



# **RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO**

**Exercício 2007**

## I – DADOS GERAIS SOBRE A ORGANIZAÇÃO

### A – Descrição geral sobre a organização, sua missão, finalidade e competências e estrutura organizacional, indicando os dispositivos legais que as fundamentam.

#### A1 – *Descrição geral sobre a organização:*

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, atualmente vinculada à Procuradoria Geral do Estado, 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 e universalidade.

Atualmente, a ARCE atua na regulação e fiscalização dos serviços públicos prestados pela Coelce (Companhia Energética do Ceará), Cagece (Companhia de Água e Esgoto do Ceará), exceto o Município de Fortaleza, Cegás (Companhia de Gás do Ceará) e empresas de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, podendo ainda vir a atuar em qualquer outro serviço público desde que haja delegação do Poder Concedente.

#### A2 – *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.

#### A3 – *Finalidades:*

**A3.1** - Promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados, submetidos à sua competência regulatória, propiciando condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas;

**A3.2** - Proteger os usuários contra o abuso de poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros;

**A3.3** - 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;

**A3.4** - Atender, através das entidades reguladas, às solicitações razoáveis de serviços necessárias à

satisfação das necessidades dos usuários;

**A3.5** - Promover a estabilidade nas relações entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;

**A3.6** - Estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade, ressalvada a competência do Estado quanto à definição das políticas de investimento;

**A3.7** - Estimular a livre, ampla e justa competição entre as entidades reguladas, bem como corrigir os efeitos da competição imperfeita.

#### **A4 – Competências:**

**A4.1** - Regulação econômica dos serviços públicos delegados, mediante o estabelecimento de tarifas ou parâmetros tarifários que reflitam o mercado e os custos reais de produção, de modo a, concomitantemente, incentivar os investimentos privados e propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas aos usuários;

**A4.2** - Regulação técnica e controle dos padrões de qualidade, fazendo cumprir os critérios tecnológicos e normas qualitativas, conforme estabelecidos em contrato de concessão, termo de permissão, Lei ou pelos órgãos competentes, de forma a garantir a continuidade, segurança e confiabilidade da prestação de serviço público;

**A4.3** - Atendimento ao usuário, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos delegados;

**A4.4** - Zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos sob a sua competência regulatória, podendo, para tanto, determinar diligências junto ao poder concedente e entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações;

**A4.5** - Implementar as diretrizes estabelecidas pelo poder concedente em relação à concessão e permissão de serviços sujeitos à competência da ARCE;

**A4.6** - Dirimir, em âmbito administrativo, conflitos entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;

**A4.7** - Outorgar concessões e permissões, quando o poder concedente delegar à ARCE tal atribuição, por meio de instrumento específico, e sempre em obediência à legislação vigente;

**A4.8** - Fiscalizar, diretamente ou mediante contratação de terceiros, os aspectos técnico, econômico, contábil, financeiro, operacional e jurídico dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos, aplicando, se for o caso, diretamente, as sanções cabíveis, entre as quais,

suspensão temporária de participação em licitações, intervenção administrativa e extinção da concessão ou permissão, em conformidade com as normas legais e pactuadas;

**A4.9** - Incentivar a competitividade nos diversos setores sujeitos à sua regulação;

**A4.10** - Prestar consultoria técnica relativamente aos contratos de concessões e termos de permissões, mediante solicitação do poder concedente;

**A4.11** - Contratar com entidades públicas ou privadas serviços técnicos, vistorias, estudos e auditorias necessários ao exercício das atividades de sua competência, respeitada a legislação pertinente;

**A4.12** - Fixar critérios para o estabelecimento, ajuste, revisão e aprovação de tarifas dos serviços públicos delegados, em consonância com as normas legais e pactuadas;

**A4.13** - Elaborar o seu regulamento interno, estabelecendo procedimentos para a realização de audiências públicas, encaminhamento de reclamações, emissão de decisões administrativas e respectivos procedimentos recursais;

**A4.14** - Elaborar a proposta orçamentária a ser incluída na Lei Orçamentária Anual do Estado;

**A4.15** - Contratar pessoal mediante concurso público;

**A4.16** - Assegurar o cumprimento de suas decisões administrativas, inclusive mediante a imposição de penalidades aplicáveis às entidades reguladas conforme previsão legal ou pactuadas;

**A4.17** - Dar publicidade às suas decisões;

**A4.18** - Expedir resoluções e instruções nos limites de sua competência, inclusive fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte das entidades reguladas;

**A4.19** - Elaborar regras de ética aplicáveis à ARCE, aos seus Conselheiros e demais servidores, independentemente do regime de contratação;

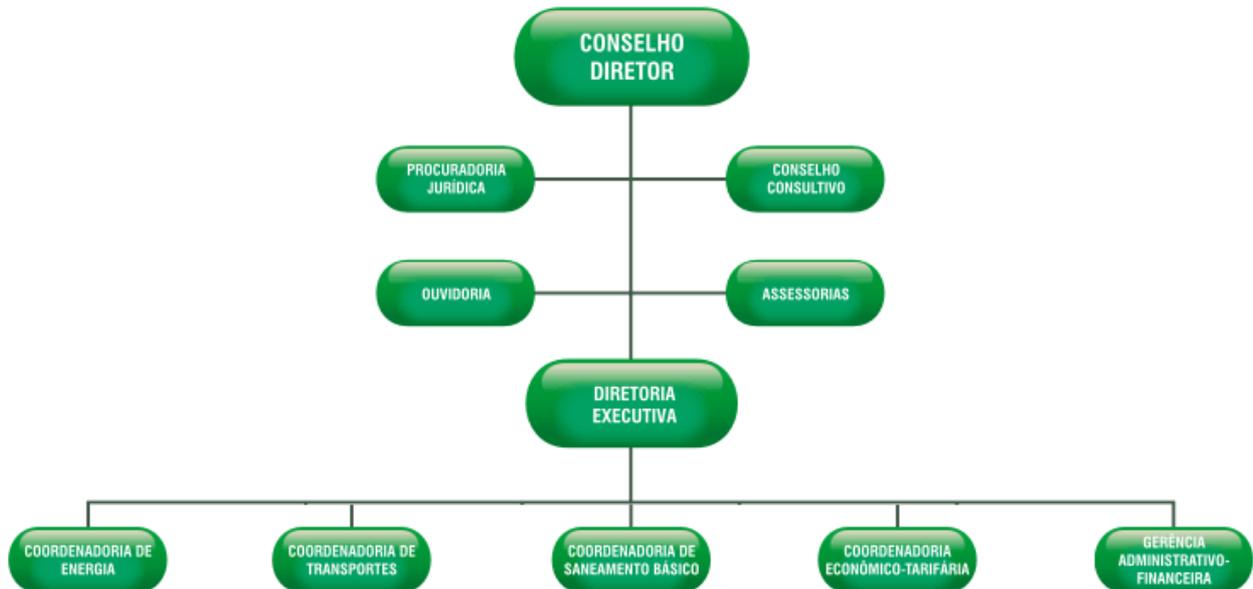
**A4.20** - Atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo infrações, compondo e arbitrando conflitos de interesses, e promovendo a coordenação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

**A4.21** - Elaborar relatório anual de suas atividades, nele destacando o cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo poder concedente e das políticas setoriais, enviando-o ao Governador do Estado e

à

Assembléia

Legislativa.

**A5 – Estrutura Organizacional:****A6 – Dispositivos legais que fundamentam a Instituição:**

**A6.1** - Lei 12.786, de 30 de dezembro de 1997, que institui a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados;

**A6.2** - Lei 12.820, de 26 de junho de 1998, que altera a redação de artigos da Lei 12.786;

**A6.3** - Lei 12.874, de 23 de dezembro de 1998, que aprova o Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores da ARCE

**A6.4** - Lei 13.321, de 07 de julho de 2003, que altera a Lei 12.786;

**A6.5** - Lei 13.557, de 30 de dezembro de 2004, que institui o Programa de Parcerias Público-Privadas, Programa PPP, no âmbito da Administração Pública Estadual.

**A6.6** - Lei 13.743, de 29 de março de 2006 que aprova o Plano de Cargos e Carreiras dos servidores da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (novo Plano de Cargos).

**A6.7** - Decreto 25.059, de 15 de julho de 1998, que regulamenta a Lei de criação da ARCE – Lei 12.786.

**B – Recursos Orçamentários, financeiros e patrimoniais, quadro de pessoal e demais recursos materiais com os quais a organização dispôs alcançar para execução e acompanhamento dos programas, projeto e atividades.**

**B1 – Recursos orçamentários, financeiros e patrimoniais:**

Tendo em vista o desenvolvimento das suas atividades, a ARCE dispõe das seguintes fontes de recursos:

- ✓ Tesouro Estadual (fonte 00);
- ✓ Recursos Próprios (fonte 70), através da arrecadação proveniente do setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, e do setor de gás canalizado. A arrecadação do setor de transportes em 2007 foi proveniente da taxa de regulação, prevista no termo de permissão, e devida pelos permissionários do serviço regular (ônibus e micro-ônibus), e do serviço regular complementar (vans). Já a arrecadação do setor de gás canalizado é proveniente do repasse estabelecido no Primeiro Termo Aditivo ao contrato de concessão do gás, entre o Estado e a CEGÁS;
- ✓ Convênio ANEEL/ARCE (fonte 83), convênio nº 001/2004 assinado em 01.12.2004 e com prazo de 5 (cinco) anos;
- ✓ Convênio CAGECE/SEINFRA/ARCE (fonte 85), convênio nº 020/2001 assinado em 01.09.2001, aditado em 01.09.2006, prorrogando o convênio até 31.12.2008.
- ✓ Operações de crédito externas (fonte 48), através da Operação SWAP.

Para o exercício 2007, portanto, a ARCE contou com a arrecadação/transferência dos recursos financeiros acima citados. A seguir, apresentamos quadro detalhado com informações dos recursos orçamentários e financeiros por programa, ação e fonte:

## Demonstrativo dos Recursos Financeiros e Orçamentários por programa, ação e atividade

PROGRAMA	Recurso Orçamentário	Recurso Financeiro	Fonte dos Recursos
<b>Programa 042 - Regulação dos Serviços Públicos Concedidos/Permitidos</b>	<b>5.028.229,53</b>	<b>4.420.932,53</b>	
Ação 20.459 - Fiscalização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Energia, Atendimento ao Usuário e Divulgação das Ações	1.037.534,00	678.362,89	Fonte 83
Ação 21.214: Fiscalização, Normatização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Saneamento, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações	1.039.002,53	690.347,34	Fonte 85
	1.220.200,00	499.903,94*	Fonte 48
Ação 21.215: Fiscalização, Normatização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Transporte, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações	1.412.822,00	2.082.579,33	Fonte 70
Ação 21.216: Fiscalização, Regulamentação, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações	318.671,00	469.739,03	Fonte 70
<b>Programa 400 - Coordenação e Manutenção Geral - ARCE</b>	<b>7.092.689,26</b>	<b>7.525.795,35</b>	
	6.594.628,12	7.040.679,92	Total
	1.257.000,00	1.767.081,37	Fonte 00
Ação 25179 - Manutenção e Funcionamento Administrativo - ARCE	1.134.919,00	410.144,16	Fonte 83
	2.558.024,00	3.770.671,68	Fonte 70
	1.644.685,12	1.092.782,70	Fonte 85
	498.061,14	485.115,44	Total
	6.000,00	6.000,00	Fonte 00
Ação 81166 - Manutenção de TI - ARCE	64.616,00	33.656,59	Fonte 83
	199.414,00	293.947,49	Fonte 70
	228.031,14	151.511,36	Fonte 85
<b>Programa 666- Modernização da Gestão Pública</b>	<b>82.120,00</b>	<b>121.049,51</b>	
	82.120,00	121.049,51	Total
Ação 11280 - Adaptação das Instalações da ARCE	0,00	0,00	Fonte 85
	82.120,00	121.049,51	Fonte 70
<b>Programa 888 - Gestão de Tecnologia da Informação - ARCE</b>	<b>543.762,00</b>	<b>801.535,86</b>	
Ação 50580 - Desenvolvimento e Implantação do Módulo IDO - Índice de Desempenho Operacional	528.312,00	778.761,69	Fonte 70
Ação 71284 - Aquisição de Equipamentos para TI	11.450,00	16.877,95	Fonte 70
Ação 71287 - Atualização de Microcomputadores	4.000,00	5.896,23	Fonte 70
<b>Total Geral</b>	<b>12.746.800,79</b>	<b>12.869.313,26</b>	

\* Recurso oriundo da Operação Swap, não contabilizado como receita da ARCE.

**B2 – Recursos Patrimoniais**

Por ser um órgão relativamente novo, a ARCE não dispõe de grandes recursos patrimoniais. Desta forma, os recursos patrimoniais da ARCE estão relacionados aos seus veículos (3 ao todo, com previsão de aquisição de mais 2 veículos no ano de 2008) e outros bens móveis, na sua maioria referentes a mobiliário e equipamentos.

**B3 – Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal autorizado para a ARCE é composto por 3 Conselheiros Diretores, 1 Diretor Executivo, 3 Procuradores Autárquicos e 33 Analistas de Regulação, cuja especialidade é definida pelo Conselho Diretor de acordo com a necessidade da Agência quando da vacância dos cargos. Todos os servidores da ARCE são concursados (com ingresso na instituição em março de 2001), excetuando-se os Conselheiros – que têm mandato – e o Diretor Executivo, que é de livre escolha do Conselho Diretor. Além do quadro próprio da agência, a ARCE conta também com a colaboração de terceirizados que auxiliam no cumprimento das suas atividades-meio. Isso posto, o quadro de pessoal próprio da agência, ao final do exercício 2007, foi o seguinte:

Setor	Vagas Ocupadas em 31/12/2007
<b>1. Conselho Diretor</b>	<b>3</b>
Conselheiros	2
Presidente do Conselho	1
<b>2. Diretoria Executiva</b>	<b>1</b>
Diretor Executivo	1
<b>3. Assessoria</b>	<b>1</b>
Assessor (Analista de Regulação – Administrador)	1
<b>4. Procuradoria Jurídica</b>	<b>4</b>
Procurador Chefe	1
Procuradores	1
Analista de Regulação – Advogado	1
Analista de Regulação – Economista	1
<b>5. Coordenadoria Econômico-Tarifária</b>	<b>4</b>
Coordenador (Analista de Regulação – Economista)	1
Analista de Regulação – Economista	2
Analista de Regulação – Contador	1
<b>6. Coordenadoria de Saneamento Básico</b>	<b>3</b>
Coordenador (Analista de Regulação – Eng. Sanitarista)	1
Analista de Regulação – Eng. Sanitarista	2
<b>7. Coordenadoria de Energia</b>	<b>5</b>
Coordenador (Analista de Regulação – Eng. Eletricista)	1

Analista de Regulação – Eng. Eletricista	3
Analista de Regulação – Eng. de Gás Canalizado	1

<b>Setor</b>	<b>Vagas Ocupadas em 31/12/2007</b>
<b>8. Coordenadoria de Transporte</b>	<b>5</b>
Coordenador (Analista de Regulação – Administrador)	1
Analista de Regulação – Eng. Civil	4
<b>9. Gerência Adm. – Financeira</b>	<b>5</b>
Gerente (Analista de Regulação – Contador)	1
Analista de Regulação – Administrador	2
Analista de Regulação – Contador	1
Analista de Regulação – Analista de Sistemas	1
<b>10. Ouvidoria</b>	<b>3</b>
Ouvidora Chefe (Analista de Regulação – Advogado)	1
Analista de Regulação – Eng. Eletricista	1
Analista de Regulação – Economista	1
<b>Total quadro próprio</b>	<b>34</b>

Vale destacar que 1 dos servidores estava atuando como Conselheiro Diretor, 2 servidores estavam afastados para participação em curso de doutorado e 1 servidor estava em suspensão de vínculo. Para 2008, há previsão de serem convocados 2 analistas de regulação (1 advogado e 1 contador).

## II – GESTÃO POR RESULTADOS: OBJETIVOS, METAS, INDICADORES E AVALIAÇÃO

### **A – Estratégias e planos de ação, destacando sua compatibilidade com as diretrizes, políticas e planos de governo, os objetivos e metas físicas e financeiras estabelecidas dos projetos e atividades**

A Resolução ARCE número 50, de 22 de abril de 2005, dispõe sobre o processo de planejamento da Agência. O processo de planejamento da ARCE se dá em dois níveis definidos como sendo: a) Planejamento Estratégico e b) Planejamento Tático-Operacional.

O Planejamento Estratégico é o principal instrumento de macro-planejamento da ARCE, com abrangência de cinco anos, e devendo ser revisado anualmente consubstanciando-se em um documento intitulado “*Plano Estratégico Quinquenal*”. O Plano Estratégico leva em consideração as macro-diretrizes e orientações expressas nos planos de governo e no Plano Plurianual do Estado.

O Planejamento Tático-Operacional é o principal instrumento de planejamento de curto prazo da ARCE, com abrangência anual, perfazendo o documento intitulado “*Programa de Atividades e Plano de Metas Anual*”. Neste documento estão descritos os principais projetos e atividades a serem executados no período a que se refere em termos de objetivos, cronogramas, metas, produtos, pressupostos, equipes alocadas, indicadores (quando aplicáveis), etc.

#### ***A1 – Estratégia***

As macrodiretrizes estratégicas da ARCE foram discutidas e aprovadas por ocasião da elaboração do *Plano Estratégico ARCE 2005-2009*. Abaixo, de forma resumida, listamos a missão, a visão de futuro, e os objetivos estratégicos descritos no Plano.

##### ***A1.1 - Missão***

Servir à sociedade com transparência, mediando os interesses dos usuários, do Poder Concedente e dos prestadores de serviços públicos delegados, a fim de garantir a excelência destes serviços no Estado do Ceará.

### ***A1.2 - Visão de Futuro***

Até 2020, 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.

A ARCE contará com instalações adequadas e com corpo funcional de alto nível técnico e motivado servindo como modelo de servidor público.

A sociedade exercerá um controle ativo no processo decisório da ARCE.

A ARCE terá plena autonomia administrativa, financeira e de regulação.

### ***A1.3 - Objetivos Estratégicos***

- ✓ Desenvolver a ARCE como referência nacional na área tarifária;
- ✓ Consolidar a atividade de regulação técnica e tarifária nos setores em que a ARCE atua;
- ✓ Ampliar a interlocução com os poderes legislativo e judiciário e órgãos representativos da sociedade civil;
- ✓ Fixar, em lei, as competências da ARCE, garantindo a estabilidade de sua atuação;
- ✓ Conquistar e manter a autonomia financeira e administrativa;
- ✓ Conquistar e manter uma posição de vanguarda e o reconhecimento pela sociedade;
- ✓ Influenciar fortemente na definição de marcos regulatórios ou de seus aperfeiçoamentos e em contratos de concessão/delegação;
- ✓ Garantir e/ou aumentar a eficácia das decisões da Agência;
- ✓ Manter um quadro técnico capacitado, motivado e em número suficiente;
- ✓ Buscar novas oportunidades de atuação em outros campos passíveis de regulação.

### ***A2 – Plano de Ação***

O plano de Ação da ARCE para 2007 encontra-se descrito no documento *Programa de Atividades e Plano de Metas 2007*, que passaremos a chamar neste relatório de *Plano de Metas 2007*.

No *Plano de Metas 2007*, estão descritos os principais projetos e atividades da ARCE para 2007, divididos por área funcional da Instituição e descritos em termos de objetivos, metas, cronogramas de execução, equipes etc. Trata-se, portanto, de um plano operacional interno; um plano complementar ao PPA. Vale ressaltar que todos os projetos e atividades guardam relação com o PPA, principalmente na área finalística com o Programa 042 – Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Concedidos/Permitidos, e, no mínimo, com uma das ações referentes a esse programa, garantindo, dessa forma, a compatibilidade de todos os projetos e atividades do *Plano de Metas 2007* da ARCE com as diretrizes, políticas e planos de governo.

No total, foram especificados 31 atividades e 19 projetos, distribuídos pelas várias coordenadorias que compõem a Instituição. Deste total, uma parte é composta de projetos e atividades finalísticas e outra parte é composta de projetos e atividades-meio.

No quadro 1 abaixo, listamos os projetos e atividades do *Plano de Metas 2007*, indicando o número do Programa e a ação do PPA a que ele está ligado. Vale ressaltar, mais uma vez, que os projetos e atividades do *Plano de Metas* da ARCE são internos e, embora contribuam para que os objetivos do PPA sejam alcançados, não podem ser confundidos com os projetos/atividades do PPA:

**Quadro 1 – Lista de Projetos e Atividades do Plano de Metas da ARCE de 2007**

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO	PROGRAMA PPA	AÇÃO PPA
ENERGIA ELÉTRICA	Atividade	Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Eletricidade	042	20459
ENERGIA ELÉTRICA	Atividade	Análise e Emissão de Pareceres e Decisões em Processos de Ouvidoria	042	20459
GÁS CANALIZADO	Atividade	Fiscalização da Concessionária de Distribuição de Gás Canalizado	042	21216
SANEAMENTO BÁSICO	Atividade	Fiscalização dos Serviços de Água e Esgoto	042	21214

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO	PROGRAMA PPA	AÇÃO PPA
SANEAMENTO BÁSICO	Atividade	Análise de Processos de Ouvidoria	042	21214
SANEAMENTO BÁSICO	Projeto	Desenvolvimento do Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto (SIRAE)	042	21214
SANEAMENTO BÁSICO	Projeto	Guia de Indicadores de Desempenho	042	21214
SANEAMENTO BÁSICO	Projeto	Normatização do Controle e Redução de Perdas	042	21214
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS	Atividade	Acompanhamento das Atividades Desempenhadas pelo DERT relativas ao Convênio 01/Seinfra/Dert/Detran/ARCE-2002	042	21215
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS	Atividade	Análise de Processos Administrativos na Área de Transportes	042	21215
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS	Projeto	Normatização de Procedimentos Necessários à Regulação Técnica da Prestação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal do Ceará	042	21215
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS	Projeto	Projeto de Fiscalização Indireta sobre o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará	042	21215
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS	Projeto	Contratação e Acompanhamento para Elaboração de Estudo referente à Avaliação de Desempenho Operacional no STRIP-CE	042	21215
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Atividade	Análise de Processos de Ouvidoria	042	20459/21214/ 21215/21216
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Atividade	Revisão Tarifária da CAGECE	042	21214
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Atividade	Revisão Tarifária da CEGÁS	042	21216

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO	PROGRAMA PPA	AÇÃO PPA
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Atividade	Análise das Informações Econômico-Financeiras da CEGÁS	042	21216
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Atividade	Reajuste Tarifário (STRIP)	042	21215
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Atividade	Análise das Informações Econômico-Financeiras da COELCE	042	20459
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Atividade	Análise das Informações Financeiras do STRIP	042	21215
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Projeto	Contabilidade Regulatória para o Setor de Saneamento	042	21214
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Projeto	Desenvolvimento de Proposta de Política de Tarifas e Subsídios para o Setor	042	21214
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Projeto	Implantação do Acompanhamento Econômico-Financeiro da CAGECE	042	21214
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Projeto	Acompanhamento do Processo de Revisão Tarifária da COELCE	042	20459
ECONÔMICO-TARIFÁRIA	Projeto	Elaboração do Manual Descritivo do Plano de Contas do Setor de Distribuição de Gás Natural	042	21216
OUVIDORIA	Atividade	Atendimento às Solicitações de Ouvidoria	042	21214/21215 20459/21216
OUVIDORIA	Atividade	Realização de Mediações	042	21214/21215 20459/21216
OUVIDORIA	Projeto	Apuração e Disponibilização de Dados Estatísticos da Ouvidoria	042	21214/21215 20459/21216
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	Atividade	Elaboração e Execução Orçamentária e Financeira	400	25179
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	Atividade	Contabilidade	400	25179
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	Atividade	Recursos Humanos	400	25179
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	Atividade	Gestão da Tecnologia da Informação	400 / 888	81166 / 71284

<b>ÁREA</b>	<b>TIPO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PROGRAMA PPA</b>	<b>AÇÃO PPA</b>
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	Atividade	Gestão do Almoxarifado e Patrimônio	400 / 666	25179 / 11280
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	Atividade	Gestão de Convênios	042	21214/21215
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	Atividade	Administração Geral	042	25179
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	Projeto	Elaboração do Plano Plurianual – 2008 a 2011	400	25179
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	Projeto	Gestão da Dívida Ativa da ARCE	400 / 042	25179 / 21215
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Atividade	Gestão de Relacionamentos	042	21214/21215/ 20459/21216
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Atividade	Audiências Públicas 2007	042	21214/21215 20459/21216
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Atividade	Assessoria de Imprensa	042	21214/21215/ 20459/21216
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Atividade	Elaboração do Planejamento Tático-Operacional de 2008 (Programa de Atividades e Plano de Metas 2008)	042	21214/21215/ 20459/21216
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Atividade	Elaboração do Relatório Anual da ARCE	042	21214/21215/ 20459/21216
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Atividade	Publicidade Institucional	042	21214/21215/ 20459/21216
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Atividade	Gestão do Convênio ANEEL/ARCE	042	20459
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Atividade	Apoio às Atividades do Conselho Diretor	400	25179
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Projeto	ARCE nos Bairros	042	21214/21215/ 21216
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Projeto	Curso Novos Servidores da ARCE	400	25179

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO	PROGRAMA PPA	AÇÃO PPA
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Projeto	ARCE na TV	042	21214/21215/21216
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Projeto	Semana da Mediação	042	21214/21215/21216
ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR	Projeto	Reestruturação Organizacional	400	25179

Por um lado, a realização desses projetos e atividades representam um esforço da Agência no sentido de alcançar os objetivos estratégicos descritos no Plano Estratégico da Instituição. Por outro lado, constitui-se em um modelo de gestão dos recursos da Agência, uma vez que possibilita concretamente o acompanhamento, a avaliação, e os ajustes necessários à consecução dos resultados esperados.

Algumas dessas atividades são rotineiras, repetindo-se todos os anos, como é o caso das atividades de fiscalização nas áreas finalísticas, que têm acontecido a contento. No setor de energia elétrica, a fiscalização acontece de forma direta, conforme acordado com a Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica – que inclusive acompanha e audita as atividades da Arce nesse setor. Na área de saneamento básico, a Arce desenvolveu o SIRAE – Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto – o que permitiu tornar o processo de fiscalização mais eficiente. A partir dos indicadores de qualidade desse setor, apurados pelo SIRAE, tem sido possível direcionar as ações de fiscalização direta para as regiões onde esses índices apresentem resultados abaixo do esperado. No setor de gás canalizado, a Arce já disciplinou, por meio das resoluções 59 e 60, as condições gerais de fornecimento do gás canalizado e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade. Essas resoluções previam prazos de adequação da CEGÁS ao atendimento desses requisitos. Atualmente, a Arce acompanha esse processo de adequação da concessionária. Por fim, no setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, a fiscalização assume caráter indireto. Por meio do levantamento de informações, inclusive em ações de campo, a Arce realiza análises e prepara diagnósticos que geram encaminhamentos para o órgão gestor do setor, anteriormente o DERT e atualmente o DETRAN, além de informar às demais autoridades pertinentes quando se fizer necessário. Irregularidades cometidas pelos permissionários desse serviço, porventura levantadas por ocasião dessas ações de

fiscalização, dão origem a processos administrativos que podem redundar em penalizações a esses permissionários.

Em 2007, de uma forma geral, pode-se dizer que as atividades da Arce relativas à fiscalização aconteceram em conformidade com o programado sem maiores alterações. Da mesma forma, as atividades referentes ao tratamento das reclamações que os usuários dos serviços públicos fazem na Ouvidoria da Arce, ocorreram dentro do previsto, englobando as análises dos processos de ouvidoria e os demais esforços visando à solução desses conflitos. Cabe destacar as semanas de mediação realizadas pela Agência, em fevereiro e novembro de 2007, nas quais foram tratados, pela via consensual, vários processos acumulados no setor de energia elétrica.

Quanto aos projetos e atividades de natureza econômico-tarifária, pode-se afirmar que ocorreram sem maiores imprevistos. Na área de gás canalizado, a Arce procedeu à revisão da margem bruta praticada pela CEGÁS, nos termos do contrato de concessão do serviço de distribuição de gás canalizado, além de analisar as solicitações de aumento da tarifa, por parte da CEGÁS, em virtude da majoração no preço do gás natural praticado pela Petrobrás. Além disso, a Arce realizou o acompanhamento econômico-financeiro da Concessionária. Já no setor de saneamento básico, a Arce elaborou parecer opinativo à Seinfra acerca da elevação da tarifa média, tendo esse processo sido concluído em fevereiro de 2007. Cabe ainda destacar os projetos de contabilidade regulatória e proposta de nova política de tarifas e subsídios para o setor de saneamento desenvolvidos. O primeiro foi concluído com recursos oriundos do Banco Mundial, ainda em 2007, e o segundo encontra-se em fase de execução desde 2007, mas em conformidade com o cronograma previsto. Referente ao setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, cabe à Arce homologar os reajustes e revisões da tarifa calculados pelo órgão gestor do sistema, atualmente o DETRAN, o que não ocorreu em 2007, haja vista a Arce não ter sido demandada pelo órgão gestor. Por fim, no serviço de energia elétrica, a Aneel tomou para si as atribuições referentes à tarifa do serviço, não cabendo à Arce nenhuma ação específica nesse tocante.

Cabe destacar, ainda, alguns projetos que tiveram curso em 2007, dos quais podemos ressaltar, por serem projetos estruturantes, o concurso público para provimento de cargos e formação de quadro de reserva, e o projeto de reestruturação organizacional da Agência. Quanto ao concurso público, tratou-se de projeto fundamental para a Instituição, haja vista o considerável número de servidores que haviam deixado a Arce e a ausência de quadro de reserva, uma vez que o concurso

anterior, realizado em 2000, já não tinha mais validade. Assim, tornou-se crítico para a Instituição repor as vagas ociosas e dotar-se de um quadro de reserva. O concurso esteve a cargo da Fundação Carlos Chagas, e, em outubro de 2007, os novos servidores tomaram posse.

Já o projeto de reestruturação organizacional responde por uma necessidade de aperfeiçoamento dos processos internos e da estrutura organizacional da Arce, em face do crescimento das demandas tratadas pela Agência. Na verdade, o trabalho de consultoria que fundamentou o projeto de criação da Arce, desenvolvido em 1997 por um consórcio liderado pela firma de consultoria britânica *Maxwell Stamp*, já previa a necessidade futura de um trabalho desse gênero. Esse projeto foi desenvolvido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) em conjunto com uma equipe contraparte da Arce e constou do mapeamento e redesenho dos processos organizacionais da Agência e na análise e proposição de uma nova estrutura organizacional, apta a dar o suporte necessário ao crescimento das demandas e da atuação da Instituição. Embora não tenha sido possível encerrar esse projeto em 2007, dos sete produtos previstos no cronograma para esse ano, seis foram entregues. O produto final, correspondente às minutas de instrumentos normativos necessários à implementação das modificações propostas pela Fundação Getúlio Vargas, foi reprogramado para o início de 2008. Todavia, os produtos fundamentais, a análise e proposição da nova estrutura e a análise dos processos organizacionais, com as sugestões necessárias ao seu aperfeiçoamento, foram concluídos em 2007 com êxito.

Alguns projetos e atividades tiveram suas ações reprogramadas. Razões específicas concorreram para essas modificações nos projetos que sofreram alterações. Todavia, de forma geral, pode-se afirmar que o quadro de pessoal incompleto impactou significativamente nas ações da Instituição. Aproximadamente um terço das vagas da Agência estavam ociosas, em função da saída de pessoal próprio e da inexistência do quadro de reserva, situação que somente foi revertida com a homologação do concurso público e a posse dos novos servidores já no último trimestre de 2007. Três projetos que foram reprogramados ou sofreram mudanças conceituais, merecem comentários: “Arce nos Bairros”, “Arce na TV”, e “Estudo referente à avaliação de desempenho operacional para o serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros”.

Os projetos “Arce nos Bairros” e “Arce na TV” foram concebidos como estratégia de levar os serviços da Agência à população e torná-la mais conhecida pelo cidadão-usuário dos serviços públicos regulados. Essa concepção deu-se em resposta

ao resultado de uma pesquisa realizada pelo Instituto Vox Populi que apontava o desconhecimento da Agência junto à população como um dos principais entraves ao alcance dos seus objetivos. O projeto “Arce nos Bairros”, que tratava de uma estratégia de levar à população os serviços da Agência, foi reconsiderado em função da oportunidade de ser inserido em um programa maior, o chamado “governo itinerante”, onde a Arce participaria, juntamente com outras instituições do Estado, de uma caravana de prestação de serviços de utilidade pública. Com isso, a Arce seria beneficiada com um maior poder de difusão e de mobilização inerente à máquina governamental. Esse projeto foi assunto de tratativas entre a Assessoria da Arce e a Secretaria-Executiva da SECON. Todavia, em função de uma decisão de planejamento de governo, o projeto foi adiado. Durante o ano de 2008, será reavaliada a necessidade de execução deste projeto para o ano seguinte. Já em relação ao projeto “Arce na TV”, tratava-se de um programa periódico de informações sobre os serviços públicos de distribuição de energia elétrica, saneamento básico, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e distribuição de gás canalizado, inicialmente pensado para ser veiculado na TV Assembléia, o que não foi possível em função de restrições de programação desta emissora. O custo da alternativa de produzi-lo e veiculá-lo em outras emissoras tornou-se exorbitante, uma vez que o valor de produção e veiculação de cada programa de aproximadamente uma hora, foi orçado em torno de R\$ 50.000,00. Desta forma, optou-se por uma mudança conceitual do projeto, que passou a se fundamentar, não na produção de um programa específico sobre a Arce e suas atividades, mas em esforços de divulgação espontânea. Assim, foram obtidos espaços não pagos em algumas emissoras de televisão, divulgando as atividades da Agência, por meio de reportagens e entrevistas, tanto do ponto de vista institucional quanto em relação aos serviços regulados.

Outro que teve sua execução reprogramada foi o projeto que tratava da contratação e acompanhamento para elaboração de estudo referente à avaliação de desempenho operacional do serviço público de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. Na verdade, esse projeto avançou até a elaboração do termo de referência e da minuta do edital de licitação para a contratação do serviço. Porém, várias mudanças estruturais no setor de transportes demandaram uma alteração no escopo desse projeto. Atualmente, o órgão gestor do Sistema – o DETRAN – e a Secretaria da Infra-estrutura elaboram uma nova política pública para o setor, concretizado no novo modelo operacional que deverá balizar as licitações realizadas para a concessão do serviço de transportes, quando as permissões atuais chegarem a termo, o que acontecerá em

dezembro de 2008. Em reuniões com o DETRAN e a SEINFRA, a Arce vem propondo-se a capitanear o desenvolvimento, em parceria com o DETRAN, de um sistema que não contemple somente a avaliação de desempenho do serviço, mas que se constitua em um amplo sistema de informações setoriais, englobando outros módulos como as informações de natureza econômico-financeira, e informações aos usuários, já em consonância com a nova política pública setorial.

Em síntese, podemos afirmar que, a despeito de algumas alterações, os projetos e atividades levados a cabo pela Arce em 2007, principalmente aqueles de cunho finalístico, tiveram a sua execução realizada com sucesso, destacando-se principalmente os projetos estruturantes que possibilitarão a superação dos obstáculos identificados nesse exercício e nos anteriores, como a carência de pessoal e a necessidade de revisão de procedimentos e estrutura organizacional. Além disso, consideramos terem sido alcançados os principais objetivos planejados e metas definidas nos programas, ações, produtos e atividades do PPA, os quais passaremos a comentar no próximo item.

## **B – Avaliação do Desempenho da execução dos programas, ações, projetos e atividades do PPA**

Os programas e ações do PPA nos quais a ARCE se insere são os seguintes:

### **B1 – Programa 042: Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Concedidos/Permitidos**

Este programa tem como objetivo geral promover a melhoria da qualidade dos serviços públicos concedidos/permitidos, induzindo a uma maior eficiência da prestação dos serviços, a uma maior satisfação dos entes regulados (poder concedente, usuário e concessionária), bem como a um maior controle do Estado sobre os serviços públicos essenciais.

A implementação deste programa se dá através das seguintes estratégias de ação:

- **FISCALIZAÇÃO DIRETA:** realização de fiscalizações técnicas programadas, sistemáticas e periódicas, nas atividades de energia, saneamento e gás canalizado, relativas à prestação dos serviços, tendo como referência resoluções e normas técnicas específicas do setor;
- **FISCALIZAÇÃO INDIRETA:** nas atividades de energia, saneamento, transporte e gás canalizado são desenvolvidas ações de fiscalização técnica, através da instrução de processos de Ouvidoria e de fiscalizações amostrais em campo ou através de sistemas de controle desenvolvidos pela ARCE e através de indicadores capazes de refletir a eficiência da concessionária;
- **ANÁLISE ECONÔMICO TARIFÁRIA:** realização de acompanhamentos e análises de natureza econômico-tarifárias principalmente por meio de estudo das propostas de reajuste e revisão de tarifas e estruturas tarifárias dos serviços, exceto no setor de energia, em que esta atividade é realizada pela agência federal – ANEEL;

➤NORMATIZAÇÃO: a normatização se dá através da edição de resoluções e normas, além de outros meios, abrangendo aspectos relativos à qualidade da prestação dos serviços, padrões de segurança e relação entre os usuários e as concessionárias/permissionárias, contribuindo para a compatibilização dos interesses dos entes regulados e o desenvolvimento sustentável do Estado;

➤ATENDIMENTO AO USUÁRIO: dá-se através do serviço de atendimento na Ouvidoria da ARCE, via serviço 0800 e atendimento de balcão;

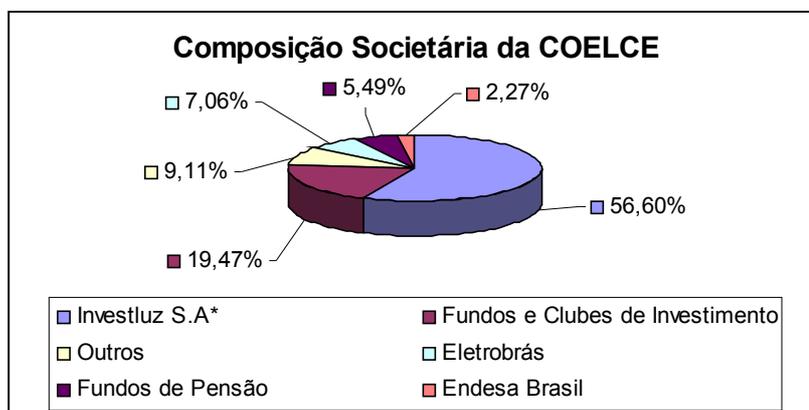
➤DIVULGAÇÃO: as atividades de regulação, pautando-se inclusive pela transparência que possibilita o controle social da Agência e dos serviços regulados, são divulgadas através da confecção de panfletos, cartilhas educativas e de utilidade pública, campanhas de rádio e televisão, além de realização de pesquisas, audiências públicas e eventos que visem o exercício da cidadania.

As ações que compõem este programa estão a seguir elencadas, com a devida análise.

## Energia, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações

As atividades exercidas pela ARCE na regulação do serviço de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará tiveram início em agosto de 1999 com a celebração do Convênio ANEEL/ARCE nº 006/1999, de 19/08/1999, posteriormente renovado pelo Convênio ANEEL/ARCE nº 001/2004, de 01/12/2004, tendo como foco a fiscalização do serviço prestado pela COELCE.

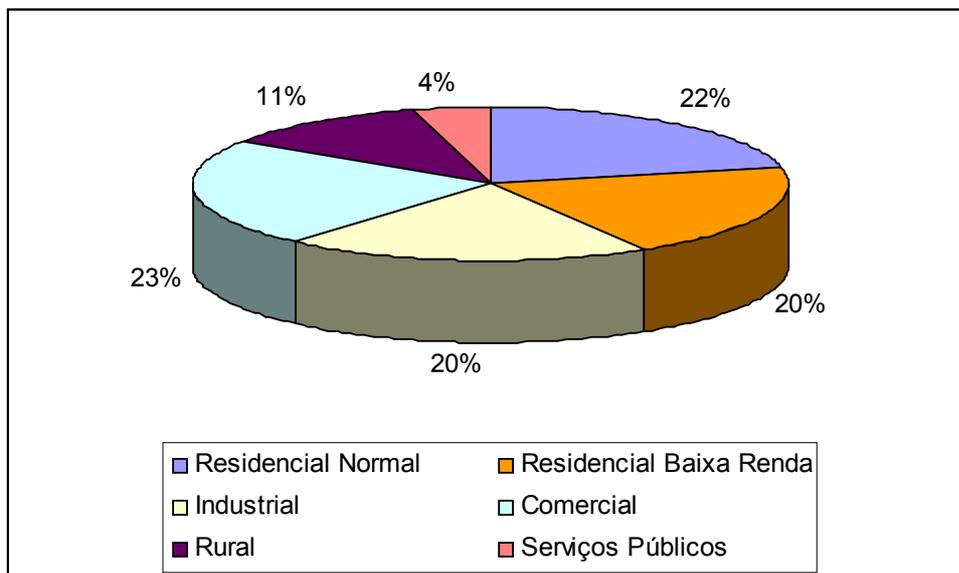
A Companhia Energética do Ceará – COELCE é uma sociedade anônima de capital aberto, controlada pela Investluz S/A. A concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica foi outorgada por meio do Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/1998, de 13 de maio de 1998.



Fonte: Coelce

A fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica, prestados pela Companhia Energética do Ceará – Coelce, constitui a principal atividade regulatória da Coordenadoria de Energia da ARCE nessa área. Referida atividade é exercida de forma contínua e consiste na fiscalização da qualidade do atendimento comercial, da qualidade do fornecimento de energia elétrica e da mediação de conflitos através de suporte às reclamações dos usuários. O gráfico abaixo demonstra a distribuição do consumo de energia fornecido pela Coelce, por classes de consumidores.

## Distribuição do Consumo de Energia por classe de consumidores no Estado do Ceará



Fonte : Coelce

As atividades de fiscalização e mediação, nos últimos cinco anos, junto à Coelce, são apresentadas de forma resumida nos tópicos seguintes:

### *a) Área da Qualidade do Atendimento Comercial*

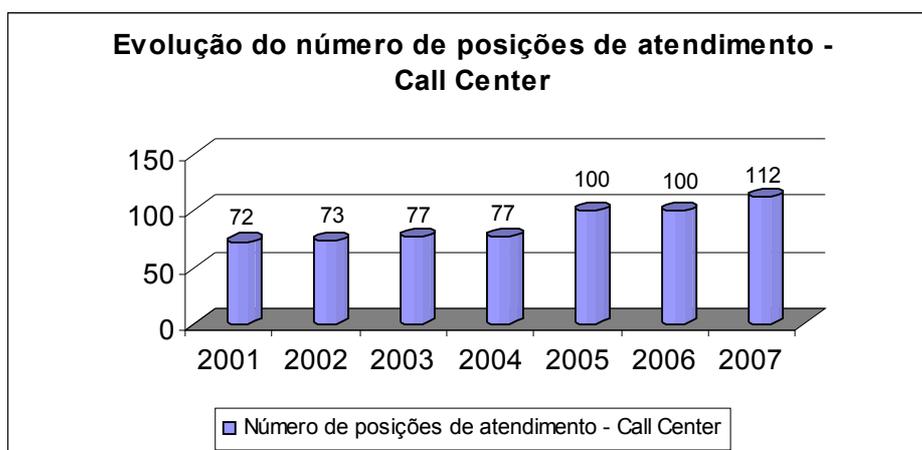
É a área responsável pelo relacionamento comercial com os clientes da concessionária, compreendendo o atendimento a cadastro, pedidos de ligação, religação, classificação tarifária, leitura de medidores, faturamento, entrega de contas, cobrança, suspensão do fornecimento e teleatendimento, dentre outros inerentes à prestação do serviço concedido.

A fiscalização desses itens se reveste da mais alta importância uma vez que se constitui na ferramenta primordial de avaliação da satisfação do cliente da concessionária e de aferição do cumprimento da legislação e regulamentação setorial.

**b) Evolução dos Serviços de Atendimento ao Consumidor por parte da Concessionária pela presença do Agente Regulador (principais aspectos)**

**•Atendimento a Consumidores – Agências de Atendimento e Teleatendimento**

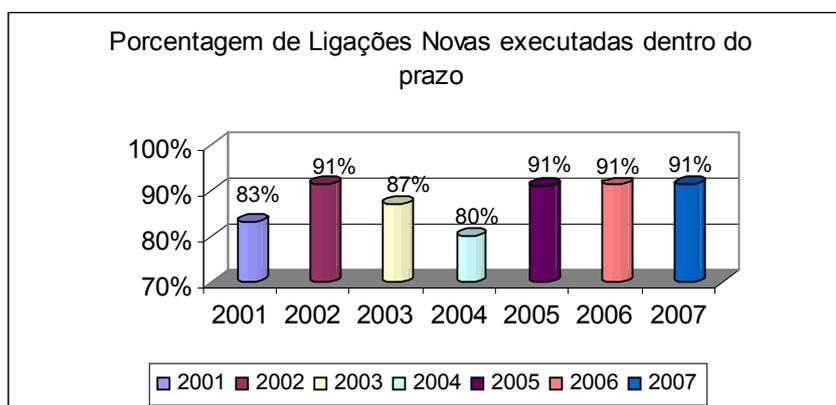
Procura-se avaliar as condições de atendimento aos consumidores no que se refere às condições de regularidade, eficiência, cortesia, além da modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações utilizadas e sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.



Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

**●Atendimento a Pedido de Ligação**

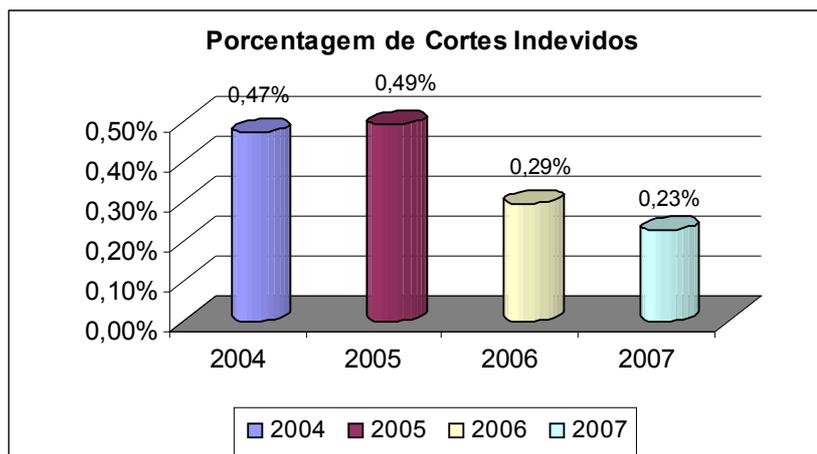
É avaliada a qualidade do atendimento que é dispensada pela Concessionária às solicitações de fornecimento de energia elétrica no que se refere, principalmente, ao cumprimento dos prazos legais e a responsabilidade pelo ônus da ligação, tendo por base a regulamentação e legislação pertinentes. A análise é feita a partir de amostras extraídas do universo dos pedidos de ligação recebidos pela concessionária nos últimos doze meses, nas quais se procede auditoria minuciosa para identificação de possíveis transgressões ao contrato de concessão e legislação vigente. Uma vez identificadas não-conformidades na amostra, essas são extrapoladas, por método estatístico, para o universo apresentado. No gráfico que se segue, denota-se um decréscimo de ligações novas executadas dentro do prazo para o ano de 2004. Tal fato decorreu de modificação pela concessionária do padrão de entrada de energia, resultando num índice de reprovação elevado das instalações executadas pelo consumidor e a conseqüente elasticidade de prazo para ligação.



Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

### •Suspensão do Fornecimento e Religação

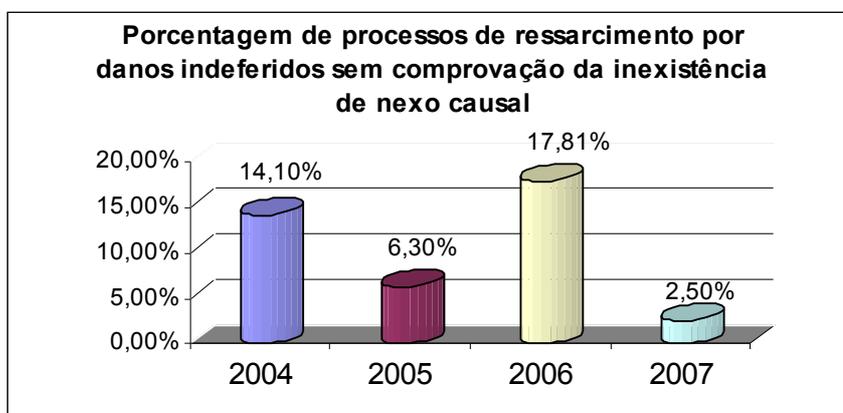
A fiscalização procura avaliar, à luz da regulamentação e legislação pertinentes, os procedimentos adotados pela concessionária na suspensão do fornecimento de energia elétrica e na sua religação. De igual forma à análise do item anterior, são extraídas amostras significativas do universo das suspensões de fornecimento de energia elétrica e das religações executadas nos últimos doze meses e a partir das irregularidades constatadas nas amostras são obtidas as não-conformidades do universo. 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 corte e religação, resultando em significativa diminuição do percentual de cortes indevidos. Nos exercícios 2006 e 2007, foi implantado o sistema GPS (Sistema de Posicionamento Global) nas viaturas, no sentido de se obter maior eficiência do serviço através da otimização das rotas de corte e religação.



Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

### •Ressarcimento por Danos

Procura-se avaliar o tratamento dado pela concessionária às solicitações dos clientes para ressarcimento por danos provenientes de ocorrências no sistema elétrico da concessionária. De igual forma aos outros itens, são extraídas amostras do universo de solicitações de ressarcimento por danos elétricos nos últimos doze meses para verificação de não-conformidades na análise desses pedidos pela concessionária. Em regra, são analisadas as informações relativas aos procedimentos adotados pela concessionária para o recebimento, o encaminhamento e o deferimento dessas indenizações, com maior ênfase para a análise dos critérios adotados pela empresa para avaliação do nexo de causalidade entre a reclamação do cliente e a ocorrência de perturbação no sistema elétrico. Observa-se grande melhoria nesse item no exercício de 2007.



Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

## c) Fiscalizações da ARCE em 2007 que resultaram em ações objetivas da COELCE

ANO	FISCALIZAÇÕES DA ARCE EM 2007 QUE RESULTARAM EM AÇÕES OBJETIVAS DA COELCE	
	VISANDO A MELHORIA DO SERVIÇO PRESTADO.	
	IRREGULARIDADES CONSTATADAS	RESULTADOS OBTIDOS
2007	Erro no cálculo da subvenção econômica baixa renda	A COELCE procederá, mês-a-mês, a revisão de todos os valores
	Controle de senhas de atendimento inexistente	Compromisso de instalar máquinas de senha em todas as agências de atendimento
	Não informação por escrito ao interessado das providencias adotadas para atendimento aos pedidos de fornecimento com obra	Aguardando manifestação da Coelce, conforme prazos previstos em resolução
	Corte indevido e religação fora dos prazos	Implantação de computadores de bolso e sistema GPS (Sistema de Posicionamento Global) para melhorar
	Não cumprimento dos prazos estabelecidos para início da obra, estabelecidos pelo Art. 28 da Resolução	Aguardando manifestação da Coelce, conforme prazos previstos em resolução
	Não atendimento aos pedidos de fornecimento com obra nos prazos fixados pela legislação e regulamentação pertinentes	Aguardando manifestação da Coelce, conforme prazos previstos em resolução
	Não informação do prazo de atendimento sem ônus de qualquer espécie para o interessado, conforme determina o Art. 3º, § 2º, da Resolução ANEEL 456/2000	Aguardando manifestação da Coelce, conforme prazos previstos em resolução
	Descumprimento do prazo limite estabelecido na Resolução ANEEL 223/2003 para restituição dos recursos antecipados ou do valor da obra executada pelo interessado	Aguardando manifestação da Coelce, conforme prazos previstos em resolução
	Erros de faturamentos de energia consumida por lâmpadas de iluminação pública	Devolução de valores faturados a maior aos municípios credores

## d) Ações de fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial da COELCE

**realizadas pela ARCE em 2007**

<b>Nº</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>	<b>TIPO</b>	<b>PROCESSO</b>
1	Iluminação Pública da cidade de Fortaleza-CE	Eventual	PCEE/CEE/0019/2006
2	Hospital Batista Memorial	Eventual	PCEE/CEE/0008/2007
3	Suspensão do fornecimento a UC nº 500885-9	Emergencial	PCEE/CEE/0012/2007
4	Sistemas de Iluminação Pública dos Municípios do Ceará	Programada	PCEE/CEE/0007/2007
5	Cumprimento da Resolução ANEEL nº 061/2004	Eventual	PCEE/CEE/0014/2007
6	Controladoria Geral da União – CGU - obra de extensão de rede destinada ao atendimento de unidades consumidoras do município de Itaitinga/CE	Eventual	PCEE/CEE/0024/2007
7	Subvenção Econômica para consumidores residenciais Baixa Renda	Programada	PCEE/CEE/0021/2007
8	Atendimento Comercial da COELCE em Fortaleza e Região Metropolitana	Programada	PCEE/CEE/0023/2007
9	Programas de Universalização e Luz para Todos	Programada	PCEE/CEE/0019/2007

Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

**Municípios fiscalizados pela ARCE em 2007:**

<b>MUNICÍPIO</b>	<b>PROCESSO</b>
1- Fortaleza; 2- Pacoti; 3 -Acarape; 4 - Baturité; 5- Maranguape; 6- Itaitinga; 7- Pacajus; 8- Guaramiranga; 9- Aracoiaba; 10- Ocara e 11- Chorozinho.	PCEE/CEE/0023/2007

Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

**Produtos das fiscalizações na área de atendimento comercial da Coelce em 2007:**

**Produtos das fiscalizações ARCE - ANO 2007**  
**ÁREA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL**

**Quadro das Não Conformidades (NC's), determinações (DT's) e recomendações (RC's) de 2007**

ITEM	Processo ARCE	Termo de Notificação	ReFis	Descrição	NC's	DT's	RC's
1	PCEE/CEE/0019/2006	TN/CEE/0005/2007	RF/CEE/0005/2007	Iluminação Pública da cidade de Fortaleza-CE	2	2	0
2	PCEE/CEE/0008/2007	TN/CEE/0007/2007	RF/CEE/0008/2007	Hospital Batista Memorial	1	0	0
3	PCEE/CEE/0012/2007	TN/CEE/0008/2007	RF/CEE/0009/2007	Suspensão do fornecimento a UC nº 500885-9	4	2	0
4	PCEE/CEE/0007/2007	TN/CEE/0010/2007	RF/CEE/0011/2007	Sistemas de Iluminação Pública dos Municípios do Ceará	7	9	2
5	PCEE/CEE/0014/2007	TN/CEE/0018/2007	RF/CEE/0013/2007	Cumprimento da Resolução ANEEL nº 061/2004	2	1	0
6	PCEE/CEE/0024/2007	TN/CEE/0013/2007	RF/CEE/0015/2007	Controladoria Geral da União – CGU - obra de extensão de rede	1	2	0
7	PCEE/CEE/0021/2007	TN/CEE/0016/2007	RF/CEE/0017/2007	Subvenção Econômica para consumidores residenciais Baixa Renda	6	1	0
8	PCEE/CEE/0023/2007	TN/CEE/0019/2007	RF/CEE/0019/2007	Atendimento Comercial da COELCE em Fortaleza e Região Metropolitana	17	7	1
9	PCEE/CEE/0019/2007	TN/CEE/0020/2007	RF/CEE/0020/2007	Programas de Universalização e Luz para Todos	14	9	2
<b>Total de NC's, DT's e RC's ano 2007</b>					<b>54</b>	<b>33</b>	<b>5</b>

Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

***e) Fiscalização dos valores já homologados pela ANEEL das diferenças mensais de receita, em virtude da subvenção econômica baixa renda***

A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, em 07/08/2007, informou a ARCE os valores homologados no período de maio de 2006 a fevereiro de 2007, referentes à subvenção econômica para a Companhia Energética do Ceará em decorrência da inclusão de unidades consumidoras na subclasse Residencial Baixa Renda, que por atenderem aos critérios estabelecidos pela Lei nº 10.438/2002, regulamentada pelas Resoluções ANEEL nº 246/2002 e nº 485/2002, fizeram jus à tarifa social.

Os valores homologados foram solicitados pela COELCE, conforme estabelecido no § 1º do art. 3º da Resolução ANEEL nº 089/2004.

Para verificação do valor de homologação, a fiscalização, realizada no 2º semestre de 2007, selecionou por amostragem 1.200 registros. Do total de registros da amostra; 960 registros eram referentes ao ano de 2006 e 240 do ano de 2007.

Para extração dos registros, foi solicitada da empresa a relação completa das unidades consumidoras, contendo identificação e dados de faturamento em reais (R\$) e consumo (kWh) com os respectivos valores de diferença mensal negativa ou positiva para cada unidade consumidora, de onde as amostras foram selecionadas.

As amostras foram selecionadas pelo Sistema de Avaliação de Subvenção BAIXA RENDA – SABRE, programa computacional em formato de banco de dados Microsoft Access, que permite gerar amostras, totalizar os valores de redução ou aumento de receita, partindo de uma relação de consumidores em formato de texto (extensão txt).

Dessa forma, a certificação do resultado pela Fiscalização da ARCE foi realizada por comparação direta dos valores de cálculo da diferença mensal negativa e positiva da receita da amostra com os dados registrados no sistema de faturamento Synergia da COELCE, sendo verificadas as telas de atendimento, cadastro, faturamento e arrecadação, resultando em uma diferença homologada contra a COELCE no valor de **R\$ 10.358.959,10**.

É importante destacar que a ANEEL está definindo procedimento uniforme a ser adotado por todas as Concessionárias para cumprimento das determinações emanadas pelos Agentes Reguladores, bem como para correção dos valores homologados a maior ou a menor, no sentido de se evitar procedimentos distintos entre as empresas fiscalizadas.

#### •Quadro Resumo da Subvenção Econômica (2006-2007)

Descrição		Valores (R\$)	
<b>Valores informados pela COELCE à ANEEL</b>			
<b>A</b>	Diferença de Receita Homologada - Maio/2006		13.165.073,77
<b>B</b>	Diferença de Receita Homologada - Junho/2006		13.116.827,75
<b>C</b>	Diferença de Receita Homologada - Julho/2006		13.270.784,80
<b>D</b>	Diferença de Receita Homologada - Agosto/2006		13.646.146,13
<b>E</b>	Diferença de Receita Homologada - Setembro/2006		13.834.097,53
<b>F</b>	Diferença de Receita Homologada - Outubro/2006		13.672.336,04
<b>G</b>	Diferença de Receita Homologada - Novembro/2006		13.718.679,27
<b>H</b>	Diferença de Receita Homologada - Dezembro/2006		14.010.306,33
<b>I</b>	Diferença de Receita Homologada - Janeiro/2007		14.270.936,75
<b>J</b>	Diferença de Receita Homologada - Fevereiro/2007		14.070.221,11
<b>K</b>	<b>Total da Diferença da Receita Homologada</b>	<b>A +....+ J</b>	<b>136.775.409,48</b>
<b>Resultado da fiscalização da ARCE</b>			
<b>L</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Maio/2006		12.091.637,12
<b>M</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Junho/2006		11.824.223,17
<b>N</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Julho/2006		11.421.083,29

Descrição		Valores (R\$)	
<b>Valores informados pela COELCE à ANEEL</b>			
<b>O</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Agosto/2006		13.156.858,01
<b>P</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Setembro/2006		13.143.010,49
<b>Q</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Outubro/2006		12.581.952,23
<b>R</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Novembro/2006		13.388.613,09
<b>S</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Dezembro/2006		13.109.262,81
<b>T</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Janeiro/2007		12.984.877,51
<b>U</b>	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Fevereiro/2007		12.714.932,68
<b>V</b>	<b>Total dos Valores Ajustados da Diferença de Receita</b>	<b>L +...+ U</b>	<b>126.416.450,38</b>
<b>X</b>	<b>Valor Total da Receita Homologada à Maior</b>	<b>K - V</b>	<b>10.358.959,10</b>
<b>Y</b>	<b>Percentual da Receita Homologada à Maior</b>	<b>X/K*100%</b>	<b>7,57%</b>

**f) Área da Qualidade do Fornecimento de Energia (principais aspectos)**

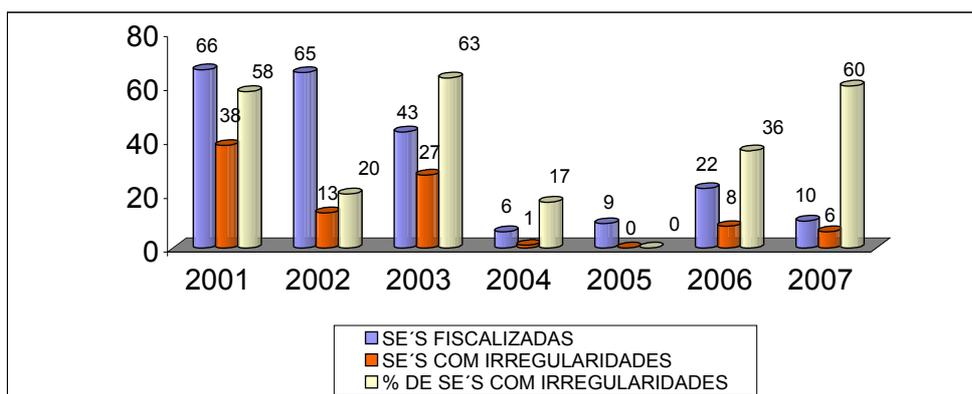
Relacionada às atividades de caráter eminentemente técnico da concessionária, compreende a expansão, melhoria, reforma, operação, automação, cadastro da rede elétrica, manutenção, atendimento de emergência e planejamento do sistema elétrico, dentre outras. Dessa área depende a qualidade da energia fornecida aos usuários do sistema de distribuição.

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 itens:

**•Conservação dos ativos existentes nas subestações:**

Objetiva avaliar a conservação, operação e segurança das instalações das subestações utilizadas pela COELCE de acordo com as prescrições estabelecidas na regulamentação e legislação vigentes, bem assim no Contrato de Concessão.

Os gráficos e tabelas a seguir mostram o número de subestações inspecionadas anualmente em comparação com aquelas em que foi identificado algum tipo de irregularidade.

**Gráfico 01 - Inspeções nas subestações da COELCE**

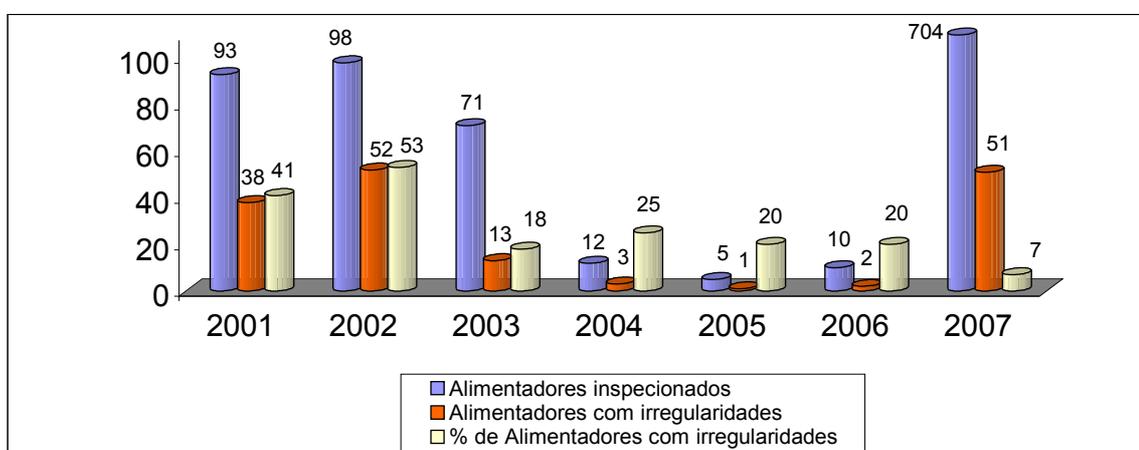
ANO	SE'S FISCALIZADAS	SE'S COM IRREGULARIDADES	% DE SE'S COM IRREGULARIDADES
2001	66	38	58
2002	65	13	20
2003	43	27	63
2004	6	1	17
2005	9	0	0
2006	22	8	36
2007	10	6	60

Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

#### •Verificação dos níveis da tensão de fornecimento:

Objetiva avaliar os níveis de tensão primária e secundária de distribuição (13.800/380/220 volts) fornecidos pela concessionária em comparação com aqueles estabelecidos na Resolução ANEEL N° 505, de 26 de novembro de 2001 e regulamentação superveniente. Trata-se de um dos itens relevantes na fiscalização do serviço concedido uma vez que a qualidade da tensão fornecida interfere diretamente na performance e vida útil dos equipamentos utilizados pelos usuários de energia elétrica. A partir de 2007, objetivando aprimorar o processo de fiscalização desse item, foi realizada a análise das 1.080 medições amostrais enviadas trimestralmente pela Concessionária à ANEEL, resultando em valores mais expressivos de incorreções nesse item do que os observados no triênio 2004-2006.

**Gráfico 02 - Verificação dos níveis de tensão nos alimentadores de distribuição da COELCE**



ANO	Alimentadores inspecionados	Alimentadores com irregularidades	% de Alimentadores com irregularidades
2001	93	38	41
2002	98	52	53
2003	71	13	18
2004	12	3	25
2005	5	1	20
2006	10	2	20
2007	704	51	7

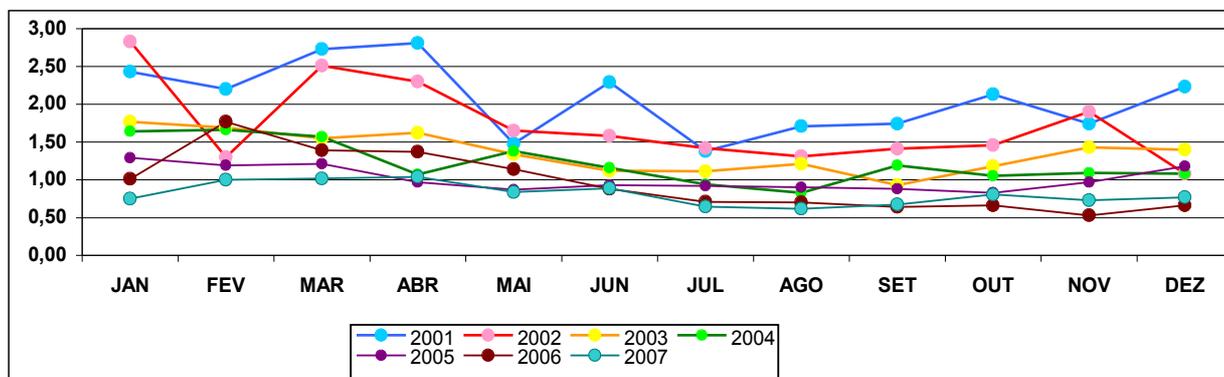
Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

• **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) avaliam, respectivamente, quantas horas/minutos e quantas vezes durante um ano, em média, o

consumidor da COELCE teve sua energia interrompida. Nos gráficos delineados a seguir, mostram-se o DEC e FEC médios mensais. Denota-se clara melhoria desses índices ao longo do período 2001/2007.

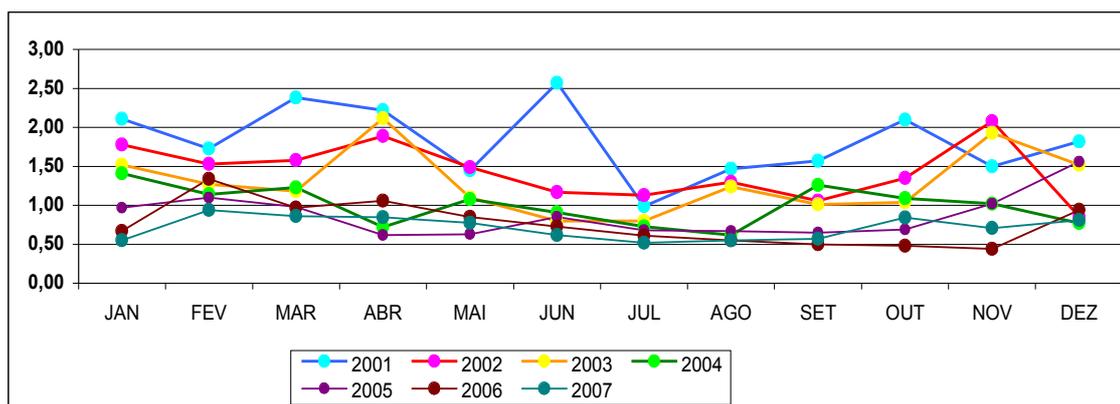
**Gráfico 03 - Evolução do DEC da COELCE**



DEC	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
2001	2,43	2,20	2,73	2,81	1,48	2,29	1,38	1,71	1,74	2,13	1,74	2,23	24,87
2002	2,83	1,30	2,51	2,30	1,65	1,58	1,42	1,31	1,41	1,46	1,90	1,08	20,75
2003	1,77	1,69	1,55	1,62	1,34	1,12	1,11	1,21	0,93	1,18	1,43	1,40	16,35
2004	1,64	1,66	1,57	1,07	1,38	1,16	0,94	0,83	1,19	1,05	1,09	1,08	14,66
2005	1,29	1,19	1,21	0,97	0,87	0,93	0,92	0,90	0,88	0,83	0,97	1,18	12,14
2006	1,01	1,77	1,39	1,37	1,14	0,88	0,71	0,70	0,64	0,66	0,53	0,66	11,46
2007	0,75	1,00	1,02	1,04	0,84	0,89	0,65	0,62	0,67	0,81	0,73	0,77	9,77

Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

**Gráfico 04 - Evolução do FEC da COELCE**



FEC	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
2001	2,11	1,73	2,38	2,22	1,45	2,57	0,99	1,47	1,57	2,10	1,50	1,82	21,91
2002	1,78	1,53	1,58	1,89	1,49	1,17	1,13	1,30	1,06	1,35	2,08	0,86	17,22
2003	1,52	1,27	1,18	2,12	1,10	0,80	0,80	1,24	1,01	1,04	1,93	1,52	15,53
2004	1,41	1,14	1,23	0,72	1,08	0,91	0,73	0,62	1,26	1,09	1,02	0,77	11,98
2005	0,97	1,10	0,98	0,62	0,63	0,85	0,68	0,67	0,65	0,69	1,02	1,56	10,42
2006	0,67	1,34	0,97	1,06	0,85	0,73	0,61	0,55	0,50	0,48	0,44	0,94	9,14
2007	0,55	0,94	0,86	0,85	0,78	0,62	0,52	0,55	0,57	0,84	0,71	0,81	8,60

Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

Por meio da fiscalização e do acompanhamento empreendido pela Arce, foi possível registrar ainda alguns pontos relativos à qualidade dos serviços, que merecem destaque. No biênio 2006/2007 a COELCE executou várias ações de prevenção e manutenção do seu sistema elétrico, em que se destacam:

- ✓ Construção de 3 novas subestações, 55 km de rede de alta tensão e 4,3 mil km de redes de distribuição (Média e Baixa Tensão);
- ✓ Inspeção minuciosa em 3,0 mil km de linhas de Alta Tensão e em 57,6 mil km de linhas de Média Tensão;
- ✓ Inspeção expedita em 21,1 mil km de linhas de Alta Tensão e em 100,3 mil km de linhas de Média Tensão;
- ✓ Retirada de 6.788 anomalias em linhas de Alta Tensão e de 15.820 em linhas de Média Tensão;
- ✓ Execução de 4.730 medições em transformadores;
- ✓ Lavagem, por meio de robôs telecomandados, em 7.392 estruturas de Alta Tensão e em 7.294 de Média Tensão;
- ✓ Redistribuição de cargas em 671 transformadores;

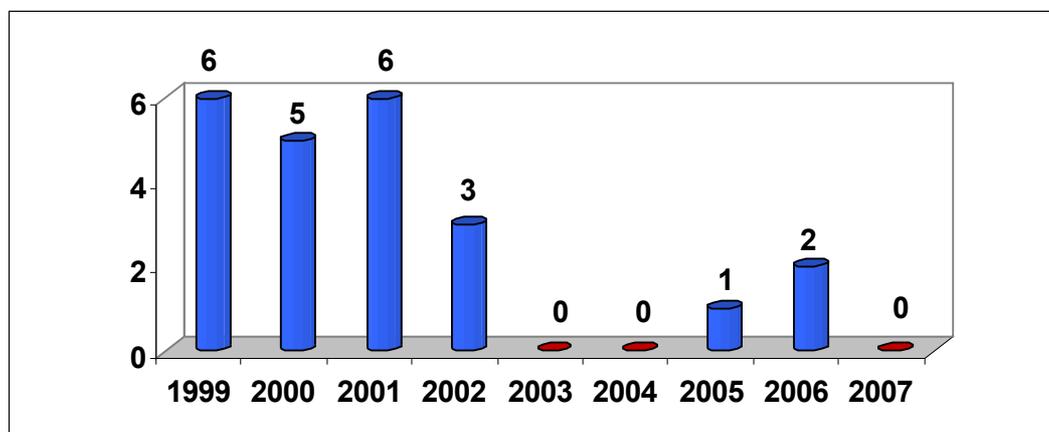
- ✓ Substituição de 1.666 transformadores avariados (296 urbanos e 1.370 rurais); e
- ✓ Inspeção termográfica em 1,6 mil km de Alta Tensão e em 158 subestações.

#### •Fiscalização das Condições de Segurança do Sistema Elétrico da Coelce e Análise de Acidentes.

Neste item, são analisadas as condições de segurança das instalações da concessionária, levando-se em conta os riscos existentes no sistema elétrico que ameacem a integridade física dos usuários do sistema elétrico, bem assim dos funcionários, próprios ou terceirizados, e de terceiros.

No período de 1999 a 2001 verificou-se um número elevado de acidentes no sistema elétrico da Concessionária envolvendo funcionários próprios e de suas prestadoras de serviço. As ações de fiscalização da ARCE neste aspecto exigiram da Concessionária uma atenção maior quanto à segurança de seus funcionários, contribuindo para a redução do número de acidentes fatais em 2002, não tendo sido registrado nenhum caso de acidente fatal envolvendo funcionários próprios e terceirizados em 2003 e 2004. Em 2005 e 2006, registrou-se um e dois acidentes fatais, respectivamente. No exercício findo, a concessionária conseguiu recuperar a performance atingida no biênio 2003/2004, com zero acidentes fatais.

**Gráfico 05 - Evolução do número de acidentes fatais ocorridos no sistema elétrico da COELCE envolvendo funcionários próprios e de prestadoras de serviços**



Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

**g) Ações de fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia da COELCE realizadas pela ARCE em 2007**

Nº	ABRANGÊNCIA	TIPO	PROCESSO
1	Fisc. Acidente ocorrido em Bela Cruz	Eventual	PCEE/CEE/0004/2007
2	Fisc. Indicadores DEC & FEC 2006	Programada	PCEE/CEE/0009/2007
3	Fisc. LT 69 kV Canindé - Macaoca	Eventual	PCEE/CEE/0016/2007
4	Fisc. Gerência Dist. Fortaleza e Rrgião Metropolitana	Programada	PCEE/CEE/0015/2007
5	Fisc. LT 69 kV que alimenta a SE Granja	Eventual	PCEE/CEE/0025/2007
6	Fisc. Nível de Tensão	Programada	PCEE/CEE/0027/2007
7	Fisc. Das Condições de Segurança da Estrutura da Linha de Transmissão de 69kV, em Fortaleza, nº 32, LT-02F4, TAP/MGY,	Eventual	PCEE/CEE/0030/2007

Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

**Subestações da COELCE fiscalizadas pela ARCE em 2007:**

1	MCP - Mucuripe	6	BBR - Beberibe
2	BCR - Barra do Ceará	7	ADT - Aldeota
3	PSK - Presidente Kennedy	8	MRG - Maranguape
4	TAP - Tauape	9	ACP - Acarape
5	AQZ - Aquiraz	10	CSL - Cascavel

**Produtos das fiscalizações ARCE - ANO 2007**  
**ÁREA DA QUALIDADE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA**

**Quadro das Não Conformidades (NC's), determinações (DT's) e recomendações (RC's) de 2007**

ITEM	Processo ARCE	Termo de Notificação	ReFis	Descrição	NC's	DT's	RC's
1	70.015/2003	TN/CEE/0004/2007	RF/CEE/0004/2007	Fiscalização de Acidente ocorrido em Senador Pompeu	1	0	1
2	PCEE/CEE/0004/2007	TN/CEE/0015/2007	RF/CEE/0006/2007	Fisc. Acidente ocorrido em Bela Cruz	1	0	0
3	PCEE/CEE/0009/2007	TN/CEE/0006/2007	RF/CEE/0007/2007	Fisc. Indicadores DEC & FEC 2006	0	0	1
4	PCEE/CEE/0016/2007	TN/CEE/0009/2007	RF/CEE/0010/2007	Fisc. LT 69 kV Canindé - Macaoca	0	0	1
5	PCEE/CEE/0015/2007	TN/CEE/0012/2007	RF/CEE/0012/2007	Fisc. Gerência Dist. Fortaleza e Rrgião Metropolitana	3	3	5
6	PCEE/CEE/0025/2007	TN/CEE/0014/2007	RF/CEE/0016/2007	Fisc. LT 69 kV que alimenta a SE Granja	1	1	0
7	PCEE/CEE/0027/2007	TN/CEE/0017/2007	RF/CEE/0018/2007	Fisc. Nível de Tensão	2	1	0
<b>Total de NC's, DT's e RC's ano 2007</b>					<b>8</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

Fonte : Coordenadoria de Energia da ARCE

**h) Suporte à Ouvidoria e Mediação de Conflitos**

A atividade de mediação se constitui em um dos mais importantes papéis do Agente Regulador, por possibilitar o amparo legal requerido na mediação de conflitos entre a concessionária e seu usuário, frente a reconhecida hipossuficiência desse último na relação de consumo.

A Coordenadoria de Energia, juntamente com a Procuradoria Jurídica e a Coordenadoria Econômico-Tarifária, tem atuado como suporte para a solução desses conflitos, através da análise e da fundamentação técnica e normativa das questões tratadas, em apoio às decisões do Conselho Diretor da Agência.

O quadro a seguir apresenta um resumo anual das solicitações e reclamações dos usuários, bem como o número de processos administrativos gerados na Ouvidoria da ARCE, a partir dessas demandas. Convém ressaltar que a diminuição no número de atendimentos realizados em 2007 deveu-se à mudança na metodologia e na estrutura da Ouvidoria da Arce, uma vez que o primeiro atendimento passou a ser redirecionado para a *call center* da Aneel.

<i>Mediação de Conflitos</i>			
<b>ANO</b>	<b>SOLICITAÇÕES</b>	<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>PROCESSOS</b>
<b>2000</b>	470	245	688
<b>2001</b>	8.730	803	836
<b>2002</b>	44.609	1.796	565
<b>2003</b>	63.055	1.495	433
<b>2004</b>	51.479	1.341	607
<b>2005</b>	71.011	1.683	733
<b>2006</b>	77.372	2.122	1133
<b>2007</b>	37.753	1.314	813

Fonte: Ouvidoria da ARCE

***i) Análise do setor: melhorias, no serviço prestado, resultantes das atividades de fiscalização***

A ARCE tem orientado suas ações de fiscalização na busca contínua da adequação do serviço prestado pela concessionária aos padrões especificados no contrato de concessão, na legislação e na regulamentação pertinentes, de forma a assegurar que sejam atendidas as necessidades de seus consumidores.

Nos últimos 5 anos, têm sido observados progressos na qualidade do serviço

prestado pela concessionária, tendo se mantido a tendência de melhoria já apresentada no relatório do exercício passado, conforme relatado abaixo:

- Regularização dos níveis de tensão de diversos alimentadores primários de distribuição, conforme demonstrado no gráfico 02;
- Continuidade no processo de melhoria contínua do fornecimento de energia, conforme demonstrado nos gráficos 03 e 04 - índices DEC e FEC;
- Redução do número de acidentes fatais e melhoria da qualificação técnica dos empregados próprios e terceirizados - gráfico 05;
- Informatização das agências de atendimento da Coelce, com acesso on-line ao sistema central de processamento de dados da concessionária, o que resulta em um atendimento mais ágil e eficiente para o usuário.
- Ampliação da quantidade de pontos de arrecadação, passando de 1.322 em 2006 para 1.505 em 2007, distribuídos por todos os municípios do Estado do Ceará, em que se incluem agências, postos de arrecadação e correspondentes bancários.
- Significativo aumento dos investimentos e conseqüentemente dos ativos empregados na distribuição de energia.

## EVOLUÇÃO DOS ATIVOS

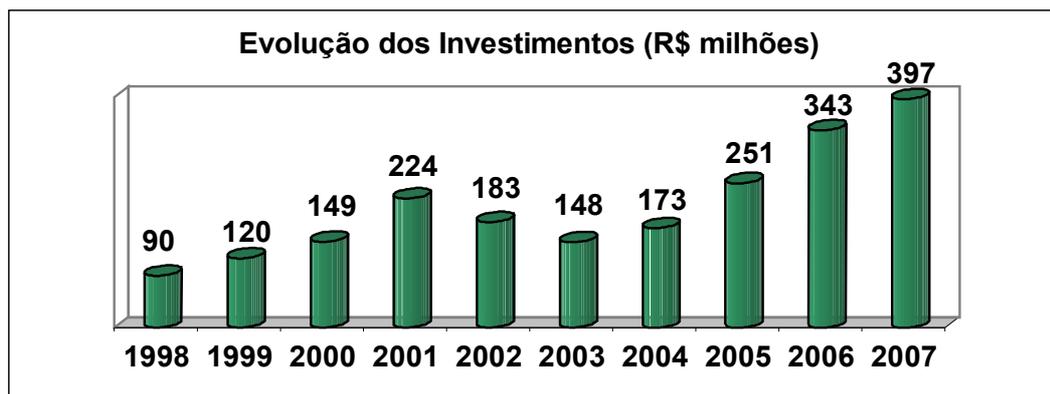
<b>EVOLUÇÃO DO SISTEMA ELÉTRICO</b>	<b>Und</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Variação 2007/2006</b>
<b>Distribuição</b>	km	55.842	62.651	68.720	76.106	79.067	80.359	90.587	92.141	102.161	10,87%
<b>Transmissão</b>	km	2.688	2.810	3.042	3.487	3.653	3.787	3.870	3.852	3.979	3,30%
<b>Subestações</b>	Unid	75	76	79	86	88	88	90	93	94	1,08%
<b>Cap. Instalada</b>	MVA	1.431	1.598	1.774	1.833	1.886	1.942	1.987	2.066	2.072	0,29%

Fonte: Coelce

## EVOLUÇÃO DO SISTEMA ELÉTRICO NOS ATIVOS OPERADOS PELA COELCE

R\$	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Investiment	90	120	149	224	183	148	173	251	343	397
Contribuições de Subvenção	(40)	(34)	(15)	(12)	(27)	(23)	(19)	(49)	(89)	(123)
Investimento	50	86	134	212	156	125	154	202	254	274

Fonte: Coelce



Fonte: Coelce

\*O ano de 2005 passou a contemplar a variação de estoques e provisões para investimentos

### j) Pontos Críticos

Dos resultados obtidos nas ações de fiscalização da ARCE, sintetizados no presente relatório, vê-se que apesar do esforço empreendido pela Concessionária e das importantes melhorias alcançadas, algumas irregularidades se repetiram nos exercícios subsequentes aos de suas constatações, levando a Agência a determinar novas medidas de correção a cada fiscalização, com agravamento das penalidades aplicadas ao agente.

Os serviços em que ocorreram reincidências dessas incorreções, muito embora com redução significativa em relação a exercícios anteriores, abrangem os seguintes itens: inadequação da infra-estrutura de atendimento ao cliente nas agências e pontos de arrecadação; erro de classificação tarifária, notadamente quanto às subclasses baixa renda e rural; cobrança indevida em processos resultantes da lavratura de fraude; 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 e atraso no atendimento a pedido de ligações novas.

Outras incorreções que se somam às irregularidades já citadas, identificadas nas ações de fiscalização de 2007, referem-se à inadequação do transporte de medidores para aferição, durante o percurso da unidade consumidora ao laboratório da Concessionária, e à aplicação equivocada de norma da ABNT para aferição desses equipamentos.

Um outro ponto crítico refere-se às não conformidades verificadas na execução dos programas de Universalização e Luz para Todos, incluindo-se os seguintes itens: não cumprimento dos prazos estabelecidos para início da obra, estabelecidos pelo Art. 28 da Resolução ANEEL 456/2000; não atendimento aos pedidos de fornecimento com obra nos prazos fixados pela legislação e regulamentação pertinentes; não informação do prazo de atendimento sem ônus de qualquer espécie para o interessado, conforme determina o Art. 3º, § 2º, da Resolução ANEEL 456/2000 e descumprimento do prazo limite estabelecido na Resolução ANEEL 223/2003 para restituição dos recursos antecipados ou do valor da obra executada pelo interessado.

Há de se ressaltar ainda a fiscalização atinente à reclamação de sobrefaturamento de consumo de energia destinada a Iluminação Pública dos Municípios do Estado do Ceará atendidos pela COELCE, em que se constatou erro de faturamentos de energia consumida em relação à carga instalada.

Na área da qualidade do fornecimento de energia, é importante observar que os indicadores relativos ao DEC e FEC, nos últimos quatro meses de 2007, embora não tenham transgredido as metas estabelecidas na regulamentação pertinente, registraram elevações em seus valores, interrompendo uma tendência geral de queda quando comparados com os anos anteriores.

Ainda com relação às não-conformidades que apresentaram reincidência, destacam-se, na área operacional, as irregularidades verificadas na conservação dos ativos das subestações em 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 0% em 2005. Já em 2006, referido percentual se elevou para 36%, e em 2007 para 60%, denotando um retrocesso na conservação dos ativos dessas subestações.

Mais uma vez, ressaltamos a nossa preocupação com a redução no repasse de recursos da Aneel à Arce, fruto do contingenciamento a que aquela agência federal é submetida. De fato, essa redução no repasse impacta intensamente nas atividades

desenvolvidas pela Arce, haja vista que resulta da diminuição da presença do ente regulador, o que em última análise pode redundar em reflexos negativos na prestação do serviço de distribuição de energia elétrica.

### ***k) Perspectivas***

O desenvolvimento econômico e social de uma nação passa necessariamente pela indelegável responsabilidade do Estado de assegurar as condições de infra-estrutura básica para que o mesmo ocorra de forma crescente e sustentável. Nesse sentido o balanço energético do país, na visão de especialistas do setor, mostra-se equilibrado até 2010, haja vista que até esse horizonte as distribuidoras de energia elétrica, que respondem por 75% da carga do sistema interligado, já fecharam contratos suficientes para atender a demanda. Dessa forma o risco de racionamento de energia elétrica em 2008 é muito baixo, sendo admitida a possibilidade de ocorrência de déficit progressivo a partir deste ano, quando se leva em conta a disponibilidade das geradoras para lastrear contratos de vendas no atendimento integral da demanda futura dos grandes consumidores.

O principal desafio do governo, portanto, deve concentrar-se na garantia da oferta de energia a partir de 2011, em que se destacam os complexos hidrelétricos do rio Madeira (leilão realizado em 10/12/2007), que abrange, do lado brasileiro, as usinas de Santo Antônio (3.150 MW) e Jirau (3.300 MW), e o do rio Xingu (emitido Termo de Referência pelo Ibama em dez/2007), envolvendo a hidrelétrica de Belo Monte (11.181MW), além da infra-estrutura para conexão com o Sistema Interligado Nacional, envolvendo cerca de 4.300 km de linhas de transmissão.

Na composição desse cenário, merece especial atenção a estabilidade do marco regulatório instituído no novo arcabouço do setor elétrico a partir da Lei 10.848/2004, que somente ocorrerá com a homologação pelo Congresso Nacional do Projeto de Lei nº 3.337/2004 que dispõe sobre a gestão, a organização e o controle social das agências reguladoras e através do qual referidas instituições reforçarão os requisitos de independência decisória e autonomia administrativa necessárias para exercerem bem o seu papel.

### ***l) Sugestões de Melhoria***

As sugestões de melhoria, no que concerne ao serviço prestado, inserem-se na

solução dos pontos críticos comentados no item A.1.10 acima. No que se refere à regulamentação do setor elétrico, reiteramos a importância de que o seu aprimoramento seja continuado e inovador, incluindo critérios de avaliação previamente discutidos com os diversos agentes do setor. No processo de análise e avaliação dos resultados de uma ação de fiscalização, por exemplo, 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 que delimitassem 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.

#### ***m) Aplicação dos Recursos***

Com relação aos recursos aplicados nesta ação, a ARCE efetuou a seguinte execução:

Valor orçado para a ação 20459	R\$ 1.037.534,00
Valor efetivamente recebido da ANEEL	R\$ 678.362,89
Valor realizado no orçamento	R\$ 674.029,08
% de execução ref. valor recebido	99,36%
% de execução em relação ao valor orçado	64,96%

Todas as metas elencadas nesta ação estão inseridas no Planejamento Estratégico da ARCE detalhado no item anterior e conforme dispõe o quadro 1.

#### ***n) Indicadores e Produtos do PPA***

Finalmente, relacionado aos indicadores estabelecidos no PPA, temos o seguinte resultado:

##### **•Indicador 1: Índice da qualidade dos serviços de energia**

Representa a relação entre o nº de processos gerados e o total de

reclamações recebidas. Na elaboração do PPA o ideal é que este indicador, ao final do PPA, apresente um percentual de 10%, não havendo nenhum fato de força maior que influencie nos componentes do índice. Para o exercício 2007, o percentual foi de 61,87%. Este índice apresentou-se elevado, assim como em 2006, em decorrência do número elevado de TO's (Termos de Ocorrência) que, obrigatoriamente, geram processos. A quantidade de TO's, em 2007, foi de 621 dentre os 813 processos gerados na Ouvidoria (76,38%).

**•Indicador 2: Índice de cumprimento de resoluções e normas técnicas do setor de energia**

Representa a relação entre o nº de não conformidades e o total de ações de fiscalização realizadas. Este índice é medido em nº absoluto e o ideal, ao final do PPA, é que ele seja de 3 (três). Para o exercício 2007, este índice apresentou resultado aproximado em 0,22 (170 não conformidades/determinações/ recomendações em 761 ações de fiscalização). O diminuto valor deste índice decorre do considerável aumento na fiscalização de alimentadores, conforme observado no gráfico 02.

Com relação aos produtos relacionados a esta ação, temos o seguinte resultado:

**○Produto Fiscalização Realizada:**

Quantidade prevista no PPA para 2007: 90

Quantidade realizada pela ARCE: 761 (em virtude de aprimoramento no processo de fiscalização de alimentadores)

**○Produto Usuário Atendido:**

Quantidade prevista no PPA para 2007: 76.167

Quantidade realizada pela ARCE: 37.753 (haja vista a redução de atendimentos no call center, que, desde abril/2007, foram redirecionados para a Aneel)

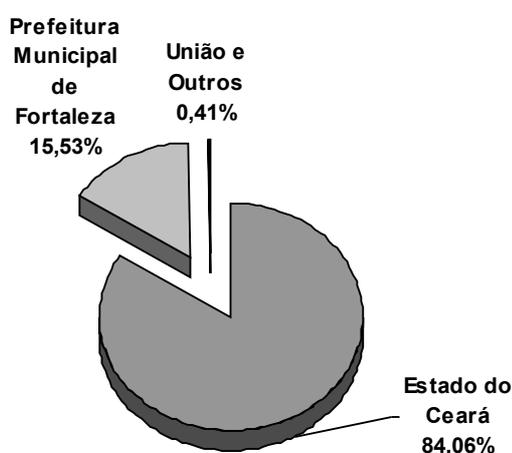
**B1.2 - Ação 21.214: Fiscalização, Normatização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Saneamento, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações.**

A regulação e fiscalização dos serviços públicos de água e esgoto do Estado do Ceará tiveram início com o Convênio Arce/Cagece/Seinfra 20, de outubro de 2001, entre a Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará – Seinfra, a Arce e a Cagece, atualmente sub-rogado à Secretaria das Cidades. Por meio deste convênio, a Agência exerce atividades de fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, realiza mediação de conflitos entre usuários e a concessionária, edição de regulamentos e análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária. A atuação da Arce abrange todos os sistemas operados pela Cagece, com exceção de Fortaleza. Tendo em vista a relevância do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário para a população e os impactos desse serviço para o desenvolvimento sócio-econômico do Estado, tem-se a dimensão da missão da Arce.

Especificamente em Juazeiro do Norte, a regulação assumiu um caráter mais estável, uma vez que a Lei 2.761/2003 daquele município, definiu a Arce como entidade responsável pela regulação do setor de saneamento. Posteriormente a Agência firmou convênio com o Município, possibilitando concretamente a sua atuação.

Em termos práticos, a Arce acompanha o serviço prestado pela Cagece, aferindo por meio da apuração de indicadores, e de fiscalizações em campo a qualidade e a evolução do serviço prestado. A Cagece é sociedade de economia mista de capital aberto cuja participação societária está representada no **Gráfico 06**. A gestão operacional da Cagece é estruturada por meio de Unidades de Negócios, sendo 4 unidades na Região Metropolitana de Fortaleza e 8 unidades distribuídas no interior do Estado, correspondendo aproximadamente às bacias hidrográficas dos principais rios do Ceará.

**Gráfico 06 - Distribuição da composição societária da Cagece em dezembro de 2007**



A evolução dos serviços de saneamento é aferida pela Arce tomando-se como referência as ações de fiscalização empreendidas pela Agência nos sistemas operados pela Cagece, bem como pelas informações coletadas a partir das reclamações dos usuários, processadas pela ARCE e consideradas procedentes, e ainda os indicadores apurados no SIRAE – Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto. Nos próximos tópicos procurar-se-á apresentar a evolução desses serviços.

#### ***a) Caracterização do Setor de Saneamento Básico no Ceará***

##### ● Segmento de abastecimento de água

○ nº de localidades atendidas: 243 de 149 municípios;

○ população atendida no Ceará: 4,65 milhões de habitantes;

- população atendida na capital: 2,8 milhões de habitantes;
- extensão de rede de distribuição no Ceará: 9.451 Quilômetros;
- extensão de rede de distribuição de água em Fortaleza: 4.579 Quilômetros.

● Esgotamento sanitário:

- nº de localidades atendidas no interior do estado: 41;
- população atendida no estado: 2,10 milhões de habitantes;
- nº de famílias contempladas com o serviço de coleta de esgoto no estado: 450.395;
- extensão da malha coletora de esgoto sanitário: 3.738 Quilômetros.

***b) Atividades da Regulação do Saneamento Básico***

✓ **Normatização**

Consiste na elaboração de normas que disciplinam aspectos ligados à qualidade e segurança da prestação do serviço, bem como direitos e deveres dos usuários e concessionária. Em 2007 não houve produção de normas setoriais por parte da Arce, haja vista que desde 2001 a Arce elaborou uma base considerável de resoluções que disciplinam a prestação do serviço de saneamento, conforme demonstra o Quadro 2 abaixo.

**Quadro 2 - Resoluções da Arce para o setor de saneamento básico publicadas até 2007.**

<b>RESOLUÇÃO</b>	<b>DATA</b>	<b>OBJETO</b>
<b>Nº 20</b>	02/02/2001	Disciplina a qualidade da água e de esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário - revogada pela resolução nº24.
<b>Nº 21</b>	02/02/2001	Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgoto - revogada pela resolução nº25.
<b>Nº 24</b>	16/08/2001	Disciplina a qualidade da água e de esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
		Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos

<b>RESOLUÇÃO</b>	<b>DATA</b>	<b>OBJETO</b>
<b>Nº 25</b>	16/08/2001	serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgoto.
<b>Nº 26</b>	16/08/2001	Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
<b>Nº 30</b>	07/03/2002	Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário decorrentes do convênio entre a Seinfra, Arce e Cagece nº 20/2001.
<b>Nº 43</b>	15/04/2004	Atribui nova redação ao art. 11 da Resolução Arce nº 30, de 07 de março de 2002, que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, decorrentes do Convênio entre Seinfra, Arce e Cagece nº 20/2001.
<b>Nº 68</b>	14/07/2006	Disciplina o acesso on-line, para fins de consulta, aos sistemas informatizados de dados da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE.
<b>Nº 69</b>	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.
<b>Nº 70</b>	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.

#### ✓ **Publicação de materiais técnicos e informativos**

A Arce periodicamente desenvolve esforços para a elaboração de materiais técnicos e informativos, cuja finalidade é informar a população sobre os diversos aspectos envolvidos na prestação do serviço público de saneamento básico. Em 2007 a Arce editou dois livros, em parceria com a ABAR – Associação Brasileira de Agências de Regulação, a saber : 1) “Regulação - Indicadores para a Prestação dos Serviços de Água e Esgoto”; e 2) “Regulação – Controle Social da Prestação de Serviços de Água e Esgoto”. O objetivo dessas publicações, além de difundir a cultura da regulação de serviços públicos, foi conscientizar os leitores acerca da importância e dos aspectos envolvidos com o controle social da prestação desses serviços. A tiragem de cada publicação foi de mil exemplares, já esgotada, todavia os principais sítios de internet que tratam do tema saneamento básico disponibilizam as publicações em meio eletrônico para os interessados.

#### **Quadro 3 - Publicações da Arce em 2007 no setor de saneamento básico**

	Regulação - Indicadores para a Prestação dos Serviços de Água e Esgoto.
	Regulação – Controle Social da Prestação de Serviços de Água e Esgoto.

#### ✓ **Desenvolvimento de Sistema de Indicadores**

O Sistema de Indicadores para a Regulação de Água e Esgoto – SIRAE, desenvolvido pela Arce, avançou em sua implementação mediante a reestruturação do banco de dados visando flexibilidade no projeto para futuras alterações em sua concepção. Além disso, houve o desenvolvimento do relatório de fiscalização eletrônica (RELF), considerado como um subproduto do sistema de informações. Estas iniciativas propiciarão maior agilidade no processo de fiscalização direta, integrada as informações de qualidade e gestão dos serviços da Cagece.

O caráter pioneiro deste sistema atraiu a atenção de várias agências reguladoras que visitaram a Arce no sentido de conhecer o referido sistema.

As informações sobre os principais indicadores da prestação dos serviços continuam disponibilizados no site da Arce ([www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br)).

#### ✓ **Análises Econômicas**

Em 2007, 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 (um real e sessenta e nove centavos) por m<sup>3</sup>. Tal processo, iniciado no final de 2006, foi concluído em fevereiro de 2007, com elevação da tarifa média para R\$ 1,52/m<sup>3</sup>. Tendo em vista a necessidade de subsidiar a decisão acerca do aumento pretendido, a Arce elaborou relatório opinativo para a Seinfra sobre o assunto, nos termos do Proesso PCSB/CET/03/2006 – Nota Técnica Nº 01/2007.

Além disso, a Arce iniciou em 2007 estudos, por meio de contratação de

consultorias específicas, para o desenvolvimento de nova política de tarifas e subsídios para o setor de saneamento, e para o desenvolvimento de contabilidade regulatória para o setor. O primeiro estudo permitirá aos órgãos formuladores das políticas públicas do setor ter uma nova visão sobre o assunto. Essa nova política deve considerar o autofinanciamento de longo prazo, englobando a questão da universalização do serviço, principalmente para famílias de baixa renda. O segundo estudo a destacar foi o projeto de desenvolvimento da contabilidade regulatória para o setor de saneamento, finalizado em dezembro de 2007. Instituir um plano de contas com fins regulatórios para o setor tem como objetivo atender à necessidade de padronização de informações contábeis, o que torna mais eficiente o acompanhamento e a fiscalização do setor. Esses dois estudos foram financiados com recursos oriundos do Banco Mundial, no âmbito da operação *swap* contratada pelo Estado do Ceará.

#### ✓ Ações de Fiscalização

Desde a sua criação, em setembro de 2001, a Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce deu início a **248** ações de fiscalização através da instauração de processos de fiscalização com vistas a verificar a qualidade de serviços prestados pela CAGECE em seus sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário, lojas e centrais de atendimento, laboratórios regionais e nas sedes de unidades de negócios responsáveis pelos serviços e informações comerciais. A fiscalização consiste na verificação contínua dos serviços regulados, no intuito de apurar se estão sendo efetivamente prestados de acordo com as normas legais e regulamentares, podendo ser de três tipos : inicial ou de acompanhamento, direta ou indireta, programada, emergencial ou eventual. A fiscalização inicial é a primeira etapa de um processo de fiscalização, na qual se iniciam os procedimentos com o objetivo de verificar a qualidade na prestação do serviço, identificando as irregularidades de acordo com as não-conformidades observadas, estabelecendo determinações e recomendações.

No **Quadro 4**, são apresentados a quantidade de processos abertos pela CSB consolidados por tema e ano de abertura de processos.

#### Quadro 4 - Resumo do resultado das ações de fiscalizações iniciais da ARCE

ESCOPO	Ano							Total Global
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
SISTEMA DE ABASTECIMENTO E QUALIDADE DE ÁGUA		22	31	28	38	46	20	185
SISTEMA DE ESGOTAMENTO	2	3	1	2	6	3	5	22

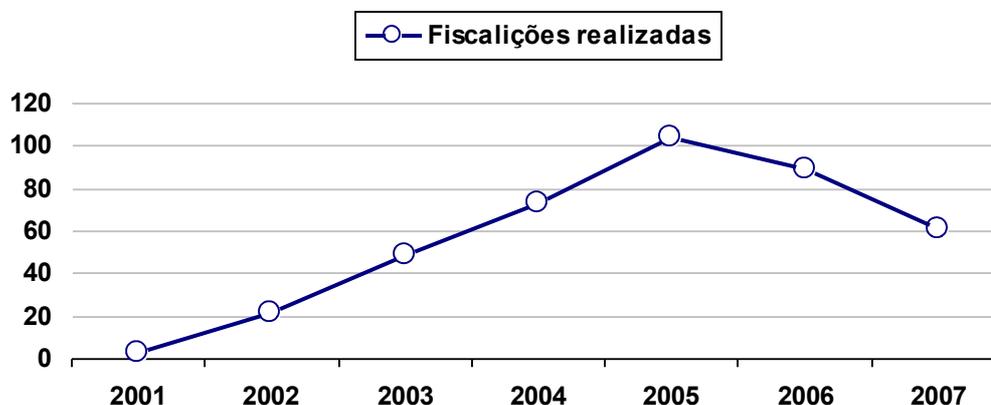
ESCOPO	Ano							Total Global
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
SISTEMA DE ABASTECIMENTO E QUALIDADE DE ÁGUA SANITÁRIO		22	31	28	38	46	20	185
SERVIÇOS E INFORMAÇÕES COMERCIAIS		2	1	3	2	4	3	15
PRESSÃO E CONTINUIDADE			1		3	5	1	10
LOJAS E CENTRAL DE ATENDIMENTO	1			2	2			5
LABORATÓRIOS	2		2					4
TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA					2			2
PERDAS				1				1
AGROTÓXICOS					1			1
NÃO ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES		1						1
APLICAÇÃO DE TARIFA SOCIAL			1					1
FISCALIZAÇÃO INDIRETA							1	1
<b>Total Global</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>30</b>	<b>24</b>

### Fiscalização Direta

A fiscalização direta é caracterizada, obrigatoriamente, pela presença física de uma equipe de técnicos especializados no escopo inspecionado. É classificada em fiscalização direta inicial e fiscalização direta de acompanhamento e tem como principal produto o Relatório de Fiscalização.

No ano de 2007, a Arce realizou 61 fiscalizações diretas visitando 74 municípios do estado do Ceará. No **Gráfico 07** é apresentada a evolução anual de relatórios de fiscalização emitidos abrangendo fiscalizações iniciais e de acompanhamento.

**Gráfico 07 - Evolução anual de relatórios de fiscalização emitidos pela CSB**



### Fiscalização Direta Inicial

Em 2007 a Arce emitiu **16** relatórios de fiscalizações iniciais que identificaram não-conformidades na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que resultaram em determinações e/ou recomendações. A título de avaliação, estas constatações de não-conformidades, determinações e/ou recomendações foram destacadas em quatro categorias principais, a saber : serviços comerciais e de atendimento, controle e qualidade da água, operação e manutenção, e pressão e continuidade. Os resultados podem ser vistos no **Quadro 5**.

**Quadro 5 - Resumo do resultado das ações de fiscalizações iniciais da ARCE em 2007.**

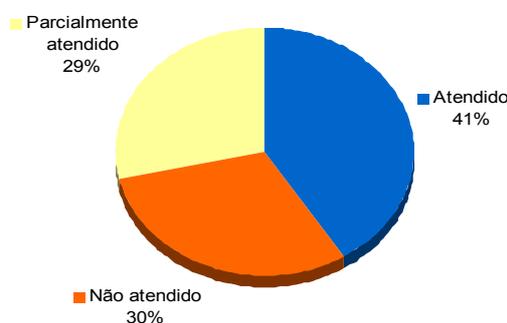
Área	Constatações	Não Conformidades	Recomendações	Determinações
Serviços Comerciais e de Atendimento	130	85	5	86
Controle e qualidade da água	60	14	-	17
Operação e manutenção	127	44	3	44
Pressão e continuidade	36	13	3	13
<b>Total Global:</b>	<b>353</b>	<b>156</b>	<b>11</b>	<b>160</b>

### Fiscalização Direta de Acompanhamento

As fiscalizações diretas de acompanhamento se referem à etapa da ação de fiscalização na qual se retorna ao escopo inspecionado após cumprimento dos prazos estabelecidos no termo de notificação, cujo objetivo é identificar se as não-conformidades da prestação dos serviços foram sanadas.

No ano de 2007 foram concluídas 45 fiscalizações de acompanhamento verificando a situação quanto ao atendimento de **465** determinações, provenientes de suas fiscalizações iniciais anteriores, e o resultado final encontra-se resumido no **Gráfico 08**, com 41% das determinações e recomendações atendidas, 29% atendidas parcialmente e 30% não atendidas.

**Gráfico 08**



**ações**

## **Fiscalização Indireta**

A fiscalização indireta tem como principal produto o RAD (Relatório de Análise de Desempenho), e é caracterizada pelo uso de indicadores de avaliação de desempenho para a averiguação da prestação dos serviços, proporcionando uma avaliação específica e contínua de sua eficiência e eficácia.

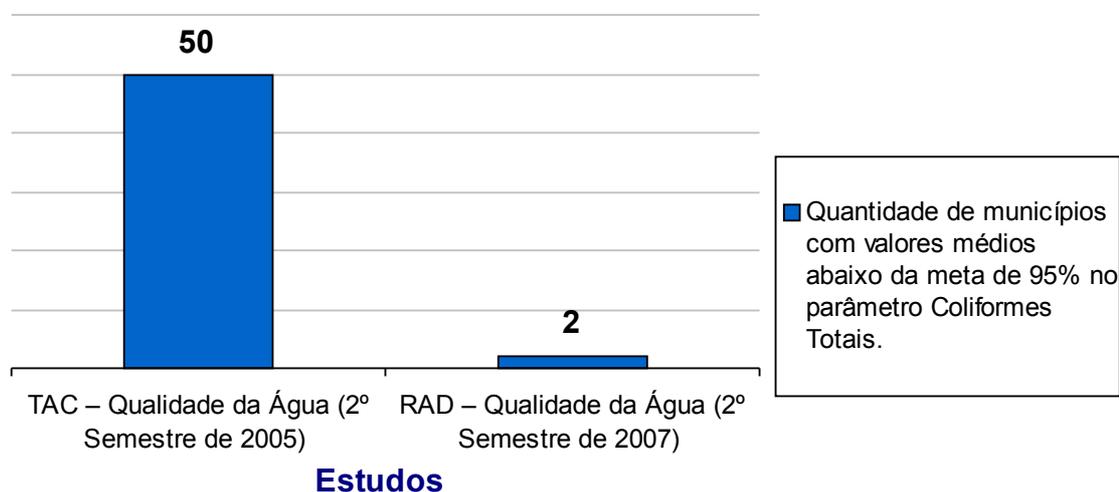
Conforme já descrito no Relatório de Desempenho da Gestão referente ao exercício anterior, um bom exemplo do efeito deste tipo de fiscalização foi o estudo feito pela Arce, na última metade de 2005, no qual foi realizado um diagnóstico por meio da fiscalização indireta com dados do Sirae sobre a qualidade bacteriológica da água fornecida nos municípios do interior, o que resultou no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) sobre a Qualidade da Água envolvendo 50 municípios com resultados médios mais críticos, representando cerca de um terço das concessões da Empresa. No ano de 2006 a ARCE acompanhou as medidas corretivas adotadas pela Cagece por meio de Ações de Fiscalização Direta sobre uma amostragem dos municípios identificados como mais críticos em relação a qualidade bacteriológica. Os resultados obtidos com o TAC sobre a qualidade da água foram muito promissores na melhoria da qualidade dos serviços à população.

Em dezembro de 2007, a Arce elaborou novamente Relatório de Análise de Desempenho sobre a qualidade da água distribuída pela CAGECE, ampliando o escopo do estudo desenvolvido anteriormente por meio da avaliação conjunta dos parâmetros de turbidez, cloro residual livre e coliforme total na água distribuída. Para tanto, utilizou-se o Índice de Qualidade Geral (IQG) calculado a partir da composição dos índices de qualidade dos parâmetros turbidez, cloro residual e coliforme total.

Na análise do IQG, constatou-se que dos 148 municípios avaliados, 48 apresentaram resultados insatisfatórios, ou seja, abaixo do valor ideal considerado pela Arce.

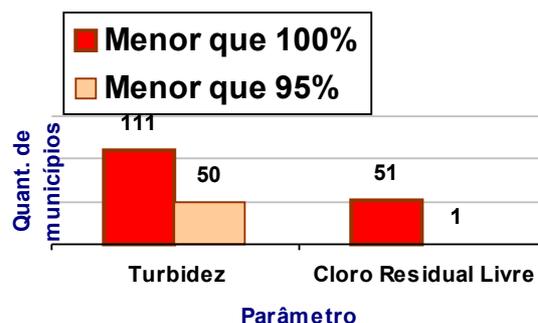
Numa análise específica de cada parâmetro, constatou-se a sustentabilidade das melhorias na qualidade bacteriológica da água alcançada pela Empresa, com a manutenção em geral de índices satisfatórios de ausência de coliformes totais, conforme o demonstrado no **Gráfico 09** a seguir.

**Gráfico 09 - Comparativo entre a quantidade de municípios que apresentaram valores médios abaixo da meta 95% de conformidade no parâmetro Coliformes Totais nos resultados apurados no Termo de Ajustamento de Conduta da Qualidade da Água em 2005 e no Relatório de Análise e Desempenho da Qualidade da Água em 2007**



Contudo, observaram-se problemas de potabilidade na água principalmente em razão de níveis de turbidez acima do valor máximo permitido, identificando-se 50 municípios com situação mais crítica relativa à turbidez. Desta forma, concluiu-se que este parâmetro foi o maior responsável pelos resultados obtidos para o IQG. Espera-se iniciar um processo de melhoria da qualidade da água no quesito turbidez com o mesmo sucesso verificado em relação à melhoria efetiva e sustentável da qualidade bacteriológica da água obtida pela CAGECE.

**Gráfico 10 - Quantidade de municípios que apresentaram valores médios abaixo das metas de 95% e 100%, estabelecida pela ARCE com base na portaria MS 518/04, conforme apuração do RAD sobre a qualidade de água distribuída pela GACECE, elaborada pela CSB em Dez/2007**



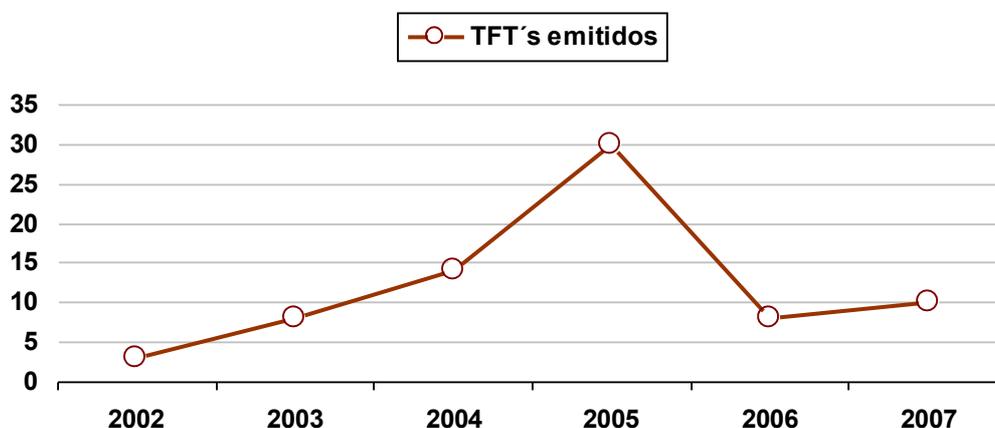
### Encerramento de Processos e Termos de Falhas e Transgressões.

No ano de 2007 a ARCE encerrou um total de 23 processos de fiscalização, dos quais 10 foram através da emissão de Termos de Falhas e Transgressões.

O Termo de Falhas e Transgressões é um documento que comunica o encerramento de um processo administrativo, apresentando seu histórico e informando a Secretaria das Cidades, o não atendimento integral às determinações do Termo de Notificação, por parte da concessionária, quando constatado através de ações de fiscalizações de acompanhamento.

No **Gráfico 11**, é apresentada a Evolução anual da emissão pela ARCE de Termos de Falha e Transgressões relacionados às ações de fiscalização. Observa-se um decréscimo acentuado na emissão de TFT's a partir de 2006, que pode ser explicado pela decisão da CAGECE em priorizar o encerramento dos processos da ARCE, relativos às fiscalizações, através do cumprimento das determinações notificadas.

### Gráfico 11 - Evolução anual de Termos de Falhas e Transgressões relacionados às ações de fiscalização, emitidos pela ARCE



Nos próximos tópicos, serão apresentados, de forma específica, outros aspectos importantes necessários para avaliar a evolução do serviço de saneamento básico, com base em dados obtidos nas fiscalizações diretas da Arce e através dos indicadores de desempenho desenvolvidos pela Agência no projeto SIRAE (Sistema de Informações Regulatorias de Água e Esgoto).

### **Controle e Qualidade da Água Distribuída**

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.

Para a avaliação do controle e da qualidade da água, serão apresentados os resultados de três parâmetros importantes da Portaria MS 518/2004. Na análise, verificou-se a quantidade mensal de sistemas, cujos indicadores em relação aos parâmetros turbidez, cloro residual e colimetria estiveram em conformidade. A comparação dos valores do ano de 2007 para estes três parâmetros citados, com os anos de 2006 e 2005, apresentou melhorias significativas. A saber:

#### **\* *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.

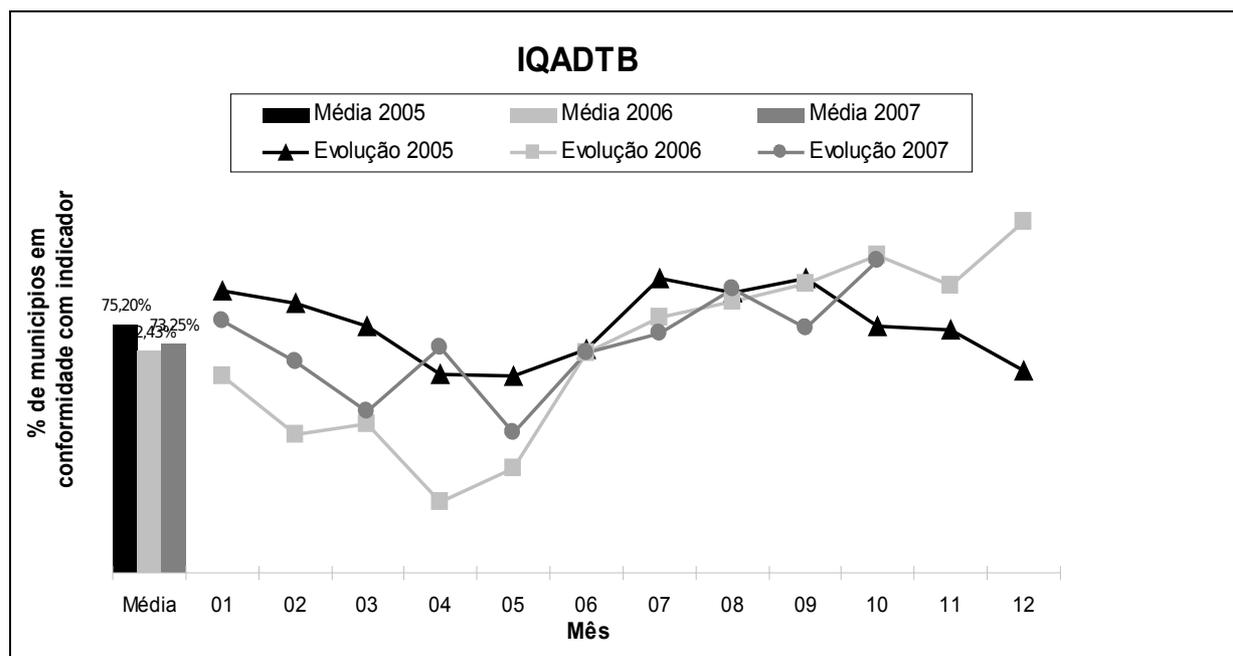
Para a avaliação da qualidade da água, analisou-se o Índice de Conformidade de Turbidez – ICT para todos os sistemas da CAGECE. O ICT representa o percentual de análises de turbidez realizadas em amostras coletadas na rede de distribuição do sistema

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).

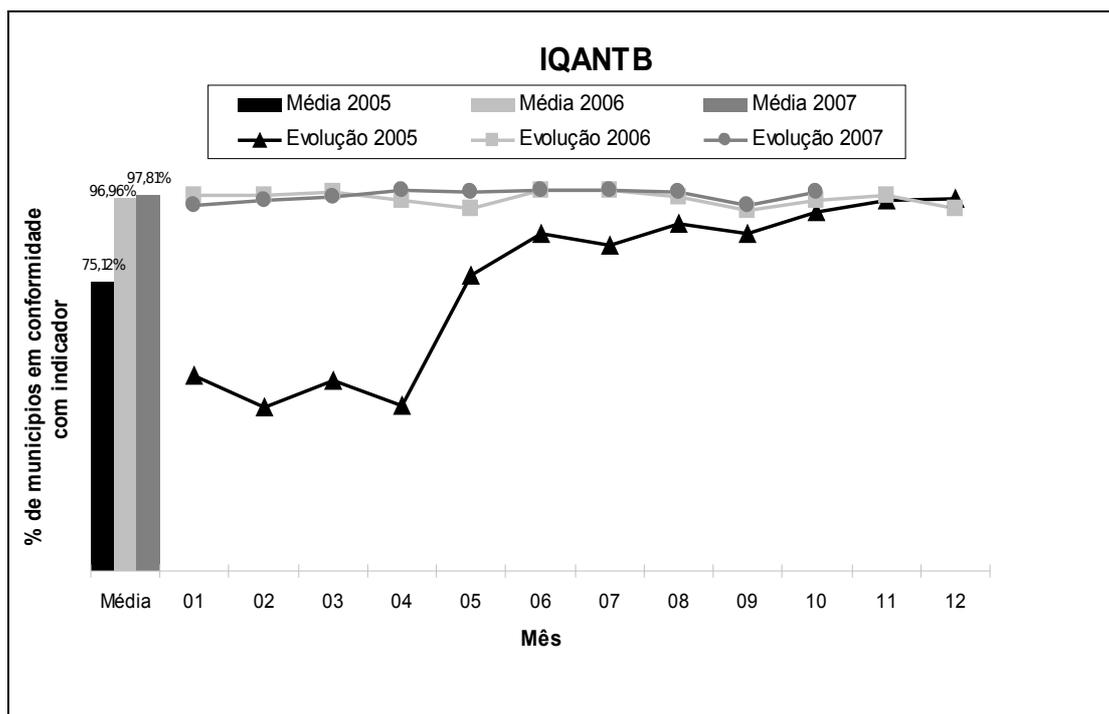
Da mesma forma, na avaliação da adequação do monitoramento, especificamente em relação ao número de amostras coletadas na rede para análises de turbidez, foi analisado o Índice de Execução de Turbidez, correspondente ao percentual do número de análises de turbidez realizadas em amostras coletadas na rede em relação ao número mínimo de amostras estabelecido pelo Ministério da Saúde a cada mês (o ideal é maior ou igual a 100%, ou seja, foram realizadas análises em quantidades igual, ou até superior, a quantidade mínima obrigatória a cada mês).

De 2005 a 2007, ocorreram pequenas variações na média percentual de sistemas em conformidade na qualidade da turbidez, de 75,20% em 2005 para 72,43% em 2006 e 73,25% em 2007. Por outro lado, houve um grande avanço na execução do controle, que variou de 75,12% em 2005, para 96,96% em 2006 e se manteve praticamente estável, passando para 97,81% em 2007 (**Gráficos 12 e 13**).

**Gráfico 12 - Evolução da qualidade da água da Cagece para o parâmetro turbidez no período de jan/2005 a out/2007**



**Gráfico 13 - Evolução do controle da qualidade da água da Cagece para o parâmetro turbidez da Cagece no período de jan/2005 a out/2007**



**\* Cloro Residual Livre**

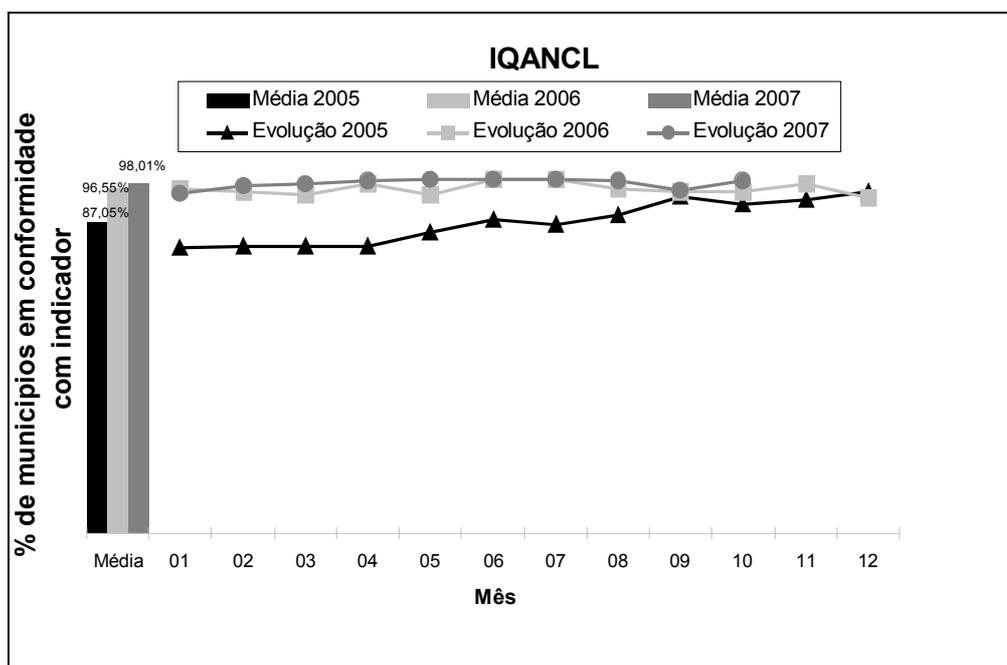
O cloro é o produto químico mais utilizado para a desinfecção da água, pois oferece várias vantagens: facilidade na aplicação, não é perigoso para a saúde e elimina os microrganismos que contaminam a água. Além disso, a aplicação de cloro deixa um resíduo, o qual denomina-se de cloro residual livre, 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 Conformidade 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 total de amostras realizadas (o ideal é que seu valor seja de 100%, ou

seja, todas as amostras realizadas apresentaram conformidade com o padrão exigido).

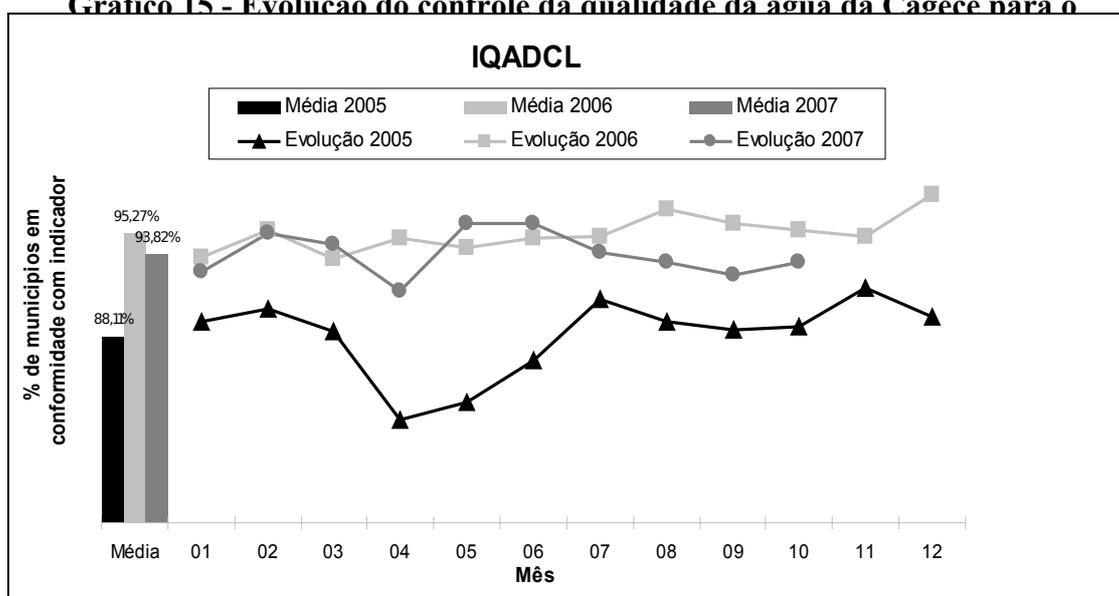
Analizou-se também o **Índice de Execução de Cloro Residual Livre**, que representa o percentual do número de análises realizadas em comparação com a quantidade mínima exigida pelo Ministério da Saúde (o valor ideal é 100% ou mais).

Os **Gráficos 14 e 15** demonstram o salto de melhoria da qualidade e do controle da Cagece em relação ao parâmetro cloro residual, tendo em vista que, em média, o percentual de sistemas com qualidade conforme saltou de 88,11% em 2005 para 95,27% em 2006 e manteve-se praticamente estável, passando para 93,82% em 2007, ao mesmo tempo em que o percentual médio de sistemas que executaram o controle exigido, passou de 87,05% em 2005 para 96,55% em 2006 e 98,01% em 2007.

**Gráfico 14 - Evolução da qualidade da água da Cagece para o parâmetro cloro residual no período de jan/2005 a out/2007**



**Gráfico 15 - Evolução do controle da qualidade da água da Cagece para o**



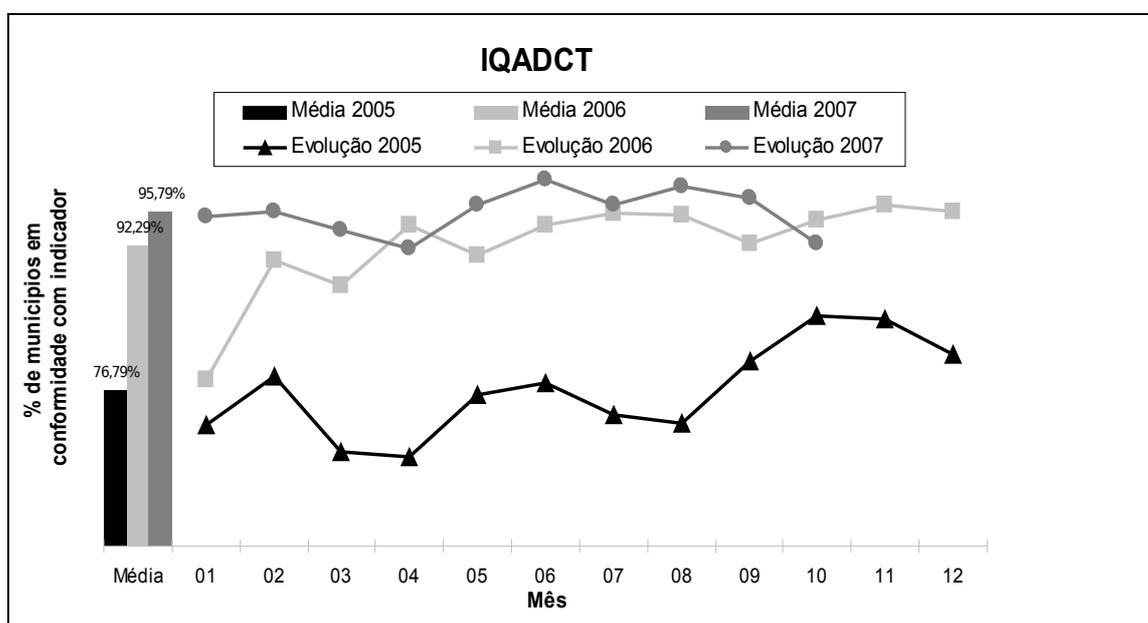
### \* *Coliformes Totais*

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, são apresentados 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, e o **Índice de Execução de Coliformes Totais**, relação percentual entre o número de análises realizadas para a detecção de coliformes e o número mínimo de amostras exigido pelo Ministério da Saúde. Em ambos os indicadores o valor ideal é de 100%.

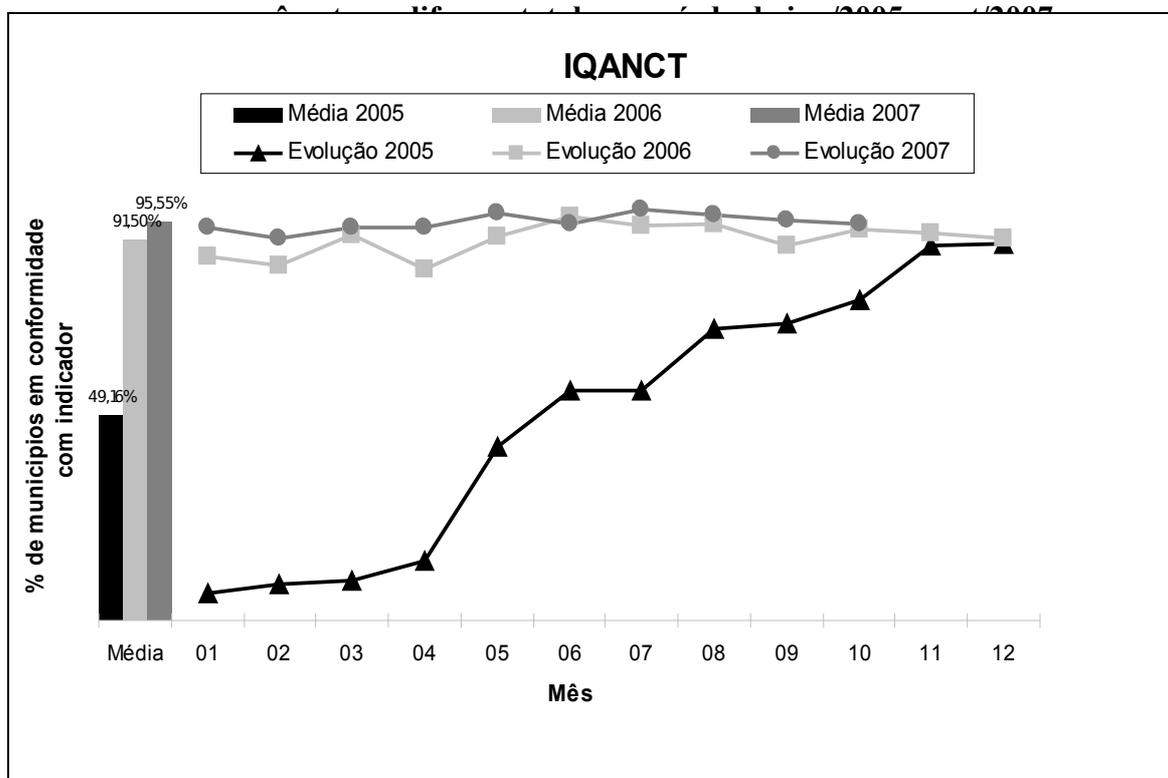
A evolução do controle de qualidade em relação ao parâmetro coliformes totais na rede de distribuição de água foi satisfatório ao longo do período analisado, pois do total de sistemas operados pela Cagece, a média de sistemas em conformidade para o parâmetro em 2005 foi de 76,79%, em 2005 passando para 92,29% em 2006 e 95,79% em 2007. Em relação à execução do controle, ocorreu um grande avanço, saindo de

49,16% em 2005, para 91,50% em 2006 e em seguida um pequeno aumento, passando para 95,55% em 2007 (Gráficos 16 e 17).

**Gráfico 16 - Evolução da qualidade da água da Cagece para o parâmetro coliforme total no período de jan/2005 a out/2007**



**Gráfico 17 - Evolução da execução do controle de qualidade da água da Cagece**



Observa-se que, do total de 465 determinações da Arce para a concessionária, cujo cumprimento foi verificado em 2007, 74 foram relativas à qualidade da água. O **Gráfico 18** demonstra a situação da Cagece no cumprimento das determinações relativas especificamente ao tema qualidade da água, com 42% atendidas, 31% atendidas parcialmente e 27% não-atendidas.

**Gráfico 18 - Desempenho do atendimento da Cagece às determinações sobre o controle e qualidade da água acompanhadas em 2007**



### **Continuidade e pressão**

O abastecimento de água é um serviço essencial e como tal deve ser prestado com continuidade, ou seja, de forma ininterrupta durante as 24 horas do dia e os 7 dias da semana. Além do abastecimento contínuo, a água deve ser fornecida com pressão regular que conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnica – ABNT e da Arce deve estar compreendida entre 10 e 50 m.c.a., com vistas a atender as necessidades mínimas de pressão dos usuários e limitar à pressão máxima que preserve

as instalações sanitárias de danos e contribua para reduzir as perdas em decorrência de vazamentos.

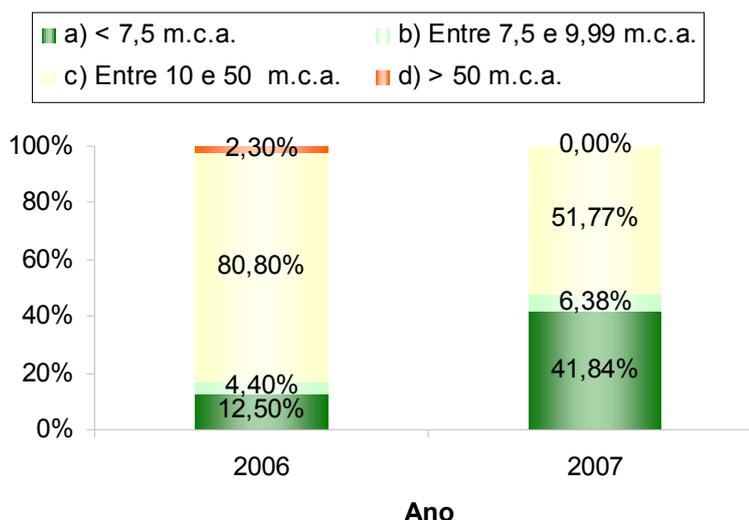
Conforme já evidenciado no relatório de desempenho da gestão do exercício anterior, é praticamente inexistente um monitoramento sistemático por parte da Cagece de pressões nas redes de distribuição, de forma que inviabiliza um levantamento geral da situação da continuidade do abastecimento e das pressões em termos semelhantes ao apresentado para o controle e a qualidade da água. Por esta razão, a avaliação da situação do quesito continuidade e das pressões de serviços em 2007 foi feita de duas formas. A primeira, por meio de alguns dados obtidos nas ações de fiscalização direta, e a segunda, através do resultado das ações de fiscalização de acompanhamento, pela verificação do cumprimento das determinações.

A Arce realizou 20 novas ações de fiscalização, em 2007, com a medição de 141 pontos de pressão instantânea e 482 horas de pressão contínua, os resultados estão apresentados nos **Gráficos 19 e 20**.

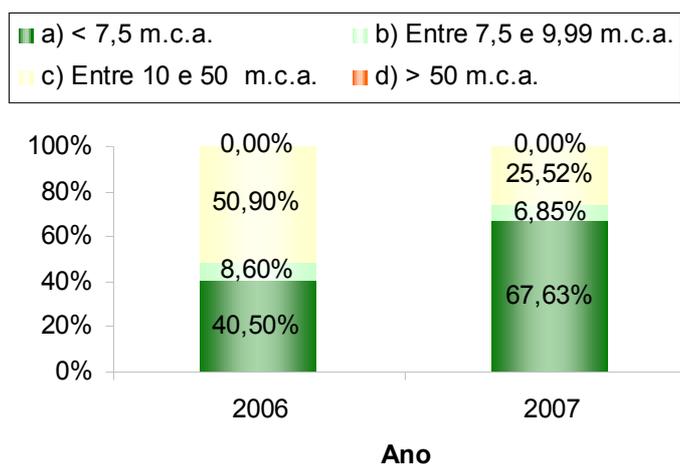
Com relação às medições de pressão instantânea, houve uma divisão próxima da igualdade, onde 51,77% das pressões medidas apresentaram valores entre 10 a 50 m.c.a., e 48,22% dos pontos apresentaram valores abaixo da pressão mínima adequada de 10 m.c.a.

Nota-se que a maioria dos pontos de pressão contínua (67,63%) situaram-se na faixa de 0 a 7,5 m.c.a., caracterizando baixa pressão, enquanto 25,52% apresentaram valores de 10 a 50 m.c.a., mostrando que ao longo das 24 horas do dia, a Cagece teoricamente somente fornece água na pressão mínima adequada durante 6 horas.

**Gráfico 19 - Pressões Instantâneas Medidas nas ações de fiscalização direta da Arce em 2007**



**Gráfico 20 - Pressão Horária Medida nas ações de fiscalização direta da Arce em 2007**



No mesmo período, foram realizadas 41 ações de acompanhamento, com a medição de 191 pontos de pressão instantânea e 1.390 horas de pressão contínua. Os resultados estão apresentados nos **Gráficos 21 e 22**.

Verifica-se que a maioria dos pontos de pressão instantânea (73,3%) situaram-se na faixa de 10 a 50 m.c.a., enquanto, 19,9% dos pontos caracterizaram baixa pressão apresentando valores entre 0 e 7,5 m.c.a. Somente 1,05%, apresentaram valores acima de 50 m.c.a., podendo causar danos nas instalações sanitárias e perdas decorrentes de vazamentos.

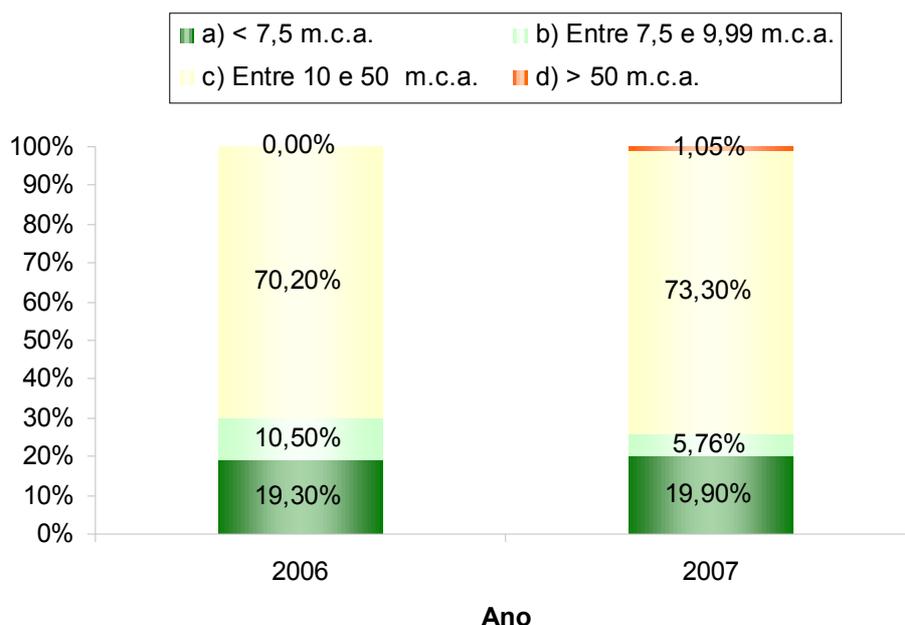
Com relação às medições de pressão contínua, a maioria das horas medidas (60,79%) apresentaram valores inferiores à pressão mínima adequada de 10 m.c.a.,

enquanto que somente 39,21% apresentaram valores entre 10 e 50 m.c.a.

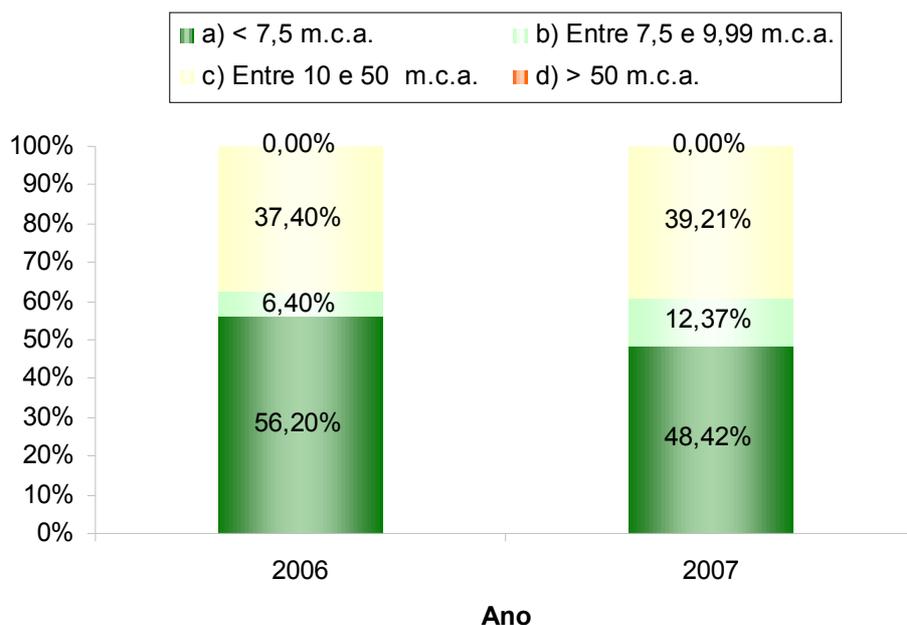
O quadro de pressões encontrado nas ações de fiscalização inicial e de acompanhamento evidencia que existem problemas significantes de falta de continuidade e/ou baixa pressão nos sistemas operados pela Cagece, agravados pela falta de eficácia na resolução destes pela prestadora, em atendimento as determinações da ARCE.

A saber, do total de 465 determinações, cujo cumprimento foi verificado em 2007, 57 foram relativas a pressão e continuidade. O **Gráfico 23** demonstra a situação da Cagece no cumprimento das determinações relativas a este tema, com 40% atendidas, 7% atendidas parcialmente e 53% não-atendidas.

**Gráfico 21 - Pontos de Pressão Instantânea Medidos nas ações de fiscalização de acompanhamento da Arce em 2007**



**Gráfico 22 - Pressão Horária Medida nas ações de fiscalização de Acompanhamento da Arce em 2007**



**Gráfico 23 - Desempenho do atendimento da Cagece às determinações sobre pressão e continuidade acompanhadas em 2007**

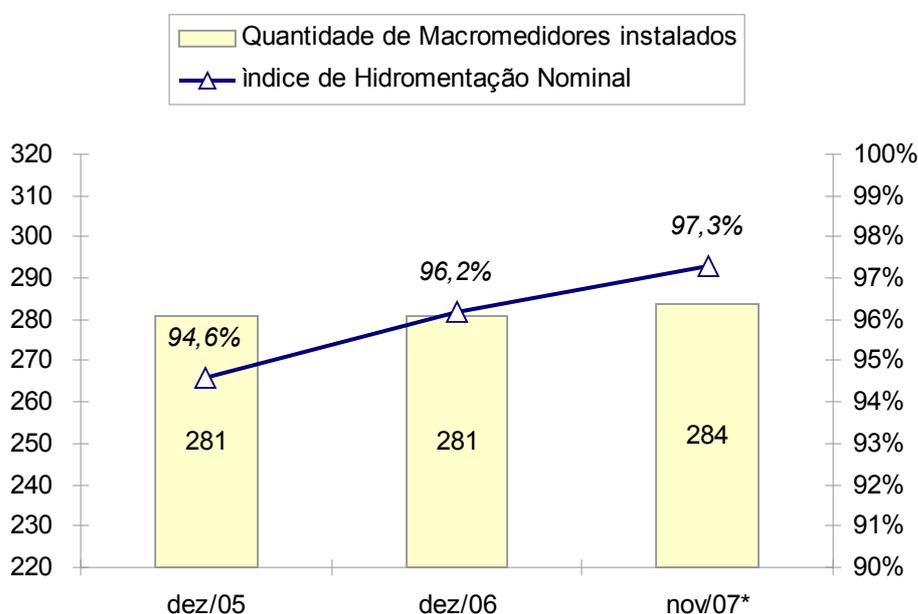


## Perdas

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. O **Gráfico 24** apresenta os resultados em relação ao índice nominal de hidrometração e o número de macromedidores instalados. Durante o período de dezembro/2005 a novembro/2007 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 2,7% no período; enquanto o número de macromedidores instalados permaneceu praticamente estável no conjunto de sistemas operados pela Cagece.

**Gráfico 24 - Número de Macromedidores Instalados e Índice de Hidrometração Nominal da Cagece no Período de Dezembro/2005 a Novembro/2007**

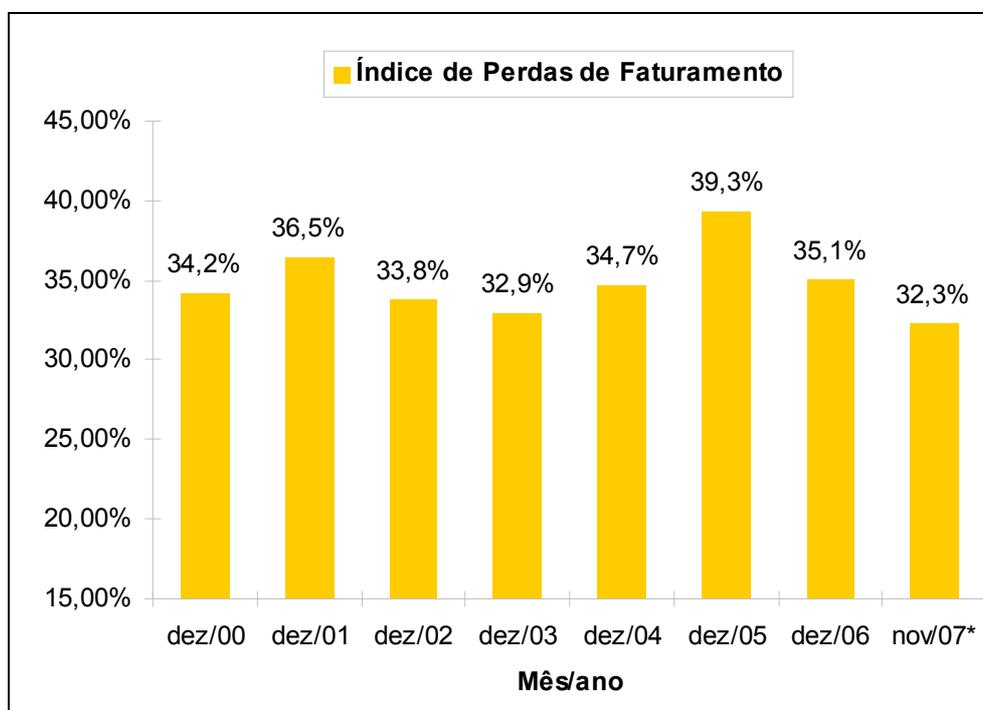


São apresentados, no **Gráfico 25**, os índices de volume não faturados de água (ou índices de perdas de faturamento) no período de dezembro/2000 a novembro/2007.

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 do **Gráfico 25** mostram uma redução significativa das perdas de faturamento nos últimos dois anos 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 25 - Perdas de Faturamento da Cagece no Período de Dezembro de 2000 a Novembro de 2007**

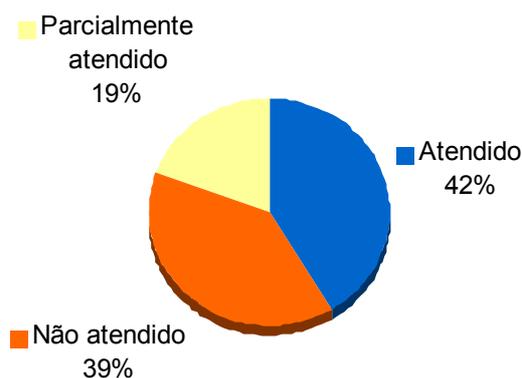


## Atendimento Comercial

O setor comercial da empresa vinha sendo fiscalizado por meio de ações de abrangência geral, porém desde 2006 a CSB passou a atuar também de forma específica, concluindo 7 (sete) ações de fiscalização em 2007 com objetivo de verificar a adequação dos procedimentos comerciais, especialmente, os relacionados com o atendimento. Paralelamente, a estas novas ações de fiscalização, a Arce verificou o cumprimento de determinações emitidas anteriormente por meio de ações de acompanhamento.

Desta forma, das 465 determinações acompanhadas em 2007, verificou-se que 118 eram do setor comercial e de atendimento da empresa. As determinações são relativas à infra-estrutura de lojas/escritórios de atendimento, aos principais procedimentos comerciais e de atendimento. O resultado obtido na verificação do cumprimento das determinações foi que 42% foram atendidas, 19% atendidas parcialmente e 39% não-atendidas (**Gráfico 26**).

**Gráfico 26 - Situação do cumprimento das determinações comerciais e de atendimento, verificadas nas ações de fiscalização de acompanhamento de 2007**



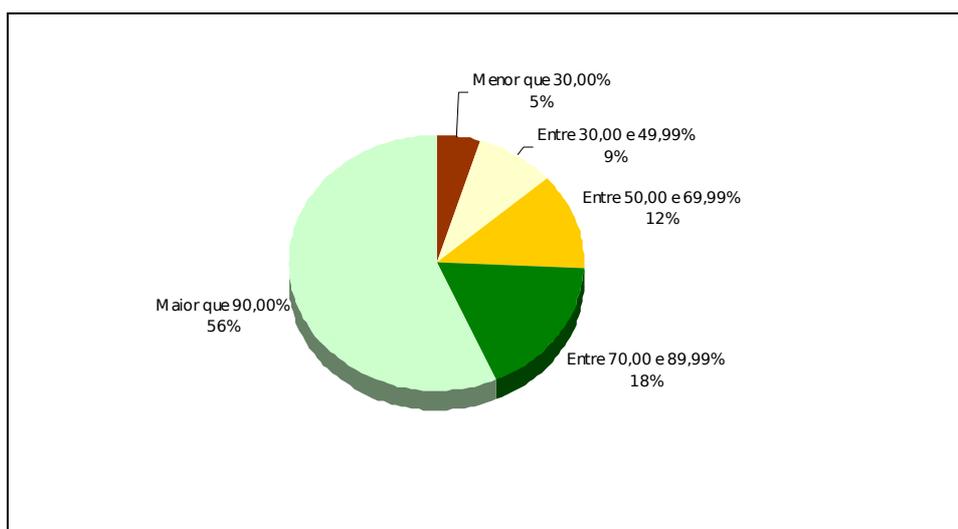
O resultado relativo às determinações não se pode considerar bom, tendo em vista que 42% das determinações não foram cumpridas. Ademais, este diagnóstico foi

corroborado pelas AF's iniciadas especificamente para a área comercial e de atendimento, envolvendo análise de uma amostra composta por 24 sistemas operados pela Cagece, todos ligados *on line* com o sistema comercial da Cagece. A saber, para os sistemas cujo atendimento comercial não é informatizado constatou-se que as informações eram inconsistentes para serem avaliadas por meio dos indicadores do SIRAE. Nas AF's comercial e de atendimento foram avaliados, principalmente, o atendimento dos prazos estabelecidos para alguns serviços, conforme será visto a seguir.

#### **\* Pedido de Ligação**

O serviço de pedido de ligação deve ser atendido em, no máximo, 5 dias úteis, conforme regulamentos. A avaliação de atendimento deste prazo é feita por meio do indicador “Índice de Conformidade de Prazo do Serviço de Ligação de Água – ATALIG”, que representa o percentual de serviços executados dentro do prazo exigido. De 125 sistemas analisados 56% atingiram um valor médio para o ATALIG entre 90% e 100%, no período de janeiro a novembro de 2007, **Gráfico 27**.

**Gráfico 27 - Situação dos sistemas analisados em relação ao Índice de Atendimento de Prazo de Ligação (ATALIG), período janeiro a novembro/2007 – Dados do SIRAE**

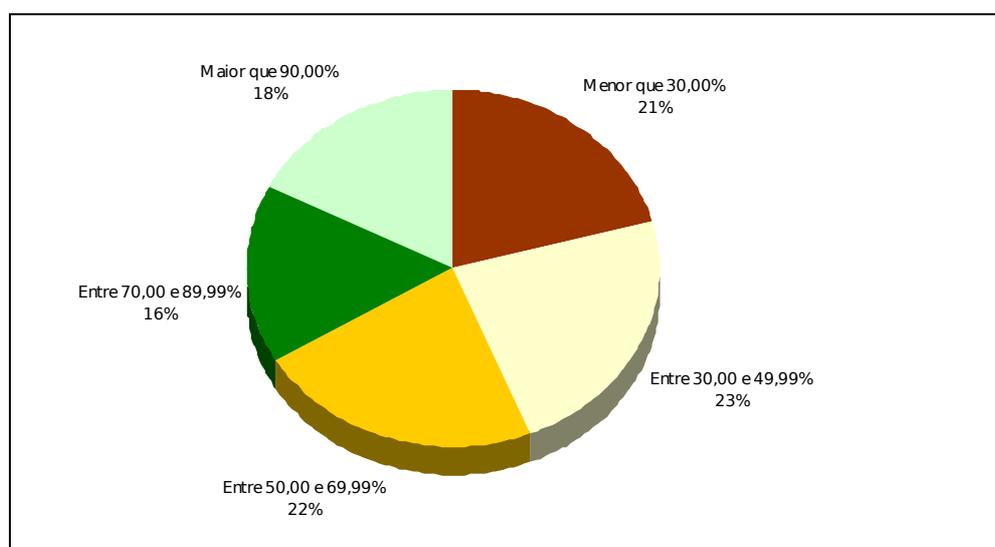


#### **\* Retirada de Vazamentos**

O serviço de retirada de vazamentos deve ser atendido em 24 horas, conforme

regulamentos. A avaliação de atendimento deste prazo é feita por meio do indicador “Índice de Conformidade de Prazo de Serviço de Conserto de Vazamento – ATAVAZ”. O ATAVAZ representa o percentual de serviços executados dentro do prazo exigido para execução. Dos 125 sistemas analisados somente 38% atingiram o valor médio entre 90% e 100% para o ATAVAZ, no período de janeiro a novembro de 2007, **Gráfico 28**.

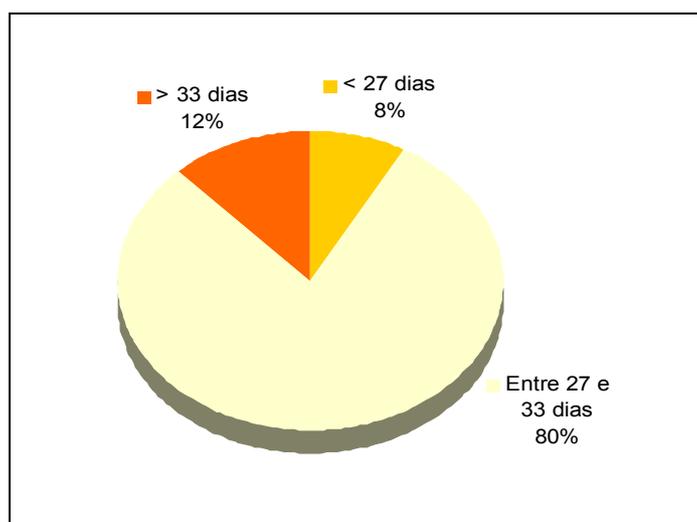
**Gráfico 28 - Situação dos sistemas analisados em relação ao Índice de Atendimento de Prazo de Retirada de Vazamentos (ATAVAZ), período janeiro a novembro/2007 – Dados do SIRAE**



**\* Prazos de Leitura**

Observando o **Gráfico 29**, verifica-se que 20% dos intervalos analisados não atendiam o intervalo mínimo nem o máximo, que foram, respectivamente, 27 (vinte e sete) dias e 33 (trinta e três) dias.

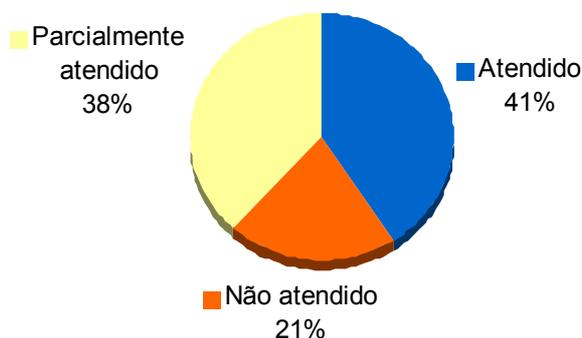
**Gráfico 29 - Situação dos sistemas fiscalizados nas ações de fiscalização comerciais e de atendimento em relação ao cumprimento de intervalo de leitura**



## Operação e manutenção dos sistemas

A maioria das determinações da Arce oriundas das ações de fiscalização diz respeito à categoria operação e manutenção dos sistemas. A saber, do total de 465 determinações, cujo cumprimento foi verificado em 2007, 216 foram relativas a este tema, envolvendo não-conformidades em várias áreas de manutenção e operação de água e esgoto, envolvendo mananciais, estações de tratamento de água, estações de tratamento de esgoto, redes, estações elevatórias, reservatórios, entre outros. O **Gráfico 30** demonstra o status da Cagece no cumprimento das determinações relativas a operação e manutenção, com 41% atendidas, 38% atendidas parcialmente e 21% não-atendidas.

**Gráfico 30 - Desempenho da Cagece no atendimento às determinações de OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO acompanhadas em 2007**



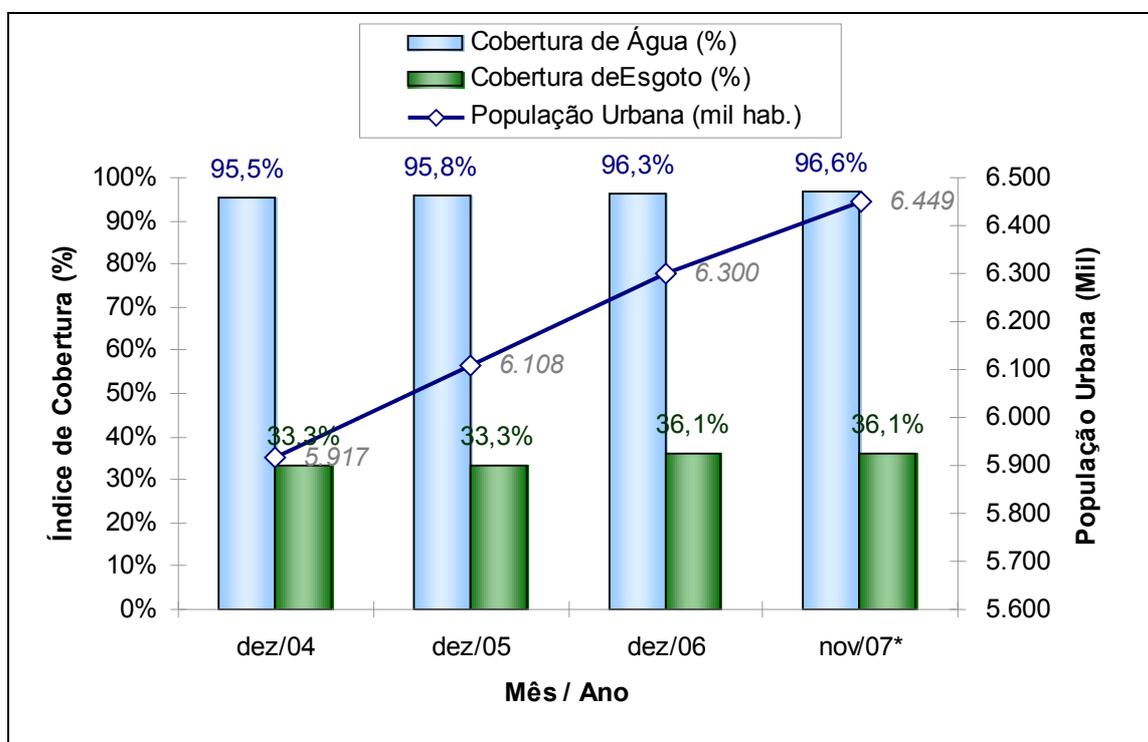
## Cobertura dos Serviços

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 31**, é apresentada a evolução dos índices de coberturas das redes de água e de esgoto desde dezembro de 2004, associado à evolução da população urbana das áreas atendidas pela Cagece. Nota-se que a cobertura dos serviços de abastecimento de água cresce continuamente, indicando que a infra-estrutura de abastecimento de água tem superado inclusive o crescimento da população urbana, e possibilitando o acesso a mais de 95% da população urbana.

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 31 - Cobertura de Água e de Esgoto na Área Urbana dos Sistemas Operados pela Cagece no Período de Dezembro/2004 a Novembro/2007**

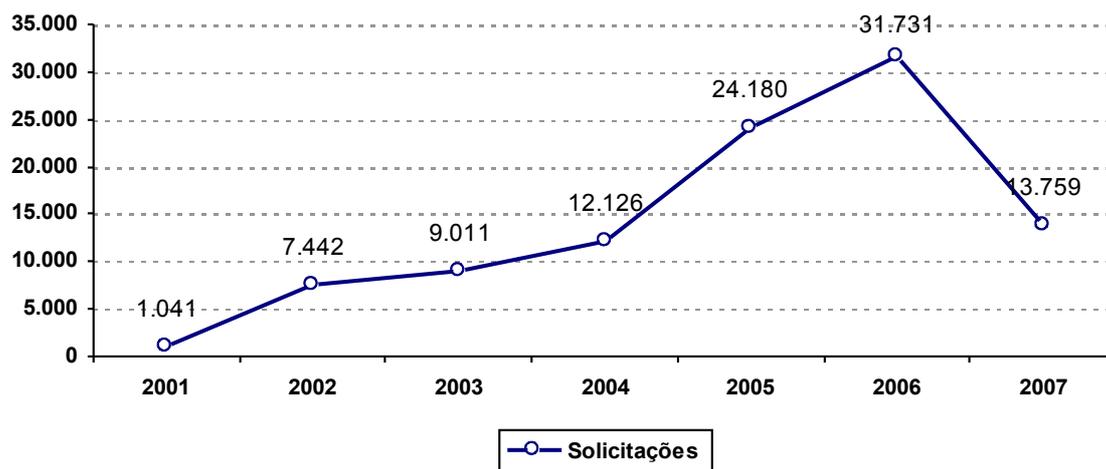


### **Atendimento de Ouvidoria da Arce**

A atividade de mediação é um dos mais importantes papéis de agente regulador, tornando-se de grande relevância para aqueles consumidores que de alguma forma não conseguiram resolver seus problemas junto à concessionária e recorrem à instância administrativa da ARCE. A Coordenadoria de Saneamento, juntamente com a Procuradoria Jurídica e a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Agência, atuam como suporte para a solução desses conflitos, através da análise e da fundamentação técnica e normativa das questões, servindo de apoio às decisões de Conselho Diretor da ARCE.

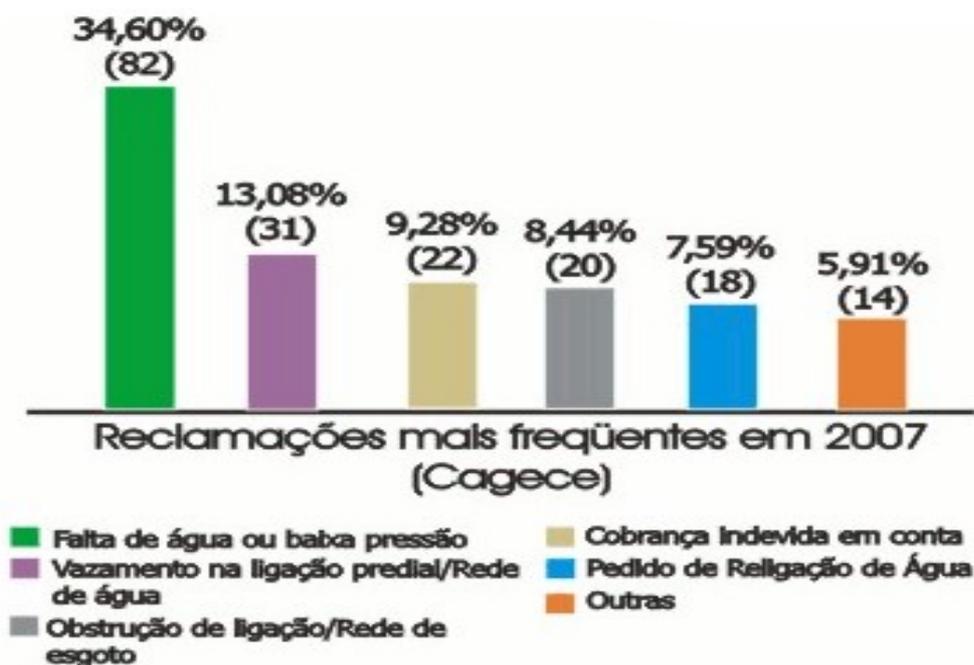
No Ano de 2007, a Ouvidoria da ARCE recebeu 13.759 contatos provenientes de usuários de todo o Estado. O **Gráfico 32**, a seguir, apresenta a evolução dos últimos sete anos da quantidade de atendimentos prestados na Ouvidoria da ARCE. Observa-se a diminuição no número de atendimentos, decorrentes da alteração do convênio que resultou na exclusão do município de Fortaleza da área de atuação da Arce.

### **Gráfico 32 - Evolução anual de atendimento de Ouvidoria no saneamento básico, período de 2001 a 2007**



Do total de contatos realizados, 212 foram reclamações/denúncias. O **Gráfico 33** mostra os tipos de reclamações mais frequentes (teleatendimento, balcão, fax e internet) por tipo de ocorrência em 2007.

**Gráfico 33 - Reclamações mais frequentes por tipo de ocorrência em 2007**



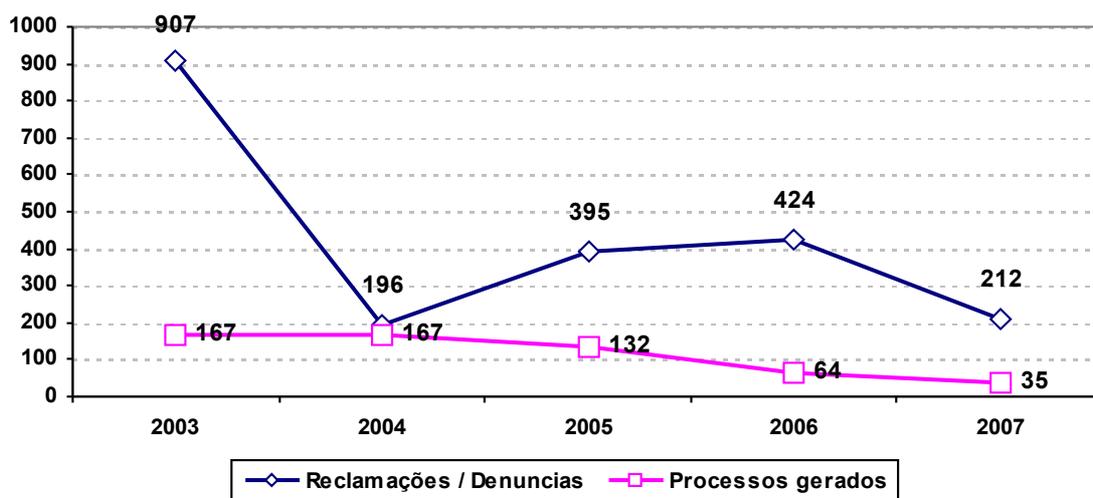
Fonte: Cagece

Foram encaminhadas, em primeira instância, à Ouvidoria da CAGECE o total de 207 solicitações referentes à denúncias e reclamações. O prazo concedido pela ARCE, para resposta às solicitações encaminhadas à CAGECE, é de 5 (cinco) dias

úteis. Caso não haja manifestação neste período ou se mantenha o impasse entre a concessionária e o usuário, é aberto processo administrativo.

O **Gráfico 34** mostra a evolução comparativa entre a quantidade de Reclamações/Denúncias recebidas e de processos gerados na Ouvidoria da ARCE nos últimos cinco anos.

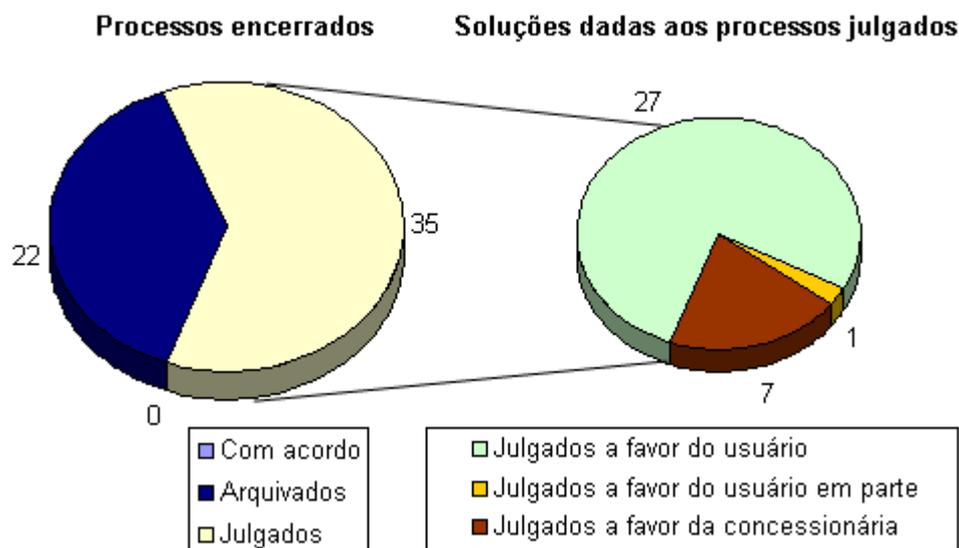
**Gráfico 34 - Evolução comparativa de processos gerados em função da quantidade de Reclamações/Denúncias recebidas na Ouvidoria da ARCE nos últimos 5 anos**



Fonte: Ouvidoria da ARCE

No ano de 2007, a ARCE finalizou 57 processos de ouvidoria, dos quais 22 foram arquivados e 35 julgados pela CSB e o Conselho Diretor da ARCE, dos quais 77% foram julgados a favor do usuário, 20% a favor da concessionária e 3% a favor do usuário em parte. No **Gráfico 35**, demonstra-se a quantidade de processos encerrados e as soluções dadas, com suas respectivas quantidades, aos processos julgados.

**Gráfico 35 - Processos Encerrados e soluções dadas aos processos julgados no ano de 2007**



### c) Pontos Críticos

De maneira geral, os pontos críticos relativos à prestação dos serviços de água e esgoto pela Cagece tem permanecido inalterados em relação ao ano base de 2006. As principais constatações estão listadas a seguir.

- Abastecimento intermitente, e falta de soluções definitivas para a correção dos problemas;

- Não uniformidade no repasse de informações comerciais, originados de sistemas não-informatizados. Tal fato inviabiliza a construção de indicadores, o que dificulta a avaliação do desempenho da área comercial da empresa.

Em relação ao nível de perdas, foi constatada significativa redução das perdas de faturamento. Entretanto, os resultados apresentados não permitem diferenciar as perdas reais ou físicas (vazamentos, rompimentos, extravazamentos etc.) das aparentes ou não-físicas (roubos, imprecisão da medição etc.). Desta forma, é preciso manter e priorizar o programa de controle e redução de perdas, inclusive macromedição e controle de perdas físicas, transformando-o em ação permanente para a manutenção de níveis satisfatórios de eficiência.

Também foi observada melhoria na qualidade bacteriológica da água distribuída. Neste sentido, a execução do controle de qualidade da água foi considerada satisfatória em relação aos três parâmetros analisados, entretanto, a turbidez apresentou os menores índices, sendo o maior responsável pelo descumprimento dos padrões de

potabilidade da Portaria MS 518/04.

#### ***d) Perspectivas***

Apesar dos avanços ocorridos na prestação dos serviços de água e esgoto pela Cagece, a atuação da Arce vem sendo pautada por instrumentos de caráter precário, como o Convênio com o governo do Estado e a própria Cagece. Com a aprovação da Lei Federal nº 11.445 de janeiro de 2007, que estabelece as diretrizes gerais para o setor de saneamento, espera-se a consolidação desta atividade mediante a assinatura de convênios entre a agência e os poderes concedentes, além do próprio estabelecimento do marco regulatório estadual. Este lei prevê, entre outros, a obrigatoriedade da regulação da prestação dos serviços, sob pena, inclusive de restrição aos financiamentos públicos em caso de descumprimentos pelos prestadores de serviço.

Desta forma, as estratégias de fiscalização já adotadas pela agência permitirão, dentro do novo ambiente institucional, que a agência amplie sua atuação em aspectos da prestação dos serviços menos explorados, como no caso do esgotamento sanitário. Além disso, estas estratégias vêm possibilitando melhoria contínua da eficiência e eficácia das ações, além da consolidação dos instrumentos de fiscalização indireta mediante o Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto – Sirae, o qual deverá ter seu escopo ampliado.

#### ***e) Conclusões***

As melhorias nos serviços de água e esgoto, ao longo do ano de 2007, ocorreram nas áreas onde houve atuação efetiva da Arce, o que demonstra haver relação direta entre a regulação e a melhoria dos serviços de saneamento prestados pela Cagece. A ampliação da atuação da agência, e conseqüentemente avanço na qualidade da prestação dos serviços em todas as áreas da Cagece, será possível com a utilização do sistema de indicadores, porém a consolidação deste sistema demandará tempo, uma vez que a principal fonte de informação é a própria empresa regulada. Assim, os dados e informações enviados necessitarão de permanente verificação do grau de confiabilidade na sua utilização para análise dos serviços prestados.

Não obstante as dificuldades institucionais e operacionais encontradas, a atuação da ARCE desde 2001 vem resultando em melhorias concreta na prestação dos serviços de água e esgoto do Ceará. Espera-se que a entrada em vigor da Lei Federal

11.445/2007, e as subseqüentes regulamentações nas esferas Estadual e Municipais, contribuirão para uma regulação independente e autônoma, e notadamente universalização dos serviços de água e esgoto no estado do Ceará.

#### ***f) Aplicação dos Recursos***

Com relação aos recursos aplicados nesta ação, a ARCE efetuou a seguinte execução:

Valor orçado para a ação 21214	R\$ 2.259.202,53
Valor efetivamente recebido do Convênio	R\$ 1.190.251,28
Valor realizado no orçamento	R\$ 1.169.885,73
% de execução ref. valor recebido	98,29%
% de execução em relação ao valor orçado	51,78%

#### ***g) Indicadores e Produtos do PPA***

Finalmente, relacionado aos indicadores estabelecidos no PPA, temos o seguinte resultado:

- **Indicador 1: Índice da qualidade dos serviços de saneamento**

Representa a relação entre o nº de processos gerados e o total de reclamações recebidas. Na elaboração do PPA o ideal é que este indicador, ao final do PPA apresente um percentual de 10%, não havendo nenhum fato de força maior que influencie nos componentes do índice. Para o exercício de 2007, o percentual foi de 16,51%.

- **Indicador 2: Índice de cumprimento de resoluções e normas técnicas do setor de saneamento**

Representa a relação entre o nº de não conformidades pelo total de ações de fiscalização realizadas. Este índice é medido em nº absoluto e o ideal ao final do PPA é que ele seja de 25 (vinte e cinco). O valor encontrado é de aproximadamente 24 no ano de 2007. Para este indicador, a ARCE está próxima a alcançar a meta proposta quando da elaboração do PPA.

Com relação aos produtos relacionados a esta ação temos o seguinte resultado:

○ **Produto Fiscalização Realizada:**

Quantidade prevista no PPA para 2007: 50

Quantidade realizada pela ARCE: 67 (16 fiscalizações iniciais, 45 fiscalizações de acompanhamento e 1 fiscalização indireta)

○ **Produto Usuário Atendido:**

Quantidade prevista no PPA para 2007: 25.500

Quantidade realizada pela ARCE: 13.759 (a queda no atendimento, conforme já citado, deveu-se ao fato de a ARCE não mais atuar no município de Fortaleza)

**B1.2 - Ação 21.215: Fiscalização, Normatização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Transporte, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações.**

### ***a) Contexto Geral***

O serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros notabiliza-se por sua essencialidade ao desenvolvimento sócio-econômico do Estado do Ceará. Quaisquer que sejam os objetivos, quer sejam comerciais, sociais, educacionais, lazer ou outros, a necessidade de deslocamento das populações resultam em uma integração de pessoas e de mercados, capaz de alavancar a atividade econômica e os aspectos sociais das comunidades.

No Estado do Ceará, o sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (STRIP) foi disciplinado pela Lei Estadual nº 13.094/01 e os Decretos Estaduais nº 26.103/01 e 26.803/02. Os atores institucionais envolvidos são a Secretaria de Infra-estrutura – Seinfra, a quem cabe a formulação das políticas públicas setoriais, o DETRAN, a quem cabe a gestão e fiscalização direta do sistema, e a Arce, responsável, em sentido amplo, pela regulação do serviço. Até dezembro de 2007, o órgão gestor do sistema era o DERT, todavia decorrente de mudança na legislação ocorrida em dezembro, as atribuições do DERT, agora chamado DER, referentes ao setor de transportes foram transferidas para o DETRAN.

Os operadores do serviço regular (prestado por ônibus e micro-ônibus) são empresas que detém permissão pública para a prestação do serviço, atualmente 47. Já o serviço regular complementar (prestado por veículos do tipo vans), é realizado por permissionários autônomos vinculados a quatro cooperativas.

Nesse cenário cabe ao órgão gestor a fiscalização direta, intensiva, sobre o serviço prestado, e à Arce cabe a normatização, mediação de conflitos setoriais, homologação de tarifas e fiscalização indireta, baseada em levantamento de informações, inclusive com idas a campo se necessário. A partir dessas informações a Arce elabora diagnósticos e demanda o órgão gestor para a adoção das medidas pertinentes, quando essas medidas estiverem fora do alcance de sua competência.

### ***b) Divisão de atribuições entre as instituições que atuam no setor***

As competências abaixo vigoraram até a publicação da Lei 18.074, de 18 de dezembro de 2007, que transferiu as atribuições, na área do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros, do DERT para o DETRAN, passando o primeiro a se chamar DER, não lhe restando quaisquer atribuições sobre o sistema de transporte. Abaixo, transcrevemos as competências de cada instituição, conforme já informado no

relatório de desempenho da gestão do exercício anterior.

***ARCE:*** todas as prestadoras de Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará submetem-se ao poder regulatório da ARCE, cabendo-lhe:

- ✓ fiscalizar indiretamente os órgãos e entidades privadas e públicas envolvidos na prestação do serviço, através de auditoria técnica de dados fornecidos por estes ou coletados pela ARCE;
- ✓ atender e dar provimento às reclamações dos usuários do serviço, decidindo inclusive sobre indenizações ou reparações a serem pagas pelas transportadoras, independentemente de outras sanções a estas aplicáveis;
- ✓ expedir normas regulamentares sobre a prestação do serviço;
- ✓ responder a consultas de órgãos e entidades públicas e privadas sobre a prestação do serviço;
- ✓ encaminhar ao órgão ou entidade responsável pela aplicação de penalidades a constatação, através de decisão definitiva proferida pela ARCE, de infração cometida por transportadora, caso não tenha sido delegada à ARCE tal aplicação;
- ✓ exercer regulação técnica e econômica, compreendendo as atividades de analisar a correlação entre as estruturas tarifárias e os padrões de qualidade dos serviços públicos regulados, fixar critérios para o estabelecimento, reajuste, revisão e homologação de tarifas, preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, zelar pelo cumprimento das normas de defesa da concorrência, zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão e acompanhar as condições de prestação do serviço através da apuração do Índice de Desempenho Operacional;

***DERT:*** entidade responsável pela fiscalização direta e gestão do STRIP-CE. Suas principais atribuições são:

- ✓ proceder ao acompanhamento, controle e programação operacional do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará através de cadastramento, levantamento de dados e realização de pesquisas de

campo;

- ✓ elaborar propostas de concessões, permissões e autorizações;
- ✓ criar, conceder, permitir, modificar, disciplinar, regulamentar, fiscalizar e controlar as linhas de transporte rodoviário Intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;
- ✓ autorizar a concessão de uso de terminais rodoviários;
- ✓ exercer, na área do sistema de trânsito, as atividades de planejamento, administração, pesquisa, educação, engenharia, operação do sistema viário, fiscalização, julgamento de infrações e de recursos e aplicação de penalidades;
- ✓ exercer as demais atribuições conferidas pelo Código de Trânsito Brasileiro – Lei 9.503/97 – aos órgãos ou entidades executivos rodoviários integrantes do Sistema Nacional de Trânsito, relativamente ao trânsito nas rodovias estaduais do Ceará;
- ✓ proceder a operações em períodos especiais dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;
- ✓ elaborar manual técnico de gerenciamento e operação de Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
- ✓ elaborar estudos para implantação de novas linhas, de horários adicionais e de localização e necessidade de pontos de parada e terminais;
- ✓ estruturar e manter os cadastros de transportadoras, permissionários autônomos, veículos, tripulação e seguradoras;
- ✓ emitir a Carteira Padrão;
- ✓ emitir o Selo de Registro dos veículos operantes vistoriados;
- ✓ administrar os serviços rodoviários de fretamento;
- ✓ emitir autorizações para fretamento;
- ✓ controlar a realização de vistorias regulamentares e periódicas dos veículos operantes por parte do DETRAN;
- ✓ gerenciar a frota de veículos operantes quanto a: itens de segurança, idade, itens de conforto, características, frota reserva e seguro de responsabilidade civil;
- ✓ realizar o acompanhamento, controle e programação operacional dos serviços

através de modificações de linhas regulares (prolongamento, alteração de itinerário, inclusão e exclusão de seccionamentos, alteração de horários e encurtamento);

- ✓ estabelecer padrão técnico-operacional dos serviços e gerenciar a operação com relação aos itens: atrasos, pontos de parada e terminais, duração de viagem, interrupção da viagem e definição de horários;
- ✓ efetuar controle de acidentes;
- ✓ coletar, tratar e controlar dados estatísticos sobre o sistema: dados operacionais, quadro demonstrativo de movimento de passageiros, bilhetes de passagem, livro de ocorrências e registrador instantâneo inalterável de velocidade e tempo (Tacógrafo);
- ✓ administrar, manter, conservar e fiscalizar o funcionamento dos terminais rodoviários de passageiros;
- ✓ fiscalizar as transportadoras e permissionários autônomos em terminais, garagens, pontos de paradas e ao longo de itinerário de linhas, incluindo vistoria dos veículos operantes;
- ✓ impor Autos de Infração e Notificação por infrações previstas nos Regulamentos dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, relativo às transportadoras e permissionários autônomos;
- ✓ prestar apoio logístico à ARCE para a execução das atribuições relativas à fiscalização indireta das transportadoras e permissionários autônomos.

**DETRAN**: entidade responsável pela vistoria regulamentar e periódica dos veículos operantes no STRIP-CE e pela realização regular e periódica dos cursos necessários para a obtenção da Carteira Padrão. Tais atribuições decorrem dos termos do Convênio 01/SEINFRA/SERT/DETRAN/ARCE-2002, que vigorou de 1º de outubro de 2002 a 30 de setembro de 2007, sendo-lhe preservadas suas atribuições originárias.

**SEINFRA**: entidade responsável pelo planejamento estratégico e tático do STRIP-CE.

### ***c) Permissionários***

Em 31 de dezembro de 2007, o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros era composto por 280 linhas do Serviço Regular e 31 linhas do Serviço Regular Complementar distribuídas de acordo com o quadro a seguir:

	Linhas		Operadores	
	Interurbanas	Metropolitanas	Empresas	Cooperativas
Serviço Regular	205	75	47	
Serviço Regular Complementar	19	12		5

#### ***d) Atividades ARCE no STRIP-CE***

##### **Introdução**

As atividades realizadas pela ARCE no âmbito do STRIP-CE em 2007 foram:

- ✓ Acompanhamento das atividades de fiscalização direta do DERT e do DETRAN através do Convênio nº 01 / SEINFRA / DERT / DETRAN / ARCE – 2002;
- ✓ Realização de Ações de Fiscalização Indireta nos Serviços Regulares Interurbano e Metropolitano nos principais pólos concentradores de viagens: Região Metropolitana de Fortaleza e CRAJUBAR (Região formada pelo municípios de Crato, Juazeiro e Barbalha);
- ✓ Elaboração de Resoluções;
- ✓ Análise de Processos na área de Transportes.

#### **Convênio nº 01 / SEINFRA / DERT / DETRAN / ARCE – 2002**

##### ***1. Introdução***

Por ocasião da assinatura do Convênio nº 01/SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE, como estatui sua Cláusula Nona (Da Denúncia), o Convênio nº 036 /2000, assinado em 1º de junho de 2000 entre a ARCE, SEINFRA,

DETRAN, foi rescindido sendo substituído pelo primeiro.

A Cláusula Segunda do Convênio nº 01/SEINFRA/DETRAN/ARCE estabelece que seu objeto é a distribuição de atribuições na área do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará, inclusive mediante delegação de direitos e obrigações do DETRAN para a ARCE, SEINFRA e DETRAN.

O termo do Convênio nº 01/SEINFRA/DETRAN/ARCE foi assinado em 1º outubro de 2002, com vigência até 31 de dezembro de 2004, podendo ser prorrogado, a critério das partes. Em 6 de maio de 2004, foi assinado o Primeiro Termo Aditivo que, além de outras, trouxe a aprovação do 1º Plano de Trabalho com as atividades e metas a serem executadas pelo DETRAN e pelo DETRAN. Em 16 de dezembro de 2004 foi assinado o Segundo Termo Aditivo prorrogando o Convênio até 30 de setembro de 2007 e estabelecendo que o Plano de Trabalho será revisto periodicamente, à medida em que necessite se adequar à consecução do objeto do referido convênio, independente de termo aditivo, salvo quando implicar em alteração de valores. Em 19 de outubro de 2006 foi assinado o Terceiro Termo Aditivo, com a aprovação, dentre outras, da cláusula do 2º Plano de Trabalho. Quanto à divisão da taxa de regulação, ficou estabelecido o seguinte:

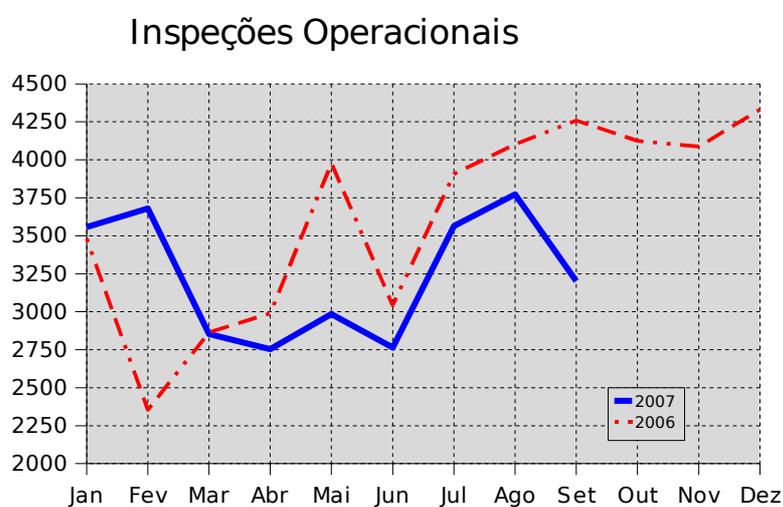
- ✓ A ARCE realizaria a arrecadação diretamente das empresas transportadoras, concessionários ou permissionários dos valores previstos no art. 64 da Lei nº 13.094/01;
- ✓ A ARCE repassaria ao DETRAN 5% do arrecadado para custear a realização das suas atividades previstas no Convênio;
- ✓ A ARCE repassaria ao DETRAN 35% do arrecadado para custear a realização das atividades de fiscalização direta;
- ✓ As outras atividades previstas para o DETRAN e o DETRAN seriam custeadas pela cobrança de taxas diretamente aos interessados.

## ***2. Acompanhamento das atividades do DETRAN em 2007, no âmbito do convênio 01/SEINFRA/DETRAN/ARCE***

No âmbito do plano de trabalho estabelecido no Convênio, a Arce acompanhou as atividades do DETRAN conforme descritas nos tópicos abaixo.

**Atividade 1:** 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 Tomé. Nessas inspeções, são verificadas as condições internas e externas dos veículos. Foi realizada uma média de 3.600 inspeções por mês (vide Gráfico 36);

**Gráfico 36 - Quantidade de Inspeções Realizadas 2007**



**Atividades 2 e 3:** equipes que realizam diariamente, ações de fiscalização nas viagens iniciadas e/ou finalizadas no Terminal Rodoviário Engenheiro João Tomé (24 horas) e no Terminal Rodoviário Antônio Bezerra (8:00 às 18:00). Nessas ações é registrado 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;

**Atividade 4:** equipes que realizam diariamente, ações de fiscalização nos Terminais Rodoviários dos Municípios localizados fora da Região Metropolitana de Fortaleza. Nessas ações é registrado 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;

#### Quadro 06 - Quantidade de Ações – Atividade 4 DERT Convênio

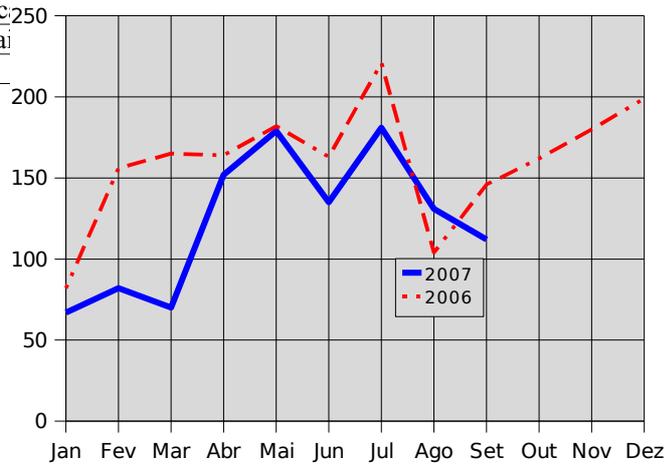
Terminal	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL
Iguatu	25	22	22	18	21	20	31	22	23	204
Juazeiro do Norte	25	22	22	22	21	19	30	22	23	206
Acopiara	25	22	22	15	17	16	24	22	23	186
Aracoiaba	31	28	31	17	28	25	30	21	23	244
Sobral	25	22	22	19	21	18	26	22	23	198
Baturité	18	22	22	14	17	15	18	16	16	158
Canindé	0	0	0	15	12	10	23	22	10	92
Mombaça	22	22	22	16	19	17	24	22	23	187
Crato	18	16	16	13	16	15	19	15	14	142
Icó	22	22	22	18	18	17	23	22	23	187
Itapajé	22	22	22	-	-	-	-	-	-	66
Pacajús	22	22	22	20	21	19	26	22	-	174
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>242</b>	<b>245</b>	<b>187</b>	<b>211</b>	<b>191</b>	<b>274</b>	<b>238</b>	<b>201</b>	<b>2044</b>

**Atividade 5:** Ações de fiscalização em rodovias em locais servidos pelos serviços do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, fiscalizando os Serviços Regulares e por Fretamento. Nessas ações são verificados: (1) Serviços Regulares: o excesso de passageiros, a utilização ou não de bilhetes, o cumprimento do itinerário, seccionamentos e a existência de cobrador; (2) Fretamento: porte da autorização para circulação, condições do veículo, lotação dos veículos;

#### Quadro 07 - Quantidade de Ações – Atividade 5 DERT Convênio

Local / Município	J	F	M	A	M	J	J	A	S	TOTAL	
CE 040 – Aquiraz / Cascavel	10	16	12	40	43	39	36	29	33	258	
BR 222 – PREVCON / BR-020(Anel Viário) – Caucaia	-	-	-	19	23	16	26	22	27	133	
CE 060 – Ceasa / Guaiuba	34	40	27	42	49	41	48	11	16	308	
CE 065 – CE-251(Cágado) / Ladeira Grande – Maranguape	12	13	9	19	20	15	23	28	22	161	
AC 518 – Iparana (Pedágio)/ CE – 090(Icarai) – Caucaia	0	0	0	19	22	14	24	6	0	85	
BR 222 – Conjuntos (N.I) – Caucaia									10	48	
CE 085 – CE 090 (Caucaia)								9	4	87	
BR 116 – Messejana / Pacajús									0	24	
CE 025 – Beach Park/ Praia									0	5	
<b>TOTAL</b>									<b>31</b>	<b>112</b>	<b>1.109</b>

Fiscalização em rodovias  
ao serviço regular e por fretamento

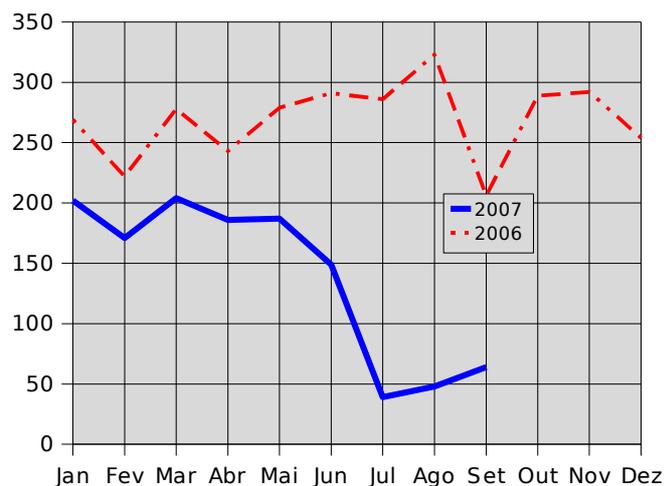


**Atividade 6:** Ações de fiscalização em vias federais, estaduais e/ou municipais localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza com o objetivo de fiscalizar transportadoras ou qualquer pessoa física ou jurídica que estiver operando sem regular concessão, permissão ou autorização do Poder Concedente, descumprindo o Art. 73 da Lei 13.094/2001.

#### Quadro 08 - Quantidade de Ações – Atividade 6 DERT Convênio

Locais / Municípios	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	TOTAL
BR 222 – Km 04 (Prevcon) – Caucaia / Croata	25	21	31	25	23	22	20	23	20	<b>210</b>
BR 116 – Km 25 ao 69 – Itaitinga	0	0	5	0	0	0	1	8	14	<b>28</b>
CE 040 – Km 31 Catú – Aquiraz	25	21	27	17	19	15	0	3	5	<b>132</b>
CE 060 – Volante – Fortaleza / Pacatuba	25	21	29	18	17	14	6	8	13	<b>151</b>
CE 060/ 292 – Juazeiro/Crato/Barbalha	25	22	21	17	20	13	0	0	0	<b>118</b>
CE 138 - Cristais	25	25	27	15	20	10	1	0	2	<b>125</b>
CE 065 – Pau Serrado – Maranguape	25	21	22	24	24	22	0	0	5	<b>143</b>
CE 341 – Faz. Mastruz com Leite – Pentecoste	0	0	0	18	16	12	1	2	0	<b>49</b>
CE 354 - Itapipoca	16	13	18	17	14	11	10	4	5	<b>108</b>
Corredores de Fortaleza	19	14	17	0	0	0	0	0	0	<b>50</b>
BR 222 – Sobral/ Tianguá	0	0	0	16	17	9	0	0	0	<b>42</b>
CE 085 – Girador – Paracuru	10	12	3	8	7	10	0	0	0	<b>50</b>
CE 090 – Cumbuco – Caucaia	5	1	4	6	8	2	0	0	0	<b>26</b>
CE 371 – Palhano/Russas	2	0	0	0	0	2	0	0	0	<b>4</b>
CE 060 – Km 031 – Guaiuba	0	0	0	5	2	7	0	0	0	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>									<b>64</b>	<b>1.250</b>

#### Fiscalização em rodovias ao serviço regular complementar



**Quadro 09 - Quantidade de Apreensões de Veículos por Local – Atividade 6 DERT  
Convênio**

<b>Locais / Municípios</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>TOTAL</b>
Corredores de Fortaleza	28	26	5	0	0	0	0	0	0	<b>59</b>
CE 040 – Km 31 Catú – Aquiraz	5	12	5	9	0	0	0	3	5	<b>39</b>
BR 222 – Km 04 (Previcon) – Caucaia / Croatá	0	0	5	4	0	2	0	2	9	<b>22</b>
BR 116 – Km 25 ao 69 – Itaitinga	0	0	0	0	0	0	1	8	14	<b>23</b>
CE 060 – Volante – Fortaleza / Pacatuba	9	4	7	6	6	6	6	8	13	<b>65</b>
BR 222 – Sobral/ Tianguá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
CE 354 - Itapipoca	1	1	4	2	0	0	10	4	5	<b>27</b>
CE 060/ 292 – Juazeiro/Crato/Barbalha	7	0	3	0	0	0	0	0	0	<b>10</b>
CE 065 – Pau Serrado – Maranguape	0	0	1	0	0	2	0	0	5	<b>8</b>
CE 138 - Cristais	0	1	10	12	0	3	1	0	2	<b>29</b>
CE 341 – Faz. Mastruz com Leite – Pentecoste	3	5	5	10	2	6	1	2	0	<b>34</b>
CE 371 – Palhano/Russas	0	0	0	0	0	0	0	0	6	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>59</b>	<b>322</b>

**Fiscalização Indireta**

Conforme descrito anteriormente, uma das atribuições da Arce no serviço de transportes rodoviários intermunicipais de passageiros é a realização de atividades de fiscalização indireta (art. 63 §1º Inc. I da Lei nº 13.094/01). Por meio dessa atividade, a Arce elabora análises e diagnósticos acerca da prestação do serviço, recomendando e determinando, quando for o caso, as providências necessárias à solução do problema. Em 2007 foram realizadas as seguintes duas ações de fiscalização indireta: 1) Sistema Rodoviário Intermunicipal de Passageiros em localidades da RMF; e 2) Sistema de Transporte Intermunicipal na região do CRAJUBAR. A primeira ação foi concluída e os resultados e recomendações informados às instituições e autoridades pertinentes.

Abaixo descrevemos resumidamente os principais aspectos dessas ações.

***1ª. ação de fiscalização: Sistema Rodoviário Intermunicipal de Passageiros em localidades da RMF***

Tipo de Ação	Fiscalização Indireta
Sistema Fiscalizado	Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros
Serviço Fiscalizado	Serviço Regular Interurbano e Metropolitano
Localidades	Fortaleza, Caucaia, Itaitinga, Horizonte, Pacajus, Cascavel, Aquiraz e Euzébio
Escopo	Transporte Clandestino
Período Observado	11 de Julho e 17 de Agosto de 2007
Legislação	Lei Estadual 13.094/2001; Decretos Estaduais 26.103/2001 e 26.803/2002; Convênio N°01/SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE-2002

Esta ação de fiscalização foi motivada pela identificação de um aumento no número de processos relativos a reclamações relacionadas a operação de transportadores clandestinos. Os processos deste tipo vêm sendo abertos desde o ano de 2004, mas em 2007 o número cresceu bastante, conforme demonstra a tabela abaixo.

Ano	Nº de Processos Abertos
2004	7
2005	2
2006	4
2007	21

A metodologia utilizada nesta Ação de Fiscalização foi, inicialmente, definir uma região prioritária a ser objeto de uma pesquisa de campo visando:

- ✓ Identificar a presença de operadores clandestinos na prestação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros;
- ✓ Caracterizar os operadores clandestinos quanto aos veículos utilizados e forma de organização;
- ✓ Identificar os pontos de concentração e as rotas utilizadas na operação;
- ✓ Avaliar a presença da fiscalização nas regiões percorridas.

Analisando-se os processos de ouvidoria, verificou-se que a Região Metropolitana de Fortaleza – RMF concentrava a maior parte das reclamações, principalmente no que se refere aos corredores de acesso à capital (BR-222, BR-116 e

CE-040).

Definida a região de estudo, adotou-se a estratégia de percorrer as vias nos horários de maior movimentação de passageiros, utilizando um veículo da ARCE, buscando registrar por meio de fotografias e anotações as ocorrências relevantes observadas. Os percursos compreenderam também a passagem por pontos onde historicamente se observava a concentração de operadores clandestinos do transporte intermunicipal de passageiros.

Com base nos levantamentos realizados foi possível concluir que houve em 2007 um recrudescimento do transporte clandestino. Conforme dito anteriormente, a análise detalhada dessa situação foi informada ao órgão gestor, à época o DERT, e à SEINFRA, bem como dado conhecimento às demais autoridades pertinentes.

## ***2ª. ação de fiscalização : Serviço Regular Interurbano: Linhas Regionais na Região do CRAJUBAR***

### ***1. Objetivos***

A ação de fiscalização realizada no pólo CRAJUBAR teve como objetivos: coletar dados operacionais e verificar, através de inspeções e vistorias, as condições dos veículos que operam o Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, do tipo Interurbano; visitar os terminais rodoviários dos municípios de Missão Velha, Brejo Santo e Barro, além de relatar a prestação do serviço nos municípios (Aurora e Abaiara) que não possuem terminal de passageiros e não são atendidos por linhas regulares.

### ***2. Caracterização da região***

A Macro-região de Planejamento denominada Cariri Centro Sul, reúne 28 municípios das Regiões Administrativas RA 18, RA 19 e RA 20, localizadas no sul do Estado do Ceará. Nestes municípios residem cerca de 11% da população estimada do estado em 2006.

A Região é fortemente polarizada pelos municípios de Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha (CRAJUBAR). Nestes três municípios concentra-se 45,6% da população de toda a região. A proximidade geográfica, o maior grau de desenvolvimento destes municípios e a facilidade das vias de acesso gera um grande intercâmbio entre eles refletido na demanda por transporte público neste tri-pólo, com características de

viagens urbanas.

Dos 28 municípios que compõem a região de estudo, seis deles – Abaiara, Aurora, Granjeiro, Jardim, Salitre e Santana do Cariri, não são atendidos por qualquer linha do Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, compreendendo uma população residente (2006) de 101.201 habitantes. Verifica-se, também, a grande influência exercida, na região, pelos municípios de Crato e Juazeiro do Norte. Das 30 linhas radiais ou regionais que servem à região, 25 passam ou terminam em Juazeiro do Norte e 23 no Crato. Das sete empresas que operam na região, apenas a Vale do Jaguaribe não atua em Crato e em Juazeiro do Norte.

Com relação aos terminais, apenas 8 municípios aparecem como dispo de este equipamento urbano. São eles: Barro, Brejo Santo, Campos Sales, Crato, Juazeiro do Norte, Jati, Milagres e Missão Velha. Em Barbalha, a antiga estação ferroviária foi recuperada pela Prefeitura para servir como terminal rodoviário.

### **3. Descrição do sistema existente**

O serviço regular interurbano de transporte intermunicipal de passageiros na região do CRAJUBAR é composto de 30 (trinta) linhas, considerando linhas radiais e regionais, com origem ou destino na região. Estas linhas são operadas por 7 (sete) empresas, utilizando veículos do tipo ônibus e micro-ônibus, sendo 21 linhas regionais e 9 linhas radiais.

O quadro resumo a seguir apresenta a quantidade de linhas radiais e regionais operadas por empresa e a frequência de viagens por semana.

EMPRESAS	LINHAS		FREQUÊNCIAS
	RADIAIS	REGIONAIS	viagens/semana
Viação Itapemirim S.A.	0	3	12
Empresa Gontijo de Transportes Ltda.	0	1	2
Expresso Guanabara S.A.	6	3	324
Expresso Vale do Jaguaribe	3	0	41
Viação Azul Ltda.	0	1	401
Viação Brasília Transporte e Turismo Ltda.	0	3	2.399
Transcará – Transporte e Turismo Ltda.	0	10	226
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>3.517</b>

O quadro abaixo apresenta a posição da frota cadastrada pelas empresas em novembro de 2007.

<b>Empresa</b>	<b>Nº Ônibus</b>	<b>Nº Microônibus</b>
Viação Itapemirim S.A.	7	0
Empresa Gontijo de Transportes Ltda.	4	0
Expresso Guanabara S.A.	44	0
Expresso Vale do Jaguaribe	10	0
Viação Azul Ltda.	43	3
Viação Brasília Transporte e Turismo Ltda.	12	0
Transceará – Transporte e Turismo Ltda.	12	2

#### ***4. Terminais Rodoviários***

A cidade de Juazeiro do Norte dispõe de dois terminais rodoviários, Terminal Rodoviário Interestadual Orlando Bezerra e Terminal Rodoviário Intermunicipal Padre Cícero). O município do Crato está equipado com um terminal, o Terminal Rodoviário Wilson Roriz.

A Praça Cristo Rei, no centro do Crato, funciona, em um de seus lados, como terminal intermediário, operado pelas empresas Viação Azul e Viação Brasília, nas linhas entre cidades de curta distância da região. Outro lado da Praça Cristo Rei, onde fica a estação ferroviária, é ocupado por veículos que realizam transporte clandestino, conforme descrito nos próximos itens.

No município de Missão Velha, o Terminal Rodoviário Dr. José Lima Ribeiro está às margens da rodovia estadual CE-293 que atravessa a cidade. Os guichês das empresas, além das reduzidas dimensões, são divididos por mais de uma empresa. As instalações do local, principalmente os sanitários, mostram-se precárias quanto à limpeza e manutenção. Segundo informações locais, os veículos que fazem transporte ilegal na região chegam a disputar espaço com os ônibus no ambiente de embarque e desembarque.

O Terminal Rodoviário Napoleão de Araújo Lima, situado em Brejo Santo, tem acesso pela rodovia BR-116, que corta a localidade. As agências das empresas são individualizadas em boxes bastante espaçosos. Os banheiros, apesar do aspecto de antigos, mantêm um nível de higiene aceitável. Quanto à concorrência com o transporte clandestino, os freqüentadores do lugar dizem que no terminal não há problema, mas que, em outros pontos da cidade, há uma grande concentração de veículos realizando este serviço.

O serviço de transporte na cidade de Barro está aparelhado com o Terminal Rodoviário Raimundo Inácio de Sousa, também margeado pela BR-116. O grande espaço do terminal está dividido entre boxes das agências, pequenos comércios, lanchonetes e restaurantes. Os sanitários são bastante higiênicos, contando com funcionários para realizar as limpezas.

Os municípios de Abaiara e Aurora não dispõem de terminal rodoviário e não são atendidos por linhas regulares do serviço de transporte rodoviário intermunicipal. Os usuários (grande parte produtores rurais que negociam seus produtos em outras cidades) quando necessitam se deslocar, utilizam os veículos que oferecem transporte informal.

### ***5. Vistorias e inspeções***

As vistorias foram focadas em itens básicos de segurança e trafegabilidade tais como: extintor de incêndio, cinto de segurança, limpador de pára-brisa, idade média dos veículos, limpeza e higiene dos sanitários, estado dos pneus e de conservação geral do veículo. A escolha da amostra de ônibus foi feita tendo por base a frota cadastrada, junto ao DERT, no Sistema Integrado da Gestão de Transportes (SIGET).

<b>Empresa</b>	<b>Nº de veículos vistoriados</b>
Viação Brasília	16
Viação Azul (Clotran)	8
Guanabara	3
Itapemirim	2
Transceará	6
Gontijo	1

### ***6. Dados operacionais***

Em outubro de 2006, o número total de passageiros que transitaram pelo Terminal Rodoviário Orlando Bezerra (Juazeiro do Norte) nos ônibus que operam as linhas radiais e regionais, com origem ou destino na região do CRAJUBAR, chegou a 3.214 passageiros, sendo que destes 147 eram idosos (4,6%) e 2.171 embarcaram em Juazeiro do Norte (68%).

Em outubro do corrente ano, os números são: total de 4.453 passageiros, sendo

310 idosos (7%) e 3.410 embarcados em Juazeiro do Norte (77%).

Vale ressaltar que, segundo o art. 58 do Decreto Estadual Nº 26.103, semestralmente a transportadora apresentará ao Poder Concedente relação dos veículos componentes de sua frota, declarando que estão em perfeitas condições de segurança, conforto e uso para operar. No caso de descumprimento de tal obrigação, cabe multa de 120 (cento e vinte) quilômetros, baseada no custo quilométrico operacional médio.

Empresa	Veículos cadastrados	Veículos cadastrados operando (out/07)	Veículos não cadastrados	
			out/07	nov/07
Transceará	13	8	9	
Guanabara	44	19	107	
Itapemirim	7	0	12	
Gontijo	4	0	3	
Viação Brasília	12	9		7
Viação Azul*	46	8		-

A análise dos dados operacionais fornecidos pelo DERT permite concluir, como mostra a tabela acima, que grande parte da frota operacional das empresas de ônibus da região do Cariri não está devidamente cadastrada (na empresa Viação Azul, como grande parte de sua frota opera nas linhas metropolitanas de Fortaleza, não foi possível detectar todos os veículos em operação).

### ***7. Visita Técnica***

A equipe técnica da ARCE realizou visita técnica as instalações e garagem das empresas Transceará e Guanabara. A empresa Transceará é operadora somente de linhas regionais, sendo detentora de 10 das 21 linhas da região do CRAJUBAR. Apesar disso, a permanência no mercado é conseguida promovendo descontos, que chegam a até 50% do valor da tarifa, e prestando serviço de transporte de encomendas para empresas da região. A empresa tem sofrido, economicamente, com a evasão de receita, oriunda dos passageiros embarcados ao longo do percurso da linha e com a concorrência desleal do transporte clandestino.

A empresa Guanabara opera tanto linhas regionais como radiais, sendo que as últimas representam quase 70% da oferta (6 das 9 linhas). Sua garagem, conjugada com concessionária da Mercedes Benz, possui oficina especializada e sistema de lavagem de

veículos, havendo um *checklist* de itens que devem ser atendidos antes do início das viagens.

### **Elaboração de Resoluções**

Em 2007, foram elaboradas as seguintes resoluções pela Coordenadoria de Transportes:

- ✓ Resolução nº 79: Procedimentos referentes à disponibilização de informações necessárias à emissão da autorização prevista no art. 135 do CTB para possibilitar o registro, licenciamento e respectivo emplacamento de características comerciais dos veículos de aluguel, destinados ao transporte individual ou coletivo de passageiros de linhas regulares do STRIP-CE;
- ✓ Resolução nº 81: Procedimento relativos à cobrança e à inclusão na Dívida Ativa da ARCE dos débitos dos prestadores de serviços de transporte, em função do disposto nos termos que regem as permissões ou concessões contratadas;
- ✓ Resolução nº 87: Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela ARCE nas reclamações de usuários dos serviços prestados pelo delegatários STRIP-CE.

### **Análise de Processos na área de Transportes**

Segundo o art. 7º da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, sem prejuízo de outros poderes de direção, regulação e fiscalização sobre os serviços públicos que possam vir a ser delegados à ARCE, é atribuição básica de sua competência, o atendimento ao usuário, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos.

Na mesma linha, encontra-se o texto do art. 20 do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998, que regulamenta a lei citada acima, ao estabelecer que a atuação da ARCE na solução de divergências será exercida de forma a:

- I – dirimir as divergências entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários, inclusive ouvindo diretamente as partes envolvidas;
- II – resolver os conflitos decorrentes da ação regulatória no âmbito dos serviços públicos, nos termos legais;

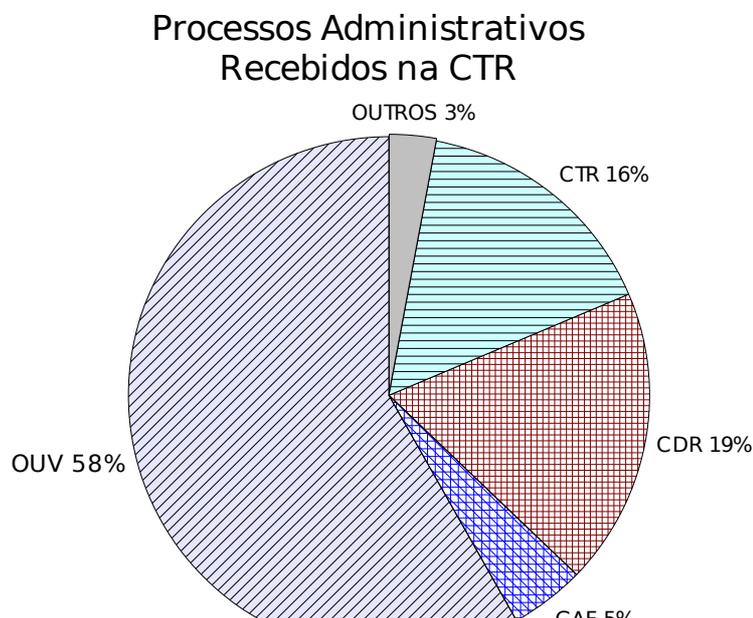
III – prevenir a ocorrência de novas divergências;

IV – decidir sobre conflitos entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários, servindo como instância administrativa definitiva nas questões referentes a serviços públicos regulados de competência originária do Estado ou quando tal competência for outorgada à ARCE pelo Poder Concedente;

V – utilizar os casos mediados como subsídios para as atividades de regulação.

O quadro abaixo mostra o número de processos que entraram na Coordenadoria de Transportes em 2007.

Processos	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
OUV	2	6	5	2	14	9	9	14	17	10	7	5	<b>100</b>
CTR	1	0	1	4	0	0	4	2	8	2	2	3	<b>27</b>
CDR	3	3	3	1	5	0	0	5	1	2	4	5	<b>32</b>
GAF	1	0	3	2	0	0	0	0	0	2	0	0	<b>8</b>
OUTROS (GAF e PRJ)	2	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>172</b>

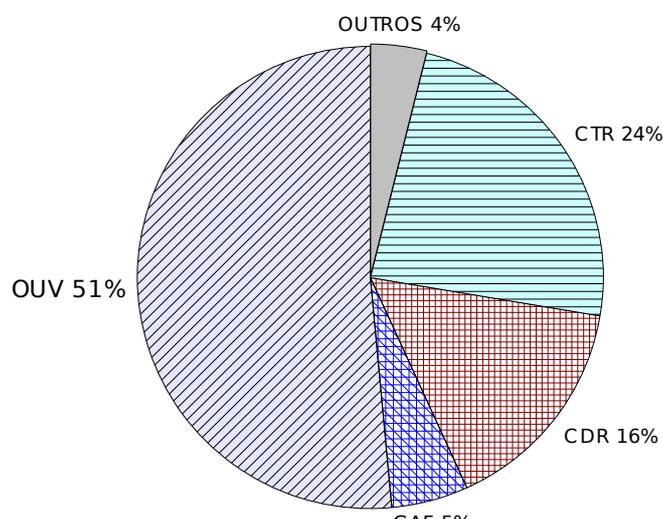


O quadro a seguir mostra o número de processos que saíram da Coordenadoria de Transportes em 2007.

Processos	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
OUV	0	5	9	0	9	18	0	23	2	4	4	32	<b>106</b>

Processos	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CTR	2	1	6	6	3	3	3	6	3	1	3	12	<b>49</b>
CDR	2	0	3	1	2	2	1	7	0	3	1	10	<b>32</b>
GAF	1	0	2	3	1	1	0	1	0	2	0	0	<b>11</b>
OUTROS (GAF e PRJ)	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>54</b>	<b>206</b>

Processos Administrativos  
Despachados na CTR



## Regulação Econômica

Cabe à Arce homologar as alterações tarifárias realizadas pelo órgão gestor do sistema. Todavia o DERT em 2007 não demandou a Arce para esse fim, haja visto as tarifas terem se mantidas inalteradas.

Além de análises com vistas à homologação das tarifas, a Arce monitora aspectos econômicos e financeiros dos operadores do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, nos termos das Resoluções ARCE nº 55/2005 e nº 66/2006:

### *e) Diagnóstico Situação Atual*

#### **Diagnóstico Técnico**

O atual modelo operacional do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STRIP) tem-se revelado inadequado para o momento atual. Fenômenos como o transporte dito clandestino têm colocado à prova o equilíbrio do sistema por um lado e revelado a sua inadequação por outro lado. Nos últimos anos foi contratado pelo DERT um estudo visando definir um novo modelo. Esse estudo, o PDOTIP – Plano Diretor e Operacional do Transporte Intermunicipal de Passageiros, concebeu várias mudanças no sistema atual. Com a mudança de governo, uma equipe da Seinfra e do Detran vem trabalhando de forma a analisar esse estudo, e se for o caso, adequá-lo conforme a visão e o planejamento do governo sobre o tema. É fundamental que esse processo seja concluído para balizar a licitação do sistema que deverá ser conduzida em 2008, haja vista o encerramento das atuais permissões.

O recrudescimento do transporte clandestino tem preocupado bastante. Tanto pelo potencial de desequilibrar o sistema, como pelos requisitos de segurança e conforto que em geral são negligenciados, e também por constituir-se em uma operação ilegal. A Arce realizou em 2007 um amplo trabalho de diagnóstico dessa situação, e enviou as conclusões para o órgão gestor, à época o DERT, para o DETRAN, recomendando algumas providências no sentido de reverter essa situação. Além disso foi dada ciência da situação à Seinfra, secretaria vinculante do órgão gestor. Todavia, entende-se que a solução passa pela mudança no atual modelo de operação do sistema, o que reforça a necessidade dessa mudança, conforme já descrito no parágrafo anterior. Outro ponto recomendável é a necessidade de tornar mais claro os papéis dos entes públicos que atuam no sistema, notadamente o órgão gestor e o órgão regulador, uma vez que a legislação atual apresenta algumas superposições e indefinições das atribuições desses entes.

Abaixo são apresentados um resumo dos pontos críticos, principais problemas apresentados, deficiências recorrentes, progressos alcançados e sugestões de melhoria, abordando os aspectos técnicos e institucionais do setor. Esses elementos são apresentados no Quadro 10.

#### **Quadro 10 - Diagnóstico do STRIP-CE 2007**

<b><i>Pontos Críticos / Principais Problemas / Deficiências Recorrentes</i></b>	<b><i>Progressos Alcançados em 2007</i></b>	<b><i>Sugestões de Melhoria para 2008</i></b>
<p>Transporte Clandestino operando na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) e no Interior, o que dificulta a implementação das atividades de regulação sobre as delegatárias.</p> <p>Encerramento do Convênio Transporte Seguro que integrava as ações de fiscalização dos diversos órgãos públicos, a nível federal, estadual e municipal, atuantes sobre o Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros.</p>	<p>Realização de concurso público para provimento de 70 vagas de fiscais de transportes no DERT, o que reforça a capacidade de fiscalização daquele órgão.</p> <p>Transferência das atribuições relacionadas a trânsito e transportes do DERT para DETRAN.</p> <p>Realização de 410 vistorias em ônibus operantes no serviço regular de transporte de passageiros.</p> <p>Realização de ações de fiscalização indireta nos acessos de Fortaleza e no pólo Crato-Juazeiro do Norte-Barbalha, com a realização de inspeção da frota das empresas operantes desta região.</p>	<p>Estruturar o setor de transportes no DETRAN.</p> <p>Incrementar as ações de fiscalização direta sobre os operadores de transporte, buscando inibir a operação clandestina e, no caso dos operadores regulares, fazer cumprir o regulamento e as normas vigentes.</p>
<p>A rede de transporte estadual é fruto de planejamento antigo, não refletindo as necessidades atuais da população.</p> <p>A falta de otimização na operação gera ineficiência econômica, culminando com a suspensão da prestação do serviço em determinadas regiões do estado.</p> <p>A mudança de governo gerou a necessidade de reavaliar as soluções em curso e os modelos propostos, atrasando sua implementação.</p>	<p>Disponer de um plano diretor e operacional para o transporte intermunicipal de passageiros, propondo medidas de caráter organizacional e operacional que fornecem, no curto e médio prazos, instrumentos adequados e eficazes para planejamento, administração e controle do serviço regular de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado, servindo ainda de instrumento para tomada de decisões no âmbito governamental, com vistas à melhoria do padrão de atendimento e da eficiência dos serviços.</p>	<p>Finalizar os procedimentos técnicos, legais e institucionais para a implantação da nova rede de transporte intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.</p>
<p>Assimetria de informações entre os operadores, órgão gestor e agência reguladora, dificultando a atuação no setor.</p> <p>Dificuldade dos operadores em implantar e atender, nos prazos determinados, as disposições estabelecidas</p>	<p>Publicação das Resoluções nº 78, 79 e 80, e elaboração da Resolução nº 87.</p>	<p>Desenvolver um Sistema de Informações para o setor de transportes.</p>

<b><i>Pontos Críticos / Principais Problemas / Deficiências Recorrentes</i></b>	<b><i>Progressos Alcançados em 2007</i></b>	<b><i>Sugestões de Melhoria para 2008</i></b>
nas resoluções da ARCE.		
Procedimento não padronizado no tratamento das reclamações de ouvidoria. Carência de suporte para realização de levantamentos de campo necessários à instrução de processos.	Conclusão da elaboração da resolução sobre tratamento de processos de transportes e encaminhamento para publicação no DOE. Recomposição do quadro de pessoal da Coordenadoria de Transportes da ARCE a partir de outubro de 2007.	Realizar treinamento de reciclagem do pessoal de atendimento da Ouvidoria buscando aperfeiçoar o tratamento das solicitações de transportes. Contratação de consultoria para apoio nos levantamentos de campo.
Desconhecimento, por parte dos usuários, do papel da ARCE sobre o Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros.		Divulgação da ARCE através dos diversos meios de comunicação.
Conflitos entre os operadores do Serviço Regular e do Serviço Regular Complementar e deles com o DERT, principalmente em relação à programação operacional.	Realização de mediações entre os envolvidos em conflitos.	Implantar o novo modelo de transportes visando diminuir a concorrência predatória entre os operadores.
Superposições e lacunas na divisão dos papéis entre os diversos órgãos que atuam no setor.		Reforma do marco regulatório do setor visando melhor definição e distribuição de atribuições.

### ***f) Aplicação dos Recursos***

Com relação aos recursos aplicados nesta ação, a ARCE efetuou a seguinte execução:

Valor orçado para a ação 21215	R\$ 1.412.822,00
Valor efetivamente arrecadado	R\$ 2.082.579,33
Valor realizado no orçamento	R\$ 199.252,01
% de execução ref. valor recebido	9,57%
% de execução em relação ao valor orçado	14,10%

Do total dos recursos arrecadados com a taxa de regulação, a ARCE deveria transferir, consoante disposto no Convênio nº 001/2002 – SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE – o valor correspondente a 35% da arrecadação para o DERT e 5% para o DETRAN. Entretanto, devido a problemas/atrasos apresentados nas prestações de contas encaminhadas à ARCE por estes órgãos (DERT e DETRAN), o repasse referente ao exercício de 2007 foi suspenso, ficando na dependência da solução das pendências, o que explica a baixa execução orçamentária apresentada no quadro acima.

#### ***g) Indicadores e Produtos do PPA***

Finalmente, relacionado aos indicadores estabelecidos no PPA, temos o seguinte resultado:

- **Indicador 1: Índice da qualidade dos serviços de transporte (percentual)**

Representa a relação entre o nº de processos gerados e o total de reclamações recebidas. Na elaboração do PPA o ideal é que este indicador, ao final do PPA apresente um percentual de 10%. Entretanto, até o mês de setembro/2007, a Ouvidoria da ARCE trabalhava com o procedimento de gerar processos para quaisquer atendimentos do setor de transporte, independente do teor. Desta forma, até setembro, todas as reclamações, tanto de usuários como de outros concessionários, geraram processo, o que impossibilitou o cálculo deste indicador. Todavia esse procedimento já foi aperfeiçoado para o próximo exercício.

- **Indicador 2: Índice do cumprimento de resoluções e normas técnicas do setor de transportes (valor absoluto)**

Este índice é medido através da relação entre o número de solicitações de auto de infração encaminhadas ao DERT e o número de ações de fiscalização realizadas. No exercício de 2007, a ARCE realizou fiscalização indireta nos municípios que compõem o CRAJUBAR. Entretanto, a fiscalização direta é realizada pelo DERT, conforme legislação pertinente. O resultado desse trabalho está detalhado nos quadros 06, 07, 08 e 09 deste projeto. Em relação aos produtos assim como os indicadores não foi possível medir os mesmos, pelos motivos já expostos.

**B1.3 - Ação 21.216: Fiscalização, Regulamentação, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações.*****a) Gás Canalizado – Visão do Setor de Distribuição de Gás***

A exploração, produção, comercialização e transporte do gás natural são atividades reguladas pela Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP, conforme dispõe a Lei federal nº 9.478/97. Ao Estado compete a exploração da distribuição do gás canalizado direta ou mediante concessão dentro de seu território, de acordo com o Art. 25 da Constituição brasileira. No Estado do Ceará, o poder concedente delegou para a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE a função regulatória dos serviços de distribuição de gás canalizado.

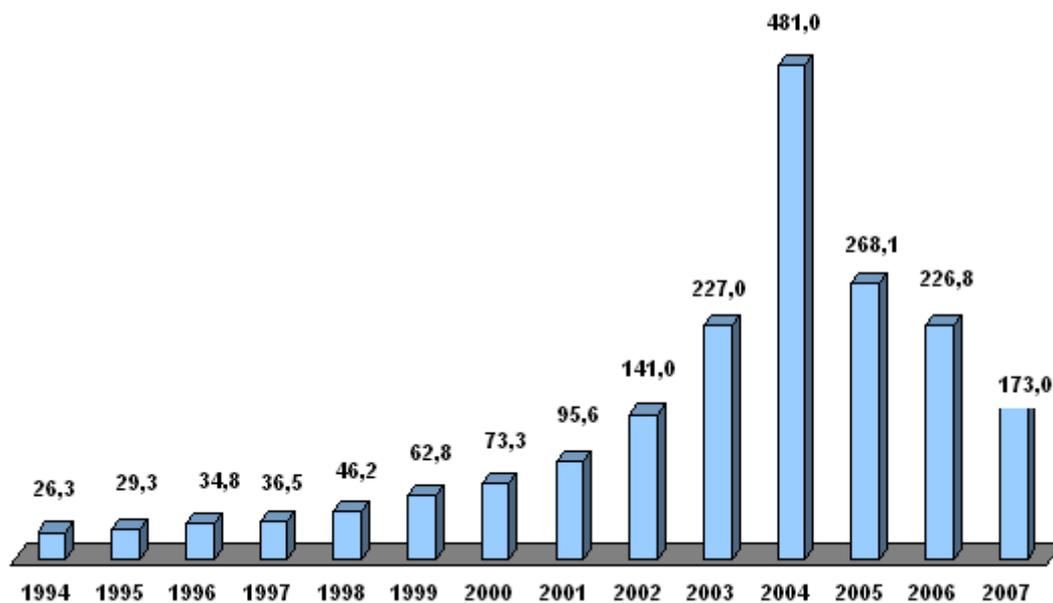
A estruturação do setor de gás canalizado no Ceará iniciou-se com a criação da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS, que detém a exclusividade da concessão da distribuição do gás canalizado no Estado. O gás natural distribuído no Ceará é processado nas Unidades de Processamento de Gás Natural (UPGN) de Guamaré – RN, e da LUBNOR, Refinaria da Petrobras, em Fortaleza.

***b) Mercado de gás canalizado no Ceará***

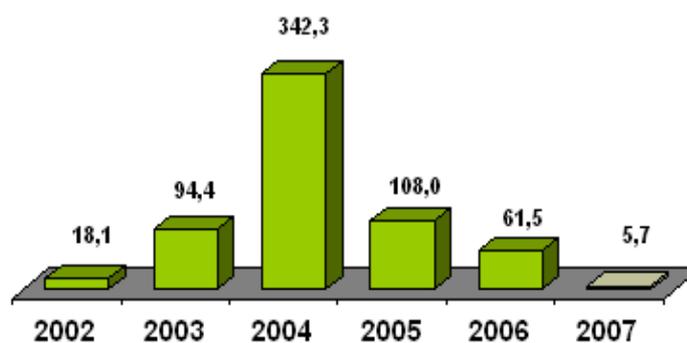
O mercado cearense atualmente conta com aproximadamente 230 consumidores, divididos nos segmentos industrial, comercial, residencial, automotivo, térmico, cogeração e autoprodução de energia elétrica, cujo consumo, no ano de 2007, atingiu cerca de 173 milhões de m<sup>3</sup>, em que o segmento veicular respondeu pela maior demanda representando 45,61% do total.

A Companhia de Gás do Ceará, Sociedade de Economia Mista, instituída pela Lei nº 12.010/92, é a detentora do contrato de concessão para os serviços de distribuição de gás canalizado no estado, seu controle acionário é dividido da seguinte forma: 51% do estado do Ceará, 24,5% do Grupo Vicunha e 24,5% da Gaspetro, subsidiária da Petrobras. Nos últimos 3 (três) anos podemos notar que o volume total de gás distribuído no mercado cearense, decresceu consideravelmente, tendo em vista que a produção no país ainda é muito pequena, e que dependemos ainda em grande parte do gás importado. Os gráficos 37, 38, 39, 40 e 41 abaixo mostram dados do consumo de gás no Ceará.

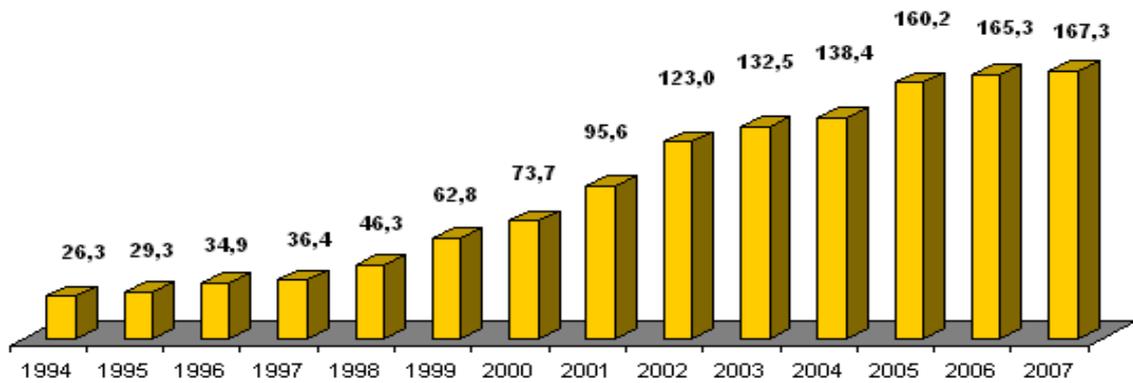
**Gráfico 37 - Volume total anual de GN distribuído em Milhões de m<sup>3</sup>**



**Gráfico 38 - Volume total anual de GN distribuído em Milhões de m<sup>3</sup> - Segmento Térmico**

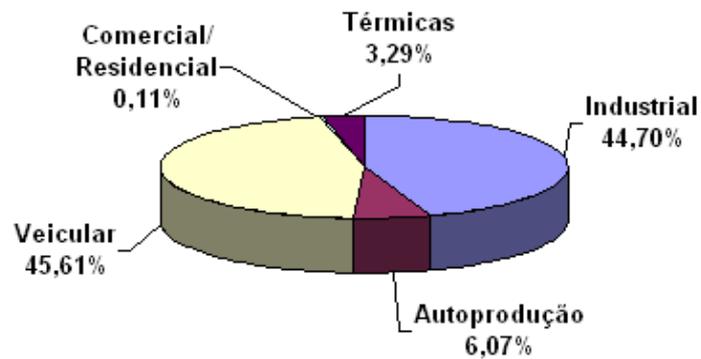


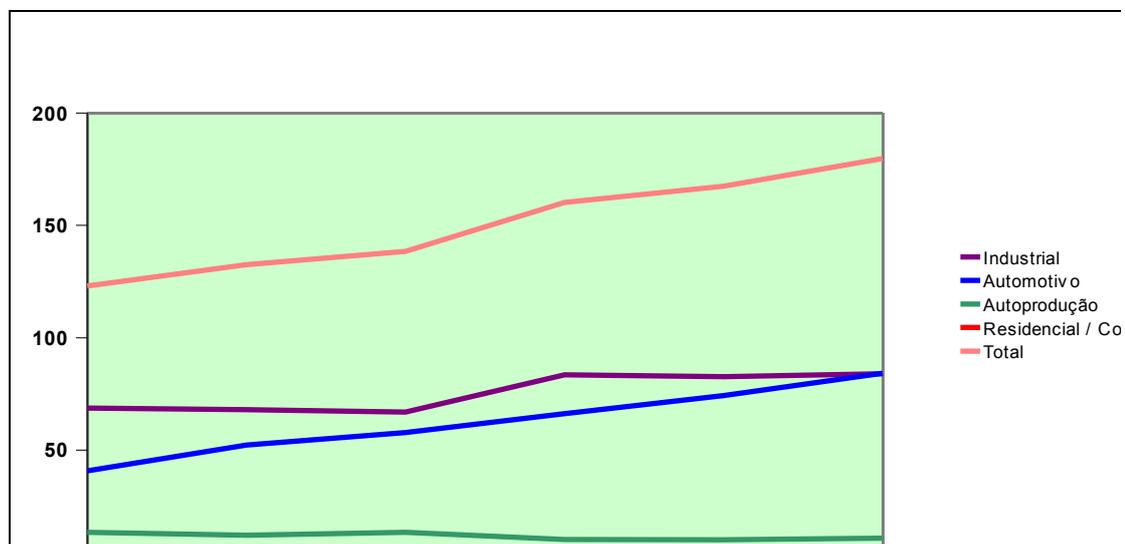
**Gráfico 39 - Volume total anual de GN distribuído em Milhões de m<sup>3</sup> -  
Segmento não Térmico**



**Gráfico 40 - Consumo por segmento de Mercado no Ceará**

2007



**Gráfico 41 - Crescimento do Consumo de GN por Segmento**

***c) Atividades de Regulação da ARCE no setor de gás canalizado no ano de 2007***

As atividades de fiscalização realizadas pela CEE – Coordenadoria de Energia da ARCE na área de gás natural tiveram como objetivo, garantir a adequada prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado do Estado do Ceará. Para isso foram realizadas fiscalizações programadas ao longo do ano.

No ano de 2007, a Coordenadoria realizou duas fiscalizações na Concessionária CEGÁS, através de requisições de documentos e fiscalizações em campo, monitorando indicadores do serviço prestado e assim, iniciando o processo de criação de um banco de dados nesta área.

Ainda durante o ano de 2007, técnicos da Arce realizaram visitas de trabalho e mantiveram contatos com outras Agências Reguladoras Estaduais, tais como ARSAL e ARSESP (antiga CSPE), com o objetivo de compartilhar experiências na área de gás canalizado.

De forma resumida, as atividades desta Coordenadoria para o ano de 2007 consistiram em:

- Planejar, Programar e Fiscalizar a Qualidade da Distribuição e do Atendimento Comercial prestado pela Concessionária de Gás Canalizado do Estado do Ceará.
- Conhecer a realidade da Concessionária, colhendo informações quanto a tecnologia aplicada e a qualidade dos serviços prestados.
- Estimular a Concessionária a cumprir o contrato de concessão e os procedimentos previstos nos instrumentos normativos.
- Planejar, Programar e Emitir os Relatórios de Fiscalização e respectivos Termos de Notificação.
- Acompanhar o procedimento de implantação dos requisitos e procedimentos obrigatórios exigidos pelas Resoluções ARCE nº 59 e nº 60;
- Verificar a adequação e adaptação dos procedimentos implantados;
- Acompanhar os indicadores de segurança, de qualidade e do comercial;
- Acompanhar a elaboração dos manuais de operação e manutenção do sistema de distribuição da Concessionária;
- Elaborar resolução relativa ao contrato de adesão;
- Acompanhar a implantação do Plano de Contingência da Concessionária.

Além disso, em 2007, através do Laboratório de Combustíveis Líquidos (LCL) da UFC, serão efetuadas medições e análises por cromatografia do gás natural, para o controle dos indicadores CFQ (Características Físico-Químicas) e PCS (Poder Calorífico Superior) do gás canalizado entregue aos consumidores do Estado do Ceará, visando atender a Resolução ARCE 060/2005, que estabelece as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado.

***d) Normatização do Setor de Gás Canalizado***

A ARCE, por meio das suas resoluções, regula e fiscaliza os serviços público delegados de gás canalizado, objetivando estabelecer procedimentos e padrões mínimo de qualidade e segurança que a Concessionária deve atender no fornecimento dos seus serviços. Abaixo segue a normatização pertinente.

<b>Resolução</b>	<b>Data</b>	<b>Ementa</b>
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
nº 88	16/08/2007	Regulamenta a imposição de penalidade à Concessionária de serviços de distribuição de gás canalizado
nº 92	Obs.: Aguardando publicação	Dispõe sobre a aprovação do

Resolução	Data	Ementa
	no Diário Oficial do Estado	modelo de contrato de prestação de serviços públicos de distribuição de gás canalizado, na forma de contrato de adesão, para usuários residenciais, atendidos em qualquer volume, e usuários industriais e comerciais do serviço público de distribuição de gás canalizado, atendidos em volumes inferiores a 5.000m <sup>3</sup>

#### *e) Indicadores Setoriais*

As análises referentes aos indicadores são de caráter permanente. O objetivo principal desta análise é a verificação da evolução da qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, por meio de monitoramento mensal destes dados. Os dados do ano de 2007 estão incompletos, pois começaram a ser enviados a partir do mês de junho.

São analisados os seguintes indicadores:

- Pressão
- PCS – Poder Calorífico Superior
- CFQ – Características Físico-Químicas
- IVAZ – Índice de Vazamentos
- TAE – Tempo de Atendimento de Emergência
- FME – Frequencia Média
- AVISO – Antecedência Mínima de Aviso aos Usuários
- TER – Tempo médio de Execução de Ramal

- TMEO – Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos
- TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões
- FONE – Atendimento Telefônico

A análise dos dados fornecidos pela Concessionária concernentes aos indicadores exigidos nas Resoluções 059 e 060/2005 possibilita avaliar o nível de segurança adotado pela Concessionária na prestação de serviços de distribuição de gás canalizado, em especial ao que se refere a vazamentos no sistema de distribuição (Indicador IVAZ), à pressão de fornecimento do gás natural, à rapidez no atendimento de situações ocorridas tanto no sistema de distribuição (TAE, FME), quanto na instalação interna da unidade consumidora, bem como avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Concessionária a Usuários e interessados no uso de gás canalizado, no que se refere à solicitação de serviços e ao cumprimento de procedimentos de caráter comercial (TER, TMCE, TMEO).

Após avaliação dos dados obtidos para o ano de 2007, constatou-se que a Concessionária está cumprindo os prazos padrões estabelecidos nas Resoluções citadas, fornecendo o gás na pressão adequada e mantendo a quantidade de vazamentos na rede dentro do aceitável. É necessário observar ainda que a obtenção desses indicadores é importante para avaliar globalmente o comprometimento da Concessionária, entretanto, como complemento, existem outros parâmetros que são avaliados diretamente pela Agência Reguladora em fiscalizações de campo.

Abaixo, segue um resumo de alguns indicadores apurados pela ARCE em 2007 referentes à prestação do serviço de distribuição de gás canalizado. A leitura desses indicadores técnicos, como já dissemos apontam para uma qualidade aceitável do serviço prestado. Todavia como a apuração desses indicadores iniciou-se recentemente (junho/2007), nos próximos meses, a Arce acompanhará a evolução desses índices a fim de monitorar se há tendência ou não de melhoria na prestação do serviço de distribuição de gás canalizado.

- ✓ **TMCE padrão:** 60 dias (para extensões até 300m) e 75 dias (para extensões de 301 a 1000m)
- ✓ **TER padrão:** 3 dias úteis

### ***f) Pontos Críticos***

As dificuldades encontradas na regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado ainda são muitas. Podemos citar as que mais influenciam atualmente, por exemplo, a necessidade de fortalecimento do Marco Regulatório, que é um desejo que a ARCE vem buscando já algum tempo, a imprevisibilidade no fornecimento de gás no Brasil, causando uma falta de metas de investimentos por parte da Concessionária, ausência de concorrência na comercialização do gás canalizado.

### ***g) Perspectivas***

A instalação da planta de regaseificação no porto do Pecém com capacidade de processar 7 (sete) milhões de m<sup>3</sup> por dia, e a retomada, por parte da Petrobras, da construção do terceiro trecho do GASENE – gasoduto que fará a integração das malhas Sudeste e Nordeste, são dois pontos positivos para o desenvolvimento da atividade no Ceará.

### ***h) Sugestões de Melhoria***

Indubitavelmente, a segurança deve ser o principal foco da Concessionária de Distribuição de Gás Canalizado. Assim, sugere-se uma maior preocupação nas investigações de vazamentos e corrosão da rede de distribuição, na implantação do indicador COG (Concentração de Odorante do Gás), o que permitiria a qualquer cidadão perceber a presença de gás quando houvesse vazamento, bem como uma solidificação do Plano de Contingência da CEGÁS.

Há também uma grande necessidade de difundir tanto o uso seguro do gás canalizado quanto a função e as ações da Agência Reguladora neste âmbito, pois foi constatada uma deficiência em relação ao conhecimento do assunto na população em geral.

Faz-se preciso o fortalecimento do marco regulatório para o setor de gás natural canalizado.

Outra melhoria importante seria um maior incentivo à atração de recursos para investimento na implantação e expansão de novos negócios envolvendo gás natural, e uma política de fornecimento de gás, que assegure ao usuário o retorno do seu investimento.

Por fim, é recomendável o estabelecimento de mecanismos que assegurem a adequada prestação do serviço de distribuição e a efetiva regulação dos serviços locais de gás canalizado.

#### ***j) Recursos Financeiros Aplicados na Ação***

Os recursos financeiros que dão suporte ao desenvolvimento das ações da ARCE no setor de gás canalizado são oriundos da arrecadação do valor correspondente a até 0,5% do faturamento da CEGÁS, excetuando-se os tributos e o faturamento com as termos e a siderúrgica. O valor do repasse está definido no primeiro termo aditivo ao contrato de concessão do gás assinado em maio de 2004.

Valor orçado para a ação 21216	R\$ 318.671,00
Valor efetivamente arrecadado	R\$ 469.739,03
Valor realizado no orçamento	R\$ 134.615,80
% de execução ref. valor recebido	28,66%
% de execução em relação ao valor orçado	42,24%

#### ***j) Indicadores e Produtos do PPA***

Finalmente, relacionado aos indicadores estabelecidos no PPA, temos o seguinte resultado:

##### **•Indicador 1: Índice da qualidade dos serviços de gás canalizado**

Representa a relação entre o nº de processos gerados e o total de reclamações recebidas. Durante o exercício 2007, houve 1 reclamação de usuário, a qual gerou 1 processo. Apesar dos esforços da ARCE em divulgar suas ações neste setor, há agrega um número muito restrito de usuários de gás canalizado (aproximadamente 230 consumidores). Daí, o

número quase inexistente de reclamações.

**•Indicador 2: Índice de cumprimento de resoluções e normas técnicas do setor de energia**

Representa a relação entre o nº de não conformidades e o nº total de ações de fiscalização realizadas. Em 2007, foi realizada apenas 1 ação de fiscalização, na qual foram constatadas 11 não conformidades. Conforme mencionado no relatório anterior, em que nenhuma ação de fiscalização foi realizada, foi estipulado um prazo para que a concessionária se adequasse aos parâmetros estabelecidos nas Resoluções da ARCE, sendo esta a primeira ação de fiscalização realizada.

Com relação aos produtos relacionados a esta ação, temos o seguinte resultado:

○**Produto Fiscalização Realizada:**

Quantidade prevista no PPA para 2007: 12

Quantidade realizada pela ARCE: 1

○**Produto Usuário Atendido:**

Quantidade prevista no PPA para 2007: 30

Quantidade realizada pela ARCE: 4

## B2 - Programa 400: Coordenação e Manutenção Geral - ARCE

Este programa diz respeito à manutenção do órgão e tem como objetivo acompanhar as atividades de funcionamento da organização. Sendo este um programa comum a todos os órgãos do Estado, não detalharemos de forma aprofundada sua execução, limitando-nos às informações financeiras.

### B2.1 - Ação 25.179: Manutenção e Funcionamento Administrativo

#### a) Recursos Financeiros

Os recursos aplicados nesta ação foram:

Valor orçado para a ação 25179	R\$ 6.594.628,12
Valor efetivamente arrecadado	R\$ 7.040.679,92
Valor realizado no orçamento	R\$ 4.703.399,26
% de execução ref. valor recebido	66,80%
% de execução em relação ao valor orçado	71,32%

### B2.2 - Ação 81.166: Manutenção e Funcionamento de Tecnologia da Informação - ARCE

#### a) Recursos Financeiros

Os recursos aplicados nesta ação foram:

Valor orçado para a ação 81166	R\$ 498.061,14
Valor efetivamente arrecadado	R\$ 485.115,44
Valor realizado no orçamento	R\$ 141.764,06
% de execução ref. valor recebido	29,22%
% de execução em relação ao valor orçado	28,46%

### **B3 - Programa 666: Modernização da Gestão Pública**

#### **B3.1 - Ação 11.280: Adaptação das Instalações da ARCE**

##### **D1.1 – Recursos Financeiros**

Os recursos aplicados nesta ação foram:

Valor orçado para a ação 11280	R\$ 82.120,00
Valor efetivamente arrecadado	R\$ 121.049,51
Valor realizado no orçamento	R\$ 74.198,96
% de execução ref. valor recebido	61,30%
% de execução em relação ao valor orçado	90,35%

#### **B4 - Programa 888: Gestão da Tecnologia da Informação - ARCE**

Com relação a este programa, as atividades relacionadas à ação 71.284 – Aquisição de Equipamentos para Tecnologia da Informação – não foram executadas e as relacionadas à ação 71.287 – Atualização de Microcomputadores – tiveram execução diminuta. Este fato é decorrência de não ter havido demanda por parte dos setores da ARCE. Abaixo, segue o detalhamento das ações.

##### **B4.1 - Ação 50.580: Desenvolvimento e Implantação do Módulo IDO – Índice de Desempenho Operacional para a regulação técnica do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros**

Esta ação é voltada para o setor de transporte rodoviário intermunicipal de

passageiros e visa combater a assimetria de informações do setor através da implantação do IDO – Índice de Desempenho Operacional – definido no Anexo Único do Decreto 26.103 de 12.01.01, coletando e processando os dados independentemente das empresas e do órgão gestor, aferindo o nível de serviço prestado pelos operadores do sistema de transporte intermunicipal de passageiros. Como citado no relatório anterior, a execução desta ação estava condicionada à convocação dos novos servidores da ARCE, os quais só tomaram posse em outubro/2007, o que inviabilizou o implemento da ação neste exercício. Assim, esta ação foi reprogramada para 2008.

**a) Recursos Financeiros**

Os recursos aplicados nesta ação foram:

Valor orçado para a ação 50580	R\$ 528.312,00
Valor efetivamente arrecadado	R\$ 778.761,69
Valor realizado no orçamento	R\$ 0,00
% de execução ref. valor recebido	0,00%
% de execução em relação ao valor orçado	0,00%

**B4.2 - Ação 71.284: Aquisição de Equipamentos para Tecnologia da Informação**

**a) Recursos Financeiros**

Os recursos aplicados nesta ação foram:

Valor orçado para a ação 71284	R\$ 11.450,00
Valor efetivamente arrecadado	R\$ 16.877,95
Valor realizado no orçamento	R\$ 0,00
% de execução ref. valor recebido	0,00%
% de execução em relação ao valor orçado	0,00%

**B4.3 - Ação 71.287: Atualização de Microcomputadores**

**a) Recursos Financeiros**

Os recursos aplicados nesta ação foram:

Valor orçado para a ação 71287	R\$ 4.000,00
Valor efetivamente arrecadado	R\$ 5.896,23
Valor realizado no orçamento	R\$ 360,00
% de execução ref. valor recebido	6,11%
% de execução em relação ao valor orçado	9,00%

### III – DEMONSTRATIVOS DE RECURSOS EXTERNOS E DE TRANSFERÊNCIAS

**A – Demonstrativo do fluxo financeiro de programas ou projetos financiados com recursos externos, constando, individualmente, a indicação da despesa total, o valor do empréstimo contratado e da contrapartida ajustada, os ingressos externos e a contrapartida estadual efetivamente realizados e as transferências de recursos (amortização, juros, comissão de compromisso e outros, individualmente) ocorridos no ano e acumulados até o período de exame**

A ARCE utilizou, durante o exercício 2007, R\$ 499.903,94 provenientes da operação SWAP (fonte 48), para aplicabilidade na ação 21.214 (Fiscalização, Normatização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Saneamento, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações), com serviços de consultoria para tarifas e

subsídios (a ser concluído em 2008) e contabilidade regulatória (encerrado em dezembro/2007). O Demonstrativo concernente a esses recursos deverá ser apresentado pela Sefaz.

**B – Demonstrativo das transferências de recursos concedidas e recebidas mediante convênio, acordo, ajuste, contrato de repasse, termo de parceria ou outros instrumentos congêneres, bem como a título de subvenção, auxílio ou contribuição, destacando a correta aplicação dos recursos repassados ou recebidos e o alcance dos objetivos colimados**

**B1 – Convênio CAGECE/SEINFRA/ARCE Nº 020/2001**

Durante o período de janeiro a dezembro de 2007, a Cagece repassou à ARCE a importância de R\$ 1.427.000,00; correspondente ao repasse dos meses de dezembro de 2006 a junho de 2007. Houve, ainda, a entrada de receitas provenientes de anulação de pagamentos no valor de R\$10.792,04; de uma receita correspondente à devolução do saldo do convênio ARCE/SESA/LACEN no valor de R\$ 2.221,24 e obtenção de rendimentos no total de R\$30.283,26. Somando-se a essas importâncias o saldo anterior de R\$559.137,70; a disponibilidade financeira para aplicação nas atividades do convênio, durante o exercício de 2007, totalizou a quantia de R\$2.029.434,24. Deste total, foram incorridas despesas no valor de R\$1.769.969,02; com as quais foi efetivamente pago o montante de R\$1.763.430,15; distribuído da seguinte forma: R\$83.357,71 correspondendo a Restos a Pagar do exercício anterior; R\$355.948,43 a Recursos Humanos Próprios; R\$1.035.519,80 a Serviços de Terceiros; R\$ 264.327,01 a Despesas Administrativas, R\$16.600,63 a Diárias e Viagens e R\$7.676,57 a Capacitação Técnica.

Este total perfaz um percentual de execução de 86,89% dos recursos disponíveis no período, ressaltando uma utilização satisfatória dos recursos repassados na realização de atividades do convênio, especialmente tendo em vista a redução nos gastos com Recursos Humanos Próprios. Esta redução teve por base a não utilização de recursos provenientes da fonte 85 para pagamento de pessoal próprio da Agência, a qual vem sendo seguida desde que esta Agência tomou conhecimento do Relatório de Auditoria Simplificada Nº 180301.01.01.03.A01.024.0107, expedido pela SECON e datado de

12/06/2007, em que foi identificado como inadequado o uso de recurso de convênios para cobertura de despesas com pessoal e encargos sociais. Vale destacar que os gastos com Recursos Humanos Próprios supramencionados foram anteriores à ciência do relatório citado.

Abaixo, segue quadro contendo os dados referentes aos repasses do Convênio e os rendimentos com eles auferidos. Vale destacar que parte dos recursos previstos não foi repassada em virtude da orientação da SECON supracitada. Como, ao final do convênio, deverá ser feita a devolução dos recursos não gastos, a Agência achou mais conveniente não receber a totalidade estimada.

MÊS	DATA PREVISTA	VALOR PREVISTO	DATA EFETIVA	VALOR EFETIVO	DATA RENDIMENTOS	RENDIMENTOS	TOTAL
Janeiro	15.01.2007	205.000,00	-	0,00	31.01.2007	R\$ 3.054,36	5.275,60
Fevereiro	14.02.2007	205.000,00	27/02/2007	402.000,00	31.02.2007	R\$ 3.006,01	405.006,01
Março	14.03.2007	205.000,00	-	0,00	31.03.2007	R\$ 3.660,48	3.660,48
Abril	17.04.2007	205.000,00	19/04/2007	205.000,00	31.04.2007	R\$ 2.702,13	207.702,13
Maiο	15.05.2007	205.000,00	-	0,00	31.05.2007	R\$ 3.056,15	3.056,15
Junho	14.06.2007	205.000,00	28/06/2007	410.000,00	31.06.2007	R\$ 1.807,58	411.807,58
Julho	14.07.2007	205.000,00	-	0,00	31.07.2007	R\$ 2.775,81	2.775,81
Agosto	14.08.2007	205.000,00	-	0,00	31.08.2007	R\$ 2.300,66	2.300,66
Setembro	15.09.2007	205.000,00	-	0,00	31.09.2007	R\$ 1.638,86	1.638,86
Outubro	16.10.2007	205.000,00	15/10/2007	410.000,00	31.10.2007	R\$ 2.296,66	412.296,66
Novembro	16.11.2007	205.000,00	-	0,00	31.11.2007	R\$ 2.244,28	2.244,28
Dezembro	14.12.2007	205.000,00	-	0,00	31.12.2007	R\$ 1.740,28	1.740,28
<b>TOTAL GERAL</b>		2.460.000,00		1.427.000,00		30.283,26	1.459.504,50

No tocante às metas estabelecidas para o período de janeiro a dezembro de 2007, a execução física do convênio apresentou a seguinte conjuntura, baseada no Plano de Trabalho resultante de aditivo celebrado em setembro de 2006:

Meta	Etapa/Fase	Especificações	Unidade	No Período		Até o Período	
				Prog.	Exec.	Prog.	Exec.
1 – Fiscalização	Ações contínuas nos municípios operados pela CAGECE.	Fiscalização direta, como exercício do controle vinculado, exercida através de auditorias técnicas sistemáticas e periódicas nas atividades da CAGECE, relativas à prestação do serviço de água e esgoto e tendo como referência as normas editadas pela ARCE.	Relatório/Mês: Inclui relatórios em novos sistemas fiscalizados e relatórios de acompanhamento de correções de não-conformidades identificadas.	Total de 48 relatórios no período. Média de 4 relatórios/mês	Total de 61 relatórios no período. Média de 5,1 relatórios/mês	Total de 64 relatórios no período. Média de 4 relatórios/mês	Total de 90 relatórios no período. Média de 5,6 relatórios/mês
2 – Acompanhamento Econômico	Ações contínuas nos municípios operados pela CAGECE.	Realizar análise econômica através do estudo das propostas de reajuste e de revisão de tarifas e estruturas tarifárias do serviço de água e esgoto, encaminhando à SEINFRA relatório opinativo.	Relatório/Ano	01	02	02	04
3 – Atendimento de Ouvidoria	Ações contínuas nos municípios operados pela CAGECE.	Apreciar as intenções dos usuários como última instância recursal administrativa para julgamento nos conflitos entre estes e a CAGECE.	Relatório/Mês	01	01	01	01
4 – Consultoria	Ações por demanda específica da Secretária das Cidades.	Elaborar trabalhos técnicos para o apoio às tomadas de decisão da SEINFRA relativas aos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Fortaleza.	Relatório	Sob-demanda	Não-demandado	Sob-demanda	Não-demandado

**B2 – Convênio ANEEL/ARCE Nº 001/2004**

Para utilização no exercício de 2007, a ANEEL repassou à ARCE a importância de R\$ 1.180.730,17. Somando-se a esses valores os saldos de rendimentos de exercícios anteriores – sendo R\$228,11 provenientes de poupança e R\$ 10.676,06 de aplicação – e os rendimentos obtidos no ano, respectivamente, R\$17,69 e R\$5.596,76, a disponibilidade financeira para aplicação nas atividades do convênio totalizou a quantia de R\$ 1.197.248,79. Deste total, foram incorridas despesas no valor de R\$1.117.842,22; com as quais foi efetivamente pago no exercício o montante de R\$1.114.324,04; distribuído da seguinte forma: R\$186.094,61 referente a Recursos Humanos Próprios; R\$783.381,69 a Serviços de Terceiros; R\$ 96.528,81 a Despesas Administrativas; R\$11.452,20 a Material de Consumo e R\$36.866,73 a Diárias e Viagens.

Este total perfaz um percentual de execução de 93,07% dos recursos disponíveis no período. Verifica-se, assim, que houve uma utilização bastante satisfatória dos recursos repassados na realização de atividades do convênio, especialmente destacando-se que, apesar do contingenciamento aplicado pelo Governo Federal e dos atrasos nos repasses (parte dos recursos, relativa a ressarcimento de custos com pessoal próprio no 4º trimestre, ficou pendente de ser repassada em 2008), a ARCE atingiu todas as metas estabelecidas, referentes às ações delegadas pela ANEEL no PAM previamente proposto e aprovado por aquela Agência Nacional em 2007. A contrapartida da Agência totalizou o montante de R\$414.691,14; e os recursos recebidos estão detalhados no quadro a seguir:

MÊS	DATA PREVISTA	VALOR PREVISTO	DATA EFETIVA	VALOR EFETIVO	DATA RENDIMENTOS	RENDIM. POUPANÇA	RENDIMENTO APLICAÇÃO	TOTAL
Janeiro	10.01.2007	104.741,92	-	0,00	31.01.2007	1,48	646,75	648,23
Fevereiro	10.02.2007	104.741,92	15/02/2007	6.600,44	31.02.2007	1,65	243,62	6.845,71
Março	10.03.2007	104.741,92	16/03/2007	125.735,93	31.03.2007	1,32	329,66	126.066,91
Abril	10.04.2007	104.741,92	25/04/2007	101.583,01	31.04.2007	1,60	246,05	101.830,66
Mai	10.05.2007	104.741,92	15/05/2007	43.619,33	31.05.2007	1,47	387,64	44.008,44
Junho	10.06.2007	104.741,92	19/06/2007	144.855,31	31.06.2007	1,57	249,09	145.105,97
Julho	10.07.2007	112.087,64	18/07/2007	83.831,36	31.07.2007	1,41	461,92	84.294,69
Agosto	10.08.2007	112.087,64	17/08/2007	287.400,80	31.08.2007	1,41	758,13	288.160,34
Setembro	10.09.2007	112.087,64	-	0,00	31.09.2007	1,55	548,20	549,75
Outubro	10.10.2007	112.087,64	-	0,00	31.10.2007	1,49	203,88	205,37
Novembro	10.11.2007	112.087,64	01/11/2007	358.787,99	31.11.2007	1,36	986,97	359.776,32
Dezembro	10.12.2007	140.403,64	24/12/2007	28.316,00	31.12.2007	1,38	534,85	28.852,23
<b>TOTAL GERAL</b>		1.329.293,33	1.329.293,33	1.180.730,17		17,69	5.596,76	1.186.344,62

**B3 – Convênio N° 01 SEINFRA/DETRAN/ARCE/2002**

No tocante a este convênio, a ARCE não repassou nenhum recurso a estes órgãos no ano de 2007. Houve execução de atividades por conta de recursos anteriormente repassados, as prestações de contas foram entregues, mas, tanto o DER quanto o DETRAN encerraram o exercício com pendências financeiras nas prestações de contas, as quais deverão ser acertadas em 2008 para correta finalização do convênio. Relativamente às metas físicas, ambos cumpriram com o que foi colimado.

## IV – CONCLUSÃO

### *a) Posicionamento conclusivo sobre o resultado global da organização*

Pode-se afirmar que o resultado do esforço da Arce deve se materializar na melhoria, em todos os aspectos, da prestação dos serviços públicos regulados pela Agência. Desta forma, ao se comentar o resultado global da Arce, há que se analisar os progressos obtidos nas quatro áreas em que a Instituição atua. No setor de energia elétrica, são inegáveis os progressos obtidos. Dois indicadores são particularmente claros para comprovar essa afirmação : os índices DEC e FEC já comentados anteriormente. Numa análise continuada de 2000 a 2007, observa-se que o consumidor cearense tinha, em média, o serviço de energia elétrica interrompido 38 vezes, o que representava ficar 46 horas sem energia durante o ano. Já em 2007, o serviço de energia foi interrompido aproximadamente 9 vezes ao ano, em termos médios, e isso representou algo em torno de 10 horas sem energia no mesmo período. A redução nesses indicadores, aproximadamente 82% e 77%, respectivamente para os índices DEC e FEC, traduzem bem a evolução do serviço prestado.

Em relação ao saneamento a tendência dos indicadores apurados pela Arce aponta uma trajetória de melhoria nos últimos anos. A atuação da Agência foi fundamental nesse processo, quer seja pelas ações de fiscalização direta, quer seja pela iniciativa pioneira de montar um sistema de indicadores de qualidade que permitem monitorar de forma mais eficiente a prestação do serviço. Atualmente, a Arce tem sido reconhecida nacionalmente pela sua atuação na área de saneamento básico.

No setor de transportes, o cenário de atuação da Arce é mais complexo. A começar pela quantidade de regulados, que nas outras áreas é composta por uma única empresa, nesse setor abrange 48 empresas de ônibus e 5 cooperativas. As fiscalizações indiretas empreendidas pela Arce resultaram em diagnósticos que a Agência encaminhou aos órgãos formuladores de política pública, como forma de subsidiar a elaboração de um novo modelo de operação. Além disso, as resoluções elaboradas pela Arce estabeleceram padrões disciplinadores da prestação do serviço que devem ser observados pelas empresas. Espera-se que com a definição de uma nova política pública para o setor a atividade de regulação seja fortalecida.

No setor de gás canalizado, após elaboradas as resoluções que disciplinaram os aspectos de segurança e qualidade na prestação do serviço, bem como os direitos e deveres dos usuários e da

concessionária, a Agência iniciou as atividades de fiscalização, monitorando parâmetros de qualidade. A leitura inicial desses parâmetros tem revelado um nível adequado da prestação do serviço.

Assim, a partir de uma leitura acerca dos resultados das áreas reguladas pela Arce pode-se afirmar que a Agência tem cumprido sua missão. Quanto aos projetos e atividades realizados pela Agência, que na verdade constituem-se em meios de atingir os seus objetivos finalísticos, conclui-se que, não obstante alguns tenham sido reprogramados ou alterados, de forma geral tem sido concluídos com sucesso.

***b) Aspectos globais relevantes que merecem ser objeto de aperfeiçoamento com vistas a proporcionar melhores condições ao desenvolvimento da missão institucional da Arce***

Não obstante os bons resultados que a Agência tem alcançado, alguns aspectos são passíveis de aperfeiçoamento, dos quais destacamos três, pela abrangência e relevância. O primeiro deles diz respeito à reestruturação organizacional da Arce. O incremento das atividades e a consolidação da atuação da Agência demandam mudanças em sua estrutura organizacional e em seus processos organizacionais. Em 2007 a Fundação Getúlio Vargas desenvolveu trabalho de consultoria nesse sentido, do qual originaram-se várias proposições de aperfeiçoamento, tanto no que se refere aos procedimentos internos da Instituição quanto na estrutura organizacional, inclusive nos quantitativos do quadro de pessoal próprio. Realmente, a quantidade de pessoal próprio da Arce tem se revelado insuficiente dada a ampla gama de atribuições da Agência. Um passo importante nesse sentido foi a realização de concurso público, finalizado em 2007, para repor as vagas ociosas e para a formação de quadro de reserva. Outras mudanças poderão demandar alterações legais. Atualmente as proposições da Fundação Getúlio Vargas estão sendo analisadas internamente pelo Conselho Diretor da Agência.

O segundo ponto a destacar é a necessidade de aperfeiçoamento dos marcos regulatórios nas áreas em que a Arce atua, exceto na área de energia elétrica, cuja competência não é estadual, e sim da União. O aperfeiçoamento desses marcos regulatórios contribuirão para dirimir dúvidas e superposições nas atribuições do órgão regulador, bem como fortalecerão a capacidade regulatória da Agência. No âmbito interno a Arce desenvolveu minutas de marcos regulatórios, que no momento apropriado podem ser analisados como subsídio pelos órgãos formuladores de políticas públicas.

O terceiro e último ponto refere-se à diminuição de recursos disponíveis para a atuação no setor elétrico. Tal fato decorre de contingenciamentos sucessivos a que a Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica tem sido submetida. Esses contingenciamentos acabam se refletindo nos repasses que aquela agência federal faz para a Arce, com potenciais e preocupantes reflexos na qualidade do serviço prestado pela concessionária do serviço de energia. É razoável supor que se os recursos diminuem e o nível de fiscalização empreendido pela Arce também decresce, há grandes possibilidades de mitigar os avanços conseguidos por conta desse esforço de fiscalização.

De forma ampla, os três pontos comentados acima demandam estratégias a fim de contorná-los. De certa forma todos eles demandam uma ação externa, sob a qual a Arce não detém o controle, embora possa contribuir para que aconteça. É o caso da necessidade de edição de lei para que sejam criadas novas vagas no quadro de pessoal próprio da Agência, bem como dos instrumentos normativos necessários ao aperfeiçoamento dos marcos regulatórios. Quanto à diminuição dos recursos disponíveis para a atuação na área de energia elétrica, a Agência já manifestou as suas preocupações junto à Aneel, todavia a própria agência federal não tem controle sobre esse processo, uma vez que o contingenciamento é decidido em outras instâncias de governo. Todavia, é necessário avançar na solução desses problemas, dada a importância desses temas para o desenvolvimento das ações da Arce.