concessionária, o usuário, e o próprio Poder Concedente, que detém a titularidade do serviço. A Arce tenta resolver de forma conciliatória esses conflitos, por meio de reuniões de mediação, e quando não há possibilidade de entendimento, instaura-se um processo administrativo, que culminará em uma decisão da Agência.



- **ESTUDOS TARIFÁRIOS:** Os reajustes e as revisões tarifárias previstos nos contratos de concessão, constituem-se objetos de análise por parte da Arce, a qual emite parecer sobre a matéria, e dependendo do setor regulado, terá efeito homologatório ou opinativo quanto à aplicação da tarifa. A abrangência da atuação da Agência quanto aos aspectos tarifários é definida pelos instrumentos (leis, contratos de concessão, convênios) que delegam à Agência a regulação de cada setor.
- **ATENDIMENTO AO USUÁRIO:** Anualmente milhares de usuários procuram a Arce para fazer denúncias, reclamações, e muitas vezes para obter informações acerca dos seus direitos. Para isso a Agência conta com uma estrutura de Ouvidoria onde é possível obter a informação requerida em diversos canais (teleatendimento, balcão de atendimento, internet).
- **RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE:** A Arce empreende ainda outras ações, tanto de caráter informativo quanto de caráter educativo, tais como distribuição de cartilhas de direitos e deveres, cartilhas tarifárias, estandes informativos, palestras técnicas, realização de pesquisas, audiências públicas, visando dar transparência a sua atuação, bem como informar ao cidadão-usuário sobre todos os aspectos relevantes envolvidos nos serviços regulados.

Considerando a essencialidade dos serviços em que a Arce atua, como por exemplo, Saneamento Básico e Energia Elétrica, abrangendo um universo de consumidores que contam-se aos milhões, constata-se a dimensão social das suas atividades. Por outro lado, o caráter exclusivamente técnico de sua atuação contribui para a estabilidade de regras do setor, o que em última análise favorece e encoraja os investimentos necessários.

Portanto, a Arce atua tanto em uma perspectiva econômica, como também social, no contexto de um Estado que entende como absolutamente essencial para o desenvolvimento e bem-estar de sua população, o acompanhamento contínuo dos setores regulados pela Agência, visando sempre, em última instância, um serviço público de melhor qualidade.

Perfil

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) é uma autarquia especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa. Foi criada em 30 de dezembro de 1997, através da Lei nº 12.786, para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados.

Atuais Áreas de Atuação

- Energia Elétrica;
- Saneamento Básico;
- Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
- Distribuição de Gás Natural Canalizado.

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 desses serviços no Estado do Ceará.

Principais Objetivos

- Promover a estabilidade nas relações entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários;
- Promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados, submetidos à sua competência regulatória;
- Estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade;
- Estimular a livre, ampla e justa competição entre as entidades reguladas, bem como corrigir os efeitos da competição imperfeita;
- Fixar regras procedimentais claras, inclusive em relação ao estabelecimento, revisão, ajuste e aprovação de tarifas, que permitam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessões e termos de permissões de serviços públicos.

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.

ARCE

Energia Elétrica

Relatório Anual
2005

Entendendo o Setor

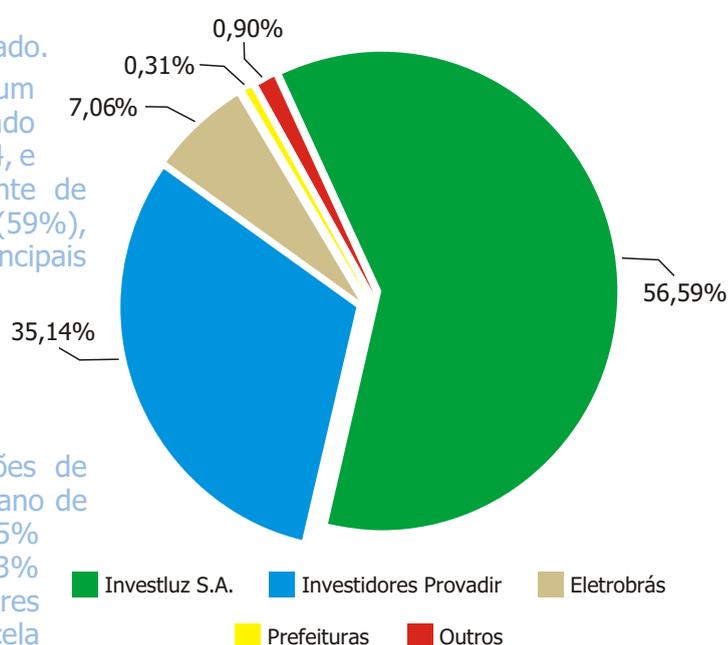
O Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica é operado no Estado do Ceará pela Companhia Energética do Ceará (Coelce). A Coelce é responsável pela distribuição de energia em todo o Estado, abrangendo um território de 146.817 km² e 184 municípios, tendo suas atividades fiscalizadas e regulamentadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e pela Arce.

Atualmente, a empresa é controlada pela Endesa Espanha, que possui 59% de participação total na distribuidora, sendo 2,3% diretamente, através da Endesa Internacional, e 56,6% através da Investluz S/A, sociedade formada por Endesa Internacional, Ampla (antiga Cerj), Chilectra e Enersis, conforme gráfico ao lado.

O Ceará encerrou o ano de 2005 com um consumo da ordem de 6.600 GWh, representando um aumento de 7% em relação ao ano de 2004, e uma demanda de 1.172 MW. Esse montante de energia foi fornecido por fontes hidráulicas (59%), térmicas (40%) e eólicas (1%). Os principais fornecedores de energia ao Estado são: Companhia Hidrelétrica do São Francisco (CHESF), Central Geradora Termelétrica de Fortaleza (CGTF) e Wobben Windpower (Parques eólicos da Prainha, Taíba e Mucuripe).

O mercado de 2005 totalizou 2,4 milhões de consumidores, número 4,5% superior ao do ano de 2004, distribuídos da seguinte forma: 83,5% residenciais, 6,2% comerciais/industriais e 10,3% de outras classes. Dentre os consumidores residenciais, merece destaque a elevada parcela que possui o benefício baixa renda: 1,4 milhão de cearenses têm direito a descontos tarifários de até 65% em relação à tarifa residencial normal.

Gráfico 01: Composição societária da Coelce.



Fonte: www.coelce.com.br

Atuação da Arce no setor de Energia Elétrica

Sendo os serviços públicos de Energia Elétrica de competência da União, que detém a sua titularidade, a instituição reguladora é a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, que instituiu aquele órgão regulador, prevê a possibilidade de delegação de competência da Aneel para as agências reguladoras estaduais, que deverão atuar no setor em seu nome, e sob a sua supervisão. A formalização dessa delegação dá-se por meio de convênios de cooperação, onde se especificam as atividades a serem descentralizadas, as metas a serem cumpridas e o montante de recursos destinado a esse fim. Anualmente, as prioridades, as metas e os repasses para cada exercício são atualizados e definidos no Plano Anual de Atividades e Metas (PAM) do convênio. Historicamente a Aneel tem delegado às agências estaduais as atividades de fiscalização, que englobam a fiscalização da qualidade do fornecimento de energia, a fiscalização da qualidade do atendimento comercial prestado pela concessionária, a fiscalização financeira, e também a atividade de ouvidoria, responsável pela orientação aos usuários que procuram a Agência, bem como pela mediação de conflitos entre a concessionária e os usuários do serviço, podendo quando necessário instaurar e julgar processos no âmbito administrativo referentes a esses conflitos.

O benefício advindo da descentralização das atividades da Aneel para as agências estaduais, reside no fato de que estando estas no local da prestação do serviço, é possível aproximar da sociedade a ação de regulação e fiscalização, tornando-a mais transparente, ágil, e refletindo melhor as especificidades locais.

A Arce passou a atuar na regulação do setor de Energia Elétrica em agosto de 1999, após a privatização da Companhia Energética do Ceará (Coelce). Inicialmente foi celebrado com a Aneel o Convênio Aneel/Arce nº 006/1999 com vigência até 2004. Findo este prazo, e tendo executado com êxito as atividades previstas, um novo acordo foi formalizado nos termos do Convênio Aneel/Arce nº 001/2004, que tem duração de cinco anos.

Conforme o Plano de Atividades e Metas de 2005 do referido convênio, foram repassados à Arce pela Aneel recursos para a realização de atividades de regulação nas seguintes áreas:

- Fiscalização
 - Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial
 - Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica
 - Fiscalização Financeira
- Ouvidoria (Mediação)
- Comunicação Social (Campanhas informativas e institucionais)
- Relações Institucionais

Vale ressaltar que a análise e homologação dos reajustes e revisões tarifárias aplicadas ao serviço de fornecimento de Energia Elétrica no Estado do Ceará não foi delegado à Arce, sendo ainda de competência exclusiva da Aneel.

Como se dá a fiscalização no setor de Energia Elétrica

A fiscalização é uma das atividades fundamentais da Arce na regulação do setor de Energia Elétrica. Por meio dela, busca-se de forma preventiva, fazer com que a concessionária preste o serviço adequado atendendo aos padrões especificados na legislação do setor, no contrato de concessão e nas próprias resoluções do órgão regulador. Adicionalmente monitoram-se, dentre outros, o cumprimento do plano de universalização do serviço, da classificação tarifária do consumidor, do plano de manutenção e dos investimentos necessários. Das ações de fiscalização resultam, caso sejam constatadas irregularidades, medidas que vão desde o termo de notificação à concessionária, contendo as não-conformidades encontradas, até a aplicação de multas, visando a adequação do serviço prestado.

As ações de fiscalização acontecem de forma planejada e contínua, e estão definidas no Plano de Atividades e Metas Anual pactuado com a Aneel, todavia podem ocorrer fiscalizações eventuais originadas a partir de fatos supervenientes como acidentes, por exemplo, ou ainda ações demandadas a partir de reclamações de usuários constantes nos processos administrativos instaurados pela Ouvidoria da Arce.

O processo se inicia quando uma equipe da Arce vai a campo e faz uma inspeção nos itens objeto da fiscalização. Uma ação de fiscalização pode abranger vários municípios. A partir daí, comparando-se a situação encontrada com os padrões definidos nas normas que regem o setor (leis, contrato de concessão, resoluções do órgão regulador), são registradas todas as constatações, não-conformidades, recomendações e determinações sobre o assunto, e consolidadas em um relatório de fiscalização (Refis). É enviado então um termo de notificação (TN) à concessionária dando ciência do relatório de fiscalização, e esta tem um prazo de 15 dias para manifestação. Caso a concessionária se manifeste, a Arce analisa o teor da manifestação, e se entender que é improcedente, a Agência emite um auto de infração (AI) e instaura um processo administrativo-punitivo, passível de resultar desde uma advertência até uma multa que pode chegar ao limite máximo de 2% da receita operacional da concessionária. Caso queira, a concessionária pode recorrer à Aneel como segunda instância.

A fiscalização no setor de Energia Elétrica empreendida pela Arce compreende três tipos, de acordo com a natureza da verificação: a) fiscalização da qualidade do atendimento comercial; b) fiscalização da qualidade do fornecimento de energia elétrica; c) fiscalização financeira.

Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial

Por meio dessa atividade a Arce monitora o relacionamento comercial entre a concessionária e seus clientes. As ações de fiscalização priorizadas para o ano de 2005 compreenderam, dentre outros, os seguintes itens:

- atendimento a pedidos de ligação
- classificação tarifária e cadastro de consumidores
- unidade consumidora residencial baixa renda
- agências de atendimento
- tele-atendimento
- leitura e faturamento
- pedido de ligação e religação
- universalização dos serviços de energia elétrica
- cumprimento dos prazos dos pedidos de orçamento e início de obras
- suspensão de fornecimento
- ressarcimento de danos
- apuração de processos de fraude e furto de energia
- cobrança de serviços
- contratos de fornecimento
- cobrança do encargo de capacidade emergencial
- iluminação pública
- verificação do cumprimento das determinações das fiscalizações anteriores

As ações da Arce junto à área comercial da Coelce foram desenvolvidas conforme o Plano Anual de Atividades e Metas de 2005, aprovado pela Aneel, tendo se estendido por todas as regiões do Estado, através de auditorias realizadas nas gerências e departamentos comerciais da empresa. Para isso a Arce empreendeu sete ações de fiscalização atingindo aproximadamente 47% dos consumidores do Estado do Ceará, conforme demonstram as tabelas 01e 02:

Tabela 01: Ações de fiscalização do atendimento comercial da Coelce realizadas pela Arce em 2005.

Nº	ABRANGÊNCIA	TIPO	PROCESSO
1	Fortaleza - Laboratório de medição	Eventual	PCEE/CEE/010/2005
2	Sobral, Itapipoca, Itapajé, Santana do Acaraú, Forquilha, Meruoca, Acaraú, Trairi, Irauçuba, Tejuçuoca, Paraipaba e São Gonçalo do Amarante	Programada	PCEE/CEE/011/2005
3	Departamento de Corte e Religação de Fortaleza e Região Metropolitana	Eventual	PCEE/CEE/014/2005
4	Limoeiro do Norte, Morada Nova, Itaiçaba, Quixeré, São João do Jaguaribe, Iguatu, Acopiara, Cariús, Quixelô, Juazeiro do Norte, Barbalha, Caririçu e Missão Velha	Programada	PCEE/CEE/016/2005
5	Fortaleza	Programada	PCEE/CEE/020/2005
6	Cooperativa de Energia, Telefonia e Desenvolvimento Rural do Vale do Acaraú COPERVA	Programada	PCEE/CEE/022/2005
7	Cooperativa de Energia, Telefonia e Desenvolvimento Rural do Baixo Jaguaribe COERBA	Programada	PCEE/CEE/023/2005

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Tabela 02: Fiscalização do atendimento comercial da Coelce - municípios fiscalizados pela Arce em 2005.

MUNICÍPIOS FISCALIZADOS	CONSUMIDORES	% DO TOTAL DE CONSUMIDORES
Fortaleza	749.515	31,91%
Sobral	55.257	2,35%
Santana do Acaraú	6.182	0,26%
Forquilha	6.198	0,26%
Meruoca	3.701	0,16%
Acarau	12.080	0,51%
Itapipoca	24.906	1,06%
Itapaje	12.635	0,54%
Trairi	11.238	0,48%
Iraucuba	4.733	0,20%
Tejuçuoca	3.691	0,16%
Paraipaba	7.148	0,30%
S. Gonçalo Amarante	12.185	0,52%
Iguatu	29.697	1,26%
Acopiara	13.648	0,58%
Cariús	5.495	0,23%
Quixelô	5.274	0,22%
Limoeiro do Norte	17.564	0,75%
Quixeré	6.650	0,28%
Itaíçaba	2.586	0,11%
Morada Nova	18.324	0,78%
S. João do Jaguaribe	3.346	0,14%
Juazeiro do Norte	69.781	2,97%
Caririaçu	7.054	0,30%
Missão Velha	8.358	0,36%
Barbalha	13.873	0,59%
TOTAL	1.111.119	47,31%

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.



Agência da Coelce de atendimento ao consumidor. Aldeota, Fortaleza-CE.

Dessas ações de fiscalização resultaram a constatação de não-conformidades, determinações e recomendações conforme especificado na tabela 03:

Tabela 03: Não-conformidades, determinações e recomendações resultantes das ações de fiscalização do atendimento comercial da Coelce realizadas pela Arce em 2005.

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NÃO-CONFORMIDADES	DETERMINAÇÕES	RECOMENDAÇÕES
RF/CEE/0004/2005	6	9	2
RF/CEE/0006/2005	-	-	2
RF/CEE/0008/2005	4	7	-
RF/CEE/0011/2005	1	1	-
RF/CEE/0014/2005	3	5	3
RF/CEE/0015/2005	2	3	-
RF/CEE/0017/2005	-	-	-
RF/CEE/0018/2005	-	-	-
	16	25	7

NÃO-CONFORMIDADES: Irregularidades constatadas durante as fiscalizações feitas pelos técnicos.

DETERMINAÇÕES: Ações obrigatórias de correções das não-conformidades, que buscam a melhoria do serviço.

RECOMENDAÇÕES: Sugestões de melhoria que podem ou não ser atendidas pela concessionária.

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia

A fiscalização da qualidade do fornecimento de energia realizada pela Arce junto à Coelce tem como foco as atividades de caráter eminentemente técnico da concessionária, compreendendo, dentre outros, a expansão, melhoria, reforma, operação, automação, manutenção e cadastro da rede elétrica, bem como o atendimento de emergência e planejamento do sistema elétrico.

O acompanhamento desses aspectos se reveste de mais alta importância uma vez que é por meio dele que se busca garantir que os níveis de eficiência, atualidade, continuidade, e segurança definidos pelas normas do setor (leis, contrato de concessão, resoluções do órgão regulador) sejam observados, e conseqüentemente aperfeiçoar a qualidade da Energia Elétrica fornecida aos pequenos, médios e grandes usuários.

Em 2005, as ações pactuadas com a Aneel e previstas no Plano Anual de Atividades e Metas no âmbito da fiscalização da qualidade do fornecimento de energia envolveram os seguintes tópicos:

- Fiscalização do cumprimento do plano de obras e investimentos para o exercício 2005;
- Acompanhamento do cronograma físico do plano de expansão do sistema de distribuição da Coelce (investimento no sistema de suprimento e distribuição);
- Verificação das instalações e equipamentos das subestações de 69/13,8kV;
- Acompanhamento do plano de operação e manutenção do sistema elétrico da Coelce;
- Verificação dos níveis de tensão nas redes primárias de distribuição;
- Monitoramento dos indicadores de continuidade coletivos (DEC / FEC);
- Substituição de ramais de ligações.

De 1999 a 2005 a Arce empreendeu fiscalizações técnicas em todos os **184** municípios e já se encontra no segundo ciclo de fiscalização.

A abrangência da fiscalização empreendida pela Arce alcançou todo o Estado do Ceará, no que diz respeito ao monitoramento dos indicadores de continuidade coletivos. A tabela 04 abaixo lista as ações de fiscalização do fornecimento de energia da concessionária realizadas pela Agência em 2005, o tipo e a abrangência de cada uma delas.

Tabela 04: Fiscalização do fornecimento de energia da Coelce - Ações de fiscalização realizadas pela Arce em 2005.

Nº	ABRANGÊNCIA	TIPO	PROCESSO
1	Toda a área de concessão (Indicadores de continuidade coletivos DEC e FEC)	Programada	PCEE/CEE/009/2005
2	Gerência de Distribuição Norte - GEDISN	Programada	PCEE/CEE/012/2005
3	Acidente fatal com terceiro no município de Ipú	Eventual	PCEE/CEE/013/2005
4	Gerência de Distribuição Sul	Programada	PCEE/CEE/015/2005
5	Gerência de Distribuição de Fortaleza e Gerência de Perdas	Programada	PCEE/CEE/021/2005

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

As ações de fiscalização número 1 e 3 na tabela acima tiveram um único objetivo, conforme discriminado. Já as ações de fiscalização número 2, 4 e 5, respectivamente na Gerência de Distribuição Norte, Gerência de Distribuição Sul, e Gerência de Distribuição Fortaleza, foram de caráter geral contemplando todos os itens passíveis de verificação.

Subestações

A maior parte da Energia Elétrica oriunda das usinas de geração é transmitida para a Coelce em níveis de tensão extremamente elevados (500.000/230.000/69.000 volts), portanto incompatíveis para o uso direto nos equipamentos dos consumidores. As tensões elevadas são assim reduzidas nas subestações para 13.800 volts. As subestações também são responsáveis para prover a segurança dos sistemas. Portanto é fundamental para a qualidade da energia fornecida pela Coelce o acompanhamento da operação e da manutenção dos equipamentos e demais ativos que compõem as subestações.

Em 2005 a Arce fiscalizou nove subestações, conforme discriminado na tabela 05 abaixo:

Tabela 05: Subestações da Coelce fiscalizadas pela Arce em 2005.

Nº	SUBESTAÇÃO
1	AMT - Amontada
2	APR - Apuiarés
3	BBL - Barbalha
4	CMM - Camocim
5	CRC - Caracará
6	CRE - Cariré
7	ORS - Orós
8	PAR - Paraipaba
9	MNV - Morada Nova

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

O gráfico 01 abaixo mostra o número de subestações inspecionadas anualmente em comparação com àquelas em que foram identificadas algum tipo de irregularidade, sendo perceptível uma tendência de melhoria na conservação dos ativos e equipamentos das subestações.

Vale ressaltar que em virtude do contingenciamento sistemático dos recursos federais destinados à fiscalização dos serviços de eletricidade, a que a Aneel é submetida, houve redução significativa no número de subestações fiscalizadas entre os anos de 2003 e 2005, haja vista a redução no montante de repasses para a Arce.

Gráfico 01: Evolução das fiscalizações nas subestações da Coelce.



* Diminuição no número de subestações fiscalizadas decorrentes do contingenciamento de recursos repassados pela Aneel à Arce.

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Redes primárias de distribuição

São responsáveis por levar a energia, cuja tensão foi reduzida para 13.800 Volts nas subestações da Coelce, para os transformadores instalados nas ruas, nos quais o nível de tensão é novamente reduzido, desta vez para 380/220 volts, tensão adequada para o uso industrial, comercial, residencial e outros.

A tensão de fornecimento pode ser comparada com o seu equivalente hidráulico representado pela pressão disponível da água em nossas torneiras. Se esta for muito alta pode gerar danos nas instalações, e se muito baixa, não serve para uso normal, pois não permite o abastecimento dos reservatórios e caixas d'água. O objetivo da verificação dos níveis de tensão é comparar os valores de tensão fornecidos pela concessionária com aqueles estabelecidos pela Aneel. Trata-se de um dos parâmetros mais relevantes a serem observados, uma vez que da qualidade da tensão fornecida, depende o bom funcionamento e a vida útil dos equipamentos elétricos utilizados pela população.

A ação da Arce contempla a verificação do estado de conservação das redes, da altura de segurança, e dos níveis de tensão. Em 2005 a Arce inspecionou 24 redes primárias de distribuição, conforme demonstra a tabela 06 abaixo:

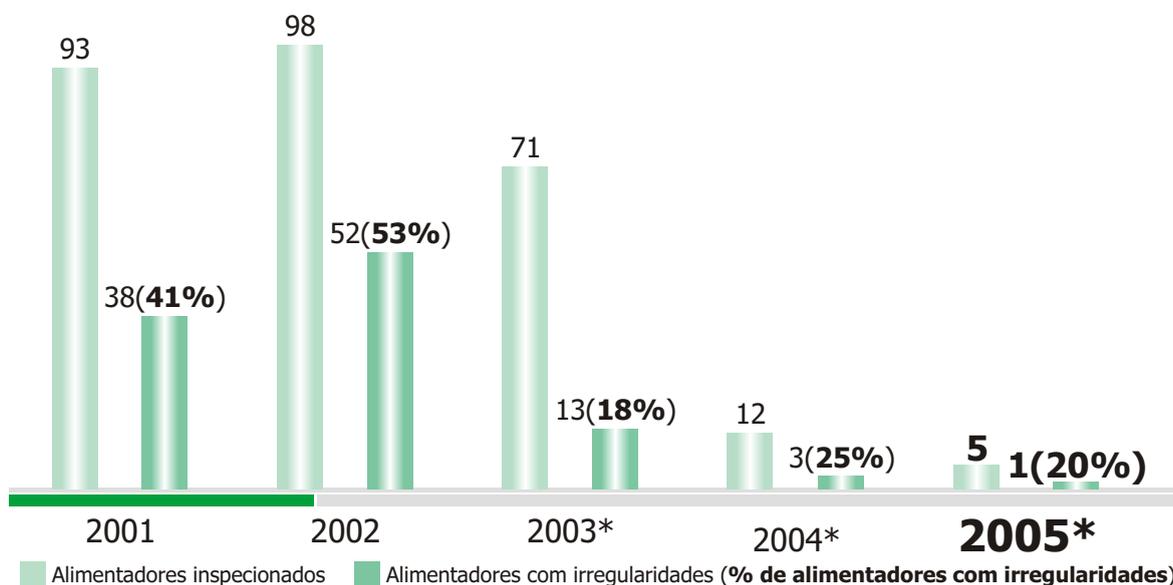
Tabela 06: Redes primárias de distribuição da Coelce fiscalizadas pela Arce em 2005.

REDE	MUNICÍPIO	REDE	MUNICÍPIO	REDE	MUNICÍPIO
PCJ - 01P6	Pacajús	MGY - 01Y6	Fortaleza	SNP - 01N2; 01N5	Senador Pompeu
BBR - 01I3	Beberibe	ACA - 01C4, 01C3 e 01C2	Acaraú	LMN - 01N6	Limoeiro do Norte
ACP - 01C1	Acarape	AMT - 01P3	Amontada	IGT - 01M6	Iguatu
CCA - 01C4	Caucaia	UMR - 01M3	Umirim	LVM - 01M4	L. da Mangabeira
PAP - 01F5	Fortaleza	MRC - 01M3	Marco	ICH - 01I2	Icó
BMS - 01S8; 01S3	Fortaleza	ITK - 01I3	Itapipoca	GRJ - 01N2	Granja
PSK - 01F4	Fortaleza	PAR - 01C5	Paraipaba		
ADT - 01L3	Fortaleza	IBP - 01I2	Ibiapina		
ADT - 01L8	Fortaleza	MPC - 01P2; 01P3	Mombaça		

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

O gráfico 02 abaixo mostra o número de redes primárias inspecionadas anualmente em comparação com àquelas em que foram identificadas algum tipo de irregularidade.

Gráfico 02: Evolução das fiscalizações nas redes primárias de distribuição da Coelce realizadas pela Arce.



* Diminuição no número de redes primárias de distribuição fiscalizadas decorrentes do contingenciamento de recursos repassados pela Aneel à Arce.

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Em 2005, além das verificações solicitadas pela Arce, foram acompanhados os resultados das medições feitas pela Coelce dos níveis de tensão de outros 224 alimentadores, dos quais foram identificados 27 alimentadores com níveis de tensão inadequados, cujas medidas de correção foram adotadas pela concessionária.

Acompanhamento anual dos índices DEC e FEC

Os indicadores DEC (Duração Equivalente de Interrupções por Consumidor) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupções por Consumidor) avaliam, respectivamente, quanto tempo (horas/minutos) e quantas vezes durante um ano em média, os consumidores de energia tiveram o fornecimento interrompido. O monitoramento desses indicadores pela Arce é muito importante para avaliar a eficiência do sistema. Nos gráficos a seguir, denota-se claramente uma contínua melhoria desses índices ao longo dos últimos 5 anos.

Gráfico 03: DEC

■ Duração Equivalente de Interrupções por Consumidor (DEC)

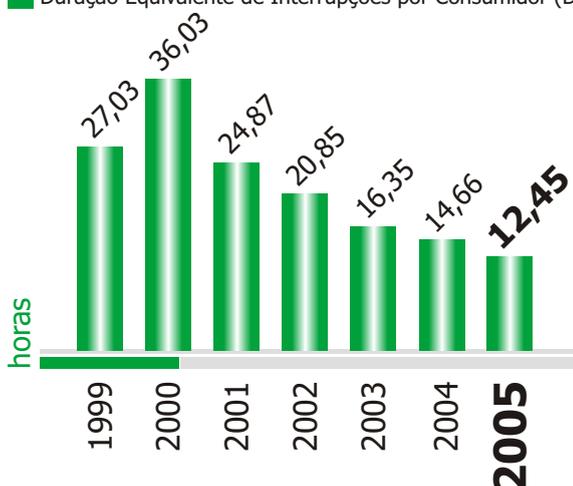
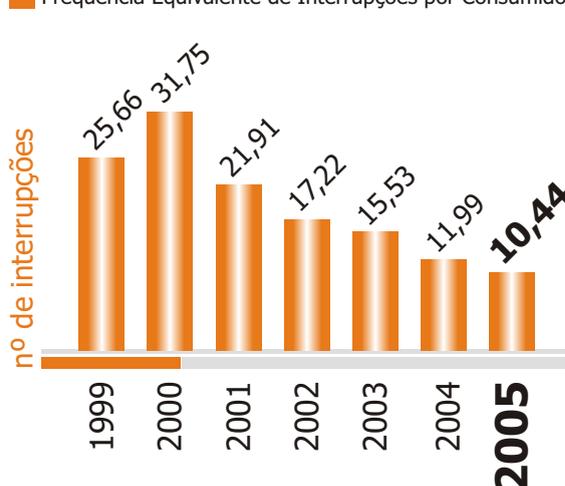


Gráfico 04: FEC

■ Frequência Equivalente de Interrupções por Consumidor (FEC)



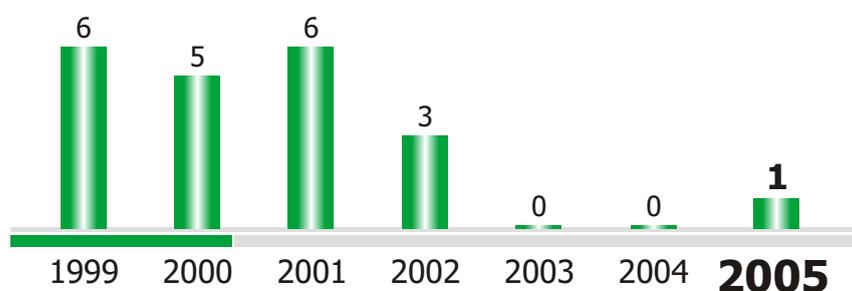
Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Fiscalização dos aspectos de segurança: a análise de acidentes no setor Elétrico.

O objetivo da fiscalização dos aspectos de segurança no serviço de fornecimento de energia é avaliar as causas motivadoras e indicar medidas necessárias para conter os acidentes ocorridos no sistema elétrico.

No período de 1999 a 2001 verificou-se um número elevado de acidentes no sistema elétrico da Coelce envolvendo funcionários próprios e de suas prestadoras de serviço e terceiros. As ações de fiscalização da Arce exigiram da Concessionária uma atenção maior quanto aos aspectos de segurança de bens e pessoas, requerendo capacitação direcionada para redes elétricas, segurança do trabalho, planejamento e execução de serviços elétricos, contribuindo desta forma para a redução do número de acidentes fatais. Em 2005, no entanto, registrou-se um novo acidente fatal com eletricitista terceirizado, o que ensejou uma fiscalização da Arce sobre o assunto. O gráfico 05 abaixo mostra a evolução do número de acidentes fatais ocorridos no sistema elétrico da Coelce envolvendo funcionários próprios e terceirizados no período de 1999 a 2005.

Gráfico 05: Evolução do número de acidentes fatais ocorridos no sistema elétrico da Coelce envolvendo funcionários próprios e de prestadoras de serviços.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

O histórico de acidentes registrados em exercícios anteriores, juntamente com a ocorrência de outros acidentes fatais envolvendo terceiros, alguns deles 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 Coelce.



Autos de Infração

Uma das possíveis consequências da atividade de fiscalização é a emissão de Autos de Infração (AI) contra a concessionária. No decorrer de 2005, a Arce emitiu 6 Autos de Infração com aplicação de multas contra a Coelce conforme especificado na tabela 07 abaixo. Vale ressaltar que a Concessionária pode recorrer à Aneel, caso entenda necessário.

Tabela 07: Autos de infração com aplicação de multas emitidos pela Arce no setor de Energia Elétrica.

AUTO DE INFRAÇÃO	DATA DA EMISSÃO	MULTAS (R\$)	OBJETO
AI/CEE/001/2005** Comercial	05/01/2005	31.729,39	Departamento Comercial do Cariri: ordens de religação em que não constavam a data e o horário de execução dos serviços condicionantes ao atendimento do pedido; corte indevido, descumprimento das medidas do seu Plano de Melhoria Operacional (referente à regularização do atendimento à unidades de baixo consumo).
AI/CEE/003/2005** Técnica	07/01/2005	493.568,25	Município de Santa Quitéria: acidente fatal; não realização de obras necessárias à prestação de serviços adequados; não manter e operar satisfatoriamente as instalações e os equipamentos correspondentes.
AI/CEE/004/2005** Comercial	26/01/2005	102.187,89	Departamento Comercial Leste: ausência de respostas às reclamações dos consumidores registradas no livro de manifestações; existência de atrasos entre a data efetiva da solicitação e a data de ingresso das ordens de pedidos de obras; cobrança indevida de taxa de religação e falta de indenização.
AI/CEE/005/2005* Comercial	16/05/2005	23.596,16	Departamento Comercial Atlântico: irregularidades constatadas nos processos de ressarcimento por danos elétricos e de obras executadas para terceiros em que o encargo de responsabilidade da concessionária nos orçamentos elaborados estava sendo calculado de forma incorreta.
AI/CEE/006/2005* Técnica	26/09/2005	15.570,85	Departamento de Distribuição Zona Leste: irregularidades em subestações; falta de manutenção em ramais de baixa tensão; falta de inspeção e manutenção em redes de média tensão e níveis de tensão irregulares.
AI/CEE/007/2005*** Comercial	22/12/2005	129.416,35	Departamento Comercial do Cariri: irregularidades no atendimento a pedidos de ligações novas, no indeferimento de processos de ressarcimento de danos, ocorrências de defeitos em ramais de ligação; irregularidades na elaboração de algumas condições contratuais; incorreção caracterizada pelo não pagamento de indenização para as unidades de consumo que sofreram corte indevido; irregularidades na aplicação de termos de ocorrências e no faturamento de consumidores vinculados ao Departamento.
TOTAL (R\$)		796.068,89	

Legenda: * Processo concluído

** Processo em fase de recurso na Aneel

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

*** Processo em andamento na Arce

Desde a assinatura do convênio com a Aneel, de 1999 até 2005, das multas aplicadas pela Arce à Concessionária, já foram efetivamente pagas um total de **R\$ 7.948.501,53** para a regularização da prestação dos serviços de energia elétrica, valores que são repassados integralmente à Conta de Desenvolvimento Energético da Eletrobrás.

Relacionamento entre o usuário e a concessionária

A Ouvidoria da Arce recebe pedidos de informações e consultas sobre vários aspectos relacionados ao serviço de Energia Elétrica, prestando um serviço de orientação aos usuários desse setor. Em um serviço tão complexo e com tantos usuários, por vezes podem surgir discordâncias entre os usuários e a concessionária. A Arce sempre orienta os usuários a procurar inicialmente a concessionária para tentar resolver o problema, que porventura exista. Caso o usuário não concorde com a resposta ou solução dada pela concessionária, a Arce conta com uma Ouvidoria preparada para lidar e dirimir esses conflitos, preferencialmente de forma consensada entre as partes. Porém, quando isso não é possível, por meio da instauração de processos administrativos que são analisados e julgados pela Agência, dando ganho de causa a uma das partes, total ou parcialmente. Das decisões da Arce, as partes, caso queiram, podem recorrer à Aneel como última instância administrativa.

A tabela 08 abaixo demonstra, no período de 2001 a 2005, a evolução das solicitações feitas à Ouvidoria da Arce referente ao setor de Energia Elétrica, classificando-as em reclamações e denúncias, consultas e orientações.

Tabela 08: Evolução das solicitações feitas à Ouvidoria da Arce, referente ao setor de Energia Elétrica.

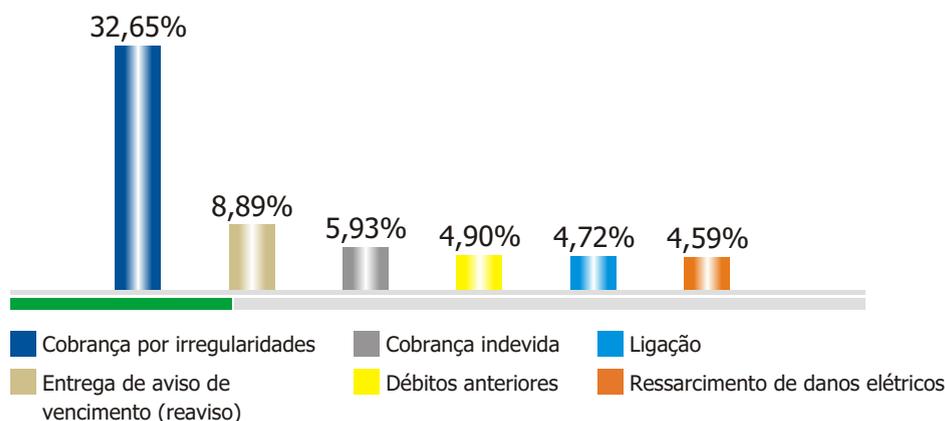
ANO	RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS	CONSULTAS E ORIENTAÇÕES	TOTAL DE SOLICITAÇÕES
2001	803	7.927	8.730
2002	1.796	42.813	44.609
2003	1.495	61.560	63.055
2004	1.341	50.138	51.479
2005	1.683	69.328	71.011

Fonte: Ouvidoria da Arce.



Vários podem ser os motivos que levam o usuário a procurar a Ouvidoria da Arce para efetuar uma reclamação contra a Concessionária. O gráfico 06 abaixo mostra em percentuais as razões que mais deram origem as reclamações no setor de Energia Elétrica em 2005.

Gráfico 06: Reclamações mais freqüentes no setor de Energia Elétrica durante o ano de 2005.

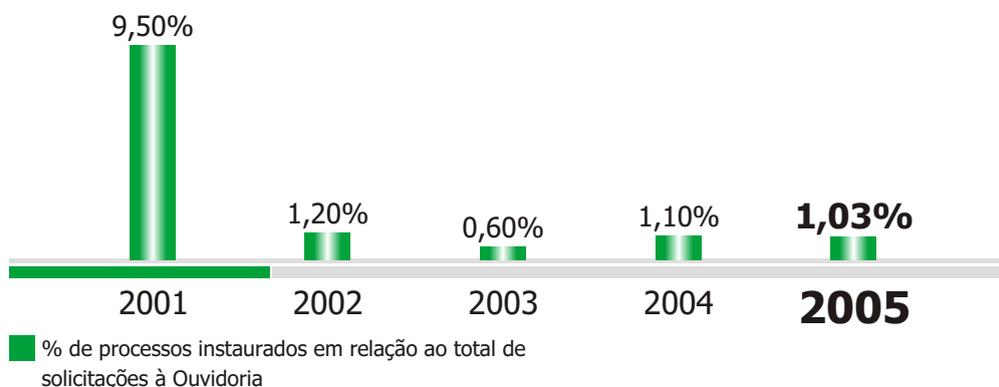


Fonte: Ouvidoria da Arce.

Do total de solicitações feitas à Ouvidoria da Arce, grande parte é resolvida por meio de orientações aos usuários quanto aos seus direitos e deveres, ou ainda através da intermediação da Arce junto à concessionária, no sentido de resolver o problema. Quando não se chega a um acordo, a Agência pode instaurar um processo administrativo para analisar e julgar o conflito.

O gráfico 07 abaixo mostra a evolução no percentual de processos instaurados em relação ao total de solicitações, feitas à Ouvidoria da Arce, referentes ao setor de Energia Elétrica no período de 2001 a 2005. Nota-se que há uma tendência à diminuição do número relativo de processos instaurados, claramente percebida no período de 2001 a 2003, após o que há um aumento em 2004 e novamente uma diminuição em 2005, o que evidencia que os conflitos têm se resolvido de forma mais rápida e cada vez mais pela via do entendimento entre as partes.

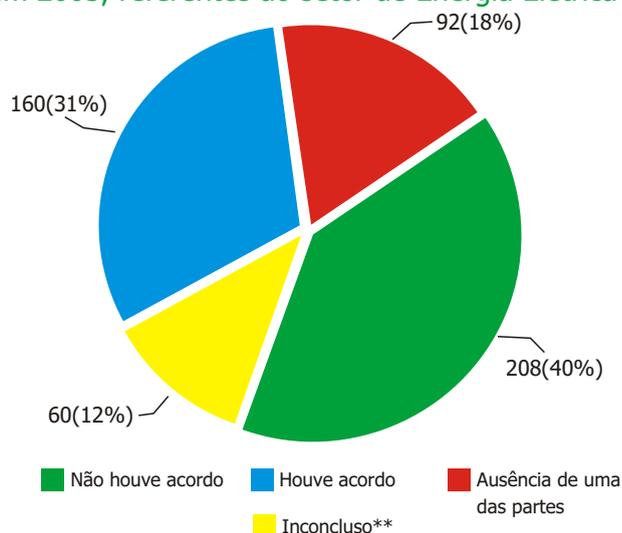
Gráfico 07: Evolução do número de processos em relação ao total de solicitações no setor de Energia Elétrica.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Mesmo após a instauração de um processo administrativo, a Arce procura estimular uma solução de consenso. Para isso a Agência realiza reuniões de mediação que se constituem em um instrumento ágil e rápido, visando solucionar o conflito entre o usuário e a concessionária. Em 2005 as audiências de mediação foram feitas conforme o gráfico 08 abaixo.

Gráfico 08: Reuniões de Mediação realizadas pela Arce em 2005, referentes ao setor de Energia Elétrica



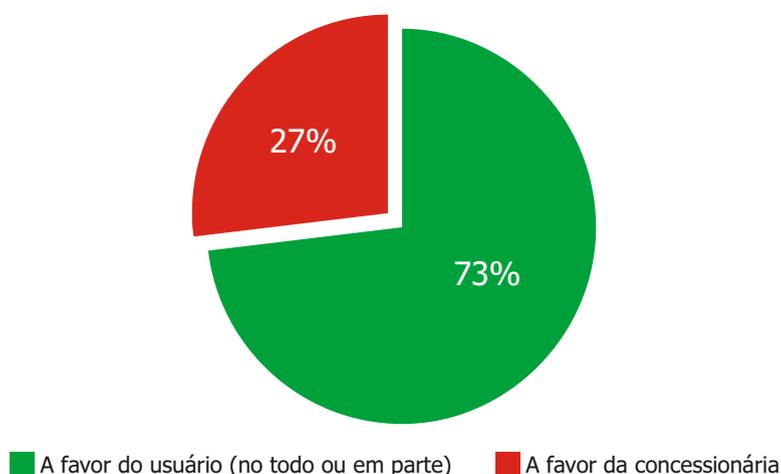
** Inconcluso: Ocorre quando durante a reunião de mediação não se chega a uma conclusão definitiva, podendo ser agendada uma nova audiência.

Fonte: Ouvidoria da Arce.

Quando, a partir de uma reclamação, é instaurado um processo administrativo para apurar o caso, toda uma gama de procedimentos, inspeções e estudos são elaborados e ganham forma em pareceres elaborados pela área técnica e jurídica da Arce, a fim de subsidiar a decisão a ser tomada pelo Conselho Diretor da Agência, julgando o mérito da questão, como procedente ou improcedente, no todo ou em parte.

Em 2005 a Arce julgou 733 processos administrativos referentes ao setor de Energia Elétrica, proferindo decisões conforme especificado no gráfico 09 abaixo:

Gráfico 09: Decisões da Arce quanto aos processos julgados no setor de Energia Elétrica durante o ano de 2005.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Papel da Arce no Programa Luz para Todos

O mapa da exclusão elétrica no país revela que as famílias sem acesso à energia estão, em sua maioria, nas localidades de menor Índice de Desenvolvimento Humano e nas famílias de baixa renda. Cerca de 90% destas famílias têm renda inferior a três salários-mínimos e 80% estão no meio rural.

Por isso, o objetivo desse Programa é utilizar a energia como vetor de desenvolvimento social e econômico dessas comunidades, contribuindo para a redução da pobreza e aumento da renda familiar. A chegada da energia elétrica facilitará o acesso a serviços de saúde, educação, abastecimento de água e saneamento. A ligação da eletricidade até os domicílios é gratuita e inclui a instalação de três pontos de luz e duas tomadas.

Desde o início de 2004, a Arce participa como membro efetivo do Comitê Gestor Estadual do Programa Luz para Todos. O programa é executado em parceria com a concessionária 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, além de acompanhar o andamento do Programa e o cumprimento das metas estaduais de universalização.

Atualmente o programa já atendeu 162.900 pessoas no Ceará, 1.329.330 no Nordeste e 2.633.465 no País. A meta é universalizar o acesso do serviço de Energia Elétrica na área rural até 2008, beneficiando cerca de 10 milhões de pessoas.

Progressos resultantes das atividades de fiscalização

A Arce, através de suas ações baseadas no Plano de Atividades e Metas, tem buscado garantir o cumprimento dos dispositivos legais estabelecidos para o setor elétrico e estimular a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela concessionária.

Ao longo dos últimos anos, pode-se observar progressos significativos na qualidade da prestação dos serviços de distribuição de energia feitos pela Coelce. De acordo com os quadros e gráficos já apresentados podem-se constatar melhorias nas áreas de qualidade do fornecimento de energia e do atendimento comercial, das quais destacamos:

- Melhoria crescente na conservação dos ativos empregados nas subestações 69/13,8 kV;
- Regularização dos níveis de tensão de diversos alimentadores primários de distribuição;
- Melhoria da qualidade do fornecimento de energia - índices de continuidade DEC e FEC;
- Redução do número de acidentes fatais e melhoria da qualificação técnica dos empregados próprios e terceirizados;
- Significativo aumento dos investimentos e conseqüentemente dos ativos empregados na distribuição de energia;
- Devolução de valores cobrados indevidamente aos consumidores;
- Conclusão de obras pendentes;
- Indenização aos consumidores por suspensão indevida do fornecimento;
- Ampliação da central de tele-atendimento;
- Criação da Ouvidoria da Coelce;
- Aumento quantitativo e qualitativo de agências e postos de atendimento ao público.

Em 2005, a Arce fiscalizou **26** municípios vinculados aos Departamentos Comerciais da Coelce, os quais detêm **1.111.119** usuários, representando **47,31%** do total de consumidores da Coelce.

ARCE

Saneamento Básico

Relatório Anual
2005

Entendendo o Setor

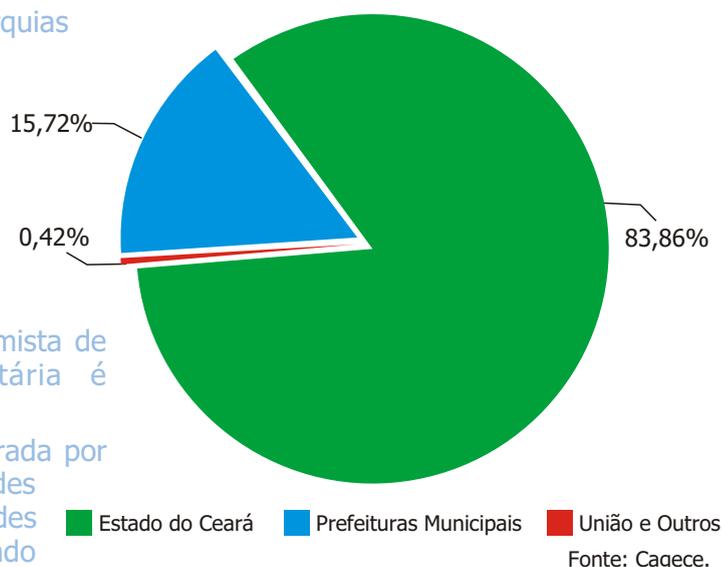
A prestação dos serviços de Água e Esgoto no Brasil tem sido caracterizada por uma forte intervenção do Estado, o qual realiza o papel de produtor e de controlador destes serviços. No Ceará, dos 184 municípios, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), detém a concessão do Serviço Público de Saneamento Básico em 149 deles, sendo responsável por abastecer uma população de aproximadamente 5,7 milhões de cearenses, por meio de uma rede de distribuição de água cuja extensão soma 8.827 quilômetros. Os outros municípios operam o serviço por meio de autarquias municipais.

Já o serviço de coleta de esgoto atende aproximadamente 2 milhões de pessoas no Estado, a maior parte delas em Fortaleza, onde o índice de cobertura do serviço chega a 60%. No Estado o índice é de 37%, sendo que a rede coletora apresenta uma extensão de 3.505 km.

A Cagece é uma sociedade de economia mista de capital aberto cuja participação societária é representada no gráfico ao lado.

A gestão operacional da Cagece é estruturada por meio de Unidades de Negócios, sendo 4 unidades na Região Metropolitana de Fortaleza e 8 unidades distribuídas no interior do Estado, correspondendo aproximadamente às bacias hidrográficas dos principais rios do Ceará. As Unidades de Negócios da Cagece têm limitada autonomia administrativa, e cada sede conta com um laboratório equipado para realizar análises rotineiras, tais como turbidez e coliformes totais. Nas unidades da Região Metropolitana, o Laboratório Central da Cagece, que fica em Fortaleza, realiza análises para o controle de qualidade da água, além de algumas das análises mais complexas dos demais sistemas operados pela Empresa no Estado.

Gráfico: Composição societária da Cagece.



Atuação da Arce no setor de Saneamento Básico

As atividades exercidas pela Arce no setor de Saneamento Básico tiveram início em setembro de 2001, com a assinatura do convênio nº 20, com vigência de 5 anos, entre a Secretaria de Infra-Estrutura do Estado (Seinfra), a Arce e a Cagece, o qual especifica os objetivos, as metas, os valores a serem repassados e os limites da atuação da Agência nesse setor.

Conforme previsto no convênio, a atuação da Arce se aplica aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos 149 municípios operados pela Cagece, compreendendo além das ações de fiscalização, a elaboração de instrumentos normativos e atendimento às reclamações de usuários.

Quanto aos reajustes e revisões tarifárias, o papel da Agência é elaborar estudos e pareceres de caráter opinativo sobre o assunto, e remetê-los para apreciação da Secretaria de Infra-Estrutura do Estado. Vale ressaltar ainda, que por força do convênio, a Agência não detém capacidade punitiva, não podendo portanto aplicar multas contra a concessionária em caso de descumprimento de suas determinações, e sim emitir um termo de falhas e transgressões, que é enviado à Seinfra.

Um caso à parte se dá em Juazeiro do Norte, pois além de convênio firmado com o município, há previsão em lei municipal e no contrato de concessão do serviço de saneamento daquela cidade, para que a atividade de regulação

seja exercida, de forma mais intensa, inclusive dotando o órgão regulador de capacidade punitiva em relação ao descumprimento de suas determinações.

Semestralmente a Agência elabora e envia para conhecimento da Seinfra um relatório com o detalhamento das ações realizadas, gastos efetuados, e resultados alcançados. Em 2005 a Arce utilizou recursos repassados pela Cagece no âmbito do convênio Cagece/Seinfra/Arce para realização de atividades contemplando as seguintes áreas:

- Fiscalização
 - Fiscalização do sistema de abastecimento
 - Fiscalização do sistema de esgotamento sanitário
 - Fiscalização do atendimento comercial
- Atendimento ao usuário (Ouvidoria)
- Normatização
- Análises econômicas
- Comunicação Social (campanhas informativas e institucionais)

Como se dá a fiscalização no setor de Saneamento Básico

Assim como na área de Energia Elétrica, a fiscalização da Arce no setor de Saneamento Básico tem como objetivo fazer com que o serviço prestado pela concessionária esteja dentro dos padrões previstos nas leis do setor, no contrato de concessão e nas resoluções da Agência.

Desta forma a atividade de fiscalização contempla dentre outros aspectos a qualidade do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, do atendimento comercial prestado pela Cagece, a classificação tarifária dos consumidores, além do acompanhamento dos níveis de perdas, continuidade, bem como dos investimentos e metas previstas no contrato de concessão ou em termos específicos de ajuste.

O início de uma ação de fiscalização se dá por meio de uma solicitação de informações à concessionária. Após analisar as informações prestadas, uma equipe da Arce vai à campo e realiza o trabalho de inspeção, comparando a situação encontrada com aquela informada pela concessionária e também com os padrões especificados nos instrumentos normativos que regem o setor. Caso sejam constatadas não-conformidades, é dada ciência à Cagece através de um termo de notificação, ao qual vai anexado o relatório de fiscalização, contendo em detalhes todas análises e conclusões da Agência. A Cagece tem um prazo de 15 dias para se manifestar sobre a fiscalização. Após analisar e elaborar parecer sobre a manifestação da Concessionária, a Arce estabelece um prazo para que esta possa se adequar às recomendações feitas. Após esse prazo, caso as recomendações não tenham sido atendidas, a Agência elabora um termo de falhas e transgressões e o envia à Secretaria de Infra-Estrutura para providências.

As ações de fiscalização seguem um planejamento e estão atreladas às metas definidas no plano de trabalho do convênio firmado entre a Arce, a Cagece e a Seinfra.

A Fiscalização

Em 2005, as ações de fiscalização no setor de Saneamento foram executadas de acordo com o plano de trabalho estabelecido pela Arce, tendo sido realizadas 44 ações de fiscalização, sendo priorizadas e distribuídas nas seguintes áreas de atuação da Concessionária:

Abastecimento de Água

- Sistemas de abastecimento de água, com ênfase na área operacional;
- Qualidade e controle de água para o abastecimento;
- Controle e redução de perdas.

Esgotamento sanitário

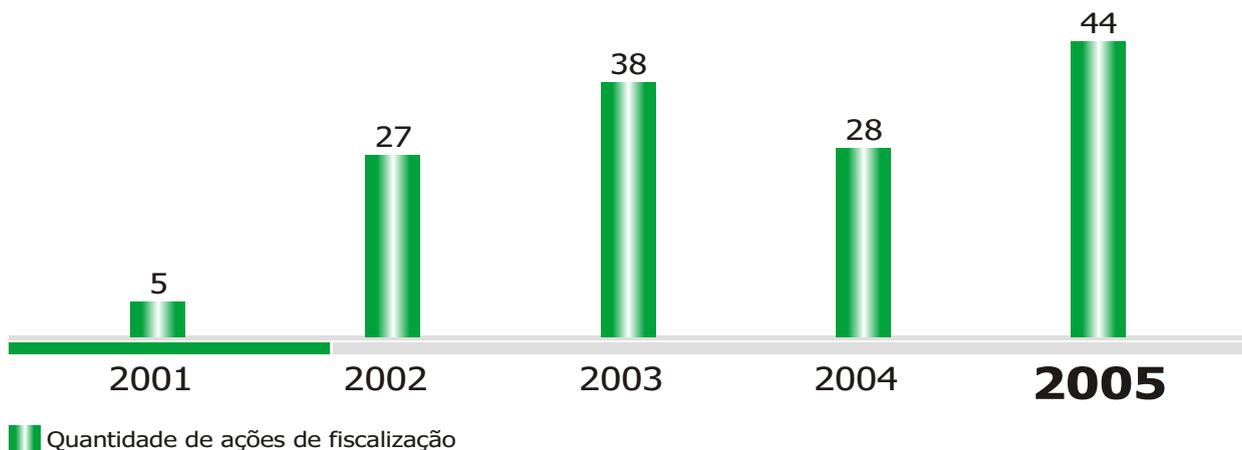
- Estações de tratamento de esgotos.

Área Comercial

- Atendimento aos usuários pela Cagece;
- Procedimentos e informações comerciais;
- Prazos de atendimento de serviços solicitados por usuários.

O gráfico 01 abaixo mostra a evolução anual das ações de fiscalização realizadas pela Arce no setor de Saneamento Básico no período de 2001 a 2005.

Gráfico 01: Evolução Anual das ações de fiscalização.



Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

De 2001 a 2005, já foram realizadas **142** ações de fiscalização abrangendo uma população de **2.650.191** usuários representando **57,21%** do total de consumidores da Cagece.



Nas 44 ações de fiscalização empreendidas em 2005 no setor de Saneamento, a Arce encontrou não-conformidades, fez recomendações e determinações conforme especificado na tabela 01 abaixo:

Tabela 01: Não-conformidades, determinações e recomendações resultantes das ações de fiscalização das instalações da concessionária realizadas pela Arce em 2005.

OBJETO DA AÇÃO (*)	ABRANGÊNCIA	NC(**)	D(***)	R
Sistema de Abastecimento de Água	Araripe, Barbalha, Beberibe, Caridade, Cascavel, Catunda, Chaval, Choro, Crateús, Croata, Ererê, Fortaleza, Guaraciaba do Norte, Hidrolândia, Ibicuitinga, Itapiúna, Martinópole, Miraíma, Pacatuba, Penaforte, Pires Ferreira, Potengi, Potiretama, Reriutaba, São Luis do Curu, Tamboril, Tejuçuoca e Varjota.	625	346	50
Sistema de Esgotamento Sanitário	Fortaleza, Caucaia, Maracanaú e Barbalha.	32	21	1
Atendimento aos Usuários	Fortaleza, Caucaia e Maracanaú.	10	7	0
Sistema de Abastecimento de Água - Falta de Água e Baixa Pressão	Juazeiro do Norte.	30	12	0
Serviços e Informações Comerciais	Unidades de Negócio das áreas sul e norte da região Metropolitana de Fortaleza.	17	23	10
TOTAL		714	409	61

* Durante o ano de 2005 foram iniciadas ações de fiscalização em outros municípios não constantes no quadro acima, em função do relatório de fiscalização não ter sido terminado até o final do exercício. São elas: Sistema de Abastecimento de Água em Aquiraz, Chorozinho, Eusébio, Guaramiranga, Distrito de Croatá em São Gonçalo do Amarante, e Resíduos de Agrotóxico em Sistemas de Abastecimento de Água na Serra da Ibiapaba.

** NC Não-conformidades, D Determinações, R Recomendações.

*** Muitas vezes uma única determinação ou recomendação pode se referir as várias não-conformidades, por isso a soma das determinações e recomendações é menor que o total de não-conformidades.

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

Atendendo as determinações e recomendações oriundas das ações de fiscalização realizadas pela Arce, a Cagece tem empreendido adequações que resultaram na **melhoria do serviço prestado.**

A tabela 02 abaixo demonstra os municípios atendidos pela fiscalização da Arce em 2005, e a participação desses municípios no total de consumidores da Cagece.

Tabela 02: Fiscalização do atendimento comercial da Cagece nos municípios fiscalizados pela Arce em 2005.

MUNICÍPIOS FISCALIZADOS	CONSUMIDORES	% DO TOTAL DE CONSUMIDORES
Fortaleza	2.337.120	50,45%
Crateús	48.460	1,05%
Pacatuba	45.928	0,99%
Barbalha	30.774	0,66%
Cascavel	25.028	0,54%
Varjota	13.622	0,29%
Guaraciaba do Norte	11.718	0,25%
Chorozinho	11.038	0,24%
Aquiraz	8.921	0,19%
Hidrolândia	8.392	0,18%
Reriutaba	7.543	0,16%
Martinópolis	7.441	0,16%
Tamboril	7.184	0,16%
Chaval	7.146	0,15%
Ibicuitinga	6.741	0,15%
Araripe	6.352	0,14%
São Luís do Curú	5.719	0,12%
Croatá	5.672	0,12%
Potengi	5.341	0,12%
Catunda	5.280	0,11%
Penaforte	5.259	0,11%
Itapiúna	5.241	0,11%
Beberibe	5.135	0,11%
Caridade	5.012	0,11%
São Gonçalo do Amarante - Croatá	4.526	0,10%
Miraíma	3.604	0,08%
Tejuçuoca	3.571	0,08%
Ererê	3.353	0,07%
Choró	2.946	0,06%
Potiretama	2.791	0,06%
Guaramiranga	1.729	0,04%
Pires Ferreira	1.604	0,03%
TOTAL	2.650.191	57.21%

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

De 2001 a 2005, as ações de fiscalização da Arce abrangeram o serviço prestado pela Cagece em **132** municípios do Estado do Ceará, beneficiando um contingente de **1,02 milhão** de ligações de água da Concessionária.

Além das ações de fiscalização a Arce realiza auditorias de acompanhamento para verificar o cumprimento das recomendações e determinações oriundas de fiscalizações anteriores. Desta forma, em 2005 foram realizadas auditorias de acompanhamento em 64 municípios, conforme a tabela 03 a seguir:

Tabela 03: Auditorias realizadas em 2005 nos municípios fiscalizados pela Arce.

OBJETO DA AÇÃO	MUNICÍPIOS
Atendimento aos Usuários	Fortaleza, 5 lojas de atendimento.
Serviços e Informações Comerciais	Unidade de Negócio da região oeste da área Metropolitana de Fortaleza.
Sistema de Abastecimento de Água	Acopiara, Alto Santo, Antonina do Norte, Baixio, Barro, Beberibe, Campos Sales, Cascavel, Cedro, Ererê, Hidrolândia, Independência, Iracema, Irauçuba, Itapipoca, Itatira, Jaguaratama, Jaibas, Mauriti, Milagres, Miraíma, Mombaça, Monsenhor Tabosa, Morrinhos, Óros, Pacajús, Pacatuba, Pentecoste, Pereiro, Piquet Carneiro, Russas, Saboeiro, Santa Quitéria, São Luis do Curu, Tabuleiro do Norte, Tejuçuoca, Uruburetama, Várzea Alegre e Viçosa.
Sistema de Abastecimento de Água - Falta de Água e Baixa Pressão	Juazeiro do Norte.
Controle de Redução de Perdas	Acarape, Aquiraz, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Batiruté, Beberibe, Cascavel, Caucaia, Chorozinho, Euzébio, Guaiuba, Guaramiranga, Horizonte, Itaitinga, Maranguape, Mulungu, Pacajus Pacatuba, Pacoti, Palmácia e Redenção.

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.



Instalações da Cagece na cidade de Campos Sales-CE.



Instalações da Cagece na Unidade de Negócio do Alto Jaguaribe - Ce.

Relacionamento entre o usuário e a concessionária

De forma similar ao que acontece no setor de Energia Elétrica, em algumas ocasiões podem ocorrer discordâncias entre o usuário e a concessionária do serviço de Saneamento Básico. Quando isso ocorre a Ouvidoria da Agência está apta para resolver o conflito, preferencialmente por meio da conciliação, e caso se faça necessário através da instauração de um processo administrativo, que após analisado pelas áreas técnicas e jurídicas, será julgado pelo Conselho Diretor da Arce.

Para se ter uma idéia da dimensão do trabalho realizado pela Ouvidoria da Arce, somente em 2005 foram atendidas 24.248 solicitações feitas por usuários do serviço de Saneamento Básico. A tabela 04 abaixo demonstra, no período de 2001 a 2005, a evolução das solicitações feitas à Ouvidoria da Agência referente ao setor de Saneamento, classificando-as em reclamações e denúncias, consultas e orientações.

Tabela 04: Evolução das Solicitações feitas à Ouvidoria da Arce, referente ao setor de Saneamento Básico.

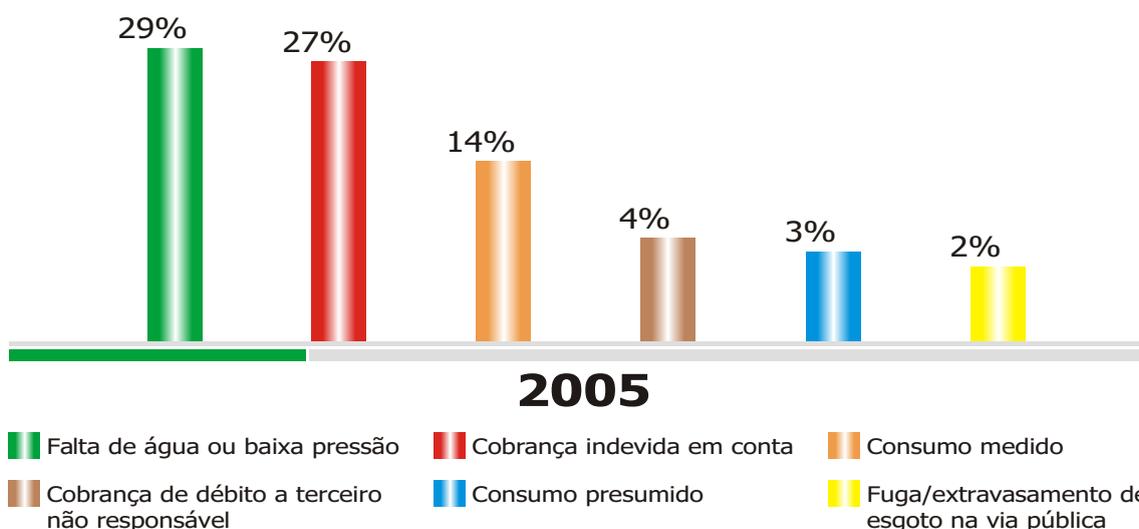
ANO	RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS	CONSULTAS E ORIENTAÇÕES	TOTAL DE SOLICITAÇÕES
2001	-	-	1.041
2002	2.319	5.123	7.442
2003	907	8.104	9.011
2004	296	11.830	12.126
2005	395	23.853	24.248

obs.: O sistema informatizado que passou a dividir a contagem das solicitações da Cagece por tipo somente foi instalado em maio de 2002, por isso 2001 só há contabilizado o total.

Fonte: Ouvidoria da Arce.

Em 2005 as razões que mais levaram os usuários do Serviço de Saneamento Básico a formalizar reclamações contra a Cagece junto à Ouvidoria da Arce, estão especificadas no gráfico 02 abaixo.

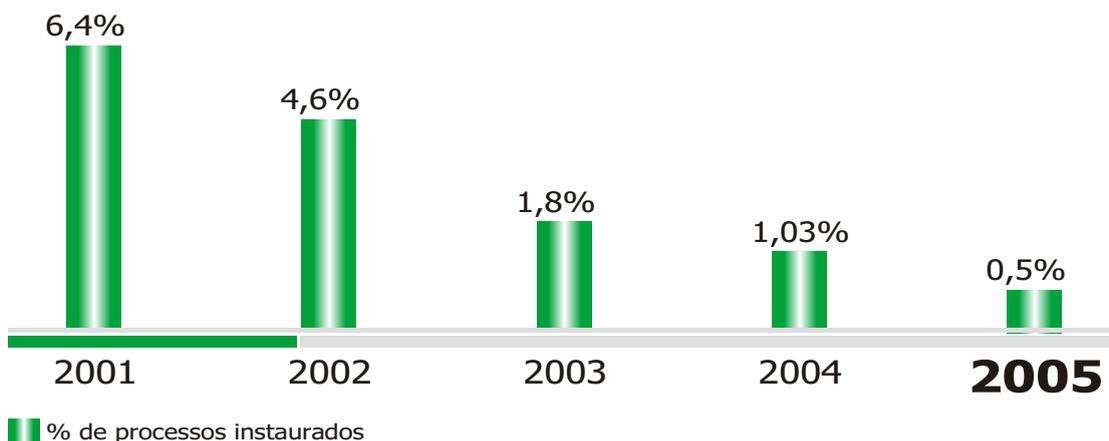
Gráfico 02: Reclamações mais frequentes no setor de Saneamento Básico durante o ano de 2005.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

A Arce somente instaura um processo administrativo para apurar uma reclamação contra a concessionária, quando há dificuldade de se chegar a uma solução de consenso. O gráfico 03 abaixo mostra a evolução de 2001 a 2005, do percentual de solicitações feitas à Ouvidoria da Agência, que deram origem a processos administrativos.

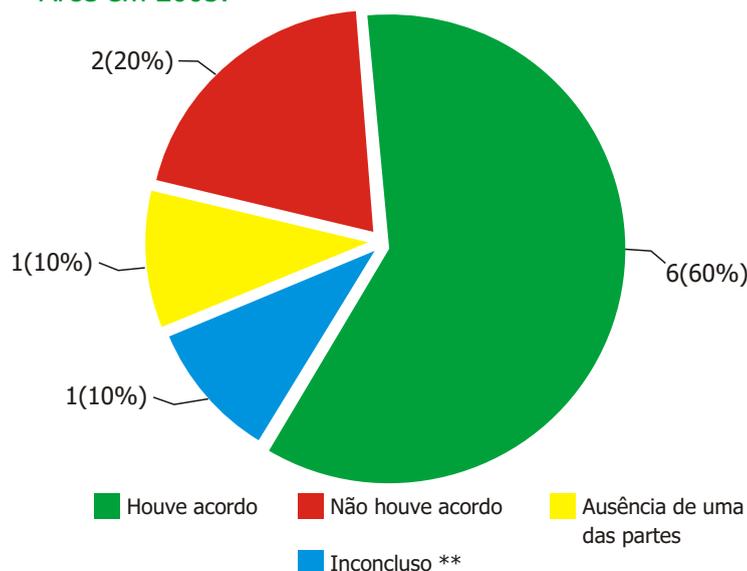
Gráfico 03: Evolução do número de processos abertos em relação ao total de solicitações de usuários à Ouvidoria da Arce no setor de Saneamento Básico.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Mesmo após ter instaurado um processo administrativo, a Arce procura conduzir as partes a um entendimento a fim de solucionar o problema. A partir de outubro de 2005, a Arce passou a realizar reuniões de mediação, onde por meio do diálogo intermediado por técnicos da Agência, usuário e concessionária são novamente instados ao consenso. Foram realizadas, portanto, 10 reuniões de mediação, relativas ao serviço de Saneamento Básico, com os resultados demonstrados no gráfico 04 abaixo:

Gráfico 04: Reuniões de Mediações realizadas pela Arce em 2005.

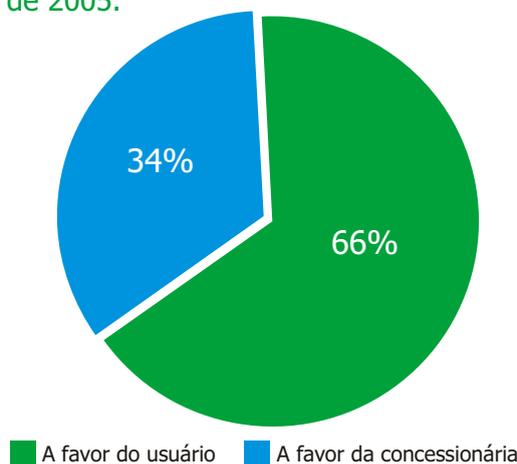


** Inconcluso: Ocorre quando durante a reunião de mediação não se chega a uma conclusão definitiva, podendo ser agendada uma nova audiência.

Fonte: Ouvidoria da Arce.

Quando não há possibilidade de entendimento entre usuário e concessionária, o Conselho Diretor da Arce, após as análises das áreas técnicas e jurídicas, julga os processos administrativos. O gráfico 05 exibe as decisões da Agência em 2005 nos processos administrativos referentes ao setor de Saneamento Básico.

Gráfico 05: Decisões da Arce quanto aos processos instaurados no setor de Saneamento Básico durante o ano de 2005.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Normatização

Além da fiscalização e da mediação de conflitos entre usuários e concessionária, a Arce atua elaborando normas que estabelecem, dentre outros, padrões de atendimento e de qualidade que devem ser observados pela Cagece. Essas resoluções estão em consonância com as leis e com os contratos de concessão que regem o setor. Por ocasião das ações de fiscalização, os técnicos da Agência comparam a situação encontrada com os padrões especificados, e caso constatem não-conformidades elaboram as determinações e recomendações necessárias à adequação do serviço. A tabela 05 abaixo apresenta as resoluções da Arce para o setor:

Tabela 05: Resoluções da Arce para o setor de Saneamento Básico

RESOLUÇÃO	DATA	OBJETO
nº 24	16/08/2001	Disciplina a qualidade da água e de esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
nº 25	16/08/2001	Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgoto.
nº 26	16/08/2001	Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
nº 30	07/03/2002	Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário decorrentes do convênio entre a Seinfra, Arce e Cagece nº 20/2001 (alterada a redação do art. 11 pela resolução arce nº 43, de 15/04/2004)
nº 43	07/03/2002	Atribui nova redação ao art. 11 da resolução arce nº 30, de 07 de março de 2002, que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, decorrentes do convênio entre Seinfra, Arce e Cagece nº 20/2001

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

Análises econômicas

Cabe também à Agência a análise econômica da proposta de revisão tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, cujo teor é objeto de parecer opinativo à Secretaria de Infra-Estrutura do Estado (Seinfra). Em 2005, diante da proposta da Cagece de aumentar sua tarifa média em 11,95%, a Arce produziu duas notas técnicas (nota técnica CET nº 03/2005 e nota técnica CET nº 04/2005) por meio das quais, de forma transparente, a Agência manifestou sua posição no sentido de limitar o percentual de revisão tarifária a 9,77%. O teor das notas técnicas podem ser consultados no sítio da Arce na internet (www.arce.ce.gov.br). Nesse contexto, a Arce implementou durante o ano de 2005 ações voltadas para a consolidação de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos, tendo realizado as seguintes atividades :

- Avaliação da proposta de alteração nos critérios de aplicação da tarifa social, com encaminhamento de recomendações para a concessionária;
- Elaboração de análises, materializadas em notas técnicas, referentes à solicitação de revisão de tarifas encaminhadas pela Cagece em novembro de 2005;
- Elaboração de uma cartilha informativa sobre a questão tarifária no saneamento básico, explicitando o papel da Arce, a tarifa de água e esgoto, política tarifária, tarifa social, os mecanismos de revisão e reajuste tarifários;
- Elaboração de pareceres técnicos, na área tarifária, para subsidiar decisão do Conselho Diretor da Agência a propósito de processos administrativos impetrados por consumidores.
- Elaboração de termo de referência para contratação de assistência técnica com recursos do Banco Mundial, objetivando desenvolver estudos relativos a metodologia de avaliação de tarifas e subsídios e a contabilidade regulatória para o setor de saneamento;

Um dos objetivos da Arce na questão tarifária, é informar de forma clara e objetiva como se dão os processos de revisão e de reajustes, agindo de forma transparente e possibilitando que o usuário entenda efetivamente as regras que norteiam o estabelecimento das tarifas. Desta forma visando melhor informar à sociedade, no período que antecedeu o reajuste tarifário da Cagece, a Agência desenvolveu e distribuiu uma cartilha explicativa acerca da questão tarifária no setor de Saneamento. Na referida cartilha, dentre outros, os seguintes pontos foram tratados:

- O papel da Arce no setor de Saneamento Básico;
- A natureza dos serviços de água e esgoto;
- Política tarifária;
- Tarifa social;
- Mecanismos de revisão e reajuste tarifários.

O Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto (SIRAE): a Arce como referência no setor

Um dos grandes desafios das agências reguladoras é tornar transparente para a sociedade as condições em que um determinado serviço público é prestado. Em termos práticos o alcance desse objetivo se dá na medida em que a instituição reguladora mantém o usuário a par das informações relevantes acerca de cada setor regulado.

Nesse sentido a Arce empreendeu uma iniciativa pioneira, contando com a assessoria do Programa de Modernização do Setor de Saneamento (PMSS) do Ministério das Cidades, que tem sido referência a nível nacional: o desenvolvimento do Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto (SIRAE). De forma totalmente informatizada, a partir da coleta de dados técnicos do setor, e posterior transformação desses dados em informação significativa, a Arce disponibiliza em sua página na internet (www.arce.ce.gov.br) o acesso de qualquer pessoa a um conjunto de indicadores de desempenho referentes a cada um dos 149 municípios operados pela Cagece, o que possibilita a cada usuário acompanhar a qualidade com que o serviço é prestado pela Concessionária na sua cidade. Além disso a análise desses indicadores por parte dos técnicos da Agência permite focar as ações de fiscalização nos

itens que demandem um maior acompanhamento, permitindo ganhos de eficiência e eficácia nesse processo.

O SIRAE mantém uma base de dados com uma grande quantidade de indicadores, para cada município operado pela Cagece, muitos deles de caráter extremamente técnicos. Desta forma a Arce procurou disponibilizar em 2005, para consulta via internet (www.arce.ce.gov.br) aqueles de maior representatividade e de fácil entendimento :

- Índice de Coliformes totais
- Índice de Escherichia Coli (coliformes fecais)
- Índice de Transparência da água (ausência de turbidez)
- Índice de Cloro residual
- Percentual da população urbana atendida pela rede de abastecimento de água
- Conformidade de prazo para o atendimento a pedidos de conserto de vazamento
- Conformidade de prazo para o atendimento a pedidos de ligação de água
- Conformidade de prazo para o atendimento a pedidos de desobstrução de rede e de ligação de esgoto

Os indicadores do SIRAE fornecem uma medida de um aspecto particular da prestação dos serviços, expressando o nível atingido em relação a um determinado objetivo, proporcionando uma avaliação direta da prestação dos serviços. Da mesma forma, os indicadores podem ser utilizados como instrumentos de controle social das concessões quando disponibilizados de forma fácil e acessível aos usuários dos serviços, tornando o usuário um parceiro nas atividades de regulação. Veja na página seguinte (pág. 36) como é fácil acessar os dados do SIRAE.

Regulação em Juazeiro do Norte

No setor de Saneamento Básico vale destacar a atuação da Agência em Juazeiro do Norte. Neste município, além de convênio firmado com o mesmo, a atuação da Arce se dá por previsão legal e contratual.

Em 2005, a Arce deu continuidade as atividades da parceria estabelecida com a prefeitura municipal de Juazeiro do Norte no ano de 2004, com o intuito de promover a 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 para o setor, considerando as características dos agentes envolvidos, ou seja, o fato dos serviços serem prestados por uma companhia estadual de saneamento e a regulação ser feita por uma agência estadual com autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa.

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 resolverem seus problemas com a Cagece, e podem apresentar suas reclamações, solicitações ou denúncias ao funcionário da prefeitura capacitado pela Arce. Podendo, ainda, optar pelo tele-atendimento da Ouvidoria da Arce (0800.85.3838).

Em relação à regulação econômica a Arce deu apoio técnico nas atividades de revisão tarifária solicitada pela Cagece no município. Em 2005, a Arce realizou uma Audiência Pública Presencial em Juazeiro, a qual contou com a participação de representantes de diversos órgãos, entidades e associações locais, com o objetivo de discutir assuntos relativos à prestação do serviço de Saneamento e ao reajuste da tarifa.

A Arce executou ainda fiscalizações que consistiram na verificação contínua dos serviços regulados, no intuito de apurar se os serviços estavam sendo efetivamente prestados de acordo com as normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes. Foram realizadas, durante o ano, ações que visavam acompanhar a pressão e a continuidade do abastecimento de água no município, em períodos considerados normais e em dias de romaria, em que a população da cidade aumenta consideravelmente. Como consequência a Cagece deu início à implantação de medidas para melhoria da qualidade da água no município.

Como avaliar a qualidade do serviço de água de sua cidade

1. Entre na página da ARCE



2. Seleccione o município



3. Seleccione o indicador



4. Veja o resultado



Parcerias Institucionais

Laboratório Central do Ceará (Lacen)

Em 2005 foram realizadas 897 análises laboratoriais de água em amostras coletadas pela Arce, provenientes de sistemas de abastecimento operados pela Cagece, através do Convênio firmado com o Laboratório Central do Ceará (Lacen), da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.

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 os relatórios de fiscalização elaborados pela Arce.

Mensalmente, a Arce encaminha ao Lacen amostras de água coletadas em cerca de oito 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 altamente especializado. A parceria entre os setores da saúde e do saneamento é fundamental para a otimização e eficácia do controle da qualidade da água distribuída à população, serviço essencial à vida das pessoas.

Programa de Modernização do Setor de Saneamento (PMSS) / Ministério das Cidades

O Ministério das Cidades, o Governo do Estado do Ceará, através da Secretaria da Infra-Estrutura, e a Arce, mantêm um convênio que tem como objetivo a cooperação técnica e o desenvolvimento de ações na área de Saneamento Básico.

Do ponto de vista operacional, a Arce desenvolveu, com o apoio do PMSS, uma metodologia de avaliação da composição dos custos e do regime tarifário e também um plano de indicadores para acompanhamento da prestação dos serviços, utilizando o município de Juazeiro do Norte, como piloto na execução destes trabalhos, que resultou na criação e implantação do Sistema de Informações Regulatórias dos Serviços de Água e Esgoto (SIRAE).

Progressos resultantes das atividades de regulação no setor de Saneamento Básico

A Arce, através de suas ações tem buscado garantir o cumprimento dos dispositivos legais do setor de Saneamento Básico e estimular a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela concessionária para que sejam atendidas as necessidades dos seus usuários.

A atuação da Arce no setor de Saneamento Básico tem apresentado, dentre outros, progressos significativos na qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário feitos pela Cagece, dos quais damos destaque aos seguintes :

- Melhorias na infra-estrutura das estações de Tratamento de Água;
- Aperfeiçoamento na infra-estrutura dos laboratórios, treinamento e contratação de profissionais;
- Execução pela Cagece de um plano de controle da qualidade da água para atendimento em etapas ao plano de monitoramento exigido pela Portaria 518/2004 do Ministério da Saúde;
- Comprovação da qualidade da água da Região Metropolitana de Fortaleza;
- Evolução marcante no controle de qualidade da água nos últimos anos em relação aos parâmetros operacionais básicos, tais como turbidez e coliformes. Se os níveis alcançados nos últimos meses forem mantidos, abrem-se perspectivas para um novo patamar de excelência no controle de qualidade por meio de aperfeiçoamentos nas análises de parâmetros mais sofisticados, e de importância sanitária no âmbito do Estado do Ceará, tais como trihalometanos, agrotóxicos e cianotoxinas;
- 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;

- Evolução na relação com os usuários do serviço de saneamento com resultados positivos tais como a cobrança pelo volume real micromedido ou a suspensão do faturamento em sistemas que operam de forma inadequada;
- Melhorias nas instalações físicas do atendimento ao usuário;
- Aperfeiçoamento dos processos de organização, registro e métodos de atendimento às solicitações dos usuários.



Elevatório de Esgoto em Barbalha-CE.



Captação do Açude de Irauçuba-CE.



Filtro da Estação de Tratamento de Água em Iracema-CE.



Água tratada e filtrada pronta para o consumo.

ARCE

Gás Natural Canalizado

Relatório Anual
2005

Entendendo o Setor

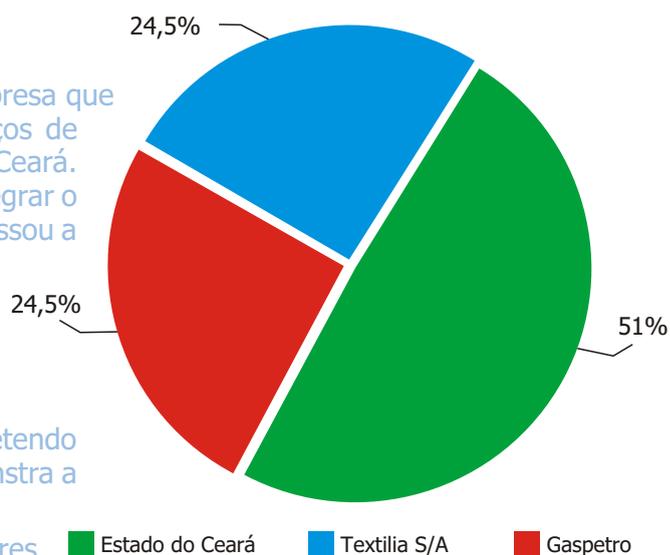
De acordo com a Constituição Federal e a Lei nº 9.478/97, a distribuição de gás canalizado com fins comerciais junto aos usuários finais é de exploração exclusiva dos Estados, exercida diretamente ou através de concessões.

A Companhia de Gás do Ceará (Cegás) é a empresa que detém a concessão para a exploração dos serviços de distribuição de gás natural canalizado no Estado do Ceará. A empresa foi criada em 1992 com a missão de integrar o gás combustível à matriz energética do Ceará, e passou a funcionar efetivamente após a assinatura em 1993 do contrato de concessão com o Governo do Estado, no qual foi concedida à Empresa a exclusividade da exploração dos serviços por 50 anos.

O Estado do Ceará é o acionista controlador detendo 51% das ações ordinárias. O gráfico ao lado demonstra a composição do controle acionário da Cegás.

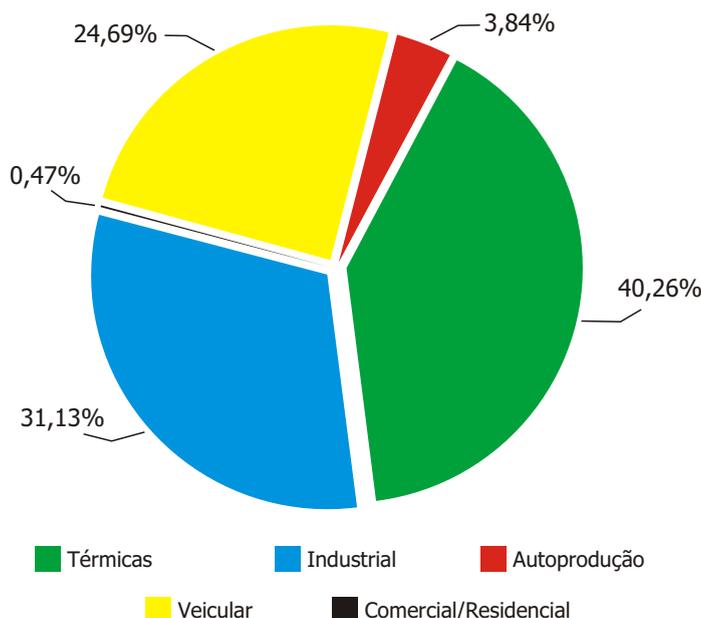
A Cegás atualmente conta com 181 consumidores divididos nos segmentos industrial, comercial, serviços, veicular, geração térmica, cogeração e autoprodução de energia elétrica. O segmento de geração térmica é o de maior representatividade sendo responsável por cerca de 40% do consumo do mercado, seguido pelo segmento industrial, conforme demonstra o gráfico 01 abaixo:

Gráfico: Composição societária da Cegás.



Fonte: www.cegas.com.br

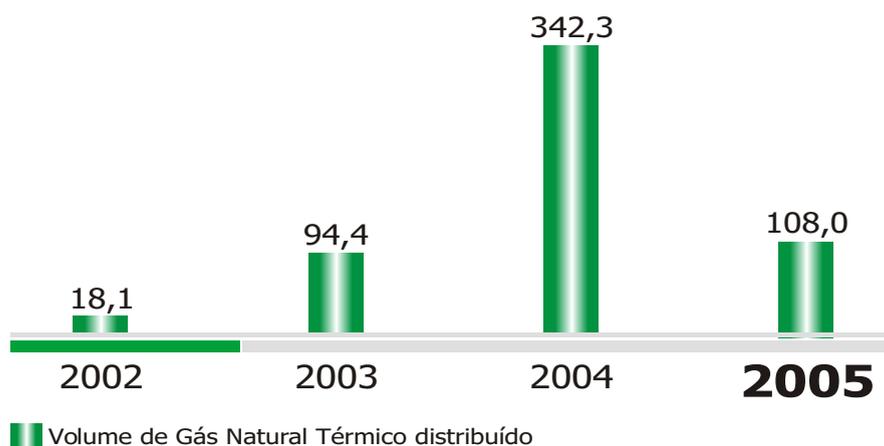
Gráfico 01: Consumo por segmento de mercado.



Fonte: www.cegas.com.br

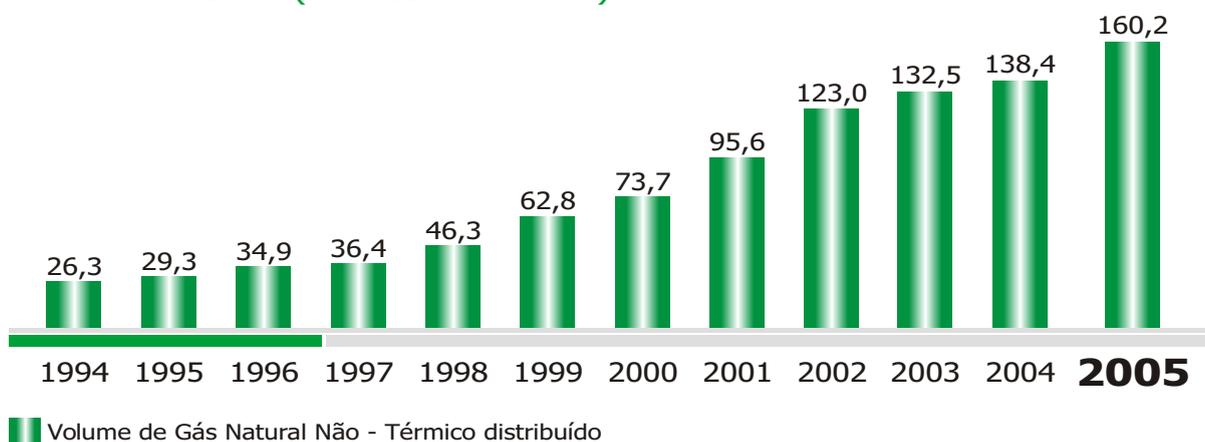
A evolução do volume total anual de gás natural distribuído no Estado é significativa, passando de aproximadamente 26 milhões de m³ em 1994 para 268 milhões em 2005. Os gráficos 02 e 03 abaixo demonstram a evolução nesse período do volume de gás distribuído, respectivamente no segmento térmico e nos outros segmentos. Dado que a geração térmica é complementar à geração hidráulica, e portanto sujeita a circunstâncias próprias desse setor, variações de abastecimento para o segmento térmico são consideradas normais. Dessa forma pela leitura do gráfico 03 podemos notar um crescimento contínuo nos outros segmentos.

Gráfico 02: Volume Total Anual de Gás Natural Distribuído em milhões de m³ (Gás Térmico).



Fonte: www.cegas.com.br

Gráfico 03: Volume Total Anual de Gás Natural Distribuído em milhões de m³ (Gás Não - Térmico).



Fonte: www.cegas.com.br

A perspectiva de funcionamento da Usina Siderúrgica Cearense (USC) projeta um crescimento ainda mais forte do setor de gás natural no Ceará. De fato, a operação da usina siderúrgica demandará um volume de 1,8 milhão de m³ por dia de gás natural a partir de 2008.

O crescimento exponencial do consumo de gás natural no Estado do Ceará demanda um serviço de distribuição bastante eficiente, tornando a regulação deste setor uma atividade imprescindível para conferir qualidade, segurança e modicidade tarifária.

Atuação da Arce no setor de Gás Natural Canalizado

A regulação dos serviços de distribuição de gás natural canalizado é de competência dos estados que podem delegá-los às agências reguladoras estaduais, modelo adotado pelo Estado do Ceará. Essa atividade passou a desenvolver-se de maneira mais acentuada no ano de 2005, após a concretização em 2004 do aditivo ao contrato de concessão da Cegás, no qual o Poder Concedente atribui a função regulatória desses serviços à Arce, a quem cabe normatizar, fiscalizar, mediar conflitos e elaborar estudos tarifários relativos ao setor. Em 2005, a Arce concentrou seus esforços nas atividades de normatização e de regulação econômica, tendo ainda realizado estudos e sugestões acerca dos projetos de lei federal e estadual para o setor de gás.

Normatização

Em 2005 foram finalizadas as duas resoluções que servirão como base para a atuação da Arce no setor. A primeira delas, Resolução Arce nº 59, estabelece os requisitos básicos relativos à qualidade na prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado e abrange os principais temas relativos à execução de um serviço adequado. A segunda, Resolução Arce nº 60, disciplina as condições gerais de fornecimento de gás canalizado e abrange as regras básicas de relacionamento entre o poder concedente, os usuários e a concessionária. Com o objetivo de colher sugestões para o seu aprimoramento essas resoluções foram objeto de audiência pública em 2005 e atualmente já encontram-se em vigência.

Regulação Econômica

As atividades de regulação da Arce compreendem aspectos técnicos, comerciais, econômico-financeiros, bem como cumprimento de obrigações vinculadas ao contrato de concessão. No tocante à regulação econômica, compete a Arce "homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas".

O pressuposto da regulação econômico-tarifária consiste, em última análise, na busca contínua de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos. Assim, ao longo de 2005, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo maior.

Com base nesse pressuposto, mereceu destaque o trabalho de análise do pleito formulado pela concessionária para a revisão de sua margem bruta, apresentada em maio de 2005. A Agência produziu a nota técnica CET nº 001/2005, a qual foi submetida à apreciação da sociedade cearense, por meio de processo de audiência pública. Durante esse processo, a Arce, como manifestação da transparência da ação do ente regulador e de seus procedimentos, colocou-se aberta ao recebimento e análise de contribuições de representantes da sociedade civil organizada, relacionados à questão.

Ao longo do processo de análise tarifária, conduzido pela primeira vez pela Arce em 2005, foram significativos os avanços alcançados, entre os quais merecem citação:

- Avaliação dos gastos operacionais da Cegás, com o objetivo de viabilizar a modicidade tarifária preconizada na Lei 8.987/95;
- Elaboração de proposta de alteração no contrato de concessão, com a introdução de dispositivos tendentes a aumentar a transparência na regulação econômica do segmento e contribuir para o atendimento do princípio da modicidade tarifária.

A Lei Federal do Gás

No cenário nacional vislumbra-se a promulgação da Lei Federal do Gás que dispõe sobre a importação, exportação, processamento, transporte, armazenagem, liquefação, regaseificação, distribuição e comercialização de gás natural. Em 2005, após análise dos seus técnicos acerca do assunto, a Arce elaborou sugestões que foram enviadas à Secretaria de Infra-Estrutura do Governo do Estado do Ceará, a fim de serem discutidas no Fórum Nacional dos Secretários Estaduais para Assuntos de Energia.

Anteprojeto de Lei Estadual do Gás

No âmbito estadual, a Arce por meio de sua Diretoria-Executiva, Coordenadoria de Energia, e Procuradoria Jurídica participou da elaboração do anteprojeto de lei estadual do gás. Esta lei, de importância fundamental para o desenvolvimento do setor, se aprovada, irá fortalecer a regulação através do estabelecimento das diretrizes para o funcionamento do setor no Estado.

Parcerias Institucionais

Agência Nacional de Petróleo (ANP)

No âmbito das relações institucionais foi efetivado o convênio de cooperação técnica entre a Arce e a Agência Nacional do Petróleo (ANP). A ANP é a agência responsável pela regulação da exploração, produção e transporte do gás natural no Brasil, enquanto a Arce é responsável pela regulação da distribuição do Gás Natural Canalizado no Estado do Ceará.

O convênio de cooperação técnica veio atender à necessidade de troca de informações e experiências entre as duas agências reguladoras nos eventuais desafios cuja solução dependa da cooperação entre os órgãos.

Vale ressaltar que a qualidade do gás natural é monitorada pela ANP logo após o seu processamento nas unidades de processamento de gás natural. Da mesma forma, a Arce exige que a distribuidora apresente a comprovação de que o gás natural está especificado conforme regulamento da ANP.

Estas interfaces de competência podem ser exploradas positivamente através do bom relacionamento institucional entre os dois órgãos reguladores.

Comissão de Serviços Públicos de Energia Elétrica do Estado de São Paulo (CSPE)

Sabendo que a CSPE é o órgão regulador que detém maior experiência no Brasil na regulação da distribuição de Gás Natural Canalizado, a Arce considera de extrema importância o convênio firmado com aquela Agência. Em 2005, o intercâmbio de informações entre os dois órgãos reguladores, contribuiu com êxito para o desenvolvimento das atividades da Arce.



Posto de Gás Natural Veicular.
Fortaleza-CE.



Instalação de Gasoduto para posto na Av. Osório de Paiva. Fortaleza-CE.

ARCE

Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

Relatório Anual
2005

Entendendo o Setor

O setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros é um serviço público de responsabilidade dos estados, essencial para a integração e o desenvolvimento sócio-econômico da população, cuja operação historicamente tem sido delegada a empresas privadas. No Estado do Ceará o serviço é operado por 47 empresas e 4 cooperativas por meio de permissão, em 284 linhas, dividindo-se quanto à região geográfica em metropolitano e interurbano, e quanto ao tipo de serviço em regular e regular complementar, tendo transportado em 2005

Tabela 01: Empresas e Cooperativas do Serviço Interurbano.(regular e complementar)

EMPRESA
Viação Gregório Ltda
Horizonte C. Transporte e Turismo Ltda.
Viação Pinheiro & Cia.
Empresa de Transporte Uruburetama Ltda.
Viação Itapemirim S.A.
Autoviária Cearense Ltda.
Clotran Transportes Ltda.
Real Transporte e Turismo Ltda
Empresa de Transporte Batista Ltda.
Expresso Asa Branca Transporte e Turismo Ltda.
Expresso Canindé S.A.
Empresa Rápido Crateus Ltda.
Empresa Redenção Ltda.
Empresa Serra do Félix Ltda.
Expresso Ipú Brasília S.A.
Expresso Pratiús Ltda.
Expresso Serrano Ltda.
Jangadeiro Transporte e Turismo Ltda.
Empresa Vale do Jaguaribe S.A.
Viação Brasília Transporte e Turismo Ltda.
Viação Linhares
Viação Paraipaba Ltda
Transceará Transporte e Turismo Ltda.
Viação Russana Ltda.
Empresa de Transporte J. Barreto Ltda.
Transportes Acopiarense Ltda.
Rápido Morada Nova Transporte e Turismo Ltda.
Expresso Guanabara S.A.
Fretcar Locação Transporte e Turismo Ltda.
Transcrateús Ltda.
Pegaus Locação Transporte e Turismo Ltda.
Litorânea Viagens e Turismo Ltda.
Transnacional Transporte Ltda.
Rápido Limoeiro Transporte de Passageiros Ltda.
Domingos & Ary Transporte de Passageiros Ltda.
Empresa São Benedito Auto Via Ltda.
Companhia São Geraldo de Viação
COOTTRECE
COOPTRATER

Fonte: Coordenadoria de Transportes da Arce

aproximadamente 13 milhões de passageiros nos 859 veículos (679 ônibus, 125 vans e 55 microônibus) que integram o sistema.

As tabelas 01 e 02 abaixo discriminam as empresas que operam no Ceará o serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Metropolitano (exclusivamente entre cidades da Região Metropolitana de Fortaleza) e Interurbano (entre outras cidades, em que não sejam as duas da Região Metropolitana de Fortaleza) :

O serviço regular é aquele operado por ônibus e micro-ônibus enquanto o serviço regular complementar é composto por veículos utilitários de passageiros que tenham capacidade de transporte de 7 a 15 passageiros sentados. Todos eles, ao contrário do serviço de fretamento, têm horários e itinerários pré-estabelecidos pelo DERT (Departamento de Edificações, Rodovias e Transportes do Ceará), que atua como órgão gestor do Sistema.

Tabela 02: Empresas e Cooperativas do Serviço Metropolitano. (regular e complementar)

EMPRESA
Clotran Transportes Ltda
Raimundo Costa da Silva
S & J Transportes Ltda
Viação Penha S.A.
Viação Pnheiro & Cia.
Empresa Santo Antônio Ltda.
Empresa São Paulo Ltda.
Geórgia Transportes e Turismo Ltda.
Expresso União Ltda.
Empresa Vitória Ltda.
Fretcar Transportes, Locação e Turismo Ltda.
Litorânea Transporte Metropolitano Ltda.
Empresa Itapebussu Ltda.
Empresa São Benedito Auto Via Ltda.
COOPTRATER
COOPERCAUC
COOPERMISSION

Fonte: Coordenadoria de Transportes da Arce

Atuação da Arce no setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

As atribuições da Arce no setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará foram estabelecidas pela Lei nº 13.094/01, e complementadas pelo Convênio nº 01/SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE-2002. As atribuições estabelecidas são as seguintes:

- Atendimento ao usuário (recebimento, análise e julgamento de reclamações relacionadas com a prestação do serviço);
- Normatização (elaboração de normas que disciplinam o funcionamento do serviço);
- Função de órgão consultivo (elaboração de pareceres e estudos quando solicitados pelo poder concedente);
- Fiscalização indireta (realização de auditorias);
- Regulação técnica (acompanhamento da qualidade do serviço por meio de índices de desempenho);
- Regulação econômica (elaboração de estudos tarifários, estabelecimento de critérios de reajuste e revisão, e homologação de tarifas);
- Análise de editais de licitação referentes a outorgas de concessão e termos de permissão relativos ao serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

Normatização

Em 2005 a ação de normatização da Agência abrangeu a definição de aspectos concernentes à relação entre cooperativas e cooperativados do serviço regular complementar, bem como o disciplinamento das informações contábeis a serem disponibilizadas pelas permissionárias e concessionárias para a análise da Arce:

- Resolução ARCE nº 49, de 27.01.2005, que dispõe sobre o apoio logístico e operacional a ser obrigatoriamente disponibilizado pela cooperativa ao associado permissionário de vaga de linha do serviço regular complementar do sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado;
- Resolução ARCE nº 54, de 15.09.2005 que trata do bilhete de passagem metropolitano simplificado;
- Resolução ARCE nº 55, de 03/11/2005, que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão para o serviço regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

Fiscalização

Desde 2002 a Arce mantém convênio com o Departamento de Edificações, Rodovias e Transportes do Ceará (DERT) e o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) com o objetivo de realizar ações de fiscalização e vistoria de veículos. Por meio desse instrumento a Arce repassa recursos para aqueles órgãos e acompanha as atividades executadas previamente estabelecidas em um plano de trabalho.

Acompanhamento das atividades do DERT (fiscalização direta)

Segundo o plano de trabalho do convênio, foram estabelecidas as seguintes atividades e as respectivas metas mensais para 2005:

- Atividade 1: Inspeção diária de todos os veículos operantes no Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STRIP-CE) que operam no Terminal Rodoviário Engº João Tomé: 3 mil veículos;
- Atividade 2: Ações de fiscalização diárias nas viagens iniciadas e/ou finalizadas no Terminal Rodoviário Engº João Tomé: fiscalização de todas as viagens;
- Atividade 3: Ações de fiscalização diárias nas viagens iniciadas e/ou finalizadas no Terminal Rodoviário Antônio Bezerra: fiscalização de todas as viagens;
- Atividade 4: Ações de fiscalização nos Terminais Rodoviários localizados fora da Região Metropolitana de Fortaleza: 40 ações;

- Atividade 5: Ações de fiscalização em rodovias em locais servidos pelo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, fiscalizando serviços regulares e por fretamento: 24 ações;
- Atividade 6: Ações de fiscalização em vias federais, estaduais e/ou municipais localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza com o objetivo de fiscalizar o transporte clandestino: 176 ações;

No acompanhamento do convênio a Arce analisa todas as atividades verificando o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos. A tabela 03 abaixo demonstra as estatísticas referentes as atividades do DERT acompanhadas pela Arce em 2005 :

Tabela 03: Ações de fiscalização realizadas pelo DERT acompanhadas pela Arce em 2005.

ATIVIDADE	UNIDADE	INDICADOR-FÍSICO	QUANT. PROG.	MÉDIA QUANT. REAL
1	Veículos inspecionados		3.000 por mês	3.042 por mês
2	Ação de Fiscalização no Terminal Eng. João Tomé		30 por mês	30 por mês
3	Ação de Fiscalização no Terminal Antônio Bezerra		30 por mês	30 por mês
4	Ação de Fiscalização nos terminais. do Interior		40 por mês	200 por mês
5	Ação de Fiscalização nas rodovias do Estado		24 por mês	44 por mês
6	Ação de Fiscalização dos Transportes. clandestinos		176 por mês	241 por mês

Fonte: Coordenadoria de Transportes da Arce

Além disso, a Arce eventualmente acompanha nos locais as atividades desenvolvidas pelo DERT, buscando o alcance das metas de ações de fiscalização estabelecidas.



Ação de fiscalização realizada pelo DERT acompanhada pela Arce.

Acompanhamento das atividades do Detran (vistoria)

O objetivo das vistorias é assegurar que os veículos que compõem o serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros estejam em conformidade com padrões de segurança estabelecidos nas normas e regulamentos.

No âmbito do convênio, o Detran executou ações de melhoria na sua infra-estrutura com vistas à execução da vistoria da frota operante. Conforme tabela 04 na página ao lado pode-se observar as vistorias realizadas no decorrer do ano de 2005 pelo Detran, acompanhadas pela Arce, relativas aos veículos da frota do sistema regular complementar.

Tabela 04: Ações de vistoria realizadas pelo Detran acompanhadas pela Arce em 2005.

COOPERATIVA	Nº VEÍCULOS	ABRANGÊNCIA
COOTTRECE	24	Litoral Norte: Itapipoca, Acaraú, Marco, Itarema, Pentecostes, Apuiarés, General Sampaio, Itapaje, Santana do Acaraú e Croatá.
COOPTRATER	25	Serra de Baturité: Baturité, Redenção, Palmácia, Aracoiaaba, Capistrano, Mulungu e Itapiúna.
COOPTRATER	24	Maracanaú: Cj. Jereissati, Cj. Timbó, Novo Maracanaú, Acaracuzinho e Cj. Industrial.
COOPERCAUC	21	Caucaia: Tabapuá, Nova Metrópole (via Av. Mr. Hull), Araturi (via Conjunto Ceará) e Parque Potira.
COOPERMISSION	25	BR-116: Russas, Jaguaruana, Chorozinho, Pacajus e Maranguape.

Fonte: Coordenadoria de Transportes da Arce

Ouvidoria

Em 2005 foram abertos 10 processos de Ouvidoria na área de Transportes. Tais processos foram analisados pela Coordenadoria de Transportes, com vistas à emissão dos respectivos pareceres. Esse reduzido número de processos de Ouvidoria pode estar relacionado ao baixo nível de conhecimento da população acerca das atividades da Arce no setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. Em 2006 com o aumento da divulgação do papel da Agência no setor de transportes, e com a ampliação da realização de vistorias, o que implica na sinalização no interior de cada veículo do telefone 0800.853838 de acesso à Ouvidoria da Agência, espera-se a consolidação dos trabalhos dessa atividade.

Licitações e outorgas de permissões

Além das atividades já citadas merece destaque a atuação da Arce nas atividades relativas à outorga de permissões do serviço regular complementar de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

O serviço regular complementar foi regulamentado para a operação através de cooperativas. Com a licitação para o setor, disponibilizaram-se 237 vagas que foram divididas em 10 lotes. Após um inédito processo licitatório no setor, iniciado ainda em janeiro de 2003, foram firmados os termos de permissão de 5 dos 10 lotes que compuseram a Concorrência Pública CP 06/2003, resultando na entrada em operação de 119 novos veículos atuando nas ligações de vários municípios da Região Metropolitana e do interior do Estado.

Regulação econômica

A regulação econômica destina-se, em última análise, a contribuir para a definição de forma técnica e transparente dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos. Assim, ao longo de 2005, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo maior.

A elaboração do plano de contas para o serviço regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará constituiu, nesse sentido, ação de grande importância, na medida em que reforça mecanismos de transparência regulatória a disposição não somente do ente regulador, mas também dos usuários e dos prestadores de serviços. Como instrumento de maior legitimização social desse instrumento, foi promovida Consulta Pública sobre o assunto, aberta à participação de todos os interessados.

A definição de mecanismos de contabilidade regulatória, objetivando acompanhar os custos operacionais das permissionárias, tudo com o propósito de favorecer a modicidade tarifária é, portanto, contribuição fundamental das atividades empreendidas pelo ente regulador no exercício de 2005, em termos econômico-tarifários.

Igualmente relevantes foram os trabalhos de análise técnica do reajuste tarifário para os serviços regular e regular complementar, referente ao período de novembro de 2003 a dezembro de 2004, com aplicação do disposto em cláusula constante no termo de permissão, contribuindo de forma decisiva para assegurar a consolidação de mecanismos regulatórios estáveis, tanto para o delegatário quanto para o usuário do sistema.

Nessa mesma linha de ação, enquadra-se a análise, solicitada pelo DERT, de cálculo tarifário a ser aplicado no serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (ônibus). À ocasião, a Coordenadoria Econômico-Tarifária manifestou-se no sentido da aplicação percentual igual a 8,30% para o reajuste tarifário, previsto para vigorar a partir de 01.12.2005, corroborando assim, para o princípio da modicidade tarifária preconizado na Lei nº 8.987/95.

Observa-se, portanto, que foi relevante a contribuição dada em 2005 pela Arce para a consolidação de mecanismos socialmente justos e transparentes para o controle e acompanhamento da prestação dos serviços.



ARCE

Relacionamento com a Sociedade

Relatório Anual
2005

Relacionamento com a Sociedade: transparência, informação e participação

Um dos principais objetivos de uma agência reguladora é proporcionar equilíbrio nas relações entre os usuários, as empresas que prestam os serviços públicos e o próprio Poder Concedente. Considerando que cada um desses atores detém capacidades distintas nesse processo, cabe à Agência funcionar como um espaço público de diálogo e mediação, induzindo sempre que possível à conciliação de interesses, cenário fundamental para o desenvolvimento sustentável do setor regulado. Nesse sentido a Arce busca um viés de atuação calcado em três pilares:

- A transparência dos seus atos (como dever de qualquer instituição pública e como forma de conferir credibilidade à sua atuação)
- A disponibilização de informação à sociedade (como forma de orientar os usuários quanto aos temas relevantes de cada setor)
- O estímulo à participação efetiva da sociedade no controle dos serviços públicos (como consequência da transparência e informação disponibilizada aos usuários)

O alcance desse estilo de atuação deve ser o enfoque presente nas ações empreendidas rotineiramente pela Agência, todavia alguns instrumentos à disposição da Arce são trabalhados especificamente para esse fim, qual seja, o de possibilitar e instrumentalizar o diálogo com a sociedade. São eles :

- Ouvidoria
- Audiências Públicas
- Eventos
- Campanhas educativas
- Campanhas institucionais

Ouvidoria

A Ouvidoria da Arce é por excelência o canal de interação da Instituição com a sociedade. Constitui-se em um espaço destinado preferencialmente à composição de interesses, por vezes conflitantes, relacionados à prestação do serviço público regulado. O diálogo e a persuasão, fundamentados na informação e na imparcialidade pautam o seu trabalho.

Qualquer usuário pode procurar a Ouvidoria da Arce por um dos seguintes meios

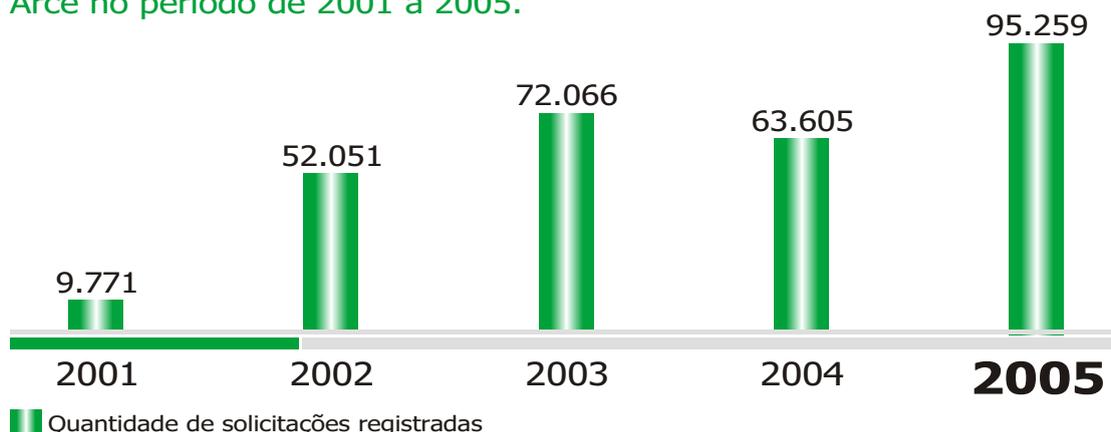
- Tele-atendimento (0800.853838)
- Atendimento pessoal (Av. Santos Dumont 1789 Edifício Potenza Térreo -Aldeota Fortaleza-Ce)
- Atendimento eletrônico (www.arce.ce.gov.br ou ouvidoria@arce.ce.gov.br)



Qualquer usuário dos serviços de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Gás Natural Canalizado e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros quando necessário deve procurar a empresa prestadora do serviço a fim de esclarecer dúvidas ou efetuar reclamações. Não concordando com a resposta ou solução dada pela concessionária, o usuário pode dispor da Ouvidoria da Arce. Ao fazer o contato, todos os esforços serão feitos para prestar a informação ou dar orientação solicitada pelo consumidor, ou ainda para solucionar o possível conflito com a empresa prestadora do serviço público. Para isso os técnicos da Ouvidoria da Arce, registram o contato como pedido de informação ou consulta, reclamação ou denúncia, e se necessário entram em contato com as concessionárias solicitando informações e tentando levar a termo a solução do problema. Não sendo possível, é instaurado um processo administrativo para apurar o mérito da questão, não sem antes tentar novamente uma solução de consenso por meio de uma audiência de mediação, onde as partes são estimuladas ao diálogo e ao acordo intermedicado pela equipe de técnicos da Ouvidoria. Não se chegando a um acordo as áreas técnicas e jurídica da Agência são solicitadas a analisar todos os aspectos envolvidos na questão e produzir pareceres que subsidiarão a decisão final a ser proferida pelo Conselho Diretor da Arce. Da decisão do Conselho Diretor, cabe recurso à Aneel se o processo for referente ao serviço de distribuição de Energia Elétrica, todavia nas questões relativas a Saneamento, Gás e Transportes, a Agência funciona como última instância administrativa.

O gráfico 01 exibe a evolução total na quantidade de solicitações dos usuários à Ouvidoria da Arce, no período de 2001 a 2005, considerando as áreas de Energia Elétrica e Saneamento Básico.

Gráfico 01: Evolução do número de solicitações de usuários dos serviços de Energia Elétrica e Saneamento Básico na Ouvidoria da Arce no período de 2001 a 2005.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Audiências Públicas

O objetivo das audiências públicas promovidas pela Arce é proporcionar a participação da sociedade no processo de regulação e colher contribuições dos usuários que serão levadas em consideração e analisadas na elaboração ou aprimoramento dos atos da Agência, quer sejam os processos de revisão e reajuste tarifários, elaboração de normas, planejamento das fiscalizações, ou ainda qualquer matéria em que seja importante ouvir as manifestações da sociedade.

Desta forma, as Audiências Públicas funcionam como fóruns abertos a todos os cidadãos que queiram fazer sugestões, reclamações ou questionamentos acerca de um determinado tema. As Audiências Públicas dividem-se em duas modalidades:

- Modalidade intercâmbio documental
- Modalidade presencial

Para participar das consultas de intercâmbio documental os interessados podem enviar suas considerações por escrito para a Agência, via correio, fax ou correio eletrônico (e-mail). Nas consultas presenciais faz-se necessário que as pessoas se inscrevam para participar no local previsto, seja como espectador ou apresentando sua contribuição durante o espaço aberto às manifestações das pessoas.

Conforme demonstra a tabela 01 abaixo, durante o ano de 2005, a Arce realizou 6 Audiências Públicas, dentre as quais a Audiência Pública presencial realizada em Juazeiro do Norte, em dezembro, sobre a Revisão Tarifária da Cagece no município.

Tabela 01: Audiências Públicas realizadas pela Arce durante o ano de 2005

Nº	MODALIDADE	SETOR	OBJETO	VIGÊNCIA
01/2005	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para minutas de Resoluções: 1) "Que estabelece as disposições e requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de Gás Canalizado"; e que 2) "Estabelece as condições gerais de fornecimento de Gás Canalizado".	11/04/2005 (15 dias)
02/2005	Intercâmbio Documental	Saneamento Básico	Divulgar e obter contribuições para minutas de Resoluções: 1) "Que disciplina os procedimentos a serem adotados na apuração de infrações."; e 2) "Que dispõe sobre o Plano de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário a ser executado nos períodos de Romarias no Município de Juazeiro do Norte pela Cagece, conforme Contrato de Concessão".	16/06 a 15/07/2005
03/2005	Intercâmbio Documental	Transportes	Divulgar e obter contribuições para minutas de Resoluções que trata da "emissão do bilhete de passagem simplificado para o serviço regular complementar metropolitano", acrescentando os parágrafos 1º e 2º ao artigo 3º da resolução nº 49 de 27 de janeiro de 2005.	06/07 a 20/07/2005
04/2005	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento de ato regulamentar a ser expedido pela Arce, que estabelece a Revisão Tarifária da Concessionária de Distribuição de Gás Canalizado, Cegás.	30/08/2005 (15 dias)
05/2005	Intercâmbio Documental	Saneamento Básico	Obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do parecer opinativo a ser expedido pela ARCE sobre a Revisão Tarifária da Concessionária de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, CAGECE, no Estado do Ceará.	01/12 a 09/12/2005
06/2005	Audiência Pública Presencial	Saneamento Básico	Obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do parecer opinativo a ser expedido pela ARCE sobre a Revisão Tarifária da Concessionária de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, CAGECE, no Município de Juazeiro do Norte.	02/12 a 09/12/2005

Fonte: Assessoria do Conselho Diretor da Arce.



Eventos

Uma outra forma bastante utilizada pela Arce para dialogar com setores representativos da sociedade é a realização de eventos como seminários, fóruns, e apresentações onde se discute um tema específico ligado à prestação dos serviços públicos ou à atividade de regulação. Em 2005 a Agência organizou vários desses eventos, dos quais destacamos os seguintes:

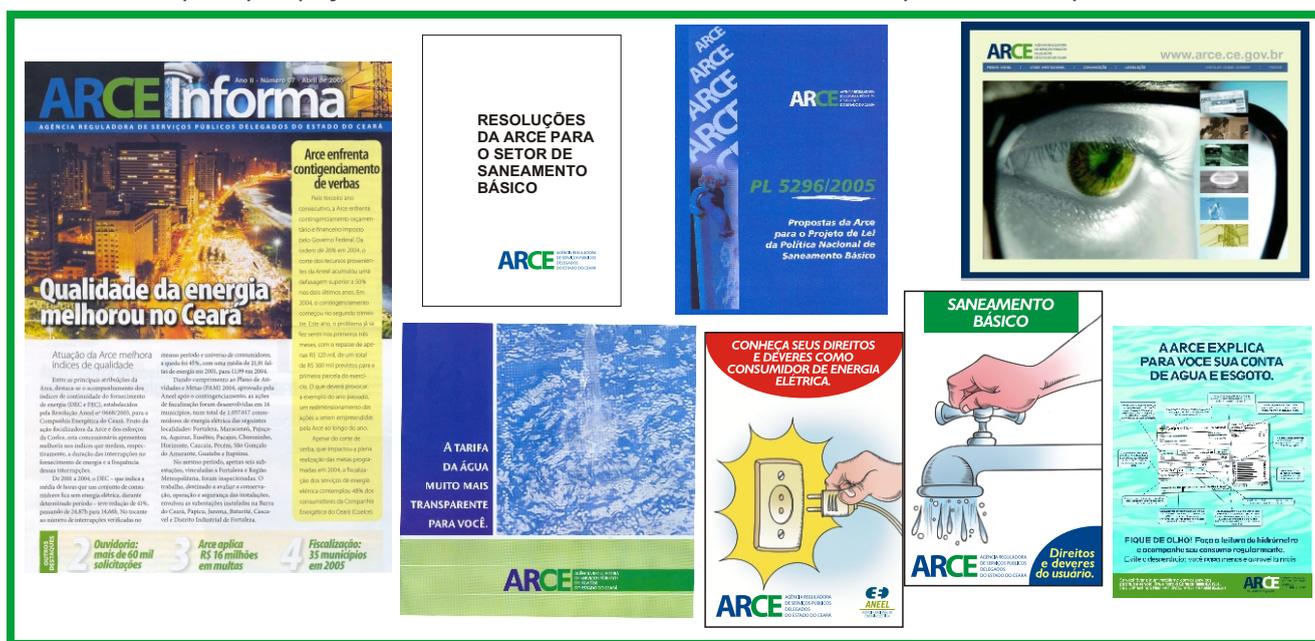
- Apresentação do Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto (Siraе), para públicos diversos;
- Apresentação do Plano de Contas Padrão para o Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;
- Apresentação Institucional na Associação de Prefeitos do Ceará (Aprece) sobre o papel e os objetivos da Agência;
- Apresentação sobre as Resoluções da Agência que tratam acerca das Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado na Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec), para usuários e interessados na Área;
- Seminário com representantes da Arce, da Seinfra, do DERT e do Detran para o acompanhamento e aprimoramento das ações relativas ao convênio firmado entre essas instituições.



Ações educativas e informativas

Por meio de campanhas educativas quanto aos aspectos relacionados à prestação dos serviços públicos regulados, a Arce procura orientar os usuários informando dentre outros sobre os direitos e deveres do consumidor e o uso racional dos serviços. Essas campanhas tomam forma através da elaboração e distribuição de materiais informativos como cartilhas, folders e cd's.

Em 2005 as principais peças educativas e informativas distribuídas estão especificadas no painel abaixo.



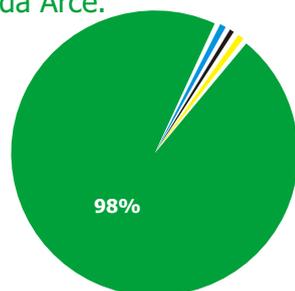
Campanhas institucionais

O conhecimento da sociedade acerca da Arce e do seu papel é um pressuposto fundamental para o alcance dos objetivos da Agência. Considerando que a Instituição é ainda muito recente, faz-se necessário todo um esforço de comunicação para que a população passe a conhecer, entender melhor, colaborar, e usufruir, quando necessário dos serviços prestados pela Agência.

Para direcionar as ações de comunicação, a Arce contratou o Instituto Vox Populi para realizar pesquisa, que dentre outras coisas, avaliou o nível de conhecimento da população em relação à Agência. A pesquisa foi realizada no período de 09 a 28 de outubro de 2005, por meio de questionários aplicados a uma amostra de 600 entrevistados, o que projeta uma margem de erro de apenas 4%.

As conclusões apontam para uma grande necessidade de fazer com que os usuários dos serviços públicos passem a conhecer e entender o real papel da Arce. Conforme o gráfico 02 abaixo, 98% dos entrevistados não sabiam que a Agência atuava como órgão regulador e fiscalizador dos serviços de Energia Elétrica e Saneamento Básico. Na verdade esse é um cenário comum em todos os estados e mesmo a nível nacional, onde agências como a Aneel, também enfrentam o mesmo problema.

Gráfico 02: Conhecimento da população sobre a atuação da Arce.



- Desconhecem a atuação da Arce
- Conhecem a atuação da Arce no setor de Saneamento Básico
- Conhecem a atuação da Arce no setor de Energia Elétrica
- Conhecem a atuação da Arce nos dois setores

Fonte: VOX Populi

Considere-se ainda que muitas vezes, mesmo aqueles que possuem algum nível de conhecimento sobre a Arce, têm uma percepção equivocada do papel da Agência, o que pode causar falsas expectativas acerca de sua atuação.

A partir desse diagnóstico, a Arce realizou em novembro e dezembro de 2005 uma campanha institucional de considerável abrangência, englobando as mídias: televisão, rádio, outdoor e busdoor. A partir de testemunhais veiculados em programas de rádio na capital e no interior, de propaganda televisiva, e de cartazes exibidos em outdoors e busdoors, procurou-se passar para a população a mensagem da existência de uma Agência Reguladora na qual os usuários dos serviços públicos podem contar como parceira na busca constante pela qualidade do serviço prestado, como também para resguardar os seus direitos.

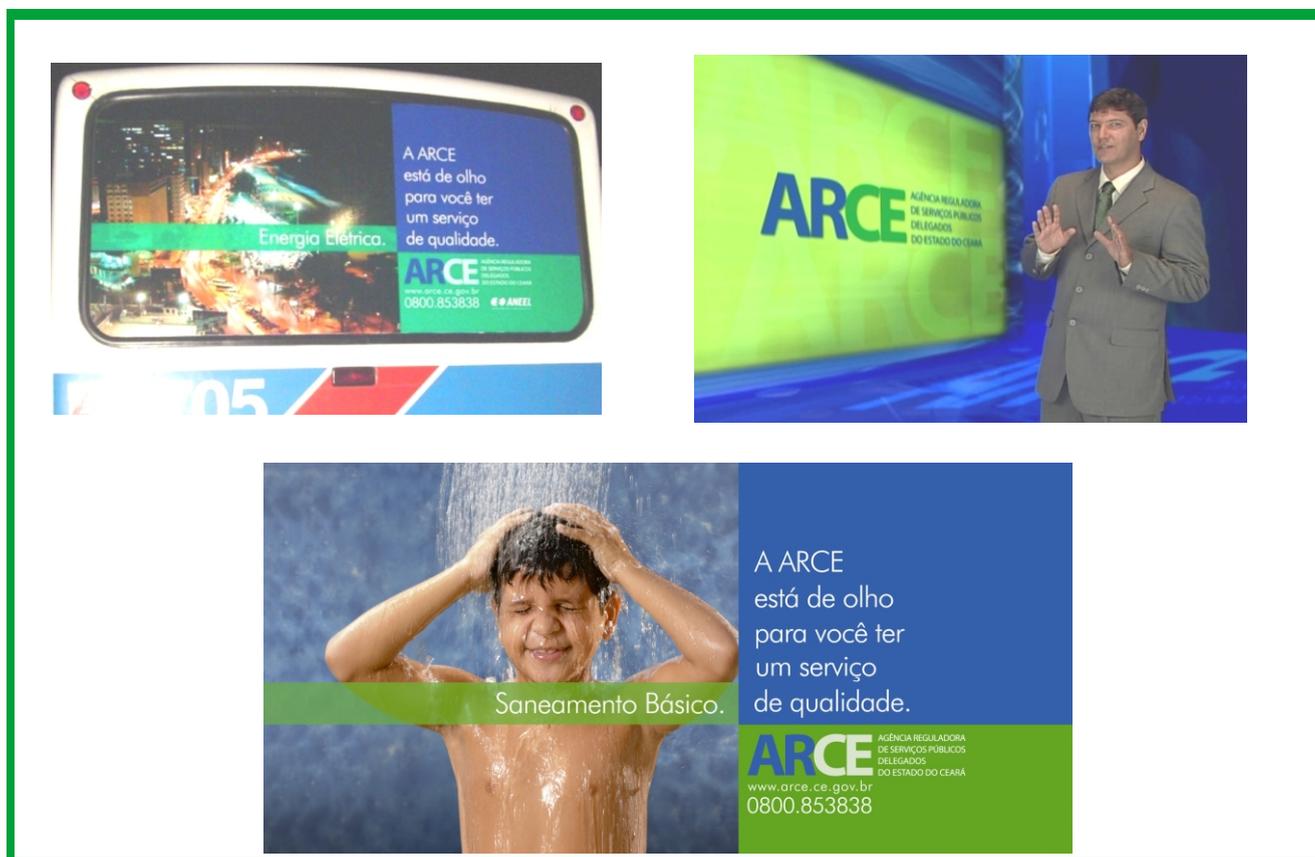
A tabela 02 abaixo mostra como foi estruturada a campanha nas mídias rádio, televisão, outdoor e busdoor.

Tabela 02: Estrutura de mídia da campanha institucional da Arce em 2005.

PEÇA	QUANTIDADE DE INSERÇÕES
Outdoor Capital	30
Outdoor Interior	18
Busdoor	80
Testemunhais (60") Rádio - Capital	185
Testemunhais (60") Rádio - Interior	2.464
Televisão (VT 30")	32

Fonte: Assessoria do Conselho Diretor da Arce

O painel abaixo exibe imagens de outdoors, busdoors e propaganda televisiva veiculadas por ocasião da campanha institucional realizada em 2005.



ARCE

Gestão da Agência

Relatório Anual
2005

Gestão da Agência

Modelo de Gestão

A gestão superior da Arce é exercida pelo Conselho Diretor da Instituição, baseado em um modelo de administração por objetivos. Esse modelo fundamenta-se em um planejamento estratégico quinquenal e em um planejamento tático-operacional anual, formalizado em um documento intitulado "Programa de Atividades e Plano de Metas Anual", que é elaborado para cada exercício pelos diversos departamentos da Instituição sob a coordenação da Diretoria Executiva e da Assessoria do Conselho Diretor.

Do plano de metas constam todos os projetos e atividades que serão executados durante o ano pelas áreas técnicas e administrativa da Agência, sob a coordenação da Diretoria Executiva, e pela Procuradoria Jurídica, Ouvidoria e Assessoria, sob a coordenação do Presidente do Conselho Diretor. Cada projeto e atividade, por sua vez, está vinculado a um programa e ação do Plano Plurianual da Agência (PPA), o que confere um encadeamento lógico entre as ações da Instituição e o alcance dos objetivos detalhados nos programas do PPA. Na descrição desses projetos e atividades constam dentre outras informações, os objetivos, as justificativas, os pressupostos, os cronogramas, as metas e indicadores de desempenho, propiciando mensurabilidade e dando condições para um acompanhamento das ações da Agência, por parte da direção superior do órgão, o que em última análise constitui-se em ganhos de eficiência e eficácia em todo o processo de gestão.



Coordenadoria de Energia Elétrica da Arce.



Coordenadoria de Transportes da Arce.



Conselho Diretor da Arce.



Assessoria do Conselho Diretor da Arce.



Gerência Administrativo-Financeira da Arce.

A tabela 01 na página seguinte lista todos os 34 projetos e atividades constantes do Plano de Metas de 2005. Desses projetos e atividades alguns tiveram que ser reprogramados em função da incidência de variáveis não controláveis pela Instituição. Nesse caso se enquadram os projetos relativos ao concurso público, e ao novo plano de cargos e carreiras da Agência, que tiveram parte de suas ações reprogramadas para 2006. Também nesse caso se enquadram os projetos da área econômico-tarifária, notadamente os projetos que tratam respectivamente da implantação de banco de dados de informações da área de Gás Canalizado, e desenvolvimento de metodologia para avaliação tarifária do setor de Saneamento Básico, que dependiam de recursos do Banco Mundial.

Tabela 01: Lista de Projetos e Atividades do Plano de Metas da ARCE de 2005

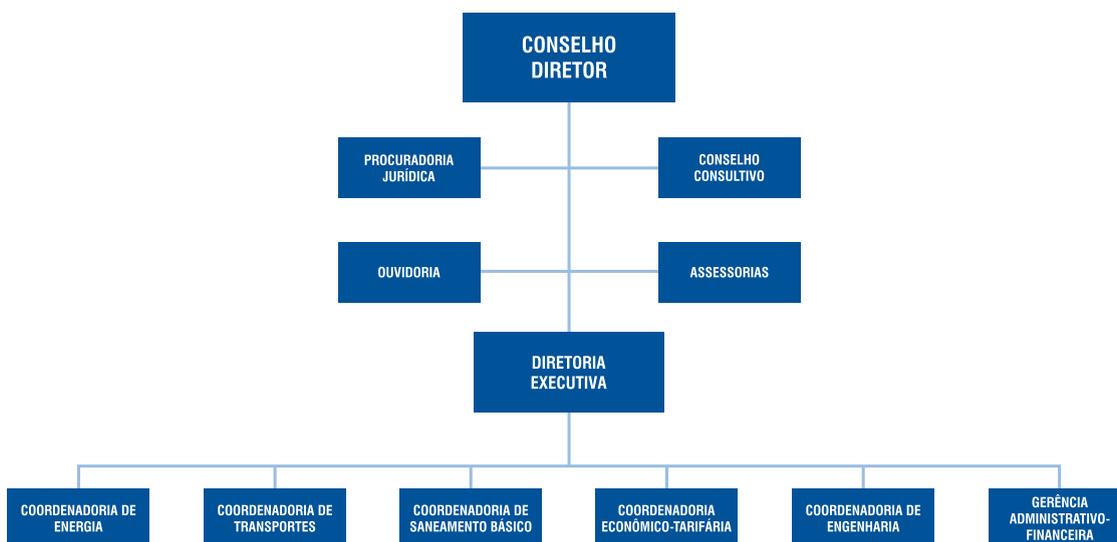
AREA	TIPO	DESCRICAÇÃO
Energia Elétrica	Atividade	Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Eletricidade
Energia Elétrica	Atividade	Análise de Processos de Ouvidoria
Gás Canalizado	Atividade	Fiscalização da Concessionária de Gás Canalizado
Gás Canalizado	Atividade	Análise de Processos de Ouvidoria
Gás Canalizado	Projeto	Documentação Técnica
Gás Canalizado	Projeto	Parcerias Institucionais
Gás Canalizado	Projeto	Inspeção nas instalações do Usuário
Saneamento Básico	Atividade	Fiscalização dos Serviços de Água e Esgoto
Saneamento Básico	Atividade	Análise de Processos de Ouvidoria
Saneamento Básico	Projeto	Desenvolvimento do Sistema de Informações para a Regulação dos Serviços de Água e Esgoto
Saneamento Básico	Projeto	Publicações Técnicas
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Atividade	Acompanhamento das atividades do Dert no âmbito do Convênio 01/Seinfra/Dert/Detran/ARCE/2002
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Atividade	Acompanhamento das atividades do Detran no âmbito do Convênio 01/Seinfra/Dert/Detran/ARCE/2002
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Atividade	Ánalise de Processos de Ouvidoria
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Projeto	Normatização de Procedimentos Necessários à Regulação Técnica
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Projeto	Projeto Piloto para aplicação do Índice de Desempenho Operacional
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Projeto	Desenvolvimento de Metodologia de Avaliação do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.
Econômico-Tarifária	Projeto	Banco de Dados Econômico-Financeiros do Setor de Gás
Econômico-Tarifária	Projeto	Plano de Contas Padrão para o Serviço de Transporte Intermunicipal Rodoviário de Passageiros
Econômico-Tarifária	Projeto	Metodologia de Avaliação Tarifária para o Setor de Saneamento
Ouvidoria	Projeto	Implantação das audiências de mediação
Ouvidoria	Projeto	Redução do tempo de tramitação dos processos de Ouvidoria
Administrativo-Financeira	Projeto	Gestão Sistematizada do Acervo Técnico da ARCE
Administrativo-Financeira	Projeto	Reestruturação do Arquivo
Administrativo-Financeira	Projeto	Instalação do Mini-auditório
Comunicação	Projeto	Pesquisa de imagem e satisfação
Comunicação	Projeto	Produção do Vídeo Institucional
Comunicação	Projeto	Elaboração do CD Institucional
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Organização de Audiências Públicas
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Elaboração mensal do newsletter "Plantão Legislativo"
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Condução da atividade de gestão de relacionamentos institucionais
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Elaboração do Planejamento Tático-Operacional de 2006 (Plano de Metas 2006)
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	Concurso público
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	Novo Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores da Arce

Fonte: Assessoria do Conselho Diretor da Arce.

Quanto aos demais projetos, principalmente aqueles de cunho finalístico, a execução aconteceu a contento, tendo sido alcançados os objetivos planejados, e conseqüentemente contribuído para o alcance das metas definidas nos programas e ações do PPA.

Estrutura Organizacional e Recursos Humanos

Em função da intensa especialização necessária, a estrutura organizacional da Arce está disposta de forma que alguns setores seguem o modelo de departamentalização por área, responsabilizando-se por atividades inerentes a um setor específico, e outros seguem o modelo de departamentalização por função, concentrando as ações referentes a todos os serviços regulados pela Agência. No primeiro caso se enquadram as coordenadorias técnicas que executam o trabalho finalístico: Coordenadoria de Energia, Coordenadoria de Saneamento Básico, e Coordenadoria de Transportes. No segundo modelo estão inseridos a Ouvidoria e Coordenadoria Econômico-Tarifária também responsáveis por ações finalísticas, e todas as demais áreas responsáveis pelas atividades-meio da Instituição, a saber: Procuradoria Jurídica, Gerência Administrativo-Financeira e Assessoria do Conselho Diretor. O gráfico 01 abaixo demonstra a estrutura organizacional da Arce.



Em 2001, a Arce foi uma das **primeiras** agências reguladoras a realizar concurso público para formação do quadro próprio de pessoal.

Para a execução dos seus projetos e atividades a Arce contou com a seguinte estrutura de pessoal:

Tabela 02: Estrutura de pessoal à disposição da ARCE em 2005

TIPO	FORMAÇÃO	NÍVEL	QUANTIDADE
Pessoal Próprio	Conselheiros Diretores	Superior	3
	Diretor Executivo	Superior	1
	Analista de Regulação - Administradores	Superior	3
	Analista de Regulação - Analista de Sistemas	Superior	1
	Analistas de Regulação - Advogados	Superior	4
	Analistas de Regulação - Contadores	Superior	2
	Analistas de Regulação - Economistas	Superior	4
	Analistas de Regulação - Engs. Eletricistas	Superior	6
	Analistas de Regulação - Eng. de Gás Canalizado	Superior	1
	Analistas de Regulação - Engs. de Transporte	Superior	4
	Analistas de Regulação - Engs. Sanitaristas	Superior	3
			32
Estagiários	Estagiário / Administração	Superior Incompleto	1
	Estagiário / C. Contábeis	Superior Incompleto	1
	Estagiário / Economia	Superior Incompleto	3
	Estagiário / Direito	Superior Incompleto	4
	Estagiário / Eng. Elétrica	Superior Incompleto	2
	Estagiário / Eng. Civil	Superior Incompleto	4
			15
TOTAL			47

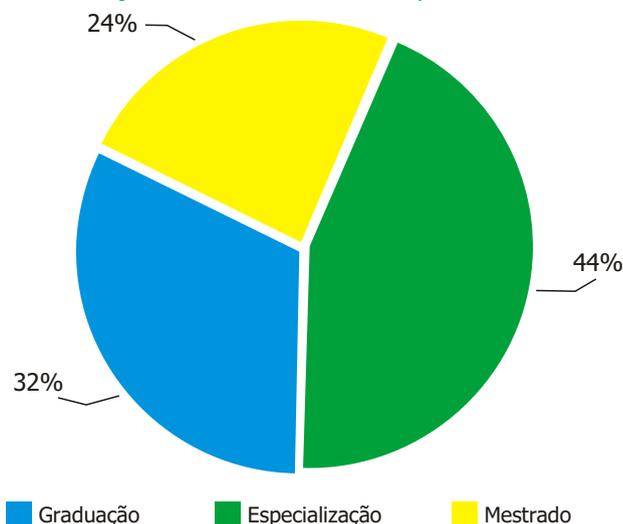
Fonte: Assessoria do Conselho Diretor da Arce.

Além do quadro de pessoal, a Agência dispõe de contratos de fornecimentos de serviços terceirizados e de consultoria técnica visando o apoio às atividades administrativas e regulatórias.

Em 2005, a Arce iniciou o processo de reformulação do **Plano de Cargos e Carreiras**, visando melhorias para a manutenção e especialização do seu quadro de funcionários.

A complexidade e a diversidade de temas, em função da Arce ser uma agência multissetorial, demandam para a execução das atividades da Instituição, um quadro de pessoal próprio de elevado nível de formação. O gráfico 02 abaixo mostra o nível de formação acadêmica do quadro próprio da Arce :

Gráfico 02: Titulação dos servidores do quadro efetivo da Arce.

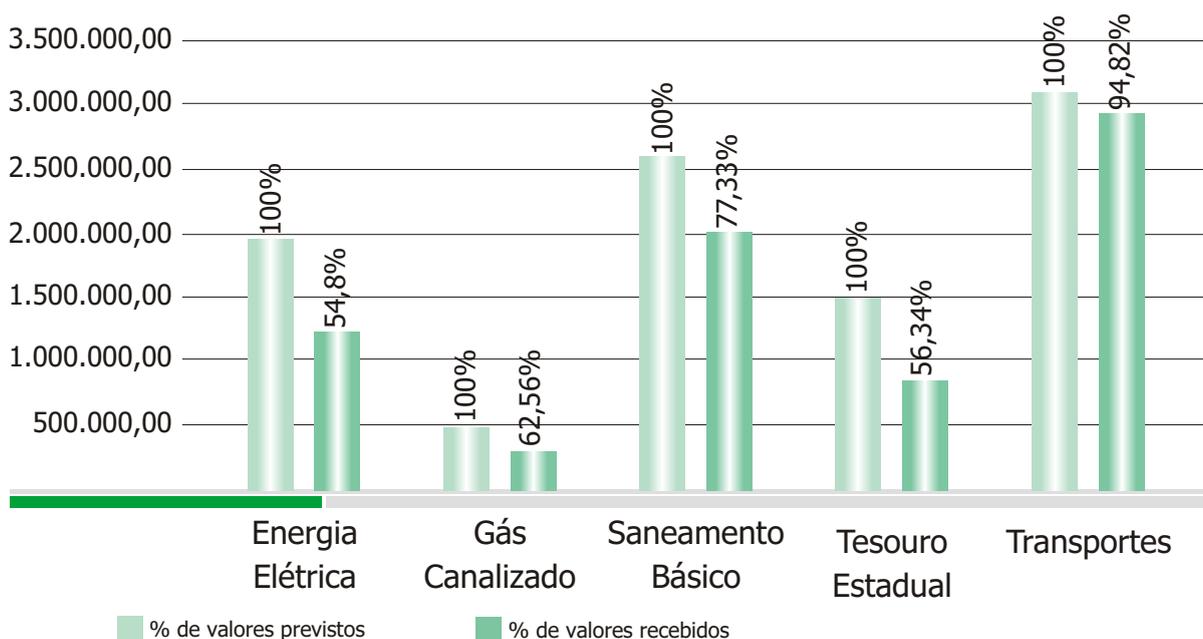


Fonte: Assessoria do Conselho Diretor da Arce

Demonstrativos Financeiros

A estrutura orçamentária da Arce está baseada em 5 fontes de recursos: taxa de fiscalização do setor de Transportes, taxa de regulação do setor de Gás Canalizado, repasses oriundos do convênio Aneel/Arce, repasses oriundos do convênio Arce/Cagece/Seinfra e ainda Tesouro Estadual. Em 2005 o orçamento da Arce foi da ordem de R\$ 9,7 milhões. O gráfico 03 abaixo demonstra por fonte de recursos os montantes previstos e arrecadados no ano:

Gráfico 03: Receitas por Fontes de Recursos 2005.



Fonte: Gerência Administrativo-Financeira da Arce.

O custeio das atividades da Arce representou aproximadamente 58% dos recursos executados em 2005, estando o restante distribuído entre recursos humanos próprios, repasses para outros órgãos (DERT e Detran) e investimentos. O gráfico 04 demonstra de forma sintética os recursos executados em 2005 por tipo de aplicação, enquanto a tabela 03 detalha essas informações por item de despesa.

Gráfico 04: Aplicação das Receitas por Categoria em 2005 (Valores em R\$ 1,00).



Fonte: Gerência Administrativo-Financeira da Arce.

Tabela 03: Despesas em 2005 (valores em R\$ 1,00).

	DESCRIÇÃO	2005
PESSOAL PRÓPRIO E CUSTEIO	Pessoal Próprio	2.319.193,00
	Pessoal Terceirizado Apoio	775.278,00
	Serv. Terceiros - Fiscalização Energia Elétrica	332.729,00
	Serv. Terceiros - Consultoria Saneamento	704.000,00
	Estagiários	56.078,00
	Transferência para Dert, Detran e Lacen	103.680,00
	Comunicação e Divulgação	329.139,00
	Passagens, Diárias e Locação de Veículos	192.958,00
	Capacitação de Pessoal	47.014,00
	Aluguel e Condomínio	238.778,00
	Telefonia	137.010,00
	Energia Elétrica	54.359,00
	Locação de Equipamentos	76.580,00
	Conservação e Adaptação de Imóveis	5.297,00
	Conservação de Móveis e Equipamentos	2.868,00
	Correios e Comunicação de Dados	44.442,00
	Xerox, Impressão e Encadernação	45.929,00
	Assinaturas de Jornais e Revistas	3.826,00
	Material de Consumo	18.141,00
	Material de Processamentos de Dados	15.182,00
	Combustíveis e Manutenção de Veículos	24.638,00
	Material Didático e Técnico	3.415,00
	Outros	41.103,00
	TOTAL	5.571.637,00
INVESTIMENTOS	Mobiliário em Geral	6.158,00
	Condicionadores de Ar	8.000,00
	Equipamentos para Tecnologia da Informação	34.562,00
	Outros	14.099,00
	TOTAL	62.819,00
	TOTAL DAS DESPESAS	5.634.456,00

Fonte: Gerência Administrativo-Financeira da Arce.

Conselho Diretor

José Luiz Lins dos Santos (Presidente)

Lúcio Correia Lima

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes

Assessorias do Conselho Diretor

Josesito Moura do Amaral Padilha Júnior

Luís Alberto Aragão Sabóia

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

Procuradoria Jurídica

José Eduardo de Melo Vilar Filho

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 Junior

Coordenadoria Econômico-Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro

Gerência Administrativo-Financeira

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Coordenação, Texto, Projeto Gráfico e Edição:

Luís Alberto Aragão Sabóia

Helenira Cartaxo Forte

Vinicius Cordeiro Nunes

Robson de Freitas Sampaio

Fotos:

Arquivo Arce e Governo do Estado do Ceará

Relatório Anual
2005

The logo for ARCE (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará) features the letters 'ARCE' in a bold, sans-serif font. The 'A', 'R', and 'C' are blue, while the 'E' is green. To the right of the letters, the full name of the agency is written in a smaller, blue, sans-serif font.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

www.arce.ce.gov.br
ouvidor@arce.ce.gov.br
Atendimento ao consumidor:
0800.85.3838

