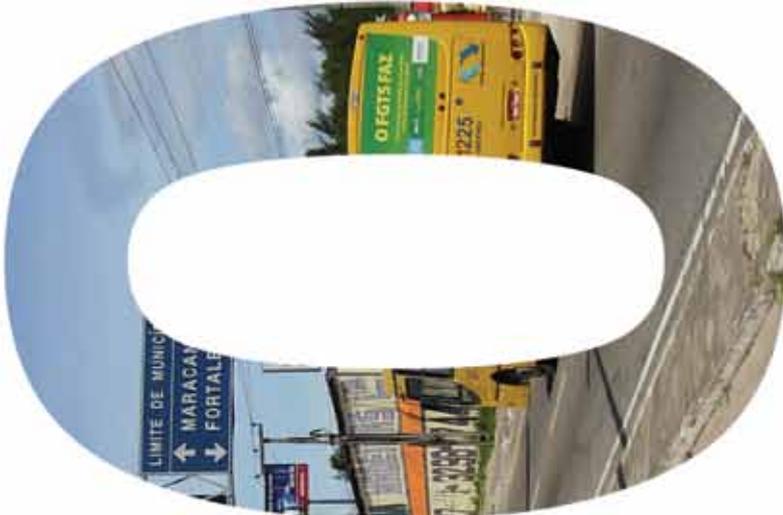




Relatório Anual

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO ANUAL



Conselho Diretor da Arce

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes – Presidente
José Luiz Lins dos Santos
Lúcio Correia Lima

Diretoria Executiva

Sérgio Cardoso Moreno Maia

Coordenadoria de Energia

Eugênio Braúna Bittencourt

Coordenadoria de Saneamento Básico

Alceu de Castro Galvão Júnior

Coordenadoria de Transportes

Hélio Henrique Holanda de Souza

Coordenadoria Econômico-Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro

Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória

Luís Alberto Aragão Sabóia

Gerência Administrativo-Financeira

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Assessoria de Gabinete

Sérgio José Freire de Miranda

Ouvidoria

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Procuradoria Jurídica

Liliane Sonsol Gondim

Organização

Alexandre Triandópolis

Fotos

Arquivo Arce

Agência

Síntese

SUMÁRIO

- 5 MENSAGEM DO CONSELHO DIRETOR
- 7 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL
- 9 ENERGIA ELÉTRICA
- 27 SANEAMENTO BÁSICO
- 43 GÁS NATURAL CANALIZADO
- 55 TRANSPORTES
- 61 REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA
- 68 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE
- 75 DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS

MENSAGEM DO CONSELHO DIRETOR

O compromisso de promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos regulados fez com que a Arce, em 12 anos de atuação, superasse grandes desafios na conquista de seus objetivos institucionais e no fortalecimento de sua credibilidade junto ao público. A experiência adquirida pela Arce na regulação dos serviços públicos de energia elétrica, saneamento básico, gás canalizado e transportes permite-lhe, hoje, solucionar de forma consistente - com equilíbrio, independência e transparência - as questões e conflitos peculiares à regulação e que põem à prova toda a capacidade técnica que detém.

As ações executadas no exercício de 2009 estão neste Relatório Anual de Atividades, cujo objetivo é informar e prestar contas dos resultados alcançados pela Agência em cada um dos setores regulados, permitindo a todos os interessados conhecer, detalhadamente, o trabalho da instituição.

A importância das ações da Arce na regulação dos serviços públicos fica evidente a partir da magnitude dos setores em que atua. Em todo o Estado, são 2,7 milhões de clientes de energia elétrica atendidos pela Companhia Energética do Ceará (Coelce). Na área de saneamento básico, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) presta seus serviços a 4,9 milhões de usuários espalhados em 149 municípios. No transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, 16 empresas

e 5 cooperativas são responsáveis, anualmente, pelo deslocamento dos cearenses em todo o Estado. Por último, a Companhia de Gás do Ceará (Cegás) realiza a distribuição de gás natural canalizado a 271 consumidores, divididos nos segmentos industrial, comercial, veicular, residencial, cogeração e autoprodução de energia elétrica, representando, somente em 2009, um volume consumido de 264 milhões de metros cúbicos.

Seguramente, pode-se afirmar que os setores regulados pela Arce são fundamentais ao desenvolvimento do Estado do Ceará, uma vez que o estímulo da atividade industrial, a melhoria dos índices de qualidade de vida, a integração socioeconômica da população e os demais atributos que denotam políticas públicas orientadas ao desenvolvimento sustentado transitam pela oferta de serviços de qualidade nesses setores. É pensando na garantia dessa qualidade que a Arce edita normas, fiscaliza os serviços prestados e realiza estudos e análises de natureza econômico-tarifária, além de mediar os legítimos interesses dos consumidores, das empresas concessionárias e do poder concedente, dentro de uma moderna e efetiva concepção de Ouvidoria. O referido setor tornou-se, verdadeiramente, o mais legítimo e democrático instrumento na solução de conflitos, aproximando a sociedade da regulação e servindo de referência para quem dele precisa.



Em prol da qualidade dos serviços prestados, a Arce busca o equilíbrio entre o interesse público e os objetivos privados que permeiam cada setor, sem, contudo, perder o foco na dinâmica regulatória que exige um ambiente institucional em constante aperfeiçoamento. Assim, a clara divisão dos papéis das instituições que operam em cada segmento e o estabelecimento de diretrizes setoriais são medidas necessárias e constantes. Nesse sentido, são capitais os marcos regulatórios, com seu conjunto de normas, leis e diretrizes que regulam o funcionamento dos setores nos quais os agentes públicos e privados prestam serviços. Cumpre destacar a importância e a defesa de políticas governamentais que deem suporte aos instrumentos regulatórios, pontos indispensáveis ao exercício de uma regulação independente e imparcial.

Pauta-se o trabalho da Arce dentro dos pressupostos de uma moderna noção de regulação, em que se promove o diálogo e a mediação, sem prejuízo do rigor técnico e legal a que se submetem todos os agentes envolvidos no processo. Na convicção de que este é um caminho apropriado para preservar os objetivos institucionais, reparte-se com a sociedade as informações que denotam o esforço da Arce em favor da qualidade dos serviços públicos regulados, da proteção dos direitos dos usuários, da universalização dos serviços, da modicidade tarifária e dos investimentos, não apenas para legitimar a atividade, mas, sobretudo, qualificar os benefícios advindos da regulação e torná-la mais permeável às perspectivas da população cearense.

A condução de todo esse trabalho não poderia prescindir de grandes parcerias: a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel); o Ministério das Cidades; a Funasa e, na esfera pública estadual, a Secretaria das Cidades; a Secretaria de Infraestrutura; o Departamento Estadual de Trânsito e a Procuradoria Geral do Estado do Ceará, à qual a Arce é vinculada. Também se destaca a ABAR - Associação Brasileira de Agências de Regulação, entidade fundamental no tocante à divulgação da regulação e ao aperfeiçoamento das suas instituições no Brasil.

Particularmente, estende-se o agradecimento aos demais membros da Equipe da Arce, bem como a todo o quadro de pessoal da instituição. Sem tais colaboradores, o que se relata nesse momento não seria possível.

Por fim, a Arce agradece a toda sociedade cearense o reconhecimento obtido por sua imparcial atuação em proveito do interesse público.

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes

José Luiz Lins dos Santos

Lúcio Correia Lima

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Perfil

A Agência Reguladora dos 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.

Áreas de Atuação

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

Missão

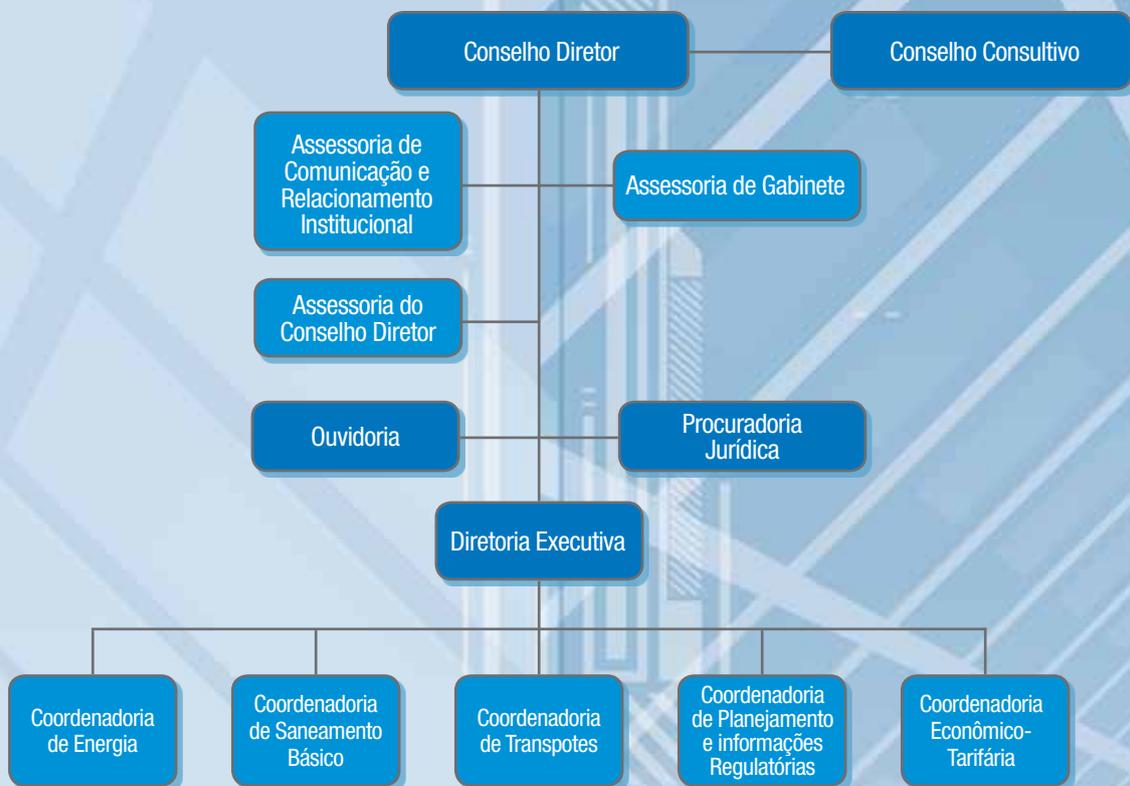
Servir à sociedade com transparência, mediando os interesses dos usuários, do Poder Concedente e dos prestadores de serviços públicos delegados, a fim de garantir a excelência desses serviços no Estado do Ceará.

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, reajuste e aprovação de tarifas, que permitam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessões e termos de permissões de serviços públicos.

Visão do 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 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 das resoluções expedidas pela própria Agência, buscando com isso que o serviço público seja prestado dentro dos 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 de apuração de indicadores capazes de aferir 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 procedimentos

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 objeto de análise por parte da ARCE, a qual emite parecer sobre a matéria. Dependendo do setor regulado, terá efeito definitivo, 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 através da qual 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 à transparência da sua atuação, bem como à informação do cidadão-usuário sobre todos os aspectos relevantes envolvidos nos serviços regulados.



Energia Eléctrica





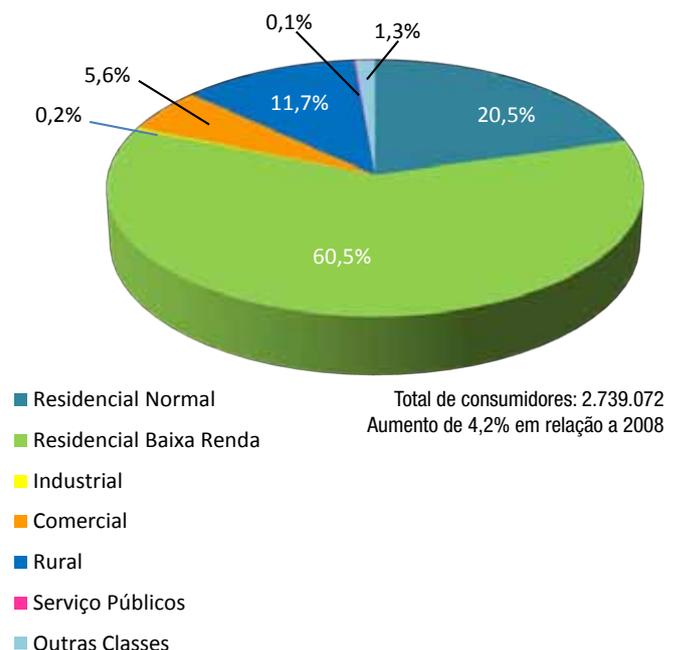
1. Atuação da Arce no Setor

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, e pelo Convênio ANEEL/ARCE nº 013/2009, de 21/12/2009, com vigência de 5 (cinco) anos a partir de 1º janeiro de 2010, tendo como foco principal a fiscalização dos serviços prestados pela Coelce. O ano de 2009 marcou, portanto, os 10 anos da celebração do 1º convênio com a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), que delegou à ARCE a fiscalização da área de atendimento comercial, da área de fornecimento de energia elétrica e a mediação de conflitos entre os usuários e a Concessionária.

A fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica prestados pela Companhia Energética do Ceará - Coelce - constitui uma das principais atividades da ARCE. Ela se dá por meio de fiscalizações que buscam constatar o cumprimento da legislação e regulamentação do setor e que podem gerar determinações no sentido de regularizar as inconformidades encontradas. Além disso, as fiscalizações podem resultar em advertências e multas que objetivam educar e penalizar, quando necessário, a Distribuidora de Energia por incorreções em procedimentos e desobediência a dispositivos legais e regulamentares.

Para se ter uma ideia do porte do sistema de distribuição de energia elétrica operado pela Coelce e fiscalizado pela Coordenadoria de Energia, são apresentados os seguintes gráficos: Gráfico 1 – Distribuição do quantitativo de consumidores em 2009; Gráfico 2 – Distribuição do consumo de energia elétrica em 2009; Tabela 1 – Evolução do sistema elétrico da Coelce e Gráfico 3 – Evolução dos investimentos.

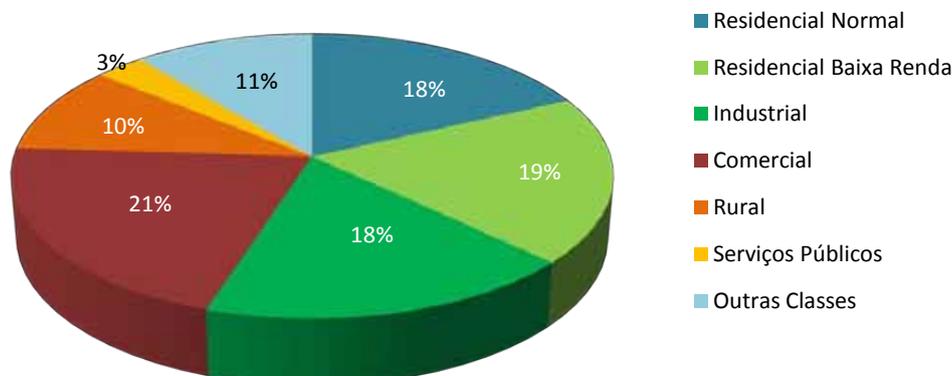
Gráfico 1 - Distribuição do quantitativo de consumidores em 2009



Fonte: Coelce.

Gráfico 2 - Distribuição do consumo de Energia Elétrica em 2009

(Total: 7.314.217 MWh. Aumento de 4,5% em relação a 2008)



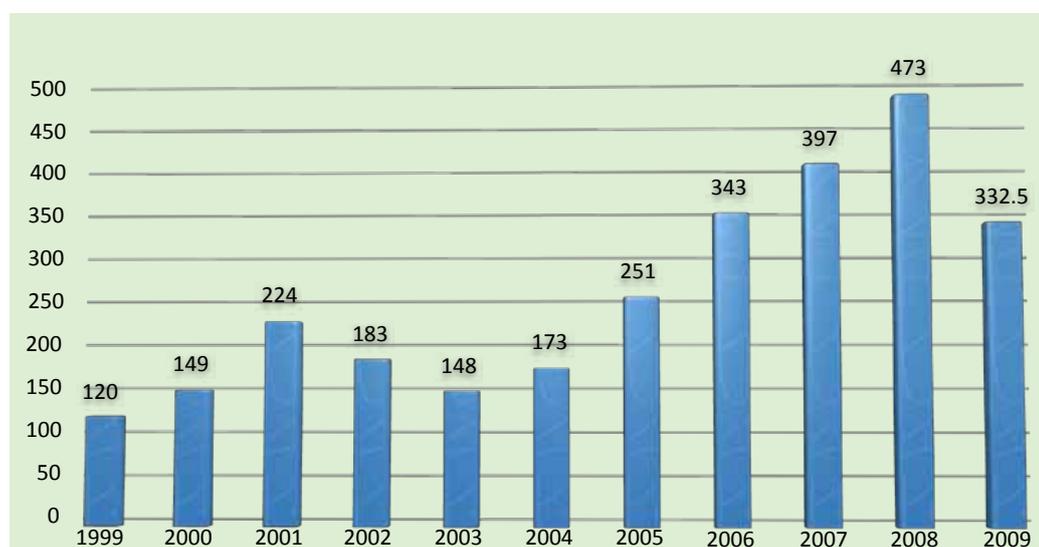
Fonte: Coelce.

Tabela 1 - Evolução do sistema elétrico da Coelce

	Evolução do sistema elétrico									
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Varição 2008/2009
Distribuição [km]	68.720	76.106	79.067	80.359	90.587	92.141	102.161	110.730	119.126	7,58%
Transmissão[km]	3.042	3.487	3.653	3.787	3.870	3.852	3.979	4.244	4.312	1,60%
Quantidade de Subestações	79	86	88	88	90	93	94	95	97	2,11%
Capacidade Instalada [MVA]	1.774	1.833	1.886	1.942	1.987	2.066	2.072	2.145	2.202	2,66%

Fonte: Coelce

Gráfico 3 - Evolução dos investimentos na distribuição de energia. (em milhões de R\$)

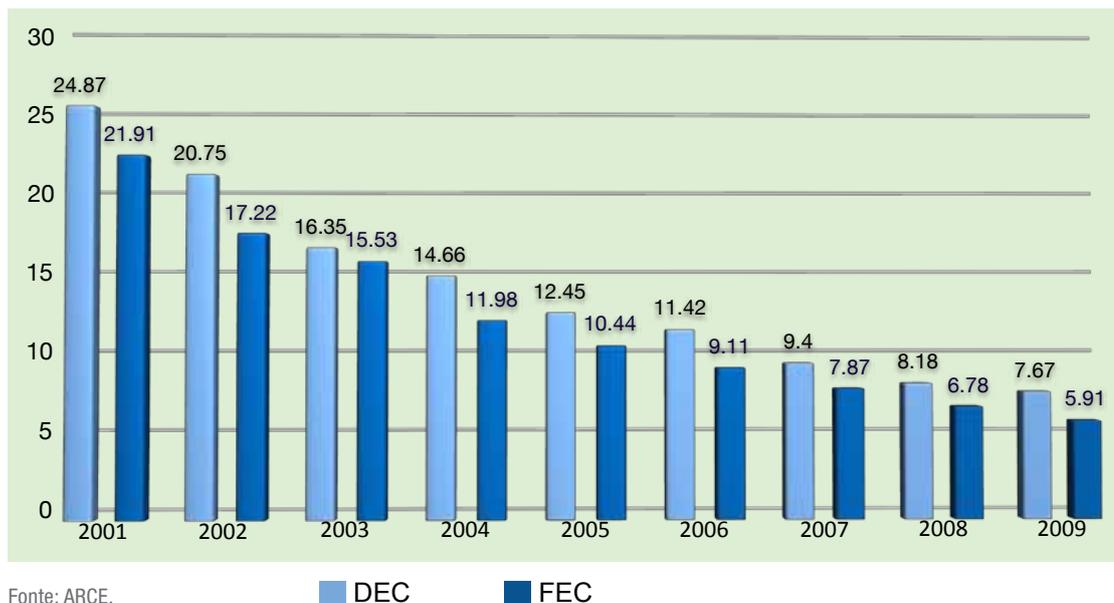


Fonte: Coelce

A atuação da ARCE tem contribuído decisivamente para a evolução dos indicadores da Coelce e consequentemente para a melhoria dos serviços por ela prestados aos consumidores cearenses.

Como exemplo de melhoria, cita-se a evolução dos indicadores DEC (Duração Equivalente por Consumidor) e

Gráfico 4 - Evolução dos indicadores DEC e FEC da Coelce



Fonte: ARCE.

■ DEC ■ FEC

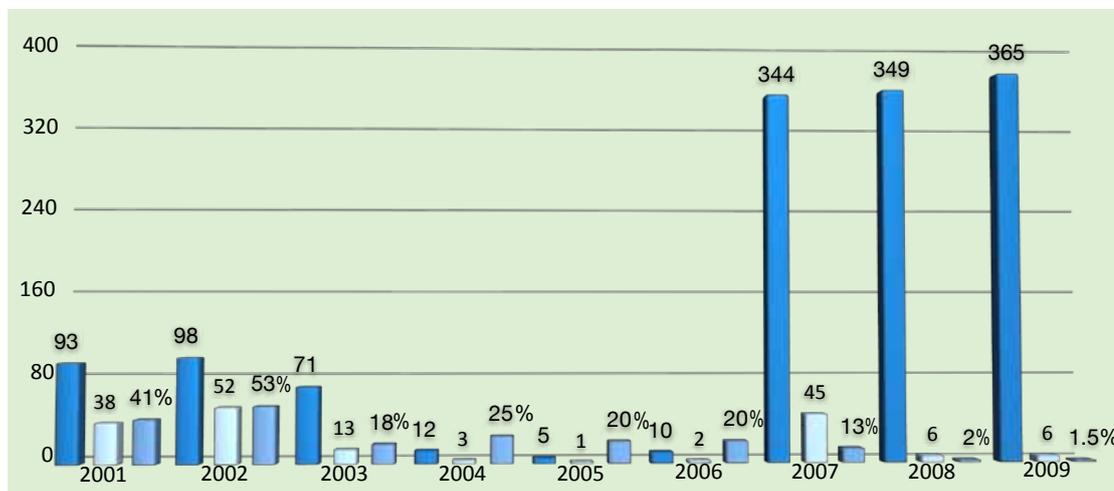
Além disso, verificou-se uma redução percentual na quantidade de alimentadores da rede de distribuição que apresentaram irregularidades nos níveis de tensão, parâmetro importante para aferir a qualidade da energia elétrica fornecida aos consumidores. De 2001 a 2009,

FEC (Frequência Equivalente por Consumidor), que medem respectivamente o tempo, em horas, e a quantidade de vezes em que cada consumidor foi atingido por uma interrupção no fornecimento de energia. Quanto menores os valores desses indicadores, menores serão a quantidade e a duração das faltas de energia para os consumidores. De 2001 a 2009, esses indicadores tiveram redução

aproximada de 69% (DEC) e 73% (FEC), conforme apresentado no gráfico 4.

o percentual de alimentadores fiscalizados nos quais foram verificadas irregularidades nos níveis de tensão de fornecimento caiu de 41% para aproximadamente 1,5%, demonstrado no gráfico 5.

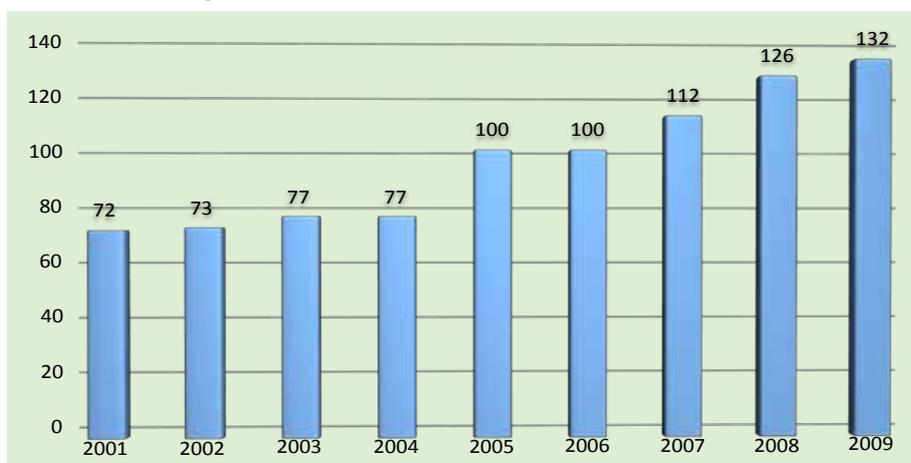
Gráfico 5 - Acompanhamento dos níveis de tensão nos alimentadores de distribuição da Coelce



Fonte: ARCE. ■ Alimentadores Inspeccionados ■ Alimentadores com Irregularidades ■ % de alimentadores com irregularidades

A respeito da Qualidade do Atendimento Comercial da Concessionária, um exemplo claro de melhoria é a evolução da quantidade de postos de atendimento na Central de Relacionamento da Coelce, que passou de 72 em 2001, para 132 em 2009, representando um incremento aproximado de 83% no decorrer do período, verificado no gráfico 6:

Gráfico 6 - Evolução do número de pontos de teleatendimento - Call Center



Fonte: Coelce.

Um dos reflexos das melhorias citadas foi o reconhecimento da Coelce como melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil no ano de 2009, e também como a melhor na avaliação do Cliente, com Índice de Satisfação Geral de 91,7%. Os dados são da ABRADDEE (Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica), que premia anualmente as melhores Distribuidoras de Energia do país, com base em pesquisas de satisfação dos clientes e auditorias nas empresas.

Destaca-se, ainda, o resultado da Coelce no IASC (Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor) do ano de 2009. Esse índice é o resultado da pesquisa junto ao consumidor residencial, que a ANEEL realiza anualmente para avaliar o grau de satisfação desses consumidores com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica, premiando as concessionárias melhor avaliadas, objetivando estimular a melhoria da prestação de serviços de energia elétrica, com base na satisfação dos consumidores. A pesquisa abrange toda a área de concessão das 63 distribuidoras no País. A Coelce atingiu o índice de 78,98, o maior da região Nordeste, que teve índice médio de 66,89. O resultado da Companhia Energética do Ceará ficou também acima do índice médio nacional, que foi de 66,74. Os dados são da ANEEL.

Consideramos, portanto, que parte dessa evolução da concessionária deve-se à presença contínua da ARCE através das ações fiscalizatórias implementadas, sempre de forma equilibrada e imparcial.

2. Fiscalização

As atividades de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica realizadas pela ARCE abrangem dois grandes setores: a área comercial e a área técnica da Coelce.

A fiscalização da área comercial aborda, em síntese, as ações relativas à fiscalização da qualidade do atendimento comercial prestado aos clientes da Concessionária, as ações para verificação do cumprimento das metas e adequação aos procedimentos do plano de Universalização de energia elétrica e do Programa Luz para Todos, fiscalização dos valores relativos à subvenção econômica das unidades consumidoras da subclasse residencial baixa renda, bem como ações eventuais que são demandadas para a verificação do cumprimento da regulamentação e legislação vigentes relativas aos procedimentos adotados pela Coelce no fornecimento e na cobrança de seus serviços aos clientes.

Já a fiscalização da área técnica aborda, em resumo, as ações relativas à fiscalização da qualidade do fornecimento de energia elétrica aos consumidores; as ações para verificação do cumprimento das metas e adequação aos procedimentos dos Programas de Eficiência Energética e Pesquisa e Desenvolvimento, bem como ações eventuais que são demandadas para a verificação do cumprimento de normas, procedimentos técnicos, regulamentação e legislação vigentes, relativas às estruturas que compõem o sistema de distribuição da Concessionária e a apuração de acidentes que envolvam esse sistema elétrico.

Em 2009, a ARCE cumpriu todas as ações firmadas no convênio com a ANEEL, através do Termo Anual de

Descentralização, integrante do Plano Anual de Metas da ARCE. As fiscalizações realizadas nesse ano, juntamente com as efetuadas em anos anteriores, continuam contribuindo para o crescimento do Estado do Ceará, através da melhoria

contínua dos serviços de distribuição de energia elétrica.

A seguir, a tabela 2 apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela ARCE no ano de 2009.

Tabela 2 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2009

ITEM	ÁREA	PCEE/CEE	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
1	COMERCIAL	0030/2008	Fiscalização dos padrões de medição utilizados pela Coelce.	Eventual	TN/CEE/0003/2009	RF/CEE/0003/2009	6	-	1
2		0005/2009	Fiscalização das metas dos Programas de Universalização e Luz Para Todos - 2008.	Programada	TN/CEE/0006/2009	RF/CEE/0006/2009	1	-	1
3		0033/2008	Fiscalização dos padrões de defensas de postes de concreto utilizados pela Coelce.	Eventual	TN/CEE/0007/2009	RF/CEE/0007/2009	4	-	1
4		0021/2008	Fiscalização dos critérios dos Programas de Universalização e Luz Para Todos - 2008.	Programada	TN/CEE/0011/2009	RF/CEE/0011/2009	6	7	-
5		0006/2009	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial na região norte da Coelce – 2009.	Programada	TN/CEE/0014/2009	RF/CEE/0014/2009	6	5	-
6		0022/2008	Fiscalização da aplicação da Resolução ANEEL Nº 250/2007.	Eventual	TN/CEE/0018/2009	RF/CEE/0018/2009	1	1	-
7		0004/2009	Fiscalização do fornecimento de energia à unidade consumidora Santa Casa de Misericórdia.	Eventual	TN/CEE/0020/2009	RF/CEE/0020/2009	-	-	1
8		0010/2009	Fiscalização das metas dos Programas de Universalização e Luz Para Todos - 2009.	Programada	TN/CEE/0023/2009	RF/CEE/0023/2009	1	1	-
9		0002/2009	Fiscalização dos indicadores DEC e FEC 2008.	Programada	TN/CEE/0004/2009	RF/CEE/0004/2009	-	-	2
10	TÉCNICA	0027/2008	Fiscalização de acidentes ocorridos no sistema elétrico da Concessionária	Eventual	TN/CEE/0001/2009	RF/CEE/0001/2009	1	2	1
11		0016/2006		Eventual	TN/CEE/0002/2009	RF/CEE/0002/2009	1	3	2
12		0042/2008		Eventual	TN/CEE/0005/2009	RF/CEE/0005/2009	2	4	2
13		0035/2008		Eventual	TN/CEE/0008/2009	RF/CEE/0008/2009	-	-	3
14		0038/2008		Eventual	TN/CEE/0009/2009	RF/CEE/0009/2009	1	2	-
15		0039/2008		Eventual	TN/CEE/0010/2009	RF/CEE/0010/2009	-	-	4

(PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; NCs - Não conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações). Fonte: ARCE.

Cont.

16	TÉCNICA	0034/2008	Fiscalização de acidentes ocorridos no sistema elétrico da Concessionária	Eventual	TN/CEE/0012/2009	RF/CEE/0012/2009	-	-	1
17		0016/2008		Eventual	TN/CEE/0013/2009	RF/CEE/0013/2009	2	3	-
18		0009/2009		Eventual	TN/CEE/0021/2009	RF/CEE/0021/2009	-	-	1
19		0017/2009		Eventual	TN/CEE/0001/2010	RF/CEE/0001/2010	-	-	1
20		0008/2009	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica na área de abrangência da Gerência de Distribuição Fortaleza e Região Metropolitana – GEDISF – ano 2009.	Programada	TN/CEE/0019/2009	RF/CEE/0019/2009	4	5	4
21		0012/2009	Fiscalização dos níveis de tensão da energia elétrica - 2009.	Programada	TN/CEE/0002/2010	RF/CEE/0002/2010	2	2	-

(PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; NCs - Não conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações; TN - Termo de Notificação; RF - Relatório de fiscalização). Fonte: ARCE.

Algumas fiscalizações realizadas pela ARCE em anos anteriores, e também em 2009, resultaram na emissão de Autos de Infração durante o ano de 2009, tendo a Coelce como atuada.

A seguir, a tabela 3 lista os Autos de Infração e os

respectivos valores de multa aplicados à Concessionária pela ARCE no ano de 2009. À concessionária são facultados a ampla defesa e o direito ao contraditório previsto em lei, nos casos de aplicação de qualquer penalidade pela ARCE.

Tabela 3 - Multas aplicadas à Concessionária, em 2009, resultantes de ações de fiscalização executadas pela Arce.

ITEM	ÁREA	PROCESSO PUNITIVO ARCE	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	AUTO DE INFRAÇÃO	MULTA
1	COMERCIAL	PCEE/CEE/0016/2009	Fiscalização dos padrões de medição utilizados pela Coelce.	Eventual	TN/CEE/0003/2009	RF/CEE/0003/2009	AI/CEE/0006/2009	R\$ 227.524,39
2	TÉCNICA	PCEE/CEE/0011/2009	Fiscalização de acidente fatal por choque elétrico, envolvendo preposto da Coelce durante trabalho de religação no município de Guaiúba.	Eventual	TN/CEE/0011/2008	RF/CEE/0011/2008	AI/CEE/0002/2009	R\$ 227.524,37
3		PCEE/CEE/0013/2009	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica na área de abrangência da Gerência de Distribuição Norte - GEDISN - ano 2006.	Programada	TN/CEE/0008/2006	RF/CEE/0009/2006	AI/CEE/0003/2009	R\$ 113.762,20
4		PCEE/CEE/0014/2009	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica na área de abrangência da Gerência de Distribuição Fortaleza e Região Metropolitana - GEDISF - ano 2006.	Programada	TN/CEE/0011/2006	RF/CEE/0010/2006	AI/CEE/0004/2009	R\$ 159.267,08
5		PCEE/CEE/0015/2009	Fiscalização do ciclo 2006/2007 do Programa de Eficiência Energética da Coelce.	Programada	TN/CEE/0015/2008	RF/CEE/0015/2008	AI/CEE/0005/2009	R\$ 65.982,06
TOTAL								R\$ 794.060,10

(PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; TN - Termo de Notificação; RF - Relatório de fiscalização; AI - Auto de Infração). Fonte: ARCE.

Dentre as fiscalizações realizadas no ano de 2009, destacam-se:

- Fiscalização eventual conjunta com a ANEEL acerca dos serviços oferecidos pela Concessionária através do programa COELCE PLUS, resultando na suspensão de novas contratações de atividades do referido programa e em multa no valor de R\$ 19.983.430,97 (Dezenove milhões, novecentos e oitenta e três mil, quatrocentos e trinta reais e noventa e sete centavos). Referidos serviços foram considerados pela ANEEL/ARCE como não associados à atividade de distribuição.
- Fiscalização eventual acerca dos PADRÕES DE MEDIÇÃO e acerca dos PADRÕES DE DEFENSAS de postes de concreto utilizados pela Coelce, quanto às condições de segurança das pessoas no que diz respeito ao trânsito nos passeios e logradouros públicos, concluindo-se que os referidos padrões estavam incompatíveis com as normas específicas, resultando em multa no valor de R\$ 227.524,39 (duzentos e vinte e sete mil, quinhentos e vinte e quatro reais e trinta e nove centavos). Também foi instaurado processo punitivo, para posterior cálculo de multa, em relação aos padrões de defensas.
- Fiscalização programada da Qualidade do Atendimento Comercial, resultando na adequação aos padrões de qualidade de 76 (setenta e seis) Agências de Atendimento espalhadas pelo Ceará;
- Fiscalização programada da Qualidade do Fornecimento de Energia, resultando em restauração e manutenção em equipamentos; na revisão de critérios técnicos e, devido à fiscalização continuada, na melhoria dos indicadores DEC e FEC e na redução do percentual de alimentadores do sistema de distribuição com irregularidades.

A seguir, os detalhes das fiscalizações merecedoras de destaque em 2009.

2.1 Fiscalização do Programa Coelce Plus

Após a realização da Consulta Pública N.º 001/2008, a ARCE e ANEEL desenvolveram ações no sentido de verificar as solicitações, denúncias e contribuições dos participantes da referida audiência.

Da síntese das questões relatadas na referida Consulta depreendeu-se que um dos pontos que

demandou maior interesse foi o que se reportou à questão da concorrência imposta pelo Programa COELCE PLUS ao mercado das micro, pequenas e médias empresas que trabalham no ramo de projetos, instalações e manutenção de sistemas elétricos industriais e residenciais, em face das prerrogativas de que goza a Concessionária como única distribuidora de energia elétrica do Estado.

Essa questão resultou em fiscalização iniciada pela ARCE, que em 17/09/2008 procedeu à abertura do Processo Administrativo de número PCEE/CEE/0029/2008, dando início à ação de fiscalização dos serviços prestados pela Coelce, objetivando analisar os procedimentos por ela adotados no âmbito do COELCE PLUS, e verificar a conformidade desse Programa com as prescrições estabelecidas no Contrato de Concessão n.º 01/98-ANEEL, na legislação específica, nas normas regulamentares, instruções e determinações do Poder Concedente.

Em 2009, a fiscalização teve continuidade com a análise dos serviços executados pela Concessionária no âmbito do COELCE PLUS, e em 23/07/2009, o Conselho Diretor decidiu notificar a Coelce para que suspendesse o serviço até regularização junto à ANEEL.

No período de 17/08/2009 a 21/08/2009, a ANEEL, juntamente com a ARCE, realizou ação de fiscalização de campo, tendo como objetivo, além dos itens já mencionados anteriormente, consolidar as diligências já efetuadas pela ARCE - desenvolvidas no período de setembro de 2008 a agosto de 2009 -, bem como apurar reclamação de entidades civis do Estado do Ceará.

2.1.1. Constatações

A fiscalização verificou que, no tocante aos serviços abrangidos pelo COELCE PLUS, a Concessionária não cumpriu as exigências da Quarta Subcláusula da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão n.º 01/98-ANEEL, quais sejam, a de somente exercer outra atividade empresarial com prévia comunicação à ANEEL e a de que as receitas auferidas sejam contabilizadas em separado e parcialmente destinadas a favorecer a modicidade tarifária do serviço de energia elétrica (Fonte: ANEEL).

2.1.2 Determinações

Determinou-se a imediata suspensão de novas contratações das atividades realizadas pelo Programa COELCE PLUS, bem como de quaisquer outras similares prestadas sob as mesmas condições, até que os requisitos

previstos na Quarta Subcláusula da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão nº. 01/98-ANEEL fossem cumpridos, a matéria analisada, e o assunto decidido pela ANEEL (Fonte: ANEEL).

2.1.3 Resultado

Concluiu-se que a execução dos serviços prestados pela Coelce no âmbito do Programa COELCE PLUS era atividade estranha ao objeto da concessão, estando em desacordo com a legislação, bem como com o Contrato de Concessão nº. 01/98 - ANEEL e Resoluções da ANEEL, tendo sido então aplicada multa no valor de R\$ 19.983.430,97 (Dezenove milhões, novecentos e oitenta e três mil, quatrocentos e trinta reais e noventa e sete centavos), sujeita à interposição de recurso por parte da Concessionária.

2.2 Fiscalização Acerca dos Padrões de Medição

Outro ponto de interesse abordado na Consulta Pública N°. 001/2008 foi o problema surgido com os novos padrões de instalação de medição da Concessionária, tanto com relação ao aspecto paisagístico da cidade quanto à condição de segurança das pessoas que fazem uso dos passeios públicos, notadamente quanto à mobilidade de deficientes visuais.

Tal questão resultou em fiscalização realizada pela ARCE, que em 18/09/2008 procedeu à abertura do Processo Administrativo de nº PCEE/CEE/0030/2008, dando início à ação de fiscalização acerca dos padrões de instalação dos medidores de sobrepôr utilizados pela Coelce, uma vez que as caixas dos medidores, por serem sobrepostas e instaladas a uma altura média de 1,50m, avançam sobre o espaço do passeio público, representando risco aos transeuntes. A ARCE realizou em campo inspeções técnicas dos padrões de medição da Coelce instalados no município de Fortaleza, verificando sua adequação às leis, normas e procedimentos pertinentes.

Inicialmente examinou-se o tema sob o ponto de vista urbanístico. Posteriormente, sob o ponto de vista técnico.

2.2.1 Constatações

De acordo com a Lei de criação da ARCE, restou claro não ser de competência desta Agência regular sobre aspectos urbanísticos relacionados à instalação de padrões de medição da Concessionária. Já do ponto

de vista técnico, observou-se que a altura estabelecida pela Coelce em relação aos seus padrões de medição é contrária ao que determina a lei nº 5.530, de 23/12/1981 (Código de Obras e Postura do Município de Fortaleza), realmente pondo em risco a segurança e a acessibilidade das pessoas nos passeios públicos, sobretudo quando se trata de deficientes visuais. Ademais, o Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98 – ANEEL estabelece que a Coelce se obriga a adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e a empregar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de eficiência e segurança, cabendo-lhe responder pelos prejuízos causados aos usuários ou a terceiros (Fonte: ARCE).



Medidor de energia elétrica instalado pela Coelce. Fonte: ARCE.

A instalação do padrão de medição da Coelce, com altura de 1,4 a 1,6 metros, deve obedecer ao disposto no Decreto n.º 5.296, de 02/12/2004, por se tratar de equipamento que tem sua projeção sobre a faixa de circulação de pedestres. Observou-se, assim, que o padrão de medição não atende ao referido Decreto, visto que sua instalação não garantia a aproximação segura aos portadores de necessidades especiais, sobretudo quando se tratava de deficientes visuais.

2.2.2 Recomendações

Considerando que a Concessionária deve observar as prescrições constantes em legislação específica, recomendou-se que a Coelce tratasse o assunto com a Prefeitura de Fortaleza, em fórum apropriado, analisando o impacto urbanístico resultante da instalação de caixas e eletrodutos de medição que são sobrepostos aos muros e fachadas das edificações (Fonte: ARCE).

2.2.3 Resultados

Concluiu-se que os padrões de instalação dos medidores de sobrepôr utilizados pela Coelce estavam em desacordo com as prescrições estabelecidas no Contrato de Concessão 01/98-ANEEL, na legislação específica, nas normas regulamentares e nas instruções e determinações do Poder Concedente. Decidiu-se então pela aplicação de penalidade, com multa no valor de R\$ 227.524,39 (duzentos e vinte e sete mil, quinhentos e vinte e quatro reais e trinta e nove centavos), sujeita a interposição de recurso por parte da Concessionária.

2.3 Fiscalização acerca dos Padrões de Defensas

Ainda acerca da abordagem dada na Consulta Pública N°. 001/2008, outro ponto referiu-se à instalação das defensas dos postes de concreto que de igual forma estariam comprometendo o aspecto urbanístico da cidade e a segurança das pessoas, que se veem obrigadas a transitar na pista de rolamento das ruas em face da invasão, pelas defensas, do espaço disponível no passeio público.

Essa questão resultou em fiscalização realizada pela ARCE, que em 22/09/2008 procedeu à abertura do Processo Administrativo de nº PCEE/CEE/0033/2008, dando início à ação de fiscalização acerca dos padrões de construção de defensas de postes de concreto utilizados pela Coelce, notadamente quanto às condições de segurança das pessoas no que se refere à sua locomoção nos passeios e logradouros públicos. A ARCE realizou em campo inspeções técnicas dos padrões de defensas da Coelce inseridos no município de Fortaleza, verificando sua adequação às leis, normas e procedimentos pertinentes.

Assim como para os padrões de medição, o tema foi tratado sob os aspectos urbanístico e técnico.

2.3.1 Constatações

Inicialmente, de acordo com a Lei de criação da ARCE, ficou claro não ser de competência da Agência regular sobre aspectos urbanísticos causados pela instalação de padrões de defensas da Concessionária. Entretanto, há que se observar que o uso de tais estruturas tem como objetivo amortecer o impacto do veículo em caso de abalroamento, diminuindo a probabilidade de quebra ou queda desses postes e, conseqüentemente, o perigo de queda de cabos energizados sobre o solo que poderiam, dependendo do caso, ocasionar danos adicionais à segurança das pessoas.

Da interpretação do Decreto n.º 5.296, de 02/12/2004, entende-se que a aplicação de defensas para a proteção de postes de concreto da rede elétrica de distribuição da Coelce deve preservar a circulação de pessoas portadoras de deficiência física, em especial daquelas que se utilizam de cadeiras de rodas. Em algumas situações, verificou-se a impossibilidade de locomoção nos locais em que encontram as defensas, casos em que o deficiente, quer em cadeira de rodas, quer utilizando andador, bengalas, muletas ou com ajuda de cão guia, terá de usar a pista de rolamento (Fonte: ARCE).



Exemplo de defensas aplicadas em postes pela Coelce. Fonte: ARCE.

Da lei nº 5.530, de 23/12/1981 (Código de Obras e Postura do Município de Fortaleza), infere-se a obrigatoriedade de autorização prévia da prefeitura para execução de obras ou serviços executados nos passeios e também a obrigatoriedade de se ocupar no máximo 70 (setenta) centímetros da largura do passeio, o que não ocorreu em alguns casos. Ademais, a Concessionária não apresentou documento oficial de Autorização da Prefeitura Municipal de Fortaleza para aplicação das defensas dos postes de concreto de sua Rede Elétrica de Distribuição.

2.3.2 Recomendações

Tendo em vista que a Concessionária deve observar as prescrições constantes em legislação específica, recomendou-se que a Coelce discutisse com a Prefeitura Municipal de Fortaleza, em fórum apropriado, o impacto urbanístico resultante da aplicação de defensas (Fonte: ARCE).

2.3.3 Resultados

Concluiu-se que os padrões de construção de defensas de postes de concreto utilizados pela Coelce estavam em desacordo com as prescrições estabelecidas no Contrato de Concessão 01/98-ANEEL, na legislação específica, nas normas regulamentares e nas instruções e determinações do Poder Concedente. Decidiu-se então

pela instauração de processo Administrativo Punitivo contra a Coelce. Atualmente o Processo encontra-se na fase de aplicação de penalidade, através da elaboração e emissão de Auto de Infração, cabendo recurso por parte da Concessionária.

2.4 Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial

A fiscalização do atendimento comercial aos clientes tem como objetivo geral verificar a prestação do serviço adequado, em cumprimento ao que estabelece o Contrato de Concessão e a legislação vigente, no que se refere à qualidade do atendimento comercial prestado pela Coelce nos municípios do Estado do Ceará, mediante a avaliação de resultados, métodos e processos adotados pela Concessionária no exercício dessa atividade.

No procedimento de análise e avaliação dos resultados, utilizam-se critérios estatísticos que permitem inferir o desempenho das atividades exercidas na área comercial a partir da análise detalhada de amostras de processos. O trabalho de análise é complementado por meio de entrevistas com os supervisores das atividades comerciais, incluindo-se os serviços prestados por empresas terceirizadas. No que tange ao atendimento nas agências da concessionária pelos municípios do Estado, a fiscalização verifica a organização, a atualidade e a cortesia na prestação dos serviços, a eficiência dos sistemas informatizados, bem como o desempenho dos atendentes das agências e pontos de arrecadação.

No escopo da fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial, verifica-se, entre outros pontos, os níveis de atendimento a pedido de ligação; classificação e cadastro; atendimento nas agências; teleatendimento; leitura de medidores e faturamento; arrecadação; faturas de energia; suspensão do fornecimento e religação; ressarcimento por danos; fraude de energia; revisões de faturamento; existência e funcionamento do conselho de consumidores; opções de faturamento; cobrança dos serviços; ligações temporárias e fornecimentos precários; contratos de fornecimento; iluminação pública; responsabilidade da Concessionária.



Agência de Atendimento modelo da Coelce. Fonte: Arce

2.4.1 Abordagem da Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial em 2009

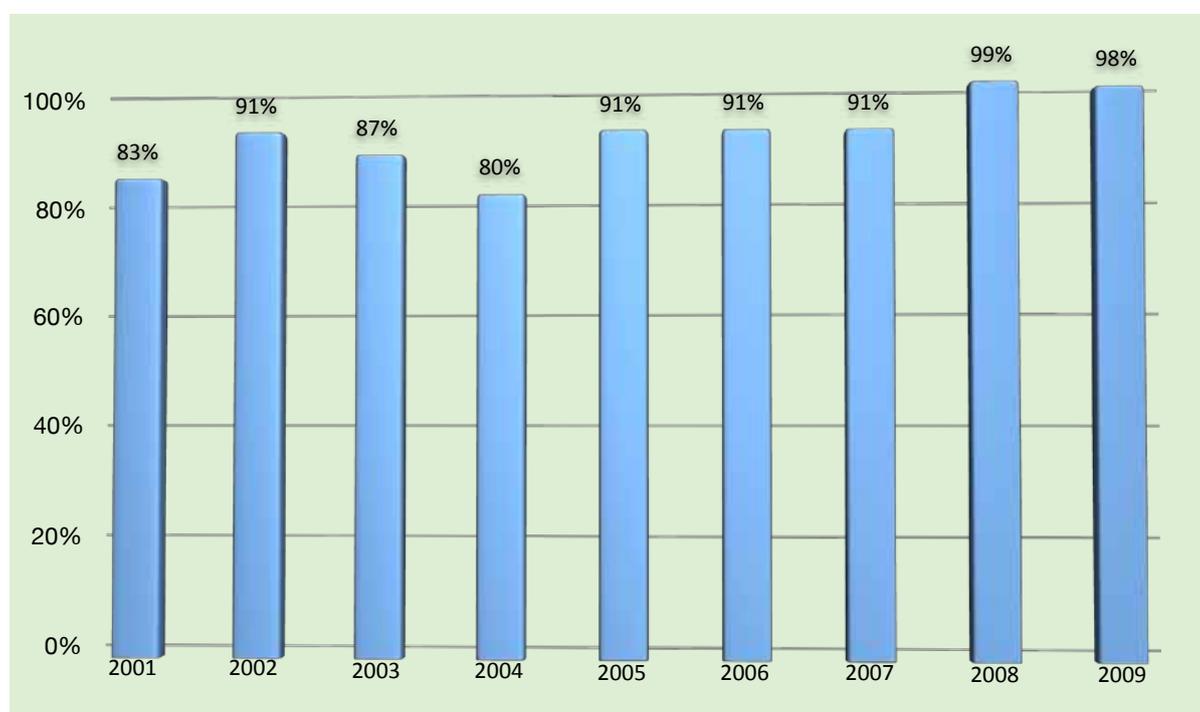
A ARCE, através de critérios próprios e também com base nos dados da Ouvidoria, identifica os pontos de destaque e os aspectos relevantes a serem observados na fiscalização.

No ano de 2009, a fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial contemplou a área do Atendimento Comercial Norte da Coelce, envolvendo os municípios de Sobral, Camocim, Chaval, Barroquinha, Granja, Itapipoca,

Itarema, Morrinhos, Canindé, Boa Viagem, Madalena e Itatira, e abordou os seguintes pontos:

- Atendimento a pedido de ligação: avalia-se 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;

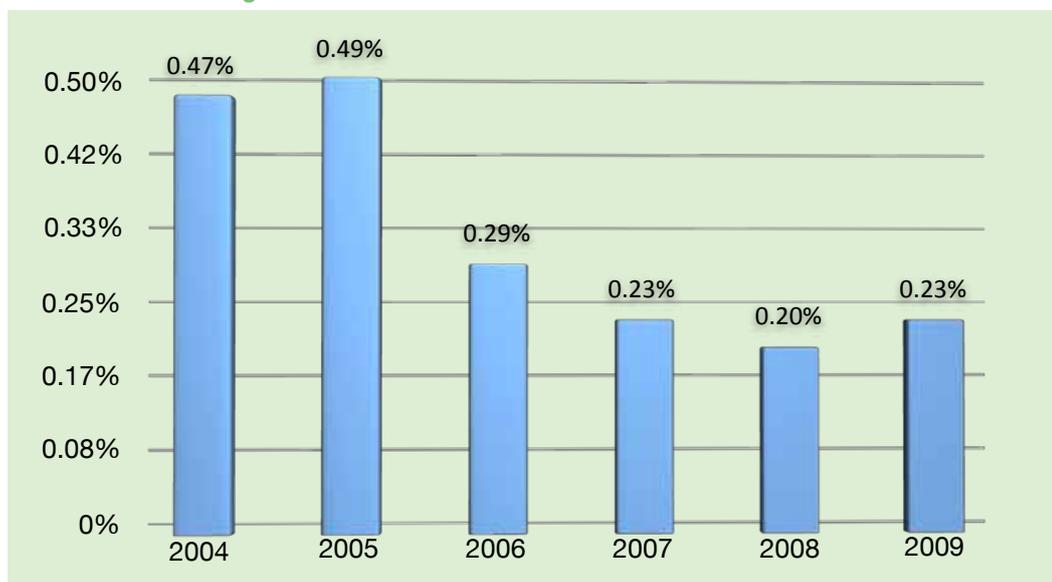
Gráfico 7 - Porcentagem de ligações novas executadas no prazo



Fonte: Coelce.

- Suspensão do fornecimento e religação: a fiscalização procura analisar os procedimentos adotados pela Concessionária na suspensão do fornecimento de energia elétrica e na sua religação. Observam-se a data e o horário da execução dos serviços para a verificação do cumprimento dos prazos regulamentados. Nos casos de religação por corte indevido, é averiguado se o cliente recebeu o valor correto de indenização;

Gráfico 8 - Porcentagem de cortes indevidos

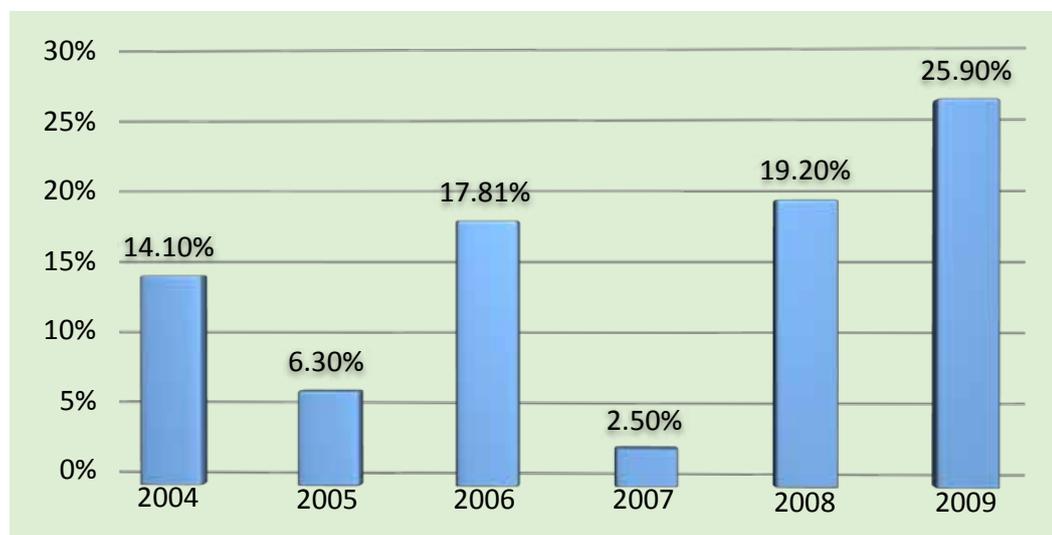


Fonte: Coelce.

- Ressarcimento de danos: procura-se avaliar o tratamento dado pela Concessionária às solicitações dos clientes para ressarcimento por danos provenientes de ocorrências no sistema elétrico. Em regra, são analisadas as informações relativas aos procedimentos adotados pela Coelce 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. O aumento considerável no percentual de processos de ressarcimento indeferidos indevidamente pela Coelce em 2009 indica que este aspecto merece ser tratado com especial atenção pela fiscalização, com o objetivo de identificar as causas e determinar a adoção das medidas corretivas;

Gráfico 9 - Porcentagem de processos de ressarcimento indeferidos indevidamente pela Coelce.



Fonte: ARCE.

- Aplicação da Resolução ANEEL nº 250/2007: procura-se observar, em síntese, os prazos para o início e conclusão de obras, a existência de Contrato Específico para a execução de obras, prazos para entrega de carta orçamento ao consumidor, e também a devolução de participação financeira de responsabilidade da Concessionária, quando couber;
- Solicitação de Mudança de Titularidade: procura-se verificar a análise pela Concessionária das solicitações de mudança de titularidade para as unidades consumidoras classificadas como residencial baixa renda;
- Atendimento nas Agências: dentre outros aspectos, procura-se observar se a Concessionária adota tecnologia adequada na prestação dos serviços e emprega equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços.

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 da regulamentação setorial.

2.4.1.1 Constatações

Em relação à aplicação da Resolução ANEEL nº 250/2007, verificou-se que a Coelce não cumpriu o prazo para início e fim de algumas obras de distribuição por ela executadas, excedeu o prazo para entrega de carta orçamento, ou, ainda, não apresentou a carta orçamento nem o contrato específico para execução de obras.

Analisando as ordens de serviço dos pedidos de religação gerados pelos consumidores ou automaticamente gerados pelo sistema comercial da Concessionária ao detectar adimplemento de débitos, constatou-se por métodos estatísticos que para aproximadamente 25% dos pedidos não ficou comprovado a data e o horário da execução dos serviços. Já analisando as ordens de serviço de religação decorrentes de corte indevido do fornecimento, verificou-se por métodos estatísticos que para aproximadamente 1,1% das ordens de serviço o cliente não recebeu o valor correto de indenização.

Com relação às ordens de serviço por pedidos de ressarcimento de danos que tiveram seus requerimentos indeferidos, após a análise dos procedimentos adotados

pela Coelce no atendimento a tais pedidos, constatou-se, utilizando-se métodos estatísticos, que aproximadamente 25,9% dos indeferimentos apresentaram incorreções quanto à aplicação da Resolução ANEEL 61/2004.

No que diz respeito às ordens de serviço abertas para mudança de titularidade, verificou-se aquelas nas quais figuravam débito para a unidade consumidora, sendo constatada incorreção por parte da Concessionária no indeferimento de algumas das solicitações, por não ter levado em consideração a classificação das unidades consumidoras como residencial baixa renda.

Em relação ao atendimento nas agências, percebeu-se que para algumas delas a Coelce não utilizava ou adotava equipamentos, instalações e métodos operativos que garantissem níveis de eficiência, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços.

Maiores detalhes acerca da Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial realizada na área do Atendimento Comercial Norte da Coelce em 2009 podem ser verificados nos autos do Processo Administrativo de nº PCEE/CEE/0006/2009 (Fonte: ARCE).

2.4.1.2 Determinações

Após as constatações realizadas na fiscalização, determinou-se que a Coelce identificasse todos os consumidores que não receberam valor adequado de indenização por corte indevido no universo tomado para a fiscalização e providenciasse então o pagamento dos devidos valores; efetuasse o ressarcimento dos danos reclamados para as ordens de serviço cujo indeferimento foi considerado improcedente pela Arce; para as solicitações de mudança de titularidade erroneamente indeferidas, informasse aos solicitantes sobre o deferimento das respectivas solicitações, e caso ainda fosse o desejo desses solicitantes, procedesse à execução das referidas mudanças de titularidade.

Para que fosse possibilitado aos consumidores dos municípios fiscalizados um atendimento compatível com o serviço prestado em agências similares de outros municípios, preservando a isonomia nos procedimentos comerciais adotados pela Concessionária em toda sua área de concessão, determinou-se que a Coelce passasse a utilizar ou adotar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantissem níveis de eficiência, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços (Fonte: ARCE).

2.4.1.3 Resultados

Os resultados efetivos decorrentes da fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial no ano de 2009 foram imediatos em relação ao atendimento nas Agências. Nesse aspecto, a Coelce adotou medidas no sentido de adequar aos devidos padrões de qualidade no atendimento a quantidade de 76 (setenta e seis) Agências de Atendimento espalhadas pelo Ceará. A Concessionária informou ter compatibilizado com o serviço prestado, em agências similares de outros municípios, os serviços nas Agências de: Madalena; Itatira; Morrinhos; Itarema; Granja; Chaval; Barroquinha; Canindé; Camocim; Sobral; Itapipoca.

Além disso, a Coelce informou ter adotado medidas para que o atendimento comercial fosse executado de forma separada da arrecadação em todas as Lojas de Atendimento no Ceará, nas quais o serviço não vinha sendo executado dessa forma.

Em relação ao Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2009, que trata desta fiscalização, as informações prestadas pela Coelce a respeito das modificações nas agências de atendimento estarão sujeitas a confirmação posterior por parte da ARCE, após novas fiscalizações em campo. Os resultados acerca dos demais itens serão aferidos após a análise das manifestações da Coelce, a qual poderá apresentar esclarecimentos e justificativas adequados, no sentido de retificar, ou não, as constatações realizadas na fiscalização.

2.5 Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia

Assim como a fiscalização da qualidade do atendimento comercial, a fiscalização do fornecimento de energia aos clientes tem como objetivo geral verificar a prestação do serviço adequado, em cumprimento ao que estabelece o Contrato de Concessão e a legislação vigente, no que se refere às atividades de caráter eminentemente técnico executadas pela Coelce no Estado do Ceará. A ação abrange as atividades relacionadas com o fornecimento de energia elétrica mediante a avaliação de materiais, métodos, processos e tecnologias utilizadas pela concessionária no sistema de transmissão e distribuição.

No escopo da fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia, incluem-se, entre outros, os seguintes pontos: configuração do sistema elétrico da distribuição; suprimento de energia elétrica; sistemas de transmissão e distribuição (AT, MT e BT); planejamento da expansão; operação; manutenção de linhas e

subestações; proteção; sistemas de supervisão e controle; centros de manutenções e laboratórios; manutenção de sistemas de distribuição (MT/BT); redes e linhas aéreas; redes subterrâneas; engenharia de distribuição (MT/BT); normas e padrões; aterramento na distribuição; automação na distribuição; desempenho de materiais e equipamentos; perdas técnicas; qualidade dos níveis de tensão; continuidade da distribuição de energia elétrica.



Subestação da Coelce, em que se visualiza um transformador de potência.
Fonte: ARCE.

Na fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial, na fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia utilizam-se também critérios estatísticos, realização de entrevistas com supervisores e inspeções in loco.

No que tange à qualidade dos níveis de tensão, a fiscalização analisa medições amostrais enviadas pela Concessionária à ANEEL, verificando os indicadores de nível de tensão precária e crítica, DRP-% e DRC-%, de acordo com os limites estabelecidos em regulamentação específica, e o cumprimento dos respectivos prazos de regularização da tensão de atendimento. São também verificados os processos individuais abertos pela Concessionária para fins de apuração das reclamações registradas pelos consumidores sobre os níveis de tensão.

Em relação à continuidade da distribuição de energia elétrica, a fiscalização verifica os indicadores de continuidade DEC e FEC mensais, trimestrais e anuais apurados nos 99 (noventa e nove) conjuntos de unidades consumidoras da Coelce, comparando-os aos padrões estabelecidos como meta pela ANEEL.

2.5.1 Abordagem da Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia em 2009

No ano de 2009, a fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia contemplou a Gerência de Distribuição Fortaleza e Região Metropolitana (GEDISF) da Coelce, envolvendo as subestações das localidades de Dias Macedo, Maguary, Pici, Bonsucesso, Mondubim, Distrito Industrial II (DID), Distrito Industrial I (DIF), Papicu, Jabuti, Jurema, Parangaba e Coluna, e abordou os seguintes pontos:

- Inspeção das Subestações: em síntese, são avaliados os níveis de conservação, operação e segurança das instalações das subestações;
- Distância mínima de segurança ao solo em condutores de Alta Tensão: é verificado se as alturas dos condutores de alta tensão, classe 72,5 kV, estão regularizadas de acordo com as distâncias mínimas de segurança ao solo previstas em norma, observando-se, também, as distâncias operacionais mínimas com circuitos da rede de distribuição, classe 15 kV;
- Manutenção de Linhas de Transmissão AT e de Distribuição MT: nesse ponto, procura-se observar se a Coelce vem cumprindo a execução do seu Programa Anual de Inspeções e Programa Anual de Termografia, atendendo o prazo das manutenções resultantes desses programas;
- Manutenção de Subestações MT/AT: verifica-se adicionalmente se a Coelce vem cumprindo o seu Programa Anual de Análise do Óleo dos equipamentos de Subestações MT/AT, e efetuando as devidas manutenções em suas Proteções e Sistema de Automação;
- Desempenho do Sistema de Proteção/Automação: são verificados os Índices de Desempenho das Proteções de Subestações integrados com o Sistema de Supervisão e Controle;
- Carregamento de Transformadores de SE's e Linhas de Transmissão: são verificadas as condições operacionais de carga do sistema elétrico de distribuição da Coelce;
- Programa de Obras: analisa-se o programa anual de obras nos segmentos de Subestação, Linhas

de Transmissão AT e Redes de Distribuição MT, sendo verificada em campo, por amostragem, a realização dessas obras;

- Manutenção Corretiva - Ramais de Ligação: objetiva-se verificar se a Coelce vem cumprindo o Programa de Troca de Ramais de Ligação;
- Qualidade dos níveis de tensão: 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 505/2001. Vale ressaltar que em relação a 2008, o percentual de alimentadores com irregularidades teve redução aproximada de 0,5%, conforme já observado no gráfico 5;
- Continuidade da distribuição de energia elétrica: verifica-se a evolução e o desempenho dos indicadores DEC e FEC, bem como o cumprimento desses índices de acordo com as metas estabelecidas pela ANEEL, além de ser feita uma análise detalhada do cálculo e composição desses índices. Inclui-se também nesse contexto o cruzamento de eventos dos relatórios de ocorrências significativas (ROS) da Coelce e da CHESF. A clara melhoria dos índices DEC e FEC ao longo do período 2001/2009, com significativa queda nos números, é bastante positiva. Em relação a 2008, os índices tiveram redução de 6,23% (DEC) e 12,83% (FEC), de acordo com o demonstrado anteriormente no gráfico 4.

A verificação dos níveis de tensão é 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. Já 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 cada consumidor da Coelce teve sua energia interrompida, sendo meios de se auferir a confiabilidade e a continuidade do fornecimento de energia elétrica da Coelce.

2.5.2 Constatações

Constatou-se que a Gerência de Distribuição Fortaleza e Região Metropolitana (GEDISF) vem cumprindo os programas anuais de inspeções e manutenções da Rede de Distribuição de Média Tensão, das Subestações e das Linhas de Transmissão, bem como atuando na Manutenção das Proteções e Sistemas de Automação de Subestações e Alimentadores. A Coelce vem cumprindo o seu Plano de Obras anual de Média e Alta Tensão e, ainda, os programas que envolvem a substituição de ramais de ligação em estado precário através de projetos específicos e projetos de normalização, o que vem sendo avaliado continuamente por esta Agência. Analisando-se o relatório técnico da Concessionária sobre as condições operacionais de carga do seu sistema elétrico de distribuição e transmissão, verificou-se não haver sobrecarga operacional nas Linhas de Transmissão, nos Transformadores de Subestações e nos Alimentadores do sistema elétrico da Concessionária. No entanto, foram detectadas algumas irregularidades nas subestações, em equipamentos, e nas distâncias de segurança de condutores em relação ao solo.

Acerca dos níveis de tensão, com a análise das 1.080 amostras gráficas sobre os indicadores de Qualidade do Nível de Tensão Precária e Crítica, e com a verificação dos registros de dados de medições solicitadas por consumidores, verificou-se que a Concessionária deixou de regularizar os indicadores de 03 (três) pontos de medição dentro do prazo normativo legal, deixando incompletos os registros dos dados referentes aos processos individuais de reclamação de Nível de Tensão de consumidores.

Com a análise dos indicadores de continuidade DEC e FEC, averiguou-se que a Coelce cumpriu as metas estabelecidas para todos os 99 (noventa e nove) conjuntos de consumidores de sua área de concessão. Ademais, com o cruzamento dos dados dos respectivos Relatórios de Ocorrências Significativas do Sistema Elétrico (ROs) da Coelce e da CHESF, verificou-se que as interrupções da última foram consideradas pela Coelce na apuração geral de seus indicadores de continuidade (Fonte: ARCE).

2.5.3 Determinações/Recomendações

Feitas as presentes constatações decorrentes do processo de fiscalização, determinou-se, dentre outros pontos, que a Coelce adotasse as medidas necessárias à correção das irregularidades nas subestações, nos equipamentos elétricos e nas distâncias de segurança de condutores em relação ao solo.

Além do mais, recomendou-se à Concessionária realizar a recuperação de equipamentos e estruturas que se apresentaram deteriorados e adotar algumas medidas de segurança nas subestações, além de providenciar medidas visando melhorar a qualidade dos Indicadores DEC e FEC (Fonte: ARCE).

2.5.4 Resultados

Os resultados efetivos decorrentes da fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia no ano de 2009 foram imediatos no que diz respeito aos equipamentos e aos critérios que envolvem o sistema de energia elétrica. Nesse sentido, a Coelce informou ter feito adequações às devidas alturas de segurança e realizado recuperação e manutenção em equipamentos, condutores e estruturas do sistema elétrico, além de ter revisado critérios técnicos relativos ao seu sistema de distribuição.

Como resultado das ações de fiscalização que vêm sendo realizadas a cada ano pela ARCE, em relação à qualidade no fornecimento de energia da Coelce, podemos citar a evolução nos indicadores DEC e FEC, que, de 2001 a 2009 apresentaram, respectivamente, redução aproximada de 69% e 73%, e, em relação a 2008, redução de 6,23% e 12,83%, além da redução percentual na quantidade de alimentadores fiscalizados da rede de distribuição que apresentaram irregularidades nos níveis de tensão, que de 2001 a 2009, caiu de 41% para aproximadamente 1,5%, e queda aproximada de 0,5% em relação a 2008.

Maiores detalhes dessas fiscalizações podem ser encontradas nos Processos Administrativos de números PCEE/CEE/0008/2009, PCEE/CEE/0012/2009 e PCEE/CEE/0002/2009. As manifestações da Concessionária aos respectivos Relatórios de Fiscalização e as informações prestadas pela Coelce a respeito dos equipamentos e critérios que envolvem o sistema de energia elétrica estão sujeitas à confirmação posterior por parte da ARCE através de novas fiscalizações em campo.

3. Considerações Finais

As constatações resultantes das ações de fiscalização da Arce, nos segmentos da qualidade do atendimento comercial e do fornecimento de energia da concessionária, servem como balizadores para a avaliação da qualidade dos serviços prestados aos consumidores. A atuação da Arce tem o intuito de buscar continuamente a máxima adequação do serviço prestado pela Coelce às cláusulas do contrato de concessão e às demais normas aplicáveis, de forma a assegurar que sejam atendidas as necessidades de seus consumidores.

Essa máxima adequação implica na oferta de melhores serviços, como pode ser verificado, entre outros, pelos seguintes exemplos: evolução nos indicadores DEC e FEC, com redução de 69% e 73%, respectivamente, no período 2001 a 2009; redução percentual na quantidade de alimentadores da rede de distribuição que apresentaram irregularidades nos níveis de tensão, caindo de 41% para, aproximadamente, 1,5% no mesmo período; separação dos setores de atendimento comercial e de arrecadação nas Agências de Atendimento, além da ampliação do número de pontos de teleatendimento.

Apesar da crise econômica que se instalou mundialmente no final de 2008, trazendo para 2009 um cenário de incertezas, verificou-se um aumento no consumo de energia elétrica no estado do Ceará. Tal fato pode ser explicado, principalmente, pelo aumento de 4,2% em relação a 2008, no número de consumidores ligados à

rede da Coelce, em especial os consumidores residenciais e também pela retomada no consumo industrial no segundo semestre de 2009. Ademais, ressalta-se que, em comparação com o ano de 2008, no ano de 2009 verificou-se um aumento de 4,5% no volume de energia elétrica consumida na área de concessão da Coelce.

Para o ano de 2010, a previsão da EPE (Empresa de Pesquisa Energética) é que o uso geral de energia em nosso país aumente 7,4%, levando-se em conta um crescimento de 6% do PIB nacional para o ano. Ante o apresentado pela economia cearense em 2009, que com o aumento de 3,1% no PIB seguiu caminho contrário àquele da economia brasileira, estima-se verificar cenário semelhante de elevação no consumo de energia no estado do Ceará, ou seja, de aumento na quantidade de energia elétrica comercializada pela Coelce, devido à recuperação no nível de atividade da indústria, expansão no número de consumidores, aumento no consumo das famílias e do comércio, além da chegada de grandes empreendimentos.

Dessa forma, e em se concretizando tal combinação de circunstâncias, investimentos se farão continuamente necessários na expansão e manutenção do sistema de distribuição de energia elétrica, na melhoria da qualidade do seu fornecimento e do atendimento comercial, exigindo atuação próxima, contínua e criteriosa do órgão regulador estadual.



Saneamento Básico





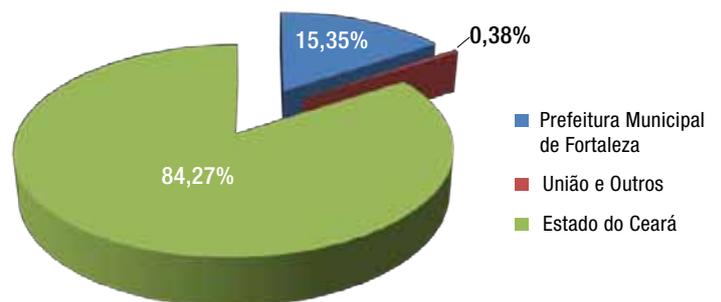
1. Atuação da Arce no Setor

A regulação e fiscalização dos serviços públicos de água e esgoto do Estado do Ceará tiveram início com o Convênio Nº 20, 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, o qual transferiu as atribuições de auditoria do Governo do Estado para a ARCE. Com a criação da Secretaria das Cidades, este convênio foi prorrogado até 30 de junho de 2009, quando do seu encerramento.

Em 9 de julho de 2009 foi promulgada a Lei Estadual nº 14.394/09 que define a atuação da ARCE, relacionada aos serviços públicos de saneamento básico. Por meio desta lei, a Agência exerce atividades de regulação e fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 148 municípios operados pela CAGECE no interior do Estado. Realiza também julgamento e mediação de conflitos entre usuários e a concessionária, edição de resoluções e análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária.

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. A empresa opera 149 dos 184 municípios do Estado do Ceará.

Gráfico 1 - Composição societária da Cagece.



Fonte: Cagece

2. Sumário das Atividades

Este relatório apresenta avaliação dos serviços prestados pela Cagece em 2009, tendo como referência os dados e informações obtidos pela Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce (CSB), a partir das seguintes fontes:

- Ações de Fiscalização de Sistemas de Abastecimento de Água, com dados coletados no transcorrer das auditorias realizadas pela ARCE nos sistemas operados pela Cagece;
- Ouvidoria, com informações das solicitações de usuários da Cagece dirigidas à ARCE por meio da Ouvidoria da Agência;
- Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto – SIRAE, desenvolvido pela ARCE e que conta com informações de diversas

fontes, incluindo dados enviados pela Cagece, principalmente do Sistema de Informações Gerenciais da Cagece – SIG, do Sistema de Informações Comerciais da Cagece – SIC, do Sistema de Controle Operacional da Cagece – SCO e de dados encaminhados pela Cagece para a Vigilância Sanitária referente ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano – Siságua.

Considerando as informações obtidas por meio das fontes descritas, foram avaliados os principais aspectos e apresentada a evolução dos serviços de saneamento.

Os principais destaques deste relatório são resumidos abaixo:

- Promulgação da Lei Estadual Nº 14.394/09, fruto da compreensão do Governo do Estado do Ceará sob a questão do saneamento básico, com ampla participação da ARCE na elaboração da lei, a qual trouxe maior estabilidade para as atividades desempenhadas pela agência na área de saneamento;
- Elaboração da Resolução ARCE Nº 122/09, que disciplina a qualidade da água e dos esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Esta normatização atualizou as ações necessárias ao efetivo controle da qualidade da água e dos esgotos a serem rotineiramente desenvolvidas pela CAGECE;
- No tocante à qualidade da água, os parâmetros cloro residual e coliformes totais permaneceram estáveis, com índices de conformidade próximos a 100%. Estes resultados refletem o trabalho da ARCE visando a melhoria da qualidade da água distribuída pela CAGECE;
- Melhoria dos níveis de pressões instantâneas e contínuas, que refletem a atuação da ARCE na busca de solucionar o problema de descontinuidade do abastecimento e de falta de água.

3. Atividades de Normatização e Fiscalização Realizadas

3.1 Normatização

Atividade inerente a qualquer agência reguladora, a ARCE tem publicado resoluções para o setor de saneamento básico, com vistas ao aperfeiçoamento e melhorias da prestação dos serviços, bem como das atividades de fiscalização.

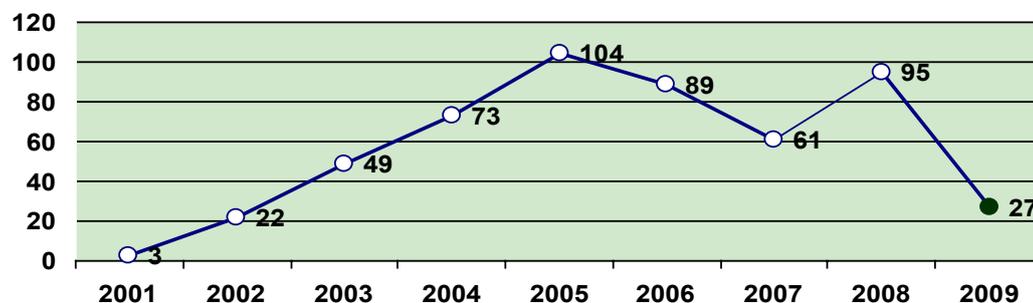
Em 2009, a CSB elaborou a Resolução ARCE Nº 122, que disciplina a qualidade da água e dos esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a qual revogou a Resolução ARCE Nº 24. Além disso, a CSB deu início a revisão das resoluções ARCE Nº 25, Nº 26 e Nº 30, com previsão de conclusão em 2010.

Considerando ainda as diretrizes nacionais para o saneamento básico, advindas com a Lei federal Nº 11.445/2007, a ARCE tem trabalhado na revisão das resoluções para a adequação à lei e também ao novo modelo institucional que está se desenvolvendo para a regulação no estado. Ademais, em parceria com a Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR, a ARCE editou o “livro Normatização – Vol. II”, contribuindo assim, de forma ativa, com novos padrões de regulamentos para regulação do setor de saneamento no Brasil, mediante modelos de referência de novas normas.

3.2 Fiscalização

No ano de 2009, a CSB realizou 27 ações de fiscalizações, abaixo da média de 87 fiscalizações realizadas nos 4 anos anteriores. A diminuição do número de fiscalizações ocorreu em função do encerramento do Convênio SEINFRA Nº 20, em 30 de junho de 2009, e ao período de implementação da Lei Estadual 14.394/09. No Gráfico 2* é apresentada a evolução anual de fiscalizações realizadas pela ARCE no período 2001-2009, totalizando 523 auditorias.

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



* As 27 fiscalizações de 2009 correspondem a 6 meses. Fonte: Arce

Em 2009, a CSB identificou 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 1.

Quadro 1- Resumo do resultado das ações de fiscalização da ARCE.

ÁREA	CONSTATAÇÕES	NÃO CONFORMIDADES	RECOMENDAÇÕES	DETERMINAÇÕES
Serviços Comerciais e de Atendimento	23	19	3	19
Controle e qualidade da água	109	31	4	37
Operação e manutenção	176	80	3	89
Pressão e continuidade	7	5	0	6
Total Global:	315	135	10	151

Fonte: Arce

3.2.1 Área Comercial da Concessionária

A fiscalização comercial é o conjunto de etapas e procedimentos mediante os quais a ARCE verifica o cumprimento de aspectos que envolvem a atividade de comercialização e a qualidade de atendimento aos usuários. Tais aspectos abrangem a infraestrutura, o atendimento aos usuários e os procedimentos comerciais, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento desse tipo de fiscalização compreende levantamentos e avaliações documentais, obtenção e análise de

informações de dados gerais da área comercial, identificação e frequência de ocorrências, bem como visitas técnicas aos locais de atendimento.

Os aspectos fiscalizados foram:

- Loja e escritório de atendimento: infra-estrutura e forma de atendimento (personalizado, teleatendimento, por meio eletrônico e outros).

- Procedimentos comerciais: Solicitações dos usuários (pedidos de ligação, vistorias, etc), ordens de serviços (preenchimentos, prazos, etc), cadastro comercial, sistemática de leitura, faturamento e cobrança, ente outros procedimentos comerciais.

Os principais resultados obtidos na fiscalização da área comercial encontram-se abordados a seguir.

3.2.1.1 Pedidos 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

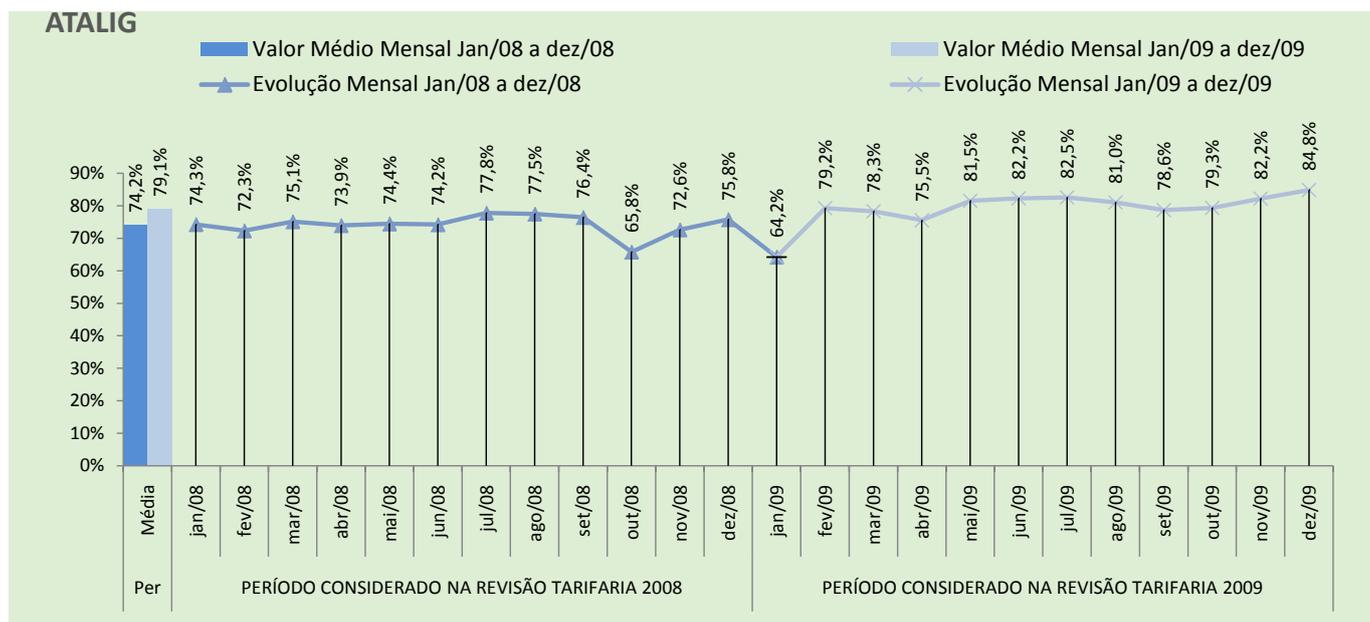
indicador “Índice de Conformidade de Prazo do Serviço de Ligação de Água – ATALIG”, que representa o percentual de serviços executados dentro do prazo exigido.

3.2.1.1.1 Resultados / Evolução

No período de janeiro de 2008 a dezembro de 2009 houve melhora no valor médio do ATALIG, que passou de 74,29% para 79,19%. Não obstante a melhoria do indicador, em

média, 20,81% dos pedidos de ligação no ano de 2009 foram realizados fora do prazo de 5 dias úteis. Ademais, verifica-se tendência de alta a partir do mês de maio de 2009 (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Evolução do Índice médio de Atendimento de Prazo de Ligação (ATALIG)



Dados do SIRAE , incluindo o município de Fortaleza. Fonte: Arce

3.2.1.2 Retirada de Vazamento

O serviço de retirada de vazamentos deve ser realizado em 24 horas, conforme regulamento da prestação dos serviços. A avaliação de atendimento deste prazo é feita por meio do indicador “Índice de Conformidade de

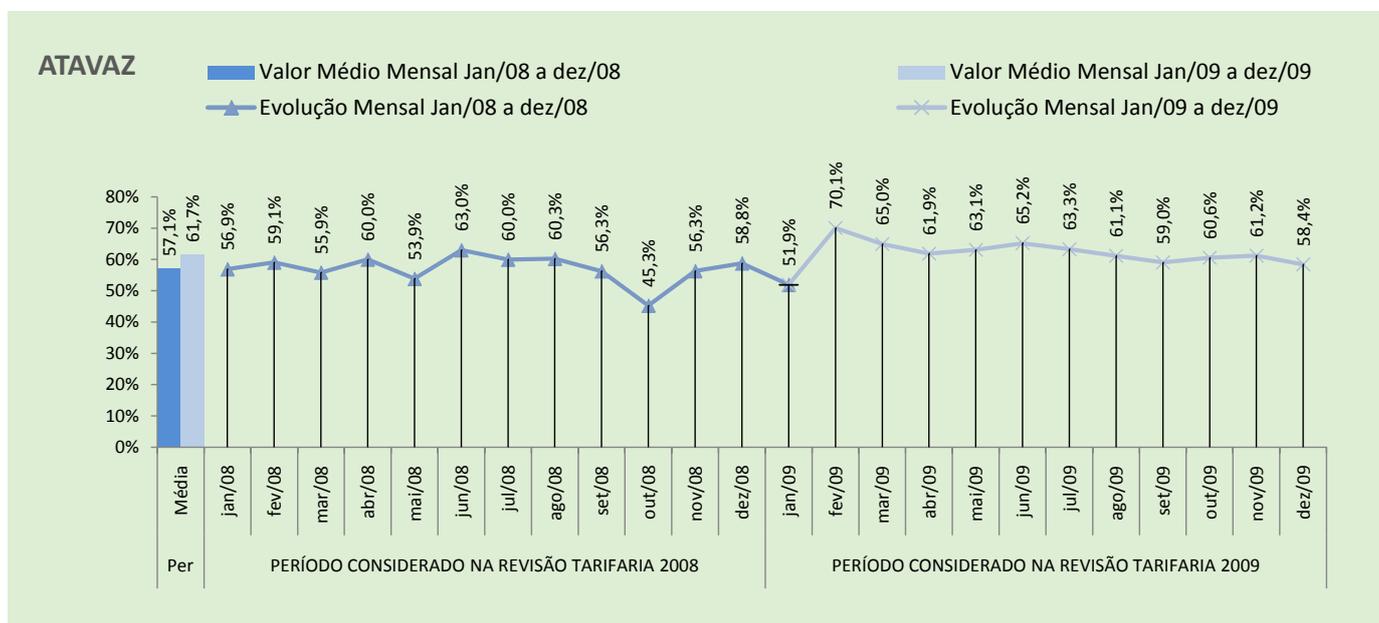
Prazo de Serviço de Conserto de Vazamento – ATAVAZ”. O ATAVAZ representa o percentual de serviços executados dentro do prazo exigido para sua execução.

3.2.1.2.1 Resultados / Evolução

No período de janeiro de 2008 a dezembro de 2009 houve melhora no valor médio do ATAVAZ, que

passou de 57,19% para 61,79%, porém muito abaixo do valor ideal de 100% de conformidade (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Evolução do Índice médio de Atendimento de Prazo de Serviço de Conserto de Vazamento (ATAVAZ)



Dados do SIRAE , incluindo o município de Fortaleza. Fonte: Arce

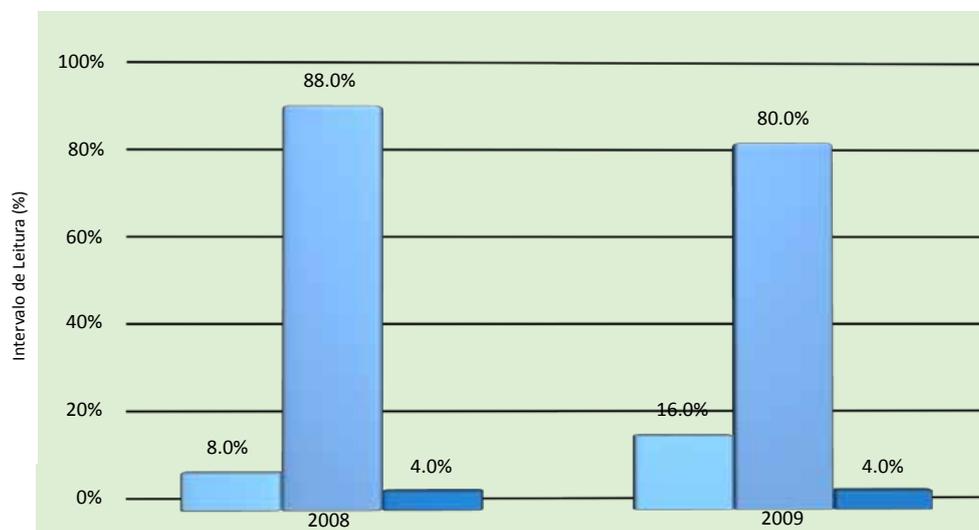
3.2.1.3 Intervalo de Leitura

A leitura dos hidrômetros, para efeito de faturamento do usuário, deve compreender o intervalo de 27 a 33 dias. A avaliação de atendimento deste prazo é feita por meio da análise de consumo.

3.2.1.3.1. Resultados / Evolução

Observa-se que, em 2008, 12% dos intervalos analisados não atendiam o intervalo mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias. Já em 2009, esse número passou para 20%, evidenciando aumento no intervalo de prazo de leitura (Gráfico 5). Vale ressaltar que os dados apresentados no gráfico abaixo referem-se às fiscalizações da ARCE nos anos de 2008 e 2009.

Gráfico 5 - Situação dos sistemas fiscalizados em relação ao cumprimento de intervalo de leitura



Fonte: Arce ■ > 33 dias ■ De 27 a 33 dias ■ < 27 dias

3.2.2 Área Técnica

A fiscalização técnica é o conjunto de etapas e procedimentos mediante os quais a ARCE verifica o cumprimento de aspectos que envolvem a produção, tratamento, adução e distribuição, assim como controle e qualidade da água, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento desse tipo de fiscalização compreende inspeções de campo, levantamentos e avaliações documentais, obtenção e análise de informações de dados gerais da área técnica e identificação e frequência de ocorrências operacionais.

Os principais procedimentos fiscalizados são controle e qualidade da água, pressão e continuidade do abastecimento e adequação dos serviços técnico operacionais.

3.2.2.1 Controle e Qualidade da Água

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 estabelecidos.

Para a avaliação da qualidade da água, são apresentados os resultados de três parâmetros importantes da Portaria MS 518/2004.

Turbidez

A turbidez é medida pela presença de pequenas substâncias, como a areia, micro-organismos ou 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 nocivos à saúde.

Para a avaliação da qualidade da água, analisou-se o Índice de Qualidade de Turbidez (IQADTB) no sistema de distribuição para todos os sistemas da CAGECE. O IQADTB 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 apresentem 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 Análises de Turbidez (IQANTB) no sistema de distribuição. O IQANTB

representa 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 que seja maior ou igual a 100%, isto é, realizar análises em quantidade igual, ou até superior, a quantidade mínima obrigatória a cada mês.

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 micro-organismos que contaminam a água. Além disso, a aplicação de cloro deixa um resíduo, denominado cloro residual livre, que continua protegendo a água enquanto circula pelas tubulações até chegar às unidades consumidoras. A presença de cloro, desde que em quantidades corretas, é uma garantia da qualidade da água. Para a avaliação foi utilizado o Índice de Qualidade de Cloro Residual Livre (IQADCL) no sistema de distribuição, que representa o percentual de análises de cloro residual livre realizadas em amostras coletadas na rede de distribuição do sistema de abastecimento de água com resultados de acordo com os padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde em relação ao número mínimo de amostras obrigatórias. O ideal é que seu valor seja de 100%, isto é, todas as amostras realizadas apresentem conformidade com o padrão exigido.

Analisou-se também o Índice de Execução de Análises de Cloro Residual Livre (IQANCL) no sistema de distribuição, 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).

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. Entretanto, 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, entre elas a pesquisa de presença do coliforme *Escherichia coli* ou das Termotolerantes, para aprofundar a verificação do risco de contaminação da água. Foi analisado o Índice de Qualidade de Coliformes Totais (IQADCT) no sistema de distribuição, referente a 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 Análises de Coliformes Totais (IQANCT) no sistema de distribuição, que é a 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%.

3.2.2.1.1. Resultados / Evolução

De 2008 a 2009, ocorreu diminuição na média do índice de qualidade de turbidez (IQADTB) que passou de 94,39% em 2008 para 92,79% em 2009. Por outro lado, a média do

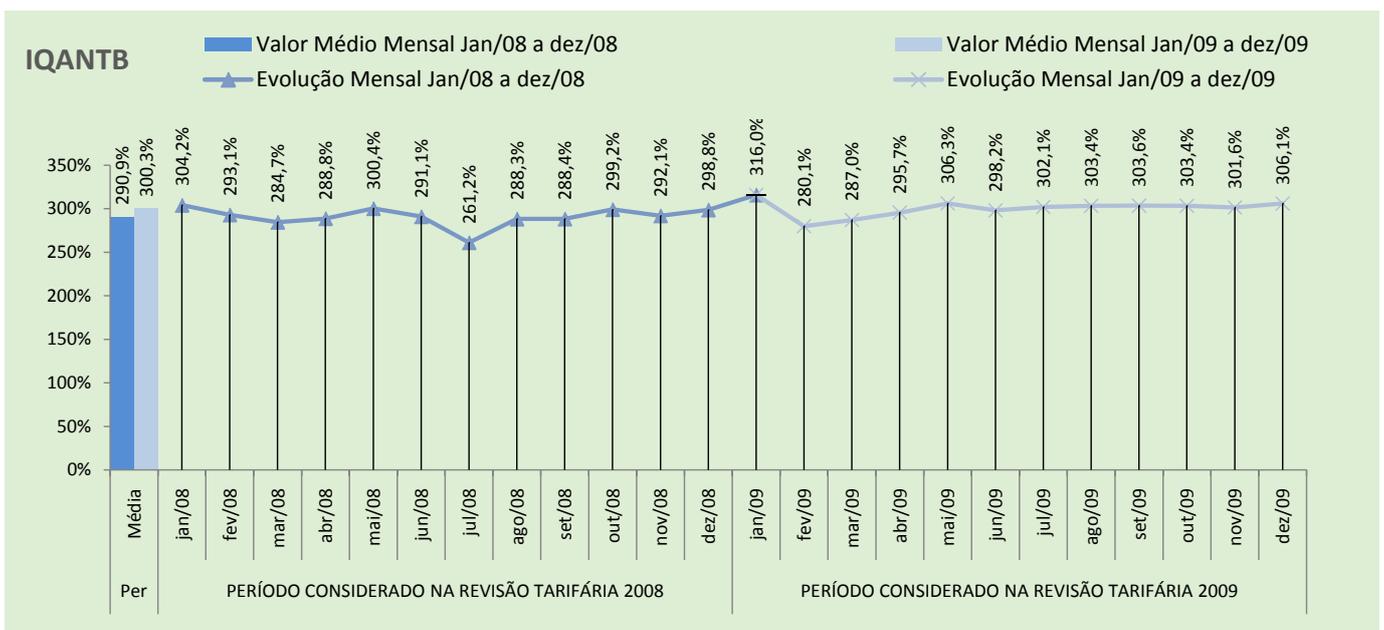
Índice de Execução de Análises de Turbidez (IQANTB) avançou de 290,99% em 2008 para 300,39% em 2009, mantendo-se acima do mínimo recomendado que é de 100% (Gráficos 6 e 7).

Gráfico 6 - Evolução da qualidade da água para o parâmetro turbidez da Cagece



Dados do SIRAE, incluindo o município de Fortaleza. Fonte: Arce

Gráfico 7 - Evolução do controle de qualidade da água para o parâmetro turbidez da Cagece

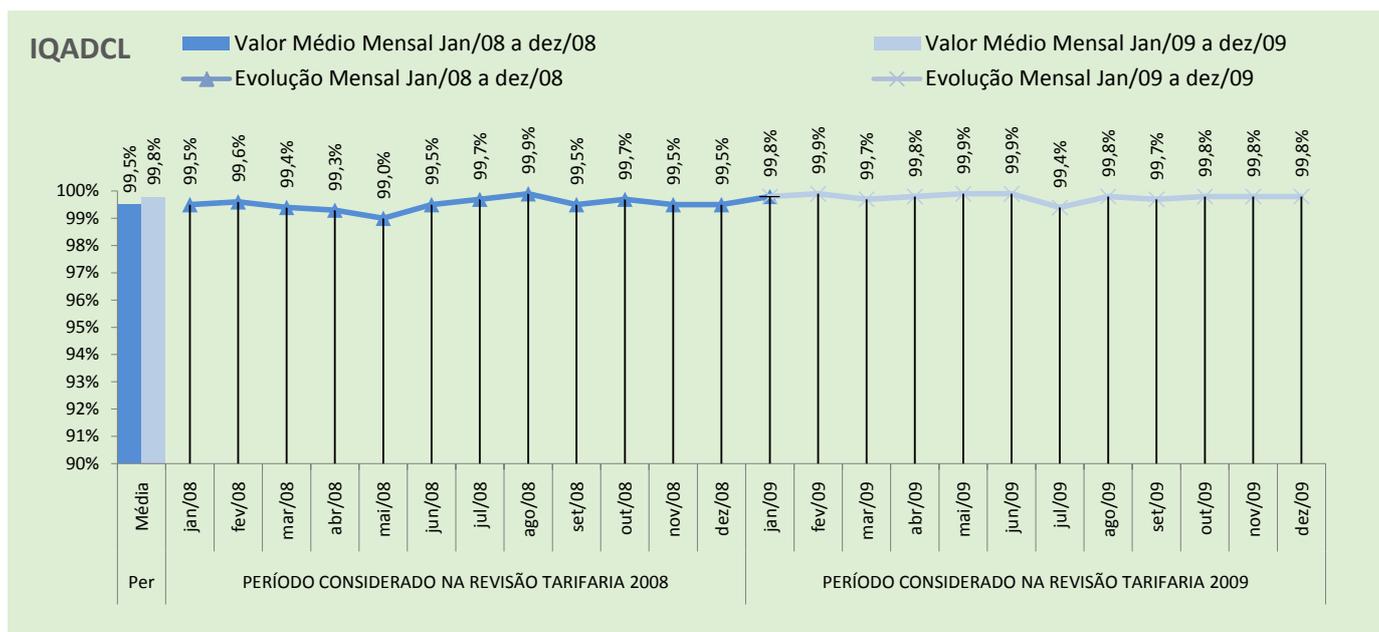


Dados do SIRAE, incluindo o município de Fortaleza. Fonte: Arce

Com relação ao índice de qualidade de cloro residual livre (IQADCL), a média permaneceu estável, variando de 99,59% em 2008 para 99,89% em 2009. Já a média do Índice de Execução de Análises de Cloro

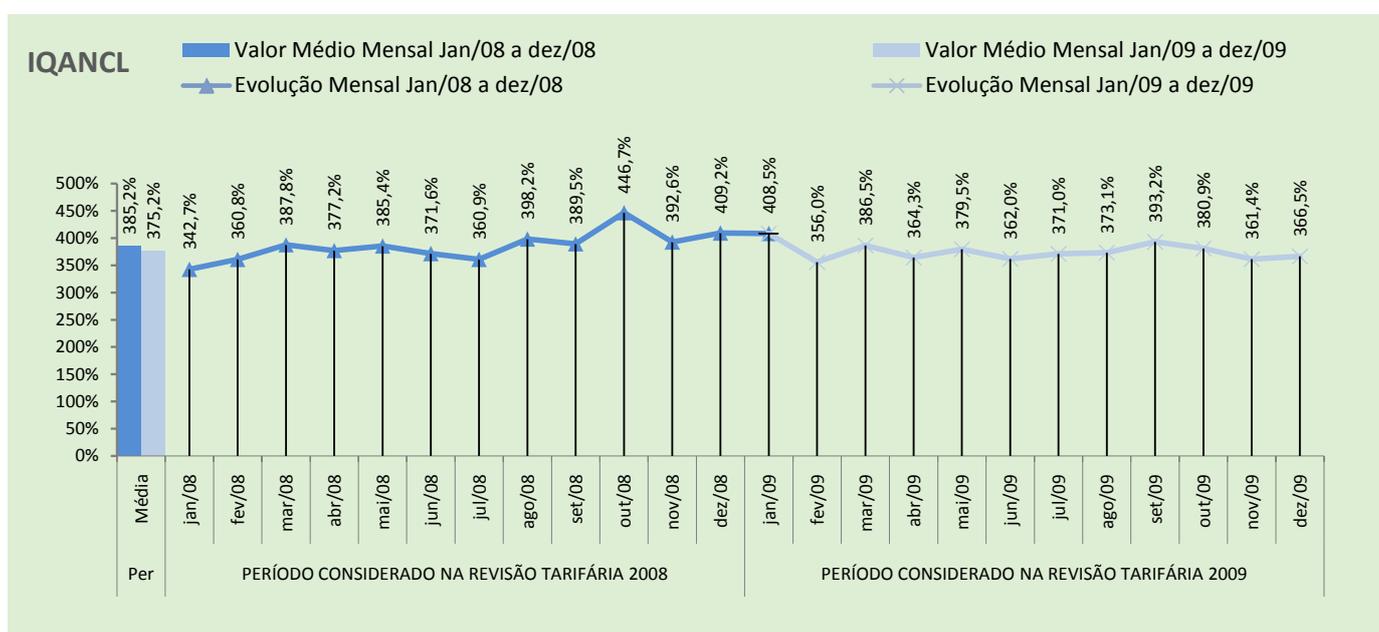
Residual (IQANCL) teve redução, passando de 385,29% em 2008 para 375,29% em 2009, porém mantendo-se acima do mínimo recomendado que é de 100% (Gráficos 8 e 9).

Gráfico 8 - Evolução da qualidade da água para o parâmetro cloro residual da Cagece



Dados do SIRAE, incluindo o município de Fortaleza. Fonte: Arce

Gráfico 9 - Evolução do controle de qualidade da água para o parâmetro cloro residual da Cagece

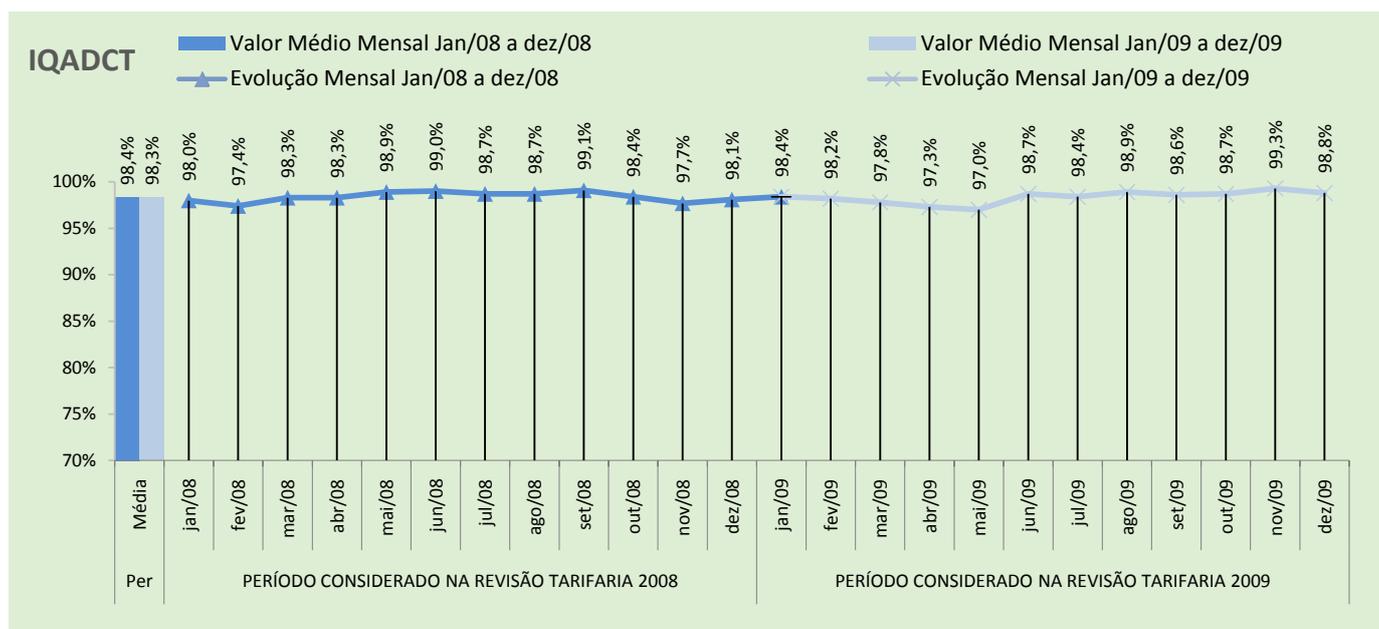


Dados do SIRAE, incluindo o município de Fortaleza. Fonte: Arce

Com relação ao índice de qualidade de coliformes totais (IQADCT), a média permaneceu estável, variando de 98,49% em 2008 para 98,39% em 2009. Da mesma forma, a média do Índice de Execução de Análises

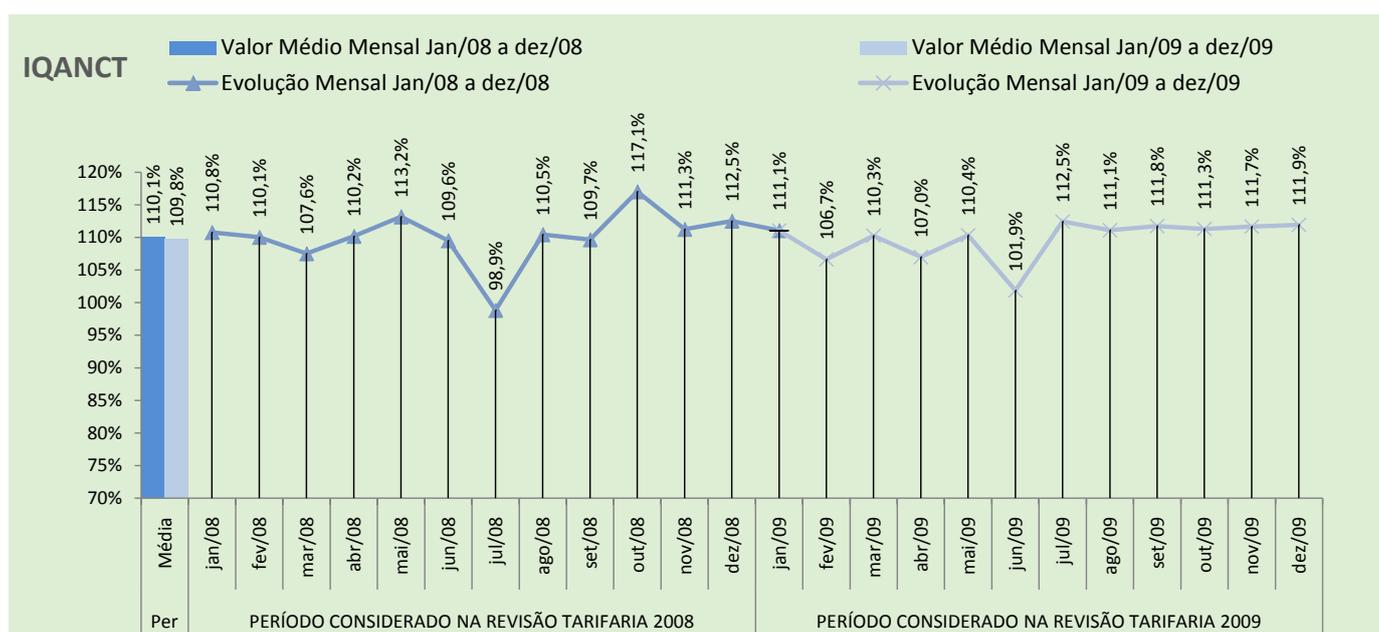
de Coliformes Totais (IQANCT) permaneceu estável, passando de 110,19% em 2008 para 109,89% em 2009 e mantendo-se acima do mínimo recomendado que é de 100% (Gráficos 10 e 11).

Gráfico 10 - Evolução da qualidade da água para o parâmetro coliformes totais da Cagece



Dados do SIRAE, incluindo o município de Fortaleza. Fonte: Arce

Gráfico 11 - Evolução do controle de qualidade da água para o parâmetro coliformes totais da Cagece



Dados do SIRAE, incluindo o município de Fortaleza. Fonte: Arce

3.2.2.2 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

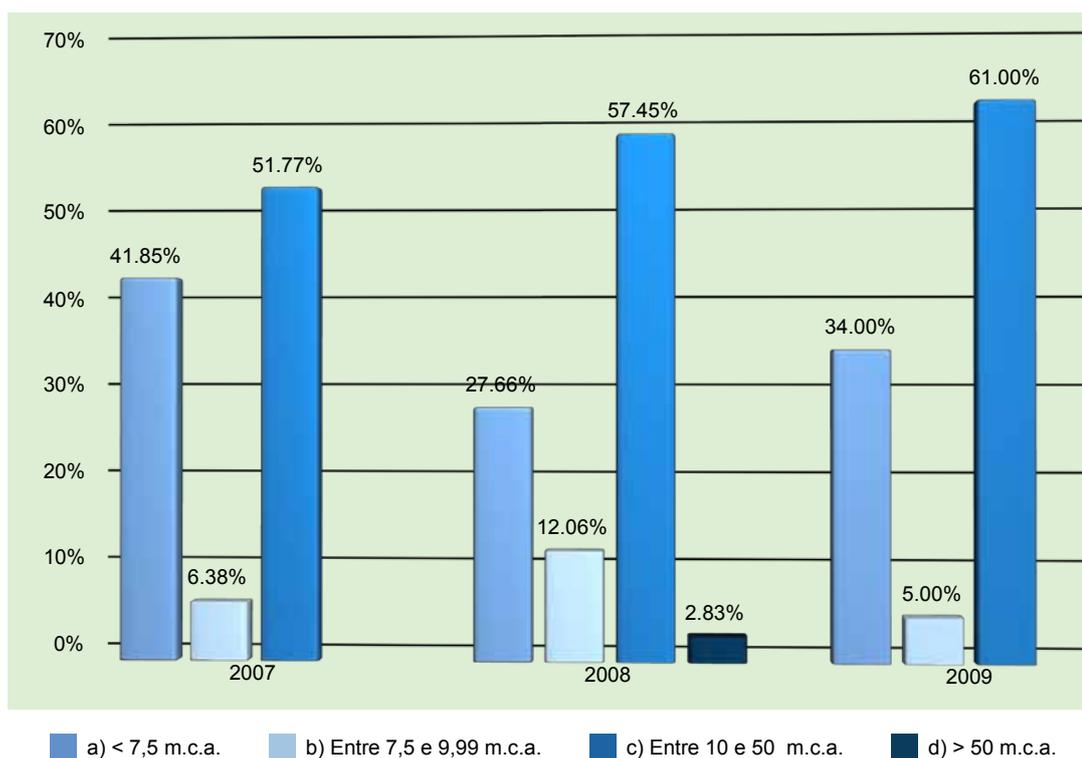
ARCE, deve estar compreendida entre 10 e 50 m.c.a., com vistas a atender as necessidades mínimas de pressão dos usuários e limitar a pressão máxima que preserve as instalações sanitárias de danos e contribua para reduzir as perdas em decorrência de vazamentos.

3.2.2.2.1. Resultados / Evolução

De 2007 a 2009, ocorreu melhora nos níveis de pressão nos sistemas fiscalizados pela ARCE. Em 2007, 51,77% das pressões instantâneas estavam dentro da faixa recomendada pela resolução da ARCE. Já em 2009

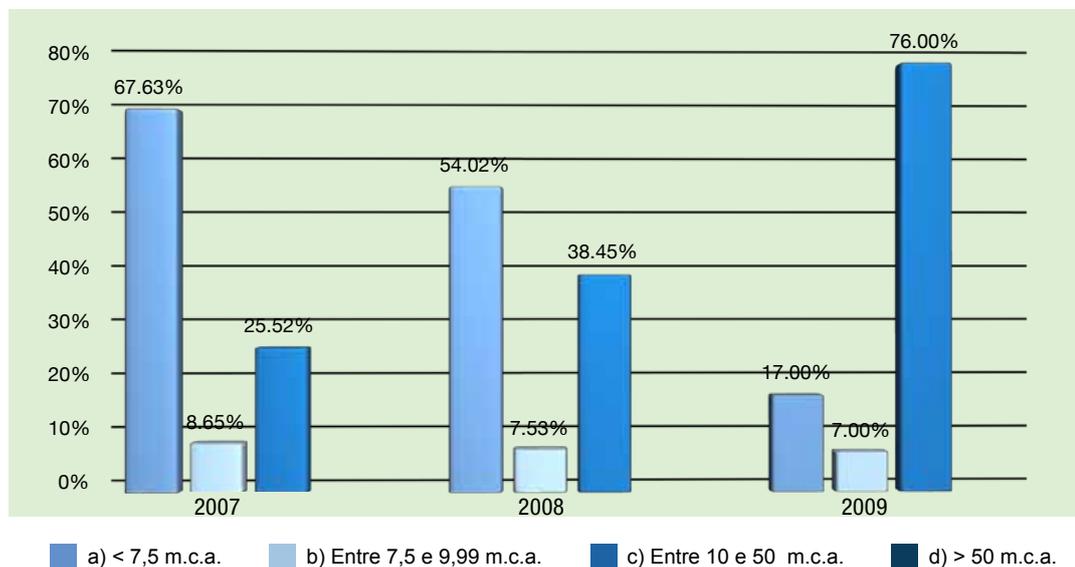
este percentual subiu para 61,00%. Com relação às pressões contínuas, o percentual de pressões dentro da faixa recomendada aumentou de 25,52% em 2007 para 76,00% em 2009 (Gráficos 12 e 13).

Gráfico 12 - Pressões Instantâneas medidas nas ações de fiscalização



Fonte: Arce

Gráfico 13 - Pressões contínuas medidas nas ações de fiscalização



Fonte: Arce

3.2.2.3 Hidrometração

Duas das ações críticas para execução de um programa de gestão de perdas são a instalação de macromedidores e micromedidores (hidrômetros) que possibilitam avaliar os volumes transportados e a identificação das perdas em trechos do sistema.

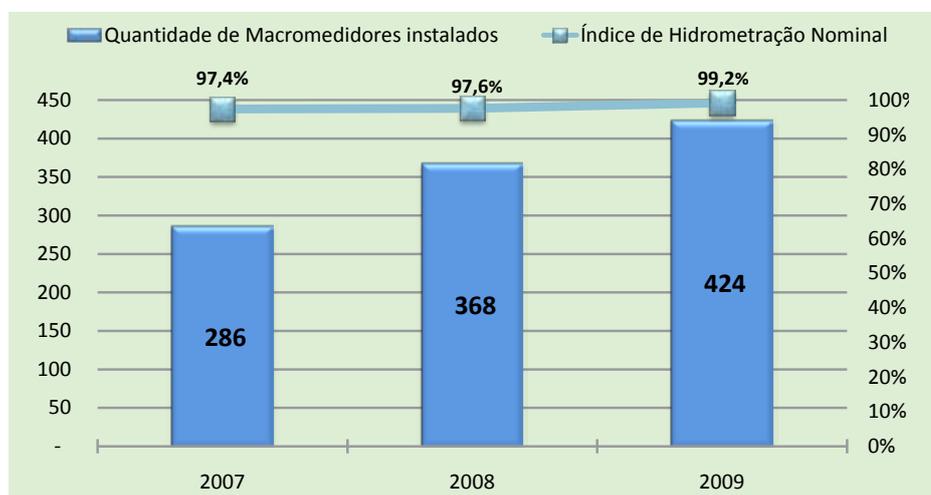
O índice nominal de hidrometração corresponde à relação percentual entre o número de micromedidores instalados e o número de ligações reais de água. Conforme Resolução ARCE Nº 25/2001, toda ligação deve ser provida de hidrômetro.

3.2.2.3.1. Resultados / Evolução

Durante o período de 2007 a 2009, houve aumento na média do Índice nominal de hidrometração que atingiu a marca de 99,20% em 2009, porém inferior

ao valor ideal de 100,00%. O número de macromedidores instalados aumentou 48,25%, saltando de 286 em 2007 para 424 em 2009 (Gráfico 14).

Gráfico 14 - Média do Índice Nominal de Hidrometração e número de Macromedidores Instalados



Período de dezembro/2007 a dezembro/2009 – Dados do SIRAE. Fonte: Arce

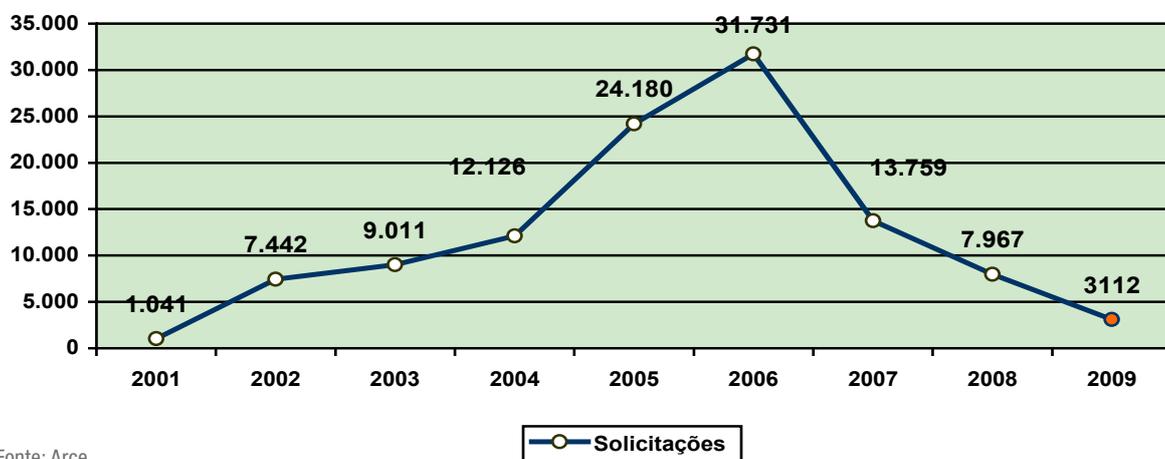
4. Atividades de Suporte

A atividade de ouvidoria é um dos mais importantes papéis do 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 Básico, 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 2009, a Ouvidoria da ARCE recebeu 3.112 contatos provenientes de usuários de todo o Estado, exceto Fortaleza. O Gráfico 15, a seguir, apresenta a evolução dos últimos nove anos da quantidade de atendimentos prestados na Ouvidoria da ARCE.

Gráfico 15 - Evolução anual de atendimento de Ouvidoria no Saneamento Básico

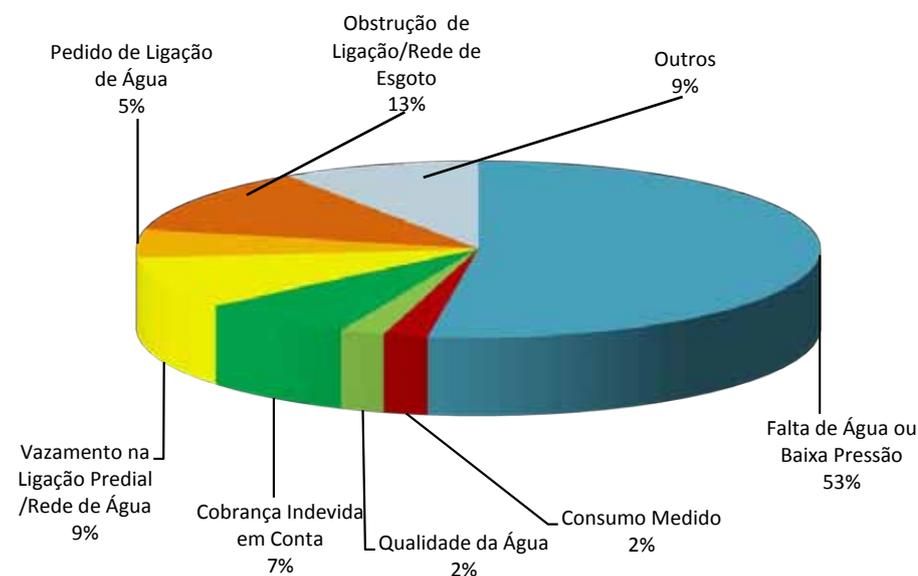


Fonte: Arce

Do total de contatos realizados em 2009, 190 foram reclamações/denúncias. O Gráfico 16, a seguir, mostra os tipos de reclamações mais frequentes (teleatendimento,

balcão, fax e internet) por tipo de ocorrência em 2009. Nota-se que a maioria das reclamações (53%) são a respeito de falta de água ou baixa pressão.

Gráfico 16 - Reclamações mais frequentes em 2009.

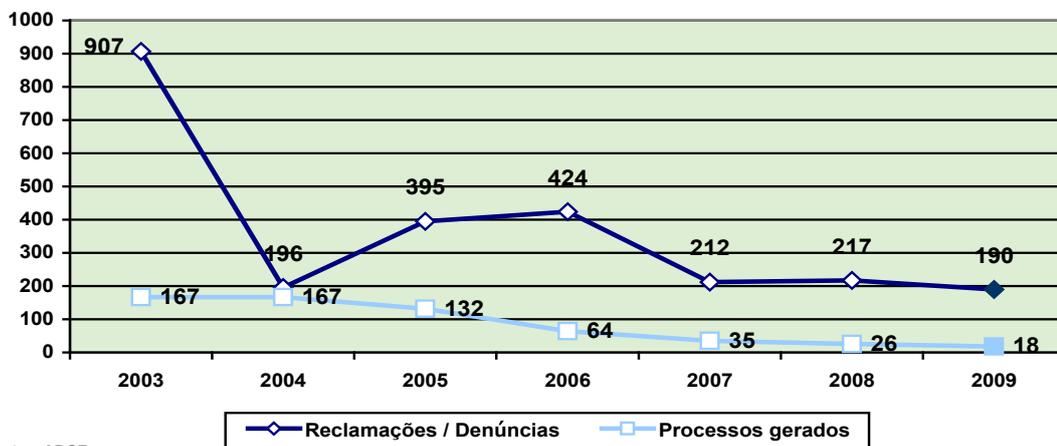


Fonte: Arce

O Gráfico 17 mostra a evolução comparativa entre a quantidade de Reclamações/Denúncias recebidas e de

processos administrativos gerados na Ouvidoria da ARCE nos últimos seis anos.

Gráfico 17 - Processos administrativos gerados em função da quantidade de reclamações/denúncias



Fonte: ARCE

5. Outras Atividades

Em parceria com a Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR, a ARCE editou o “livro Normatização – Vol. II”, contribuindo, de forma ativa, com novos padrões de regulamentos para o setor de saneamento no Brasil.

A ARCE, conjuntamente com a Secretaria das Cidades, está participando da Comissão Executiva Gestora de Planejamento em Saneamento Básico (CEGPSB) da Fundação Nacional de Saúde - FUNASA.

A CEGPSB tem como objetivo atuar em conjunto com representante(s) de órgãos do Poder Público Municipal e Estadual, e representante(s) da Associação dos Municípios e Prefeitos do Estado do Ceará – APRECE, na condução do desenvolvimento das ações relacionadas aos Planos Municipais de Saneamento Básico – PMSB, envolvendo capacitação de recursos humanos, construção e divulgação de procedimentos técnicos e legais para elaboração de PMSB e demais atividades que guardem pertinência ao tema.

No período de setembro a dezembro de 2009 foram realizados 5 (cinco) seminários (Fortaleza, Juazeiro do Norte, Crateús, Baturité e Itapajé) com a participação de representantes de mais de 80 (oitenta) municípios.

Nos respectivos eventos coube a ARCE a apresentação dos aspectos técnicos, legais e operacionais dos Planos Municipais de Saneamento Básico, além da discussão dos modelos de planos existentes.

Ademais, os técnicos da ARCE estão elaborando a

publicação do livro “A Informação no Contexto dos Planos de Saneamento Básico” em parceria com a FUNASA, com lançamento previsto para março de 2010.



Seminário em Crateús. Fonte: Arce



Seminário em Itapajé. Fonte: Arce

6. Considerações Finais

A promulgação da Lei Estadual nº 14.394/09 que define a atuação da ARCE, relacionada aos serviços públicos de saneamento básico, trouxe maior estabilidade para a regulação dos serviços prestados pela Cagece.

Permanece a situação de abastecimento intermitente e falta de soluções definitivas para a correção dos problemas de continuidade do fornecimento de água, apesar da melhoria destes indicadores nos sistemas fiscalizados no período de 2007 a 2009. Ademais o problema de falta de água ou baixa pressão é o líder em número de reclamações na Ouvidoria da ARCE.

Observou-se diminuição na qualidade da água em relação ao parâmetro turbidez, na comparação entre os períodos de 2008 e 2009, sendo o maior responsável pelo descumprimento

dos padrões de potabilidade da Portaria MS 518/04.

Existem problemas relacionados ao cumprimento de prazo de solicitação de serviços. Os indicadores de pedido de ligação (ATALIG) e de retirada de vazamento (ATAVAZ) apresentaram, respectivamente, valores médios de 79,19% e 61,79%.

No momento a atuação da ARCE na área de saneamento básico está em transição, em virtude da promulgação da Lei Estadual nº 14.394/09 e da revisão das resoluções que versam sobre condições da prestação dos serviços e procedimentos de fiscalização. Além disso, a elaboração da resolução de penalidades, prevista para o primeiro semestre de 2010, deve contribuir para o aumento da eficácia da agência, refletindo em melhoria dos indicadores de performance da CAGECE.



Gás Natural Canalizado





1 - Atuação da Arce no Setor

A fiscalização da concessionária pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE tem como objetivo principal verificar se a prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado satisfaz às condições estabelecidas na legislação pertinente e no Contrato de Concessão referente aos aspectos da qualidade na distribuição do produto e do atendimento comercial prestado pela Companhia de Gás do Estado do Ceará - CEGÁS, através de auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados pela Concessionária.

Resumidamente, a primeira fiscalização realizada no ano de 2009 incluiu, principalmente, o acompanhamento dos indicadores de qualidade: PRESSÃO, PCS, CFQ, IVAZ, PPTG, TAE, FME, AVISO, TER, TMEQ, TMCE, FONE e COG, todos estabelecidos em Resoluções dessa Agência Reguladora, visitas em obras, manutenções, vistorias/inspeções a serem executadas no sistema de distribuição de gás canalizado pela CEGÁS e o acompanhamento do Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado da concessionária.

A segunda fiscalização tratou do acompanhamento da implantação do contrato de adesão para usuários com consumo inferior a 5.000 m³ por mês, bem como da vistoria dos procedimentos que envolvem a instalação e a retirada de novos medidores de gás, pelo acompanhamento do atendimento aos fatores de correção para fins de faturamento do volume de gás consumido e pela verificação da implantação das Estações de Odorização Automatizadas.

A terceira e última fiscalização, realizada em outubro de 2009, acompanhou o exercício simulado de emergência e o plano de contingência da concessionária CEGÁS, a entrega do plano de inspeção, substituição e/ou aferição programada para o exercício de 2010 de equipamentos de medição instalados nas unidades de consumo existentes e a metodologia de determinação das porcentagens de perdas totais de gás canalizado.

2 - Principais Atividades em 2009

O ano de 2009 foi importante para o setor de gás canalizado no Brasil e, principalmente, no Estado do Ceará. Apesar de ter sido marcado pela redução na comercialização de gás natural devido ao aumento do preço, pela instabilidade gerada através da crise econômica e pela falta de competitividade em relação aos outros energéticos, ainda assim, pontos positivos puderam ser observados:

- Em janeiro, o terminal de regaseificação de Gás Natural Liquefeito (GNL) do Porto do Pecém entrou em operação. Navios como o Golar Spirit e o Gemmata, de Trinidad, realizaram operações no referido terminal, durante o ano de 2009;
- Foi sancionada, no dia 04 de março de 2009, a Lei do Gás (lei nº. 11.909), trazendo mais competitividade e independência para o setor. A nova legislação regula o transporte, a exploração, a estocagem, o processamento e a comercialização do insumo no País. O aumento da concorrência apoiado nessa Lei

deve fazer os preços do gás canalizado caírem nos próximos anos;

- As companhias continuaram investindo em infraestrutura para disponibilizar o gás natural em todas as regiões do país. A extensão das redes ultrapassou os 18 mil quilômetros e o número de clientes, em todos os segmentos de consumo, já soma mais de 1,7 milhão em todo o Brasil (ABEGAS, jan/2010);
- A ARCE concluiu a cartilha do Gás Canalizado, em outubro/2009, com o objetivo de difundir o uso do gás canalizado e dos serviços prestados pela distribuidora, bem como, apresentar os principais direitos e deveres dos consumidores e esclarecer suas principais dúvidas;
- A Concessionária CEGÁS mostrou potencialidades do uso do gás natural residencial em diversas atividades como cocção de alimentos, aquecimento de água, climatização e iluminação, no evento: “Casa Cor 2009” realizado em Fortaleza no mês de novembro/2009.
- Além disso, foram realizadas pela Coordenadoria de Energia da ARCE, durante o ano de 2009, três ações de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado prestados pela Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS.
- No decorrer desse Relatório Anual, serão detalhadas as principais realizações da Coordenadoria de Energia da ARCE na área de gás canalizado, demonstrando através das Constatações, Determinações e Recomendações, quais resultados e melhorias foram alcançados em cada ação de fiscalização realizada em 2009.

3 - Atividades de Fiscalização

As fiscalizações da ARCE têm contribuído para a melhoria dos serviços prestados pela concessionária de gás canalizado e para uma conseqüente evolução dos indicadores avaliados desde o ano de 2007. As não-conformidades encontradas, no decorrer desses anos, geraram determinações que buscam sempre o cumprimento da legislação e regulamentação do setor.

As fiscalizações foram realizadas nas instalações da Concessionária, por meio de documentos requeridos, avaliação de indicadores e visitas de inspeção para acompanhamento de instalação de novos medidores e de manutenção em clientes de todos os setores.

A ARCE também acompanhou no ano de 2009 os técnicos da CEGÁS em operação de trepanação (operação de perfuração em linha de gás natural em carga) de tubulação de Polietileno de Alta Densidade - PEAD.

Os itens fiscalizados durante o ano de 2009 encontram-se divididos em dois grupos: Qualidade dos Serviços da Concessionária e Qualidade do Produto Gás Canalizado.

3.1. Qualidade dos Serviços da Concessionária

Indicadores avaliados: Índice de Vazamentos (IVAZ), Tempo de Atendimento de Emergência (TAE), Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de serviços na rede de distribuição (TMEO).

IVAZ: Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás. É a relação entre a quantidade de vazamentos registrada no período de doze meses e o comprimento total da rede da Concessionária. (Padrão: 0,15 quantidade de vazamento/km de rede.)

IVAZ - Índice de Vazamento



Fonte: CEGÁS

TAE: Tempo de Atendimento de Emergência. É o tempo transcorrido, em minutos, desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de gás, por exemplo), feita por usuário ou não, até a

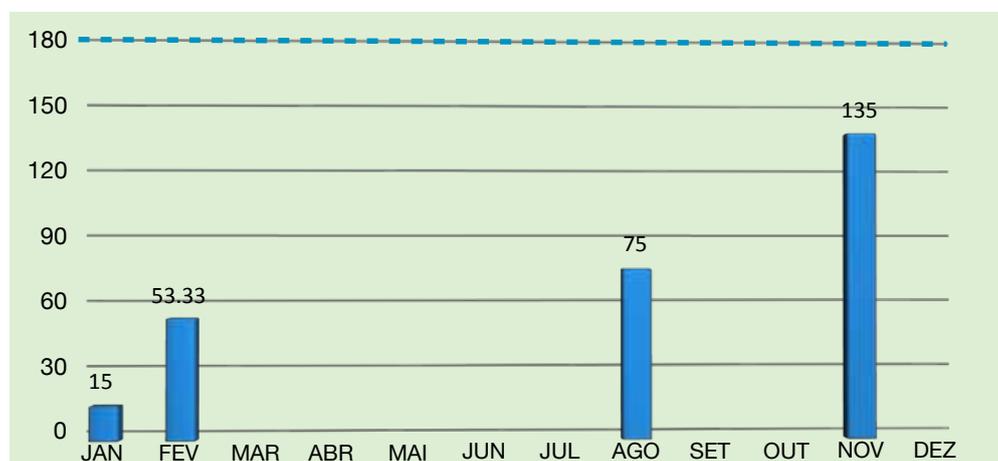
interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da Concessionária. (Padrões: 60 minutos para vazamento e 180 minutos para falta de gás)

TAE - Vazamento de gás (min)



Fonte: CEGÁS

TAE - Falta de gás (min)



Fonte: CEGÁS

TMEO: Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição.

TMEO



Fonte: CEGÁS

Refere-se ao quociente entre a soma dos tempos que cada usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de pedido de nova ligação ou aumento do volume consumido, com os correspondentes orçamentos, e o número total de pedidos. (Padrão: 5 dias úteis)

3.2. Qualidade do Produto Gás Canalizado

Indicadores avaliados: Pressão, Características Físico-Químicas (CFQ) de Guararé, Poder Calorífico Superior (PCS).

PRESSÃO: Pressão Padrão de Fornecimento: É a pressão do Gás que a Concessionária se compromete a manter a montante dos medidores instalados nas unidades usuárias. Especificações definidas na resolução Arce 105/2009. A seguir as pressões medidas nas Estações de Controle e Transferência de Custódia (ETC).

CONTROLE DE PRESSÃO NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS									
Mês	ESTAÇÕES DE CONTROLE DE PRESSÃO (kgf/cm ²)			ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA (kgf/cm ²)					
	Bauxita (média)	Maracanaú (média)	Mister Hull (média)	Aracati (alta)	Horizonte (alta)	Maracanaú (média)	Lubnor (média)	Pecém (alta)	Caucaia (alta)
Janeiro	4.0	4.0	4.5	15.2	10.3	7.7	7.9	15.9	16.4
Fevereiro	4.0	4.0	4.5	15.0	9.8	9.0	7.3	17.0	15.0
Março	4.0	4.0	4.5	14.8	9.8	8.9	8.2	17.0	16.0
Abril	4.0	4.0	4.5	15.5	10.2	8.5	7.4	16.7	14.7
Mai	4.0	4.0	4.5	15.0	10.2	8.5	7.4	15.5	14.7
Junho	4.0	4.0	4.5	16.5	10.0	9.0	7.6	16.5	16.0
Julho	4.0	4.0	4.5	15.0	10.2	9.0	7.4	16.5	16.0
Agosto	4.0	4.0	4.5	16.0	10.2	9.0	7.4	16.5	16.0
Setembro	4.0	4.0	4.5	15.0	10.2	9.0	8.4	16.0	15.0
Outubro	4.0	4.0	4.5	15.0	10.2	9.0	8.4	16.0	15.0
Novembro	4.0	4.0	4.5	15.0	10.2	9.0	8.4	16.0	15.0
Dezembro	4.0	4.0	4.5	14.5	10.0	9.4	8.5	16.0	15.0
Média	4.00	4.00	4.50	15.21	10.11	8.83	7.86	16.30	15.40
Padrão	4 a 8	4 a 8	4 a 8	10 a 17,5	9 a 12	8 a 12	4 a 8	10 a 17,5	10 a 17,5

Fonte: CEGÁS

CFQ: Características Físico-Químicas. Especificações Físico-Químicas do gás.

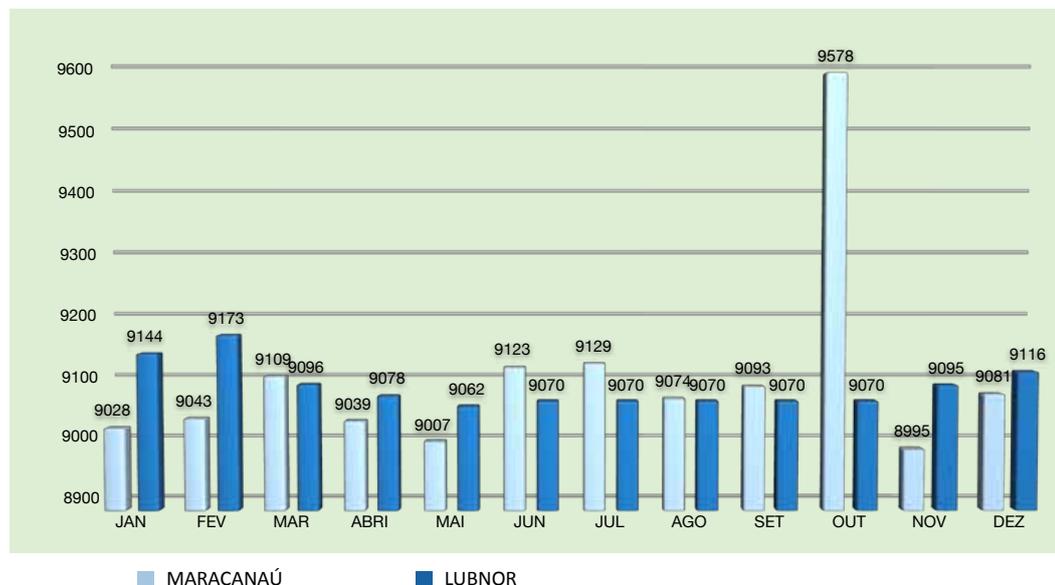
CFQ GUAMARÉ - CONTROLE FÍSICO-QUÍMICO DO GÁS									
Mês	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo
	Metano (%)	Etano (%)	Propano (%)	Butano (%)	CO ₂ (%)	Oxigênio (%)	Gás Sulfídrico (mg/m ³)	Enxofre total (mg/m ³)	Ponto de Orvalho (°C)
Janeiro	90.29%	7.00%	0.24%	1.00%	2.28%	0.03%	1.20	2.00	-57.00
Fevereiro	89.92%	7.05%	0.43%	2.00%	1.76%	0%	NI	NI	NI
Março	87.82%	8.82%	0.45%	0.04%	1.84%	0%	0.90	2.00	-53.00
Abril	89.91%	6.84%	0.70%	0.44%	2.06%	0%	0.80	2.00	-54.00
Maio	90.18%	6.75%	0.15%	0.01%	1.95%	0%	1.40	0.00	-55.00
Junho	90.67%	6.56%	0.73%	0.08%	1.67%	0%	NI	NI	NI
Julho	91.06%	6.23%	0.69%	0.05%	1.51%	0%	NI	NI	NI
Agosto	89.73%	7.12%	0.43%	0.50%	1.82%	0%	NI	NI	NI
Setembro	91.54%	5.46%	1.76%	0.33%	1.70%	0%	1.50	4.00	-52.00
Outubro	89.85%	6.85%	2.74%	0.50%	1.46%	0%	2.30	2.00	-52.00
Novembro	90.80%	6.46%	0.15%	0.01%	1.49%	0%	1.00	6.00	-52.00
Dezembro	91.79%	5.62%	1.19%	0.21%	1.31%	0%	1.60	5.00	-52.00
Média	90.30%	6.73%	0.81%	0.43%	1.74%	0.00%	0.53	1.42	-17.33
Padrão	85.00%	12.00%	6.00%	3.00%	3.00%	0.50%	13.00	70.00	-39.00

NI: Não informado

PCS: Poder Calorífico Superior do Gás. Quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em kcal, na combustão completa de uma quantidade definida de gás com o ar, à pressão constante e com todos os

produtos de combustão retornando à temperatura inicial dos reagentes, estando a água formada na combustão no estado líquido. Definido em regulamentação da Agência Nacional do Petróleo (ANP).

PCs - Poder Calórico Superior (Kcal/m³)



Fonte: CEGÁS

3.3. Constatações mais Relevantes

3.3.1. Fiscalização 01/2009

CONSTATAÇÃO 01

A equipe de fiscalização da ARCE acompanhou a CEGÁS, em 29/04/2009, na execução de duas Obras de Expansão do sistema para atendimento aos clientes.

PRIMEIRA OBRA



Perfuração da Interconexão



Máquina de perfuração direcional (inserção dos tubos)



Extensão da tubulação

SEGUNDA OBRA



Máquina de Perfuração Direcional



Inserção de tubos no subsolo – processo não destrutivo

Foram constatadas algumas situações de risco iminente nas obras de perfuração direcional, tais como, posicionamento incorreto das ferramentas adjacentes aos trabalhadores, podendo ocasionar algum acidente com os envolvidos na atividade.

CONSTATAÇÃO 02

Foi constatado que a CEGÁS não estava cumprindo o que determina o §1º do Art. 13 e inciso VIII do Art. 117 da Resolução ARCE 60/2005, tendo em vista que o sistema de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará ainda não dispunha de estações de odorização automatizadas que assegurassem o ajuste da concentração do odorizante no gás distribuído. A concessionária informou que as estações de odorização já foram licitadas, que já dispõe de terreno e equipamentos para iniciar a instalação das mesmas e, que o ODORANTE a ser utilizado nas instalações ainda está em processo de licitação para sua compra. Já estão divididos entre as empresas os serviços de contratação das bases e os serviços de interligação. Após estas fases, serão instaladas as estações de odorização exigidas pela Resolução ARCE.

3.3.2. Fiscalização 02/2009

CONSTATAÇÃO

Os técnicos da CEGÁS foram acompanhados pela ARCE na execução de um serviço de trepanação em tubulação de PEAD e em visitas de inspeção/manutenção de clientes de gás canalizado dos diversos segmentos, realizadas em setembro de 2009.

Trepanação



Equipamento de solda e perfuração



Serviço de trepanação

Acompanhamento de manutenção/inspeção: teste de estanqueidade (vazamentos) no CRM – Conjunto de Regulação e Medição, limpeza de filtros e inspeção do CRM com verificação das condições dos lacres, dos manômetros, termômetros e medidores.



Cliente Automotivo: Posto de Combustível



Cliente Residencial



Cliente Comercial: Restaurante



Cliente Industrial

Foram constatadas algumas situações que caracterizam falta de atenção às normas de segurança do trabalho como a utilização inadequada de equipamentos de proteção individual, falta de sinalização de segurança na área de trabalho, delimitação da área de trabalho precária, anteparos usados não adequados. Quanto à execução de obras, contatou-se que na operação de perfuração do PEAD, houve uma falha operacional por parte da empresa contratada, invertendo a ordem de furo na conexão de interligação dos ramais.

3.3.3. Fiscalização 03/2009

CONSTATAÇÃO

Foi acompanhado pela ARCE o exercício simulado anual de emergência da concessionária de gás.

Foi constatado um atraso grande na chegada do socorro no acompanhamento do exercício simulado de emergência e foi recomendado à Concessionária um estudo de locais de apoio para atendimento de

emergência em locais estratégicos situados na cidade que sejam capazes de atender uma emergência em qualquer ponto do gasoduto com mínimo tempo de espera, desde o comunicado da emergência até a chegada do socorro ao local.



Local do exercício simulado de emergência



Operadores da Cegás simulando atendimento de emergência

4. Resultados

Nas fiscalizações realizadas no ano de 2009, a Coordenadoria de Energia da ARCE apurou 25 constatações, em que foram identificadas 10 não-conformidades,

resultando em 6 determinações e 4 recomendações, no total, conforme indicado na tabela a seguir:

Ação de Fiscalização	Produto (itens que estão em desacordo com as Resoluções Arce 59/2005 e 60/2005) Não-Conformidades (N) Determinações (D) Recomendações (R)
Ação de Fiscalização 01/2009	N.1: Indicador AVISO – Antecedência mínima de aviso ao usuário sobre interrupção programada no fornecimento de gás (Art. 85 da Resolução ARCE 60/05)
	N.2: Indicador CFQ – Características Físico-Químicas do gás (Art. 9, 66,68 da Resol. ARCE 60/05)
	N.3: Indicador FONE – Atendimento telefônico da concessionária (Art. 21 da Resolução ARCE 60/05)
	D.1: Referente ao não fornecimento das informações da planilha CFQ Guimarães
	D.2: Referente as providências adotadas para regularizar o indicador FONE
	R.1: Observar as normas de segurança no âmbito de suas obras
Ação de Fiscalização 02/2009	N.1: Implantação do Contrato de Adesão
	N.2: Referente aos contratos em regime interruptível de fornecimento de gás
	D.1: Referente a adequação das informações das planilhas do Indicador FONE
	D.2: Referente a adequação do texto utilizado no contrato de Adesão
	D.3: referente as informações sobre a conclusão dos certificados de calibração de medidores utilizados pela a concessionária
	R.1: Referente a fiscalização, por parte da concessionária, na condução de obras executadas por contratadas
Ação de Fiscalização 03/2009	N.1: Referente a adequação das informações da planilha do indicador CFQ as especificações do gás natural comercializado no país – Resolução ANP 16/2008
	N.2: Indicador IVAZ – índice de vazamento na rede de distribuição de gás canalizado (Art. 17 da Resolução ARCE 60/05)
	N.3: Indicador TAE – Tempo de atendimento de emergência (Art. 18 da Resolução ARCE 60/05)
	N.4: referente a implementação de Programa de Controle Rinológico para controle do odor do gás canalizado
	N.5: referente a implantação do cadastro Informatizado dos clientes da concessionária (Art. 31 da Resolução ARCE 60/05)
	D.1: Referente a elaboração do Plano de Calibração de Equipamentos
	R.1: Referente ao Prazo do indicador AVISO (art. 25 da Resolução ARCE 60/2005)
	R.2: Referente as ações do simulado do Plano de Contingência da concessionária

5. Considerações Finais

Como fatores responsáveis por uma série de mudanças no setor energético do Brasil citam-se desde a necessidade de expansão na oferta de energia para atender à crescente demanda até as questões ambientais, não esquecendo a importância do desenvolvimento de novas tecnologias que tornaram viável o crescimento do uso do gás natural.

O ano de 2009 foi marcado pela redução acentuada na comercialização de gás natural. Depois de recordes registrados em 2008, o consumo sofreu forte redução em 2009 apesar de ainda se destacar na matriz energética brasileira. O Estado do Ceará, a exemplo disso, tem utilizado o gás em diversos segmentos, tais como industrial, veicular, residencial, comercial, cogeração e termelétrico.

O grande consumidor de gás no Estado é o mercado industrial, destacando-se como responsáveis pelos maiores percentuais de consumo as indústrias de alimentos e a têxtil. Outro mercado bastante promissor no Estado é o automotivo, que vem apresentando fortes índices de crescimento. Dos 526 mil veículos leves e utilitários que rodam no Estado do Ceará, aproximadamente 28 mil usam Gás Natural Veicular. (Publicado por Eco&Ação em 10/01/2008 - [HYPERLINK "www.ecoeacao.com.br"](http://www.ecoeacao.com.br)).

Apesar da redução da utilização de usinas térmicas em decorrência do satisfatório nível dos reservatórios das hidrelétricas, o Programa Prioritário de Termelétricidade é também um grande impulsionador do uso do gás natural no Ceará pelas duas termelétricas instaladas no Estado: TERMOCEARÁ e TERMOFORTALEZA.

No Ceará, a Lubnor (Plataforma de Paracuru) foi diminuindo sua participação na oferta de gás do Estado durante o ano de 2009, utilizando a maior parte do gás produzido apenas para consumo próprio. Atualmente, o gás canalizado distribuído no Estado é proveniente de uma única fonte, das unidades de processamento de Guamaré/RN.

As perspectivas para o futuro do gás no Ceará incluem, além do incremento do consumo dos atuais mercados consumidores, a inserção de novos segmentos, como o residencial. Além disso, está prevista não só a ampliação da distribuição do gás na região metropolitana de Fortaleza, mas também um processo de interiorização do gás, agregando municípios como Aquiraz, Caucaia, São Gonçalo do Amarante, Sobral e Limoeiro do Norte/Iguatu ao mercado consumidor desse energético no Estado. Não esquecendo o suprimento por GNL (Gás Natural Liquefeito) importado através de navios, via Porto do Pecém para atender a crescente demanda.

A Lei do Gás (Lei Federal nº 11.909/2009) é fundamental para a mudança na política de preços do gás natural porque os investimentos nesta área, em geral, são de longo prazo e não seriam realizados sem essa definição. Sem dúvida, a Lei trará muitos benefícios para o setor, mas exigirá mudanças e adaptações do mercado para que seja efetiva.

Um dos focos da ARCE para 2010 será ampliar os debates no Estado, colaborando para que seja criado um marco regulatório estadual para o setor, que terá, entre outros objetivos igualmente importantes, dar maior competitividade ao gás natural frente aos outros energéticos.



Transportes





1. Atuação da Arce no Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

O Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STIP) é regido pela Lei Estadual nº 13.094/01, alterada pelas Leis 14.024/07 e 14.288/09 e regulamentado pelo Decreto Estadual nº 29.687/09. O STIP é composto pelos Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Fretamento, conforme o Art. 3º da lei supracitada. Os Serviços Regulares são divididos em Serviço Regular Interurbano e Serviço Regular Metropolitano. No Serviço Regular Interurbano, o transporte de passageiros é realizado entre dois ou mais municípios, sendo que, pelo menos um deles não pertence à Região Metropolitana de Fortaleza (RMF). No Serviço Regular Metropolitano, o transporte de passageiros é realizado entre os municípios pertencentes à RMF, ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do Poder Concedente.

Os Serviços Regulares são classificados em (art. 4º Decreto nº 29.687/09):

Serviço Regular Interurbano

- Convencional:
Transporte de passageiros realizado entre dois ou mais municípios do Estado do Ceará, situando-se,

pelo menos um deles, fora da Região Metropolitana de Fortaleza;

- Executivo:
Serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas, passageiros somente sentados e realizado por veículo com ar-condicionado e banheiro com sanitário;
- Leito:
Serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas e realizado com veículo dotado de poltrona reclinável tipo leito com encosto de pernas e, ar-condicionado e banheiro com sanitário.

Serviço Regular Metropolitano

- Convencional:
Transporte de passageiros realizado entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza, ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do Poder Concedente;
- Executivo:
Serviço regular metropolitano prestado com um número reduzido de paradas, passageiros somente sentados e realizado por veículo com ar-condicionado.

Além disso, no art. 4º do Decreto nº 29.687/09 o Serviço Regular Interurbano Complementar é definido como aquele realizado entre dois ou mais Municípios do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da Região Metropolitana de Fortaleza, e realizado com Miniônibus, Microônibus, Veículo Utilitário de Passageiros-VUP ou Veículo Utilitário Misto-VUM, com características fixadas pelo poder concedente. Por sua vez o Serviço Regular Metropolitano Complementar é definido como o transporte de passageiros realizado com Miniônibus, Microônibus, Veículo Utilitário de Passageiro-VUP ou Veículo Utilitário Misto-VUM, com características fixadas pelo poder concedente, entre os Municípios da Região Metropolitana de Fortaleza, ou entre Municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do poder concedente

Dentro deste contexto existem dois agentes públicos que atuam diretamente sobre o sistema, ARCE – órgão regulador e DETRAN – órgão gestor, cujas atribuições foram estabelecidas pela Lei Estadual nº 14.024, que altera a redação das Leis Estaduais nº 13.875, de 7 de fevereiro de 2007, 13.474, de 30 de março de 2006 e 13.045, de 17 de julho de 2000 e dá outras providências.

Desta forma ficaram assim definidas as atribuições de cada órgão:

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

- Fiscalizar indiretamente os órgãos e entidades privadas e públicas envolvidos na prestação do serviço, através de auditoria técnica de dados fornecidos por estes ou coletados pela ARCE;
- Atender e dar provimento às reclamações dos usuários do serviço, decidindo inclusive sobre indenizações ou reparações a serem pagas pelas transportadoras, independentemente de outras sanções a estas aplicáveis;
- Expedir normas regulamentares sobre a prestação do serviço;
- Responder a consultas de órgãos e entidades públicas e privadas sobre a prestação do serviço;

- Encaminhar ao órgão ou entidade responsável pela aplicação de penalidades a constatação, através de decisão definitiva proferida pela ARCE, de infração cometida por transportadora, caso não tenha sido delegada à ARCE tal aplicação;
- Exercer regulação técnica e econômica, compreendendo as atividades de analisar a correlação entre as estruturas tarifárias e os padrões de qualidade dos serviços públicos regulados, fixar critérios para o estabelecimento, reajuste, revisão e homologação de tarifas, preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, zelar pelo cumprimento das normas de defesa da concorrência, zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão e acompanhar as condições de prestação do serviço através da apuração do Índice de Desempenho Operacional.

Na prática, a ARCE, no âmbito da Coordenadoria de Transportes, concentra suas atividades no tratamento de reclamações e consultas de usuários, levantamento e acompanhamento de parâmetros técnicos e coeficientes de consumo visando possíveis revisões tarifárias, bem como, fiscalização indireta sobre o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, através de auditoria técnica de dados, zelando, dessa forma, pelo fiel cumprimento da legislação.

DETRAN: Entidade responsável pela fiscalização direta e gestão do STIP. Suas principais atribuições, relacionadas ao serviço de transporte, são:

- Criar, permitir, modificar, disciplinar, regulamentar, fiscalizar e controlar as linhas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;
- Promover as licitações para as concessões e permissões de linhas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;
- Disciplinar, regulamentar e controlar os serviços de passageiros do Estado do Ceará;
- Manter, explorar, administrar e conservar terminais rodoviários do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

As atividades cotidianas desempenhadas pelo órgão gestor são a fiscalização direta dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, o controle (criação e modificação) das linhas pertencentes à rede do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e a promoção de licitações para concessão e permissão dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

2.Principais Atividades Realizadas em 2009

Dentre as atividades realizadas pela Coordenadoria de Transportes no ano de 2009, destacam-se:

- Estudos para definição do Sistema de Informações de Transportes do STIP e elaboração de termos de referência;
- Análise e Homologação das Minutas de Editais de Licitação para concessão e permissão dos serviços interurbanos;
- Estudos e definição de parâmetros e coeficientes para a revisão das tarifas do serviço regular metropolitano;
- Estudos e definição de parâmetros e coeficientes para a revisão das tarifas do serviço regular interurbano;
- Análise de Processos na área de Transportes.

2.1 Estudos para Definição do Sistema de Informações de Transportes do STIP e Elaboração de Termos de Referência

Esta atividade foi desenvolvida em conjunto com a Coordenadoria de Planejamento e Informações Regulatórias e diz respeito à elaboração de termos de referência e especificações relativas ao Sistema de Informações de Transportes do STIP. O desenvolvimento deste Sistema de informações visa possibilitar a regulação e gestão do sistema e implementar, entre outras tecnologias, a bilhetagem eletrônica, coleta remota de dados operacionais, comunicação com o usuário e automação de algumas atividades dos órgãos envolvidos. O sistema será utilizado como ferramenta de gestão e regulação do STIP, e, para tanto, deve possibilitar seu monitoramento e controle. Outra função importante é possibilitar a implementação do sistema

de avaliação do desempenho dos operadores do STIP.

As atividades desenvolvidas no ano de 2009, em conjunto com a CPR, compreenderam:

Validação e detalhamento do escopo do Sistema de Informações: contemplou a validação, os ajustes e o detalhamento necessários dos objetivos, da abrangência, dos benefícios esperados e dos entes envolvidos pelo Sistema de Informações, bem como o papel de cada instituição para o sucesso dos trabalhos;

Elaboração do termo de referência geral: contemplou a elaboração de documento com o objetivo principal de apresentar as condições gerais para nortear o desenvolvimento de todos os serviços, produtos e subsistemas componentes do Sistema de Informações do STIP;

Contato com empresas interessadas e coleta de propostas: contemplou a realização de visitas técnicas à empresas de TI, expondo o projeto do SIT, visando subsidiar a elaboração de propostas para compor o processo de contratação dos serviços.

2.2 Análise e Homologação das Minutas de Editais de Licitação

O DETRAN, após estudos técnicos, elaborou o novo modelo de rede para o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, a ser implementado através de processo licitatório, bem como elaborou minutas de editais para licitação deste sistema. A análise, pela ARCE, destas minutas de editais para a licitação dos sistemas interurbanos regular e regular complementar iniciou-se ainda em 2008. Com a entrada em vigor da Lei Estadual Nº 14.288, em 6 de janeiro de 2009, e do Decreto Nº 29.687, em 18 de março de 2009, foi possível então proceder à avaliação definitiva dos textos visando a homologação dos mesmos pelo Conselho Diretor da ARCE. Desta forma, a equipe da CTR, em conjunto com outros setores da ARCE envolvidos, analisou minuciosamente todo o material produzido e encaminhado pelo DETRAN e fez várias recomendações e sugestões, muitas delas acatadas no documento final. Ao final, a CTR recomendou ao Conselho Diretor a homologação dos editais, que o fez na reunião de 3 de abril de 2009. Ressalte-se que a necessidade de homologação prévia pela ARCE dos referidos editais é um ato obrigatório no processo licitatório e previsto pelo parágrafo 2º, art. 3º da Lei Estadual nº 13.094/01.

2.3 Estudos e Definição de Parâmetros e Coeficientes para a Revisão das Tarifas do Serviço Regular Metropolitano

Os contratos vigentes estabelecem a necessidade de uma revisão tarifária 01 ano após o 3º reajuste ocorrido nas tarifas das linhas, revisão essa a ser procedida pela ARCE. Desta forma, a CTR - Coordenadoria de Transportes, em conjunto com a CET - Coordenadoria Econômico – Tarifária, elaborou um amplo estudo, que culminou com propostas de alteração nas tarifas vigentes para as linhas do sistema regular metropolitano em todos os seus seis anéis tarifários. Do ponto de vista da Coordenadoria de Transportes, o resultado desse estudo foi a produção da nota técnica intitulada “Método e Definição de Parâmetros para a Revisão das Tarifas do Serviço Regular Metropolitano”. Essa nota técnica caracterizava o serviço regular metropolitano, principalmente no que diz respeito a parâmetros técnicos e operacionais do serviço, tais como número de passageiros transportados e quilometragem percorrida, e coeficientes de consumo, tais como consumo de pneus e consumo de combustível, com vistas a subsidiar a Coordenadoria Econômico - Tarifária nos cálculos dos custos do serviço e determinação das tarifas. Após os estudos e a elaboração das notas técnicas da CTR e da CET, os seus conteúdos foram submetidos à audiência pública. O objetivo foi no sentido de discussão com os públicos interessados e colher sugestões para o aperfeiçoamento das referidas notas técnicas, para melhor embasar a decisão tomada pelo Conselho Diretor da ARCE, o que acabou por acontecer com a edição da Resolução ARCE nº 125, de 28/01/2010, portanto, já no exercício em curso.

2.4 Estudos e Definição de Parâmetros e Coeficientes para a Revisão das Tarifas do Serviço Regular Interurbano

Da mesma forma que para o serviço metropolitano, também foram elaborados estudos para determinação de parâmetros técnicos e operacionais e de coeficientes de consumo para o serviço interurbano com vistas a uma revisão tarifária das linhas para os contratos em curso. O estudo foi finalizado obtendo-se os parâmetros e coeficientes desejados, sendo as novas tarifas estabelecidas pela Resolução ARCE nº 118, de 29/10/2009. Entretanto, não foi necessário aplicá-las em função da assinatura dos novos contratos, frutos do recém terminado processo licitatório, contratos esses cujas tarifas já foram as resultantes do próprio processo licitatório.

2.5 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 disposto no art. 20 do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998, que regulamenta a lei acima citada, ao estabelecer que a atuação da ARCE na solução de divergências será exercida de forma a:

- I – dirimir as divergências entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários, inclusive ouvindo diretamente as partes envolvidas;
- II – resolver os conflitos decorrentes da ação regulatória no âmbito dos serviços públicos, nos termos legais;
- III – prevenir a ocorrência de novas divergências;
- IV – decidir sobre conflitos entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários, servindo como instância administrativa definitiva nas questões referentes a serviços públicos regulados de competência originária do Estado ou quando tal competência for outorgada à ARCE pelo Poder Concedente;

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

O quadro abaixo mostra o número de processos que tramitaram na Coordenadoria de Transportes em 2009, para emissão de pareceres, despachos e outros:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CTR	5	11	4	2	23	8	40	6	5	9	3	13	129
GAF	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
OUV	0	2	2	2	0	1	1	1	2	1	3	3	18
CDR	2	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	8
OUTROS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
TOTAL	8	15	8	5	24	9	42	8	7	12	6	17	161

CTR (Coordenadoria de Transportes); GAF (Gerência Administrativo-Financeira); OUV (Ouvidoria); CDR (Conselho Diretor). Fonte: Arce

3. Quadro Diagnóstico e Sugestões

O quadro a seguir, apresenta um resumo dos pontos críticos, principais problemas apresentados, deficiências recorrentes, progressos alcançados e

sugestões de melhoria, abordando os aspectos técnicos e institucionais do setor:

Pontos críticos/principais problemas/ deficiências recorrentes	Progressos alcançados em 2009	Sugestões de melhoria para 2010
Ocorrência de eventual transporte clandestino remanescente na RMF e interior, o que dificulta a implementação das atividades de regulação, prejudica a operação regular, bem como, compromete a qualidade e segurança dos deslocamentos	Realização de ações de fiscalização direta de forma mais intensiva por parte do DETRAN.	Deve o DETRAN aumentar o seu efetivo de fiscais e o número de fiscalizações com o objetivo de inibir a prática de eventual transporte clandestino.
Rede de transporte antiga e sem planejamento, não refletindo as necessidades atuais da população. Gera ineficiência.	Outorga de áreas de operação que seguem novo modelo planejado para o segmento de transporte interurbano.	Elaboração de estudo que defina nova rede para o segmento de transporte metropolitano.
Assimetria de informações entre operadores, órgão gestor e agência reguladora, dificultando a atuação no setor. Dificuldade dos operadores em implementar e atender, nos prazos determinados, as disposições estabelecidas nas resoluções da ARCE.	Elaboração de termos de referência para contratação de empresa para elaboração de especificação técnica e posterior implementação do sistema de informações de transportes do STIP.	Contratação da empresa e início das atividades ainda em 2010.
Procedimento não padronizado no tratamento das reclamações de ouvidoria. Carência de suporte para realização de levantamentos de campo necessários as atividades de regulação.	Elaboração de minuta de resolução para disciplinar o tratamento de solicitações de ouvidoria.	Colocar em prática Resolução ARCE nº 131 e aprimorar o tratamento das solicitações de ouvidoria.
Pouco conhecimento, por parte dos usuários, do papel da ARCE sobre o STIP.	Campanha de divulgação institucional e de direitos e deveres dos usuários.	Colocar em prática ações mais efetivas e que atraiam a atenção da mídia, como a revisão tarifária do sistema metropolitano.
Superposição e lacunas na divisão dos papéis entre os diversos órgãos que atuam no setor	-	Discussões sobre o papel da Agência Reguladora e do Órgão Gestor e revisão do marco regulatório do setor.

Fonte: Arce



Regulação Econômico- Tarifária





1. Sumário

A Coordenadoria Econômico-Tarifária – CET é aquela, dentre as coordenadorias de regulação da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, responsável pelo exercício das atividades de regulação econômica dos serviços públicos submetidos à competência reguladora da ARCE, de acordo com as normas legais, regulamentares e pactuadas, atuando, dessa forma, em conjunto com as demais coordenadorias de regulação da ARCE. Nesse sentido, portanto, evidencia-se a natureza multissetorial das atribuições regulatórias fins da CET, diferenciando-a das demais coordenadorias referidas.

As atividades de regulação econômica desenvolvidas pela CET visam primordialmente à análise e controle das tarifas e estruturas tarifárias aplicadas pelas entidades prestadoras dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e distribuição de gás canalizado, verificando sua aderência às normas legais, regulamentares e pactuadas, bem como, aos requisitos de modicidade tarifária e equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão ou termos de permissão.

Ao longo de 2009, a CET analisou nove (9) pleitos de alteração tarifária (revisões e reajustes) submetidos à ARCE, referentes a todos os serviços públicos por ela regulados, manifestando-se conclusivamente sobre oito (8) desses pleitos (tendo a manifestação acerca do nono e último pleito sido apresentada no início de 2010). As

análises mencionadas tiveram como propósito estabelecer tarifas ou parâmetros tarifários representativos das condições do mercado e dos custos reais de produção, de modo a propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas praticadas e a incentivar os investimentos nos serviços públicos, objetivos da atuação desta Agência Reguladora.

Ademais, em 2009, a CET implementou ações para criar as condições necessárias e adequadas ao exercício de suas atribuições de regulação econômica, em especial (1) o acompanhamento dos custos dos serviços públicos regulados para verificação da modicidade das tarifas e estruturas tarifárias e da razoabilidade de propostas apresentadas pelas entidades reguladas para revisão ou reajuste das mesmas, e (2) o monitoramento do mercado com vistas à competição e ao equilíbrio entre oferta e demanda dos referidos serviços. Entre tais ações cumpre destacar a produção de análises contábeis trimestrais acerca da situação patrimonial e performance financeira das empresas concessionárias e permissionárias dos serviços públicos delegados, o aperfeiçoamento dos normativos referentes à forma de prestação de informações de natureza contábil-financeira pelas empresas acima mencionadas, participação em reuniões e grupos de trabalho juntamente com outros entes reguladores com o propósito de otimizar a atuação regulatória, apresentação ao Governo do Estado de estudos e contribuições para subsidiar a formulação de políticas públicas na área de saneamento básico e, por fim, participação ativa em Congressos técnicos relativos aos setores regulados, inclusive com a apresentação de trabalhos elaborados por técnicos desta Coordenadoria.

Dadas as especificidades da atuação multissetorial da CET, a síntese da atuação da CET na regulação econômica de cada setor objeto da atuação

desta Agência Reguladora será apresentado em seções específicas a seguir.

2. Energia Elétrica: Síntese da Atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2009

Setor elétrico no Ceará: dados relevantes

A Coelce encerrou o ano de 2009 com 2.739.072 clientes, correspondendo a um incremento de 4,2% em

relação ao mesmo período do ano anterior. Há de destacar que tal acréscimo em 2009 está concentrado na classe residencial (normal e baixa renda).

Tabela 1 - Síntese das Informações Financeiras - COELCE

Item	R\$ mil		
	2007	2008	2009
Ativo Total	2.5692.50	2.781.587	2.879.502
Patrimônio Líquido	850.449	917.101	1.038.697
Receita Bruta de Vendas e/ou serviços	2.447.849	2.696.537	2.984.126
Resultado Operacional	352.906	399.286	390.990
Lucro/Prejuízo de Período	244.751	338.523	334.448
LUCRO POR AÇÃO (Reais por ação)	R\$ 3,14368	R\$ 4,34812	R\$ 4,29578

Fonte: Coelce

Regulação econômica: atividades

A atuação da ARCE no setor elétrico se dá nos termos dos convênios 06/1999, 01/2004 e 013/2009, celebrados com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Assim, cabe a ARCE atuar na fiscalização do serviço público de distribuição de energia elétrica estadual, delegado à Companhia Energética do Ceará (COELCE).

No âmbito das ações previstas nos mencionados convênios, a ARCE, ao longo de 2009, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou as seguintes atividades:

- Elaboração de análise e parecer quanto ao valor a ser aplicado, pela COELCE, no Estado do Ceará, no PROGRAMA DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS, conforme previsto no Contrato de Concessão existente;
- Acompanhamento do processo de reajuste tarifário da COELCE, realizado em abril de 2009;
- Elaboração de pareceres técnicos, na área tarifária, para subsidiar decisão do Conselheiro(a)-Relator(a) a propósito de processos administrativos impetrados por consumidores.

Resultados da Regulação Econômico-Tarifária

A regulação econômico-tarifária destina-se, em última análise, a contribuir para a definição de forma técnica e transparente dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos. Assim, ao longo de 2009, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo maior, ainda que, no caso específico do setor aqui considerado, em razão de limitações legais, a atuação desta Agência no campo tarifário apresente um menor alcance. Neste ínterim, durante o primeiro semestre, a Agência acompanhou, junto à Aneel, processo de reajuste tarifário concedido a COELCE.

3. Gás Natural: Síntese da Atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2009

Regulação Econômica: atividades

A exploração, produção, comercialização e o transporte do gás natural são atividades reguladas pela Agência Nacional do Petróleo (ANP). De acordo com a

Constituição Federal e a Lei nº 9.478/97, a distribuição de gás canalizado com fins comerciais junto aos usuários finais é de exploração exclusiva dos Estados, exercida diretamente ou através de concessões. O artigo 21, da Constituição do Ceará, com redação alterada pela Emenda Constitucional nº 32, de 14 de outubro de 1.997, determina a competência do Estado na exploração direta, ou mediante concessão, dos serviços de gás canalizado em seu território.

Nesse contexto, a estruturação do setor de gás canalizado estadual iniciou-se com a criação da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS), que detém a exclusividade da concessão dos serviços de distribuição de gás canalizado. A assinatura do contrato de concessão ocorreu em 30 de dezembro de 1993.

A regulação dos serviços de distribuição é de competência dos estados-membros que podem delegá-los às agências reguladoras estaduais, que foi o modelo adotado pelo Ceará. A monitoração econômico-tarifária no setor é no sentido de contribuir para que esse mercado se desenvolva com equilíbrio entre os agentes, em benefício da sociedade.

As atividades de regulação da ARCE compreendem aspectos técnicos, comerciais, econômico-financeiros, bem como cumprimento de obrigações vinculadas ao contrato de concessão (de 31/12/1993) e ao termo aditivo assinado em 1º de março de 2004. No tocante à regulação econômica, compete a ARCE “homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas”.

Setor de Gás Natural no Ceará: dados relevantes

Em 2009, a CEGÁS registrou 271 consumidores atendendo os segmentos industrial, comercial, serviços, veicular, cogeração e autoprodução de energia elétrica, sendo o consumo industrial responsável por cerca de 39% do consumo do mercado.

De acordo com informações prestadas pela Concessionária, o seu faturamento bruto em 2009 totalizou R\$ 228.731.212,00, correspondendo a um crescimento

de 27,1% em relação ao valor desse faturamento em 2008.

Tabela 2 - Síntese das Informações Financeiras - Cegás

Item	R\$ mil	
	2008	2009
Ativo Total	169.705	213.102
Patrimônio Líquido	66.217	67.516
Receita Bruta de Vendas e/ou serviços	179.901	228.731
Resultado Operacional (EBIT)	11.471	19.250
Lucro/Prejuízo de Período	24.103	24.488
LUCRO POR AÇÃO (Reais por ação)	R\$ 0,61	R\$ 0,62

Fonte: Cegás

Resultados da Regulação Econômico-Tarifária

Orientando-se para a busca contínua de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos, a ARCE atuou no segmento de distribuição de gás natural, merecendo, nesse sentido, destaque as análises dos pleitos de revisão extraordinária da tarifa média e de revisão ordinária da margem bruta da Concessionária (com variação acumulada no valor da tarifa média pouco superior a 5% em 2009).

No âmbito dessas análises foram elaboradas cinco (5) notas técnicas submetidas a procedimentos de audiência pública (modalidade intercâmbio documental) com o propósito de obter contribuições para a manifestação final da Coordenadoria Econômico-Tarifária e encaminhamento ao Conselho Diretor da Arce. Cumpre destacar que tais procedimentos reforçam o compromisso da ARCE com a transparência (accountability) da ação do ente regulador e de suas decisões.

Ao longo do processo de análise tarifária, conduzidos pela CET em 2009, foram significativos os avanços alcançados, entre os quais merecem citação:

- Avaliação dos gastos operacionais da CEGÁS, tudo com o objetivo de viabilizar a modicidade tarifária preconizada na Lei 8.987/95;
- Elaboração da Resolução ARCE nº 117, de 17/09/2009, que altera a Resolução nº 80/2007, que dispõe sobre o plano de contas padrão para

a concessão da exploração industrial e residencial dos serviços de gás canalizado no Estado do Ceará;

- Realização de análises trimestrais acerca da situação econômico-financeira das empresas delegatárias dos serviços regulados, com a elaboração dos correspondentes relatórios.

Por fim, cumpre destacar entre as atividades desenvolvidas pela CET no setor de distribuição de gás natural canalizado, a elaboração e apresentação ao Conselho Diretor da ARCE de resolução disciplinadora dos procedimentos aplicáveis aos processos de revisão tarifária do setor, a qual foi transformada em resolução no início de 2010.

A despeito da necessidade de aperfeiçoamento dos mecanismos de atuação do Ente Regulador na esfera econômico-tarifária do segmento de distribuição de gás natural no Estado do Ceará, a ARCE, no ano de 2009, apresenta resultados significativamente positivos na regulação desse setor, contribuindo para a maior transparência e eficiência na prestação dos serviços de distribuição de gás natural.

4. Saneamento Básico: Síntese da Atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2009

Regulação Econômica: atividades

A regulação dos serviços de água e de esgoto no Estado do Ceará teve início em setembro de 2001 com a assinatura de um Convênio entre a Secretaria da Infra-Estrutura do Estado - SEINFRA, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE e a Agência de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE. Por este Convênio, a CAGECE, dentre outras obrigações, está adotando em suas atividades de prestação dos serviços de água e esgoto, os instrumentos normativos editados pela ARCE para o Setor de Saneamento Básico.

Nos termos do Convênio n.º 020/2001, de 01/09/01, celebrado entre a ARCE, a CAGECE e a Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará (SEINFRA) – posteriormente com a Secretaria das Cidades, coube a esta Agência, conforme estabelecido no item 2.3.3, da Cláusula Segunda do citado convênio, a realização de análise econômica da proposta de revisão tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Dispositivo semelhante é encontrado no CONVÊNIO ARCE Nº 01/2004, de 27.05.2004, firmado entre esta Agência e o Município de Juazeiro do Norte (atualmente tais instrumentos encontram-se extintos em função da aprovação da Lei nº 14.394, de 07 de julho de 2009).

No âmbito das ações previstas nos mencionados convênios, a ARCE, ao longo de 2009, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou as seguintes atividades:

Aprovação e implementação da Resolução ARCE nº 109, de 04/03/2009, a qual dispõe sobre o plano de contas padrão para a prestação de serviços públicos que têm por objetivo a distribuição de água tratada, a coleta e o tratamento de esgotos sanitários no Estado do Ceará;

Elaboração de análises, materializadas em notas técnicas (duas), referentes às solicitações de revisão de tarifas, relativas aos serviços prestados pela Companhia no Estado do Ceará e, em particular, no Município de Juazeiro do Norte, encaminhadas pela CAGECE;

Participação na UGP-SWAP, responsável pela gestão da operação de crédito contratado pelo Governo do Estado do Ceará junto ao Banco Mundial, representando a ARCE;

Elaboração de Termo de Referência para contratação de serviços de assistência técnica, no âmbito da referida operação SWAP, com vistas ao desenvolvimento de manual de indicadores aplicáveis ao setor de saneamento básico no Estado do Ceará;

Apresentação de proposta de política de tarifas e subsídios aplicáveis ao setor de saneamento ao Governo do Estado do Ceará.

Setor de Saneamento Básico no Ceará: dados relevantes

A CAGECE atua em 149 municípios dos 184 do estado, sendo que 148 são regulados pela Arce. Entre os 111 municípios cujos contratos previam renovação até 2008, 100 foram renovados e os demais estão em processo de negociação. Nesse período, mais 23 municípios também passaram a receber os serviços da CAGECE. Assim, dos 149 municípios operados pela concessionária, 123 ajustaram seus contratos por um período de 30 anos, representando aproximadamente 87% da receita operacional direta da empresa. No que diz respeito ao esgotamento sanitário, a CAGECE atende a 70 localidades no Ceará, beneficiando aproximadamente 2 milhões de habitantes, o que representa 30% da população urbana na área de atuação da Companhia.

A Concessionária estadual apresenta aproximadamente 1.260.000 ligações ativas dos serviços de abastecimento

de água e 420.000 ligações ativas de esgotamento sanitário.

Tabela 3 - Síntese das Informações Financeiras - Cagece

R\$ mil			
Item	2007	2008	2009 (até 3º T)
Ativo Total	1.562.408	1.687.201	1.730.348
Patrimônio Líquido	1.073.215	1.124.002	1.158.063
Receita Bruta de Vendas e/ou serviços	472.618	501.020	394.928
Resultado Operacional (EBIT)	89.221	64.279	47.938
Lucro/Prejuízo do Período	43.821	38.857	26.421
LUCRO POR AÇÃO (Reais por ação)	R\$ 0,47503	R\$ 0,38730	R\$ 0,25005

Fonte: CVM

Resultados da Regulação Econômico-Tarifária

Ao longo de 2009, a ARCE deu continuidade ao processo de aperfeiçoamento dos mecanismos e procedimentos associados à regulação econômico-tarifária do setor de saneamento básico no Estado do Ceará. Nesse sentido, atuando no âmbito do estabelecido nos convênios n.º 020/2001, de 01/09/01, celebrado entre a ARCE, a CAGECE e a Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará (sub-rogado à Secretaria das Cidades), e nº 01/2004, de 27.05.2004, firmado entre esta Agência e o Município de Juazeiro do Norte, esta Agência implementou, ao longo de 2009, ações voltadas para a consolidação de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos.

De grande relevância foi a atuação ARCE no processo de revisão das tarifas aplicadas pela concessionária. A fim de desempenhar tal missão, foram aperfeiçoados pela Coordenadoria Econômico-Tarifária os instrumentos e procedimentos aplicáveis à análise tarifária, proporcionando um incremento na qualidade de seus resultados. No caso concreto, face ao pleito da CAGECE no sentido de revisão de suas tarifas médias, aplicáveis no Estado do Ceará e, em particular no Município de Juazeiro do Norte, foram produzidas duas notas técnicas por meio das quais, de forma técnica e transparente, a Agência manifestou sua posição no sentido de limitar o percentual de revisão tarifária a 5,59% (cinco vírgula cinquenta e nove por cento).

Nesse sentido, a Agência atuou também com o objetivo de demandar da CAGECE a adoção de medidas voltadas para a redução de perdas e

minimização dos custos incorridos na prestação dos serviços de saneamento. Tais demandas enquadram-se no atendimento ao princípio da modicidade tarifária.

Como forma de implementação das metas de melhoria contínua das ferramentas e procedimentos de regulação econômico-tarifária, a ARCE renovou sua inserção na operação de crédito contratada pelo Estado do Ceará junto ao Banco Mundial, a fim de viabilizar estudos de assistência técnica referentes ao desenvolvimento da aplicação de indicadores de desempenho para avaliar as empresas prestadoras dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Tal fato é ilustrativo do comprometimento da Agência com o incremento da qualidade de sua atuação em prol da sociedade. No contexto da introdução de aperfeiçoamentos dos instrumentos regulatórios, cabe destacar a aprovação e implementação da Resolução ARCE nº 109, de 04/03/2009, a qual dispõe sobre o plano de contas padrão para a prestação de serviços públicos que têm por objetivo a distribuição de água tratada, a coleta e o tratamento de esgotos sanitários no Estado do Ceará.

Finalmente, a Coordenadoria Econômico-Tarifária, em sua atuação como mediadora de conflitos entre a Concessionária e seus usuários, expediu pareceres em processos administrativos interpostos por esses, questionando a regularidade dos valores cobrados pela concessionária. Tal atuação materializa um importante canal de acesso da população para o exame da coerência ou não dos valores cobrados em suas faturas.

5. Transporte Intermunicipal de Passageiros: Síntese da Atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2009

Regulação Econômica: atividades

- O transporte rodoviário intermunicipal de passageiros é um serviço público, de titularidade do Estado do Ceará, cuja prestação tem sido outorgada à iniciativa privada desde seus primórdios, por não se tratar de um monopólio natural e por demandar baixos investimentos de capital dado que a infra-estrutura viária e de terminais rodoviários tem sido provida pelo poder público. Nesse contexto, compete a esta Coordenadoria, dentre outras, as atividades de implementação das cláusulas tarifárias previstas nos contratos de delegação dos serviços. No âmbito dessas atividades, a CET, ao longo de 2009, realizou as seguintes ações:
- Elaboração de estudos voltados para introdução de alterações no plano de contas vigente para o serviço regular de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará, bem como na forma de prestação de informações de natureza contábil-financeira a esta Agência Reguladora;
- Elaboração de planilhas tarifárias com vistas à revisão das tarifas a serem aplicadas pelos prestadores dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará;
- Realização de análises trimestrais acerca da situação econômico-financeira das empresas delegatárias dos serviços regulados, com a elaboração dos correspondentes relatórios.

Resultados da Regulação Econômico-Tarifária

A regulação econômico-tarifária destina-se, em última análise, a contribuir para a definição de forma técnica e transparente dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos. Assim, ao longo de 2009, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo maior.

A Coordenadoria Econômico-Tarifária, nas condições fixadas pela Lei Estadual nº 13.094/01 e pelos aditivos dos termos de permissões, realizou, no ano

passado, estudos voltados para a definição de planilhas tarifárias que fundamentassem a revisão ordinária das tarifas do setor de transporte intermunicipal de passageiros estadual, em seus sistemas interurbano e metropolitano.

Em setembro de 2009, esta Coordenadoria submeteu à audiência pública, modalidade intercâmbio documental, a Nota Técnica CET nº 011/2009, referente à revisão das tarifas aplicáveis aos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (sistema interurbano). Em tal nota técnica, foram propostos coeficientes tarifários, por quilômetro e por passageiro, de R\$ 0,080725 para as linhas que compõem o ANEL TARIFÁRIO 1 e de R\$ 0,085189 para as linhas do ANEL 2, com redução nas tarifas desse último anel. Entretanto, não foi necessário aplicá-los em função da assinatura de novos contratos, fruto do recém-terminado processo licitatório, contratos esses cujas tarifas já foram resultantes do referido processo.

Observa-se, portanto, que foi relevante a contribuição dada em 2009 pela área econômico-tarifária para a consolidação de mecanismos socialmente justos e transparentes para o controle e acompanhamento da prestação dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará.

6. Considerações Finais

Ao longo do ano de 2009, a Coordenadoria Econômico-Tarifária da ARCE, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou 15 (quinze) Notas Técnicas, sendo responsável por 7 (sete) audiências públicas e gerando a publicação de 7 (sete) resoluções referentes a todos os serviços regulados pela ARCE.

Tais números evidenciam a relevância das atividades conduzidas por esta Coordenadoria, destacando o caráter multissetorial de suas atribuições. Dadas as implicações econômicas das decisões acerca de preços públicos que afetam a vida de milhões de cearenses, o trabalho desenvolvido pela CET assume um papel crítico na percepção da sociedade cearense acerca da atuação da ARCE. A conjugação de qualificação técnica dos profissionais da CET com o apoio institucional do Conselho Diretor, Diretoria Executiva e demais coordenadorias de regulação desta Agência proporcionou, em 2009, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios desta Coordenadoria.

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

1. Participação e Informação

Um dos principais objetivos de uma agência reguladora é proporcionar equilíbrio nas relações entre os usuários, as empresas que prestam os serviços públicos e o próprio poder concedente. Considerando que cada um desses atores detém capacidades distintas nesse processo, cabe à Agência funcionar como um espaço público de diálogo e mediação, induzindo sempre que possível à conciliação de interesses, condição fundamental para o desenvolvimento permanente do setor regulado.

Outro grande desafio é estimular a participação

da sociedade no controle dos serviços públicos regulados. O controle social possibilitado por essa participação é provavelmente uma das mais efetivas formas de incentivar melhorias nesses serviços, apenas possível quando a sociedade possui informações claras e precisas sobre sua prestação.

Em 2009, a Arce realizou importantes campanhas educativas veiculadas em rádio, televisão e jornal, proporcionando aos usuários informações essenciais sobre seus direitos e deveres, além de esclarecer o papel da Agência na fiscalização e normatização dos setores regulados.



2. Audiências e Consultas Públicas

São meios de ouvir a sociedade, obtendo-se subsídios e informações que podem ser utilizados na elaboração ou aprimoramento dos regulamentos da Arce, com impacto sobre direitos dos usuários e dos agentes setoriais. É uma importante ação para ampliar

a transparência dos processos decisórios da Agência, estimulando a participação e contribuindo para o controle social dos serviços prestados.

A Arce realizou as seguintes Audiências e Consultas Públicas em 2009:



Fonte: Arce

Nº	MODALIDADE	SETOR	OBJETO	MÊS DE VIGÊNCIA
0001/2009	Intercâmbio Documental	Energia Elétrica	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da minuta de Resolução que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela ARCE nas ações de fiscalização de Concessionária de Energia Elétrica, nas reclamações de usuários e outras providências.	Janeiro
0002/2009	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Aprovar a minuta do Manual Descritivo do Plano de Contas do Setor de Distribuição de Gás Natural.	Janeiro e Fevereiro
0003/2009	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Nota Técnica NT/CET/0001/2009, que trata da avaliação do processo de revisão extraordinária da tarifa média da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS, em janeiro/2009.	Janeiro
0004/2009	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET nº 002/2009, que fundamenta a decisão da ARCE sobre a revisão extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS.	Abril
0005/2009	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica no 004/2009, que fundamenta a decisão da ARCE sobre a revisão da Margem Bruta da Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS.	Maior
0006/2009	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/008/2009, que fundamenta a decisão da ARCE sobre a revisão tarifária extraordinária da Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS.	Julho
0007/2009	Intercâmbio Documental	Transportes	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento das Notas Técnicas CET/0011/2009 e CTR/0001/2009, que fundamentam a decisão da ARCE sobre a repactuação (revisão ordinária) tarifária do serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, para as linhas da modalidade Serviço Regular Interurbano.	Setembro e Outubro
0008/2009	Intercâmbio Documental	Saneamento Básico	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da minuta de Resolução que disciplina a qualidade da água e dos esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.	Outubro

Fonte: Arce

Cont.

Nº	MODALIDADE	SETOR	OBJETO	MÊS DE VIGÊNCIA
0009/2009	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Nota Técnica - CET 013/2009, visando fundamentar a decisão da ARCE quanto ao Processo de Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS.	Outubro
0010/2009	Intercâmbio Documental	Saneamento Básico	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da minuta de Resolução que estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.	Dezembro Janeiro 2010
0011/2009	Intercâmbio Documental	Saneamento Básico	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da minuta de Resolução que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela ARCE nas reclamações dos usuários dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário.	Dezembro e Janeiro 2010
0012/2009	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da minuta de Resolução que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela ARCE nas solicitações de ouvidoria referentes ao serviço de Gás Canalizado no Estado do Ceará.	Dezembro e Janeiro 2010

Fonte: Arce

3. Ouvidoria

A Ouvidoria da ARCE é um órgão de mediação que busca estabelecer um canal de comunicação entre usuários e agentes setoriais, priorizando conciliar interesses sempre que houver conflitos. Além disso, a Ouvidoria representa verdadeiramente um instrumento democrático de aproximação entre a Agência e a sociedade, na medida que media conflitos, presta informações, recebe e analisa denúncias, críticas e elogios. Assim, a Ouvidoria também atua no aprimoramento da regulação.

O atendimento pode ser feito pessoalmente, na sede da ARCE (Av. Santos Dumont, nº 1789, Térreo); por telefone (0800.275.3838); por carta, fax ou ainda através do endereço eletrônico: ouvidor@arce.ce.gov.br.

3.1 Ações da Ouvidoria

A Ouvidoria aprimorou a nova metodologia empregada no ano de 2008, na área de energia elétrica, para o tratamento das reclamações, de forma que houve uma redução de 75% na abertura dos processos administrativos quando comparados os anos de 2008 e 2009;

Tendo como base as reclamações dos usuários, a Ouvidoria emitiu relatórios com informações relevantes sobre as reclamações mais comuns e reincidentes e enviou para a Coordenadoria de Energia da ARCE e para a concessionária de energia elétrica, na tentativa de evitar



Ouvidoria da Arce. Fonte: Arce

que novos consumidores tivessem os mesmos problemas;

Interagindo com outro órgão, a Ouvidoria da ARCE participou durante todo o ano das reuniões da Rede de Ouvidores da Controladoria e Ouvidoria Geral (CGE), através da qual passou a integrar o Sistema de Ouvidoria (SOU).

Os gráficos abaixo mostram a evolução dos números de solicitações, reclamações e processos nas áreas de energia elétrica, saneamento básico e transporte intermunicipal.

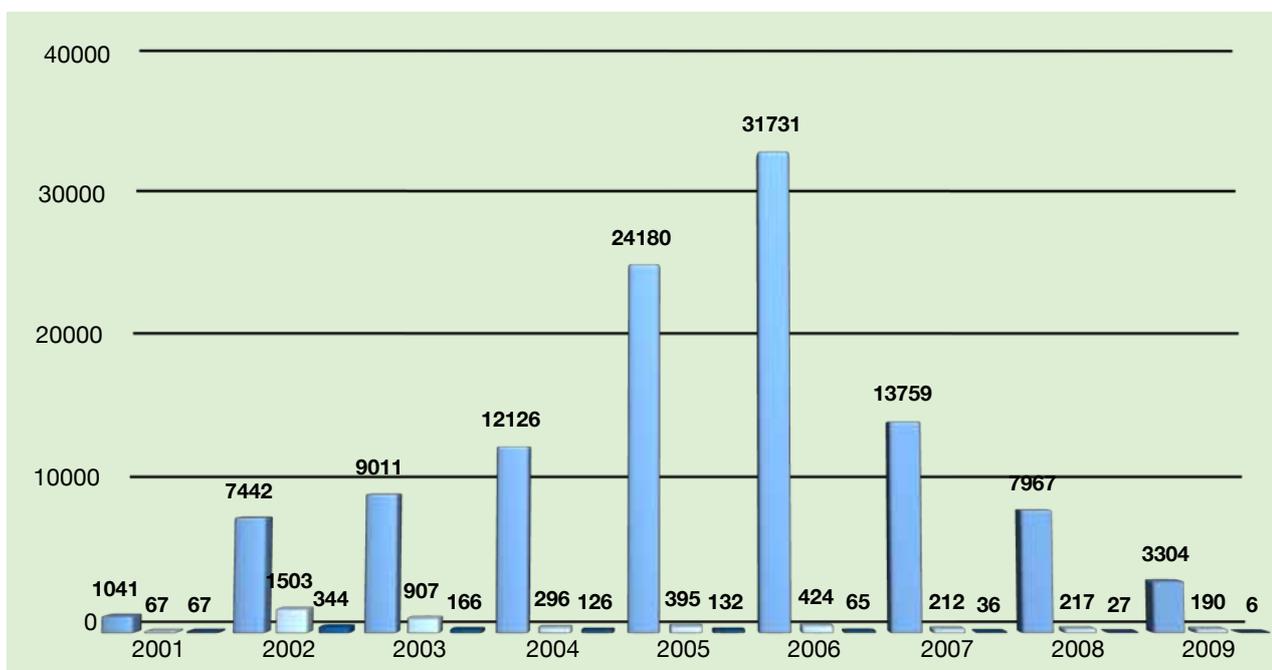
Energia Elétrica



Fonte: Arce

■ Solicitações ■ Reclamações ■ Processos

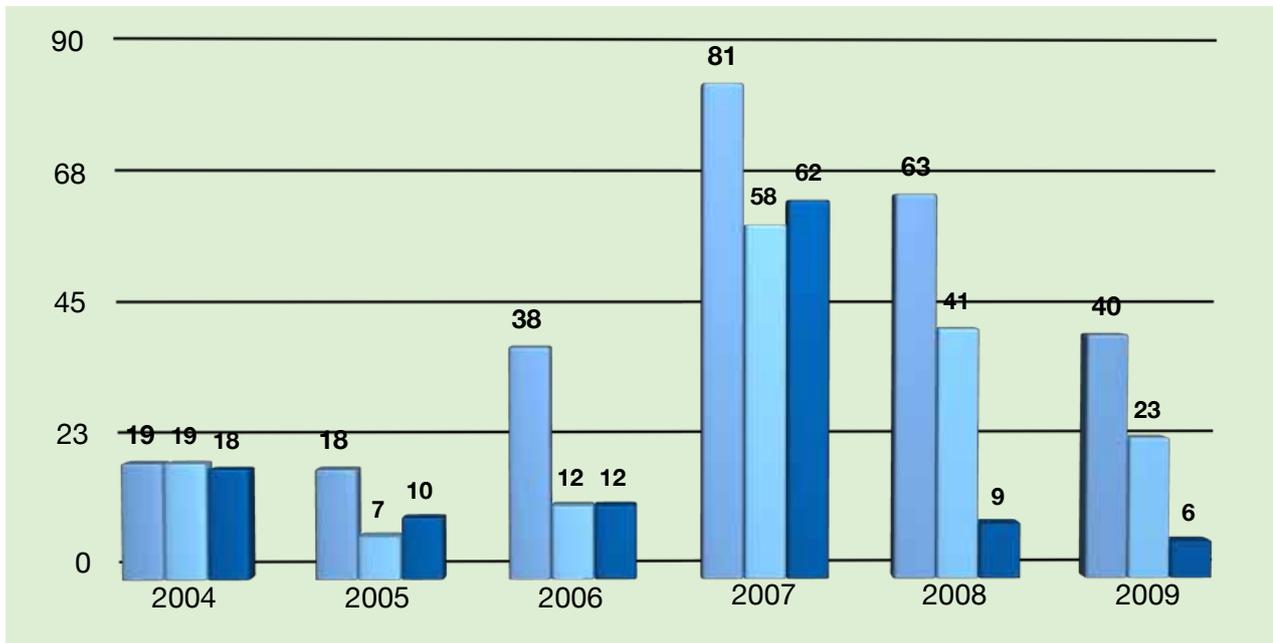
Saneamento Básico



Fonte: Arce

■ Solicitações ■ Reclamações ■ Processos

Transportes



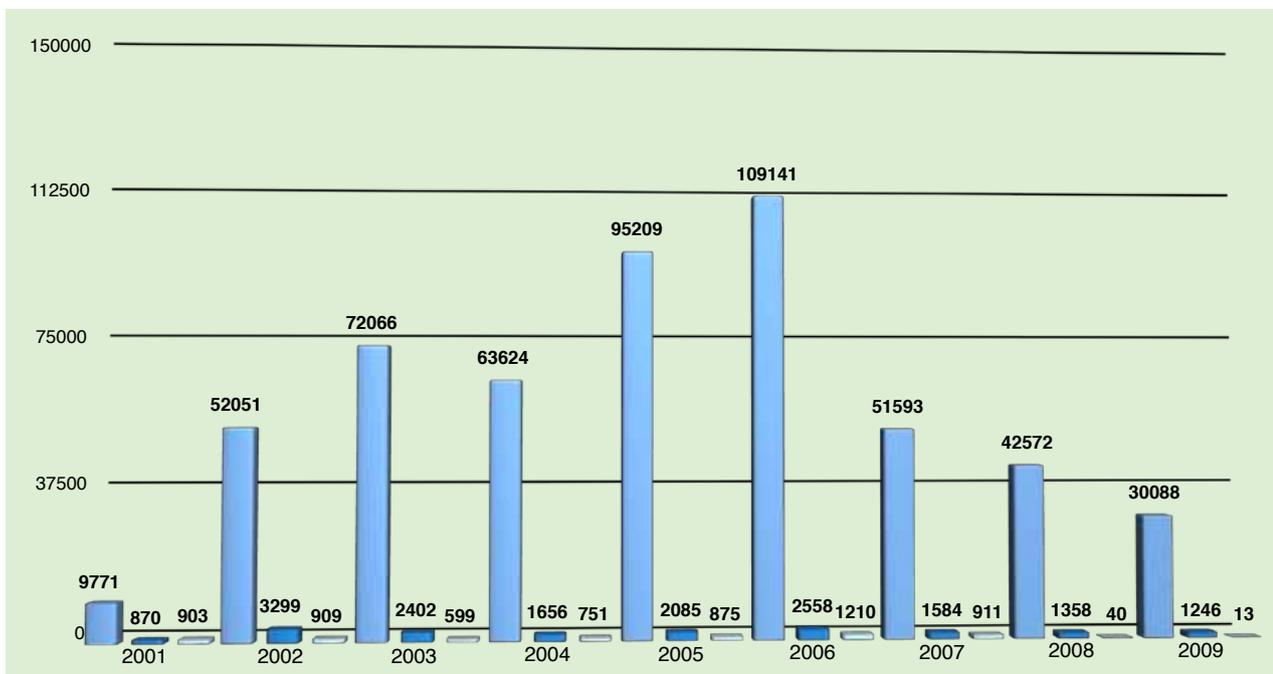
Fonte: Arce

■ Solicitações

■ Reclamações

■ Processos

Todas as áreas



Fonte: Arce

■ Solicitações

■ Reclamações

■ Processos

4. 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 inúmeros eventos em 2009, entre os quais destacam-se:

4.1 Apresentação do Relatório Anual da Arce

Audiência Pública realizada na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, com o objetivo de prestar contas à sociedade sobre as ações da Arce no ano de 2008, tendo por base o Relatório Anual de Atividades.



Apresentação do Relatório Anual Arce 2008 - Fonte: Assembleia

4.2 Reunião com a Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor

A ARCE, representada pelo Gestor de RI, Sérgio Miranda, e sua Ouvidora-Chefe, Daniela Cambraia, esteve reunida com a Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor, Isabel Lopes, e sua equipe técnica.



Reunião Técnica com o PROCON – 08/04/2009. Fonte: Arce

4.3 Palestra proferida pelo Presidente da Assembleia Legislativa, Deputado Domingos Filho

No dia 15/04, o Deputado Domingos Filho (PMDB) proferiu na sede da ARCE uma palestra sobre as potencialidades da relação entre a Assembleia e a ARCE no desenvolvimento e controle dos serviços de energia, transporte, saneamento e gás. Para Domingos Filho, a ARCE e a Assembleia se assemelham por terem o papel similar de fiscalizar os serviços públicos, citando ainda os pontos convergentes entre os dois órgãos, entre eles as audiências públicas.



O Presidente da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, Domingos Filho, e os conselheiros da Arce José Luiz Lins dos Santos e Lúcio Correia Lima. Fonte: Arce

4.4 Reunião Técnica com o DECON

A ARCE, representada pelo seu Diretor Executivo, Sérgio Cardoso, sua Ouvidora-Chefe, Daniela Cambraia, e seu Gestor de RI, Sérgio Miranda, foi recebida pelo Secretário Executivo do DECON – CE, João Gualberto, para discussão de projetos comuns à defesa do consumidor.



Reunião Técnica com o DECON. Fonte: Arce

Reunião Técnica com o Ministério Público



Vanja Fontenele Pontes, Procuradora de Justiça do Estado do Ceará, explanando sobre as potencialidades do relacionamento entre o Ministério Público e a ARCE.
Fonte: Arce

DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS

1. Orçamento

Em 2009, o orçamento da ARCE foi da ordem de R\$ 15.716.699,23 (quinze milhões, setecentos e dezesseis mil, seiscentos e noventa e nove reais e vinte e três centavos) custeado por quatro fontes de recursos, a saber:

- Tesouro Estadual;
- Convênio ANEEL/ARCE;
- Convênio CAGECE/SCIDADES/ARCE;
- Recursos Próprios – arrecadação do setor de transporte intermunicipal de passageiros em decorrência da taxa de regulação prevista na Lei nº 14.024/2007; repasse realizado pela Companhia de Gás do Estado do Ceará - CEGÁS em decorrência de cláusula contratual prevista no primeiro termo aditivo ao contrato de concessão do gás; arrecadação do setor de saneamento básico a partir de agosto de 2009, em decorrência da Lei nº 14.394/2009.

Receitas Arrecadadas em 2009 por Fonte de Recurso	
Tesouro Estadual - Ft. 00	2.428.874,04
Convênio ANEEL/ARCE - Ft. 83	1.817.674,33
Convênio CAGECE/ARCE - Ft. 89	889.423,45
Recursos Próprios - Ft. 70	4.782.428,92
Superávit de Exercícios Anteriores	5.798.298,49

Fonte: Arce

1.1 Receita

Os quadros abaixo demonstram os valores previstos e arrecadados no exercício de 2009, bem como o percentual de execução dos mesmos.

Ressalta-se que, para os recursos do setor de Saneamento Básico, foram realizadas previsões orçamentárias tanto na fonte 89 - Convênio, quanto na fonte 70 - Recursos Próprios, tendo em vista que no início do exercício de 2009 havia a previsão de encaminhamento do projeto de lei para aprovação, o que de fato aconteceu em julho de 2009, através da publicação da Lei nº 14.394/2009. Desta forma, a relação entre o valor arrecadado e o valor previsto para o setor de Saneamento Básico ficou distorcida da realidade, uma vez que a previsão foi para todo o exercício de 2009 e a arrecadação só aconteceu no 1º semestre do mesmo exercício.

	% MONTANTES PREVISTOS E ARRECADADOS NO ANO	
	% DE VALORES ARRECADADOS/ PREVISTOS	% VALORES EXECUTADOS/ ARRECADADOS
Tesouro Estadual	100%	100%
Energia Elétrica	83%	79%
Saneamento Básico	32%	52%
Recursos Próprios (Gás + Transporte + Saneamento)	56%	87%
TOTAL	63%	87%

Fonte: Arce

1.2 Despesa

A distribuição da execução das despesas está demonstrada sinteticamente no quadro abaixo e detalhadamente no quadro seguinte. O percentual de execução das despesas, em relação ao valor orçado foi de 54%. Conforme detalhado no item das receitas, o orçamento de 2009 contemplava, para o setor de Saneamento Básico tanto a fonte 89 – Convênio, quanto à fonte 70 – Recursos Próprios, em virtude da expectativa de aprovação da Lei. Assim, as despesas para esse setor ficaram em duplicidade para o segundo semestre, implicando na baixa execução do orçamento.

Despesas em 2009 - Resumo	
Custeio	3.308.704,35
Recursos Humanos Próprios	4.452.538,57
Restituição ao Tesouro Estadual	642.423,58
Investimentos	75.308,88

Fonte: Arce

Despesas em 2009 (Pessoal Próprio, Custeio e Investimento)	
Descrição	Valor em R\$
Pessoal Próprio	4.451.338,57
Auxílio Funeral	1.200,00
Restituição ao Tesouro Estadual	642.423,58
Estagiários	25.699,84
Pessoal Terceirizado - Apoio	1.138.471,69
Serviços de Consultoria - Energia	597.850,79
Serviços de Consultoria - Gás	110.165,42
Serviços de Consultoria - Saneamento	173.144,18
Exames e Auditorias em Laboratórios	58.404,20
Comunicação e Divulgação	306.659,77
Passagens, Diárias e Locação de Veículos	118.166,43
Capacitação de Pessoal	49.621,92
Aluguel e Condomínio	317.772,89
Telefonia	114.728,30
Energia Elétrica	60.758,03
Locação de Equipamentos	9.347,85
Conservação e Adaptação de Imóveis	7.426,10
Conservação de Móveis e Equipamentos	12.174,38
Combustíveis e Manutenção de Veículos	23.696,50
Correios e Comunicação de Dados	35.098,98
Impressão e Encadernação	1.791,50
Assinatura de Jornais e Revistas	8.756,00
Obrigações Tributárias - PASEP	48.253,39
Material de Consumo	16.031,61
Material de Tecnologia da Informação	14.498,61
Outros	60.185,97
TOTAL PESSOAL PRÓPRIO E CUSTEIO	8.403.666,50
Máquinas, Motores e Ap. Diversos	13.802,47
Equip. e Utensílios para Escritório	120,00
Equipamentos de Comunicação	321,59
Equipamento para Áudio e Vídeo	6.219,00
Mobiliário em Geral	6.795,19
Divisórias, Pisos Removíveis	1.917,40
Equipamentos Tecnologia da Informação	46.133,23
TOTAL INVESTIMENTO	75.308,88
TOTAL DAS DESPESAS	8.478.975,38

Fonte: Arce



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



Av. Santos Dumont, 1789 - 14º andar | 60.150-160 - Fortaleza-CE | Fone: (85) 3101.1027 - Fax: (85) 3101.1000
www.arce.ce.gov.br - ouvidor@arce.ce.gov.br