

RELATÓRIO ANUAL 2010

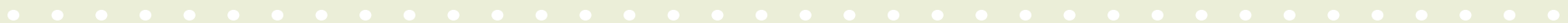
ARCE



ARCE

RELATÓRIO ANUAL 2010

Expediente



Conselho Diretor da Arce

Haroldo Rodrigues de Albuquerque Júnior
Presidente

José Luiz Lins dos Santos
Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes

Diretoria Executiva

Luís Alberto Aragão Sabóia

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

Filipe Medeiros Rangel

Gerência Administrativo-Financeira

Luciana Maria Matos Figueiredo

Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Assessoria de Gabinete

Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira

Ouvidoria

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Procuradoria Jurídica

Ivo César Barreto de Carvalho

Organização

Alexandre Triandópolis

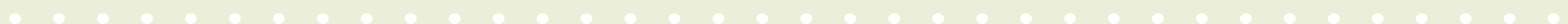
Fotos

Arquivo Arce

Agência

Slogan Propaganda

Sumário



Mensagem do Conselho Diretor	10
Identidade Organizacional	14
Energia Elétrica	19
Saneamento Básico.....	46
Gás Natural Canalizado.....	62
Transportes.....	82
Regulação Econômico-Tarifária	92
Relacionamento com a Sociedade.....	106
Gestão da Agência.....	114





Mensagem do Conselho Diretor

.....

A regulação vive um momento estrategicamente importante para consolidar seu posicionamento na promoção da eficiência econômica e técnica dos serviços públicos em que atua. Na sociedade, crescem as exigências por resultados que justifiquem sua presença no cotidiano das relações entre consumidores e concessionários, cabendo ao regulador demonstrar o mérito de suas ações na qualidade global dos serviços prestados. Tal legitimação requer constante inovação dos procedimentos regulatórios, mais precisos e eficazes, orientados não só ao realinhamento normativo, às correções, mas à adição de um valor além das expectativas habituais de todos os interessados.

No Estado do Ceará, a peculiaridade desse novo cenário pressupõe forte correlação com a introdução das recentes políticas públicas indutoras de desenvolvimento, reverberando em positivas transformações observadas nos campos social, econômico e tecnológico, o que facilita motivar consumidores e agentes a uma meticulosa e mais aguçada consciência sobre a

prestação de um serviço público, especialmente o submetido à regulação.

É o momento, portanto, de reconfigurar esforços para melhor atender às novas formas de comunicação que clamam do ambiente regulatório, nitidamente associadas à transparência e ao valor efetivo agregado. Nenhuma ação que se faça em prol da qualidade dos serviços públicos poderá prescindir desses fundamentais atributos, sob pena de inviabilizar a medição, a avaliação e a comparação com os resultados que a regulação é sujeita a apresentar através do seu trabalho. Para isso precisamos de estreita proximidade, uma fina sintonia com o interesse público, de modo a corresponder a tais anseios e funcionar harmoniosamente com todos os elementos sociais a que estamos conectados.

Na esteira desse processo, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) apresenta o seu Relatório Anual de Atividades, referente ao exercício de 2010. Trata-se de uma síntese das ações

regulatórias empreendidas nas áreas de energia elétrica, gás natural canalizado, saneamento básico e transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, segmentos compreendidos no raio de sua competência. Nesta exposição, consumidores, poder concedente, concessionários, representantes da sociedade civil e demais agentes poderão acompanhar mais um ano de uma jornada que começou em 1997, quando foi instituída a Agência através da Lei nº 12.786.

Nos matizes que compõem o espectro da regulação estão a fiscalização, a normatização, os estudos tarifários, a mediação de conflitos e o relacionamento com a sociedade. Esses são os principais pilares que firmam a atuação da Arce, e eixo condutor a levar os leitores a uma percepção mais clara do encorpado tecido técnico e legal que reveste suas operações.

Também terão evidências das enormes responsabilidades cingindo a tarefa de regular, imediatamente constatadas na magnitude do

mercado regulado no Ceará: quase três milhões de unidades consumidoras de energia elétrica; 503 milhões de metros cúbicos de gás canalizado distribuídos nos segmentos residencial, comercial, térmico, industrial, automotivo e de cogeração; mais de 250 localidades com sistemas de abastecimento de água no Estado, em 149 municípios, provendo água tratada a quase cinco milhões de pessoas, além de 11 empresas e 23 cooperativas realizando viagens intermunicipais nos sistemas metropolitano e interurbano de transporte de passageiros.

Mas preservar a qualidade de um universo tão amplo e complexo de serviços remete à importância de marcos regulatórios estáveis, consistentes, que assegurem a boa governança regulatória, incluindo imparcialidade e independência decisória, fundamentos inalienáveis da regulação. Daí a imperiosa defesa por uma legislação sustentante para tais setores, sem deixar de mencionar a continuidade de políticas públicas que deem impulso mais prolongado ao desenvolvimento socioeconômico.

Ao oferecer esta prestação de contas à sociedade, desejamos agradecer a todos os parceiros que ajudaram a Arce a subir mais um degrau na escalada de sua missão. Destacamos, no cenário federal, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), o Ministério das Cidades e a Funasa. No âmbito estadual, a Assembleia Legislativa e o Instituto de Estudos e Pesquisas para o Desenvolvimento do Estado do Ceará (Inesp); as Secretarias da Infraestrutura, das Cidades e a Casa Civil; a Procuradoria Geral do Estado e o Departamento Estadual de Trânsito.

Finalmente, especial gratidão ao corpo técnico desta Agência, de elogiável comprometimento, e à própria sociedade, razão de nosso dever.

Haroldo Rodrigues de Albuquerque Júnior

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes

José Luiz Lins dos Santos



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

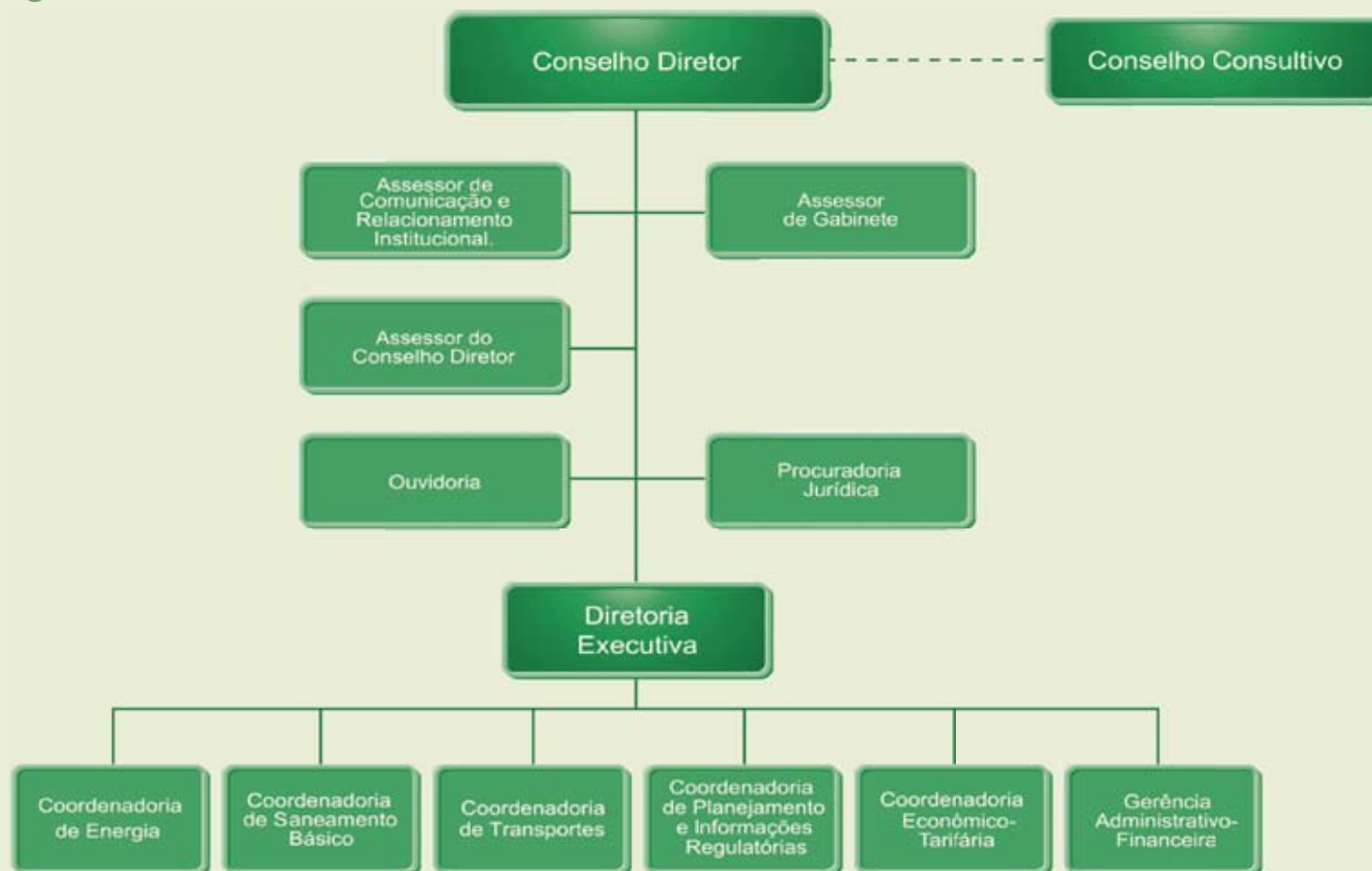
o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários.

- 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 concessão e termos de permissão 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.

Organograma da Arce



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 lei, nos 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. Não havendo 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 a transparência da sua atuação, bem como a informação do cidadão-usuário sobre todos os aspectos relevantes envolvidos nos serviços regulados.



Energia Elétrica

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 de janeiro de 2010, tendo como foco principal a fiscalização dos serviços prestados pela Coelce e a mediação de conflitos.

Posteriormente, em julho de 2010, a Arce agregou uma nova atividade ao escopo dos seus trabalhos, firmando um Termo de Descentralização com a Superintendência de Fiscalização da Geração – SFG/Aneel, cuja meta foi fiscalizar 10 usinas geradoras no estado do Ceará, sendo 8 eólicas e 2 térmicas, até dezembro de 2010.

A assinatura desse Termo de Descentralização com a SFG/Aneel era uma meta da Arce, visto que, no Planejamento Estratégico para o período

de 2009 a 2013, definiu-se como terceira Diretriz Estratégica “ampliar a atuação da Arce para a área de geração não convencional até 2013”.

O ano de 2010 marcou, portanto, os 11 anos da celebração do 1º convênio com a Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), que delegou inicialmente 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.

Uma visão mais nítida da magnitude do sistema de distribuição de energia elétrica operado pela Coelce e fiscalizado pela Arce é apresentada nos gráficos a seguir.

Distribuição do quantitativo de consumidores em 2010 - Total: 2.856.439
Aumento de 4,3% em relação a 2009

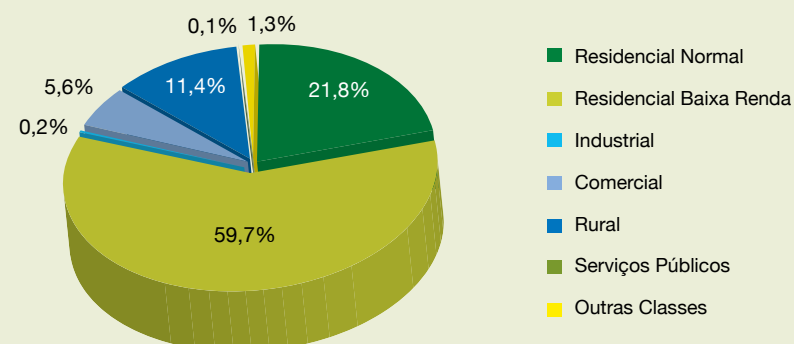


Gráfico 1 - Distribuição do quantitativo de consumidores em 2010. Fonte: Coelce

Distribuição do consumo de energia elétrica em 2010
Total: 8.194.584 MWh - Aumento de 12,04% em relação a 2009

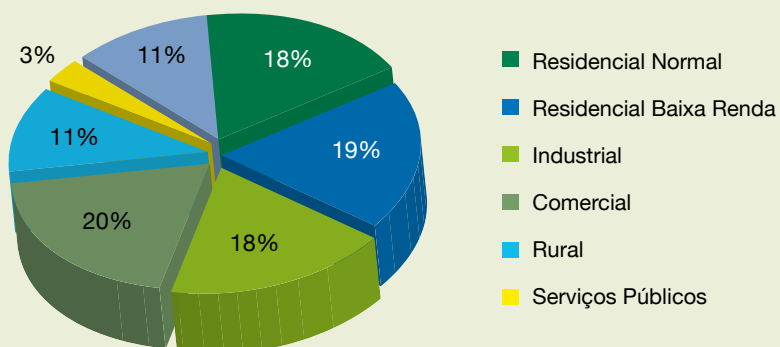


Gráfico 2 - Distribuição do consumo de Energia Elétrica em 2010. Fonte: Coelce

Evolução dos investimentos (valores em milhões de reais)

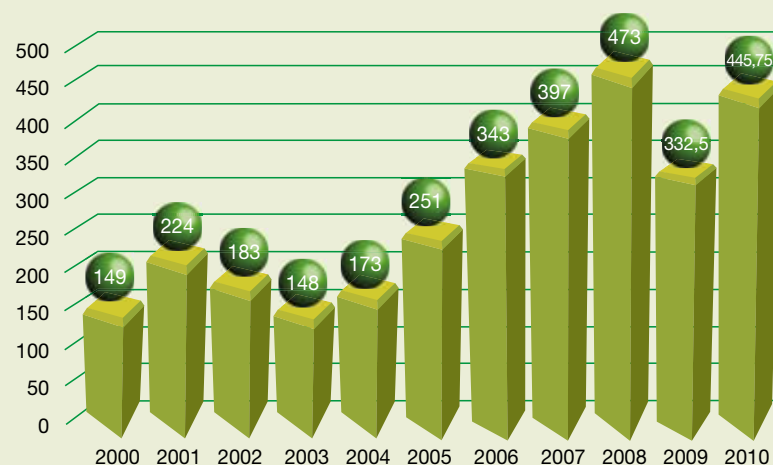


Gráfico 3 - Evolução dos investimentos na distribuição de energia (em milhões de R\$).
 Fonte: Coelce

Evolução do Sistema Elétrico										
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Varição 2009/2010
Distribuição (km)	76.106	79.067	80.359	90.587	92.141	102.161	110.730	119.126	122.427	2,77%
Transmissão (km)	3.487	3.653	3.787	3.870	3.852	3.979	4.244	4.312	4.351	0,90%
Quantidade de Subestações	86	88	88	90	93	94	95	97	98	1,03%
Capacidade Instalada (MVA)	1.833	1.886	1.942	1.987	2.066	2.072	2.145	2.202	2.298	4,36%

Tabela 1 - Evolução do sistema elétrico da Coelce. Fonte: Coelce

Dessa forma, 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 ações que buscam constatar o cumprimento da legislação e regulamentação do setor, podendo gerar determinações para regularizar as inconformidades encontradas.

As fiscalizações também podem resultar em advertências e multas que objetivam educar e penalizar a distribuidora de energia por incorreções em procedimentos e desobediência a dispositivos legais e regulamentares.

2. A Arce na melhoria dos serviços de energia elétrica

A atuação da Arce continua contribuindo decisivamente para a evolução dos indicadores da Coelce e, conseqüentemente, 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 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 2010, esses indicadores tiveram redução aproximada de 69,68% (DEC) e 74,40% (FEC), conforme o Gráfico 4.

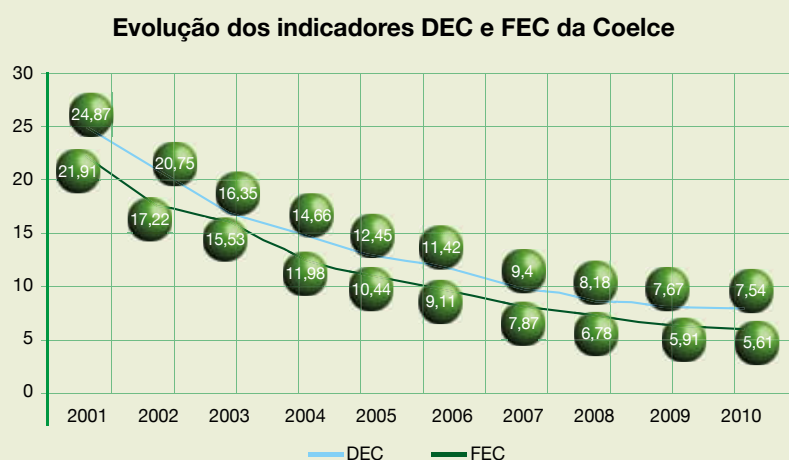


Gráfico 4 - Evolução dos indicadores DEC e FEC da Coelce. Fonte: Arce

Além disso, nenhum alimentador fiscalizado da rede de distribuição apresentou irregularidade nos níveis de tensão, parâmetro importante para aferir a qualidade da energia elétrica fornecida aos consumidores. De 2001 a 2010, o percentual de alimentadores fiscalizados nos quais foram verificadas irregularidades nos níveis de tensão de fornecimento caiu de 41% para 0%, como se observa graficamente.

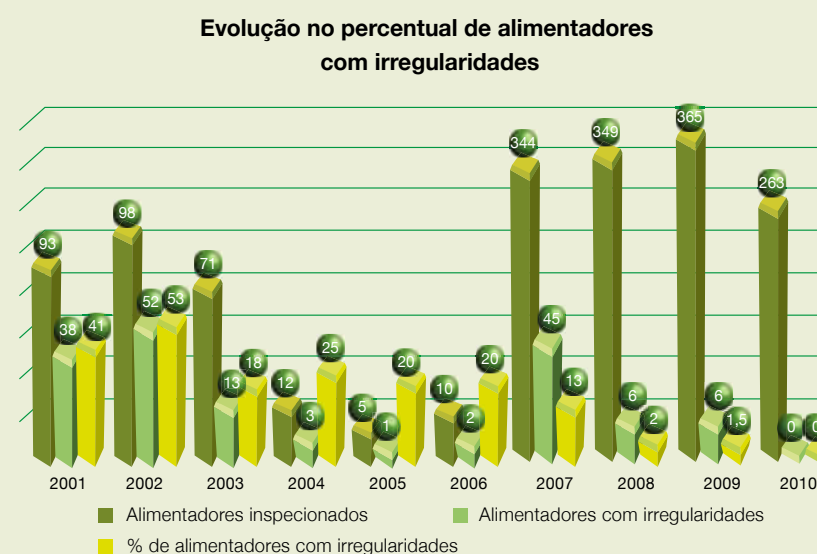


Gráfico 5 - Acompanhamento dos níveis de tensão nos alimentadores de distribuição da Coelce. Fonte: Arce

A respeito da Qualidade do Atendimento Comercial da concessionária, um exemplo de melhoria é a evolução da quantidade de postos de atendimento na Central de Relacionamento da Coelce, que passou de 72, em 2001, para 126, em 2010, representando um incremento aproximado de 75% no decorrer do período, embora se registre

pequeno decréscimo no último ano, conforme gráfico a seguir.

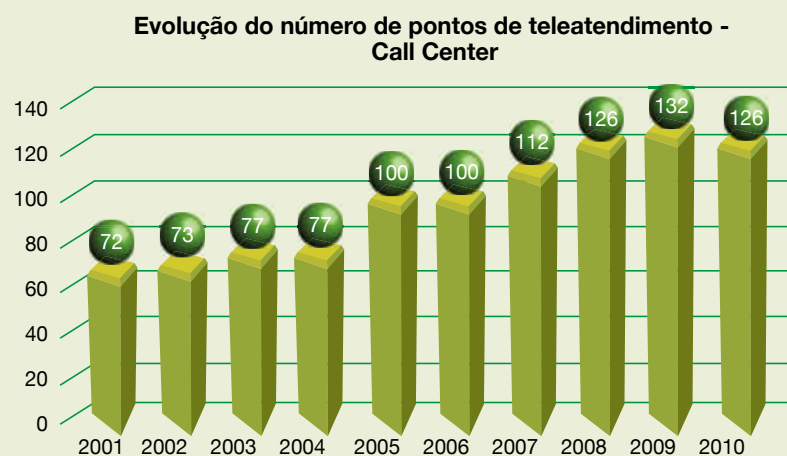


Gráfico 6 - Evolução do número de pontos de teleatendimento. Fonte: Coelce

Outras melhorias verificadas são o aumento no percentual de ligações novas executadas dentro do prazo, que passou de 83%, em 2001, para 99,7%, em 2010, e a redução no percentual de processos de ressarcimento indeferidos indevidamente pela Coelce, verificada na fiscalização da qualidade do atendimento comercial de 2010.

Destaca-se, ainda, como resultado da fiscalização da qualidade do atendimento comercial de 2009, que foi verificado em campo durante a fiscalização de 2010, que a concessionária adotou medidas para que o atendimento comercial fosse executado de forma separada da arrecadação em todas as suas Lojas de Atendimento.

Outro resultado importante para o qual a fiscalização colaborou provém dos indicadores da Coelce no IASC (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor) de 2010. Esse índice é o resultado da pesquisa realizada anualmente pela Aneel junto ao consumidor residencial, tendo por objetivo avaliar o grau de satisfação com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica. A pesquisa abrange toda a área de concessão das 63 distribuidoras no país. A Coelce atingiu o índice de 63,23%, ficando acima do índice médio da região Nordeste, que foi de 63,10%.

Pode-se inferir, portanto, que a contínua e sistemática ação fiscalizadora da Arce, sempre de forma equilibrada e imparcial, vem colaborando significativamente para a melhoria dos serviços da concessionária no estado do Ceará.

3. A fiscalização da Arce e os destaques de 2010

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. Em síntese, as seguintes ações são executadas:

Na área comercial

- a) Fiscalização da qualidade do atendimento prestado aos clientes da concessionária;
- b) Verificação do cumprimento das metas e adequação aos procedimentos do Plano de Universalização de energia elétrica e do Programa Luz para Todos;
- c) Fiscalização dos valores relativos à subvenção econômica das unidades consumidoras da subclasse residencial baixa renda;
- d) Verificação do cumprimento da regulamentação e legislação vigentes relativas aos procedimentos adotados pela Coelce no fornecimento e na cobrança de seus serviços aos clientes.

Na área técnica

- a) Fiscalização da qualidade do fornecimento de energia elétrica aos consumidores;
- b) Verificação do cumprimento das metas e adequação aos procedimentos dos Programas de Eficiência Energética e Pesquisa e Desenvolvimento;

- c) Fiscalização do cumprimento de normas, procedimentos técnicos, regulamentação e legislação vigentes, quanto às estruturas que compõem o sistema de distribuição da concessionária e a apuração de acidentes que envolvam esse sistema elétrico.

Em 2010, 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, contribuíram para a melhoria contínua dos serviços de distribuição de energia elétrica.

O quadro a seguir apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce, no ano de 2010, em relação aos serviços públicos de distribuição de energia elétrica.

ITEM	ÁREA	PROCESSO Arce	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
1	Comercial	PCEE/ CEE/0005/2010	Fiscalização dos critérios dos Programas de Universalização e Luz Para Todos - 2008	Programada	TN/ CEE/0005/2010	RF/ CEE/0005/2010	7	8	-
2		PCEE/ CEE/0006/2010	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial na região sul da Coelce	Programada	TN/ CEE/0006/2010	RF/ CEE/0006/2010	6	8	-
3		PCEE/ CEE/0009/2010	Fiscalização das metas dos Programas de Universalização e Luz Para Todos - 2009	Programada	TN/ CEE/0010/2010	RF/ CEE/0010/2010	1	-	-
4		PCEE/ CEE/0013/2010	Fiscalização dos critérios dos Programas de Universalização e Luz Para Todos - 2009	Programada	TN/ CEE/0021/2010	RF/ CEE/0021/2010	7	4	-
5		PCEE/ CEE/0018/2010	Fiscalização dos desdobramentos do Programa Coelce Plus	Emergencial	TN/ CEE/0024/2010	RF/ CEE/0024/2010	3	-	-
6		PCEE/ CEE/0014/2010	Fiscalização da propositura de instrumentos de acordo e quitação celebrados entre a Coelce e municípios	Eventual	TN/ CEE/0025/2010	RF/ CEE/0025/2010	2	1	-
7		PCEE/ CEE/0029/2010	Fiscalização de suspensão do fornecimento de energia a unidade consumidora com aparelho essencial à vida	Eventual	TN/ CEE/0026/2010	RF/ CEE/0026/2010	2	-	-
8	Técnica	PCEE/ CEE/0017/2009	Fiscalização acerca de acidente elétrico fatal com terceiros envolvendo chaminé no Bairro Pirambu - Fortaleza	Eventual	TN/ CEE/0001/2010	RF/ CEE/0001/2010	-	-	1
9		PCEE/ CEE/0012/2009	Fiscalização dos níveis de tensão de energia elétrica - 2009	Programada	TN/ CEE/0002/2010	RF/ CEE/0002/2010	2	2	-

Quadro 1 - Produtos das ações de fiscalização em 2010 (PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; NCs - Não Conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações).
Fonte: Arce

ITEM	ÁREA	PROCESSO Arce	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
10	Técnica	PCEE/ CEE/0002/2010	Fiscalização dos indicadores DEC e FEC 2009	Programada	TN/ CEE/0004/2010	RF/ CEE/0004/2010	1	1	2
11		PCEE/ CEE/0007/2010	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica na área de Abrangência da Gerência de Distribuição Norte - GEDISN - e Fiscalização dos níveis de tensão de energia elétrica 2009/2010	Programada	TN/ CEE/0008/2010	RF/ CEE/0008/2010	3	7	6
12		PCEE/ CEE/0004/2010	Fiscalização de oscilações nos níveis de tensão de energia elétrica na Comarca do Município de Mucambo-CE, por reclamação do Poder Judiciário	Eventual	TN/ CEE/0009/2010	RF/ CEE/0009/2010	1	-	3
13		PCEE/ CEE/0011/2010	Fiscalização do Programa de Eficiência Energética da Coelce - ano 2008	Programada	TN/ CEE/0013/2010	RF/ CEE/0013/2010	3	-	1
14		PCEE/ CEE/0003/2009	Fiscalização do fornecimento de energia no Instituto Doutor José Frota - IJF	Eventual	TN/ CEE/0012/2010	RF/ CEE/0012/2010	-	-	-
15		PCEE/ CEE/0017/2010	Fiscalização acerca de acidente elétrico fatal envolvendo terceiro na localidade de Aprazível, município de Sobral	Eventual	TN/ CEE/0022/2010	RF/ CEE/0022/2010	1	1	-
16		PCEE/ CEE/0024/2010	Fiscalização acerca de acidente elétrico fatal envolvendo terceiro no município de Frecheirinha	Eventual	TN/ CEE/0023/2010	RF/ CEE/0023/2010	1	1	-

Quadro 1 - Produtos das ações de fiscalização em 2010 (PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; NCs - Não Conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações) (cont.).
Fonte: Arce

Algumas fiscalizações realizadas pela Arce em anos anteriores resultaram em emissão de Autos de Infração durante o ano de 2010, tendo a Coelce como autuada.

O quadro a seguir lista os Autos de Infração e os respectivos valores de multa aplicados à

concessionária pela Arce no ano de 2010. À concessionária são facultados a ampla defesa e o direito ao contraditório, previstos em lei, nos casos de aplicação de qualquer penalidade pela Arce.

ITEM	ÁREA	PROCESSO PUNITIVO Arce	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	AUTO DE INFRAÇÃO	MULTA
1	Comercial	PCEE/ CEE/0001/2010	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial na região sul da Coelce - 2005	Programada	TN/ CEE/0016/2005	RF/ CEE/0014/2005	AI/ CEE/0001/2010	R\$ 329.322,14
2		PCEE/ CEE/0008/2010	Fiscalização dos padrões de defensas de postes de concreto utilizados pela Coelce	Eventual	TN/ CEE/0007/2009	RF/ CEE/0007/2009	AI/ CEE/0004/2010	R\$ 147.950,54
3		PCEE/ CEE/0010/2010	Fiscalização da aplicação da Resolução Aneel Nº 250/2007	Eventual	TN/ CEE/0018/2009	RF/ CEE/0018/2009	AI/ CEE/0005/2010	R\$ 280.135,65
4		PCEE/ CEE/0019/2010	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial da Coelce em Fortaleza e Região Metropolitana - 2007	Programada	TN/ CEE/0019/2007	RF/ CEE/0019/2007	AI/ CEE/0006/2010	R\$ 810.137,26
TOTAL								R\$ 1.567.545,59

Quadro 2 - Autos de infração e multas em 2010. Fonte: Arce

Dentre as fiscalizações realizadas no ano de 2010, relativas ao serviço público de distribuição de energia elétrica, destacam-se:

a) **fiscalização programada da qualidade do atendimento comercial**, resultando na adequação de agências de atendimento, na

região Sul da Coelce, aos devidos padrões de qualidade no atendimento, na elaboração de treinamentos/reciclagens para os executivos de atendimento lotados nas agências de toda a área de concessão e na atualização do cadastro do endereçamento elétrico dos clientes em toda área de concessão;

b) **fiscalização programada da qualidade do fornecimento de energia**, revertendo-se em restauração e manutenção de equipamentos, revisão de critérios técnicos, redução dos indicadores DEC e FEC e do percentual de alimentadores do sistema de distribuição com irregularidades;

c) **fiscalização eventual** realizada na Coelce para verificar os desdobramentos da fiscalização inicial do **Programa Coelce Plus**, por meio do qual a concessionária realizava atividades estranhas ao objeto da concessão, tendo a fiscalização inicial resultado na suspensão de novas contratações de tais atividades. Concluiu-se que o Grupo Endesa (grupo controlador da Coelce) vem dando continuidade às atividades antes desenvolvidas pela Coelce por meio do Programa Coelce Plus, por meio da Empresa EN Brasil Comércio e Serviços S/A (Prátil), a qual não é regulada pela Arce;

d) **fiscalização das ocorrências no sistema elétrico** que afetaram o fornecimento de energia aos consumidores do Estado do Ceará, nos meses de agosto a outubro de 2010. Atualmente, em fase de análise de documentos e de elaboração de relatório de fiscalização.

Em relação às atividades de fiscalização dos serviços de **geração de energia elétrica** realizadas pela Arce, as mesmas consistem em inspeções na sede de agentes do setor e também em usinas em fases de implantação, reestruturação de sua planta ou operação.

Como objetivo, analisa-se a aderência dos procedimentos de operação, manutenção, conservação e segurança operacional à legislação e às normas vigentes. No caso de fiscalizações *in loco* nas instalações em implantação ou em alteração de planta, verifica-se o cumprimento do cronograma contratual de implantação do empreendimento, para aferir a data de entrada em operação e subsidiar a tomada de decisões pelas Diretorias da Arce e da Aneel e as ações de órgãos de planejamento do setor elétrico.

Nas usinas em fase de obras, observam-se os principais aspectos a seguir:

- a) andamento das obras conforme o cronograma vigente;
- b) conformidade das obras com o projeto básico aprovado;
- c) condições de segurança;
- d) contratos referentes à construção e ao fornecimento de equipamentos;
- e) contratos referentes à conexão e ao uso do sistema de transmissão e/ou de distribuição.

Já nas usinas em operação, os principais elementos observados são:

- a) conservação das instalações físicas;

- b) condições operacionais;
- c) procedimentos de operação e manutenção;
- d) licenciamento ambiental;
- e) atendimento às demais obrigações constituídas pelo ato de outorga do empreendimento;
- f) atendimento aos quesitos do serviço adequado, como continuidade, eficiência e atualidade.

O quadro seguinte apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce, no ano de 2010, em relação aos serviços de geração de energia elétrica:

ITEM	PROCESSO Arce	DESCRIÇÃO (Empreendimento – Proprietário – Município)	SITUAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
1	PCEE/ CEE/0012/2010	Eólica Prainha - Wobben Wind Power Indústria e Comércio Ltda – Aquiraz/CE	Operação	TN/ CEE/0011/2010	RF/ CEE/0011/2010	5	2	-
2	PCEE/ CEE/0016/2010	Eólica Canoa Quebrada - Rosa dos Ventos Geração e Comercialização de Energia S.A. – Aracati/CE	Operação	TN/ CEE/0015/2010	RF/ CEE/0015/2010	4	1	1
3	PCEE/ CEE/0015/2010	Eólica Lagoa do Mato - Rosa dos Ventos Geração e Comercialização de Energia S.A. – Aracati/CE	Operação	TN/ CEE/0014/2010	RF/ CEE/0014/2010	2	-	1
4	PCEE/ CEE/0020/2010	Eólica Praias de Parajuru - Central Eólica Praia de Parajuru S/A – Beberibe/CE	Operação	TN/ CEE/0017/2010	RF/ CEE/0017/2010	2	4	-
5	PCEE/ CEE/0021/2010	Eólica Foz do Rio Choró - SIIF Cinco Geração e Comercialização de Energia S.A. – Beberibe/CE	Operação	TN/ CEE/0018/2010	RF/ CEE/0018/2010	-	2	-

Quadro 3 - (PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; NCs - Não Conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações). Fonte: Arce

ITEM	PROCESSO Arce	DESCRIÇÃO (Empreendimento – Proprietário – Município)	SITUAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
6	PCEE/ CEE/0022/2010	Parque Eólico de Beberibe - Eólica Beberibe S.A. – Beberibe/CE	Operação	TN/ CEE/0019/2010	RF/ CEE/0019/2010	-	1	-
7	PCEE/ CEE/0025/2010	Térmica Porto do Pecém - Companhia de Integração Portuária do Ceará – São Gonçalo do Amarante/CE	Operação	TN/ CEE/0027/2010	RF/ CEE/0027/2010	-	-	-
8	PCEE/ CEE/0026/2010	Eólica Taíba Albatroz - Bons Ventos Geradora de Energia S.A. – São Gonçalo do Amarante/CE	Operação	TN/ CEE/0028/2010	RF/ CEE/0028/2010	-	1	-
9	PCEE/ CEE/0027/2010	Eólica Taíba - Wobben Wind Power Indústria e Comércio Ltda – São Gonçalo do Amarante/CE	Operação	TN/ CEE/0029/2010	RF/ CEE/0029/2010	4	3	-
10	PCEE/ CEE/0030/2010	Térmica Kaiser Pacatuba - EnergyWorks do Brasil Ltda – Pacatuba/CE	Operação	TN/ CEE/0030/2010	RF/ CEE/0030/2010	-	-	-

Quadro 3 - (PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; NCs - Não Conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações) (cont.). Fonte: Arce

4. Fiscalização da qualidade do atendimento comercial

4.1 Objetivos e enfoques

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 escopo da fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial, verifica-se, entre outros pontos:

- atendimento a pedidos de ligação;
- participação financeira em obras;
- classificação e cadastro de consumidores;
- atendimento nas agências;
- teleatendimento;
- leitura de medidores e faturamento;

- g) arrecadação;
- h) faturas de energia;
- i) suspensão do fornecimento e religação;
- j) ressarcimento por danos;
- k) fraude de energia;
- l) revisões de faturamento;
- m) existência e funcionamento do conselho de consumidores;
- n) opções de faturamento;
- o) cobrança dos serviços;
- p) ligações temporárias e fornecimentos precários;
- q) contratos de fornecimento;
- r) iluminação pública;
- s) responsabilidade da concessionária.

No processo 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 nos 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.

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 2010, a fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial compreendeu a área do Atendimento Comercial Sul da Coelce, envolvendo os municípios de Limoeiro do Norte, Jaguaruana, Ibicuitinga, Jaguaribe, Iguatu, Tauá, Quiterianópolis, Arneiroz, Juazeiro do Norte, Antonina do Norte, Campos Sales e Salitre, e abordou os seguintes pontos:



Figura 1 - Agência de atendimento da Coelce em Juazeiro do Norte. Fonte: Arce

a) **atendimento a pedido de ligação:**

avalia-se a qualidade do atendimento prestado 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;

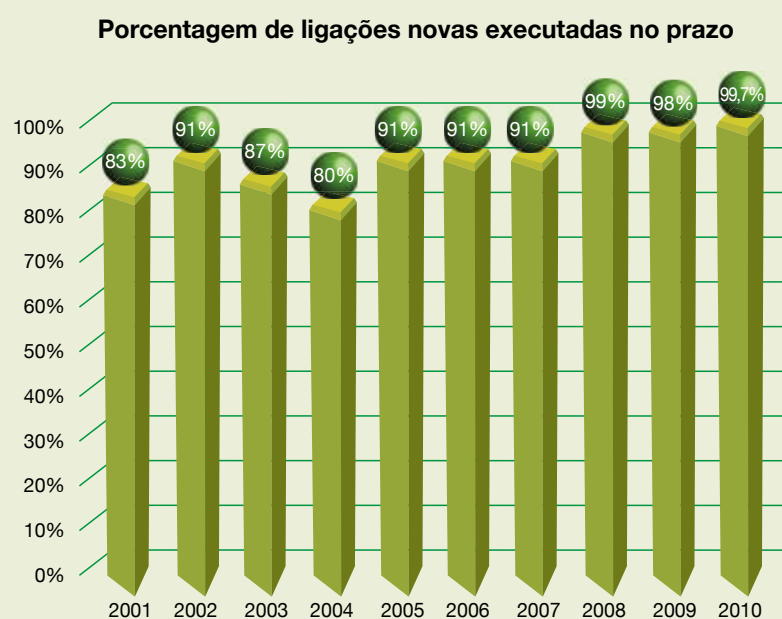


Gráfico 7 - Porcentagem de ligações novas executadas no prazo. Fonte: Coelce

b) **suspensão do fornecimento e religação:**

a fiscalização procura avaliar 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 dos cortes indevidos. Fonte: Coelce

c) **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. A redução considerável no percentual de processos de ressarcimento indeferidos indevidamente pela

Coelce, e verificada na fiscalização de 2010, indica que a concessionária tem analisado com mais cautela a existência de nexos de causalidade entre a reclamação do cliente e a ocorrência de perturbação no sistema elétrico;

Estimativa percentual de indeferimento indevido pela Coelce de pedidos de ressarcimento por danos elétricos

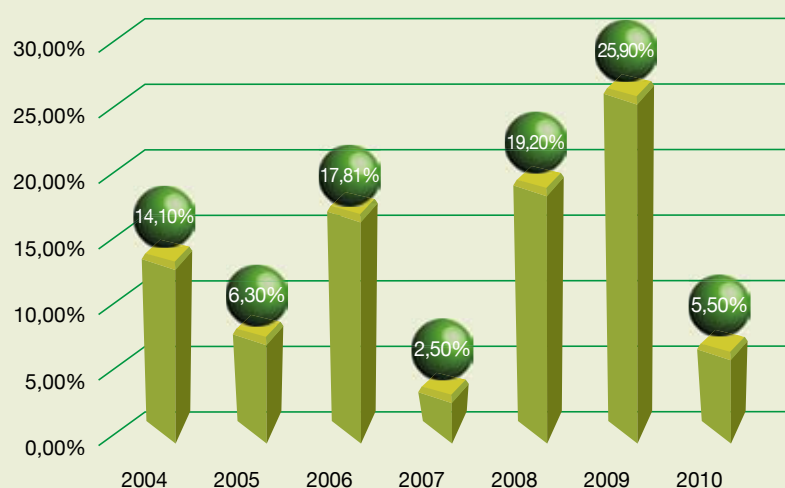


Gráfico 9 - Porcentagem de processos de ressarcimento indeferidos indevidamente pela Coelce. Fonte: Arce

d) aplicação da Resolução Aneel nº 250/2007:

são observados, em síntese, os prazos para o início e conclusão de obras, prazo para aprovação de projeto do interessado, a existência de Contrato Específico para a execução de obras, prazos para entrega de carta orçamento ao consumidor e a devolução de participação financeira de responsabilidade da concessionária, quando couber;

e) **pagamento em duplicidade:** é verificado se a concessionária procedeu ao reembolso dos valores relativos a faturas de energia elétrica pagas em duplicidade pelos consumidores;

f) **atendimento nas Agências:** dentre outros aspectos, procura-se observar se a concessionária adota tecnologia adequada na prestação dos serviços e emprega mão de obra, equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços;

g) cadastro dos clientes nos sistemas

corporativos: é verificado o cadastro do endereçamento elétrico dos clientes da Coelce, ou seja, se o Alimentador e o Centro de Distribuição (transformador) em que o cliente está cadastrado nos sistemas da concessionária correspondem àqueles aos quais ele está fisicamente conectado, evitando, assim, prejuízo aos indicadores de qualidade e à análise de ressarcimento por danos elétricos.

A fiscalização desses itens se reveste da mais alta importância, uma vez que se constitui na ferramenta primordial de avaliação da satisfação

dos usuários e do cumprimento da legislação e regulamentação setorial.

4.2 Constatções

Com base em amostras tomadas por métodos estatísticos, constatou-se o seguinte:

Acerca do atendimento a pedidos de ligação nova, a quantidade de ordens de serviço realizada fora do prazo previsto no Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98 – Aneel não foi considerada estaticamente significativa frente ao universo de 18.914 ordens de serviço de ligação nova.

Em relação à aplicação da Resolução Aneel nº 250/2007, a Coelce não cumpriu o prazo para início e fim de algumas obras de distribuição por ela executadas, o prazo para aprovação de projetos de terceiros, não obedeceu ao prazo para entrega de carta orçamento, não comprovou a adequada restituição de valores correspondentes à sua participação financeira em obras, ou ainda, não apresentou o contrato específico para execução de obras.

Nos pedidos de religação gerados pelos consumidores, ou automaticamente gerados pelo

sistema comercial da concessionária ao detectar adimplemento de débitos, não foram observadas irregularidades em relação à legislação pertinente. Quanto às ordens de serviço de religação por corte indevido do fornecimento, ante a amostra considerada, em 32,57% dos casos o consumidor não recebeu o valor correto de indenização.

Com relação às ordens de serviço por pedidos de ressarcimento de danos que tiveram seus requerimentos indeferidos, 5,5% das ocorrências apresentaram erros quanto à aplicação da Resolução Aneel 61/2004.

No que diz respeito aos registros de pagamento em duplicidade de faturas de energia elétrica, não foram observadas irregularidades quanto ao reembolso dos respectivos valores aos consumidores.

Em relação ao atendimento em algumas agências, a Coelce não utilizava ou adotava equipamentos, instalações, mão de obra e métodos operativos que garantissem níveis de eficiência, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços.

Nos cadastros da Coelce, vários consumidores não estavam devidamente associados às redes

de média tensão e aos transformadores de baixa tensão aos quais se conectam.

Maiores detalhes acerca da Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial realizada na área do Atendimento Comercial Sul da Coelce, em 2010, podem ser verificados nos autos do Processo Administrativo Arce, de número PCEE/CEE/0006/2010.

4.3 Determinações

Após as constatações realizadas na fiscalização, a Arce determinou à Coelce:

- Identificar os consumidores que realizaram aportes financeiros correspondentes ao encargo de responsabilidade da Coelce, enviando a Arce a documentação necessária para comprovar a exatidão dos valores e providenciando sua devida restituição;
- Determinar os consumidores que não receberam valor de indenização adequado por corte indevido e realizar o correto pagamento das compensações;
- Identificar os consumidores que efetuaram o pagamento de taxa de religação motivada por corte indevido, comprovando à Arce a respectiva devolução em dobro dos valores;
- Providenciar o ressarcimento dos danos reclamados para as ordens de serviço cujo indeferimento da Coelce foi considerado improcedente pela Arce;
- Corrigir e manter atualizado o cadastro do endereçamento elétrico dos clientes em toda sua área de concessão, de forma a garantir que cada unidade consumidora esteja cadastrada no Alimentador e no Centro de Distribuição (transformador) ao qual está fisicamente conectada, evitando assim prejuízo aos indicadores de qualidade e à análise de ressarcimento por danos elétricos;
- Utilizar ou adotar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de eficiência, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços, e que promova treinamentos, com periodicidade mínima anual, para todos os executivos de atendimento lotados nas agências de sua área de Concessão.

4.4 Resultados

Os resultados efetivos decorrentes da fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial no ano de 2010 foram imediatos em relação ao ressarcimento por danos elétricos e ao atendimento nas Agências. Nesses

aspectos, a Coelce adotou medidas no sentido de providenciar o ressarcimento pelos danos elétricos aos clientes que tiverem seus pedidos indevidamente indeferidos, adequando aos devidos padrões de qualidade no atendimento às Agências da região Sul para as quais a Arce identificou inconformidades, e no sentido de elaborar treinamentos/reciclagens para os Executivos de Atendimento de suas Agências.

Além disso, a Coelce informou que vem adotando medidas para corrigir o cadastro de seus clientes, e que até o prazo para o cumprimento da Determinação da Arce as devidas atualizações e correções estarão concretizadas.

Em relação à fiscalização da qualidade do atendimento comercial na região Norte em 2009, a Arce verificou durante a fiscalização de campo na região Sul, no ano de 2010, que a Coelce de fato adotou medidas, naquela região, para que o atendimento comercial fosse executado de forma separada da arrecadação em todas as Lojas de Atendimento nas quais o atendimento comercial não vinha sendo realizado dessa forma.

O Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2010 se encontra em fase de elaboração de Parecer

acerca da manifestação da concessionária ao Relatório de Fiscalização, e as informações prestadas pela Coelce a respeito das modificações nas agências de atendimento, do treinamento de seus Executivos de Atendimento e da correção do cadastro de seus clientes 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, que poderão conter esclarecimentos e justificativas adequadas no sentido de retificar, ou não, as constatações realizadas na fiscalização.

5. Fiscalização do Programa Coelce Plus

5.1 Objetivos e enfoques

Realizar, em atendimento à solicitação da Aneel, ação fiscalizadora na Coelce objetivando subsidiar investigações em curso na Secretaria de Direito Econômico (SDE), do Ministério da Justiça, e verificar o cumprimento da determinação da Agência Nacional, por meio da qual se estabeleceu a imediata suspensão de novas contratações das atividades realizadas pelo Coelce Plus e de quaisquer outras prestadas sob as mesmas condições,

Histórico

Após a realização da Consulta Pública nº 001/2008, a Arce e a Aneel analisaram as solicitações, denúncias e contribuições dos participantes do referido evento. Das questões relatadas, a que demandou maior interesse foi a que se reportou aos prováveis danos que o Programa Coelce Plus impunha à concorrência no mercado das micro, pequenas e médias empresas que atuam no ramo de projetos, instalações e manutenção de sistemas elétricos industriais e residenciais, em face das prerrogativas de que desfruta a concessionária como única distribuidora de energia elétrica do Estado.

Essa questão resultou em fiscalização iniciada pela Arce no ano de 2008, 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 nº 01/98 — Aneel, bem como na legislação e regulamentação específicas. A referida fiscalização teve continuidade no ano de 2009, quando a Aneel e a Arce realizaram ação de fiscalização de campo, tendo como objetivo consolidar e complementar as diligências já efetuadas pela Arce.

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, o contrato de concessão e as Resoluções da Aneel, sendo determinada a imediata suspensão de novas contratações das atividades realizadas pelo Programa. Foi ainda aplicada penalidade de multa à concessionária.

5.2 Constatações

A fiscalização verificou que as atividades antes praticadas por meio do Programa Coelce Plus passaram a ser realizadas através da empresa não regulada EN Brasil Comércio e Serviços S/A (Prátil), ligada ao grupo Endesa, controlador da concessionária.

5.3 Resultados

As constatações e conclusões resultantes da ação de fiscalização foram encaminhadas para a Aneel, de forma a subsidiar as investigações em curso na Secretaria de Direito Econômico (SDE), do Ministério da Justiça, e para que possíveis providências possam ser tomadas por aquele órgão.

6. Fiscalização da qualidade do fornecimento de energia

6.1 Objetivos e enfoques

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, porém, no que se refere às atividades de caráter eminentemente técnico da Coelce exercidas nos municípios do 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 nos sistemas 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.



Figura 2 - Subestação da Coelce, observando-se o transformador de força (lado direito) e o barramento de alta tensão (72,5 kV). Fonte: Arce

Semelhante à fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial, na fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia utilizam-se critérios estatísticos, realizam-se 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.

No ano de 2010, a fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia contemplou a Gerência de Distribuição Norte (GEDISN) da Coelce, envolvendo as subestações das localidades de Apuiarés, Inhuporanga, São Luiz do Curú, Itapipoca, Amontada, Quixadá, Juatama e Quixeramobim, e abordou os seguintes pontos:

- a) inspeção das Subestações: em síntese, são avaliados os níveis de conservação, operação e segurança das instalações das subestações;
- b) 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;

- c) 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 ao prazo das manutenções resultantes desses programas;
- d) 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;
- e) desempenho do Sistema de Proteção/Automação: são verificados os Índices de Desempenho das Proteções de Subestações integrados com o Sistema de Supervisão e Controle;
- f) carregamento de Transformadores de Subestações e Linhas de Transmissão: são verificadas as condições operacionais de carga do sistema elétrico de distribuição da Coelce;
- g) 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;
- h) manutenção Corretiva - Ramais de Ligação: objetiva-se verificar se a Coelce vem cumprindo o Programa de Troca de Ramais de Ligação;
- i) 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 e no Módulo 8 do Prodist (Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional). Vale ressaltar que na fiscalização realizada em 2010 não foram encontrados alimentadores com irregularidades, conforme já observado em gráfico exposto anteriormente;
- j) 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 continuada melhoria dos índices DEC e FEC ao longo do

período 2001/2010, com redução repetida nos números, é bastante positiva. Em relação a 2009, esses índices tiveram redução de 1,69% (DEC) e 5,08% (FEC), de acordo com o apresentado em gráfico exposto anteriormente.

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 no desempenho 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 aferir a confiabilidade e a continuidade do fornecimento de energia elétrica pela concessionária.

6.2 Constatações

Constatou-se que a Gerência de Distribuição Norte (GEDISN) vem cumprindo os seus programas anuais de inspeções e manutenções da Rede de Distribuição de Média Tensão, das Subestações e das Linhas de Transmissão, bem como vem atuando na Manutenção das Proteções

e Sistemas de Automação de Subestações e Alimentadores. A Coelce vem cumprindo também 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 Coelce 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 540 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 nenhuma amostra apresentou violação dos padrões de indicadores de tensão precária e crítica (DRP e DRC), e que a concessionária manteve incompletos os registros dos dados referentes a 2 (dois) processos

individuais de reclamação de Nível de Tensão de consumidores, da amostra de 14 (catorze) tomada para análise.

Com a análise dos indicadores de continuidade DEC e FEC, verificou-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 (ROsS) da Coelce e da Chesf, verificou-se que as interrupções da última foram consideradas pela Coelce na apuração geral de seus indicadores de continuidade. No entanto, apesar de não ter ocorrido transgressão de padrões de nenhum indicador, observou-se redução de valor de indicadores de alguns conjuntos de consumidores e detectou-se amostras com erro no cálculo da composição dos indicadores de continuidade DEC e FEC.

Maiores detalhes acerca da Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia realizada na área Norte da Coelce em 2010, assim como da Fiscalização dos Níveis de Tensão e dos Indicadores DEC e FEC, podem ser verificados nos Processos Administrativos de números PCEE/CEE/0007/2010 e PCEE/CEE/0002/2010.

6.3 Determinações/Recomendações

Feitas as presentes constatações decorrentes do processo de fiscalização, determinou-se, dentre outros pontos, que a Coelce corrigisse critérios técnicos por questão de segurança, adotasse as medidas necessárias para a correção das irregularidades nos equipamentos elétricos e nas distâncias de segurança de condutores em relação ao solo, e mantivesse completos e atualizados todos os registros de dados referentes aos processos individuais de reclamação por nível de tensão.

Além disso, recomendou-se à concessionária realizar a recuperação de equipamentos e estruturas que se apresentaram deteriorados, adotar algumas medidas de segurança nas subestações e providências com relação ao nível de carregamento de alguns equipamentos, corrigir códigos operacionais, além de adotar providências visando à melhoria da leitura das medições de níveis de tensão e da qualidade dos indicadores DEC e FEC, e ao aprimoramento das apurações de seu sistema de registro desses indicadores.

6.4 Resultados

Os resultados efetivos decorrentes da fiscalização da Qualidade do Fornecimento de

Energia no ano de 2010 foram imediatos no que diz respeito a equipamentos e a 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 e atualizado registros referentes a processos individuais de reclamação por nível de tensão.

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 2010 apresentaram, respectivamente, redução aproximada de 69,68% e 74,40%, e em relação a 2009, redução de 1,69% e 5,08%, além da redução na quantidade de alimentadores fiscalizados da rede de distribuição que apresentaram irregularidades nos níveis de tensão, já que na fiscalização de 2010 não foram encontradas irregularidades quanto a esse aspecto.

As manifestações da concessionária aos respectivos Relatórios de Fiscalização e as informações prestadas pela Coelce a respeito

dos equipamentos, adequações de alturas, critérios e registros que envolvem o sistema de energia elétrica estão sujeitas a confirmação posterior por parte da Arce através de novas fiscalizações em campo.

7. Fiscalização das ocorrências no sistema elétrico que afetaram o fornecimento de energia aos consumidores do estado do Ceará nos meses de agosto a outubro de 2010

7.1 Objetivos e enfoque

Fiscalizar a concessionária visando apurar as causas de inúmeras faltas de energia ocorridas no sistema elétrico da Coelce, entre os meses de agosto a outubro de 2010, que afetaram o fornecimento do serviço aos consumidores do estado do Ceará, com repercussões nos segmentos industrial, comercial e residencial. Para tanto, a Arce procedeu à abertura do Processo Administrativo PCEE/CEE/0028/2010. Dentre os aspectos abordados nessa ação de fiscalização, incluem-se:

a) Ocorrências Significativas registradas no sistema elétrico da concessionária no período abordado, suas causas, as principais

etapas de normalização das ocorrências, os respectivos horários e tempos de duração, os diagramas unifilares completos das Subestações e dos Sistemas de Transmissão da Coelce afetados, a quantidade de consumidores afetados, a carga total interrompida e a quantidade de energia não disponibilizada;

- b) relação de clientes do Grupo A, com subestação abaixadora a partir de 300 kVA, que foram afetados pelas Ocorrências Significativas no período abordado;
- c) Planos Anuais de Inspeções (PAI) e manutenções referentes às subestações e linhas de transmissão do sistema elétrico da Coelce;
- d) programas anuais de manutenção preventiva das proteções das subestações do sistema elétrico da Coelce;
- e) ingresso, em sistema, de anomalias referentes a subestações e linhas de transmissão;
- f) planos anuais de lavagem de Isoladores referentes a subestações e linhas de transmissão;
- g) programas anuais de termovisão nas subestações e linhas de transmissão.

Consideram-se Ocorrências Significativas aquelas que provocaram o desligamento,

ainda que momentâneo, de subestações e de linhas de transmissão do sistema elétrico da concessionária.

A referida ação de fiscalização, que consiste de análise de documentos e informações, além de eventuais visitas, inspeções e entrevistas, encontra-se em fase de análise de informações e documentações, e de elaboração de Relatório de Fiscalização.

Considerações finais

A atuação da Arce busca sempre 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 a oferta de melhores serviços, o que pode ser exemplificado com a evolução nos indicadores DEC e FEC, que de 2001 a 2010 apresentaram, respectivamente, redução de 69,68% e 74,40%, com a redução na quantidade de alimentadores fiscalizados da rede de distribuição que apresentaram irregularidades nos níveis de tensão, uma vez que na fiscalização de 2010 não foram encontradas irregularidades

quanto a esse aspecto, bem como com a elaboração de treinamentos/reciclagens para os Executivos de Atendimento das Agências da concessionária.

Como havia sido previsto, com o ano de 2009 para recuperação da crise financeira internacional, o consumo de energia elétrica no Brasil cresceu 8,3% no ano de 2010. Os dados são do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS). Além do fato de a base de comparação ter sido fraca (ano de 2009), a retomada do crescimento econômico em 2010 explica a forte alta.

O estado do Ceará contribuiu novamente para a elevação no consumo nacional de energia elétrica, verificando-se um forte aumento de 12,04% em relação a 2009, principalmente devido ao aumento de 4,3% no número de consumidores ligados à rede da Coelce, em especial os consumidores residenciais, entre eles os relacionados às novas ligações oriundas do programa federal de universalização do acesso à rede elétrica, e também devido a um aumento da renda da população e a uma forte retomada na produção industrial e nas vendas do comércio no ano de 2010. Os números percentuais consideram apenas o fornecimento de energia elétrica pela Coelce.

Para o ano de 2011, a previsão da EPE (Empresa de Pesquisa Energética) é que o uso de energia elétrica em nosso país aumente 5,1% (percentual menor explicado pela base de comparação mais forte do ano de 2010), levando-se em conta um crescimento de 5% do PIB nacional para o ano. Para o Nordeste a previsão é de aumento de 5,2% no uso de energia elétrica, e, pelo contínuo aumento do consumo em nosso estado, estima-se novamente verificar aumento na quantidade de energia elétrica comercializada pela Coelce, tendo em vista o aquecimento da produção nas indústrias e das vendas no comércio, bem como a expansão no número de consumidores e o aumento relativo da renda.

Dessa forma, em função do contínuo aumento no consumo, são de extrema importância os investimentos nos sistemas de geração, em especial aqueles em geração por energia eólica verificados em nosso estado, e na expansão dos sistemas de transmissão e distribuição de energia elétrica, exigindo atuação próxima, contínua e criteriosa do órgão regulador estadual no âmbito da geração e da distribuição de energia elétrica.



Figura 3 - Aerogerador e transformador de força em um parque eólico de geração de energia elétrica. Fonte: Arce



Figura 4 - Caldeira em uma usina térmica de geração de energia elétrica. Fonte: Arce





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 da Infraestrutura do Estado do Ceará – Seinfra, a Arce e a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece, através do qual foram transferidas 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.

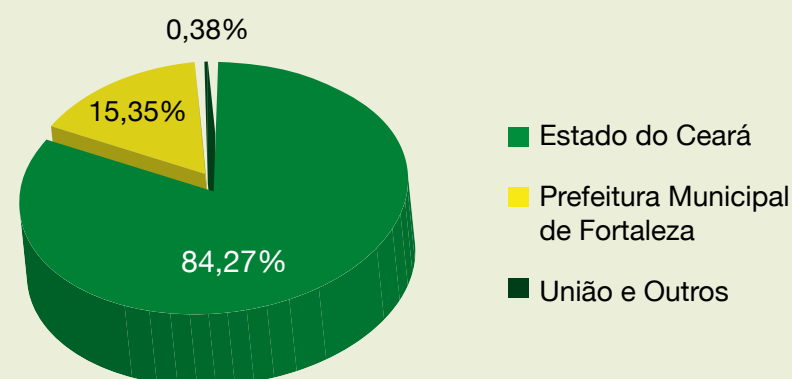


Gráfico 1 – Composição societária da Cagece. Fonte: Cagece

2. Sumário das atividades

Este relatório apresenta avaliação dos serviços prestados pela Cagece em 2010, 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 e de Esgotamento Sanitário, 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:

- No tocante à qualidade da água, os parâmetros de 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 às agências reguladoras, a Arce tem publicado resoluções para o setor de saneamento básico, com vistas ao aperfeiçoamento e melhoria da prestação dos serviços, bem como das atividades de fiscalização.

Em 2010, foram elaboradas três novas resoluções para o setor, conforme descrição a seguir:

Resolução Arce 126/2010, que trata dos procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, nas reclamações dos usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário;

Resolução Arce 130/2010, que trata das condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

Resolução Arce 147/2010, que trata das sanções administrativas aplicáveis à Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), em razão de infrações aos direitos dos usuários, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades.

3.2 Fiscalização

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 técnicos operacionais.

Ademais, consta das atividades da Arce a fiscalização comercial, considerada como 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.

No ano de 2010, a CSB realizou 85 ações de fiscalização, acima da média de 68 fiscalizações realizadas nos 4 anos anteriores. No Gráfico 2 é apresentada a evolução anual de fiscalizações

realizadas pela Arce no período 2001-2010, totalizando 608 auditorias.

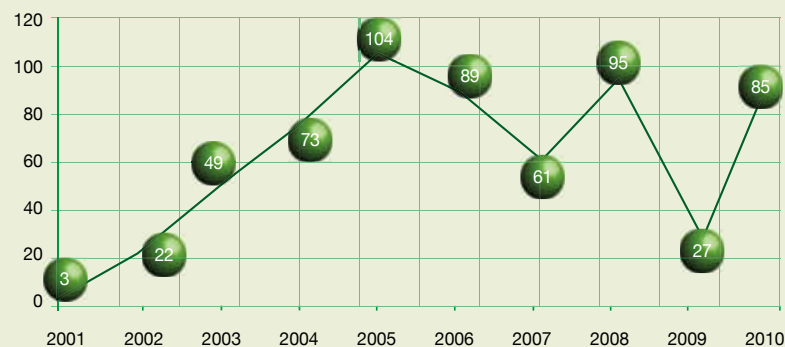


Gráfico 2 - Evolução anual de relatórios de fiscalização emitidos pela CSB. Fonte: Arce

Em 2010, 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 observados no Quadro 1.

ÁREA	CONSTATAÇÕES	NÃO CONFORMIDADES	RECOMENDAÇÕES	DETERMINAÇÕES
Serviços comerciais e de atendimento	343	290	174	305
Controle e qualidade da água	398	100	13	97
Operação e manutenção	1.231	410	9	479
Pressão e continuidade	127	90	0	91
Total Global:	2.099	890	196	972

Quadro 1 - Resumo do resultado das ações de fiscalização da Arce. Fonte: Arce

3.2.1 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.

3.2.1.1 Resultados/Evolução

Observa-se que, em 2009, 20% 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 2010, esse número passou para 8,2%, evidenciando redução no intervalo de prazo de leitura (Gráfico 3). Vale ressaltar que os dados apresentados no gráfico a seguir referem-se às fiscalizações da Arce nos anos de 2009 e 2010.

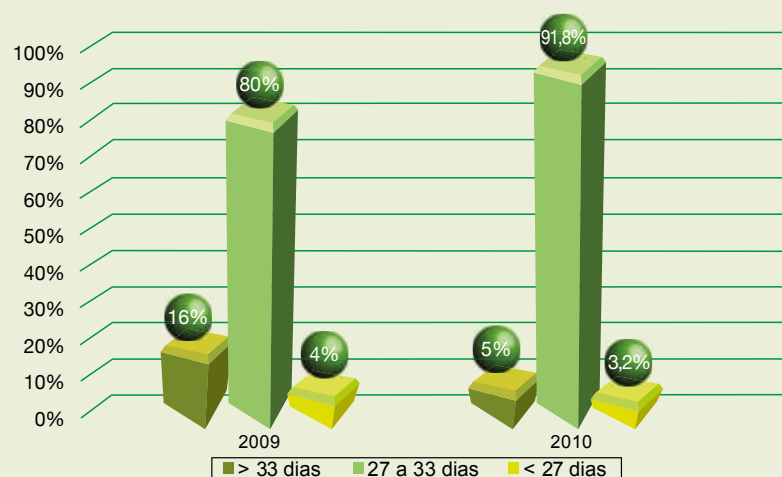


Gráfico 3 - Evolução dos prazos de intervalo de leitura no período 2009-2010. Fonte: Arce

3.2.2 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 Técnicas – ABNT e da Arce, deve estar compreendida entre 10 e 50 mca, 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.

3.2.2.1 Resultados/Evolução

De 2008 a 2010, ocorreu melhora nos níveis de pressão nos sistemas fiscalizados pela Arce. Em 2008, 57,45% das pressões instantâneas estavam dentro da faixa recomendada pela resolução da Arce. Já em 2009, este percentual subiu para 61%, sendo ampliado para 72,23% em 2010. Com relação às pressões contínuas, o percentual de pressões dentro da faixa recomendada reduziu de 76% em 2009 para 33% em 2010 (Gráficos 4 e 5).

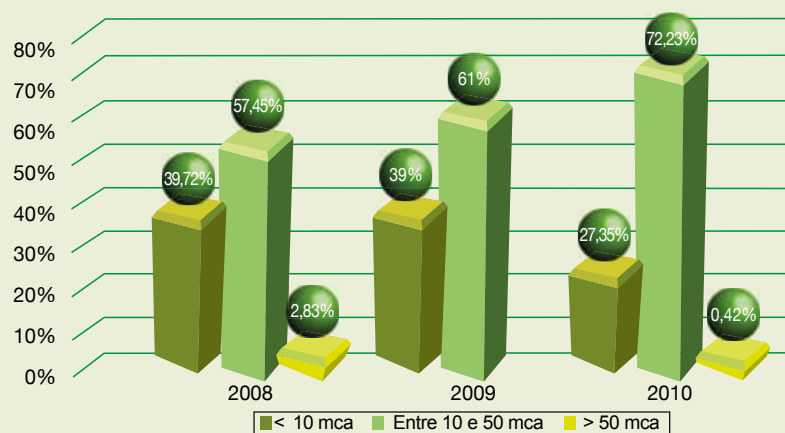


Gráfico 4 - Pressões Instantâneas medidas nas ações de fiscalização. Fonte: Arce

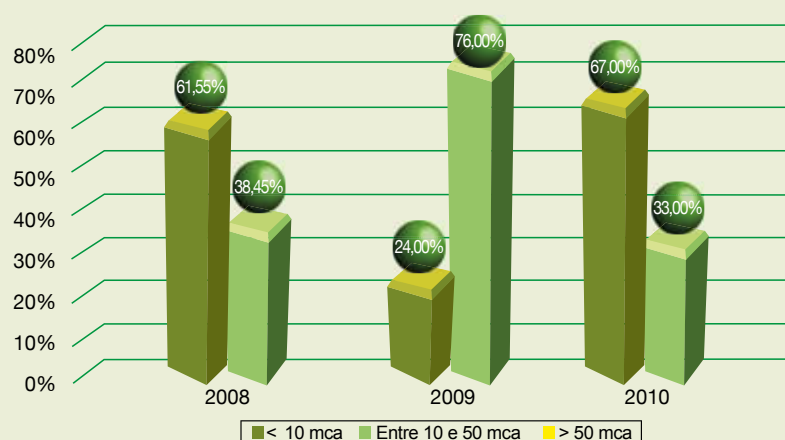


Gráfico 5 - Pressões contínuas medidas nas ações de fiscalização. Fonte: Arce

3.2.3 Controle e qualidade da água

A qualidade da água é regida pelo Ministério da Saúde, por meio da Portaria MS 518/2004, que define os padrões mínimos de potabilidade para análise dos padrões de qualidade da água.

Segundo a Portaria MS 518/2004, os indicadores de qualidade 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, ou micro-organismos, como as algas, que se misturam com a água e a tornam menos transparente, ocasionando uma aparência nebulosa, esteticamente indesejável. A turbidez pode produzir efeitos significativos sobre o desenvolvimento e crescimento de bactérias, vírus e outros organismos potencialmente perigosos à saúde.

Para a avaliação da qualidade da água, analisou-se o **Índice de Qualidade de Turbidez (IQADTB)** no sistema de distribuição para todos os sistemas da Cagece. O índice representa o percentual de análises de turbidez realizadas em amostras coletadas na rede de distribuição do sistema de abastecimento de água, com resultados de acordo com os padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde (o ideal

é que seu valor seja de 100%, ou seja, todas as amostras coletadas na rede apresentem resultados de acordo com o padrão de qualidade). Observa-se no gráfico a seguir um aumento na média do índice, que passou de 92,7%, em 2009, para 95,9%, em 2010.

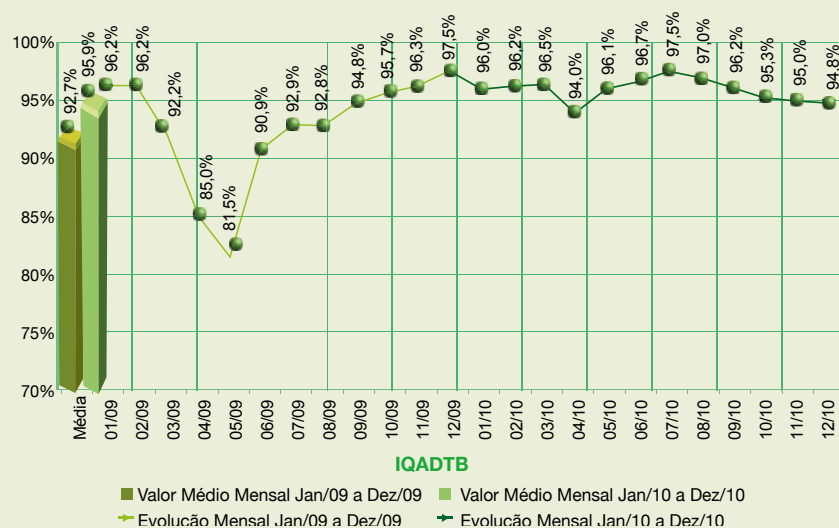


Gráfico 6 - Evolução do IQADTB no período de 2009 a 2010, incluindo Fortaleza. Fonte: Arce

Cloro residual livre

O cloro é o produto químico mais utilizado para a desinfecção da água, pois oferece várias vantagens: facilidade na aplicação; não é perigoso para a saúde; e elimina os micro-organismos que contaminam a água. Além disso, a aplicação de cloro deixa um resíduo, o qual se denomina de cloro residual livre, que continua protegendo a água enquanto circula pelas tubulações até chegar às unidades consumidoras.

A presença de cloro, desde que em quantidades corretas, é uma garantia da qualidade da água. Para a avaliação foi utilizado o **Índice de Qualidade de Cloro Residual Livre (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%, ou seja, todas as amostras realizadas apresentem conformidade com o padrão exigido). O Gráfico 7 revela que a média permaneceu estável, com 99,8% em 2009 e 2010.

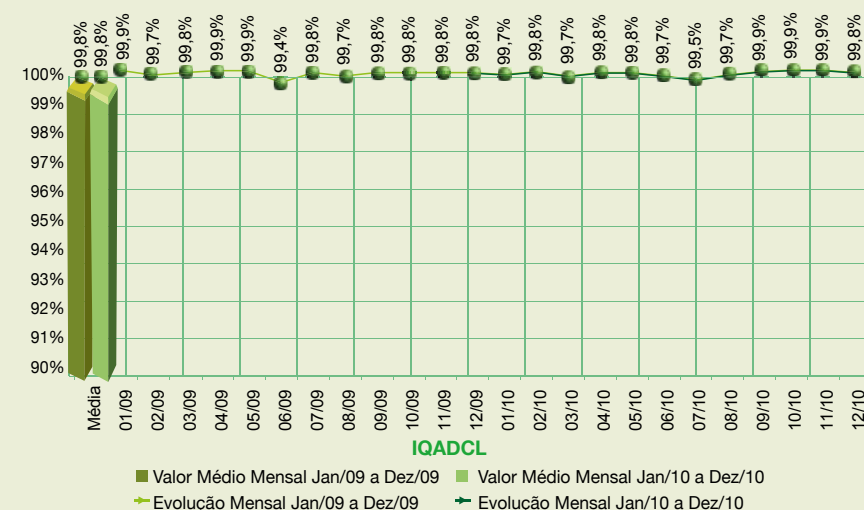


Gráfico 7 - Evolução do IQADCL no período de 2009 a 2010, incluindo Fortaleza. Fonte: Arce

Coliformes totais

Os Coliformes são um grupo de bactérias muito comuns em esgotos e águas poluídas, classificados em vários gêneros (*Escherichia*, *Citrobacter*, *Enterobacter* e *Klebsiella*) e várias espécies, entre elas a *Escherichia coli*. A presença desses organismos na água indica risco de contaminação. A determinação direta de organismos patogênicos (causadores de doenças) na água para abastecimento é onerosa, demorada e complexa, por isso adota-se a análise de coliformes totais para determinação da segurança da qualidade bacteriológica da água.

A existência de coliformes totais na água, que abrange coliformes presentes nas fezes dos animais, incluindo o homem, e outras bactérias presentes no meio ambiente, não necessariamente indica que a água está contaminada por fezes e organismos patogênicos, mas pode sugerir que o tratamento da água é inadequado, que há contaminação após o tratamento, colocando em dúvida a segurança da qualidade bacteriológica do sistema. Quando se detecta a presença de coliformes totais, novas análises são realizadas na mesma amostra de água, como a pesquisa de presença do coliforme *Escherichia coli* ou das

Termotolerantes, para aprofundar a verificação do risco de contaminação da água. No Gráfico 8 é apresentado o Índice de Qualidade de Coliformes Totais (IQADCT) no sistema de distribuição, referente à relação percentual entre o número de amostras conforme o padrão de potabilidade e o total de amostras analisadas no mês. Verifica-se que, de 2009 a 2010, a média permaneceu praticamente estável, variando de 98,3% para 98,2%.

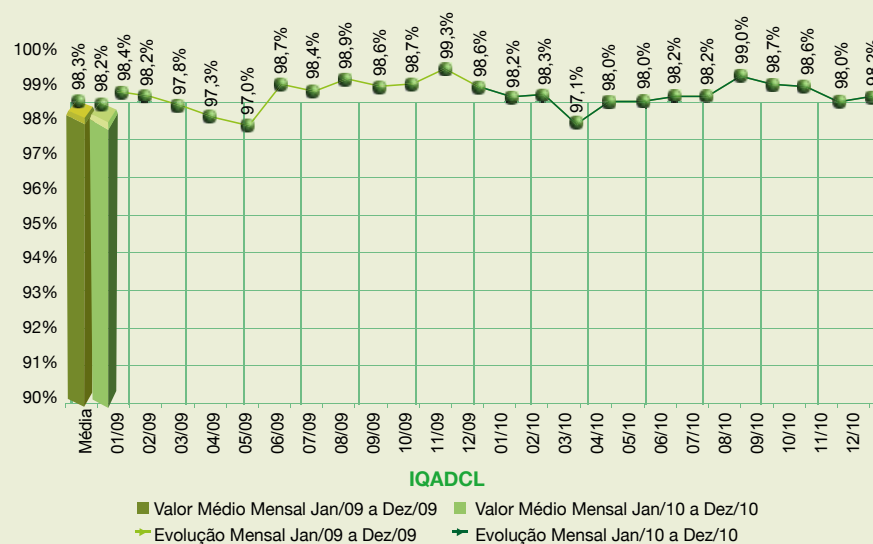


Gráfico 8 - Evolução do IQADCT no período de 2009 a 2010, incluindo Fortaleza. Fonte: Arce

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, atua como suporte para a solução desses conflitos, através da análise e da fundamentação técnica e normativa das questões, servindo de apoio às decisões do Conselho Diretor da Arce. No ano de 2010, a Ouvidoria da Arce recebeu 1.489 contatos provenientes de usuários de todo o Estado, exceto Fortaleza. O Gráfico 9, a seguir, apresenta a evolução dos últimos nove anos da quantidade de atendimentos prestados na ouvidoria da Arce.

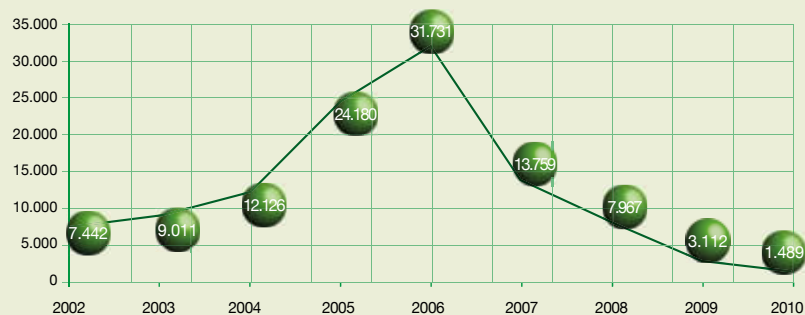


Gráfico 9 - Evolução anual do atendimento de Ouvidoria no Saneamento Básico. Fonte: Arce

Do total de contatos realizados em 2010, 186 foram reclamações/denúncias. O Gráfico 10 mostra os tipos de reclamações mais frequentes (via teleatendimento, balcão, fax e internet) por tipo de ocorrência em 2010. Nota-se que a maioria das reclamações (62%) refere-se à falta de água ou baixa pressão.

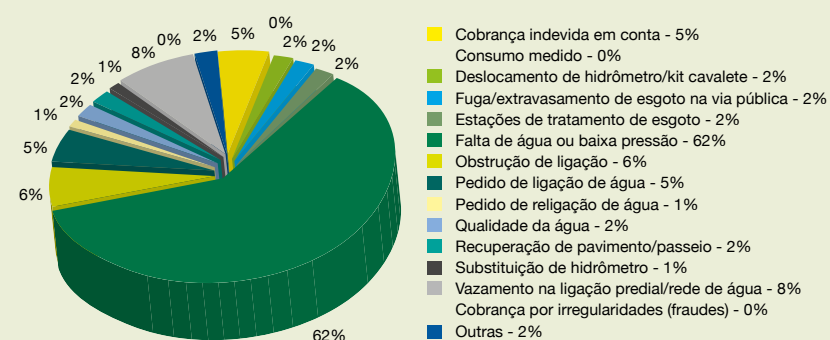


Gráfico 10 – Reclamações mais frequentes em 2010. Fonte: Arce

O Gráfico 11 mostra a evolução comparativa entre a quantidade de Reclamações/Denúncias recebidas e de processos administrativos gerados na Ouvidoria da Arce nos últimos oito anos.

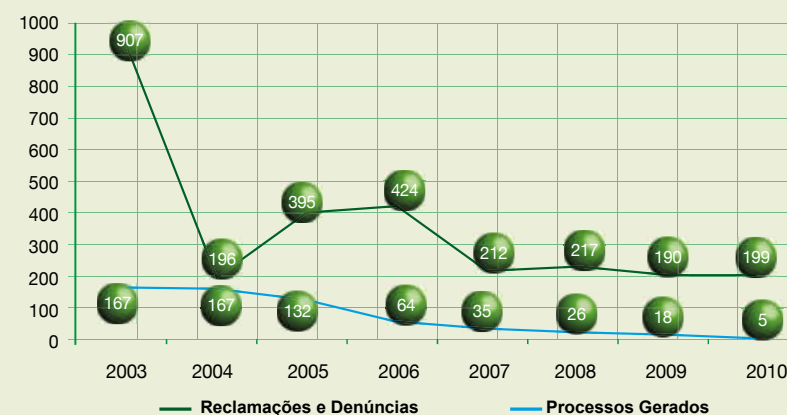


Gráfico 11 – Reclamações e processos administrativos em 2010. Fonte: Arce

5. Outras atividades

Visita aos gestores públicos

Durante as fiscalizações realizadas pela Arce nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a equipe técnica da

agência visitou 60 gestores públicos municipais, entre os quais prefeitos, vice-prefeitos, chefes de gabinete e secretários. As visitas tiveram como meta a apresentação dos objetivos da fiscalização da Arce, além do convite aos gestores para também participarem destas ações da agência. Vale ressaltar que, anterior à fiscalização de campo, prefeitos municipais foram oficiados pela presidência do Conselho Diretor da Arce acerca da ação.

CEGPSB – Comissão Executiva Gestora de Planejamento em Saneamento Básico da Funasa

Dando prosseguimento às atividades de sensibilização quanto à importância do atendimento à Lei 11.445/2007, mais especificamente com relação à elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico, a Arce, em parceria com a Funasa, Aprece, Secretaria das Cidades, Cagece e Unipace, participou de cinco seminários nos municípios de Sobral (24 e 25/03/2010), Jaguaribe (07 e 08/04/2010), Pedra Branca (09/04/2010), Fortaleza (10/05/2010) e Morrinhos (10/06/2010). Nestes seminários, coube à equipe técnica da Arce a apresentação dos aspectos técnicos relacionados ao conteúdo dos planos de saneamento básico.



Figura 1 - Seminário Planos de Saneamento Básico no Estado do Ceará. Fonte: Arce

Curso Cagece

No 2º semestre de 2010, por solicitação da Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará – Cagece, os técnicos da CSB ministraram o curso-oficina “Elaboração de Planos de Saneamento Básico” para cerca de 30 técnicos da empresa, com vistas ao apoio técnico da

Cagece na elaboração de 8 (oito) planos de saneamento básico, dos seguintes municípios: Acarape, Martinópolis, Novo Oriente, Paracuru, Piquet Carneiro, Porteiras, Quixeré e Tarrafas.

O curso-oficina teve duração de 100 (cem) horas presenciais. Para a elaboração das minutas de planos, os técnicos da Cagece foram agrupados em equipes, cujo trabalho envolveu a coleta de dados em campo e em bases secundárias, visita às comunidades rurais e sistemas operados pela própria empresa, reunião com gestores locais e comunidade, entre outras atividades. A primeira fase do curso-oficina foi concluída em 28 de dezembro, com a apresentação da versão preliminar dos planos para a diretoria da Cagece, presidência da Aprece e conselho diretor da Arce.



Figura 2 - Curso-oficina Elaboração de Planos de Saneamento Básico. Fonte: Arce

Livro: A Informação no Contexto dos Planos de Saneamento Básico

O livro “A informação no Contexto dos Planos de Saneamento Básico”, elaborado por técnicos da Arce, tem como objetivo discutir o papel da informação nos planos de saneamento básico, seja apontando estratégias para a sua coleta, seja estabelecendo metodologias para sua análise e tratamento.

Subsidiar-se, desta forma, os titulares dos serviços na elaboração dos planos, mas sem a pretensão de apresentar modelos ou padrões de planos de saneamento básico. Assim, o foco central dessa publicação é a informação, definida como instrumento central e essencial para a elaboração dos planos de saneamento.

O livro foi editado pela Fundação Nacional de Saúde – Funasa e contou com o apoio institucional das seguintes entidades estaduais, nacionais e internacionais, a saber: Governo Federal, Ministério das Cidades, Governo do Estado do Ceará, Secretaria das Cidades do Estado do Ceará, Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece, Universidade do Parlamento do Ceará – Unipace, Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, Associação Interamericana de Engenharia Sanitária e Ambiental – Aidis,

Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental – Abes, Associação Brasileira das Agências de Regulação – Abar, Associação Brasileira das Concessionárias Privadas dos Serviços Públicos de Água e Esgoto – Abcon, Sindicato Interestadual das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto – Sintercon, Associação dos Municípios e Prefeitos do Ceará – Aprece, Instituto Trata Brasil e Associação dos Engenheiros da Sabesp – Aesabesp.

Em função da grande demanda pela publicação, além dos 1.500 exemplares, a Funasa autorizou nova tiragem com 1.000 exemplares. O lançamento do livro ocorreu no evento internacional Latinosan 2010, realizado em março na cidade de Foz do Iguaçu.



Figura 3 - Lançamento do livro A Informação no Contexto dos Planos de Saneamento Básico. Fonte: Arce

Convênio Arce e Ministério Público

O Ministério Público do Estado do Ceará, através da Procuradoria Geral de Justiça, e a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará firmaram, em 28 de setembro de 2010, Convênio cujo objetivo é estabelecer e regulamentar um programa de cooperação técnica, didática e científica relacionado ao setor de saneamento básico. Esse programa visa possibilitar a atuação mais eficaz dos convenentes no cumprimento de suas respectivas atribuições institucionais de fiscalização e de regulação dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito do Estado do Ceará, com vistas à sua prestação adequada, atendendo, assim, aos princípios colimados na legislação específica no âmbito federal e/ou estadual, em especial, as Leis Federais 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e 11.445, de 5 de janeiro de 2007.

Entre as atividades previstas no Convênio destacam-se a realização de cursos e seminários destinados aos servidores de ambas as instituições, além de intercâmbio de informações e de atos oficiais, e produção de documentos, manuais técnicos e operacionais, para suporte da fiscalização e regulação dos serviços de saneamento básico.

Disponibilização de informações na internet

Conforme o Art. 26 da Lei 11.445/2007, deverá ser assegurada publicidade aos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes que se refiram à regulação ou à fiscalização dos serviços, bem como aos direitos e deveres dos usuários e prestadores, preferencialmente, por meio de sítio mantido na rede mundial de computadores – internet.

Em atendimento ao Marco Regulatório do setor de Saneamento Básico, Lei Federal 11.445/2007, e de forma pioneira no país, a Arce vem disponibilizando na internet os produtos gerados por suas fiscalizações, tais como “Relatórios de Fiscalizações” e, caso constatadas não conformidades, “Termos de Notificação”. Tais documentos estão disponibilizados para consulta no site www.arce.ce.gov.br/categoria4/municipios-regulados/relatorios. Ao acessar a página indicada, caso apareça a página principal do Governo do Estado do Ceará, selecionar o link IR PARA ARCE, na parte superior do menu à esquerda.

Desta forma, a Arce também cumpre um dos princípios da Lei 11.445, que é a transparência das informações.

Acompanhamento do indicador IRVF no Swap II

O Governo do Estado do Ceará contratou empréstimo junto ao Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (Bird) destinado ao financiamento do Projeto de Apoio à Inclusão Social e ao Crescimento Econômico do Ceará, o segundo programa financiado sob a forma de “Abordagem Multissetorial” (Sector Wide Approach - SWAp II)

Coube à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) o acompanhamento do indicador secundário IRVF, sobre qualidade da água fornecida pela Cagece. Esse indicador não afeta diretamente os desembolsos, mas contribui para ampliar e consolidar o alcance dos programas do setor e fortalece a Gestão por Resultados do Estado do Ceará.

O indicador IRVF

O IRVF (Índice de Conformidade da Qualidade da Água) mede, em %, a quantidade de ações de fiscalização promovidas pela Arce que resultaram na avaliação de regularidade na qualidade da água fornecida pela Cagece, em relação à quantidade total de ações de fiscalização promovidas pela Arce no período, e cujo escopo inclui a avaliação

do controle e da qualidade da água para abastecimento. Assim, um índice IRVF de 70% significa que de cada 100 ações de fiscalização promovidas pela Arce contendo a avaliação da qualidade da água no escopo, 70 estão regulares quanto ao atendimento das normas de potabilidade da água.

Na prática, o indicador IRVF é calculado da seguinte forma:

$$\text{IRVF (\%)} = (1 - \text{NCWQ}/\text{IWQ}) * 100$$

Onde:

IRVF = Índice de Conformidade da Qualidade da Água;

NCWQ = Número de inspeções da Arce que reportaram não conformidades em relação aos padrões de qualidade da água;

IWQ = Número total de inspeções com avaliação da qualidade da água no escopo.

O resultado de cada inspeção é divulgado por meio de Relatório de Fiscalização, disponível na página da Arce na internet em www.arce.ce.gov.br. Segundo a nova metodologia aplicada a partir de 2009, os 60 sistemas fiscalizados por ano que irão compor o indicador são escolhidos por sorteio.

Resultados de 2010

O indicador IRVF para o ano de 2010 resultou em

13,33%, considerando que 52 das 60 ações de fiscalização sobre os sistemas de abastecimento de água computadas para cálculo do indicador apresentaram irregularidades no controle e/ou na qualidade da água e exigirão intervenções da Cagece para assegurar a potabilidade da água aos usuários.

Ressaltamos que as 60 ações de fiscalização consideradas para cálculo do indicador IRVF não representam o total de fiscalizações da Arce no ano, mas apenas aquelas escolhidas por sorteio segundo a metodologia ajustada em 2009 e que têm a avaliação da qualidade da água no escopo. A Arce executou 85 ações de fiscalização em 2010, que, além daquelas 60 consideradas no cálculo do IRVF, incluem fiscalizações planejadas sobre sistemas de esgotamento sanitário, sobre atendimento comercial da Cagece e outras ações de fiscalização não planejadas, motivadas por denúncias ou suspeitas de irregularidades, inclusive sobre sistemas de abastecimento de água.

Desde o primeiro semestre de 2010 estimava-se que a meta do IRVF para o ano, de 70%, provavelmente não seria atingida. Para reverter tal situação foi elaborado pela Cagece um plano para melhoria da qualidade da água distribuída, contendo diversas ações estruturais, entre as quais a aquisição de filtros, substituição de bombas

dosadoras de cloro, adequação e implantação de melhorias nas estações de tratamento de água. A maioria dessas ações seria concluída apenas ao final de 2010, o que inviabilizaria o atingimento da meta em 2010, mas poderia melhorar o indicador para atingir a meta estabelecida de 2011.

Seminário interno Regulação dos Resíduos Sólidos

A Arce realizou, no dia 28 de outubro, seminário interno acerca da regulação do componente resíduos sólidos. O evento contou com a presença do Eng. Marcos Montenegro, superintendente da Adasa, o qual relatou sobre a experiência nacional e internacional de regulação e gestão do setor. O evento teve participação de representantes da Secretaria Estadual das Cidades e do Conpam. Vale ressaltar que tal iniciativa se configurou no 1º ato com vistas à futura participação da Arce na regulação deste componente no estado do Ceará.



Figura 4 - Seminário Regulação de Resíduos Sólidos. Fonte: Arce

6. Considerações finais

Observou-se que os parâmetros Cloro Residual e Coliformes Totais permanecem com índices superiores a 98%, ou seja, próximos do valor ideal de 100%. Com relação à Turbidez, houve evolução, com o índice ultrapassando os 95% de conformidade, porém, é necessário que a Cagece envide esforços para melhoria contínua deste parâmetro, pois ele é o maior responsável pelo descumprimento dos padrões de potabilidade da Portaria MS 518/04.

Verificou-se, em 2010, que 91,8% dos intervalos de leituras estavam dentro do estabelecido pela Arce, uma melhora significativa se comparado com 2009, onde o mesmo índice era de 80%. A tendência é que o valor chegue próximo a 100% em 2011.

Apesar de ter havido melhora nos níveis de pressões instantâneas, as demandas sobre falta de água ou baixa pressão continuam em primeiro lugar no ranking da ouvidoria da Arce, representando mais de 60% de todas as reclamações recebidas.

Acredita-se no aumento da eficácia da Arce em 2011, em razão da publicação da Resolução nº 147, de 30 de dezembro de 2010, que dispõe sobre os procedimentos de fiscalização e sanções administrativas aplicáveis à Cagece por infrações aos direitos dos usuários.

Gás Natural Canalizado



1. Atuação da Arce

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) é o órgão governamental responsável pela fiscalização da concessionária de gás canalizado, Companhia de Gás do Estado do Ceará (Cegás), destinada a averiguar a conformidade da prestação dos serviços públicos desse segmento com as condições estabelecidas na legislação pertinente e no Contrato de Concessão, referentes à qualidade na distribuição do produto e ao atendimento comercial prestado pela Companhia, através de auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados pela concessionária.

Durante o ano de 2010, foram realizadas duas fiscalizações de responsabilidade direta da Coordenadoria de Energia (CEE), uma fiscalização extraordinária em conjunto com a Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), além de outras atividades. As duas primeiras ações consistiram na avaliação de documentos requeridos à concessionária, no acompanhamento dos indicadores de qualidade definidos pela Resolução Arce 060/2005: PRESSÃO, PCS, CFQ, IVAZ, PPTG, TAE, FME, AVISO, TER, TMEQ, TMCE, FONE e COG, e nas visitas em obras, manutenções, vistorias/

inspeções que foram executadas no sistema de distribuição de gás canalizado pela Cegás.

Na fiscalização extraordinária, coube à CEE verificar os seguintes aspectos técnicos: avaliação da documentação requerida à concessionária e visitas à sede administrativa da referida distribuidora para esclarecimentos de dúvidas e análise de documentação complementar *in loco*, dentro dos procedimentos do capítulo VII da Resolução Arce nº 88/2007. Outra atividade realizada em dezembro de 2010 consistiu no acompanhamento do exercício simulado anual de emergência do plano de contingência da concessionária Cegás.

2. Destaques e avanços do setor de gás canalizado

Segundo Paulo Pedrosa, presidente executivo da Abrace, o Brasil vive um momento de otimismo no setor de gás natural. As notícias vêm de várias partes: o grande volume de gás encontrado no Maranhão resultará na produção de cerca de 15 milhões de m³/dia; as expectativas para a Bacia do São Francisco (Minas Gerais) apontam para descobertas comerciais em breve; em alguns anos, o início da produção em larga escala na Bacia de Santos ampliará em quase 20

milhões de metros cúbicos o volume disponível diariamente apenas no estado de São Paulo (*O Estado de São Paulo*, 2010).

Neste clima de otimismo evidenciam-se ainda algumas ações promovidas dentro e fora do estado do Ceará no âmbito do Gás Natural:

As metas do setor de gás e energia para o período de 2011 a 2014 são a diversificação e o aumento da flexibilidade das fontes de fornecimento de gás natural, em especial o gás associado à produção de óleo na região pré-sal. A previsão de investimento para o setor é de R\$ 17 bilhões (Presalt Brazilian Congress, 2010).

O Brasil e o Irã podem fechar uma parceria visando o crescimento econômico, principalmente no intercâmbio de tecnologia no setor de gás natural. *Iran holds the second-largest natural gas reserve in the world, estimated at 23 trillion cubic feet.* O Irã detém a segunda maior reserva do mundo de gás natural, estimada em 651 bilhões de metros cúbicos. *The primary goal for Brazil in this partnership is to learn from the Iranians more efficient forms of exploitation, transportation, and distribution of natural gas.* O objetivo principal deste acordo é o intercâmbio de conhecimento em tecnologias

mais eficientes de exploração, transporte e distribuição de gás natural.

Segundo o levantamento feito pela Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado (Abegás), em novembro de 2010, a comercialização de gás natural teve um aumento de 64,68% comparado ao mesmo período de 2009, em razão da retomada de 10,58% no consumo do segmento industrial e do aumento expressivo de 1.051,33% no despacho térmico. As indústrias consumiram 27,4 milhões de metros cúbicos por dia, representando 44,02% do consumo total de gás natural no penúltimo mês do ano. Evidenciou também o crescimento de 8,75% do setor residencial (passando de 741,3 a 806,2 mil metros cúbicos por dia) e de 2,11% do setor comercial (passando de 626 para 639,2 mil metros cúbicos por dia). Enquanto que o consumo do segmento automotivo apresentou redução de 8,12% (Abegás, jan/2011).

A concessionária Cegás promoveu um encontro com as distribuidoras para discutir sobre o uso do gás natural no comércio e residências em novembro de 2010. Na ocasião, apresentou os dados do investimento anual que vem sendo realizado, de aproximadamente R\$ 4.000.000,00, na expansão de sua malha de dutos na Região

Metropolitana de Fortaleza, em 14 km de novos ramais. Esses investimentos contemplaram os municípios de Aquiraz, Aracati, Caucaia, Eusébio, Horizonte, Maracanaú, Maranguape e Pacajus, além de Fortaleza (Cegás, dez/2010).

Durante o ano de 2010, a Companhia cearense distribuiu cerca de 503 milhões de metros cúbicos de gás canalizado para consumidores dos segmentos residencial, comercial, térmico, cogeração, industrial e automotivo. Esse valor corresponde a 2,77 % do consumo nacional de 18,15 bilhões de metros cúbicos (Abegás, fev/2011).

No ano de 2010, portanto, a Arce, através de sua Coordenadoria de Energia, realizou três ações de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado prestados pela Companhia de Gás do Ceará – Cegás, sendo uma fiscalização em conjunto com a CET.

Neste relatório, detalharemos as principais atividades realizadas pela CEE no setor de gás canalizado, demonstrando, através de Constatações, Determinações e Recomendações, quais resultados e melhorias foram alcançados em cada ação de fiscalização realizada em 2010.

3. Atividades de fiscalização

À Arce é atribuída a função de fiscalizar os serviços prestados pela concessionária de gás canalizado, Cegás, com o enfoque na melhoria da qualidade na distribuição do produto e do atendimento comercial e na consequente evolução dos indicadores avaliados. Este trabalho vem sendo realizado desde 2007, e as não conformidades encontradas geraram determinações que buscam o cumprimento da legislação e a regulamentação do setor.

As ações de fiscalização foram realizadas nas instalações da concessionária, por meio de documentos requeridos, avaliação de indicadores e visitas de inspeção para acompanhamento de procedimentos, tais como: instalação de novos medidores e manutenção nos pontos de fornecimento (clientes) de todos os setores.

Em consonância com as ações desenvolvidas pelo Governo para a promoção do marco regulatório federal, que se deu pela assinatura e publicação, no ano de 2010, do Decreto de regulamentação da Lei 11.909/09, denominada de Lei do Gás (MME, Decreto nº. 7.382, de 02/12/2010), a Arce procurou contribuir também para promover a criação do marco regulatório estadual do gás canalizado.

Esse marco consistiu na elaboração de uma proposta de anteprojeto de lei a ser encaminhado ao Executivo, e que se destina a promover o aprimoramento do setor, no qual atuam os diversos agentes prestadores desse serviço público.

O objeto das fiscalizações realizadas durante o ano de 2010 foi dividido em duas áreas: Qualidade dos Serviços da concessionária e Qualidade do Produto Gás Canalizado e Segurança no Fornecimento.

3.1 Indicadores de desempenho dos serviços da concessionária

Através do monitoramento mensal dos 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), a Arce verifica os pontos que não se adequam aos padrões previamente estabelecidos nas Resoluções Arce 60/05, 104/08 e 105/09, e toma as providências necessárias para que a concessionária cumpra com a regularização desses índices de forma desejada.

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).

Observa-se no Gráfico 1 que o índice de vazamento ultrapassou o valor padrão de 0,15 no segundo semestre, atingindo o valor máximo no mês de novembro.

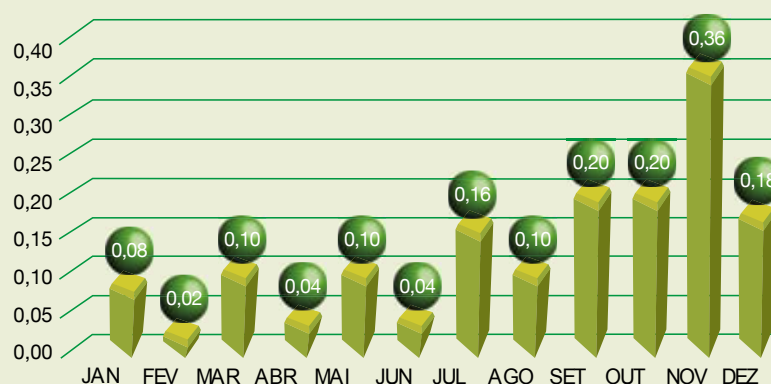


Gráfico 1 - IVAZ. Fonte: Cegás (2010)

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 (minutos)

De acordo com o Gráfico 2, a concessionária conseguiu manter o indicador TAE – vazamento de gás, dentro dos níveis aceitos pela Arce na maioria dos meses, salvo no mês de fevereiro, que o valor obtido coincidiu com o valor padrão, atingindo o valor máximo permitido.

- TAE – Falta de gás (minutos)

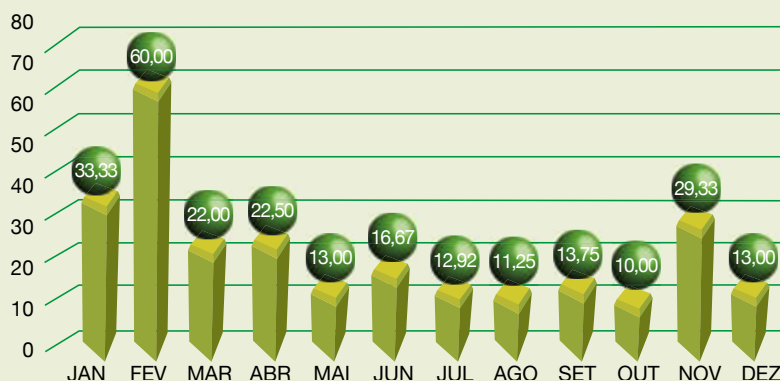


Gráfico 2 - TAE (vazamento). Fonte: Cegás (2010)

Para o indicador TAE – Falta de gás (Gráfico 3), o valor de 45 minutos observado em janeiro foi a única ocorrência de falta de gás registrada ao longo do ano.

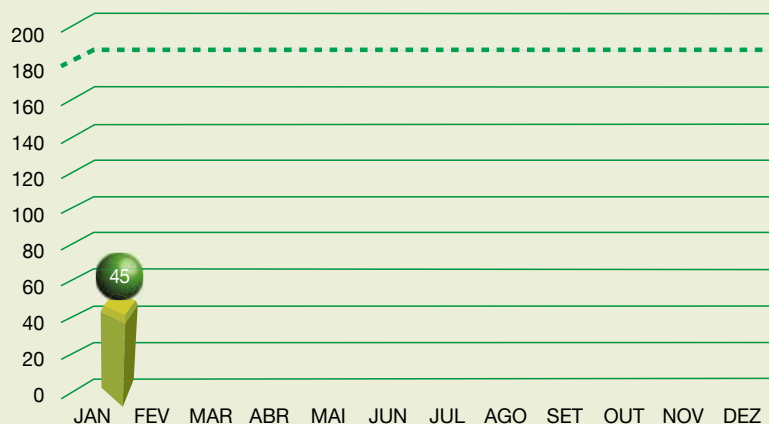


Gráfico 3 - TAE (falta). Fonte: Cegás (2010)

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

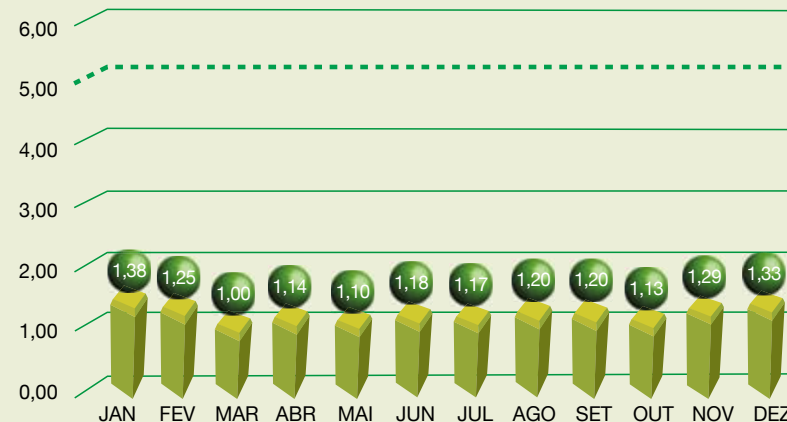


Gráfico 4 - TMEO. Fonte: Cegás (2010)

Pode-se observar no Gráfico 4 que os valores do TMEO obtidos durante o ano foram todos inferiores a 5 dias úteis.

3.2 Qualidade do produto gás canalizado e segurança no fornecimento

Indicadores avaliados: Pressão, Características Físico-Químicas (CFQ) do ponto de suprimento de Guamaré-RN, e 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

105/09. A Tabela 1 contém os valores das 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)					
	Bairro de Fátima (Média)	Bauxita / Esplanada (Média)	Bom Preço (Média)	BR 116 (Média)	Coronel Jucá (Média)	Guararapes (Média)	Maracanaú (Média)	Mister Hull (Média)	Aracati (Posto Doth) (Alta)	Horizonte (Têxtil Andina) (Média)	Maracanaú (Posto Ceasa) (Média)	Lubnor (Margarina) (Média)	Pecém (Lançador) (Alta)	Caucaia (P. Dias Viana) (Alta)
Jan	4,0	4,0	4,0	4,5	-	-	4,0	4,5	14,5	10,0	9,4	8,5	16,0	15,0
Fev	4,0	4,0	4,0	4,5	-	-	4,0	4,5	14,5	10,0	9,4	8,5	16,0	16,0
Mar	4,0	4,0	4,0	4,5	-	-	4,0	4,5	16,0	10,0	9,0	8,0	15,5	15,5
Abr	4,0	4,0	4,0	4,5	-	-	4,0	4,5	16,0	10,0	9,2	8,0	16,0	15,5
Mai	4,0	4,0	4,0	4,5	-	-	4,0	4,5	15,5	9,8	9,0	8,0	15,0	15,0
Jun	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	-	4,0	4,5	15,5	10,2	9,2	8,5	15,0	16,0
Jul	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	-	4,0	4,5	15,0	10,8	9,0	8,7	15,0	16,3
Ago	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	-	4,0	4,5	15,0	10,8	9,0	8,7	18,0	16,0
Set	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	-	4,0	4,5	15,0	10,7	9,0	8,7	17,5	15,2
Out	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	-	4,0	4,5	15,5	10,8	9,0	8,0	17,5	16,0
Nov	4,0	4,0	4,0	4,3	4,0	-	4,0	4,1	15,0	10,4	9,1	8,0	16,4	16,0
Dez	4,0	4,0	4,0	4,3	4,0	4,0	4,0	4,1	15,0	10,4	9,1	8,0	16,4	16,0
Média	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,4	15,2	10,3	9,1	8,3	16,2	15,7
Padrão	4,0 a 8,0	4,0 a 8,0	4,0 a 8,0	4,0 a 8,0	4,0 a 8,0	4,0 a 8,0	4,0 a 8,0	4,0 a 8,0	12,0 a 17,5	4,5 a 12,0	4,5 a 12,0	4,5 a 12,0	12,0 a 17,5	12,0 a 17,5

Tabela 1 - Controle de Pressão no Sistema de Distribuição de Gás. (-) Estação inexistente até este período. Fonte: Cegás (2010)

CFQ: Características Físico-Químicas.

Especificações Físico-Químicas do gás, definidas em regulamentação da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP).

A Tabela 2 apresenta os valores medidos para algumas especificações Físico-Químicas do gás.

Conforme demonstrado pela Tabela 1, a concessionária contou com 8 estações de monitoramento e controle de pressão em 2010, representando uma ampliação de 167% na

sua rede, ao se comparar com as 3 unidades existentes em 2009.

Atualmente, a Concessionária atende a 298 clientes (usuários) que são diferenciados conforme o tipo de segmento, quer seja do setor residencial (23), comercial (71), térmico (1), cogeração (6), industrial (112) e automotivo (85). O Ceará conta com 284,92 km de extensão da malha de distribuição de gás canalizado.

Controle Físico-Químico do Gás (CFQ – Guamaré)										
Mês	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo	Valor Máximo
	Metano (%)	Etano (%)	Propano (%)	Butano (%)	CO ² (%)	N ² (%)	O ² (%)	Gás Sulfídrico (mg/m ³)	Enxofre Total (mg/m ³)	Ponto de Orvalho (°C)
Jan	91,18	5,88	1,50	0,26	1,68	1,22	0,00	3,60	5,00	0,00
Fev	91,55	6,44	1,63	0,28	1,46	1,10	0,00	0,50	2,00	-46,00
Mar	87,31	9,89	0,91	0,23	0,00	3,93	1,08	0,60	1,00	-50,00
Abr	92,70	5,94	0,90	0,14	0,97	0,85	0,00	1,00	3,00	-48,00
Mai	91,01	6,19	2,29	0,54	0,00	1,69	1,30	0,60	2,00	-50,00
Jun	89,72	7,11	4,94	0,60	1,49	1,22	0,00	0,70	2,00	-49,00
Jul	91,68	5,79	2,05	0,47	1,51	1,13	0,00	0,30	2,00	-48,00
Ago	91,68	5,79	2,05	0,47	0,00	1,51	1,13	2,00	1,00	-48,00
Set	90,69	7,85	2,16	0,40	0,00	0,09	0,00	NI	NI	NI
Out	92,78	6,90	1,20	0,42	0,00	0,08	0,00	NI	NI	NI
Nov	92,75	6,91	0,25	0,04	0,01	0,18	0,00	NI	NI	NI
Dez	92,80	6,95	0,62	0,11	0,00	0,08	0,00	NI	NI	NI
Média	91,32	6,80	1,71	0,33	0,59	1,09	0,29	1,16	2,25	-42,38
Padrão	85,00	12,00	6,00	3,00	3,00	8,00	0,50	13,00	70,00	-39,00

Tabela 2 - Controle Físico-Químico do Gás (CFQ – Guamaré) - (NI) Não Informado. Fonte: Cegás (2010)

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. (Padrão para região Nordeste, segundo a Resolução ANP 16/2008: 8.359 – 10.031 kcal/m³)

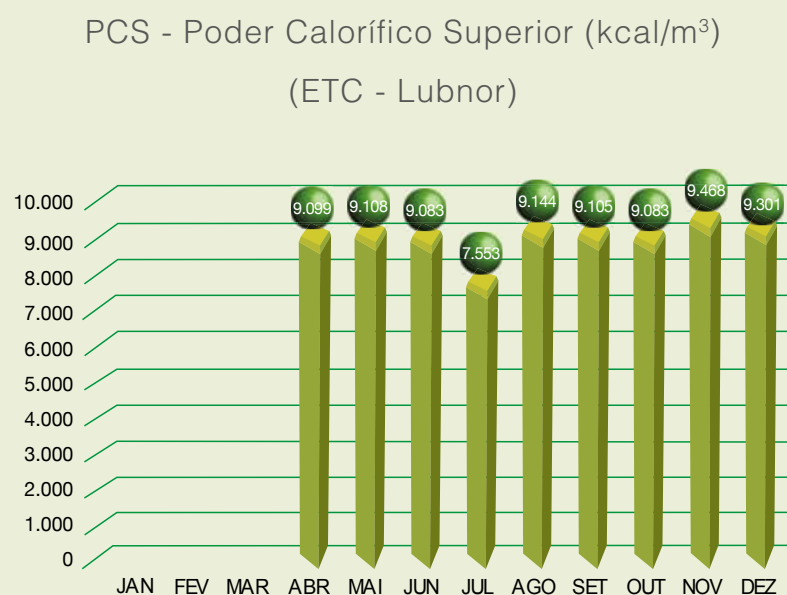


Gráfico 5 - PCS: ETC - Lubnor. Fonte: Cegás (2010)

Observa-se pelo Gráfico 5 que, para os meses de janeiro a março, os valores do PCS do gás da ETC da Lubnor não foram informados, o valor medido no mês de julho apresentou não conformidade com o padrão estabelecido pela Resolução ANP (16/2008), e para os outros meses as medições

apresentaram-se com moderada variação, mas mantiveram-se dentro da faixa permitida pela referida resolução. O valor médio anual do PCS do gás, medido nessa ETC, referente aos meses de abril a dezembro, foi de 8.994 kcal/m³.

PCS – Poder Calorífico Superior (kcal/m²) – Medido na ETC de Maracanaú

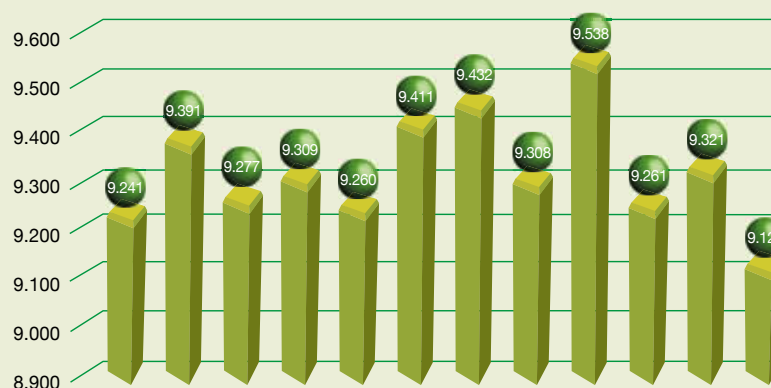


Gráfico 6 - PCS ETC Maracanaú. Fonte: Cegás (2010)

Observa-se que os valores medidos do PCS do gás da ETC de Maracanaú apresentaram-se conformes com o padrão disposto na Resolução ANP (16/2008). O valor médio anual do PCS do gás, medido nessa ETC, foi de 9.322 kcal/m³.

3.3 Constatações relevantes

3.3.1 Fiscalização 01/2010

Constatação 1

A equipe de fiscalização da Arce acompanhou a Cegás, em 07.05.2010, no procedimento de localização e inspeção do revestimento de dutos enterrados – método de atenuação de corrente (Método PCM) - realizado pela empresa Sondeq Comercial de Equipamentos Ltda. (contratada da concessionária Cegás).



Figura 1 - Ponto de Injeção de Corrente Elétrica (CRM do Posto Itapery - Fortaleza-CE). Fonte: Arce



Figura 2 - Ponto de Detecção e Leitura (trecho bairro José Walter - ETC Maracanaú). Fonte: Arce

O método de atenuação de corrente combina técnicas de localização de tubulações metálicas enterradas e de avaliação do revestimento anticorrosivo de dutos enterrados por meio de uso de campos eletromagnéticos. Para amostragem da área que envolveu o bairro José Walter, a corrente PCM foi inserida no Posto Itapery e as amostragens foram feitas a cada 100 m.

Para cada ponto de amostra, a partir de um transmissor/receptor portátil, são informadas a profundidade e a localização do tubo e, por diferencial de corrente, através de fórmulas, são detectadas as falhas de revestimento. As falhas são classificadas em: muito pequena (< 50dB), pequena (51 a 65dB), média (66 a 80dB) e grande (81 a 100dB).

Um dos trechos escolhidos para inspeção foi o bairro José Walter, devido ao fato de terem sido encontradas, em inspeções anteriores, pequenas falhas de revestimento na tubulação que indicavam possíveis discontinuidades no revestimento dos dutos. No acompanhamento deste procedimento os técnicos da Arce constataram que a Cegás adotou medidas preventivas adequadas na manutenção da sua rede de distribuição, para garantir a segurança e a qualidade do serviço prestado.

Constatação 2

Foi requerida pela equipe de fiscalização da Arce a descrição da metodologia empregada no cálculo de viabilidade econômica das obras de extensão de ramais a serem executadas, em atendimento ao Art. 4º, parágrafos 1º e 2º da Resolução Arce 59/2005, exemplificando

os parâmetros para determinação da parcela economicamente não viável do empreendimento.

Foi requerido também o encaminhamento da lista das obras realizadas no período de julho de 2009 a fevereiro de 2010 com a participação financeira de clientes. Foi constatado que a concessionária elaborou o manual de procedimentos para seu Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE), conforme requerido pela Arce, no qual identificou 3 casos possíveis após a primeira simulação:

- Payback menor ou igual a 60 meses - projeto viável;
- Payback maior que 60 meses e menor que 120 meses - projeto viável, caso orçamento tenha valor menor ou igual a R\$ 80.000,00;
- Payback maior que 60 meses e menor que 120 meses - Com orçamento maior que R\$ 80.000,00, deverá ser reavaliado e negociada com o cliente a possibilidade de participação financeira na obra, a fim de tornar viável o projeto.

Foi ainda confirmado pela Cegás que 100% dos custos de construções de rede e ramais para os postos de combustíveis continuam sendo de responsabilidade do cliente, porém o Posto Lua foi a única exceção do ano de 2009, não entrando com nenhum custo. Especificamente

para este caso, a Arce verificou a inobservância ao Art.4º, §1º e §2º da referida Resolução e determinou que a concessionária enviasse a cópia do EVTE utilizado no empreendimento do Posto Lua, acompanhado de explicações sobre os motivos que tornaram esse cliente exceção frente aos outros casos de postos de abastecimento de Gás Natural Veicular (GNV).

Constatação 3

Foi constatado, pela equipe de fiscalização da Arce, que a Cegás não estava atendendo ao Art. 4º, parágrafo único, da Resolução Arce 60/2005, referente à obrigação de a concessionária coletar amostras para cálculo dos indicadores PCS e CFQ para o monitoramento contínuo a ser realizado em laboratório especializado, ao informar que não efetuava coleta de amostras de gás para a realização de cromatografia do gás natural fornecido aos seus clientes. Informou ainda que a análise das Composições Físico-Químicas (CFQ) e do Poder Calorífico (PCS) do gás natural são realizadas diariamente pela Petrobras nas Estações de Transferência de Custódia (ETCs).

Observou-se a inexistência de dados de CFQ e PCS, referentes ao sistema de distribuição de gás canalizado, apenas das Estações de

Transferência de Custódia. Essa inobservância ao requisito determinado no Art. 4, parágrafo único da Resolução Arce 60/2005, gerou uma não conformidade que foi incluída no Termo de Notificação, tendo a concessionária um prazo preestabelecido para a normalização da mesma.

Constatação 4

Foi constatado que a Cegás regularizou apenas parcialmente as não conformidades e as determinações e recomendações dadas pela equipe técnica da Arce em fiscalizações anteriores. Em relação à implantação do controle do odorante do gás canalizado no sistema de distribuição e do indicador COG – concentração de odorante, a concessionária informou ter solicitado à Petrobras que realizasse a odorização do gás natural por mais um ano, até abril de 2011, possibilitando assim a conclusão das instalações das cinco unidades de odorização.

Quanto ao indicador COG, foi informado que a compra dos equipamentos necessários ao controle de concentração de odorante (COG) está vinculada à escolha do odorizante que será utilizado nas futuras unidades de odorização e que este odorizante encontra-se ainda em licitação. A Arce considerou não regularizada a não conformidade em questão, levando em

consideração o Art. 117, inciso VI da Resolução Arce 60/05, que determina o prazo de 360 (trezentos e sessenta) dias para implantação do indicador COG, a partir da data de 30 de janeiro de 2006 e, ainda, que o indicador COG já poderia ter sido implantado utilizando o odorizante empregado pela Petrobras em sua odorização.

Em relação à implantação das normas técnicas adotadas pela concessionária em cumprimento à cláusula segunda, item 2.4 do contrato de concessão de distribuição de gás canalizado, foi firmado um convênio da Cegás com a ABNT para a aquisição de 51 normas das áreas de gás combustível, distribuição de GN, tubulações, segurança, qualidade e outros, para implantação de normas técnicas pela concessionária. Durante a reunião de fiscalização, a Arce foi informada de que a concessionária criará uma norma própria para o procedimento de trepanação – serviço de soldagem de tubulação com fluxo de gás. A documentação que compõe o acompanhamento deste assunto foi anexada ao processo e a não conformidade foi considerada regularizada.

Constatação 5

Observou-se que a estrutura de tarifa vigente para o setor industrial da Cegás apresenta

diferença das demais tarifas no que diz respeito ao seu valor final, e que o valor que consta no sítio da internet não é exatamente a tarifa cobrada pelo consumo de gás natural destes usuários, pois há um escalonamento. A Tabela 3 apresenta os dados tarifários para o setor industrial da Cegás (dados extraídos do sítio da concessionária no mês de maio de 2009):

CLASSE	FAIXA DE CONSUMO (m³/dia)	PREÇO DE VENDA A PRAZO (R\$/m³)
I	1 a 200	1,1089
II	201 a 1.000	1,0862
III	1.001 a 10.000	1,0651
IV	10.001 a 30.000	1,0468
V	30.001 a 60.000	1,0289
VI	60.001 acima	1,0112

Tabela 3 - Tarifas para o Setor Industrial da Cegás. Fonte: Cegás (2010)

Se um usuário consome 4.000 m³ em 7 dias, sua tarifa é composta da seguinte maneira:

Cálculo dos primeiros 200 m³: 7 dias x 200 m³ = 1.400 m³
a 1.400m³ x 1,1089 R\$/m³= R\$ 1.552,46

Cálculo do consumo restante: 2.600 m³ (7 dias x 371,43 m³)
a 2.600 m³ x 1,0862 R\$/m³ = R\$ 2.824,12

Valor pago por m³ por este consumidor = (R\$1.552,46 + R\$ 2.824,12)/ 4.000 m³ = 1,0941 R\$/m³

Observa-se que o valor da tarifa que este consumidor paga deveria ser correspondente à tarifa da classe II – R\$ 1,0862, pois o consumo está entre 201 e 1.000 m³ diários, já que 4.000 m³ / 7 dias = 571,43 m³/dia, entretanto ele paga um valor intermediário às tarifas das classes I e II, sendo superior ao informado no sítio da concessionária. Então os valores calculados pela tarifa da classe II de R\$ 4.344,8 e pela tarifa “média” de R\$ 4.376,4 geram uma diferença de R\$ 31,60.

Tendo por base o direito protetivo das relações de consumo, aplicável aos serviços públicos delegados, a Arce recomendou que a metodologia adotada de enquadramento de classe e definição de preços para o setor industrial fosse mais bem explicitada pela concessionária aos usuários do serviço, nos meios disponibilizados para a sua informação.

3.3.2 Fiscalização 02/2010

Constatação 1

Foram solicitadas, pela equipe de fiscalização da Arce, informações sobre treinamentos regulares e adequados das equipes envolvidas nas obras e operações em gasodutos, encaminhando

currículo mínimo para o treinamento (Art. 33, Resolução Arce 60/2005). Constatou-se que a concessionária enviou as listas contendo os treinamentos realizados e previstos para o pessoal das áreas de engenharia, obras, operação e manutenção.

Na reunião de fiscalização realizada em 03/09/2010, foi informado, pela Cegás, que os novos contratados provenientes do último concurso (2009) ainda não tiveram treinamento operacional e de segurança, e que a equipe antiga está sendo mantida na concessionária até o período necessário para se obter o treinamento e a adequação da nova equipe.

Constatação 2

Foram requeridas à concessionária as informações sobre os meios e procedimentos a serem utilizados pelos usuários para solicitarem informações, encaminharem sugestões, denúncias e reclamações até a Cegás, em cumprimento ao Art. 90 da Resolução Arce 59/2005. Foi constatado o recebimento dessas informações, pela Arce, por meio da carta Cegás/PR/0135/2010, de 30/08/2010. A Companhia informou que os meios disponibilizados para atendimento aos usuários são:

Telefones: 0800-280-0069 ou 3266.6918

E-mail: ouvidoria@cegas.com.br, ou

sítio: www.cegas.com.br

Presencial ou carta, no endereço: Av. Santos Dumont, 7700, 5º andar, bairro M. Dias Branco Fortaleza-CE – CEP 60191-156

Ouvidor: Fernando Sérgio Mendes Carneiro

Sistema de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (SOU): call center - 155.

Foi informado ainda que as demandas são respondidas no prazo de 24 horas (semana) e 48 horas (fins de semana).

Constatação 3

Foi constatado que a Cegás, por informação fornecida junto à equipe técnica da Arce, adota uma metodologia para o cumprimento da legislação ambiental, envolvendo licenças dos órgãos Semam (Secretaria do Meio Ambiente e Controle Urbano), Semace (Superintendência Estadual do Meio Ambiente), Dnit (Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes), DER (Departamento de Estradas de Rodagem), AMC (Autarquia Municipal de Trânsito) e Ibama (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis) e também o corpo técnico capacitado

responsável por cada setor da empresa (Art. 43, Resolução Arce 60/2005).

Constatação 4

Em cumprimento ao Art. 47, incisos I, II e III, Resolução Arce 60/2005, a Cegás informou que foram realizadas pesquisas de satisfação, de forma qualitativa e quantitativa, nos anos de 2003, 2005 e 2006, e que entregou junto aos documentos anexos à carta Cegás/PR/0135/2010, de 30/08/2010, apenas uma gravação em disco contendo a pesquisa de satisfação de clientes realizada no ano de 2006. Na reunião de fiscalização foi explicado pela concessionária que, devido a problemas internos, a última pesquisa de satisfação, realizada no ano de 2008, não pôde ser apresentada, e que a compilação dos resultados relativos ao ano de 2010 seria enviada à Arce em janeiro de 2011.

3.3.3 Fiscalização extraordinária – Coordenadoria de Energia e Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce (CEE/CET)

Constatação 1

O corpo de técnicos das coordenadorias CEE e CET da Arce analisou os dados enviados pela concessionária, referente aos meses de janeiro

a outubro de 2010, do indicador de qualidade do produto e do serviço Porcentagem de Perdas Totais do Gás (PPTG), e comparou-os com os valores obtidos no mesmo período para os anos de 2008 e 2009.

Este indicador representa, de modo geral, a diferença entre a quantidade de gás comprado e a quantidade de gás comercializado mensalmente pela Cegás. Destaca-se que o presente índice tem influência direta no cálculo da revisão da margem bruta praticada no serviço de distribuição de gás canalizado, como está previsto na Resolução Arce nº 123/2010. A Tabela 4 apresenta os percentuais de perdas obtidos para os anos de 2008 a 2010.

PPTG - ANO (janeiro a outubro)	VOLUME COMPRADO [Vc] (m³)	VOLUME VENDIDO [Vv] (m³)	DIFERENÇA [Vc - Vv] (m³)	PERCENTUAL NO PERÍODO (%)
PPTG – 2010	134.790.249	129.394.466	5.395.783	4,00
PPTG – 2009	143.344.140	142.083.085	1.261.055	0,88
PPTG – 2008	168.898.414	168.264.760	633.654	0,37

Tabela 4 - Dados do Indicador PPTG obtidos no período de 2008 a 2010. Fonte: Planilhas de dados mensais do indicador PPTG desenvolvidas e fornecidas pela Cegás à CEE

Foi constatado que o PPTG teve um crescimento percentual desproporcional, cerca de 5 vezes

maior que em 2009 e cerca de 11 vezes maior do que em 2008. Esse valor passou de 0,37% para 4%. A Arce requisitou à Cegás a apresentação de justificativas para o aumento do indicador de perdas no período, e dos procedimentos utilizados de apuração e determinação do índice de perda de gás PPTG, que possam fornecer informações precisas, como também a apresentação de um Programa de Redução e Controle Permanente de Perdas Técnicas e Não Técnicas de Gás Canalizado, com seu respectivo cronograma de implantação. O referido programa deverá ter como objetivo a obtenção e manutenção de índices que comprovem a eficiência nos serviços de distribuição de gás canalizado. Este assunto está sendo atualmente analisado pela Arce, com o objetivo de identificar as causas e adotar ações direcionadas à eficiência dos serviços prestados.

3.3.4 Atividade extra

Foi acompanhado pela equipe de técnicos da Arce o Exercício Simulado Anual de Emergência do Plano de Contingência da concessionária de gás, Cegás, em 15/12/2010, conforme mostram as Figuras 3 e 4. A operação foi iniciada às 9h20 por meio da comunicação telefônica feita ao

Centro Integrado de Operações de Segurança - Ciops, através do Disque 190, e à Central da Cegás Emergência (0800-280-0069), de que estava ocorrendo um vazamento de gás natural no conjunto de regulação e medição (CRM) do cliente Marina Park Hotel.

As equipes que participaram desta operação, e atuaram como observadoras, foram: Cegás, Arce e Defesa Civil do Estado. Foi constatado que a resposta à emergência dos órgãos ocorreu na seguinte ordem: Corpo de Bombeiros Militar do Estado (10 minutos), Defesa Civil do Município (20 minutos), Autarquia Municipal de Trânsito – AMC (21 minutos) e a equipe de técnicos da Cegás Emergência (37 minutos).

Verificou-se que não foi detectado o vazamento de gás do CRM (Conjunto de Regulação de Medição) do Marina Park, então a equipe de técnicos da concessionária se dirigiu ao local onde estava a Caixa de derivação do ramal principal (localizada em frente ao Posto Dallas Marine) para abri-la e então simular o bloqueio de fornecimento de gás ao ramal do Marina Park. Esse deslocamento foi feito em 7 minutos.

Em relação à resposta do atendimento à emergência das outras equipes acionadas,

considerou-se que a equipe da Cegás dispôs o maior tempo, total de 44 minutos. Destaca-se a importância da concessionária em formar equipes especializadas em atendimento a emergências e que as distribua em pontos estratégicos da cidade, dentro da área de cobertura dos serviços de gás canalizado, para diminuir o tempo de resposta.



Figura 3 - Local de realização do simulado de emergência – Isolamento da área (CRM do Marina Park Hotel). Fonte: Arce



Figura 4 - Operadores da Cegás no exercício de fechamento da caixa de derivação da rede após o acionamento da válvula de bloqueio de gás. Fonte: Arce

4. Resultados

Nas fiscalizações realizadas no ano de 2010, a Coordenadoria de Energia da Arce registrou 24 constatações, em que foram identificadas 13 não conformidades, resultando em 5 determinações e 3 recomendações, conforme apresentado no Quadro 1 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)
01/2010	N.1: Indicador FONE – Os registros dos atendimentos telefônicos da Concessionária estão fora do padrão (Art. 25 da Resolução Arce 60/05)
	N.2: Indicador TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede excedeu ao limite máximo permitido (Art. 25 da Resolução Arce 60/05)
	N.3: Indicador AVISO – Não atende o prazo estabelecido de antecedência mínima de aviso ao usuário sobre interrupção programada no fornecimento de gás (Art. 85 da Resolução Arce 60/05)
	N.4: Referente ao não fornecimento das informações completas e corretas, requeridas no relatório de situações de emergência no ano de 2009 (Art. 89 da Resolução Arce 60/05)
	N.5: Referente à não classificação da atividade predominante da Unidade Usuária que exerce mais de uma atividade (Art. 18 da Resolução Arce 59/05) e à não aplicação da tarifa mais vantajosa (Art. 19, § 2º da Resolução Arce 59/05)

Quadro 1 - Não Conformidades, Determinações e Recomendações. Fonte: Arce

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)
01/2010	N.6: Referente à não execução da supervisão do sistema de distribuição de gás pela coleta de amostras para análise cromatográfica (Art. 4º da Resolução Arce 60/05)
	D.1: Envio da cópia do EVTE do Posto Lua com os motivos que o fizeram cliente diferenciado frente aos outros postos de abastecimento de GNV
	R.1: Criação de um sistema informatizado de protocolos de solicitações ou reclamações para o controle da qualidade na prestação dos serviços
	R.2: A metodologia adotada de enquadramento de classe e definição de preços para o setor industrial deve ser melhor explicitada aos usuários do serviço
02/2010	N.1: Referente ao indicador FONE, a Concessionária não enviou informações completas que assegurem que o registro das chamadas seja facilmente auditável (Art. 21, parágrafo único da Resolução Arce 60/05)
	N.2: A Cegás não está fornecendo os dados das medições mensais do indicador COG (Art. 57, inciso II e Art. 65 da Resolução Arce 60/05)
	N.3: A Concessionária não possui metodologia para informar ao usuário a necessidade de efetuar correções nas instalações internas da Unidade (Art. 74, parágrafo único da Resolução Arce 59/05)
	N.4: Não são todos os integrantes da equipe técnica envolvida na operação do gasoduto que receberam treinamento regular e adequado (Art. 33 da Resolução Arce 60/05)
	N.5: A Cegás não enviou o relatório anual com informações de valores quantitativos de segurança no fornecimento, do nº de acidentes com empregados e terceirizados e das campanhas preventivas realizadas (Art. 39, §2º da Resolução Arce 60/05)
	N.6: Não realizou pesquisa anual de satisfação de usuários atendidos em baixa pressão, e nem encaminhou à Arce o relatório específico à qualidade dos serviços de distribuição, com base na resposta compilada dos questionários aplicados aos Usuários atendidos em média e alta pressão (Art. 47, incisos I e II da Resolução Arce 60/2005)
	N.7: A Concessionária não elaborou e nem encaminhou relatórios de Programas Especiais, de Mercado e Faturamento e de Interrupções à Arce com a periodicidade indicada (Art. 47, inciso III da Resolução Arce 60/2005)
	D.1: A Cegás deve apresentar a metodologia utilizada na determinação do PPTG, a identificação das causas que redundaram no aumento discrepante das perdas no ano de 2010, e as medidas mitigadoras que serão adotadas para redução e controle dessas perdas.
	D.2: A Concessionária deve realizar estudos e orçamentos, quando solicitado por interessado em adquirir os serviços de distribuição de gás canalizado. A Companhia deve enviar cópia dos estudos referentes às solicitações inseridas na planilha do indicador TMEO do mês de outubro. Deve também informar se o EVTE é parte integrante desses estudos ou não. Caso negativo, informar em qual momento da solicitação de uma nova ligação se aplica o EVTE
	D.3: A Companhia de Gás deve encaminhar as cópias dos avisos de paradas programadas dos usuários Cearáportos e Santa Clara (OF/CEE/0145/2010) e explicar o envio de informações incorretas
D.4: A Cegás deve enviar o conteúdo programático mínimo do treinamento ministrado à equipe técnica (Art. 33 da Resolução Arce 60/2005) no ano de 2010, bem como apresentar o cronograma de realização da capacitação técnica para o ano de 2011	
R.1: A Concessionária deve intensificar ações para realizar nova pesquisa de vazamento no sistema de distribuição de gás canalizado	

Quadro 1 - Não Conformidades, Determinações e Recomendações (cont.). Fonte: Arce

5. Conclusões

Os trabalhos desenvolvidos pela Arce redundaram em constatações verificadas nas ações de fiscalização em 2010, nos segmentos da qualidade da distribuição do gás canalizado e no atendimento comercial, envolvendo o acompanhamento dos indicadores de avaliação dessas atividades, apresentados pela concessionária.

As constatações que resultaram em não conformidades quanto ao atendimento de requisitos especificados nas Resoluções Arce (59/2005 e 60/2005) e/ou legislações do setor, como também que redundaram em determinações e recomendações para serem cumpridas dentro dos prazos estabelecidos, foram comunicadas à concessionária através dos respectivos Relatórios de Fiscalização anexados aos Termos de Notificação.

A concessionária deverá apresentar Manifestação por meio do encaminhamento de informações e documentos dentro dos prazos previstos na regulamentação. A Arce procede à análise da citada manifestação, dando prosseguimento com a elaboração de Pareceres que conterão o resultado dessa análise. Em seguida, se

necessário, poderá decidir pela abertura de Procedimento Administrativo Punitivo, o qual é acompanhado da correspondente Exposição de Motivos e do Auto de Infração, conforme Resolução Arce 88/2007.

A Arce, portanto, desenvolveu ações, em 2010, no intuito de fiscalizar e regulamentar a distribuição de gás canalizado no estado do Ceará, por meio de normatização, planejamento, acompanhamento e controle da concessão desse serviço, sempre atentando para o zelo da eficiência econômica e técnica para, assim, proporcionar condições adequadas e satisfatórias no que concerne à qualidade da distribuição (regularidade, continuidade e segurança) e do atendimento aos usuários, e no cumprimento da legislação e da regulamentação vigentes.







Transportes



1. Contexto geral

O Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STIP) e os Terminais Rodoviários são regidos pelas Leis Estaduais nº 13.094/01, 14.024/07, 14.288/09 e pelo Decreto Estadual nº 29.687/09. O STIP foi dividido em Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Fretamento, conforme o Art. 3º da lei nº 13.094/01, 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 atravessa região com elevada densidade populacional, a critério do Poder Concedente.

A Lei Complementar nº 18/99, alterada pela Lei Complementar nº 78/2009, instituiu as Regiões

Metropolitanas de Fortaleza (RMF) e do Cariri. A RMF é composta por 15 municípios, são eles: Aquiraz, Caucaia, Eusébio, Fortaleza, Guaiúba, Itaitinga, Maracanaú, Maranguape, Pacatuba, Pacajus, Horizonte, Chorozinho, São Gonçalo do Amarante, Pindoretama e Cascavel.

A Região Metropolitana do Cariri, por sua vez, é formada por: Juazeiro do Norte, Crato, Barbalha, Jardim, Missão Velha, Caririaçu, Farias Brito, Nova Olinda e Santana do Cariri. O serviço de transporte da Região do Cariri, embora licitado juntamente com o sistema interurbano, guarda similaridades na operação e nos equipamentos utilizados com o Sistema Metropolitano de Fortaleza, particularmente nas ligações entre os municípios de Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha.

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

I - Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, divididos nas seguintes espécies:

- a) **Serviço Regular Interurbano Convencional:** transporte de passageiros entre dois ou mais Municípios do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da Região Metropolitana

de Fortaleza, e realizado com ônibus com características fixadas pelo poder concedente;

- b) **Serviço Regular Interurbano Executivo:** serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas, passageiros somente sentados e realizado com ônibus com ar-condicionado, poltronas reclináveis com encosto de pernas e banheiro com sanitário;
- c) **Serviço Regular Interurbano Leito:** serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas e realizado com ônibus dotado de poltrona reclinável, tipo leito, com encosto de pernas, ar-condicionado e banheiro com sanitário;
- d) **Serviço Regular Metropolitano Convencional:** transporte de passageiros realizado com ônibus, 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;
- e) **Serviço Regular Metropolitano Executivo:** serviço regular metropolitano realizado com ônibus com ar-condicionado, número reduzido de paradas e passageiros somente sentados;
- f) **Serviço Regular Interurbano Complementar:** transporte de passageiros 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, Micro-ônibus, Veículo Utilitário de Passageiros - VUP ou Veículo Utilitário Misto - VUM, com características fixadas pelo poder concedente;

- g) **Serviço Regular Metropolitano Complementar:** transporte de passageiros realizado com Miniônibus, Micro-ônibus, 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.

II - Serviços de Transporte Rodoviário

Intermunicipal de Passageiros por Fretamento: transporte de pessoas sem as características do serviço regular, mediante o aluguel global do veículo, podendo ser contínuo ou eventual.

Ainda segundo o Decreto 29.687/09, na prestação dos Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros serão utilizados os seguintes tipos de veículos:

- a - Ônibus interurbano convencional;
- b - Ônibus interurbano executivo;
- c - Ônibus interurbano leito;
- d - Ônibus metropolitano convencional;
- e - Ônibus metropolitano executivo;
- f - Micro-ônibus;
- g - Veículo utilitário de passageiros - VUP;
- h - Veículo utilitário misto - VUM;
- i - Miniônibus.

Dentro deste contexto, existem dois entes públicos que atuam diretamente sobre o sistema, Arce – ente regulador – e Detran – ente 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.

Dessa forma, ficaram assim definidas as atribuições de cada ente:

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 as 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 as 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.

2. Permissionários

Em dezembro de 2010, o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros era composto por cerca de 224 linhas do Serviço Regular e 164 linhas do Serviço Regular Complementar, distribuídas de acordo com o Quadro 1.

Empresa	Interurbanas	Metropolitanas
São Benedito Autovia Ltda.	31	20
Fretcar Transportes, Locação e Turismo Ltda.	25	6
Viação Princesa dos Inhamuns	30	6
Expresso Guanabara S/A	38	-
Auto Viação Metropolitana Ltda.	4	14
Empresa São Paulo	-	2
Organização Guimarães Ltda. (Vitória)	-	25
Expresso União Ltda.	-	2
Litorânea Transporte Metropolitano Ltda.	-	5
Autoviária Maranguape Ltda.	-	2
Anfrolanda S/A	-	6
Viação Paraipaba Ltda.	7	-
MS Transporte e Turismo	-	1
Total	135	89

Quadro 1 - Quantitativo de linhas do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. Fonte: Arce

Salienta-se que, em dezembro de 2010, o Detran procedeu a assinatura dos contratos de permissão com as cooperativas vencedoras do processo licitatório e emitiu as respectivas ordens de serviço. A partir de então, o Serviço Regular Complementar Interurbano passou a ser composto por 27 cooperativas e 740 vans, distribuídas em 164 linhas.

3. Atividades relevantes da Arce no STIP em 2010

Dentre as atividades realizadas pela Coordenadoria de Transportes no ano de 2010, destacam-se:

- Elaboração de minutas de resolução para atualizar e substituir resoluções vigentes;
- Elaboração de proposta para discussão sobre o papel do agente regulador e do órgão gestor;
- Elaboração de escopo e estrutura de base de dados georreferenciada para o STIP;
- Elaboração de base de dados georreferenciada básica;
- Monitoramento do serviço prestado pelas concessionárias sob a vigência dos novos contratos firmados em 2009;
- Elaboração de metodologia para levantamento de dados operacionais e índices de consumo, visando as revisões tarifárias;

- Análise de Processos e Solicitações de Ouvidoria na área de Transportes.

3.1 Elaboração de minutas de resolução

Com a mudança na legislação que rege o setor e com a evolução na prestação do serviço e na própria regulação, verificou-se a necessidade de adequar as resoluções da Arce à nova realidade. Estas adequações se constituíram desde atualizações de referências às leis, órgãos e entidades envolvidas, até reformulações completas do texto, objetivo e escopo da resolução. São elas:

- Resolução que trata de cursos obrigatórios e que substitui a resolução 41/2003: estabelece normas referentes aos cursos obrigatórios para a tripulação previstos na legislação;
- Resolução que trata de registro e vistoria e que substitui as resoluções 46/2004, 48/2004 e 86/2007: dispõe sobre o registro e vistoria dos veículos operantes no STIP;
- Resolução que trata das informações operacionais e que substitui a resolução 78/2007: dispõe sobre as informações operacionais a serem coletadas e posteriormente encaminhadas à Arce pelos operadores;
- Resolução que trata do livro de ocorrências e canais de atendimento, que substitui as resoluções 76/2006 e 77/2006: dispõe sobre o

livro de ocorrência a ser disponibilizado pelas transportadoras do serviço regular e regular complementar e sobre os canais de atendimento de reclamações de usuários que também devem ser disponibilizados pelas operadoras.

- Resolução que trata do cadastramento da tripulação e que substitui a resolução 45/2007: dispõe sobre o cadastramento da tripulação dos veículos operantes no STIP;
- Resolução que trata das informações a serem disponibilizadas ao Detran para fins de emissão da autorização prevista no Art. 135 do CTB e substitui a resolução 79/2007.

3.2 Elaboração de documento de discussão sobre o papel do agente regulador e do órgão gestor

Diversas intervenções no setor de transporte estão em curso no Estado, afetando a configuração dos serviços regulados pela Arce. Estas intervenções, associadas a uma recorrente discussão sobre o papel da Agência e sobre a regulação de serviços públicos, interferem nas atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Transportes e pelos demais setores correlatos. Uma definição clara do papel da Agência permitirá uma maior eficácia e efetividade das atividades desenvolvidas pelos seus

organismos, bem como, uma maior projeção da instituição junto aos demais envolvidos com o setor regulado.

Durante o ano de 2010, foi realizada uma série de reuniões e discussões cujo objetivo era rever o papel ideal da Agência, bem como de seus organismos internos, na regulação do setor de transportes, possibilitando a definição de diretrizes e ações diante do cenário de curto e médio prazo.

3.3 Elaboração de base de dados georreferenciada do STIP

Com o objetivo de prover a Coordenadoria de Transportes de uma ferramenta de auxílio à regulação técnica, iniciou-se no ano de 2010 a construção de uma base de dados georreferenciada e tabular.

Uma estrutura de dados sistematizada mantida na CTR trará à Coordenadoria mais eficiência na resposta às demandas internas e externas, através da uniformização da informação e da correlação entre diversas fontes e sua representação espacial. Atualmente as informações encontram-se dispersas, exigindo maior esforço para sua manipulação

e aumentando o risco de uso de dados incongruentes. Pretende-se, também, que as informações coletadas e armazenadas neste banco de dados possam ser aproveitadas por ocasião da entrada em operação do novo Sistema de Informações de Transportes da Arce.

3.4 Elaboração de relatórios sobre a operação dos novos contratos

O novo STIP iniciou-se com a entrada em operação de 5 empresas distribuídas em 7 áreas de operação. Assim, tornou-se necessário acompanhar a operação dessas empresas com relação à oferta dos serviços e aos passageiros transportados. Por meio de dados encaminhados pelas próprias operadoras, a CTR tabula, organiza e calcula indicadores operacionais para este fim.

Dentre as informações geradas destacam-se: quilometragem percorrida por cada linha, número de viagens realizadas, frota utilizada, percurso médio mensal, número de passageiros transportados por linha e por seccionamento, receita, custo estimado. Além das informações geradas, é possível estabelecer comparativos com o que foi efetivamente executado e o que foi determinado pelas ordens de serviço.

3.5 Elaboração de metodologia para levantamento de dados operacionais visando às revisões tarifárias

Com o objetivo de subsidiar as futuras revisões tarifárias e a elaboração de relatórios anuais, foi preparado um documento técnico estabelecendo procedimentos para levantamento e acompanhamento de dados operacionais relativos ao STIP.

Dessa forma, estabeleceu-se procedimento de coleta e tratamento estatístico dos dados e das informações geradas com relação a:

- consumo de combustível;
- durabilidade dos pneus incluindo possíveis recapagens;
- gastos com peças e acessórios;
- gastos com lubrificantes;
- fator de utilização de mão de obra;
- quilometragem percorrida; e
- número de passageiros transportados.

A partir dessa metodologia, serão coletados semestralmente, em 2011, os dados necessários junto aos operadores, bem como elaborados relatórios dos resultados gerados em cada área de operação.

3.6 Acompanhamento da modelagem do SIT

3.7 Análise de processos na área de Transportes

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

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

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

A Tabela 1, a seguir, apresenta o número de processos que tramitaram na Coordenadoria de Transportes em 2010.

SETOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CTR	9	2	11	5	9	7	4	10	18	8	13	9	105
GAF	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
OUV	4	3	0	0	0	0	2	2	1	0	1	1	14
CDR	3	2	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	12
S.O.	3	1	3	0	5	5	0	3	9	4	4	1	38
TOTAL	19	8	18	5	15	15	6	15	30	12	18	11	172

Tabela 1 - Processos tramitados na CTR. Fonte: Arce

4. Quadro Diagnóstico e Sugestões

Nessa parte são apresentados os pontos críticos, principais problemas, deficiências recorrentes, progressos alcançados e sugestões de melhoria, abordando os aspectos técnicos do setor.

Pontos críticos / principais problemas / deficiências recorrentes	Progressos alcançados em 2010	Sugestões de melhoria para 2011
Ocorrência de transporte clandestino na RMF e interior, o que dificulta as atividades de regulação e gestão, prejudica a operação regular, bem como, compromete a qualidade e segurança dos deslocamentos.	Assinatura dos contratos de permissão para a prestação do serviço regular complementar com 27 cooperativas.	Implementação de ferramentas de controle dos novos permissionários e intensificação da fiscalização na RMF e interior.
Rede de transporte da RMF defasada, sem planejamento e ineficiente.	-	Início urgente dos estudos necessários à criação de nova rede de transporte para a RMF e à elaboração de editais de licitação para o transporte metropolitano.
Assimetria de informações entre operadores, órgão gestor e agência reguladora, dificultando a atuação do setor. Dificuldade dos operadores em implementar e atender, nos prazos determinados, as disposições estabelecidas nas resoluções da Arce.	Contratação da modelagem do Sistema de Informações de Transporte - SIT. Este sistema irá ser o grande repositório de todas as informações sobre o STIP, possibilitando desde as mais diversas consultas até o monitoramento das viagens realizadas e da quantidade de passageiros transportados.	Continuidade no trabalho de modelagem e contratação da construção do SIT.

Quadro 2 - Diagnóstico e sugestões. Fonte: Arce

Regulação Econômico-Tarifária



empresas de outros países. Assim, seria razoável adotar-se uma taxa sobre 50% a 55% para a estrutura de capital no Brasil. (Dionísio, 2002, p. 10). ANEEL, optou por utilizar uma média ponderada de 50% para a participação de dívida no capital total de empresas brasileiras de distribuição de energia elétrica.

Y.1.2.4 - Custo Médio Ponderado do Capital (WACC)

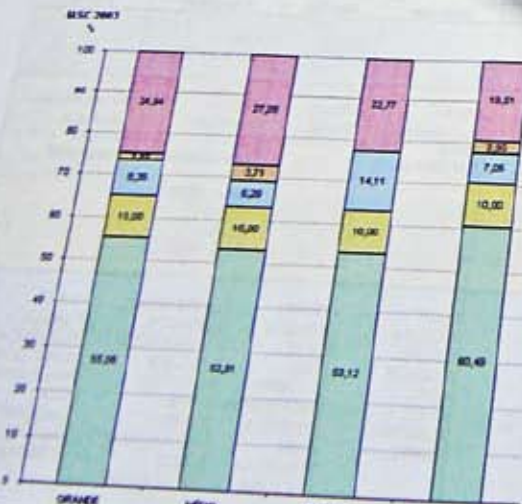
100 - Com base no exposto, o Custo Médio Ponderado do Capital, ou seja, a taxa de retorno adequada para investimentos em distribuição de energia elétrica no Brasil é de 11,20%, conforme apresentado na tabela a seguir:

Tabela 8
Custo Médio Ponderado do Capital (WACC)

Descrição	Valor (%)
Estrutura de Capital Média $\left(\frac{D}{D+E}\right)$	50,00%
Taxa Livre de Risco (r_f)	8,01%
Beta médio de empresas distribuidoras de EUA desalavancado (β_U)	15,90%
Beta médio reavaliado pela estrutura média de capital BZ (β)	26,39%
Spread de risco de mercado $[r_M - r_f]$	7,76%
Risco do negócio e financeiro $[\beta(r_M - r_f)]$	2,05%
Risco Soberano (r_s)	8,29%
Risco Crédito empresas EUA mesmo risco BZ (B1) (r_B^1)	4,21%
Risco Crédito empresas EUA mesmo risco de empresas distribuidoras BZ - B1	3,67%
Risco País ($r_p = r_s - r_f^1$)	4,08%
Risco Cambial (r_c)	2,00%
Risco Regulatório $[\beta_{reg} - \beta_{reg,us}] \times [r_M - r_f]$	3,33%
Custo de Capital Próprio Nominal $r_e = r_f + \beta[r_M - r_f] + r_s + r_p + r_c$	17,47%

26

1.6 - Valores Médios, Máximos e Intermediários de IASC Estabelecidas em Pesquisa de Novembro de 2002 para Efeito de Ajuste do Fator X e Resultados de IASC da Pesquisa a ser Feita em Novembro de 2003.



	GRANDE	MÉDIO	PEQUENO	LOCAL
+1	em [64,10]	em 56,76	em 52,91	em 60,49
+1 e 5	[64,10] e M	56,06 e 65,06	52,91 e 62,91	60,49 e 70,49
0	M e MAX	65,06 e 73,45	62,91 e 69,20	60,49 e 77,54
0 e -1	MAX e [64,10]	73,45 e 75,06	69,20 e 72,91	77,54 e 80,49
-1	em [64,10]	em 75,06	em 72,91	em 80,49

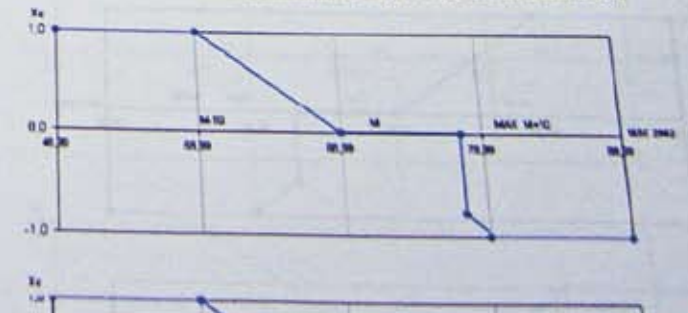
2 - AGRUPAMENTO CONFORME PRÊMIO IASC 2002

2.1 - Regiões Sul / Sudeste / Centro-Oeste até 30 mil consumidores

EMPRESA	2001		2002		2003	
	WACC	WACC	WACC	WACC	WACC	WACC
NOVA PALMA	55,28 (*)	56,28	5,278			
ALANCA	58,29	57,54	5,145			
COCEL	66,73	57,57	5,142			
VAZDEPE	71,29	66,78	5,098			
FORCEL	66,29	66,22	5,038			
ELÉTRICAR	70,24	70,14	5,028			
JOÃO GESSA	70,82	72,32	5,028			
UFERSANCA	75,28	73,45	5,020			
ONE	67,56 (*)	73,82	5,028			
LAJALAR	67,11 (*)	74,76	5,020			
MUNFELD	62,08	75,14	5,020			
PANAMER	70,02	75,31	5,028			

M = Média = WACC _{ij}	69,99 (*)	70,49 (*)	-			
MAX = Max(WACC _{ij} = 1,1 x WACC _{ij})	77,45	77,54				
em [M+10]	em 80,99	1,0	em 80,99	1,0		
M+10 e M	80,99 e 80,99	1,0 e 0,0	80,49 e 76,49	1,0 e 0,0		
M e MAX	80,99 e 77,45	0,0	70,49 e 77,54	1,0		
MAX e [M+10]	77,45 e 76,28	-0,846 e -1,0	177,24 e 180,49	-0,756 e -1,0		
em M-10	em 59,99	-1,0	em 60,49	-1,0		

(*) Os valores acima, extraídos do Prêmio IASC 2002, representam apenas ilustração em relação aos valores do prêmio IASC 2002.



1. Sumário Executivo

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 a análise e controle das tarifas e estruturas tarifárias aplicadas pelas entidades prestadoras dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, transporte intermunicipal rodoviário 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 2010, a CET analisou 7 (sete) pleitos de alteração tarifária (revisões e reajustes) submetidos à Arce, referentes a todos os serviços públicos por ela regulados, manifestando-se conclusivamente sobre os mesmos. 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 objeto da atuação desta Agência Reguladora.

Ademais, em 2010, a CET implementou ações com vistas a 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; 2) o monitoramento do mercado com vistas à competição e ao equilíbrio entre oferta e demanda dos referidos serviços, e 3) realização de ações de auditoria em empresas reguladas, visando certificar, por meio de processo amostral, a consistência e conformidade das informações prestadas por tais empresas.

Entre tais ações cumpre destacar a produção de análises contábeis trimestrais acerca da situação patrimonial e desempenho financeiro 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, e, por fim, apresentação ao Governo do Estado de estudos e contribuições para subsidiar a formulação de políticas públicas relativas aos setores regulados.

Dadas as especificidades da atuação multissetorial da CET, a síntese da participação na regulação econômica de cada setor objeto desta Agência Reguladora será apresentada em seções específicas a seguir.

2. Energia elétrica: síntese da atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2010

2.1 Setor elétrico no Ceará: dados relevantes

A concessionária dos serviços de distribuição de energia elétrica no estado do Ceará, Companhia Energética do Ceará – Coelce, tem como área de concessão todo o estado do Ceará, atendendo a aproximadamente três milhões de consumidores distribuídos em 184 municípios cearenses. A concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica se deu por meio do Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/1998, de 13 de maio de 1998, da Aneel, com vencimento para maio de 2028.

Tabela 1 - Síntese das Informações Financeiras - Coelce (R\$ mil)				
Item	2007	2008	2009	2010
Ativo Total	2.569.250	2.781.587	2.879.502	3.075.933
Patrimônio Líquido	850.449	917.101	1.038.697	1.356.814
Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	2.447.849	2.696.537	2.984.126	2.849.706
Resultado Operacional (EBIT)	360.742	448.202	448.358	662.746
Lucro/Prejuízo do Período	244.751	338.523	334.448	471.903
LUCRO POR AÇÃO (Reais por ação)	R\$ 3,14	R\$ 4,35	R\$ 4,30	R\$ 6,06

Tabela 1 - Síntese das Informações Financeiras - Coelce (R\$ mil). Fonte: Coelce

O reajuste tarifário homologado pela Aneel em abril de 2010 (vigente a partir de 22 de abril) foi positivo, atingindo o percentual médio percebido de 3,95%. Observa-se que o item com maior contribuição para o mencionado percentual médio foi a variação dos custos com a CCC (Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis), recursos utilizados pelo Governo Federal para subsidiar a energia dos sistemas isolados do Norte do Brasil, que representou 2,02% do percentual total do reajuste.

Especificamente para o cliente de baixa tensão (residencial, pequenos comércios, indústrias e rural), o índice foi de 4,24%, enquanto para o consumidor cativo atendido em alta tensão (industrial e comercial) alcançou 1,45%. Há de ser destacado que para cerca de 1,7 milhão de consumidores de energia do Ceará, pertencentes à classe residencial baixa renda, o reajuste percebido foi de 0,92%.

2.2 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 à 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 2010, 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.
- Elaboração de pareceres técnicos, na área tarifária, para subsidiar decisão do(a) Conselheiro(a)-Relator(a) a propósito de processos administrativos impetrados por consumidores.

2.3 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 2010, 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.

3. Gás natural: síntese da atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2010

3.1 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 1997, 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, o 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 e 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 à Arce “homologar reajustes e proceder a revisão das tarifas”.

3.2 Setor de gás natural no Ceará: dados relevantes

A Cegás possui atualmente 298 consumidores, atendendo os segmentos industrial, comercial,

serviços, veicular, cogeração e autoprodução de energia elétrica. A figura explicita a segmentação do consumo de gás natural canalizado no estado do Ceará.

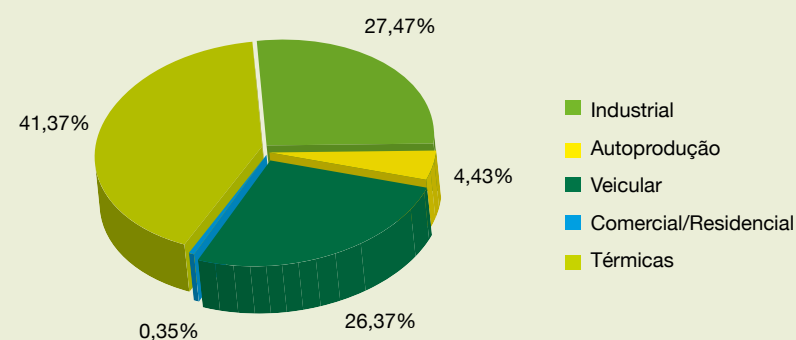


Figura 1: Segmentação do consumo de gás natural no Ceará. Fonte: Cegás

De acordo com informações prestadas pela concessionária, o seu faturamento bruto em 2010 totalizou R\$ 330.021 mil, representando um crescimento da ordem de 44% frente a 2009.

Tabela 2 - Síntese das Informações Financeiras - Cegás (R\$ mil)				
Item	2007	2008	2009	2010
Ativo Total	111.822	169.705	213.102	248.791
Patrimônio Líquido	57.081	66.217	67.516	93.094
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	131.313	179.901	228.731	330.021
Resultado Operacional (EBIT)	9.554	13.761	19.250	34.869
Lucro/Prejuízo do Período	14.895	24.103	24.488	35.637
LUCRO POR AÇÃO (Reais por ação)	R\$ 0,38	R\$ 0,61	R\$ 0,62	R\$ 0,90

Tabela 2 - Síntese das Informações Financeiras - Cegás (R\$ mil). Fonte: Coelce

3.3 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 destaque, nesse sentido, 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 3% em 2010).

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 desta Coordenadoria. 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 conduzido pela CET em 2010, foram significativos os avanços alcançados, entre os quais merecem citação:

- Avaliação dos gastos operacionais da Cegás, com o objetivo de viabilizar a modicidade tarifária preconizada na Lei 8.987/95;
- Elaboração da Resolução Arce nº 123, de 07/01/2010, que disciplina os procedimentos a serem adotados na formulação e apresentação

de propostas de revisão ordinária e extraordinária das tarifas dos serviços de distribuição de gás canalizado, prestados pela Companhia de Gás do Ceará (Cegás);

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

Participação na elaboração de proposta de projeto de lei para o setor de gás natural no Ceará, com a introdução de dispositivos tendentes a aumentar a transparência na regulação econômica do segmento e contribuir para o atendimento do princípio da modicidade tarifária.

Tabela 3 – Alterações nas Tarifas de Gás Natural Canalizado em 2010						
Mês	Preço Commodity		Margem		Tarifa Média	
	Valor (R\$/m³)	Variação (%)	Valor (R\$/m³)	Variação (%)	Valor (R\$/m³)	Variação (%)
Fev/10	0,65950	-	0,15749	-	0,81699	-
Mai/10	0,68160	3,35	0,15749	0,00	0,83909	2,71
Jun/10	0,68160	0,00	0,12470	-20,82	0,80630	-3,91
Ago/10	0,68800	0,94	0,12470	0,00	0,81270	0,79
Nov/10	0,68220	-0,84	0,12470	0,00	0,80690	-0,71
ANO	-	3,44	-	-20,82	-	-1,24

Tabela 3 - Alterações nas Tarifas de Gás Natural Canalizado em 2010. Fonte: Arce/CET

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, no ano de 2010, a CET contribuiu de modo significativo para o alcance dos resultados positivos da 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 2010

4.1 Regulação econômica: atividades

A prestação dos serviços de água e de esgoto no Brasil tem sido caracterizada por uma forte intervenção do Estado, o qual realiza o papel de produtor e de controlador destes serviços. Embora estes serviços sejam públicos, a participação dos usuários nas decisões sobre as regras, níveis de qualidade e condições da prestação dos serviços é praticamente nula, contribuindo, portanto, para a ineficiência de algumas empresas concessionárias. As Agências Reguladoras serão os principais instrumentos da realização do equilíbrio na relação entre os usuários e as empresas concessionárias.

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 Infraestrutura do Estado – Seinfra, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece e a Agência de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce. Nos termos do Convênio nº 020/2001, de 01/09/01, celebrado entre a Arce, a Cagece e a Secretaria da Infraestrutura do Estado do Ceará (Seinfra), cabia 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.

Em 2010, a atuação da Arce na regulação econômica dos serviços de saneamento básico ocorreu com fundamento no disposto na Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009, a qual define a atuação desta Agência Reguladora no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico no estado do Ceará. Especificamente, o artigo 4º da mencionada lei dispõe, *in verbis*:

“Art. 4º Ressalvadas as hipóteses definidas nos artigos anteriores, a Arce competirá ainda a regulação, a fiscalização e o monitoramento dos serviços públicos de abastecimento de

água e de esgotamento sanitário prestados pela Cagece, exceto se observado o disposto no art.9º, inciso II, da Lei Federal nº11.445, de 5 de janeiro de 2007.

Parágrafo único. A atuação da Arce prevista neste artigo se dará nos termos de suas atribuições básicas e competências legais, definidas na Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998, observada a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007”.

A forma de atuação da Arce em matéria tarifária é definida complementarmente na referida Lei Estadual nº12.786/97, a qual estabelece, em seu artigo 7º, inciso I, o conjunto de suas atribuições básicas, entre as quais cumpre citar:

“Art. 7º. ..., as seguintes atribuições básicas serão de sua competência:

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

No exercício de suas atribuições, a Arce, ao longo de 2010, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou as seguintes atividades:

- Aprovação e implementação da Resolução Arce nº 141, de 28 de outubro de 2010, a qual alterou 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 análise, materializada em nota técnica, referente à solicitação de revisão de tarifas, relativas aos serviços prestados pela concessionária dos serviços de abastecimento nos municípios do interior do estado do Ceará;
- 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;
- Participação no processo de 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;

- Elaboração de Termo de Referência para contratação de serviços de assistência técnica, no âmbito da operação Swap, com vistas ao desenvolvimento de metodologia de desempenho dos prestadores dos serviços de saneamento básico no estado do Ceará.

4.2 Setor de Saneamento Básico no Ceará: dados relevantes

A Cagece atua em 149 municípios dos 184 do estado. Entre os 113 municípios cujos contratos previam renovação até 2009, 103 foram renovados e os restantes estão em processo de negociação. Nesse período, houve assunção de 23 municípios. Assim, dos 149 municípios operados pela Cagece, 126 tiveram seus contratos renovados ou assumidos por um período de 30 anos,

representando aproximadamente 88% da receita operacional direta da empresa.

No exercício de 2010, a Cagece foi responsável pelo atendimento de 260 localidades no Estado, com sistemas de abastecimento de água, representando aproximadamente 4,89 milhões de habitantes beneficiados, ou seja, 97,26% da população urbana na área de atuação da Companhia. No que diz respeito ao esgotamento sanitário, a Cagece atendeu a 71 localidades no Ceará, beneficiando aproximadamente 1,80 milhões de habitantes. A Cagece atende a 1.406.800 clientes reais, sendo 94,13% de clientes residenciais.

A concessionária estadual apresenta aproximadamente 1.273 ligações ativas dos serviços de abastecimento de água e 411 mil ligações ativas de esgotamento sanitário.

Tabela 4 - Síntese das Informações Financeiras - Cagece (R\$ mil)				
Item	2007	2008	2009	2010 (até set.)
Ativo Total	1.562.408	1.681.992	1.807.382	1.948.902
Patrimônio Líquido	1.073.215	1.095.963	1.194.805	1.288.652
Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	472.618	501.020	552.073	465.217
Resultado Operacional (EBIT)	89.221	42.010	71.317	78.737
Lucro/Prejuízo do Período	43.821	22.904	39.937	49.602
LUCRO POR AÇÃO (Reais por ação)	R\$ 0,48	R\$ 0,23	R\$ 0,38	n.d.

Tabela 4 - Síntese das Informações Financeiras - Cagece (R\$ mil). Fonte: Cagece

4.3 Resultados da Regulação Econômico-Tarifária

Ao longo de 2010, 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 na Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009, esta Agência implementou, ao longo de 2010, 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 de análise 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 nos municípios do interior do Estado do Ceará, foi produzida nota técnica, submetida a processo de audiência pública na modalidade intercâmbio

documental, por meio da qual, de forma técnica e transparente, a Agência manifestou sua posição no sentido de estabelecer o percentual médio de revisão tarifária em 10,58% (dez vírgula cinquenta e oito por cento).

Por ocasião da avaliação do pleito de revisão tarifária, a Arce, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária, analisou mudanças na estrutura tarifária dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, condicionando sua aprovação ao compromisso por parte da concessionária com a adoção, ao longo de prazo estabelecido por esta Agência Reguladora, da estrutura tarifária alternativa proposta por esta Coordenadoria Econômico-Tarifária, bem como, com diferenciação das tarifas dos diferentes serviços (conforme seus custos) e com a eliminação do faturamento por consumo mínimo (notadamente para consumidores residenciais).

Nesse sentido, a Agência atuou complementarmente 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 do 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.

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 2010

5.1 Regulação Econômica: atividades

O relatório apresentado em janeiro/1998 pelo IFC e pela Maxwell Stamp Inc., contratado pelo Governo do Estado para estudar a modelagem de uma agência multissetorial para o Ceará, em relação à área de transportes, traz recomendações para seus dois segmentos específicos, a saber, (i) Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal e (ii) Terminais Rodoviários Intermunicipais de Passageiros.

Das atribuições originalmente previstas no mencionado estudo, atualmente, encontra-se em implantação ações relacionadas à regulação econômica e técnica dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, postergando-se para o futuro aquelas ações relacionadas ao segundo segmento mencionado.

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 infraestrutura viária e de terminais rodoviários tem sido provida pelo poder público.

Nesse contexto, compete a esta Coordenadoria, dentre outras, as atividades de implantação das cláusulas tarifárias previstas nos contratos de delegação dos serviços. No âmbito dessas atividades, a CET, ao longo de 2010, realizou as seguintes ações:

- Elaboração e execução da Resolução Arce nº 140, de 1º de outubro de 2010, a qual introduziu alterações no plano de contas vigente para o serviço regular de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará;
- Revisão (repactuação) ordinária das tarifas dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará (Sistema Regular Metropolitano), com o cálculo de novo coeficiente tarifário;
- Realização de análises trimestrais acerca da situação econômico-financeira das empresas delegatárias dos serviços regulados, com a elaboração dos correspondentes relatórios.

5.2 Setor de Transporte Intermunicipal de Passageiros no Ceará: dados relevantes

O segmento regular é subdividido em metropolitano e interurbano. Conforme informações do

Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE), o sistema metropolitano é explorado por 9 (nove) empresas, que operam quase 80 (oitenta) linhas, sendo voltado para a prestação dos serviços de transporte rodoviário de passageiros, atendendo os seguintes municípios integrantes da Região Metropolitana de Fortaleza: Fortaleza; São Gonçalo do Amarante; Caucaia; Pacatuba; Pacajus; Horizonte; Eusébio; Aquiraz; Itaitinga; Guaiuba; Chorozinho; Maracanaú e Maranguape. As linhas que servem tais municípios são enquadradas pelo Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE) em 6 (seis) “anéis tarifários”.

O sistema interurbano, ainda de acordo com o Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE), é explorado por 5 (cinco) empresas, que operam 91 (noventa e uma) linhas, com 333 (trezentos e trinta e três) veículos, distribuídos em 8 (oito) áreas de operação.

5.3 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 2010, as ações

empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e execução 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 janeiro de 2010, esta Coordenadoria submeteu a processo de audiência pública, modalidade intercâmbio documental, a Nota Técnica CET nº 001/2010, referente à revisão das tarifas aplicáveis aos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (sistema interurbano).

Observa-se, portanto, que foi relevante a contribuição dada em 2010 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 2010, a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou 18 (dezoito) Notas Técnicas, sendo responsável por 10 (dez) audiências públicas e gerando a publicação de 11 (onze) resoluções Arce, 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 referentes a 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 2010, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios desta Coordenadoria.

Relacionamento com a Sociedade



1. Aproximando a sociedade da regulação

O êxito operacional de uma agência reguladora tem forte relação com a efetiva participação da sociedade no controle dos serviços públicos regulados. Mediante ações que proporcionam diálogo e informações claras e precisas, a Arce promove a integração da população na dinâmica regulatória, incentivando as formas democráticas de contribuir para a melhoria desses serviços.

Dentre os diversos meios para esse relacionamento, a Arce dispõe das audiências

públicas, da mediação de conflitos, dos serviços de ouvidoria – mediante recepção e tratamento de solicitações e reclamações – e das campanhas educativas.

2. Audiências públicas

Em 2010, um dos instrumentos de destaque foram as audiências públicas. A Arce realizou dezessete sessões para, através de intercâmbio documental, consultar a sociedade e aprimorar regulamentos que impactam sobre os direitos dos usuários e demais agentes setoriais, conforme descrição a seguir.

Nº	Modalidade	Setor	Objeto	Vigência
001/2010	Intercâmbio Documental	Transportes	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que altera as resoluções 55 e 66, que dispõem sobre mecanismos de controle contábil para o Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.	05 de janeiro a 03 de fevereiro de 2010
002/2010	Intercâmbio Documental	Transportes	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento das notas técnicas (CTR/002/2009 e CET/001/2010), que dispõem sobre Revisão Tarifária Ordinária do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal do Estado do Ceará (Serviço Regular Metropolitano).	09 a 22 de janeiro de 2010
003/2010	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/002/2010, que dispõe sobre a Revisão extraordinária da tarifa média de Gás Natural Canalizado.	16 a 22 de janeiro de 2010
004/2010	Intercâmbio Documental	Transportes	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 aos serviços prestados pelos delegatários dos Serviços Regular e Regular Complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.	18 de fevereiro a 18 de março de 2010
005/2010	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/004/2010, que dispõe sobre a Revisão extraordinária da tarifa média de Gás Natural Canalizado.	19 a 26 de abril de 2010

Quadro 1 - Audiências públicas realizadas. Fonte: Arce

Nº	Modalidade	Sector	Objeto	Vigência
006/2010	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que altera dispositivos da Resolução Arce 88/2007, que regulamenta a imposição de penalidades à concessionária de serviços de distribuição de gás canalizado.	10 de maio a 11 de junho de 2010
007/2010	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica que fundamentará a decisão da Arce sobre a revisão da margem bruta de distribuição da Companhia de Gás do Ceará - Cegás.	31 de maio a 10 de junho de 2010
008/2010	Intercâmbio Documental	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento do plano de contas padrão para prestação de serviços públicos de distribuição de água tratada, coleta e tratamento de esgotos sanitários prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece).	21 de junho a 09 de julho de 2010
009/2010	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/009/2010 que trata sobre a revisão extraordinária da tarifa média dos serviços de distribuição de gás canalizado do Ceará.	23 a 28 de julho de 2010
010/2010	Intercâmbio Documental	Transportes	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que trata sobre os procedimentos de vistoria e registro de veículos utilizados na prestação dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Ceará.	23 de julho a 23 de agosto de 2010
011/2010	Intercâmbio Documental	Transportes	Divulgar e obter subsídios e informações para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que trata do Curso de Capacitação de Tripulação para o sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.	04 de agosto a 02 de setembro de 2010
012/2010	Intercâmbio Documental	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que altera as resoluções 55 e 56, que tratam sobre os mecanismos de controle contábil para o Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado.	09 de agosto a 08 de setembro de 2010
013/2010	Intercâmbio Documental	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre as informações operacionais a serem coletadas e enviadas à Arce pelas delegatárias de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.	05 de outubro a 03 de novembro de 2010
014/2010	Intercâmbio Documental	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre as penalidades aplicáveis à Cagece, e sobre os procedimentos de fiscalização.	14 de outubro a 12 de novembro de 2010

Quadro 1 - Audiências públicas realizadas (cont.). Fonte: Arce

Nº	Modalidade	Setor	Objeto	Vigência
015/2010	Intercâmbio Documental	Gás Canalizado	Obter subsídios e informações adicionais no sentido de fundamentar a decisão da Agência quanto à revisão extraordinária da tarifa média da Companhia de Gás do Ceará.	20 a 26 de outubro de 2010
016/2010	Intercâmbio Documental	Saneamento Básico	Fundamentar a decisão quanto ao Processo de Revisão Ordinária da Tarifa Média dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados nos municípios localizados no interior do Estado e divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/0015/2010.	29 de outubro a 19 de novembro de 2010
017/2010	Intercâmbio Documental	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre o registro dos veículos utilizados na prestação dos serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.	29 de novembro a 28 de dezembro de 2010

Quadro 1 - Audiências públicas realizadas (cont.). Fonte: Arce

3. Promovendo o fortalecimento da imagem institucional

o objetivo de prestar contas à sociedade sobre as ações da Arce, tendo por base o Relatório Anual de Atividades.

3.1 Apresentação do Relatório Anual da Arce

Audiência Pública realizada anualmente na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, com



Figura 1 - Apresentação do Relatório Anual Arce 2009. Fonte: Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

3.2 Assessoria de imprensa

A atividade exerce um papel importante na formação de uma opinião pública favorável à Arce, produzindo, divulgando, orientando e acompanhando notícias e informações de interesse da agência reguladora.

As ações de comunicação e relacionamento institucional executadas pela Arce em 2010 estiveram presentes em diversos canais, como: rádio, jornal, televisão e internet. Todos esses meios proporcionaram informações técnicas, educativas e institucionais sobre a Agência, fortalecendo a regulação em benefício da sociedade.



Figura 2 - Arce na mídia. Fonte: Arce



Figura 3 - Divulgação da Arce. Fonte: Arce

4. Ouvidoria

A Ouvidoria é órgão que compõe a estrutura organizacional da Arce e figura como o principal meio de acesso para os usuários e consumidores do Ceará que desejam criticar, reclamar ou mesmo elogiar os serviços públicos regulados nas quatro áreas fiscalizadas: energia elétrica, saneamento, transportes e gás canalizado.

Antes de tudo, a Ouvidoria da Arce tem como objetivo precípuo estabelecer um canal democrático de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar

a solução de conflitos. Para tanto, a Ouvidoria procura sempre agir pautada nos princípios da equidade, independência, agilidade e responsabilidade social, procedendo como portavoz daqueles que a procuram e entendendo que o cidadão tem direito a um serviço de qualidade e a reclamar quando esse direito não é atendido.

Ao receber as solicitações dos consumidores e dos agentes setoriais, a Ouvidoria pode emitir pronunciamentos técnicos ou ainda, conforme o caso, propor alternativas de superação e solução das controvérsias de forma mais rápida e em harmonia com a legislação.

A Ouvidoria está à sua disposição através do atendimento pessoal realizado na sede da Agência (Av. Santos Dumont, 1789, Térreo); do telefone 0800 275 3838; de carta ou fax; e ainda através do endereço eletrônico ouvidor@arce.ce.gov.br

4.1 Novos procedimentos adotados pela Ouvidoria

A exemplo do que ocorreu na área de energia elétrica, a Ouvidoria, atendendo às novas resoluções 126, 127 e 131, de 2010, criadas e editadas pela Arce, passou a adotar novos

procedimentos nas áreas de saneamento básico, gás canalizado e transporte intermunicipal.

Os novos procedimentos objetivam oferecer soluções de modo mais rápido e eficaz aos conflitos chegados à Ouvidoria, evitando o acúmulo de processos e priorizando a qualidade e a agilidade das respostas aos solicitantes.

4.2 Casos de destaque em 2010

Em 2010 a Ouvidoria da Arce recebeu reclamação sobre a classificação tarifária de uma associação comunitária que utiliza energia elétrica para levar água a residências localizadas em área de insegurança hídrica.

Enquadrada pela Companhia Energética do Ceará (Coelce) na categoria comercial, a entidade sem fins lucrativos teve suas ações inviabilizadas economicamente pelo alto valor da conta de energia. A Ouvidoria da Arce interveio intensamente, propondo alternativas para a resolução do caso, tendo finalmente sido definida uma classificação que atende fielmente à atividade desempenhada pela associação de forma economicamente sustentável.

Relevante ressaltar que a referida associação e mais dezenas de outras formam o Sisar

- Sistema Integrado de Saneamento Rural. A missão do Sisar é garantir a melhoria da qualidade de vida da população rural, assegurando a prestação dos serviços de manutenção em saneamento básico, de forma autogerida e autossustentável, contribuindo para o desenvolvimento social e a preservação ambiental.

Dessa forma, motivada pela reclamação de uma das associações, a atuação da Ouvidoria da Arce foi providencial para que as demais entidades distribuídas por diversos municípios do Ceará sejam beneficiadas com uma tarifa justa, evidenciando assim o compromisso e a responsabilidade social da Ouvidoria.

Outro destaque foi a consulta recebida pela Ouvidoria sobre a instalação de pequenas centrais eólicas (500 W a 10 MW) em condomínios e instalações comerciais e, por não haver uma legislação específica sobre o assunto, realizou uma mediação entre a Coelce e o reclamante para que fossem definidas as responsabilidades das partes.

Estas centrais operam dentro das instalações internas do cliente para suprir o consumo do mesmo, porém, em alguns momentos do dia,

podem injetar energia na rede da concessionária. Este último item foi o mais polêmico, considerando que os procedimentos da concessionária para adquirir energia estão limitados às compras nos leilões do mercado de energia.

Outro item polêmico foi em relação às perturbações no sistema que podem ser provocadas por estas centrais. Ficou estabelecido que os ajustes para a correção destas eventuais perturbações no sistema serão de responsabilidade do consumidor, conforme legislação em vigor.

4.3 Ações das ouvidorias

No que diz respeito à interação com outros órgãos, a Ouvidoria da Arce integra a Rede de Ouvidores da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), participando ativamente das suas reuniões.

A Ouvidoria teve a honra de receber da CGE, no ano de 2010, a certificação de excelência no desempenho de suas atividades e na participação dos encontros e eventos relacionados ao tema “ouvidoria” realizados no período de 2007 a 2010.

Essa menção honrosa é como que o reconhecimento do dever bem cumprido, ao

mesmo tempo em que nutre a Ouvidoria da Arce de orgulho e estímulo para perseguir seus objetivos e encarar os desafios que tem pela frente.

4.4 A Ouvidoria da Arce em números

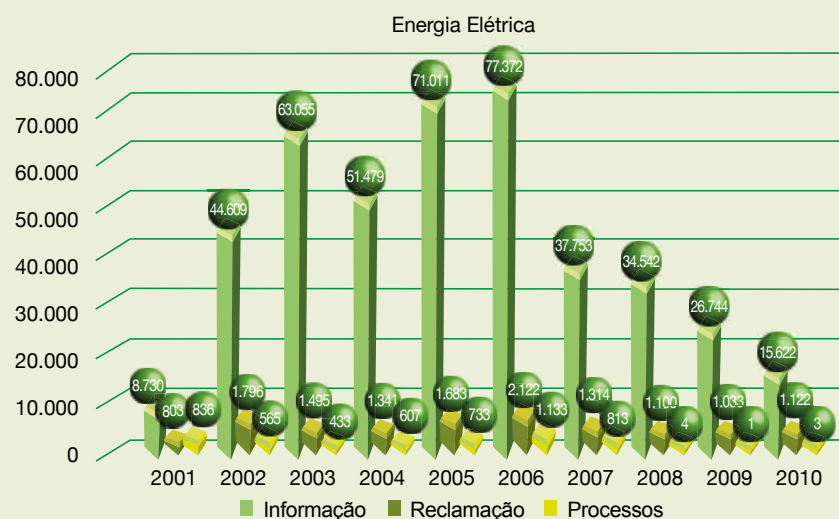


Gráfico 1 - N° de informações, reclamações e processos: energia elétrica. Fonte: Arce

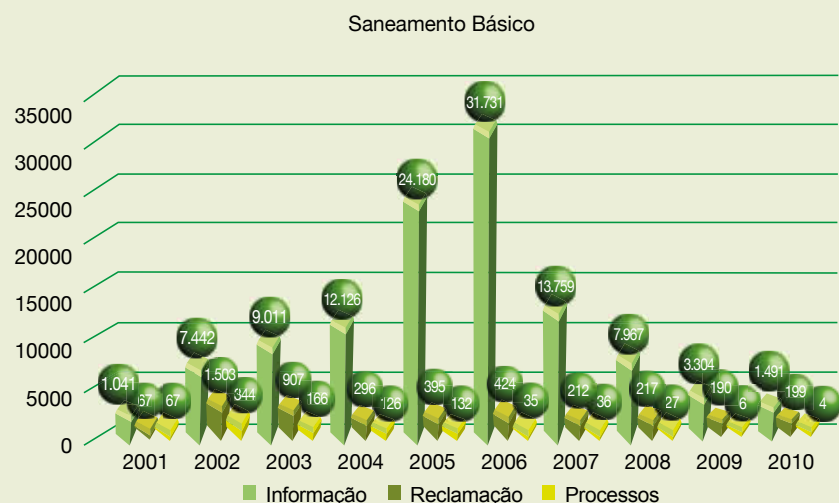


Gráfico 2 - N° de informações, reclamações e processos: saneamento básico. Fonte: Arce

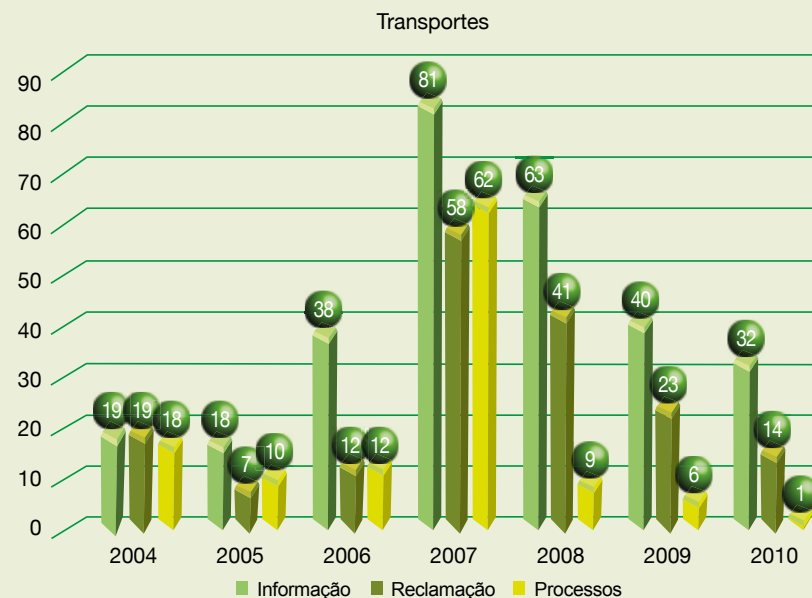


Gráfico 3 - N° de informações, reclamações e processos: transportes. Fonte: Arce

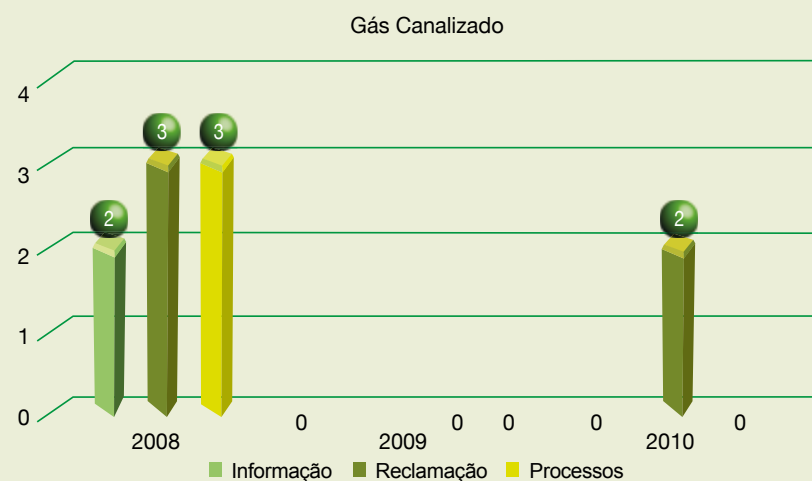


Gráfico 4 - N° de informações, reclamações e processos: gás canalizado. Fonte: Arce



Gráfico 5 - N° de informações, reclamações e processos: energia, saneamento, transportes e gás. Fonte: Arce

Gestão da Agência



1. Planejamento e Informação Regulatória

Tendo sido criada em outubro de 2009, a Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória – CPR conduziu em 2010 três importantes projetos: Revisão da Metodologia de Avaliação de Desempenho dos Servidores da Arce, Revisão da Metodologia de Planejamento e a modelagem do Sistema de Informação de Transportes.

1.1 Metodologia de Avaliação de Desempenho

Em virtude do Plano de Cargos e Carreiras, aprovado pela Lei Estadual Nº 13.743, de 29 de março de 2006, a Arce utiliza metodologia sistemática de Avaliação de Desempenho de seus servidores. No primeiro semestre de 2010 foram realizadas discussões para a definição de uma nova metodologia de Avaliação de Desempenho, visto que a sistemática vigente até então, utilizada desde 2006, necessitava ser aprimorada.

O ponto de partida para a definição dessa nova metodologia foi a verificação de como o assunto era tratado nos demais órgãos estaduais. Durante essa pesquisa, observou-se que a

Secretaria de Planejamento e Gestão – Seplag havia contratado recentemente uma consultoria para orientá-los na definição da Avaliação de Desempenho dos servidores daquela Secretaria, que resultou no Decreto Estadual nº 29.677, de 16 de março de 2009.

A intenção da Seplag na contratação desse serviço foi definir uma metodologia que posteriormente pudesse ser adotada nos demais órgãos estaduais. Para facilitar tal objetivo, foi desenvolvido um sistema informatizado para dar suporte ao processo de avaliação e apuração dos resultados.

Para eficiência da Avaliação de Desempenho, foi construído um modelo com o propósito de promover o alinhamento entre os objetivos dos profissionais e os objetivos estratégicos de cada órgão, tendo os seguintes objetivos:

- Identificar pontos fortes e oportunidade de melhoria no desempenho dos profissionais, visando a implementação de ações adequadas;
- Dotar os gestores de uma ferramenta para o gerenciamento de seu capital humano, principalmente com relação ao desenvolvimento de suas equipes;
- Promover a comunicação e interação entre a organização, os gestores e demais servidores

com relação aos resultados esperados, permitindo acompanhamento e *feedbacks* de desempenho;

- Assegurar que o desempenho individual seja avaliado de maneira consistente em toda instituição;
- Comparar ações, comportamentos, atitudes e resultados obtidos com o esperado pela organização, de forma a corrigir desvios, mediante a adoção de ações de recursos humanos e subsidiar programas de reconhecimento e incentivo;
- Aumentar o comprometimento dos servidores;
- Implantar cultura de *feedback* contínuo.

O modelo de Avaliação de Desempenho desenvolvido pela Seplag e adotado pela Arce, após uma verificação das peculiaridades de cada instituição, contempla três esferas do desenvolvimento profissional do servidor. São elas: Competências, Metas e Critérios Administrativos.

A Avaliação de Competências consiste no acompanhamento da performance de cada um dos profissionais, verificando sua evolução, através de critérios relacionados a conhecimentos, habilidades e atitudes. A Avaliação de Metas consiste no acompanhamento institucional e

individual no alcance de metas estabelecidas para cada ciclo de avaliação. A Avaliação de Critérios Administrativos consiste na apuração de indicadores quantitativos do desempenho do avaliado no cotidiano do exercício de seu cargo ou função.

Aos 30 de junho de 2010, a Resolução Arce Nº 136, que estabelece o Programa de Avaliação de Desempenho dos servidores da Agência, para fins de concessão de Gratificação de Desempenho de Atividade de Regulação – GDR, de promoção e progressão nas carreiras, foi aprovada pelo Conselho Diretor, tendo sido publicada no Diário Oficial do Estado em 08 de julho de 2010.

No segundo semestre de 2010, a Arce firmou parceria com a Seplag no intuito de disponibilização do Sistema SADGov (Sistema de Avaliação de Desempenho do Governo) para conferir maior celeridade e segurança ao processo de avaliação de desempenho da Agência, além de promover a automação dos procedimentos e o acesso pela internet. Foram realizadas várias reuniões entre os dois órgãos ao longo do ano para implementação do sistema, culminando com a realização de treinamento, em setembro, com representantes da Comissão Central de Avaliação de Desempenho, CPR e GAF.

1.2 Metodologia de Planejamento

Em virtude da criação da Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória – CPR em outubro de 2009, centralizando nessa nova área as competências inerentes à condução das tarefas de planejamento, e da revisão da Metodologia de Avaliação de Desempenho, ocorrida em julho de 2010, foi necessário proceder a uma revisão na metodologia de planejamento adotada na Agência.

Além dessas adequações, foram incorporadas nessa revisão os aperfeiçoamentos resultantes da experiência da própria Agência nos ciclos de planejamento dos anos anteriores, visando o aprimoramento dos procedimentos e instrumentos utilizados.

A revisão da Resolução Arce Nº 50, de 22 de abril de 2005, que dispunha sobre o processo de planejamento da Arce, iniciou-se com a elaboração de uma minuta de resolução. Foi então determinado pelo Conselho Diretor que o documento produzido fosse submetido a uma consulta interna, visando o recebimento de contribuição por parte dos servidores para o aperfeiçoamento do instrumento. O prazo para envio de contribuições se deu no período de 03 a 11 de novembro de 2010.

O referido documento, criado a partir da análise preliminar da CPR, foi disponibilizado na página da intranet da Arce e as contribuições foram encaminhadas a esta coordenadoria por meio de Comunicações Internas e mensagens eletrônicas para caixa postal da CPR.

Após o recebimento das contribuições enviadas pelos interessados, estas foram analisadas pela equipe técnica da CPR, que procedeu às alterações necessárias no texto da minuta de resolução, de forma a refletir as contribuições que foram consideradas pertinentes, e o disponibilizou para apreciação e aprovação pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Diretor, realizando-se processo participativo de elaboração da minuta.

Aos 24 de novembro de 2010, a Resolução Arce Nº 143, que dispõe sobre o processo de planejamento da Arce e estabelece diretrizes para a divulgação dos resultados das ações da Agência, foi aprovada pelo Conselho Diretor, tendo sido publicada no Diário Oficial do Estado em 15 de dezembro de 2010.

1.3 Sistema de Informações de Transportes

No que se refere ao setor de Tecnologia da Informação, o principal projeto da CPR em 2010

foi a contratação do serviço de modelagem do Sistema de Informações de Transportes – SIT. O objetivo do SIT será proporcionar à Arce e ao Detran/CE mecanismos eficientes de regulação e gestão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará por meio do monitoramento e controle operacional do setor, possibilitados, dentre outros, pela coleta e tratamento dos dados, compilação das informações, desenvolvimento de indicadores e automatização de procedimentos.

Um dos principais desafios da regulação e gestão de sistemas de transporte intermunicipal de passageiros está no que costumeiramente se chama de “assimetria de informações”, situação que se configura quando as informações são colhidas e compiladas pelos próprios prestadores do serviço, para só então serem repassadas ao órgão regulador e ao órgão gestor, ou quando os órgãos públicos, simplesmente, não detêm essas informações.

Como forma de reduzir a assimetria de informações, os órgãos reguladores e gestores de transporte em suas diversas esferas, e em especial as agências reguladoras de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, devem buscar mecanismos sistematizados de coleta direta de informações operacionais, econômico-financeiras e cadastrais,

de maneira mais independente possível das empresas operadoras, dados os mecanismos tecnológicos atualmente disponíveis. Atualmente os avanços ligados à tecnologia da informação e à comunicação abrem uma série de alternativas para coleta e tratamento desses dados operacionais, reduzindo ou eliminando barreiras anteriormente existentes à implementação de sistemas de informação.

Em julho de 2010 a Arce assinou um Contrato de Gestão com o Centro de Gestão e Desenvolvimento Tecnológico – CGDT, uma organização social, sem fins lucrativos, que busca promover o desenvolvimento científico e tecnológico do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no Estado do Ceará, para que este realizasse a análise, projeto, detalhamento e especificações do SIT, tendo como objetivos finais:

- a) Tornar mais eficiente e eficaz a regulação e a gestão do Serviço Público de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
- b) Possibilitar a avaliação do Serviço Público de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por meio de indicadores, e o seu monitoramento por meio de equipamentos embarcados. Tais indicadores serão aferidos de forma automatizada pelo SIT;

- c) Conferir rastreabilidade ao serviço, permitindo acesso a informações referentes a eventos passados, possibilitando dessa forma a apuração de denúncias e reclamações, bem como a tomada de decisão nos casos de mediação de conflitos entre os concessionários e usuários;
- d) Facilitar o processo de planejamento (programação operacional), fornecendo informações confiáveis sobre a operação da frota, agrupadas, quando necessário, por concessionário, por linha, por horário, por região, dentre outros;
- e) Facilitar os processos de revisão tarifária, fornecendo informações confiáveis sobre viagens, taxa de ocupação, custos e outros congêneres;
- f) Agregar valor ao Serviço Público de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, perceptível pelos usuários;
- g) Promover um maior nível de segurança ao serviço por meio do monitoramento das viagens.

O referido contrato de Gestão contempla a fase direcionada, dentre outras coisas, ao planejamento, análise, detalhamento, especificação e prototipagem dos módulos que compõem o SIT, bem como a realização de provas de conceito

de tecnologias relacionadas a rastreamento de veículos e contagem de passageiros. A duração do Contrato de Gestão era originalmente de seis meses, sofrendo aditivo de prazo de dois meses, tendo sua conclusão em março de 2011.

2. Implantação do Centro de Documentação Regulatória da Arce – CDRA

A Arce tem produzido um valioso acervo técnico, considerado um dos mais completos em relação à infraestrutura dos serviços públicos do estado do Ceará, além de se destacar dentre os acervos das Agências Reguladoras do Brasil.

No ano de 2010, foi contratada pela Arce empresa especializada em biblioteconomia e documentação, para a execução dos serviços de estruturação do Centro de Documentação Regulatória, em meio físico e digital, como ferramenta gerencial para administrar o conhecimento e a informação, e tratar tecnicamente o conjunto informativo relevante, constando de documentos bibliográficos, produção científica e produção técnica.

Dessa forma, a implantação do Centro de Documentação, além de valorizar o campo documental que é de interesse público, vem proporcionando à Arce atingir os seguintes objetivos:

- Consolidar os documentos técnicos, legais e científicos da Arce, para disponibilizar as informações contidas nesses acervos a usuários internos e externos;
- Incentivar o desenvolvimento de estudos regulatórios no Estado do Ceará;
- Promover a publicação de trabalhos técnicos e científicos dos servidores;
- Preservar a memória técnico-científica da agência;
- Estabelecer intercâmbio de documentação relevante com instituições nacionais e do estado do Ceará;
- Promover a criação de grupos de estudo sobre assuntos regulatórios.



Figura 1 - Centro de Documentação Regulatória da Arce. Fonte: Arce

3. Demonstrativos financeiros

3.1 Orçamento

Em 2009, o orçamento da Arce foi da ordem de R\$ 15.007.987,20 (quinze milhões, sete mil,

novecentos e oitenta e sete reais e vinte centavos) custeado por três fontes de recursos, a saber:

- Tesouro Estadual;
- Convênio Aneel/Arce;
- Recursos Próprios:
 - arrecadação do setor de transporte intermunicipal de passageiros em decorrência da taxa de regulação prevista na Lei 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, em decorrência da Lei nº 14.394/2009.

3.2 Receita

O quadro abaixo demonstra os valores arrecadados no exercício de 2010.

Receitas Arrecadadas em 2010 por Fonte de Recurso (R\$)	
Tesouro Estadual - Fonte 00	2.310.111,48
Convênio Aneel/Arce - Fonte 83	1.628.810,46
Recursos Próprios - Fonte 70 (Saneamento Básico)	3.482.888,71
Recursos Próprios - Fonte 70 (Transportes)	2.946.483,67
Recursos Próprios - Fonte 70 (Gás Canalizado)	417.980,52
Superávit de Exercícios Anteriores	724.509,48

Quadro 1 - Receitas por fonte de recursos. Fonte: Arce

3.3 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 76,70%.

Ressalta-se que no exercício de 2010 houve uma maior aplicação de recursos nos investimentos da Agência, relacionados à melhoria do parque tecnológico com a aquisição de três sistemas servidores, compra de veículos para apoiar as atividades de fiscalização e substituição de mobiliário.

Observou-se que o custeio finalístico é maior que o custeio da Agência, ratificando a ideia de utilização de uma estrutura enxuta para desenvolvimento das atividades.

Despesas em 2010 - Resumo (R\$)	
Custeio	2.041.089,60
Custeio Finalístico	3.188.099,27
Recursos Humanos Próprios	5.427.463,39
Restituição ao Tesouro Estadual	323.271,29
Investimentos	530.860,77

Quadro 2 - Despesas em 2010. Fonte: Arce

Detalhamento das Despesas em 2010 (R\$)	
Total Pessoal Próprio e Custeio	7.791.824,28
Pessoal Próprio	5.427.463,39
Restituição ao Tesouro Estadual	323.271,29
Estagiários	47.160,64
Pessoal Terceirizado – Apoio	1.066.845,68
Passagens Aéreas	64.702,34

Quadro 3 - Despesas detalhadas (2010). Fonte: Arce

Detalhamento das Despesas em 2010 (R\$)	
Diárias	59.052,24
Capacitação de Pessoal	24.381,00
Aluguel e Condomínio	331.624,87
Telefonia	99.978,59
Energia Elétrica	79.967,70
Locação de Equipamentos	7.095,00
Conservação e Adaptação de Imóveis	8.944,00
Conservação de Móveis e Equipamentos	7.656,32
Combustíveis e Manutenção de Veículos	17.724,30
Correios e Comunicação de Dados	47.890,38
Impressão e Encadernação	1.878,00
Assinatura de Jornais e Revistas	7.819,00
Obrigações Tributárias – Pasep	67.340,75
Material de Consumo	27.023,30
Material de Tecnologia da Informação	19.751,77
Outros	54.253,72
Total Custeio Finalístico	3.188.099,27
Serviços de Consultoria – Energia	751.694,00
Serviços de Consultoria – Saneamento	1.389.770,54
Serviços de Consultoria – Transporte	43.400,00
Serviços de Consultoria TI – Transporte SIT	470.000,14
Serviços de Consultoria – Gás	143.719,65
Exames e Auditorias em Laboratórios	36.560,00
Pessoal Terceirizado – Apoio	291.616,02
Comunicação e Divulgação	45.232,52
Locação de Veículos	2.350,00
Diárias Fiscalização	13.756,40
Total Investimento	530.860,77
Máquinas, Motores e Ap. Diversos	24.602,16
Equipamentos e Utensílios para Escritório	435,52
Equipamento de Comunicação	4.872,10
Equipamento para Áudio e Vídeo	4.982,81
Mobiliário em Geral	224.384,25
Veículos	74.943,30
Divisórias Pisos Removíveis	1.367,50
Equipamentos de Tecnologia da Informação	195.273,13
Total das Despesas	11.510.784,32

Quadro 3 - Despesas detalhadas (2010) (cont). Fonte: Arce

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Procuradoria Geral do Estado

Av. Santos Dumont, 1789 - 14º andar, Fortaleza-CE, CEP 60150-160
Fone: (85) 3101.1027 - Fax: (85) 3101.1000 - Ouvidoria: 0800 275 3838
www.arce.ce.gov.br - ouvidor@arce.ce.gov.br