



# ARCE

AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ

## RELATÓRIO ANUAL 2007



# Sumário

<b>Mensagem do Presidente .....</b>	<b>05</b>
<b>Identidade Organizacional .....</b>	<b>07</b>
<b>Energia Elétrica.....</b>	<b>09</b>
<b>Saneamento Básico .....</b>	<b>28</b>
<b>Gás Natural Canalizado.....</b>	<b>53</b>
<b>Transportes .....</b>	<b>64</b>
<b>Relacionamento com a Sociedade ...</b>	<b>81</b>
<b>Gestão da Agência .....</b>	<b>87</b>

## Conselho Diretor da ARCE

Lúcio Correia Lima - **Presidente**

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes

José Luiz Lins dos Santos

### Assessoria do Conselho Diretor

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Alceu de Castro Galvão Junior

### Procuradoria Jurídica

Liliane Sonsol Gondim

### Ouvidoria

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

### Diretoria Executiva

Sérgio Cardoso Moreno Maia

### Coordenadoria de Energia

Eugênio Braúna Bittencourt

### Coordenadoria de Transportes

Luís Alberto Aragão Sabóia

### Coordenadoria de Saneamento Básico

Alexandre Caetano da Silva

### Coordenadoria Econômico-Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro

### Gerência Administrativo-Financeira

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

## Relatório 2007

### Coordenação

Alexandre Triandópolis e Luís Alberto A. Sabóia

### Textos

Alexandre Caetano, Alexandre Triandópolis, Eugênio Bittencourt, Francisco Alfredo de C. Neto, Josiany Negreiros e Luís Alberto A. Sabóia

### Fotos

Arquivo ARCE

Governo do Estado do Ceará e

Companhia Hidro Elétrica do São Francisco - Chesf

Ao buscar promover a eficiência na prestação dos serviços públicos regulados de distribuição de energia elétrica, saneamento básico (distribuição de água e esgotamento sanitário), distribuição de gás natural canalizado e transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, a ARCE visa propiciar aos usuários e consumidores as condições indispensáveis à prestação desses serviços. Procurar o equilíbrio entre os diversos atores que compõem cada setor regulado e agir de forma técnica e com independência em relação aos mesmos vem sendo nossa conduta. Por outro lado, a busca da transparência nas ações empreendidas tem pautado a atuação da ARCE, sendo essa uma das razões da edição do presente Relatório Anual 2007, exercício no qual significativas realizações foram obtidas no âmbito dos serviços públicos regulados.

No setor de distribuição de energia elétrica, a atuação da ARCE orientou-se no sentido de adequar o serviço prestado pela COELCE aos padrões previstos no contrato de concessão e na regulamentação vigente, em conformidade com o planejamento de trabalho elaborado em conjunto com a ANEEL – AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. Nessa diretriz, importantes progressos foram alcançados, tanto no que se refere à qualidade da energia fornecida (regularização dos níveis de tensão, melhoria nos indicadores DEC e FEC, entre outros), quanto na melhoria da qualidade dos serviços de atendimento comercial (informatização das agências de atendimento e teleatendimento, agências com acesso on-line, atendimento a pedidos de ligação, etc), assim como o suporte à atividade de mediação de conflitos entre consumidores e a concessionária, como pode ser verificado no detalhamento das atividades executadas pela Coordenadoria de Energia Elétrica.

No setor de saneamento básico, a ARCE deu prosseguimento à sua atividade fiscalizatória, que, desde 2001, já somou 248 ações de fiscalização voltadas à verificação da qualidade do serviço, sendo 30 delas em 2007. A evolução do serviço de saneamento básico é aferida pela ARCE tomando-se como referências ações de fiscalização empreendidas nos sistemas operados pela CAGECE, bem como informações coletadas a partir de reclamações dos usuários, processadas e consideradas procedentes pela ARCE, e ainda por indicadores apurados no SIRAE – Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto, ferramenta pioneira no Brasil, sistema concebido, desenvolvido e implantado pela ARCE. Ressalte-se ainda em 2007, o desenvolvimento e conclusão do projeto de Contabilidade Regulatória, que instituiu um plano de contas com objetivo de padronizar informações contábeis do ponto de vista regulatório, além do início do desenvolvimento do projeto de Tarifas e Subsídios, com previsão de conclusão em 2008, ambos desenvolvidos pela ARCE no âmbito da Assistência Técnica - Operação Swap do Governo do Estado do Ceará. Em capítulo específico do presente relatório são particularizadas as atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Saneamento Básico.

No setor de distribuição de gás natural canalizado, a ARCE executou ações de fiscalização programadas visando observar o cumprimento, pela concessionária CEGÁS, do contrato de concessão e dos demais procedimentos normativos. Outra relevante iniciativa orientada à qualidade do serviço diz respeito à parceria da ARCE com a UFC/ASTEF, através da qual análises especiais sobre o gás fornecido pela concessionária foram realizadas pelo Laboratório de Combustíveis Líquidos da UFC, verificando os seus aspectos físico-químicos, com vistas a atender ao previsto na Resolução ARCE n.º 60/2005. Além disso, foi editada a Resolução ARCE n.º 88/2007, regulamentando a imposição de penalidades à concessionária. Seção específica contendo as atividades desenvolvidas no segmento de distribuição de gás natural canalizado pode ser observada na seqüência desse relatório.

Em 2007, no segmento de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, continuaram as ações voltadas ao acompanhamento das atividades de fiscalização direta do DERT e do DETRAN, através do Convênio nº 01/2002/SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE. Adicionalmente, a ARCE também realizou fiscalização indireta nos serviços regulares interurbano e metropolitano em pólos concentradores de viagens, visando monitorar o sistema. Dentro do escopo de normatização, foram editadas as Resoluções ARCE nºs 79, 81 e 87, disciplinando importantes aspectos da prestação do serviço. Foram também dinamizadas as ações relativas à mediação de conflitos entre usuários e prestadores do serviço, importante aspecto da regulação do segmento. Esse relatório contém capítulo detalhando as ações desenvolvidas pela Coordenadoria de Transportes no setor.

Capítulo especial destaca os resultados obtidos no relacionamento da Agência com a sociedade. Por meio de campanhas educativas, publicações técnicas, audiências públicas e atividades de ouvidoria, a ARCE buscou proporcionar informações fundamentais sobre os serviços públicos regulados, fortalecendo e estimulando a participação dos usuários na melhoria desses serviços. Até 2007, consolidando-se os dados registrados desde 2001, a Ouvidoria da Agência atendeu mais de 450 mil solicitações de consumidores e usuários dos serviços regulados, quer a procura de informações ou pleiteando direitos, fato que comprova, pela magnitude dos números, a importância desse efetivo elo com a sociedade.

Destaque-se, ainda em 2007, o prêmio recebido da ABAR - Associação Brasileira de Agências de Regulação, demonstrando o reconhecimento da entidade e de suas associadas ao trabalho da ARCE no desenvolvimento da regulação do país, em virtude da inovação em procedimentos e práticas de regulação.

Por oportuno, agradecemos a todos os nossos parceiros institucionais o apoio recebido em 2007, assim como agradecemos aos servidores e demais colaboradores dessa casa, pelo empenho e dedicação com que mais uma vez se houveram no exercício de suas atividades.

Finalmente, ao apresentar esse relatório anual, esperamos estar contribuindo para que a importância da atividade regulatória possa ficar ainda mais nítida e, conseqüentemente, melhor dimensionada e avaliada pela sociedade cearense.

**Lúcio Correia Lima**

Presidente do Conselho Diretor

## Perfil

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

## Atuais Áreas de Atuação

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

## Missão

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

## Principais Objetivos

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

## Visão de futuro

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

ATIVIDADES FUNDAMENTAIS DA ARCE	
NORMATIZAÇÃO	A normatização se dá por meio de resoluções expedidas pela Agência, que disciplinam, dentre outros, aspectos relacionados à prestação do serviço, qualidade do fornecimento, qualidade do atendimento, padrões de segurança e definições tarifárias, sempre em consonância com as leis e o contrato de prestação de serviço de cada setor.
FISCALIZAÇÃO	A atividade de fiscalização visa aferir o cumprimento por parte das concessionárias, das normas previstas em leis, contratos de prestação de serviço, e nas resoluções expedidas pela própria Agência, buscando com isso que o serviço público seja prestado dentro de padrões definidos de atendimento, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária. A fiscalização pode ser direta, quando se dá mediante a execução de um cronograma de ações programadas, sistemáticas e periódicas, e pode ser indireta quando se dá através da apuração de indicadores capazes de refletir a qualidade com que o serviço é prestado.
MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	Na prestação do serviço público, devido à complexidade da sua execução, não é incomum que ocorram divergências e por vezes conflito de interesses entre a concessionária, o usuário, e o próprio Poder Concedente, que detém a titularidade do serviço. A ARCE tenta resolver de forma conciliatória esses conflitos, por meio de reuniões de mediação, e quando não há possibilidade de entendimento, instaura-se um processo administrativo, que culminará em uma decisão da Agência.
ESTUDOS TARIFÁRIOS	Os reajustes e as revisões tarifárias previstos nos contratos de prestação de serviço constituem-se objetos de análise por parte da Arce, a qual emite parecer sobre a matéria, e dependendo do setor regulado, terá efeito homologatório ou opinativo quanto à aplicação da tarifa. A abrangência da atuação da Agência quanto aos aspectos tarifários é definida pelos instrumentos (leis, contratos de prestação de serviço, convênios) que delegam à Agência a regulação de cada setor.
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Anualmente milhares de usuários procuram a ARCE para fazer denúncias, reclamações, e muitas vezes para obter informações acerca dos seus direitos. Para isso a Agência conta com uma estrutura de Ouvidoria, onde é possível obter a informação requerida em diversos canais (teleatendimento, balcão de atendimento, internet).
RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	A ARCE empreende ainda outras ações, tanto de caráter informativo quanto de caráter educativo, tais como distribuição de cartilhas de direitos e deveres, cartilhas tarifárias, estandes informativos, palestras técnicas, realização de pesquisas, audiências públicas, visando dar transparência a sua atuação, bem como informar ao cidadão-usuário sobre todos os aspectos relevantes envolvidos nos serviços regulados.



# Energia Elétrica

RELATÓRIO ANUAL 2007

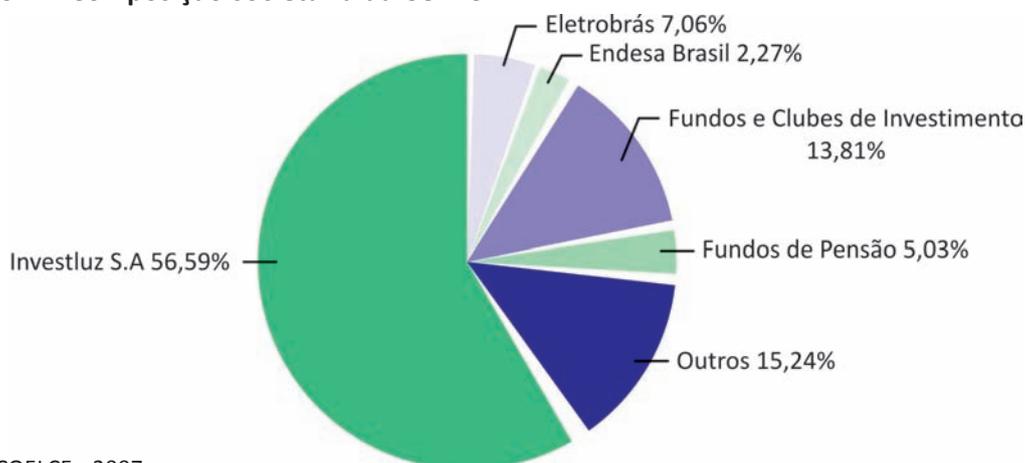
**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ

# 1. Atuação da ARCE no Setor de Energia Elétrica

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.

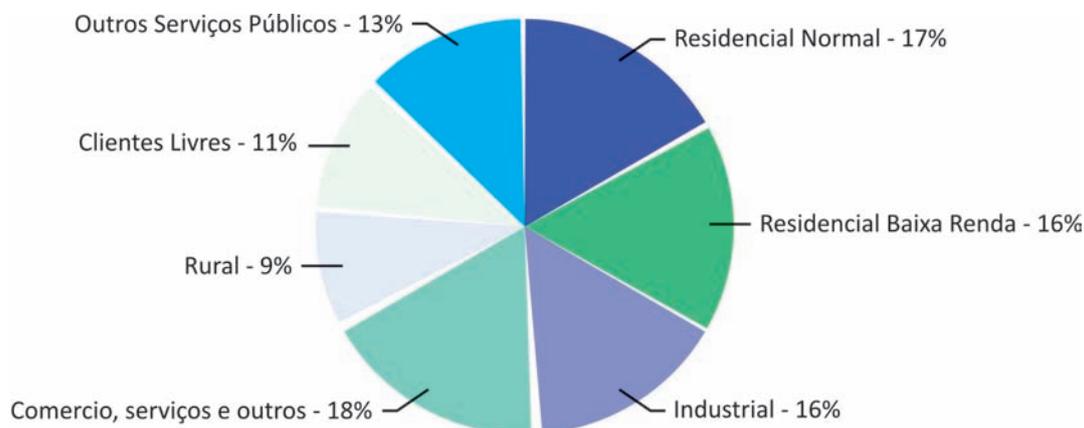
Gráfico 1 - Composição societária da COELCE



Fonte: COELCE - 2007

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.

Gráfico 2 - Distribuição do consumo de energia por classe de consumidores no Estado do Ceará



Fonte: COELCE - 2007

## 2. As Atividades de Fiscalização da ARCE

### 2.1. 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 aspectos inerentes à prestação do serviço concedido.

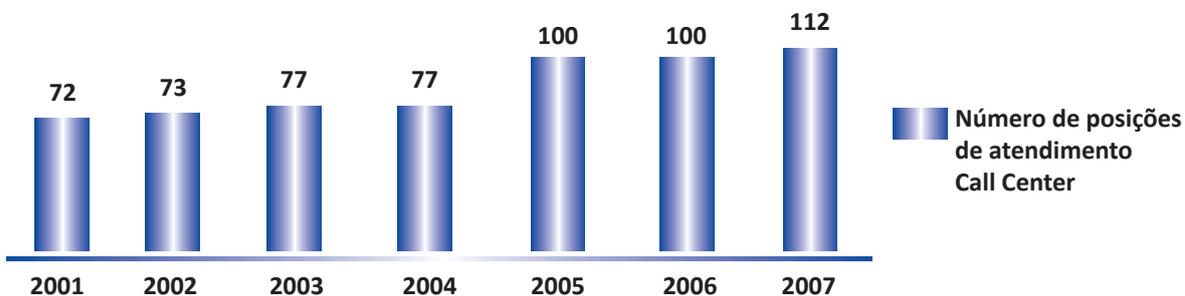
A fiscalização desses itens se reveste da mais alta importância, uma vez que se constitui na ferramenta primordial de avaliação da satisfação do cliente da concessionária e de aferição do cumprimento da legislação e regulamentação setorial.

### 2.2. Evolução dos Serviços de Atendimento ao Consumidor, Prestados pela Concessionária, em Função da Presença do Agente Regulador

#### 2.2.1. Atendimento a Consumidores - Agências de Atendimento e Teleatendimento

Procuram-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.

Gráfico 3 - Evolução do número de posições de atendimento - Call Center



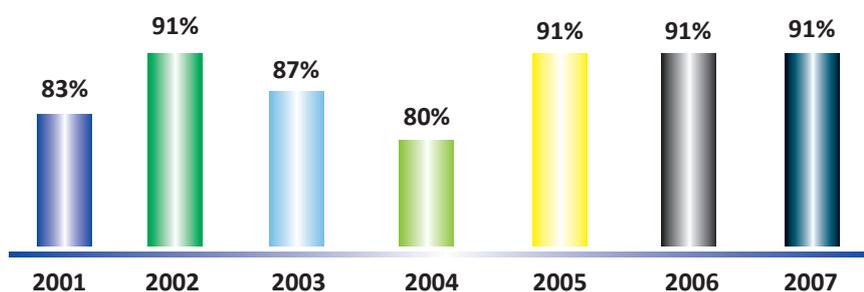
Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE



### 2.2.2. 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, apresenta-se a porcentagem de ligações novas executadas dentro do prazo.

Gráfico 4 - Porcentagem de ligações novas executadas dentro do prazo

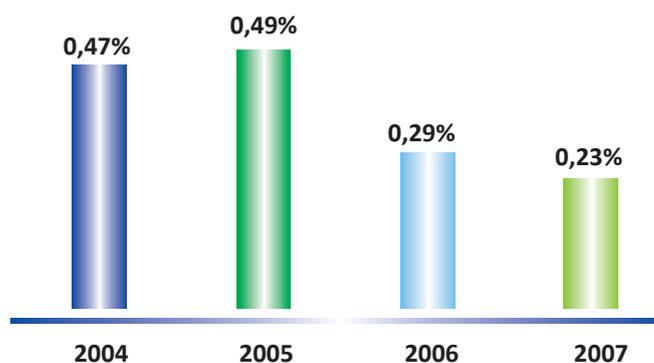


Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE

### 2.2.3. 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 através da otimização das rotas para os serviços de corte e religação.

Gráfico 5 - Porcentagem de cortes indevidos

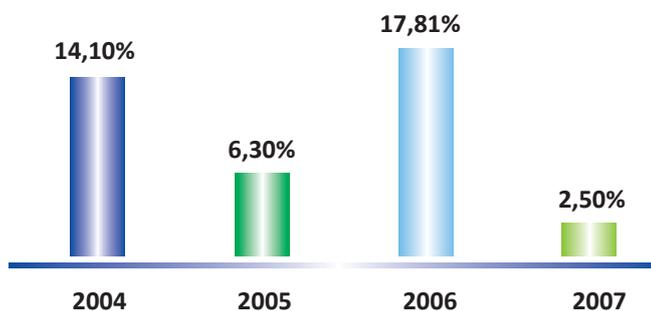


Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE

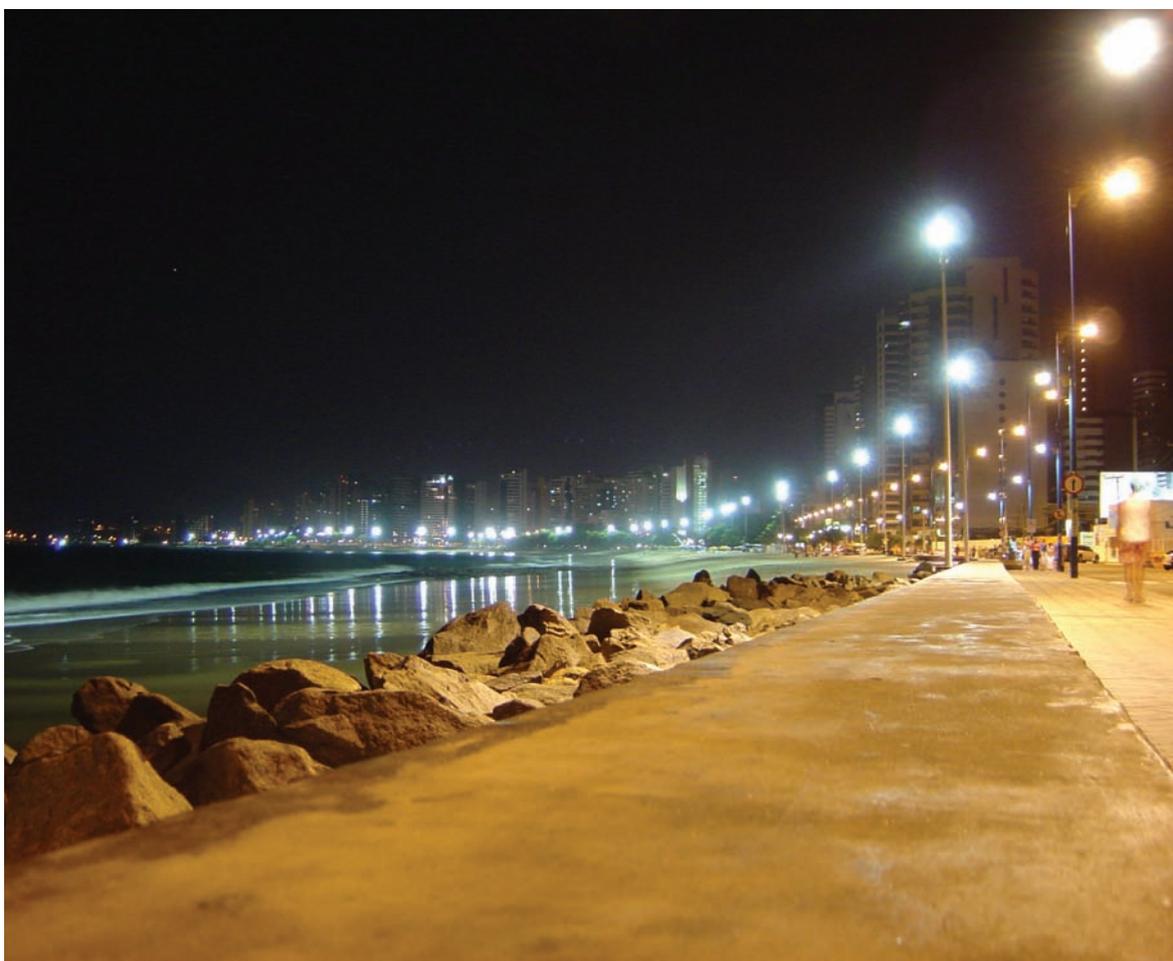
#### 2.2.4. Ressarcimento por Danos

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.

**Gráfico 6 - Processos de ressarcimento por danos indeferidos sem a demonstração da inexistência de nexo causal**



Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE



## 2.3. Fiscalizações da ARCE, em 2007, que Resultaram em Ações Objetivas da COELCE

Quadro 1

ANO	FISCALIZAÇÕES DA ARCE 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 homologados;
	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 o serviço;
	Não cumprimento dos prazos estabelecidos para início da obra, estabelecidos pelo Art. 28 da Resolução ANEEL 456/2000;	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.

Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE

## 2.4. Ações de Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial da COELCE Realizadas pela ARCE em 2007

Quadro 2

Nº	ABRANGÊNCIA	TIPO	PROCESSO
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

### 2.4.1. Municípios Fiscalizados pela ARCE em 2007

Quadro 3

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

Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE

## 2.4.2. Produtos das Fiscalizações na Área de Atendimento Comercial da COELCE em 2007

Quadro 4

ITEM	PROCESSO ARCE	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	REFIS	DESCRIÇÃO	NCs	DTs	RCs
1	PCEE/CEE/0019/2006	TN/CEE/0005/2007	RF/CEE/0005/2007	Iluminação Pública da cidade de Fortaleza	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 5008859	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 Não Conformidades (NCs), Determinações (DTs) e Recomendações (RCs) em 2007</b>							

Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE

### 2.5. 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 eram referentes ao ano de 2006, e 240 ao 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 amos-

tra 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.

### 2.5.1. Resumo da Subvenção Econômica (2006-2007)

DESCRIÇÃO		VALORES (R\$)
<b>Valores informados pela COELCE à ANEEL</b>		
A	Diferença de Receita Homologada - Maio/2006	13.165.073,77
B	Diferença de Receita Homologada - Junho/2006	13.116.827,75
C	Diferença de Receita Homologada - Julho/2006	13.270.784,80
D	Diferença de Receita Homologada - Agosto/2006	13.646.146,13
E	Diferença de Receita Homologada - Setembro/2006	13.834.097,53
F	Diferença de Receita Homologada - Outubro/2006	13.672.336,04
G	Diferença de Receita Homologada - Novembro/2006	13.718.679,27
H	Diferença de Receita Homologada - Dezembro/2006	14.010.306,33
I	Diferença de Receita Homologada - Janeiro/2007	14.270.936,75
J	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>		
L	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Maio/2006	12.091.637,12
M	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Junho/2006	11.824.223,17
N	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Julho/2006	11.421.083,29
O	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Agosto/2006	13.156.858,01
P	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Setembro/2006	13.143.010,49
Q	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Outubro/2006	12.581.952,23
R	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Novembro/2006	13.388.613,09
S	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Dezembro/2006	13.109.262,81
T	Valor Ajustado da Diferença de Receita - Janeiro/2007	12.984.877,51
U	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>
X	Valor Total da Receita Homologada à Maior	K - V
		10.358.959,10
Y	Percentual da Receita Homologada à Maior	X/K*100%
		7,57%

### 2.6. Área da Qualidade do Fornecimento de Energia

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:

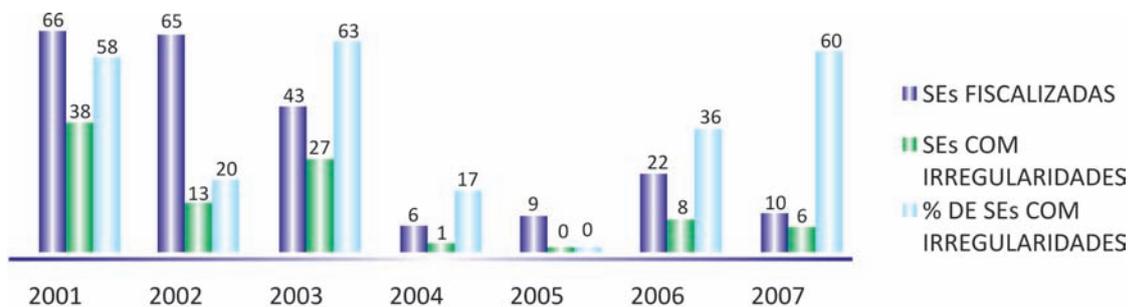


### 2.6.1. Conservação dos Ativos Existentes nas Subestações

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 7 - Inspeções nas subestações da COELCE**



ANO	SEs FISCALIZADAS	SEs COM IRREGULARIDADES	% DE SEs 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

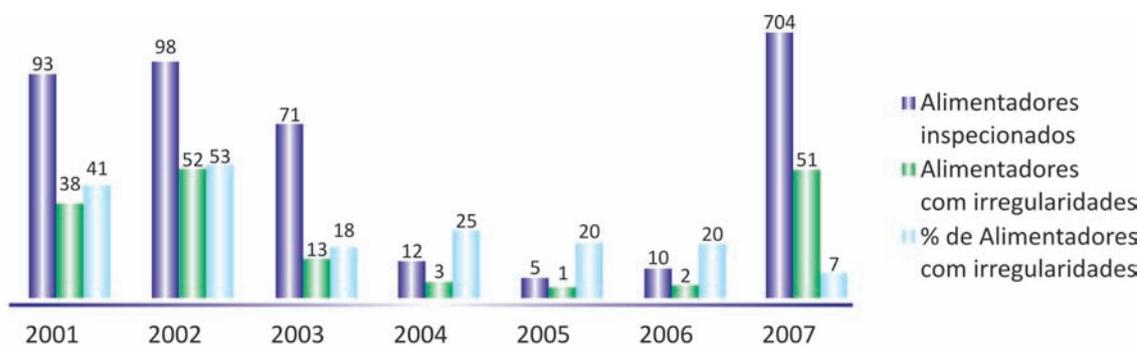




### 2.6.2. Verificação dos Níveis da Tensão de Fornecimento:

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 Nº 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 8 - Verificação dos níveis de tensão nos alimentadores de distribuição da COELCE



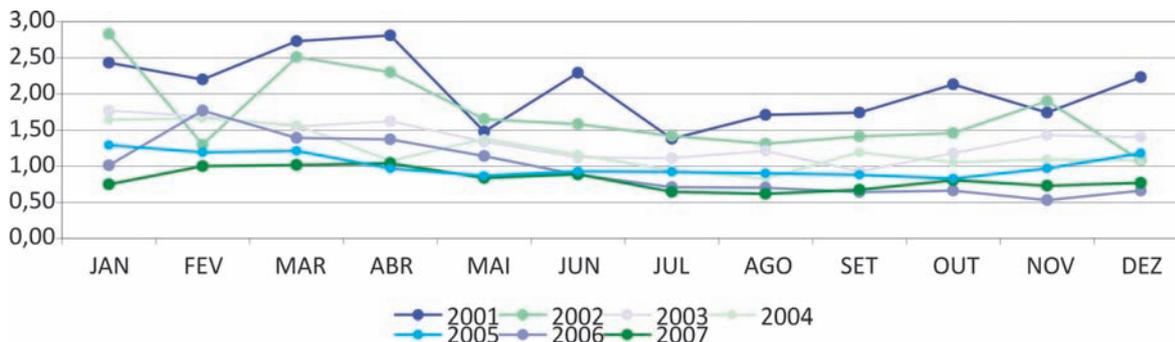
ANO	ALIMENTADORES INSPECIONADOS	ALIMENTADORES COM IRREGULARIDADES	% DE ALIMENTADORES COM IRREGULARIDADES
2001	93	38	41
2002	98	52	53
2003	71	13	18
2004	12	3	25
2005	5	1	20
2006	10	2	20
2007	704	51	7

Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE

### 2.6.3. Acompanhamento dos Índices de Continuidade DEC e FEC

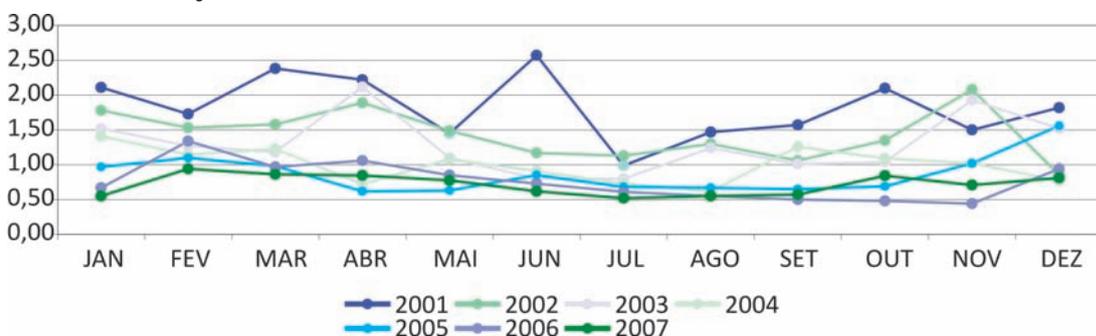
Os indicadores DEC (Duração Equivalente de Interrupções por Consumidor) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupções por Consumidor) avaliam, respectivamente, quantas horas/minutos e quantas vezes durante um ano, em média, o consumidor da COELCE teve sua energia interrompida. Nos gráficos delineados a seguir, mostram-se o DEC e FEC médios mensais. Denota-se clara melhoria desses índices ao longo do período 2001/2007.

Gráfico 9 - 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

Gráfico 10 - 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);

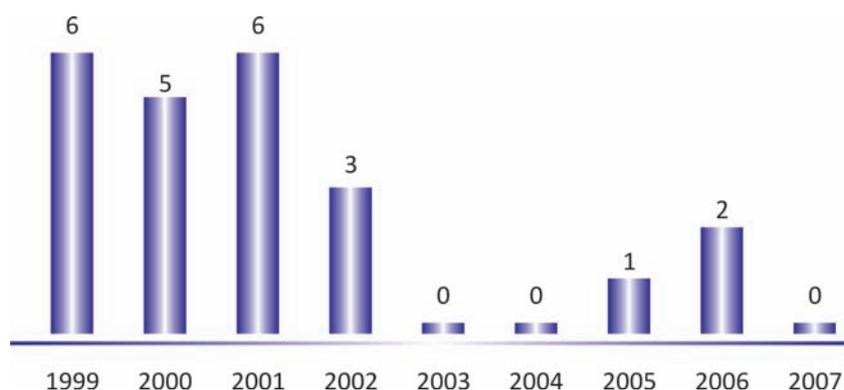
- Inspeção minuciosa em 3,0 mil km de linhas de Alta Tensão e em 57,6 mil km de linhas de Média Tensão;
- Inspeção expedita em 21,1 mil km de linhas de Alta Tensão e em 100,3 mil km de linhas de Média Tensão;
- Retirada de 6.788 anomalias em linhas de Alta Tensão e de 15.820 em linhas de Média Tensão;
- 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.

#### 2.6.4. 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, 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, sem acidentes fatais.

**Gráfico 11 - 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

## 2.7. Ações de Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia da COELCE Realizadas Pela ARCE em 2007

Quadro 6

Nº	ABRANGÊNCIA	TIPO	PROCESSO
1	Fis c. 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 Região 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

### 2.7.1. Subestações da COELCE fiscalizadas pela ARCE em 2007

Quadro 7

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

Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE

### 2.7.2. Produtos das Fiscalizações ARCE em 2007 - Qualidade do Fornecimento de Energia

Quadro 8 - Não Conformidades (NCs), Determinações (DTs) e Recomendações (RCs) de 2007

ITEM	PROCESSO ARCE	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	REFIS	DESCRIÇÃO	NCs	DTs	RCs
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	Fiscalização de acidente ocorrido em Bela Cruz	1	0	0
3	PCEE/CEE/0009/2007	TN/CEE/0006/2007	RF/CEE/0007/2007	Fiscalização dos indicadores DEC & FEC 2006	0	0	1
4	PCEE/CEE/0016/2007	TN/CEE/0009/2007	RF/CEE/0010/2007	Fiscalização da 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 Região Metropolitana	3	3	5
6	PCEE/CEE/0025/2007	TN/CEE/0014/2007	RF/CEE/0016/2007	Fiscalização da LT 69 kV que alimenta a SE Granja	1	1	0
7	PCEE/CEE/0027/2007	TN/CEE/0017/2007	RF/CEE/0018/2007	Fiscalização do Nível de Tensão	2	1	0
Total de NCs, DTs e RCs ano 2007					8	5	8

Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE

### 3. 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 o call center da ANEEL.

**Quadro 9**

MEDIÇÃO DE CONFLITOS			
Ano	Solicitações	Reclamações	Processos
2000	470	245	688
2001	8.730	803	836
2002	44.609	1.796	565
2003	63.055	1.495	433
2004	51.479	1.341	607
2005	71.011	1.683	733
2006	77.372	2.122	1133
2007	37.753	1.314	813

Fonte: Coordenadoria de Energia da ARCE

## 4. 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 08;
- Continuidade no processo de melhoria do fornecimento de energia, conforme demonstrado nos gráficos 09 e 10 - índices DEC e FEC;
- Redução do número de acidentes fatais e melhoria da qualificação técnica dos empregados próprios e terceirizados - gráfico 11;
- 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.

#### Quadro 10 - Evolução dos ativos

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

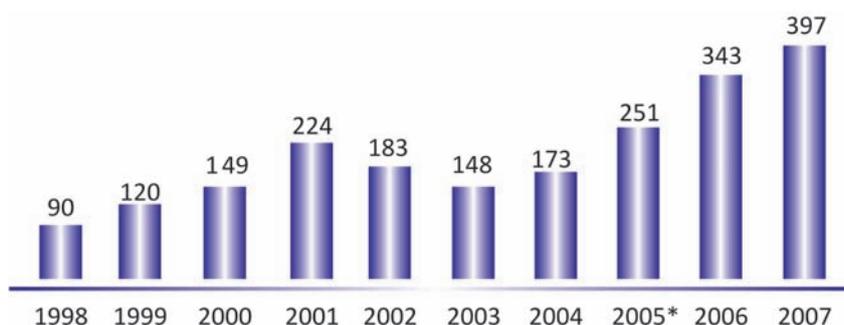
Fonte: COELCE

#### Quadro 11 - Evolução do sistema elétrico nos ativos operados pela COELCE

R\$	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Investimentos	90	120	149	224	183	148	173	251	343	397
Contribuições de Subvenções	(40)	(34)	(15)	(12)	(27)	(23)	(19)	(49)	(89)	(123)
Investimento Líquido	50	86	341	212	156	125	154	202	254	274

Fonte: COELCE

#### Gráfico 12 - Evolução dos investimentos (R\$ milhões)



Fonte: COELCE

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

#### 4.1. 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 subseqüentes aos de suas constatações, levando a Agência a determinar novas medidas de correção a cada fiscalização, com agravamento das penalidades aplicadas à concessionária.

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% registrados 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 na 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.

#### **4.2. 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.

#### 4.3. Sugestões de Melhoria

As sugestões de melhoria, no que concerne ao serviço prestado, inserem-se na solução dos pontos críticos comentados no item 4.1. 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 a utilização 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.





# Saneamento Básico

RELATÓRIO ANUAL 2007

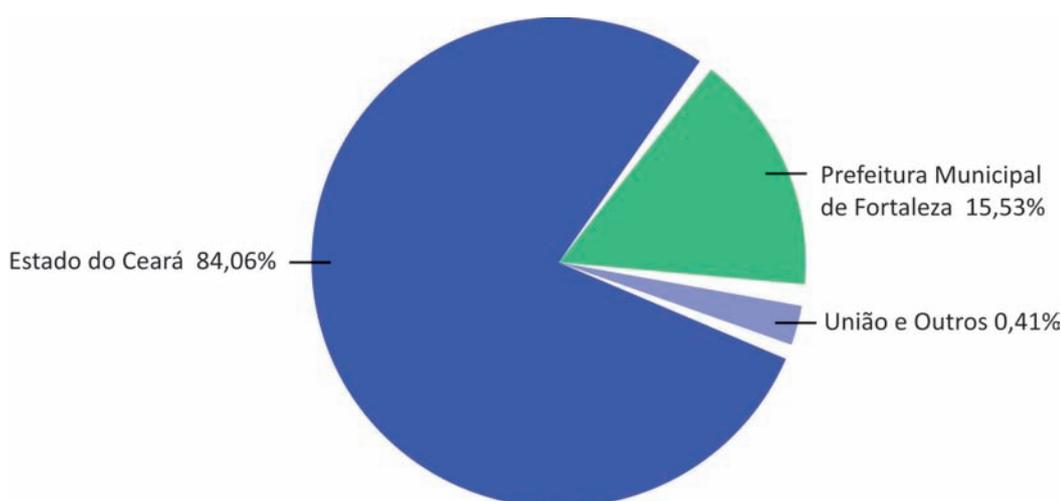
# 1. Atuação da Arce no Setor de Saneamento Básico

A regulação e fiscalização dos serviços públicos de água e esgoto do Estado do Ceará tiveram início com o Convênio ARCE/CAGECE/SEINFRA nº20, de outubro de 2001, entre a Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará – SEINFRA, a ARCE e a Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE, atualmente sub-rogado à Secretaria das Cidades. Por meio deste convênio, a Agência exerce atividades de fiscalização da prestação dos serviços de distribuição 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 uma sociedade de economia mista de capital aberto, cuja participação societária está representada no Gráfico 1. 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 1 - Distribuição da composição societária da CAGECE** (Dezembro de 2007)



Fonte: CAGECE

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.



## 2. Caracterização do Setor de Saneamento Básico no Ceará

### Segmento de abastecimento de água

- nº de localidades atendidas: 243 em 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.

## 3. Atividades de Regulação do Saneamento Básico

### 3.1. 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 1 a seguir.

Quadro 1 - Resoluções da ARCE para o setor de saneamento básico publicadas até 2007.

RESOLUÇÃO	DATA	OBJETO
Nº 20	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);
Nº 21	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);
Nº 24	16/08/2001	Disciplina a qualidade da água e de esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
Nº 25	16/08/2001	Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgoto;
Nº 26	16/08/2001	Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
Nº 30	07/03/2002	Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário decorrentes do convênio entre a SEINFRA, ARCE e CAGECE nº 20/2001;
Nº 43	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;
Nº 68	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;
Nº 69	24/08/2006	Disciplina a aplicação de penalidades por irregularidades na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Juazeiro do Norte;
Nº 70	24/08/2006	Dispõe sobre o Plano de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário a ser executado nos períodos de Romarias no Município de Juazeiro do Norte pela CAGECE, conforme Contrato de Concessão.

Fonte: ARCE



### 3.2. 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, é 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 2 - Publicações da ARCE em 2007 no setor de saneamento básico**



Fonte: ARCE

### 3.3. 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 às 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 sítio da ARCE ([www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br)).

### 3.4. 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.

### 3.5. 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 3, são apresentados a quantidade de processos abertos pela CSB consolidados por tema e ano de abertura de processos.

**Quadro 3 - Resumo do resultado das ações de fiscalizações iniciais da ARCE**

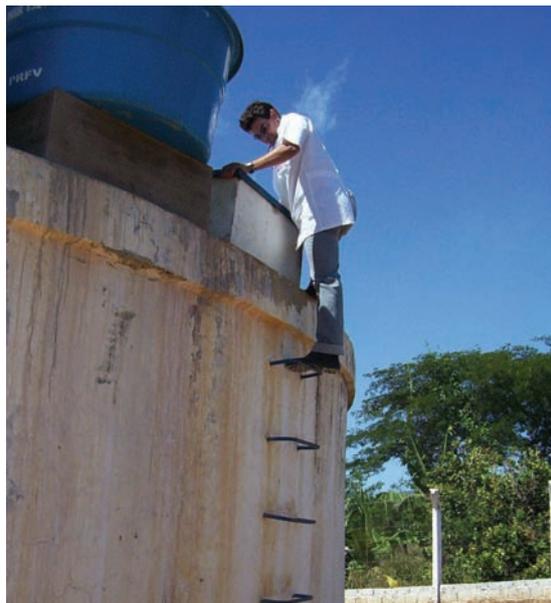
ESCOPO	Ano							Total
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
SISTEMA DE ABASTECIMENTO E QUALIDADE DE ÁGUA		22	31	28	38	46	20	185
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	2	3	1	2	6	3	5	22
SERVIÇOS E INFORMAÇÕES COMERCIAIS		2	1	3	2	4	3	15
PRESSÃO E CONTINUIDADE			1		3	5	1	10
LOJAS E CENTRAL DE ATENDIMENTO	1			2	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</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>30</b>	<b>248</b>

Fonte: ARCE

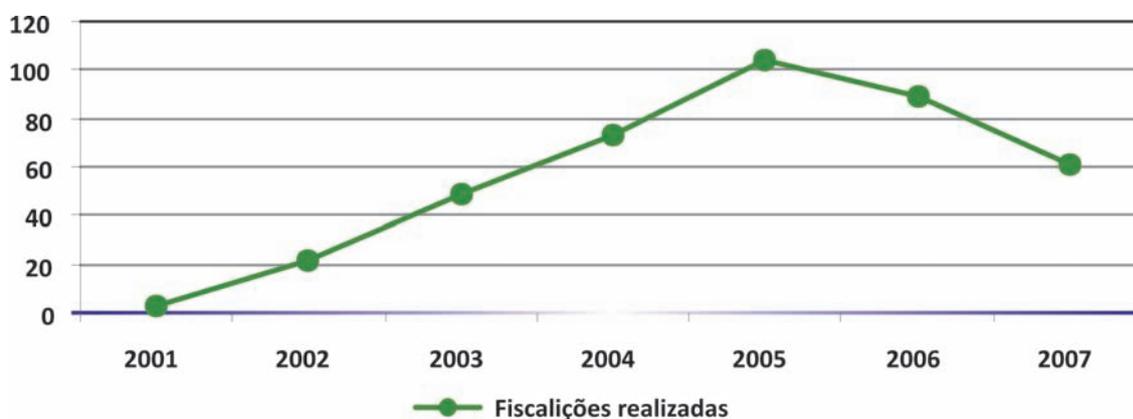
### 3.5.1. Fiscalização Direta

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 2 é apresentada a evolução anual de relatórios de fiscalização emitidos abrangendo fiscalizações iniciais e de acompanhamento.



**Gráfico 2 - Evolução anual de relatórios de fiscalização emitidos pela CSB**



Fonte: ARCE

#### 3.5.1.1. 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 4.



**Quadro 4 - Resumo do resultado das ações de fiscalizações iniciais da ARCE em 2007**

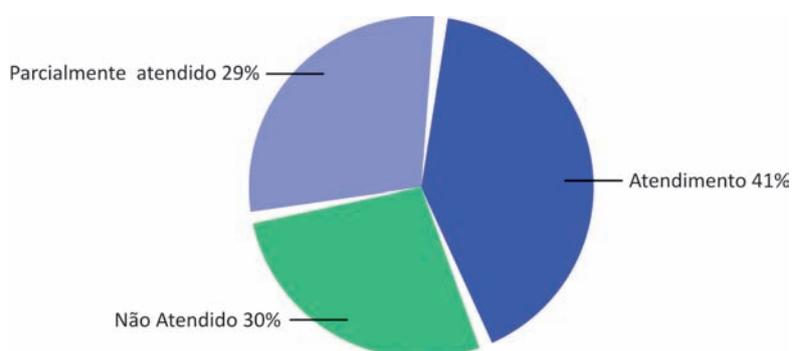
ÁREA	CONSTATAÇÕES	NÃO CONFORMIDADES	RECOMENDAÇÕES	DETERMINAÇÕES
Serviços Comerciais e de Atendimento	130	85	5	86
Controle e qualidade da água	60	14	-	17
Operação e manutenção	127	44	3	44
Pressão e continuidade	36	13	3	13
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>156</b>	<b>11</b>	<b>160</b>

Fonte: ARCE

### 3.5.1.2. 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 3, com 41% das determinações e recomendações atendidas, 29% atendidas parcialmente e 30% não-atendidas.

**Gráfico 3 - Desempenho do atendimento da CAGECE às determinações acompanhadas em 2007**

Fonte: ARCE

### 3.5.2. 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,

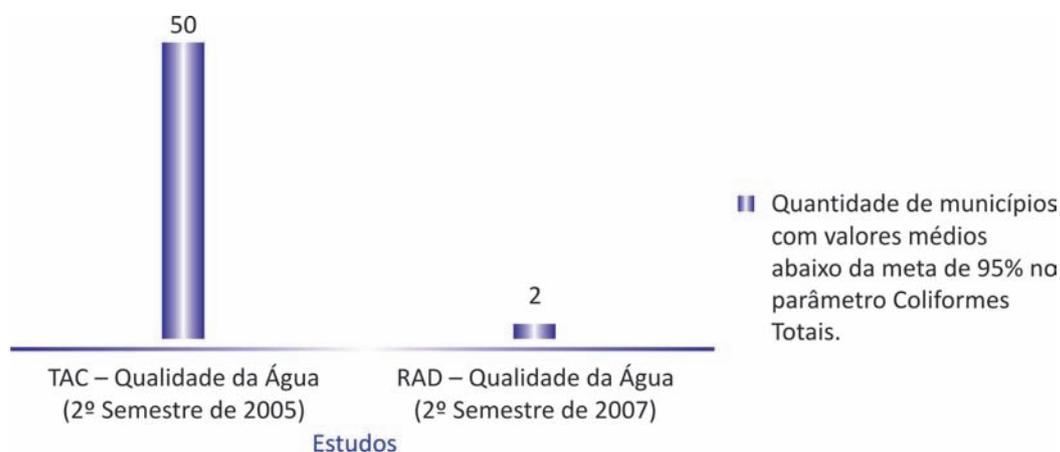
um bom exemplo do efeito deste tipo de fiscalização foi o estudo feito pela ARCE, na última metade de 2005, no qual foi realizado um diagnóstico por meio da fiscalização indireta com dados do SIRAE sobre a qualidade bacteriológica da água fornecida nos municípios do interior, o que resultou no Termo 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 4 a seguir.

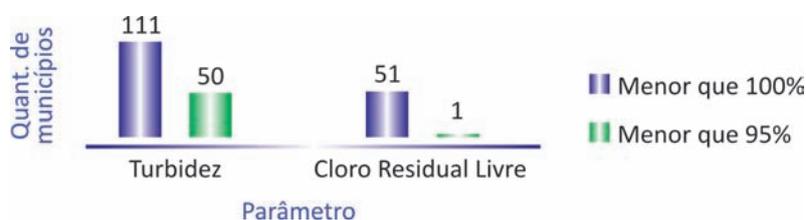
**Gráfico 4 - Comparativo entre a quantidade de municípios que apresentaram valores médios abaixo da meta 95% de conformidade no parâmetro coliformes totais nos resultados apurados no termo de ajustamento de conduta da qualidade da água em 2005 e no relatório de análise e desempenho da qualidade da água em 2007**



Fonte: ARCE

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 5 - Quantidade de municípios que apresentaram valores médios abaixo das metas de 95% e 100%, estabelecida pela ARCE com base na portaria MS 518/2004, conforme apuração do RAD sobre a qualidade de água distribuída pela CAGECE, elaborada pela CSB em dez/2007**



Fonte: ARCE

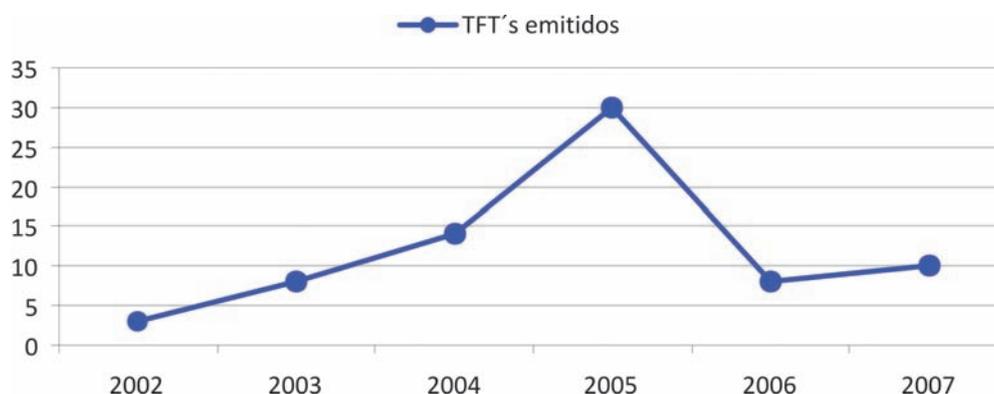
### 3.6. Encerramento de Processos e Termos de Falhas e Transgressões

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 6, 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 6 - Evolução anual de Termos de Falhas e Transgressões relacionados às ações de fiscalização, emitidos pela ARCE**



Fonte: ARCE

Nos próximos tópicos, serão apresentados, de forma específica, outros aspectos importantes e 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 e coletados no SIRAE (Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto).

### 3.7. 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, foram considerados 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:

### 3.7.1. Turbidez

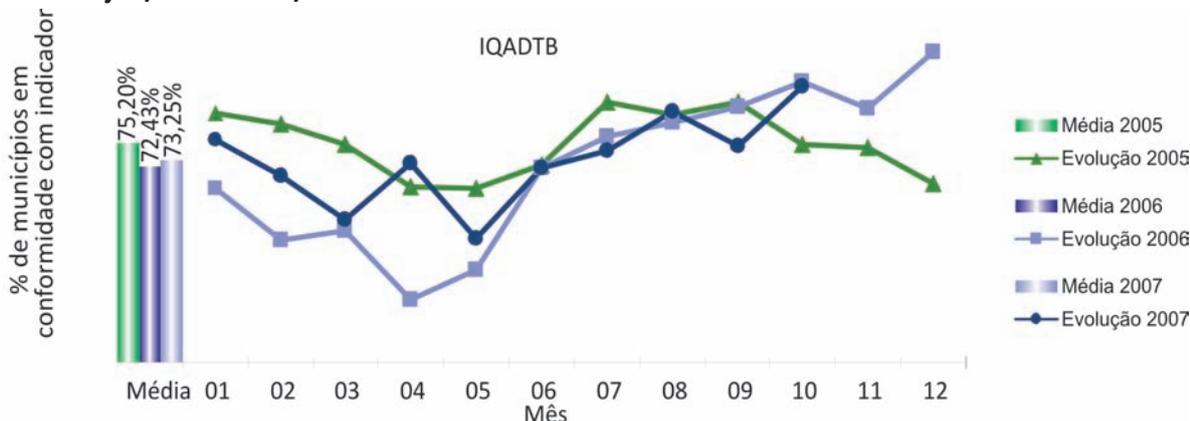
A turbidez é medida pela presença de pequenas substâncias, como a areia ou microorganismos, como as algas, que se misturam com a água e a torna menos transparente, ocasionando uma aparência nebulosa, esteticamente indesejável. A turbidez pode produzir efeitos significativos sobre o desenvolvimento e 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 iguais, ou até superior, a quantidades mínimas obrigatórias a cada mês).

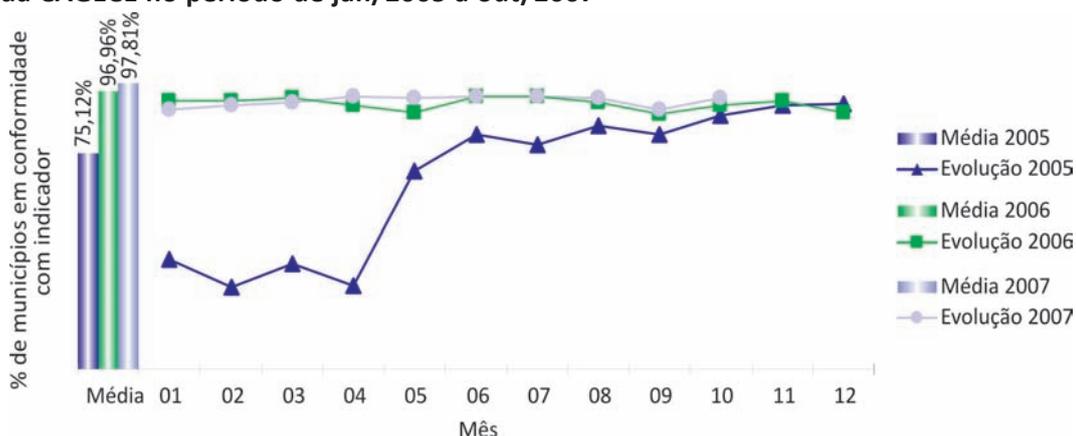
De 2005 a 2007, ocorreram pequenas variações na média percentual de sistemas em conformidade na qualidade da turbidez, de 75,20% em 2005 para 72,43% em 2006 e 73,25% em 2007. Por outro lado, houve um grande avanço na execução do controle, que variou de 75,12% em 2005, para 96,96% em 2006 e se manteve praticamente estável, passando para 97,81% em 2007 (Gráficos 7 e 8).

**Gráfico 7 - Evolução da qualidade da água da CAGECE para o parâmetro turbidez no período de jan/2005 a out/2007**



Fonte: Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto - SIRAE (ARCE)

**Gráfico 8 - Evolução do controle da qualidade da água da CAGECE para o parâmetro turbidez da CAGECE no período de jan/2005 a out/2007**



Fonte: Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto - SIRAE (ARCE)

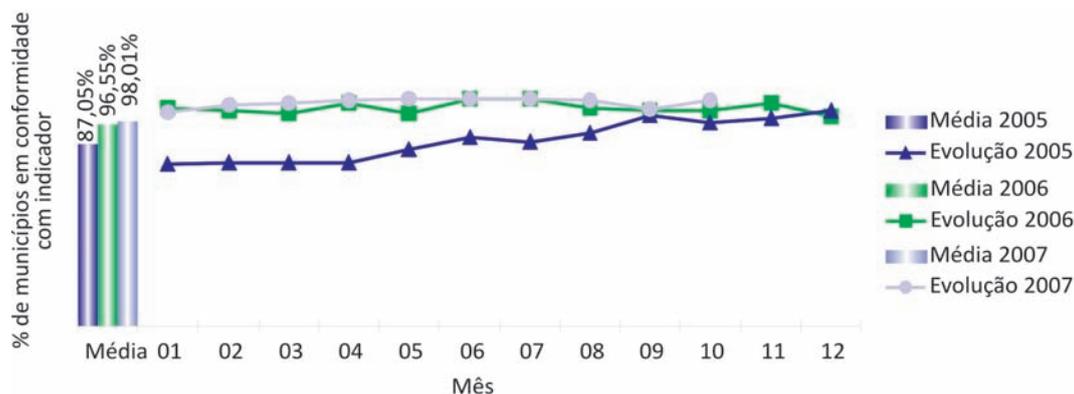
### 3.7.2. Cloro Residual Livre

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).

Analisou-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).

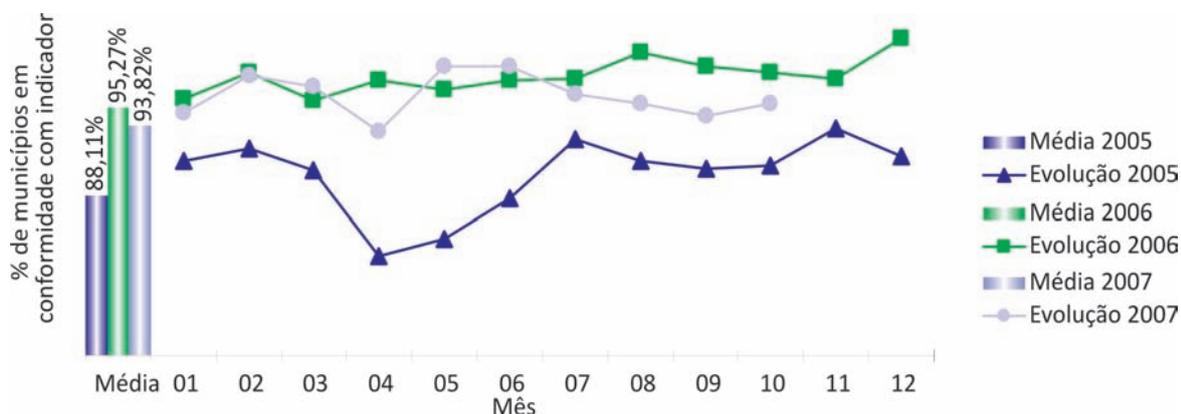
Os Gráficos 9 e 10 demonstram o salto de melhoria da qualidade e do controle da CAGECE em relação ao parâmetro cloro residual, tendo em vista que, em média, o percentual de sistemas com qualidade conforme saltou de 88,11% em 2005 para 95,27% em 2006 e manteve-se praticamente estável, passando para 93,82% 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 9 - Evolução da qualidade da água da CAGECE para o parâmetro cloro residual no período de jan/2005 a out/2007**



Fonte: Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto - SIRAE (ARCE)

**Gráfico 10 - Evolução do controle da qualidade da água da CAGECE para o parâmetro cloro residual no período de jan/2005 a out/2007**



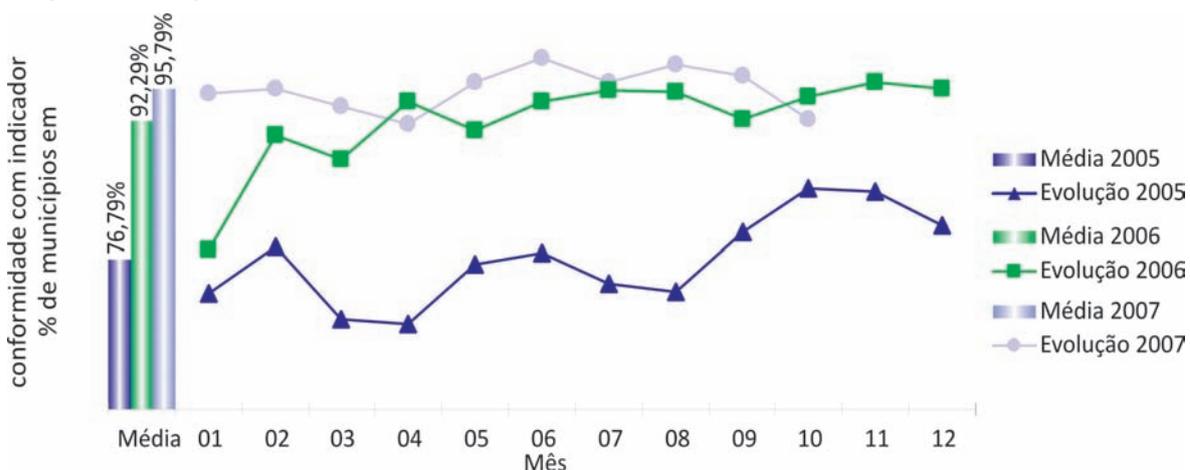
Fonte: Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto - SIRAE (ARCE)

### 3.7.3. 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%.

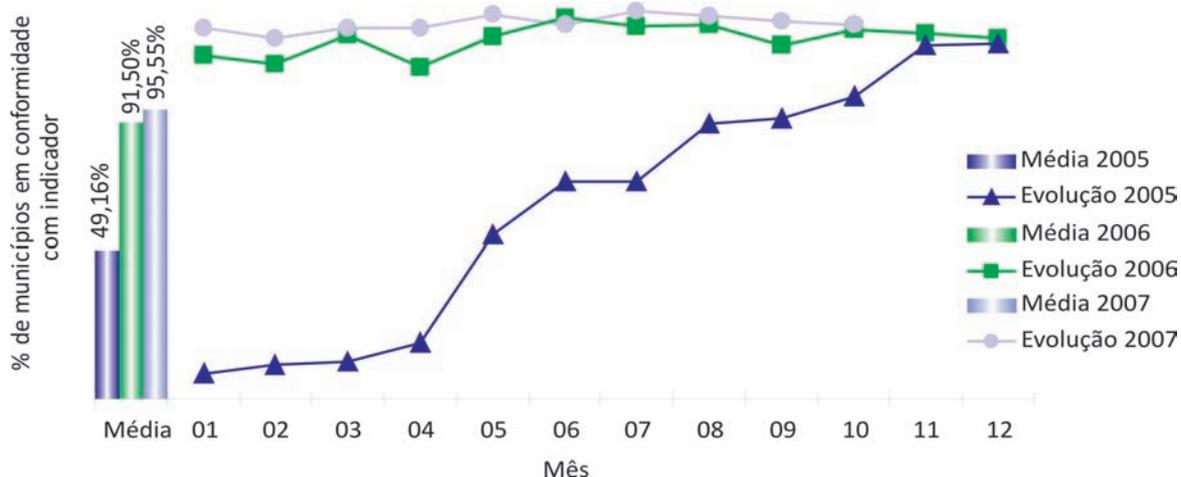
A evolução do controle de qualidade em relação ao parâmetro coliformes totais na rede de distribuição de água foi satisfatória ao longo do período analisado, pois do total de sistemas operados pela CAGECE, a média de sistemas em conformidade para o parâmetro em 2005 foi de 76,79%, em 2005 passando para 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 11e 12).

**Gráfico 11 - Evolução da qualidade da água da CAGECE para o parâmetro coliforme total no período de jan/2005 a out/2007**



Fonte: Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto - SIRAE (ARCE)

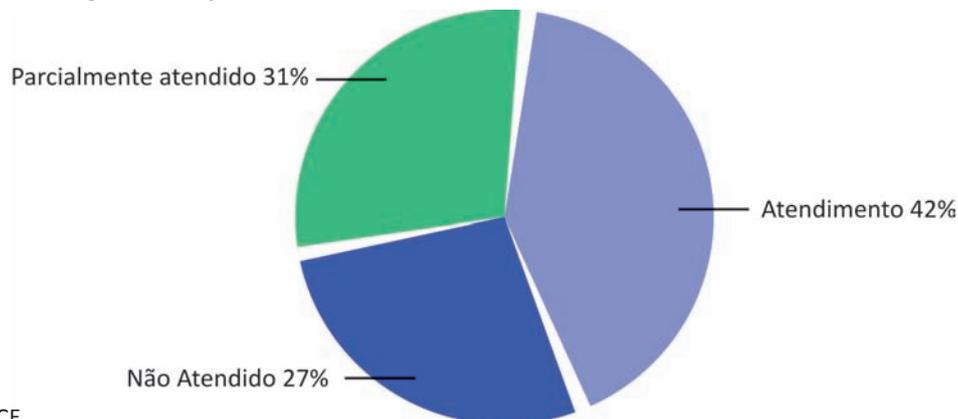
**Gráfico 12 - Evolução da execução do controle de qualidade da água da CAGECE para o parâmetro coliforme total no período de jan/2005 a out/2007**



Fonte: Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto - SIRAE (ARCE)

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 13 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 13 - Desempenho do atendimento da CAGECE às determinações sobre o controle e qualidade da água acompanhadas em 2007**



Fonte: ARCE

### 3.7.4. 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



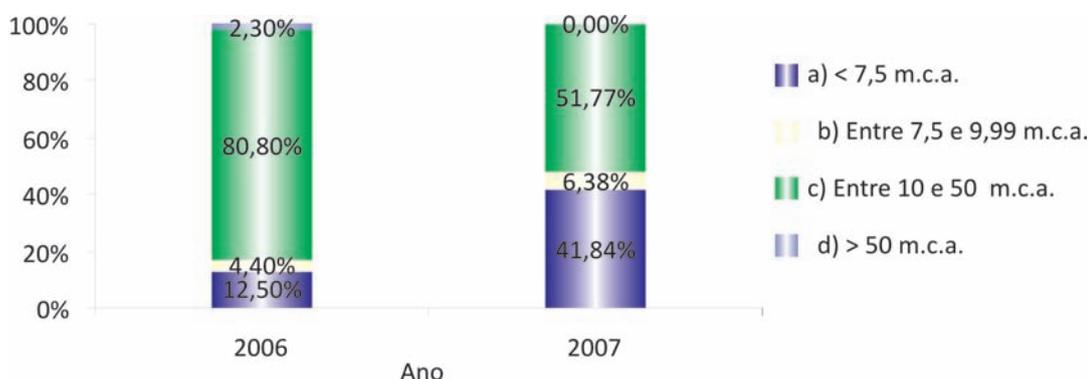
redes de distribuição, de forma que inviabiliza um levantamento geral da situação da continuidade do abastecimento e das pressões em termos semelhantes ao apresentado para o controle e a qualidade da água. Por esta razão, a avaliação da situação do quesito continuidade e das pressões de serviços em 2007 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 14 e 15.

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.

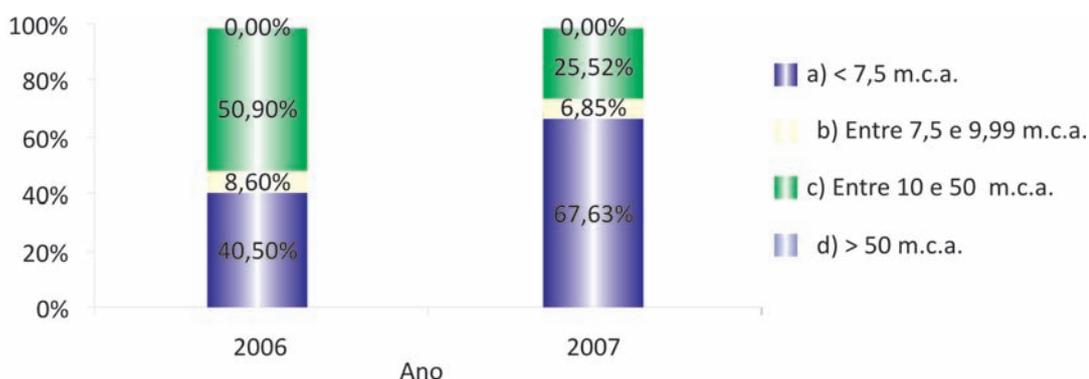
Nota-se que a maioria dos pontos de pressão contínua (67,63%) situaram-se na faixa de 0 a 7,5 m.c.a., caracterizando baixa pressão, enquanto 25,52% apresentaram valores de 10 a 50 m.c.a., mostrando que ao longo das 24 horas do dia, a CAGECE teoricamente somente fornece água na pressão mínima adequada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

**Gráfico 14 - Pressões instantâneas medidas nas ações de fiscalização direta da ARCE em 2007**



Fonte: ARCE

**Gráfico 15 - Pressão horária medida nas ações de fiscalização direta da ARCE em 2007**



Fonte: ARCE

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 16 e 17.

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.

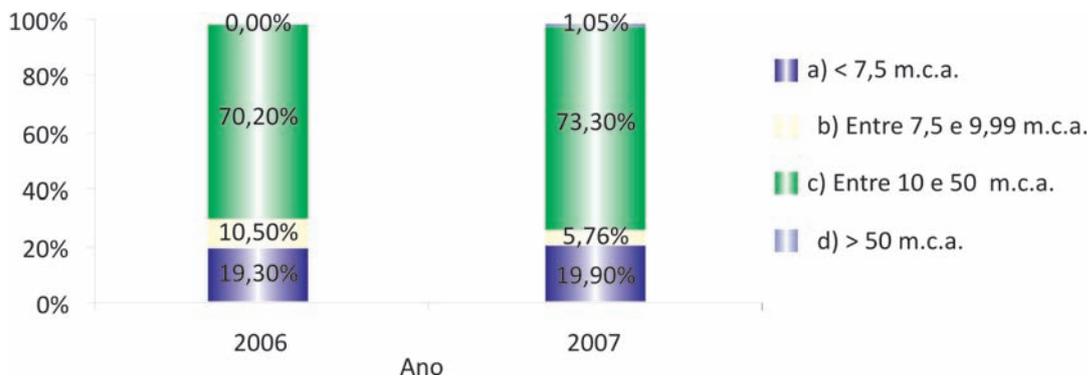
Com relação às medições de pressão contínua, a maioria das horas medida (60,79%) apresentou valores inferiores à pressão mínima adequada de 10 m.c.a., enquanto que somente 39,21% apresentaram valores entre 10 e 50 m.c.a.

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 18 demonstra a situação da CAGECE no cumprim-

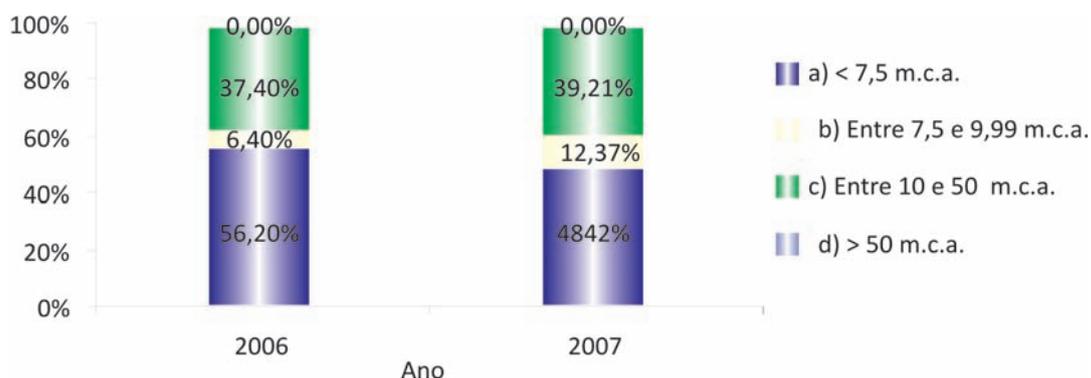
mento das determinações relativas a este tema, com 40% atendidas, 7% atendidas parcialmente e 53% não-atendidas.

**Gráfico 16 - Pontos de pressão instantânea medidos nas ações de fiscalização de acompanhamento da ARCE em 2007**



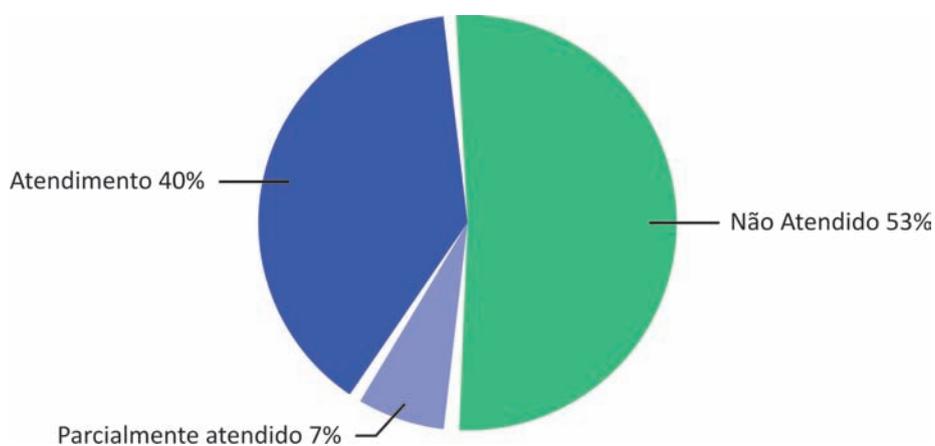
Fonte: ARCE

**Gráfico 17 - Pressão horária medida nas ações de fiscalização de acompanhamento da ARCE em 2007**



Fonte: ARCE

**Gráfico 18 - Desempenho do atendimento da CAGECE às determinações sobre pressão e continuidade acompanhadas em 2007**



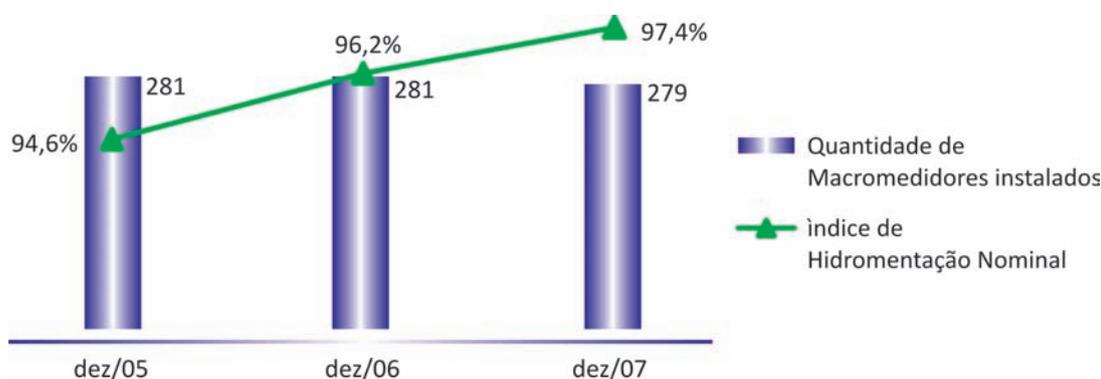
Fonte: ARCE

### 3.7.5. 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 19 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 19 - Número de macromedidores instalados e índice de hidrometração nominal da CAGECE no período de dezembro/2005 a dezembro/2007**

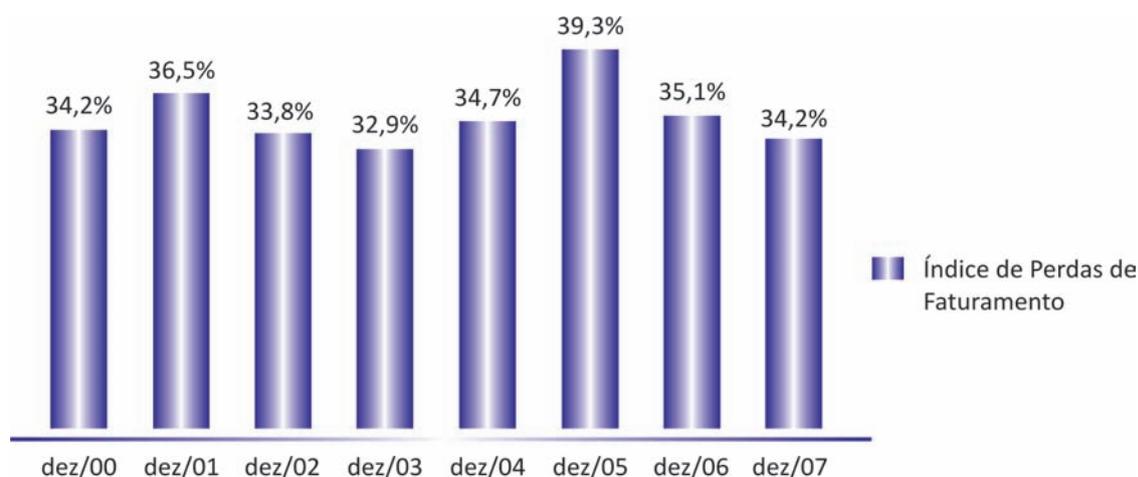


Fonte: Sistema de Informações Gerenciais da CAGECE - SIG

São apresentados, no Gráfico 20, 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 20 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 20 - Perdas de faturamento da CAGECE no período de dezembro de 2000 a novembro de 2007**



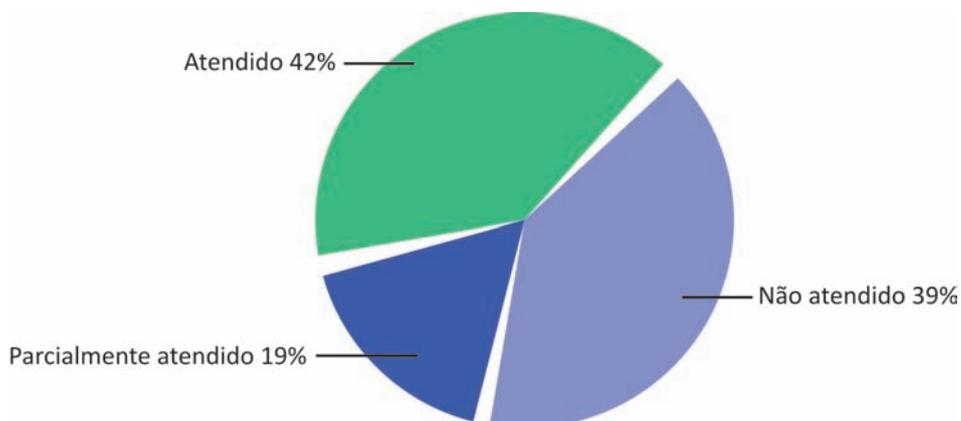
Fonte: Sistema de Informações Comerciais da CAGECE - SIC

### 3.8. 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 21).

**Gráfico 21 - Situação do cumprimento das determinações comerciais e de atendimento, verificadas nas ações de fiscalização de acompanhamento de 2007**



Fonte: ARCE

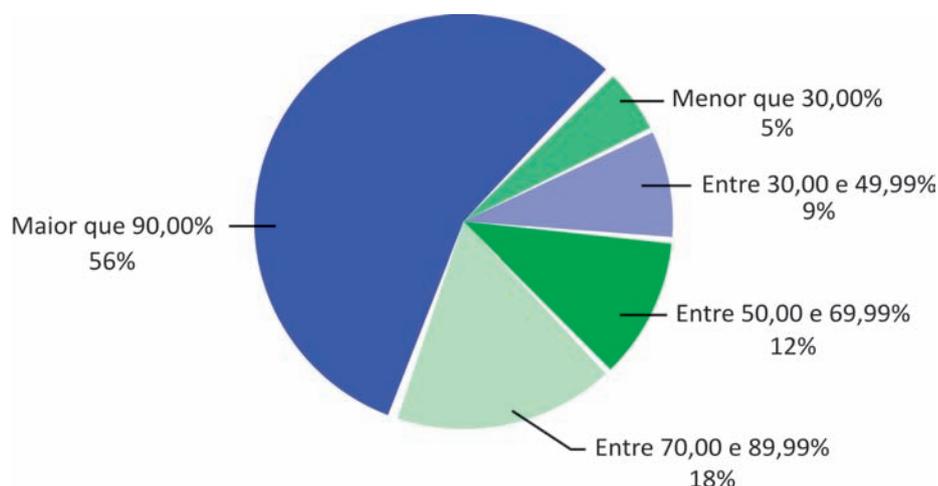
O resultado relativo às determinações não se pode considerar bom, tendo em vista que 42% das determinações não foram cumpridas. Ademais, este diagnóstico foi corroborado pelas AF's iniciadas especificamente para a área comercial e de atendimento, envolvendo análise de uma amostra composta por 24 sistemas 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.

### 3.8.1. 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 22.

**Gráfico 22 - Situação dos sistemas analisados em relação ao índice de atendimento de prazo de ligação (ATALIG), período janeiro a novembro/2007 - dados do SIRAE**

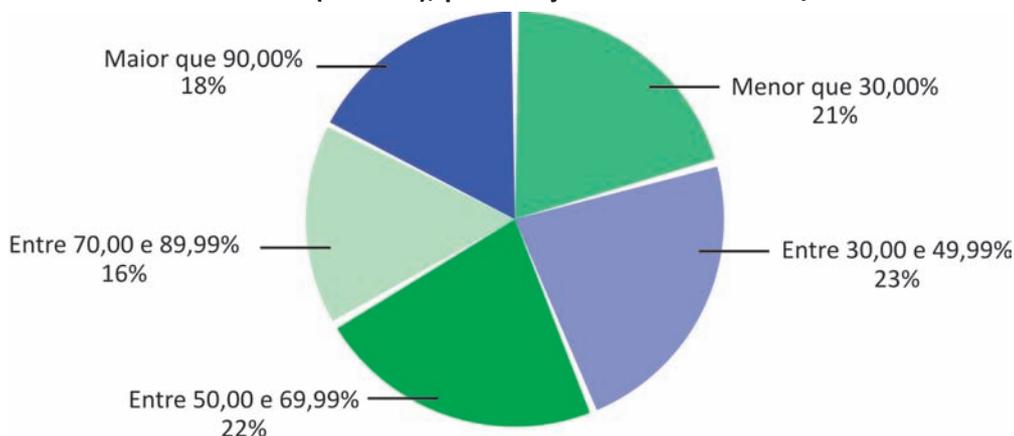


Fonte: Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto - SIRAE (ARCE)

### 3.8.2. 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 23.

**Gráfico 23 - 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**

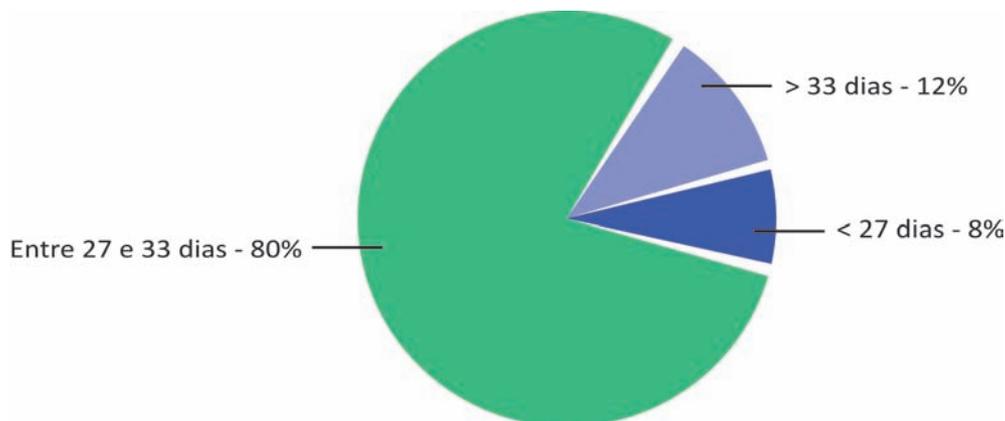


Fonte: Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto - SIRAE (ARCE)

### 3.8.3. Prazos de Leitura

Observando o Gráfico 24, 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 24 - Situação dos sistemas fiscalizados nas ações de fiscalização comerciais e de atendimento em relação ao cumprimento de intervalo de leitura**

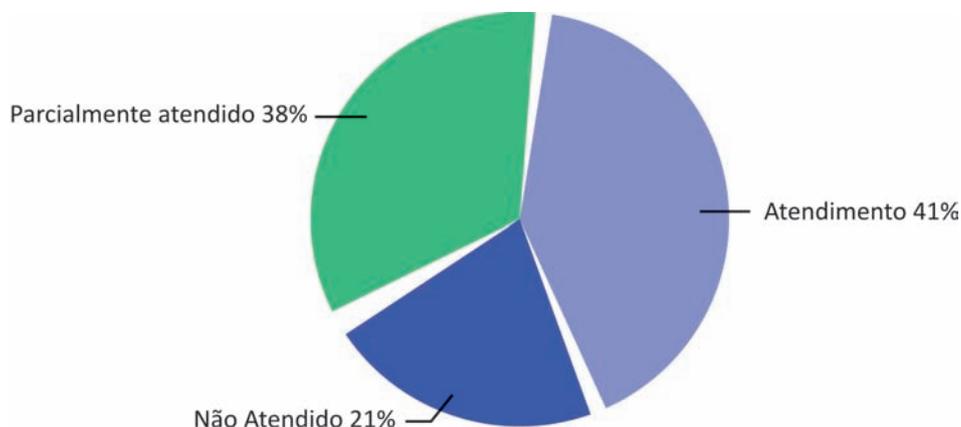


Fonte: ARCE

### 3.9. 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 25 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 25 - Desempenho da CAGECE no atendimento às determinações de operação e manutenção acompanhadas em 2007**



Fonte: ARCE

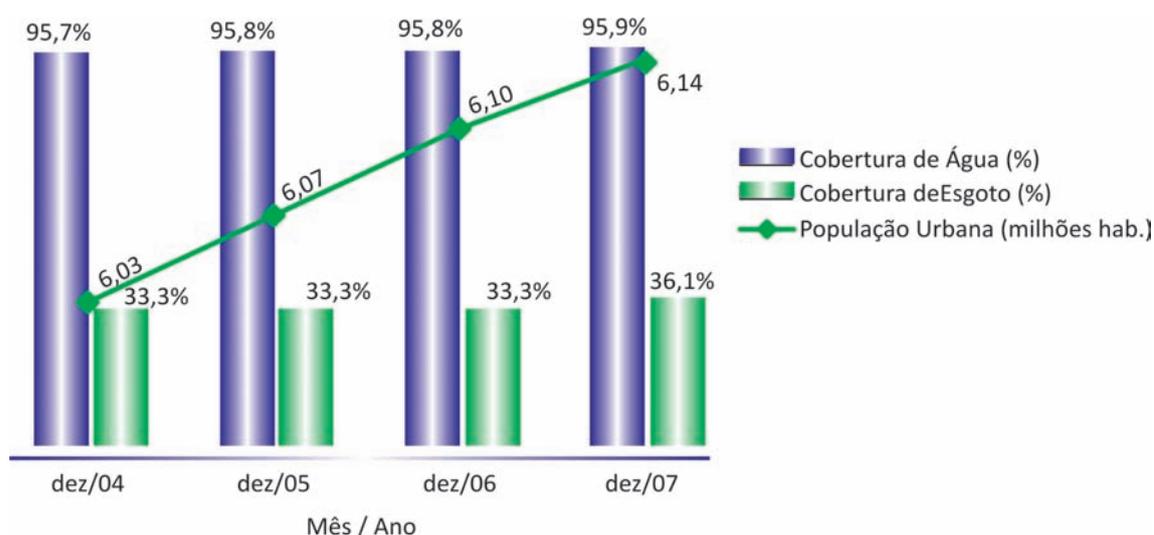
### 3.10. Cobertura dos Serviços

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 26, 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 26 - Cobertura de água e de esgoto na área urbana dos sistemas operados pela CAGECE no período de dezembro/2004 a dezembro/2007**



Fonte: Sistema de Informações Gerenciais da CAGECE - SIG

## 4. 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 27, 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.

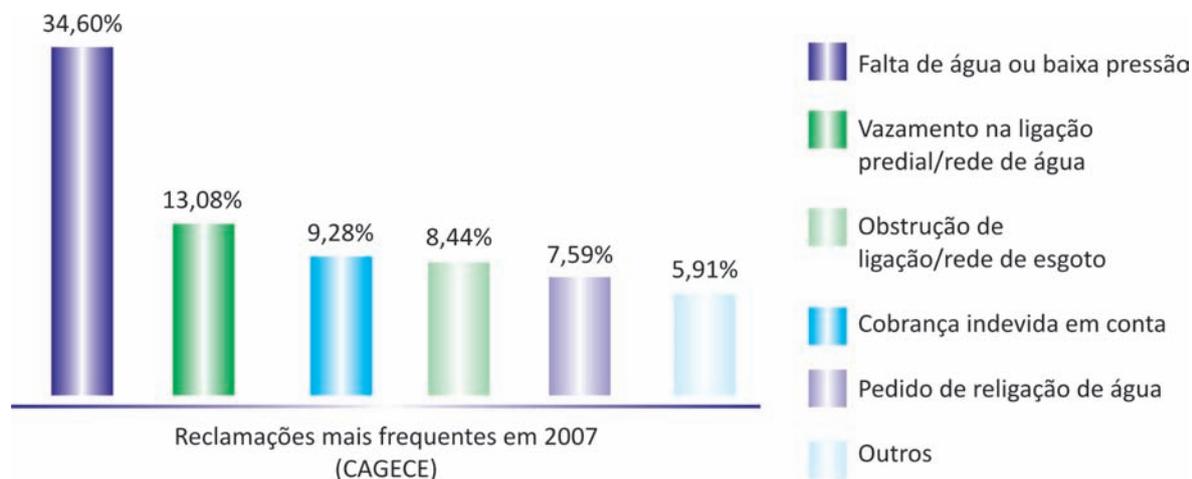
**Gráfico 27 - Evolução anual de atendimento de ouvidoria no saneamento básico, período de 2001 a 2007**



Fonte: Ouvidoria da ARCE

Do total de contatos realizados, 212 foram reclamações/denúncias. O Gráfico 28 mostra os tipos de reclamações mais frequentes (teleatendimento, balcão, fax e internet) por tipo de ocorrência em 2007.

**Gráfico 28 - Reclamações mais frequentes por tipo de ocorrência em 2007**

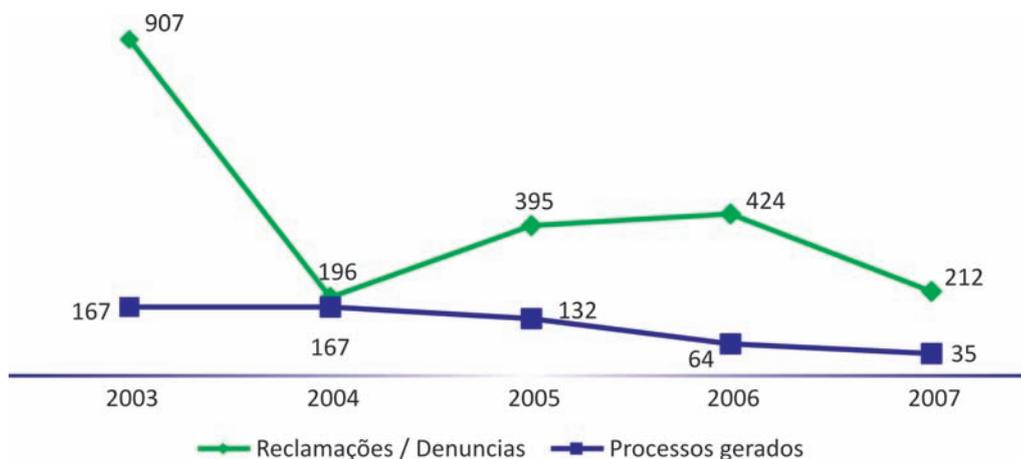


Fonte: Ouvidoria da ARCE

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 29 mostra a evolução comparativa entre a quantidade de reclamações/denúncias recebidas e de processos gerados na Ouvidoria da ARCE nos últimos cinco anos.

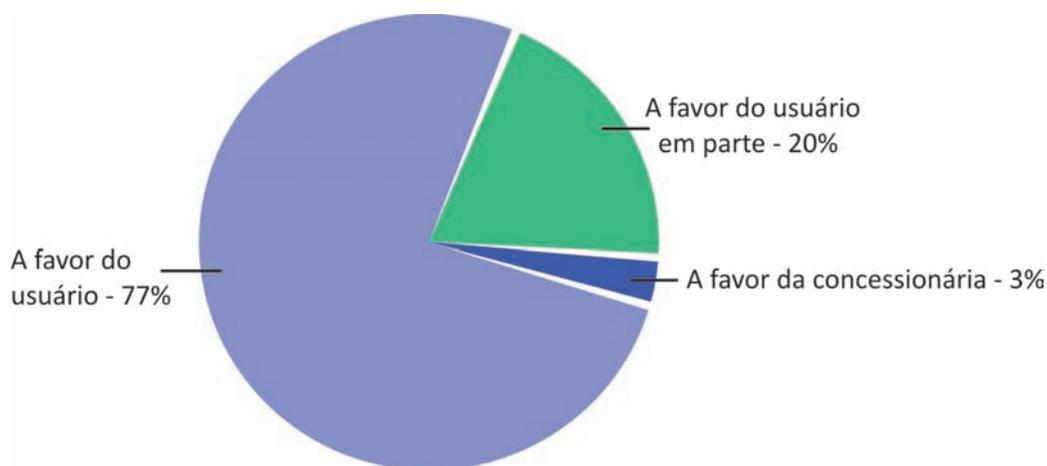
**Gráfico 29 - Evolução comparativa de processos gerados em função da quantidade de Reclamações/Denúncias recebidas na Ouvidoria da ARCE nos últimos 5 anos**



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 30, demonstra-se a quantidade de processos encerrados e as soluções dadas, com suas respectivas quantidades, aos processos julgados.

**Gráfico 30 - Soluções para os processos julgados em 2007**



Fonte: Ouvidoria da ARCE

## 5. Pontos Críticos Relativos à Prestação dos Serviços

De maneira geral, os pontos críticos relativos à prestação dos serviços de água e esgoto pela CAGECE têm 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.

## 6. 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 Estado do Ceará 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.

## 7. 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 conseqüente avanço na qualidade da prestação dos serviços em todas as áreas da CAGECE, serão possíveis 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 concretas 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 Municipal, contribuam para uma regulação independente e autônoma, e, notadamente, universalização dos serviços de água e esgoto no Estado do Ceará.



# Gás Natural Canalizado

RELATÓRIO ANUAL 2007

# 1. Entendendo o Setor

O gás natural é uma mistura de hidrocarbonetos leves, que, à temperatura ambiente e pressão atmosférica, permanece no estado gasoso, contendo predominantemente metano, etano, propano e outros componentes de maior peso molecular. Na natureza, o gás natural é encontrado em reservatórios naturais acumulado em rochas porosas no subsolo, freqüentemente acompanhado por petróleo, quando é chamado de gás associado. Já o gás chamado de não associado, é aquele que, no reservatório, esta livre ou em presença de quantidade muito pequena de petróleo.

O gás natural possui características físico-químicas que trazem vantagens ambientais e de segurança no seu uso, tais como: baixa presença de contaminantes, combustão mais limpa, rápida dispersão no ambiente no caso de vazamento, emprego em veículos automotivos diminuindo a poluição urbana, custo bastante competitivo com outras energias alternativas. Atualmente o uso do gás natural está bem difundido no mercado brasileiro, apresentando uma grande aplicação nos segmentos de geração de energia elétrica, comercial, residencial, automotivo e industrial.

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 Federal. 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.

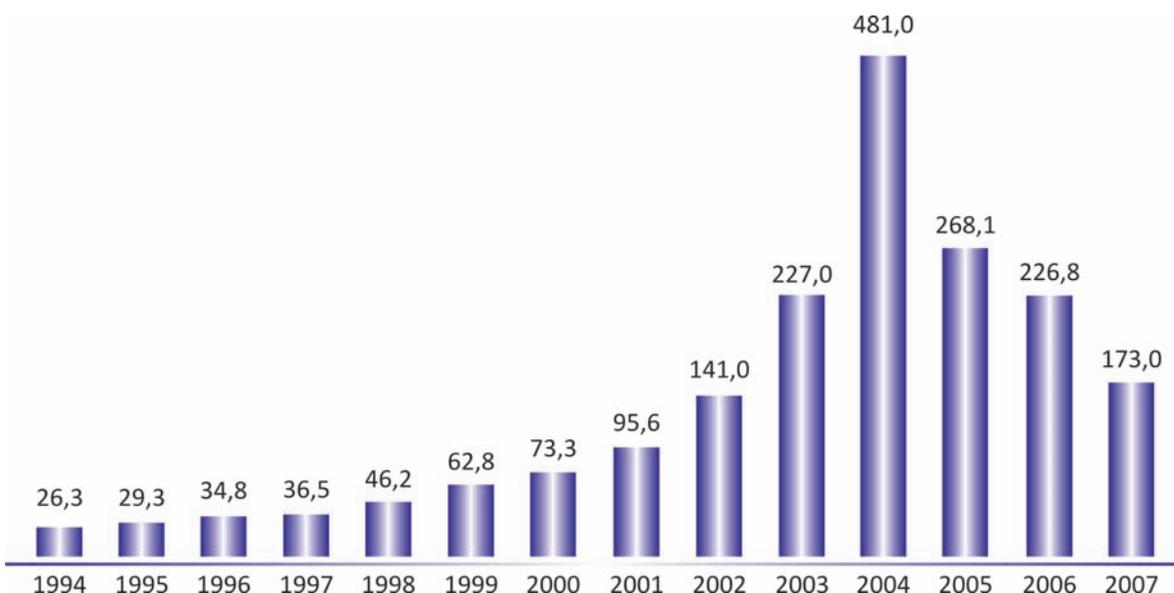


## 2. Mercado de Gás Canalizado no Ceará

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.

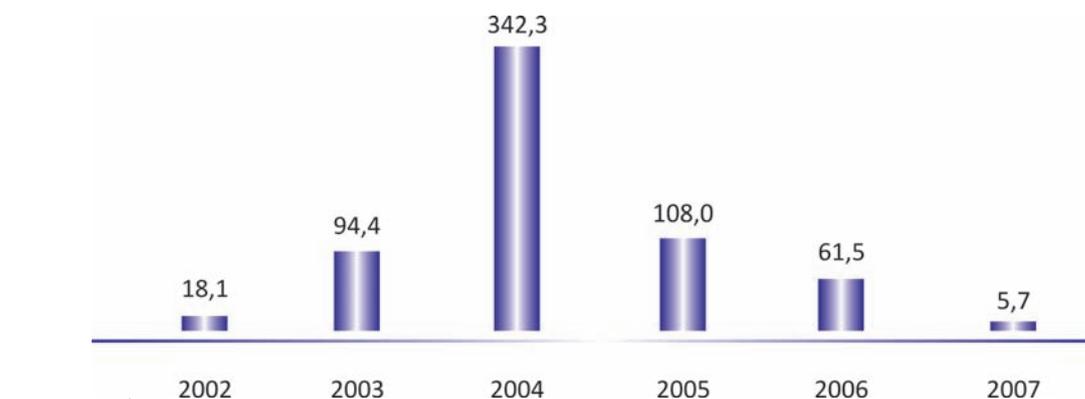
A Companhia de Gás do Ceará, sociedade de economia mista, instituída pela Lei nº 12.010/92, é a detentora do contrato de concessão para os serviços de distribuição de gás canalizado no Estado, sendo seu controle acionário dividido da seguinte forma: 51% do Estado do Ceará, 24,5% do Grupo Vicunha e 24,5% 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 01, 02, 03, 04 e 05, a seguir, mostram dados do consumo de gás no Ceará.

**Gráfico 01 - Volume total anual de GN distribuído em milhões de m<sup>3</sup>**



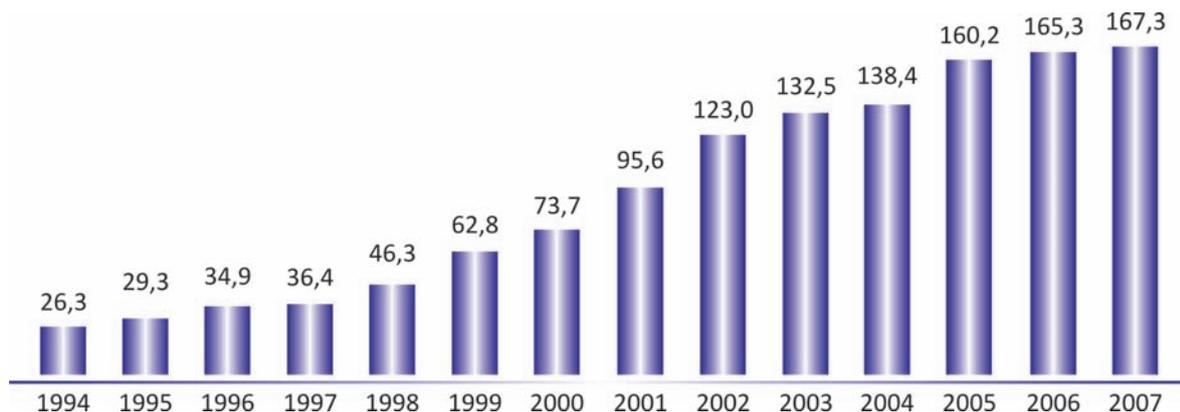
Fonte: CEGÁS

**Gráfico 02 - Volume total anual de GN distribuído em milhões de m<sup>3</sup> - segmento térmico**



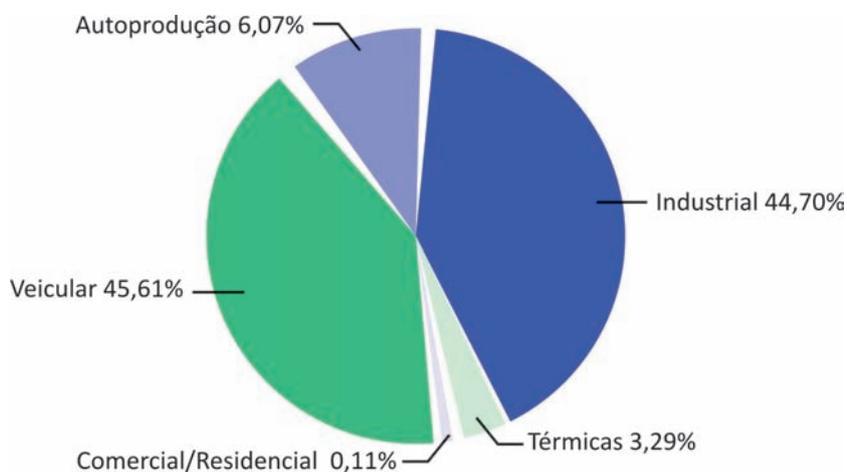
Fonte: CEGÁS

**Gráfico 03 - Volume total anual de GN distribuído em milhões de m<sup>3</sup> - segmento não térmico**



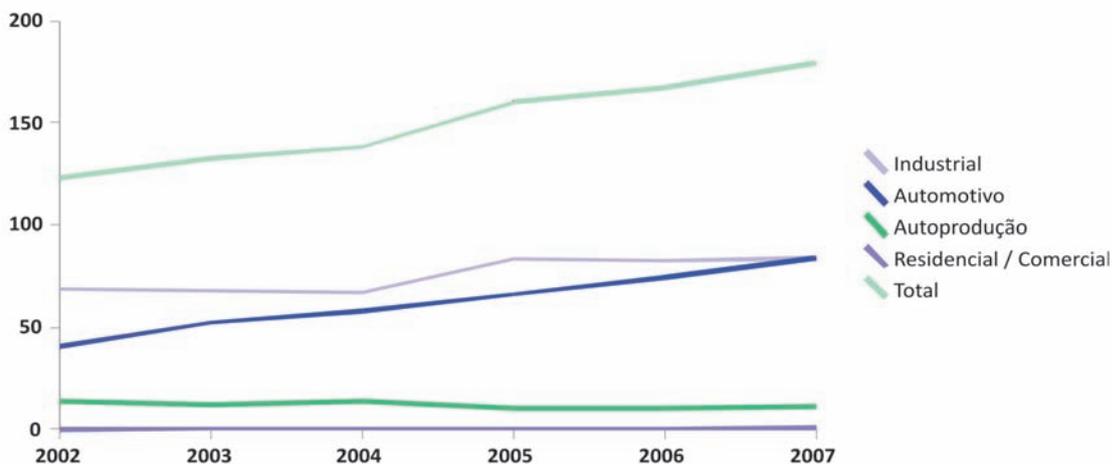
Fonte: CEGÁS

**Gráfico 04 - Consumo por segmento de mercado no Ceará**



Fonte: CEGÁS

**Gráfico 05 - Crescimento do consumo de GN por segmento**



Fonte: CEGÁS

## 3. Atividades de Regulação da ARCE no Setor de Gás Canalizado em 2007

As atividades de fiscalização realizadas pela CEE – Coordenadoria de Energia da ARCE na área de gás natural teve 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, começando a criar um importante banco de dados nesta área.

Durante ainda o ano de 2007, a Coordenadoria fez visita e manteve contato com outras Agências Reguladoras Estaduais, tais como ARSAL e ARSESP (antiga CSPE), com o objetivo de troca de experiências na área de gás canalizado.

As atividades para o ano de 2007 consistiram em:

3.1. Planejar, Programar e Fiscalizar a Qualidade da Distribuição e do Atendimento Comercial prestado pela Concessionária de Gás Canalizado do Estado do Ceará;

3.2. Conhecer a realidade da Concessionária, colhendo informações quanto a tecnologia aplicada e a qualidade dos serviços prestados.

3.3. Estimular a Concessionária a cumprir o contrato de concessão e os procedimentos previstos nos instrumentos normativos.

3.4. Planejar, Programar e Emitir os Relatórios de Fiscalização e respectivos Termos de Notificação.

3.5. Acompanhar o procedimento de implantação dos requisitos e procedimentos obrigatórios exigidos pelas Resoluções ARCE nº 59 e nº 60;

3.6. Verificar a adequação e adaptação dos procedimentos implantados;

3.7. Acompanhar os indicadores de segurança, de qualidade e do comercial;

3.8. Acompanhar a elaboração dos manuais de operação e manutenção do sistema de distribuição da Concessionária;

3.9. Acompanhar e contribuir para o desenvolvimento do contrato de adesão e da resolução de imposição de penalidades;

3.10. Acompanhar a implantação do Plano de Continuidade da Concessionária.

## 4. Parcerias

Em 2007, foi assinado contrato com a Associação Técnico-Científico Engenheiro Paulo de Frontin – ASTEF, a qual, através do Laboratório de Combustíveis Líquidos (LCL) da UFC efetuará medições e análise 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.

O calendário de medições para 2008 foi estabelecido em reunião em que estiveram presentes a CEGÁS, a ASTEF e a ARCE e os locais de coleta serão os city-gates LUBNOR e MARACANAÚ.

## 5. Normatização do Setor de Gás Canalizado no Estado do Ceará



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

**Quadro 1 - Resoluções da ARCE**

RESOLUÇÃO	DATA	EMENTA
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

Fonte: ARCE

## 6. Os Indicadores

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 apenas começaram a ser enviados a partir do mês de junho pela CEGÁS.

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 - Frequência 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

Quadro 2

CONTROLE DE PRESSÃO NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS									
2007									
Mês	ESTAÇÕES DE CONTROLE DE PRESSÃO (kgf/cm <sup>2</sup> )			ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA (kgf/cm <sup>2</sup> )					
	Bauxita	Maracanaú	Mister Hull	Aracati (Posto Doth)	Horizonte (Têxtil Andina)	Maracanaú (Posto Ceasa)	Lubnor (Margarina)	Pecém (Lançador)	Caucaia (Aço Laminado)
AGO	3,3	4,0	4,5	15,0	9,2	8,4	7,3	16,3	16,5
SET	3,0	4,1	4,5	15,5	9,3	8,8	7,5	16,2	15,5
OUT	3,2	4,0	4,5	16,0	9,8	9,2	8,1	16,0	15,8
NOV	3,0	4,0	4,5	15,0	9,2	8,5	6,8	17,0	15,5
DEZ	3,0	4,0	4,5	14,0	9,7	9,2	8,0	17,5	15,0

Fonte: CEGÁS

Quadro 3

FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - FME					
2007					
Mês	nº Clientes	Vazamentos		Falta de Gás	
		nº atendimentos	FME	nº atendimentos	FME
jun/07	210	23	0,110	3	0,014
jul/07	216	12	0,056	4	0,019
ago/07	218	13	0,060	6	0,028
set/07	218	3	0,014	4	0,018
out/07	219	10	0,046	3	0,014
nov/07	224	7	0,031	4	0,018
dez/07	229	9	0,039	4	0,017

Fonte: CEGÁS

PADRÃO:

0,15

Quadro 4

TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE				
2007				
MÊS	TAE Vazamento (min)	Padrão (min)	TAE Falta de Gás (min)	Padrão (min)
jun/07	84,83	120	68,33	240
jul/07	60,58	120	62,50	240
ago/07	67,46	120	31,25	240
set/07	60,00	120	61,25	240
out/07	47,50	120	113,33	240
nov/07	40,00	120	107,50	240
dez/07	48,44	120	115,00	240

Fonte: CEGÁS

Quadro 5

TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE REDE - TMCE					
2007					
Ramal/Cliente	Data		Nº Total de Dias Úteis	Extensão do Ramal	TMCE
	Início	Término			
JANGADA BRISTOL	01/05/07	09/08/07	58	34	1,71
TANTRA MOTEL	14/08/07	24/08/07	55	30	1,83
DRAGÃO DO MAR	09/04/07	18/09/07	73	900	0,08
TURMA DA MALHA	21/09/07	27/09/07	5	13	0,38
BISCOITO PÉROLA	01/07/07	11/10/07	59	69	0,86
POSTO DIAS E VIANA	30/06/07	10/10/07	60	53	1,13
ED. FIRENZE	27/08/07	27/10/07	41	8	5,13
SHOPPING CENTRAL	14/09/07	10/12/07	58	24	2,42
NORDESTE PARTICIPAÇÕES	07/12/07	20/12/07	9	4	2,25
IRACEMA CAJÚ	03/09/07	12/12/07	60	87	0,69
<b>TOTAL</b>			<b>478</b>	<b>1222</b>	<b>0,39</b>

Fonte: CEGÁS

TMCE padrão: 60 dias (para extensões até 300m) e 75 dias (para extensões de 301 a 1000m)

Quadro 6

TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL - TER			
2007			
Ramal/Cliente	Nº de Dias Úteis p/ Execução do Ramal	Nº de Ramais	TER Apurado
JANGADA BRISTOL	3	1	3,00
TANTRA MOTEL	1	1	1,00
DRAGÃO DO MAR	2	1	2,00
TURMA DA MALHA	1	1	1,00
BISCOITO PÉROLA	1	1	1,00
POSTO DIAS E VIANA	1	1	1,00
ED. FIRENZE	2	1	2,00
SHOPPING CENTRAL	1	1	1,00
NORDESTE PARTICIPAÇÕES	1	1	1,00
IRACEMA CAJÚ	1	1	1,00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>1,40</b>

Fonte: CEGÁS

TER padrão: 3 dias úteis

Quadro 7

TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS - TMEO					
2007					
Mês	Cliente	Data da solicitação	Data da entrega	Tempo (dias úteis)	Padrão (dias úteis)
set/07	Assahi Motel	1/9/2007	4/9/2007	3	5
	Panif Qualipan	3/9/2007	5/9/2007	2	
	Cond. Saint Martin	13/9/2007	18/9/2007	5	
	Cond. Porto Freire	14/9/2007	17/9/2007	3	
	Ind. Sand Beach	21/9/2007	24/9/2007	3	
	Master Alimentos	25/9/2007	27/9/2007	2	
out/07	Rest. Nova Casa	26/10/2007	31/10/2007	3	5
	Cond. Barravento	24/10/2007	26/10/2007	2	
	Asfalto Nordeste	4/10/2007	5/10/2007	1	
	Guaraná Wilson	18/10/2007	19/10/2007	1	
	Sabor Caseiro-montese	26/10/2007	29/10/2007	1	
	Sabor Caseiro-aldeota	26/10/2007	29/10/2007	1	
	Sabor Caseiro-centro	26/10/2007	30/10/2007	2	
	Sabor Caseiro-meireles	26/10/2007	30/10/2007	2	
nov/07	PW Eletrotec	1/11/2007	2/11/2007	1	5
	Supermercado CH2M	12/11/2007	13/11/2007	1	
	Alnor	23/11/2007	28/11/2007	3	
	Hospital de Messejana	26/11/2007	29/11/2007	3	
dez/07	Shop dos Fabricantes I	4/12/2007	5/12/2007	1	5
	Shop dos Fabricantes II	4/12/2007	5/12/2007	1	
	Golden Star Residence	26/12/2007	27/12/2007	1	

Fonte: CEGÁS

Quadro 8

ÍNDICES DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ			
2007			
Mês	Nº vazamentos	Quant. (Km) de rede	IVAZ** (nº vaz/km rede)
jun/07	27	206,12	0,13
jul/07	12	206,12	0,06
ago/07	13	206,12	0,06
set/07	3	245,11	0,01
out/07	10	245,11	0,04
nov/07	7	250,52	0,03
dez/07	9	250,52	0,04
<b>MÉDIA ANUAL</b>			<b>0,05</b>

Fonte: CEGÁS

\*Padrão estabelecido nas normas gerais do fornecimento em nº de vazamentos por km de rede por ano = 0,15

Quadro 9

VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS (DETALHAMENTO)				
2007				
Mês	Nº total de vazamentos	Nº de vazamentos	Classe de Pressão (BP, MP e AP)	Comprimento Total Tubulação (km)
jun/07	27		BP	
		3	MP	35,121
		24	AP	171,000
jul/07	12		BP	
		3	MP	35,121
		9	AP	171,000
ago/07	13		BP	
		2	MP	35,121
		11	AP	171,000
set/07	3		BP	
		2	MP	35,167
		1	AP	209,947
out/07	10		BP	
		3	MP	35,167
		7	AP	209,947
nov/07	7		BP	
		1	MP	36,848
		6	AP	213,676
dez/07	9		BP	
		2	MP	36,848
		7	AP	213,676

Fonte: CEGÁS

### 6.1. Avaliação dos Indicadores Fornecidos pela Concessionária

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.



## 7. 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 há algum tempo); a imprevisibilidade no fornecimento de gás no Brasil (causando uma falta de metas de investimentos por parte da concessionária) e ausência de concorrência na comercialização do gás canalizado.

## 8. 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.

## 9. 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.





# Transportes

RELATÓRIO ANUAL 2007

# 1. Contexto

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 denominado 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 detêm permissão 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 cinco 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.



## 2. Divisão de Atribuições entre as Instituições que Atuam no Setor

As competências abaixo vigoraram até a publicação da Lei 14.024, de 17 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 transportes. Abaixo, as competências de cada instituição.

**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;

**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/DERT/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.



### 3. 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:

**Quadro 1 – Composição do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros**

SERVIÇOS	LINHAS		OPERADORES	
	INTERURBANAS	METROPOLITANAS	EMPRESAS	COOPERATIVAS
Regular	205	75	47	
Regular Complementar	19	12		5

Fonte: ARCE



### 4. Atividades da ARCE no STRIP-CE

As atividades realizadas pela ARCE no âmbito do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará - 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 no Serviço Regular Interurbano e Metropolitano nos principais pólos concentradores de viagens: Região Metropolitana de Fortaleza e CRAJUBAR (Região formada pelos municípios de Crato, Juazeiro e Barbalha);
  - Elaboração de Resoluções;
  - Análise de Processos na área de Transportes.



## 5. Convênio nº 01/SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE - 2002

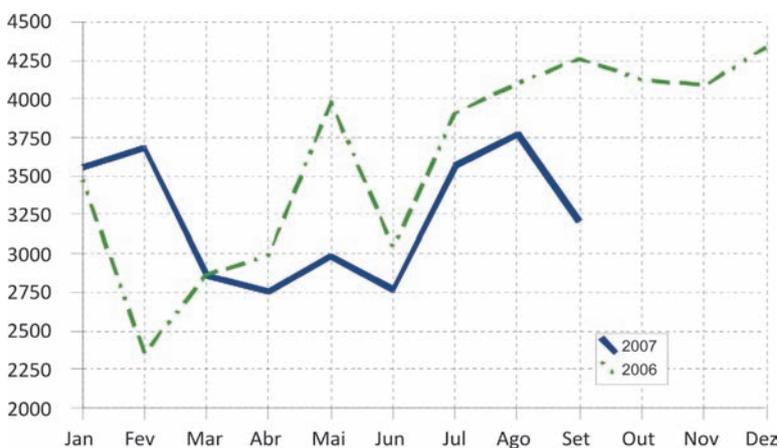
A Cláusula Segunda do Convênio nº 01/SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE estabelece que seu objeto é a distribuição de atribuições na área do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará, inclusive mediante delegação de direitos e obrigações do DERT para a ARCE, SEINFRA e DETRAN.

### 5.1. Acompanhamento das Atividades do DERT em 2007, no Âmbito do Convênio n.º 01/SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE

No âmbito do plano de trabalho estabelecido no Convênio, a ARCE acompanhou as atividades do DERT 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 (Gráfico 1);

**Gráfico 1 - Quantidade de inspeções realizadas 2007**



Fonte: ARCE



**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). Essas ações compreendem os registros do horário real de partida e do número de passageiros, bem como a inspeção de itens de segurança e conservação dos veículos, além de outros aspectos relacionados ao cumprimento do regulamento;

**Atividade 4:** Ações de fiscalização semelhantes às realizadas nas atividades 2 e 3, porém executadas nos Terminais Rodoviários dos Municípios localizados fora da Região Metropolitana de Fortaleza;

**Quadro 2 - 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>

Fonte: ARCE

**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 3 - 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(Icaraí) – Caucaia	0	0	0	19	22	14	24	6	0	85
BR 222 – Conjuntos (N.Metrop/Arat/Poti/Tab) – Caucaia	0	0	0	7	9	4	12	6	10	48
CE 085 – CE 090 (Caucaia) / 4 Bocas	11	13	22	1	3	0	4	29	4	87
BR 116 – Messejana / Pacajus	0	0	0	5	7	4	8	0	0	24
CE 025 – Beach Park/ Prainha – Aquiraz	0	0	0	0	3	2	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>82</b>	<b>70</b>	<b>152</b>	<b>179</b>	<b>135</b>	<b>181</b>	<b>131</b>	<b>112</b>	<b>1.109</b>

Fonte: ARCE



**Gráfico 2 - Quantidade de ações - atividade 5: DERT - Convênio**



Fonte: ARCE

**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 4 - 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	210
BR 116 – Km 25 ao 69 – Itaitinga	0	0	5	0	0	0	1	8	14	28
CE 040 – Km 31 Catú – Aquiraz	25	21	27	17	19	15	0	3	5	132
CE 060 – Volante – Fortaleza / Pacatuba	25	21	29	18	17	14	6	8	13	151
CE 060/ 292 – Juazeiro/Crato/Barbalha	25	22	21	17	20	13	0	0	0	118
CE 138 - Cristais	25	25	27	15	20	10	1	0	2	125
CE 065 – Pau Serrado – Maranguape	25	21	22	24	24	22	0	0	5	143
CE 341 – Faz. Mastruz com Leite – Pentecoste	0	0	0	18	16	12	1	2	0	49
CE 354 - Itapipoca	16	13	18	17	14	11	10	4	5	108
Corredores de Fortaleza	19	14	17	0	0	0	0	0	0	50
BR 222 – Sobral/ Tianguá	0	0	0	16	17	9	0	0	0	42
CE 085 – Girador – Paracuru	10	12	3	8	7	10	0	0	0	50
CE 090 – Cumbuco – Caucaia	5	1	4	6	8	2	0	0	0	26
CE 371 – Palhano/Russas	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4
CE 060 – Km 031 – Guaiuba	0	0	0	5	2	7	0	0	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>171</b>	<b>204</b>	<b>186</b>	<b>187</b>	<b>149</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>64</b>	<b>1.250</b>

Fonte: ARCE

Gráfico 3 - Quantidade de ações - atividade 6: DERT - Convênio



Fonte: ARCE

Quadro 5 - Quantidade de apreensões de veículos por local - atividade 6: DERT - Convênio

LOCAIS / MUNICÍPIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL
Corredores de Fortaleza	28	26	5	0	0	0	0	0	0	59
CE 040 – Km 31 Catú – Aquiraz	5	12	5	9	0	0	0	3	5	39
BR 222 – Km 04 (Previcon) – Caucaia / Croatá	0	0	5	4	0	2	0	2	9	22
BR 116 – Km 25 ao 69 – Itaitinga	0	0	0	0	0	0	1	8	14	23
CE 060 – Volante – Fortaleza / Pacatuba	9	4	7	6	6	6	6	8	13	65
BR 222 – Sobral/ Tianguá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CE 354 – Itapipoca	1	1	4	2	0	0	10	4	5	27
CE 060/ 292 – Juazeiro/Crato/Barbalha	7	0	3	0	0	0	0	0	0	10
CE 065 – Pau Serrado – Maranguape	0	0	1	0	0	2	0	0	5	8
CE 138 - Cristais	0	1	10	12	0	3	1	0	2	29
CE 341 – Faz. Mastruz com Leite – Pentecoste	3	5	5	10	2	6	1	2	0	34
CE 371 – Palhano/Russas	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
<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>

Fonte: ARCE

## 6. Fiscalização Indireta

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 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. Vale ressaltar que a segunda ação de fiscalização encontrava-se em andamento ao final do exercício de 2007, devendo ser finalizada em 2008. A seguir descrevemos resumidamente os principais aspectos dessas ações.

### 6.1. Primeira Ação de Fiscalização: Sistema Rodoviário Intermunicipal de Passageiros em Localidades da RMF

Quadro 6 - Dados sobre a ação de fiscalização

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, Casca 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

Fonte: ARCE

Esta ação de fiscalização foi motivada pela identificação de um aumento no número de processos sobre reclamações relacionadas à 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 no quadro a seguir.



Quadro 7 – Processos relacionados à operação de transportadores clandestinos

ANO	Nº DE PROCESSOS ABERTOS
2004	7
2005	2
2006	4
2007	21

Fonte: ARCE

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.

## 6.2. Segunda Ação de Fiscalização: Serviço Regular Interurbano: Linhas Regionais na Região do CRAJUBAR



### 6.2.1. 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.

### 6.2.2. 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). Nesses três municípios concentra-se 45,6% da população de toda a região. A proximidade geográfica, o maior grau de desenvolvimento desses 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 dispondos desse 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.

### 6.2.3. Descrição do Sistema Existente

O serviço regular interurbano de transporte intermunicipal de passageiros na região do CRA-JUBAR 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.

**Quadro 8 - Quantidade de linhas e frequência de viagens**

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
Transceará – Transporte e Turismo Ltda.	0	10	226
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>3.517</b>

Fonte: ARCE

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

**Quadro 9 - Frota cadastrada**

EMPRESA	Nº ÔNIBUS	Nº MICROÔNIBUS
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

Fonte: ARCE

#### 6.2.4. 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 frequentadores 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.

#### 6.2.5. 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).



## 7. 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 comercial dos veículos de aluguel, destinados ao transporte individual ou coletivo de passageiros de linhas regulares do STRIP-CE;

- Resolução nº 81: Procedimentos 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.

## 8. 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 regulatório no âmbito dos serviços públicos, nos termos legais;

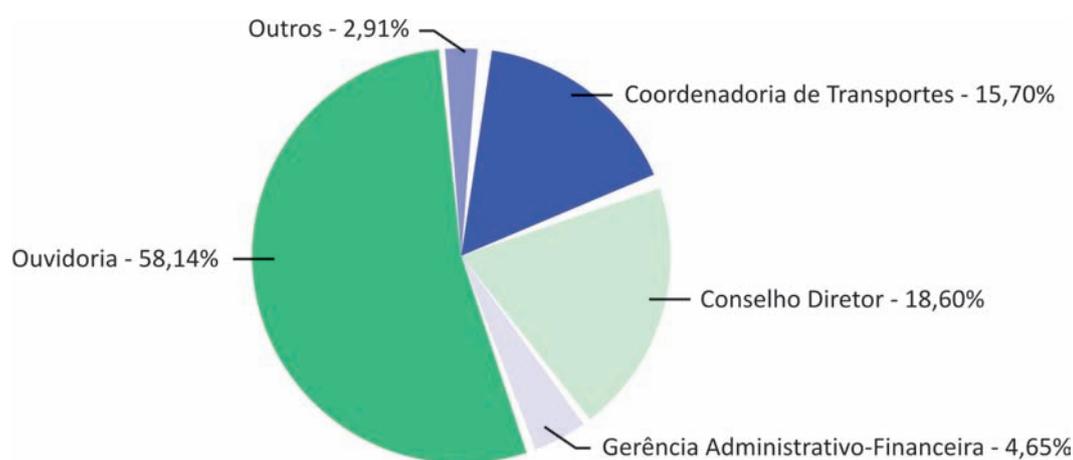
III – prevenir a ocorrência de novas divergências;

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 gráfico a seguir mostra o número de processos recebidos na Coordenadoria de Transportes (CTR) em 2007.

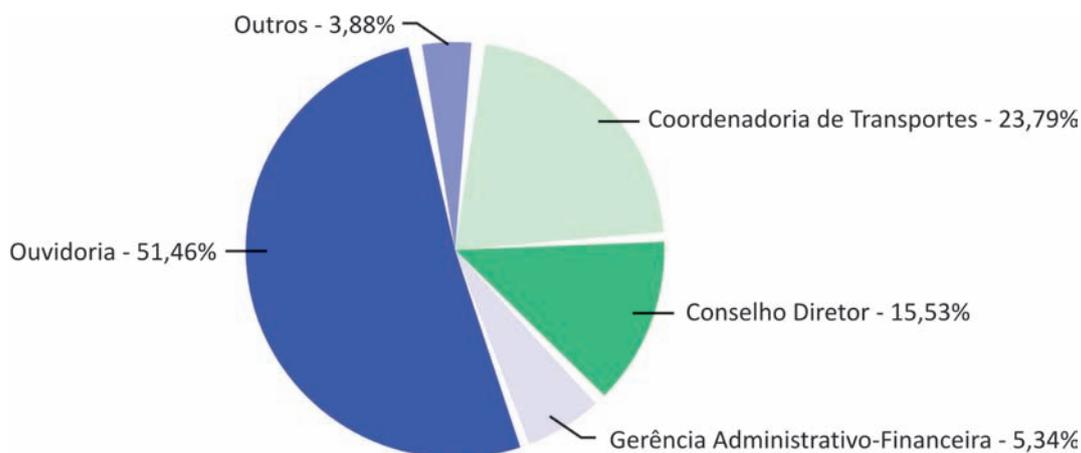
**Gráfico 4**



Fonte: ARCE

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

Gráfico 5



Fonte: ARCE

## 9. 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.

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:

## 10. Diagnóstico da Situação Atual

### 10.1. 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, por um lado têm colocado à prova o equilíbrio do sistema. Por outro lado, revelado a sua inadequação. 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 da nova gestão 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 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 também 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.

A seguir, 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**

PONTOS CRÍTICOS / PRINCIPAIS PROBLEMAS / DEFICIÊNCIAS RECORRENTES	PROGRESSOS ALCANÇADOS EM 2007	SUGESTÕES DE MELHORIA PARA 2008
<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>

PONTOS CRÍTICOS / PRINCIPAIS PROBLEMAS / DEFICIÊNCIAS RECORRENTES	PROGRESSOS ALCANÇADOS EM 2007	SUGESTÕES DE MELHORIA PARA 2008
Assimetria de informações entre os operadores, órgão gestor e agência reguladora, dificultando a atuação no setor. Dificuldade dos operadores em implantar e atender, nos prazos determinados, as disposições estabelecidas nas resoluções da ARCE.	Publicação das Resoluções nº 78,79 e 80, e elaboração da Resolução nº 87.	Desenvolver um Sistema de Informações para o setor de transportes.
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.

**ARCE**

AGÊNCIA REGULADORA DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ



# Relacionamento com a Sociedade

RELATÓRIO ANUAL 2007

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ

# 1. Aproximando a Sociedade da Regulação

A eficácia operacional de uma agência reguladora tem forte relação com a efetiva participação da sociedade no controle dos serviços públicos regulados. Nesse sentido, o atendimento ao interesse público e a qualidade da prestação de serviços essenciais dependem de ações orientadas a um permanente diálogo com a sociedade.

Por meio de campanhas educativas, publicações técnicas, audiências públicas e atividades de ouvidoria, a ARCE proporciona as informações fundamentais sobre os serviços públicos regulados, fortalecendo e estimulando a participação dos usuários na melhoria desses serviços.



## 2. Informação aos Usuários

A ARCE realiza campanhas educativas divulgando publicações sobre diversos temas relacionados aos serviços públicos que regula. Dentre os assuntos estão direitos e deveres do consumidor, informações técnicas, uso responsável dos serviços públicos e relatórios sobre as atividades da Agência.

Através de uma abordagem acessível, todas as camadas da sociedade são beneficiadas com as informações prestadas, colaborando para um conhecimento cada vez mais claro sobre a regulação e os serviços regulados.

A ilustração a seguir demonstra algumas publicações elaboradas pela Agência e distribuídas no ano de 2007.



## 3. Audiências e Consultas Públicas

São meios de realizar consultas à sociedade, obtendo-se subsídios e informações que podem ser utilizados na elaboração ou aprimoramento dos regulamentos da ARCE, com impacto sobre direitos dos consumidores e dos agentes setoriais. É uma importante ação para ampliar a transparência dos processos decisórios da Agência, estimulando a participação dos consumidores e contribuindo para o controle social dos serviços prestados.

As audiências públicas podem ser realizadas nas modalidades “Intercâmbio Documental” e “Presencial”. Na modalidade intercâmbio documental, a audiência pública é realizada via Internet. No sítio da ARCE ([www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br)), as informações técnicas submetidas à consulta são disponibilizadas por um determinado período, de modo que os interessados em participar enviem suas considerações para um endereço eletrônico previamente divulgado.

Na modalidade presencial, há a necessidade de uma sessão solene realizada em local específico. Os interessados podem participar inscrevendo-se, como espectadores ou apresentando sua contribuição durante o espaço que é aberto a manifestação das pessoas.

Foram as seguintes as audiências e consultas públicas realizadas pela Arce em 2007.

Nº	MODALIDADE	SETOR	OBJETO	MÊS DE VIGÊNCIA
01/2007	Intercâmbio Documental	Econômico-Tarifária	Obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do parecer opinativo a ser expedido pela ARCE sobre a Revisão Tarifária da Concessionária de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, CAGECE, no Município de Juazeiro do Norte.	Março
02/2007	Intercâmbio Documental	Econômico-Tarifária	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica que fundamentará a decisão da ARCE sobre a revisão da Margem Bruta da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS.	Abril

Nº	MODALIDADE	SETOR	OBJETO	MÊS DE VIGÊNCIA
03/2007	Intercâmbio Documental	Econômico-Tarifária	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica que fundamentará a decisão da ARCE sobre a revisão extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS.	Junho
04/2007	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre a aprovação do modelo de Contrato de Prestação de Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado, na forma de Contrato de Adesão, para usuários do serviço público de distribuição de gás canalizado, atendidos em volumes mensais inferiores a 5.000 m3 .	Setembro/Outubro
05/2007	Intercâmbio Documental	Econômico-Tarifária	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica que fundamentará a decisão da ARCE sobre a revisão extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS.	Setembro
06/2007	Intercâmbio Documental	Econômico-Tarifária	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica que fundamentará a decisão da ARCE sobre a revisão extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS	Dezembro
01/2007	Presencial	Energia Elétrica	Ouvir a sociedade e colher subsídios e informações no que se refere à qualidade dos serviços prestados à população pela Companhia Energética do Ceará – Coelce, nas áreas de comercialização e distribuição de energia elétrica, visando orientar o escopo do processo de fiscalização a ser efetuado pela Aneel/Arce, com base no Contrato de Concessão e na legislação vigente.	Outubro

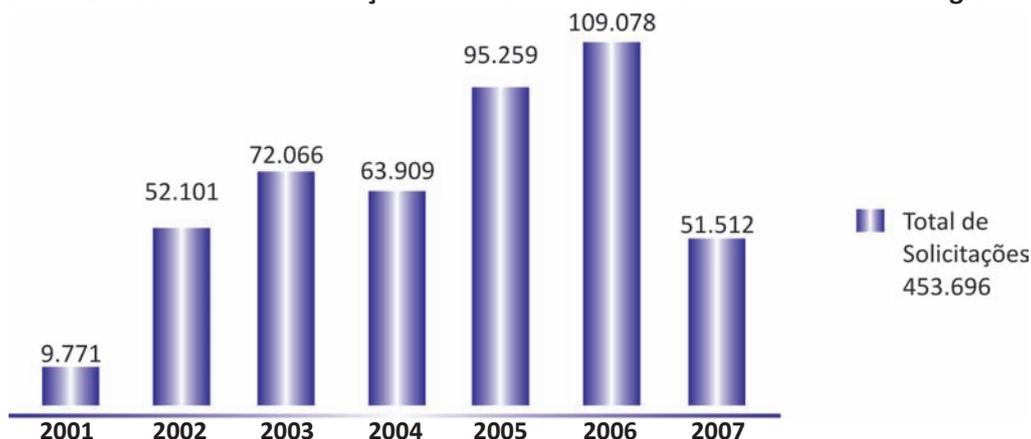
## 4. Ouvidoria

A Ouvidoria da ARCE é o principal meio para promover a interação entre a Agência e os usuários dos serviços públicos. A Ouvidoria recebe e processa as solicitações dos consumidores e dos agentes setoriais, com objetivo de propor alternativas de superação e solução de suas controvérsias, da forma mais rápida e harmoniosa possível, respeitada a legislação vigente.

O atendimento pode ser feito pessoalmente na sede da ARCE ou através do telefone 0800.853838. Em função do problema relatado pelo reclamante, os técnicos da Ouvidoria podem agir de várias formas, que vão desde as sessões de conciliação até a instauração de processo administrativo, julgado pelo Conselho Diretor da Agência.

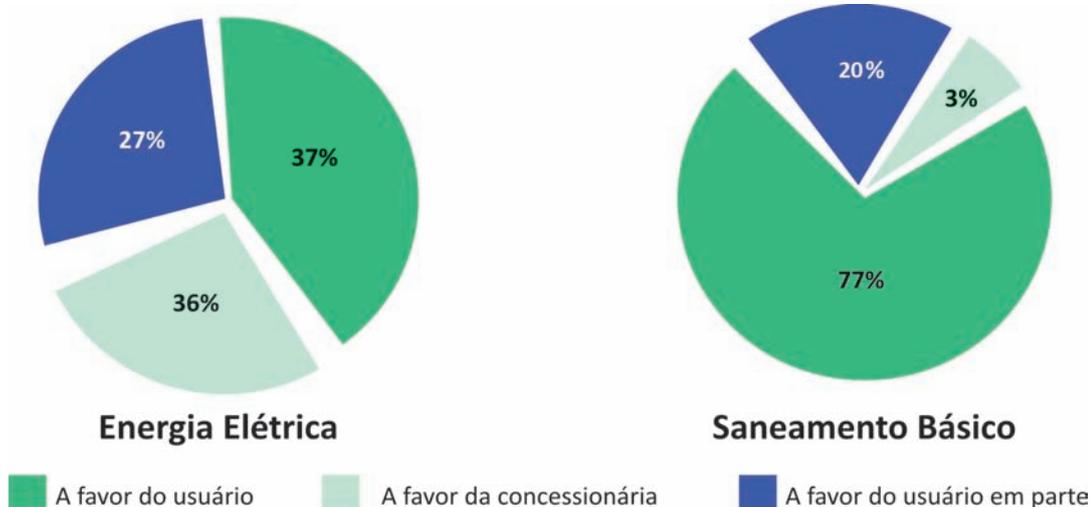
O gráfico seguinte mostra a evolução do número de solicitações dos usuários à Ouvidoria da Agência, no período de 2001 a 2007, considerando os setores de Energia Elétrica e Saneamento Básico.

Gráfico 01 - Número de solicitações de ouvidoria - saneamento básico e energia elétrica



Fonte: ARCE

Gráfico 02 - Decisões da ARCE



Fonte: ARCE

## 5. Eventos Técnicos e de Divulgação Institucional

Para a discussão de aspectos técnicos relacionados à regulação, à prestação dos serviços públicos, ou ainda à divulgação de suas atividades, a ARCE realizou, em 2007, os seguintes eventos:

- Regulação a Serviço da Cidadania - Ação apoiada por Convênio firmado entre a ARCE e a Universidade de Fortaleza para a divulgação das atividades de regulação, constituindo-se de um estande itinerante que se fez presente na Assembléia Legislativa do Estado do Ceará, no Fórum da Justiça Estadual, e na Universidade de Fortaleza. Cabe ressaltar a repercussão bastante positiva do evento no meio institucional e na população, justificada pelo valor da informação prestada e pela transparência alcançada com a iniciativa.



- I Semana de Conciliação da ARCE – No período de 05 a 10 de fevereiro de 2007, a Agência mobilizou-se para realizar um evento que teve como principal objetivo oferecer alternativas à solução de conflitos entre as partes envolvidas na prestação dos serviços de Energia Elétrica. Dessa forma, a ARCE criou mais uma oportunidade para a superação de controvérsias através da mediação. O evento foi considerado um sucesso devido ao grande número alcançado de conciliações.

- Prestação de Contas à sociedade (Apresentação do Relatório Anual da ARCE) – O evento foi realizado na Assembléia Legislativa do Estado do Ceará, com o objetivo de prestar contas à sociedade sobre as ações realizadas no ano de 2006, tendo por base o Relatório Anual de Atividades. Inicialmente, foi feita uma apresentação informativa aos convidados. Logo após, foi aberto o espaço para debates e esclarecimento de dúvidas sobre a Agência. Foi também distribuído aos deputados e convidados um kit com o material institucional da Agência, o que complementou a exposição sobre a ARCE.

- Reunião com a participação de representantes da Associação Brasileira de Ouvidores – Esse evento teve como objetivo apresentar o trabalho que vem sendo realizado pela ARCE, especialmente na área de mediação de conflitos. O público alvo era formado por ouvidores de diversas instituições públicas e privadas do Estado do Ceará. Dada a representatividade dos membros da ABO, esse evento tornou-se uma excelente oportunidade de divulgação, troca de experiências e fortalecimento institucional da ARCE.

- ARCE/DECON (PROCON) nos bairros – A ARCE foi convidada a participar, com o PROCON, de um projeto itinerante que percorre diversos bairros da cidade de Fortaleza, atendendo a reclamações e esclarecendo dúvidas dos usuários acerca dos serviços prestados por diversos agentes públicos, inclusive reguladores. Sendo a atividade de regulação ainda bastante desconhecida, principalmente com relação aos controles existentes para a prestação de um serviço público com qualidade, eventos como o ARCE/DECON nos bairros são meios interessantes para divulgação, informação e relacionamento com a sociedade em geral.

- II Semana de Conciliação da ARCE – Segunda edição da exitosa articulação da ARCE na solução dos conflitos entre consumidores e concessionária de energia elétrica. O evento ocorreu no período de 05 a 09 de novembro de 2007. A exemplo da primeira experiência, a II Semana de Conciliação também alcançou expressivos resultados.

- Consulta Pública sobre a qualidade dos serviços prestados pela COELCE – Em parceria com a ANEEL, e no esforço para ampliar a transparência de seus processos decisórios, a ARCE realizou uma consulta pública para ouvir os consumidores sobre a qualidade dos serviços prestados pela COELCE. O objetivo dessa consulta foi receber contribuições que orientassem as ações da fiscalização da ARCE, visando garantir o cumprimento das obrigações legais e contratuais pela empresa concessionária e assegurar a qualidade dos serviços prestados. O evento ocorreu em 03 de outubro de 2007, demandando ampla mobilização da sociedade, convidada a participar e a atuar na defesa de seus interesses.





# Gestão da Agência

RELATÓRIO ANUAL 2007

# 1. Gestão por Resultados

A Resolução ARCE nº 50, de 22 de abril de 2005, dispõe sobre o processo de planejamento da Agência. O processo está definido em dois níveis: Planejamento Estratégico e Planejamento Tático-Operacional.

O Planejamento Estratégico é o principal instrumento de macroplanejamento 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 macrodiretrizes 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.

## 1.1. Estratégia

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

## 1.2. 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.

## 1.3. 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.

## 1.4. 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.

## 2. Plano de Ação

O plano de Ação da ARCE para 2007 encontra-se descrito no documento Programa de Atividades e Plano de Metas 2007, ou 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
Energia Elétrica	Atividade	Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Eletricidade
Energia Elétrica	Atividade	Análise e Emissão de Pareceres e Decisões em Processos de Ouvidoria
Gás Canalizado	Atividade	Fiscalização da Concessionária de Distribuição de Gás Canalizado
Saneamento Básico	Atividade	Fiscalização dos Serviços de Água e Esgoto
Saneamento Básico	Atividade	Análise de Processos de Ouvidoria
Saneamento Básico	Projeto	Desenvolvimento do Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto (SIRAE)
Saneamento Básico	Projeto	Guia de Indicadores de Desempenho
Saneamento Básico	Projeto	Normatização do Controle e Redução de Perdas
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Atividade	Acompanhamento das Atividades Desempenhadas pelo DERT relativas ao Convênio 01/SEINFRA/DERT/DETRAN/ARCE-2002
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Atividade	Análise de Processos Administrativos na Área de Transportes
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Projeto	Normatização de Procedimentos Necessários à Regulação Técnica da Prestação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal do Ceará

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Projeto	Projeto de Fiscalização Indireta sobre o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	Projeto	Contratação e Acompanhamento para Elaboração de Estudo referente à Avaliação de Desempenho Operacional no STRIP-CE
Econômico-Tarifária	Atividade	Análise de Processos de Ouvidoria
Econômico-Tarifária	Atividade	Revisão Tarifária da CAGECE
Econômico-Tarifária	Atividade	Revisão Tarifária da CEGÁS
Econômico-Tarifária	Atividade	Análise das Informações Econômico-Financeiras da CEGÁS
Econômico-Tarifária	Atividade	Reajuste Tarifário (STRIP)
Econômico-Tarifária	Atividade	Análise das Informações Econômico-Financeiras da COELCE
Econômico-Tarifária	Atividade	Análise das Informações Financeiras do STRIP
Econômico-Tarifária	Projeto	Contabilidade Regulatória para o Setor de Saneamento
Econômico-Tarifária	Projeto	Desenvolvimento de Proposta de Política de Tarifas e Subsídios para o Setor
Econômico-Tarifária	Projeto	Implantação do Acompanhamento Econômico-Financeiro da CAGECE
Econômico-Tarifária	Projeto	Acompanhamento do Processo de Revisão Tarifária da COELCE Elaboração do Manual Descritivo do
Econômico-Tarifária	Projeto	Plano de Contas do Setor de Distribuição de Gás Natural
Ouvidoria	Atividade	Atendimento às Solicitações de Ouvidoria
Ouvidoria	Atividade	Realização de Mediações
Ouvidoria	Projeto	Apuração e Disponibilização de Dados Estatísticos da Ouvidoria
Administrativo-Financeira	Atividade	Elaboração e Execução Orçamentária e Financeira
Administrativo-Financeira	Atividade	Contabilidade
Administrativo-Financeira	Atividade	Recursos Humanos
Administrativo-Financeira	Atividade	Gestão da Tecnologia da Informação
Administrativo-Financeira	Atividade	Gestão do Almoxarifado e Patrimônio
Administrativo-Financeira	Atividade	Gestão de Convênios
Administrativo-Financeira	Atividade	Administração Geral
Administrativo-Financeira	Projeto	Elaboração do Plano Plurianual – 2008 a 2011

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO
Administrativo-Financeira	Projeto	Gestão da Dívida Ativa da ARCE
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Gestão de Relacionamentos
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Audiências Públicas 2007
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Assessoria de Imprensa
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Elaboração do Planejamento Tático-Operacional de 2008 (Programa de Atividades e Plano de Metas 2008)
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Elaboração do Relatório Anual da ARCE
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Publicidade Institucional
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Gestão do Convênio ANEEL/ARCE
Assessoria do Conselho Diretor	Atividade	Apoio às Atividades do Conselho Diretor
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	ARCE nos Bairros
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	Curso Novos Servidores da ARCE
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	ARCE na TV
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	Semana da Mediação
Assessoria do Conselho Diretor	Projeto	Reestruturação Organizacional

### 2.1. 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:

**Quadro 2**

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

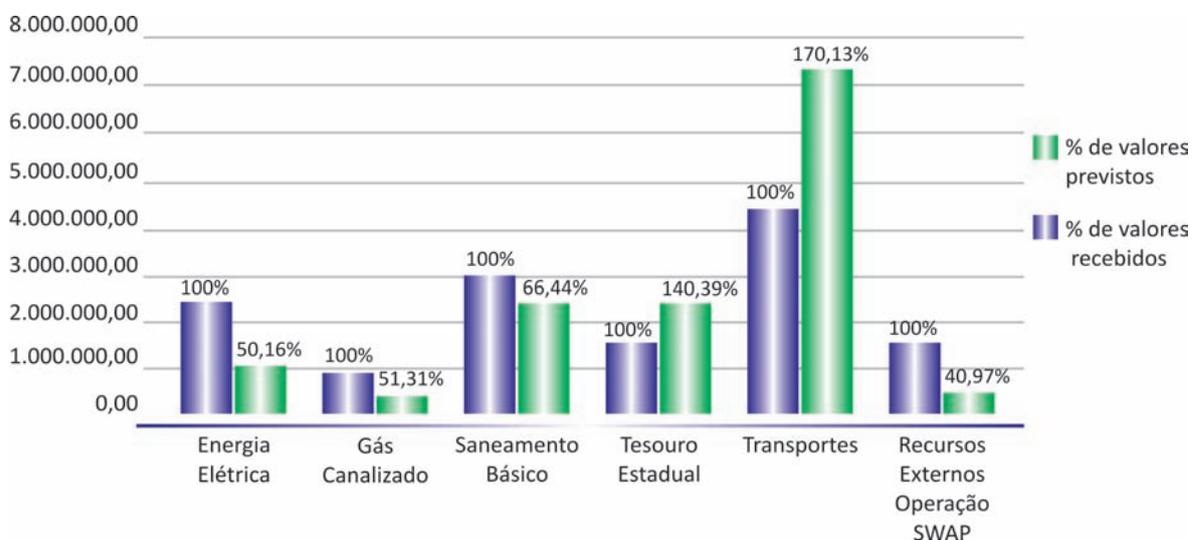
SETOR	VAGAS OCUPADAS EM 31/12/2007
<b>4. Procuradoria Jurídica</b>	<b>4</b>
Procurador Chefe	1
Procuradores	1
Analista de Regulação	2
<b>5. Coordenadoria Econômico-Tarifária</b>	<b>4</b>
Coordenador (Analista de Regulação – Economista)	1
Analista de Regulação – Economista	2
Analista de Regulação – Contador	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>8. Coordenadoria de Transportes</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>

## 3. Demonstrativos Financeiros

Em 2007, o orçamento da ARCE foi da ordem de R\$ 12.700.000,00 (doze milhões e setecentos mil reais), custeado por 5 fontes de recursos:

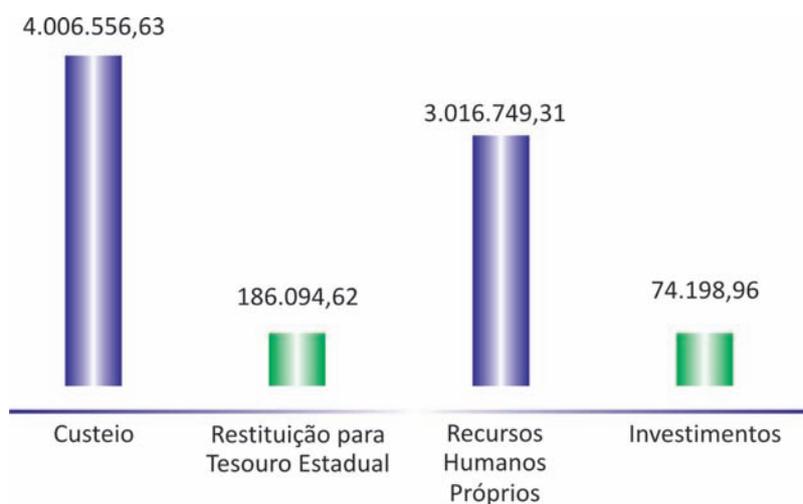
- Tesouro Estadual;
- Recursos Próprios, através da arrecadação proveniente do setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e do setor de gás canalizado. A primeira é decorrência da taxa de regulação, prevista no termo de permissão, e devida pelos permissionários do serviço regular (ônibus e micro-ônibus) e do serviço regular complementar (vans). A segunda é proveniente do repasse estabelecido no primeiro termo aditivo ao contrato de concessão do gás, entre o Estado do Ceará e a CEGÁS;

- Convênio ANEEL/ARCE;
  - Convênio CAGECE/SEINFRA/ARCE;
  - Operações de crédito externas, através da Operação SWAP.
- O gráfico abaixo demonstra os montantes previstos e arrecadados no ano.

**Gráfico 1**

### 3.1 Receitas por Fontes de Recursos 2007

O custeio das atividades da ARCE representou, aproximadamente, 56% dos recursos executados em 2007, estando o restante distribuído entre recursos humanos próprios e investimentos. O gráfico 2, abaixo, demonstra de forma sintética os recursos executados no exercício por tipo de aplicação, enquanto o quadro 3 detalha essas informações por item de despesa.

**Gráfico 2 (valores em R\$1,00)**

Quadro 3 - Despesas em 2007 (valores em R\$1,00)

	DESCRIÇÃO	2007
<b>PESSOAL PRÓPRIO E CUSTEIO</b>	Pessoal Próprio	3.016.749,31
	Restituição ao Tesouro Estadual	186.094,62
	Pessoal Terceirizado Apoio	1.009.964,57
	Serv. Terceiros - Fiscalização Energia Elétrica	563.493,56
	Serv. Terceiros - Consultoria	137.000,00
	Serv. Terceiros - Consultoria Gás Canalizado	115.147,93
	Serv. Terceiros - Consultoria Saneamento	1.053.511,34
	Estagiários	43.016,29
	Transferência para Unifor (convênio)	23.540,00
	Exames e Auditorias em Laboratório	11.420,00
	Comunicação e Divulgação	35.255,90
	Passagens, Diárias e Locação de Veículos	125.311,81
	Capacitação de Pessoal	26.267,00
	Aluguel e Condomínio	244.046,68
	Telefonia	147.089,27
	Energia Elétrica	62.085,20
	Locação de Equipamentos	15.150,00
	Conservação e Adaptação de Imóveis	1.510,67
	Conservação de Móveis e Equipamentos	12.847,00
	Correios e Comunicação de Dados	58.292,31
	Xérox, Impressão e Encadernação	8.292,87
	Assinaturas de Jornais e Periódicos	6.760,00
	Material de Consumo	90.037,23
	Material de Tecnologia da Informação	400,00
	Combustíveis e Manutenção de Veículos	678,87
	Material Didático e Técnico	
	Outros	29.343,51
	<b>TOTAL</b>	<b>7.023.305,94</b>
<b>INVESTIMENTOS</b>	Veículos e Equipamentos para Veículos	57.900,00
	Mobiliário em Geral	1.990,00
	Equipamentos para Tecnologia da Informação	3.559,96
	Livros e Publicações Técnicas	9.860,00
	Outros	889,00
<b>TOTAL</b>	<b>74.198,96</b>	
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>		<b>7.097.504,90</b>



**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ

[www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br)  
[ouvidor@arce.ce.gov.br](mailto:ouvidor@arce.ce.gov.br)  
Atendimento ao consumidor:  
**0800.85.3838**

RELATÓRIO ANUAL 2007