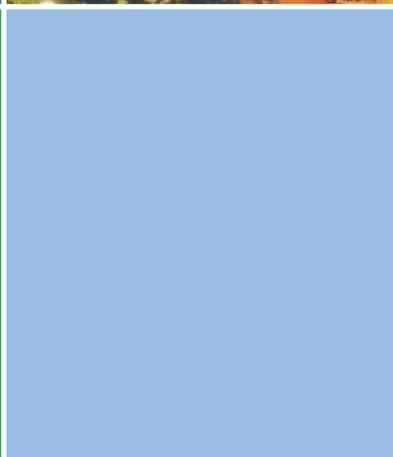
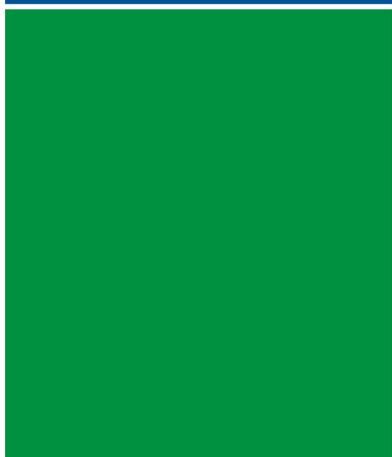
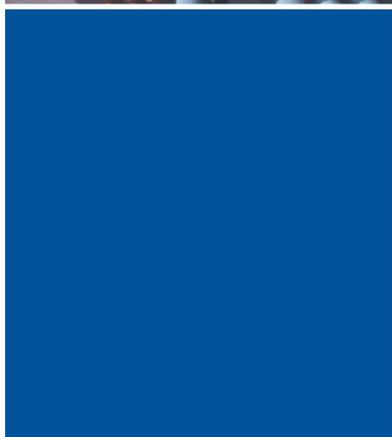


ARCE

AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ



Relatório
Anual
2006



The image features the logo for ARCE (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará). The logo consists of the letters 'ARCE' in a bold, sans-serif font. 'AR' is blue, 'C' is green, and 'E' is blue. To the right of the logo, the full name of the agency is written in a smaller, blue, sans-serif font: 'AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ'. To the right of the logo, the text 'Relatório Anual 2006' is displayed in a blue, sans-serif font. A blue line with arrowheads at both ends connects the logo to the title text, forming a rectangular shape that is open at the top and bottom.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório Anual
2006

Sumário

- 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
- 34 Saneamento Básico
- 50 Gás Natural Canalizado
- 61 Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros
- 69 Relacionamento com a Sociedade
- 74 Gestão da Agência

ARCE

Relatório Anual
2006



Os principais propósitos a que se pretende este Relatório Anual são dois : informar sobre os serviços públicos regulados pela Arce e prestar contas da atuação da Agência. Informação clara, precisa, de fácil entendimento pelos usuários dos serviços de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Gás Canalizado e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

Ninguém melhor que os usuários para cobrar serviços públicos de qualidade. Dialogar com os responsáveis pela prestação dos serviços, em busca da sua melhoria, é uma atitude legítima e desejável por parte da sociedade, desde que isso se dê de forma fundamentada, baseada em informações significativas e responsáveis. Por outro lado, é necessário que os entes públicos prestem contas de suas próprias atividades, permitindo que os cidadãos possam entender a sua atuação, sugerir, criticar, enfim, manifestar-se tornando efetivo o controle social das entidades públicas. A transparência é uma das pedras fundamentais de uma agência reguladora, e este Relatório Anual segue essa linha.

Nos tópicos seguintes o leitor poderá ter uma visão dos aspectos mais relevantes da Arce e dos setores em que ela atua. Inicialmente explica-se o que é Regulação de Serviços Públicos, enfatizando os seus objetivos e as atividades que ela compreende. A identidade organizacional da Agência, incluindo a sua missão institucional, visão de futuro e objetivos institucionais é o tema do segundo tópico. Os quatro capítulos seguintes são dedicados aos setores em que a Arce atua. Para cada um deles inicia-se com informações sobre o mercado, a concessionária, e o contrato de concessão. Na sequência detalham-se as atividades executadas pela Arce, e finaliza-se com uma análise dos progressos obtidos, pontos críticos e sugestões de melhoria para cada setor. Nos capítulos finais são abordadas questões relativas à gestão da Agência e ao relacionamento desta com a sociedade.

Os setores em que a Arce atua são fundamentais para o desenvolvimento sócio-econômico do Estado do Ceará. Serviços como fornecimento de Energia Elétrica e de Gás Canalizado guardam estreita relação com o crescimento econômico do Estado. Saneamento Básico, por sua vez, é fundamental à saúde das pessoas, e o serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros é fator de integração social e econômica entre os municípios do Estado. É fácil perceber a importância de que se reveste o trabalho de regulação desses setores, uma atividade que tem que se traduzir sempre na evolução dos serviços públicos em benefício do interesse da sociedade.

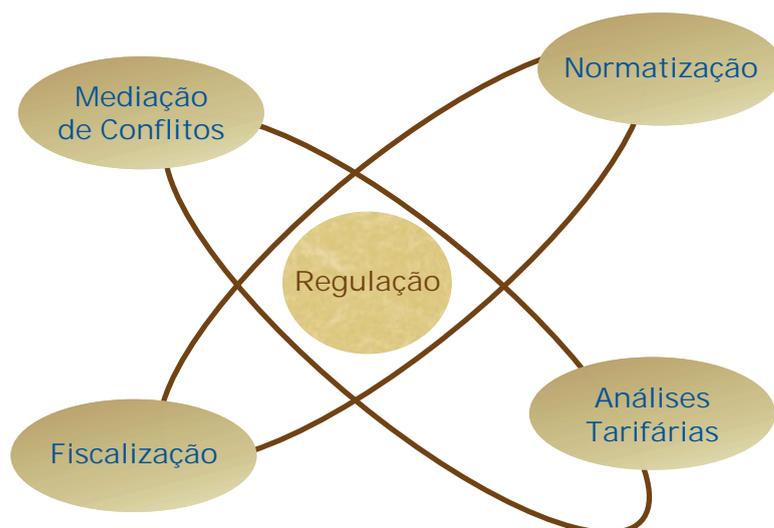
A Arce tem procurado atuar objetivando a melhoria na qualidade dos serviços públicos, buscando o equilíbrio entre os atores que compõem cada setor. Porém é necessário que o ambiente institucional seja aperfeiçoado. Uma divisão clara dos papéis das instituições que atuam em cada setor e o estabelecimento de diretrizes setoriais são medidas necessárias. Nesse sentido, novos marcos regulatórios são imprescindíveis à evolução dos serviços públicos, especialmente no âmbito estadual para os setores de Saneamento Básico, Gás Canalizado, e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

Os vários progressos obtidos pela Arce não seriam possíveis sem o entusiasmo e empenho, indistintamente, de todo o pessoal da Agência. Também não se pode esquecer das instituições que foram parceiras da Arce em 2006, notadamente a Aneel, no âmbito federal. No âmbito estadual, é necessário reconhecer a importância do relacionamento com a Secretaria da Infra-estrutura, Seinfra, e a Secretaria da Justiça, Sejus, a qual a Agência esteve vinculada. Por fim, o nosso agradecimento à sociedade, que de uma forma geral tem entendido e apoiado o trabalho da Arce.

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes
Presidente do Conselho Diretor



Atividade de regulação de serviços públicos é intrínseca ao próprio poder do Estado. A regulação compreende uma série de esforços e ações de natureza técnica e econômica, envolvendo atividades como elaboração de normas, fiscalização, mediação de conflitos e análises tarifárias, dentre outras, com a finalidade de manter o controle e a atenção do Estado em serviços públicos fundamentais, quer estes sejam operados por empresas privadas ou estatais.



A modernização das formas de gestão do Estado evidenciou a necessidade de instituições com características específicas, capazes de executar a atividade de regulação, baseadas em fundamentos técnicos, e livres de interferências político-partidárias. Em busca do interesse público, materializado em aspectos tais como qualidade do serviço prestado, universalização, modicidade tarifária, continuidade e segurança, essas instituições têm como objetivo o equilíbrio dos setores regulados, devendo atuar sempre com horizontes de longo prazo.

Nesse contexto foram criadas as agências reguladoras, como instituições que devem ser dotadas de características peculiares, como independência decisória, autonomia administrativa, e excelência técnica, de tal forma que as capacitem a atuar da maneira mais efetiva possível na atividade regulatória. Em vários países, a instrumentalização de órgãos reguladores tem sido uma tendência. Podemos citar como exemplo Inglaterra, França, Estados Unidos, Argentina, Chile, e a própria União Européia de uma forma geral.

No Brasil a primeira agência a ser criada no âmbito federal, a Aneel, data de 1996. Especificamente no Ceará, a Arce foi criada pela Lei 12.786, de 30 de dezembro de 1997. A figura abaixo mostra as áreas em que a Arce atua atualmente.



A tabela seguinte descreve as atividades que a Agência executa nessas áreas.

Tabela 01: Atividades típicas de uma agência reguladora

- **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.

Fonte: Assessoria do Conselho Diretor da Arce

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 de futuro

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

Relatório Anual
2006

Energia Elétrica

Entendendo o Setor

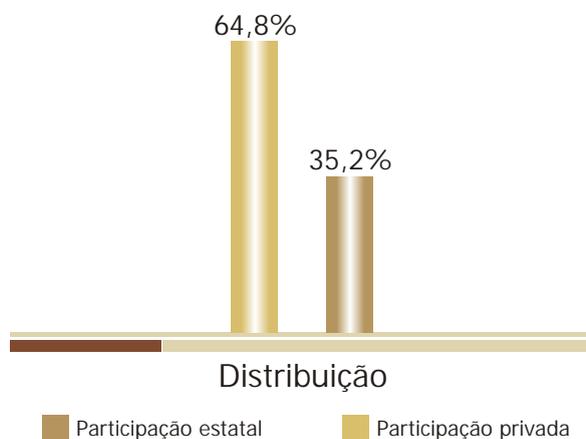
Os serviços relacionados à Energia Elétrica são fundamentais para o desenvolvimento sócio-econômico de uma nação. Não é concebível imaginar o cotidiano das pessoas em pleno século XXI, sem o conforto e segurança proporcionado pelo fornecimento adequado de energia elétrica. Da indústria ao setor de serviços, dos hospitais às escolas, das telecomunicações à informática, enfim, em todas as dimensões da vida em sociedade, os benefícios advindos do uso da energia elétrica estão claramente presentes.

O Setor Elétrico, compreendendo as atividades de geração, transmissão e distribuição de energia, sofreu profundas transformações estruturais nas últimas décadas. De um sistema cuja operação era estatal em todas as áreas, migrou-se para um modelo em que as atividades foram desmembradas, com considerável presença de operadores privados, notadamente na área de distribuição. Todavia, embora coexistam empresas estatais e privadas no Setor, a responsabilidade final pelo Serviço Público é do Poder Concedente, a União, interpretação advinda da Constituição Federal, no seu artigo 21, inciso XII, alínea "b".

Atualmente os papéis desempenhados no Setor Elétrico estão distribuídos em uma gama de instituições públicas e privadas. A formulação das políticas públicas e o planejamento setorial se dá no âmbito do Ministério de Minas e Energias, segundo as diretrizes estabelecidas pelo CNPE - Conselho Nacional de Política Energética, órgão de assessoramento da Presidência da República, e subsidiada pelos estudos da EPE - Empresa de Pesquisa Energética vinculada ao Ministério. O ONS - Operador Nacional do Sistema, entidade de direito privado sem fins lucrativos, é responsável pela coordenação e controle da operação das instalações de geração e transmissão de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN). A concepção do Sistema Interligado Nacional possibilita a transmissão de energia entre as várias regiões do País. Assim, parte da energia consumida localmente, pode ser adquirida de diferentes regiões.

As operações de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica estão divididas entre empresas cujo controle é estatal, e outras de capital privado. Nas áreas de geração e transmissão há predominância estatal, enquanto na área de distribuição é considerável a presença do setor privado. O gráfico 01 demonstra a participação estatal e privada na operação da atividade de distribuição de energia do Setor Elétrico.

Gráfico 01: Participação estatal e privada na atividade de distribuição do Setor Elétrico brasileiro.



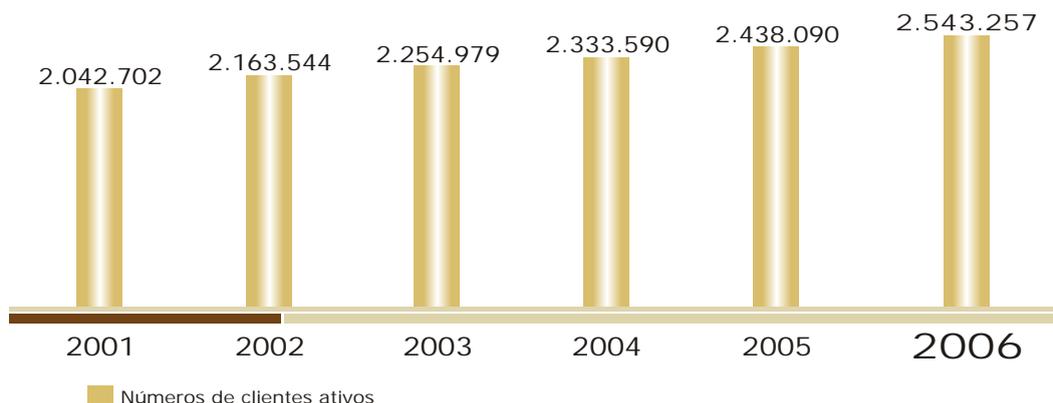
Fonte: ANEEL.

A regulação e fiscalização das atividades de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica é de competência da Aneel - Agência Nacional de Energia Elétrica. A Aneel regulamenta, fiscaliza, media conflitos e realiza reajustes e revisões tarifárias conforme disposições legais e contratuais. Em alguns estados, a Aneel delega parte de suas atribuições às agências reguladoras estaduais. Especificamente no Estado do Ceará, cabe à Arce, por meio de convênio com a Aneel, atuar na fiscalização de diversos aspectos da operação do serviço de energia elétrica, bem como mediar e julgar conflitos entre os usuários do sistema e a empresa concessionária.

O perfil do mercado

Presente em 184 municípios, distribuídos em um território de 146.817 km², o mercado de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará conta atualmente com 2.543.257 clientes ativos. Vale ressaltar que de 2001 a 2006 ocorreu um incremento significativo de 24,5% no total de clientes nesse mercado. O gráfico 02 demonstra a evolução no número de clientes ativos do serviço de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará.

Gráfico 02: Evolução no número de clientes ativos do serviço de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará, no período de 2001 a 2006.

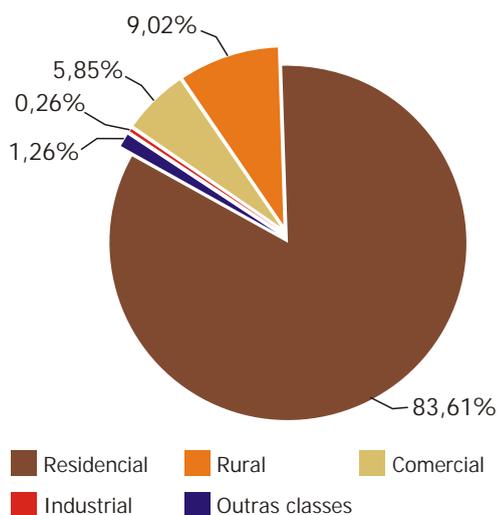


Fonte: Coelce.



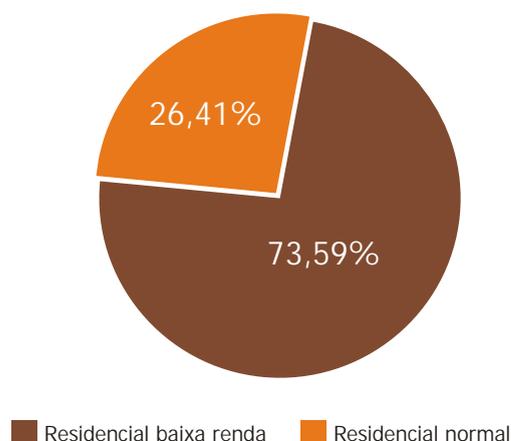
Esses clientes estão divididos em classes e subclasses de consumo, com tarifas e características diferenciadas, com predominância da classe residencial, conforme demonstrado no gráfico 03. Por sua vez, é interessante notar, conforme gráfico 04, que na classe residencial a grande maioria dos consumidores é enquadrado na subclasse baixa renda, o que implica em descontos tarifários consideráveis, de até 65%, em relação à tarifa residencial normal. Esse panorama reflete o perfil de distribuição de renda da população do Estado do Ceará.

Gráfico 03: Clientes do serviço de distribuição de energia elétrica por classe de consumo.



Fonte: Coelce.

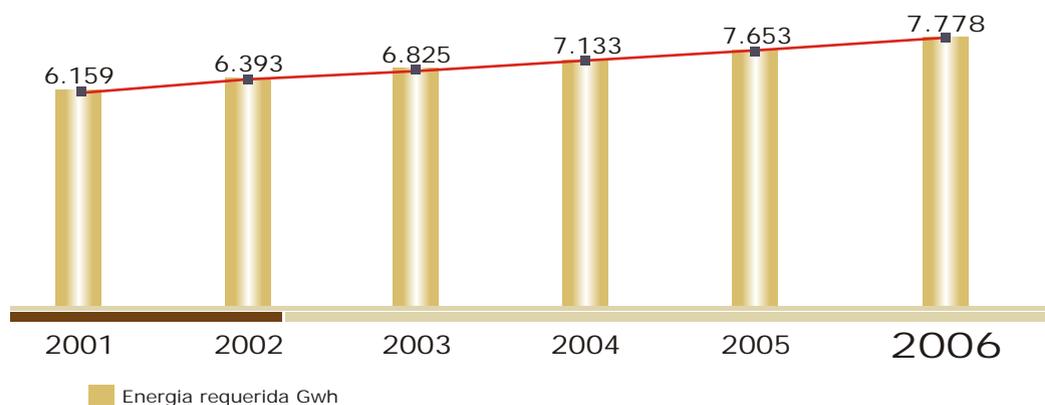
Gráfico 04: Clientes residenciais do serviço de distribuição de energia elétrica por subclasse de consumo.



Fonte: Coelce.

O conjunto dos consumidores que compõem o mercado de energia no Estado do Ceará foi responsável em 2006 por um consumo requerido da ordem de 7.778 GWh, um aumento de aproximadamente 26% em relação ao ano de 2001. O consumo requerido é composto pelo volume faturado de energia mais as perdas técnicas e não-técnicas, com exceção das perdas referentes ao serviço de transmissão. As classes industrial e comercial que respondem em conjunto por 6,11% do total de clientes do serviço, por sua vez são responsáveis por 35,7% desse consumo. O gráfico 05 evidencia a evolução da energia requerida no sistema elétrico do Estado do Ceará, no período de 2001 a 2006, enquanto a tabela 01 mostra em detalhes para o mesmo período as quantidades de energia faturada por classes de consumo.

Gráfico 05: Evolução no consumo requerido de energia elétrica no Estado do Ceará, no período de 2001 a 2006.



Fonte: Coelce.

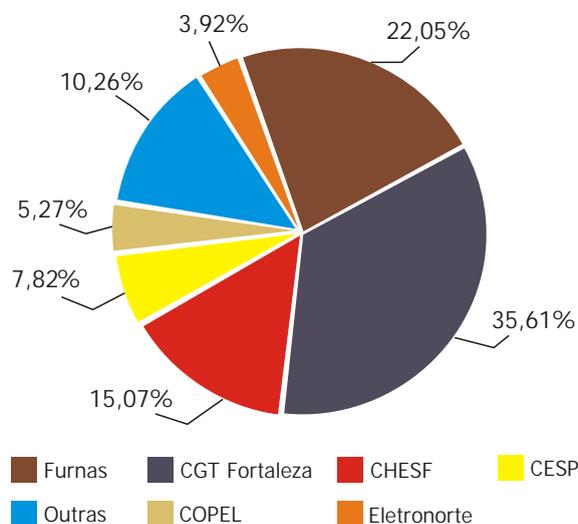
Tabela 01: Energia elétrica faturada no Estado do Ceará, por classes de consumo, no período de 2001 a 2006.

Energia Vendida Gwh	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Residencial	1.723	1.664	1.803	1.916	2.074	2.167
Industrial	1.612	1.688	1.697	1.774	1.533	1.166
Comercial	964	1.007	1.076	1.110	1.191	1.251
Rural	339	414	497	477	554	576
Outras classes	715	793	832	864	1.228	1.609
Total	5.353	5.566	5.095	6.141	6.580	6.769

Fonte: Coelce.

A energia elétrica utilizada pelos consumidores cearenses é produzida por várias empresas do segmento de geração, às quais a concessionária Coelce compra energia e revende aos consumidores finais do Estado do Ceará, agregando os custos de distribuição. O gráfico 06 mostra as principais empresas geradoras com contrato de fornecimento à Coelce em 2006.

Gráfico 06: Participação das empresas geradoras no total de energia contratada pela Coelce em 2006.



Fonte: Coelce.

O conjunto dos consumidores que compõem o mercado de energia no Estado do Ceará foi responsável em 2006 por um consumo requerido da ordem de **7.778 GWh**, um aumento de aproximadamente 26% em relação ao ano de 2001.

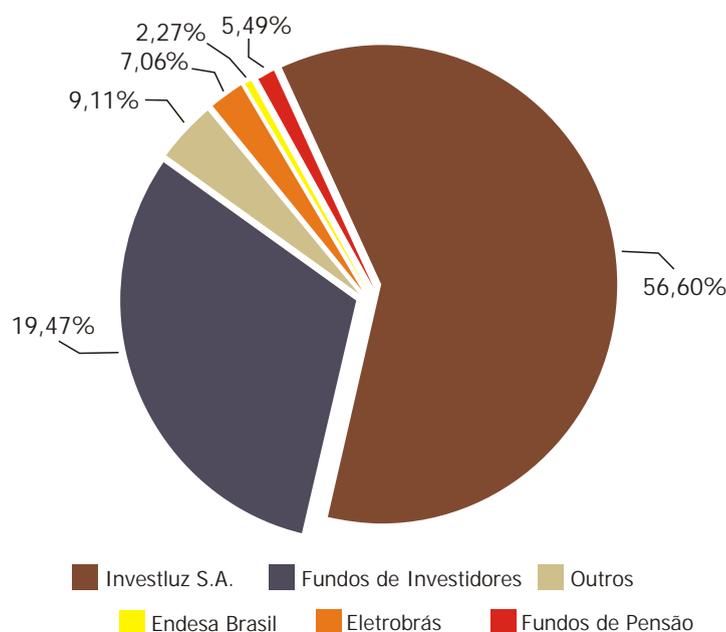
O Perfil da Concessionária

A Coelce - Companhia Energética do Ceará, empresa no formato de sociedade anônima de capital aberto, é responsável pela distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará. Essa atribuição se deu por meio de contrato de concessão firmado entre a União e a Empresa.

A criação da Coelce se deu em 1971, por meio da fusão das empresas Conefor, Celca, Cenorte e Cerne, que até então eram responsáveis pelos serviços de produção, transmissão e distribuição de energia elétrica para Fortaleza e para o interior do Estado. Desde então tem passado por várias mudanças. Em 1995, ainda estatal, tornou-se uma companhia de capital aberto, e em 1998, por meio de leilão público realizado na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, foi privatizada.

Atualmente, a Companhia é controlada pela Endesa Espanha, que detém 59% de participação na Empresa, sendo 2,3% diretamente, e 56,6% através da Investluz S/A, sociedade formada pela Endesa Internacional, Ampla (antiga Cerj), Chilectra e Enersis. O gráfico 08 demonstra a composição acionária da Coelce.

Gráfico 08: Composição societária da Coelce.



Fonte: Coelce.

Em 2006, a Coelce obteve uma receita bruta de aproximadamente R\$ 2.336.960.000,00 e um lucro líquido de R\$ 298.258.000,00. Tomando-se como referência o ano de 2002, ocorreram variações significativas de 89% e 35% respectivamente na receita bruta e no lucro líquido. Já em relação ao número de empregados, em 2006 a Concessionária contou com um quadro de 1.313 funcionários próprios e 6.376 terceirizados.

O Contrato de Concessão do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica

Em 1998, foi celebrado entre a União, como Poder Concedente, por meio da Aneel, e a Coelce, com interveniência do Estado do Ceará e da empresa Distriluz Energia Elétrica Ltda, como acionista controlador da concessionária, o Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica Número 01/98. É nele que se encontram especificados as condições sob as quais o serviço será prestado, bem como as obrigações e direitos das partes envolvidas.

O prazo de vigência é de 30 anos, a contar de 13 de maio de 1998, data de assinatura do contrato. A critério exclusivo da Aneel, e para assegurar a qualidade e continuidade do serviço público, o prazo da concessão pode ser

prorrogado no máximo por igual período, mediante requerimento da Concessionária. Todavia, a Aneel poderá intervir a qualquer tempo na concessão, para assegurar a prestação adequada dos serviços, ou o cumprimento pela concessionária, das normas legais, regulamentares e contratuais, sendo a intervenção determinada por decreto do Presidente da República.

Findo o prazo do contrato os bens vinculados aos serviços prestados serão revertidos ao Poder Concedente, ou seja, à União. Bens vinculados são aqueles efetivamente utilizados na prestação dos serviços, como por exemplo as subestações e alimentadores utilizados pela Concessionária. Os bens ainda não amortizados ou depreciados, serão objeto de indenização à Concessionária. Para tanto serão realizados levantamentos e avaliações, no sentido de determinar o montante da indenização devida.

Além do advento do fim do prazo contratual, a concessão também pode ser extinta: a) pela encampação do serviço; b) pela caducidade; c) pela rescisão; d) pela anulação decorrente de vício ou irregularidade constatados no procedimento ou no ato de sua outorga; e e) em caso de falência ou extinção da Concessionária.

Outro aspecto interessante a ser destacado, é que na sua cláusula décima-terceira, o Contrato de Concessão já previa a delegação de competência ao Estado do Ceará para o desempenho das atividades complementares de fiscalização, controle e regulação dos serviços e instalações de energia elétrica operados pela Concessionária. Para tanto, o Estado deveria comprovar a estruturação de um órgão aparelhado técnica e administrativamente para esse fim. Portanto, as atividades atualmente desempenhadas pela Arce, por meio de convênio com a Aneel, são decorrentes desse dispositivo contratual.

O Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica Número 01/98, firmado entre a União, por meio da Aneel, e a Coelce, bem como seus aditivos, encontram-se disponíveis para consulta no sítio da Arce na internet (www.arce.ce.gov.br) ou da Aneel (www.aneel.gov.br).

Atuação da Arce no setor de Energia Elétrica

A Arce atua na regulação do serviço de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará, mediante delegação da Aneel. A Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, que instituiu a Aneel, prevê a possibilidade de delegação de competência daquele órgão regulador para as agências reguladoras estaduais. Adicionalmente, o Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica N° 01/98, firmado entre a União, representada pela Aneel, e a Coelce, ratifica essa possibilidade quando afirma que a Aneel delegará competências ao Estado do Ceará para o desempenho das atividades complementares de fiscalização, controle e regulação dos serviços e instalações de energia elétrica operados pela concessionária.

O instrumento para a efetivação dessa delegação é o convênio de cooperação, onde são especificadas de forma objetiva em um plano de trabalho as atividades a serem repassadas à agência estadual, as metas a serem atingidas e o montante de recursos para esse fim. Anualmente as atividades, metas e valores são discutidos e atualizados em um Plano de Atividades e Metas (PAM). Sistemáticamente a Aneel monitora a execução do Plano de Atividades e Metas por parte da Arce, seja por meio de reuniões técnicas de acompanhamento dos trabalhos, seja por meio de auditorias anuais.

Em agosto de 1999, foi celebrado o Convênio Aneel/Arce N° 006/1999, com vigência até 2004. Tendo encerrado esse prazo, foi formalizado um novo acordo nos termos do Convênio Aneel/Arce N° 001/2004, com vigência até 2009. Em 2006, conforme especificado no Plano Anual de Atividades e Metas (PAM), coube à Arce executar atividades de regulação no serviço público de distribuição de energia elétrica no Ceará, nas seguintes áreas:

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

Convém esclarecer que a competência de atuar nos processos de reajuste e revisões tarifárias, bem como para elaborar normas para o Setor, não foram delegadas à Arce, permanecendo exclusivamente com a Aneel. O foco da atuação da Arce é a fiscalização das atividades da concessionária nos seus aspectos técnicos, comerciais e financeiros, e a mediação e julgamento de conflitos entre os usuários e a concessionária.

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:

- Fiscalização da qualidade do atendimento comercial;
- Fiscalização da qualidade do fornecimento de energia elétrica;
- Fiscalização financeira.

Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial

Em uma companhia com aproximadamente 2,5 milhões de clientes, é fundamental que a relação comercial entre a empresa e os usuários dos serviços por ela prestados, se dê em termos satisfatórios. Para tanto a Arce acompanha as ações da Coelce, verificando vários itens de sua atuação. Em 2006, no que diz respeito ao atendimento comercial, dentre outros, os seguintes itens foram objeto de fiscalização :

- Atendimento a pedidos de ligação e religação
- Apuração de processos de fraude e furto de energia
- Atendimento e análise dos pedidos de ressarcimento de danos
- Operação das agências de atendimento
- Operação do serviço de tele-atendimento
- Serviços de leitura e faturamento

- Procedimento de suspensão de fornecimento
- Cobrança adequada dos serviços prestados
- Cobrança adequada dos encargos e taxas do setor elétrico
- Classificação tarifária dos consumidores
- Aplicação das normas específicas para os consumidores de baixa renda
- Cumprimento das metas de universalização dos serviços de energia elétrica
- Cumprimento dos prazos dos pedidos de orçamento de clientes e início de obras
- Iluminação Pública
- Atendimento a contratos de fornecimento

O acompanhamento desses aspectos se reveste de maior importância uma vez que se pode aferir em que medida a Concessionária está cumprindo a legislação e as normas que regem o setor. Vale ressaltar que além de todos os itens citados anteriormente, a Arce também verifica se a Coelce está cumprindo as determinações oriundas de fiscalizações anteriores.

Conforme especificado no Plano de Atividades e Metas de 2006, analisado e aprovado pela Aneel, a Arce empreendeu 6 ações de fiscalização, abrangendo 28 municípios, que totalizam 52,64% do total de consumidores de energia elétrica do Estado do Ceará. Dessas ações de fiscalização, 4 foram programadas e 2 foram emergenciais, motivadas por causas específicas. As tabelas 02 e 03 detalham essas informações, a tabela 04 apresenta um resumo das não-conformidades, determinações e recomendações feitas pela Arce à Coelce, e a tabela 05 discrimina os esforços de fiscalização da Arce que resultaram em ações objetivas da Coelce visando a melhoria do serviço prestado.

Tabela 02: Ações de fiscalização do atendimento comercial da Coelce realizadas pela Arce em 2006.

Nº	ABRANGÊNCIA	TIPO	PROCESSO
1	Juazeiro do Norte, Barbalha, Barro, Iguatu, Orós, Alto Santo, Limoeiro do Norte e Russas	Programada	PCEE/CEE/008/2006
2	Sobral, Nova Russas, Tamboril, Ipú, São Benedito, Carnaubal, Guaraciaba do Norte, Ibiapina, Itapipoca, Marco, Amontada, Tururu e Pentecoste	Programada	PCEE/CEE/011/2006
3	Fiscalização dos valores homologados pela ANEEL nº 89 de 25/10/2006	Programada	PCEE/CEE/026/2006
4	Caucaia, Aquiraz, Beberibe, Pindoretama, Redenção e Aratuba	Programada	PCEE/CEE/029/2006
5	Suspensão de fornecimento de energia elétrica do Hospital Batista - Fortaleza	Eventual	PCEE/CEE/030/2006
6	Faturamento de consumo IP do município de Paramoti	Eventual	PCEE/CEE/033/2006

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Tabela 03: Fiscalização do atendimento comercial da Coelce - municípios fiscalizados pela Arce em 2006.

MUNICÍPIOS FISCALIZADOS	CONSUMIDORES	% DO TOTAL DE CONSUMIDORES
Fortaleza	749.515	31,91%
Sobral	55.257	2,35%
Itapipoca	24.906	1,06%
Iguatu	29.697	1,26%
Limoeiro do Norte	17.564	0,75%
Juazeiro do Norte	69.781	2,97%
Barbalha	13.873	0,59%
Barro	6.880	0,28%
Orós	7.953	0,33%
Alto Santo	4.192	1,03%
Russas	22.103	0,67%
Nova Russas	10.745	0,23%
Tamboril	7.862	3,81%
Ipú	11.161	0,92%
São Benedito	13.375	0,17%
Carnaubal	4.673	0,13%
Guaraciaba do Norte	9.461	0,34%
Ibiapina	6.432	0,55%
Marco	7.030	0,19%
Amontada	8.925	0,39%
Tururu	3.838	0,26%
Pentecoste	10.290	0,42%
Caucaia	91.564	0,37%
Aquiraz	24.928	0,29%
Beberibe	16.208	0,15%
Pindoretama	5.529	0,44%
Redenção	8.391	0,46%
Aratuba	3.265	0,32%
TOTAL	1.245.398	52,64%

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Conforme o Plano de Atividades e Metas de 2006, a Arce empreendeu 6 ações de fiscalização, abrangendo **28 municípios**, ou seja, **52,64%** do total de consumidores de energia elétrica do Estado.

Tabela 04: Não-conformidades, determinações e recomendações resultantes das ações de fiscalização do atendimento comercial da Coelce realizadas pela Arce em 2006.

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NÃO-CONFORMIDADES	DETERMINAÇÕES	RECOMENDAÇÕES
RF/CEE/0008/2006	4	11	2
RF/CEE/0011/2006	5	9	-
RF/CEE/0026/2006	5	1	-
RF/CEE/0029/2006	6	9	1
RF/CEE/0030/2006	1	1	-
RF/CEE/0033/2006	2	3	-
	22	33	3

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.

Tabela 05: Fiscalizações da Arce em 2006, que resultaram em ações objetivas da Coelce visando a melhoria dos serviços prestados.

ANO	IRREGULARIDADES CONSTATADAS	RESULTADOS OBTIDOS
2006	Erros de faturamento após a substituição de medidores.	Devolução em dobro conforme o § 4º do artigo da Resolução ANEEL 456/2000.
	Corte indevido.	Implantação do uso de computador de bolso no serviço de religação.
	Erro no cálculo da subvenção econômica baixa renda.	A COELCE procederá, mês-a-mês, a revisão de todos os valores homologados.
	Falta de orientação aos interessados na aprovação de projetos que envolvam pedido de fornecimento de energia.	Revisão de procedimentos internos.
	Indeferimento indevido de processos de ressarcimento de danos.	Revisão da existência do nexo de causalidade.

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Análise dos serviços prestados ao consumidor

O objetivo da ação da Arce é o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Coelce ao seu cliente. Para a obtenção desse fim, a Agência procura acompanhar intensivamente os vários aspectos inerentes às atividades da Concessionária. Nos gráficos de 09 a 13 a seguir, procura-se mostrar a evolução de alguns serviços prestados pela Coelce, nos últimos anos. Pela interpretação dos gráficos fica clara a melhoria no número de posições de atendimento no Call Center da empresa, bem como na quantidade de postos de atendimento com acesso on-line ao sistema de informações da Coelce, o que contribui para tornar mais eficiente o serviço prestado. Também é importante salientar que o percentual de cortes de fornecimento realizados indevidamente pela empresa, diminuiu, embora o ideal é que isso não aconteça. Como pontos passíveis de melhoria, podemos afirmar que o percentual de pedidos de novas ligações atendidos no prazo devido, não tem evoluído positivamente desde 2002, e principalmente o procedimento de atendimento aos consumidores, no que se refere aos pedidos de ressarcimento por danos decorrentes de falhas no sistema elétrico, que tem apresentado resultados insatisfatórios.

Atendimento a consumidores em postos de atendimento pessoal e atendimento telefônico (call center)

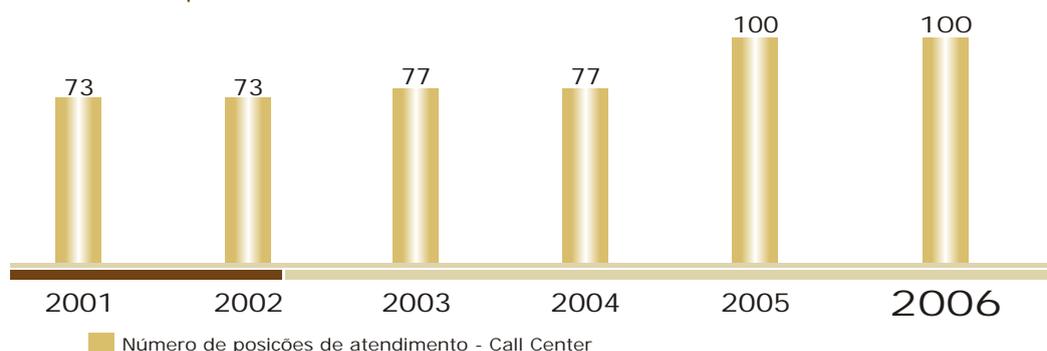
Procura-se avaliar as condições de atendimento aos consumidores em toda a área de concessão. Verifica-se o atendimento pessoal e o atendimento telefônico feito através do seu call center. São feitas entrevistas com empregados ou prepostos da concessionária, atendentes, eletricitas e outros, e acompanhados os atendimentos que estejam sendo realizados. Observe-se que mesmo tendo diminuído 6 postos de atendimento no período, todos os 200 postos existentes atualmente já contam com acesso on-line ao sistema de informações da Coelce, o que agiliza bastante o atendimento. Observa-se também um aumento de 28 posições de atendimento no call center da empresa.

Gráfico 09: Evolução dos postos de atendimento da Coelce com acesso on-line ao Sistema de Informações da Concessionária, no período de 2002 a 2006.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Gráfico 10: Evolução do número de posições de atendimento no Call Center da Coelce, no período de 2001 a 2006.

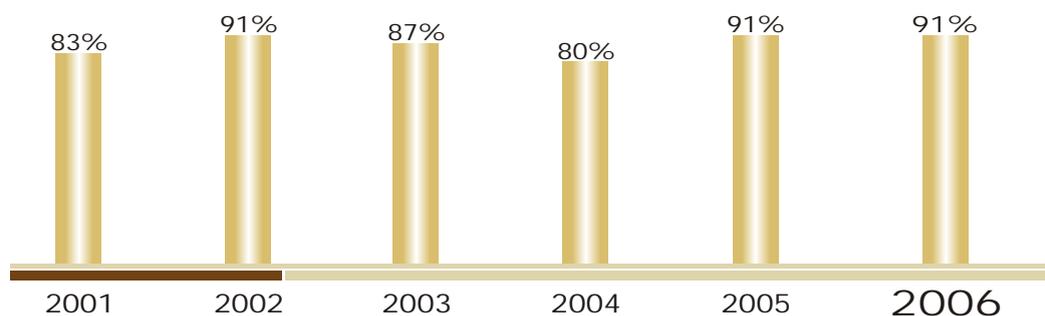


Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Atendimento a pedidos de ligação

Procura-se avaliar a qualidade do atendimento a pedidos de ligações novas, o registro das informações do consumidor e o cumprimento dos prazos legais, através de análise de amostras extraídas do universo dos pedidos de ligação recebidos nos últimos doze meses, sendo efetuadas entrevistas e solicitados dados e relatórios. No ano de 2004, a Coelce modificou seu padrão de entrada de energia; razão pela qual existe um decréscimo de ligações novas executadas dentro do prazo para o mencionado exercício. Todavia o percentual de ligações novas efetuadas no prazo adequado continua o mesmo de 2002.

Gráfico 11: Evolução do percentual de novas ligações de energia elétrica executadas pela Coelce no prazo adequado, no período de 2001 a 2006.

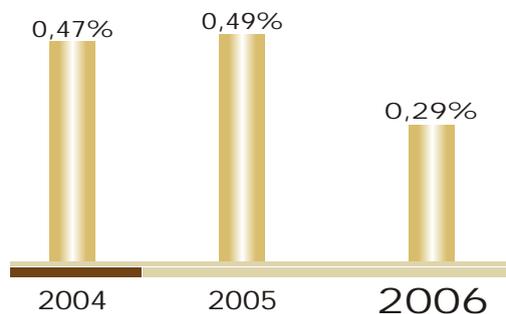


Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Suspensão do fornecimento de energia elétrica e religação

A fiscalização da Arce procura avaliar como a concessionária vem procedendo na suspensão do fornecimento de energia elétrica e na sua religação, sendo extraídas amostras significativas do universo das suspensões de fornecimento de energia elétrica e das religações executadas nos últimos doze meses. Também são feitas visitas para confirmar em campo a efetiva execução do serviço e a observância de prazos. No exercício de 2005, a Coelce iniciou a implantação de computadores de bolso para execução dos serviços de cortes e religação, tendo melhorado seu desempenho nesse item.

Gráfico 12: Percentual de cortes indevidos de fornecimento de energia executados pela Coelce, no período de 2004 a 2006.



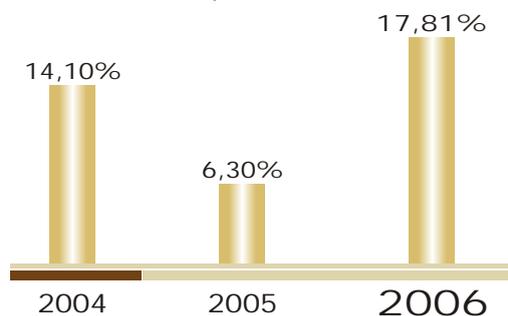
Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Ressarcimento por danos decorrentes de falhas no sistema elétrico

Procura-se avaliar o tratamento dado pela concessionária às solicitações dos clientes para ressarcimento por danos em virtude de ocorrência no sistema elétrico da concessionária. Como nos outros itens, também são extraídas amostras do universo das solicitações de ressarcimento por danos nos últimos doze meses e, se necessário, solicitadas informações adicionais que permitam verificar, principalmente, os aspectos quanto aos

procedimentos da concessionária para o recebimento, o encaminhamento e a decisão sobre as solicitações, como também os critérios da concessionária para avaliar o nexo de causalidade da reclamação posta pelo cliente. O nexo de causalidade refere-se à relação entre o dano efetivamente causado a qualquer equipamento do consumidor, e alguma ocorrência no sistema elétrico da Coelce. Portanto, quando há algum pedido de ressarcimento de danos, a Coelce só poderá indeferir a solicitação do consumidor, quando comprovar a inexistência do nexo causal, ou seja, quando ficar claro que o dano causado ao usuário não foi decorrente de problemas no sistema elétrico de responsabilidade da Concessionária

Gráfico 13: Percentual de pedidos de ressarcimento por danos indeferidos sem comprovação da inexistência de nexo causal, no período de 2004 a 2006.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

A Coelce disponibiliza **200 postos** de atendimento ao usuário, todos com o serviço de acesso on-line ao sistema da Concessionária, o que agiliza bastante o tempo de atendimento. Além de um aumento de **28** posições de atendimento no call center.

Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia

A Fiscalização da qualidade do fornecimento de energia elétrica, compreende uma gama de ações desenvolvidas pela Arce junto à Coelce, por meio do acompanhamento, vistorias e levantamento de informações. O aperfeiçoamento contínuo dos padrões de eficiência, segurança, continuidade e atualidade com os quais o serviço é prestado pela Concessionária, visando sempre a melhoria da qualidade da energia elétrica fornecida ao consumidor cearense, é o objetivo da Arce.

As ações de fiscalização da qualidade do fornecimento de energia, previstas no Plano Anual de Atividades e Metas, pactuado no âmbito do Convênio Aneel-Arce, abrangeram, dentre outros, os seguintes pontos :

- Conservação dos ativos existentes nas subestações da Coelce
- Verificação dos níveis de tensão do fornecimento
- Acompanhamento dos indicadores de continuidade (DEC / FEC)
- Fiscalização dos aspectos de segurança do sistema elétrico
- Análise de acidentes no setor elétrico

As tabelas 06 e 07 abaixo listam respectivamente as ações de fiscalização da qualidade do fornecimento de energia elétrica realizadas pela Arce junto à Coelce em 2006, e as não-conformidades encontradas, bem como as recomendações e determinações feitas à Concessionária.

Tabela 06: Fiscalização do fornecimento de energia da Coelce - Ações de fiscalização realizadas pela Arce em 2006.

Nº	ABRANGÊNCIA	TIPO	PROCESSO
1	Acidente fatal envolvendo eletricista terceirizado.	Emergencial	PCEE/CEE/003/2006
2	Programa de Combate ao desperdício de Energia Elétrica e Programa de Pesquisa e Desenvolvimento.	Programada	PCEE/CEE/004/2006
3	Acidente fatal envolvendo eletricista terceirizado.	Emergencial	PCEE/CEE/005/2006
4	Verificação dos Indicadores de continuidade coletivos DEC e FEC.	Programada	PCEE/CEE/006/2006
5	Gerência de Distribuição de Sul e Gerência de Perdas.	Programada	PCEE/CEE/010/2006
6	Gerência de Distribuição de Norte e Gerência de Perdas.	Programada	PCEE/CEE/018/2006
7	Gerência de Distribuição de Fortaleza e Gerência de Perdas.	Programada	PCEE/CEE/022/2006
8	Acidente fatal envolvendo eletricista terceirizado.	Emergencial	PCEE/CEE/024/2006
9	Níveis de tensão da subestação do município de Itatira.	Programada	PCEE/OUV/700/2006

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Tabela 07: Não-conformidades, determinações e recomendações resultantes das ações de fiscalização da qualidade do fornecimento de energia elétrica da Coelce, realizadas pela Arce em 2006.

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NÃO-CONFORMIDADES	DETERMINAÇÕES	RECOMENDAÇÕES
RF/CEE/0001/2006	1	-	-
RF/CEE/0002/2006	1	1	-
RF/CEE/0004/2006	1	-	-
RF/CEE/0005/2006	-	-	1
RF/CEE/0007/2006	1	-	1
RF/CEE/0009/2006	3	4	-
RF/CEE/0010/2006	5	6	1
RF/CEE/0012/2006	1	-	-
	13	11	3

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.

* Os números de referência usados nos relatórios de fiscalização não necessariamente correspondem aos números usados nos processos de fiscalização.

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Conservação dos ativos existentes nas subestações

Tem por objetivo avaliar a conservação, operação e segurança das instalações das subestações utilizadas pela Coelce, nos termos da regulamentação vigente, em especial o Contrato de Concessão e demais normas do setor.

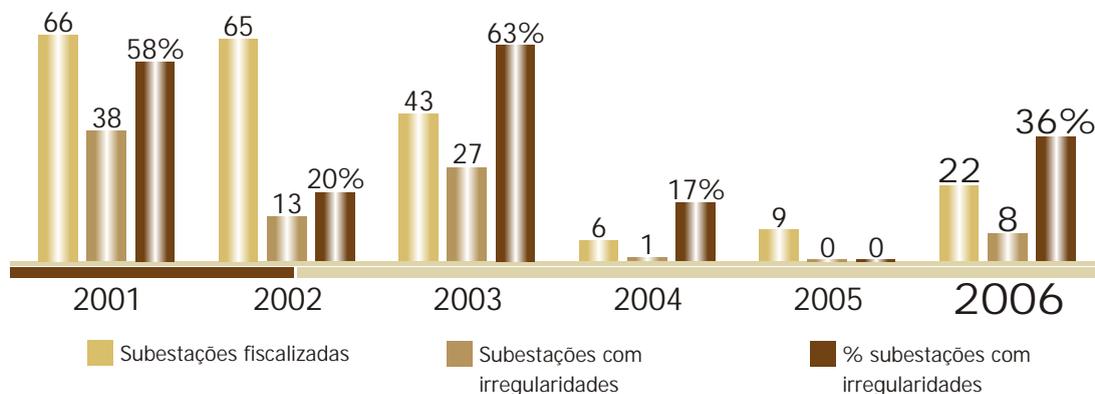
A Tabela 08 mostra as subestações da Coelce fiscalizadas pela Arce em 2006. O gráfico 14 demonstra o número de subestações inspecionadas anualmente em comparação com aquelas em que foi identificado algum tipo de irregularidade.

Tabela 08: Subestações da Coelce fiscalizadas pela Arce em 2006.

Nº	SUBESTAÇÃO	Nº	SUBESTAÇÃO	Nº	SUBESTAÇÃO
1	BMS - Bonsucesso	10	MRC - Marco	19	BFG - Barra do Figueireido
2	MDM - Mondubim	11	ACA - Acaraú		
3	CCA - Caucaia	12	CND - Canindé	20	ART - Aracati
4	AGF - Água Fria	13	BVG - Boa Viagem	21	JGA - Jaguaruana
5	PCM - Pecém	14	IBP - Ibiapina	22	ICP - Icapuí
6	MSJ - Messejana	15	INH - Inhuçu		
7	CLN - Coluna	16	ACP - Acopiara		
8	PCJ - Pacajus	17	MBC - Mombaça		
9	UMR - Umirim	18	SNP - Senador Pompeu		

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Gráfico 14: Evolução das fiscalizações nas subestações da Coelce realizadas pela Arce no período de 2001 a 2006.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Vale destacar que em virtude do contingenciamento sistemático dos recursos destinados à fiscalização dos serviços públicos de eletricidade repassados pela Aneel à Arce, houve redução no número de subestações fiscalizadas nos anos de 2003 a 2006. O último exercício mostrou um aumento na quantidade de irregularidades nas subestações, embora não tenham sido encontrados, em sua maioria, problemas graves. Entretanto poderá ser um reflexo na diminuição da presença do Agente Regulador ao longo desses anos.

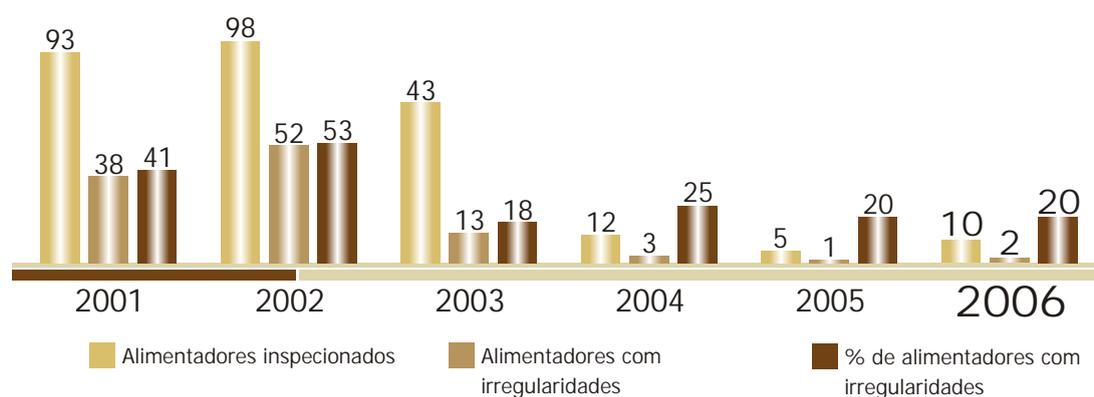
Verificação dos níveis da tensão de fornecimento

A tensão é um aspecto do fornecimento de energia elétrica, que se realizado fora dos padrões aceitáveis, ocasiona uma série de transtornos aos consumidores e problemas aos equipamentos por eles utilizados. Vale ressaltar que a vida útil e o funcionamento adequado desses equipamentos depende em grande proporção da tensão de fornecimento da energia. Para chegar aos usuários no nível adequado, a tensão passa por uma série de transformações, sendo reduzida para 13.800 Volts nas subestações da Coelce e disponibilizadas nessa voltagem em

circuitos alimentadores de média tensão. Posteriormente sofre nova redução, desta vez nos transformadores instalados em alguns postes, para 380/220 Volts.

O objetivo da verificação dos níveis de tensão secundária de distribuição (380/220V) é comparar os valores da tensão fornecida pela concessionária com aqueles estabelecidos na Regulamentação Aneel Nº 505, de 26 de novembro de 2001. Para tanto, a Arce inspeciona os circuitos alimentadores de média tensão da Coelce. O Gráfico 15 descreve a quantidade de alimentadores inspecionados, bem como o percentual de irregularidades encontradas.

Gráfico 15: Evolução das inspeções realizadas pela Arce nos circuitos alimentadores do sistema elétrico da Coelce, no período de 2001 a 2006.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Acompanhamento dos índices de continuidade DEC e FEC

Os indicadores DEC (Duração Equivalente de Interrupções por Consumidor) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupções por Consumidor) estão disciplinados no contrato de concessão firmado entre a Coelce e a União. Nele estão dispostos, divididos por localidade, padrões de DEC e FEC para o Estado do Ceará.

O indicador DEC anual avalia quanto tempo (horas/minutos), em média, os consumidores de energia elétrica tiveram o fornecimento interrompido durante um ano. Por sua vez, o indicador FEC anual revela quantas vezes durante um ano, em média, os consumidores tiveram interrupção no fornecimento.

A redução nesses indicadores significa uma clara melhoria no fornecimento de energia elétrica aos usuários. Vale ressaltar que atualmente os níveis de DEC e FEC apurados revelam um progresso significativo ao longo dos últimos anos como demonstram os gráficos 16 e 17.

Gráfico 16: DEC

■ Duração Equivalente de Interrupções por Consumidor (DEC)

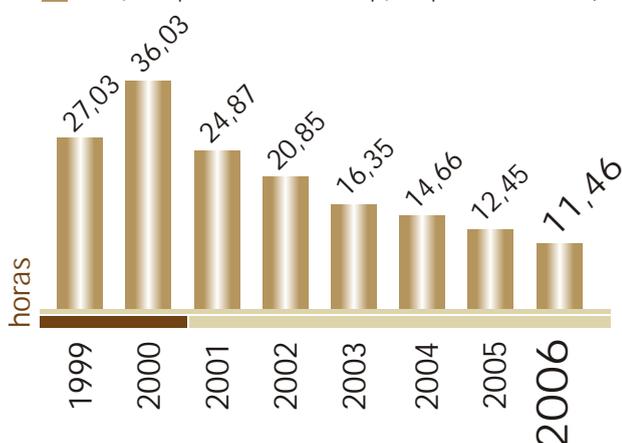
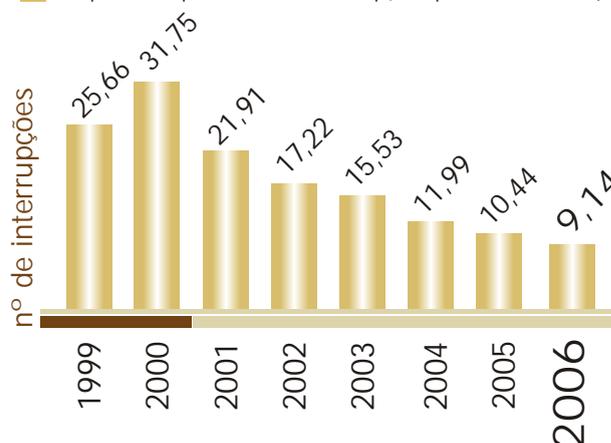


Gráfico 17: FEC

■ Frequência Equivalente de Interrupções por Consumidor (FEC)



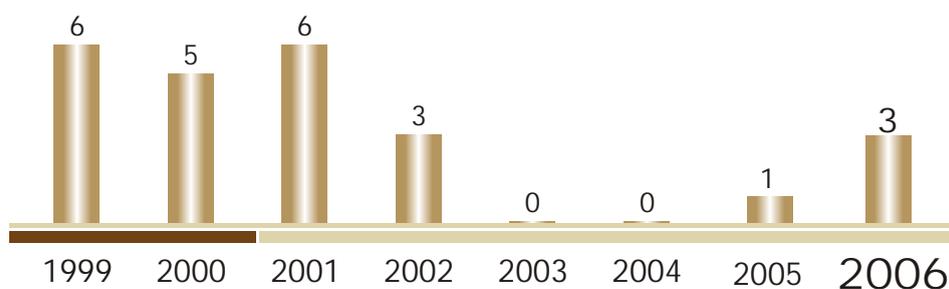
Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Fiscalização dos aspectos de Segurança e análise de acidentes no setor elétrico

De 1999 a 2001, o número de acidentes fatais envolvendo funcionários próprios da Coelce e de prestadoras de serviços situou-se em um patamar elevado. A partir de 2002, houve redução expressiva não tendo sido registrado em 2003 e 2004 qualquer ocorrência. Todavia em 2005 e 2006 voltaram a acontecer acidentes, o que sinaliza à Arce a necessidade de contínua fiscalização quanto a esse item.

A importância da fiscalização desse item é notória, primeiro por se tratar de vidas humanas, e em segundo lugar por permitir a avaliação das causas que motivaram os acidentes, e a partir dessa análise determinar medidas necessárias para que não mais ocorram. O gráfico 18 abaixo apresenta a evolução do número de acidentes fatais ocorridos no período de 1999 a 2006, envolvendo funcionários e terceirizados da Coelce.

Gráfico 18: 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.



Autos de infração

O objetivo da atuação da Arce é claramente o aperfeiçoamento do serviço prestado pela Concessionária, buscando o desenvolvimento do setor elétrico no Estado, bem como o equilíbrio das relações entre a Empresa e os consumidores. Para isso a Arce realiza continuamente ações de fiscalização que podem motivar a emissão de autos de infração contra a Concessionária. Esta, caso queira, pode recorrer à Aneel como última instância administrativa. A tabela 09 especifica os autos de infração com aplicação de multas emitidos pela Arce junto à Coelce. Convém notar que os autos de infração listados na tabela abaixo, não necessariamente originaram-se de ações realizadas em 2006, podendo ser oriundos de exercícios anteriores.

Tabela 09: 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/001/2006**	17/01/2006	16.177,04	Fiscalização no Departamento de Religação e Corte Comercial
AI/CEE/002/2006**	09/02/2006	64.708,16	Fiscalização nos Departamentos da Região Metropolitana e Fortaleza
AI/CEE/003/2006**	14/02/2006	19.463,55	Fiscalização Técnica na GEDISF
AI/CEE/004/2006*	03/04/2006	271.975,93	Fiscalização Comercial aos CATs de Itapajé e Itapipoca
AI/CEE/005/2006*	18/04/2006	453.293,28	Acidente Fatal em Itapipoca
AI/CEE/006/2006***	08/08/2006	286.014,02	Avaliação dos índices DEC e FEC em Itatira
AI/CEE/007/2006*	11/10/2006	177.460,46	Fiscalização realizada no Departamento Comercial Sul
AI/CEE/008/2006*	30/10/2006	130.760346	Acidente Fatal ocorrido com eletricitista terceirizado
TOTAL (R\$)		1.419.852,80	

Legenda: * Processo concluído
 ** Processo em fase de recurso na Aneel
 *** Processo em andamento na Arce

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Relacionamento entre o usuário e a concessionária

O equilíbrio nas relações entre a empresa concessionária e os consumidores de energia elétrica é muito significativo para o desenvolvimento do setor. Considerando a enorme quantidade de clientes, aproximadamente 2,5 milhões, e a complexidade envolvida na prestação do serviço, algumas vezes ocorrem conflitos. A Arce atua preferencialmente estimulando o entendimento entre as partes.

A Ouvidoria da Agência recebe pedidos de informações, consultas sobre assuntos referentes à prestação do serviço, reclamações e denúncias. Inicialmente, todos os usuários são orientados a efetuar a reclamação na própria concessionária, porém quando este entende que a empresa não resolveu ou encaminhou de forma adequada o

problema, a Ouvidoria da Arce registra a demanda do usuário e passa a empreender esforços no sentido de mediar uma solução para o caso. Para isso, a Ouvidoria realiza ações que vão desde a solicitação de esclarecimentos à Coelce, até a realização de sessões de mediação de conflitos com a participação das partes envolvidas. Contudo, caso não seja possível chegar a um acordo, instaura-se um processo administrativo, que após analisado pela Coordenadoria de Energia Elétrica da Agência, vai a julgamento pelo Conselho Diretor da Instituição, que dará ganho de causa, total ou parcialmente a uma das partes, cabendo ainda recurso administrativo à Aneel.

A tabela 10 discrimina a evolução das solicitações feitas à Ouvidoria da Arce pelos consumidores de energia elétrica, no período de 2001 a 2006. Conforme o teor, as solicitações dos consumidores à Ouvidoria da Arce são classificadas em reclamações, denúncias, consultas e orientações.

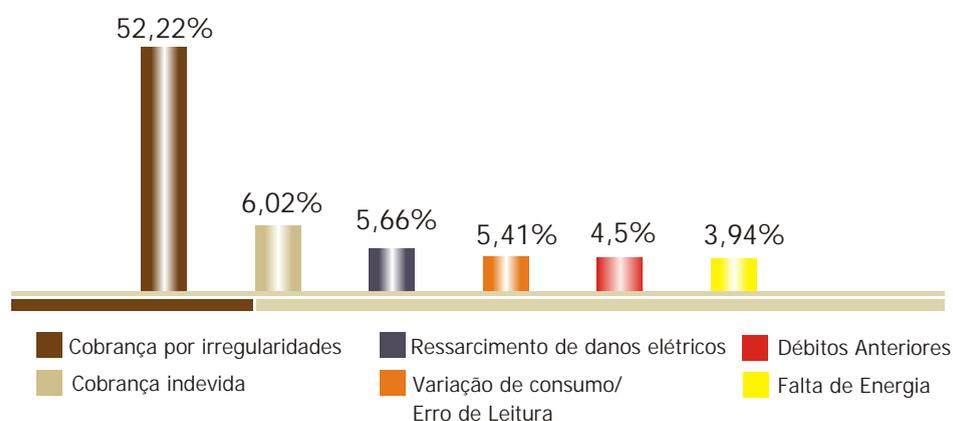
Tabela 10: Evolução das solicitações feitas à Ouvidoria da Arce, referente ao setor de Energia Elétrica.

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
2006	2.122	75.250	77.372

Fonte: Ouvidoria da Arce.

Dentre os motivos que levaram os usuários de energia elétrica a procurar a Ouvidoria da Arce em 2006, destaca-se o problema da cobrança por irregularidade, que ocorre quando a concessionária supostamente detecta alguma irregularidade relacionada ao consumo da unidade consumidora. O usuário, ao discordar da alegada irregularidade, efetua reclamação junto à Ouvidoria da Arce sobre o caso. Vale destacar que em 2006 a maior parte desses processos de cobrança por irregularidade está associada a eventos de desvio, fraude e furto de energia, ocorrência que tem crescido nos últimos anos. O gráfico 19 abaixo demonstra os motivos que mais deram origem às reclamações dos usuários registradas na Ouvidoria da Arce.

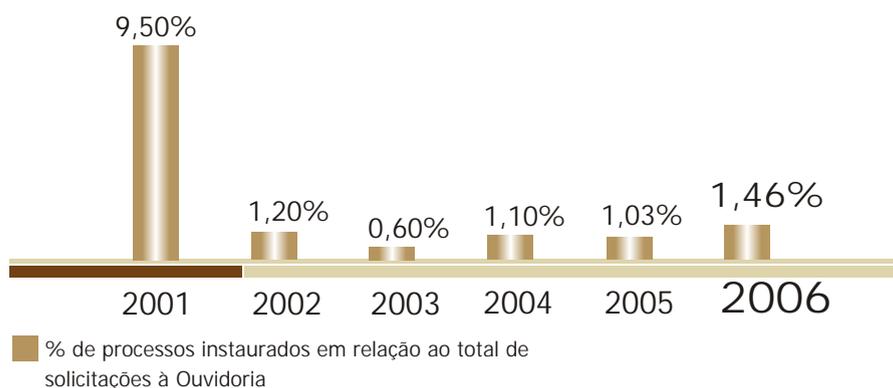
Gráfico 19: Reclamações mais freqüentes no setor de Energia Elétrica durante o ano de 2006.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Quando uma solicitação é recebida na Ouvidoria, os técnicos da Agência procuram agir no sentido de solucionar o problema da forma mais rápida pela via do entendimento. Todavia quando isso não é possível, é necessário que um processo administrativo seja instaurado. Em 2006 o percentual de processos abertos em relação ao total de solicitações feitas à Ouvidoria foi de 1,46%, um pequeno aumento em relação ao ano anterior, possivelmente relacionado ao incremento do número de casos de fraude e furto de energia. O gráfico 20 abaixo mostra ao longo do período de 2001 a 2006, esses percentuais.

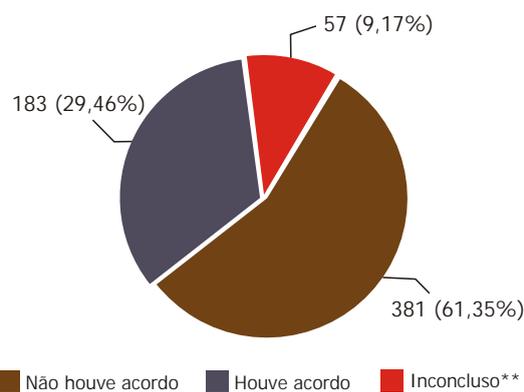
Gráfico 20: Evolução do número de processos em relação ao total de solicitações no setor de Energia Elétrica.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Ainda quando os processos administrativos são instaurados, a Arce continua buscando uma solução consensada para dirimir o conflito, valendo-se da realização de sessões de mediação, onde um técnico da Agência, na presença de representantes da Coelce e do consumidor, atua como mediador estimulando as partes ao entendimento. O Gráfico 21 demonstra os resultados obtidos pelas reuniões de mediação em 2006.

Gráfico 21: Reuniões de Mediação realizadas pela Arce em 2006, referentes ao setor de Energia Elétrica



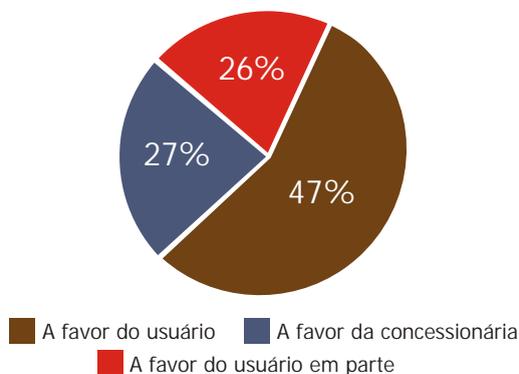
** Inconcluso: Ocorre quando durante a reunião de mediação não se chega a uma conclusão definitiva, podendo ser agendada uma nova audiência.

Fonte: Ouvidoria da Arce.

Finalmente quando todos os esforços, visando uma solução do conflito entre consumidor e concessionária pela via do entendimento, não conseguem obter êxito, o caso é levado ao julgamento por parte do Conselho Diretor da Arce, tendo antes passado pela análise das áreas técnica e jurídica da Instituição. O Conselho Diretor então julga o

mérito da questão, a favor de uma das partes, total ou parcialmente, cabendo recurso à Aneel.

Gráfico 22: Decisões da Arce quanto aos processos instaurados no setor de Energia Elétrica durante o ano de 2006.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Análise do Setor

Um serviço público de energia elétrica de qualidade é essencial para o desenvolvimento sócio-econômico do Estado do Ceará. As perspectivas de crescimento econômico, bem como de bem-estar da população, passam também pela melhoria e desenvolvimento do Setor Elétrico. Nos tópicos a seguir procura-se proceder uma análise resumida do Setor, evidenciando os progressos obtidos decorrentes de uma série de fatores, dentre eles, a atuação da Arce, além de uma breve descrição acerca dos pontos críticos, as perspectivas e as sugestões de melhoria.

Progressos obtidos

A Arce, através de suas atividades de fiscalização, tem buscado garantir o cumprimento dos dispositivos legais estabelecidos para o setor elétrico e estimular a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela concessionária para que sejam atendidas as necessidades dos seus consumidores.

A evolução do serviço prestado guarda relação direta com o volume de capital investido nos ativos necessários à prestação do serviço. As tabelas 11, 12 e o gráfico 23 evidenciam a evolução dos valores investidos no Setor.

Tabela 11: Evolução dos investimentos nos ativos operados pela Coelce no período de 1998 a 2006.

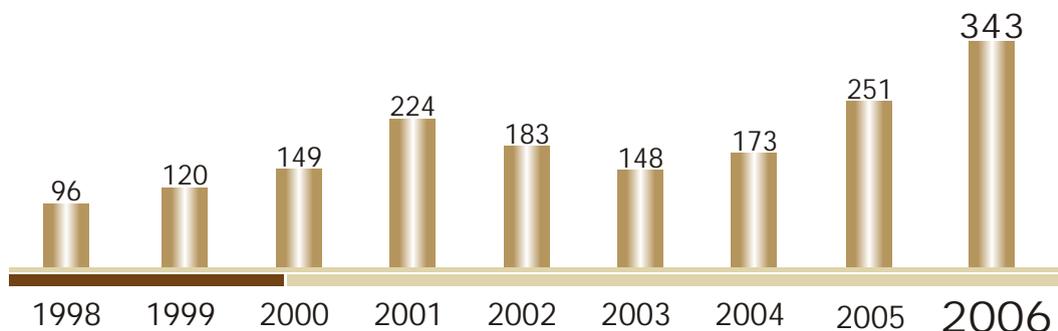
R\$ MILHÕES	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Investimentos	90	120	149	224	183	148	173	251	343
Contribuições de terceiros / Subvenções	(40)	(34)	(15)	(12)	(27)	(23)	(19)	(49)	(89)
Investimento líquido	56	86	134	212	156	125	154	202	254

* A partir de 2005, passou a contemplar a variação de estoques e provisões para investimento.

Fonte: Coelce.

O volume de investimentos aumentou **36,6%** em relação a 2005, totalizando aplicações na ordem de **R\$ 343** milhões.

Gráfico 18: Evolução dos investimentos nos ativos operados pela Coelce no período de 1998 a 2006.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Tabela 12: Evolução do Sistema Elétrico de 2001 a 2006.

EVOLUÇÃO DO SISTEMA ELÉTRICO	UNIDADE	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Distribuição	km	68.720	76.106	79.067	80.359	90.587	92.141
Transmissão	km	3.042	3.487	3.653	3.787	3.823	3.852
Subestações	unid	79	86	88	88	90	93
Cap. Instalada	MVA	1.774	1.833	1.886	1.942	1.987	2.066

Fonte: Coelce.

Ao longo dos anos, têm sido observado progressos na qualidade da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica pela concessionária. A evolução de 1999 a 2006 nos indicadores de continuidade DEC e FEC, de certa forma, sintetizam os avanços obtidos na prestação do serviço. De acordo com os quadros e gráficos apresentados pode-se constatar, dentre outros :

- Significativo aumento dos investimentos, tais como em subestações, e conseqüentemente dos ativos empregados na distribuição de energia.
- Melhoria significativa da qualidade do fornecimento de energia, conforme demonstrado nos índices de continuidade DEC e FEC.
- Regularização dos níveis de tensão de diversos alimentadores primários de distribuição
- Aperfeiçoamento do sistema de atendimento aos clientes, com aumento das posições de teleatendimento, e informatização de todas os postos de atendimento da Concessionária
- Criação da Ouvidoria da Concessionária

Pontos Críticos

No que tange às atividades exercidas pela Arce, já descritas nos itens anteriores do presente relatório, através das quais foram identificadas várias transgressões ao contrato de concessão e à legislação setorial pertinente, no serviço prestado pela Coelce, vimos que, apesar do esforço empreendido pela Concessionária e das importantes melhorias alcançadas, algumas dessas irregularidades se repetiram nos exercícios subseqüentes, levando a Arce a determinar novas medidas de correção a cada fiscalização, com agravamento das penalidades aplicadas ao agente.

Os serviços em que referidas incorreções ocorreram com reincidência referem-se aos seguintes tópicos: inadequação da infra-estrutura de atendimento ao cliente nas agências e pontos de serviços; erro de classificação tarifária, notadamente quanto às subclasses baixa renda e rural; cobrança irregular de taxa de religação; cobrança indevida em processos resultantes da lavratura de fraude; erro no cálculo da participação financeira da concessionária em obras de terceiros; descumprimento dos prazos nos serviços de religação, tanto normal quanto de urgência; cobrança indevida de serviço de religação; corte indevido no fornecimento de energia; irregularidades na análise de processos de ressarcimento de danos; descumprimento dos prazos de entrega de orçamento e início de obras decorrentes de pedidos de ligações novas; atraso no atendimento a pedido de ligações novas; erros de faturamento por cobrança de taxa mínima sem fornecimento; erros de faturamento após substituição de medidores.

Das não-conformidades citadas, destaca-se o elevado percentual de incorreções constatado nos refaturamentos da Concessionária relacionados a Termos de Ocorrência (TO), após análise de reclamações desses processos no âmbito da Arce. Nos exercícios de 2005 e 2006, por exemplo, os processos que tratam de reclamações inerentes à Termos de Ocorrência atingiram, respectivamente, a marca de 528 e 897 processos, o que corresponde a 71% e 79% do total de processos gerados na Ouvidoria desta Agência. Nesse período, a análise desses processos pela Arce, referidas às amostras de 119 e 92 processos, extraídas do universo de termos de Ocorrência de 2005 e 2006, respectivamente, demonstrou que o erro percentual no refaturamento procedido pela Coelce, em decorrência de termos de ocorrência, saltou de 59,8% para 71,5%.

Um outro ponto crítico refere-se ao percentual de processos de ressarcimento de danos elétricos que são indeferidos sem comprovação da inexistência denexo causal entre o dano reclamado e a ocorrência de perturbação no sistema da Concessionária. No exercício de 2004, verificou-se um percentual de 14,10% de processos que foram indeferidos pela Concessionária mesmo havendo nexode causalidade entre o dano reclamado e a ocorrência registrada no sistema da distribuidora. A Concessionária conseguiu reverter esse quadro no ano de 2005, reduzindo o percentual de indeferimentos incorretos para 6,3%. Já em 2006 esse percentual voltou a se elevar ocupando o patamar de 17,81% de processos indeferidos em que houve nexode causalidade entre o dano reclamado e a ocorrência de perturbação no sistema da distribuidora.

Ainda com relação as incorreções que apresentaram reincidência durante as ações de fiscalização da Arce, destaca-se, na área de qualidade do fornecimento, as irregularidades verificadas na conservação dos ativos das subestações de 69/13,8 kV. No exercício de 2004, o percentual de subestações que apresentou irregularidades nesse aspecto havia decrescido dos 63% registrado em 2003 para 17%, chegando a não apresentar irregularidade em 2005. Já em 2006, referido percentual se elevou para 36%, denotando um retrocesso da Concessionária na conservação dos ativos dessas subestações.

Nesse contexto vemos com preocupação o contingenciamento sistemático dos recursos destinados à fiscalização dos serviços de eletricidade, haja vista que na medida em que essa prática conduz à redução no escopo do Plano de Atividades e Metas conveniado com a Aneel mais setores da Concessionária deixarão de ser fiscalizados, diminuindo a presença do agente regulador com reflexos negativos para a melhoria da qualidade do serviço delegado.

Perspectivas

Na visão atual dos especialistas em energia elétrica, há uma tendência crescente de relações cada vez mais complexas nos segmentos de Geração, Transmissão e Distribuição, que compõem o Setor Elétrico Nacional, de forma que uma exigência cada vez maior de regulamentos e normas, igualmente mais complexas e específicas, deverá ocorrer a médio prazo para atender às necessidades dos diversos agentes envolvidos.

Nesse contexto, os agentes reguladores assumirão uma importância cada vez mais relevante, posto que a sua função assegura não só a melhoria da qualidade dos serviços concedidos, mas também a busca pela eficiência energética na exploração dessa atividade, de forma a garantir ao país um desenvolvimento sustentável.

Face ao exposto, é de se esperar que as Agências Reguladoras tendam a evoluir por força do crescimento do mercado de energia e sua complexidade, em que se incluem os desafios futuros de demanda e oferta de energia; o desenvolvimento de novas tecnologias na produção mais econômica desse insumo; a fundamentação de condições favoráveis para que o mercado de energia se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade, incluindo-se nesse contexto os programas de co-geração, programas energéticos de integração do sistema elétrico, gestão ambiental dos novos sistemas energéticos; universalização do acesso à energia; modicidade das tarifas e a modernização da legislação e regulamentação do setor energético nacional.

Sugestões de Melhoria

A experiência vivenciada nesses primeiros anos de atividade regulatória tem sido marcada por desafios importantes. É fundamental que o modelo que instituiu as agências reguladoras para desempenharem o papel do Estado na defesa dos interesses da sociedade junto aos prestadores dos serviços públicos seja fortalecido e suas regras respeitadas. Assim, não se pode restringir, sem que disso advenha prejuízos para os consumidores, os recursos destinados à regulamentação e à fiscalização que operam no sentido de garantir a oferta de energia ao mercado e a melhoria continuada na qualidade dos serviços prestados.

Por essa ótica, o freqüente contingenciamento das receitas das agências reguladoras, procedimento que se constitui em desvio de finalidade dos recursos dessas autarquias, conduz ao cerceamento de suas ações e de sua eficiência com reflexos negativos para a manutenção da qualidade dos serviços concedidos.

Torna-se necessário manter-se um fluxo de recursos adequado para a efetivação dos processos de descentralização das atividades para as Agências Reguladoras, com origem na taxa de fiscalização de cada Estado da federação, sem a interferência de contingenciamentos.

No que se refere à regulamentação do setor elétrico, é relevante que o seu aprimoramento seja continuado e inovador, incluindo critérios de avaliação previamente discutidos com os diversos agentes do setor. Exemplificando, no processo de análise e avaliação dos resultados de uma ação de fiscalização, faz-se indispensável utilizar-se de critérios que permitam inferir o desempenho do serviço fiscalizado, estabelecendo-se, onde for possível, limites mínimos que caracterizem a adequação dos mesmos. Dever-se-iam estabelecer indicadores de qualidade os quais delimitariam os índices aceitáveis para atividades como: atendimento nas agências; serviços de ligação nova, religação normal, de urgência ou por corte indevido; inspeção de fraude; serviço de faturamento e entrega de contas de energia; serviço de leitura; dentre outros. Neste sentido seria correto sugerir estudos para a definição dos parâmetros que permitiriam mensurar com objetividade a adequação de determinados serviços prestados pela Concessionária na área de fornecimento de energia e mais ainda na área da comercialização.



Fortaleza iluminada
(Praia de Itacema).



ARCE

Relatório Anual
2006

Saneamento Básico

Entendendo o Setor

O Serviço Público de Saneamento Básico compreende as atividades de abastecimento de água potável encanada, bem como a coleta e o tratamento de esgotos. Considerando a relevância desse serviço para a saúde das pessoas e para a preservação do meio-ambiente, fica fácil concluir pela sua necessidade e importância no desenvolvimento sócio-econômico da população.

Dada a inviabilidade econômica de se estabelecer mais de uma rede de água e esgoto para atender a um mesmo contingente populacional, o serviço de saneamento básico toma a forma de atividade econômica monopolista. Outra característica desse setor é a necessidade de elevados investimentos em obras para o aperfeiçoamento e expansão do serviço, cujo tempo de retorno do capital investido é de longo prazo. No Brasil, historicamente tem sido significativa a presença de empresas estaduais operando no Setor, embora algumas cidades mantenham entidades próprias na operação do serviço, e outras ainda o façam por meio de empresas privadas.

A Constituição Federal estabelece claramente em alguns casos a titularidade dos serviços públicos, como é o serviço de Energia Elétrica, cuja competência é da União, mas não é explícita em relação aos serviços de água e esgoto, o que deu margem durante muito tempo a interpretações divergentes em sistemas integrados, cuja operação abrange mais de uma cidade, sobre quem seriam os titulares do serviço, se os municípios ou os estados.

Em janeiro de 2007, finalmente, após muitos anos de discussão, foi aprovada a Lei Federal 11.445, que estabelece as diretrizes nacionais para o setor de saneamento básico no Brasil. Nesse contexto o conceito de saneamento básico foi ampliado para abranger não apenas o abastecimento de água potável e o esgotamento sanitário, mas também o manejo de resíduos sólidos, a limpeza urbana, o manejo e a drenagem das águas pluviais urbanas.

Em relação à polêmica da titularidade do serviço, o novo texto legal optou por não definir expressamente o titular, prevendo a opção da delegação da organização, regulação, fiscalização e prestação dos serviços a órgãos ou entidade de outros entes da federação. No que diz respeito à regulação, esse encaminhamento estabelece as condições para que as agências reguladoras possam atuar nesse novo cenário.

Espera-se, nesse novo contexto, que a atividade de regulação propicie os requisitos de transparência, necessária para um maior controle social, e segurança jurídica, a fim de estimular um maior volume de investimentos, necessários à evolução e expansão dos serviços prestados aos consumidores.

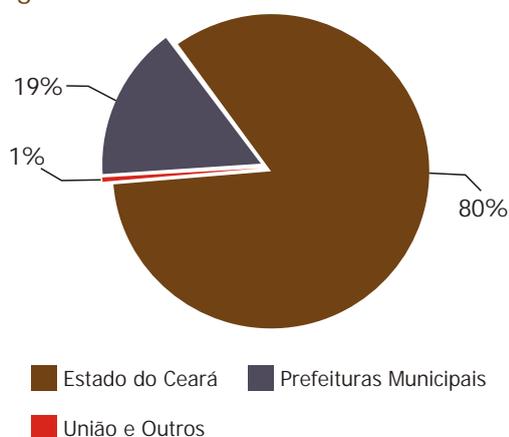
O perfil do mercado e da concessionária

No Estado do Ceará a operação do serviço na maior parte dos municípios é feita pela Cagece - Companhia de Água e Esgoto do Ceará, restando algumas cidades onde a execução dos serviços está a cargo de autarquias ou empresas municipais.

A Cagece é uma sociedade de economia mista de capital aberto cuja participação societária está representada no gráfico 01. A gestão operacional da Cagece é estruturada por meio de Unidades de Negócios, divididas entre Sistema Integrado da Capital e o interior do Estado, correspondendo aproximadamente às bacias hidrográficas dos principais rios do Ceará. O gráfico 02 demonstra as unidades de negócios da Cagece e suas cidades-sede.

A Cagece está presente hoje em **149 municípios** do Estado,
abastecendo uma população de **5,7 milhões de pessoas**.

Gráfico 01: Composição societária da Cagece.



Fonte: Cagece.



A Cagece está presente hoje em 149 municípios do Estado, abastecendo uma população de 5,7 milhões de pessoas, por meio de uma rede de distribuição de água que totaliza 8.827 km, proporcionando um índice de cobertura com abastecimento de água no Estado de 96,1%. Já o serviço de esgotamento sanitário operado pela Companhia compreende aproximadamente 353 mil ligações de esgoto, em uma rede coletora com extensão de 3.505 km. No Estado o índice de cobertura com a coleta de esgoto é de 33,5%.

No exercício de 2006, a Cagece apresentou uma receita bruta de aproximadamente 430 milhões e um lucro líquido de aproximadamente 52 milhões, valores aproximados 13% e 48% superiores aqueles registrados no ano anterior.

O Contrato de Concessão

A Cagece mantém com cada município onde executa o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário um contrato de concessão. Esses contratos variam em alguns aspectos, mas de forma geral determinam o prazo, as obrigações das partes, e em alguns casos as metas vinculadas à prestação dos serviços. Também vale ressaltar que de todos os municípios operados pela Cagece, em 83 deles, o contrato de concessão prevê a participação da Arce como órgão regulador.

Atuação da Arce no setor de Saneamento Básico

A Arce atua desde setembro de 2001 no Setor de Saneamento Básico, tendo alcançado posição destacada na regulação do Setor. Suas atividades iniciaram com a celebração do Convênio N° 20, firmado entre a Agência, a Cagece e a Seinfra - Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará.

Inicialmente a Atuação da Arce abrangia todos os municípios operados pela Cagece, mas em 2006 foi assinado termo aditivo ao Convênio N° 20, prorrogando o seu prazo até dezembro de 2008, e excluindo o município de Fortaleza da área de atuação da Agência, permanecendo os outros 148 municípios.

Conforme previsto nesse convênio, a Arce é responsável por fiscalizar o sistema de abastecimento de água, o sistema de esgotamento sanitário e o atendimento comercial realizado pela Concessionária, além de desenvolver estudos tarifários, elaborar normas para o Setor, bem como realizar o atendimento e a mediação nos casos de conflitos entre os consumidores e a Concessionária. A cada semestre a Arce envia para a Seinfra um relatório prestando contas das ações realizadas no âmbito do Convênio.

Um aspecto a ser notado é que a Agência não dispõe de mecanismos para aplicar multas à Concessionária em caso de descumprimento de suas determinações, em função de não existir previsão específica no Convênio N° 20. Nesses casos, a Arce emite um Termo de Falhas e Transgressões e o envia para a Seinfra. Uma exceção é a cidade de Juazeiro do Norte, pois nesse caso há previsão em lei municipal e no contrato de concessão para o exercício da atividade de regulação, permitindo que esta ocorra de forma mais efetiva, inclusive dotando o órgão regulador de capacidade punitiva.

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 as 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.

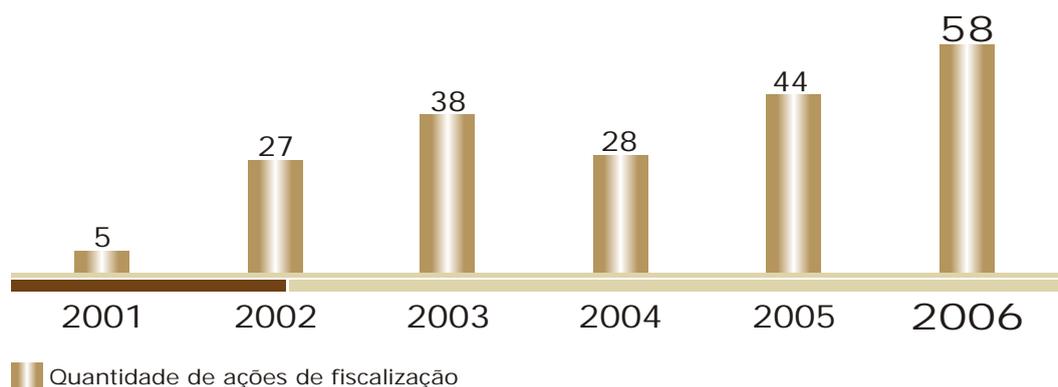
As ações de fiscalização seguem um planejamento e estão atreladas às metas definidas no plano de trabalho do convênio firmado entre a Arce, a Cagece e a Seinfra.

A Fiscalização

As ações de fiscalização consistem na verificação contínua dos serviços regulados, no intuito de apurar se estão sendo efetivamente prestados de acordo com as normas legais e regulamentares. Foram realizadas de setembro de 2001 até dezembro de 2006, 200 fiscalizações técnicas iniciais nos serviços prestados pela Cagece, abrangendo 148 dos 149 municípios do Estado do Ceará operados pela Cagece, ficando de fora somente o município de Salitre, cuja operação do sistema fora recém transferida pela prefeitura à Cagece.

O gráfico 02 abaixo mostra a evolução anual das ações de fiscalização realizadas pela Arce no setor de Saneamento Básico no período de 2001 a 2006.

Gráfico 02: Evolução Anual das ações de fiscalização.



Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

De 2001 a 2006, já foram realizadas **200 ações de fiscalização** nos serviços prestados pela Cagece.

Nas 58 ações de fiscalização empreendidas em 2006 no setor de Saneamento, a Arce encontrou não-conformidades, fez recomendações e determinações conforme especificado na tabela 01 abaixo:

Tabela 01: Resumo do resultado das ações de fiscalizações da Arce iniciadas em 2006.

ÁREA	CONSTATAÇÃO	DETERMINAÇÃO	NÃO-CONFORMIDADE	RECOMENDAÇÃO
Serviços comerciais e de atendimento	249	165	164	12
Controle e qualidade da água	546	99	99	6
Operação e manutenção	638	317	312	44
Pressão e continuidade	95	70	64	1
TOTAL	1258	651	639	63

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

As ações de acompanhamento consistem em auditorias em locais previamente fiscalizados, para aferir o cumprimento das determinações da Agência Reguladora por parte da Concessionária. Em 2006, foram realizadas auditorias de acompanhamento em 47 municípios, conforme a tabela 02 a seguir:

Tabela 02: Auditorias realizadas em 2006 nos municípios fiscalizados pela Arce.

OBJETO DA AÇÃO	MUNICÍPIOS
Atendimento a serviços solicitados	Unidade de Negócio da região oeste da área Metropolitana de Fortaleza.
Serviços e Informações Comerciais	Unidades de Negócio da bacia Metropolitana, da bacia do Curu e litoral e da bacia do baixo Jaguaribe.
Atendimento aos Usuários	Maracanaú, Fortaleza e Caucaia.
Falta de Água	Aquiraz.
Controle de Redução de Perdas	Unidade de Negócio da bacia Metropolitana.
Resíduos de Agrotóxicos no sistema integrado de Ibiapaba	Unidade de Negócio da bacia do Parnaíba.
Termo de Ajustamento de Conduta	Varjota, Tururu, Trairi, Senador Pompeu, São Luís do Curu, São Gonçalo do Amarante, Santa Quitéria, Reriutaba, Quixadá, Pires Ferreira, Piquet Carneiro, Pereiro, Pentecoste, Parambu, Paracuru, Pacoti, Pacajus, Mombaça, Massapé, Itatira, Irauçuba, Ibicuitinga, General Sampaio, Forquilha, Ererê, Cruz, Caridade, Beberibe, Antonina do Norte, Tejuçuoca, Redenção, Potengi, Paraipaba, Ocara, Miraima, Meruoca, Martinópoles, Jaguaretama, Itarema, Itapiúna, Gaiuiba, Groairas, Coreaú, Choró, Capistrano, Assaré, Arneiroz, Araripe, Alcântaras e Itapipoca.

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

Controle e Qualidade da Água Distribuída, Perdas e Cobertura dos Serviços.

Todos esses esforços de fiscalização empreendidos pela Arce são necessários para o monitoramento da qualidade da água fornecida à população. O controle e a qualidade da água são regidos pelo Ministério da Saúde, por meio da Portaria MS 518/2004, que define os padrões mínimos de potabilidade e a quantidade e frequência mínima de amostragem para análise dos padrões de qualidade da água.

Segundo a Portaria MS 518/2004 os indicadores de qualidade e de controle devem ser apurados para cada sistema público de abastecimento de água e comparados individualmente aos padrões mínimos estabelecidos. Desta forma, os resultados dos diversos sistemas de abastecimento de água operados pela Cagece foram analisados, com o objetivo de possibilitar uma avaliação geral da empresa, considerando-se satisfatórios os resultados de cada sistema que sejam iguais ou superiores aos padrões mínimos exigidos.

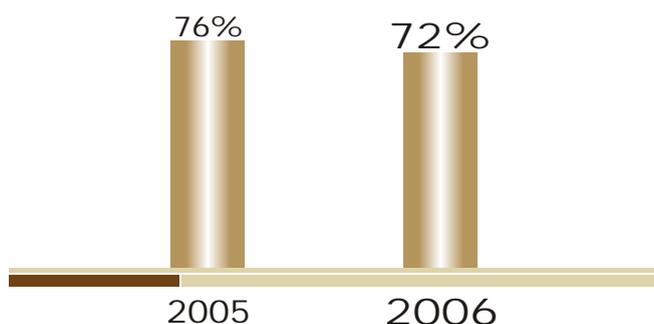
Nos tópicos a seguir comenta-se alguns desses indicadores relativos aos parâmetros turbidez, cloro residual e colimetria, além dos indicadores de perda e cobertura dos serviços

- Turbidez

A turbidez é medida pela presença de pequenas substâncias, como a areia ou microorganismos, como as algas, que se misturam com a água e a torna menos transparente, ocasionando uma aparência nebulosa, esteticamente indesejável. A turbidez pode produzir efeitos significativos sobre o desenvolvimento e crescimento de bactérias, vírus e outros organismos potencialmente perigosos à saúde.

Para a avaliação da qualidade da água, analisou-se o Índice de Qualidade de Turbidez para todos os sistemas da Cagece. Esse índice representa o percentual de análises de turbidez realizadas em amostras coletadas na rede de distribuição do sistema de abastecimento de água, com resultados de acordo com os padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde (o ideal é que seu valor seja de 100%, ou seja, todas as amostras coletadas na rede apresentaram resultados de acordo com o padrão de qualidade). De 2005 a 2006, ocorreu uma pequena queda na média percentual de sistemas em conformidade na qualidade da turbidez de 76% para 72%.

Gráfico 03: Percentual médio de Sistemas em conformidade para o indicador Índice de Qualidade de Turbidez no Sist. De Distribuição (IQADTB).



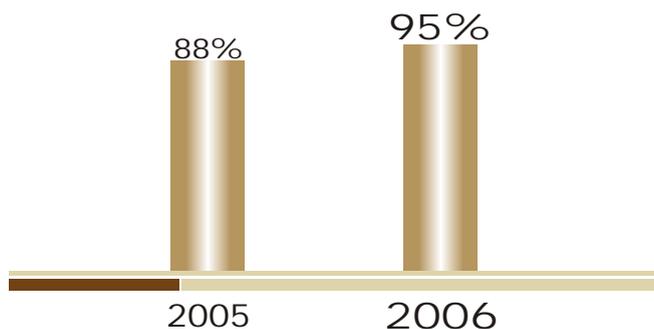
Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

- Cloro Residual Livre

O cloro é o produto químico mais utilizado para a desinfecção da água, pois oferece várias vantagens: facilidade na aplicação, não é perigoso para a saúde e elimina os microorganismos que contaminam a água. Além disso, a aplicação de cloro deixa um resíduo, o qual denomina-se de cloro residual livre, que continua protegendo a água enquanto circula pelas tubulações até chegar às unidades consumidoras. A presença de cloro, desde que em quantidades corretas, é uma garantia da qualidade da água. Para a avaliação foi utilizado o Índice de Qualidade de Cloro Residual Livre, que representa o percentual de análises de cloro residual livre realizadas em amostras coletadas na rede de distribuição do sistema de abastecimento de água com resultados de acordo com os padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde em relação ao número mínimo de amostras obrigatórias (o ideal é que seu valor seja de 100%, ou seja, todas as amostras realizadas apresentaram conformidade com o

padrão exigido). A leitura desse indicador demonstra o salto de melhoria da qualidade da Cagece em relação ao parâmetro cloro residual, tendo em vista que em média, o percentual de sistemas com qualidade dentro dos padrões estabelecidos saltou de 88% em 2005 para 95% em 2006.

Gráfico 04: Percentual médio de Sistemas em conformidade para o indicador Índice de Qualidade de Cloro Residual livre no Sist. de Distribuição (IQADCL).

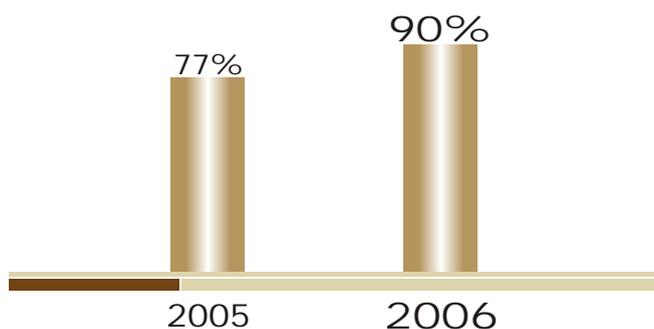


Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

Coliformes Totais

Os Coliformes são um grupo de bactérias muito comuns em esgotos e águas poluídas, classificados em vários gêneros: *Escherichia*, *Citrobacter*, *Enterobacter* e *Klebsiella*, e várias espécies, entre elas a "*Escherichia coli*". A presença desses organismos na água indica risco de contaminação. A determinação direta de organismos patogênicos (causadores de doenças) na água para abastecimento é onerosa, demorada e complexa, por isso adota-se a análise de coliformes totais para determinação da segurança da qualidade bacteriológica da água. A existência de coliformes totais na água, que abrange coliformes presentes nas fezes dos animais, incluindo o homem, e outras bactérias presentes no meio ambiente, não necessariamente indica que a água está contaminada por fezes e organismos patogênicos, mas pode sugerir que o tratamento da água é inadequado, que há contaminação após o tratamento, colocando em dúvida a segurança da qualidade bacteriológica do sistema. Quando se detecta a presença de coliformes totais, novas análises são realizadas na mesma amostra de água, como a pesquisa de presença do coliforme "*Escherichia coli*" ou das Termotolerantes, para aprofundar a verificação do risco de contaminação da água. No gráfico é apresentado o Índice de Conformidade de Coliformes Totais, relação percentual entre o número de amostras conforme o padrão de potabilidade e o total de amostras analisadas no mês. O valor ideal é de 100%, mas nota-se a evolução do controle de qualidade em relação ao parâmetro coliformes totais na rede de distribuição de água, pois do total de sistemas operados pela Cagece, a média de sistemas em conformidade para o parâmetro em 2005 foi de 77%, passando para 90% em 2006.

Gráfico 05: Percentual médio de Sistemas em conformidade para o indicador Índice de Qualidade de Coliformes Totais no Sist. de Distribuição (IQADCT).



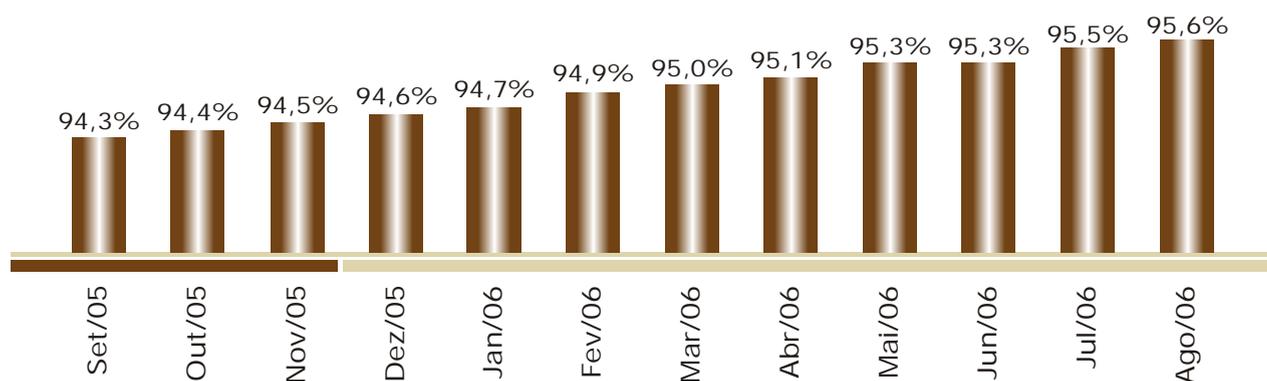
Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

- Perdas

O controle e redução de perdas físicas e não-físicas em sistemas de abastecimento de água é uma das ações estratégicas mais importantes em uma empresa de saneamento, seja por questões ambientais de uso racional dos recursos hídricos, seja por causa das perdas financeiras.

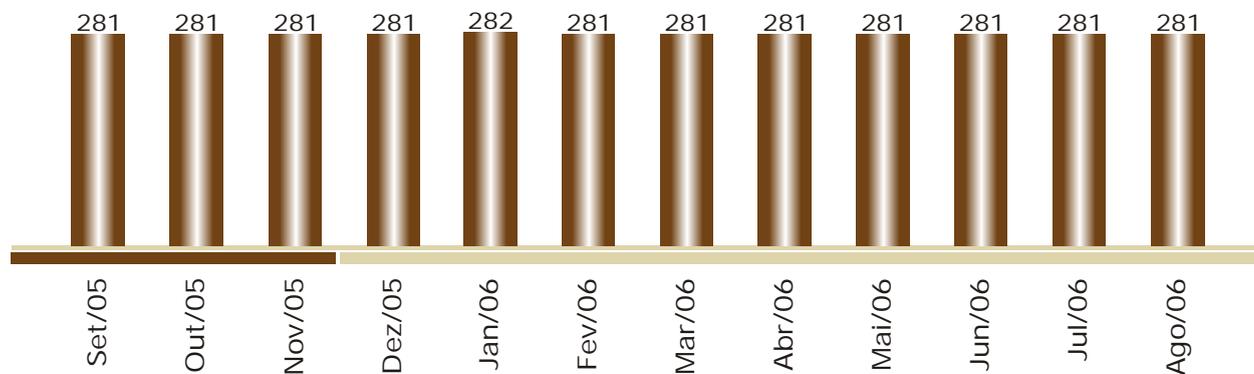
Duas das ações críticas para execução de um programa de gestão de perdas, conforme definido no Programa de Controle e Redução de Perdas da Cagece de dezembro de 2003, são a instalação de macromedidores e micromedidores (hidrômetros) que possibilitam avaliar os volumes transportados e a identificação das perdas em trechos do sistema. Os gráficos 06 e 07 apresentam respectivamente os resultados em relação ao índice nominal de hidrometração e o número de macromedidores instalados. Durante o período de setembro/2005 a agosto/2006 o índice nominal de hidrometração, que corresponde à relação percentual entre o número de micromedidores instalados e o número de ligações reais de água, cresceu continuamente apresentando um aumento de 1,3% no período; enquanto o número de macromedidores instalados permaneceu estável no conjunto de sistemas operados pela Cagece.

Gráfico 06: Índice de Hidrometração Nominal da Cagece no Período de Setembro/2005 a Agosto/2006.



Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico.

Gráfico 07: Número de Macromedidores Instalados nos Sistemas Operados pela Cagece no Período de Setembro/2005 a Agosto/2006.

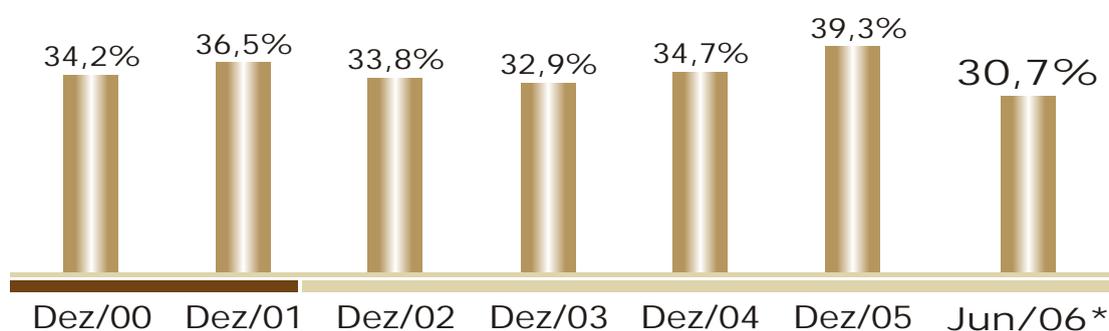


Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico.

São apresentados no gráfico 08 os índices de volume não faturados de água (ou índices de perdas de faturamento) no período de dezembro/2000 a junho/2006. O índice de água não faturada corresponde à razão percentual entre a diferença entre o volume produzido (VP) e o volume faturado (VF), pelo volume produzido (VP), ou seja: Índice de Água Não Faturada = $(VP-VF)/VP$, sendo o índice apurado mensalmente.

Os dados da figura 08 mostram uma redução significativa das perdas de faturamento nos últimos seis meses do período analisado, após aumento das perdas de faturamento em dezembro de 2004 e de 2005. É necessário que a empresa continue priorizando as ações de combate às perdas para que este resultado represente uma tendência positiva na eficiência da prestação dos serviços, uma vez que a falta de continuidade das ações de combate às perdas e ao desperdício de água é recorrente na história do setor de saneamento brasileiro.

Gráfico 08: Perdas de Faturamento da Cagece no Período de Dezembro de 2000 a Junho de 2006.



* A Concessionária não enviou à Arce os dados referentes aos meses de Jul/2006 a Dez/2006.

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

• Cobertura dos Serviços

A universalização do atendimento de água e esgoto é um dos objetivos mais importantes a serem perseguidos nas políticas públicas de saneamento. O índice de cobertura de água ou de esgoto é o percentual de moradores de uma cidade que contam com a rede de abastecimento de água a disposição, ou de esgotamento sanitário respectivamente, estando ou não conectados. A cobertura de água e de esgoto ideal é 100%.

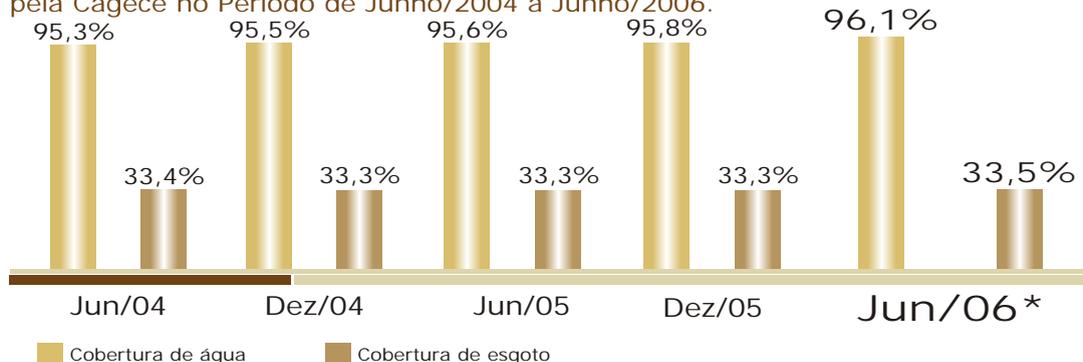
No gráfico 09 é apresentada a evolução dos índices de coberturas das redes de água e de esgoto desde junho de 2004. Nota-se que a cobertura dos serviços de abastecimento de água cresce continuamente, indicando que o crescimento da infra-estrutura de abastecimento de água tem superado inclusive o crescimento da população urbana, e possibilitando o acesso a mais de 95% dessa população.



Instalações da Cagece na cidade de Choró-CE.

O mesmo não pode ser afirmado em relação à cobertura de esgotamento sanitário, cuja infra-estrutura não tem crescido o suficiente para promover a universalização do atendimento, em alguns momentos até mesmo aquém do crescimento vegetativo da demanda.

Gráfico 09: Cobertura de Água e de Esgoto na Área Urbana dos Sistemas Operados pela Cagece no Período de Junho/2004 a Junho/2006.



* A Concessionária não enviou à Arce os dados referentes aos meses de Jul/2006 a Dez/2006.

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

Relacionamento entre o usuário e a concessionária

Desde 2001, a Ouvidoria da Arce já atendeu a 85.903 solicitações de usuários da Cagece. Essas solicitações vão desde pedidos de informações e consultas sobre a prestação do serviço até reclamações e denúncias. Nesses casos a Arce sempre procura mediar uma solução de consenso entre as partes, mas quando isso não é possível, é aberto um processo administrativo, que após análises técnicas e jurídicas dos engenheiros e procuradores da Agência, é julgado pelo Conselho Diretor da Instituição em favor de uma das partes, total ou parcialmente. A tabela abaixo demonstra, no período de 2001 a 2006, a evolução das solicitações feitas à Ouvidoria da Agência referente ao setor de Saneamento, classificando-as em reclamações e denúncias, consultas e orientações, e gráfico 10 demonstra os principais motivos que levaram os usuários do serviço de saneamento básico a efetuarem reclamações contra a Cagece em 2006.

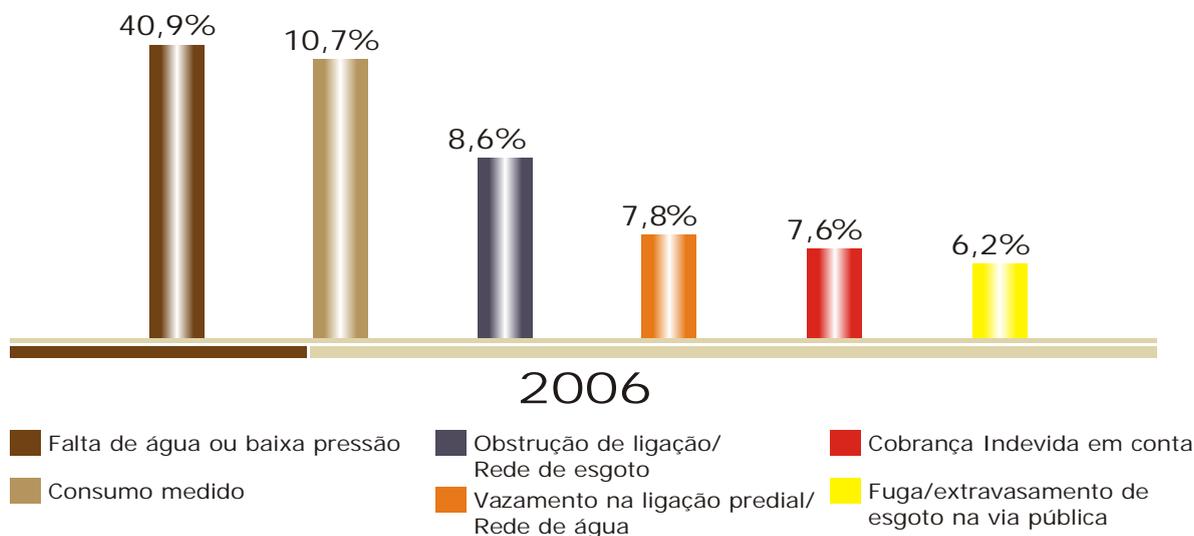
Tabela 03: Evolução das Solicitações feitas à Ouvidoria da Arce, referente ao setor de Saneamento Básico.

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	12.430
2005	395	23.853	24.248
2006	456	31.275	31.731

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.

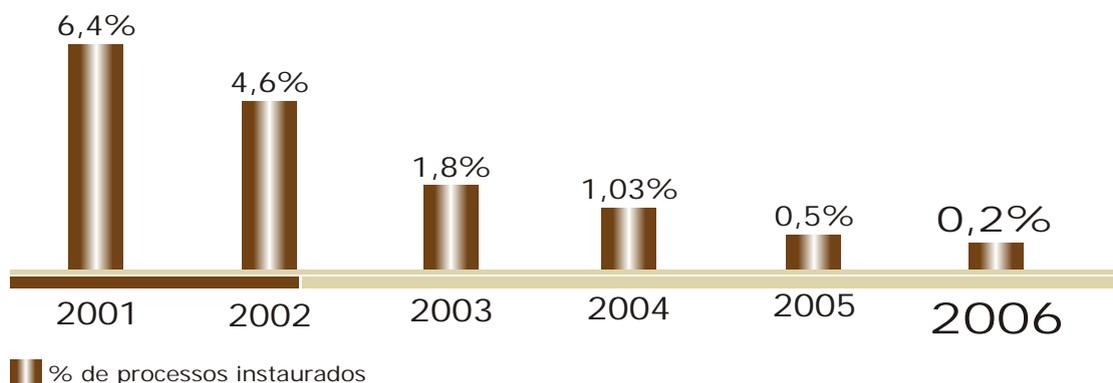
Gráfico 10: Reclamações mais frequentes no setor de Saneamento Básico durante o ano de 2006.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Todo um esforço é realizado no sentido de se chegar a um acordo entre as partes. Por isso a Arce opta por não instaurar processos administrativos tão logo receba reclamações acerca da prestação do serviço. Antes, é feito um esforço no sentido de buscar uma solução rápida que dispense maiores procedimentos burocráticos. Somente quando não é possível uma solução, é que se instaura um processo administrativo. O gráfico 11 abaixo mostra a evolução de 2001 a 2006, do percentual de solicitações feitas à Ouvidoria da Agência, que deram origem a processos administrativos.

Gráfico 11: Evolução do número de processos abertos em relação ao total de solicitações de usuários à Ouvidoria da Arce no setor de Saneamento Básico.

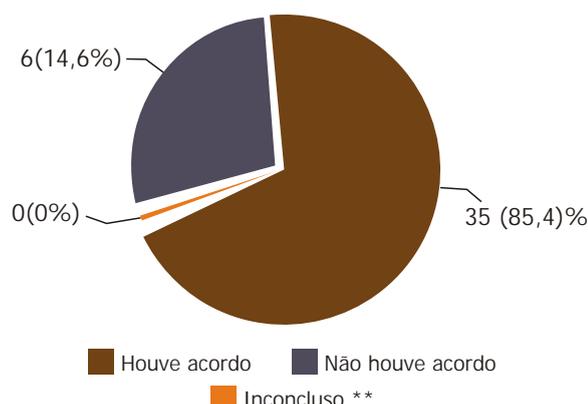


Fonte: Ouvidoria da Arce.

Uma vez instaurado um processo administrativo a partir de um conflito entre consumidor e concessionária, a Agência agenda reuniões, onde um técnico da Arce age como mediador entre o usuário e representantes da Empresa. Caso se consiga um acordo, o problema é resolvido e o processo é arquivado. Todavia, quando não há acordo, o processo vai a julgamento por parte do Conselho Diretor da Agência, que após análise técnica e jurídica

profere uma decisão sobre o caso, dando razão total ou parcial a uma das partes. Os gráficos 12 e 13 abaixo mostram respectivamente os percentuais de acordo nas sessões de mediação e as decisões do Conselho Diretor no julgamento de processos administrativos relativos ao Setor de Saneamento Básico.

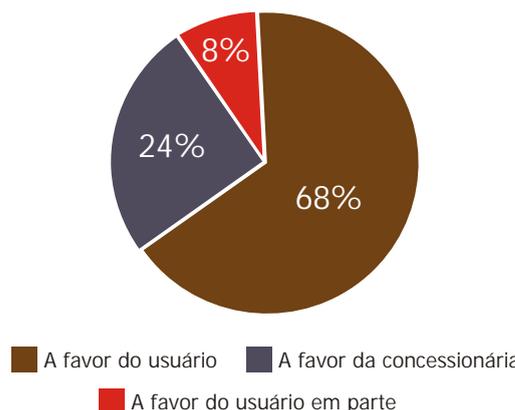
Gráfico 12: Reuniões de Mediações realizadas pela Arce em 2006.



** 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.

Gráfico 13: Decisões quanto aos processos instaurados no setor de Saneamento Básico durante o ano de 2006.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Normatização

A atividade de normatização consiste na elaboração de normas que regem o Setor em seus diversos aspectos, como por exemplo, qualidade, segurança, penalidades, atendimento, direitos e deveres, etc. A Arce tem publicado constantemente resoluções para o setor de saneamento básico, com vistas ao aperfeiçoamento e melhorias da prestação dos serviços, bem como das atividades de fiscalização.

Em face desta atribuição prevista na lei de criação da Agência, a Arce elaborou mais três resoluções para o setor de saneamento básico em 2006.

A tabela 04 apresenta as resoluções da Arce para o Setor de Saneamento Básico publicadas em 2006 e seu respectivo objeto. Todas as resoluções publicadas pela Agência podem ser encontradas no sítio da Arce na internet : www.arce.ce.gov.br.

Tabela 04: Resoluções da Arce para o setor de Saneamento Básico publicadas em 2006.

RESOLUÇÃO	DATA	DISPOSIÇÕES
Nº 68	14/07/2006	Disciplina o acesso on-line, para fins de consulta, aos sistemas informatizados de dados da CAGECE pela ARCE.
Nº 69	24/08/2006	Disciplina a aplicação de penalidades por irregularidades na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Juazeiro do Norte.
Nº 70	24/08/2006	Dispõe sobre o Plano de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário a ser executado nos períodos de Romarias no Município de Juazeiro do Norte pela CAGECE, conforme Contrato de Concessão.

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

Análises econômicas

No âmbito das ações relativas à área econômico-tarifária, destacamos as seguintes atividades empreendidas pela Arce:

- Elaboração de termo de referência para contratação de assistência técnica com recursos do Banco Mundial, no âmbito da operação Swap contratada pelo estado do Ceará, objetivando desenvolver estudos relativos a metodologia de avaliação de tarifas e subsídios e a contabilidade regulatória para o setor de saneamento;
- Realização do processo de seleção e contratação de empresa de assistência técnica, com recursos do Banco Mundial, objetivando desenvolver proposta de contabilidade regulatória para o setor de saneamento básico;
- Elaboração de análises, materializadas em notas técnicas, referentes à solicitação de revisão de tarifas encaminhadas pela Cagece em 2006 para o Estado do Ceará e para o Município de Juazeiro do Norte.

Em novembro de 2006 a Cagece solicitou autorização para elevação de sua tarifa média, tendo em vista a necessidade de sua recomposição ao nível de cobertura dos custos totais incorridos na prestação dos serviços de distribuição de água e de esgotamento sanitário, no período julho/2005 - junho/2006, a saber, da ordem de R\$ 1,69 por m³.

Com o objetivo de subsidiar a devida análise da Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce, foi solicitada a Cagece a prestação de um conjunto de informações complementares. Em decorrência das solicitações e considerações encaminhadas pela mencionada Coordenadoria Econômico-Tarifária, a Cagece encaminhou nova proposta para análise, cuja conclusão não foi possível no ano de 2006.

Publicações

A elaboração de diferentes materiais educativos do tipo cartilhas, folhetos, manuais, entre outras publicações, oferece transparência às informações, contribui para promover e divulgar a atividade de regulação, e proporciona a difusão do tema entre os diversos agentes do setor regulado, como os poderes concedentes, os usuários dos serviços, empresas reguladas e as próprias agências reguladoras. Um exemplo, foi a publicação do livro "Regulação: Procedimentos de Fiscalização em Sistema de Abastecimento de Água", lançado em fevereiro de 2006, com o apoio do PMSS - Programa de Modernização do Setor de Saneamento e da Abar - Associação Brasileira de Agências de Regulação, e que retrata a experiência de atuação da Arce na fiscalização dos sistemas de abastecimento de água. O quadro na página seguinte lista as publicações técnicas produzidas pela Arce para o Setor de Saneamento Básico. Essas publicações são desenvolvidas abordando assuntos de interesse da atividade de regulação. São resultados da experiência de atuação da Arce, traduzindo assim a regulamentação em vigor, a metodologia de trabalho utilizada pela Agência, entre outros temas relevantes. Visam, geralmente, dar subsídios com fins de orientação, apresentando a prática de regulação vivenciada pela Arce ao longo de sua atuação. Nestas publicações enquadram-se os regulamentos da prestação de serviços em vigor, discussões de minutas de projetos de lei, sugestões e propostas da agência a respeito de temas setoriais em discussão, metodologia de trabalho de fiscalização, dentre outros.



Tabela 05: Publicações técnicas da Arce relativas ao tema regulação do setor de saneamento.

	Caderno de Resoluções publicado pela Arce para o Setor de Saneamento Básico.
	Propostas elaboradas pela Arce para o Anteprojeto de Lei da Política Nacional de Saneamento. São contribuições construídas a partir da experiência e do conhecimento adquiridos pela Agência.
	Caderno de Leis e Decretos nacionais sobre uso racional da água.
	Publicação que expõe a proposta de regulação da Arce para os serviços de saneamento no estado do Ceará.
	Contrato Padrão para Concessão da Prestação dos Serviços Públicos de Água e Esgoto.
	Regulação - Procedimentos de Fiscalização de Sistemas de Abastecimento de Água: livro sobre a metodologia desenvolvida pela Arce na experiência de fiscalização direta dos serviços de abastecimento de água no Estado do Ceará.
	Regulação - Indicadores para a Prestação de Serviços de Água e Esgoto: livro sobre a utilização de indicadores nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

Tabela 06: Manuais publicados pela Arce.



Manual Direitos e Deveres dos Usuários: apresenta de forma contextualizada e com ilustrações os principais direitos e deveres dos usuários.



Manual de Ouvidoria: produzido como ferramenta de treinamento como material de consulta para o atendimento da ouvidoria da Arce.

Fonte: Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce.

O Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto (SIRAE)

O SIRAE - Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto, é um sistema voltado para a regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico. Consiste em um sistema de indicadores que permitem aferir vários aspectos da prestação do serviço. Pioneiro no país, o SIRAE se configura em um potencial instrumento de controle social, uma vez que disponibiliza para qualquer cidadão o acesso às informações acerca da prestação do Serviço de Saneamento Básico em sua cidade. Um outro dado importante é que a fiscalização do serviço passa a ser orientada pelos indicadores do SIRAE, permitindo à Arce concentrar esforços nos aspectos da prestação do serviço que requerem maior atenção.

Em Abril de 2006, o SIRAE foi tema de apresentação na Oficina Internacional de Indicadores realizada em Fortaleza pela Abar - Associação Brasileira de Agências Reguladoras em parceria com a Arce e com o apoio do PMSS - Programa de Modernização do Setor de Saneamento.

Parcerias Institucionais

Em 2006 a Arce contou com o apoio do PMSS - Programa de Modernização do Setor de Saneamento, vinculado ao Ministério das Cidades. O apoio do PMSS foi fundamental na realização da Oficina Internacional de Indicadores, realizadas em Fortaleza em abril de 2006, bem como na publicação dos livros "Regulação: Procedimentos de Fiscalização em Sistema de Abastecimento de Água" e "Regulação: Indicadores para a prestação de serviços de água e esgoto". Um outro aspecto a considerar foi a assessoria do PMSS no desenvolvimento do SIRAE - Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto, fundamental para o sucesso obtido.

Outra parceria institucional relevante em 2006 foi com o LACEN - Laboratório Central do Ceará, responsável por realizar análises laboratoriais de água em amostras coletadas pela Arce, comprovando que a aproximação de instituições dos setores de saúde e saneamento é uma estratégia importante para o controle da qualidade do serviço de abastecimento de água potável.

Análise do Setor

Existe claramente uma correspondência entre a atuação da Arce e a melhoria dos serviços de saneamento prestados pela Cagece, tendo em vista que nas áreas em que a Agência se fez mais presente foi onde ocorreram mais avanços significativos, caso dos sistemas de abastecimento de água, especialmente em relação ao controle e qualidade da água.

Por isto, a ampliação das ações abrangendo outros aspectos da prestação dos serviços menos explorados pela Agência é necessária. Esta ampliação está sendo possível com a utilização do sistema de indicadores, porém a consolidação dos indicadores levará algum tempo, uma vez que a principal fonte de informação é a própria regulada

e, portanto, os dados e informações enviados carecem de permanente verificação do grau de confiabilidade na sua utilização para análise dos serviços prestados. Apesar destas dificuldades encontradas, a atuação da Arce a partir de 2001 resultou em melhorias na prestação dos serviços de água e esgoto do Ceará, apesar de não possuir prerrogativa de impor penalidades ao Prestador de Serviços

Espera-se que a entrada em vigor da Lei Federal 11.445/2007, venha contribuir para uma regulação independente e autônoma, para a melhoria da qualidade da prestação dos serviços e sua universalização.

Pontos Críticos

- A continuidade do abastecimento continua sendo um problema crítico da Cagece, que em geral não tem apresentado soluções definitivas;
- A Cagece obteve um resultado significativo na redução das perdas de faturamento, porém o seu valor não diferencia quais são as perdas reais ou físicas (vazamentos, rompimentos, extravazamentos etc.) e as aparentes ou não-físicas (roubos, imprecisão da medição etc.), portanto é necessário continuar priorizando o programa de controle e redução de perdas em todo o seu conteúdo, transformando-o em uma ação permanente para a manutenção de níveis satisfatórios de eficiência;
- Há inconsistências nos dados e informações comerciais prestados pela Cagece, principalmente em sistemas não-informatizados, inviabilizando a utilização de indicadores e tornando difícil avaliação do desempenho da área comercial da empresa.

Perspectivas

A Arce deve consolidar ainda mais o trabalho que vem sendo exercido no Estado do Ceará, suplantando as deficiências do modelo de regulação adotado para o estado, uma vez que não havia regulamentação do setor, porém tendo em vista a aprovação da Lei Federal nº 11.445/2007 que estabeleceu as diretrizes gerais para o setor de saneamento e prevê obrigatoriedade de regulação da prestação dos serviços, criou-se assim um ambiente mais propício para as agências que atuam no setor.

A Arce vem aperfeiçoando paulatinamente a metodologia de fiscalização com vistas a melhoria da eficiência e eficácia das ações, e a ampliação da fiscalização indireta é uma meta a ser ampliada com o desenvolvimento do Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto - SIRAE em 2006, já que o sistema favorece a redução de assimetria de informações.

A estratégia de fiscalização utilizada para os sistemas de abastecimento de água obteve no geral o êxito esperado, desta forma servirá de referência para que a Arce amplie sua atuação em aspectos da prestação dos serviços menos explorados, como é o caso do esgotamento sanitário.

A entrada em vigor da Resolução de penalidades na regulação dos serviços de saneamento em Juazeiro do Norte foi um passo importante na consolidação da atuação da Arce, resoluções deste tipo darão mais força à Agência na cobrança por melhorias na prestação dos serviços.

A utilização de Termo de Ajustamento de Conduta - TAC entre a Arce e Cagece deverá ser continuada. O TAC é um pacto de medidas para correção das não-conformidades verificadas e de penalidades a serem aplicadas, em caso de não cumprimento. Este tipo de instrumento, mostrou-se bastante eficaz, já que os resultados obtidos até aqui foram muito promissores na melhoria da qualidade dos serviços à população.



ARCE

Relatório Anual
2006

Gás Canalizado

Entendendo o Setor

O gás natural é encontrado em formações rochosas terrestre ou marítimas, associado ou não ao petróleo, consistindo em uma mistura de hidrocarbonetos leves, em estado gasoso à temperatura ambiente e pressão atmosférica normal. O gás associado é encontrado nos reservatórios de petróleo, configurando-se como um sub-produto do petróleo. O gás não-associado encontra-se em reservas de hidrocarbonetos, isoladamente ou com pequenas quantidades de óleo, todavia a produção comercial é unicamente do gás.

Pelas suas características físico-químicas, o gás natural produz uma combustão limpa, emitindo menos poluentes e tendo um rendimento superior aos outros energéticos. Sendo uma alternativa para a diversificação da matriz energética brasileira, o gás natural pode ser usado de várias formas. Nas indústrias pode ser utilizado como combustível, substituindo outros do gênero, como óleo diesel, energia elétrica, carvão e lenha. Nas residências o uso do gás natural substitui o GLP - gás liquefeito de petróleo, para cocção, e a energia elétrica, para aquecedores. Pode ser usado ainda no setor comercial para várias finalidades, tais como alimentar sistemas de refrigeração e iluminação, em esquemas de cogeração. Na indústria química e petroquímica tem grande importância, não só como combustível, mas como matéria-prima na produção de insumos para a fabricação de plásticos, por exemplo, assim como na siderurgia, onde tem um papel fundamental. Ainda é usado como combustível automotivo, na forma de gás natural comprimido, e na geração termelétrica, em substituição ao óleo diesel, óleo combustível e carvão.

Podemos dividir a cadeia produtiva do gás natural em duas partes. A primeira parte diz respeito às atividades vinculadas à exploração, produção, processamento e transporte do gás, sendo a ANP - Agência Nacional do Petróleo, o órgão que regula essas atividades. A segunda parte refere-se às atividades que compreendem a distribuição e fornecimento do gás natural aos usuários finais, sendo um serviço público de titularidade dos estados, e passíveis de regulação por agências estaduais.

Parte do gás natural consumido no Brasil é produzido nacionalmente, sendo outra parcela importada da Bolívia e da Argentina. Atualmente a Petrobrás detém a produção de gás natural no Brasil, apesar de outras empresas encontrarem-se em processo de exploração de gás e petróleo, fato proporcionado pela quebra do monopólio do petróleo, e pela edição da Lei 9.478 de 1997. Quanto ao processamento do gás, existem 28 Unidades de Processamento de Gás Natural - UPGN's, sendo que 27 são totalmente de propriedade da Petrobrás. Já no mercado de transporte o domínio também é da Petrobrás por meio de suas subsidiárias, como Gaspetro e Transpetro, que controlam uma malha de gasodutos ainda não integrada.

Já no mercado de distribuição de gás natural, existem 24 empresas concessionárias, a maioria controlada pelos governos estaduais, e ainda algumas de controle da iniciativa privada. Das 24 concessionárias, a Petrobrás tem participação no capital acionário de 19, entre elas a empresa que detém a concessão da distribuição do gás natural canalizado no Estado do Ceará, a Cegás.

O perfil do mercado

Atualmente presente em 13 municípios, o mercado de distribuição de gás natural canalizado ofertado pela Cegás conta atualmente com 210 consumidores, divididos nos segmentos industrial, comercial, residencial, serviços, veicular, geração térmica, cogeração e autoprodução de energia elétrica, que consumiram em 2006 um total de aproximadamente 227 milhões de metros cúbicos de gás natural. O segmento responsável pela maior parcela de consumo foi o setor industrial, que respondeu por aproximadamente 35% do total consumido. A tabela 01 lista os municípios atendidos pela Cegás, e o gráfico 01 abaixo demonstra o consumo de gás natural no Estado do Ceará por segmento de mercado.

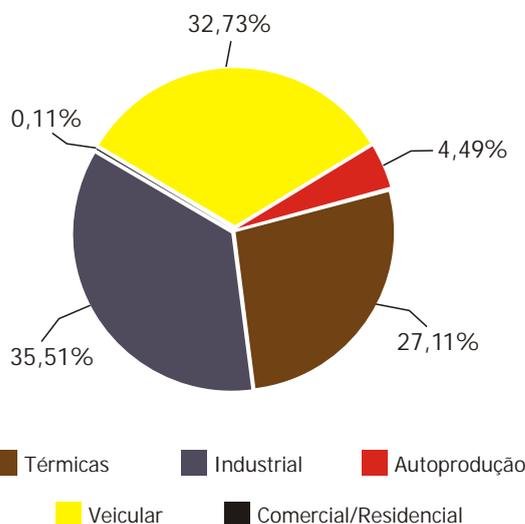
Tabela 01: Municípios atendidos pela Cegás.

MUNICÍPIO
Fortaleza
Euzébio
Maracanaú
Pacatuba
Caucaia
Horizonte
Pacajus
Aracati
Quixadá*
Limoeiro*
Tabuleiro*
Croatá*
São Gonçalo do Amarante

*Municípios atendidos complementarmente por cilindros de transporte.

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

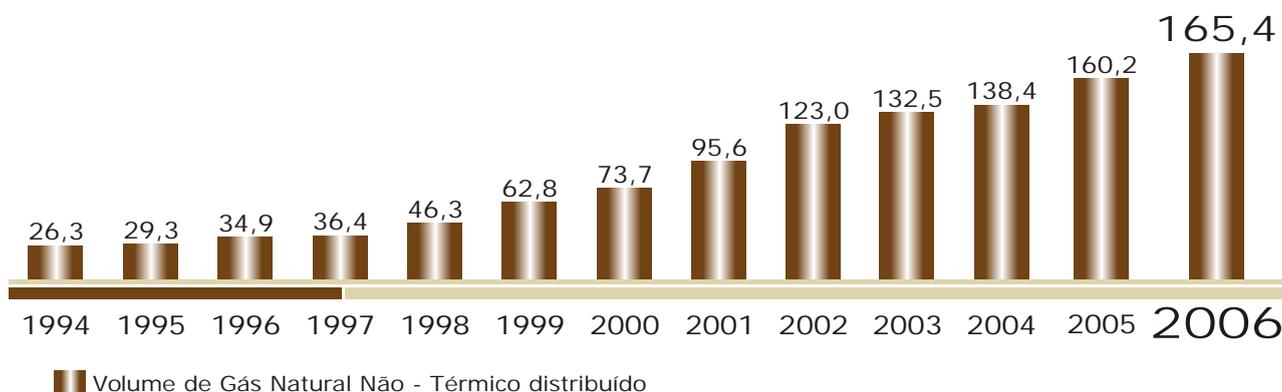
Gráfico 01: Consumo por segmento de mercado.



Fonte: Cegás

O volume total de gás distribuído no mercado cearense evoluiu de 26 milhões de metros cúbicos em 1994 para 227 milhões em 2006, embora já tenha chegado a 481 milhões em 2004. Essa queda deve-se a uma retração no segmento térmico. Dado que a geração térmica é complementar à geração hidráulica, e portanto sujeita a circunstâncias próprias desse setor, variações de abastecimento térmico têm que ser analisadas nessa perspectiva. Quando analisamos separadamente a evolução do volume total de gás distribuído para o segmento não-térmico, notamos que desde 2004 até 2006 anualmente as quantidades distribuídas aumentam. Os gráficos 02, 03 e 04 a seguir, evidenciam a evolução nas quantidades de gás natural canalizado distribuído no Estado do Ceará nos últimos anos, mostrando a evolução do segmento térmico, não-térmico e ainda de todo o mercado.

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



■ Volume de Gás Natural Não - Térmico distribuído

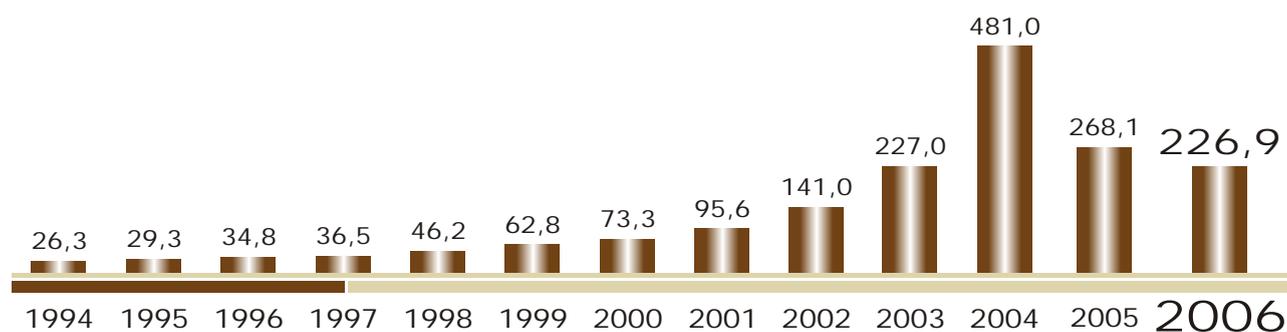
Fonte: Cegás

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



Fonte: Cegás

Gráfico 04: Volume total anual de Gás Natural Distribuído pela Cegás, em milhões de m³, no período de 1994 a 2006 (Gás térmico e não-térmico).



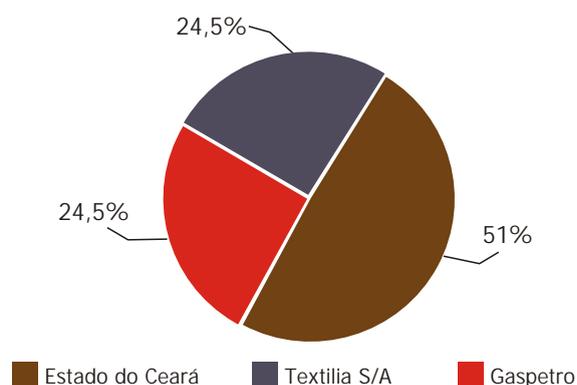
Fonte: Cegás

O Perfil da Concessionária

A Cegás - Companhia de Gás do Ceará, é a empresa que detém a concessão de distribuição de gás natural canalizado no Estado do Ceará. A Concessionária iniciou efetivamente suas operações em 1994, após a assinatura do contrato de concessão com o Governo do Estado no final do ano anterior.

O controle acionário da Companhia é do Estado do Ceará, que detém 51% das ações ordinárias, sendo o restante dividido entre a Gaspetro, subsidiária da Petrobrás, e a empresa Textília S/A. O gráfico 05 abaixo demonstra a composição societária da Cegás.

Gráfico 05: Composição societária da Cegás.



Fonte: Cegás

Em 2006, a Cegás atingiu um faturamento bruto de R\$ 162.773.480,00 e um lucro líquido de R\$ 18.768.687,00, o que caracteriza uma queda de 35% no faturamento.

O Contrato de Concessão do Serviço Público de Distribuição de Gás Natural Canalizado

Em 1993, foi celebrado entre o Estado do Ceará, como Poder Concedente, e a Cegás, o contrato de concessão para exploração dos serviços de distribuição de gás natural canalizado no Estado. É nele que se encontram especificadas as condições sob as quais o serviço será prestado, bem como as obrigações e direitos das partes envolvidas.

O prazo de vigência é de 50 anos a contar de 30 de dezembro de 1993, data de assinatura do contrato. O Poder Concedente pode intervir na concessão quando, detectadas irregularidades na prestação do serviço, e advertida, a Cegás não sanar tais irregularidades, sendo a intervenção determinada por decreto do Governador do Estado.

Findo o prazo do contrato, os bens da Concessionária retornam ao Poder Concedente, ou seja ao Estado do Ceará, tendo a Concessionária direito à indenização correspondente aos investimentos realizados nos 10 anos anteriores ao término da concessão.

Além do advento do fim do prazo contratual, a concessão também pode ser extinta: a) pela encampação do serviço; b) pela caducidade; c) pela rescisão; d) pela anulação; e e) em caso de extinção da Concessionária.

O contrato de concessão estabelece os critérios e a metodologia de cálculo da tarifa para distribuição de gás natural canalizado no Estado, bem como o procedimento de revisão tarifária anual, ou a qualquer tempo, se ocorrerem causas que ponham em risco o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Vale ressaltar que há a previsão contratual de que as taxas de retorno dos investimentos realizados pela Cegás não sejam inferiores a 20% ao ano.

Em março de 2004, foi assinado o primeiro termo aditivo ao contrato de concessão dos serviços de distribuição de gás natural canalizado. Por meio desse aditivo, a Arce passou a integrar a relação contratual, na qualidade de interveniente, ficando responsável, em nome do Poder Concedente, pela regulação, fiscalização e homologação de tarifas, além de funcionar como última instância administrativa nos casos de conflitos entre os usuários do serviço e a Concessionária.

O Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Gás Natural Canalizado, firmado entre o Estado do Ceará e a Cegás, bem como o primeiro termo aditivo, encontram-se disponíveis para consulta no sítio da Arce na internet (www.arce.ce.gov.br).

Atuação da Arce no Setor de Gás Natural Canalizado

A Arce atua na regulação do serviço de distribuição de gás natural canalizado, por meio de delegação do Poder Concedente, o Estado do Ceará, formalizada em 2004 no primeiro termo aditivo ao contrato de concessão do serviço. A delegação prevê a atuação da Arce nas atividades de fiscalização, mediação de conflitos entre usuários e concessionária, normatização e regulação econômica, compreendendo a homologação de tarifas. Para isso, a Cegás repassa à Arce, com o objetivo de financiar as atividades da Agência no Setor de Gás, até 0,5% do seu faturamento, excluída a parcela relativa aos segmentos termelétrico e siderúrgico.

Tendo em vista as suas atribuições a Arce vem desenvolvendo uma série de esforços no sentido de tornar efetiva a regulação no Setor de Gás. A seguir comentamos as principais atividades da Agência nessa área.

Regulação Econômica

A Arce tem atuado na regulação econômica dos serviços de distribuição de gás natural canalizado por meio do monitoramento de aspectos econômico-tarifários do setor, contribuindo, dessa forma, para que esse mercado se desenvolva com equilíbrio entre os agentes, em benefício da sociedade.

Entre as atividades de regulação da Arce encontra-se a fiscalização do cumprimento de obrigações tarifárias vinculadas ao contrato de concessão, bem como ao termo aditivo assinado em março de 2004. No tocante à regulação econômica, compete a Arce homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas.

No desempenho dessa atribuição, coube a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Agência a elaboração de plano de contas específico a ser observado pela Concessionária, aprovado e estabelecido por meio da Resolução Arce Nº

72. Tal instrumento de contabilidade regulatória visa, em última instância, contribuir para a modicidade tarifária pela redução das assimetrias de informações existentes.

Quanto às tarifas, não houve em 2006 alteração na margem bruta ou nas tarifas praticadas. Assim, as tarifas relativas a esse ano mantiveram-se inalteradas, sendo observado o valor da margem bruta autorizado pela Arce, a saber, R\$ 0,1006/m³ com vigência tendo iniciado em setembro de 2005.

A tabela 02 abaixo, mostra o faturamento da Cegás em 2006, divididos entre o segmento térmico e não-térmico. Com base no conjunto de informações contábil-financeiras levantadas pela Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce, constata-se que a Cegás apresenta uma situação econômico-financeira estável, representada por índices de liquidez satisfatórios, reduzida imobilização de ativos e níveis estáveis de endividamento.

Tabela 02: Faturamento da Cegás em 2006.

	NÃO-TÉRMICAS	TÉRMICAS	TOTAL
Volume faturado (em m ³)	165.356.521	61.472.955	226.829.476
Faturamento bruto (em R\$)	120.773.493,95	41.999.986,07	162.773.480,02
Faturamento líquido (em R\$)	81.536.458,27	32.817.186,05	114.353.644,32

Fonte: Coordenadoria Econômico-Tarifária.

Normatização

É por meio da normatização, que a Arce define, dentre outros, os padrões de qualidade e segurança, bem como os direitos e deveres dos usuários. A edição de normas para o setor, toma forma nas resoluções da Agência Reguladora. A tabela 03 abaixo discrimina as resoluções da Arce vigentes no Setor de Gás.

Tabela 03: Resoluções da Arce para o setor de Gás Natural Canalizado.

RESOLUÇÃO	DATA	DISPOSIÇÕES
Nº 59	30/11/2005	Disciplina as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado.
Nº 60	30/11/2005	Estabelece as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da Qualidade na Prestação do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado.
Nº 72	09/10/2006	Dispõe sobre o plano de contas padrão para a concessão da exploração industrial e residencial dos serviços de gás canalizado no Ceará.

Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

As tarifas praticadas pela Cegás, no ano de 2006, mantiveram-se inalteradas, sendo observado o valor da margem bruta autorizado pela Arce, R\$ 0,1006/m³ com vigência tendo iniciado em setembro de 2005.

Fiscalização

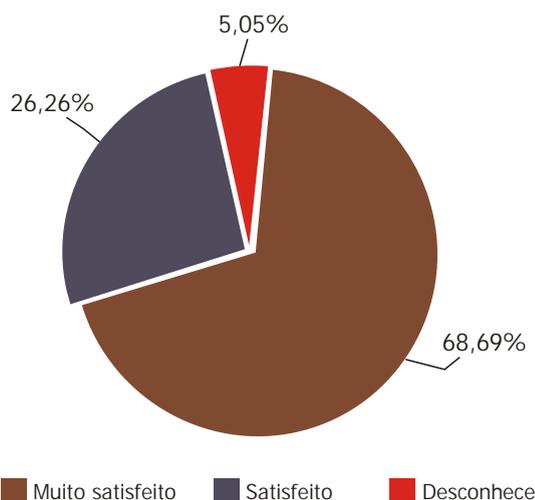
Durante o ano de 2006, foram requisitadas da Cegás informações voltadas para o acompanhamento da implantação dos requisitos estabelecidos nas Resoluções Arce 59 e 60. Essas resoluções tratam de vários aspectos voltados aos padrões de qualidade, segurança, além de determinar condições a serem atendidas na relação com os usuários, durante prestação do serviço.

As informações recebidas foram analisadas e servirão de base para as ações da Arce no âmbito do plano de fiscalização da Cegás para 2007, que consistirá, dentre outros aspectos, da verificação quanto ao cumprimento por parte da Distribuidora dos requisitos determinados nas citadas resoluções.

Como instrumento de avaliação do serviço de distribuição de gás natural canalizado, e também para subsidiar às atividades de fiscalização junto à Cegás, a Arce realizou pesquisa de satisfação junto aos usuários da Concessionária. A pesquisa de satisfação foi realizada no ano de 2006, através da aplicação de questionário onde os usuários manifestaram seu grau de satisfação em relação a qualidade do produto, segurança e do serviço de distribuição, qualidade do atendimento comercial e modicidade da tarifa. A amostra pesquisada chegou a 9% do universo de consumidores, representando os segmentos automotivo, comercial, industrial, térmico e auto-produção. Não foram entrevistados usuários do segmento residencial porque não há registro em nosso sistema de usuários já ligados, mas apenas em fase de negociação.

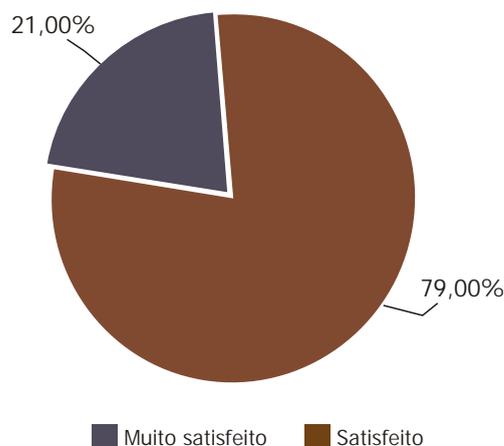
Os números obtidos evidenciam uma tendência de satisfação com o serviço prestado pela Concessionária. Apenas os itens referentes ao processo de faturamento, e principalmente à tarifa, mostram um grau de satisfação não tão expressivo. Apesar de sinalizar importantes informações, a pesquisa não deve ser interpretada de forma absoluta, e sim entendida como um subsídio para as ações de fiscalização. Todas as conclusões tomadas a partir da pesquisa, devem ser validadas em futuras ações de fiscalização, bem como em novas pesquisas. Os gráficos 06 a 13 a seguir resumem os resultados da pesquisa.

Gráfico 06: Nível de satisfação dos clientes da Cegás com a qualidade do gás natural fornecido.



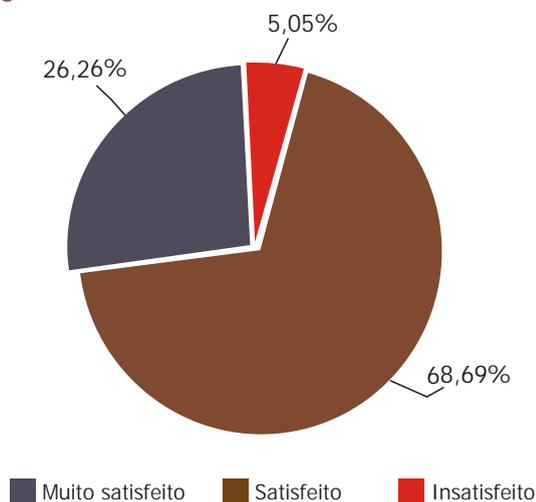
Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Gráfico 07: Nível de satisfação dos clientes da Cegás com os requisitos de segurança na prestação do serviço de fornecimento de gás natural.



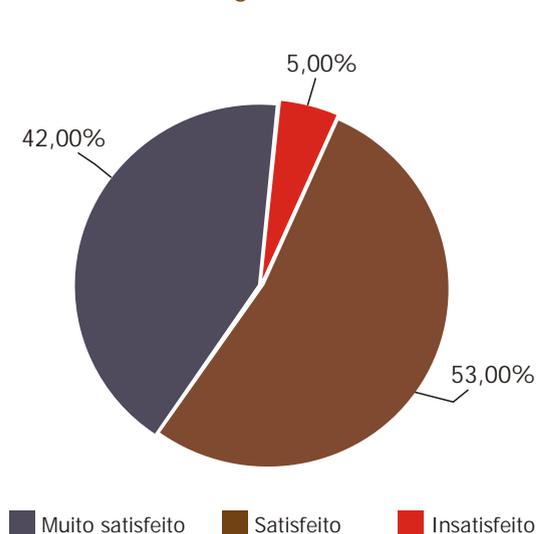
Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Gráfico 08: Nível de satisfação dos clientes da Cegás com a pressão de entrega do gás fornecido.



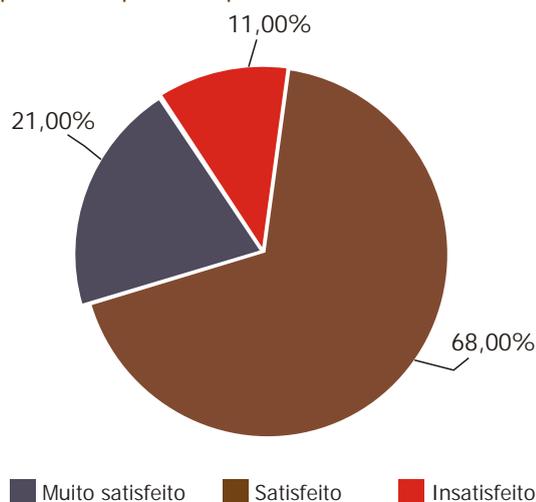
Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Gráfico 09: Nível de satisfação dos clientes da Cegás com a continuidade no fornecimento do gás natural.



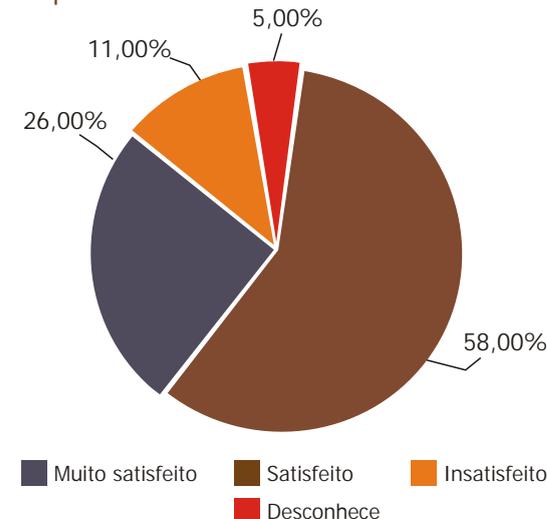
Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Gráfico 10: Nível de satisfação dos clientes da Cegás com a assistência técnica prestada pela Empresa.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Gráfico 11: Nível de satisfação dos clientes da Cegás com o processo de faturamento e cobrança aos clientes, utilizado pela Empresa.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

endividamento. Em um mercado onde os volumes investidos na expansão do serviço são consideráveis, a boa condição financeira da concessionária é um fator potencialmente importante para a evolução do Setor.

Do ponto de vista regulatório, a Arce considera um avanço importante a elaboração das resoluções da Agência, atualmente vigentes, que disciplinam os aspectos de atendimento ao consumidor, bem como os requisitos de segurança e qualidade do gás fornecido. A partir dessas definições o trabalho de regulação pode se desenvolver em termos mais efetivos.

Pontos críticos

O mercado de gás, considerado na sua cadeia produtiva, que abrange as atividades de exploração, produção, processamento e transporte, é totalmente dependente da Petrobrás. Quando se considera ainda que a Empresa detém participação em quase todas as concessionárias estaduais, evidencia-se mais ainda esse grau de dependência, o que torna o crescimento do Setor extremamente condicionado aos movimentos da Petrobrás.

A malha de gasodutos ainda não integrada é um fator de desestímulo ao crescimento dos mercados, considerando o risco dos do nível de oferta em algumas áreas não acompanhar o crescimento da demanda, principalmente em função de grandes consumidores como os segmentos de geração termelétrica e o mercado siderúrgico.

Outro ponto a considerar é a questão da formação dos preços do gás. A Lei do Petróleo, em seu artigo 69, definiu um período de transição, que iria até 31 de dezembro de 2001, onde os reajustes e revisões de preços dos derivados básicos de petróleo e gás natural, praticados pelas unidades produtoras ou de processamento, seriam efetuados segundo diretrizes e parâmetros estabelecidos em ato conjunto dos Ministérios da Fazenda e de Minas e Energia. Em 05 de dezembro de 2001, quase findo o período de transição, o CNPE Conselho Nacional de Política Energética, editou uma resolução estabelecendo proposta de manutenção do controle de preços do gás natural, o que deveria ser implementado por projeto de lei, determinando que o controle de preços se daria até que ocorresse uma efetiva competição na comercialização do gás natural.

Todavia a elaboração do projeto de lei não ocorreu, passando a haver duplicidade de interpretações, uma vez que não há legislação em vigor sobre o controle do preço do gás, e por outro lado, existe de fato uma situação monopolista na produção de gás natural no Brasil. Esse cenário gera repercussões ao preço final ofertado ao consumidor, haja vista, que a cada aumento no valor do gás entregue pela Petrobrás, as concessionárias estaduais repassam para o usuário. É uma situação de risco onde os preços são livres, todavia só há um fornecedor.

Ainda como ponto crítico, observa-se a necessidade de fortalecimento do marco regulatório existente, tanto no âmbito federal como estadual, tal que venha permitir, além do exercício pleno da atividade de regulação, o desenvolvimento do setor, com aumento da oferta e da expansão dos sistemas de produção, armazenamento, transporte e distribuição.

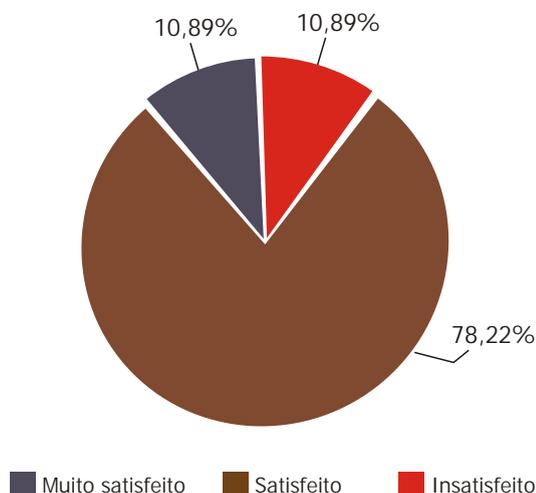
Sugestões de melhoria

Como se nota a partir dos temas discutidos nos tópicos anteriores, grande parte das questões do Setor de Gás se dá no âmbito da cadeia de produção, onde a Agência Reguladora e o Poder Concedente Estadual não tem ingerência, uma vez que são assuntos de competência do Poder Federal e da Agência Nacional do Petróleo.

Todavia, no que diz respeito à atividade de distribuição, é importante avançar no sentido de se ter um marco regulatório estadual que reflita mais adequadamente as necessidades de regulação do setor. Nesse sentido a Arce elaborou em 2006 proposta de anteprojeto de Lei para o setor de Gás Canalizado, na qual destacam-se os seguintes objetivos:

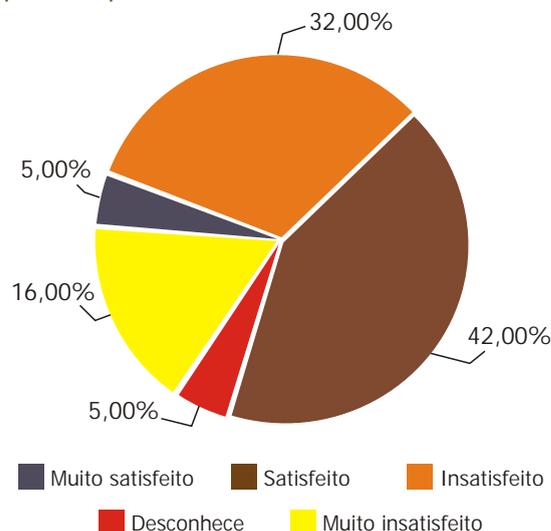
- O estabelecimento de mecanismos que assegurem a prestação adequada do serviço de distribuição, e a efetiva regulação dos serviços locais de gás canalizado no Estado do Ceará;
- O incentivo à atração de recursos para investimentos na implantação, expansão e na melhoria desses serviços;
- O estímulo à competição pelo mercado e no mercado de gás canalizado;
- Promoção da eficiência e a auto-sustentação financeira e econômica dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

Gráfico 12: Nível de satisfação dos clientes da Cegás com a eficácia do atendimento.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Gráfico 13: Nível de satisfação dos clientes da Cegás com o valor da tarifa cobrada pela Empresa.



Fonte: Coordenadoria de Energia da Arce.

Parcerias Institucionais

A Arce mantém convênios de cooperação técnica com a ANP - Agência Nacional do Petróleo, e com a CSPE - Comissão de Serviços Públicos de Energia do Estado de São Paulo. A ANP é a agência responsável pela regulação da exploração, produção e transporte do gás natural no Brasil, enquanto a Arce regula o serviço de distribuição no Estado do Ceará. É desejável portanto um adequado relacionamento institucional com aquela Agência, uma vez que as áreas de atuação são complementares.

Por sua vez, a parceria com a CSPE justifica-se por ser o órgão regulador com maior experiência na regulação da distribuição de gás natural canalizado no país. Como o mercado de gás em São Paulo encontra-se em um estágio de desenvolvimento bem superior aos outros estados, o intercâmbio de informações com aquela Agência é de grande valia para o desenvolvimento das atividades da Arce.

Análise do Setor

Os diversos usos que se pode fazer do gás natural, bem como a sua característica de ser um energético considerado "limpo", que polui menos que os demais, revela a sua importância. A seguir procura-se, de forma resumida, descrever o atual estágio do Setor no Estado do Ceará, bem como sugerir pontos importantes para a evolução desse mercado.

Progressos obtidos

Desde 2004 a evolução do serviço de distribuição de gás natural canalizado no Estado do Ceará tem sido considerável. Como foi mostrado nos gráficos anteriores, de um mercado praticamente inexistente no início daquele ano, a Cegás forneceu em 2006, aproximadamente 227 milhões de metros cúbicos de gás, uma variação de 769% no período. Comparado a outros estados onde o mercado de gás é mais evoluído, o volume distribuído no Ceará ainda é pequeno, mas quando se analisa a evolução ao longo do tempo, nota-se um efetivo progresso e consolidação desse mercado.

Também há que se considerar que a prestação do serviço por parte da Cegás, conforme resultados de pesquisa realizada pela Arce junto aos consumidores, foi avaliado de forma nitidamente positiva na maioria dos itens pesquisados.

Um outro ponto positivo é a situação de equilíbrio econômico-financeiro da Cegás, que se apresenta de forma estável, representada por índices de liquidez satisfatórios, reduzida imobilização de ativos e níveis estáveis de

Essa proposta foi desenvolvida internamente contando com a participação das áreas técnicas e jurídicas da Agência, e destina-se a subsidiar o Poder Concedente, a estabelecer um novo marco regulatório para o Setor, uma vez que a este cabe a formulação das políticas setoriais.



Área LUBNOR 002.



Caldeiras de consumo de gás - cliente industrial.



Cilindros de armazenamento de gás.



ARCE

Relatório Anual
2006

Transporte

Entendendo o Setor

A facilidade de deslocamento das pessoas entre as diversas cidades é um fator de estímulo ao desenvolvimento sócio-econômico. Seja com objetivos comerciais, educacionais, sociais, de lazer ou qualquer outro, esses deslocamentos dinamizam a economia integrando pessoas e mercados, o que permite determinar a relevância do Serviço Público de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

Sendo esse serviço de responsabilidade dos estados, no Ceará foi disciplinado pela Lei Estadual nº 13.094/01 e pelos Decretos Estaduais nº 26.103/01 e 26.803/02, recebendo a denominação de Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará - STRIP-CE.

O STRIP-CE foi dividido em dois serviços de natureza distintas: serviços regulares e serviços por fretamento, cabendo a Arce a regulação dos serviços regulares. Os serviços regulares são divididos em Serviço Regular Interurbano e Serviço Regular Metropolitano. No Serviço Regular Interurbano, o transporte de passageiros é realizado entre dois municípios sendo que pelo menos um deles não pertence à Região Metropolitana de Fortaleza (RMF). No Serviço Regular Metropolitano, o transporte de passageiros é realizado entre dois municípios pertencentes à RMF.

O Serviço Regular Interurbano pode ser prestado nas modalidades convencional, executivo e leito. O serviço executivo diferencia-se do convencional por ser prestado com um número reduzido de paradas, passageiros somente sentados e realizado por veículo com ar-condicionado e banheiro com sanitário. Já o serviço leito, além das características presentes no serviço executivo, é realizado com veículo dotado de poltrona reclinável. Quanto ao Serviço Regular Metropolitano, este é prestado nas modalidades convencional e executivo. Vale ressaltar, que historicamente no Estado do Ceará, tanto o Serviço Regular Interurbano quanto o Metropolitano tem sido executado por empresas privadas.

Em 2002, por meio do Decreto nº 26.803, foi criado o Serviço Regular Complementar de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, tendo as seguintes características principais:

- Prestado, mediante permissão, por profissional autônomo, da categoria motorista;
- Obrigatoriedade do profissional autônomo estar associado a cooperativa de transporte de passageiros;
- Utilização de veículos do tipo VUP - veículo utilitário de passageiros ou VUM - veículo utilitário misto.

Cabe ao DERT - Departamento de Edificações, Rodovias e Transportes, autarquia vinculada à Seinfra - Secretaria de Infra-estrutura do Estado do Ceará, atuar como órgão gestor do Sistema. Na operação dos Serviços Regulares, as transportadoras e cooperativas deverão executar as viagens de acordo com o padrão técnico operacional estabelecido pelo DERT com relação às classificações de serviços, observados os horários, ponto inicial e final, itinerários, pontos de parada e os seccionamentos determinados, além de fixar o tempo de duração da viagem e de suas etapas. Também cabe ao DERT a fiscalização direta dos serviços prestados, utilizando para tanto recursos próprios e outros oriundos de convênio com a Arce, além de proceder a revisão e o reajuste das tarifas cobradas pelo serviço, devendo submetê-las à homologação da Arce.

Já ao Detran - Departamento Estadual de Trânsito, autarquia vinculada à Seinfra, cabe vistoria regulamentar e periódica dos veículos operantes no STRIP-CE. Completando a divisão de papéis institucionais, a Seinfra é responsável pela formulação das políticas públicas setoriais, o que compreende dentre outras ações o planejamento e a definição em termos estratégicos do modelo de operação do Setor.

O perfil do Mercado e das Permissionárias

Em 2006, 51 empresas e cooperativas estavam operando no STRIP. A tabela 01 lista esses operadores, classificando-os em Serviço Interurbano e Serviço Metropolitano, e mostrando a quantidade de veículos de cada uma delas.

Tabela 01: Transportadoras e Cooperativas Delegatárias do STRIP-CE.

EMPRESA/ COOPERATIVA	SERVIÇO	TIPO DE LINHAS	ÔNIBUS	MICRO- ÔNIBUS	VANS
Vitoria	REGULAR	METROP.	133	2	-
São Benedito	REGULAR	METROP. / INTERURB.	85	-	-
Cooprater	REG. COMP.	METROP. / INTERURB.	-	-	49
Viacao Azul	REGULAR	METROP. / INTERURB.	44	3	-
Guanabara	REGULAR	INTERURB.	44	-	-
Santo Antonio	REGULAR	METROP.	34	-	-
Redencaio	REGULAR	INTERURB.	28	2	-
Fretcar	REGULAR	METROP. / INTERURB.	25	-	-
Coopermission	REG. COMP.	METROP. / INTERURB.	-	-	25
Exp. Caninde	REGULAR	METROP. / INTERURB.	24	-	-
Coottrece	REG. COMP.	INTERURB.	-	-	24
Exp. N. Sra. De Fátima	REGULAR	METROP.	22	1	-
Coopercauc	REG. COMP.	METROP.	-	-	21
Horizonte	REGULAR	INTERURB.	19	2	-
Litorânea Viagens	REGULAR	INTERURB.	15	5	-
Exp. Ipu Brasília	REGULAR	INTERURB.	16	-	-
Vale Do Jaguaribe	REGULAR	INTERURB.	15	-	-
Exp. Asa Branca	REGULAR	INTERURB.	14	-	-
Uruburetama	REGULAR	INTERURB.	11	3	-
Sao Paulo	REGULAR	METROP.	10	3	-
Penha	REGULAR	METROP.	12	-	-
Viacao Brasilia	REGULAR	INTERURB.	12	-	-
Ráp. Morada Nova	REGULAR	INTERURB.	12	-	-
Transceara	REGULAR	INTERURB.	11	-	-
V. Paraipaba	REGULAR	INTERURB.	9	2	-
Exp. Serrano	REGULAR	INTERURB.	9	-	-
Zn Pinheiro	REGULAR	METROP. / INTERURB.	7	2	-
Pegasus	REGULAR	INTERURB.	-	8	-
Itapemirim	REGULAR	INTERURB.	7	-	-
Autov. Maranguape	REGULAR	METROP.	7	-	-
Rápido Limoeiro	REGULAR	INTERURB.	6	-	-
Litoranea Metrop.	REGULAR	METROP.	-	5	-
Exp. Caridade	REGULAR	INTERURB.	3	1	-
Transcrateús	REGULAR	INTERURB.	4	-	-
Georgia	REGULAR	METROP.	4	-	-
Gontijo	REGULAR	INTERURB.	4	-	-
Jangadeiro Turismo	REGULAR	INTERURB.	2	2	-
Domingos & Ary	REGULAR	INTERURB.	4	-	-
V. Linhares	REGULAR	INTERURB.	4	-	-
Exp. Pratius	REGULAR	INTERURB.	4	-	-
Viação Costa	REGULAR	INTERURB.	-	3	-
Batista	REGULAR	INTERURB.	-	3	-
Transal	REGULAR	INTERURB.	1	2	-
Serra Do Felix	REGULAR	INTERURB.	2	-	-
Exp. Uniao	REGULAR	METROP.	2	-	-
Viação Gregório	REGULAR	INTERURB.	-	2	-
Aut. Cearense	REGULAR	INTERURB.	-	2	-
Rapido Crateus	REGULAR	INTERURB.	2	-	-
Viacao Russana	REGULAR	INTERURB.	2	-	-
Transnacional	REGULAR	INTERURB.	-	1	-
J. Barreto	REGULAR	INTERURB.	-	1	-
TOTAL			669	55	119

Fonte: Coordenadoria de Transportes.

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 n° 13.094/01, e complementadas pelo Convênio n° 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);
- Acompanhamento Financeiro (plano de contas);
- 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 2006 foram publicadas 2 resoluções elaboradas pela Coordenadoria de Transportes:

Tabela 02: Resoluções da Arce para o setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

RESOLUÇÃO	DATA	DISPOSIÇÕES
N° 66	18/05/2006	Altera a resolução N° 55/2005, que dispõe sobre o plano de contas.
N° 76	14/12/2006	Dispõe sobre o livro de ocorrência a ser disponibilizado pelas transportadoras do Serviço Regular e cooperativas do Serviço Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.
N° 77	14/12/2006	Dispõe sobre os canais para atendimento de reclamações dos usuários que devem ser disponibilizados pelas transportadoras do Serviço Regular e cooperativas do Serviço Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

Fonte: Coordenadoria de Transportes.

Todas as resoluções da Arce encontram-se disponíveis para consulta no sítio da Agência na internet: www.arce.ce.gov.br.

Fiscalização

A ações da Arce referentes à fiscalização do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, abrange por um lado a realização de ações de fiscalização indireta, e por outro lado o acompanhamento das ações de fiscalização direta realizadas pelo DERT no âmbito do convênio firmado pelas duas instituições.

Ações de Fiscalização Indireta.

As ações de fiscalização indireta são aquelas realizada por meio do levantamento de informações coletadas em várias fontes, dentre elas, a pesquisa de campo, todavia não envolvendo ações ostensivas, tais como apreensão de veículos e outras. Em 2006 foram realizadas 4 fiscalizações indiretas programadas compreendendo:

- Serviço Regular Interurbano e Regular Metropolitano em Fortaleza
- Serviço Regular Interurbano em Sobral e na região formada pelos municípios de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha.
- Acompanhamento das atividades de fiscalização direta realizadas pelo DERT

Segundo convênio no qual participam Arce e DERT, foi definido um conjunto de atividades que o DERT deve realizar mensalmente. As atividades definidas podem ser vistas na página seguinte.

- Inspeção operacional diária de todos os veículos operantes, antes do início da operação diária, do Sistema de Transporte Intermunicipal dos Passageiros do Estado do Ceará que operam no Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé. Nessas inspeções são verificadas as condições internas e externas dos veículos. Em média, foram realizadas cerca de 3.600 inspeções por mês.
- Ações de fiscalização nas viagens iniciadas e/ou finalizadas no Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé (24 horas) e no Terminal Rodoviário Antônio Bezerra (8:00 às 18:00). Nessas ações são registrados o horário real de partida do veículo e o número de passageiros, alguns itens do veículo são inspecionados e outros aspectos são verificados com relação ao cumprimento do regulamento.
- Ações de fiscalização nos Terminais Rodoviários dos Municípios localizados fora da Região Metropolitana de Fortaleza. Nessas ações são registrados o horário real de partida do veículo, o número de passageiros, alguns itens do veículo são inspecionados e outros aspectos são verificados com relação ao cumprimento do regulamento.
- Ações de fiscalização em rodovias em locais servidos pelos serviços do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado.
- Ações de fiscalização em vias federais, estaduais e/ou municipais localizadas especificamente na Região Metropolitana de Fortaleza com o objetivo de fiscalizar transportadoras ou qualquer pessoa física ou jurídica que esteja operando sem regular concessão, permissão ou autorização do Poder Concedente.



Transporte Intermunicipal Regular Complementar.



Transporte Intermunicipal Regular.

A tabela 03 na página seguinte resume as ações de fiscalização direta empreendidas pelo Dert.

Tabela 03: Ações de fiscalização realizadas pelo DERT acompanhadas pela Arce em 2006.

ATIVIDADE	UNIDADE	MÉDIA MENSAL REALIZADA
1	Veículos Inspeccionados	3.626 por mês
2	Ação de Fiscalização no Terminal Eng. João Tomé	30 por mês
3	Ação de Fiscalização no Terminal Antônio Bezerra	30 por mês
4	Ação de Fiscalização nos Terminais do Interior	224 por mês
5	Ação de Fiscalização nas Rodovias do Estado	160 por mês
6	Ação de Fiscalização dos Transportes Clandestinos	269 por mês

Fonte: Coordenadoria de Transportes da Arce.

Regulação Econômica

A prestação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará tem sido historicamente outorgada à iniciativa privada por não se tratar de um monopólio natural e por demandar baixos investimentos de capital dado que a infra-estrutura viária e de terminais rodoviários tem sido provida pelo poder público.

Em 2006 as principais ações da Arce referentes à regulação econômica foram:

- Implementação do plano de contas padrão para o serviço regular de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no estado do Ceará, promovendo, inclusive, consulta pública sobre o assunto;
- Análise do reajuste tarifário, para o Serviço Regular Complementar de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, com vigência prevista para o período de março de 2006 a fevereiro de 2007;
- Análise de reajuste tarifário para o Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, previsto para vigorar a partir de 01 de dezembro de 2006.

Baseado nos estudos e análises realizados pela Arce em relação aos aspectos econômico-financeiros das empresas que operam no STRIP-CE, apresentam-se abaixo alguns índices médios referentes ao Setor, extraídos dos dados contábeis fornecidos pelas empresas permissionárias, nos termos das Resoluções Arce nº 55/2005 e nº 66/2006.

Liquidez Geral: 0,47

Análise: Tal índice informa o quanto a empresa possui de aplicações não-permanentes para cada R\$ 100,00 de capitais de terceiros, sendo, portanto, medida da sua solvência em longo prazo. Valores acima de 1,0 traduzem uma boa situação econômica para empresa, enquanto valores inferiores a 1,0 significam não dispor a empresa de ativos não permanentes em volume suficiente para o atendimento da totalidade de suas obrigações. Dado o valor acima, torna-se evidente a frágil liquidez apresentada pelo conjunto do setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

Liquidez Corrente: 0,45

Análise: Tal índice informa o quanto a empresa operadora possui de ativo circulante para cada R\$ 100,00 de passivo circulante, sendo, portanto, medida da sua solvência em curto prazo. Valores acima de 1,0 traduzem uma boa situação econômica para empresa, enquanto valores inferiores a 1,0 significam não dispor a empresa de ativos circulantes em volume suficiente para o atendimento da totalidade de suas obrigações de curto-prazo. O valor acima reforça a sinalização da reduzida capacidade financeira de curto-prazo apresentada pelo conjunto do setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

Imobilização do Patrimônio Líquido: 1,29

Análise: Esse índice evidencia quantas unidades monetárias a empresa aplicou no ativo permanente para cada R\$ 100,00 de patrimônio líquido, sendo, dessa forma, medida de sua estrutura patrimonial. Valores elevados para tal índice são compatíveis com requisitos de utilização intensiva de capital (sob a forma de grandes volumes de ativo permanente). O valor acima traduz, portanto, de forma adequada o perfil patrimonial das operadoras dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, cujo setor de atuação é caracteristicamente capital intensivo.

Composição do Endividamento: 0,50

Análise: Esse índice, cujo valor varia entre 0 e 1, expressa as dívidas de curto prazo em relação ao total dos recursos de terceiros, sendo, assim, indicador da qualidade da gestão de seus passivos. Valores elevados, isto é, próximos de 1 correspondem à predominância de dívidas de curto-prazo, situação potencial ameaçadora para a continuidade das operações da empresa. O valor desse indicador, dessa forma, sugere uma situação intermediária, recomendando o acompanhamento de seu comportamento no futuro.

Estrutura do Capital: 0,71

Análise: Esse índice mostra o quanto a empresa captou de recursos de terceiros para cada R\$ 100,00 de capitais próprios, refletindo, dessa forma, a sua estrutura de capital. O valor desse indicador sugere, no caso em análise, uma significativa presença de capitais de terceiros no financiamento das empresas do setor.

Análise do Setor

Do ponto de vista econômico-financeiro, em linhas gerais, podem ser identificados pontos de fragilidade no conjunto de permissionárias do setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará, requerendo a continuidade e o aprofundamento das ações relacionadas com o seu monitoramento por parte da Arce.

Quanto à prestação do serviço, o principal aspecto a ser considerado é a necessidade de adoção de um novo modelo de operação para o Setor. O modelo atual apresenta uma série de problemas que vão desde a inviabilidade da operação em várias linhas, até a questão das permissões, passando ainda pela atuação de operadores não legalizados. Todos esses aspectos estão a exigir do Estado a implementação de medidas efetivas de reorganização completa do Setor. A experiência de outros estados e mesmo de outros países, onde permitiu-se que a situação chegasse a um extremo, sem impor e fazer cumprir regras que disciplinassem o Setor, deve servir de motivação para adoção de medidas por parte do Poder Concedente.

A Arce entende que é extremamente importante a discussão e adoção de um novo modelo a partir das identificações dos atuais pontos críticos e proposição de novos paradigmas. Levando-se em consideração premissas como modicidade tarifária, acessibilidade e segurança, é possível o aperfeiçoamento do Setor, trazendo benefícios à população usuária desses serviços e estímulo ao desenvolvimento sócio-econômico do Estado do Ceará.

Nesse sentido cabe à Seinfra, como órgão formulador das políticas públicas do Setor, a iniciativa quanto a essa questão. Nos últimos dois anos foi elaborado por entidade vinculada ao Centro de Tecnologia da Universidade Federal do Ceará e patrocinado pelo DERT, um estudo técnico com a finalidade de propor um plano diretor para o Setor. O estudo intitula-se PDOTIP - Plano Diretor e Operacional do Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará. Um outro estudo, desta feita de integração dos transportes da Região Metropolitana de Fortaleza, foi elaborado por iniciativa do Metrofor. Nesse contexto a Arce sugere que esses estudos sejam retomados e analisados a fim de que possam subsidiar a definição de um novo modelo para o Setor.

Um outro aspecto a considerar é a necessidade de uma legislação que defina as atribuições das instituições que atuam no Setor. Atualmente essa definição é dispersa em uma série de diferentes instrumentos normativos, o que dificulta a interpretação clara dos papéis de cada instituição. A definição da Seinfra como órgão formulador do planejamento e das políticas setoriais, do DERT como órgão gestor do Sistema, e da Arce como órgão regulador, é extremamente desejável para uma maior efetividade do controle do Estado sobre o Setor. Desta forma, a Arce elaborou internamente, com a participação do seu quadro técnico e jurídico uma minuta de anteprojeto de lei para que, a partir de análise feita pelo Governo do Estado, possa subsidiar o fortalecimento do marco regulatório do Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.



Terminal Antônio Bezerra
Fortaleza - Ce.



Terminal Engenheiro João Thomé
Fortaleza - Ce.



Terminal Dep. Manoel Rodrigues
dos Santos, Sobral - Ce.



ARCF

Relatório Anual
2006

Relacionamento com a Sociedade

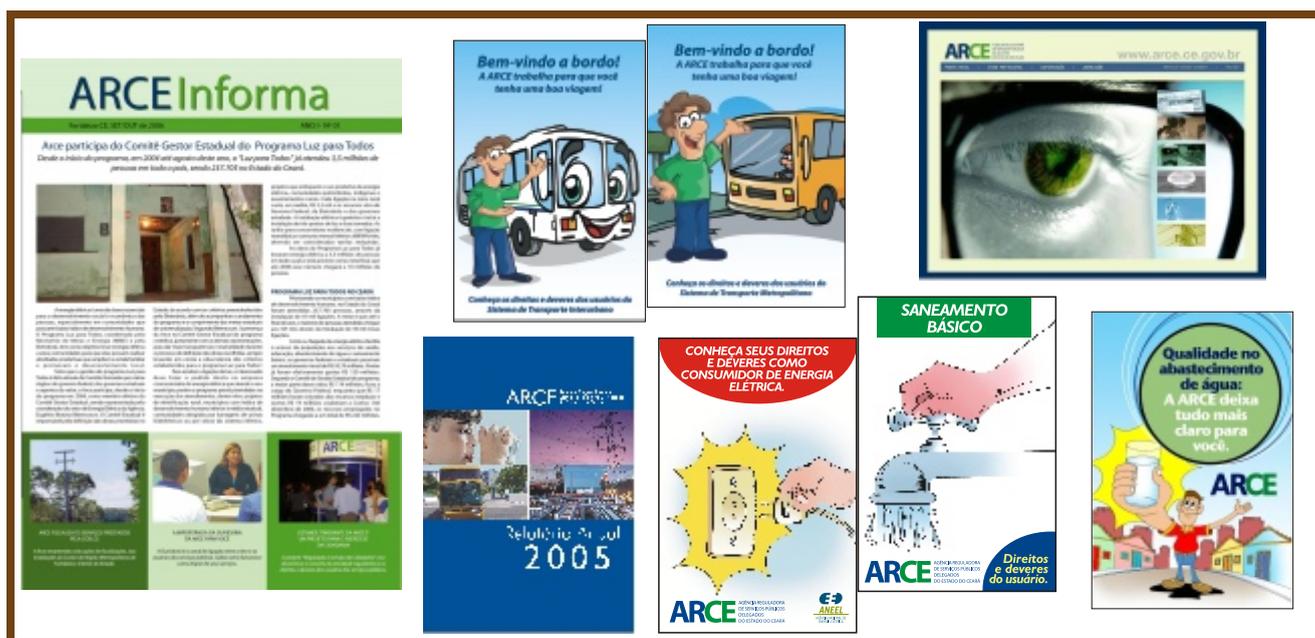
A Agência como instrumento de participação da Sociedade nos serviços públicos

Um dos maiores desafios de uma agência reguladora é estimular a participação da sociedade no controle dos serviços públicos por ela regulados. O controle social possibilitado por essa participação é provavelmente uma das mais efetivas formas de estimular melhorias nos serviços prestados. Entretanto, esse controle só é possível, quando a sociedade detém informações claras e precisas acerca dos serviços públicos.

A Arce tem procurado levar essas informações à Sociedade. Seja por meio de campanhas educativas, de publicações técnicas, ou ainda de projetos específicos de aproximação da Agência aos usuários dos serviços públicos, a Arce busca proporcionar aos consumidores o entendimento das questões relacionadas a esses serviços.

Publicações educativas e informativas

As cartilhas e as publicações de cunho educativo, tem o objetivo de orientar os usuários acerca das questões fundamentais relativas aos serviços públicos regulados pela Arce. Em uma linguagem clara e acessível, busca atingir todas as classes, dando-lhes a dimensão dos seus direitos e deveres, além de abordar aspectos relacionados ao uso responsável desses serviços públicos. A figura abaixo lista exemplos das publicações educativas elaboradas pela Agência, tendo sido grande parte delas distribuídas no ano de 2006.



Audiências Públicas

As audiências públicas constituem-se em um esforço da Arce para receber manifestações da sociedade que possam contribuir para o aperfeiçoamento das ações da Agência Reguladora, e dos serviços públicos regulados. Quer sejam sobre questões tarifárias, quer sejam sobre elaboração de regras para os setores regulados, ou ainda para coletar dos usuários suas impressões acerca dos serviços públicos, as audiências públicas são excelentes instrumentos que possibilitam e estimulam a participação dos consumidores, contribuindo para o controle social dos serviços prestados.

No âmbito da Arce, as audiências públicas podem ser realizadas em duas modalidades : intercâmbio documental, e presencial. Na modalidade intercâmbio documental a Audiência pública é realizada por meio da Internet. No sítio da Arce (www.arce.ce.gov.br) são disponibilizados, por um certo período, as informações técnicas, e as pessoas que desejam participar remetem suas considerações para o endereço eletrônico divulgado no aviso de audiência pública. Esses avisos são publicados em jornal de grande circulação, e também no Diário Oficial do Estado. Já a modalidade presencial requer a participação das pessoas em um evento específico. A tabela 01 lista as audiências públicas realizadas pela Arce em 2006.

Tabela 01: Audiências Públicas realizadas pela Arce durante o ano de 2006.

Nº	MODALIDADE	SETOR	OBJETO	VIGÊNCIA
01/2006	Intercâmbio Documental	Saneamento Básico	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento das seguintes minutas de resolução: 1) "Minuta de Resolução que disciplina os procedimentos a serem adotados na apuração de infrações e aplicação de penalidades por irregularidades na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Juazeiro do Norte"; e 2) "Minuta da Resolução 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.	11/05/2006 (15 dias)
02/2006	Intercâmbio Documental	Transportes	Tem como objetivo obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da minuta de resolução que dispõe sobre os canais para atendimento de reclamações dos usuários que devem ser disponibilizados pelas transportadoras do Serviço Regular e cooperativas do Serviço Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará .	13/06 a 19/07/2006
03/2006	Intercâmbio Documental	Transportes	Tem como objetivo obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da minuta de resolução que dispõe sobre as informações operacionais a serem coletadas e enviadas à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE, pelas delegatárias do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências.	26/06 a 26/07/2006
04/2006	Intercâmbio Documental	Transportes	Tem como objetivo obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da minuta de resolução que dispõe sobre o livro de ocorrência a ser disponibilizado pelas transportadoras do Serviço Regular e cooperativas do Serviço Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.	10/07 a 10/08/2006
05/2006	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Tem como objetivo obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da minuta de resolução que dispõe sobre o plano de contas padrão para a concessão da exploração industrial e residencial dos serviços de Gás Canalizado no Ceará.	08/08 a 14/09/2006

Fonte: Assessoria do Conselho Diretor da Arce.

Regulação a Serviço da Cidadania

Em 2006, a Arce, em parceria com a Unifor - Universidade de Fortaleza, implementou o Projeto "Regulação a Serviço da Cidadania". O projeto consistiu em um estande itinerante, onde os alunos dos cursos de Direito, Engenharia Civil, Elétrica e Mecânica, atenderam o público dando informações sobre as atividades da Arce e sobre os serviços públicos de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Distribuição de Gás Natural Canalizado e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

O objetivo principal do projeto foi a disseminação do conhecimento acerca da atividade de regulação, e o impacto que esta produziu na prestação dos serviços públicos, além da divulgação dos direitos e deveres dos usuários. Além disso, foram esclarecidas as dúvidas da população concernentes a esses serviços. Um aspecto a ressaltar é que também puderam ser registradas reclamações ou quaisquer outras manifestações dos consumidores sobre a prestação dos serviços. Essas manifestações foram analisadas e, quando necessário, posteriormente respondidas pelos técnicos da Agência.

A abertura do Projeto ocorreu em maio de 2006 no campus da Unifor. Desde maio até dezembro desse ano, o estande percorreu vários pontos como a Assembléia Legislativa, o Fórum Clóvis Beviláqua, o Terminal Rodoviário Eng. João Thomé, além do campus da Unifor e o Shopping Center Aldeota. A intenção foi buscar locais de considerável fluxo de pessoas. Em função da excelente receptividade do Projeto, a Arce pretende em 2007 dar continuidade a esse tipo de iniciativa, responsável por aproximar a Agência da Sociedade.



Ouvidoria

A principal interface entre a Arce e os usuários dos serviços públicos é a Ouvidoria da Agência. É na Ouvidoria que os usuários podem esclarecer dúvidas e solucionar conflitos com as empresas concessionárias. O atendimento pode ser feito pessoalmente na sede da Arce ou através do telefone 0800.853838. Em função do problema relatado pelo consumidor, os técnicos da Ouvidoria podem agir de várias formas que vão desde as sessões de conciliação até a instauração de processo administrativo que é julgado pelo Conselho Diretor da Agência. Convém lembrar que antes de procurar a Ouvidoria da Arce para registrar alguma reclamação, o usuário deve ter procurado a concessionária. Caso esta não tenha solucionado o problema, a Ouvidoria da Arce estará preparada para atuar da melhor maneira para dirimir a questão. O gráfico 01 a seguir exibe a evolução do total de solicitações dos usuários à Ouvidoria da Agência, no período de 2001 a 2006, 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 2006.



Fonte: Ouvidoria da Arce.

Eventos

A realização de eventos específicos como seminários, fóruns e apresentações é outra forma da Arce interagir com a Sociedade. Esses eventos destinam-se à discussão de aspectos técnicos relacionados à prestação dos serviços públicos, ou ainda à atividade de regulação. Em 2006, a Arce realizou por iniciativa própria, ou em parceria, os seguintes eventos :

- Apresentação do Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto (SIRAE);
- Workshop de treinamento prático da utilização de Indicadores do SIRAE a públicos diversos, em parceria com a Fundação Konrad Adenauer;
- Oficina Internacional de Indicadores, em parceria com a Associação Brasileira de Agências de Regulação - Abar;
- Inauguração do projeto "Regulação a Serviço da Cidadania", em parceria com a Universidade de Fortaleza - Unifor;
- Cursos de capacitação "Regulamentação do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros", em parceria com a Companhia de Policiamento Rodoviário - CPRv.



Oficina Internacional de Indicadores, Fortaleza - Ce.



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

100. Com base no exposto, o Custo Médio Ponderado do Capital, ou seja, o investimento em distribuição de energia elétrica no Brasil é de 11,20%, ou seja:

Tabela II
Custo Médio Ponderado do Capital (WACC)

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

s de IASC Estabelecidos
de Apuração do Fator Xc
Feita em Novembro de 2003.

22,77	10,51
14,11	7,05
10,00	10,00
53,12	60,49
53,12	60,49 a 70,49
7,23	70,49 a 77,54
	>77,54 a 80,49
	>>80,49

2 - AGRUPAMENTO
2.1 - Regiões Sul / Sudeste

EMP
NOVA PALMA
ALIANÇA
COCEL
XANERÉ
FORCEL
ELETROCAR
JOÃO CESA
URUSSANGA
DME
JAGUARI
MUXFELD
PANAMEI

M = Média = (A+M+MAX)/3
MAX = Max(A)

De valores acima, extraídos de



ARCE
Relatório Anual
2006

Gestão da Agência

Gestão da Agência

Nos últimos anos a administração superior da Agência tem concentrado esforços para migrar de um modelo de gestão excessivamente burocrático, como tem sido a tônica do Setor Público, para um modelo de gestão por resultados. Em 2004 foi implementado um sistema de planejamento estratégico e tático, consubstanciado no Plano Estratégico Quinquenal e no Programa Anual de Atividades e Plano de Metas. O Plano de Metas é o principal instrumento de acompanhamento das ações da Agência. Composto de projetos e atividades, o Plano de Metas guarda relação com o Plano Plurianual do Estado do Ceará, ou seja, a sua execução contribui para o alcance das metas estipuladas no PPA. A tabela 01 lista os projetos e atividades constantes do Plano de Metas da Arce referente a 2006. Alguns desses projetos e atividades tiveram seus cronogramas redefinidos em função de impossibilidade de execução decorrente de vários fatores, como por exemplo a insuficiência de recursos financeiros, ou ainda de recursos humanos na quantidade adequada, haja vista que muitos servidores obtiveram êxito em outros concursos públicos e deixaram a Instituição.



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.

O Plano de Atividades e Metas da Arce referente ao ano de 2006 possui **36 projetos e atividades** previstos.

Tabela 01: Lista de Projetos e Atividades do Plano de Metas da ARCE de 2006

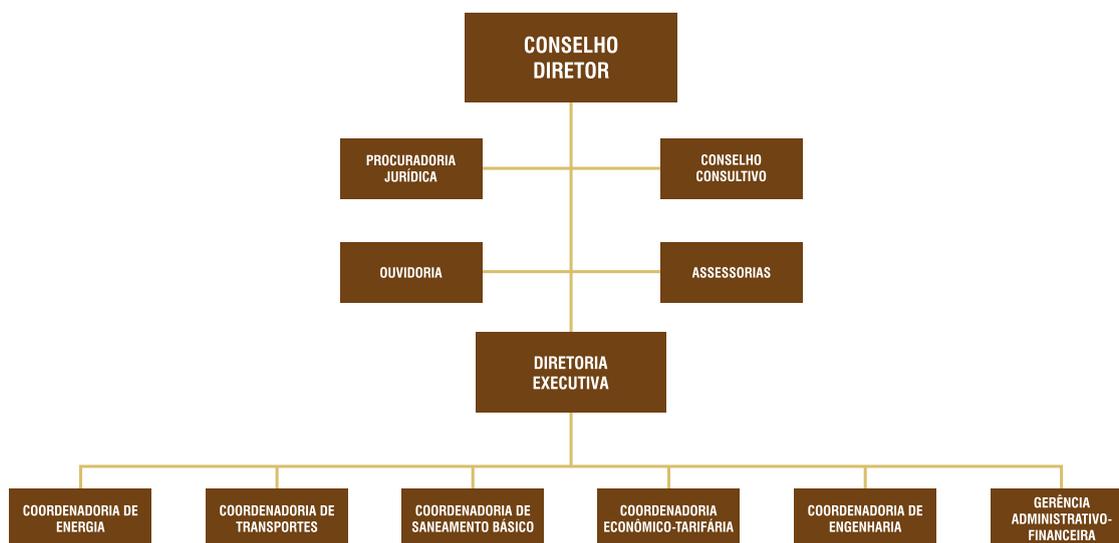
AREA	TIPO	DESCRICAO
Energia Elétrica	Atividade	Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Eletricidade
Energia Elétrica	Atividade	Análise de Processos de Ouvidoria
Energia Elétrica	Projeto	Desenvolvimento de Sistema de Gestão de Processos para a Coordenadoria de Energia
Gás Canalizado	Atividade	Fiscalização da Concessionária de Gás Canalizado
Gás Canalizado	Projeto	Visita ao Usuário
Gás Canalizado	Projeto	Sistema de Ouvidoria
Gás Canalizado	Projeto	Resolução de Penalidades
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	Capacitação para utilização dos Indicadores
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	Análise 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	Atividade	Análise de Processos de Ouvidoria
Econômico-Tarifária	Atividade	Análise de Processos de Revisão e Reajuste Tarifários
Econômico-Tarifária	Atividade	Acompanhamento Econômico-Financeiro da Coelce
Econômico-Tarifária	Projeto	Proposta de Contabilidade Regulatória para o Setor de Saneamento
Econômico-Tarifária	Projeto	Proposta de Política Tarifária para o Setor de Saneamento
Econômico-Tarifária	Projeto	Implantação de Plano de Contas Padrão para o serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros
Econômico-Tarifária	Projeto	Plano de Contas Padrão para o setor de distribuição de Gás Natural
Ouvidoria	Atividade	Realização de Mediações
Ouvidoria	Projeto	Redução do tempo de tratamento das solicitações de Ouvidoria
Ouvidoria	Projeto	Adequação das condições físicas da Ouvidoria ao trabalho executado pelo seu Tele-atendimento
Administrativo-Financeira	Projeto	Gestão de Treinamento
Administrativo-Financeira	Projeto	Plano Diretor de Informática
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Gestão de Relacionamentos
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Audiências Públicas 2006
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Assessoria Parlamentar
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Elaboração do Planejamento Tático-Operacional de 2007 (Plano de Metas 2007)
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	Concurso Público
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	Novo Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores da ARCE
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	Reestruturação Organizacional
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	Regulação à Serviço da Cidadania

Fonte: Assessoria do Conselho Diretor da Arce.

No que diz respeito aos recursos humanos, dois projetos de grande importância para a Arce, concretizaram-se em 2006. O primeiro deles foi a Lei 13.743, de 29 de março de 2006, que instituiu um novo Plano de Cargos e Carreiras para os servidores da Agência. Com a adoção do novo Plano de Cargos, a possibilidade de crescimento na carreira passou a ser um fator motivador e de estímulo à permanência dos servidores na Instituição, o que possibilitará minimizar o problema da alta rotatividade de pessoal. Além disso a Lei 13.743 definiu mecanismos de avaliação do desempenho dos servidores e da própria Instituição, que sem dúvida representam um enorme subsídio à implementação do modelo de gestão por resultados na Arce.

O segundo ponto extremamente relevante foi a realização do concurso público. Trata-se do segundo concurso público realizado pela Instituição, e destina-se de imediato a preencher as vagas que atualmente encontram-se ociosas, em função da saída de alguns servidores, além de possibilitar a formação de um cadastro de reserva. O concurso compreende três fases, e a previsão é que em maio de 2007, os candidatos selecionados possam ser nomeados.

A figura abaixo e a tabela 02 a seguir descrevem, respectivamente, o organograma e o quadro pessoal da Agência em 2006.



Em 29 de março de 2006, foi sancionada a Lei 13.743, que instituiu um novo **Plano de Cargos e Carreiras** para os servidores da Agência.

A Agência realizou, no ano de 2006, o segundo **concurso público** com o objetivo imediato de preencher as vagas ociosas, além de possibilitar a formação de um cadastro de reserva.

Tabela 02: Estrutura de pessoal à disposição da ARCE em 2006

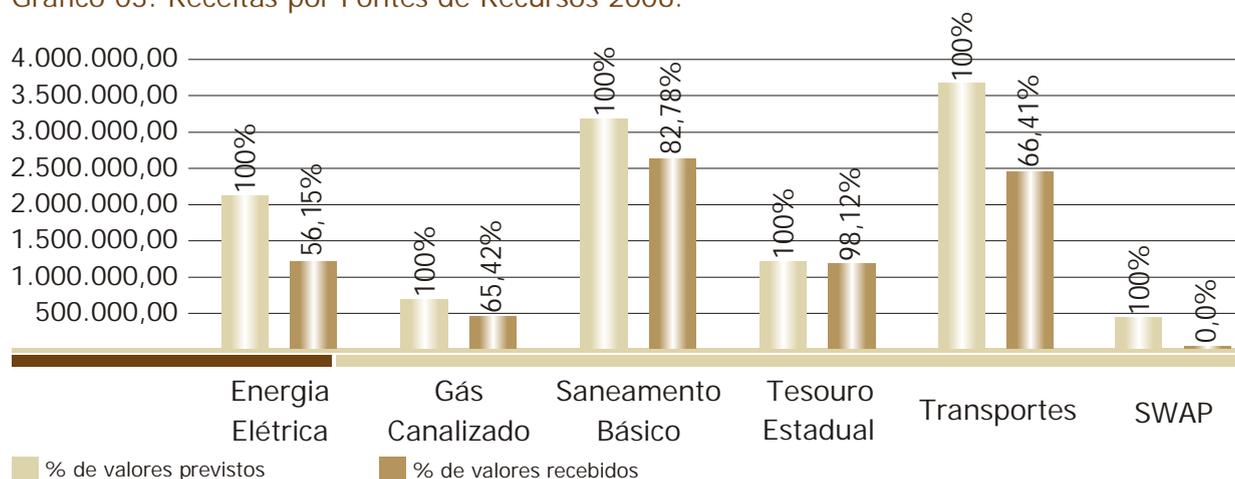
TIPO	FORMAÇÃO	NÍVEL	QUANTIDADE
Pessoal Próprio	Conselheiros Diretores	Superior	3
	Diretor Executivo	Superior	1
	Procuradores Autárquicos	Superior	3
	Analista de Regulação - Administradores	Superior	3
	Analista de Regulação - Analistas de Sistemas	Superior	1
	Analistas de Regulação - Advogados	Superior	1
	Analistas de Regulação - Contadores	Superior	2
	Analistas de Regulação - Economistas	Superior	4
	Analistas de Regulação - Engs. Eletricistas Canalizado	Superior	6
	Analistas de Regulação - Engs. de Gás	Superior	1
	Analistas de Regulação - Engs. de Transporte	Superior	4
	Analistas de Regulação - Engs. Sanitaristas	Superior	3
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 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 2006 o orçamento da Arce foi da ordem de 11 milhões. O gráfico 03 abaixo demonstra por fonte de recursos os montantes previstos e arrecadados no ano.

Gráfico 03: Receitas por Fontes de Recursos 2006.



Fonte: Gerência Administrativo-Financeira da Arce.

O custeio das atividades da Arce representou aproximadamente 51% dos recursos executados em 2006, estando o restante distribuído entre recursos humanos próprios, repasses para outros órgãos e instituições (DERT e Detran) e investimentos. O gráfico 04 demonstra de forma sintética os recursos executados em 2006 por tipo de aplicação, enquanto a tabela 03 detalha essas informações por item de despesa.

Gráfico 04: Aplicação das Receitas por Categoria em 2006 (Valores em R\$ 1,00).



Fonte: Gerência Administrativo-Financeira da Arce.

Tabela 03: Despesas em 2006 (valores em R\$ 1,00).

	DESCRIÇÃO	2006
PESSOAL PRÓPRIO E CUSTEIO	Pessoal Próprio	2.571.802,95
	Restituição ao Tesouro Estadual	209.298,52
	Pessoal Terceirizado Apoio	1.030.134,94
	Serv. Terceiros - Fiscalização Energia Elétrica	480.918,98
	Serv. Terceiros - Consultoria Saneamento	730.289,93
	Estagiários	59.058,80
	Transferência para Dert, Detran, Lacen e Unifor	799.629,20
	Exames e Auditorias em Laboratório	88.205,94
	Comunicação e Divulgação	88.773,99
	Passagens, Diárias e Locação de Veículos	130.042,55
	Capacitação de Pessoal	30.264,00
	Aluguel e Condomínio	251.408,49
	Telefonia	178.767,02
	Energia Elétrica	64.708,24
	Locação de Equipamentos	29.799,00
	Conservação e Adaptação de Imóveis	14.277,50
	Conservação de Móveis e Equipamentos	10.833,00
	Correios e Comunicação de Dados	35.425,56
	Xerox, Impressão e Encadernação	38.811,25
	Assinaturas de Jornais e Revistas	17.261,22
	Material de Consumo	54.982,31
	Material de Tecnologia de Informática	40.763,40
	Combustíveis e Manutenção de Veículos	25.198,81
	Material Didático e Técnico	2.247,80
	Outros	51.657,21
TOTAL	7.034.560,61	
INVESTIMENTOS	Mobiliário em Geral	2.992,00
	Condicionadores de Ar	-
	Equipamentos para Tecnologia da Informação	11.058,22
	Outros	9.064,60
TOTAL	123.114,82	
TOTAL DAS DESPESAS	7.157.675,43	

Fonte: Gerência Administrativo-Financeira da Arce.

Conselho Diretor

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes (Presidente)

José Luiz Lins dos Santos

Lúcio Correia Lima

Assessoria do Conselho Diretor

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

Rinaldo Azevedo Cavalcante

Coordenadoria de Saneamento Básico

Alexandre Caetano da Silva

Coordenadoria Econômico-Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro

Gerência Administrativo-Financeira

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Coordenação e texto final:

Luis Alberto Aragão Sabóia

Texto básicos:

Luis Alberto Aragão Sabóia / Eugênio Braúna / Rinaldo Cavalcante /

Alexandre Caetano / Helenira Cartaxo

Projeto Gráfico e Edição:

Helenira Cartaxo Forte

Vinicius Cordeiro Nunes

Fotos:

Arquivo Arce e Governo do Estado do Ceará

Relatório Anual
2006



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

