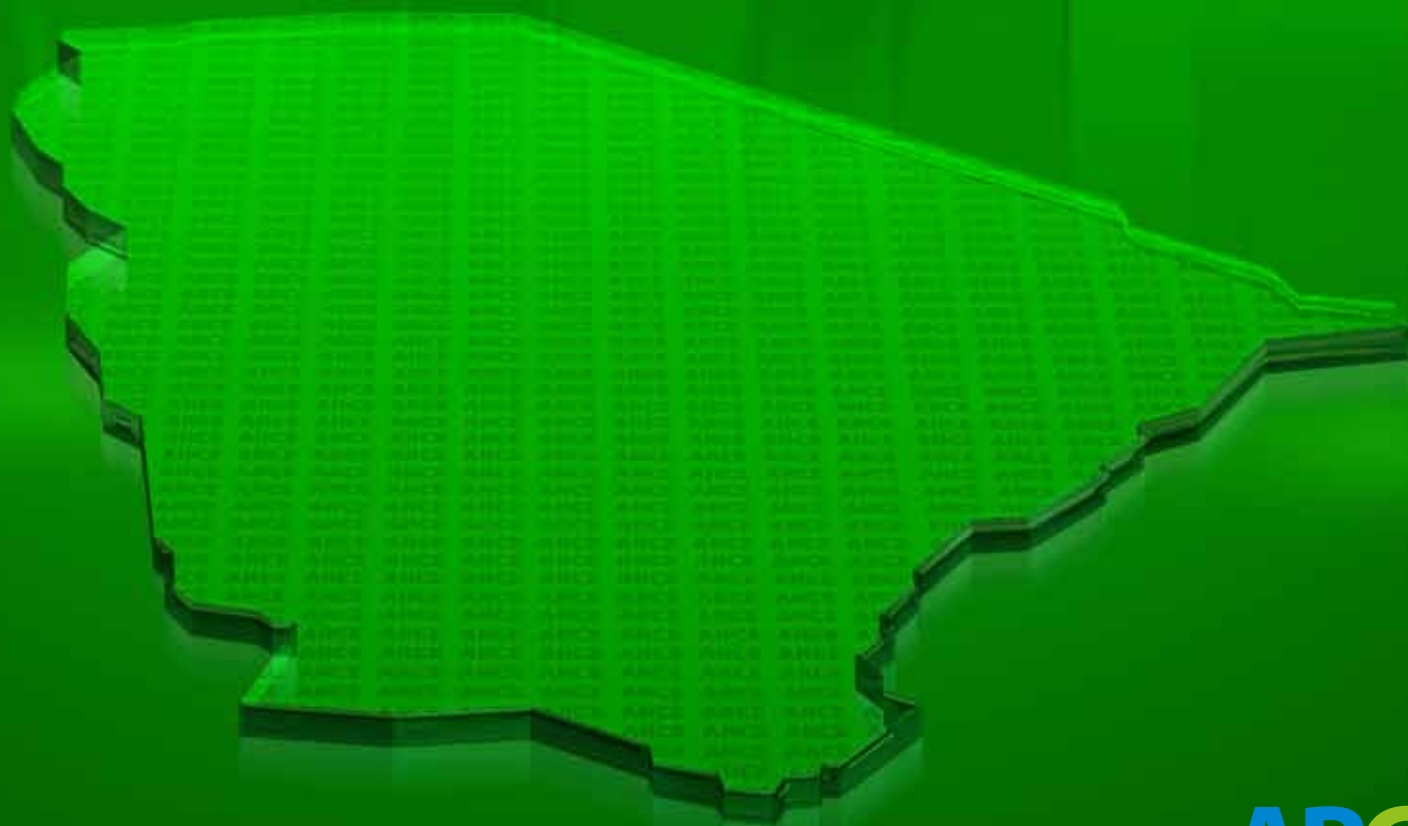


ARCE

RELATÓRIO ANUAL 2011





ARCE

ARCA

RELATÓRIO ANUAL **2011**

ARCE

Expediente

Conselho Diretor da Arce

José Luiz Lins dos Santos — Presidente
Guaracy Diniz Aguiar

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

Ouvidoria

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Procuradoria Jurídica

Ivo César Barreto de Carvalho

Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Assessoria de Gabinete

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

Organização

Alexandre Triandópolis

Fotos

Arce, Agência Petrobras e Celso Oliveira

Agência

Slogan Propaganda

ARCE

Sumário

Mensagem do Conselho Diretor.....	10
Institucional.....	12
Energia Elétrica.....	14
Gás Natural Canalizado.....	40
Saneamento Básico.....	62
Transportes.....	92
Regulação Econômico-Tarifária.....	110
Relacionamento com a Sociedade.....	120
Gestão da Agência.....	128

Mensagem do Conselho Diretor

Ampliar e fortalecer a governança regulatória nos aspectos da transparência e prestação de contas são pontos importantes na atuação da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, além de moderar, fiscalizar e mediar conflitos. Metas têm sido fixadas, esforços técnicos empreendidos e questões conceituais reformuladas, com a prática de métodos decisórios independentes, a fim de contribuir para o aperfeiçoamento do marco regulatório, sem, no entanto, perder o foco na excelência dos trabalhos voltados para o bem-estar da sociedade e para o desenvolvimento do Estado. A atual gestão volta, sim, suas ações para o desenvolvimento de projetos que estimulem o exercício da cidadania diante de questões da regulação, abrindo e fortalecendo os canais de diálogo.

Todo o trabalho visa uma regulação eficiente, transparente e legítima, com o uso de meios e instrumentos que favoreçam a governança regulatória, com regras e práticas que regem o

processo, dentro de uma sistemática que envolve os meios e instrumentos utilizados pelos entes reguladores. Com ações de inclusão, inovação e inserção institucional, evidencia-se a consolidação da preparação nas áreas técnicas, do corpo gerencial e dos colaboradores em geral, com o verdadeiro intuito de quebrar paradigmas que acabam por engessar a modernização e impedir o avanço do sistema. A partir dessa nova metodologia, o corpo técnico da Arce – diga-se de passagem, dos mais elevados – empreende formas voltadas para o desenvolvimento de competências nas diferentes áreas em que atua, com decisões que resultam na eficiência de suas atividades e na credibilidade junto ao público, valorizando a transparência, fortalecendo o processo decisório e facilitando as ações de controle social.

Em todos os setores, verifica-se uma evolução tecnológica e uma expansão de conhecimento que se revela na capacidade de analisar e regular os serviços, preservando a prática dos valores presentes na Arce: imparcialidade,



José Luiz Lins dos Santos — Presidente

transparência, excelência organizacional, espírito de equipe, compromisso, honestidade, equidade das relações e dinamismo, além de cordialidade, pluralismo e sustentabilidade. Baseado nessa maneira sólida de gerir, onde observam-se importantes decisões institucionais, administrativas e financeiras, há uma progressiva e acentuada mudança com reflexos diretos na população, que passa a ter mais confiança na Agência Reguladora por definir os direitos e deveres de cada um, por esforçar-se em prol de um serviço de qualidade, pela universalização desses serviços, pela modicidade tarifária e por mais investimentos que representem melhoria no que é ofertado.

Neste espaço, apresentamos nossos agradecimentos ao Governo do Estado, aos prestadores de serviços públicos delegados, aos parceiros, aos corpos técnicos e gerencial da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará pelo empenho e pelo esforço de cada um.



Guaracy Diniz Aguiar

Particularmente, nossa gratidão e reconhecimento ao ex-conselheiro Haroldo Rodrigues de Albuquerque Júnior pelo trabalho realizado e correta forma com a qual conduziu o Conselho Diretor da Arce, em permanente sintonia com o interesse público e em harmonia com os elementos da boa governança regulatória. Por questão de justiça, não podemos nos esquecer da ex-conselheira Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes, que dedicou oito anos de sua vida às atividades da regulação, pautando seus mandatos de acordo com as mais atuais noções de regulação, cenário em que se promove o diálogo e a mediação. Por fim, agradecemos à Associação Brasileira de Agências de Regulação – Abar, pela divulgação das ações de regulação e pelo aperfeiçoamento das instituições no Brasil.

José Luiz Lins dos Santos — Presidente
Guaracy Diniz Aguiar

Institucional

1. Identidade organizacional

Perfil

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

Áreas de Atuação

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

Missão

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

Principais Objetivos

- Promover a estabilidade nas relações entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários.
- Promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados submetidos à sua competência regulatória.
- Estimular a expansão e a modernização dos serviços

delegados, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade.

- Estimular a livre, ampla e justa competição entre as entidades reguladas, bem como corrigir os efeitos da competição imperfeita.
- Fixar regras procedimentais claras, inclusive em relação ao estabelecimento, revisão, reajuste e aprovação de tarifas, que permitam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessões e termos de permissões de serviços públicos.

Visão do Futuro

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

Estrutura Organizacional

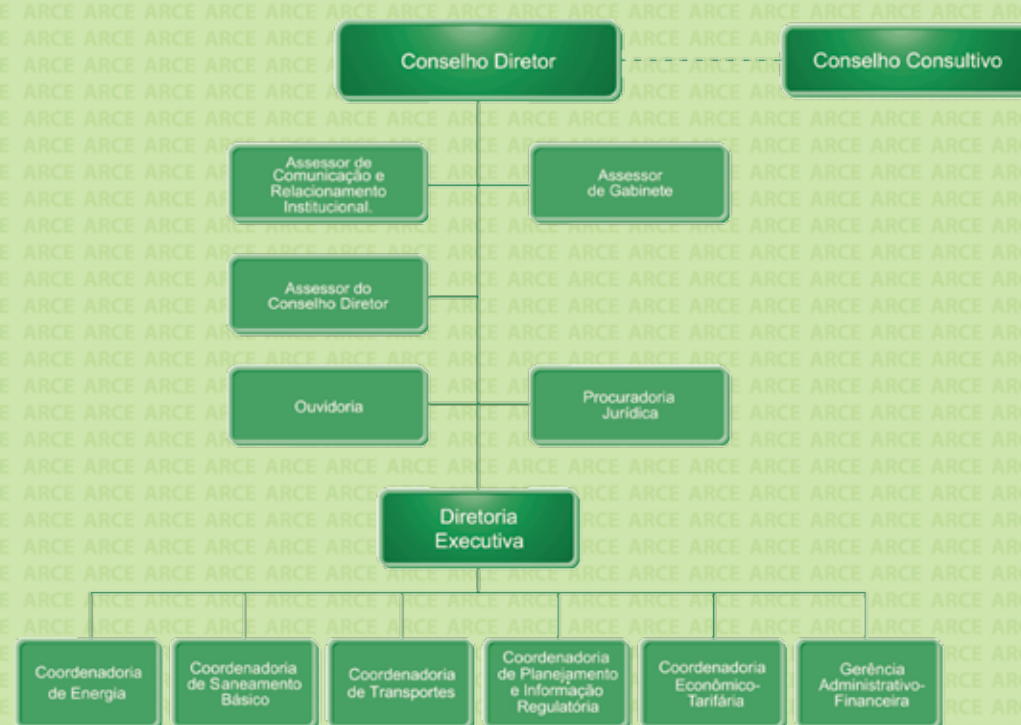


Figura 1 – Organograma da Arce. Fonte: Arce

2. Atividades Fundamentais da Arce

Normatização

A normatização se dá por meio de resoluções expedidas pela Agência, que disciplinam, dentre outros, aspectos relacionados à prestação do serviço, qualidade do fornecimento, qualidade do atendimento, padrões de segurança e definições tarifárias, sempre em consonância com as leis e contrato de prestação de serviço de cada setor.

Fiscalização

A atividade de fiscalização visa aferir o cumprimento, por parte das concessionárias, das normas previstas em leis, contratos de prestação de serviço e das resoluções expedidas pela própria Agência, buscando com isso que o serviço público seja prestado dentro dos padrões definidos de atendimento, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária. A fiscalização pode ser direta, quando se dá mediante a execução de um cronograma de ações programadas, sistemáticas e periódicas, e pode ser indireta, quando se dá através de apuração de indicadores capazes de aferir a qualidade com que o serviço é prestado.

Mediação de conflitos

Na prestação do serviço público, devido à complexidade de 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 Atividades Fundamentais da Arce de mediação e, quando não há possibilidade de entendimento, instaura-se um processo administrativo, que culminará em uma decisão da Agência.

Estudos tarifários

Os reajustes e as revisões tarifárias previstos nos contratos de prestação de serviço constituem-se objeto de análise por parte da Arce, a qual emite parecer sobre a matéria. Dependendo do setor regulado, terá efeito definitivo, homologatório ou opinativo quanto à aplicação da tarifa. A

abrangência da atuação da Agência quanto aos aspectos tarifários é definida pelos instrumentos (leis, contratos de prestação de serviço, convênios) que delegam à Agência a regulação de cada setor.

Atendimento ao usuário

Anualmente milhares de usuários procuram a Arce para fazer denúncias, reclamações e, muitas vezes, para obter informações acerca dos seus direitos. Para isso a Agência conta com uma estrutura de Ouvidoria através da qual é possível obter a informação requerida em diversos canais (teleatendimento, balcão de atendimento, internet).

Relacionamento com a sociedade

A Arce empreende ainda outras ações, tanto de caráter informativo quanto de caráter educativo, tais como distribuição de cartilhas de direitos e deveres, cartilhas tarifárias, estandes informativos, palestras técnicas, realização de pesquisas, audiências públicas, visando à transparência da sua atuação, bem como à informação do cidadão-usuário sobre todos os aspectos relevantes envolvidos nos serviços regulados.

Energia 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 006/1999, de 19/08/1999, posteriormente renovado pelos Convênios Aneel/Arce 001/2004, de 01/12/2004; 013/2009, de 21/12/2009; e 14/2010, de 15/12/2010, tendo como foco principal a fiscalização dos serviços prestados pela Coelce e a mediação de conflitos. 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, tendo como objetivo a fiscalização dos serviços e instalações de geração de energia elétrica situados no Estado do Ceará, exceto os de interesse do Sistema Interligado Nacional (SIN), fiscalizados diretamente pela referida Superintendência.



Figura 1 Aerogeradores em um parque eólico de geração de energia elétrica.
Fonte: Arce



Figura 2 - Grupo moto-gerador em uma usina térmica de geração de energia elétrica.
Fonte: Arce

A assinatura desse Termo de Descentralização com a SFG/ANEEL constituía 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”***.

Vale ressaltar que a partir de 2011, por ser considerada referência em sua atuação, a Arce passa a ser piloto na nova metodologia adotada pela Aneel para descentralização de suas atividades. Através do Convênio 14/2010, celebrado entre a União e o Estado do Ceará, representados pela Aneel e Arce, respectivamente, é autorizada a gestão associada de serviços públicos, em que um Contrato de Metas fixa atividades que serão executadas pela Arce para o período de 1 (um) ano. Em 2011, os contratos firmados foram referentes

às atividades de fiscalização dos serviços de eletricidade, de geração e de mediação administrativa setorial (ouvidoria).

O ano de 2011 marcou, portanto, os 12 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

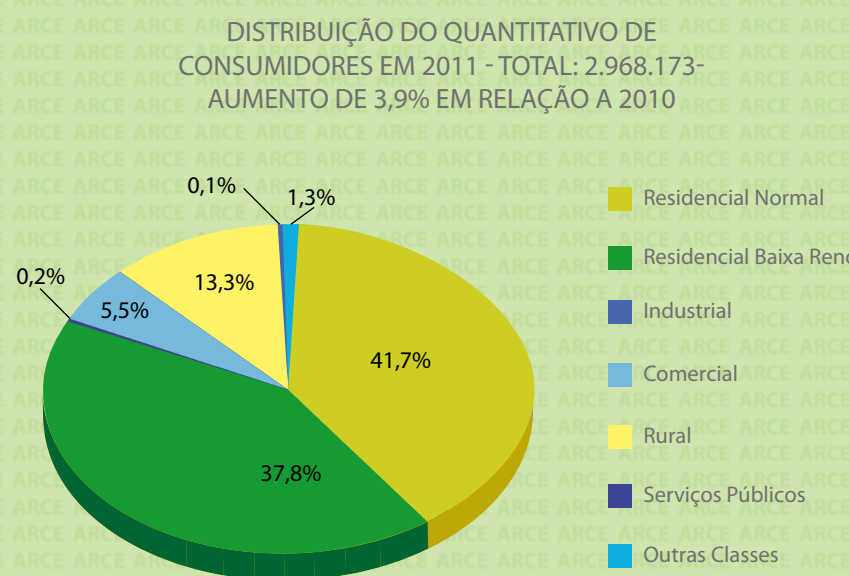


Gráfico 1 - Distribuição do quantitativo de consumidores em 2011. Fonte: Coelce

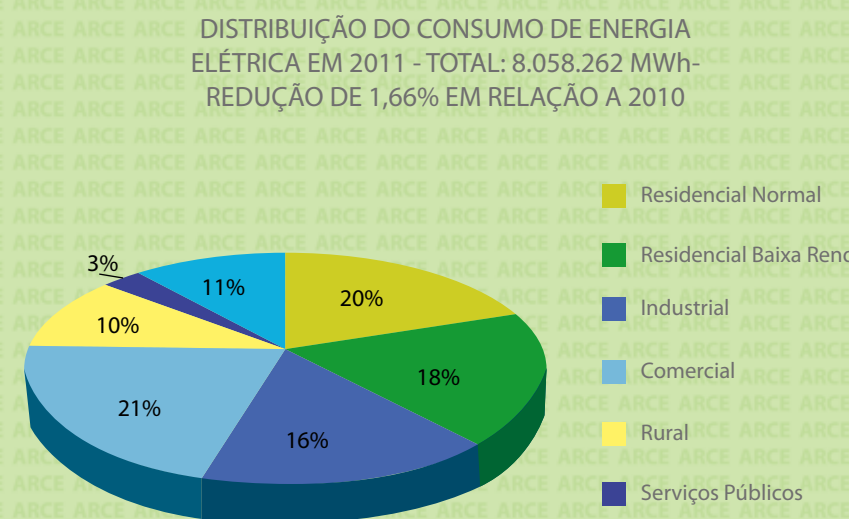


Gráfico 2 - Distribuição do consumo de Energia Elétrica em 2011. Fonte: Coelce

energia elétrica e a mediação de conflitos entre os usuários e a Concessionária de Distribuição.

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

EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)

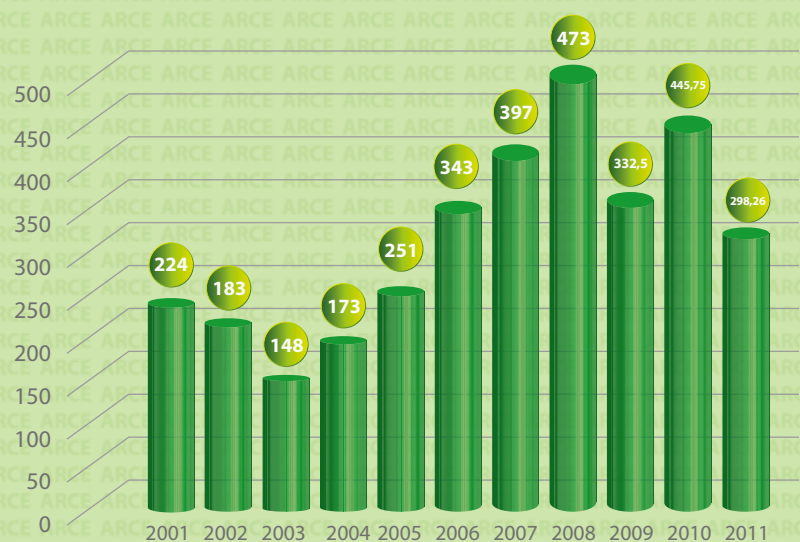


Gráfico 3 - Evolução dos investimentos na distribuição de energia (em milhões de R\$). Fonte: Coelce

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Varição 2010/2011
Distribuição [km]	79.067	80.359	90.587	92.141	102.161	110.730	119.126	122.427	125.877	2,82%
Transmissão [km]	3.653	3.787	3.870	3.852	3.979	4.244	4.312	4.351	4.504	3,51%
Quantidade de Subestações	88	88	90	93	94	95	97	98	99	1,02%
Capacidade Instalada [MVA]	1.886	1.942	1.987	2.066	2.072	2.145	2.202	2.298	2.406	4,68%

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

A fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica prestados pela Companhia Energética do Ceará (Coelce) constitui, dessa forma, 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 não conformidades 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.

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 2002 a 2011, esses indicadores tiveram redução aproximada de 55,13% (DEC) e 64,92% (FEC). Embora se registre pequeno acréscimo no último ano, conforme apresentado no gráfico a seguir, os indicadores continuam abaixo dos limites estabelecidos pela Aneel, que para o ano de 2011 foram 14,98 para o DEC e 12,64 para o FEC. A Coelce foi considerada pela Aneel como a Distribuidora que apresentou um dos melhores serviços de energia no país.

EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DEC E FEC DA COELCE

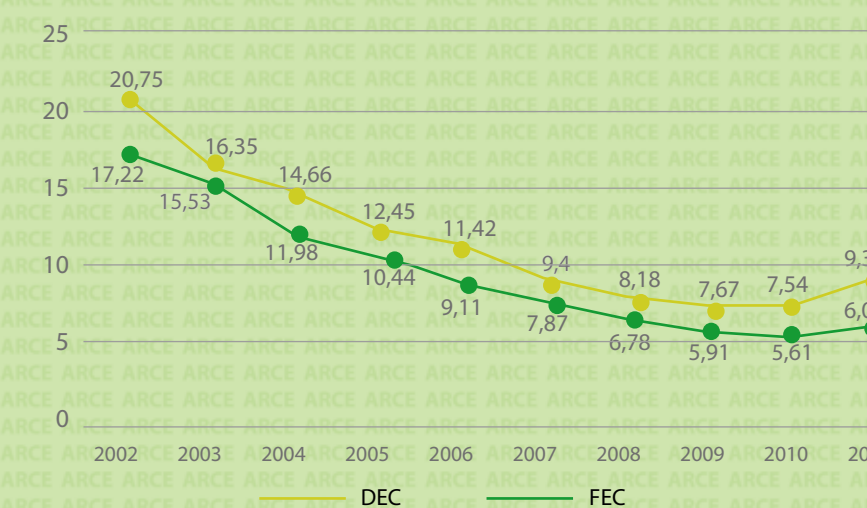


Gráfico 4 - Evolução dos indicadores DEC e FEC da Coelce. Fonte: Arce/Coelce.

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 73, em 2002, para 126, em 2011, representando um incremento aproximado de 73% no decorrer do período, embora se registre pequeno decréscimo em 2010, sendo mantida a quantidade de postos em 2011, conforme gráfico a seguir.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PONTOS DE TELEATENDIMENTO CALL CENTER

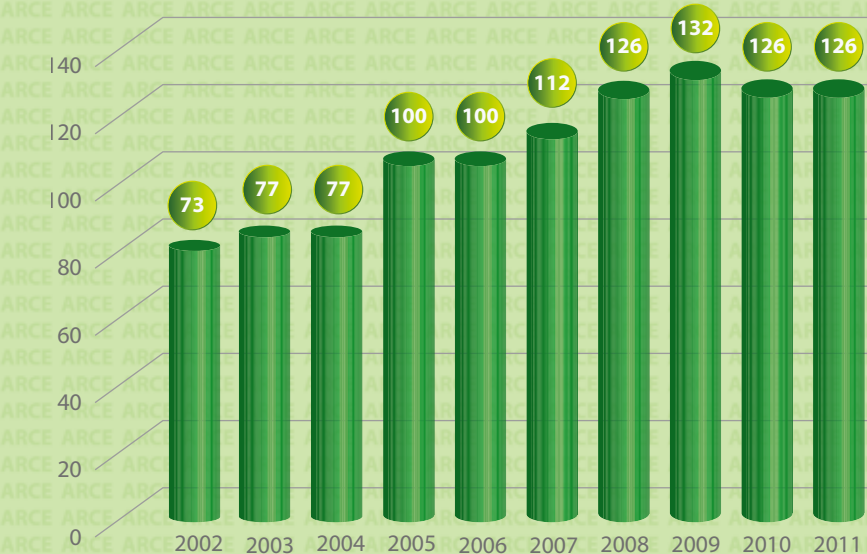


Gráfico 5 - Evolução do número de pontos de teleatendimento. Fonte: Coelce.

Outras melhorias verificadas são o aumento no percentual de ligações novas executadas dentro do prazo, que passou de 91% em 2002, para 99,6% em 2011, embora se registre pequeno decréscimo no último ano e novamente a redução mínima no percentual de processos de ressarcimento indeferidos indevidamente pela Coelce, verificada na fiscalização da qualidade do atendimento comercial de 2011.

PORCENTAGEM DE LIGAÇÕES NOVAS EXECULTADAS DENTRO DO PRAZO



Gráfico 6 - Porcentagem de ligações novas executadas no prazo. fonte: Coelce

Pode-se concluir, portanto, que a contínua e sistemática ação fiscalizadora da Arce, de forma equilibrada e imparcial, segue colaborando para a melhoria dos serviços da Concessionária no Estado do Ceará.

A fiscalização da Arce e os destaques de 2011

As atividades de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica realizadas pela Arce abrangeram dois grandes setores: a área comercial e a área

técnica da Coelce. Em síntese, foram executadas as seguintes ações:

Na área comercial

- Fiscalização da qualidade do atendimento prestado aos clientes da Concessionária;
- Verificação do cumprimento das metas e adequação aos procedimentos do Plano de Universalização de energia elétrica e do Programa Luz para Todos;
- Fiscalização dos valores relativos à subvenção econômica das unidades consumidoras da subclasse residencial baixa renda;
- 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

- Fiscalização da qualidade do fornecimento de energia elétrica aos consumidores;
- Fiscalização da base de ativos para revisão tarifária;
- Verificação do cumprimento das metas e adequação aos procedimentos dos Programas de Eficiência Energética e Pesquisa e Desenvolvimento;
- 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 envolveram esse sistema elétrico.

Em 2011, a Arce cumpriu todas as ações firmadas no

convênio com a Aneel, através do Contrato de Metas 2011, integrante do PAM 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 2011, em relação aos serviços públicos de distribuição de energia elétrica.

ITEM	ÁREA	PROCESSO Arce (PCEE/CEE/___/___)	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/___/___)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/___/___)	NCs	DTs	RCs
1		0044/2011	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial em Fortaleza e Região Metropolitana	Programada	0023/2011	0023/2011	5	4	1
2		0050/2011	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Telefônico	Programada	0022/2011	0022/2011	1	-	-
3	COMERCIAL	0003/2011	Fiscalização para apurar o descumprimento pela Coelce de decisão da Aneel acerca de devolução de valores relativos à iluminação pública do município de São Benedito	Eventual	0002/2011	0002/2011	2	1	0
4		0028/2010	Ocorrências no sistema elétrico que afetaram o fornecimento nos meses de agosto a outubro de 2010	Eventual	0008/2011	0008/2011	2	-	-
5		0001/2011	Fiscalização da base incremental de ativos da Coelce para a revisão tarifária - 2º e 3º ciclos - com elaboração das Notas Técnicas NT/CEE/0001/2011 e NT/CEE/0002/2011	Programada	-	-	-	-	-
6	TÉCNICA	0012/2011	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica na área de Abrangência da Gerência de Distribuição Sul - GEDISUL - e Fiscalização dos níveis de tensão de energia elétrica - 2010 - por reclamação de consumidores	Programada	0030/2011	0030/2011	13	10	1
7		0038/2011	Fiscalização acerca de acidente elétrico não fatal envolvendo terceiro no município de Aracati	Eventual	0033/2011	0033/2011	1	-	-

Quadro 1 - Produtos das ações de fiscalização em 2011. Fonte: Arce

Legenda: PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; NCs - Não conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações

ITEM	ÁREA	PROCESSO Arce (PCEE/CEE/___/___)	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/___/___)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/___/___)	NCs	DTs	RCs
8		0058/2011	Fiscalização para apurar circunstâncias relacionadas ao levantamento dos ativos da Coelce, realizado em 2011	Eventual	0034/2011	0034/2011	6	-	-
9		0051/2011	Fiscalização dos níveis de tensão de energia elétrica - medições amostrais	Programada	0035/2011	0035/2011	6	-	-
10		0041/2011	Acidente elétrico não fatal envolvendo terceiro no bairro de Jangurussu, Fortaleza	Eventual	0036/2011	0036/2011	1	-	1
11		0039/2011	Acidente elétrico fatal envolvendo terceiro na localidade de Flores, Russas	Eventual	0037/2011	0037/2011	1	-	-
12		0042/2011	Acidente elétrico fatal envolvendo terceiro na localidade de Lagoa da Porca, Paracuru	Eventual	0040/2011	0040/2011	1	-	-
13		0043/2011	Acidente elétrico não fatal envolvendo terceiro na rodovia estadual CE-060, próximo à cidade de Redenção	Eventual	0041/2011	0041/2011	2	-	-
14		0040/2011	Acidente elétrico não fatal envolvendo terceiro na localidade de Bixopá, Limoeiro do Norte	Eventual	0042/2011	0042/2011	1	-	-
15		0049/2011	Fiscalização dos indicadores de continuidades individuais - DIC/FIC	Programada	0043/2011	0043/2011	-	-	4
16		0056/2011	Fiscalização para análise do procedimento de apuração dos Níveis de Tensão pela Coelce - medições amostrais	Eventual	0049/2011	0049/2011	3	-	-
17		0067/2011	Fiscalização do Programa de Eficiência Energética da Coelce - ano 2009	Programada	0050/2011	0050/2011	2	3	3
18		0075/2011	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica no município de Sobral	Eventual	0052/2011	0052/2011	1	3	-
19		0077/2011	Acidente elétrico fatal envolvendo terceiro no Município de Caucaia	Eventual	0060/2011	0060/2011	2	1	-
20		0076/2011	Fiscalização do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento - ciclo 2006/2007	Programada	0061/2011	0061/2011	3	-	1

Quadro 1 - Produtos das ações de fiscalização em 2011. Fonte: Arce

Legenda: PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; NCs - Não conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações

Algumas fiscalizações realizadas pela Arce em anos anteriores resultaram em emissão de Autos de Infração durante o ano de 2011, 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 2011. À Concessionária são facultados a ampla defesa e o direito ao contraditório, previstos em lei, nos casos de aplicação de qualquer penalidade pela Arce, podendo recorrer junto à Aneel das decisões da Arce.

ITEM	ÁREA	PROCESSO PUNITIVO Arce (PCEE/CEE/___/___)	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/___/___)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/___/___)	AUTO DE INFRAÇÃO (AI/CEE/___/___)	MULTA
1		0037/2011	Fiscalização acerca do cumprimento da Resolução ANEEL Nº 61/2004	Eventual	0018/2007	0013/2007	0006/2011	R\$ 310.933,05
2		0057/2011	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial em Fortaleza e Região Metropolitana - 2006	Programada	0002/2007	0002/2007	0012/2011	R\$ 803.144,89
3	COMERCIAL	0045/2011	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial na Região Norte - 2006	Programada	0010/2006	0011/2006	0013/2011	R\$ 741.719,04
4		0074/2011	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial na Região Norte - 2008	Programada	0010/2008	0010/2008	0025/2011	R\$ 162.608,68
5		0085/2011	Fiscalização para apurar as circunstâncias da Suspensão de Fornecimento na UC nº 1165809-6	Eventual	0026/2010	0026/2010	0029/2011	R\$ 194.659,77
6		0005/2011	Fiscalização acerca de acidente elétrico fatal envolvendo terceiros no município de Viçosa	Eventual	0012/2006	0012/2006	0001/2011	R\$ 287.172,26
7		0008/2011	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica na área de Abrangência da Gerência de Distribuição Fortaleza e Região Metropolitana - GEDISF - 2007	Programada	0012/2007	0012/2007	0002/2011	R\$ 200.192,21
8	TÉCNICA	0034/2011	Fiscalização dos níveis de tensão de energia elétrica - 2007	Programada	0017/2007	0018/2007	0003/2011	R\$ 111.830,95
9		0036/2011	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica na área de Abrangência da Gerência de Distribuição Sul - GEDISUL - 2008	Programada	0006/2008	0006/2008	0005/2011	R\$ 587.002,41
10		0046/2011	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica na área de Abrangência da Gerência de Distribuição Norte - GEDISN - 2008	Programada	0016/2008	0016/2008	0007/2011	R\$ 1.122.808,00

Quadro 2 - Autos de Infração e multas em 2011. Fonte: Arce

ITEM	ÁREA	PROCESSO PUNITIVO Arce (PCEE/CEE/___/___)	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/___/___)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/___/___)	AUTO DE INFRAÇÃO (AI/CEE/___/___)	MULTA
11		0054/2011	Fiscalização acerca de acidente elétrico fatal envolvendo terceiro na localidade de Bixopá, município de Limoeiro do Norte	Eventual	0004/2008	0004/2008	0010/2011	R\$ 135.869,91
12		0055/2011	Fiscalização acerca de acidente elétrico fatal envolvendo terceiro no município de Ibiapina	Eventual	0020/2008	0020/2008	0011/2011	R\$ 135.869,91
13		0073/2011	Fiscalização de acidente elétrico não fatal envolvendo menor no bairro Papicu, Fortaleza	Eventual	0001/2009	0001/2009	0024/2011	R\$ 286.110,67
TOTAL								R\$ 5.079.921,75

Quadro 2 - Autos de Infração e multas em 2011. Fonte: Arce

Dentre as fiscalizações realizadas no ano de 2011, relativas ao serviço público de distribuição de energia elétrica, destacam-se:

- **Fiscalização programada da qualidade do atendimento comercial**, resultando na adequação de agências de atendimento, em Fortaleza e Região Metropolitana, aos devidos padrões de qualidade no atendimento, no ressarcimento a clientes por danos em equipamentos elétricos e na revisão de cálculo de cobranças originadas de termos de ocorrência;
- **Fiscalização programada da qualidade do fornecimento de energia**, revertendo-se em instalação, restauração, manutenção e regularização de equipamentos, revisão de procedimentos e critérios técnicos e regularização de níveis de tensão em redes de distribuição de média e baixa tensão;
- **Fiscalização das ocorrências no sistema elétrico** que afetaram o fornecimento de energia elétrica aos

consumidores do Estado do Ceará nos meses de agosto a outubro de 2010, concluindo-se que a quantidade de ocorrências significativas e de clientes afetados no referenciado período aumentou significativamente quando comparado ao mesmo período dos anos de 2007 a 2009, tendo a Coelce, assim como a atuação do Esquema Regional de Alívio de Carga (Érac) por motivo de queimadas no Estado do Tocantins, contribuído de forma considerável para o referido aumento;

- **Fiscalização programada da base incremental de ativos da Coelce** para a revisão tarifária – 2º e 3º ciclos – resultando em informações técnicas e estatísticas a respeito dos mais variados elementos componentes do sistema elétrico da Coelce em todo o Estado do Ceará, servindo de subsídio para a realização do processo de revisão tarifária pela Superintendência de Fiscalização Financeira – SFF/ANEEL.

Em relação às atividades de fiscalização dos serviços de geração de energia elétrica realizadas pela Arce, as mesmas consistem em inspeções na sede das instalações de agentes do setor e também em usinas em fase 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:

- Andamento das obras conforme o cronograma vigente;
- Conformidade das obras com o projeto básico aprovado;
- Condições de segurança;
- Contratos referentes à construção e ao fornecimento de equipamentos;
- Contratos referentes à conexão e ao uso do sistema de transmissão e/ou de distribuição.

Já nas usinas em operação, os principais aspectos observados são os seguintes:

- Conservação das instalações físicas;
- Condições operacionais;
- Procedimentos de operação e manutenção;
- Licenciamento ambiental;
- Atendimento às demais obrigações constituídas pelo ato de outorga do empreendimento;
- 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 2011, em relação aos serviços de geração de energia elétrica.

ITEM	PROCESSO Arce (PCEE/ CEE/ /)	DESCRIÇÃO (Empreendimento – Proprietário – Município)	SITUAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/ /)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/ /)	NCs	DTs	RCs
1	0002/2011	UTE Baturité - Enguia GEN CE Ltda – Baturité/CE	Operação	0001/2011	0001/2011	-	-	-
2	0004/2011	UTE Aracati - Enguia GEN CE Ltda – Aracati/CE	Operação	0003/2011	0003/2011	-	-	-
3	0007/2011	UTE Maracanaú II - Lambari Geradora de Energia S.A - São Gonçalo do Amarante/CE	Obras	0006/2011	0006/2011	2	1	-
4	0006/2011	EOL Paracuru - Eólica Paracuru Geração e Comercialização de Energia S.A – Paracuru/CE	Operação	0005/2011	0005/2011	4	1	-
5	0010/2011	UTE Crato - Enguia GEN CE Ltda – Crato/CE	Operação	0010/2011	0010/2011	-	-	-
6	0009/2011	UTE Iguatu - Enguia GEN CE Ltda – Iguatu/CE	Operação	0009/2011	0009/2011	-	-	-
7	0011/2011	UTE Juazeiro do Norte - Enguia GEN CE Ltda - Juazeiro do Norte/CE	Operação	0011/2011	0011/2011	-	-	-
8	0047/2011	EOL Praia do Morgado - Central Eólica Praia do Morgado S/A – Acaraú/CE	Operação	0020/2011	0020/2011	6	4	-
9	0048/2011	EOL Volta do Rio - Central Eólica Volta do Rio S/A – Acaraú/CE	Operação	0021/2011	0021/2011	6	2	-
10	0053/2011	UTE Caucaia - Enguia GEN CE Ltda – Caucaia/CE	Operação	0032/2011	0032/2011	-	-	-
11	0052/2011	UTE Enguia Pecém - Enguia GEN CE Ltda - São Gonçalo do Amarante/CE	Operação	0031/2011	0031/2011	-	-	-
12	0059/2011	UTE Maracanaú I - Maracanaú Geradora de Energia S.A. - Maracanaú - CE	Operação	0038/2011	0038/2011	3	-	-
13	0007/2011	UTE Maracanaú II - Lambari Geradora de Energia S.A. - São Gonçalo do Amarante/CE	Operação	0039/2011	0039/2011	1	-	-
14	0083/2011	EOL Eólica Icarazinho - Eólica Icarazinho Geração e Comercialização de Energia S.A. – Amontada/CE	Operação	0062/2011	0062/2011	3	2	-
15	0084/2011	EOL Praia Formosa - Eólica Formosa Geração e Comercialização de Energia S.A. – Camocim/CE	Operação	0063/2011	0063/2011	2	3	-

Quadro 3 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2011. Fonte: Arce Legenda: PCEE - Processo da Coordenadoria de Energia; NCs - Não Conformidades; DTs - Determinações; RCs – Recomendações

2. Fiscalização da qualidade do atendimento comercial

2.1 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;
- arrecadação;
- faturas de energia;
- suspensão do fornecimento e religação;
- ressarcimento por danos;
- fraude de energia;
- revisões de faturamento;
- existência e funcionamento do conselho de consumidores;

- opções de faturamento;
- cobrança dos serviços;
- ligações temporárias e fornecimentos precários;
- contratos de fornecimento;
- iluminação pública;
- responsabilidade da Concessionária.

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, por meio 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 2011, a fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial contemplou a área do Atendimento Comercial circunscrita ao Município de Fortaleza e Região Metropolitana, envolvendo os municípios de Cascavel, Aquiraz, Maranguape, Pacatuba, Barreira, Aracoíaba, Capistrano, Guaramiranga e Palmácia, além da capital, e abordou os seguintes pontos:

a) responsabilidade da Concessionária na prestação dos serviços:

avalia-se a conformidade dos serviços prestados pela Concessionária com as prescrições estabelecidas na Legislação do Setor Elétrico, no Contrato de Concessão nº 01/98-Aneel, nas Resoluções da Aneel e nas demais normas pertinentes, averiguando-se a existência de serviços e atividades estranhas à concessão;

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;

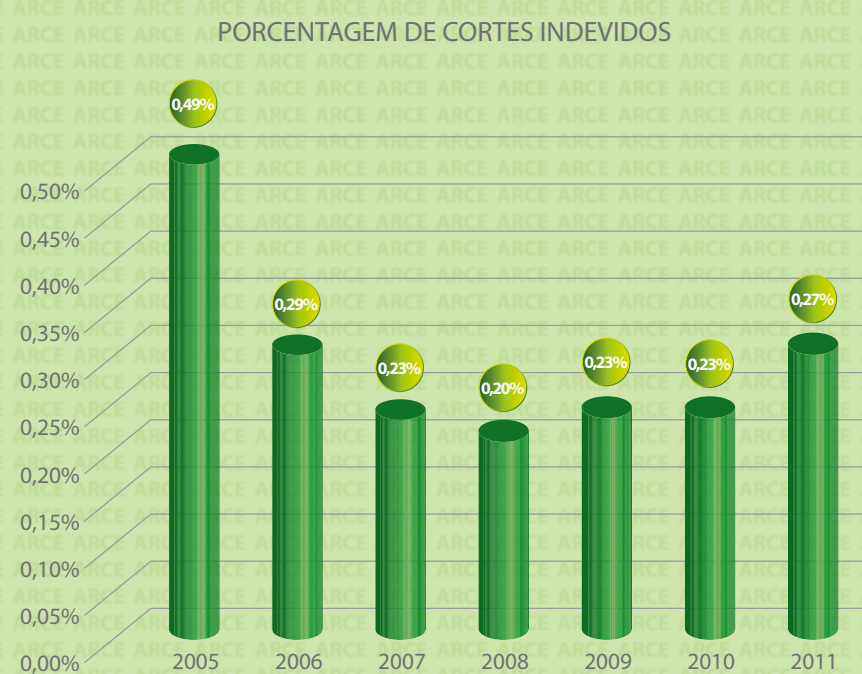


Gráfico 7 - Porcentagem dos cortes indevidos. Fonte: Coelce.

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 mínima no percentual de processos de ressarcimento indeferidos indevidamente pela Coelce, e verificada na fiscalização de 2011, indica que a Concessionária tem analisado com critério a existência de nexo 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

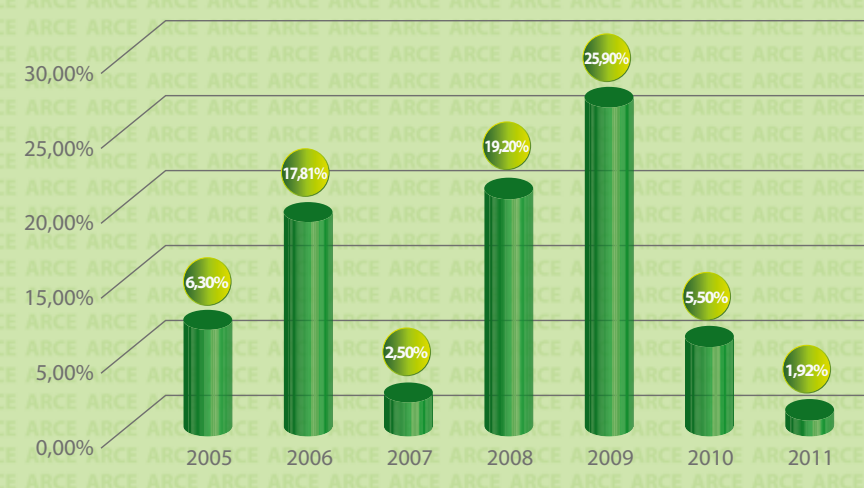


Gráfico 8 - Porcentagem de processos de ressarcimento indeferidos indevidamente pela Coelce. Fonte: Arce

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) 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;

f) revisões de faturamento:

avalia-se a conformidade dos critérios utilizados pela Concessionária nas cobranças oriundas de revisões de faturamento decorrentes de Termos de Ocorrência de Irregularidade (TOI), com as prescrições estabelecidas nas normas pertinentes.

A fiscalização desses itens se reveste de mais alta importância, uma vez que se constitui na ferramenta primordial para garantia da satisfação dos usuários e do cumprimento da legislação e regulamentação setorial.

2.2 Constatções

Com base em amostras tomadas por métodos estatísticos e em verificações pontuais em campo, constatou-se o seguinte:

Nas agências de atendimento da Concessionária da Av. Barão do Rio Branco e do Bairro Carlito Pamplona, localizadas em Fortaleza, a fiscalização verificou que estão sendo comercializados pela empresa EN-Brasil Comércio e Serviços S.A. (Prátil), empresa do grupo controlador da Coelce, planos de seguro nos quais referida empresa opera como estipulante e a Companhia Energética do Ceará - Coelce como subestipulante, portanto, juridicamente envolvida no exercício de atividade não vinculada ao objeto da Concessão.

Para os pedidos de religação feitos pelos consumidores, automaticamente gerados pelo sistema comercial da Concessionária ao detectar adimplemento de débitos, ou para aqueles decorrentes de corte indevido do fornecimento, não foram constatadas irregularidades nos procedimentos adotados pela Concessionária.

Com relação às ordens de serviço por pedidos de ressarcimento de danos que tiveram seus requerimentos indeferidos, o percentual mínimo de 1,92% das ocorrências apresentou erro quanto à aplicação da Resolução Aneel 61/2004.

No que diz respeito à aplicação da Resolução Aneel nº 250/2007, verificou-se o descumprimento de prazos de entrega de orçamento, de início e término de obra, bem como de prazos de ligação de unidades consumidoras, além de erro no cálculo de participação financeira da Coelce em

algumas obras, observando-se que o percentual mínimo de ocorrências que apresentaram erro quanto à aplicação da Resolução Aneel 250/2007 foi de 44,37%.

Em relação ao atendimento em algumas agências, a Coelce não utilizava ou adotava equipamentos, instalações e métodos operativos que garantissem níveis de eficiência, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços, verificando-se que o avanço alcançado pela Concessionária no atendimento prestado nas grandes agências de Fortaleza e em algumas da Área Metropolitana não englobou agências de menor porte, como a do município de Pacatuba e Guaramiranga.

Acerca dos procedimentos adotados pela Concessionária nas revisões de faturamento decorrentes de irregularidades na medição, verificou-se que para uma média de 13,04% dos processos indeferidos, a Distribuidora adotou métodos que apresentaram incorreções quanto à aplicação dos critérios de refaturamento da Resolução Aneel 456/2000.

Maiores detalhes acerca da Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial realizada na Coelce na área de Fortaleza e Região Metropolitana em 2011 podem ser verificados nos autos do Processo Administrativo Arce, de número PCEE/CEE/0044/2011.

2.3 Determinações/Recomendações

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

- Providenciar a melhoria operacional do sistema Synergia na agência de Pacatuba e Carlito Pamplona, bem como

as reformas necessárias nas Agências de Guaramiranga e Pacatuba, de forma a compatibilizar as condições de infraestrutura de atendimento ali prestadas com as disponibilizadas na agência de Palmácia, em observância ao princípio da isonomia estabelecido na Resolução Aneel 456/2000;

- Apresentar memória de cálculo detalhada dos custos orçados, incluindo projeto eletromecânico, relação de material e serviços de mão de obra, com os respectivos preços unitários e totalizados, utilizados na execução de obra realizada nos termos da Resolução Aneel 250/2007;
- Providenciar o ressarcimento dos danos reclamados para as ordens de serviço cujo indeferimento foi considerado improcedente por esta Coordenadoria e apresentar os respectivos comprovantes de pagamento;
- Refazer, adotando os critérios sugeridos pela fiscalização da Arce, a memória de cálculo dos Termos de Ocorrência cujos critérios de refaturamento adotados pela Coelce apresentaram incorreções, devendo remeter à Arce comprovantes das providências adotadas.

Além disso, recomendou-se à Concessionária reimplementar a distribuição dos **folders** orientativos aos consumidores quanto ao risco de choque elétrico e o cadastramento de domicílio que utiliza aparelho essencial à vida, de forma a restabelecer campanha de caráter permanente de esclarecimentos implantada pela empresa nas lojas de atendimento.

2.4 Resultados

Os resultados efetivos decorrentes da fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial no ano de 2011 foram imediatos em relação ao ressarcimento por danos elétricos, ao atendimento nas Agências e à revisão de faturamento. Nesses aspectos, a Coelce adotou medidas no sentido de providenciar o ressarcimento pelos danos elétricos aos clientes que tiverem seus pedidos indevidamente indeferidos, adotou providências no sentido de adequar aos devidos padrões de qualidade no atendimento as Agências para as quais a Arce identificou inconformidades, e no sentido de revisar cálculos de cobranças originadas de Termos de Ocorrência de Irregularidades.

Além disso, em relação à fiscalização da qualidade do atendimento comercial na região Sul em 2010, a Coelce comprovou que está realizando treinamentos e reciclagens para os executivos de atendimento de suas agências, além de informar que continua adotando medidas para corrigir o cadastro de seus clientes, de forma que no ano de 2012 as devidas atualizações e correções estejam concretizadas.

Todas as informações prestadas pela Coelce em relação à correção de inadequações e ao cumprimento de determinações poderão ser objeto de confirmação posterior por parte da Arce, em novas fiscalizações em campo.

3. Fiscalização da qualidade do fornecimento de energia

3.1 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 exercidas pela Coelce nos municípios do Estado do Ceará. A ação abrangeu 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:

- a) configuração do sistema elétrico de distribuição;
- b) suprimento de energia elétrica;
- c) sistemas de transmissão e distribuição (AT, MT e BT);
- d) planejamento da expansão;
- e) operação;
- f) manutenção de linhas e subestações;
- g) proteção;
- h) sistemas de supervisão e controle;
- i) centros de manutenção e laboratórios;
- j) manutenção de sistemas de distribuição (MT/BT);

- k) redes e linhas aéreas;
- l) redes subterrâneas;
- m) engenharia de distribuição (MT/BT);
- n) normas e padrões;
- o) aterramento na distribuição;
- p) automação na distribuição;
- q) desempenho de materiais e equipamentos;
- r) perdas técnicas;
- s) qualidade dos níveis de tensão;
- t) continuidade da distribuição de energia elétrica.



Figura 3 - Subestação de pequeno porte da Coelce, onde se visualiza o barramento de média tensão (15 kV). Fonte: Arce

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 a consistência dos Indicadores Individuais de Continuidade DIC, FIC e DMIC, e coletivos DEC e FEC dos Conjuntos Elétricos da Coelce, além do correspondente procedimento de apuração dos referidos indicadores. Analisa ainda a compensação financeira efetuada pela Distribuidora aos consumidores que tiveram seus indicadores com valores acima do limite estabelecido pela Aneel, bem como o cálculo do *dia crítico*, as ocorrências consideradas nesse cálculo como emergenciais e as interrupções não consideradas na apuração dos indicadores de continuidade (expurgos).

No ano de 2011, a fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia contemplou a Gerência de Distribuição Sul (GEDISU) da Coelce, envolvendo as subestações das localidades de Russas, Tomé, Curupati, Iguatu, Acopiara, Barbalha, Crato e Juazeiro do Norte, 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 seus dispositivos de Proteção 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 SEs e linhas de transmissão:

São verificadas as condições operacionais de carga do sistema elétrico de distribuição da Coelce;

g) plano operacional para contingenciamentos:

Verifica-se as Instruções de Operação para recomposição de cargas quando de contingenciamento (saída/perda) de Transformadores de Força de Subestações e de Linhas de Transmissão;

h) 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;

i) manutenção corretiva - Ramais de Ligação:

Objetiva-se verificar se a Coelce vem cumprindo o Programa de Troca de Ramais de Ligação;

j) 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 no Módulo 8 do Prodíst/Aneel (Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional);

k) continuidade da distribuição de energia elétrica:

Analisa-se as amostras dos Indicadores Individuais de Continuidade DIC, FIC e DMIC, e coletivos, DEC e FEC dos conjuntos, obtidas do universo de consumidores ligados à Rede de Distribuição pela Concessionária, verificando-se a sua composição de acordo com o Módulo 8 do PRODIST, bem como o cálculo dos valores de compensações efetuado pela Coelce e respectivos prazos para o crédito, além das

interrupções não consideradas pela Distribuidora no cálculo dos indicadores, as ocorrências consideradas para cálculo do Dia Crítico definido pela Aneel e o cálculo da quantidade de ocorrências emergenciais consideradas para definição de Dia Crítico.

A verificação dos níveis de tensão é um dos itens relevantes na fiscalização do serviço concedido, uma vez que a qualidade da tensão fornecida interfere diretamente na performance e vida útil dos equipamentos utilizados pelos usuários de energia elétrica. Já os indicadores de continuidade individuais DIC (Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora ou por Ponto de Conexão), FIC (Frequência de Interrupção individual por Unidade Consumidora ou por Ponto de Conexão) e DMIC (Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora ou por Ponto de Conexão) avaliam, respectivamente, quantas horas/centésimos de hora e quantas vezes durante um mês, trimestre e ano cada unidade consumidora da Coelce teve sua energia interrompida, e a duração máxima de interrupção contínua por unidade consumidora ou por ponto de conexão, sendo meios de se auferir a confiabilidade e a continuidade do fornecimento de energia elétrica pela Concessionária.

3.2 Constatações

Constatou-se que a Gerência de Distribuição Norte (GEDISU) vem cumprindo os programas anuais de inspeções e manutenções da Rede de Distribuição, das Subestações, das Linhas de Transmissão, das Proteções e do Sistema

de Automação, bem como vem executando o Plano de Obras anual de Média e Alta Tensão. Para a região Sul, a Coelce informou que não existia nenhum projeto previsto para substituição de Ramais de Ligação na área de responsabilidade da GEDISU, tendo em vista que já havia concluído as substituições em 2009, somente realizando-as atualmente de acordo com a demanda.

Analisando-se o relatório técnico da Concessionária sobre as condições operacionais de carga do seu sistema elétrico, verificou-se não haver sobrecarga operacional nas Linhas de Transmissão, nos Transformadores de Subestações e nos alimentadores do sistema elétrico da Concessionária. Apesar disso, alguns transformadores e alimentadores estão com Fator de Demanda maior que 90%, não havendo previsão de obras para evitar contingenciamento.

Observou-se também que a Coelce possui Instruções de Operação, aparentemente adequadas, que são utilizadas para recomposição de cargas quando de contingenciamento de Transformadores de Força de Subestações e de Linhas de Transmissão.

Foram, no entanto, detectadas irregularidades nas subestações, em equipamentos das subestações e da rede de distribuição e nas distâncias mínimas de segurança de condutores de Média Tensão em relação ao solo, bem como verificou-se o descumprimento do prazo para informação ao consumidor acerca do resultado da inspeção para verificação dos níveis de tensão por reclamação e do prazo para correção de níveis de tensão violados.

Acerca das medições amostrais de níveis de tensão,

constatou-se que a Concessionária enviou com atraso algumas medições das amostras de Nível de Tensão, que as providências para regularização dos indicadores da qualidade do nível de tensão de duas Unidades Consumidoras foram concluídas fora do prazo estabelecido pela legislação em vigor, que não houve comprovação da Concessionária a respeito da regularização e/ou compensação de Unidades de Consumidores ligadas no mesmo ponto de conexão da rede elétrica das referidas UC's, que a Concessionária ressarciu com atraso as compensações financeiras devidas a outras duas Unidades Consumidoras, bem como verificou-se incorreção no valor da compensação realizado para uma UC. Além do mais, observou-se que a Concessionária não efetuou as medições do nível de tensão das amostras referentes a duas Unidades Consumidoras.

Em relação aos indicadores de continuidade individuais, os indicadores mensais de DIC, FIC e DMIC das UCs do sistema elétrico da Concessionária apresentaram um total de 1.158.444 violações e um valor correspondente de compensação de R\$ 1.820.566,25, e verificou-se que a Concessionária vem apurando os dados referentes às ocorrências emergenciais de acordo com o Módulo 8 do PRODIST/ANEEL.

Não foram constatadas irregularidades nos valores de compensações efetuadas por violação dos indicadores individuais de interrupção, creditados pela Concessionária às UC's, entretanto, identificou-se que há algumas pendências de compensações monetárias. Foram analisados ainda os expurgos, principalmente os do Dia Crítico, empregados pela Concessionária na desconsideração de interrupções no

cômputo do valor dos Indicadores Individuais mensais de Continuidade DIC, FIC e DMIC, não tendo sido verificadas irregularidades.

Maiores detalhes acerca da Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia realizada na área Sul da Coelce em 2011, assim como da Fiscalização dos Níveis de Tensão e dos Indicadores de Continuidade, podem ser verificados nos Processos Administrativos de números PCEE/CEE/0012/2011, PCEE/CEE/0051/2011 e PCEE/CEE/0049/2011.

3.3 Determinações/Recomendações

Feitas as presentes constatações decorrentes do processo de fiscalização, determinou-se à Coelce, dentre outros pontos:

- revisar procedimentos de manutenção por questões de segurança;
- adotar as medidas necessárias para a correção das irregularidades nos equipamentos elétricos, na sala de comando e no pátio das subestações;
- regularizar distâncias de segurança de condutores em relação ao solo;
- regularizar níveis de tensão e compensar financeiramente os consumidores afetados pelos níveis inadequados de fornecimento.

Além disso, recomendou-se à Concessionária realizar a recuperação de equipamentos e estruturas que se apresentaram deteriorados, adotar medidas de segurança nas subestações, além de armazenar e manter os registros de medições de memória de massa de seus consumidores

do Grupo A, com a finalidade de subsidiar as fiscalizações de Indicadores Individuais de Continuidade envolvendo tais clientes, complementar as possibilidades de consulta em seu sistema técnico e reavaliar os recursos necessários para redução dos indicadores de continuidade individuais.

3.4 Resultados

Os resultados efetivos decorrentes da fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia no ano de 2011 foram imediatos no que diz respeito a equipamentos, às condições gerais de segurança e padronização em subestações, a procedimentos de manutenção no sistema de distribuição de energia elétrica e a regularização de níveis de tensão. Nesse sentido, a Coelce informou ter realizado recuperação e manutenção em equipamentos, adequações às devidas alturas de segurança das partes energizadas de equipamentos, ter feito adequações na sala de comando e no pátio de subestações, revisado procedimentos de manutenção relativos ao seu sistema elétrico e regularizado os níveis de tensão, bem como compensado financeiramente consumidores afetados pelos níveis inadequados de fornecimento.

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 2002 a 2011 apresentaram, respectivamente, redução aproximada de 55,13% e 64,92%. Apesar do pequeno acréscimo no último ano, conforme já apresentado, os indicadores continuam abaixo dos limites máximos estabelecidos pela Aneel, que

para o ano de 2011 foram 14,98 para o DEC e 12,64 para o FEC.

Todas as informações prestadas pela Coelce em relação à correção de inadequações e ao cumprimento de determinações poderão ser objeto de confirmação posterior por parte da Arce, em novas fiscalizações em campo.

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

4.1 Objetivos e Enfoques

Fiscalizar a Concessionária visando apurar as causas de várias faltas de energia ocorridas no sistema elétrico da Coelce, entre os meses de agosto e 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:

- 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;

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

4.2 Constatações

Constatou-se que a quantidade de Ocorrências Significativas e de clientes afetados no período de agosto a outubro do ano de 2010 aumentou significativamente quando comparado ao mesmo período dos anos de 2007 a 2009,

para as quais contribuíram consideravelmente a Coelce, assim como a atuação do ERAC (Esquema Regional de Alívio de Carga) por motivo de queimadas sob linhas de Transmissão no Estado do Tocantins.

Concluiu-se ainda que a Coelce concorreu para a ocorrência verificada na Subestação Pici II, no dia 22/10/2010, que ocasionou desligamentos na mesma, resultando na interrupção de 167 MW de cargas, prejudicando 152.057 clientes, além de ter desempenhado papel fundamental na demora para a normalização das cargas.

Adicionalmente, constatou-se que a inobservância de normas técnicas por parte da Concessionária concorreu para a ocorrência, registrada no dia 30/09/2010, envolvendo a rede secundária residencial na Av. José Leon, Bairro Cidade dos Funcionários, causando prejuízo material nas residências atingidas pela ocorrência, bem como acarretando prejuízo à segurança física de seus moradores, além de transeuntes.

Maiores detalhes acerca da referida ação de fiscalização podem ser verificados nos autos do Processo Administrativo Arce de número PCEE/CEE/0028/2010.

4.3 Resultados

As constatações provenientes da fiscalização das ocorrências no sistema elétrico que afetaram o fornecimento de energia elétrica aos consumidores do Estado do Ceará entre os meses de agosto e outubro de 2010 mostraram a necessidade de se reforçar a atenção, durante as próximas fiscalizações técnicas programadas, no Plano Anual de Inspeções (PAI) da Coelce, bem como nos Programas Anuais

de Manutenções Preventiva e Corretiva, visando aumentar a segurança e confiabilidade do sistema elétrico da Coelce, no sentido de diminuir a participação da Distribuidora nas Ocorrências Significativas que possam ocorrer no Estado do Ceará, reduzindo, por conseguinte, o próprio número de Ocorrências.

5. Fiscalização da base incremental de ativos da Coelce

5.1 Objetivos e enfoques

Apoio técnico, em conjunto com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade (SFE), à Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira (SFF), visando realizar levantamentos de campo relativos a subestações, linhas de transmissão e redes de distribuição da Coelce (BT/MT), como parte dos trabalhos necessários para validação dos ativos existentes da Concessionária que compõem a base de remuneração incremental da mesma, no período de 31/03/2007 a 31/10/2010.

A fiscalização seguiu os critérios técnicos, estatísticos e logísticos estabelecidos pela Aneel, tendo sido estabelecido que a fiscalização em campo relativa a Linhas e Redes teria foco nos respectivos projetos de extensão de distribuição (PEPs-ODRs) implantados no período incremental, ou seja, de 03/2007 a 10/2010. No que concerne às Subestações, definiu-se que seriam inspecionadas as 3 (três) novas unidades construídas no período incremental, e ainda as 19 (dezenove) subestações que foram objeto de ampliação no mesmo período.

Com relação às linhas de transmissão, foram verificados os seguintes itens: chaves seccionadoras; condutores e postes. Já em relação a redes de distribuição (MT/BT), foram inspecionados os itens a seguir: bancos de capacitores; chaves seccionadoras; condutores; postes; reguladores de tensão; religadores de linha e transformadores de distribuição. No que diz respeito às Subestações, foram verificados os mais variados equipamentos componentes das mesmas.

5.2 Conclusões

Concluiu-se que o número de ocorrências encontradas nas obras de subestações ficou dentro de um padrão aceitável (3,79%), caracterizando-se predominantemente por equipamentos antigos, recuperados ou remanejados. Em relação aos ativos de Linhas de Transmissão e de Redes de Distribuição foram identificadas ocorrências em número mais expressivo.

Na maioria dos projetos apresentados consta substituição de postes, condutores e equipamentos. Tais itens, quando novos e encontrados em campo, foram validados pela Arce, cabendo à fiscalização financeira da SFF/ANEEL checar se havia sido dado baixa pela Coelce do quantitativo de itens retirados em campo.

Constatou-se que, isoladamente, o laudo da empresa avaliadora credenciada na Aneel, que realizou o levantamento dos ativos da Coelce, não pode ser validado para os ativos de Linhas de Transmissão e de Redes de Distribuição. Isso se deve ao fato da fiscalização ter adotado

metodologia distinta da utilizada pela avaliadora, que não validou com consistência os ativos de Linhas de Transmissão, restringindo suas vistorias a Fortaleza e Região Metropolitana, e para Linhas de Transmissão e Redes de Distribuição não expôs sua metodologia para validação do quantitativo de condutores, além de tratar apenas de estruturas (postes), não apresentando resultados para os demais itens (bancos de capacitores, chaves seccionadoras, reguladores de tensão, religadores de linha, transformadores de distribuição). Contudo, para estes casos, o controle de projetos da Concessionária, ainda que deficiente, foi utilizado com sucesso.

Maiores detalhes acerca da fiscalização da base incremental de ativos da Coelce podem ser verificados nos autos do Processo Administrativo Arce de número PCEE/CEE/0001/2011.

5.3 Recomendação

Recomendou-se que a base incremental dos ativos da Coelce fosse validada, empregando-se, entretanto, os percentuais de validação correspondentes estimados na Nota Técnica NT/CEE/0002/2011, constante do Processo Administrativo Arce, de número PCEE/CEE/0001/2011.

6. Principais normativos para a regulação do setor

- **Lei 8.987/95:** dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências;
- **Lei 9.427/96:** Institui a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica e dá outras providências;
- **Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica 01/98:** celebrado entre a União e a Companhia Energética do Ceará – Coelce;
- **Convênio Aneel/Arce 014/2010:** Convênio de cooperação que entre si celebram a União e o Estado do Ceará, com o objetivo de delegar competências para execução de atividades descentralizadas em regime de gestão associada de serviços públicos;
- **Resolução Normativa Aneel 414/10:** estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica de forma atualizada e consolidada;
- **Resoluções Normativas Aneel sobre o PRODIST - Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional:** Normatizam e padronizam as atividades técnicas relacionadas ao funcionamento e desempenho dos sistemas de distribuição de energia elétrica.

7. Considerações Finais

A atuação da Arce tem por objetivo a máxima adequação do serviço prestado pela Coelce às cláusulas do Contrato de Concessão e às demais normas aplicáveis, de forma a assegurar que sejam atendidas as necessidades de seus consumidores.

Essa máxima adequação implica na oferta de melhores serviços, o que pode ser exemplificado com a evolução nos indicadores DEC e FEC, que de 2002 a 2011 apresentaram, respectivamente, redução de 55,13% e 64,92%, com melhorias de segurança e padronização em subestações, bem como com contínuas adequações nas Agências de Atendimento aos devidos padrões de qualidade e com a continuação de treinamentos e reciclagens para os Executivos de Atendimento das Agências da Concessionária.

Como previsto, o consumo de energia elétrica no Brasil aumentou novamente, crescendo 3,6% no ano de 2011. Os dados são da EPE (Empresa de Pesquisa Energética). A grande redução no crescimento em relação ao ano anterior é explicada pela forte base de comparação, uma vez que em 2010 foi registrada elevação significativa no consumo, refletindo a recuperação da indústria frente à crise econômica global de 2009.

Segundo dados da Coelce, em 2011 houve redução de 1,66% no consumo de energia elétrica no Ceará em comparação com o ano de 2010. Apesar do aumento de 3,9% 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 Luz para Todos, houve retração no consumo do segmento industrial. Os números percentuais consideram apenas o fornecimento de energia elétrica pela Coelce. A forte quadra chuvosa registrada no ano de 2011, implicando em menor utilização de energia elétrica para climatização e para irrigação no meio rural, exerceu influência na redução do consumo. Adicionalmente, a postura de cautela com o cenário externo de crise na Europa pode ter contribuído para a redução de consumo no segmento industrial.

Para o ano de 2012, a previsão da EPE é que o consumo de energia em nosso país aumente 4,5%, levando-se em conta a retomada no crescimento da economia brasileira. O presidente da EPE, Maurício Tolmasquim, acredita que o aumento no consumo de energia será maior do que em 2011 devido à retomada da economia e do crescimento industrial, ao aumento da renda da população e ao desemprego reduzido. Ele afirma que o país poderá também ter temperaturas mais elevadas que em 2011, o que poderá levar a população a usar mais aparelhos condicionadores de ar e climatizadores.

Considerando o cenário local, o crescimento da economia do Ceará para o ano de 2012 foi estimado em 5% pelo Instituto de Pesquisa Estratégica Econômica do Ceará (Ipece), podendo oscilar entre 4,5% e 5,5%. Inúmeros projetos em execução no Estado, aliados à crescente influência do turismo na economia, terão importante papel nesse crescimento econômico, como o caso dos investimentos para o recebimento da Copa do Mundo de 2014 e da

construção e operação dos parques eólicos no litoral cearense. Dessa forma, espera-se verificar em 2012 uma retomada no crescimento da quantidade de energia elétrica comercializada pela Coelce.

Observa-se então a extrema importância dos investimentos nos sistemas de geração, em especial daqueles investimentos

em geração por energia eólica verificados em nosso Estado, e na expansão dos sistemas de transmissão e distribuição de energia elétrica, exigindo a contínua e criteriosa atuação do órgão regulador estadual no âmbito da geração e da distribuição de energia elétrica.



Gás Natural Canalizado



Planta de gás natural em San Alberto na Bolívia.
Foto: Geraldo Falcão/Banco de Imagens Petrobras

1. Atuação da Arce

Compete à Arce fiscalizar a Companhia de Gás do Estado do Ceará (Cegás) quanto a qualidade e segurança na distribuição do produto, de acordo com as condições preestabelecidas na legislação vigente e no Contrato de Concessão.

No ano de 2011, a Coordenadoria de Energia da Arce (CEE), dentro das suas atribuições, realizou duas fiscalizações programadas, e outras atividades em função das demandas ao agente regulador. Essas ações tiveram como finalidade a fiscalização dos serviços prestados pela Cegás quanto à qualidade na distribuição e no atendimento prestado, por meio da realização de auditoria em documentos e da avaliação dos resultados obtidos com a metodologia e sistemática adotadas pela Concessionária.

As ações de fiscalização consistiram na avaliação de documentos requeridos à Concessionária, no acompanhamento dos indicadores de qualidade definidos pela Resolução Arce 60/2005: 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.

As outras atividades desenvolvidas foram:

- a) análise dos processos administrativos para tomada de decisão acerca das irregularidades constatadas

e notificadas ao agente fiscalizado (Cegás). Dessa análise resultou na abertura de 8 (oito) Processos Administrativo-Punitivos com expedição de 3 (três) Autos de Infração;

- b) realização de pesquisa direcionada junto às principais Agências Reguladoras do país que atuam na área de gás canalizado, para verificar aquelas que já possuem sistema de informação do gás canalizado, na busca de subsídios para a elaboração/desenvolvimento do escopo do sistema de gás canalizado da Arce – SISGC, que está em fase de implantação pela Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória (CPR), em parceria com a CEE;
- c) elaboração de parecer técnico que subsidiou a Coordenadoria Econômico Tarifária na avaliação dos investimentos da Cegás para o Cálculo da Revisão Ordinária da Margem Bruta;
- d) realização de pesquisa em Resoluções e/ou Normas Regulatórias e técnicas na área de gás canalizado para subsidiar a decisão referente à solicitação da Concessionária (carta PR/ARINT/001/2011, de 13/01/2011) com a elaboração de parecer e de “Minuta que Altera dispositivos da Resolução Arce 60/2005”, destacando-se que no período de 24/01 a 04/02/2012

- a referida Minuta passou pela fase de Audiência Pública, na modalidade de Intercâmbio Documental;
- e) elaboração de Manual de Ouvidoria – Gás Canalizado e ministração do Treinamento para os atendentes de Ouvidoria da Arce;
- f) acompanhamento do exercício simulado anual de emergência do plano de contingência da concessionária Cegás.

(extensão de 383 km), das plataformas de produção de gás em Paracuru, por meio do gasoduto Paracuru-Fortaleza (extensão de 96 km).

Segundo a ABEGÁS, o gasoduto Guamaré-Pecém possui a capacidade de transporte de 292 milhões de m³/dia. Este gasoduto abastece os municípios cearenses de Caucaia, São Gonçalo do Amarante (Pecém), Aracati, Fortaleza, Horizonte e Maracanaú com o Gás Natural proveniente de Guamaré. A Figura 1 apresenta o esquema da Rede de Distribuição de Gás Natural da Cegás para Fortaleza e Região Metropolitana existente em 2003. Observa-se que o gasoduto de distribuição interna da Concessionária está apresentado na cor vermelha e o gasoduto de transporte Guamaré-Pecém (Petrobras) na cor azul – Fortaleza e Região Metropolitana.

2. Avanços e desafios do setor de gás natural

2.1 Rede da concessionária Cegás

O suprimento de gás natural no Estado do Ceará é feito através do gasoduto de transporte Guamaré-Pecém



Figura 1 - Esquema da Rede de Distribuição de Gás Natural - Fortaleza e Região Metropolitana. Gasodutos da Supridora (PETROBRAS) e da Concessionária (Cegás) Fonte: Cegás

A Figura 2 apresenta o mapa da Rede de Distribuição de Gás Natural para o município de Fortaleza, com dados atualizados de 2011. Observa-se que os gasodutos da Concessionária estão apresentados de formas diferenciadas consoante a sua

situação: em operação (linha verde), em construção (linha azul), em projeção (linha vermelha) e em desativação (linha rosa).



Figura 2 - Rede de Distribuição de Gás Natural – Fortaleza. Fonte: Cegás

Na sequência são apresentados alguns dados que mostram os números da Cegás e que, de certa forma, traduzem o tamanho de sua rede de distribuição. Na Tabela 1 consta o número de unidades usuárias em função do tipo de segmento (aplicação), sempre prevalecendo a atividade predominante.

CONSUMIDORES ATIVOS/Unidades Usuárias POR SEGMENTO	
Residencial	31
Comercial	91
Industrial	115
Cogeração	6
Automotivo (GNV)	85
Termeletricidade	1
TOTAL - MERCADO NÃO TÉRMICO	328
TOTAL - MERCADO TÉRMICO	1
TOTAL DE UNIDADES CONSUMIDORAS (CLIENTES)	329

Tabela 1 - Número de consumidores da Cegás. Fonte: Cegás

Na Tabela 2 é apresentada, em quilômetros, a extensão da rede de gás em função do tipo de material.

EXTENSÃO DE REDE (por tipo de material da tubulação)	Comprimento [km]
Tubulação em PEAD (Polietileno de Alta Densidade)	52
Tubulação em AÇO (Aço Carbono)	252
TOTAL	304

Tabela 2 - Comprimento/ extensão da rede por material. Fonte: Cegás

A Tabela 3 contém os dados de consumo diferenciados em Térmico e Não Térmico.

CONSUMO DE GÁS CANALIZADO	Volume [m³/dia]
Gás térmico	617.640
Gás não térmico	459.000
TOTAL	1.076.640

Tabela 3 - Consumo Térmico X Não Térmico. Fonte: Cegás

Na Tabela 4 constam os dados de consumo diário por segmento, em taxa volumétrica.

CONSUMO DE GÁS CANALIZADO POR SEGMENTO	Volume [m³/dia]
Residencial	720
Comercial	3.550
Industrial	267.050
Cogeração	18.620
GNL	0
GNV	169.920
Geração Elétrica	617.640
TOTAL GERAL	1.077.500

Tabela 4. Consumo em taxas volumétricas por segmento. Fonte: Cegás

Dos números anteriormente apresentados pode-se observar que o fornecimento de gás canalizado da Cegás, durante o ano de 2011, foi de aproximadamente 395 milhões de metros cúbicos, sendo 226 milhões para o despacho térmico (geração de energia elétrica) e 169 milhões para não térmico.

Mercado do gás natural – avanços e desafios

- A produção de petróleo em 2011 foi recorde no Brasil, com 919 milhões de Barris de Óleo Equivalente (BOE). Essa quantidade corresponde ao aumento de 2,5% na produção de petróleo (total de 768 milhões de barris) e de 4,9% na de gás natural (24 bilhões de metros cúbicos) em comparação com 2010. Na última década (2002-2011), a produção de petróleo no país cresceu 45% e a de gás natural, 55%. No ano de 2011 obteve-se o melhor índice de aproveitamento do gás natural, sendo que parte do energético produzido é desperdiçada na hora da extração e precisa ser queimada. O índice, porém, tem melhorado: foram aproveitados 92,7% de todo o gás natural produzido no país, um resultado recorde. Foram queimados, em média, 4,8 milhões de metros cúbicos

por dia (MMm³/d), uma redução de 27% em relação a 2010 (*Boletim da Produção de Petróleo e Gás Natural, da Superintendência de Desenvolvimento e Produção (SDP) da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), 2011*).

- O consumo de gás natural do segmento industrial apresentou a maior média de sua história (29,9 milhões de metros cúbicos comercializados por dia em agosto), e do segmento residencial também, com mais de 1 milhão de metros cúbicos diários, distribuídos de junho a agosto, sendo este mercado o que mais tem conquistado novos clientes. Em comparação com 2010, os números apontam um crescimento de 9,79% na demanda industrial, 9,63% na residencial, 8,53% no residencial e 3,12% na cogeração. Quanto ao segmento automotivo, o consumo do energético se manteve estável, com a comercialização diária de 5,5 milhões de metros cúbicos. Apesar dessas quantidades expressivas de gás comercializado em 2011, o balanço global ainda assim não aponta a elevação do consumo médio diário, em razão da diminuição da demanda pelo segmento termelétrico (redução de cinco milhões de metros cúbicos), em função do bom nível dos reservatórios das hidrelétricas (*ABEGÁS, 2011*).

- O número de extensão de redes ultrapassou os 20,9 mil quilômetros, correspondendo ao aumento de 7,89% comparado com 2010. Nesse âmbito o mercado do gás natural atinge 2,03 milhões de clientes dos diversos segmentos que são atendidos pelas Concessionárias de Gás de todo o país (*ABEGÁS, 2011*).

- Na contramão dos avanços alcançados pelo setor de petróleo e gás natural, com os inúmeros investimentos que estão sendo realizados neste segmento, com a mobilização de empreendedores e governos estaduais em busca de aproveitar as oportunidades geradas a médio e a longo prazo, a indústria do gás se depara com o desafio de não se ter uma política de governo definida que possa assegurar estabilidade na produção e suprimento com preços mais competitivos. Os preços praticados são fixados em função de interesses estritamente comerciais, a exemplo do que aconteceu no final da década de 80, em que o objetivo da Petrobras era manter a produção de petróleo frente ao desequilíbrio da balança comercial decorrente das grandes importações do produto. Com a abertura desse mercado e o início dos leilões, o governo elevou o preço do gás para atrair empresários do setor de exploração e produção no país (*Adriano Pires, Revista Brasil Econômico, fev/2012*).

3. Atividades de fiscalização

3.1 Objetivo e enfoque

A fiscalização dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado prestados pela Cegás acontece por meio de ações que buscam constatar o cumprimento da legislação e regulamentação do setor e que podem gerar determinações no sentido de regularizar as inconformidades encontradas.

As ações de fiscalização aconteceram nas instalações da Concessionária, por meio de documentos requeridos, avaliação de indicadores e visitas de inspeção para

acompanhamento de procedimentos tais como: simulação de fraude conforme aquela ocasionada no medidor de uma unidade usuária do segmento automotivo; calibração de Manômetros e Termômetros em Laboratório Contratado pela Cegás; constatação da implantação de Estações de Medição e de Odorização do Gás; manutenção nos pontos de fornecimento (clientes) de todos os setores, entre outras.

A CEE/Arce cumpre o seu papel de ente regulador ao priorizar atingir os seus objetivos, quando realiza o monitoramento/acompanhamento dos Indicadores, sendo esta uma ferramenta de extrema importância para a avaliação de desempenho dos serviços prestados pela Concessionária no âmbito da Qualidade dos Serviços e do Produto Gás Canalizado, e da Segurança no Fornecimento ao longo do ano, enfatizado no decorrer das ações de fiscalização.

3.2 Indicadores de desempenho dos serviços da Concessionária

A Arce realiza o monitoramento mensal dos indicadores de desempenho dos serviços da Cegás, 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), por meio da verificação da conformidade dos dados, constantes nas tabelas encaminhadas mensalmente pelo Agente fiscalizado, nos padrões previamente estabelecidos na Resolução Arce 60/2005. Quando é constatada a existência de irregularidade, a CEE adota providências cabíveis para que a Concessionária possa corrigir as desconformidades encontradas de forma eficaz.

Na sequência são apresentados as descrições e os dados apurados dos indicadores no ano de 2011.

IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás. É mensurado como sendo a razão entre a quantidade de vazamentos registrada no período de doze meses e o comprimento total da rede da Concessionária, por classe de pressão, por bairro, cidade e área de concessão. Os dados apurados para o indicador IVAZ estão apresentados no gráfico 1 (Padrão: 0,15).

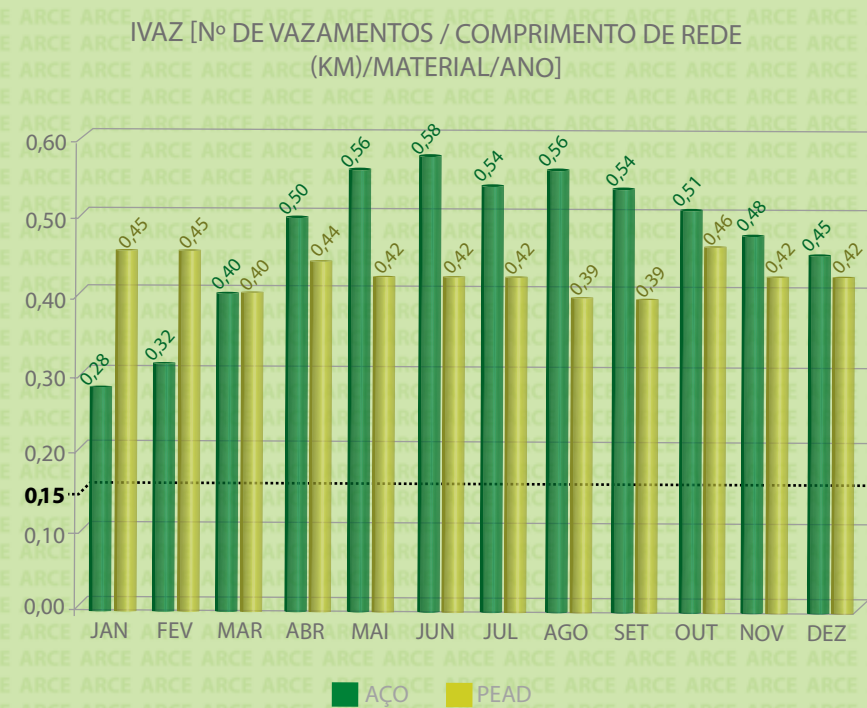


Gráfico 1 – Índice de vazamento - IVAZ. Fonte: Cegás

Durante o ano de 2011, a CEE constatou que este Indicador vinha sendo apurado de forma irregular, e na adequação dos cálculos conforme o que determina o Art. 62 da Resolução Arce 60/2005, foram obtidos índices com valores superiores

ao padrão (0,15). As médias apuradas do indicador IVAZ da rede de distribuição da Cegás, em função da constituição (tipo) do material da tubulação, em AÇO ou PEAD (Polietileno de Alta Densidade) são respectivamente, 0,48 e 0,42. Esses valores estão 217,2 % e 182,2% acima do limite estabelecido. Como consequência deste resultado, a CEE determinou no Relatório da 2ª Ação de Fiscalização que a Concessionária implantasse um programa específico visando reduzir os vazamentos em sua rede a níveis aceitáveis.

TAE – Tempo de Atendimento de Emergência.

É a medição do tempo transcorrido, em minutos, desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de gás), feita por usuário ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da concessionária. Os valores apurados deste indicador estão apresentados nos gráficos 2 e 3 (Padrões: 60 minutos para vazamento e 180 minutos para falta de gás).

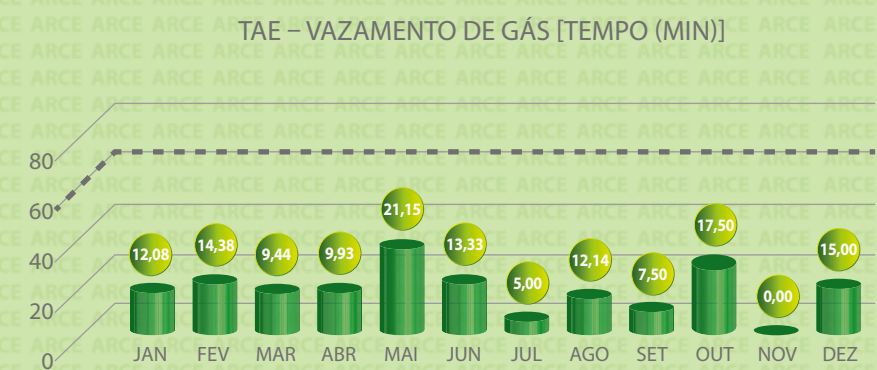


Gráfico 2 - Tempo de atendimento de emergência por vazamento de gás – TAE.

A Companhia manteve o indicador TAE – Vazamento de gás, dentro do limite estabelecido pela Arce (período máximo de 60 minutos) ao longo do ano de 2011.

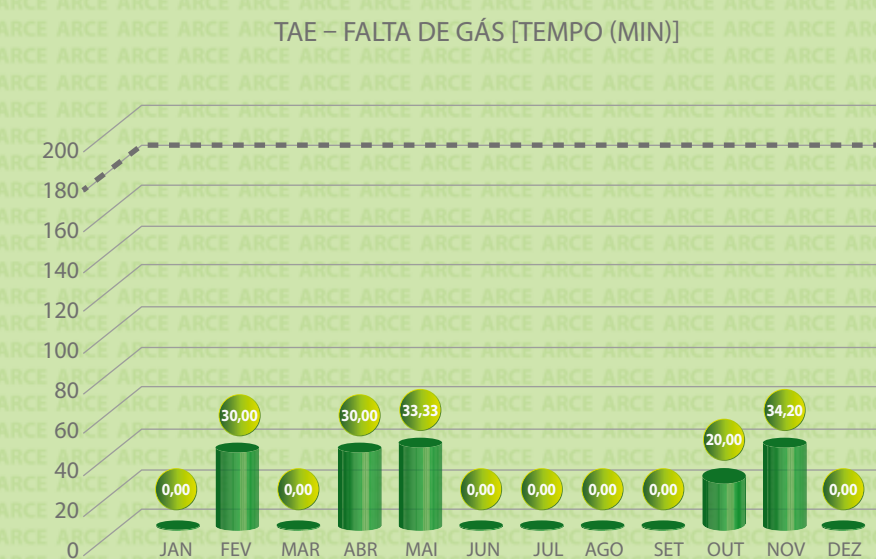


Gráfico 3 - Tempo de Atendimento de Emergência por falta de gás – TAE

Observaram-se 5 (cinco) ocorrências de falta de gás na rede de distribuição da Concessionária, nas quais redundou no tempo médio de 30 minutos, indicador TAE, dos valores apurados ao longo do ano de 2011.

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

É o 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. Os valores do indicador TMEO estão apresentados no gráfico 4 (Padrão: 5 dias úteis).

TMEO - [DIAS / SOLICITAÇÕES]

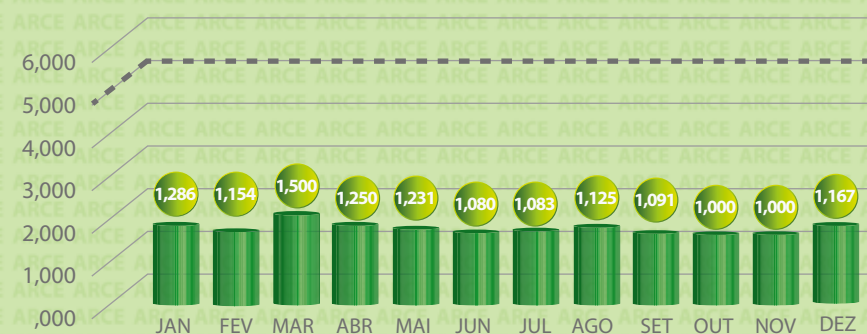


Gráfico 4 - Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços na rede de distribuição – TMEO

Observa-se que, para todos os meses apurados, os valores obtidos do Indicador TMEO não ultrapassaram o limite estabelecido de 5 dias úteis.

3.3 Indicadores da qualidade do produto gás canalizado e segurança no fornecimento

Os Indicadores avaliados que traduzem a qualidade do produto fornecido pela Concessionária são: Pressão, Características Físico-Químicas – CFQ e Poder Calorífico Superior do gás proveniente da Unidade de Processamento de Gás Natural (UPGN) da Supridora, localizada na cidade de Guararé – RN.

PRESSÃO – Pressão Padrão de Fornecimento. É a pressão do gás que a Concessionária se compromete a manter na tubulação até a entrada do medidor instalado na unidade usuária. Especificações definidas na Resolução Arce 60/2005. A Tabela 5 apresenta os valores da Pressão de fornecimento que foram apurados nas Estações de Controle e Transferência de Custódia [ETC] em 2011.

CONTROLE DE PRESSÃO NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS														
ESTAÇÕES DE CONTROLE DE PRESSÃO (kgf/cm ²)														
Mês	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	4,4	4,0	4,0	4,0	4,1	13,5	10,4	9,2	8,1	15,0	16,0
Fev	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0	14,0	10,2	9,0	8,6	15,5	16,0
Mar	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	14,5	11,5	9,2	8,6	15,5	15,0
Abr	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	14,0	11,8	7,4	7,6	15,5	15,0
Mai	4,0	9,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	14,0	11,4	7,8	8,1	16,0	14,5
Jun	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	14,0	11,3	7,9	8,1	16,0	14,5
Jul	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	14,0	11,3	9,3	8,6	15,5	14,8
Ago	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	14,0	11,4	9,3	8,6	16,0	14,0
Set	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	15,0	11,8	9,3	8,8	16,0	14,0
Out	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	15,0	11,8	9,3	8,8	16,0	14,0
Nov	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	15,0	11,8	9,3	8,8	16,0	14,0
Dez	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,5	13,5	12,0	9,3	8,8	16,0	14,0
Média	4,0	4,4	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,4	14,2	11,4	8,9	8,5	15,8	14,7
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 5 - Controle de pressão no sistema de distribuição de gás. Fonte: Cegás

CFQ – Características Físico-Químicas: especificações físico-químicas do gás, e PCS – Poder Calorífico Superior: Quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em kcal, na combustão completa de um metro cúbico de gás com o ar, nas condições padrão de medição (20°C e 1atm). Os limites desses indicadores, considerados no Art. 9 da Resolução Arce 60/2005, são definidos em regulamentação vigente da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e

Biocombustíveis [ANP] (Resolução ANP Nº 16, de 17.6.2008 - DOU 18.6.2008) (Padrão para região Nordeste, segundo a Resolução ANP 16/2008: 8.359 a 10.031 kcal/m³).

Na Tabela 6 constam os valores medidos para algumas especificações físico-químicas do gás, máximos e mínimos obtidos em cada mês de 2011. Os dados que não foram determinados estão sinalizados por ND.

CONTROLE FÍSICO-QUÍMICO DE 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 %	Dióxido de carbono %	Nitrogênio %	Oxigênio %	Gás Sulfídrico mg/m ³	Enxofre Total mg/m ³	Ponto de Orvalho °C
JAN	91,35	5,31	0,50	0,64	1,59	1,84	0,00	ND	ND	ND
FEV	90,90	5,67	0,66	0,41	1,24	1,51	0,00	ND	ND	ND
MAR	92,08	4,95	0,66	0,28	1,33	1,21	0,01	ND	ND	ND
ABR	92,39	6,58	0,41	0,20	1,26	1,30	0,00	ND	ND	ND
MAI	92,64	6,29	0,86	0,20	0,00	0,05	0,00	ND	ND	ND
JUN	87,62	8,66	1,88	0,94	1,59	1,26	0,00	ND	ND	ND
JUL	89,99	7,16	0,83	0,31	1,28	1,41	0,00	2,10	2,00	0,00
AGO	90,05	7,51	0,93	0,35	1,36	1,34	0,00	4,60	5,00	0,00
SET	91,62	8,17	0,57	0,17	1,34	1,27	0,03	1,60	2,00	0,00
OUT	90,37	8,98	0,76	0,30	1,33	1,29	0,03	1,60	2,00	0,00
NOV	89,68	9,37	0,83	0,33	1,38	1,10	0,03	ND	ND	ND
DEZ	90,21	6,93	2,37	0,67	1,38	1,39	ND	ND	ND	ND
Padrão	85,0	12,0	6,0	3,0	3,0	8,0	0,5	13,0	70,0	-39,0

Tabela 6 – Controle físico-químico do gás (CFQ) – Guararé. Fonte: Cegás

No gráfico 5 estão apresentados os dados medidos do indicador PCS do gás natural fornecido nas Estações de Transferência de Custódia – ETC, Maracanaú e Lubnor.

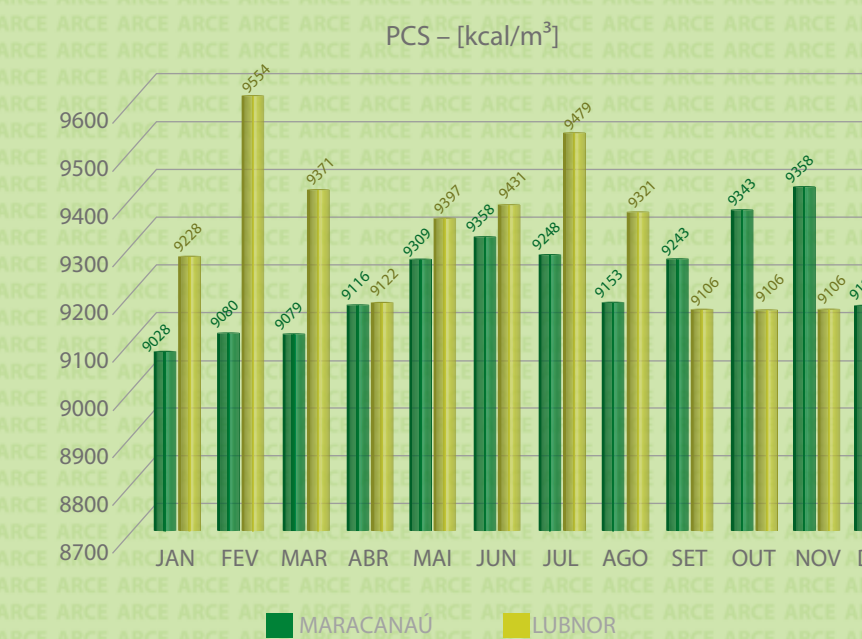


Gráfico 5 - Poder Calorífico Superior - PCS do gás fornecido nas ETCs Maracanaú e Lubnor. Fonte: Cegás

Observa-se que os valores de PCS obtidos ao longo do ano de 2011 apresentaram-se com moderada variação, mas mantiveram-se dentro da faixa estabelecida na Resolução ANP 16/2008. O valor médio do PCS do gás fornecido pelas ETCs acima referidas é respectivamente, 9203 e 9307 kcal/m³.

3.4 Ação de Fiscalização 01/2011

A Ação de Fiscalização 01/2011, realizada no período de 12 de abril a 30 de junho de 2011, foi dividida em três etapas: avaliação de documentos requeridos à Cegás; realização de visita à sede administrativa e instalações da referida distribuidora, na data de 19.05.2011; e visitas realizadas à Empresa M&M Instrumentação (vencedora da licitação cujo objeto é a realização dos serviços de Calibração de Manômetros e Termômetros) e à Unidade Operacional da Concessionária, no dia 31/05/2011. Dessa ação originaram 12 Constatções, dentre as quais as relevantes são apresentadas, 8 Não Conformidades, 1 Determinação e 2 Recomendações, cujas descrições estão na Tabela 8.

3.4.1 Constatções

Com base nas informações encaminhadas pela Cegás, referentes aos resultados das inspeções, substituições e/ou aferições programadas de medidores, manômetros e termômetros, observou-se que, para os medidores de volume, os serviços estavam sendo executados dentro do prazo, e para os demais instrumentos, os procedimentos de inspeção e calibração seriam realizados pela empresa contratada “M&M Comércio de Equipamentos de Medição

e Controle Ltda. – M&M Instrumentação”, no período de agosto a setembro. A equipe de fiscalização, na companhia dos Técnicos da Cegás, verificou *in loco* as instalações e a infraestrutura disponível da empresa M&M Instrumentação, que possui setores específicos, para a realização das etapas concernentes a cada serviço prestado, tais como:

1. **Setor de recepção** – recebimento de equipamentos/propostas (comercial)/geração de OS / pós-venda;
2. **Sala de entrada de equipamentos** – onde se armazena os equipamentos e aguarda liberação da Ordem de Serviço (OS) para execução do serviço;
3. **Laboratório de pressão** – calibração e ajuste dos equipamentos de pressão;
4. **Laboratório de temperatura** – calibração e ajuste dos equipamentos de temperatura;
5. **Laboratório de analítica / dimensional** – calibração e ajuste de equipamentos de analítica e dimensional;
6. **Laboratório de ensaios em válvulas** - calibração e ajuste em válvulas (PSV, manual, controle, pneumática etc.);
7. **Setor serviços gerais** – manutenção e recuperação de equipamentos nas áreas de pressão, temperatura, válvulas etc.;
8. **Cabine de pintura** – pintura dos equipamentos em manutenção;
9. **Cabine de jato** – jateamento dos equipamentos em manutenção;

10. **Controle da qualidade** – assegura a qualidade dos serviços prestados / emissão dos certificados / libera os equipamentos prontos / emissão das notas fiscais;
11. **Sala Diretoria** – onde se tomam as decisões referentes à melhoria contínua da empresa;
12. **Sala treinamento** – para buscar a melhoria contínua dos serviços prestados.

Na sequência são apresentadas fotografias dos laboratórios da M&M Instrumentação, Figuras 10, 11 e 12.



Figura 10. Fotografias do Laboratório de Pressão da M&M Instrumentação. Fonte: Arce



Figura 11. Fotografias do Laboratório de Temperatura da M&M Instrumentação. Fonte: Arce



a. Visão geral do laboratório de ensaios em válvulas b. Cabines de pintura (i) e de jateamento (ii)

Figura 12. Fotografias do Laboratório de Ensaios em Válvulas e do Setor de Serviços Gerais da M&M Instrumentação. Fonte: Arce

Durante a visita, a M&M Instrumentação informou que segue os procedimentos normatizados pela ABNT NBR 14105 e pela ABNT NBR ISO/IEC 17025, e que, apesar de não possuir a acreditação pelo INMETRO, está associada à Rede Brasileira de Calibração (RBC) e à Rede Cearense de Metrologia e Ensaio (RCME) e utiliza padrões de referência calibrados por Laboratórios da RBC. Outra garantia dada pela Contratada é de que sua instrumentação possui um sistema de rastreabilidade metrológica dos serviços prestados.

À Cegás foi solicitado informações sobre ocorrências das irregularidades detectadas nos CRMs das Unidades Usuárias, durante o ano de 2010, cuja responsabilidade não fosse atribuível à Concessionária, e envio das cópias dos Termos de Ocorrências de Irregularidade, conforme requerido no Art. 46, Inciso I da Resolução Arce 59/2005. Embora a Concessionária tenha informado que não havia constatado irregularidades ocasionadas por terceiros no ano de 2010, foi verificado que em novembro de 2010 havia sido aberta solicitação de ouvidoria para examinar suposta adulteração em medidor de usuário do segmento automotivo, originando o processo PGAS/OUV/0001/2011.

Durante a reunião de fiscalização, a Cegás informou que havia acontecido um erro na informação prestada e se retratou por meio de carta à Arce. A equipe de fiscalização visitou a Unidade Operacional da Concessionária em Messejana, em 31/05/2011, onde o gerente de operação demonstrou na prática quais foram as irregularidades encontradas no medidor da unidade usuária, sendo utilizado um medidor de vazão volumétrico, em operação, da marca Instromet, com características similares ao medidor referido no Processo de Ouvidoria. As fotografias da Figura 13 mostram o índice, parte do medidor que registra a leitura, na situação regular e irregular.



a. Situação regular – índice em posição horizontal b. Situação irregular - índice em posição oblíqua

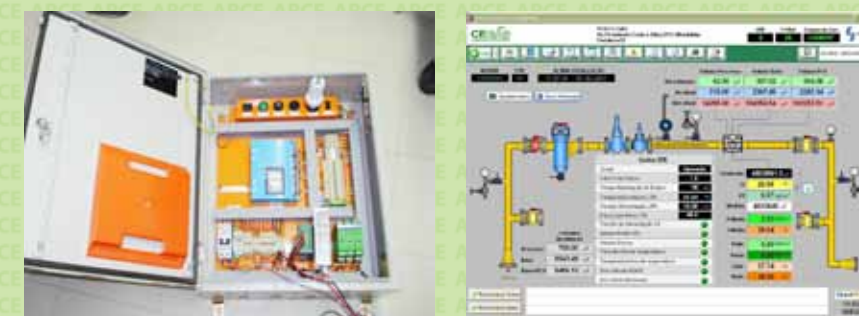
Figura 13. Fotografias do medidor Instromet usado na simulação. Fonte: Arce

A CEE verificou que a irregularidade apontada era possível de ser praticada por terceiros, no entanto, observou que não houve, por parte da Cegás, a implementação de procedimentos necessários para a caracterização e o efetivo registro da comprovação da irregularidade, como também não emitiu o Termo de Ocorrência de Irregularidade. Essa inobservância gerou uma Não Conformidade que foi incluída no Termo de Notificação, tendo a Cegás um prazo estabelecido para regularizá-la.

Por solicitação da CEE, a Cegás apresentou uma relação contendo a identificação das Unidades Usuárias que dispunham de instrumentos eletrônicos de medição e a informação sobre aquelas que ainda não possuíam o referido sistema de medição, conforme dispõe o § 4º do Art. 37 da Resolução Arce 59/2005. Observou-se que, de 80 unidades usuárias com volume contratado igual ou superior a 5000 metros cúbicos mensais, 24 possuem instrumentos eletrônicos instalados para correção do volume medido nas condições padrão medição. Segundo a Concessionária, dos 50 clientes que possuíam medições automatizadas (instaladas no segundo semestre de 2010), atualmente somente 24 clientes possuem este tipo de medição, os demais tiveram seus equipamentos retirados por motivos diversos. Complementou, ainda, que 3 Unidades de Transmissão Remota (UTRs) com medidores ultrassônicos seriam instaladas nos Pontos de Entrega (City Gates), em série com os equipamentos da Supridora, para assim monitorar e confrontar os dados de faturamento.

Os dados eletrônicos, oriundos dos medidores localizados nas unidades usuárias, são transferidos através de sinal via cabo para uma central UTR, apresentada na parte (a) da Figura 14, que os armazena, processa em computadores e os envia, através de sinal de celular (GPRS) a um sistema integrador, comandado por um programa de supervisão, parte (b) da mesma Figura, acessado pelo Centro de Controle de Operações (CCO) da Cegás. Esses dados juntamente com os dados físico-químicos são inseridos nesse sistema para o cálculo exato do volume de gás que está sendo fornecido. Essas informações são imprescindíveis para qualificar e

quantificar o gás distribuído e podem ser acessadas em função do período de tempo no qual se deseja obter o faturamento.



a. UTR instalada na sala Centro de Controle Operacional da Cegás b. Cópia da tela do programa que processa os dados transmitidos pela UTR

Figura 14. Unidade de Transmissão Remota (UTR) e esquema de processamento de dados transmitidos pela UTR. Fonte: Arce

Diante do que verificado, a Concessionária ainda não atendeu ao disposto na Resolução Arce, e desta constatação originou-se uma Não Conformidade, inclusa no Termo de Notificação, com prazo determinado para regularização.

3.4.2 Resultados

Para o atendimento ao Art. 30, § 1º, Inciso V da Resolução Arce 60/2005, no que se refere ao Plano de Verificação de Odorização (PVO) do sistema de distribuição de gás canalizado, a Concessionária informou que estava realizando uma revisão do PVO para adaptar os “procedimentos de Controle de Odorização do Gás (COG)”, e para isso, estava aguardando a resposta da solicitação feita à Agência em relação à periodicidade do COG, e relatou ainda que estava sendo formalizada uma parceria com o Laboratório de Química do Instituto Federal de Educação, Ciência e

Tecnologia do Ceará (IFCE) com a finalidade de realizar as análises das propriedades físico-químicas e da Concentração do Odorante do Gás (COG) de amostras coletadas pelos técnicos da Cegás, nos pontos de entrega do Gás (City Gates). E informou que os equipamentos necessários para a medição do indicador COG estavam em processo de aquisição.

Maiores detalhes acerca da Ação de Fiscalização 001/2011, referentes à segurança e à qualidade na distribuição do gás canalizado e do atendimento comercial prestado pela Cegás, podem ser verificados nos autos do Processo Administrativo Arce, PGAS/CEE/0002/2011.

3.5 Ação de Fiscalização 02/2011

A Ação de Fiscalização 02/2011, realizada no período de 26 de agosto a 31 de outubro de 2011, foi dividida em três etapas: avaliação de documentos requeridos à Concessionária; visita à sede administrativa da Cegás, na data de 22.09.2011; visitas realizadas às Estações de Medição e Odorização do Gás, de propriedade da Cegás, localizadas nos municípios de Maracanaú e de Horizonte, no dia 07/10/2011. Dessa fiscalização resultou Constatações, dentre as quais as relevantes são apresentadas na sequência, 8 Não Conformidades, 6 Determinações e 2 Recomendações, cujas descrições estão na Tabela (8).

3.5.1 Constatações

Acerca das informações sobre a quantidade, a composição, os procedimentos adotados e a distribuição geográfica no Estado do Ceará das equipes de atendimento às ocorrências emergenciais, a Cegás informou que o efetivo de pessoal destinado ao atendimento emergencial era composto por 4 equipes que trabalham em regime de sobreaviso.

Cada equipe possui 2 assistentes operacionais, 2 motoristas e 1 assistente técnico, tendo à disposição 2 veículos por 24 horas todos os dias, para atender a qualquer situação de emergência na rede de distribuição. Essas equipes ficam localizadas na unidade de operação e manutenção, em Messejana.

Quando cientificado de qualquer ocorrência, através dos números 9991-4004 e 0800.280 0069, ou por outra forma, o Assistente Técnico de cada equipe, dependendo da natureza da ocorrência, convoca todos os membros da equipe para o atendimento imediato. E ainda, quando surgir ocorrência emergencial, sendo comunicada ao teleatendimento da Companhia (0800.280 0069 ou 9991-4004), imediatamente o(a) atendente deve cientificar a equipe de emergência, e dependendo da gravidade da situação, as 4 equipes são acionadas e deslocadas em direção ao local da ocorrência, e caso não sendo necessário a participação de todas, aquela que estiver mais próxima ao local é então designada para realizar o atendimento.

Semanalmente, à uma equipe é atribuída a função de permanência em estado de alerta, desde 8 horas de segunda-feira da semana vigente às 8 horas da segunda-feira

da semana seguinte, e assim prossegue até passar por todas as equipes.

Por solicitação da Arce, a Cegás apresentou o Plano Quinquenal de Investimento 2010 a 2014. O Plano está dividido em 15 itens, dentre os quais algumas informações receberam especial ênfase:

- Na lista dos consumidores dos diversos municípios, que foram atendidos pela distribuição de gás natural da Cegás, no ano de 2010, contempla àqueles que receberam o energético transportado por carretas, na forma de GNC (Gás Natural Comprimido), logística denominada de “gasoduto virtual”. Esses clientes estão localizados nos seguintes municípios: Eusébio, Pacatuba, Pacajus, Aquiraz, Canindé, Itapajé, Itapipoca, Limoeiro do Norte, Quixadá, Russas, Sobral e Tabuleiro do Norte;
- No item Plano de Investimento para 2012, foi esclarecido pela Companhia que todos os projetos de expansão se referem à expansão de rede e ligação de novos clientes. Dentro dos investimentos para 2012, a Cegás informou que o projeto “Suporte Lubnor” envolve a alteração da rede interna devido às mudanças de infraestrutura da Lubnor, a exemplo da construção de novos laboratórios e instalação de plantas-piloto do Cenpe;
- No projeto “Expansão – Linha Tronco”, que envolvem os municípios de Aquiraz, Eusébio e Fortaleza, o investimento torna-se necessário para favorecer o avanço da distribuição do gás natural canalizado para o interior do Estado do Ceará (interiorização). Este projeto contempla a instalação de uma Estação de Transferência

de Custódia (ETC), que será localizada no município de Aquiraz;

- Nos itens Plano de Investimento para 2013 e Plano de Investimento para 2014 observou-se a existência de previsão orçamentária para o projeto Estação de Regaseificação dos Municípios de Juazeiro do Norte e de Russas. E no Plano para 2014, a Companhia pretende realizar construção de rede nos municípios de Crato, Juazeiro do Norte, Barbalha, Russas e Sobral, enfatizando o atendimento às diretrizes do Governo do Estado que determinaram a interiorização da distribuição do gás natural.

3.5.2 Resultados

Em visita às instalações de duas Estações de Medição e de Odorização do Gás (EMOGs) da Concessionária, localizadas nas proximidades do Novo Prédio da Sede Operacional da Cegás e da ETC – Maracanaú (citygate da Supridora, município de Maracanaú), e outra, situada próxima à ETC – Horizonte (citygate da Supridora, município de Horizonte), a Arce constatou que a Concessionária está concluindo a instalação e a realização de ajustes para efetivamente colocar em operação as Estações de Odorização Automatizadas e cumprir assim o que determina o inciso VIII do Art. 117 da Resolução Arce 60/2005. As estações são apresentadas nas fotografias da Figura 15. Cada EMOG possui 01 Sistema de Odorização de Gás, 1 Unidade de Transmissão Remota e 1 Estação de Medição e pelo Ponto de Teste da proteção catódica (PT). Observar-se que a disposição das unidades de

cada EMOG é a mesma, embora a tomada da fotografia tenha sido feita de modo distinto.



a. EMOG-Maracanaú, situada em Maracanaú. b. EMOG-Horizonte, situada em Horizonte.

Figura 15 - Estação de Medição e Odorização do Gás – EMOG, em implantação pela Cegás. Fonte: Arce

As fotografias da Figura 16 mostram alguns componentes do Sistema Eletrônico de Medição Volumétrica, (a) Medidor de Vazão Ultrassônico e (b) Unidade de Transmissão Remota, que foram instalados nas EMOGs.



a. Medidor de Vazão Ultrassônico b. Unidade de Transmissão Remota [UTR]

Figura 16 - Equipamentos do Sistema de Medição Eletrônica. Fonte: Arce

Destaca-se que os referidos sistemas, instalados em série com a ETC – Horizonte e ETC – Maracanaú, quando estiverem operando, poderão monitorar os volumes de gás natural canalizado que estão sendo distribuídos, corrigindo o volume medido para as condições padrão de medição, conforme estabelece o § 4º, do Art. 37, da Resolução Arce 59/2005, e

comparar tais medições com os volumes computados pela Supridora no fechamento da fatura.

O investimento nesse sistema proporcionará condições para identificar, em parte, as possíveis diferenças existentes entre as quantidades de volumes faturados pela Supridora e pela Concessionária. Essas diferenças influenciam diretamente no cômputo do indicador Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG) que durante o ano de 2011, apresentou uma média de 0,60%. A Figura 17 mostra a Estação de Odorização Automatizada da EMOG – Maracanaú que está em processo de implantação e de ajustes, para assim tornar-se apta a operar. As fotografias apresentam, (a) Visão Geral da Estação; (b) Tanque de Mercaptana com painel; e (c) Central do Sistema Duplo de Odorização por Injeção.

a. Visão geral (sistema duplo com acionamento pneumático, tanque de mercaptana, reservatório de contenção, etc.)

b. Tanque de Mercaptana com painel de controle (manômetros)

c. Central do Sistema Duplo de Odorização por Injeção (tipo bomba dosadora)



Figura 17. Estação de Odorização Automatizada da EMOG-Maracanaú

O investimento da Companhia na implantação das Estações de Odorização do Gás Automatizadas junto às Estações de Medição, e nas proximidades das ETCs, aliado ao controle adequado da Concentração de Odorante no Gás, indicador COG, vai agregar maior segurança à rede de distribuição, aos cidadãos, e ao meio ambiente.

Em relação ao atendimento ao Art. 31, parágrafo Único, da Resolução Arce 60/2005, a Cegás encaminhou Relatório de Ocorrência de Acidentes no qual relatou sobre o incidente envolvendo técnicos da Companhia de Água e Esgoto do Ceará, Cagece, no primeiro semestre do ano em curso, sendo ocasionada a perfuração indevida na tubulação de aço carbono de sua rede de distribuição de gás natural canalizado. A Arce constatou que o documento estava bem sintetizado, prático e, na sua essência, apresentou informações relevantes e que mesmo embora a Cegás possuísse um programa de treinamentos sobre a segurança na rede de distribuição de gás canalizado, a cargo da Coordenação de Segurança do Trabalho da Companhia de Gás, destinada aos técnicos da Cagece, incluindo o pessoal das empresas terceirizadas, ainda assim acidentes deste tipo acontecem, mesmo sendo em números e proporções pequenos.

No intuito de atender ao que dispõe o Art. 75, da Resolução

Arce 59/2005, a Cegás editou uma cartilha contendo informações e orientações sobre a utilização do gás natural por parte dos seus usuários (consumidores) e do público em geral, conforme apresentado na Figura 18.



Figura 18 - Capa do Manual do Consumidor de Gás Natural Canalizado – Cegás
Fonte: (Cegás, 2011)

Maiores detalhes acerca da Ação de Fiscalização 002/2011 referentes à qualidade na distribuição do gás canalizado e do atendimento comercial prestado pela Cegás, podem ser verificados nos autos do Processo Administrativo Arce, PGAS/CEE/0009/2011.

3.6 Atividade Extra

A Arce acompanhou o Exercício Simulado Anual de Emergência do Plano de Contingência da Cegás, em 14/12/2011. As Figuras 19 e 20 mostram o local e o registro da chegada das equipes de emergência da Cegás e do Corpo de Bombeiros para atendimento ao Sinistro. A operação foi iniciada às 9h00 pela equipe de coordenação da Cegás, através do rompimento do lacre e abertura da válvula de segurança, provocando vazamento no Conjunto de Regulagem e Medição (CRM) da Indústria e Comércio de Plástico Ltda. (ISOPLAST), localizada no Distrito Industrial de Maracanaú. Às 9h03, um representante da Cegás, comunicou ao teleatendimento de emergência da Cegás (0800.280 0069) que estava ocorrendo um vazamento de gás natural no CRM do cliente ISOPLAST. A atendente solicitou algumas informações do comunicante e forneceu o número do protocolo de reclamação (042/2011).

Nesse momento, os órgãos competentes foram acionados: Centro Integrado de Operações de Segurança – CIOPS (Disque 190), às 9h10; Equipe de Manutenção, às 9h12; e Departamento Municipal de Trânsito e de Transportes de Maracanaú – DEMUTRAN, às 9h20. As equipes que atuam como observadoras foram: Cegás, Arce e ISOPLAST. A resposta à emergência ocorreu na seguinte ordem: Defesa

Civil de Maracanaú (27 minutos), Corpo de Bombeiros Militar do Estado (37 minutos), e os técnicos da Cegás Emergência (38 minutos).

Depois de detectado o ponto de vazamento, o técnico o estancou por meio do fechamento da válvula de segurança do CRM. Destaca-se a necessidade da Concessionária em disponibilizar mais equipes de atendimento à emergência para serem distribuídas em pontos estratégicos dentro da área de cobertura dos serviços de gás canalizado e assim diminuir o tempo de resposta.



a. Vista do CRM da Indústria ISOPLAST – Local do Sinistro

b. Detalhe da Válvula de segurança do CRM.

Figura 19 - Fotografias do Local do Simulado de Emergência da CEGÁS/2011. Fonte: Arce



a. Chegada da Viatura com a Equipe de Operação e Manutenção da Cegás no Local do Sinistro.

b. Chegada da Viatura do Corpo de Bombeiros.

Figura 20 - Registro da chegada das equipes de emergência da Cegás e Corpo de Bombeiros ao local do simulado/2011. Fonte: Cegás

4. Resultados

A Tabela 7 apresenta os produtos resultantes das fiscalizações

executadas pela Arce no ano de 2011 em relação aos serviços

públicos de distribuição de gás canalizado.

ITEM	PROCESSO Arce	DESCRIÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
1	PGAS/CEE/ 0002/2011	Fiscalização do serviço público de distribuição de gás canalizado, referente aos aspectos da qualidade na distribuição do produto e do atendimento comercial prestado pela Companhia de Gás do Estado do Ceará – Cegás.	TN/CEE/ 0024/2011	RF/CEE/ 0024/2011	8	1	2
2	PGAS/CEE/ 0009/2011		TN/CEE/ 0051/2011	RF/CEE/ 0051/2011	8	6	2

Tabela 7 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2011. Fonte: Arce (PGAS – Processo da Coordenadoria de Energia do Setor de Gás Canalizado; NCs - Não-conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações)

Nos produtos das ações de fiscalização da Coordenadoria

conformidades, resultando em 7 determinações e 4

de Energia da Arce do ano de 2011 foram registradas

recomendações, conforme apresentado na Tabela 8.

23 constatações, em que foram identificadas 16 não-

AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO	PRODUTO {(ITENS EM DESACORDO COM AS RESOLUÇÕES ARCE 59/2005 E 60/2005) NÃO CONFORMIDADES (N) DETERMINAÇÕES (D) RECOMENDAÇÕES (R)}
01/2011	N.1: Indicador CFQ – Características Físico-Químicas do Gás foi apresentado em tabelas contendo dados incompletos de concentração dos componentes H ₂ S e Enxofre Total e de temperatura de Ponto de Orvalho (Art. 66, §§ 2º e 5º, e Art. 68 da Resolução Arce 60/05).
	N.2: Indicador IVAZ – Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás não está sendo apurado corretamente conforme preceitua a resolução, e o valor calculado corretamente para o mês de maio/11 e para a rede de aço está 273,33% acima do valor máximo permitido, de 0,15 vazamentos por quilômetro por ano (Art. 62 da Resolução Arce 60/05).
	N.3: Indicador PPTG – A Cegás não apurou corretamente o indicador PPTG, até abril de 2011, conforme requerido na fórmula apresentada na regulamentação e, por conseguinte os níveis de perdas totais obtidos não correspondiam à realidade, tendo sido apresentados valores de perdas a maior (Art.63 da Resolução Arce 60/05).
	N.4: Indicador TMCE - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede não está sendo cumprido pela Companhia, tendo sido observado que o período médio utilizado na construção de extensões de rede excedeu o padrão coletivo de qualidade do atendimento comercial (Art. 25 da Resolução Arce 60/05).
	N.5: Indicador FONE - Atendimento telefônico. A Cegás deve adequar o sistema de gerenciamento de chamadas que monitore os dados fornecidos (número total de chamadas no mês, chamadas atendidas no primeiro toque, chamadas atendidas após o primeiro toque e respectiva data) para atender os usuários e interessados dentro do tempo estabelecido, bem como discriminar o horário de início e término das chamadas e o tempo de espera para os casos de chamadas não atendidas no primeiro toque (Art. 21 da Resolução Arce 60/05).
	N.6: Indicador COG – Concentração de Odorante no Gás. A Concessionária não realizou a apuração e nem apresentou este indicador de segurança no fornecimento (Artigos 11, 13, 57 (inciso II), 58 e 64 da Resolução Arce 60/05).
	N.7: Referente à não emissão do Termo de Ocorrência de Irregularidade (Art. 46 da Resolução Arce 59/05).
	N.8: A Cegás não instalou, no prazo de cinco anos, instrumentos eletrônicos que façam a correção do volume de gás medido nas condições de entrega para as condições padrão de faturamento nas unidades usuárias com consumo igual ou superior a 5000 m ³ por mês (Art. 37, § 4º da Resolução Arce 59/05).
	D.1: Complementar às informações relativas aos critérios que são adotados na escolha do tipo de contato para cada segmento de usuário (item 1.2 do anexo do ofício OF/CEE/0029/2011, de 15 de abril de 2011).
	R.1: Utilização de um sistema de alimentação de energia que seja mais estável e proporcione autonomia e estabilidade ao sistema Darwin Monitel, para evitar problemas de registros de dados do indicador Fone.
R.2: Proceder às retificações dos termos utilizados nos contratos celebrados entre Cegás e Petrobras Distribuidora S.A, conforme consta no parecer PR/PRJ/0035/2011 do Anexo II.	

Tabela 8 - Resumo das ações de fiscalizações da Coordenadoria de Energia da Arce. Fonte: Arce

AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO	PRODUTO {(ITENS EM DESACORDO COM AS RESOLUÇÕES ARCE 59/2005 E 60/2005) NÃO CONFORMIDADES (N) DETERMINAÇÕES (D) RECOMENDAÇÕES (R)}
02/2011	N.1: Indicador Pressão - A Cegás forneceu gás natural com nível de pressão fora da faixa requerida por Unidade Usuária atendida em Alta Pressão (Art. 7, Inciso III, Resolução Arce 59/05).
	N.2: Indicador PCS - Poder Calorífico Superior. A Companhia não monitorou continuamente na ETC-Lubnor para os meses de julho, agosto e setembro de 2011, o PCS do gás no sistema de distribuição, sendo este, um dos parâmetros básicos utilizado na correção do volume a ser faturado (Art. 4 da Resolução Arce 60/05).
	N.3: Indicador CFQ – Características Físico-Químicas. A Concessionária encaminhou planilhas com os dados incompletos das CFQ, referentes às concentrações dos componentes H ₂ S e Enxofre Total, e às temperaturas de Ponto de Orvalho (Art. 66, §§ 2º e 5º e o Art. 68 da Resolução Arce 60/05).
	N.4: Indicador IVAZ - Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás continua não sendo apurado corretamente conforme preceitua a resolução, e o valor máximo calculado adequadamente, obtido no mês de junho/11 e para a rede de aço, de 0,58, correspondia a 286,67% acima do limite permitido (0,15 vazamentos por quilômetro por ano) (Art. 17, Tabela IV e Art.62 da Resolução Arce 60/05).
	N.5: Indicador Aviso - Antecedência mínima de aviso para usuários. A Cegás não cumpriu o prazo para envio do Aviso, com antecedência mínima de 72 horas para usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de gás, decorrente da realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais (Tabela VI, do Art. 25 da Resolução Arce 60/05)
	N.6: Indicador TMCE - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede excedeu ao padrão coletivo de qualidade do atendimento comercia (Art. 25 da Resolução Arce 60/05).
	N.7: Indicador Fone - Atendimento telefônico. A Concessionária não realiza o atendimento telefônico aos usuários, dentro do percentual padrão de chamadas atendidas no 1º toque, referentes às ocorrências emergenciais e nem encaminhou os dados apurados para os meses de julho a setembro. (Art. 25 da Resolução Arce 60/05).
	N.8: Indicador COG – Concentração de Odorante no Gás. A Concessionária não realizou a apuração e nem apresentou este indicador de segurança no fornecimento (Artigos 11, 13, 57 (inciso II), 58 e 64 da Resolução Arce 60/05).
	D.1: A Cegás deve implantar um programa específico visando reduzir os vazamentos em sua rede a níveis aceitáveis, pelo motivo de sua área da rede de distribuição de Gás apresentar um índice de vazamentos – IVAZ, superior a 80% do valor estabelecido na Resolução (Art. 17, Tabela IV e § 2º, Resolução Arce 60/05).
	D.2: A Companhia deve manter em seu poder e anexar à Planilha do Indicador Aviso uma cópia da carta, fax ou e-mail de comunicação ao responsável pela Unidade Usuária, contendo evidência substancial de que o mesmo foi cientificado do período em que ocorrerá a suspensão do fornecimento de gás canalizado.
D.3: A Cegás deve fazer a instalação dos cabos de energia e de transferência de dados por meio de eletrodutos metálicos, conforme dispõe a norma ABNT-NBR 5418 que trata de Instalações Elétricas em Atmosferas Explosivas para proporcionar segurança na área da Estação de Medição e de Odorização do Gás - EMOG, proteção dos equipamentos e garantir a medição com exatidão dos volumes de gás comprados pela Concessionária à Supridora.	
D.4: A Concessionária deve apresentar cronograma ajustado e definitivo das inspeções, substituições e/ou aferições dos manômetros e termômetros que foram programadas para o ano em exercício.	
D.5: A Cegás deve fundamentar a metodologia utilizada para o cálculo do faturamento dos clientes com Contrato de Adesão, que venham a consumir além do volume contratado, especificando quando se aplica o Termo Fixo com desconto e se há previsão no contrato de adesão sobre a aplicação dessa metodologia de faturamento enviando cópia de contratos.	
D.6: A Concessionária deve padronizar os termos técnicos utilizados na descrição do tipo de vazamento, diagnóstico da causa do vazamento e das providências tomadas. Por exemplo: niple semelhante à redução e mangote semelhante ao tubo flexível.	
R.1: A Concessionária poderia manter o espaço físico da Estação de Medição limpo e providenciar a eliminação dos "sulcos" com a terraplanagem e adequação do mesmo.	
R.2: A Cegás poderia disponibilizar uma versão digitalizada do Manual do Consumidor Cegás – Gás Natural Canalizado de forma que o Consumidor e/ou público tenha acesso facilitado ao seu conteúdo.	

Tabela 8 - Resumo das ações de fiscalizações da Coordenadoria de Energia da Arce. Fonte: Arce

5. Principais normativos para a regulação do setor

- **Lei nº 12.010/92:** autoriza a Constituição da Companhia de Gás do Ceará – Cegás, e dá outras providências.
- **Contrato de Concessão de 30/12/93:** para exploração industrial, comercial, institucional e residencial dos serviços de gás canalizado no Estado do Ceará.
- **Lei nº 12.788/97:** institui normas para concessão e permissão no âmbito da administração pública estadual.
- **Lei nº 9.478/97:** dispõe sobre a política energética nacional, as atividades relativas ao monopólio do petróleo, institui o Conselho Nacional de Política Energética e a Agência Nacional do Petróleo e dá outras providências.
- **Primeiro termo aditivo ao Contrato de Concessão (1/3/2004):** para exploração industrial, comercial, institucional e residencial dos serviços de gás canalizado no Estado do Ceará.
- **Resolução Arce 59/2005:** disciplina as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado.
- **Resolução Arce 60/2005:** estabelece as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado.
- **Resolução Arce 88/2007:** regulamenta a imposição de penalidades à Concessionária de serviços de distribuição de gás canalizado.

- **Lei nº 11.909/09:** Dispõe sobre as atividades relativas ao transporte de gás natural, de que trata o Art. 177 da Constituição Federal, bem como sobre as atividades de tratamento, processamento, estocagem, liquefação, regaseificação e comercialização de gás natural.
- **Decreto 7.382/10:** regulamenta os Capítulos I a VI e VIII da Lei nº 11.909/09, que dispõe sobre as atividades relativas ao transporte de gás natural, de que trata o Art. 177 da Constituição Federal, bem como sobre as atividades de tratamento, processamento, estocagem, liquefação, regaseificação e comercialização de gás natural.



Estação de medição - EMED - do Terminal de Gás Natural Liquefeito - GNL - na Baía de Guanabara.
Foto: Geraldo Falcão/Banco de Imagens Petrobras



Golar Spirit, navio armazenador e regaseificador de Gás Natural Liquefeito, atracado no pier do Terminal de Pecém.
Foto: Geraldo Falcão/Banco de Imagens Petrobras



Dutos da unidade de processamento de gás natural no pólo industrial de Guamaré.
Foto: Giovanni Sergio/Banco de Imagens Petrobras.

Saneamento Básico

1. Atuação da Arce no setor

A regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário 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, a qual transferiu as atribuições de auditoria do Governo do Estado para a Arce.

A partir de setembro de 2006, por meio do primeiro termo aditivo ao Convênio Seinfra nº 20/2001, a Arce passa a atuar apenas nos municípios operados pela Cagece no interior, com a transferência do atendimento da capital, Fortaleza, ao órgão local.

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 149 municípios operados pela Cagece no interior do Estado. Realiza, também, julgamento e mediação de conflitos entre usuários e Concessionária, edição de resoluções e análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária.

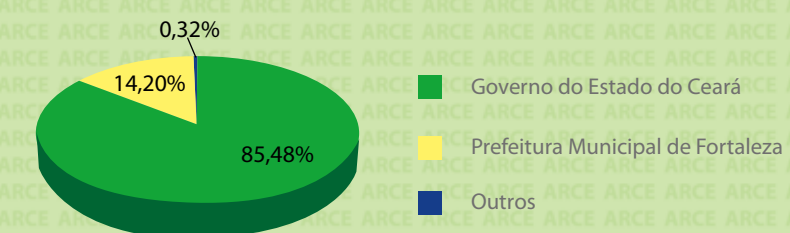


Gráfico 1 - Composição Societária da Cagece. Fonte: BM&FBovespa, com base em informações fornecidas pela Cagece à CVM em 20/12/2011.

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 150 dos 184 municípios do Estado do Ceará.



2. Metodologia

Este Relatório apresenta avaliação dos principais aspectos dos serviços prestados pela Cagece em 2011, 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;
- Informações das solicitações de usuários da Cagece dirigidas à Arce por meio da Ouvidoria da Agência.

Em relação aos anos anteriores, o presente relatório destaca os resultados obtidos diretamente pela Arce. Com essas informações, obtidas em campo, no transcorrer das ações de fiscalização, por meio da Ouvidoria da Agência, ou indiretamente através da documentação obtida durante as auditorias, foi possível estabelecer uma avaliação mais detalhada da prestação dos serviços da Cagece em cada município regulado pela Arce, aqui apresentada sinteticamente por meio de mapas e de um quadro com os resultados do acompanhamento das ações, em atendimento às determinações da Arce no decorrer do exercício de 2011. Outrossim, a Arce está desenvolvendo uma metodologia de avaliação de desempenho mais abrangente, com uso de indicadores, cujo objetivo é avaliar a eficiência e a eficácia da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que deverá, no futuro próximo, gerar avaliações específicas dos serviços de saneamento, para além dos aspectos da ação regulatória focados neste Relatório.

3. Atividades de Normatização e Fiscalizações Realizadas

3.1 Normatização

A Normatização é atividade inerente à regulação. A Arce tem publicado resoluções para o setor de saneamento básico, com vistas ao aperfeiçoamento e à melhoria da prestação dos serviços, bem como das atividades de fiscalização.

Em 2011, foi aperfeiçoado o quadro normativo da Agência com a revisão da Resolução Arce nº 147/2010, que trata das sanções administrativas aplicáveis à Cagece, em razão de infrações aos direitos dos usuários, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades, resultando na Resolução Arce nº 152/2011.

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 o atendimento comercial do prestador de serviços aos usuários, além da produção, tratamento, adução, reservação, distribuição, controle e qualidade da água, assim como coleta, tratamento, disposição final e a qualidade do esgoto tratado, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento dessas fiscalizações compreende inspeções de campo, levantamentos e avaliações documentais, obtenção e análise de informações de dados gerais das áreas técnica

e comercial, e identificação e frequência de ocorrências operacionais.

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

Ademais, as atividades da Arce compreendem 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.

No ano de 2011, a CSB realizou 95 ações de fiscalizações, acima da média de 64,5 fiscalizações realizadas nos 4 anos anteriores. No Gráfico 2, é apresentada a evolução anual de fiscalizações realizadas pela Arce no período 2001-2011, totalizando 703 auditorias. A redução da quantidade de fiscalizações no ano de 2009, para 27 fiscalizações no ano, deve-se ao período de transição para adaptação dos procedimentos de fiscalização à atualização do marco regulatório, com a passagem dos parâmetros do Convênio Seinfra nº 20/2001 para a Lei Estadual nº 14.394/09, e em atendimento às diretrizes nacionais do saneamento básico para a regulação dos serviços instituída por meio da Lei nº 11.445/2007.

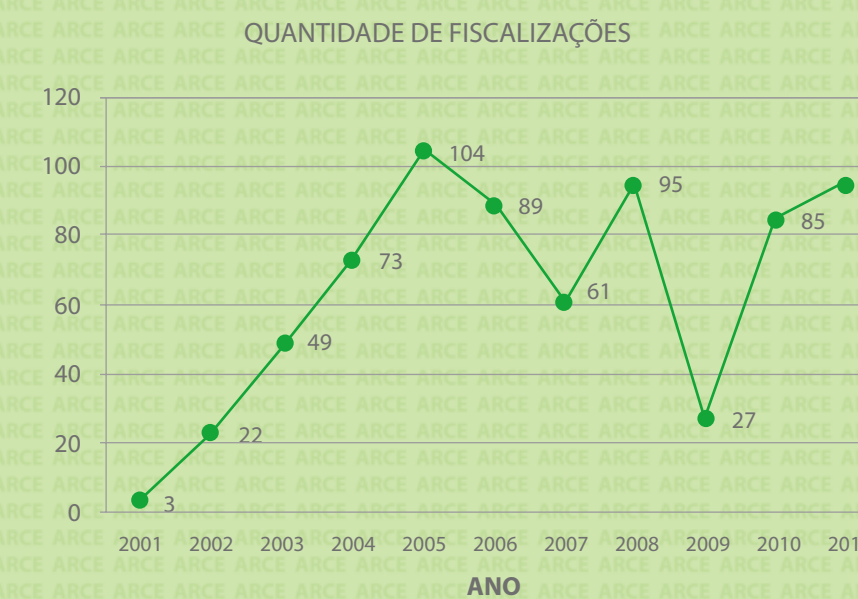


Gráfico 2 - Evolução Anual de Relatórios de Fiscalização Emitidos pela CSB. Fonte: Arce

Em 2011, por meio das ações de fiscalização direta, 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 seis componentes principais, a saber: (1) provisão dos serviços; (2) gestão comercial e faturamento; (3) relacionamento com os usuários; (4) proteção ambiental; (5) gestão de emergências e contingências; e (6) qualidade da água. Cada um desses componentes pode agregar várias infrações, a relação das infrações específicas, eventualmente constatadas nos processos de fiscalização da Arce, podem ser observadas no Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010.

No Quadro 1 é apresentado um resumo dos resultados das fiscalizações diretas promovidas pela Arce em 2011, em termos das infrações constatadas, por meio de índices de conformidade para cada componente da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Assim, por exemplo, o Índice de Conformidade do Componente Relacionamento com o Usuário de 81,3% para os serviços de abastecimento de água significa que em

81,3% dos sistemas de abastecimento de água fiscalizados em 2011 não foram constatadas infrações enquadradas no componente de Relacionamento com os Usuários, ou, por outro lado, também se pode entender que em 18,7% dos sistemas de abastecimento de água fiscalizados foram constatadas infrações enquadradas entre os itens 03.01 a 03.08 do Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010.

INDICADOR	RESULTADO DE 75 FISCALIZAÇÕES EM SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM 2011	RESULTADO DE 7 FISCALIZAÇÕES EM SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO EM 2011
Índice de Conformidade do Componente de Provisão dos Serviços (%)	0.0%	0.0%
Índice de Conformidade do Componente de Gestão Comercial e Faturamento (%)	6.7%	14.3%
Índice de Conformidade do Componente de Relacionamento com os Usuários (%)	81.3%	85.7%
Índice de Conformidade do Componente de Proteção Ambiental (%)	100.0%	14.3%
Índice de Conformidade do Componente de Gestão de Emergências e Contingências (%)	100.0%	100.0%
Índice de Conformidade do Componente de Qualidade da Água (%)	14.7%	-

Quadro 1- Resumo do Resultado das Ações de Fiscalização da Arce Promovidas em 2011, por componente e por serviço. Fonte: Arce

3.2.1 Pressão e Continuidade

O abastecimento de água é um serviço essencial e, como tal, deve ser prestado com continuidade, ou seja, de forma ininterrupta durante as 24 horas do dia e os 7 dias da semana.

Além do abastecimento contínuo, a água deve ser fornecida com pressão regular que, conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnica – ABNT e da Arce, deve estar compreendida entre 10 e 50 m.c.a., com vistas a atender as necessidades mínimas de pressão aos usuários e limitar a pressão máxima que preserve as instalações sanitárias de danos e contribua para reduzir as perdas em decorrência de vazamentos.

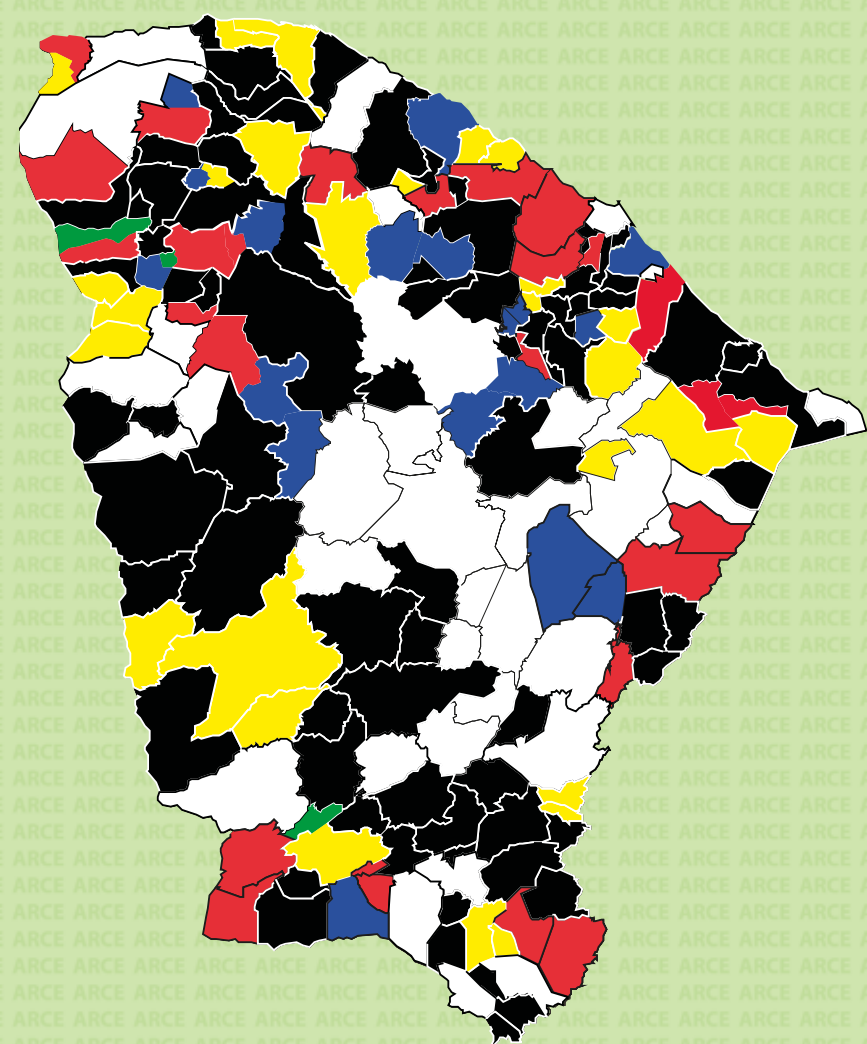
Para análise das condições de pressão e continuidade dos sistemas de abastecimento de água fiscalizados em 2011, e da eficácia das providências para correção das irregularidades constatadas neste quesito, foram levantadas para cada sistema fiscalizado a situação das notificações emitidas pela Agência à Cagece em relação às seguintes infrações (vide itens 01.03 e 01.05 do Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010):

- Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação; e
- Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela Arce.

O Resultado é apresentado na Figura 1.

Do total de 75 ações de fiscalização sobre os sistemas de abastecimento de água, em apenas 18 (correspondendo

a 24% dos sistemas fiscalizados) a situação de pressão e continuidade estava regular. Esse número reforça a informação dos usuários da Cagece junto à Ouvidoria da Arce de que a pressão e continuidade do fornecimento de água são alguns dos principais requisitos de qualidade dos serviços a serem melhorados pela Empresa. Entretanto, a correção dessa irregularidade representa um grande desafio, em geral exigindo vultosos investimentos e tempo prolongado para implementação de infraestrutura, tais como construção de adutoras e ampliação de reservatórios ou estações de tratamento de água, refletindo a quantidade significativa de municípios com ações em andamento ou fora do prazo para correção dessa irregularidade.



Legenda:

- Não regulado pela Arce/Sem informação.
- Não fiscalizado em 2011
- Fiscalizado em 2011 - pressão e continuidade regular
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2011 – ações para correção em andamento
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado

Figura 1 - Mapa do resultado das fiscalizações de 2011 em Relação à pressão e continuidade do abastecimento de água

Nota: dados atualizados em fevereiro de 2012.

Índice de Conformidade da Pressão e Continuidade

(IRPRES): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2011 que não constataram irregularidades na pressão ou continuidade do sistema fiscalizado, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de abastecimento de água realizadas em 2011.

IRPRES = 24,0%, em um total de 75 fiscalizações sobre sistemas de abastecimento de água em 2011

3.2.2 Proteção Ambiental

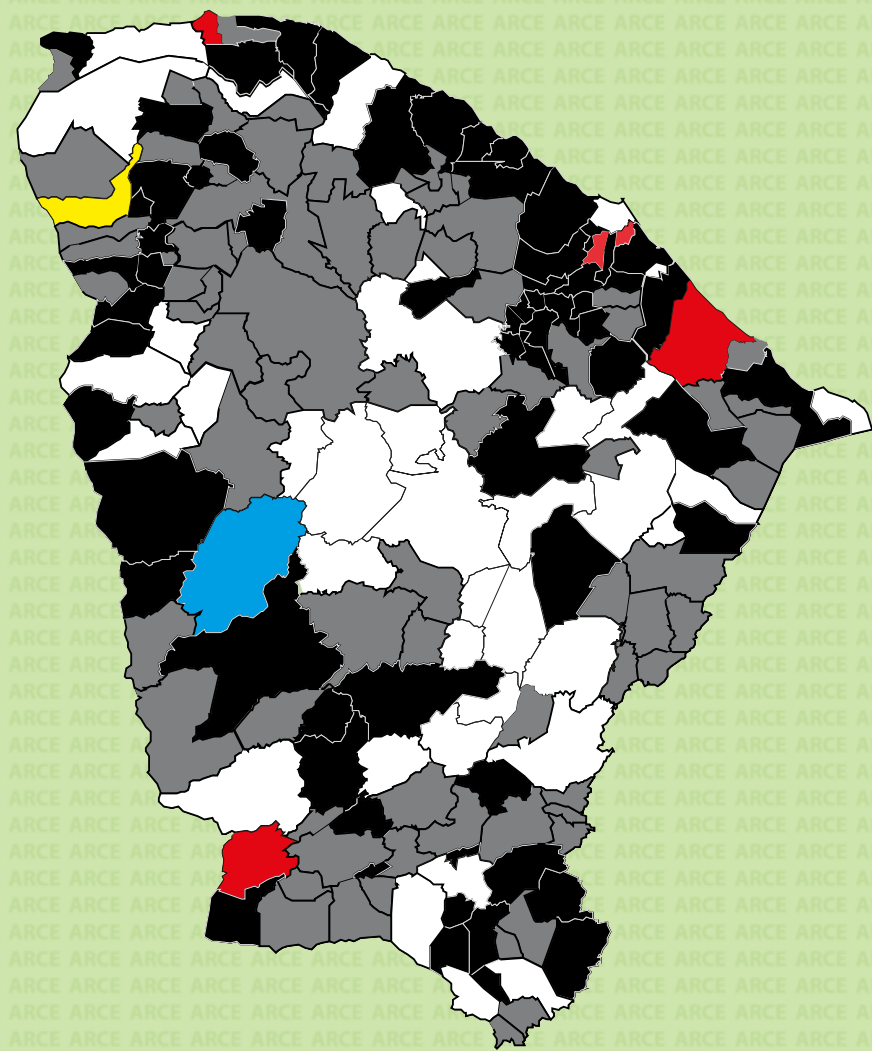
A adequada gestão ambiental é requisito fundamental, tanto da prestação dos serviços de esgotamento sanitário, quanto dos serviços de abastecimento de água. Outrossim, considerando a relevância especial do tema para o esgotamento sanitário, inerente aos objetivos principais do serviço, destacam-se, na Figura 2, os resultados do acompanhamento da fiscalização direta da Arce sobre os sistemas de esgotamento sanitário, em relação ao trabalho de identificação das seguintes infrações (vide itens 04.01, 04.02, 04.03, 04.04 e 04.05 do Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010):

- Lançar efluentes em desacordo com as condições e padrões das normas ambientais;
- Não desenvolver o monitoramento e controle de efluentes do sistema de esgotamento sanitário nos termos da legislação;
- Não desenvolver o monitoramento de lançamentos ou descargas nas redes de esgoto;
- Não realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes; e
- Não cumprir as normas de gestão dos mananciais e das respectivas áreas de proteção.

A primeira análise que merece destaque, a partir da observação do mapa, é a predominância de municípios sem atendimento pelos serviços de esgotamento sanitário. Isso se deve, em maior parte, à ausência de cobertura do serviço. Segundo a Cagece, atualmente a cobertura de atendimento

de esgotamento sanitário é de 37,23% em todo o Estado, e de apenas 22,76% no interior.

Ademais, apenas um dos sete sistemas de esgotamento sanitário fiscalizados em 2011 apresentava condições adequadas de proteção ao meio ambiente, evidenciando a necessidade de maiores cuidados na gestão dos serviços existentes de esgotamento sanitário.



Legenda:

- Não regulado pela Arce
- Não fiscalizado em 2011
- Regulado pela Arce – sem atendimento do serviço pela Cagece
- Fiscalizado em 2011 – regular quanto à proteção ambiental
- Fiscalizado em 2011 – ações para correção em andamento
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado

Figura 2 - Mapa do resultado das fiscalizações de 2011 em relação à proteção ambiental dos sistemas de esgotamento sanitário. Fonte: Arce

Nota: dados atualizados em fevereiro de 2012.
Observação: a área branca no mapa inclui municípios não regulados pela Arce e municípios regulados pela Arce mas sem sistemas de esgotamento sanitário operados pela Cagece.

Índice de Conformidade de Proteção Ambiental (IRAMB):

relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2011 que não constataram irregularidades na proteção ao meio ambiente por parte dos sistemas de esgotamento sanitário, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de esgotamento sanitário realizadas em 2011.

IRAMB = 14,3%

Em um total de 7 fiscalizações sobre sistemas de esgotamento sanitário em 2011.

3.2.3 Operação e Manutenção

A percepção do usuário quanto à qualidade dos serviços prestados no abastecimento de água é muito influenciada pelos resultados observados no ponto de entrega de água, especialmente quanto à qualidade, continuidade e pressão do fornecimento. Do mesmo modo, a avaliação que a população geralmente atribui à qualidade dos serviços de esgotamento sanitário está diretamente associada à eficiência do afastamento dos esgotos desde o ponto de coleta. Completando as principais interfaces de contato com os usuários, está o atendimento comercial prestado pela Empresa, sendo essas as fontes diretas de relacionamento entre o prestador de serviços e a população, que interferem de forma relevante na imagem da Cagece. Entretanto, as condições adequadas da infraestrutura instalada e as boas práticas de operação e manutenção, além de serem fundamentais para a obtenção da qualidade desejável pelos usuários, impactam sobre a garantia e a segurança dos sistemas, aspectos importantes na prestação de serviços essenciais como de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

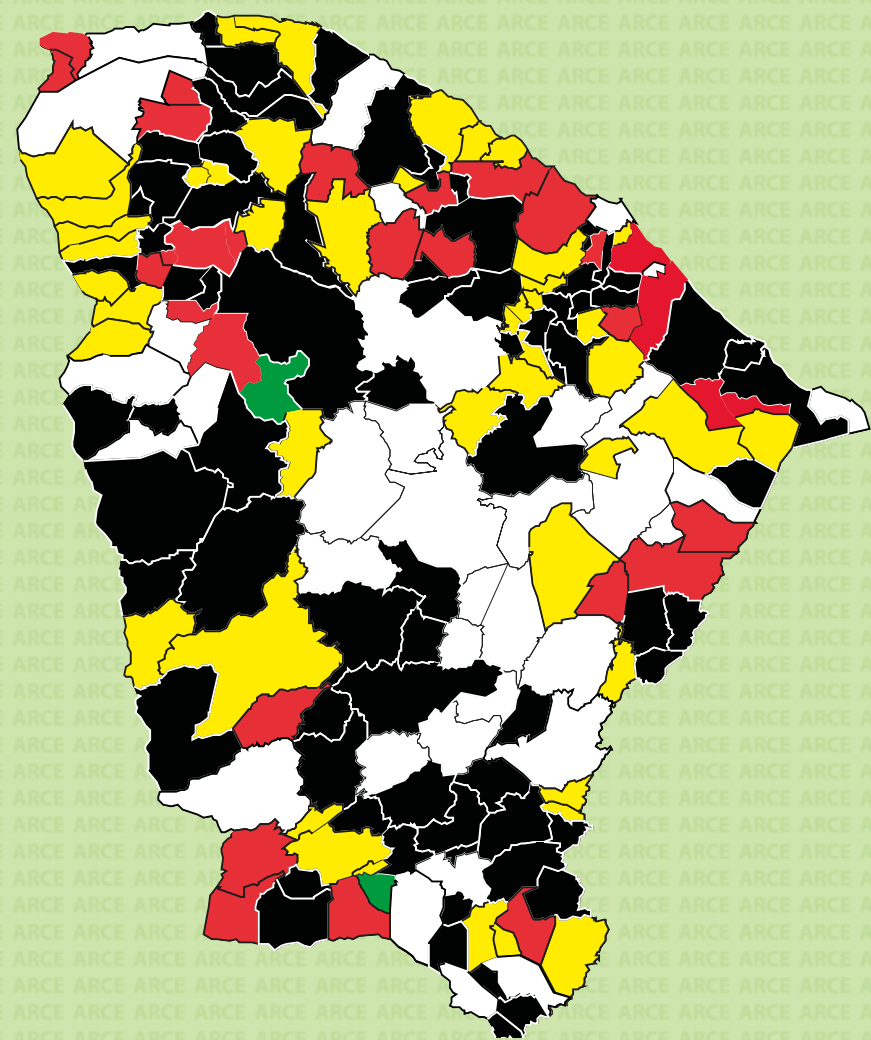
O resumo dos resultados das fiscalizações quanto ao monitoramento da infraestrutura instalada e o atendimento às normas técnicas pertinentes, bem como a avaliação das práticas de operação e manutenção da Cagece, é apresentado na Figura 3, com base na constatação das seguintes infrações (vide itens 01.06 e 01.07 do Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010):

- Não cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação das instalações dos

sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; e

- Não realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

As informações do mapa (Figura 3) agregam as constatações do trabalho de fiscalização direta promovido pela Agência em 2011 nos sistemas de abastecimento de água e nos sistemas de esgotamento sanitário da Cagece, e corroboram as conclusões sobre as deficiências de pressão e continuidade do fornecimento de água e de proteção ambiental dos sistemas de esgotamento sanitário.



Legenda:

- Não regulado pela Arce/ Sem informação
- Não fiscalizado em 2011
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2011 – ações para correção em andamento
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado

Figura 3 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2011 em Relação à Adequação da Infraestrutura, da Operação e Manutenção de Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Fonte: CSB/Arce

Nota: dados atualizados em fevereiro de 2012. (*) nas sedes municipais de Campos Sales e Pacatuba houve ações de fiscalização nos sistemas de esgotamento sanitário e abastecimento de água, e que, para efeito desse indicador, foram consideradas em conjunto. Nos demais municípios, houve uma única ação de fiscalização, no sistema de esgotamento sanitário ou no sistema de abastecimento de água.

Índice de Conformidade da Operação e Manutenção

(IROPER): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2011 que não constataram irregularidades na adequação da infraestrutura instalada, da operação e manutenção, e a quantidade total de fiscalizações em 2011.

IROPER = 0,0% Em um total de 80^(*) localidades fiscalizadas em 2011.

3.2.4 Prazo para Execução de Serviços

Incluem-se neste item ações importantes de atendimento comercial da Cagece, como, por exemplo, cumprimento de prazos para execução de ligações de água ou de esgoto, reparos de vazamentos de água ou de extravazamentos de esgoto nas vias públicas. A Figura 4 foi elaborada com base no levantamento nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário fiscalizados em 2011 quanto à ocorrência da seguinte infração (vide item 01.08 do Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010):

- Não cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, deixar de estipular prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços.

Em 80 localidades avaliadas, pouco mais da metade, 43 localidades, apresentaram histórico de atendimento ágil às solicitações dos usuários. Para melhorar esse indicador, a Cagece está implantando um novo sistema de atendimento aos usuários, mas ainda é um desafio a maior agilidade dos serviços e a promoção de estrutura e logística adequadas ao atendimento de municípios no interior, especialmente aqueles com maior demanda ou os mais afastados das sedes regionais.

3.2.5 Hidrometração

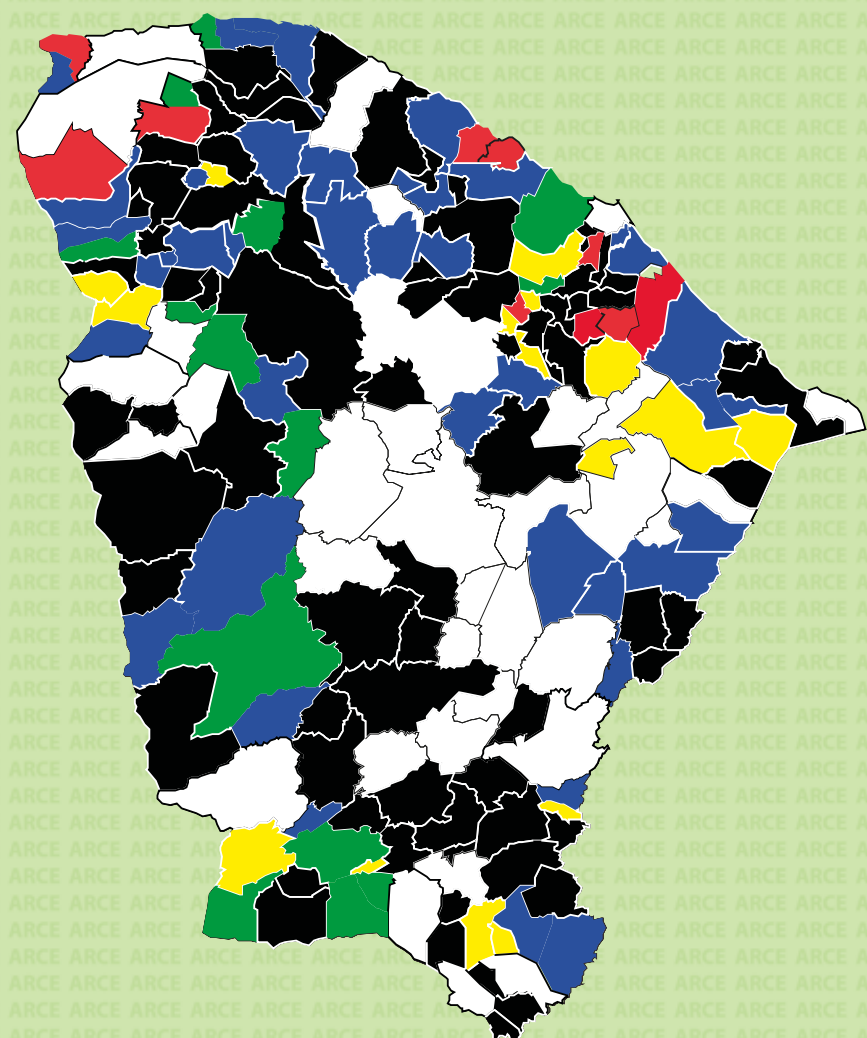
Entre as ações críticas para a execução de um programa de gestão de perdas está a instalação de micromedidores (hidrômetros) que, associados com macromedidores instalados nos sistemas de abastecimento, possibilitam

avaliar os volumes transportados e a identificação das perdas em trechos do sistema, e ao mesmo tempo, contribuem para que os usuários promovam o uso racional da água, combatendo desperdícios.

A avaliação das condições de hidrometração dos sistemas de abastecimento de água foi promovida por meio do levantamento, entre as ações de fiscalização realizadas em 2011, da constatação da seguinte infração (vide item 02.02 do Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010):

- Não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis.

Nos últimos anos a Cagece tem executado ações de gestão de perdas com resultados de destaque, com cobertura adequada de hidrometração, atingindo, conforme dados de dezembro de 2010 para o interior do Estado, 30% de índice de perdas na distribuição, correspondente às perdas físicas de água nas redes de abastecimento, e 17% de índice de água não faturada, correspondente às perdas comerciais, que constituem bons indicadores comparados com outras empresas nacionais do setor. Segundo o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento do Ministério das Cidades, o índice médio de perdas de distribuição no Brasil em 2010 foi de 37,4%. Entretanto, ressalte-se que essa avaliação é parcialmente prejudicada face aos problemas identificados de falta de água e baixa pressão do abastecimento, que influenciam a redução de perdas, mas não atendem aos interesses dos usuários.



Legenda:

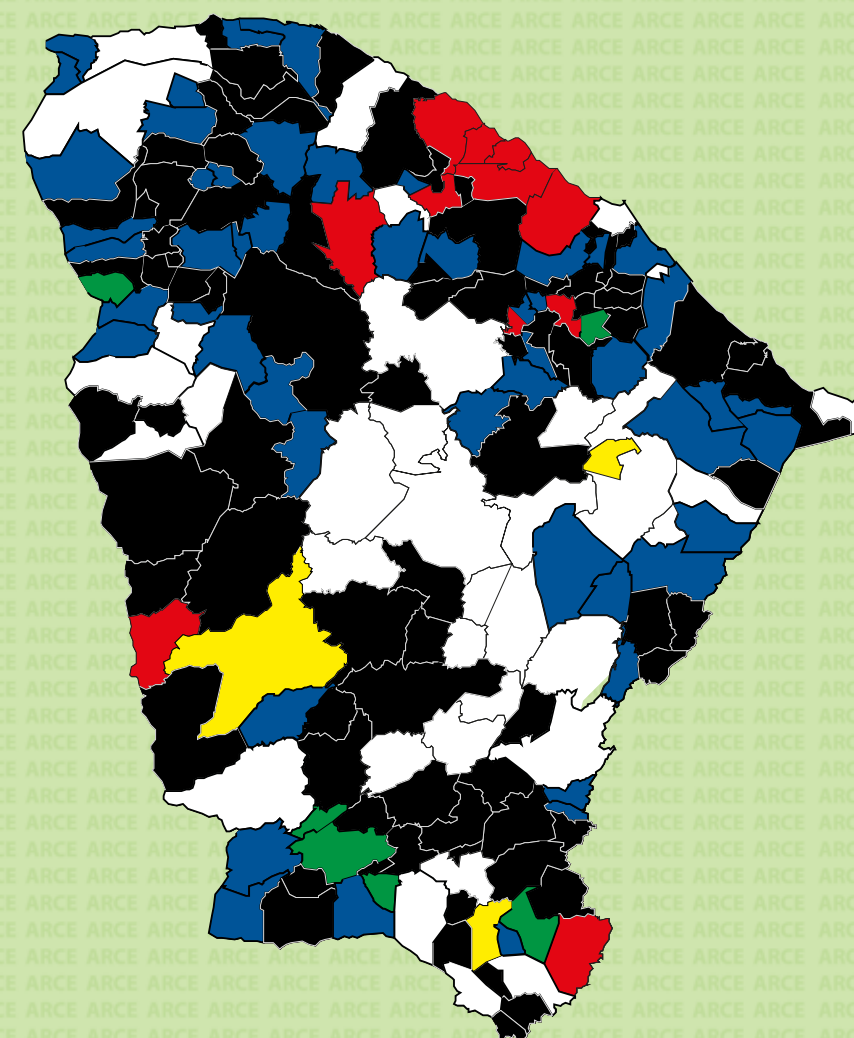
- Não regulado pela Arce/ Sem informação
- Não fiscalizado em 2011
- Fiscalizado em 2011 – prazo de atendimento regular
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2011 – ações para correção em andamento
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado

Figura 4 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2011 em Relação ao Atendimento de Prazo para Execução de Serviços da Cagece. Fonte: Arce

Nota: dados atualizados em fevereiro de 2012. (*) nas sedes municipais de Campos Sales e Pacatuba houve ações de fiscalização nos sistemas de esgotamento sanitário e abastecimento de água, e que, para efeito desse indicador, foram consideradas em conjunto. Nos demais municípios, houve uma única ação de fiscalização, ou no sistema de esgotamento sanitário, ou no sistema de abastecimento de água.

Índice de Conformidade de Prazos (IRPRAZ): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2011 que não constataram irregularidades quanto à agilidade do atendimento à solicitações de serviços da Cagece, e a quantidade total de fiscalizações em 2011.

IRPRAZ = 53,8%, Em um total de 80^(*) localidades fiscalizadas em 2011.



Legenda:

- Não regulado pela Arce/ Sem informação
- Não fiscalizado em 2011
- Fiscalizado em 2011 – hidrometração regular
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2011 – ações para correção em andamento
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado

Figura 5 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2011 em Relação à Hidrometração dos Sistemas de Abastecimento de Água. Fonte: Arce

Nota: dados atualizados em fevereiro de 2012.

Índice de Conformidade da Hidrometração (IRHIDR): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2011 que não constataram irregularidades no nível de hidrometração, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de abastecimento de água realizadas em 2011.

IRHIDR = 72,0%, em um total de 75 fiscalizações sobre sistemas de abastecimento de água em 2011.

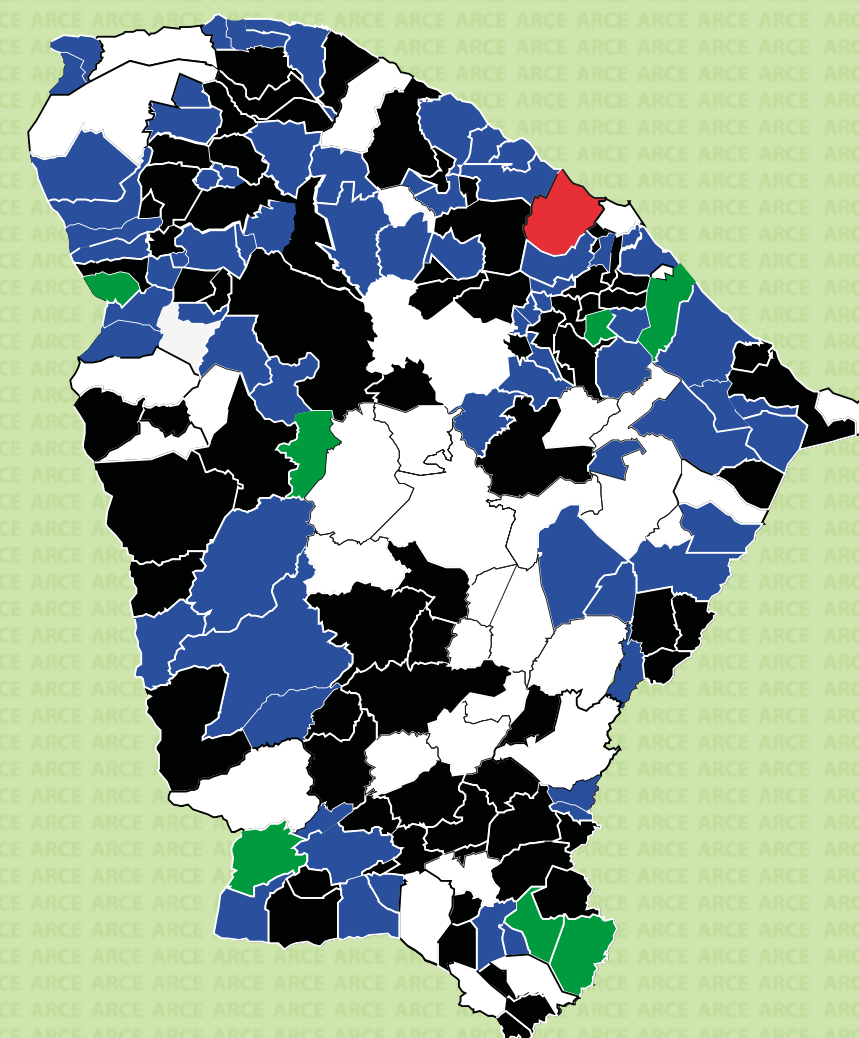
3.2.6 Atendimento de Reclamações

A análise do atendimento da Cagece às reclamações dos usuários foi realizada através do levantamento dos resultados das fiscalizações realizadas em 2011, quanto à ocorrência das seguintes infrações (vide itens 03.01, 03.02, 03.03 e 03.06 do Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010):

- Não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários;
- Não realizar o atendimento telefônico adequado os usuários, na forma exigida pela legislação;
- Não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado; e

- Não comunicar ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos, as providências adotadas quanto à formulação da solicitação ou reclamação.

Na Figura 6 observa-se que 90% das localidades fiscalizadas em 2011 apresentaram condições adequadas de atendimento às reclamações dos usuários, destacando-se, também, que a maior parte das irregularidades constatadas foram corrigidas pela Cagece, indicando que a estrutura de atendimento às reclamações dos usuários tem sido adequada.



Legenda:

- Não regulado pela Arce/ Sem informação
- Não fiscalizado em 2011
- Fiscalizado em 2011 – atendimento de reclamações regular
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado

Figura 6 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2011 em Relação ao Atendimento de Reclamações dos Serviços Prestados pela Cagece. Fonte: Arce

Nota: dados atualizados em fevereiro de 2012.
(* Nas sedes municipais de Campos Sales e Pacatuba houve ações de fiscalização nos sistemas de esgotamento sanitário e abastecimento de água, e que, para efeito desse indicador, foram consideradas em conjunto. Nos demais municípios, houve uma única ação de fiscalização, ou no sistema de esgotamento sanitário, ou no sistema de abastecimento de água.



Índice de Conformidade do Atendimento de Reclamações (IRRECL): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2011 que não constatarem irregularidades na adequação da infraestrutura instalada e nos procedimentos para atendimento de reclamações, e a quantidade total de fiscalizações em 2011.

IRRECL = 90,0%, em um total de 80^(*) localidades fiscalizadas em 2011.

3.2.7 Qualidade da Água

O controle e a qualidade da água são regidos pelo Ministério da Saúde, por meio da Portaria MS nº 2.914/2011, que define os padrões mínimos de potabilidade e a quantidade e frequência mínima de amostragem para análise dos padrões de qualidade da água.

Segundo a Portaria MS nº 2.914/2011, que substituiu em dezembro de 2011 a nº MS 518/2004, os indicadores de qualidade e de controle devem ser apurados para cada sistema público de abastecimento de água e comparados individualmente aos padrões estabelecidos.

Na Figura 7, são apresentados os resultados da avaliação feita pela Arce nas ações de fiscalização direta, com relação às infrações a seguir caracterizadas (vide itens 06.01 e 06.02 do Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010):

- Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação; e
- Não desenvolver o controle da qualidade da água, bruta e tratada, de acordo com o disposto na legislação.

De 75 sistemas de abastecimento de água fiscalizados em 2011 apenas 11, correspondendo a 14,7%, apresentaram controle e qualidade da água satisfatória.

Ainda em relação à qualidade da água, coube à Arce o acompanhamento do indicador secundário IRVF, sobre qualidade da água fornecida pela Cagece no âmbito 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) em parceria com o Governo do Estado do Ceará e

o Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD). Esse indicador não afetou diretamente os desembolsos, mas contribuiu para ampliar e consolidar o alcance dos programas do setor e fortalecer a Gestão por Resultados do Estado do Ceará.

3.2.7.1 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 20% significa que, de cada 100 ações de fiscalização promovidas pela Arce contendo a avaliação da qualidade da água no escopo, 20 estão regulares quanto ao atendimento das normas de controle de qualidade e potabilidade da água.

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

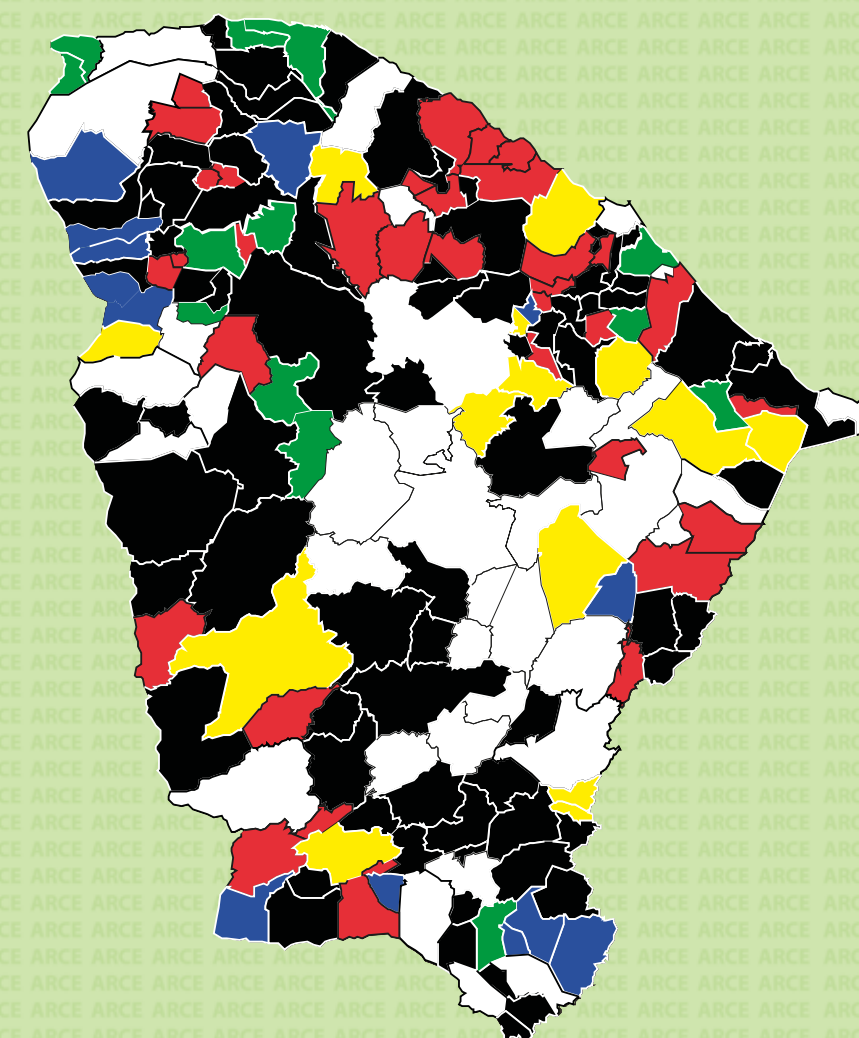
$$\text{IRVF (\%)} = (1 - \text{NCWQ} / \text{IWQ}) * 100$$

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.



Legenda:

- Não regulado pela Arce/ Sem informação
- Não fiscalizado em 2011
- Fiscalizado em 2011 – controle e qualidade da água regular
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2011 – ações para correção em andamento
- Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado

Figura 7 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2011 em Relação ao Controle e Qualidade da Água. Fonte: Arce

Nota: dados atualizados em fevereiro de 2012.

Índice de Conformidade da Qualidade da Água (IRQUAL): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2011 que não constataram irregularidades no controle e qualidade da água, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de abastecimento de água realizadas em 2011.

IRQUAL = 14,7%, em um total de 75 fiscalizações sobre sistemas de abastecimento de água em 2011.

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, e estão entre o total de 75 fiscalizações nos sistemas de abastecimento de água promovidas em 2011. A diferença de 15 fiscalizações adicionais realizadas além das 60 sorteadas para o cálculo do IRVF em 2011, em geral foram não planejadas, motivadas por denúncias de usuários ou de solicitações de fiscalizações especiais por entidades parceiras, tais como o Ministério Público.

O Gráfico 3 apresenta a evolução do indicador IRVF do ano base, 2007, ao último ano do Programa, 2011, inclusive contemplando a repactuação da meta para o ano de 2011, com redução de 80% para 58%.

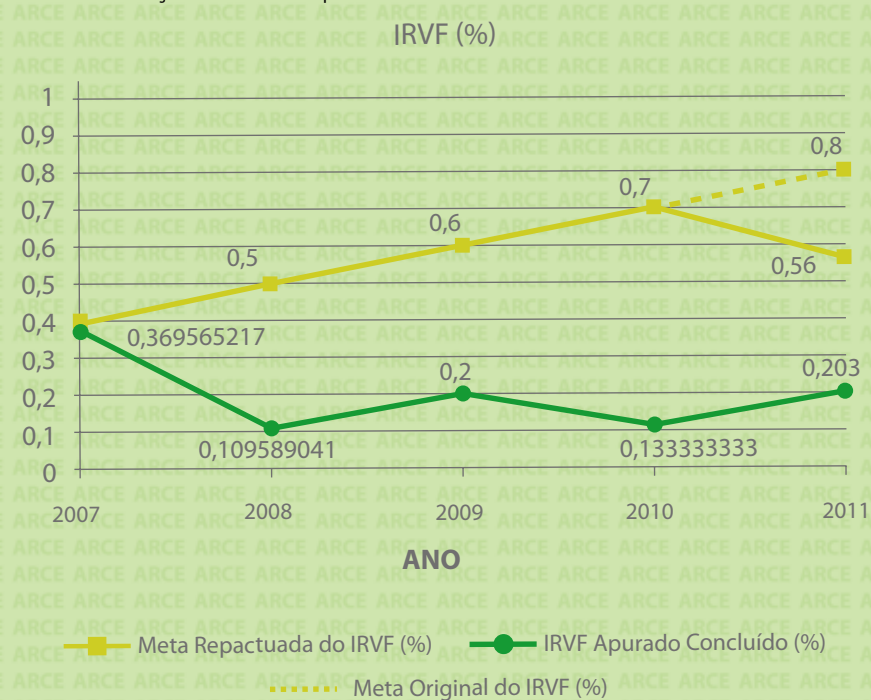


Gráfico 3 – Evolução do IRVF de 2007 a 2011. Fonte: Arce

Desde o primeiro semestre de 2010, estimava-se que as metas do IRVF, na fase final do SWAp II, provavelmente não seriam atingidas. Para reverter tal situação, foi elaborado pela Cagece um plano para a 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. Parte das ações foram concluídas, melhorando o IRVF em relação ao ano anterior, mas ainda permanecendo muito aquém da meta estabelecida.

Os resultados do acompanhamento do IRVF foram discutidos no Comitê de Gestão por Resultados e Gestão

Fiscal (COGERF), composto por várias secretarias de Estado, juntamente com representantes das áreas de recursos hídricos, saúde e meio ambiente. Uma das principais causas que impediram o alcance da meta foi a crescente dificuldade no tratamento de água, em razão da deterioração progressiva da qualidade da água nos mananciais, com aumento da pressão ambiental sobre os recursos hídricos.

Ao mesmo tempo que a qualidade dos mananciais tem se deteriorado, as exigências de qualidade para a água fornecida à população tendem a aumentar. A revisão da Portaria MS nº 518/2004 do Ministério da Saúde, que define o padrão de potabilidade da água, resultando na Portaria MS nº 2.914/2011, determinou, por exemplo, que o Valor Máximo Permitido (VMP) na saída do tratamento deve ser reduzido à metade em um período de 4 anos.

Ademais, concluiu-se que o necessário aumento de investimentos em tratamento de água pode ser ineficaz se não forem adotadas medidas de proteção dos mananciais, entre as quais a universalização do atendimento por esgotamento sanitário, principalmente no interior, a gestão adequada do solo nas propriedades rurais e a preservação das matas ciliares e do entorno das nascentes. Ressalta-se que as medidas de prevenção frequentemente provam ser mais econômicas do que o posterior tratamento.

Finalmente, quanto aos resultados do trabalho de fiscalização direta desenvolvidos pela Arce ao longo de 2011, no Quadro 2 é apresentado um resumo dos sete mapas elaborados para alguns dos aspectos mais relevantes da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Município	Pressão e Continuidade	Proteção Ambiental	Operação e Manutenção	Prazos para Execução de Serviços	Hidrometração	Atendimento de Reclamações	Qualidade da Água
Abaiera							
Acarape							
Acaraú							
Acopiara							
Aiuaba							
Alcântaras							
Altaneira							
Alto Santo							
Amontada							
Antonina do Norte							
Apuiarés							
Aquiraz							
Aracati							
Aracoiaba							
Ararendá							
Araripe							
Aratuba							
Arneiroz							
Assaré							
Aurora							
Baixio							
Banabuiú							
Barbalha							
Barreira							
Barro							
Barroquinha							
Baturité							
Beberibe							
Bela Cruz							
Boa Viagem							
Brejo Santo							
Camocim							
Campos Sales							
Canindé							
Capistrano							
Caridade							
Cariré							
Caririaçu							
Cariús							
Carnaubal							
Cascavel							
Catarina							

Município	Pressão e Continuidade	Proteção Ambiental	Operação e Manutenção	Prazos para Execução de Serviços	Hidrometração	Atendimento de Reclamações	Qualidade da Água
Catunda							
Caucaia							
Cedro							
Chaval							
Choró							
Chorozinho							
Coreaú							
Crateús							
Crato							
Croatá							
Cruz							
Deputado Irapuan Pinheiro							
Ererê							
Eusébio							
Farias Brito							
Forquilha							
Fortaleza							
Fortim							
Frecheirinha							
General Sampaio							
Graça							
Granja							
Granjeiro							
Groaíras							
Guaiúba							
Guaraciaba do Norte							
Guaramiranga							
Hidrolândia							
Horizonte							
Ibaretama							
Ibiapina							
Ibicuitinga							
Icapuí							
Icó							
Iguatu							
Independência							
Ipaporanga							
Ipaumirim							
Ipu							
Ipueiras							
Iracema							
Irauçuba							

Município	Pressão e Continuidade	Proteção Ambiental	Operação e Manutenção	Prazos para Execução de Serviços	Hidrometração	Atendimento de Reclamações	Qualidade da Água
Itaiçaba							
Itaitinga							
Itapajé							
Itapipoca							
Itapiúna							
Itarema							
Itatira							
Jaguaretama							
Jaguaribara							
Jaguaribe							
Jaguaruana							
Jardim							
Jati							
Jijoca de Jericoacoara							
Juazeiro do Norte							
Jucás							
Lavras da Mangabeira							
Limoeiro do Norte							
Madalena							
Maracanaú							
Maranguape							
Marco							
Martinópolis							
Massapê							
Mauriti							
Meruoca							
Milagres							
Milhã							
Miraíma							
Missão Velha							
Mombaça							
Monsenhor Tabosa							
Morada Nova							
Moraújo							
Morrinhos							
Mucambo							
Mulungu							
Nova Olinda							
Nova Russas							
Novo Oriente							
Ocara							
Orós							

Município	Pressão e Continuidade	Proteção Ambiental	Operação e Manutenção	Prazos para Execução de Serviços	Hidrometração	Atendimento de Reclamações	Qualidade da Água
Pacajus							
Pacatuba							
Pacoti							
Pacujá							
Palhano							
Palmácia							
Paracuru							
Paraipaba							
Parambu							
Paramoti							
Pedra Branca							
Penaforte							
Pentecoste							
Pereiro							
Pindoretama							
Piquet Carneiro							
Pires Ferreira							
Poranga							
Porteiras							
Potengi							
Potiretama							
Quiterianópolis							
Quixadá							
Quixelô							
Quixeramobim							
Quixeré							
Redenção							
Reriutaba							
Russas							
Saboeiro							
Salitre							
Santa Quitéria							
Santana do Acaraú							
Santana do Cariri							
São Benedito							
São Gonçalo do Amarante							
São João do Jaguaribe							
São Luís do Curu							
Senador Pompeu							
Senador Sá							
Sobral							
Solonópole							

Município	Pressão e Continuidade	Proteção Ambiental	Operação e Manutenção	Prazos para Execução de Serviços	Hidrometração	Atendimento de Reclamações	Qualidade da Água
Tabuleiro do Norte							
Tamboril							
Tarrafas							
Tauá							
Tejuçuoca							
Tianguá							
Trairi							
Tururu							
Ubajara							
Umari							
Umirim							
Uruburetama							
Uruoca							
Varjota							
Várzea Alegre							
Viçosa do Ceará							

Legenda:

-  Não regulado pela Arce/ Sem informação
-  Não fiscalizado em 2011
-  Fiscalizado em 2011 – serviço regular
-  Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e corrigida
-  Fiscalizado em 2011 – ações para correção em andamento
-  Fiscalizado em 2011 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado

Quadro 2 – Síntese dos resultados da fiscalização direta em 2011 para avaliação Aspectos da Prestação dos Serviços. Fonte: Arce

4. Atividades de suporte

A atividade de Ouvidoria é um dos mais importantes papéis do agente regulador, tornando-se de grande relevância para aqueles consumidores que, de alguma forma, não conseguiram resolver seus problemas junto à Concessionária e recorrem à instância administrativa da Arce.

A Coordenadoria de Saneamento Básico, juntamente com a Procuradoria Jurídica e a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Agência, atuam como suporte para a solução desses conflitos, através da análise e da fundamentação técnica e normativa das questões, servindo de apoio às decisões de Conselho Diretor da Arce. No ano de 2011, a Ouvidoria da Arce recebeu 3.155 contatos provenientes de usuários de todo o Estado, exceto Fortaleza. O Gráfico 4, a seguir, apresenta a evolução dos últimos onze anos da quantidade de atendimentos prestados na Ouvidoria da Arce.

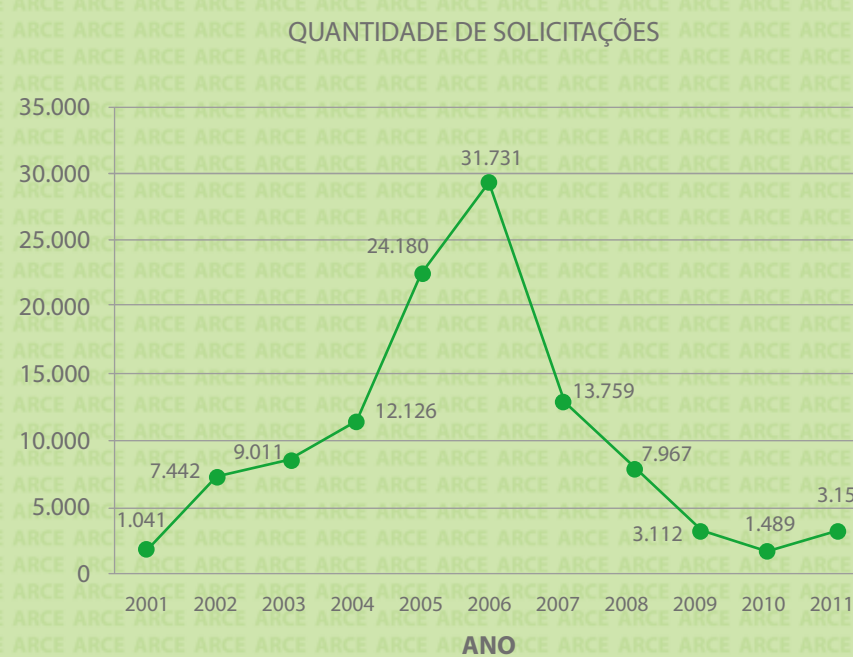


Gráfico 4 – Quantidade de Solicitações Relacionadas aos Serviços de Saneamento Básico Dirigidas à Ouvidoria da Arce. Fonte: Arce

Do total de contatos realizados em 2011, 273 foram reclamações. O Gráfico 5, a seguir, mostra os tipos de reclamações mais frequentes (teletendimento, balcão, fax e internet) por tipo de ocorrência em 2011. Nota-se que a maioria das reclamações (49%) são a respeito de falta de água ou baixa pressão.

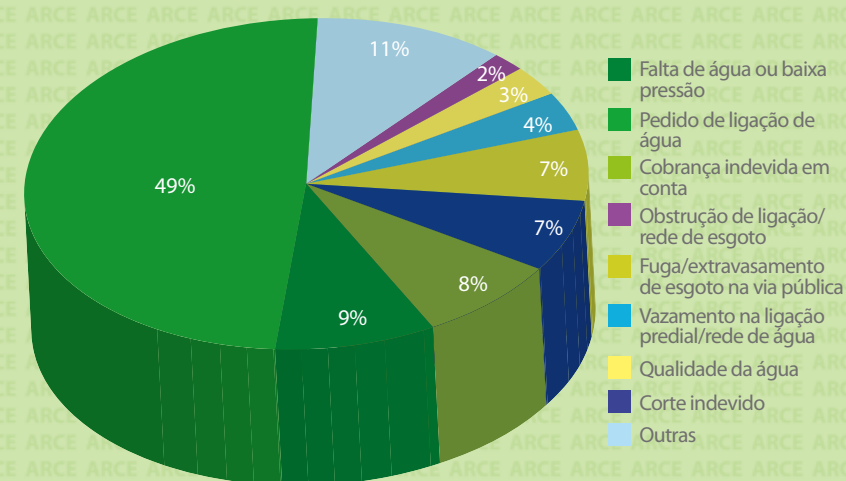


Gráfico 5 – Reclamações Mais Frequentes em 2011. Fonte: Arce

5. Outras atividades

5.1 Parceria Arce/Aprece/Cagece

A Lei Federal nº 11.445/2007, marco regulatório do setor de saneamento básico, estabelece diretrizes nacionais e define saneamento básico como o conjunto de serviços, infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem urbana e resíduos sólidos.

A referida lei, dentre suas definições, determina que o titular do serviço é responsável por planejar a universalização do saneamento básico, permitindo o acesso aos serviços

a todos os domicílios ocupados. O planejamento está consubstanciado no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), cuja elaboração é requisito para o acesso a recursos federais destinado às melhorias e expansões para o alcance da universalização (inciso I do Art. 2º da Lei Federal nº 11.445/2007). Ademais, o PMSB, ainda, é fator condicionante para validar contratos cujo objeto envolva serviços públicos de saneamento básico.

No sentido de apoiar a elaboração dos PMSBs, a Arce, a Associação dos Municípios do Estado do Ceará – Aprece e a Cagece firmaram convênio de cooperação técnica no sentido de apoiar a elaboração de PMSBs em municípios com população até 20 mil habitantes. Coube à Arce a coordenação técnica do Convênio, bem como a participação em todas as audiências públicas para discussão destes instrumentos de planejamento.

No período de 1 de novembro a 20 de dezembro de 2011, a Arce participou de 15 Audiências Públicas para análise dos diagnósticos preliminares dos municípios de Aratuba, Barreira, Caridade, Croatá, Graça, Granjeiro, Hidrolândia, Ibicuitinga, Ipaumirim, Monsenhor Tabosa, Morrinhos, Mucambo, Poranga, Quiterianópolis e Saboeiro.

Ainda conforme a Lei nº 11.445/2007, parágrafo Único, Art. 20, é de competência das entidades reguladoras o acompanhamento da execução dos planos de saneamento básico. Diante do exposto, nos planos objeto do Convênio Aprece, Arce e Cagece, a Arce será a reguladora responsável pelo acompanhamento da execução destes instrumentos.



Figura 8 – Audiência Pública sobre o Plano Municipal de Saneamento Básico de Morrinhos/CE.



Figura 9 – Audiência Pública sobre o Plano Municipal de Saneamento Básico de Ipaumirim/CE

5.2 Convênio Arce e Ministério Público

Em 2011, a Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce, por solicitação do Ministério Público, realizou 13 Ações de Fiscalização, sendo 9 em Sistemas de Abastecimento de Água, abrangendo os municípios de Tabuleiro do Norte, Hidrolândia, Pacatuba, Salitre, Campos Sales, Graça, Chaval, Barroquinha e Russas, e 4 em Sistemas de Esgotamento Sanitário, abrangendo os municípios de Jijoca de Jericoacoara, Salitre, Campos Sales e Aratuba.

Além das fiscalizações, a equipe técnica da Arce participou do I Encontro em torno da Política Nacional de Saneamento Básico, promovido pela Escola Superior do Ministério Público (ESMP), realizado no dia 15 de abril de 2011, onde foram discutidos os principais pontos da Lei nº 11.445/2007, no tocante aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Ceará.

Por fim, nos dias 1 e 2 de dezembro de 2011, foi ministrado um curso sobre Plano Municipal de Saneamento Básico, no auditório da Arce, com participação da Dra. Sheila Pitombeira, Procuradora do Ministério Público do Ceará.

5.3 Consolidação da Lei nº 14.394/2009

Além da parceria da Arce com os municípios para o desenvolvimento dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB), a Arce visitou os gestores públicos municipais para esclarecer sobre o novo ambiente regulatório do setor de saneamento básico e ampliar a interlocução com o poder público e a sociedade civil, reunindo-se com 60 municípios em 2011.

5.4 Cooperação técnica com o CONPAM e desenvolvimento da regulação dos serviços de resíduos sólidos

Em 2011, a Arce apoiou o Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente (CONPAM) no processo de revisão da Política Estadual de Resíduos Sólidos, haja vista a necessidade de adequação desse instrumento legal à Política Nacional de Resíduos Sólidos, Lei nº 12.305/2010. Este processo foi concluído em dezembro de 2011, estando o mesmo sendo objeto de análise das instâncias superiores do Governo do Estado do Ceará. No anteprojeto de lei da Política Estadual, há previsão de regulação pela Arce dos consórcios de resíduos sólidos nos quais o Estado do Ceará seja integrante.

Além disso, a Arce também participou do estudo de regionalização da gestão integrada de resíduos sólidos, apoiando o CONPAM na revisão do estudo técnico, bem como por meio da participação de seus técnicos nas oficinas realizadas nos municípios de Barreira, Sobral, Cruz, Morada Nova, Iguatu, Tauá, Crato, Caucaia e Fortaleza. O estudo de regionalização atende as diretrizes da Lei Federal nº 12.305/2010. Por meio deste estudo, prevê-se que a gestão integrada dos resíduos sólidos no Estado será organizada em 14 regiões, abrangendo todas as etapas do ciclo dos resíduos, deste a sua geração até a disposição final ambientalmente adequada.



Figura 10 – Oficina de Regionalização em Caucaia/CE. Fonte: Arce

5.5 Desenvolvimento do Manual de Indicadores de Desempenho

A Arce concluiu em 2011 o trabalho de elaboração do Manual de Indicadores de Performance do Setor de Saneamento, financiado por meio do Programa SWAp II em parceria com o Governo do Estado do Ceará e o Banco Mundial, constituindo um conjunto de 25 indicadores da prestação dos serviços de abastecimento de água e 20 indicadores de desempenho da prestação dos serviços de esgotamento sanitário, de forma a proporcionarem uma avaliação objetiva dos aspectos mais relevantes dos serviços regulados.

A partir da conclusão do Manual, deverá ser implantada nos próximos 2 anos uma sistemática de avaliação de desempenho com o uso de indicadores, que se espera contribuir para maior transparência, possibilitando maior participação dos usuários, e fomentando o aumento da eficiência e eficácia dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Destaca-se ainda, na consecução desse trabalho, além da participação da Cagece ao longo do desenvolvimento do Manual, as colaborações recebidas durante evento realizado em 19 de agosto de 2011 na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, que contou com a participação de entidades locais e nacionais, entre as quais as entidades reguladoras do Distrito Federal, Pernambuco, São Paulo, Bahia, Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Espírito Santo, e representantes de companhias de saneamento do Distrito Federal, Maranhão, Minas Gerais, Rio Grande do Norte, São Paulo e Tocantins.

6. Principais normativos para a regulação do setor

- **Lei nº 11.445**, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico.
- **Lei Estadual nº 14.394**, de 7 de julho de 2009, que define a atuação da Arce relacionada aos serviços públicos de saneamento básico.
- **Resolução Arce 122**, de 11 de dezembro de 2009, que disciplina a qualidade da água e dos esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- **Resolução Arce 126**, de 11 de fevereiro de 2010, que disciplina os 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 e dá outras providências.

- **Resolução Arce 130**, de 25 de março de 2010, que estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
- **Resolução Arce 147**, de 30 de dezembro de 2010, que dispõe sobre as 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, e dá outras providências.

Em razão das externalidades dos serviços de saneamento básico, entre as quais os impactos na saúde, meio ambiente e desenvolvimento econômico, uma característica do setor é a multiplicidade de interfaces com políticas públicas de outros setores. Nesse contexto, é importante destacar alguns marcos legais de políticas públicas transversais relacionadas ao saneamento básico, a saber:

- **Lei 6.938**, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a política nacional de meio ambiente;
- **Lei 11.411**, de 28 de dezembro de 1987, que dispõe sobre a Política Estadual do Meio Ambiente;
- **Lei 8.078**, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor;
- **Lei 8.080**, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes;
- **Lei 9.433**, de 8 de janeiro de 1997, que institui a Política Nacional de Recursos Hídricos e cria o Sistema Nacional

de Gerenciamento de Recursos Hídricos;

- **Lei Estadual 14.844**, de 28 de dezembro de 2010, que dispõe sobre a política estadual de recursos hídricos e institui o sistema integrado de gestão de recursos hídricos.

7. Considerações finais

A promulgação da Lei Estadual nº 14.394/09 que define a atuação da Arce, relacionada aos serviços públicos de saneamento básico, trouxe maior estabilidade para a regulação dos serviços prestados pela Cagece, contribuindo para o amadurecimento da atividade regulatória, inclusive da consolidação da fiscalização direta da Arce.

Os principais desafios para a melhoria da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário apresentados neste relatório são:

- Resolução das deficiências de continuidade do abastecimento;
- Ampliação do atendimento dos serviços de esgotamento sanitário;
- Melhoria da qualidade da água de abastecimento; e
- Melhoria na operação e manutenção dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Permanece a situação de abastecimento intermitente à falta de soluções definitivas para a correção dos problemas de continuidade do fornecimento de água. Ademais, o problema de falta de água ou baixa pressão é o líder em

número de reclamações na Ouvidoria da Arce.

São necessários investimentos por parte do poder público para ampliação e universalização dos serviços de saneamento básico, especialmente em esgotamento sanitário no interior do Estado, com indícios de que a situação vem colaborando para prejudicar a qualidade ambiental dos recursos hídricos, com reflexos na deterioração da qualidade da água nos mananciais de abastecimento. Nesse sentido, é de suma importância o trabalho que a Arce está desenvolvendo em colaboração com os municípios para a elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico, onde a necessidade desses investimentos está sendo discutida em conjunto com o Governo Estadual, os Governos Municipais e as comunidades do interior.

Também é importante responder de imediato ao desafio

de fornecer água tratada com garantia de segurança e potabilidade, que envolve ações estruturais, desde a proteção dos mananciais até a melhoria da gestão das redes de abastecimento, passando investimentos em tecnologia e ampliação do tratamento de água.

Finalmente, destacam-se como pontos positivos a estrutura de atendimento aos usuários e a gestão de perdas da Cagece.

Desse modo, a Arce tem contribuído para o fortalecimento regulatório e institucional do setor de saneamento básico no Estado do Ceará, e para maior transparência na prestação dos serviços públicos, trabalhando para acelerar a universalização do atendimento e a melhoria da qualidade da prestação dos serviços.



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, nº 14.024/07 e 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 a 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, sendo eles: Aquiraz, Caucaia, Eusébio, Fortaleza, Guaiúba, Itaitinga, Maracanaú,

Maranguape, Pacatuba, Pacajus, Horizonte, Chorozinho, São Gonçalo do Amarante, Pindoretama e Cascavel.

Entretanto, em virtude das características operacionais, os municípios de Pindoretama e Cascavel são atendidos pelo Serviço Interurbano.

A Região Metropolitana do Cariri, por sua vez, é formada por: Juazeiro do Norte, Crato, Barbalha, Jardim, Missão Velha, Caririçu, 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, 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 uma 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.

Desta forma, de forma resumida, 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 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, no ano de 2011 a Arce, no âmbito da Coordenadoria de Transportes, concentrou suas atividades na modelagem da rede do Serviço Metropolitano e, para tanto, realizou levantamentos de campo tais como: pesquisa sobre/desce; ocupação visual; origem/destino nas linhas; e origem/destino nos terminais. Tais levantamentos também foram utilizados no processo de Revisão Extraordinária da tarifa do Serviço Metropolitano.

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. Operadores

2.1 Concessionárias

No Serviço Interurbano, em virtude da Concorrência Pública Nacional nº 002/2009/DETRAN, há cinco Transportadoras

operando oito áreas de operação, conforme demonstrado no quadro abaixo.

TRANSPORTADORA	ÁREA	DESCRIÇÃO	LINHAS
São Benedito	1	Aracati/Russas/Morada Nova/Limoeiro do Norte	27
Fretcar	2	Baturité/Quixadá	20
Princesa dos Inhamuns/Gontijo	3	Canindé/Crateús/Tauá	27
Guanabara	4	Sobral	26
Fretcar	5	Itapipoca	26
Guanabara	6	Iguatu	12
Guanabara	7	Crato/Juazeiro do Norte	14
Viametro	8	CRAJUBAR	4
Total			156

Quadro 1 – Concessionárias do Serviço Regular Interurbano. Fonte: Arce

2.2 Permissionários

O Serviço Metropolitano é composto por cerca de 76 linhas do Serviço Regular e 13 linhas do Serviço Regular Complementar.

Este serviço está sendo reestudado, conforme detalhado a seguir, e, em breve, passará por processo licitatório.

TRANSPORTADORA	Nº DE LINHAS
São Benedito	16
Viação Penha	6
Expresso União	2
Autoviária Maranguape	2
Fretcar	4
M. S. Turismo	2
Vitória	24
Viametro	14
Litorânea Transporte Metropolitano	4
São Paulo	2
Total	76

Quadro 2 – Quantitativo de linhas do Serviço Regular Metropolitano. Fonte: Arce

Salienta-se que em dezembro de 2010 o DETRAN procedeu a assinatura dos termos de permissão com as cooperativas

vencedoras do processo licitatório, emitindo as respectivas ordens de serviço. A partir de então, o Serviço Regular

Complementar Interurbano passa a ser composto por 26 cooperativas e cerca de 896 vans, distribuídas em 219 linhas.

LINHAS REGIONAIS			
Transportadora	Área	Descrição	Linhas
COOTACE	1	Aracati	8
COOPTRATER	2	Baturité	9
TRANSCOOPCE	3	Quixadá	6
COOTTRECE	4	Itapipoca	10
Total			33
LINHAS REGIONAIS			
Transportadora	Área	Descrição	Linhas
COOPRATRAFCE	1.1	Aracati/Russas	4
-	1.2	Russas/Morada Nova/Limoeiro do Norte	7
-	1.3	Russas/Limoeiro do Norte	13
COOTRALIN	2.1	Quixadá	12
-	3.1	Canindé	6
COOPTRANSCRAT	3.2	Crateús	8
COOPTRANSCAT	3.3	Crateús/Tauá	4
-	3.4	Tauá	5
COOPFORNORTE	4.1	Sobral	3
COOPFORNORTE	4.2	Sobral	7
COOTMAM	4.3	Sobral	4
COOPITRACE	4.4	Sobral	7
COOTRANSVACE	4.5	Sobral	8
COOPITRACE	4.6	Sobral	13
COOPROVAR	4.7	Sobral	6
ROTA NORTE	4.8	Sobral	5
COOPERITA	5.1	Itapipoca	8
COOPRECENSUL	6.1	Iguatu	6
COOPRECENSUL	6.2	Iguatu	5
COOPRECENSUL	6.3	Iguatu	6
COOPRECENSUL	6.4	Iguatu	5
COOTRAVS	7.1	Juazeiro do Norte	9
-	7.2	Juazeiro do Norte	4
COOPATARC	7.3	Crato/Juazeiro do Norte*	6
CRAJUA	7.4	Crato/Juazeiro do Norte*	3
COOTAC	7.5	Juazeiro do Norte	2
COOPERVAZEA	7.6	Crato/Juazeiro do Norte	5
COOPERFAB	7.7	Crato/Juazeiro do Norte	1
COOPERTASC	7.8	Crato/Juazeiro do Norte	3
COOPTRAPE	7.9	Crato/Juazeiro do Norte	5
COOPATRASSE	7.10	Crato/Juazeiro do Norte	6
Total			186

Quadro 3 – Serviço Regular Complementar Interurbano *inclui linhas do subsistema CRAJUBAR - licitação deserta/fracassada

3. Atividades relevantes da Arce no STIP em 2011

Dentre as atividades realizadas pela Coordenadoria de Transportes no ano de 2011, destacam-se:

- Realização de levantamentos de campo (pesquisas sobre/desce; ocupação visual; origem/destino nas linhas; origem/destino nos terminais urbanos; origem/destino no serviço complementar);
- Realização do estudo: Transporte Metropolitano, Modelo de Operação e Delegação;
- Realização de Revisão Extraordinária da tarifa do Serviço Metropolitano;
- Realização de avaliações de Terminais Rodoviários;
- Análise dos Relatórios de Estatísticas Operacionais (REO) enviados pelas Transportadoras, seguindo o novo formato determinado pela Resolução nº 145/2010;
- Análise de Processos e Solicitações de Ouvidoria na área de Transportes.

3.1 Realização de levantamentos de campo

Visando coletar dados operacionais do Serviço Metropolitano, em especial aqueles referentes à demanda, foram realizados levantamentos de campo nas linhas, vias e terminais, inclusive do sistema urbano, uma vez que o serviço metropolitano serve como alimentador deste.

3.2 Pesquisa sobre/desce nas linhas

A pesquisa sobre e desce, também conhecida como pesquisa de lotação ao longo da linha e movimento nas paradas, foi realizada com dois objetivos principais: identificar as taxas de ocupação médias para comparação com os dados encaminhados pelas empresas para subsidiar os processos de revisão tarifárias e servir como dado de entrada para o processo de modelagem da rede metropolitana.

A pesquisa é planejada de maneira a identificar a quantidade de embarques e desembarques em cada local de parada e a ocupação dos veículos entre os pontos.

Essa pesquisa foi realizada em 61 linhas do Serviço Regular Metropolitano, o que representa aproximadamente 82% do total. A pesquisa foi feita em dias úteis e finais de semana, dentro e fora do horário de pico.

Na realização do levantamento foram utilizados 2 (dois) pesquisadores embarcados por viagem pesquisada, sendo que um pesquisador ficou responsável pela coleta da quantidade de passageiros que sobem, e o outro pela quantidade de desembarques. Os pesquisadores ainda coletaram informações referentes a cada parada: hora, número de gratuidades, ponto de referência e anel tarifário. Esta pesquisa envolveu cerca de 100 pesquisadores durante 31 dias, divididos em turnos que cobriram 16 horas de operação. Foram pesquisadas cerca de 2.600 viagens.

Após o término da pesquisa os formulários foram tabulados e geraram, entre outras informações, o perfil da

ocupação espacial e temporal de cada linha pesquisada e ocupação média. A seguir apresenta-se, a título de exemplo, o perfil espacial de ocupação de 2 linhas.

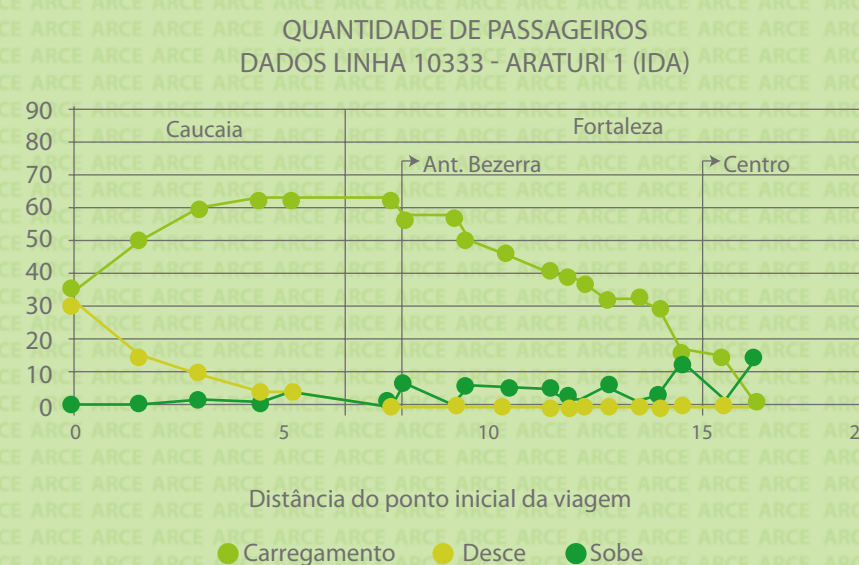


Gráfico 1 – Perfil espacial de ocupação da linha Araturí 1

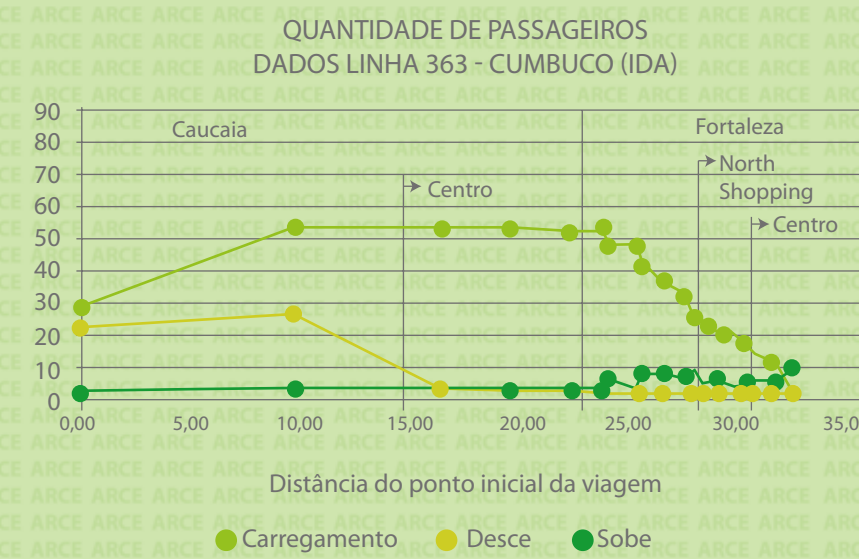


Gráfico 2 – Perfil espacial de ocupação da linha Cumbuco

Esse carregamento também pode ser mapeado por zona de tráfego, obtendo-se os valores agregados de todas as linhas que servem as zonas em questão.

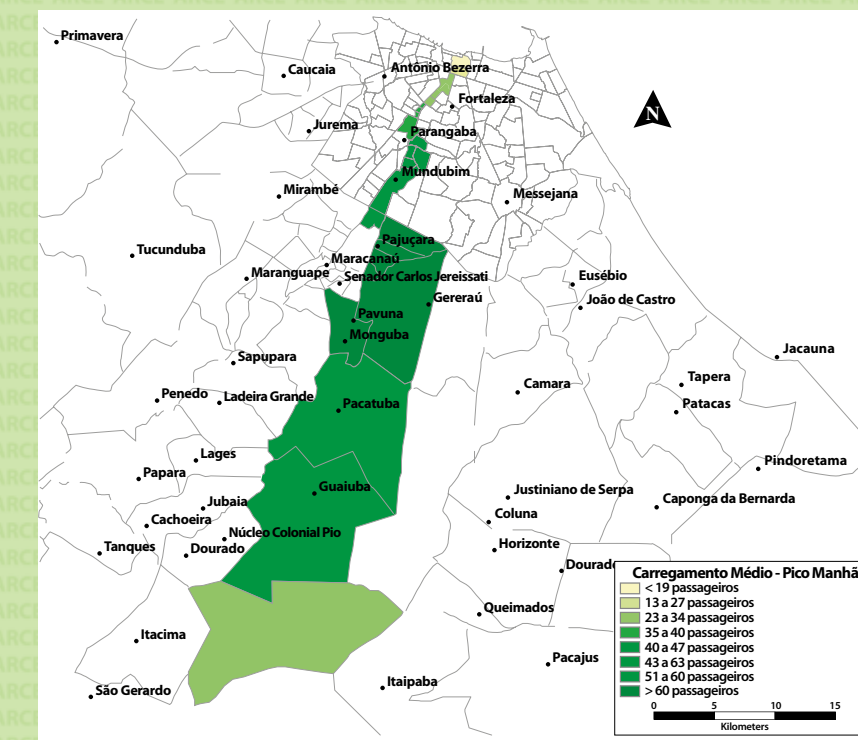


Figura 1 – Exemplo de mapa temático de carregamento por zona

3.1.2 Pesquisa de ocupação visual

Outra forma de identificar o carregamento de linhas de transporte coletivo é por meio de pesquisa de ocupação visual. Essa pesquisa é útil na impossibilidade de se utilizar a do tipo sobre e desce.

Em 2011, essa pesquisa foi realizada para se estimar a ocupação do transporte complementar da RMF, sendo aplicada nas vias de acesso a Fortaleza, onde foram instalados postos para levantamento da ocupação das linhas.

Na sua aplicação, foram utilizados de 2 (dois) a 8 (oito) pesquisadores por posto de pesquisa, sendo a quantidade de pesquisadores definida em função do volume observado e estimado de veículos de transporte complementar, e ainda pelas configurações geométricas e de tráfego de cada posto. Foram envolvidas cerca de 86 pessoas, distribuídas em 10 postos de pesquisa.

A principal informação coletada é a estimativa do número de passageiros por veículo. Entretanto, os pesquisadores também coletaram outras informações: hora, placa do veículo e nome da linha. A pesquisa teve duração de 16 (dezesseis) horas corridas, iniciando às 5h e se estendendo até as 21h, durante cinco dias.

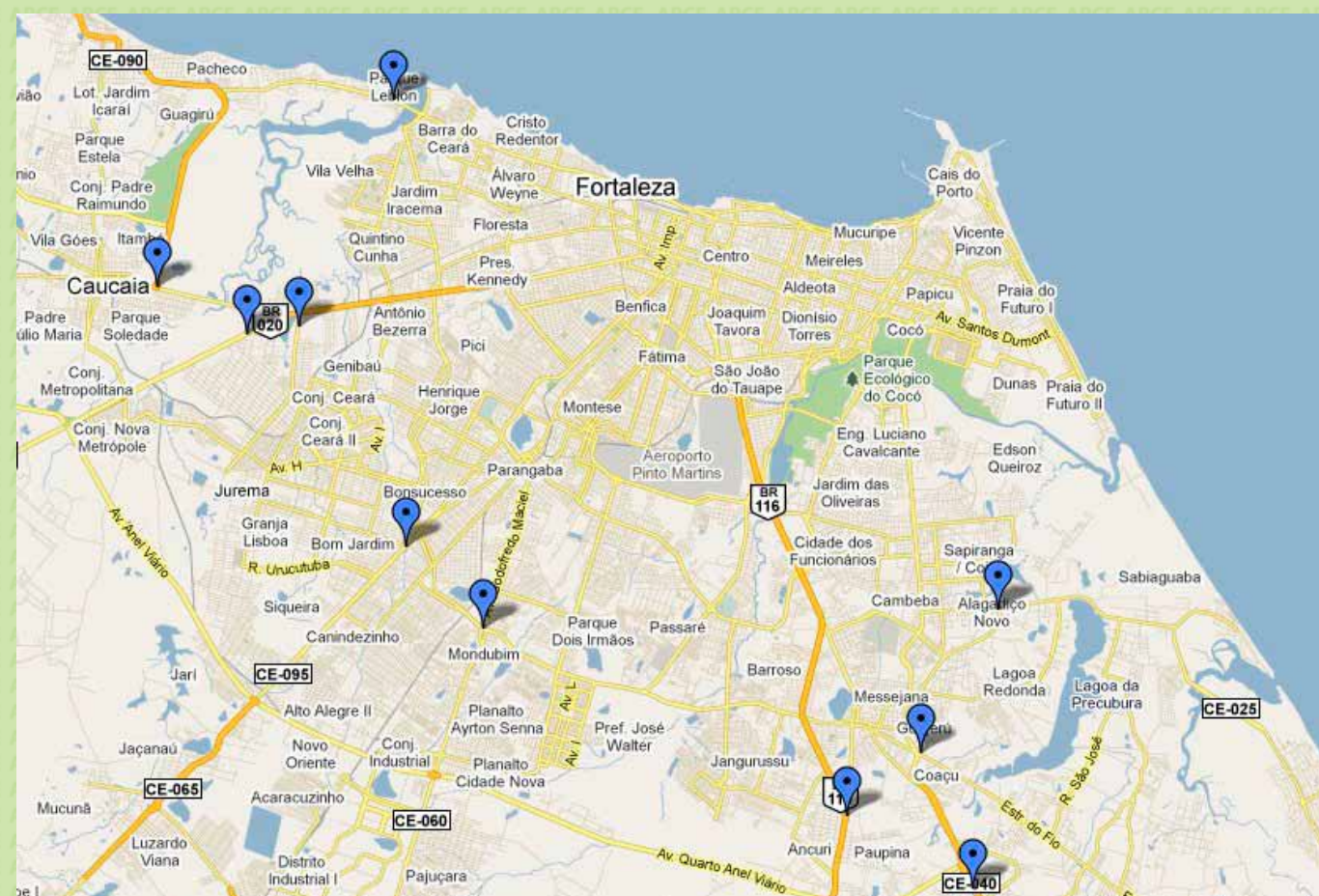


Figura 2 – Localização dos postos de observação – pesquisa de ocupação visual

3.1.3 Pesquisa de origem e destino

Esta pesquisa pode ser realizada de diversas formas. Optou-se por realizá-la embarcada nas linhas do transporte metropolitano efetuado por ônibus e, ainda, nos terminais de ônibus de Fortaleza e nos pontos de embarque e desembarque do transporte complementar metropolitano. A origem e destino embarcada envolveu cerca de 40 pesquisadores durante uma semana e foi realizada em 61 linhas. A realizada nos terminais urbanos de Fortaleza durou 2 semanas e envolveu cerca de 25 pessoas que se distribuíram nos 7 terminais e cobriram cerca de 218 linhas. Por sua vez, a origem e destino com os usuários do transporte complementar foi realizada em 14 pontos de embarque e desembarque em Fortaleza, durante 8 dias, totalizando 3.340 entrevistas válidas.

Dessas entrevistas, além da origem e destino das viagens, foi possível aferir o modo de transporte, frequência semanal e motivo de viagem.

3.2 Estudo: transporte metropolitano, modelo de operação e delegação

O estudo visa elaborar um novo modelo de operação e de delegação para o sistema de transporte público rodoviário metropolitano. Para tanto, a Arce, DETRAN/CE, METROFOR e SEINFRA uniram esforços em um trabalho conjunto, mas capitaneado pela Arce.

A expectativa de conclusão de todos os estudos necessários e da publicação dos editais de licitação é entre abril e maio do presente ano, o que resultará em cerca

de um pouco mais de 1 (um) ano de desenvolvimento, tempo recorde ao se considerar o escopo do trabalho.

O estudo contempla como principais etapas as seguintes:

- mobilização de recursos: fase de preparação dos recursos humanos e materiais necessários;
- planejamento e realização de pesquisas: conforme explicitado em item anterior;
- definição de cenários para tomada de decisão: elaboração de alternativas dos diversos aspectos para a tomada de decisão pelo Governo;
- definição da política tarifária: definição dos aspectos relativos à remuneração, tarifas, formas de cobrança, divisão de mercado, entre outros associados à política tarifária de transporte a ser proposta para a RMF;
- modelagem do sistema atual e futuro (detalhado adiante).

Dentre essas fases considera-se uma das mais complexas, e que exige conhecimento muito especializado, a fase de modelagem da oferta e da demanda, que pode ser resumida nas seguintes etapas:

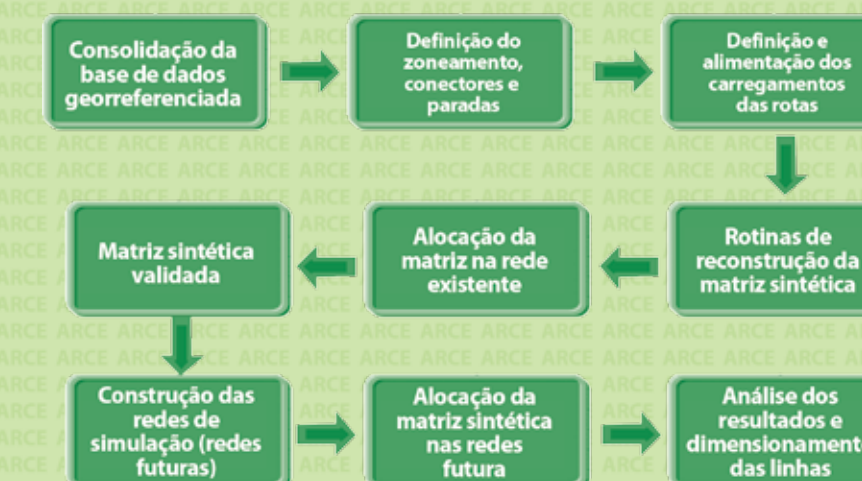


Figura 3 – Etapas da modelagem da oferta e da demanda

3.3 Revisão extraordinária da tarifa do serviço metropolitano

O Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Ceará (Sindiônibus) formalizou pedido de revisão extraordinária de tarifas do Sistema de Transporte Metropolitano ao Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (DETRAN/CE).

Com base no disposto no Artigo 43, parágrafo 2º, da Lei Estadual nº 13.094, de 12/01/2001, com redação dada pelo Art. 1º da Lei Estadual nº 14.288/09, e no Convênio nº 003/SEINFRA/DETRAN/ARCE2011, em seus artigos 4.1.1.8 e 5.1.1.0, que preveem a realização de trabalho conjunto entre Arce e DETRAN/CE no que concerne a reajustes e revisões tarifárias, o Departamento encaminhou a solicitação a esta Agência.

A solicitação de revisão extraordinária de tarifas tem como base o desbalanceamento econômico-financeiro em decorrência de alterações no perfil técnico-operacional e/ou de preços, referentes a alguns itens de custo.

Desta forma a Arce, Coordenadorias de Transporte e Econômico Tarifária, com o apoio de técnicos do DETRAN/

CE, desenvolveram estudo que contempla levantamento de dados operacionais e financeiros, bem como determinação de coeficientes e parâmetros e, por fim, o valor da tarifa de cada anel tarifário.

O processo de Revisão pode ser resumido no seguinte quadro:

ANEL	TARIFA ANTES DA REVISÃO	TARIFA PROPOSTA PELO SINDIÔNIBUS	TARIFA DEFINIDA PELA ARCE
1	R\$ 2,00	R\$ 2,20	R\$ 2,20
2	R\$ 2,50	R\$ 2,75	R\$ 2,70
3	R\$ 3,40	R\$ 3,75	R\$ 3,70
4	R\$ 4,40	R\$ 4,95	R\$ 4,90
5	R\$ 5,10	R\$ 5,70	R\$ 5,60
6	R\$ 7,10	R\$ 7,90	R\$ 7,80

Quadro 4 – Revisão extraordinária de tarifas

3.4 Avaliação dos terminais

O projeto, idealizado com base na atribuição regimental da Arce de avaliar as condições dos terminais, estradas, sinalizações e pedágios, visa aplicar metodologia para contribuição no sentido de promover suporte à avaliação do nível de qualidade dos terminais no atendimento aos usuários do STRIP, com a finalidade de subsidiar a construção de políticas mais integrativas para o aprimoramento da qualidade dos serviços.

A metodologia de avaliação consistia, basicamente, na análise dos seguintes itens:

- Infraestrutura;
- Estado físico do imóvel;
- Acessibilidade;

- Avaliação do Nível de Serviço dos boxes;
- Avaliação do Nível de Serviço da área de espera e circulação;
- Avaliação do Nível de Serviço da plataforma e rampa;
- Avaliação do Nível de Serviço das escadas;
- Avaliação do Nível de Serviço dos guichês.

Foram avaliados 10 (dez) terminais, a saber:

- Messejana;
- Antônio Bezerra;
- Aracati;
- Canindé;
- Caridade;

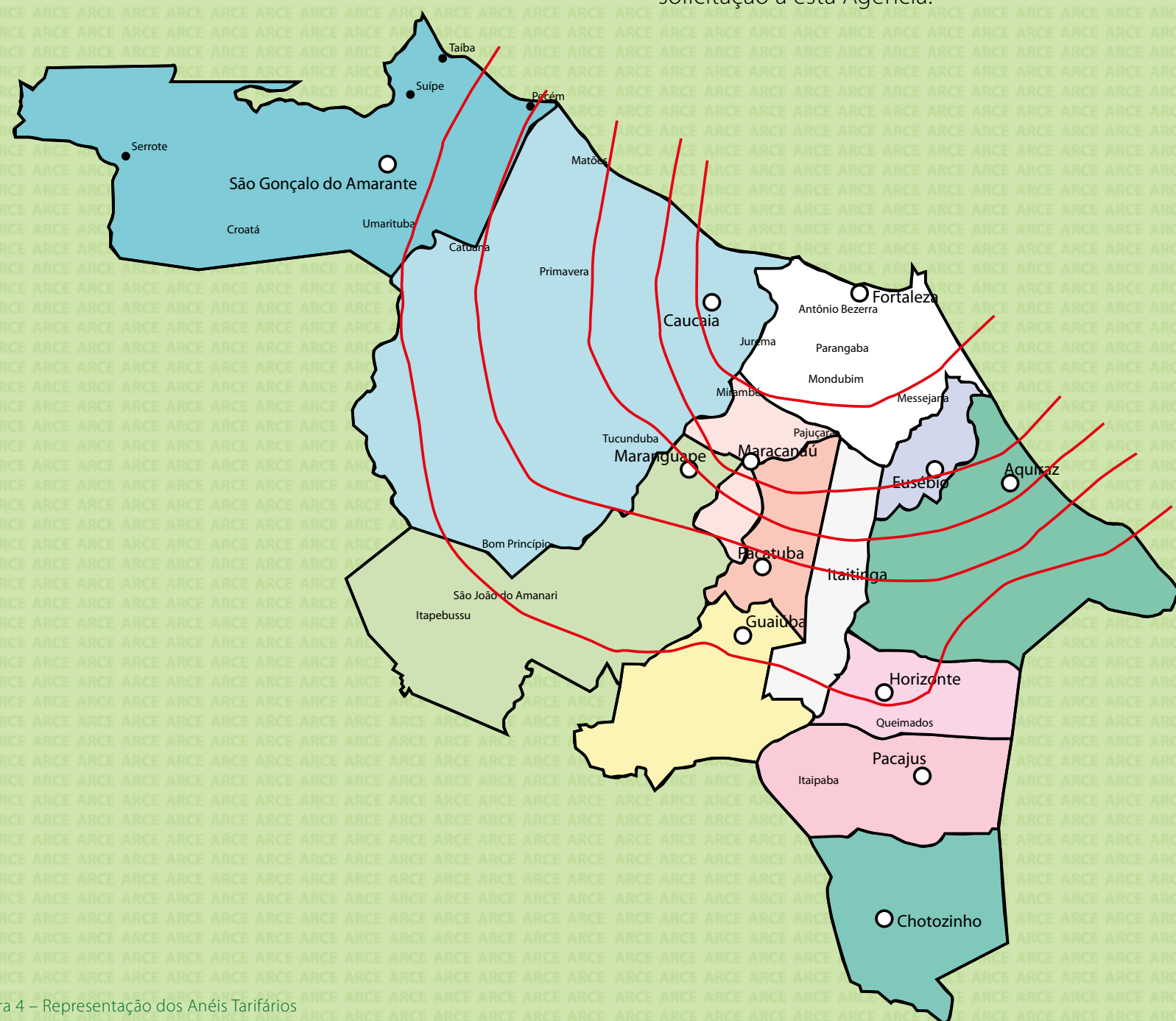


Figura 4 – Representação dos Anéis Tarifários

- Baturité;
- Beberibe;
- Russas;
- Morada Nova; e
- Limoeiro do Norte.

Em 2012 serão avaliados mais 16 terminais, e, ao final, aplicada metodologia que irá permitir uma avaliação global e a classificação desses terminais, de forma a subsidiar o Governo do Estado sobre possíveis ações.

3.5 Análise dos Relatórios de Estatísticas Operacionais (REO) e elaboração de relatórios para cada área de operação

A Resolução Arce nº 145/2010, que deu novos moldes ao Relatório de Estatísticas Operacionais (REO), antes disciplinado nos termos da Resolução nº 78/2007, passou a exigir que as Transportadoras, além dos dados operacionais já previstos, mantivessem registro das informações relativas aos custos de operação dos serviços prestados, especialmente quanto a consumo ou aquisição de combustível, óleos e lubrificantes, peças e acessórios, pneus e recapagens e emprego de mão de obra (motoristas e cobradores).

Analisando, de maneira conjunta, os dados contidos na Concorrência Pública Nacional nº 002/2009/DETRAN, nas Ordens de Serviço de cada Lote, e aqueles enviados pelas Transportadoras em cumprimento à Resolução Arce nº 145/2010, foi possível monitorar a operação, identificando

possíveis divergências e analisando, trimestralmente, entre outros aspectos:

- os perfis da demanda e da oferta;
- a evolução da receita de cada linha;
- o Percurso Médio Mensal (PMM);
- os seccionamentos, segundo o número de passageiros pagantes transportados; e
- a distribuição de viagens nas áreas de operação.

Os gráficos abaixo mostram alguns dados operacionais relativos ao ano de 2011. As transportadoras que não enviaram os dados operacionais nos termos da Resolução Arce nº 145/2010 estão sendo alvo de processo administrativo.

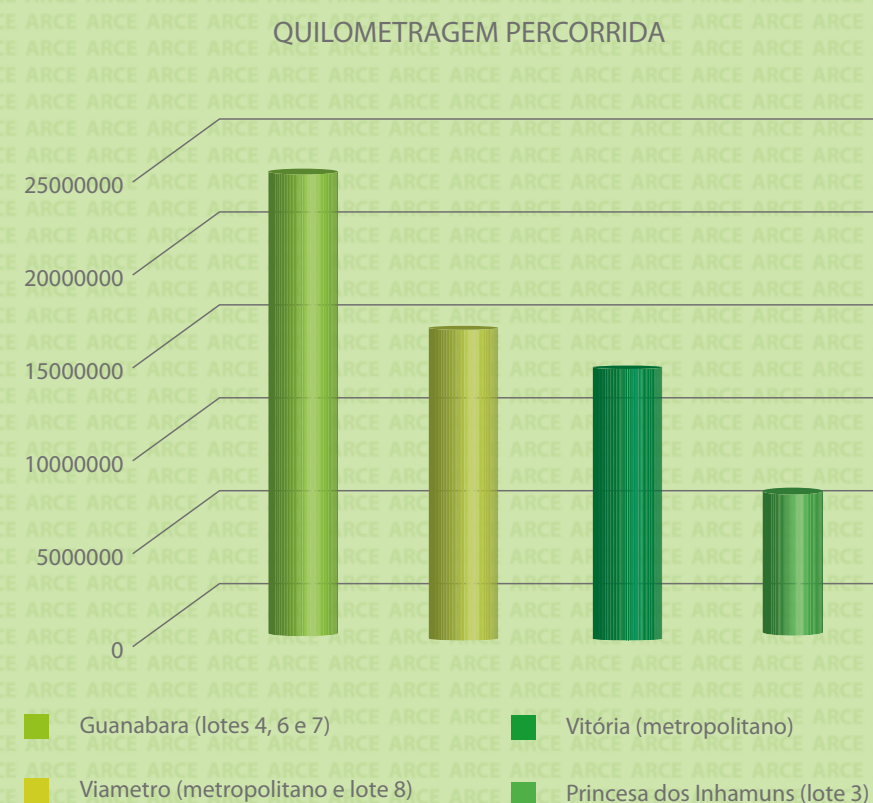


Gráfico 3 – Quilometragem percorrida. Fonte: Arce

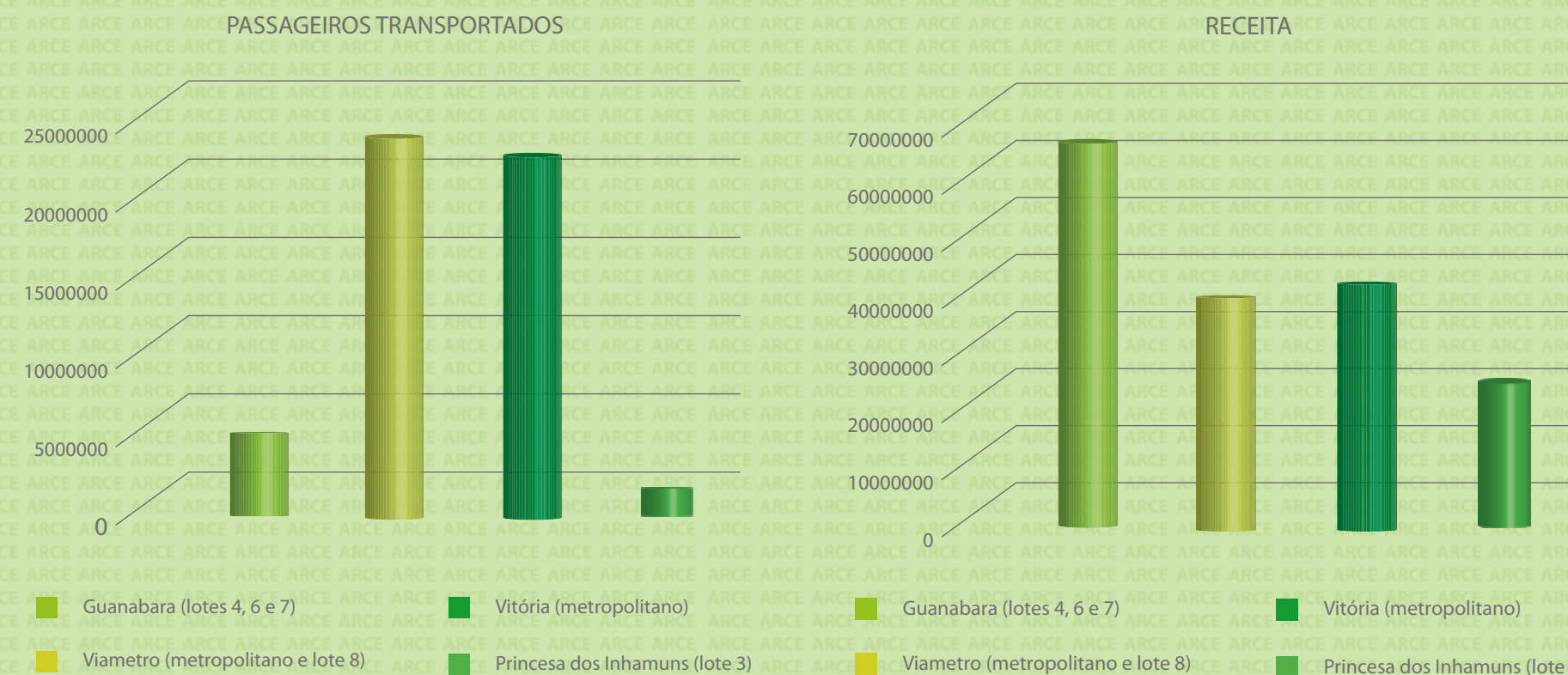


Gráfico 4 – Passageiros transportados. Fonte: Arce

Gráfico 5 – Receita. Fonte: Arce



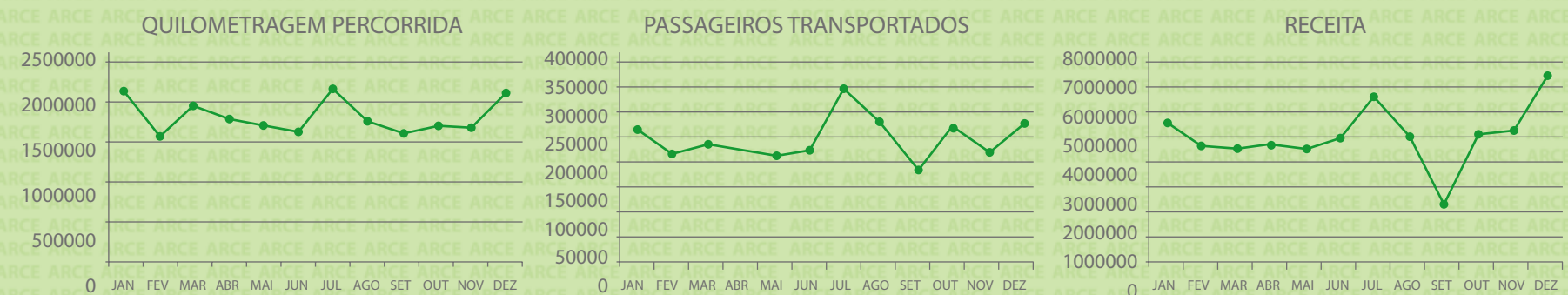


Gráfico 6 - Dados Operacionais (2011) - Transportadora Expresso Guanabara

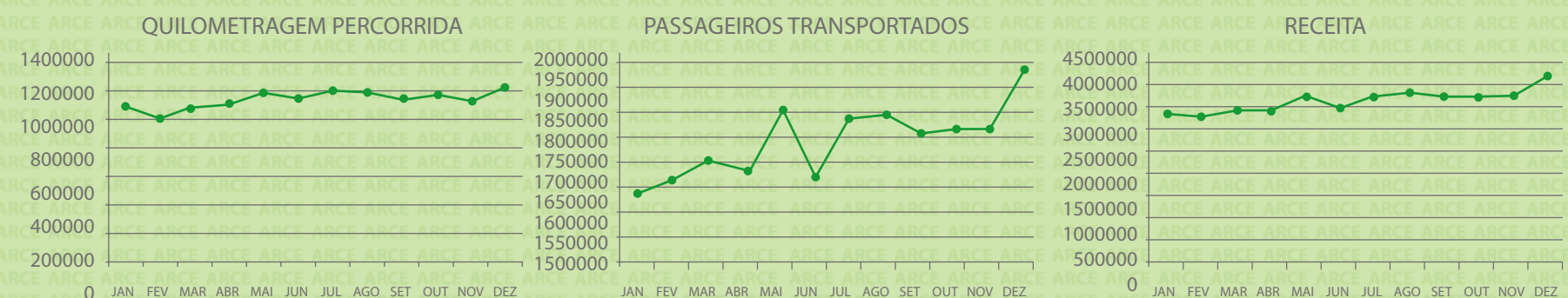


Gráfico 7 - Dados Operacionais (2011) - Transportadora Autoviação Metropolitana

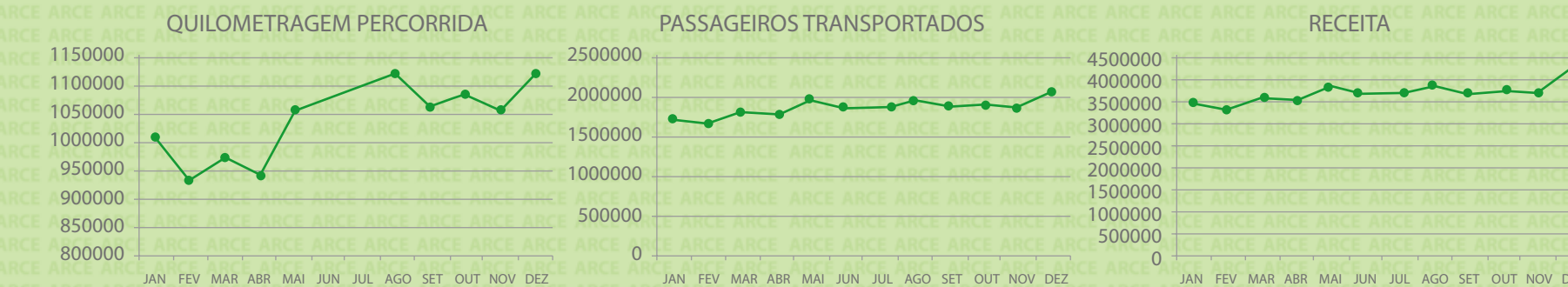


Gráfico 8 - Dados Operacionais (2011) - Transportadora Vitória

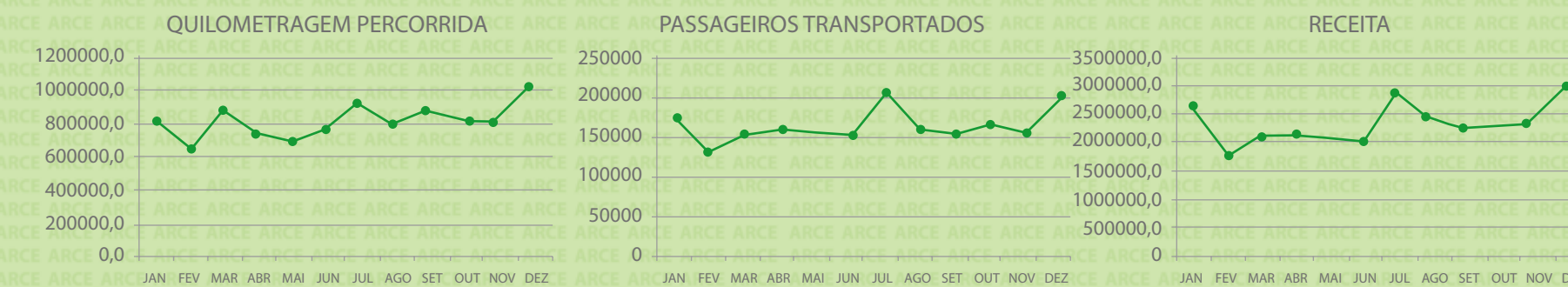


Gráfico 9 - Dados Operacionais (2011) - Transportadora Princesa dos Inhamuns

3.6 Análise de processos e solicitações de Ouvidoria na área de transportes

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

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

- I. dirimir as divergências entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários, inclusive ouvindo diretamente as partes envolvidas;

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

O quadro a seguir apresenta o número de processos e solicitações de ouvidoria que tramitaram na Coordenadoria de Transportes (CTR) em 2011.

SETOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CTR	2	3	1	1	5	6	11	4	5	0	6	3	47
GAF	0	1	2	1	0	1	0	1	2	1	3	1	13
OUV	5	4	7	10	2	2	3	8	6	7	3	13	70
PRJ	2	2	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	9
AGB.	7	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	12
TOTAL	16	10	12	14	7	9	16	14	15	8	13	17	151

Quadro 5 – Processos e solicitações de Ouvidoria na CTR em 2011. Fonte: Arce

4. Principais normativos para a regulação do setor

- **Lei nº 13.094**, de 12 de janeiro de 2001, que dispõe sobre o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências (alterada pela Lei nº 14.288, de 06.01.2009);
- **Lei nº 14.024**, de 17 de dezembro de 2007, que altera a redação das Leis Estaduais nº 13.875, de 7 de fevereiro de 2007, 13.747, de 30 de março de 2006, 13.045, de 17 de julho de 2000, e dá outras providências (alterada pela Lei nº 14.288, de 06.01.2009);
- **Lei 14.288**, de 06 de janeiro de 2009, que altera o anexo II da Lei 14.024, de 17 de dezembro de 2007, e dispositivos das Leis 13.094, de 12 de janeiro de 2001, e 12.788, de 30 de dezembro de 1997, que tratam do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e da concessão e permissão no âmbito da Administração Pública Estadual;

- **Decreto 29.687**, de 18 de março de 2009, que aprova o regulamento dos serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências;
- **Resolução Arce 131**, de 25 de março de 2010, que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – 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 do Estado do Ceará e dá outras providências;
- **Resolução Arce 145**, de 16 de dezembro de 2010, que dispõe sobre as informações operacionais a serem coletadas e enviadas à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará pelas delegatárias do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências.

5. 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 2011	SUGESTÕES DE MELHORIA PARA 2012
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	Modelagem da rede de transporte metropolitano	Processo licitatório para delegação da exploração dos serviços metropolitanos (regular e regular complementar)
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 6 – Quadro diagnóstico do setor. Fonte: Arce



Regulação Econômico-Tarifária

1. Sumário executivo

A Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce (CET) desenvolve atividades de regulação econômica voltadas primordialmente à análise e controle das tarifas e estruturas tarifárias aplicadas pelas entidades prestadoras dos serviços públicos submetidos à competência reguladora da Arce (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 e equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão ou termos de permissão.

Nesse contexto, atua em conjunto com as demais coordenadorias de regulação da Arce, destacando-se, dessa forma, a natureza multissetorial das atribuições regulatórias fins da CET, diferenciando-a das demais coordenadorias referidas.

Ao longo de 2011, a CET analisou seis (6) pleitos de alteração tarifária (revisões e reajustes) submetidos à Arce, referentes a todos os serviços públicos por ela regulados, manifestando-se conclusivamente sobre cinco (5) desses pleitos até 31 de dezembro de 2011. 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 objetos da atuação desta Agência Reguladora.

Concomitantemente, em 2011, deu continuidade a 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) o aperfeiçoamento de normas regulatórias orientadas para aspectos econômico-financeiros dos serviços públicos jurisdicionados por esta Agência.

Entre tais ações cumpre destacar a produção de análises contábeis trimestrais acerca da situação patrimonial e performance financeira das empresas concessionárias e permissionárias dos serviços públicos delegados, o aperfeiçoamento dos normativos referentes à forma de prestação de informações de natureza contábil-financeira pelas empresas acima mencionadas, participação em reuniões e grupos de trabalho juntamente com outros entes reguladores com o propósito de otimizar a atuação

regulatória, 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 atuação da CET na regulação econômica de cada setor objeto da atuação desta Agência Reguladora será apresentado em seções específicas a seguir.

2. Energia elétrica: síntese da atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2011

• 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 (segundo dados não auditados), em 30 de setembro de 2011, a aproximadamente 3.190.000 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.

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS – COELCE (R\$ MI)					
Item	2007	2008	2009	2010	2011(até set.)
Ativo Total	2.569.250	2.781.587	2.879.502	3.075.933	3.154.013
Patrimônio Líquido	850.449	917.101	1.038.697	1.356.814	1.452.479
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	2.447.849	2.696.537	2.984.126	2.849.706	1.931.826
Lucro/Prejuízo do Período	244.751	338.523	334.448	471.903	336.469

Tabela 1 – Síntese das Informações Financeiras – Coelce. Fonte: Arce, com base em dados fornecidos pela Coelce

Em razão da não conclusão, por parte da Aneel, até o final de abril da mudança na metodologia de cálculo das tarifas de energia elétrica, a Coelce teve mantidas as suas tarifas, não tendo sido realizada a revisão tarifária prevista para vigorar a partir de 22 de abril. Como consequência, a revisão, retroativa a abril de 2011, será aplicada em abril de 2012, seguida pelo reajuste previsto para esse último.

• Regulação econômica: atividades

A atuação da Arce no setor elétrico se dá nos termos do convênio 14/2010, de 15/12/2010, 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 Conselheiro(a)-Relator(a) a propósito de processos administrativos impetrados por consumidores.

• Resultados da Regulação Econômico-Tarifária

A regulação econômico-tarifária destina-se, em última

análise, a contribuir para a definição de forma técnica e transparente dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos. Assim, ao longo de 2011, 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 2011

• Regulação Econômica: atividades

A exploração, produção, comercialização e o transporte do gás natural são atividades reguladas pela Agência Nacional do Petróleo (ANP). De acordo com a Constituição Federal e a Lei nº 9.478/97, a distribuição de gás canalizado com fins comerciais junto aos usuários finais é de exploração exclusiva dos Estados, exercida diretamente ou através de concessões. O Artigo 21, da Constituição do Ceará, com redação alterada pela Emenda Constitucional nº 32, de 14 de outubro de 1.997, determina a competência do Estado na exploração direta, ou mediante concessão, dos serviços de gás canalizado em seu território.

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

dezembro de 1993.

A regulação dos serviços de distribuição é de competência dos estados-membros que podem delegá-los às agências reguladoras estaduais, 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, econômico-financeiros, bem como cumprimento de obrigações vinculadas ao contrato de concessão (de 31/12/1993) e ao termo aditivo assinado em 1º de março de 2004. No tocante à regulação econômica, compete a Arce *“homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas”*.

• Setor de Gás Natural no Ceará: dados relevantes

A Cegás possui atualmente 239 consumidores dos serviços regulados pela Arce, presentes dos segmentos industrial, comercial, serviços, veicular, cogeração e autoprodução de energia elétrica. Além de tais clientes, cabe ressaltar o atendimento, pela Cegás, das usinas de geração energia elétrica abastecidas por gás natural, as quais, como observado na Figura 1, representam a maior parcela do consumo de gás natural suprido por essa Concessionária.

De acordo com informações prestadas pela Concessionária, o seu faturamento bruto até o mês de setembro de 2011 totalizou R\$ 302.382 mil. A manutenção do faturamento médio mensal observado no período janeiro-setembro/2011 no quarto trimestre desse ano significa um aumento da ordem de 22,2% no faturamento

bruto realizado em 2011 frente a 2010, o que representa a continuidade do processo de crescimento das vendas da empresa observado nos anos recentes.

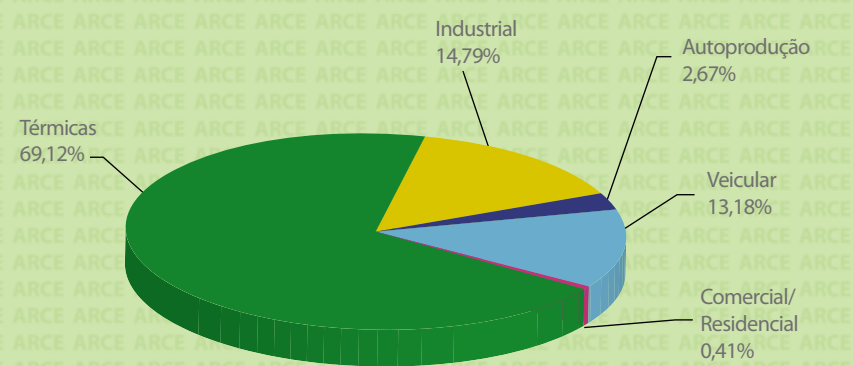


Gráfico 1: Segmentação do consumo de gás natural no Ceará. Fonte: Cegás

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS – CEGÁS (R\$ MI)					
Item	2007	2008	2009	2010	2011(até set.)
Ativo Total	111.822	169.705	213.102	248.791	231.827
Patrimônio Líquido	57.081	66.217	67.516	93.094	93.196
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	131.313	179.901	228.731	330.021	302.382
Lucro/Prejuízo do Período	14.895	24.103	24.488	35.637	27.467

Tabela 2 – Síntese das Informações Financeiras – Cegás. Fonte: Arce, com base em dados fornecidos pela Cegás

• Resultados da Regulação econômico-tarifária

Orientando-se para a busca contínua de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos, a Arce atuou no segmento de distribuição de gás natural, merecendo, nesse sentido, destaque as análises dos pleitos de revisão extraordinária da tarifa média e de revisão ordinária da margem bruta da Concessionária (com redução no valor da tarifa média próxima a 1% em 2011).

No âmbito dessas análises foram elaboradas duas (2)

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.

Ademais, a CET realizou outras atividades relevantes para a regulação econômica dos serviços de distribuição de gás natural canalizado no Estado do Ceará, entre os quais merecem citação:

- abertura de processo administrativo punitivo, em decorrência dos resultados do processo de fiscalização conduzido na Cegás em 2010;
- 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.

PERÍODO	PREÇO DA COMMODITY (A)		MARGEM DA CEGÁS (B)		TARIFA MÉDIA (C=A+B)	
	R\$/m³	Δ%	R\$/m³	Δ%	R\$/m³	Δ%
Fev/11	0,68220	-	0,12470	-	0,80690	-
Mai/11	0,68900	1,00%	0,12470	0,00%	0,81370	0,84%
Jul/11	0,68900	0,00%	0,11260	-9,70%	0,80160	-1,49%
Ago/11	0,68900	0,00%	0,11260	0,00%	0,80160	0,00%
Nov/11	0,68900	0,00%	0,11260	0,00%	0,80160	0,00%
Ano	-	1,00%	-	-9,70%	-	-0,66%

Tabela 3 – Variações das Tarifas CEGÁS – 2011. Fonte: Arce

Cabe ressaltar que, com o objetivo de aperfeiçoar os mecanismos de atuação do Ente Regulador na esfera econômico-tarifária do segmento de distribuição de gás natural no Estado do Ceará, no ano de 2011, a CET deu início a processo de alteração da Resolução Arce nº 123, 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), contribuindo, assim, para a maior eficiência na prestação dos serviços de distribuição de gás natural.

4. Saneamento básico: síntese da atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2010

• 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 de 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:

- I. 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 2011, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou as seguintes atividades:

- a) início da análise da solicitação de revisão de tarifas, relativas aos serviços prestados pela Concessionária dos serviços de abastecimento nos municípios do interior do Estado do Ceará;
- b) 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;
- c) participação no processo de elaboração do manual de indicadores aplicáveis ao setor de saneamento básico no Estado do Ceará.

• Setor de saneamento básico no Ceará: dados relevantes

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece atua em 150 municípios dos 184 do Estado. Entre os 112 municípios cujos contratos previam renovação até 2010, 105 foram renovados e os restantes estão em processo de negociação. Nesse período, houve assunção de 24 municípios. Assim, dos 150 municípios operados pela Cagece, 129 tiveram seus contratos renovados ou assumidos por um período de 30 anos, representando aproximadamente 89% da receita operacional direta da empresa. No exercício de 2010 a Cagece foi responsável pelo atendimento de 262 localidades no Estado com sistemas de abastecimento de água, representando aproximadamente 4,97 milhões de habitantes beneficiados, ou seja, 97,6% da população urbana na área de atuação da Companhia. No que diz respeito ao esgotamento sanitário, a Cagece atendeu a 79 localidades no Ceará, beneficiando aproximadamente 1,9 milhão de habitantes, correspondentes a 37,23% da população urbana na área de atuação da Companhia.

Em 2010, a Cagece alcançou a marca de 1.453.172 clientes reais, com incremento de 3,30% em relação ao ano anterior, sendo 94,03% de clientes residenciais.

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS – CAGECE (R\$ MI)				
Item	2007	2008	2009	2010
Ativo Total	1.562.408	1.681.992	1.807.382	2.027.204
Patrimônio Líquido	1.073.215	1.095.963	1.194.805	1.226.551
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	472.618	501.020	552.073	639.785
Lucro/Prejuízo do Período	43.821	22.904	39.937	18.468

Tabela 4 – Síntese das Informações Financeiras – Cagece. Fonte: Arce

• Resultados da regulação econômico-tarifária

Ao longo de 2011, 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 7 de julho de 2009, esta Agência implementou, ao longo de 2011, 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 é a atuação Arce no processo de revisão das tarifas aplicadas pela Concessionária. A fim de desempenhar tal missão, foram aperfeiçoados pela Coordenadoria Econômico-Tarifária os instrumentos e procedimentos aplicáveis à análise tarifária, proporcionando um incremento na qualidade de seus resultados.

No caso concreto, face ao pleito da Cagece no sentido de revisão de suas tarifas médias, aplicáveis nos municípios do interior do Estado do Ceará, em 2011, foi aberto processo administrativo, por meio do qual, de forma técnica e transparente, a CET analisou a pertinência da solicitação apresentada pela Concessionária. Em razão da complexidade dos estudos inerentes a tal matéria, bem como da demora no fornecimento das informações necessárias pela Cagece, não foi possível, até o final de 2011, apresentar a manifestação desta Coordenadoria sobre o pleito apresentado.

Finalmente, como forma de implementação das metas

de melhoria contínua das ferramentas e procedimentos de regulação econômico-tarifária, a CET, com recursos oriundos da operação de crédito contratada pelo Estado do Ceará junto ao Banco Mundial, participou ativamente no desenvolvimento do Manual 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 Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce com o incremento da qualidade de sua atuação em prol da sociedade.

5. Transporte intermunicipal de passageiros: síntese da atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2011

• 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 implementação 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 implementação das cláusulas tarifárias previstas nos contratos de delegação dos serviços.

No âmbito dessas atividades, a CET, ao longo de 2011, realizou as seguintes ações:

- a) proposição de ajustes à Resolução Arce nº 140, a qual introduziu alterações no plano de contas vigente para o serviço regular de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará;
- b) participação no grupo de trabalho destinado a propor novo modelo operacional para os serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará prestados na Região Metropolitana de Fortaleza – RMF;
- c) participação no grupo de trabalho destinado a avaliar a viabilidade operacional dos serviços prestados pelos Veículos Leves sobre Trilhos – VLT na Região do Cariri;
- d) 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;

- e) reajuste (reposicionamento) das tarifas dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará (Sistemas Regular Metropolitano e Regular Interurbano);
- f) realização de análises trimestrais acerca da situação econômico-financeira das empresas delegatárias dos serviços regulados, com a elaboração dos correspondentes relatórios.

• **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 quatorze (14) empresas, que operam setenta e sete (77) 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”.

• **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 2011, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo maior.

A Coordenadoria Econômico-Tarifária, nas condições fixadas pela Lei Estadual nº 13.094/01 e pelos aditivos dos termos de permissões, realizou, no ano passado, atividades voltadas para o reajuste e revisão extraordinária das tarifas do setor de transporte intermunicipal de passageiros estadual, em seus sistemas interurbano e metropolitano, compreendidas nos seguintes processos administrativos.

- a) PADM/AGB/0007/2011 (reajuste das tarifas do Serviço Regular Metropolitano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros), 7,36%, junho/2011;
- b) PADM/CDR/025/2011 (reajuste das tarifas do Serviço Regular Interurbano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros), 7,89% , julho/2011;
- c) PCTR/CET/006/2011 (revisão extraordinária das tarifas do Serviço Regular Metropolitano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros), 9,64%, setembro/2011.

Observa-se, portanto, que foi relevante a contribuição dada em 2011 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 2011, a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou catorze (14) Notas Técnicas, sendo responsável por três (3) audiências públicas, referentes a todos os serviços regulados pela Arce.

Tais números evidenciam a relevância das atividades conduzidas por esta Coordenadoria, destacando o caráter multissetorial de suas atribuições. Dadas as implicações econômicas das decisões acerca de preços públicos que afetam a vida de milhões de cearenses, o trabalho desenvolvido pela CET assume um papel crítico na percepção da sociedade cearense acerca da atuação da Arce. A conjugação de qualificação técnica dos profissionais da CET com o apoio institucional do Conselho Diretor, Diretoria Executiva e demais coordenadorias de regulação desta Agência proporcionou, em 2011, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios desta Coordenadoria.



Relacionamento com a Sociedade

Arce com a Sociedade: transparência, informação e participação

Um dos principais objetivos de uma agência reguladora é proporcionar equilíbrio nas relações entre os usuários, as empresas que prestam os serviços públicos e o próprio Poder Concedente. Considerando que cada um desses atores detém capacidades distintas nesse processo, cabe à Agência funcionar como um espaço público de diálogo e mediação, induzindo sempre que possível a conciliação de interesses, cenário fundamental para o desenvolvimento sustentável do setor regulado. Nesse sentido, a Arce orienta sua atuação calcada em três pilares:

- A transparência dos seus atos – como dever de qualquer instituição pública e como forma de conferir credibilidade à sua atuação;
- A disponibilização de informação à sociedade – como forma de orientar os usuários quanto aos temas relevantes de cada setor;
- O estímulo à participação da sociedade no controle dos serviços públicos – como consequência da transparência das ações e da informação prestada aos usuários.

O alcance desse perfil de atuação deve ser o enfoque presente nas ações empreendidas rotineiramente pela Agência. Para tanto, alguns instrumentos à disposição da Arce são trabalhados especificamente para esse fim, efetivando o diálogo com a sociedade.

1. OUVIDORIA

A Ouvidoria da Arce é, antes de tudo, um agente viabilizador de soluções para os conflitos inerentes à relação estabelecida entre os usuários e as empresas que prestam serviços regulados pela Arce.

Além disso, a Ouvidoria representa um instrumento de aproximação democrática da Agência em relação à sociedade, na medida em que se propõe a receber críticas e elogios que visem o aprimoramento do serviço prestado pela própria Agência, de modo a atender às necessidades e expectativas da sociedade cearense.

A Arce oferece diversos meios para que a população se comunique com sua Ouvidoria, destacando-se o atendimento prestado diretamente em sua sede; o serviço de discagem gratuita – 0800.275.3838; o correio convencional ou o eletrônico - ouvidor@arce.ce.gov.br e fax – (85)3101.1049. A Arce está localizada na Av. Santos Dumont, 1789, Aldeota, Fortaleza-CE, CEP: 60150-160.

Em função do problema relatado pelos usuários, os técnicos da Ouvidoria podem analisar os problemas e resolvê-los de modo rápido e desburocratizado junto à empresa reclamada, ou mesmo proceder a instauração de processo administrativo que, por sua vez, será julgado pelo Conselho Diretor da Agência após profunda análise.

Desta forma, o esforço com que desempenha suas atividades faz da Ouvidoria da Arce um legítimo canal de acesso e comunicação do cidadão, em que este tem voz ativa na fiscalização e aprimoramento dos serviços públicos de água e saneamento básico, energia elétrica, transporte intermunicipal de passageiros e gás canalizado.

Tendo em vista os motivos elencados acima, a Ouvidoria da Arce assume um papel estratégico junto à sociedade cearense, sendo pautada por uma gestão ética, transparente e com responsabilidade social.

1.1 Ações da Ouvidoria

Orientada por uma gestão participativa e visando estabelecer mais um canal de diálogo entre a Arce e a população, a Ouvidoria da Arce implantou em 2011 o projeto Ouvidoria Itinerante.

A Ouvidoria Itinerante se desenvolveu através de visitas a 3 municípios do Estado do Ceará: Caucaia, Maracanaú e Juazeiro do Norte. Nos referidos municípios, além de apresentar à sociedade as principais funções da Arce e de sua Ouvidoria, foram recebidas diversas solicitações dos usuários dos serviços regulados, potencializando o efetivo exercício do controle social.

A capital do Estado também foi beneficiada com a Ouvidoria Itinerante. Em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no dia 6 de abril de 2011, na praça do Sítio Córrego, no bairro Mondubim, e no dia 30 de setembro de 2011, na praça Luiza Távora, no bairro Aldeota, em comemoração ao Dia do Idoso, a Arce

esteve presente, prestando esclarecimentos e registrando solicitações em favor da população.

1.2 Ouvidoria em números

- Informações, reclamações e processos

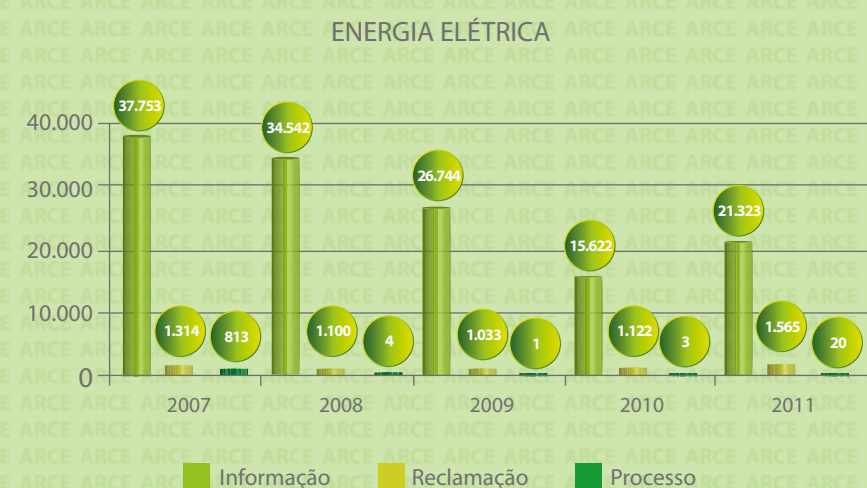


Gráfico 1 – Nº de informações, reclamações e processos: energia elétrica. Fonte: Arce

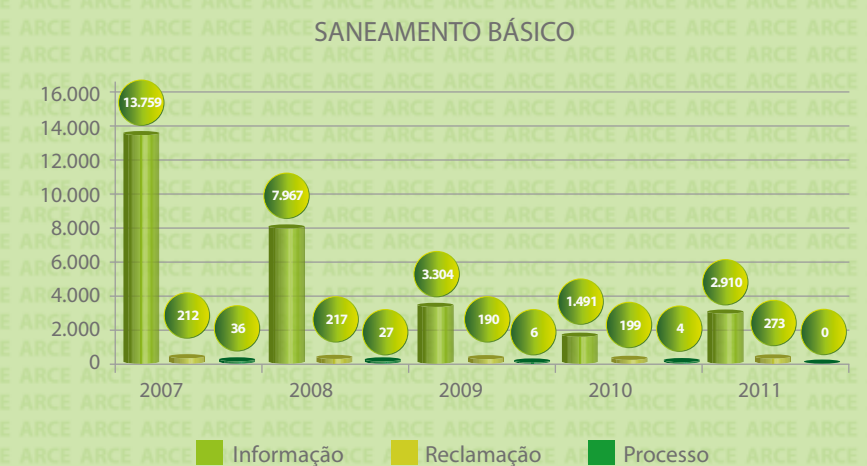


Gráfico 2 – Nº de informações, reclamações e processos: saneamento básico. Fonte: Arce

TRANSPORTES

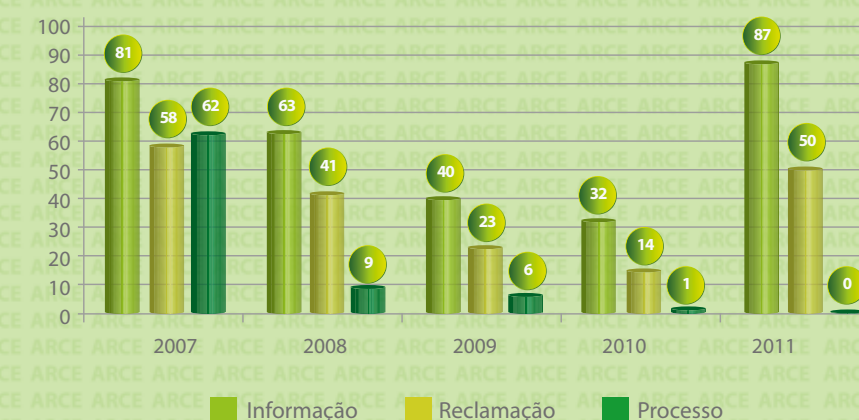


Gráfico 3 – Nº de informações, reclamações e processos: transportes. Fonte: Arce

GÁS CANALIZADO

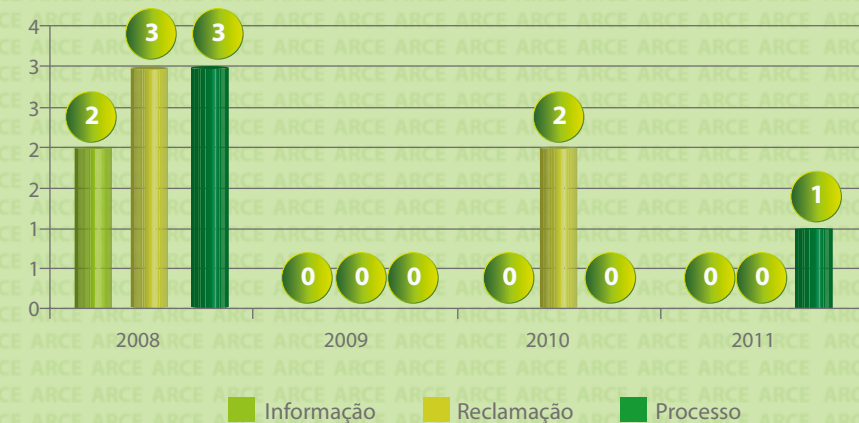


Gráfico 4 – Nº de informações, reclamações e processos: gás canalizado. Fonte: Arce

TODOS OS SETORES

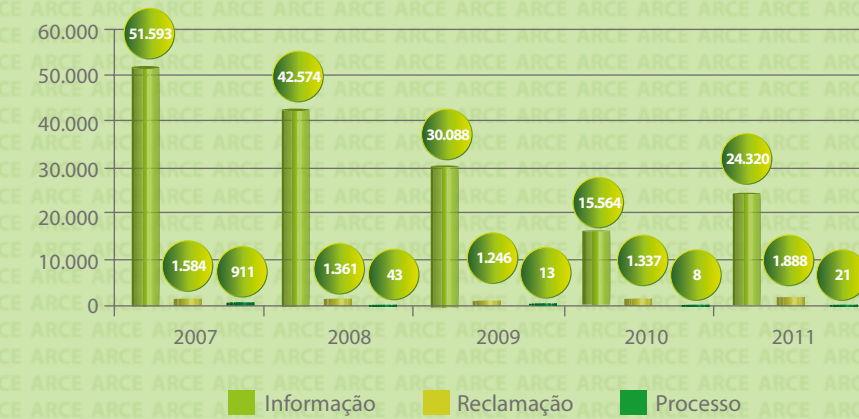


Gráfico 5 – Nº de informações, reclamações e processos: energia, saneamento, transportes e gás canalizado. Fonte: Arce

2. EVENTOS INSTITUCIONAIS

Seminários, congressos, fóruns, workshops e apresentações representam outra forma da Arce interagir com a sociedade. Esses eventos destinam-se à discussão de aspectos técnicos relacionados à prestação dos serviços regulados, ou mesmo à atividade de regulação. Em 2011, destacam-se os seguintes:

- I EXPO/ABAR 2011 – Regulação: caminho para o desenvolvimento sustentável – VII Congresso Brasileiro de Regulação. Brasília, Centro de Convenções Ulysses Guimarães, 20 a 23 de setembro.



Figura 1 – VII Congresso Brasileiro de Regulação. Fonte: Arce

- FIP – Fórum de Ideias Inovadoras em Políticas Públicas – Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em 20 e 21 de junho.



Figura 2 – FIP: abertura e palestras. Fonte: Arce

- Apresentação do Relatório Anual de Atividades da Arce (2010) – Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em 26 de outubro.



Figura 3 – Apresentação do Relatório Anual 2011. Fonte: Arce

- Fórum para discussão da Lei 11.445/2007, diretrizes nacionais para o saneamento básico - Arce e Ministério Público. Fortaleza, em 15 de abril.



Figura 4 – Arce e Ministério Público: Lei 11.445/2007. Fonte: Arce

- Workshop sobre política tarifária do setor de transportes para Região Metropolitana de Fortaleza, em 14 de outubro.



Figura 5 – Workshop transporte metropolitano. Fonte: Arce

- EcoCidades 2011, IX Oficina da Regionalização da Gestão Integrada dos Resíduos Sólidos no Ceará. Fortaleza, Centro Administrativo do Banco do Nordeste, em 29 e 30 de novembro.



Figura 6 – EcoCidades 2011. Fonte: Arce

3. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

O objetivo das audiências e consultas públicas promovidas pela Arce é proporcionar a participação da sociedade no processo de regulação, de modo a obter contribuições que serão analisadas na elaboração ou aprimoramento dos atos da Agência, quer sejam os processos de revisão e reajuste tarifários produção de normas, planejamento das fiscalizações, ou ainda qualquer matéria em que seja importante ouvir as manifestações da sociedade. Dessa forma, funcionam como fóruns abertos à sociedade civil

para sugestões, reclamações ou questionamentos acerca de um determinado tema.

As audiências públicas são realizadas por intercâmbio documental, em que os participantes enviam suas considerações por escrito à Agência, via correio, fax ou correio eletrônico (e-mail), ou no formato presencial, sessão pública com manifestação de viva voz dos interessados.

Em 2011, conforme demonstra o Quadro 1, a Arce realizou seis audiências públicas na modalidade intercâmbio documental.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS			
MODALIDADE INTERCÂMBIO DOCUMENTAL			
Nº	SETOR	OBJETO	VIGÊNCIA
001/2011	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre os Canais para Atendimento de Reclamações dos Usuários e sobre o Livro de Ocorrências que devem ser disponibilizados pelas transportadoras dos serviços regular e regular complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.	10/01 a 10/02
002/2011	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET nº 003/2011 que fundamentará a decisão da Arce sobre a Revisão Ordinária da Margem Bruta dos serviços de distribuição de Gás Canalizado, prestados pela Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS.	01 a 15/06
003/2011	Institucional	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre o Processo Decisório da Arce e os procedimentos relativos à realização de Audiências Públicas.	06/06 a 05/07
004/2011	Transportes	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Nota Técnica Conjunta CET/0008/2011 - tendo como contribuição a Nota Técnica Conjunta CTR e DITET (Parâmetros e Coeficientes Operacionais) - que dispõe sobre a Revisão Tarifária Extraordinária do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (Serviço Regular Metropolitano).	26/08 a 02/09
005/2011	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que altera a Resolução Arce 147/2010, que dispõe sobre as 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, e outras providências.	20/10 a 18/11
006/2011	Transportes	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que revoga as Resoluções Arce nº 55/2005, 66/2006, 132/2010 e 140/2010, que tratam sobre o plano de contas padrão para o Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.	13 a 22/12

Quadro 1 – Audiências públicas. Fonte: Arce

4. COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

- **Informação de utilidade pública**

Por meio de materiais educativos como cartilhas, folders e CDs, relacionados à prestação dos serviços públicos

regulados, a Arce procura orientar os usuários, informando sobre seus direitos e deveres, o consumo racional dos serviços, as ações da Ouvidoria da Arce e demais assuntos do interesse público e da regulação.

- **Assessoria de imprensa**

As ações de comunicação e relacionamento institucional executadas pela Arce em 2011 estiveram presentes em diversos canais: rádio, jornal, televisão e internet. Todos esses meios proporcionaram informações técnicas, educativas e institucionais sobre a Agência, fortalecendo a

regulação em benefício da sociedade. Colaborando para a efetividade dessa comunicação, a assessoria de imprensa da Arce é um importante instrumento na formação de uma opinião pública favorável às suas atividades, ao produzir, divulgar, orientar e acompanhar notícias e informações de interesse da Agência Reguladora.



Figura 8 – Arce na imprensa. Fonte: Diário do Nordeste

Gestão da Agência



1. Desenvolvimento de sistemas

Em 2011, a Arce contratou uma fábrica de software para o fornecimento de serviços de desenvolvimento de sistemas, visando atender as demandas de projetos de manutenção dos sistemas existentes e de construção de novas soluções de TIC para a Agência.

A referida contratação baseou-se na métrica de Ponto de Função, de forma a atender as indicações dos órgãos de controle externo, ao custo unitário de R\$ 730,00 (setecentos e trinta reais) no caso da linguagem Java, conforme discriminado na referida Ata. A opção por desenvolver os sistemas da Arce em Java e adotar como sistema de gestão de banco de dados o PostgreSQL vem da necessidade de atender à determinação de obrigatoriedade de desenvolvimento de sistemas em plataforma livre, conforme o que determina a Política Estadual de Software Livre do Estado do Ceará.

Para a contratação, foi estimada a necessidade de um quantitativo de 1.000 (mil) pontos de função, o que corresponde a um valor total de de R\$ 730.000,00 (setecentos e trinta mil reais), a serem consumidos, sob demanda, ao longo de um contrato de 12 meses. Este quantitativo foi definido principalmente com base na disponibilidade financeira da Agência para aplicação neste tipo de serviço nos próximos 12 meses, bem como em

levantamento preliminar do porte dos sistemas a serem desenvolvidos através desta contratação. A utilização destes pontos de função se dá por demanda, de acordo com a contagem estimativa de cada sistema, conforme prevê a metodologia de desenvolvimento.

Em outubro de 2011 deu-se início ao desenvolvimento do Sistema de Fiscalização da Arce, que deverá controlar todas as fases do processo, desde o planejamento das ações, passando pelo acompanhamento das fases intermediárias, até o cadastro dos resultados obtidos de forma a alimentar um sistema de informações que possibilite um acompanhamento mais eficiente do serviço público oferecido à população do Estado. Este sistema está estimado em 597 pontos de função e deverá ser concluído até julho de 2012.

2. Aquisição de equipamentos de TI

Em 2011, novos equipamentos de TI foram adquiridos para suprir a Arce de estrutura adequada à segurança das informações armazenadas em seus servidores e estações, a exemplo de um **Storage** com capacidade de 7.2 Terabytes e uma unidade de backup em fitas magnéticas (fitoteca).

A expectativa de utilização de documentos digitais e a iniciativa de organizar e manter os documentos que compõem a memória da Agência são motivos adicionais para buscar prover a Arce de meios que proporcionem maior segurança e capacidade de recuperação de informações valiosas para a Agência. O ***Storage*** permitirá também a melhor utilização e desempenho no uso de virtualização nos servidores, recurso este que a área de TI da Arce está iniciando a utilizar.

3. Adesão ao programa GesPública

Em junho de 2011, a Arce aderiu ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública), realizando a primeira Oficina de Autoavaliação. Na ocasião, cerca de metade dos servidores da Agência discutiram as práticas de gestão adotadas atualmente na Arce, verificando o grau de alinhamento das mesmas com os Critérios do Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP), recomendado pelo programa.

A discussão deu-se a partir da utilização do Instrumento para Avaliação da Gestão (IAGP), disseminado pelos Núcleos Estaduais do Programa GesPública, sendo o núcleo cearense ancorado à Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará (Seplag/CE). Por meio do preenchimento do IAGP, a equipe de servidores da Arce identificou os Pontos Fortes e as Oportunidades de Melhoria, estas últimas expressando os aspectos gerenciais menos desenvolvidos em relação ao MEGP, e, por isso mesmo, devendo ser objeto de aperfeiçoamento.

A partir das Oportunidades de Melhoria identificadas, elaborou-se o Plano de Melhoria da Gestão (PMG) – constituído de um conjunto de metas e ações –, o qual foi incorporado ao Programa de Atividades e Plano de Metas Anual (PAM), instrumento de planejamento já consolidado na Arce. As ações constantes no PMG da Arce foram: implantação de sistemática de centro de custos, desenvolvimento de metodologia de definição e acompanhamento de indicadores estratégicos, aplicação de pesquisas de satisfação (Atendimento da Ouvidoria da Arce e Qualidade do serviço da Concessionária de Saneamento Básico), estudo de remodelação do Conselho Consultivo, implementação de política de segurança da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), implantação de programa de capacitação e desenvolvimento.

A fim de consolidar os princípios e fundamentos do Programa GesPública dentro da Agência, o Conselho Diretor determinou a criação de uma comissão interna, formada por cinco servidores, de setores distintos, a qual discute práticas a serem adotadas e acompanha a execução do PMG pelos líderes de plano de ação.

4. Orçamento

O orçamento da Arce para o exercício 2011 foi estimado em R\$14.404.278,00 (catorze milhões, quatrocentos e quatro mil e duzentos e setenta e oito reais) obtendo-se execução final de 92%.

O valor executado subsidiou a obtenção dos produtos apresentados no presente Relatório, bem como manteve a estrutura da Agência em pleno funcionamento e possibilitou ainda o dispêndio para alguns investimentos, tais como capacitação do corpo técnico, modernização de equipamentos e elaboração de manual de indicadores para o setor de saneamento básico, custeado com recursos do Banco Mundial.

Além dessa fonte de custeio, financiaram as ações da Arce as seguintes fontes:

- Arrecadação própria (fonte 70).
Tesouro estadual (fonte 00), na forma que segue:
- arrecadação do setor de transporte intermunicipal de passageiros em decorrência da taxa de regulação prevista na Lei nº 14.024/2007;
- repasse realizado pela Companhia de Gás do Estado do Ceará (Cegás) conforme cláusula contratual prevista no primeiro termo aditivo ao contrato de concessão do gás;
- arrecadação do setor de saneamento básico, prevista na Lei nº 14.394/2009;
- arrecadação do setor de energia elétrica, prevista nos contratos de metas celebrados com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

A partir deste ano, os recursos repassados pela Aneel passaram a compor receita própria da Arce, em função de mudança na metodologia de trabalho. Registrou-se, ainda, repasse de recurso de convênio da metodologia anterior (fonte 83). Esse valor, contudo, é referente a custeio de despesas ainda decorrentes do exercício 2010.

5. Receita

A tabela e o gráfico seguintes demonstram os valores arrecadados no exercício 2011.

5.1 Receitas arrecadadas em 2011 por fonte de recursos

ARRECAÇÃO DO ANO POR FONTE (\$)		
Fonte	Tipo	Acumulado 2011
70	Saneamento	4.019.977,33
	Transportes	3.247.559,68
	Energia elétrica	1.616.212,03
	Gás canalizado	417.980,52
	Rendimentos	678.769,79
83 00/48	Outras receitas	89.795,12
	Convênio Arce/Aneel	124.894,77
Total		13.775.190,76

Tabela 1 – Arrecadação por fonte de recursos. Fonte: Arce

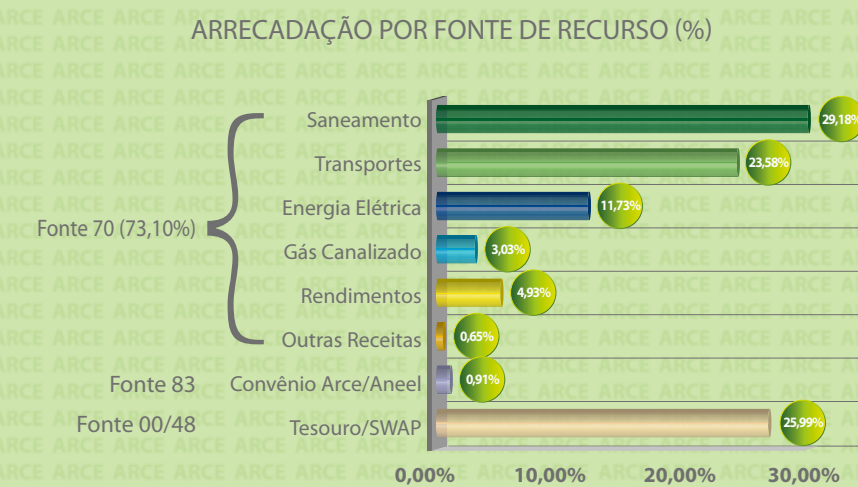


Gráfico 1 – Arrecadação por fonte de recursos (%). Fonte: Arce

6. Despesa

Os gráficos e as tabelas que seguem demonstram a distribuição das despesas da Agência por agrupamento.

No que tange ao cenário comparativo entre os exercícios

2011 e 2010, destaque deve ser dado ao aumento no

percentual de execução do programa finalístico da

Arce, em que se concentram as despesas diretamente

relacionadas aos produtos finais ofertados à sociedade. O

aumento observado, da ordem de 46,60%, é decorrente,

de uma forma geral, ao aumento da execução na ação

destinada ao setor de transporte, que concentrou especial

esforço, no exercício 2011, à elaboração de estudos com

vistas a melhorar o cenário deste setor de atuação.

Na tabela final, consta o detalhamento das principais

despesas da Arce.

6.1 Consolidado da execução por categoria de despesa (R\$)

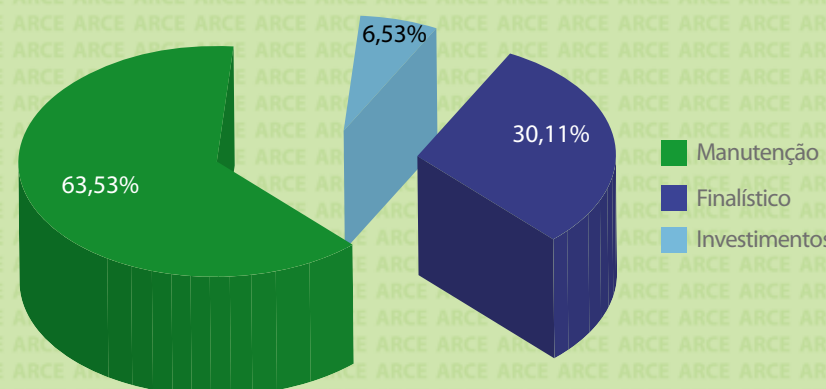


Gráfico 2 – Distribuição da despesa por agrupamento. Fonte: Arce

DISTRIBUIÇÃO DA DESPESA		
2011		
Programa	\$	Representatividade
Manutenção	8.391.116,97	63,53%
Finalístico	3.977.429,02	30,11%
Investimentos	839.289,89	6,35%
Total	13.207.835,88	100%

Tabela 1 – Distribuição da despesa por agrupamento. Fonte: Arce

6.2 Comparativo das despesas empenhadas

2010/2011

EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS COMPARATIVO DA DESPESA EMPENHADA (R\$)		
Programa	2010	2011
Manutenção	8.209.649,61	8.391.116,97
Finalístico	2.713.164,00	3.977.429,02
Investimentos	587.970,71	839.289,89
Total	11.510.784,32	13.207.835,88

Tabela 2 – Comparativo da despesa empenhada. Fonte: Arce



Gráfico 3 – Comparativo da despesa empenhada. Fonte: Arce

Nota: percentuais referentes à análise comparativa entre os dois exercícios

6.3 Detalhamento das Despesas em 2011 (R\$)

6.3.1 Despesas com Manutenção

DESPESAS EMPENHADAS	PREVISTO (P)	EXECUTADO (E)	% (E/P)
1. Despesas com manutenção	9.030.918,97	8.391.116,97	92,92
1.1 Folha de Pessoal	6.859.731,97	6.383.739,79	93,06
1.1.1 Vencimentos	6.123.861,00	6.053.957,34	98,86
1.1.2 Indenizações – Fonte 83	710.870,97	316.119,89	44,47
1.1.3 Obrigações patronais	15.000,00	13.662,56	91,08
1.1.4 Folha complementar	10.000,00	0,00	0,00
1.2 Terceirização	1.031.109,25	927.541,68	89,96
1.2.1 Manutenção	841.361,25	742.157,46	88,21
1.2.2 TI	189.748,00	185.384,22	97,70
1.3 Aluguel	379.770,48	380.605,88	100,22
1.4 Telefone	112.200,00	106.017,46	94,49
1.5 Energia	82.800,00	76.263,37	92,11
1.6 Correios	42.000,00	37.307,52	88,83
1.7 Estagiários	77.440,00	55.208,50	71,29
1.8 Diárias	24.846,00	21.140,91	85,09
1.9 Material de consumo	60.581,00	45.085,82	74,42
1.10 Obrigações tributárias - PASEP	107.000,00	104.667,22	97,82
1.11 Outras despesas com TI	58.830,00	68.057,63	115,69
1.12 Outros	194.610,27	185.481,19	95,31

Tabela 3 – Despesas com manutenção. Fonte: Arce

6.3.2 Despesas finalísticas (R\$)

	DESPESAS EMPENHADAS	PREVISTO (P)	EXECUTADO (E)	% (E/P)
2.	Finalístico	3.668.706,03	3.977.429,02	108,42
2.1	Serviços de consultoria	3.498.005,54	3.387.309,79	96,84
2.1.1	Gás canalizado	137.528,00	130.592,52	94,96
2.1.2	Energia	1.043.859,97	953.907,53	91,38
2.1.3	Saneamento	1.407.339,57	1.397.535,48	99,30
2.1.4	Transportes	909.278,00	905.274,26	99,56
2.2	Diárias	54.990,00	20.512,38	37,30
2.2.1	Gás canalizado	2.650,00	0,00	0,00
2.2.2	Energia	13.097,00	6.839,05	52,22
2.2.3	Saneamento	27.721,00	13.602,43	49,07
2.2.4	Transportes	11.522,00	70,90	0,62
2.3	Outras despesas	115.710,49	63.352,49	54,75
2.3.1	Gás canalizado	30.947,00	0,00	0,00
2.3.2	Energia	25.530,06	2.922,21	11,45
2.3.3	Saneamento	59.233,43	60.430,28	102,02
2.4	Ouvidoria	563.980,00	506.254,36	89,76
2.4.1	Pessoal de apoio	563.980,00	506.254,36	89,76

Tabela 4 – Despesas finalísticas. Fonte: Arce

6.3.3 Despesas com Investimentos - MAPP (R\$)

	DESPESAS EMPENHADAS	PREVISTO (P)	EXECUTADO (E)	% (E/P)
3.	Análise dos investimentos MAPP	1.080.311,00	839.289,89	77,69
3.1	IDO	131.000,00	0,00	0,00
3.2	Capacitação	190.441,00	149.175,69	78,33
3.3	Mobiliário	327.570,00	316.646,68	96,67
3.4	TI	221.300,00	173.635,00	78,46
3.5	Manual de indicadores	200.000,00	199.832,52	99,92
3.6	Sede própria	10.000,00	0,00	0,00

Tabela 5 – Despesas com investimentos. Fonte: Arce



Foto: Celso Oliveira

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