

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO

EXERCÍCIO 2011

I.DADOS GERAIS SOBRE A ORGANIZAÇÃO

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

i.Descrição geral sobre a organização

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

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

ii.Missão

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

iii.Finalidades

De acordo com o art. 5º da Lei nº 12.786/1997, são objetivos fundamentais da Arce:

- ✓ Promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados, submetidos à sua competência regulatória, propiciando condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas;
- ✓ Proteger os usuários contra o abuso de poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros;
- ✓ Fixar regras procedimentais claras, inclusive em relação ao estabelecimento, revisão, ajuste e aprovação de tarifas, que permitam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessões e termos de permissões de serviços públicos;
- ✓ Atender, através das entidades reguladas, às solicitações razoáveis de serviços necessárias à satisfação das necessidades dos usuários;
- ✓ Promover a estabilidade nas relações entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;
- ✓ Estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade, ressalvada a competência do Estado quanto à definição das políticas de investimento;
- ✓ Estimular a livre, ampla e justa competição entre as entidades reguladas, bem como corrigir os efeitos da competição imperfeita.

iv. Competências

De acordo com os arts. 7º e 8º da Lei nº12.786/1997, alterada pela Lei nº 12.820/1998, compete à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce):

- ✓ Regulação econômica dos serviços públicos delegados, mediante o estabelecimento de tarifas ou parâmetros tarifários que reflitam o mercado e os custos reais de produção, de modo a, concomitantemente, incentivar os investimentos privados e propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas aos usuários;
- ✓ Regulação técnica e controle dos padrões de qualidade, fazendo cumprir os critérios tecnológicos e normas qualitativas, conforme estabelecido em contrato de concessão, termo de permissão, Lei ou pelos órgãos competentes, de forma a garantir a continuidade, segurança e confiabilidade da prestação de serviço público;
- ✓ Atendimento ao usuário, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos delegados;
- ✓ Zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos sob a sua competência regulatória, podendo, para tanto, determinar diligências junto ao poder concedente e entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações;
- ✓ Implementar as diretrizes estabelecidas pelo poder concedente em relação à concessão e permissão de serviços sujeitos à competência da AArce;
- ✓ Dirimir, em âmbito administrativo, conflitos entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;
- ✓ Outorgar concessões e permissões, quando o poder concedente delegar à Arce tal atribuição, por meio de instrumento específico, e sempre em obediência à legislação vigente;
- ✓ Fiscalizar, diretamente ou mediante contratação de terceiros, os aspectos técnico, econômico, contábil, financeiro, operacional e jurídico dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos, aplicando, se for o caso, diretamente, as sanções cabíveis, entre as quais, suspensão temporária de participação em licitações, intervenção administrativa e extinção da concessão ou permissão, em conformidade com as normas legais e pactuadas;
- ✓ Incentivar a competitividade nos diversos setores sujeitos à sua regulação;
- ✓ Prestar consultoria técnica relativamente aos contratos de concessões e termos de permissões, mediante solicitação do poder concedente;
- ✓ Contratar com entidades públicas ou privadas serviços técnicos, vistorias, estudos e auditorias necessários ao exercício das atividades de sua competência, respeitada a legislação pertinente;
- ✓ Fixar critérios para o estabelecimento, ajuste, revisão e aprovação de tarifas dos serviços públicos delegados, em consonância com as normas legais e pactuadas;
- ✓ Elaborar o seu regulamento interno, estabelecendo procedimentos para a realização de audiências públicas, encaminhamento de reclamações, emissão de decisões administrativas e respectivos procedimentos recursais;

- ✓ Elaborar a proposta orçamentária a ser incluída na Lei Orçamentária Anual do Estado;
- ✓ Contratar pessoal mediante concurso público;
- ✓ Assegurar o cumprimento de suas decisões administrativas, inclusive mediante a imposição de penalidades aplicáveis às entidades reguladas conforme previsão legal ou pactuadas;
- ✓ Dar publicidade às suas decisões;
- ✓ Expedir resoluções e instruções nos limites de sua competência, inclusive fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte das entidades reguladas;
- ✓ Elaborar regras de ética aplicáveis à Arce, aos seus Conselheiros e demais servidores, independentemente do regime de contratação;
- ✓ Atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo infrações, compondo e arbitrando conflitos de interesses, e promovendo a coordenação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- ✓ Elaborar relatório anual de suas atividades, nele destacando o cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo poder concedente e das políticas setoriais, enviando-o ao Governador do Estado e à Assembleia Legislativa;
- ✓ Praticar outros atos relacionados com sua finalidade.

v. Estrutura Organizacional

Em conformidade com o art. 9º da Lei nº 12.786/1997, alterado pela Lei nº 12.820/1998, a estrutura organizacional básica da Arce é a seguinte:

- ✓ Conselho Diretor
- ✓ Conselho Consultivo
- ✓ Diretoria Executiva
- ✓ Procuradoria Jurídica
- ✓ Ouvidoria
- ✓ Gerência Administrativa Financeira
- ✓ Coordenadorias de Regulação

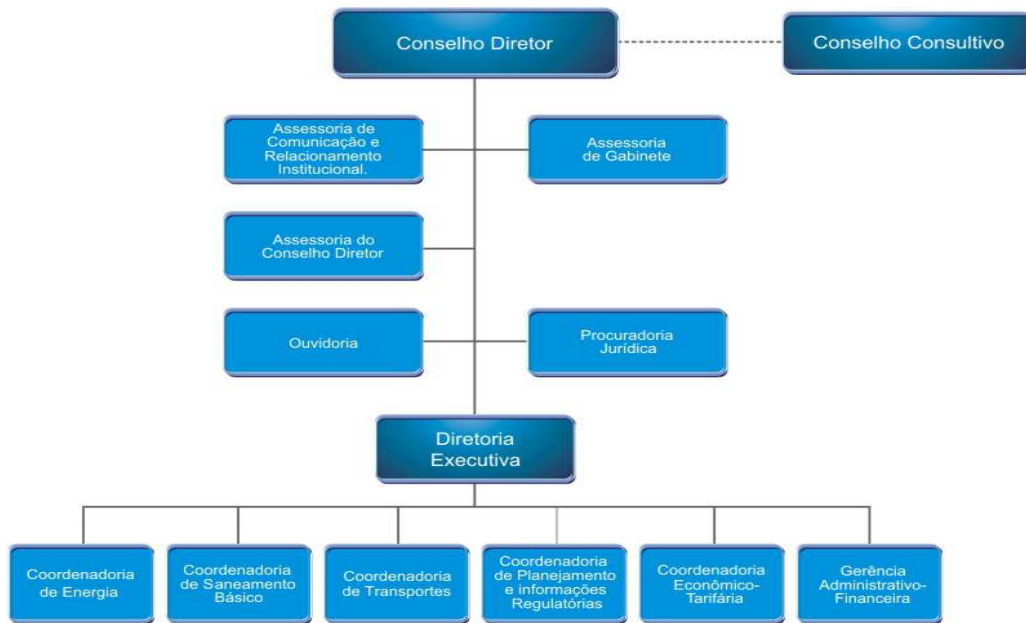


Figura 1 – Organograma da Arce

vi. Dispositivos legais que fundamentam a Instituição

- ✓ Lei 12.786, de 30 de dezembro de 1997, que institui a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados;
- ✓ Lei 12.820, de 26 de junho de 1998, que altera a redação de artigos da Lei 12.786/1997;
- ✓ Lei 12.874, de 23 de dezembro de 1998, que aprova o Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores da Arce;
- ✓ Lei 13.321, de 07 de julho de 2003, que altera a Lei 12.786;
- ✓ Lei 13.557, de 30 de dezembro de 2004, que institui o Programa de Parcerias Público-Privadas (Programa PPP) no âmbito da Administração Pública Estadual;
- ✓ Lei 13.743, de 29 de março de 2006 que aprova o Plano de Cargos e Carreiras dos servidores da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (novo Plano de Cargos);
- ✓ Decreto 25.059, de 15 de julho de 1998, que regulamenta a Lei de criação da Arce – Lei 12.786;
- ✓ Decreto 29.944, de 21 de outubro de 2009, que altera e acrescenta ao Decreto nº 25.059 de 15 de julho de 1998 os dispositivos que indica e dá outras providências;
- ✓ Lei Estadual nº 14.024 de 17 de dezembro de 2007, que altera a redação das Leis Estaduais nºs 13.875, de 07 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 Estadual nº 14.288 de 06 de janeiro de 2009, que altera o anexo II da Lei nºs 14.024, de 17 de dezembro de 2007, e dispositivos das Leis nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001, e nº 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.

- ✓ Lei Estadual nº 14.394 de 07 de julho de 2009, que define a atuação da Arce relacionada aos serviços públicos de saneamento básico e dá outras providências;
- ✓ Lei Estadual nº 14.405 de 08 de julho de 2009, que dispõe sobre a criação dos cargos efetivos que indica no âmbito da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce);
- ✓ Lei Estadual nº 13.875 de 07 de fevereiro de 2007, que dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo, altera a estrutura da Administração Estadual, promove a extinção e criação de cargos de direção e assessoramento superior, e dá outras providências.

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

1. Recursos orçamentários, financeiros e patrimoniais

O orçamento da Arce para o exercício 2011 foi estimado em R\$14.414.278,00 (catorze milhões, quatrocentos e catorze mil, duzentos e setenta e oito reais), para o que obtivemos execução final de 92%.

O valor executado subsidiou a realização das ações descritas neste 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:

- TESOURO ESTADUAL (FONTE 00);
- ARRECADAÇÃO PRÓPRIA (FONTE 70), 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 serviço de distribuição do gás canalizado;
 - 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 de 2011, 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.

A seguir, será apresentada a distribuição dos recursos arrecadados pela Arce sob a perspectiva dos gastos

realizados. Inicialmente, demonstrar-se-á a execução alocada nos grupos manutenção, finalístico e investimentos, comparando-a com a execução de 2010. Em seguida, será dado enfoque à representatividade de cada grupo e ao comparativo entre previsão e realização de cada um deles. Sob outra ótica de avaliação, apresentaremos a distribuição dos recursos por fonte, categoria econômica, programa e ação.

No cenário comparativo entre os exercícios 2010 e 2011, destaca-se o aumento no percentual de execução geral do orçamento, que chegou a um pico nunca antes atingido: 92%. Importante ressaltar este percentual, visto que, por sucessivos anos, este ponto foi objeto de recomendações dos órgãos de controle. Essa evolução demonstra melhoria no planejamento orçamentário da Agência, cuja realização ficou bem próxima do cenário projetado para o exercício.

De forma mais específica, note-se a 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, em sua maioria, do crescimento na execução da 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. Esta ação também foi objeto de justificativas de execução inadequada por recorrentes anos.

Outro ponto que entendemos relevante apor notas diz respeito à representatividade do programa de manutenção da Arce. Seu peso está diretamente relacionado ao custeio das despesas com pessoal, que perfaz 51% da execução total. Tal fato é inerente à atividade de regulação, que tem sua força na mão de obra técnica a formular e executar as políticas regulatórias.

A Gestão de Tecnologia da Informação figurou ainda como um cenário para melhorias, com 61,68% de execução.

Tabela 1 - Execução Orçamentaria Anual – 2011

Tipo	2011	%
Orçamento Previsto	14.404.278,00	100%
Empenhado	13.207.835,88	92%
Pago	12.826.970,88	89%

Gráfico 1 - Comparativo da Despesa Empenhada 2010-2011

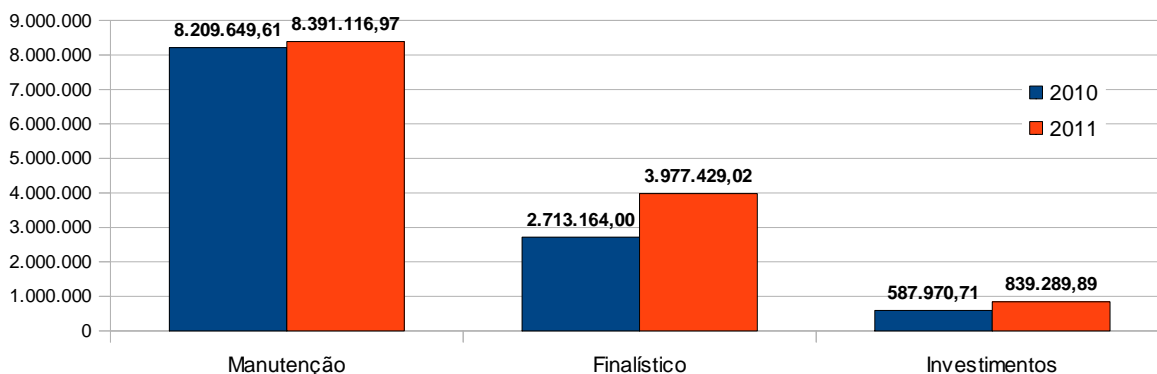


Gráfico 2 - Consolidado da Execução por Categoria de Despesa - 2011

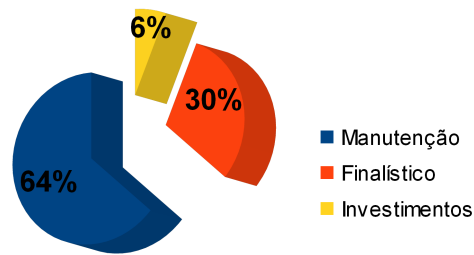


Gráfico 3 - Previsão x Realização - 2011

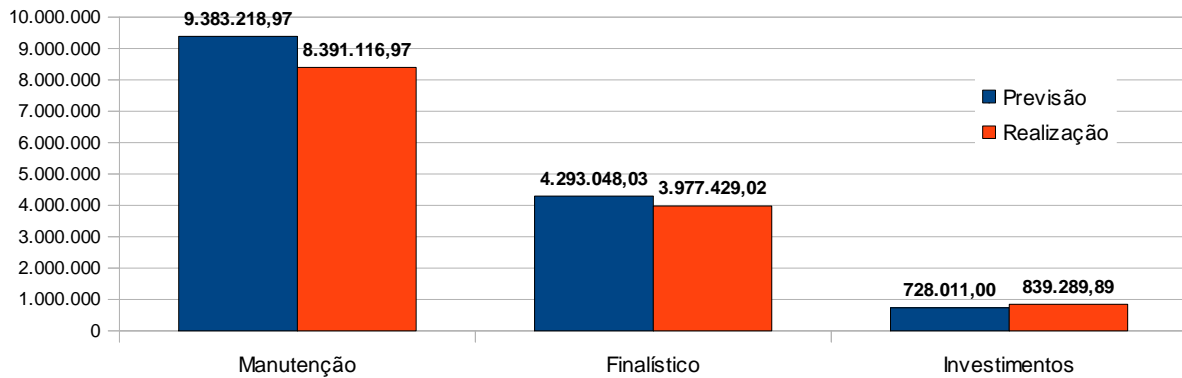


Tabela 2 - Orçamento autorizado por fonte até 31/12/2011

Fonte	Lei	Créditos Adicionais / Redução	Orçamento Autorizado	Acréscimo / Redução
00 Tesouro	3.390.169,00	0,00	3.390.169,00	0,00%
48 Operação SWAp	192.000,00	8.000,00	200.000,00	4,17%
70 Recursos Próprios	8.570.179,00	1.532.000,00	10.102.179,00	17,88%
83 Convênios Federais	2.261.930,00	-1.550.000,00	711.930,00	-68,53%
Total	14.414.278,00	-10.000,00	14.404.278,00	-0,07%

Fonte: Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag/CE) / Sistema Integrado de Orçamento e Finanças (Siof)

Quadro 1 - Despesa Empenhada por Fonte e Categoria Econômica até 31/12/2011

GRUPO DE DESPESA	TESOURO				OUTRAS FONTES				TOTAL			
	Lei	Autorizado	Empenhado	%	Lei	Autorizado	Empenhado	%	Lei	Autorizado	Empenhado	%
DESPESAS CORRENTES	3.390.169,00	3.390.169,00	3.380.169,00	99,7%	10.537.511,00	10.277.239,00	9.134.852,68	86,7%	13.927.680,00	13.667.408,00	12.515.021,68	89,9%
Pessoal e Enc. Sociais	3.390.169,00	3.390.169,00	3.380.169,00	99,7%	3.272.038,00	3.469.562,97	3.003.570,79	91,8%	6.662.207,00	6.859.731,97	6.383.739,79	95,8%
Outras Desp. Correntes	0,00	0,00	0,00	0%	7.265.473,00	6.807.676,03	6.131.281,89	84,4%	7.265.473,00	6.807.676,03	6.131.281,89	84,4%
DESPESAS DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0%	486.598,00	736.870,00	692.814,20	142,4%	486.598,00	736.870,00	692.814,20	142,4%
Investimentos	0,00	0,00	0,00	0%	486.598,00	736.870,00	692.814,20	142,4%	486.598,00	736.870,00	692.814,20	142,4%
TOTAL GERAL	3.390.169,00	3.390.169,00	3.380.169,00	99,7%	11.024.109,00	11.014.109,00	9.160.673,00	83,1%	14.414.278,00	14.404.278,00	13.207.835,88	91,6%

Fonte: Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag/CE) / Sistema Integrado de Orçamento e Finanças (Siof)

Quadro 2 - Despesas Empenhadas por Programa até 31/12/2011

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	LEI + CRÉDITOS (Autorizado)	EMPENHADO
042	Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Concedidos/Permitidos	4.493.048,03	4.177.261,54
400	Coordenação e Manutenção Geral – Arce	9.030.918,97	8.347.462,97
666	Modernização da Infraestrutura Administrativa – Arce	337.570,00	316.646,68
777	Valorização do Servidor	190.441,00	149.175,69
888	Gestão de Tecnologia da Informação – Arce	352.300,00	217.289,00
	TOTAL	14.404.278,00	13.207.835,88

Fonte: Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag/CE) / Sistema Integrado de Orçamento e Finanças (Siof)

Quadro 3 - Despesas Empenhadas por Ação até 31/12/2011

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	LEI + CRÉDITOS (Autorizado)	EMPENHADO
20328	Pagamento de Despesas Administrativas de Natureza Continuada	1.815.609,00	1.649.268,11
20590	Pagamento de Pessoal e Encargos	6.849.731,97	6.383.739,79
21129	Concessão do PASEP	107.000,00	104.667,22
26002	Pagamento de Pessoal e Encargos – Folha Complementar	10.000,00	0,00
80013	Manutenção e Funcionamento de TI	248.578,00	209.787,85
10476	Instalação da Sede Própria da Arce	10.000,00	0,00
10629	Modernização da Arce	327.570,00	316.646,68
12117	Desenvolvimento de Sistemas de Apoio à Regulação para Uso da Arce	131.000,00	43.654,00
26016	Apoio Técnico às Atividades da Arce	20.000,00	0,00
70015	Aquisição e Equipamento de TI	201.300,00	173.635,00
21027	Capacitação de Servidores Públicos – Formação Continuada, Qualificação e Requalificação	190.441,00	149.175,69
21214	Fiscalização, Normatização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Saneamento, Atendimento ao Usuário e Divulgação das Ações	1.923.090,00	1.887.396,39
20459	Fiscalização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Energia, Atendimento ao Usuário e Divulgação das Ações	1.244.079,03	1.091.374,55
21216	Fiscalização, Regulamentação, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Distribuição de Gás, Atendimento ao Usuário e Divulgação das Ações	211.324,00	162.518,96
21215	Fiscalização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Transporte, Normatização, Atendimento ao Usuário e Divulgação das Ações	1.114.555,00	1.035.971,64
	TOTAL	14.404.278,00	13.207.835,88

Fonte: Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag/CE) / Sistema Integrado de Orçamento e Finanças (Siof)

α) Contrato de Metas Aneel

Conforme mencionado em item anterior, a partir de 2011, os recursos repassados pela Aneel passaram a compor receita própria da Arce, em função de mudança na metodologia de trabalho: por meio do Convênio de Cooperação nº014/2010, firmado entre a União e o Governo do Estado do Ceará, delegaram-se as competências para a execução de atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) para a Arce, representante legal, neste convênio, do Governo do Estado do Ceará.

A autorização da execução descentralizada das atividades acima citadas deu-se por meio dos contratos de metas abaixo relacionados:

Quadro 4 – Relação dos contratos de metas Aneel

Contrato	Superintendência contratante	Valor do contrato
Contrato de metas nº 0005/2010	Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade (SFE)	R\$ 1.011.751,93
Contrato de metas nº 0006/2010	Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração (SFG)	R\$ 413.028,99
Contrato de metas nº 0007/2010	Superintendência de Mediação Administrativa Setorial (SMA)	R\$ 953.169,40

ii. Recursos Patrimoniais

Os recursos patrimoniais da Arce estão relacionados aos seus veículos, total de 4 (quatro), e outros bens móveis, em sua maioria referentes a mobiliário e equipamentos. A Agência não possui sede própria, não apresentando bens imóveis e utilizando-se de locação de imóvel para desempenho de suas atividades.

O acompanhamento da utilização da frota da Arce é realizado por meio de planilhas de controle relacionadas aos custos com combustível.

Para fins de gestão patrimonial, a Arce utiliza o Sistema de Patrimônio (PAT). Nesse sistema, a cada aquisição de bens permanentes efetuada por esta autarquia (após incorporação realizada pela Célula Orçamentário Financeira) é registrado o bem adquirido, o fornecedor, número e data de tombamento, número e data da nota fiscal, número do processo de aquisição do bem, número de série, quando for o caso, e Guia de Lançamento de Incorporação (GLI). Os bens ficam sob a guarda do responsável pelo setor em que serão alocados. A gestão patrimonial fica a cargo da Gerência Administrativo Financeira, representada pela servidora Luciana Maria Matos Figueredo, nomeada para a função através de Ato de Nomeação, a partir do dia 01 de abril de 2011, publicado no Diário Oficial de 21 de julho de 2011.

Para fins de controle e conferência dos dados do sistema, são efetuados, no mínimo, 2 inventários por ano (1 em meados do exercício e outro ao final) para os itens do almoxarifado e no mínimo 1 ao final do exercício (exigência legal) para os bens permanentes.

iii. Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal autorizado para a Arce é composto por 3 Conselheiros Diretores, 1 Diretor Executivo, 4 Procuradores Autárquicos e 40 Analistas de Regulação, cuja especialidade é definida pelo Conselho Diretor de acordo com a necessidade da Agência quando da vacância dos cargos. Todos os servidores da Arce são concursados (com ingresso na instituição a partir de março de 2001), excetuando-se os Conselheiros, que possuem mandato com duração de 04 (quatro) anos, sendo permitida uma única recondução ao cargo, e o Diretor Executivo, que é de livre escolha do Conselho Diretor. Além do quadro próprio da Agência, a Arce conta também com a colaboração de serviços terceirizados – totalizando-se 47 (quarenta e sete) postos de serviços – que auxiliam no cumprimento das suas atividades-meio e com estagiários de nível superior, que no exercício de 2011, totalizavam 10.

Isso posto, o quadro de pessoal próprio da agência, ao final do exercício 2011, foi o seguinte:

Quadro 5 – Quadro de servidores da Arce

Áreas organizacionais da Arce	Vagas Ocupadas em 31/12/2011
1. Conselho Diretor - CDR	3
Conselheiros	2
Presidente do Conselho	1
2. Diretoria Executiva - DEX	1
Diretor Executivo	1
3. Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional - ACR	1
Assessor (Analista de Regulação – Administrador)	1
4. Assessoria de Gabinete - AGB	1
Assessor (Analista de Regulação – Contador) ¹	1
5. Assessoria do Conselho Diretor 1 - ACD1	1
Assessor (Analista de Regulação – Engenheiro Civil)	1
6. Assessoria do Conselho Diretor 1 - ACD2	1
Assessor (Analista de Regulação – Administrador) ¹	1
7. Assessoria da Diretoria Executiva - ADE	1
Assessor (Analista de Regulação – Administrador) ²	1
8. Coordenadoria de Energia - CEE	5
Coordenador (Analista de Regulação – Engenheiro Eletricista)	1
Analista de Regulação – Engenheiro Eletricista	3
Analista de Regulação – Engenheiro de Gás Canalizado	1
9. Coordenadoria Econômico Tarifária - CET	6
Coordenador (Analista de Regulação – Economista)	1
Analista de Regulação – Economista	3
Analista de Regulação – Contador	2
10. Coordenadoria de Saneamento Básico - CSB	6
Coordenador (Analista de Regulação – Engenheiro Sanitarista)	1
Analista de Regulação – Economista	1
Analista de Regulação – Engenheiro Sanitarista	4
11. Coordenadoria de Transportes - CTR	2
Coordenador (Analista de Regulação – Engenheiro Civil)	1
Analista de Regulação – Engenheiro Civil	1
12. Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória - CPR	5
Coordenador (Analista de Regulação – Engenheiro Civil)	1
Analista de Regulação – Administrador	1
Analista de Regulação – Analista de Sistema	3
13. Gerência Administrativo Financeira - GAF	2
Gerente (Analista de Regulação – Administrador) ¹	1
Analista de Regulação – Contador	1
14. Ouvidoria - OUV	2
Ouvidora Chefe (Analista de Regulação – Advogado)	1
Analista de Regulação – Engenheiro Eletricista	1
15. Procuradoria Jurídica - PRJ	5
Procurador Chefe	1
Procuradores autárquicos	2
Analista de Regulação – Advogado	1
Analista de Regulação – Economista	1
Total quadro próprio	42

Nota:

1 – Cargos assumidos a partir do dia 31 de março de 2011, conforme registrado em ata de reunião do Conselho Diretor.

2 – Cargo assumido a partir do dia 11 de agosto de 2011, conforme registrado em ata de reunião do Conselho Diretor.

Vale destacar que o cargo de Diretor Executivo está sendo, atualmente, exercido por Analista de Regulação do quadro próprio da Agência. Necessário também ressaltar que não consta no quadro acima referência a 1(um) servidor, lotado na Coordenadoria de Transportes (CTR), que manteve-se afastado durante o ano de 2011 devido participação

em curso de doutorado.

No exercício de 2011, o quadro de pessoal sofreu redução devido à saída de 2 (dois) servidores, conforme abaixo:

Quadro 6 – Redução no quadro de pessoal da Agência

Servidor	Data da Exoneração	Data da Publicação no DOE
Marcus Claudius Sabóia Rattacaso	16/09/2011	08/12/2011
Servidor	Data da Aposentadoria	Data da Publicação no DOE
Anneliete Maria Chagas Silva Gouveia	21/09/2011	13/09/2011

II.GESTÃO POR RESULTADOS: OBJETIVOS, METAS, INDICADORES E AVALIAÇÃO

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

i. Processo de planejamento

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

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

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

ii. Estratégia

As macro diretrizes estratégicas da Agência foram discutidas e aprovadas por ocasião da elaboração do *Plano Estratégico Arce 2009-2013*. Abaixo, de forma resumida, listamos a visão de futuro, e os objetivos estratégicos descritos no Plano.

a) Visão de Futuro

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

A Arce contará com corpo funcional de alto nível técnico, em quantidade compatível com o exercício de suas atribuições, motivado e comprometido com o interesse público. A sociedade exercerá um controle ativo no processo decisório.

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

O Conselho Diretor da Arce, comprovadamente de notório saber, será indicado pelo Poder Executivo, após seleção pública, e referendado pelo Poder legislativo em sessão pública.

b) Objetivos Estratégicos

- ✓ Desenvolver a Arce como referência nacional na área de regulação técnica e econômica;
- ✓ Ampliar a interlocução com o poder público e a sociedade;
- ✓ Consolidar a Arce institucionalmente;
- ✓ Conquistar e manter a autonomia financeira e administrativa;
- ✓ Conquistar e manter o reconhecimento pela sociedade;
- ✓ Influenciar na formulação de políticas públicas, marcos regulatórios e em contratos de concessão/delegação;
- ✓ Manter um quadro técnico capacitado, motivado e em número suficiente;
- ✓ Aprimorar a eficiência da Agência;
- ✓ Ampliar o escopo de atuação da Arce.

iii. Plano de Ação

O plano de Ação da Agência para 2011 encontra-se descrito no documento *Programa de Atividades e Plano de Metas 2011*, que passaremos a chamar neste relatório de “PAM 2011”.

No *PAM 2011*, estão descritos os principais projetos e atividades da Arce para 2011, divididos por área funcional da Instituição e descritos em termos de objetivos, metas, cronogramas de execução, equipes etc. Trata-se, portanto, de um plano operacional interno complementar ao *Plano Plurianual (PPA) 2008-2011 do Governo do Estado do Ceará*. Vale ressaltar que todos os projetos e atividades guardam relação com o PPA, principalmente na área finalística, com o Programa 042 – Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Concedidos/Permitidos, e, no mínimo, com uma das ações referentes a esse programa, garantindo, dessa forma, a compatibilidade de todos os projetos e atividades do PAM 2011 da Arce com as diretrizes, políticas e planos de governo.

Ao final de 2011, o *PAM 2011* da Agência era composto por 52 (cinquenta e duas) Atividades e 51 (cinquenta e um) Projetos, distribuídos dentre as áreas – meio e finalísticas – da organização.

No quadro abaixo, listamos os projetos e atividades do *PAM 2011*, indicando o Programa de Governo e Ação do *Plano Plurianual* ao qual estão vinculados. Vale ressaltar, mais uma vez, que os projetos e atividades do *PAM* da Arce são internos e, embora contribuam para que os objetivos do PPA sejam alcançados, não podem ser confundidos com os projetos/atividades do PPA.

Quadro 7 – Lista de Projetos e Atividades do Programa de Atividades e Planos de Metas 2011 da Arce

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO	PROGRAMA PPA	AÇÃO PPA
Administrativo financeira	Atividade	Planejamento e execução orçamentária.	400	20328 / 20590
Administrativo financeira	Atividade	Gestão contábil-financeira da Arce.	400	20328 / 20590

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO	PROGRAMA PPA	AÇÃO PPA
Administrativo financeira	Atividade	Administração de pessoal.	400	20328 / 20590
Administrativo financeira	Atividade	Gestão do almoxarifado e patrimônio.	400 666	20328 10629
Administrativo financeira	Atividade	Administração geral.	400	20328
Administrativo financeira	Atividade	Planejamento 2012.	400	20328
Administrativo financeira	Projeto	Realização de concurso público da Arce.*	400	20328
Administrativo financeira	Projeto	Redesenho de processos da Arce.*	400	20328
Administrativo financeira	Projeto	Acompanhamento do projeto piloto Arce / Aneel.*	400 042	20328 20459
Administrativo financeira	Projeto	Desenvolvimento de sistema de administração de pessoal.*	400 888	20328 26016
Administrativo financeira	Projeto	Sistemática de Centro de Custos.** ***	400	20328
Administrativo financeira	Projeto	Programa de Capacitação e Desenvolvimento.***	777	21027
Assessoria do Conselho Diretor 1	Atividade	Atendimento das demandas oriundas do Conselho Diretor.	400	20328
Assessoria do Conselho Diretor 1	Atividade	Planejamento 2012.	400	20328
Assessoria do Conselho Diretor 1	Projeto	Estudo prospectivo de atuação da Arce no segmento de transporte metroviário de passageiros.**	042	21215
Assessoria do Conselho Diretor 1	Projeto	Conselho Consultivo.	400	20328
Assessoria do Conselho Diretor 2	Atividade	Planejamento 2012.	400	20328
Assessoria do Conselho Diretor 2	Projeto	Implantação da sistemática de protocolo único.****	666	10629
Assessoria do Conselho Diretor 2	Projeto	Centro de Documentação Regulatória da Arce (CDRA).	666 888	10629 70015
Assessoria do Conselho Diretor 2	Projeto	Controle de arquivo.	888	70015
Assessoria do Conselho Diretor 2	Projeto	Ouvidoria Itinerante.**	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Assessoria do Conselho Diretor 2	Projeto	Pesquisa de satisfação.** ***	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Assessoria da Diretoria Executiva	Atividade	Atendimento às demandas da Diretoria Executiva.	400	20328
Assessoria da Diretoria Executiva	Atividade	Acompanhamento PAM 2011.	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Assessoria da Diretoria Executiva	Atividade	Metas 1º semestre (realizadas junto à CPR).	400	20328
Assessoria da Diretoria Executiva	Projeto	Indicadores estratégicos.***	400	20328
Assessoria de Gabinete	Atividade	Gestão do gabinete.	400	20328
Assessoria de Gabinete	Atividade	Planejamento 2012.	400	20328
Assessoria de Gabinete	Projeto	Sistemática de Centro de Custos.** ***	400	20328
Comunicação e Relacionamento Institucional	Atividade	Audiências Públicas 2011.	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Comunicação e Relacionamento Institucional	Atividade	Assessoria de imprensa.	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Comunicação e Relacionamento Institucional	Atividade	Elaboração do relatório anual da Arce.	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Comunicação e	Atividade	Apresentação do relatório anual da Arce.	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO	PROGRAMA PPA	AÇÃO PPA
Relacionamento Institucional				
Comunicação e Relacionamento Institucional	Atividade	Publicidade institucional.	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Comunicação e Relacionamento Institucional	Atividade	Publicidade legal.	400	20328
Comunicação e Relacionamento Institucional	Atividade	Atualização do site da Arce.	400	20328
Comunicação e Relacionamento Institucional	Atividade	Planejamento 2012.	400	20328
Comunicação e Relacionamento Institucional	Projeto	Comunicarce.	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Comunicação e Relacionamento Institucional	Projeto	Pesquisa de opinião pública.	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Comunicação e Relacionamento Institucional	Projeto	Ciclo de palestras.****	777	21027
Energia elétrica	Atividade	Fiscalização dos serviços de distribuição.	042	20459
Energia elétrica	Atividade	Análise e emissão de pareceres em processos de ouvidoria.	042	20459
Energia elétrica	Atividade	Planejamento 2012 e relatório anual.	042	20459
Energia elétrica	Atividade	Fiscalização dos serviços de geração.	042	20459
Econômico tarifária	Atividade	Análise de processos de ouvidoria / consultoria.	042	21214 / 21215 / 21216
Econômico tarifária	Atividade	Planejamento 2012 e relatório anual.	042	21216
Econômico tarifária	Atividade	Análise das informações econômico financeiras da Cegás.	042	21216
Econômico tarifária	Atividade	Análise das informações econômico financeiras das empresas atuantes no Stip.	042	21215
Econômico tarifária	Atividade	Revisões tarifárias (ordinária e extraordinárias) Cegás.	042	21216
Econômico tarifária	Atividade	Revisão tarifária Cagece.	042	21214
Econômico tarifária	Atividade	Reajuste tarifário Stip.	042	21215
Econômico tarifária	Projeto	Resolução de propostas tarifárias para o serviço de saneamento básico.	042	21214
Econômico tarifária	Projeto	Elaboração de manual de indicadores de desempenho.	042	21214
Econômico tarifária	Projeto	Inspeção econômico financeira da Cagece.*	042	21214
Econômico tarifária	Projeto	Estudo prospectivo de atuação da Arce no segmento de transporte metroviário de passageiros.*	042	21215
Econômico tarifária	Projeto	Participação no desenvolvimento dos sistemas de informações regulatórias.	888	12117
Econômico tarifária	Projeto	Estudo de viabilidade do VLT-Cariri.***	042	21215
Econômico tarifária	Projeto	Estudo sistema metropolitano / elaboração de editais.***	042	21215
Gás canalizado	Atividade	Regulação da concessionária.	042	21216
Gás canalizado	Atividade	Análise e emissão de pareceres em processos de ouvidoria.	042	21216
Gás canalizado	Projeto	Capacitação da Ouvidoria no setor de gás canalizado.	042 777	21216 21027
Gás canalizado	Projeto	Sistema de informações de gás canalizado.	042 888	21216 12117
Planejamento e Informação regulatória	Atividade	Acompanhamento do PAM 2011.	400	20328
Planejamento e Inf. Regulatória	Atividade	Coordenação da elaboração do PAM 2012.	400	20328

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO	PROGRAMA PPA	AÇÃO PPA
Planejamento e Informação regulatória	Atividade	Revisão anual do planejamento estratégico.	400	20328
Planejamento e Informação regulatória	Atividade	Manutenção nos sistemas de informação.	400 888	80013 26016 / 70015
Planejamento e Informação regulatória	Atividade	Migração dos sistemas para plataforma de software livre.	888	26016 / 70015
Planejamento e Informação regulatória	Projeto	Adesão ao Programa GesPública.	400	20328
Planejamento e Informação regulatória	Projeto	Análise e melhoria de processos.	400	20328
Planejamento e Informação regulatória	Projeto	Sistema de informações de transportes (SIT).**	042 888	21215 12117 / 26016 / 70015
Planejamento e Informação regulatória	Projeto	Implantação do sistema e-PGE.	888	26016
Planejamento e Informação regulatória	Projeto	Sistema de informações de gás canalizado.**	042 888	21216 12117
Planejamento e Informação regulatória	Projeto	Sistema de controle de processos e de suporte à fiscalização de saneamento.	042 888	21214 12117 / 26016
Planejamento e Informação regulatória	Projeto	Política de Segurança de TIC.***	400 888	80013 26016 / 70015
Planejamento e Informação regulatória	Projeto	Indicadores estratégicos.** ***	400	20328
Planejamento e Informação regulatória	Projeto	Pesquisa de Satisfação.**	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Saneamento básico	Atividade	Fiscalização dos serviços de água e esgoto.	042	21214
Saneamento básico	Atividade	Análise de processos de Ouvidoria.	042	21214
Saneamento básico	Atividade	Normatização dos serviços de saneamento.*	042	21214
Saneamento básico	Atividade	Planejamento 2012 e relatório anual.	042	21214
Saneamento básico	Projeto	Acompanhamento de indicador - Programa Swap II.	042	21214
Saneamento básico	Projeto	Elaboração do manual de indicadores de desempenho.	042	21214
Saneamento básico	Projeto	Regulação da componente resíduos sólidos.	042	21214
Saneamento básico	Projeto	Consolidação da Lei 14.394/2009.	042	21214
Saneamento básico	Projeto	Convênio cooperação técnica Arce / Ministério Público.	042	21214
Saneamento básico	Projeto	Convênio cooperação técnica Arce / Unesco.	042	21214
Saneamento básico	Projeto	Contratações de apoio técnico.	400	20328
Saneamento básico	Projeto	Projetos intersetoriais – atividades individuais.	042 888	21214 12117 / 26016
Saneamento básico	Projeto	Pesquisa de satisfação usuários.***	042	21214
Saneamento básico	Projeto	Convênio cooperação técnica Arce / Aprece / Cagece.***	042	21214
Saneamento básico	Projeto	Convênio cooperação técnica Arce / Conpam.***	042	21214
Transportes	Atividade	Planejamento 2012 e relatório anual.	042	21215
Transportes	Atividade	Análise de solicitações de Ouvidoria e de processos.	042	21215
Transportes	Projeto	Desenvolvimento do Sistema de Informações de Transporte (SIT).**	042 888	21215 12117 / 26016 / 70015
Transportes	Projeto	Acompanhamento da operação do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros (Stip).	042	21215
Transportes	Projeto	Pesquisas de satisfação dos usuários e de ocupação do transporte metropolitano.	042	21215
Transportes	Projeto	Seminário sobre sistemas de informações e regulação de transporte.*	042 777	21215 21027
Transportes	Projeto	Capacitação dos operadores do sistema regular complementar.*	042	21215
Transportes	Projeto	Estudo prospectivo de atuação da Arce no segmento de transporte metroviário de	042	21215

ÁREA	TIPO	DESCRIÇÃO	PROGRAMA PPA	AÇÃO PPA
		passageiros.**		
Transportes	Projeto	Estudo nova rede metropolitana.***	042	21215
Transportes	Projeto	Definição de parâmetros e coeficientes de custo.***	042	21215
Ouvidoria	Atividade	Tratamento das solicitações de Ouvidoria na área de energia elétrica.	042	20459
Ouvidoria	Atividade	Acompanhamento das solicitações de Ouvidoria nas áreas de saneamento, transporte e gás canalizado.	042	21214 / 21215 / 21216
Ouvidoria	Atividade	Avaliação e acompanhamento das reclamações de Ouvidoria na área de energia elétrica que demandam ações de fiscalizações.	042	20459
Ouvidoria	Atividade	Planejamento 2012.	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Ouvidoria	Projeto	Elaboração do documento "Resolução Aneel nº 414 /2010 comentada".	400 777	20328 21027
Ouvidoria	Projeto	Ouvidoria Itinerante.**	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Ouvidoria	Projeto	Pesquisa de satisfação.** ***	042	20459 / 21214 / 21215 / 21216
Procuradoria Jurídica	Atividade	Assessoria jurídica e representação judicial.	400	20328
Procuradoria Jurídica	Atividade	Atualização da compilação da legislação de interesse da Arce.	400	20328
Procuradoria Jurídica	Atividade	Planejamento 2012.	400	20328
Procuradoria Jurídica	Projeto	Metodologia Avaliação de desempenho da equipe da PRJ.	400	20328

Legenda: *Atividade/projeto cancelado a partir da revisão ordinária (julho/2011); **Projetos transversais: constam no PAM de duas ou mais áreas; ***Atividade/projeto incluído por meio da revisão ordinária (julho/2011); ****Atividade/projeto que passa a ser de responsabilidade de outro setor a partir da revisão ordinária (julho/2011).

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

B. Avaliação do Desempenho da execução dos programas, ações, projetos e atividades do Plano Plurianual (PPA)

Os programas e ações do *Plano Plurianual (PPA) 2008-2011 do Governo do Estado do Ceará* nos quais a Arce está inserida são os seguintes:

i. Programa 042: Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Concedidos/Permitidos

Este programa tem como objetivo geral promover a melhoria da qualidade dos serviços públicos concedidos/permitidos, induzindo a uma maior eficiência da prestação dos serviços, a uma maior satisfação dos entes regulados (organizações delegatárias de serviços públicos nas áreas reguladas pela Agência), bem como a um maior controle do Estado sobre os serviços públicos essenciais. O principal recurso para execução das atividades deste programa é o corpo técnico da Arce, formado pelos seus servidores, mas cuja despesa está considerada dentro de ação específica no Programa 400 – Coordenação e Manutenção Geral – Arce.

A regulação/fiscalização dos serviços públicos concedidos/permitidos será implementada com as seguintes ações:

- ✓ Fiscalização direta: realização de fiscalizações técnicas programadas, sistemáticas e periódicas, nas atividades de energia, saneamento e gás canalizado, relativas à prestação dos serviços, tendo como referência resoluções e normas técnicas específicas do setor;
- ✓ Fiscalização indireta: nas atividades de energia, saneamento, transporte e gás canalizado são desenvolvidas ações de fiscalização técnica, através da instrução de processos de Ouvidoria e de fiscalizações amostrais em campo ou através de sistemas de controle desenvolvidos pela Arce e através de indicadores capazes de refletir a eficiência da concessionária;
- ✓ Análise econômico tarifária: realização de acompanhamentos e análises de natureza econômico-tarifárias principalmente por meio de estudo das propostas de reajuste e revisão de tarifas e estruturas tarifárias dos serviços, exceto no setor de energia, em que esta atividade é realizada pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel;
- ✓ Normatização: realizada por meio da edição de resoluções e normas, além de outros meios, abrangendo aspectos relativos à qualidade da prestação dos serviços, padrões de segurança e relação entre os usuários e as concessionárias/permissionárias, contribuindo para a compatibilização dos interesses dos entes regulados e o desenvolvimento sustentável do Estado;
- ✓ Atendimento ao usuário: realizado por meio do serviço de atendimento telefônico ou presencial na Ouvidoria da Arce ou do serviço de atendimento telefônico pelo número 0800 275 3838;
- ✓ Divulgação: as atividades de regulação, pautando-se inclusive pela transparência que possibilita o controle social da Agência e dos serviços regulados, são divulgadas através da confecção de panfletos, cartilhas educativas e de utilidade pública, campanhas de rádio e televisão, além de realização de pesquisas, audiências públicas e eventos que visem o exercício da cidadania.

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

a) Ação 20459: Fiscalização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Energia, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações

Detalhamento: Fiscalização direta dos procedimentos operacionais e comerciais, apoio a fiscalização da geração de energia, elaboração de relatórios e termos de notificação, análise das manifestações da concessionária a estes, atendimento ao usuário e publicidade das ações e interesses dos partícipes.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

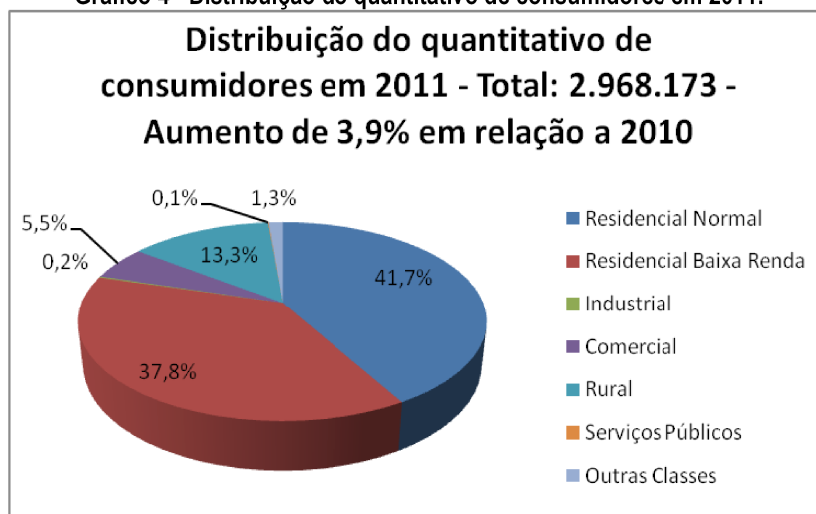
As atividades exercidas pela Arce na regulação do serviço de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará tiveram início em agosto de 1999 com a celebração do Convênio Aneel/Arce nº 006/1999, de 19/08/1999,

posteriormente renovado pelo Convênio Aneel/Arce nº 001/2004, de 01/12/2004, e pelo Convênio Aneel/Arce nº 013/2009, de 21/12/2009, com vigência de 5 (cinco) anos a partir de 1º janeiro de 2010, tendo como foco principal a fiscalização dos serviços prestados pela Coelce e a mediação de conflitos. Posteriormente, em julho de 2010, a Arce agregou uma nova atividade ao escopo dos seus trabalhos, firmando um Termo de Descentralização com a Superintendência de Fiscalização da Geração – SFG/ANEEL, 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.

O ano de 2011 foi de mudanças na relação ANEEL/ARCE, tendo em vista que a ARCE, assim como a Agência Reguladora do Rio Grande do Sul AGERGS, foram indicadas para o projeto piloto a ser implantado pela ANEEL para a descentralização de suas atividades. Para tanto, foi firmado novo convênio de cooperação, Convênio ANEEL/ARCE nº 014/2010, não mais abordando aspectos financeiros, apenas institucionais, e a descentralização das atividades realizada através da celebração de Contratos de Metas, estes com foco em produtos e indicadores de qualidade.

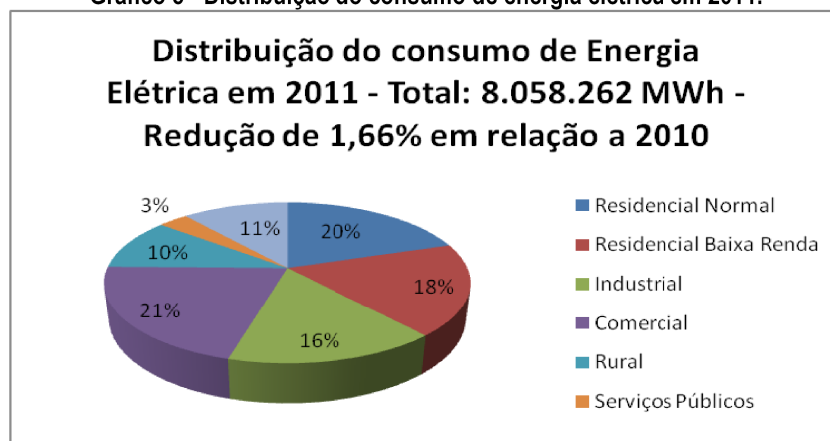
Uma visão mais nítida da magnitude do sistema de distribuição de energia elétrica operado pela Companhia Energética do Ceará (Coelce) e fiscalizado pela Arce é apresentada nos gráficos a seguir.

Gráfico 4 - Distribuição do quantitativo de consumidores em 2011.



Fonte: Coelce.

Gráfico 5 - Distribuição do consumo de energia elétrica em 2011.



Fonte: Coelce.

Gráfico 6 - Evolução dos investimentos na distribuição de energia (em milhões de R\$).



Fonte: Coelce.

Tabela 3 - Evolução do sistema elétrico da Coelce.

	Evolução do sistema elétrico										
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Variação 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 Tubulações	88	88	90	93	94	95	97	98	99		1,02%
Capacidade instalada (MW)	1.886	1.942	1.987	2.066	2.072	2.145	2.202	2.298	2.406		4,68%

Fonte: Coelce.

A fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica prestados pela Companhia Energética do Ceará (Coelce) constitui umas 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.

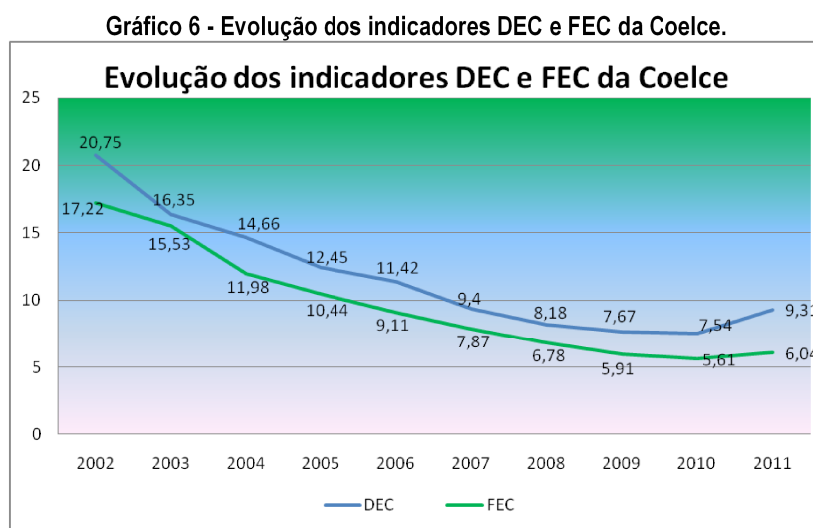
As fiscalizações também podem resultar em advertências e multas que objetivam educar e penalizar a

Distribuidora de Energia por incorreções em procedimentos e desobediência a dispositivos legais e regulamentares.

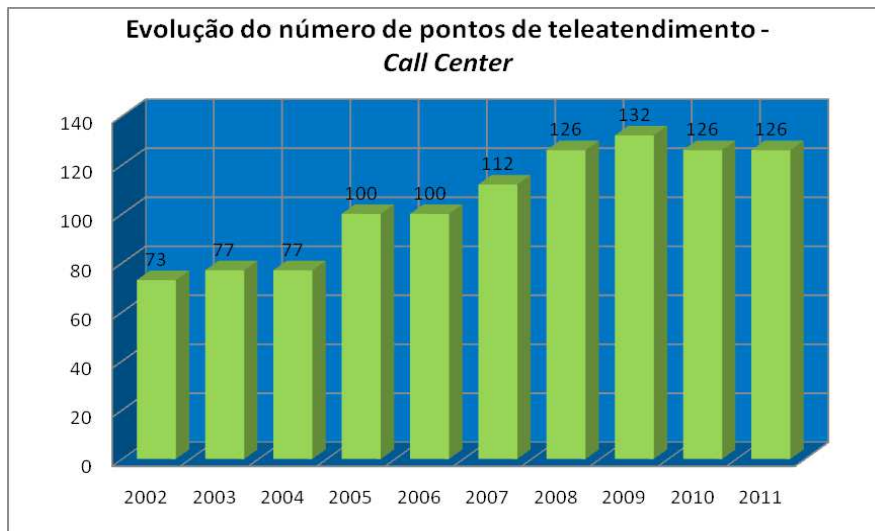
2. A ARCE NA MELHORIA DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA

A atuação da Arce continua contribuindo decisivamente para a evolução dos indicadores da Coelce e, conseqüentemente, para a melhoria dos serviços por ela prestados aos consumidores cearenses.

Como exemplo de melhoria, cita-se a evolução dos indicadores DEC (Duração Equivalente por Consumidor) e FEC (Frequência Equivalente por Consumidor), que medem, respectivamente, o tempo, em horas, e a quantidade de vezes em que cada consumidor foi atingido por uma interrupção no fornecimento de energia. Quanto menores os valores desses indicadores, menores serão a quantidade e a duração das faltas de energia para os consumidores. De 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.

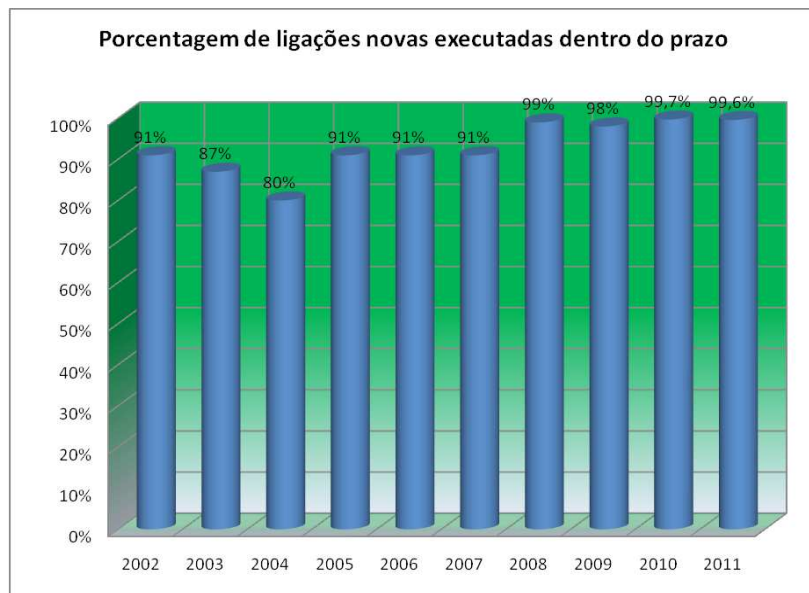


A respeito da Qualidade do Atendimento Comercial da Concessionária, um exemplo de melhoria é a evolução da quantidade de postos de atendimento na Central de Relacionamento da Coelce, que passou de 73, em 2002, para 126, em 2011, representando um incremento aproximado de 73% no decorrer do período, embora se registre pequeno decréscimo em 2010, sendo mantida a quantidade de postos em 2011, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 7 - Evolução do número de pontos de tele atendimento.

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 no percentual mínimo de processos de ressarcimento indeferidos indevidamente pela Coelce, verificada na fiscalização da qualidade do atendimento comercial de 2011.

Gráfico 8 - Percentagem de ligações novas executadas no prazo.

Fonte: Coelce.

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

3 . AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E DESTAQUES DE 2011

As atividades de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica realizadas pela Arce abrangem dois grandes setores: a área comercial e a área técnica da Coelce. Em síntese, as seguintes ações são executadas:

Na área comercial

- ✓ 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 envolvam 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.

Tabela 4 - Produtos das ações de fiscalização em 2011.

ITEM	ÁREA	PROCESO ARCE (PROCEB_1_1)	DESCRIÇÃO	Tipo	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TNGE2_1_1)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF202_1_1)	NRx	DTx	NRx
1	COMERCIAL	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		0003/2011	Fiscalização para apurar o descumprimento pela Coelce de decisão da Aneel acerca de devolução de valores relativos a iluminação pública do município de São Benedito	Eventual	0002/2011	0002/2011	2	1	0
4	TÉCNICA	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		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	-	-
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

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.

Tabela 5 - Autos de Infração e multas em 2011.

ITEM	ÁREA	PROCESSO FISCALIZAÇÃO (PCEE/2011 - ...)	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TNC/2011 - ...)	INDICADOR DE FISCALIZAÇÃO (PCEE/2011 - ...)	AUTO DE INFRAÇÃO (PCEE/2011 - ...)	MULTA
1	COMERCIAL	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		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	TÉCNICA	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		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	
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	

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 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 (Erac) 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 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:

Tabela 6 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2011.

ITEM	PROCESSO ARCE (PROCEM_1_1)	GERENCIADO (Empreendimento - Proprietário - Município)	SITUAÇÃO	TÉRMO DE NOTIFICAÇÃO (TNGEN_1_1)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RFISCEN_1_1)	ARC	OTC	OC
1	0002/2011	UTE Baturité - Enguia GEN CE Ltda – Baturit/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 Icaraizinho - Eólica Icaraizinho 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	-
----	-----------	---	----------	-----------	-----------	---	---	---

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

4. ANÁLISE ECONÔMICA

A atuação da Arce no setor elétrico se dá nos termos dos Convênios nº 06/1999 e nº 01/2004, celebrados entre a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e a Arce. 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 2011, por meio de sua Coordenadoria Econômico Tarifária realizou as seguintes atividades:

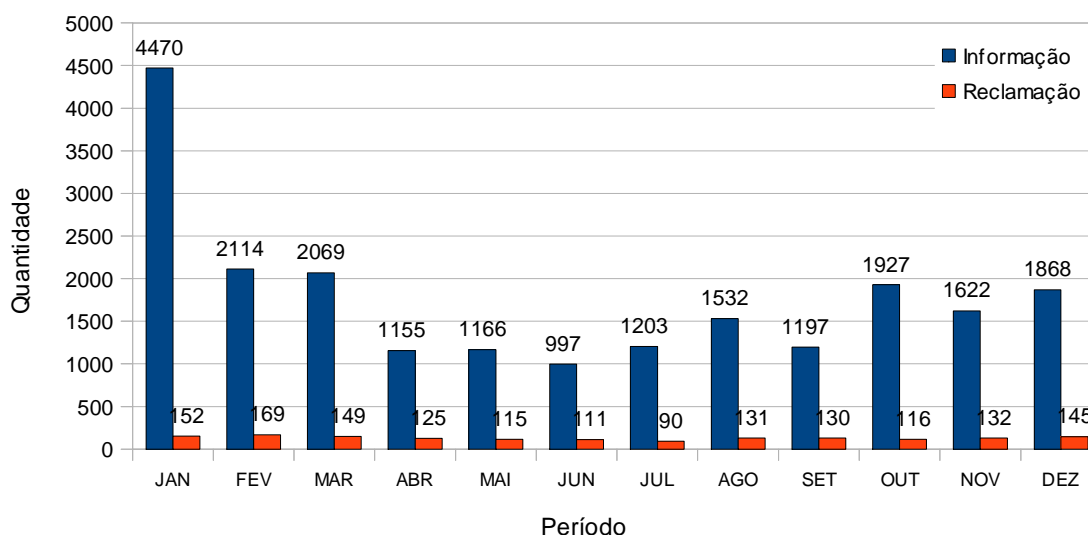
- Elaboração de análise e parecer quanto ao valor a ser aplicado, pela Coelce, no Estado do Ceará, no *PROGRAMA DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS*, conforme previsto no Contrato de Concessão existente;
- Elaboração de pareceres técnicos, na área tarifária, para subsidiar decisão do Conselheiro(a) Relator(a) a propósito de processos administrativos impetrados por consumidores.

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.

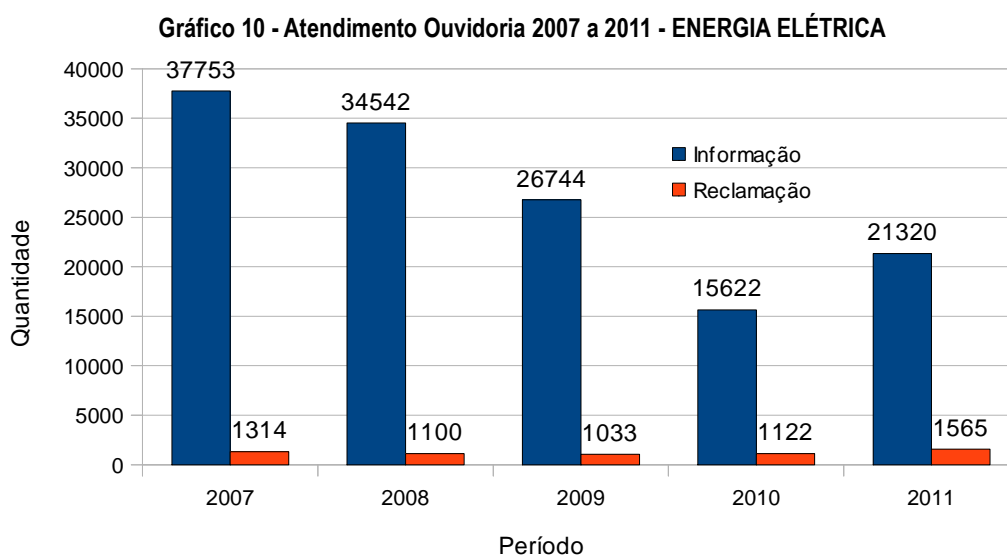
5. OUVIDORIA

Os atendimentos de Ouvidoria na área de energia elétrica totalizaram 22.908, sendo apenas 0,10% dessa quantidade referente a elogios ou denúncias. O restante dos atendimentos concentra-se em solicitação de informação e registro de reclamação. No quadro abaixo está apresentada a distribuição dos tipos de atendimento (informação / reclamação) dentre os meses de 2011.

Gráfico 9 - Atendimentos Ouvidoria 2011 - ENERGIA ELÉTRICA



O somatório de solicitações de informação e registro de reclamações atendidos pela Ouvidoria da Arce na área de energia elétrica obteve, em 2011, um aumento de 73% em relação a este total apurado no ano anterior. Abaixo visualiza-se o histórico desses atendimentos desde 2007.



Ainda analisando os dados de Ouvidoria na área de energia elétrica em 2011, observa-se, principalmente no primeiro trimestre do ano, aumento nas solicitações de ressarcimento por danos elétricos e alto índice de procedência nas solicitações de falta de energia.

As principais atividades de Ouvidoria relacionadas à área de energia elétrica realizadas em 2011 foram:

1. Estudos sobre a Resolução nº 414/2010, que “Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada”, visando à edição de comentários à referida Resolução e realização de Seminário para apresentar a Resolução nº 414/2010 – Edição Comentada;
2. Participação da Ouvidoria da Arce no Encontro Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico (Enose) realizado em Caxias do Sul.
3. Participação da Ouvidoria da Arce, por meio de seus servidores Daniela Carvalho Cambraia Dantas e Cássio Tersandro no evento anual da SMA/Aneel: “ A Busca do Entendimento”. Na oportunidade o servidor Cássio Tersandro, ministrou palestra sobre a elaboração da Resolução Aneel nº 414/2010 Comentada, em Brasília/DF, no período de 31/08/11 a 02/09/11;
4. Realização de pesquisa de satisfação junto aos usuários de energia elétrica que já fizeram reclamações na Arce contra a Coelce (Relatório sobre a pesquisa no anexo I).

6. APLICAÇÃO DOS RECURSOS

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

Valor orçado para a ação 20459	R\$ 1.244.079,03
Valor realizado no orçamento	R\$ 1.091.374,55
% de execução	87,73%

b) Ação 21.214: Fiscalização, Normatização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Saneamento, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações.

Detalhamento: Fiscalização direta dos procedimentos operacionais e comerciais, edição de normas e resoluções, análise econômica e financeira, elaboração de relatórios e termos de notificação, análise das manifestações da concessionária a estes, atendimento ao usuário e publicidade das ações.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A regulação e a fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento do Estado do Ceará tiveram início com o Convênio nº 20, de outubro de 2001, entre a Secretaria de 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. Com a criação da Secretaria das Cidades, este convênio foi prorrogado até 30 de junho de 2009. 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 abastecimento de água e esgotamento sanitário, 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 prestadores de serviço, edição de resoluções e análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária.

Ademais, é competência da Agência contribuir para o aperfeiçoamento do marco regulatório setorial, notadamente os planos e as políticas do Saneamento Básico.

Este relatório apresenta uma avaliação dos serviços prestados pela Cagece em 2011, tendo como referência os dados e informações obtidos pela Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce (CSB), Coordenadoria Econômico Tarifária (CET) e Ouvidoria (OUV), a partir das seguintes fontes:

- ✓ Ações de Fiscalização nos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, com dados coletados no transcorrer das auditorias realizadas pela ARCE nos sistemas operados pela Cagece;
- ✓ Solicitações de usuários da Cagece dirigidas à Arce, por meio da Ouvidoria da Agência;
- ✓ Dados enviados pela Cagece, principalmente do Sistema de Informações Gerenciais da Cagece

(SIG), do Sistema de Informações Comerciais da Cagece (SIC), do Sistema de Controle Operacional da Cagece (SCO) e de dados encaminhados pela Cagece para a Vigilância Sanitária, referente ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano (Siságua).

Considerando as informações obtidas por meio das fontes descritas, foram avaliados os principais aspectos e apresentada evolução dos serviços de saneamento. Os principais destaques deste relatório são resumidos abaixo:

- ✓ Realização de 90 fiscalizações nos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário operados pela Cagece;
- ✓ Elaboração de Manual de indicadores de desempenho para aplicação em uma nova metodologia regulatória, denominada de regulação *Sunshine*. Esta ação foi apoiada por intermédio de assistência técnica do Projeto *Swap II*;
- ✓ Apoio aos municípios com até 20 mil habitantes na elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico;
- ✓ Apoio ao Conselho de Políticas e Gestão de Meio Ambiente - Conpam na revisão da Política Estadual de Resíduos Sólidos e na elaboração do estudo de regionalização, nos termos da Lei Federal nº 12.305/2010.

2. NORMATIZAÇÃO

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

Em 2011, foi elaborado 1 (uma) Resolução para o setor de saneamento básico, conforme descrição a seguir:

- ✓ Resolução ARCE 152/2011, que trata da necessidade de tornar mais eficaz a atuação administrativa aplicáveis à Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), inclusive mediante a imposição de penalidades de forma proporcional à gravidade e à abrangência do impacto das infrações identificadas no âmbito das ações de fiscalização sobre os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela Arce.

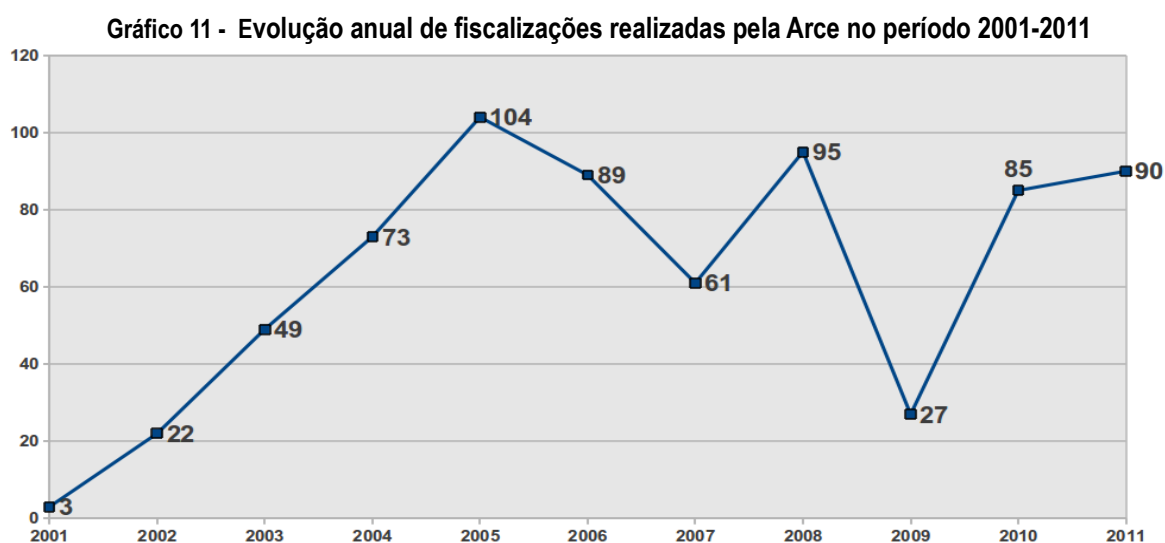
3. FISCALIZAÇÃO REALIZADA

A fiscalização técnica é o conjunto de etapas e procedimentos mediante os quais a Arce verifica o cumprimento de aspectos que envolvem a produção, tratamento, adução e distribuição, controle e qualidade da água, assim como a 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 desse tipo de fiscalização compreende inspeções de campo, levantamentos e avaliações documentais, obtenção e análise de informações de dados gerais da área técnica e identificação e frequência de ocorrências operacionais.

Os principais procedimentos fiscalizados são controle e qualidade da água, pressão e continuidade do abastecimento, adequação dos serviços técnicos operacionais e qualidade do esgoto tratado. Ademais, consta das atividades da ARCE, a fiscalização comercial, considerada como o conjunto de etapas e procedimentos mediante os quais a Arce verifica o cumprimento de aspectos que envolvem as atividades 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 90 ações de fiscalizações. No gráfico 11 é apresentada a evolução anual de fiscalizações realizadas pela Arce no período 2001-2011, totalizando 698 auditorias.



Cada auditoria realizada resulta em 1 (um) relatório de fiscalização. Estes 698 relatórios resultaram em 2.847 constatações e 1.614 determinações geradas.

A título de avaliação, estas constatações, não conformidades, determinações e/ou recomendações são destacadas em quatro categorias principais, a saber: serviços comerciais e de atendimento; controle e qualidade da água; operação e manutenção; e pressão e continuidade. Os resultados são apresentados no quadro 8.

Quadro 8 – Resumo dos resultados dos Relatórios de Fiscalização de Janeiro de 2001 a Dezembro de 2011.

Área	Constatações	Não Conformidades	Recomendações	Determinações
Serviços Comerciais e de Atendimento	557	496	371	516
Controle e qualidade da água	541	211	192	208
Operação e manutenção	1.526	624	142	708
Pressão e continuidade	223	181	63	182
Total Global:	2.847	1.512	768	1.614

4. POLÍTICAS PÚBLICAS

4.1. Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB)

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 de Lei Federal 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 a 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 11.445/2010, 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.

4.2. Política Estadual de Resíduos Sólidos e Estudo de Regionalização

Em 2011, a Arce apoiou o 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 dos aterros sanitários, 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, desde a sua geração até a disposição final ambientalmente adequada.



Figura 2 – Oficinas de regionalização (Iguatu – dias 13 e 14 de setembro de 2011 e Caucaia – dias 10 e 11 de outubro de 2011).

5. OUTRAS ATIVIDADES

Durante as fiscalizações realizadas pela Arce nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a equipe técnica da agência visitou 60 gestores públicos municipais, entre os quais prefeitos, vice-prefeitos, chefes de gabinete e secretários. As visitas tiveram como finalidade a apresentação dos objetivos das fiscalizações da Arce, além do convite aos gestores para também participarem destas ações da Agência.

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

Entre as atividades previstas no Convênio destacam-se a realização de cursos e seminários destinados aos servidores de ambas as instituições, além de intercâmbio de informações e de atos oficiais, e produção de documentos, manuais técnicos e operacionais, para suporte da fiscalização e regulação dos serviços de saneamento básico. Em 2011, a Arce direcionou uma série de fiscalizações, em atendimento a solicitações do Ministério Público, conforme relação apresentada no quadro 9.

Quadro 9 – Relação de ofícios emitidos em 2011 pelo Ministério Público.

Município	Ofício – Ministério Público
Graça	OF 082/PJG/CE/2011
Salitre	OF 011/2011
Campos Sales	OF 047/2011
Hidrolândia	OF 075/2011 e OF 076/2011
Pacatuba	OF 191/2011
Barroquinha	OF 562/2011
Jijoca de Jericoacoara	OF 024/2011, OF 037/2011 e OF 100/2011
Tabuleiro do Norte	OF 028/2011
Chaval	OF 241/2011/PJ/CHAVAL
Russas	OF 135/2011/PJR
Aratuba	OF 439/2011
Jericoacoara	OF 100/2011

6. ANÁLISE ECONÔMICA

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 Arce/Cagece/Seinfra, de 01/09/01, cabe 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 2011, a atuação da Arce na regulação econômica dos serviços de saneamento básico ocorreu com fundamento no disposto na Lei Estadual nº 14.394/09, 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 nº12.786, de 30 de dezembro de 1997, regulamentada pelo Decreto Estadual nº25.059, de 15 de julho de 1998, observada a Lei Federal nº11.445, de 5 de janeiro de 2007”.

A forma de atuação da Arce em matéria tarifária é definida complementarmente na referida Lei Estadual nº 12.786/97, 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 (CET) realizou as seguintes atividades:

- 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;
- Participação na UGP-SWAP, responsável pela gestão da operação de crédito contratado pelo Governo do Estado do Ceará junto ao Banco Mundial, representando a Arce;
- Participação no processo de elaboração de manual de indicadores aplicáveis ao setor de saneamento básico no Estado do Ceará.

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 14.394/09, esta Agência implementou 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 de análise aplicáveis à análise tarifária, proporcionando um incremento na qualidade de seus resultados. No caso concreto, face ao pleito da Cagece no sentido de revisão de suas tarifas médias, aplicáveis nos municípios do interior do Estado do Ceará, em 2011, foi aberto processo administrativo, por meio do qual, de forma técnica e transparente, a CET analisa 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.

7. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

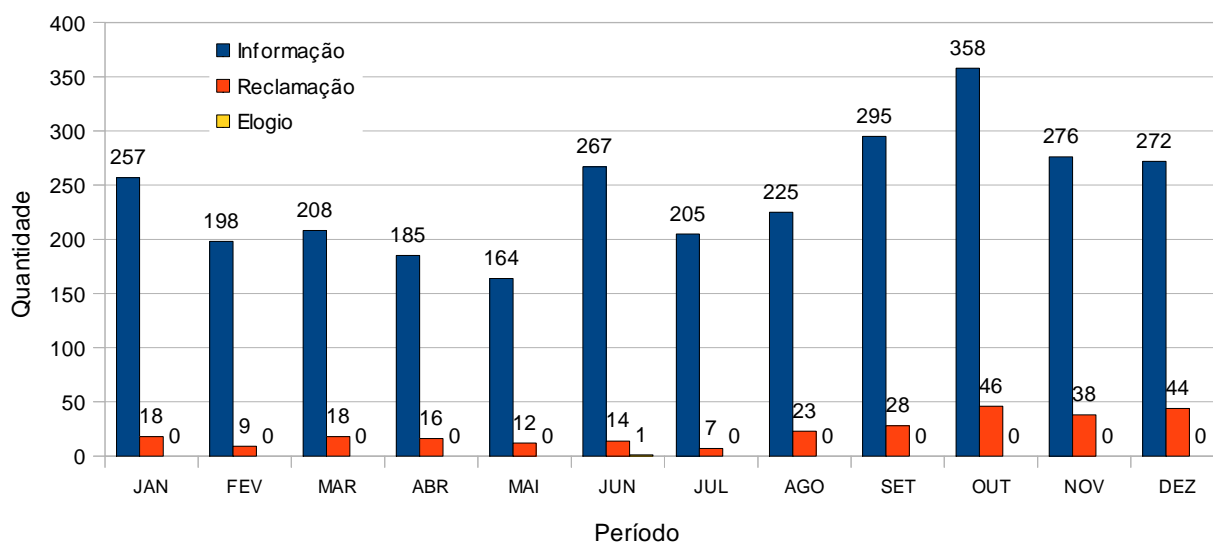
Na tabela abaixo estão indicadas as audiências públicas realizadas pela Arce, com a finalidade de obter contribuições da sociedade nas decisões da Agência e transparência nos processos:

AUDIÊNCIA	MODALIDADE	OBJETIVO	PERÍODO	DOCUMENTO (S)
AP/05/2011	Intercâmbio documental	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 dá outras providências.	20/OUT a 18/NOV de 2011	Minuta de resolução Resolução Arce

8. OUVIDORIA

No ano de 2011, a Ouvidoria da Arce recebeu 3.184 contatos provenientes de usuários de todo o Estado, exceto Fortaleza. A gráfico a seguir, apresenta a distribuição mensal dos atendimentos de Ouvidoria referentes à área de saneamento básico.

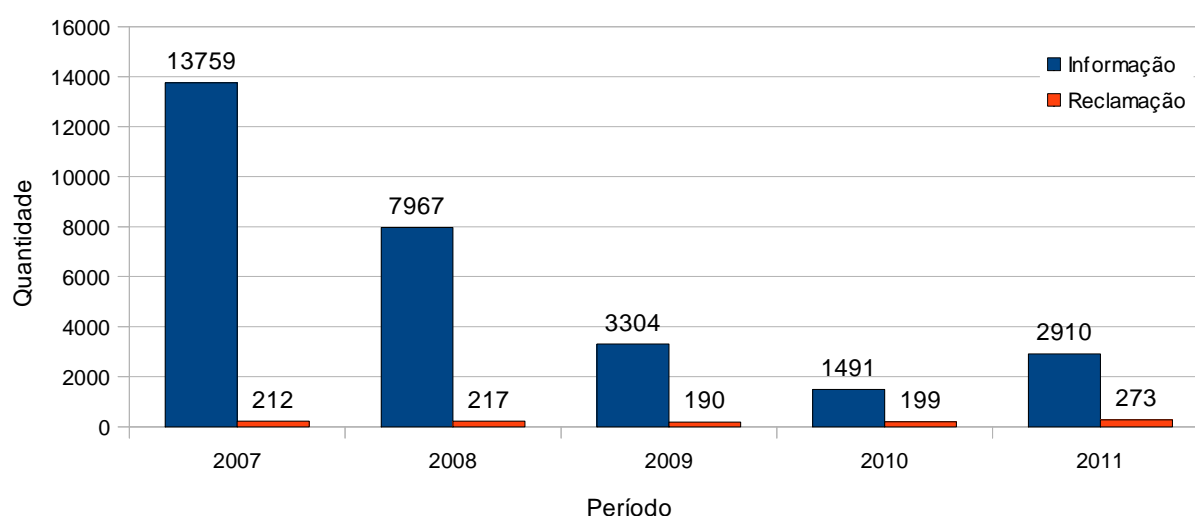
Gráfico 12 - Atendimentos Ouvidoria 2011 - SANEAMENTO BÁSICO



Do total de contatos realizados em 2011, temos: 2.910 solicitações de informação, 273 reclamações e 1 elogio. O total dos atendimentos referem-se a informações sobre o endereço e telefone da Companhia da Água e Esgoto do Ceará (Cagece), falta de água ou baixa pressão, vazamento na ligação predial / rede de água, obstrução de ligação / rede de esgoto e fuga / extravazamento de esgoto na via pública.

A quantidade de atendimentos prestados pela Ouvidoria da Arce na área de saneamento básico, referentes a solicitação de informações ou reclamações, aumentou, em 2011, cerca de 188% em relação ao quantitativo registrado em 2010. Apresenta-se no gráfico abaixo a evolução dos últimos cinco anos da quantidade de atendimentos prestados na Ouvidoria da Arce na área de saneamento básico.

Gráfico 13 - Atendimento Ouvidoria 2007 a 2011 - SANEAMENTO BÁSICO



Na área de saneamento, registrou-se um bom índice de resolutividade das reclamações. Atribui-se este fato ao bom relacionamento com a concessionária, que soluciona a grande maioria das manifestações enviadas, bem como, a metodologia de análise da Arce, que concentra esforços para solucionar as reclamações sem a necessidade de abertura de processo administrativo, dando, conseqüentemente, celeridade nas conclusões das reclamações.

9. APLICAÇÃO DOS RECURSOS

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

Valor orçado para a ação 20459	R\$ 1.923.090,00
Valor realizado no orçamento	R\$ 1.887.396,39
% de execução	98,14%

c) Ação 21215: Fiscalização, Normatização, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Transporte, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações.

Detalhamento: Fiscalização indireta aos terminais, elaboração de relatórios, normas, emissão de solicitações de autos de infração, atendimento ao usuário através da Ouvidoria da Arce e divulgação das ações por meio de rádio e manuais aos usuários.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

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 região com elevada densidade populacional, a critério do Poder Concedente.

A Lei Complementar nº 18/99, alterada pela Lei Complementar no. 78/2009 instituiu as Regiões Metropolitanas de Fortaleza (RMF) e do Cariri.

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

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

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: ônibus interurbano convencional; ônibus interurbano executivo; ônibus interurbano leito; ônibus metropolitano convencional; ônibus metropolitano executivo; microônibus; veículo utilitário de passageiros – VUP; veículo utilitário misto – VUM; miniônibus.

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

regulador e Detran – ente gestor, cujas atribuições foram estabelecidas pela Lei Estadual nº 14.024, que altera a redação das Leis Estaduais nº 13.875, de 7 de fevereiro de 2007, 13.474, de 30 de março de 2006 e 13.045, de 17 de julho de 2000.

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

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

Na prática, a Arce, no âmbito da Coordenadoria de Transportes, tem concentrado 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.

2. OPERADORES

2.1. Concessionárias

- No Serviço Interurbano, em virtude da Concorrência Pública Nacional nº 002/2009/DETRAN, há 5 (cinco) transportadoras operando 8 lotes, totalizando-se 156 linhas.

2.2. Permissionários

- Em dezembro de 2010, o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (Stip) era composto por cerca de 209 linhas do Serviço Regular e 164 linhas do Serviço Regular Complementar.
- Salieta-se que em dezembro de 2010 o Detran procedeu a assinatura dos contratos 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 896 vans, distribuídas em 164 linhas.

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 sobe/desce; ocupação visual; origem/destino nas linhas; origem/destino nos terminais urbanos):**

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.

- Pesquisa sobe/desce em, aproximadamente, 82% das linhas do Serviço Regular Metropolitano.
- Pesquisa de ocupação visual por meio da instalação de postos de pesquisa para levantamento da ocupação das linhas do Serviço Regular Complementar Metropolitano.
- Pesquisa origem/destino nas 54 (cinquenta e quatro) linhas do Serviço Regular Metropolitano, distribuídas em 9 (nove) transportadoras e nos terminais urbanos (218 linhas urbanas, distribuídas em 7 terminais).

- **Modelagem da nova rede do Serviço Metropolitano:**

O estudo visa elaborar um novo modelo para o sistema de transporte público rodoviário metropolitano através da modelagem da oferta e demanda dos sistemas de transporte público rodoviário e metroviário.

Para modelar o sistema e, por conseguinte, possibilitar as simulações de novos cenários há a necessidade de se elaborar e consolidar uma base de dados georreferenciados (BDG). A partir dessa BDG e de rotinas matemáticas é possível obter uma matriz OD sintética e gerar cenários de rede e analisar os resultados. A obtenção dos dados para gerar a BDG do Sistema de Transporte Metropolitano foi feita a partir dos dados obtidos com levantamentos de campo realizados.

O modelo será materializado através de editais de licitação e de mudanças na oferta (rede de transporte rodoviária metropolitana).

- **Realização de 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 de Passageiros do Estado do Ceará 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 Seinfra/Detran/Arce nº 003/2011, 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. O processo de revisão pode ser resumido no seguinte quadro:

Quadro 10 – Valores de tarifas referentes à revisão extraordinária solicitada.

Anel	Tarifa antes da Revisão	Tarifa proposta pelo Sindiônibus	Tarifa definida pela Arce
1	R\$ 2,00	R\$ 2,20	R\$ 2,10
2	R\$ 2,50	R\$ 2,75	R\$ 2,60
3	R\$ 3,40	R\$ 3,75	R\$ 3,60
4	R\$ 4,40	R\$ 4,95	R\$ 4,80
5	R\$ 5,10	R\$ 5,70	R\$ 5,50
6	R\$ 7,10	R\$ 7,90	R\$ 7,70

- **Realização de avaliações de Terminais Rodoviários:**

O projeto de avaliação dos terminais rodoviários foi idealizado para, com base no art. 44, inciso XIII, da Resolução ARCE nº 55/2000, aplicar metodologia para contribuição no sentido de promover suporte à avaliação do nível de qualidade dos terminais no atendimento aos usuários do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, 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, Baturité, Beberibe, Russas, Morada Nova e Limoeiro do Norte.

- **Análise dos Relatórios de Estatísticas Operacionais (REO) enviados pelas Transportadoras, seguindo o novo formato determinado pela Resolução nº 145/2010:**

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: 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.

4. ANÁLISE ECONÔMICA

Compete à Coordenadoria Econômico Tarifária (CET), dentre outras, as atividades de implementação das cláusulas tarifárias previstas nos contratos de delegação dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. No âmbito dessas atividades, a CET, ao longo de 2011, realizou as seguintes ações:

- Proposição de ajustes à Resolução ARCE nº 140/2010, a qual introduziu alterações no plano de contas vigente para o serviço regular de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará;
- 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);
- Participação no grupo de trabalho destinado a avaliar a viabilidade operacional dos serviços prestados pelos Veículos Leves sobre Trilhos (VLT) na Região do Cariri;
- 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;

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

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, em 2011, atividades voltadas para o reajuste e revisão extraordinária das tarifas do setor de transporte intermunicipal de passageiros estadual, em seus sistemas interurbano e metropolitano, sendo:

- Reajuste das tarifas do Serviço Regular Metropolitano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros > 7,36% (junho/2011);
- Reajuste das tarifas do Serviço Regular Interurbano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros > 7,89% (julho/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.

5. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

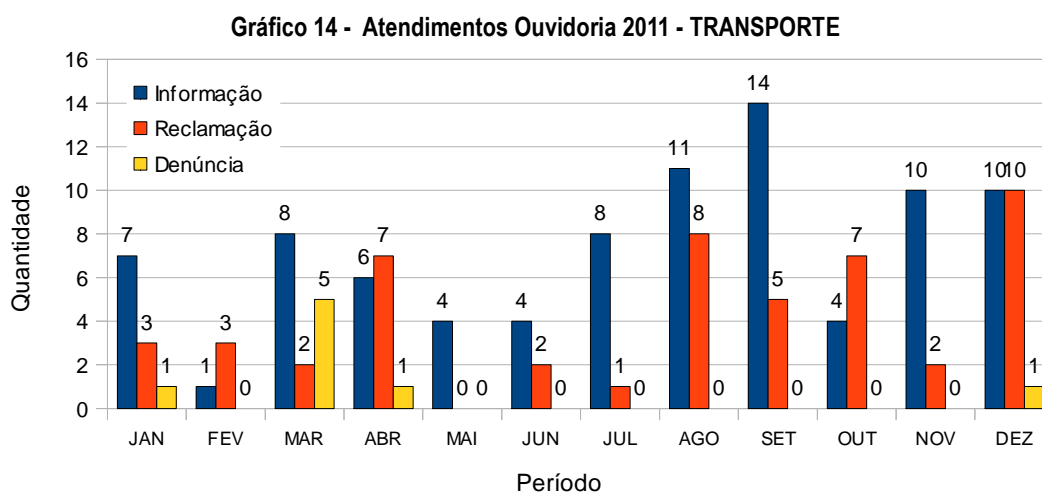
Na tabela abaixo estão indicadas as audiências públicas relacionadas à área de Transportes realizadas pela Arce, com a finalidade de obter contribuições da sociedade nas decisões da Agência e transparência nos processos.

AUDIÊNCIA	MODALIDADE	OBJETIVO	PERÍODO	DOCUMENTO (S)
AP/01/2011	Intercâmbio documental	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	10/JAN a 10/FEV de 2011	Minuta de resolução

		serviços regular e regular complementar do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.		
AP/04/2011	Intercâmbio documental	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/AGO a 02/SET de 2011	Nota Técnica conjunta e anexo CET/008/2011 Revisão Tarifária; Nota Técnica e anexos CTR/DITET Parâmetros e Coeficientes Operacionais.
AP/06/2011	Intercâmbio documental	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/DEZ de 2011 a 22/JAN de 2012	Minuta de resolução

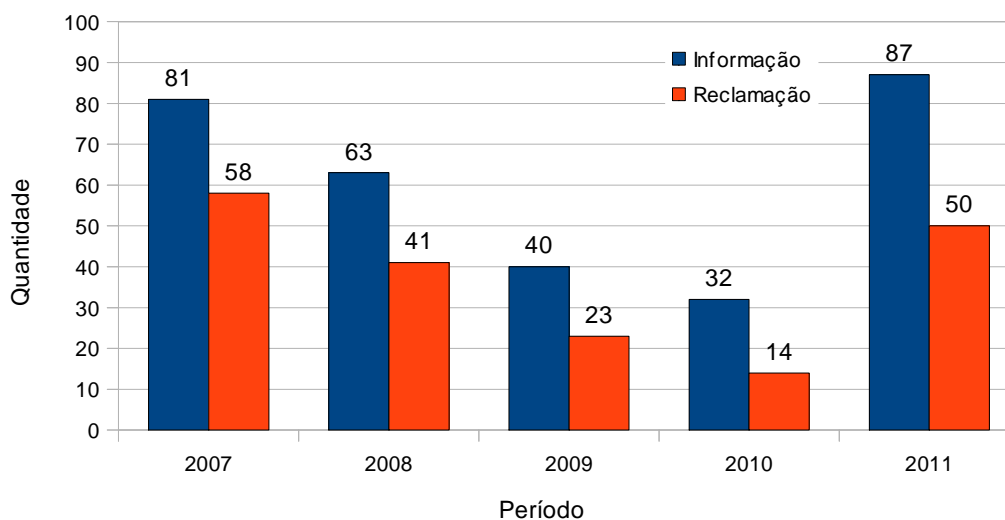
6. OUVIDORIA

No ano de 2011, a Ouvidoria da Arce recebeu 145 contatos provenientes de usuários do setor de transporte. Os atendimentos ficaram concentrados, principalmente, em informações e reclamações, abordando informações sobre o telefone do Departamento Estadual de Trânsito (Detran), informações gerais, descumprimento de horários e excesso de lotação. O gráfico abaixo demonstra a distribuição dos atendimentos de Ouvidoria na área de transporte durante o ano de 2011.



Em comparação com o somatório de informações e reclamações do ano passado, a Ouvidoria registrou, na área de transporte, um aumento de quase 34% no ano de 2011, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 15 - Atendimento Ouvidoria 2007 a 2011 - TRANSPORTE



7. APLICAÇÃO DOS RECURSOS

Os recursos financeiros que dão suporte ao desenvolvimento das ações da Arce, no setor de transporte, é proveniente da taxa de regulação, prevista no termo de permissão e na Lei nº 14.024/2007 a partir de 27 de março de 2009, devida pelos permissionários do serviço regular (ônibus e micro-ônibus), e do serviço regular complementar (vans).

Valor orçado para a ação 20459	R\$ 1.114.555,00
Valor realizado no orçamento	R\$ 1.035.971,64
% de execução	92,95%

d) Ação 21216: Fiscalização, Regulamentação, Acompanhamento, Avaliação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, Atendimento aos Usuários e Divulgação das Ações.

Detalhamento: Fiscalização direta e indireta dos procedimentos operacionais e comerciais, elaboração de relatórios e termos de notificação, análise das manifestações da concessionária a estes e publicidade das ações.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

À Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) é incumbida a responsabilidade pela fiscalização dos serviços prestados pela concessionária de gás canalizado, Companhia de Gás do Ceará (Cegás), pela averiguação da qualidade e segurança na distribuição do produto 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 nº 60/2005: Pressão, Poder Calorífico Superior (PCS), Características Físico-químicas (CFQ), Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás (IVAZ), Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG), Tempo de Atendimento de Emergência (TAE), Frequência Média de Atendimento de Emergência (FME), Antecedência mínima de aviso para usuários (AVISO), Tempo Médio de Execução de Ramal (TER), Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição (TMEO), Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE), Atendimento telefônico (FONE) e Concentração de Odorante no Gás (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). Tal análise resultou na abertura de 3 (três) 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 da Arce (CET) 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 nº 60/2005, destacando-se que no período de 24 (vinte e quatro) de Janeiro a 04 (quatro) de Fevereiro de 2012 referida minuta passou pela fase de Audiência Pública, na modalidade de Intercâmbio Documental; E) Elaboração de Manual de Ouvidoria – Gás Canalizado e ministração do curso para os atendentes de Ouvidoria da Arce (OUV); F) Acompanhamento do exercício simulado anual de emergência do plano de contingência da concessionária Cegás.

2. AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

Abaixo, a tabela apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce no ano de 2011 em relação aos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

Tabela 7 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2011.

PROCESSO ARCE (PGAS/CEE/___)	DESCRIÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/___)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/___)	NC's	DT's	RC's
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).	0024/2011	0024/2011	8	1	2
0009/2011		0051/2011	0051/2011	8	6	2

Legenda: PGAS – Processo da Coordenadoria de Energia do Setor de Gás Canalizado; NC's - Não conformidades; DT's - Determinações; RC's – Recomendações.

Nos produtos das ações de fiscalização da Coordenadoria de Energia da Arce do ano de 2011 foram registrados 23 constatações, em que foram identificadas 16 não conformidades, resultando em 7 determinações e 4 recomendações, conforme apresentado acima.

Tabela 8 - Resumo das Ações de Fiscalizações da Coordenadoria de Energia da Arce.

Ação de Fiscalização	Produto (Itens que estão em desacordo com as Resoluções ARCE nº 59/2005 e 60/2005)
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 nº 60/2005)
	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 nº 60/2005)
	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 nº 60/2005)
	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 nº 60/2005).
	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 nº 60/2005).
	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 nº 60/2005).

	<p>N.7: Referente à não emissão do Termo de Ocorrência de Irregularidade (Art. 46 da Resolução ARCE nº 59/2005).</p> <p>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 m³ por mês (Art. 37, § 4º da Resolução ARCE nº 59/2005)</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
02/2011	<p>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 nº 59/2005).</p> <p>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 nº 60/2005)</p> <p>N.3: Indicador CFQ – Características Físico-Químicas. A Concessionária encaminhou planilhas com os dados incompletos das CFQ, referentes às concentrações dos componentes H2S e Enxofre Total, e às temperaturas de Ponto de Orvalho (Art. 66, §§ 2º e 5º e o Art. 68 da Resolução ARCE nº 60/2005).</p> <p>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 nº 60/2005).</p> <p>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 nº 60/2005)</p> <p>N.6: Indicador TMCE - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede excedeu ao padrão coletivo de qualidade do atendimento comercial (Art. 25 da Resolução ARCE nº 60/2005).</p> <p>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 nº 60/2005).</p> <p>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 nº 60/2005).</p> <p>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 nº 60/2005).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Legenda: N – Não-Conformidades, D – Determinações, R – Recomendações.

Algumas ações de fiscalização realizadas pela Arce em anos anteriores resultaram em emissão de Autos de Infração, tendo a Cegás sido autuada durante o ano de 2011.

A tabela abaixo apresenta a lista dos Autos de Infração e os respectivos valores de multa aplicados à

Concessionária pela Arce no ano de 2011. À Cegás é facultado o recurso previsto em lei, nos casos de aplicação de qualquer penalidade pela Arce.

Tabela 8 - Multas aplicadas à Concessionária no exercício de 2011, resultantes de ações de fiscalização executadas pela Arce.

PROCESSO PUNITIVO ARCE (PGAS/CEE/ /)	DESCRIÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/ /)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/ /)	AUTO DE INFRAÇÃO (AI/CEE/ /)	MULTA
0003/2011	Fiscalização da qualidade da distribuição e do atendimento comercial prestado pela Cegás.	0001/2008	0001/2008	0004/2011	R\$ 20.598,87
0004/2011		0005/2008	0005/2008	0008/2011	Transformada em penalidade de Advertência
0005/2011		0009/2008	0009/2008	0009/2011	R\$ 59.442,45
TOTAL					R\$ 80.041,32

Legenda: PGAS – Processo da Coordenadoria de Energia do Setor de Gás Canalizado, TN – Termo de Notificação; RF – Relatório de Fiscalização; AI – Auto de Infração).

3. ANÁLISE ECONÔMICA

A monitoração econômico tarifária no setor de gás canalizado dá-se 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”.

De acordo com informações prestadas pela Cegás, seu faturamento bruto até o mês de setembro de 2011 totalizou R\$ 302.382 mil. A manutenção do faturamento médio mensal observado no período de janeiro a setembro de 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.

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 2 (duas) notas técnicas submetidas a procedimentos de audiência pública, na 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.

Por fim, 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 123/2010, que disciplina os procedimentos a serem adotados na formulação e apresentação de propostas de revisão ordinária e extraordinária das tarifas dos serviços de distribuição de gás canalizado, prestados pela Companhia de Gás do Ceará (Cegas), contribuindo, assim, para a maior eficiência na prestação dos serviços de distribuição de gás natural.

4. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Na tabela abaixo estão indicadas as audiências públicas relacionadas à área de Gás Canalizado realizadas pela Arce, com a finalidade de obter contribuições da sociedade nas decisões da Agência e transparência nos processos.

AUDIÊNCIA	MODALIDADE	OBJETIVO	PERÍODO	DOCUMENTO(S)
AP/02/2011	Intercâmbio documental	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica 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/JUN a 15/JUN de 2011	Nota Técnica Parecer da Coordenadoria Econômico-tarifária Resolução Nº 150 (22/jun/2011)

5. APLICAÇÃO DOS RECURSOS

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

Valor orçado para a ação 20459	R\$ 211.324,00
Valor realizado no orçamento	R\$ 162.518,96
% de execução	76,91%

ii. Programa 400: Coordenação e Manutenção Geral – Arce

Este programa objetiva dotar – e manter – a Agência de todas as condições materiais e humanas necessárias ao seu pleno funcionamento. Sendo este um programa comum a todos os órgãos do Estado, no âmbito da Arce ele é executado por meio de contratos com empresas de conservação, fornecedores de serviços essenciais ao funcionamento da Agência, aquisição de material de expediente e equipamentos que viabilizem as atividades.

a) APLICAÇÃO DOS RECURSOS

Programa 400 - Ações	Valor autorizado	Valor empenhado	% de execução
20328 – Pagamento de despesas administrativas de natureza continuada	R\$ 1.815.609,00	R\$ 1.649.268,11	90,84%
20590 – Pagamento de pessoal e encargos sociais – folha normal	R\$ 6.849.731,97	R\$ 6.383.739,79	93,20%
21129 – Concessão do Pasep	R\$ 107.000,00	R\$ 104.667,22	97,82%
26002 – Pagamento de pessoal e encargos – folha complementar	R\$ 10.000,00	R\$ 0,00	0,00%
80013 – Manutenção e funcionamento de TI - Arce	R\$ 248.578,00	R\$ 209.787,85	84,40%
Totais Programa 400	R\$ 9.030.918,97	R\$ 8.347.462,97	92,43%

iii. Programa 666: Modernização da Gestão Institucional - Arce

Devido à necessidade de adaptação das instalações da Agência para o desenvolvimento dos trabalhos de regulação e fiscalização, face a demanda e maior conhecimento dos usuários da função da Arce no Estado, o Programa 666 utiliza como principal estratégia de execução a realização de licitações para contratação de fornecedores de serviços e bens com base num planejamento de necessidades e prioridades da Agência. O principal objetivo do programa é prover a Arce de bens e serviços adequados e compatíveis com a missão institucional.

a) APLICAÇÃO DOS RECURSOS

Programa 666 - Ações	Valor autorizado	Valor empenhado	% de execução
10476 – Instalação da sede própria da Arce	R\$ 10.000,00	R\$ 0,00	0,00%
10629 – Modernização da Arce	R\$ 327.570,00	R\$ 316.646,68	96,67%
Totais Programa 666	R\$ 337.570,00	R\$ 316.646,68	93,80%

iv. Programa 777: Valorização do Servidor

Na Arce, o programa 777, existente também nos demais órgãos da estrutura do Governo do Estado do Ceará e que objetiva proporcionar condições para o desenvolvimento e motivação do servidor público bem como para o seu aperfeiçoamento profissional, é executado por meio da ação denominada Capacitação de Servidores Públicos – formação continuada, qualificação e requalificação.

a) **APLICAÇÃO DOS RECURSOS**

Programa 666 - Ações	Valor autorizado	Valor empenhado	% de execução
21027 – Capacitação de Servidores Públicos – formação continuada, qualificação e requalificação	R\$ 190.441,00	R\$ 149.175,69	78,33%
Totais Programa 777	R\$ 190.441,00	R\$ 149.175,69	78,33%

v. **Programa 888: Gestão da Tecnologia da Informação – Arce**

As principais estratégias de execução deste programa no âmbito da Arce são: contratação de empresas para desenvolvimento de sistemas necessários às atividades da Agência, aquisição de máquinas e equipamentos de TI, através de licitações e contrato em conformidade com as leis em vigor.

a) **APLICAÇÃO DOS RECURSOS**

Programa 888 - Ações	Valor autorizado	Valor empenhado	% de execução
12117 – Desenvolvimento de sistemas de apoio à regulação para uso da Arce	R\$ 131.000,00	R\$ 43.654,00	33,32%
26016 – Apoio técnico às atividades de TI	R\$ 20.000,00	R\$ 0,00	0,00%
70015 – Aquisição e Equipamento de TI	R\$ 201.300,00	R\$ 173.635,00	86,26%
Totais Programa 888	R\$ 352.300,00	R\$ 217.289,00	61,68%

a) Ação 12117: Desenvolvimento de Sistemas de Apoio à Regulação para Uso da Arce

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 Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) para a Agência.

A referida contratação baseou-se na métrica de Ponto de Função, de forma a atender às 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 sistema 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.

b) Ação 70015: Aquisição e Equipamento de TI

Foram adquiridos em 2011 equipamentos de TI para prover a Arce de estrutura adequada para garantir a segurança das informações armazenadas em seus servidores e estações. Foram adquiridos 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.

III. DEMONSTRATIVOS DE RECURSOS EXTERNOS E DE TRANSFERÊNCIAS

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

O Governo do Estado do Ceará recebeu um empréstimo do Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD), também chamado *Banco Mundial*, para apoiar a segunda parte do Projeto de Apoio à Inclusão Social e ao Crescimento Econômico no Ceará (Acordo de Empréstimo n.º 7600 BR), sob a forma de “Abordagem Multissetorial” (SWAp – Sector Wide Approach), sendo que parte dos recursos desse empréstimo estão financiando serviços de consultoria referentes à atuação do componente de Assistência Técnica para elaboração de Manual de Indicadores de Performance para o Setor de Saneamento.

Para utilização do recurso externo acima citado, firmou-se contrato (Contrato n.º CO/PRJ/0007/2011), em 12 de abril de 2011, entre o Estado do Ceará, por meio da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), e o Consórcio Estudos de Benchmarking e Engenharia de Sistemas Ltda (Ebes)/Optimale – Engenharia e Soluções Tecnológicas, responsável pela execução dos serviços contratados, os quais consistem em quatro produtos, a saber:

- Relatório n.º 1: LEVANTAMENTO E DIAGNÓSTICO das informações disponíveis, que deverá atender aos itens descritos na Primeira Etapa do Escopo do Trabalho.
- Relatório n.º 2: apresentação da VERSÃO PRELIMINAR do manual, que deverá atender aos itens descritos na Segunda Etapa do Escopo do Trabalho;
- Relatório n.º 3: VERSÃO CONSOLIDADA do manual, sintetizando os resultados do trabalho e atendendo aos itens descritos na Terceira Etapa do Escopo do Trabalho; e,
- Relatório n.º 4: PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO do manual de indicadores, que deverá atender aos itens descritos na Quarta Etapa do Escopo do Trabalho.

Pelos serviços prestados, pagou-se ao consórcio a quantia de R\$199.832,54 (cento e noventa e nove mil e oitocentos e trinta e dois reais e cinquenta e quatro centavos), sendo o cronograma de pagamento realizado da forma como mostra o quadro a seguir:

Quadro 10 – Cronograma de pagamento

Produtos	Valor do pagamento	Percentual do valor em relação ao valor total do contrato.
Levantamento e diagnóstico das informações disponíveis.	R\$ 49.958,14	25%
Versão preliminar do manual de indicadores.	R\$ 69.941,39	35%
Versão consolidada do manual de indicadores.	R\$ 29.974,88	15%

Plano de implementação do manual de indicadores.	R\$ 49.958,14	25%
TOTAL	R\$ 199.832,54	-

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

A Arce não utilizou-se, durante o exercício de 2011, de transferências de recursos concedidas.

IV. CONCLUSÃO

A. Posicionamento conclusivo sobre o resultado global da organização

Analisando-se os progressos obtidos nas áreas reguladas por esta Agência, observa-se a evolução das ações regulatórias desenvolvidas no ano de 2011 em relação aos anos anteriores.

A atuação regulatória da Arce, na área de energia elétrica, objetiva a conformidade do serviço de distribuição prestado pela concessionária em relação às cláusulas contratuais de concessão e a normas complementares aplicáveis, sendo também de responsabilidade da Agência a mediação de conflitos entre concessionária e cidadãos usuários do serviço prestado.

Acredita-se que a contínua evolução dos indicadores da Companhia Energética do Ceará (Coelce) esteja diretamente ligada à atuação de fiscalização e mediação de conflitos da Agência, alcançando-se a melhoria dos serviços disponibilizados aos consumidores cearenses. Exemplificando-se esta melhoria, verifica-se a evolução dos indicadores *Duração Equivalente por Consumidor* (DEC) e *Frequência Equivalente por Consumidor* (FEC), 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. Conforme os dados coletados entre 2002 a 2011, esses indicadores tiveram redução aproximada de 55,13% (DEC) e 64,92% (FEC), mantendo-se, desde 2004, 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 evolução do sistema elétrico da concessionária também pode ser verificado por meio de indicadores referentes à quilometragem de distribuição e de transmissão, quantidade de subestações e capacidade instalada, todos com variação positiva comparando-se o alcançado em 2011 em relação ao ano anterior.

Em relação às atividades de fiscalização dos serviços de geração de energia elétrica realizadas pela Arce, os produtos no ano de 2011, referentes aos 15 processos de fiscalização foram: 27 não conformidades e 13 determinações.

A atuação da Arce no setor regulado de saneamento básico, definida por meio da Lei Estadual nº 14.394/09, consiste em atividades de regulação e fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 149 municípios operados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) no interior do Estado do Ceará. Ainda, além de realizar julgamento e mediação de conflitos entre usuários e prestadores de serviço, edição de resoluções e análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária, é de competência da Agência contribuir para o aperfeiçoamento do marco regulatório setorial, notadamente os planos e as políticas do Saneamento Básico.

Em 2011, a Arce, na área regulada de saneamento básico, destaca suas principais realizações: execução de 90 (noventa) ações de fiscalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário operados pela Cagece; elaboração de Manual de indicadores de desempenho para aplicação em uma nova metodologia regulatória; e,

apoio na elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico e na revisão da Política Estadual de Resíduos Sólidos e na elaboração do estudo de regionalização, demonstrando a atuação da Agência na área de políticas públicas.

Outro destaque em 2011 consiste no direcionamento de parte das ações de fiscalização a solicitações do Ministério Público do Estado do Ceará (MEP/CE), o qual firmou convênio com esta Agência, através da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Ceará (PGJ/CE), ainda em 2010, e, por meio do qual, realizaram-se cursos e seminários destinados aos servidores de ambas as instituições, além de intercâmbio de informações e de atos oficiais, e produção de documentos, manuais técnicos e operacionais, para suporte da fiscalização e regulação dos serviços de saneamento básico.

A Arce, no âmbito da Coordenadoria de Transportes, concentrou-se, em 2011, na modelagem da rede do Serviço Metropolitano, realizando levantamentos de campo (pesquisa sobre/desce, ocupação visual, origem/destino nas linhas e nos terminais), estes utilizados também no processo de Revisão Extraordinária da tarifa do Serviço Metropolitano.

As principais ações da Agência relacionadas ao Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (Stip), foram: realização de levantamentos de campo, visando coletar dados operacionais do Serviço Metropolitano, em especial aqueles referentes à demanda; modelagem da nova rede do Serviço Metropolitano, que visa elaborar um novo modelo – que será materializado através de editais de licitação e de mudanças na oferta; realização de revisão extraordinária da tarifa do Serviço Metropolitano, solicitada com base no desbalanceamento econômico-financeiro em decorrência de alterações no perfil técnico-operacional e/ou de preços, referentes a alguns itens de custo; realização de avaliações de Terminais Rodoviários, no sentido de promover suporte à avaliação do nível de qualidade dos terminais no atendimento aos usuários do Stip, com a finalidade de subsidiar a construção de políticas mais integrativas para o aprimoramento da qualidade dos serviços; análise dos Relatórios de Estatísticas Operacionais (REO) enviados pelas Transportadoras, seguindo o novo formato determinado pela Resolução nº 145/2010, que exige, além dos dados operacionais, 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.

A ação regulatória da Arce no setor de gás canalizado deu-se por meio de fiscalizações programadas, no total de 2 (duas), sendo uma por semestre, e de outras atividades resultantes de demandas dirigidas à Agência. Por meio de auditorias e avaliação de resultados, verificou-se a qualidade na distribuição e no atendimento prestados pela concessionária – a Cegás, acompanhando-se, inclusive, os indicadores de qualidade e realizando-se visitas em obras, para a observação de manutenções, vistorias / inspeções que foram executadas no sistema de distribuição de gás canalizado.

Ainda em 2011, realizou-se pesquisa junto às principais agências reguladoras do país acerca da utilização de sistema informatizado no tratamento de informações relacionadas à regulação na área de gás canalizado e

desenvolveu-se o escopo do Sistema de Gás Canalizado da Arce (SISGC); e, elaborou-se o *Manual de Ouvidoria – Gás Canalizado*, sendo o mesmo utilizado como material de apoio para a realização de treinamento para os atendentes de Ouvidoria da Arce.

Assim, a partir de uma leitura acerca dos resultados das áreas reguladas pela Arce pode-se afirmar que a Agência tem cumprido sua missão.

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

Não obstante os bons resultados que a Agência tem alcançado, alguns aspectos são passíveis de aperfeiçoamento, como relatado no exercício anterior e que ainda continuam em trabalho constante na ARCE.

A implantação do estudo realizado pela Fundação Getúlio Vargas, no que diz respeito aos aspectos organizacionais, principalmente relacionados à definição de indicadores de desempenho e gestão de processos segue em andamento com alguns avanços, principalmente nas áreas meio, como podemos destacar o Relatório Financeiro elaborado pela Gerência Administrativo Financeira que permite ter uma visão financeira da Agência que possibilita o acompanhamento dos gastos e da relação desses com a receita arrecadada. Além disso, a ARCE está desenvolvendo um sistema de custo que irá contribuir para a identificação mais precisa dos gastos com cada setor em que atua.

Há ainda a necessidade de aperfeiçoamento dos marcos regulatórios nas áreas em que a Arce atua, exceto na área de energia elétrica, cuja competência não é estadual, e sim da União. O aperfeiçoamento desses marcos regulatórios contribuirá para dirimir dúvidas e superposições nas atribuições do órgão regulador, bem como fortalecerão a capacidade regulatória da Agência.

Embora tenhamos avançado em 2011 na atuação da ARCE em novas atividades passíveis de regulação, como por exemplo a de resíduos sólidos, ainda há a necessidade de adequação da estrutura para o suporte às novas demandas. A realização do concurso em 2012 (contrato com a Fundação Carlos Chagas assinado em setembro de 2011) irá suprir as demandas atualmente existentes na Agência, mas com a necessidade de ampliação de quadro de pessoal para atendimento de outras demandas, sem prejuízo das atividades já realizadas pela ARCE.

Alguns aspectos acima citados demandam estratégias a fim de contorná-los. De certa forma todos eles demandam uma ação externa, sob a qual a ARCE não detém o controle, embora possa contribuir para que aconteça. É o caso da necessidade de instrumentos normativos necessários ao aperfeiçoamento dos marcos regulatórios. Todavia, é necessário avançar na solução desses problemas, dada a importância desses temas para o desenvolvimento das ações da ARCE.