



2012 RELATÓRIO ANUAL

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ





2012 RELATÓRIO
ANUAL

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ



CONSELHO DIRETOR DA ARCE

Guaracy Diniz de Aguiar - Presidente
José Luiz Lins dos Santos
Fábio Robson Timbó Silveira

DIRETORIA EXECUTIVA

Luís Alberto Aragão Sabóia

COORDENADORIA DE ENERGIA

Eugênio Braúna Bittencourt

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Alceu de Castro Galvão Júnior

COORDENADORIA DE TRANSPORTES

Hélio Henrique Holanda de Souza

COORDENADORIA ECONÔMICO -TARIFÁRIA

Mário Augusto Parente Monteiro

COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E

INFORMAÇÃO REGULATÓRIA

Filipe Medeiros Rangel

GERÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Josiany Melo Negreiros

**ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E
RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL**

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

ASSESSORIA DE GABINETE

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

OUVIDORIA

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

PROCURADORIA JURÍDICA

Gislene Rocha de Lima

ORGANIZAÇÃO

Alexandre Triandópolis

FOTOS

Arquivo Arce

Arquivo Petrobras

Leopoldo Kaswiner

AGÊNCIA

Mota Comunicação



SUMÁRIO

MENSAGEM DO CONSELHO DIRETOR.....	09
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	11
ENERGIA ELÉTRICA	15
GÁS NATURAL CANALIZADO.....	29
SANEAMENTO BÁSICO.....	51
TRANSPORTES.....	65
REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA.....	77
GESTÃO DA AGÊNCIA.....	87
RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE.....	93



MENSAGEM DO CONSELHO DIRETOR

Ao entregarmos mais um trabalho que mostra, de forma transparente e honesta, as atividades exercidas pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, queremos, inicialmente, destacar a competência da equipe gerencial, do corpo técnico e de todos os colaboradores que focam suas iniciativas na valorização do processo decisório, respeitando e fortalecendo as ações de controle social, num perfeito exercício de cidadania. Nessa evolução, destaca-se a permanente e ampla participação da sociedade que filtra suas exigências na concretização de resultados positivos que reverberem em transformações no cotidiano das pessoas e dos lugares em que vivem.

Com atuação nos setores de energia elétrica, saneamento básico, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e gás natural canalizado, a Arce, no ano de 2012, obteve significativos avanços, com efetivo crescimento da comunicação e relacionamento com a sociedade, interiorização da Agência e modernização da gestão, de olho na excelência dos serviços prestados.

Pontos estratégicos foram definidos e aprovados pelos conselheiros, numa busca constante da melhoria da regulação e da fiscalização. Afinal, aspectos que vão da transparência à prestação de contas, do compromisso à imparcialidade, da dinâmica à sustentabilidade e do pluralismo à excelência técnica e organizacional são valores que norteiam nossas equipes de trabalho.

O presente relatório demonstra a atuação da autarquia e a concretização de ações específicas - fiscalizações, normatizações, audiências públicas e estudos técnicos, por exemplo, em busca de uma regulação de qualidade - um dos indicadores básicos da governança, que tenha seus reflexos na melhoria do bem-estar das pessoas e no desenvolvimento do Estado.

Em sintonia com o interesse público e em harmonia com os elementos da boa governança regulatória, a Arce está empenhada em cumprir seu papel. Na esteira de todo esse processo, estão

os pilares da regulação: fiscalização, normatização, estudos tarifários, mediação de conflitos e relacionamento com a sociedade, aspectos que firmam os serviços que prestamos e que evidenciam a responsabilidade e a missão da Arce perante os consumidores, poder concedente e concessionários.

Ao se deter na análise das informações da 14ª edição do Relatório Anual, o leitor terá a oportunidade de acompanhar as decisões que resultaram na eficiência das atividades da Arce, na credibilidade junto ao público, na evolução tecnológica e na expansão do conhecimento que é retratado a partir da capacidade de verificar e regular os serviços públicos delegados do Estado do Ceará.



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

PERFIL

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

MISSÃO

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

PRINCIPAIS OBJETIVOS

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

ÁREAS DE ATUAÇÃO



ENERGIA ELÉTRICA



GÁS NATURAL CANALIZADO



TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS



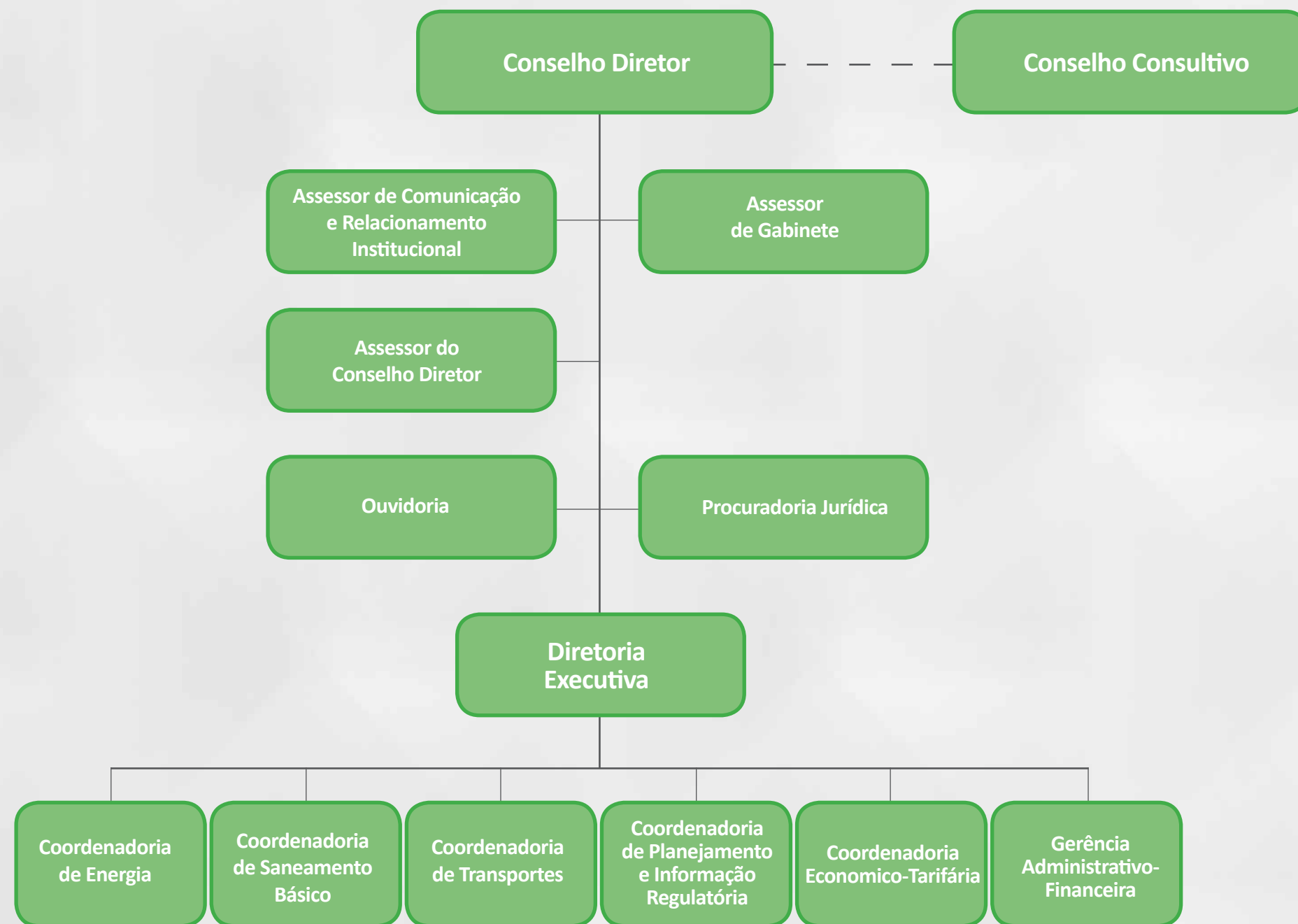
SANEAMENTO BÁSICO

VISÃO DO FUTURO

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



ORGANOGRAMA DA ARCE



ATIVIDADES FUNDAMENTAIS DA ARCE

NORMATIZAÇÃO

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

FISCALIZAÇÃO

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

FISCALIZAÇÃO

Na prestação do serviço público, devido à complexidade de sua execução, não é incomum que ocorram divergências e, por vezes, conflito de interesses entre a concessionária, o usuário e o próprio Poder Concedente, que detém a titularidade do serviço. A Arce tenta resolver de forma conciliatória esses conflitos, por meio de procedimentos Atividades Fundamentais da Arce de mediação e, quando não há possibilidade de entendimento, instaura-se um processo administrativo, que culminará em uma decisão da Agência.

ESTUDOS TARIFÁRIOS

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

(leis, contratos de prestação de serviço, convênios) que delegam à Agência a regulação de cada setor.

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

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

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

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



ENERGIA ELÉTRICA

ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR

As atividades exercidas pela Arce na regulação do serviço de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará tiveram início em agosto de 1999, com a celebração do Convênio Aneel/Arce 006/1999, de 19/08/1999, posteriormente renovado pelos Convênios Aneel/Arce 001/2004, de 01/12/2004; 013/2009, de 21/12/2009; e 14/2010, de 15/12/2010, tendo como foco principal a fiscalização dos serviços prestados pela Coelce e a mediação de conflitos, sendo que desde 2010 vem atuando na fiscalização dos serviços de geração.

Em 2012 a Arce consolidou sua atuação na fiscalização dos serviços e instalações de geração de energia elétrica situados no estado do Ceará, exceto

os de interesse do Sistema Interligado Nacional (SIN), os quais são fiscalizados diretamente pela Superintendência de Fiscalização da Geração (SFG) da Aneel.

Além da fiscalização dos dos serviços e instalações de geração de energia elétrica situados no estado do Ceará, em 2012, a Arce manteve sua atuação na fiscalização dos serviços de eletricidade, bem como na

mediação administrativa setorial (ouvidoria).

O ano de 2012 marcou ainda os 13 anos da celebração do 1º convênio com a Aneel, que delegou inicialmente à Arce a fiscalização da área de atendimento comercial, da área de fornecimento de energia elétrica e a mediação de conflitos entre os usuários e a Concessionária de Distribuição.

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

DISTRIBUIÇÃO DO QUANTITATIVO DE CONSUMIDORES EM 2012
TOTAL: 3.068.533 - AUMENTO DE 3,38% EM RELAÇÃO A 2011

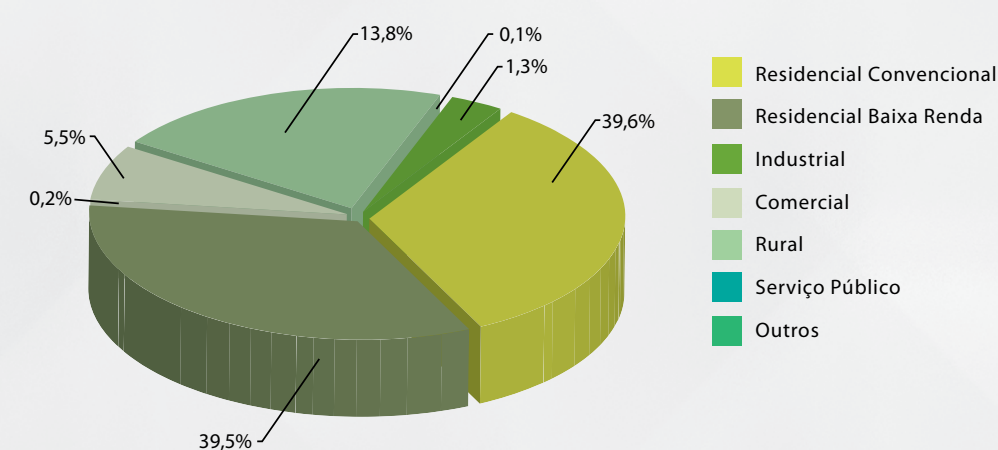


Gráfico 1 - Distribuição do quantitativo de consumidores em 2012. Fonte: Coelce

DISTRIBUIÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA POR CLASSE
D E CONSUMO E M 2 012 [M W h] TOTAL : 8.782.735 M W h
AUMENTO DE 8,99% EM RELAÇÃO A 2011

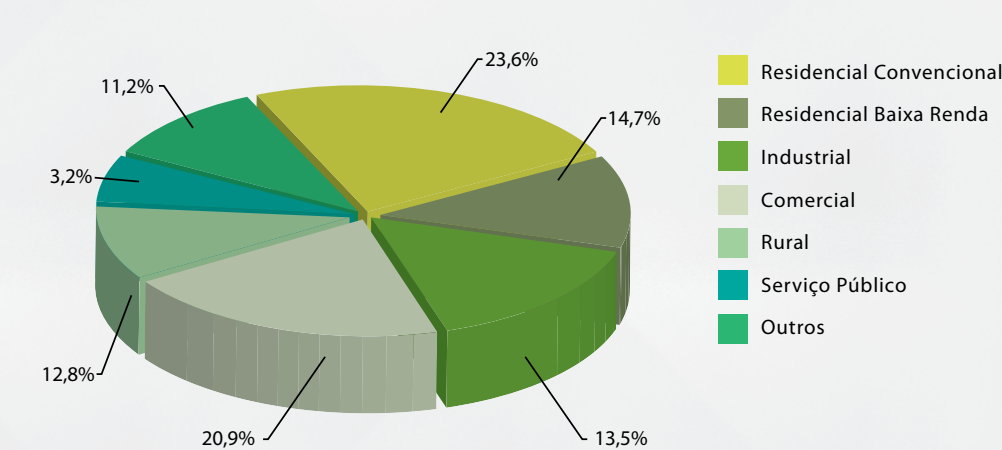


Gráfico 2 - Distribuição do consumo de Energia Elétrica em 2012. Fonte: Coelce



A ARCE NA MELHORIA DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA

Observou-se que em 2012 a Coelce ultrapassou o número de 3 milhões de consumidores, bem como uma retomada no crescimento do consumo de energia elétrica, que alcançou o montante de 8.782.735 MWh, um aumento de 8,99% em relação ao ano de 2011.

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

EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)

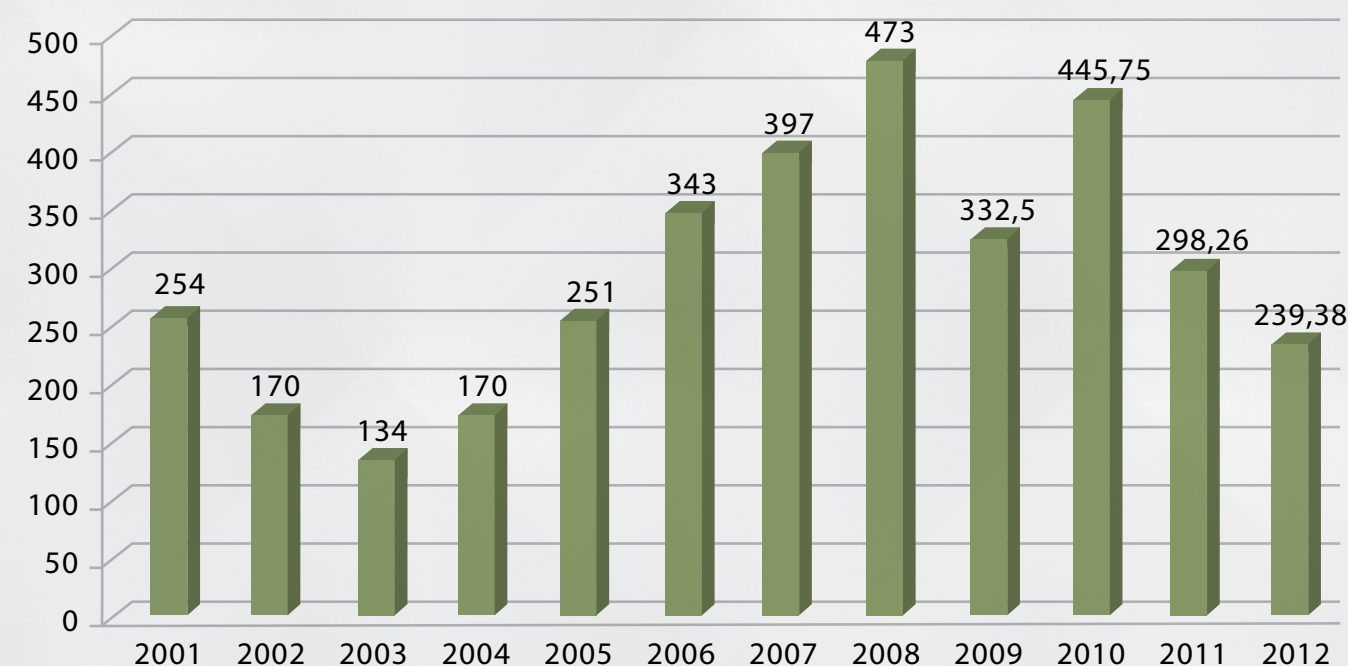


Gráfico 3 - Evolução dos investimentos na distribuição de energia (em milhões de R\$). Fonte: Coelce

EVOLUÇÃO DO SISTEMA ELÉTRICO

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Variação 2011/2012
Rede de Distribuição [km]	79.067	80.359	90.587	92.145	102.161	110.730	119.126	122.428	125.877	129.829	3,14%
Rede de Transmissão [km]	3.653	3.787	3.852	3.852	3.979	4.244	4.312	4.351	4.504	4.628	2,75%
Quantidade de Subestações	86	88	90	93	94	95	97	98	99	102	3,03%
Capacidade Instalada [MVA]	1.886	1.942	1.987	2.066	2.072	2.145	2.202	2.298	2.406	2.474	2,83%

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

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 médio, em horas, e a quantidade média de vezes em que cada consumidor foi atingido por interrupções 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 2012, esses indicadores tiveram redução aproximada de 61,15% (DEC) e 73,17% (FEC). Verifica-se que em 2012 esses indicadores apresentaram sensível melhoria em relação aos observados em 2011, continuando assim abaixo dos limites estabelecidos pela Aneel, que para o ano de 2012 foram 14,67 para o DEC e 12,18 para o FEC.



Evolução dos Indicadores DEC e FEC da COELCE

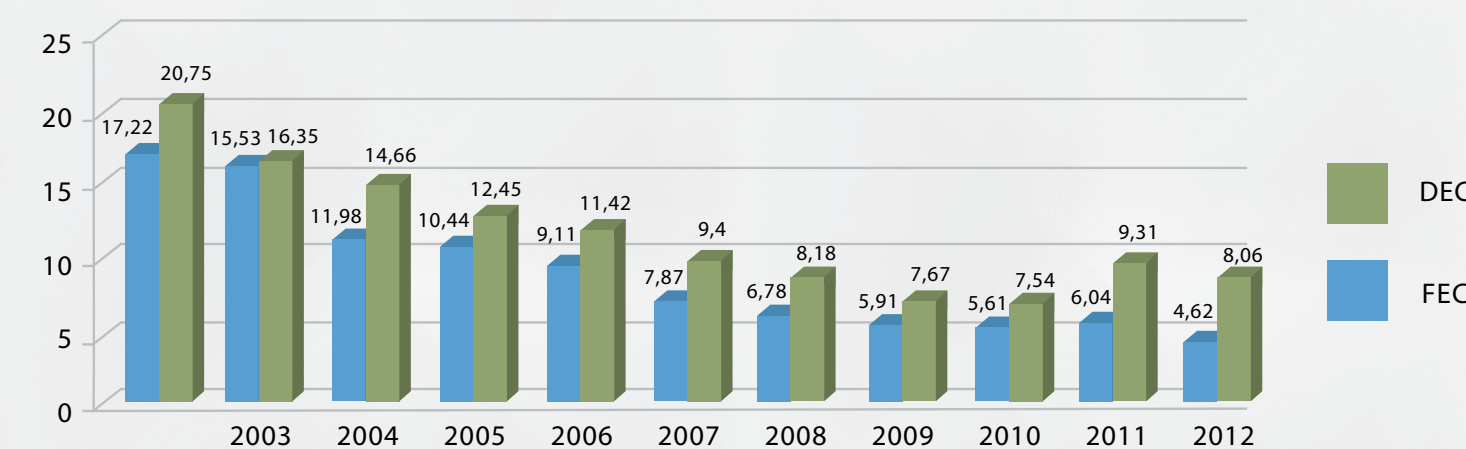


Gráfico 4 - Evolução dos indicadores DEC e FEC da Coelce. Fonte: Coelce/Arce.



A respeito da Qualidade do Atendimento Comercial da Concessionária, um exemplo de melhoria é a evolução da quantidade de postos de atendimento na Central de Relacionamento da Coelce, que passou de 73, em 2002, para 126, em 2012, representando um incremento aproximado de 73% no decorrer do período, embora se registre pequeno decréscimo em 2010, sendo mantida a quantidade de postos em 2012, conforme gráfico a seguir.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PONTOS DE TELEATENDIMENTO CALL CENTER

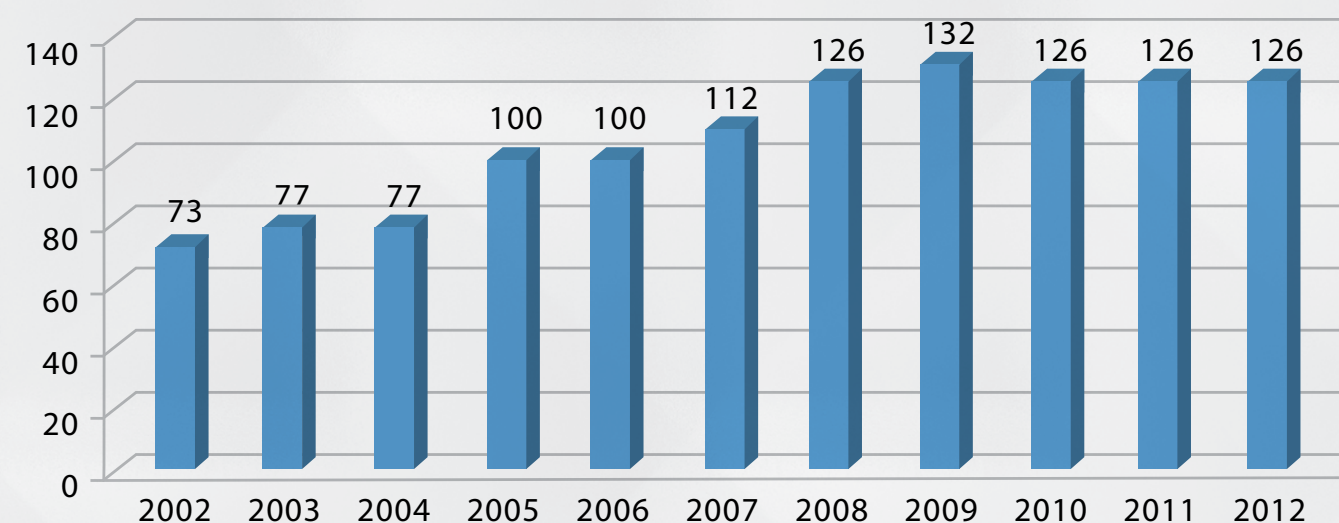


Gráfico 5 - Evolução do número de pontos de teleatendimento.

Fonte: COELCE/Arce

Outras melhorias verificadas são o aumento no percentual de ligações novas executadas dentro do prazo, que passou de 91% em 2002, para 99,5% em 2012. Todavia, observa-se nos últimos três anos uma tendência de diminuição dos percentuais de atendimento no prazo, o que já desencadeou ação da Arce no sentido de iniciar fiscalização para verificação do cumprimento dos prazos regulamentares.

PORCENTAGEM DE LIGAÇÕES NOVAS EXECUTADAS DENTRO DO PRAZO

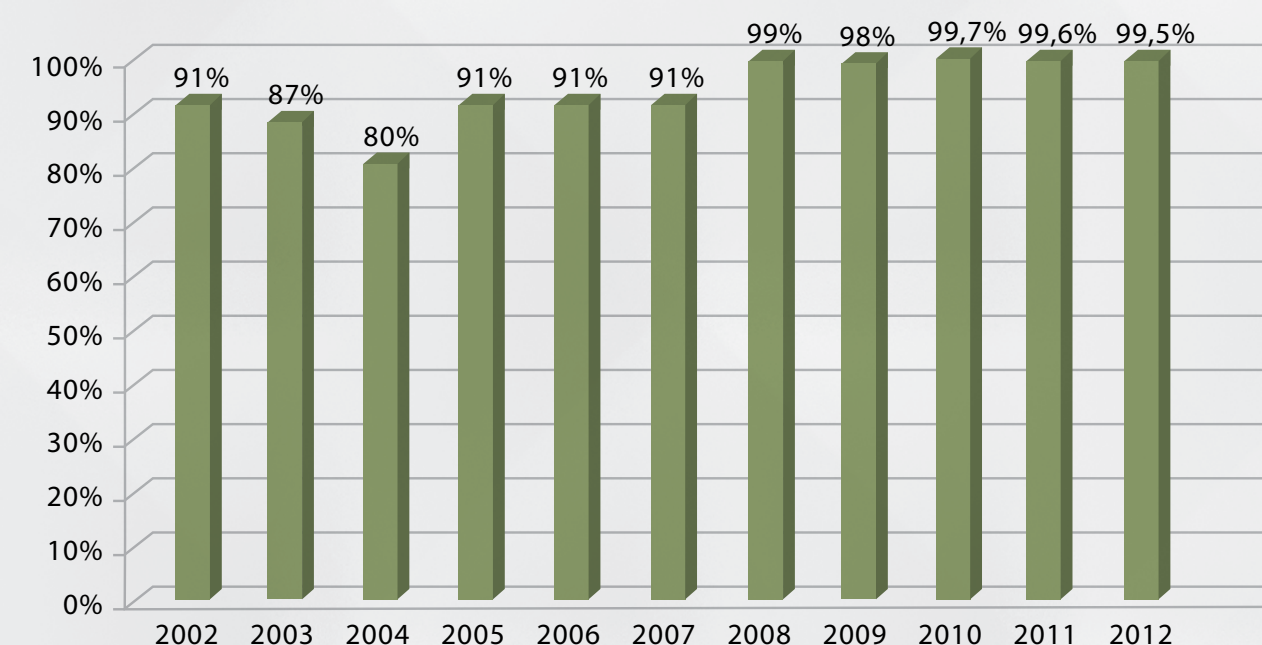


Gráfico 6 - Porcentagem de ligações novas executadas no prazo.

Fonte: COELCE/Arce

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

A FISCALIZAÇÃO DA ARCE E OS DESTAQUES DE 2012

As atividades de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica realizadas pela ARCE abrangeram dois grandes setores: a área comercial e a área técnica da COELCE. Em síntese, foram executadas as seguintes ações:

NA ÁREA COMERCIAL

- Fiscalização da qualidade do atendimento comercial prestado pela COELCE aos consumidores de energia elétrica do estado do Ceará;
- Fiscalização relativa à subvenção econômica das unidades consumidoras da subclasse residencial baixa renda da COELCE;
- Fiscalização para apurar denúncia de descumprimento de decisões da ANEEL acerca de devolução de valores relativos a 29 municípios do Ceará.

NA ÁREA TÉCNICA

- Fiscalização da qualidade do fornecimento prestado pela COELCE aos consumidores de energia elétrica do estado do Ceará;
- Fiscalização do cumprimento de normas, procedimentos técnicos, regulamentação e legislação vigentes, quanto às estruturas que compõem o sistema de distribuição da Concessionária e a apuração de acidentes que envolveram esse sistema elétrico da COELCE;
- Fiscalização da conformidade dos níveis de tensão;
- Fiscalização da apuração dos índices de continuidade.

Em 2012, a ARCE cumpriu todas as ações firmadas no convênio com a ANEEL, através do Contrato de Metas 2012, 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 2012, em relação aos serviços públicos de distribuição de energia elétrica.

ITEM	ÁREA	PROCESSO ARCE (PCEE/CEE/___/___)	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/___/___)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/___/___)	NCs	DTs	RCs
1	COMERCIAL	0001/2012	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial	Programada	0007/2012	0007/2012	5	9	-
2		0011/2012	Fiscalização para apurar denúncia de descumprimento de decisões da ANEEL acerca de devolução de valores relativos a 29 municípios do Ceará.	Eventual	0018/2012	0018/2012	5	2	-
3		0016/2012	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Telefônico	Programada	0022/2012	0022/2012	1	-	-
4		0033/2012	Fiscalização da subvenção econômica da subclasse residencial baixa renda	Programada	0037/2012	0037/2012	2	-	-
5		0043/2012	Fiscalização para apurar denúncia de descumprimento de decisões da ANEEL acerca de devolução de valores relativos a 7 municípios do Ceará.	Eventual	0008/2013	0008/2013	5	1	-
6	TÉCNICA	0009/2012	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica	Programada	0017/2012	0017/2012	14	2	3
7		0012/2012	Fiscalização da conformidade dos níveis de tensão	Eventual	0006/2012	0006/2012	4	-	-
8		0014/2012	Fiscalização acerca de acidente Elétrico não fatal envolvendo terceiro no bairro Mondubim, Fortaleza/CE	Eventual	0020/2012	0020/2012	2	-	1
9		0023/2012	Fiscalização da apuração dos indicadores de continuidade	Programada	0030/2012	0030/2012	8	7	-

Quadro 1 - Produtos das ações de Fiscalização em 2012.

Fonte: Arce

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

Algumas fiscalizações realizadas pela Arce em anos anteriores resultaram em emissão de Autos de Infração durante o ano de 2012, 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 2012. À Concessionária são facultados a

ampla defesa e o direito ao contraditório, previstos em lei, nos casos de aplicação de qualquer penalidade pela Arce, podendo recorrer junto à Aneel das decisões da Arce.

ITEM	ÁREA	PROCESSO PUNITIVO (PCEE/CEE/___/___)	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/___/___)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/___/___)	AUTO DE INFRAÇÃO (AI/CEE/___/___)	MULTA (R\$) / ADVERTÊNCIA
1	COMERCIAL	0015/2012	Fiscalização para apurar a devolução de valores incontroversos referente a faturamento de iluminação pública no município de Paramoti.	Eventual	0001/2007	0001/2007	0001/2012	R\$ 130.905,42
2		0027/2012	Fiscalização para verificar a regularidade na propositura e celebração de acordos entre a COELCE e municípios do Ceará.	Eventual	0025/2010	0025/2010	0003/2012	R\$ 606.975,08
3		0031/2012	Fiscalização para apurar denúncia de descumprimento de decisões da ANEEL acerca de devolução de valores relativos a 29 municípios do Ceará	Eventual	0018/2012	0018/2012	0004/2012	R\$ 6.796.183,15
4		0029/2012	Fiscalização para verificação de possíveis irregularidades concernentes à cobrança de valores indevidos.	Eventual	0016/2010	0016/2010	0005/2012	ADVERTÊNCIA
5		0030/2012	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial	Programada	0007/2012	0007/2012	0007/2012	R\$ 4.008.662,95
6		0035/2012	Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial da região sul	Programada	0007/2008	0007/2008	0010/2012	R\$ 157.151,22
7		0041/2012	Fiscalização dos planos de Universalização e Luz Para Todos, período 2004 a 2007	Programada	0011/2009	0011/2009	0012/2012	R\$ 4.115.602,04
8		0042/2012	Fiscalização para apuração de descumprimento de prazos regulamentares para envio de dados referentes ao processo de reajuste tarifário anual de 2008.	Eventual	0014/2008	0014/2008	0013/2012	R\$ 2.099.335,00
9	TÉCNICA	0024/2012	Fiscalização da conformidade dos níveis de tensão	Programada	0006/2012	0006/2012	0002/2012	R\$ 82.092,01
10		0034/2012	Fiscalização acerca de acidente Elétrico não fatal envolvendo terceiro no bairro Mondubim, Fortaleza/CE	Eventual	0020/2012	0020/2012	0009/2012	R\$ 134.684,73
11		0039/2012	Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica	Programada	0017/2012	0017/2012	0011/2012	R\$ 5.299.716,67
12		0044/2012	Fiscalização da apuração dos indicadores de continuidade	Programada	0030/2012	0030/2012	0014/2012	R\$ 7.033.673,54
13		0045/2012	Fiscalização da conformidade dos níveis de tensão (3º trimestre de 2007 ao 2º trimestre de 2008	Programada	0022/2008	0022/2008	0015/2012	R\$ 88.958,04
VALOR TOTAL DAS MULTAS								R\$ 30.553.939,85

Quadro 2 - Autos de Infração e multas aplicadas na Coelce em 2012.

Fonte: Arce

Dentre as fiscalizações realizadas no ano de 2012, 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 Guaramiranga, Caucaia, Caridade, Paramoti, Tururu e Miraíma aos devidos padrões de qualidade no atendimento;
- 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.

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

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

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

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

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

- Conservação das instalações físicas;
- Condições operacionais;
- Procedimentos de operação e manutenção;
- Licenciamento ambiental;
- Atendimento às demais obrigações constituídas pelo ato de outorga do empreendimento;
- Atendimento aos quesitos do serviço adequado, como continuidade, eficiência e atualidade.

O quadro seguinte apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce, no ano de 2012, em relação aos serviços de geração de energia elétrica.

PROCESSO ARCE (PCEE/CEE/___/___)	DESCRIÇÃO (Empreendimento – Proprietário – Município)	SITUAÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN/CEE/___/___)	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF/CEE/___/___)	NCs	DTs	RCs
0019/2011	Eólica Araras – Nova Eólica Araras S/A – Acaraú/CE	Obras	0010/2012	0010/2012	1	2	-
0020/2011	Eólica Buriti – Nova Eólica Buriti S/A – Acaraú/CE	Obras	0011/2012	0011/2012	1	2	-
0021/2011	Eólica Cajucoco – Nova Eólica Cajucoco S/A – Itarema/CE	Obras	0012/2012	0012/2012	1	2	-
0022/2011	Eólica Coqueiros – Nova Eólica Coqueiro S/A – Acaraú/CE	Obras	0013/2012	0013/2012	1	2	-
0023/2011	Eólica Garças – Nova Eólica Garças S/A – Acaraú/CE	Obras	0014/2012	0014/2012	1	2	-
0024/2011	Eólica Lagoa Seca – Nova Eólica Lagoa Seca S/A – Acaraú/CE	Obras	0015/2012	0015/2012	1	2	-
0026/2011	Eólica Vento do Oeste – Nova Eólica Vento do Oeste S/A – Acaraú/CE	Obras	0016/2012	0016/2012	1	2	-
0033/2011	Eólica Dunas de Paracuru – Nova Eólica Dunas de Paracuru S/A – Paracuru/CE	Obras	0021/2012	0021/2012	2	1	-
0025/2011	Eólica Quixaba – Central Eólica Quixaba S/A – Aracati/CE	Obras	0023/2012	0023/2012	1	3	-
0013/2011	Eólica Colônia – Central Eólica Colônia S/A – São Gonçalo do Amarante/CE	Obras	0032/2012	0032/2012	4	2	-
0014/2011	Eólica Icarai I – Central Geradora Eólica Icarai I – Amontada/CE	Obras	0033/2012	0033/2012	3	2	-
0015/2011	Eólica Icarai II – Central Geradora Eólica Icarai II – Amontada/CE	Obras	0034/2012	0034/2012	3	2	-
0016/2011	Eólica Taiba Águia – Central Eólica Taiba Águia S/A – São Gonçalo do Amarante/CE	Obras	0035/2012	0035/2012	4	2	-
0017/2011	Eólica Taiba Andorinha – Central Eólica Taiba Andorinha S/A – São Gonçalo do Amarante/CE	Obras	0036/2012	0036/2012	4	2	-
0027/2011	Eólica Faísas I – Eólica Faísas I Geração e Comercialização de Energia S/A – Trairi/CE	Obras	0001/2013	0001/2013	3	1	-
0028/2011	Eólica Faísas II – Eólica Faísas II Geração e Comercialização de Energia S/A – Trairi/CE	Obras	0002/2013	0002/2013	3	1	-
0029/2011	Eólica Faísas III – Eólica Faísas III Geração e Comercialização de Energia S/A – Trairi/CE	Obras	0003/2013	0003/2013	3	1	-
0030/2011	Eólica Faísas IV – Eólica Faísas IV Geração e Comercialização de Energia S/A – Trairi/CE	Obras	0004/2013	0004/2013	3	1	-
0031/2011	Eólica Faísas V – Eólica Faísas V Geração e Comercialização de Energia S/A – Trairi/CE	Obras	0005/2013	0005/2013	3	1	-
0018/2011	Eólica Embuaca – Embuaca Geração e Comercialização de Energia S/A – Trairi/CE	Obras	0006/2013	0006/2013	3	1	-
0032/2011	Eólica Icarai – Eólica Icarai Geração e Comercialização de Energia S/A – Amontada/CE	Obras	0007/2013	0007/2013	3	1	-

Quadro 3 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2012.

Fonte: Arce

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

2. FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

2.1 OBJETIVOS E ENFOQUES

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

No dia 15 de 9 de 2010 foi publicada no Diário Oficial da União a Resolução Normativa nº 414/2010, da Aneel. Trata-se de regulamento do setor elétrica que estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica de forma atualizada e consolidada, em substituição à Resolução Normativa nº 456/2000.

A Resolução Normativa nº 414/2010, da Aneel, trouxe importantes alterações no que diz respeito aos prazos para atendimento de religação, bem como para ligações novas, os quais passaram a ser cumpridos no ano de 2011.

No escopo da fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial, verifica-se, entre outros pontos:

- atendimento a pedidos de ligação;
- participação financeira em obras;
- classificação e cadastro de consumidores;
- atendimento nas agências;
- teleatendimento;
- leitura de medidores e faturamento;
- arrecadação;
- faturas de energia;
- suspensão do fornecimento e religação;
- ressarcimento por danos;
- fraude de energia;
- revisões de faturamento;
- existência e funcionamento do conselho de consumidores;
- opções de faturamento;
- cobrança dos serviços;
- ligações temporárias e fornecimentos precários;
- contratos de fornecimento;
- iluminação pública;
- responsabilidade da Concessionária.

No processo de análise e avaliação dos resultados, utilizam-se critérios estatísticos que permitem inferir o desempenho das atividades exercidas na área comercial a partir da análise detalhada de amostras de processos.

O trabalho de análise é complementado por meio de entrevistas com os supervisores das atividades comerciais, incluindo-se os serviços prestados por empresas terceirizadas.

No que tange ao atendimento nas agências da Concessionária nos municípios do Estado, a fiscalização verifica a organização, a atualidade e a cortesia na prestação dos serviços, a eficiência dos sistemas informatizados, bem como o desempenho dos atendentes das agências e pontos de arrecadação.

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

No ano de 2012, a fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial contemplou foi realizada por amostragem. A fiscalização foi realizada por amostragem dos processos comerciais da COELCE, abrangendo os municípios de Aquiraz, Aracati, Beberibe, Brejo Santo, Camocim, Canindé, Carnaubal, Caridade, Cascavel, Caucaia, Eusébio, Fortaleza, Guaramiranga, Itaitinga, Itapajé, Itapipoca, Irauçuba, Jaguaribe,

Jaguaruana, Juazeiro do Norte, Jucás, Limoeiro do Norte, Maracanaú, Mauriti, Morada Nova, Pacatuba, Paramoti, Quixeré, Russas, Tianguá e Tururu.

a) responsabilidade da Concessionária na prestação dos serviços:

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

b) suspensão do fornecimento e religação:

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

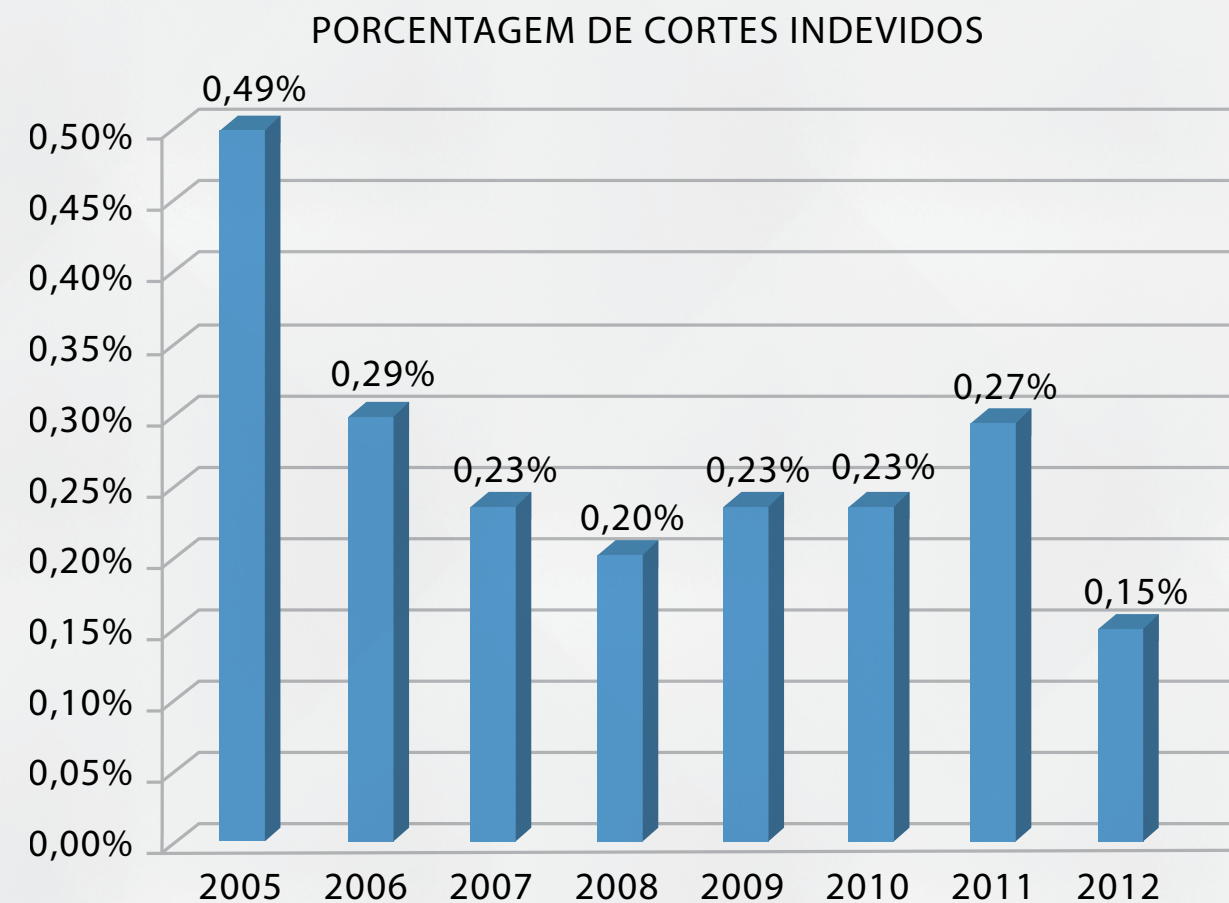


Gráfico 7 - Porcentagem dos cortes indevidos.

Fonte: Coelce.

c) ressarcimento de danos:

procura-se avaliar o tratamento dado pela Concessionária às solicitações dos clientes para ressarcimento por danos provenientes de ocorrências no sistema elétrico. Em regra, são analisadas as informações relativas aos procedimentos adotados pela Coelce para o recebimento, o encaminhamento e o deferimento dessas indenizações, com maior ênfase para a análise dos critérios adotados pela empresa para avaliação do nexos de causalidade entre a reclamação do cliente e a ocorrência de perturbação no sistema elétrico.

d) aplicação da Resolução Aneel nº 250/2007:

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

e) atendimento nas Agências:

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



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

CONSTATAÇÕES

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

Na agência de atendimento da Concessionária do Centro do Município de Caucaia, a fiscalização verificou que a comercialização pela empresa EN-Brasil Comércio e Serviços S.A. (Prátil), empresa do grupo controlador da Coelce, de planos de seguro nos quais referida empresa opera como estipulante e a Coelce como subestipulante, portanto, juridicamente envolvida no exercício de atividade não vinculada ao objeto da Concessão.

Com relação às ordens de serviço por pedidos de ressarcimento de danos que tiveram seus requerimentos indeferidos, constatou-se a existência de erros quanto à aplicação da Resolução ANEEL 61/2004.

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

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

Maiores detalhes acerca da Fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial realizada na Coelce em 2012 podem ser verificados nos autos do Processo Administrativo Arce, de número PCEE/CEE/0001/2012.

2.3 DETERMINAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

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

- Providenciar as reformas necessárias na Agência de Guaramiranga, de forma a compatibilizar as condições de infraestrutura de atendimento ali prestadas com as disponibilizadas na agência de Palmácia, em observância ao princípio da isonomia estabelecido na Resolução ANEEL 414/2010;
- Apresentar memória de cálculo detalhada dos custos orçados, incluindo projeto eletromecânico, relação de material e serviços de mão

de obra, com os respectivos preços unitários e totalizados, utilizados na execução de obra realizada nos termos da Resolução ANEEL 250/2007;

- Providenciar o ressarcimento dos danos reclamados para as ordens de serviço cujo indeferimento foi considerado improcedente por esta Coordenadoria e apresentar os respectivos comprovantes de pagamento;

2.4 RESULTADOS

Os resultados efetivos decorrentes da fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial no ano de 2012 foram imediatos em relação ao ressarcimento por danos elétricos. Nesses aspectos, a Coelce adotou medidas no sentido de providenciar o ressarcimento pelos danos elétricos aos clientes que tiveram seus pedidos indevidamente indeferidos, adotou providências no sentido de adequar aos devidos padrões de qualidade no atendimento as Agências para as quais a Arce identificou inconformidades, e no sentido de revisar cálculos de cobranças originadas de Termos de Ocorrência de Irregularidades.

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

3. FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA

3.1 OBJETIVOS E ENFOQUES

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

No escopo da fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia, incluem-se, entre outros, os seguintes pontos:

- configuração do sistema elétrico de distribuição;
- suprimento de energia elétrica;
- sistemas de transmissão e distribuição (AT, MT e BT);
- planejamento da expansão;
- operação;
- manutenção de linhas e subestações;
- proteção;
- sistemas de supervisão e controle;
- centros de manutenções e laboratórios;
- manutenção de sistemas de distribuição (MT/BT);
- redes e linhas aéreas;
- redes subterrâneas;
- engenharia de distribuição (MT/BT);
- normas e padrões;
- aterramento na distribuição;
- automação na distribuição;
- desempenho de materiais e equipamentos;
- perdas técnicas;
- qualidade dos níveis de tensão;
- continuidade da distribuição de energia elétrica.



Figura 1 - Subestação da Coelce

Fonte: Arce

Semelhante à fiscalização da Qualidade do Atendimento Comercial, na fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia utilizam-se critérios estatísticos, realizam-se entrevistas com supervisores e inspeções *in loco*.

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

pela Concessionária para fins de apuração das reclamações registradas pelos consumidores sobre os níveis de tensão.

Em relação à continuidade da distribuição de energia elétrica, a fiscalização verifica a consistência dos Indicadores Individuais de Continuidade DIC, FIC e DMIC, e coletivos DEC e FEC dos Conjuntos Elétricos da Coelce, além do correspondente procedimento de apuração dos referidos indicadores. Analisa ainda a compensação financeira efetuada pela Distribuidora aos consumidores que tiveram seus indicadores com valores acima do limite estabelecido pela ANEEL, bem como o cálculo do *dia crítico*, as ocorrências consideradas nesse cálculo como emergenciais e as interrupções

não consideradas na apuração dos indicadores de continuidade (expurgos).

No ano de 2012, a fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia contemplou o Município de Fortaleza e Região Metropolitana, envolvendo 10 (dez) subestações nos municípios de Fortaleza (Aldeota, Barra do Ceará, Messejana e Presidente Kennedy), Acarape, Baturité, Caucaia, Guaramiranga, Paraipaba e São Gonçalo do Amarante (Pecém).

Foram abordados os seguintes pontos:

- inspeção das subestações:** Em síntese, são avaliados os níveis de conservação, operação e segurança das instalações das subestações;

- distância mínima de segurança ao solo em condutores de alta tensão:** É verificado se as alturas dos condutores de alta tensão, classe 72,5 kV, estão regularizadas de acordo com as distâncias mínimas de segurança ao solo previstas em norma, observando-se, também, as distâncias operacionais mínimas com circuitos da rede de distribuição, classe 15 kV;
- manutenção de linhas de transmissão AT e de Distribuição MT:** Nesse ponto, procura-se observar se a Coelce vem cumprindo a execução do seu Programa Anual de Inspeções e Programa Anual de Termografia, atendendo ao prazo das manutenções resultantes desses programas;
- manutenção de subestações MT/AT:** Verifica-se adicionalmente se a Coelce vem cumprindo o seu Programa Anual de Análise do Óleo dos equipamentos de Subestações MT/AT, e efetuando as devidas manutenções em seus dispositivos de Proteção e Sistema de Automação;
- desempenho do sistema de proteção/automação:** São verificados os Índices de Desempenho das Proteções de Subestações integrados com o Sistema de Supervisão e Controle;
- carregamento de transformadores de SEs e linhas de transmissão:** são verificadas as condições operacionais de carga do sistema elétrico de distribuição da Coelce;





- g) plano operacional para contingenciamentos:** Verifica-se as Instruções de Operação para recomposição de cargas quando de contingenciamento (saída/perda) de Transformadores de Força de Subestações e de Linhas de Transmissão;
- h) programa de Obras:** Analisa-se o programa anual de obras nos segmentos de Subestação, Linhas de Transmissão AT e Redes de Distribuição MT, sendo verificada em campo, por amostragem, a realização dessas obras;
- i) manutenção corretiva - Ramais de Ligação:** Objetiva-se verificar se a Coelce vem cumprindo o Programa de Troca de Ramais de Ligação;
- j) qualidade dos níveis de tensão:** Objetiva avaliar os níveis de tensão primária e secundária de distribuição (13.800/380/220 volts) fornecidos pela Concessionária em comparação com aqueles estabelecidos no Módulo 8 do Prodist/ANEEL (Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional);
- k) continuidade da distribuição de energia elétrica:** Analisa-se as amostras dos Indicadores Individuais de Continuidade DIC, FIC e DMIC, e coletivos, DEC e FEC dos conjuntos, obtidas do universo de consumidores ligados à Rede de Distribuição pela Concessionária, verificando-se a sua composição de acordo

com o Módulo 8 do PRODIST, bem como o cálculo dos valores de compensações efetuados pela Coelce e respectivos prazos para o crédito, além das interrupções não consideradas pela Distribuidora no cálculo dos indicadores, as ocorrências consideradas para cálculo do Dia Crítico definido pela ANEEL e o cálculo da quantidade de ocorrências emergenciais consideradas para definição de Dia Crítico.

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

3.2 CONSTATAÇÕES

Constatou-se que a Coelce cumpriu no ano de 2011 os programas anuais de inspeções e manutenções da Rede de Distribuição, das Subestações, das Linhas de Transmissão, das Proteções e do Sistema de Automação, bem como vem executando o Plano de Obras anual de Média e Alta Tensão. Entretanto, na Rede de Distribuição de MT, no ano de 2011 Coelce adotou prazos inapropriados na correção de certas anomalias envolvendo Chaves Seccionadoras Fusíveis. E, no caso das Subestações, de maneira geral os equipamentos da SE/Pecém se encontravam em mau estado de conservação. Analisando-se o relatório técnico da Concessionária sobre as condições operacionais de carga do seu sistema elétrico, verificou-se em alguns casos em que transformadores, linhas de transmissão e alimentadores estavam com Fator de Demanda maior que 90%, que a Coelce não previu todas as obras necessárias para evitar o contingenciamento. Observou-se também que a Coelce possui Instruções de Operação, aparentemente adequadas, que são utilizadas para recomposição de cargas quando de contingenciamento de Transformadores de Força de Subestações e de Linhas de Transmissão. Foram, no entanto, detectadas irregularidades nas subestações, em equipamentos das subestações e da rede de distribuição e nas distâncias mínimas de segurança de condutores de Média Tensão em relação ao solo, bem como verificou-se o descumprimento do prazo para informação ao consumidor acerca do resultado

da inspeção para verificação dos níveis de tensão por reclamação e do prazo para correção de níveis de tensão violados.

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

Em relação à fiscalização dos indicadores de continuidade individuais DIC, FIC e DMIC das Unidades Consumidoras do sistema elétrico da Concessionária para o ano de 2011, foram verificadas irregularidades no processo de apuração, tendo em vista a constatação de registros de interrupções com dados incompatíveis com as reclamações de consumidores registradas na Central de Teleatendimento, além do fato de que a Coelce não considerou na apuração do DMIC os desligamentos que tiveram início e/ou fim da interrupção executados fora do intervalo programado para o desligamento.

Foram constatadas irregularidades na apuração e pagamento dos valores de compensações efetuadas por violação dos indicadores individuais de

interrupção. Foram analisados ainda os expurgos, principalmente os do Dia Crítico, empregados pela Concessionária na desconsideração de interrupções no cômputo do valor dos Indicadores Individuais mensais de Continuidade DIC, FIC e DMIC, tendo sido verificadas diversas irregularidades.

Maiores detalhes acerca da Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia em 2012, assim como da Fiscalização dos Níveis de Tensão e dos Indicadores de Continuidade, podem ser verificados nos Processos Administrativos de números PCEE/CEE/0009/2012, PCEE/CEE/0012/2012 e PCEE/CEE/0023/2012.

3.3 DETERMINAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

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

- rever os procedimentos dos planos de inspeção e manutenção;
- adotar as medidas necessárias para a correção das irregularidades nos equipamentos elétricos, na sala de comando e no pátio da subestação de Pecém;
- regularizar distâncias de segurança de condutores em relação ao solo;
- regularizar níveis de tensão e compensar financeiramente os consumidores afetados pelos níveis inadequados de fornecimento;
- revisar, para o ano de 2011, todos os cálculos de compensação por violação dos padrões de indicadores

de continuidade individuais para todos os consumidores que tiveram limites individuais violados;

- proceder às correções do pagamento para aqueles consumidores que receberam compensações a menor e para aqueles que não receberam a compensação devida.

3.4 RESULTADOS

Os resultados efetivos decorrentes da fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia no ano de 2012 foram imediatos no que diz respeito a equipamentos, às condições gerais de segurança e padronização em subestações, a procedimentos de manutenção no sistema de distribuição de energia elétrica e a regularização de níveis de tensão.

Como resultado das ações de fiscalização que vêm sendo realizadas a cada ano pela Arce, em relação à qualidade no fornecimento de energia da Coelce, podemos citar a evolução nos indicadores DEC e FEC, que de 2002 a 2012 apresentaram, respectivamente, redução aproximada de 61,15% e 73,17%. Todas as informações prestadas pela Coelce em relação à correção de inadequações e ao cumprimento de determinações poderão ser objeto de a confirmação posterior por parte da Arce, em novas fiscalizações em campo.

4. PRINCIPAIS NORMATIVOS PARA A REGULAÇÃO DO SETOR

- **Lei 8.987/95:** dispõe sobre o regime de concessão e

permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências;

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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Arce tem por objetivo a máxima adequação do serviço prestado pela

Coelce às cláusulas do Contrato de Concessão e às demais normas aplicáveis, de forma a assegurar que sejam atendidas as necessidades de seus consumidores.

Essa máxima adequação implica na oferta de melhores serviços, o que pode ser exemplificado com a evolução nos indicadores DEC e FEC, que de 2002 a 2012 apresentaram, respectivamente, redução de 61,15% e 73,17%, com melhorias de segurança e padronização em subestações, bem como com contínuas adequações nas Agências de Atendimento aos devidos padrões de qualidade e com a continuação de treinamentos e reciclagens para os Executivos de Atendimento das Agências da Concessionária. Segundo dados da Coelce, em 2012 houve um aumento de 8,99% no consumo de energia elétrica no Ceará em comparação com o ano de 2011. Apesar do aumento de 3,38% no número de consumidores ligados à rede da Coelce, em especial os consumidores residenciais, entre eles os relacionados às novas ligações oriundas do programa federal de universalização do acesso à rede elétrica Luz para Todos, houve retração no consumo do segmento industrial. Os números percentuais consideram apenas o fornecimento de energia elétrica pela Coelce. O incremento das atividades da Arce na fiscalização dos serviços de geração foi motivada pelo crescimento dos empreendimentos do setor, exigindo a contínua e criteriosa atuação do órgão regulador estadual no âmbito da fiscalização desses serviços.



GÁS CANALIZADO

1. ATUAÇÃO DA ARCE

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) detém o poder regulatório com a finalidade última de atender o interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões submetidas à sua competência. No âmbito da regulação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, a Arce fiscaliza a Companhia de Gás do Estado do Ceará [Cegás], para a averiguação da qualidade (produto e serviço) e segurança na distribuição com as condições requeridas no Contrato de Concessão e na legislação vigente.

No exercício de 2012, a Coordenadoria de Energia da Arce [CEE], na esfera de suas atribuições, realizou duas fiscalizações programadas, e outras atividades demandadas pertinentes ao ente regulador. As ações foram empreendidas com o objetivo de fiscalizar os serviços prestados pela Cegás, por meio da realização de auditorias documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e

as instalações utilizados na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado. Os quesitos qualidade na distribuição do produto e no atendimento comercial e segurança na prestação dos serviços são constantemente avaliados para verificar o atendimento às normas regulatórias e aos dispositivos constantes no Contrato de Concessão.

As atividades decorrentes das ações de fiscalização 01/2012 e 02/2012, constantes nos relatórios de fiscalização RF/CEE/0029/2012 e RF/CEE/0031/2012, pertencentes respectivamente aos processos administrativos PGAS/CEE/0001/2012 e PGAS/CEE/0003/2012, consistiram na avaliação de documentos requeridos à Concessionária, no acompanhamento dos indicadores de qualidade definidos pela Resolução ARCE 60/2005: PRESSÃO, PCS, CFQ, IVAZ, PPTG, TAE, FME, AVISO, TER, TMEQ, TMCE, FONE e COG, e nas visitas em obras, manutenções, vistorias/inspeções que foram executadas no sistema de distribuição de gás canalizado pela Cegás.

Para além das atividades de fiscalização, dentro das atribuições da CEE relacionadas à regulação dos serviços de gás canalizado, no ano de 2012 foram desenvolvidas atividades específicas e complementares que são igualmente necessárias no desempenho das funções desta Coordenadoria. As atividades específicas foram:

- 1) Elaboração de Parecer PR/CEE/0009/2012, em face às contribuições recebidas da Companhia de Gás do Ceará – Cegás (Carta PR/ARINT 002/2012, de 03/02/2012) referente à Minuta que Altera dispositivos da Resolução ARCE 60/2005, disponibilizada na Audiência Pública AP/ARCE/001/2012, na modalidade Intercâmbio Documental;
- 2) Elaboração da Nota Técnica NT/CEE/0001/2012, pertencente ao Processo Administrativo PGAS/CEE/0012/2011, referente à solicitação de prazo para regularização do indicador de Qualidade “CFQ – Características Físico-Químicas” do gás canalizado;



- 3) Elaboração de Parecer PR/ CEE/0023/2012 referente à análise da Manifestação da Concessionária CEGÁS ao Termo de Notificação TN/ CEE/0007/2010, pertencente ao Processo Administrativo PGAS/0002/2010;
- 4) Elaboração de parecer técnico PR/CEE/0026/2012 para subsidio à Coordenadoria Econômico Tarifária na avaliação dos investimentos da Cegás para o Cálculo da Revisão Ordinária da Margem Bruta, dentro do Processo Administrativo PGAS/ CET/0002/2012;
- 5) Elaboração de pareceres PR/CEE/0012/2012 e PR/ CEE/0038/2012 ao Recurso apresentado pela Cegás referente ao Auto de Infração AI/CEE/0009/2011 pertencente ao processo Administrativo Punitivo PGAS/ CEE/0005/2011;
- 6) Análise de Parecer ao Conselho Diretor referente ao processo Administrativo Punitivo PGAS/ CEE/0005/2011.
- 7) Elaboração da Minuta do Termo de Ajustamento de Conduta que foi firmado entre a Cegás e a Arce para a regularização da Não Conformidade (N.5) do Processo Administrativo Punitivo PGAS/ CEE/0003/2011, e das Não Conformidades (N.1) do TN/CEE/0024/2011 e (N.3) do TN/CEE/0051/2011, igualmente constantes no Processo Administrativo PGAS/ CEE/0012/2011;
- 8) Elaboração de Parecer PR/ CEE/0041/2012 a respeito das contribuições apresentadas na Audiência Pública AP/ ARCE/003/2012 que tratou da alteração da Resolução ARCE 123/2010, dentro do Processo Administrativo PGAS/ CET/0008/2011;
- 9) Elaboração do Auto de Infração AI/CEE/0006/2012 com respectiva Exposição de Motivos EM/CEE/0006/2012 referente ao processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0005/2011 – remissão de AI, por orientação do Conselheiro Relator. Elaboração de Parecer PR/ CEE/0066/2012 ao Recurso apresentado pela Cegás referente a AI supracitado.
- 10) Atendimento a solicitação de Ouvidoria (registro no Sistema de Ouvidoria da Arce - SOA n° 2058762) como a elaboração de Comunicação de Ouvidoria n° 01/2012 – Arce que trata da mudança do período de faturamento, de semanal para mensal;
- 11) Realização de reunião (CEE- CEGÁS) na CEGÁS, em 09/10/2012, que tratou assuntos relacionados à ação de fiscalização 01/2012, TN/CEE/0029/2012 de 29/06/2012 e as cartas Cegás PR/ARINT 010/2012 de 30/07/2012 e PR/ARINT 011/2012 de 02/08/2012. A Cegás assumiu compromisso de regularizar as pendências e as não conformidades tratadas na reunião.
- 12) Realização de reunião (CEE-CEGÁS) na CEE, em 11/10/2012, onde foi estabelecido o cronograma de execução de atividades/ações para o cumprimento do TAC/ CEE/0001/2012.
- 13) Estabelecimento do Termo de Ajustamento de Conduta, TAC/CEE/0001/2012, com a assinatura realizada em 30/10/2012 e prazo de vigência de 18 meses a contar dessa data;
- 14) Elaboração da minuta de Resolução referente aos procedimentos regulamentares destinados à comunicação e relatoria de incidentes ocasionados no exercício das atividades envolvidas na distribuição de gás canalizado, pertencente ao Processo Administrativo PGAS/ CEE/0002/2012.
- 15) Elaboração de Nota Técnica NT/CEE/0002/2010 que subsidia a análise do Conselho Diretor referente à minuta de Resolução, elaborada pela CEE, que trata dos procedimentos regulamentares destinados à comunicação e relatoria de incidentes ocasionados no exercício das atividades envolvidas na distribuição de gás canalizado, pertencente ao Processo Administrativo PGAS/ CEE/0002/2012.
- 16) Elaboração de Parecer PR/ CEE/0074/2012 referente à análise da Manifestação da Concessionária CEGÁS ao Termo de Notificação TN/ CEE/0020/2010, pertencente ao Processo Administrativo PGAS/0003/2010.

As atividades complementares foram:

Dar continuidade ao processo Licitatório, PADM/ CEE/0059/2011, instaurado em 26/12/2011, para “Contratação de Serviços de Engenharia Envolvendo Assessoria e Apoio Técnico à Arce no Desenvolvimento das Atividades de Regulação da Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Estado do Ceará”:

- a. Elaboração de Minutas do Edital (05 versões para a Arce, 02 versões para a Procuradoria Geral do Estado - PGE);
- b. Elaboração de Pareceres (02 para a Arce e 02 para PGE - referentes às análises das Propostas Técnica e Comercial).
- c. Participação de reuniões com integrantes da Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória (CPR) para a realização de testes no Sistema de Informação do Gás Canalizado – SISGC, desenvolvido pela CPR, com a finalidade de averiguar a eficiência e o atendimento às necessidades do setor e identificar os pontos que devem ser ajustados.

2. AVANÇOS E DESAFIOS DO SETOR DE GÁS NATURAL

2.1 O MERCADO DO GÁS NATURAL

• Participação na Matriz Energética

Segundo dados da Empresa de Pesquisa Energética – EPE, o gás natural ampliou significativamente sua importância na matriz energética brasileira, tendo passado de 0% de participação em 1970, para 11% em 2012, e que pode atingir o patamar de 15,5% em 2021, conforme as projeções feitas pela entidade em seu Plano Decenal de Expansão de Energia 2021. A Figura (1) apresenta a evolução da matriz energética brasileira desde 1970 até 2021(perspectiva).

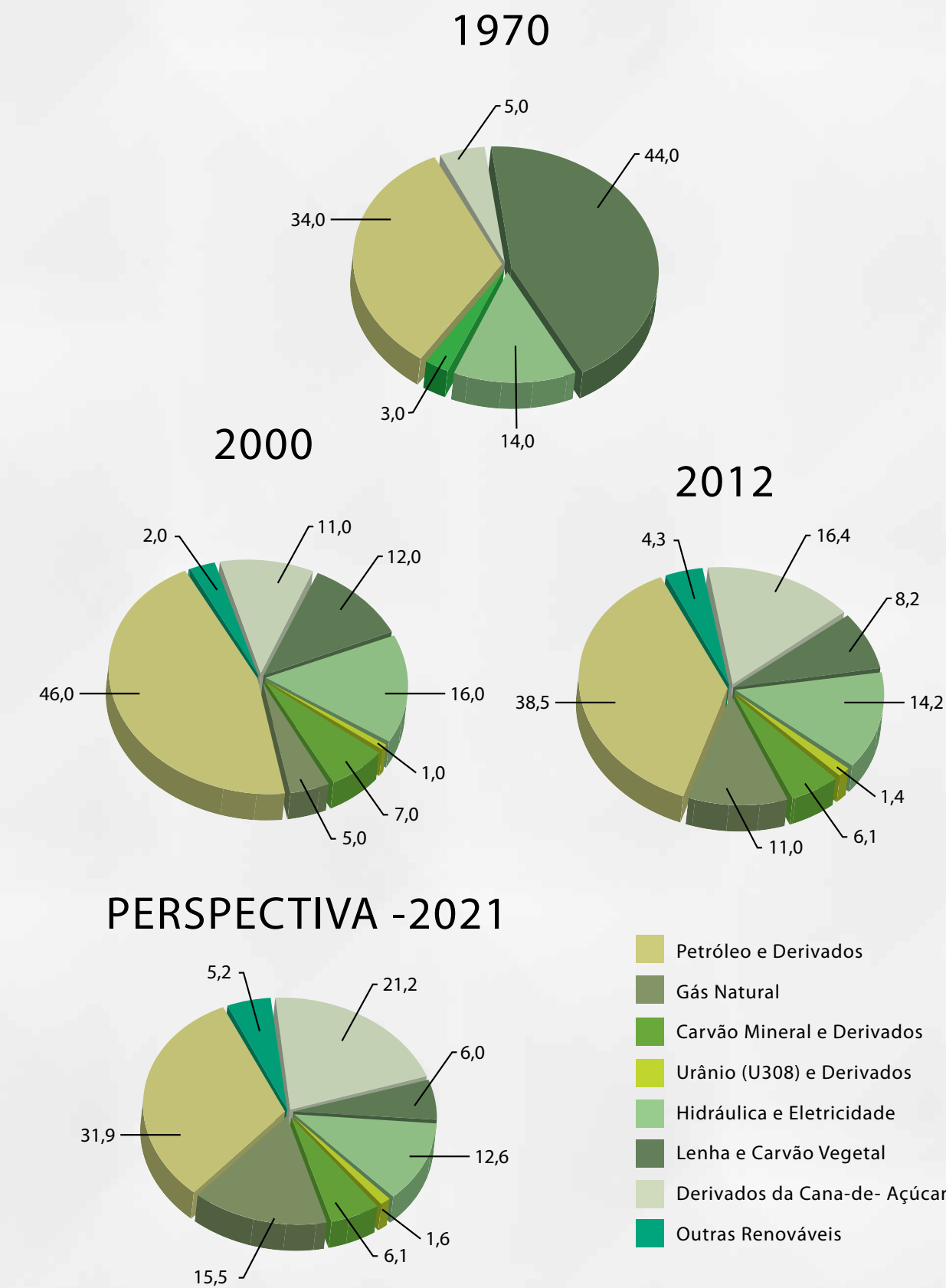


Gráfico 1 - Evolução da matriz energética brasileira desde 1970 até 2021 (perspectiva).

Fonte: EPE, 2012



• Avanços

Segundo a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP, 2013), em 2012 a **produção nacional de gás natural** teve um crescimento de aproximadamente 6,4%, a **disponibilidade do energético** apresentou acréscimo de 14,8%, e outro resultado também expressivo foi a redução de 18,6% na **queima e perda de gás natural**, comparados com os dados de 2011.

O consumo médio de gás natural ao longo de 2012 foi de 57

milhões de metros cúbicos por dia, correspondente ao aumento de 19,6% em relação à média do ano de 2011, de acordo com levantamento da Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado (Abegás, 2013). Esse aumento deve-se ao acionamento das térmicas ocorrido no segundo semestre em razão do baixo nível dos reservatórios das centrais hidroelétricas e pelo consumo recorde no mês de novembro de aproximadamente 70 milhões de m³/dia.

Segundo a mesma entidade, de 2011 para 2012, os segmentos residencial e comercial apresentaram aumento na demanda de 5,6% e 5,2%, respectivamente, enquanto que o segmento veicular registrou retração de 1,5%. No, entanto destaca que o bom resultado apresentando em dezembro pode significar a recuperação do mercado de GNV em 2013. O segmento industrial também passou por retração, 1,5%, causada pela desaceleração da atividade industrial nos meses de novembro e dezembro.

Em 2012, a extensão de redes de distribuição ultrapassou os 22,7 mil quilômetros, com um incremento de 8,8% em relação à 2011. O número de consumidores dos diversos segmentos de consumo totalizam 2,2 milhões, que corresponde ao mesmo percentual de crescimento da extensão de redes, 8,8% frente aos números do ano anterior.



• Desafios

Treze entidades do setor lançaram o movimento +Gás Brasil, para desenvolver um mercado com preço do energético que seja a metade do atual, o que permitirá duplicação do consumo pela indústria até 2025. Por estimativas da Fundação Instituto de Pesquisas

Econômicas (Fipe), a queda do preço de US\$ 14 para US\$ 7 por milhão de BTU (*British Thermal Unit* – Unidade Térmica Britânica, 1BTU=0,25 kcal) teria impacto positivo de 0,5 ponto percentual no crescimento do Produto Interno Bruto do país.

Segundo a Abrace (2012), mantidas as condições atuais de mercado, o consumo diário industrial passaria de 34 milhões para 58 milhões de metros cúbicos, entre 2012 e 2025. Mas se o preço for competitivo estima-se um consumo de 137 milhões m³/dia, equivalente ao

crescimento de 10,4% ao ano. E ainda, destaca-se as medidas que vem sendo tomadas pelo Ministério de Minas e Energia para o setor elétrico, no âmbito da geração termelétrica que incentivam as mudanças no segmento de gás natural.

2.2 OS NÚMEROS DA CONCESSIONÁRIA CEGÁS

No ano de 2012, conforme mostra os dados da Tabela (1), a Cegás apresentou crescimento de 7,3% em números de Unidades Usuárias comparado com o ano anterior, em relação ao volume de gás distribuído, o aumento de 16,5% foi decorrente do crescimento da demanda pelo mercado térmico, ocasionado pelo baixo nível dos reservatórios das hidroelétricas. Quanto à distribuição aos segmentos do mercado não térmico, foi observada uma retração de 7,3%, sendo esta atribuída pela redução da demanda de GNV pelo setor automotivo. A Tabela (1) contém o quantitativo de unidades usuárias ativas por segmento (aplicação), os volumes de gás distribuído com as respectivas variações percentuais que foram obtidos entre o anos de 2012 e 2011.

Segundo informações da ABEGÁS (dez/2011 e dez/2012), contidas nos Boletins Mensal de Acompanhamento da Indústria de Gás Natural do MME – N.ºs. 57 (Dez/11) e 69 (Dez/12), a Concessionária Cegás está na 3ª posição do Ranking das Distribuidoras de Gás Canalizado do Nordeste, no que se refere ao volumes diários comercializados do energético, conforme apresenta os dados da Tabela (2). Observa-se ainda que a Companhia Cearense obteve ainda a segunda posição em relação ao aumento percentual do volume de gás distribuído na Região no mesmo período, 19%, ficando atrás da Algás, Gás de Alagoas S.A., que obteve aumento de 22,73%.

NÚMEROS DE UNIDADES USUÁRIAS VE VOLUMES DE GÁS DISTRIBUÍDO POR SEGMENTO	2011	2012	Δ%
Unidades usuárias [un.]	329	353	7,29
Residencial	31	47	51,61
Comercial	91	112	23,08
Industrial	115	120	4,35
Comercial	6	6	0,00
Automotivo (GNV)	85	67	-21,18
Termeletricidade	1	1	0,00
TOTAL - MERCADO NÃO TÉRMICO	328		
TOTAL - MERCADO TÉRMICO	1		
Volumes de gás distribuído por segmento – Cegás [m ³ /dia]	1.077.500	1.256.840	16,64
Residencial	720	1.000	38,89
Comercial	3.550	4.000	12,68
Industrial	267.050	249.160	-6,70
Comercial	18.620	17.960	-3,54
Automotivo (GNV)	169.920	156.920	-7,65
Termeletricidade	617.640	827.800	34,03
TOTAL - MERCADO NÃO TÉRMICO	459.860	429.040	-6,70
TOTAL - MERCADO TÉRMICO	617.640	827.800	34,03

Tabela 1 - Número de Unidades Usuárias e de Volumes Diários de Distribuição de Gás Canalizado pela Cegás – Por segmento. (¹) corresponde a 2.973 unidades habitacionais.

Fonte: CEGÁS, fevereiro (2013)

MÉDIA DO CONSUMO DE GÁS NATURAL POR DISTRIBUIDORA (MILHÕES DE M ³ /DIA)	2011	2012	Δ%
1ª Bahiagás (BA)	3,83	3,76	-1,83
2ª Copergás (PE)	2,30	2,39	3,91
3ª Cegás (CE)	1,00	1,19	19,00
4ª Algás (AL)	0,44	0,54	22,73
5ª Potigás (RN)	0,39	0,36	-7,69
6ª Pbgás (PB)	0,35	0,36	2,86
7ª Sergás (SE)	0,26	0,28	7,69

Tabela 2 - Ranking das Distribuidoras de Gás Canalizado da Região Nordeste em função dos Volumes Diários comercializados. (Adaptação CEE/ARCE)

Fonte: MME (2012 e 2011)



3. ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO

3.1 OBJETIVOS E ENFOQUE

A ação de fiscalização da Arce para os serviços públicos de distribuição de gás canalizado fornecidos pela Cegás é realizada através de constatações sobre o cumprimento da regulamentação do setor e da legislação vigente, e que podem originar determinações que objetivam a normalização das irregularidades verificadas.

As atividades concernentes às fiscalizações aconteceram nas instalações da Concessionária, por meio de documentos requeridos, avaliação de indicadores e visitas de inspeção para acompanhamento de procedimentos tais como: manutenções realizadas nos Conjuntos de Regulagem e Medição - CRMs de 03 unidades usuárias (01 do segmento comercial, 01 do segmento automotivo e 01 do segmento residencial); instalação de marcos e tachas de sinalização, dentre outros.

O monitoramento dos Indicadores, realizado pela CEE ao longo do ano, e sendo enfatizado nas ações de fiscalização, é uma ferramenta de avaliação de desempenho dos serviços prestados pela Cegás, no que se refere à Qualidade dos Serviços e do Produto Gás Canalizado, e da Segurança no Fornecimento.

3.2 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DA CONCESSIONÁRIA

A CEE realiza o monitoramento mensal dos indicadores de desempenho dos serviços da Cegás, Índice de Vazamentos [IVAZ], Tempo de Atendimento de Emergência [TAE], Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição [TMEO], por meio da averiguação dos dados apurados, constantes nas tabelas encaminhadas mensalmente

pela Concessionária, comparando-os com os padrões estabelecidos na Resolução ARCE 60/2005. Quando verificada a existência de inconformidades, a Arce providencia medidas para que o Agente fiscalizado corrija-as com eficácia.

Para um melhor entendimento, são apresentados as descrições e os dados dos indicadores apurados em 2012.

IVAZ - Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás. É a razão entre a quantidade de vazamentos registrada no período de doze meses e o comprimento total da rede da Concessionária, por classe de pressão, por bairro, cidade e área de concessão. Os dados apurados para o indicador IVAZ estão apresentados no gráfico 2.

IVAZ [No de vazamentos/comprimento de rede (km)/material/ano]. Padrão: 0,15

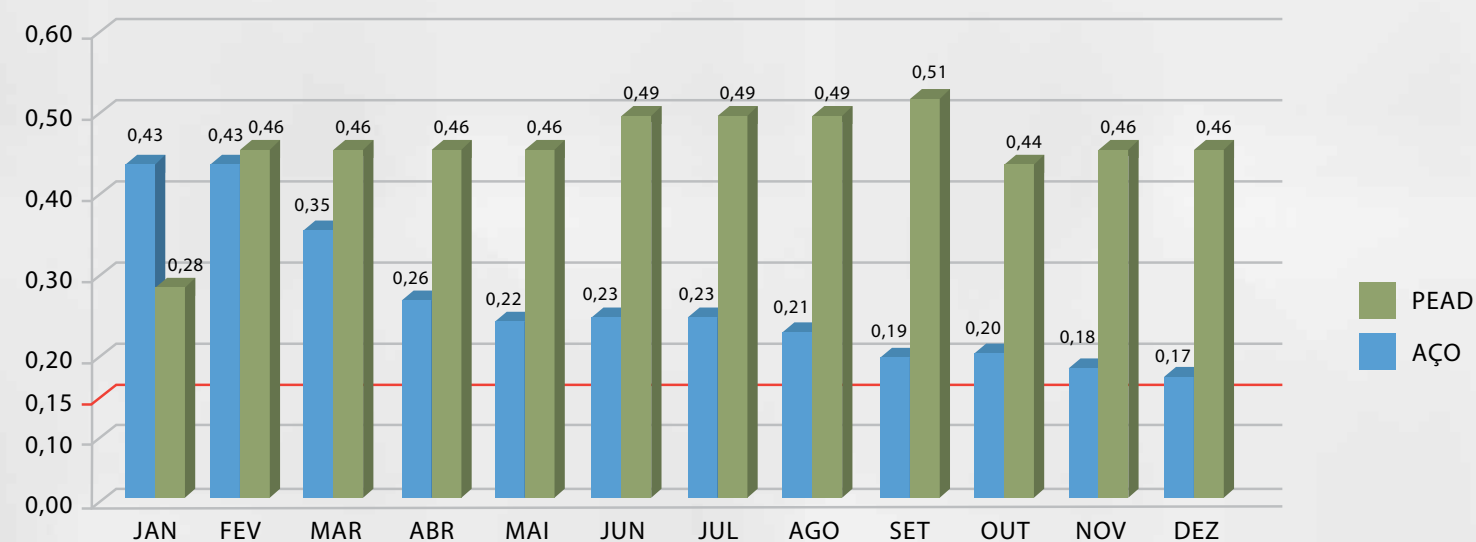


Gráfico 2 - Índice de Vazamento - IVAZ.

Fonte: Cegás (2012)

Observa-se que os valores apurados do indicador IVAZ no ano de 2012, continuam muito acima do padrão de referência, de 0,15 vazamentos por quilômetro de rede por ano, conforme dispõe a Tabela IV do Art. 16 da Resolução ARCE 60/2005. A apuração realizada pela Concessionária utiliza a metodologia que contabiliza

a ocorrência de qualquer tipo de vazamento, sendo ele potencialmente inflamável ou não, identificado com detector e analisador de vazamento - GAS TRAC, nos Conjuntos de Regulagem e Medição - CRMs das Unidades Usuárias com acesso a distribuição por tubulação de AÇO e de PEAD (Polietileno de Alta Densidade). As médias

apuradas do indicador IVAZ_{AÇO} e IVAZ_{PEAD} são respectivamente, 0,26 e 0,46. Esses valores estão 72,2% e 203,3% acima do limite estabelecido. A CEE recomendou a Cegás, encaminhar documentação à Arce que justificasse a metodologia utilizada e salientou sobre a importância da realização de pesquisa de vazamentos no sistema no sistema de distribuição

de gás canalizado para obtenção de dados que subsidiem a alteração do procedimento referente à contabilização dos vazamentos ocorridos que afetam diretamente a apuração do indicador conforme os dispositivos regulamentares da Arce. Desta forma, a Arce permitiu a utilização desta nova metodologia até que se obtenha o resultado da pesquisa de vazamentos sobre todo o sistema de distribuição da Cegás, que acontecerá em 2013, conforme informações cedidas pela Companhia.

TAE - Tempo de Atendimento de Emergência. É o tempo transcorrido, em minutos, desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de gás), feita por usuário ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da Concessionária. Os valores apurados deste indicador estão apresentados no gráfico 3. (Padrões: 60 minutos para vazamento e 180 minutos para falta de gás).

Observa-se que o tempo de atendimento a emergência dispensado pela Companhia, no ano de 2012, conforme apresentado pelo indicador TAE - Vazamento de gás, está dentro do limite estabelecido pela Arce (período máximo de 60 minutos).

Neste mesmo período não foram registradas ocorrências por falta de gás, e desta forma os valores apurados para o indicador TAE - Falta de gás (min) foram 0,0 (zero) minutos.

TAE - Vazamento de gás [tempo (min)]

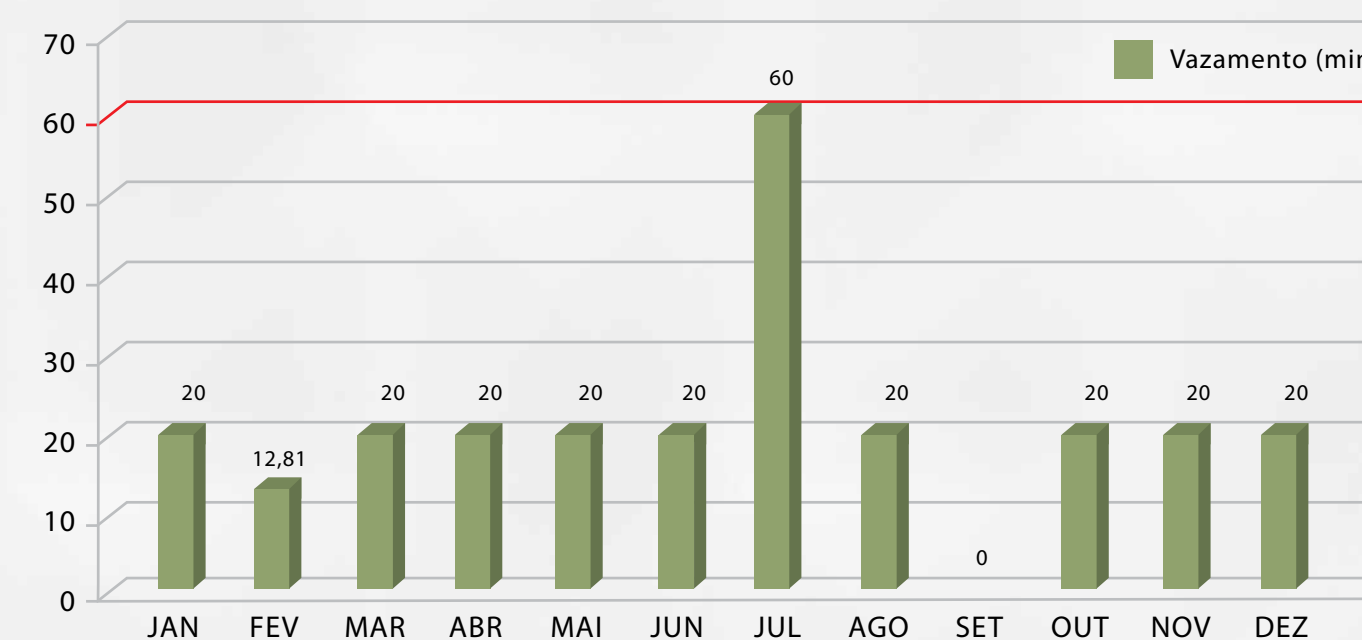


Gráfico 3 - Tempo de Atendimento de Emergência, por Vazamento de Gás - TAE.

Fonte: Cegás (2012)

TMEO - [dias/solicitações]

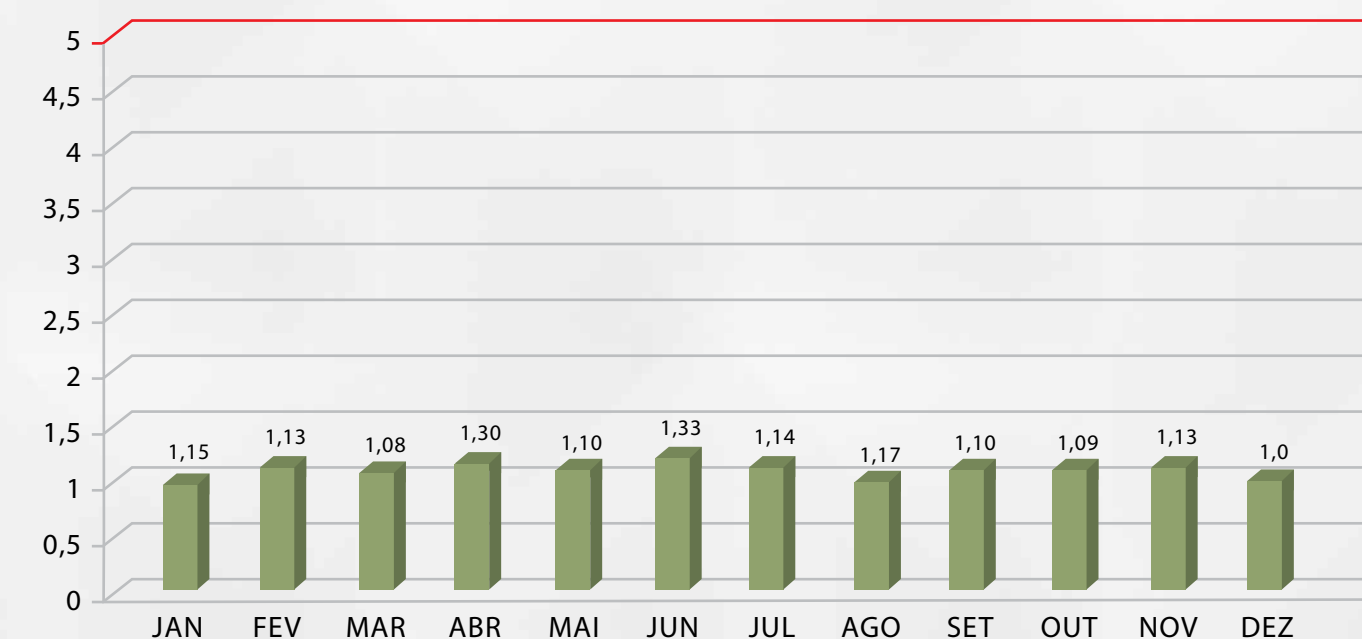


Gráfico 4 - TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição - TMEO. Fonte: Cegás (2012)

TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição. É o quociente entre a soma dos tempos que cada usuário aguarda

para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de pedido de nova ligação ou aumento do volume consumido, com os correspondentes

orçamentos, e o número total de pedidos. Os valores do indicador TMEO estão apresentados no gráfico 4. (Padrão: 5 dias úteis).



Do gráfico observa-se que os valores apurados do indicador TMEQ atendem ao parâmetro estabelecido, limite máximo de 5 dias úteis.

3.3 INDICADORES DA QUALIDADE DO PRODUTO GÁS CANALIZADO E SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

O produto gás natural, fornecido pela Concessionária, procedente da Unidade de Processamento de Gás Natural

(UPGN) da Supridora, localizada em Guimarães/RN, parâmetros que traduzem sua qualidade, indicadores de qualidade: Pressão, Características Físico-Químicas – CFQ e Poder Calorífico Superior do gás.

PRESSÃO - Pressão Padrão de Fornecimento. É a pressão do gás que a Concessionária se compromete a manter na tubulação até a entrada do medidor instalado na unidade usuária. As especificações são definidas na Resolução ARCE 60/2005. A Tabela 3 apresenta os valores da Pressão

de fornecimento que foram apurados nas Estações de Controle e Transferência de Custódia [ETC] em 2012.

CFQ - Características Físico-Químicas, especificações físico-químicas do gás, e **PCS – Poder Calorífico Superior**. quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em kcal, na combustão completa de um metro cúbico de Gás com o ar, nas condições padrão de medição (20°C e 1atm).

Segundo o Art. 9 da Resolução ARCE 60/2005, os limites desses

indicadores são definidos em regulamentação vigente da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis [ANP] (RESOLUÇÃO ANP nº 16, DE 17.6.2008 - DOU 18.6.2008) (Padrão para região Nordeste, segundo resolução vigente: 8.359 a 10.031 kcal/m³).

A Tabela 4 contém os valores máximos e mínimos medidos para as principais especificações Físico-Químicas do gás, apurados em cada mês de 2012. Os dados que não foram determinados estão sinalizados por ND.

CONTROLE DE PRESSÃO NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS																	
Mês	ESTAÇÕES DE CONTROLE DE PRESSÃO (kgf/cm²)											ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA (kgf/cm²)					
	Eduardo Girão (Média)	Bairro de Fátima (Média)	Bauxita / Esplanada (Média)	Bom Preço (Média)	BR 116 (Média)	Coronel Jucá (Média)	Guararapes (Média)	Maracanaú (Média)	Schincariol (Média)	Mister Hull	Castelão	Aracati (Posto Doth) (Alta)	Horizonte (Têxtil Andina) (Média)	Maracanaú (Posto Ceasa) (Média)	Lubnor (Margarina) (Média)	Pecém (Lançador) (Alta)	Cauaia (P. Dias Viana) (Alta)
JAN	-	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	-	4,5	-	14,0	12,0	8,9	8,8	16,0	15,0
FEV	-	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	-	4,5	-	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
MAR	-	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	-	4,5	-	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
ABR	-	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	-	4,5	-	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
MAI	-	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	-	4,5	-	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
JUN	-	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	ND	4,0	-	4,5	-	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
JUL	-	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	ND	4,0	-	4,5	-	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
AGO	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	-	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
SET	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	-	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
OUT	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	-	14,0	11,8	8,8	8,8	16,0	15,0
NOV	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	-	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
DEZ	4,0	4,0	4,0	4,0	4,3	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
Média	4,0	4,0	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	14,0	12,0	8,8	8,8	16,0	15,0
Padrão		4,0 - 8,0	4,0 - 8,0	4,0 - 8,0	4,0 - 8,0	4,0 - 8,0	4,0 - 8,0	4,0 - 8,0	4,0 - 8,0	4,0 - 8,0	4,0 - 8,0	12,0 - 17,5	4,5 - 12,0	4,5 - 12,0	4,5 - 12,0	12,0 - 17,5	12,0 - 17,5

Tabela 3 - Controle de Pressão no Sistema de Distribuição de Gás.

ND: Não Determinado

- : Inexistência da ECP

Fonte: Cegás (2012)

CFQ GUAMARÉ - CONTROLE FÍSICO QUÍMICO DE GÁS																				
Mês	Metano (%)		Etano (%)		Propano (%)		Butano (%)		Dióxido de Carbono (%)		Nitrogênio (%)		Oxigênio (%)		Gás Sulfídrico (mg/m³)		Enxofre Total (mg/m³)		Ponto de Orvalho (°C)	
	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo
JAN	90,03	93,63	3,58	6,39	0,30	2,00	0,08	0,43	0,00	1,45	0,01	1,26	0,01	0,01	ND	ND	ND	ND	ND	ND
FEV	89,30	92,05	5,06	6,87	0,55	1,61	0,25	0,48	0,00	1,32	0,00	1,30	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
MAR	89,84	93,30	3,81	8,00	0,17	2,22	0,02	0,46	0,00	1,34	0,00	2,25	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
ABR	88,04	94,19	4,96	10,19	0,05	1,05	0,00	0,20	0,00	1,38	0,00	2,77	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
MAI	90,48	93,71	4,00	7,81	0,05	0,48	0,00	0,15	0,00	1,48	0,00	1,78	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
JUN	91,87	93,79	3,76	6,32	0,08	0,63	0,00	0,27	0,52	1,37	0,51	1,64	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
JUL	92,21	93,92	3,78	7,30	0,06	0,43	0,00	0,08	0,00	1,23	0,02	1,80	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
AGO	90,15	94,19	3,50	7,78	0,09	1,87	0,00	0,44	0,00	1,22	0,01	1,55	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
SET	89,25	93,53	3,67	8,28	0,14	2,58	0,00	0,61	0,00	1,17	0,00	2,79	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
OUT	97,38	97,71	1,95	2,17	0,28	0,36	0,05	0,08	0,00	0,00	0,01	0,02	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
NOV	92,87	97,60	2,03	6,92	0,12	0,31	0,02	0,06	0,00	0,00	0,01	0,07	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
DEZ	92,70	97,20	2,42	7,11	0,13	0,89	0,02	0,23	0,00	0,00	0,01	0,06	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Padrão	85,0 (min.)		12,0 (máx.)		6,0 (máx.)		3,0 (máx.)		3,0 (máx.)		8,0 (máx.)		0,5 (máx.)		13,0 (máx.)		70,0 (máx.)		-39,0 (máx., a 1 atm)	

Tabela 4 - Controle Físico-Químico do Gás (CFQ – Guimarães).

ND: Não Determinado

Fonte: Cegás (2012)

No gráfico 5 estão dispostos os dados apurados do indicador PCS do gás natural fornecido na Estação de Transferência de Custódia – ETC de Maracanaú (ETC-FORTALEZA).

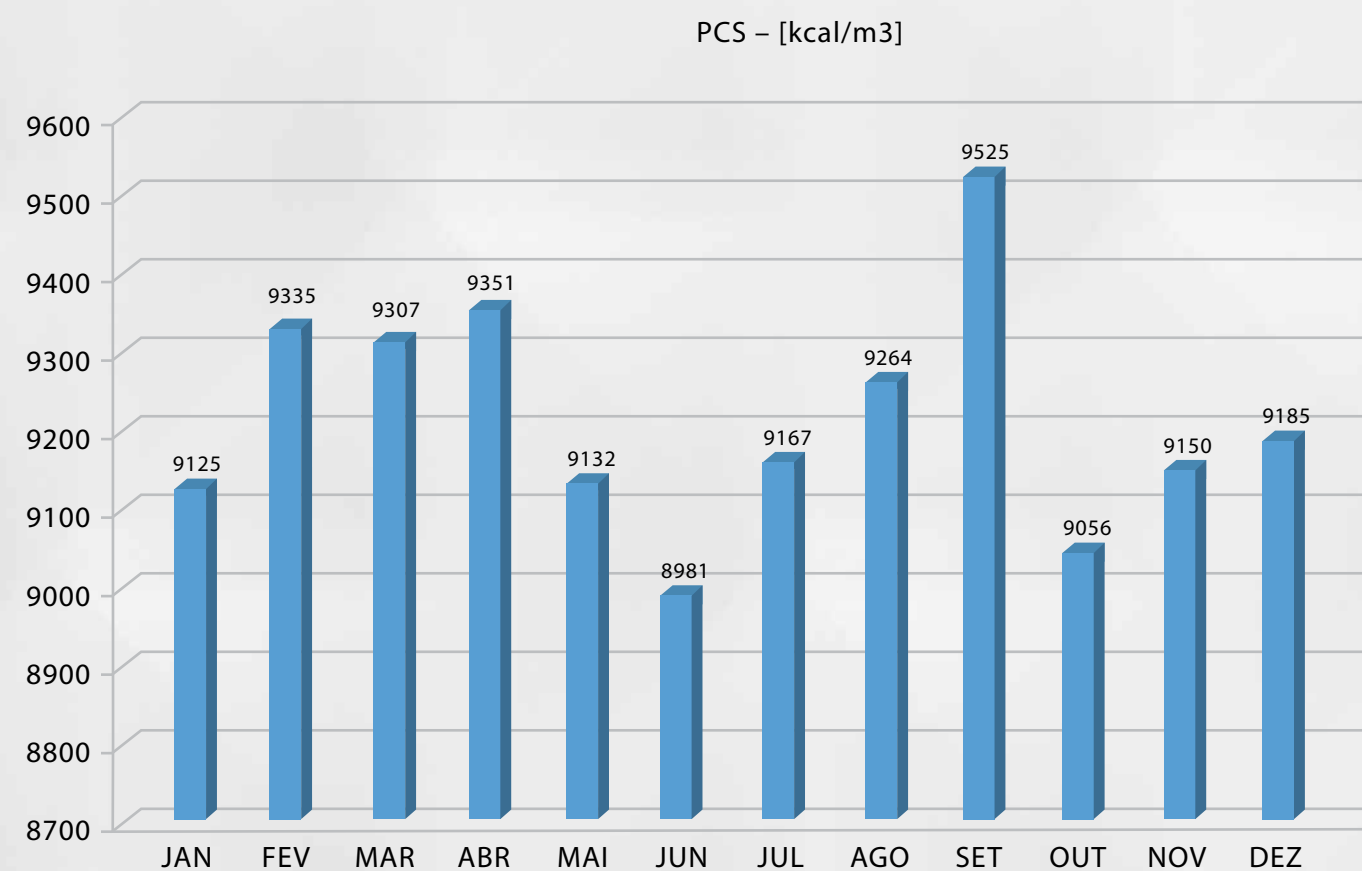


Gráfico 5 - Poder Calorífico Superior – PCS do Gás fornecido na ETC-FORTALEZA.

Do gráfico, observa-se que os valores de PCS apurados em 2012 sofreram pequenas oscilações, apresentando média de 9215 kcal/m³, e sendo compatíveis com os limites estabelecidos na Resolução ANP 16/2008 para a Região Nordeste.

3.4 AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO 01/2012

A Ação de Fiscalização 01/2012, realizada no período de 10 de abril a 30 de junho de 2012, foi dividida em duas etapas: avaliação de documentos requeridos à Cegás; e realização de visita à sede administrativa e instalações da distribuidora, na data de 10.05.2012. Dessa ação originaram 11 Constatações, dentre as quais

as relevantes são apresentadas, 06 Não Conformidades, 06 Determinações e 03 Recomendações, cujas descrições estão na Tabela (6).

3.4.1 CONSTATAÇÕES

Em atendimento a Arce, a Cegás informou que o procedimento adotado no cálculo do fator de correção do PCS para o faturamento do gás distribuído aos usuários considerando o ponto de suprimento atual, gás produzido em Guararé-RN, e do fornecimento de gás natural proveniente do Gás Natural Liquefeito (GNL), é realizado conforme apresentado a seguir: 1) O PCS do gás natural distribuído é obtido diariamente através da cromatografia

realizada pela PETROBRAS em cada Estação de Transferência de Custódia - ETC (City Gate); 2) Quando o suprimento é proveniente do GNL, o produto é regaseificado e injetado nos gasodutos de transporte, misturando-se ao gás natural ali contido, originário da Unidade de Processamento de Gás Natural – UPGN de Guararé-RN; 3) Para a análise cromatográfica é coletada uma amostra de gás, oriunda do produto resultante da mistura do gás presente no gasoduto, interligado ao city gate, sendo então feita a apuração do PCS da mistura (GNL com a outra fonte de gás natural); 4) A metodologia para o cálculo do Fator de Correção de PCS (FPCS), apresentada pela Concessionária, que corrige

o volume de gás medido, nas condições de entrega, para fins de faturamento, consiste na divisão do PCS do dia pelo valor do PCS padrão.

Diante dessas informações, a Arce constatou a existência de irregularidade no cálculo do FPCS, devendo ser este método aplicado nos casos em que o suprimento é proveniente de uma única fonte produtora de Gás e para o faturamento mensal das unidades usuárias atendidas em baixa pressão, conforme disposto na alínea a do inciso I do Art. 42, da Resolução ARCE 59/2005, e não da forma como a Concessionária utiliza para a obtenção do FPCS do gás de todos a ETC's (Estações de Transferência de

Custódia) e unidades usuárias. A forma adequada para o cálculo do FPCS deve atender ao que está capitulado no Art. 39, parágrafos 3º, 4º e 5º, e no Art. 42 da Resolução ARCE 59/2005, dependendo de casos específicos, a saber: **I - Para unidades usuárias atendidas em baixa pressão, com leitura mensal** (Suprimento realizado por uma **única fonte produtora de gás**) e Suprimento realizado por **mais de uma fonte produtora de gás**); **II - Para unidades usuárias atendidas em média e alta pressão, com fornecimento a partir de um único ponto de produção de gás**; **III - Para unidades usuárias atendidas em média e alta pressão, com fornecimento a partir de vários pontos de produção de gás**. E ainda a Arce instruiu que a Concessionária deveria permanentemente empregar métodos e tecnologias apropriadas de aquisição e tratamento de dados para a determinação dos fatores de correção do volume medido, de forma a proporcionar a máxima precisão na obtenção do volume a faturar de cada cliente. Se, todavia, existirem estudos que fundamentem os parâmetros utilizados atualmente nos cálculos dos fatores de correção adotados, estes deveriam ser apresentados à Arce, para homologação prévia.

A Arce requereu da Concessionária que encaminhasse informações dos novos usuários que foram ligados à rede de distribuição no ano de 2011, contendo a data de ligação, nome do usuário, consumo mensal, obras

necessárias para ligação, extensão de dutos, valor do investimento por parte da Cegás e por parte do usuário, quando necessário. A Companhia enviou as informações solicitadas, e ainda afirmou que foi necessária a instalação de um CRM (Conjunto de Regulagem e Medição) por cada obra de ligação de cliente. Da análise dos dados informados observou-se que a Concessionária investiu R\$ 1.748.563,25 (hum milhão, setecentos e quarenta e oito mil, quinhentos e sessenta e três reais e vinte e cinco centavos) para atender ao pedido de ligação de 37 novas unidades usuárias. Desse montante, R\$ 389.726,40 (trezentos e oitenta e nove mil, setecentos e vinte e seis reais e quarenta centavos), foram necessários para a ligação do cliente Fresenius, com a obra destinada a extensão de rede, em ramal estruturante, com tubulação constituída de aço carbono e diâmetro de 3 pol (3”), sendo o equivalente a 22,3% do recurso total dispensado em 2011. Por ocasião da reunião de fiscalização, a equipe de técnicos da Arce questionou à Cegás, referente ao valor do pagamento (investimento) feito para o atendimento do cliente Fresenius, e tempestivamente respondeu a Concessionária que coube ao cliente a participação financeira referente à mão de obra.

Para verificar o atendimento ao que estabelece o inciso IV, Art. 40, Resolução ARCE 60/2005, a Cegás encaminhou relatório sumarizado, que trata do resultado das vistorias/inspeções executadas no sistema de distribuição no ano de 2011. Nesse relatório foram

apresentadas informações sobre: a) Os vazamentos identificados e respectivos reparos executados; b) Os pontos de corrosão detectados, prováveis motivos e medidas adotadas; c) As faltas detectadas no cadastro da concessionária referente a usuários e a rede de distribuição; e d) Os reparos ou remanejamentos de rede executados em decorrência da ação de terceiros. Da análise dos dados apresentados observou-se que: I) as ocorrências de vazamento possuem maior incidência nas conexões roscadas que necessitam de elemento de vedação (passível de alteração física por influência de variação térmica ou por desgaste), cuja colocação requer determinado cuidado, objetivando uma boa vedação. Existem também aqueles componentes e equipamentos que se desgastam com o tempo de uso e que possuem prazo pré-determinado para substituição; II) a Cegás indicou a relação dos CRMs de seu Sistema de Distribuição que foram submetidos à manutenção, durante o ano de 2011, por apresentaram pontos de corrosão. As causas apontadas foram: umidade no local associada às pequenas fissuras ocasionadas durante a operação e manutenção de componentes no CRM e as medidas adotadas para a correção foram operação de lixamento, limpeza e pintura. A Cegás não realizou as atividades de recuperação/conservação (PINTURA) dos CRMs dos clientes por falta de material de insumo, nos meses de abril, maio e dezembro de 2011; III) a Concessionária informou que não foram detectadas falhas em seu cadastro referente a usuários

e a rede de distribuição; IV) A Companhia descreveu sobre o incidente, ocorrido no primeiro semestre de 2011, que envolveu técnicos da Companhia de Água e Esgoto do Ceará, Cagece, onde constatou-se a perfuração indevida na tubulação de aço carbono de sua rede de distribuição de gás natural canalizado.

3.4.2. RESULTADOS

Referentes à NÃO CONFORMIDADE (N.1) e à DETERMINAÇÃO (D.1) do TN/CEE/0029/2012, a Concessionária informou que desenvolveu um programa auxiliar que permite a identificação das unidades usuárias de acordo com as ETC's (Estações de Transferência de Custódia), adotando dessas os respectivos PCS's (Poder Calorífico Superior), monitorados continuamente, para fins de faturamento. Referentes às NÃO CONFORMIDADE (N.2) e DETERMINAÇÃO (D.2) do TN/CEE/0029/2012, a Companhia encaminhou para análise da Arce uma sugestão de metodologia de cálculo para ser utilizada na avaliação do número de vazamentos de gás para a apuração do indicador IVAZ. Essa metodologia se baseia na classificação do vazamento quanto à existência de risco de inflamabilidade do gás, essencialmente gás metano, pela utilização do equipamento GASTRAC (detector e analisador de vazamentos) nos CRMs, caixas e válvulas do sistema de distribuição da Cegás.

Maiores detalhes acerca da Ação de Fiscalização 01/2012

referentes à segurança e à qualidade na distribuição do gás canalizado e do atendimento comercial prestado pela Cegás, podem ser verificados nos autos do Processo Administrativo Arce, PGAS/CEE/0001/2012.

3.5 AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO 02/2012

A Ação de Fiscalização 02/2012, realizada no período de 31 de agosto a 30 de outubro de 2012, foi dividida em quatro etapas: avaliação de documentos requeridos à Concessionária; visita à sede administrativa da Companhia, na data de 25.09.2012; visitas para acompanhamento de inspeções de manutenção realizadas nos Conjuntos de Regulagem e Medição - CRMs de 03 unidades usuárias (01 segmento comercial, 01 do segmento automotivo e 01 do segmento residencial), no dia 01/10/2012; e visita às obras de instalação de marcos e tachas de sinalização, no dia 10/10/2012. Dessa fiscalização resultou Constatações, dentre as quais as relevantes são apresentadas na sequência, 02 Não Conformidades e 05 Recomendações, cujas descrições estão na Tabela (6).

3.5.1 CONSTATAÇÕES

Em atendimento à solicitação da Arce, a Cegás apresentou o Cronograma das Obras Programadas para o período de agosto a outubro de 2012 e informou que não possui um cronograma com a definição específica do dia, de cliente, caixa de válvula ou Estações de

Controle de Pressão - ECPs que serão visitados para a realização de serviços de manutenção e/ou conservação.

Informou a Companhia quais os tipos de serviços que são realizados com pessoal próprio e de forma sistemática, indicando a periodicidade que acontecem, assim como os serviços que são executados por empresas contratadas. Apresentou ainda a Cegás uma lista contendo 18 obras com as seguintes especificações: 14 obras são para atendimento a pedidos de “Nova Ligação” e 04 para “Expansão de Rede”; 08 obras estão concluídas, 07 possuem previsão para início sujeito às alterações em função da liberação de licenças e/ou outros documentos necessários para serem executadas, e 03 obras estão em andamento; 14 obras são Execução de Ramal, sendo 08 obras realizadas com tubulação de PEAD, 05 obras com tubulação em AÇO, 01 obra constituída por tubulação de PEAD e por tubulação de AÇO; 04 obras de Extensão de Rede são constituídas por tubulação em PEAD; e as 18 obras possuem suas localizações identificadas.

De posse dessas informações a equipe de fiscalização solicitou agendamento de visita às 03 obras que a Concessionária havia informado que se encontravam em andamento, sendo o mesmo marcado para 28/09/2012, e perto do dia previsto para a visita, a Arce foi comunicada de que a tal visita não poderia acontecer, por indisponibilidade do Gerente de Obras. No entanto, a Arce no ensejo de verificar

o andamento e o trabalho da Companhia na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado de Ceará, e por constatar a reincidência de vazamentos de gás natural, localizados essencialmente nos CRMs das unidades usuárias, realizou no dia 28/09/2012 o acompanhamento da inspeção in loco e manutenção de 03 CRMs de unidades usuárias dos segmentos Comercial, Residencial e Automotivo, localizados em Fortaleza, com a finalidade de averiguar o procedimento adotado pelos técnicos da Companhia na inspeção de rotina. As observações relevantes e os registros fotográficos que melhor traduziram a inspeção in loco estão apresentados a seguir.

I - Procedimento da equipe de manutenção e emergência da Cegás na inspeção do CRM da Unidade Usuária do segmento AUTOMOTIVO, apresentada na fotografia da Figura 1:

- Abertura da porta de acesso ao CRM;
- Realização do teste de estanqueidade: pulverização da mistura líquida (água adicionada de sabão) sobre cada conexão roscada, flanges, conexão de acesso e/ou instalação de instrumentos de medição (medidor rotativo, 02 manômetros e 01 termômetro), ver Figura 2;
- Identificação de pontos de vazamento: dois vazamentos localizados sobre as conexões de dois manômetros. A fotografia da Figura 3 apresenta as bolhas formadas advindas da pulverização da

mistura líquida indicando o vazamento de gás da conexão roscada de um manômetro. Destaca-se que previamente à realização do teste de estanqueidade, a equipe Arce e da Cegás constataram um “cheiro intenso” característico, proveniente do odorante do gás, localizado perto do manômetro, origem do 1º vazamento, fato que foi confirmado com a aplicação do referido teste.

- Medição da intensidade do vazamento com a utilização de um detector e analisador de vazamentos, GAS TRAC. Esse instrumento possui LEDs nas cores verde, amarelo, alaranjado e vermelho, com os respectivos significados *Ready (pronto, não possui vazamento)*, *Slight (pequeno, leve)*, *Medium (médio)* e *Alarm (nível caracterizado pela concentração de gás liberado no vazamento que favorece a situação de risco, acima do valor mínimo do Limite de Explosividade, 20%)*. Os LEDs ascendem com a faixa de medição de 0-2000 ppm de gás exaurido, ver fotografia (a) da Figura 4.

- Com a utilização do GAS TRAC constatou-se que o vazamento sobre o manômetro a montante do medidor de vazão conferiu risco às instalações e ao meio ambiente, sendo evidenciado com o acendimento do LED vermelho e o toque do alarme. A Figura 3 também apresenta as medições realizadas sobre o ponto de vazamento: fotografias (b), acendimento do LED amarelo e fotografia (c) acendimento do LED vermelho.



Figura 1 - Fotografia do CRM de uma Unidade Usuária do segmento Automotivo visitado, localizado em Fortaleza.



Figura 2 - Realização do Teste de Estanqueidade no CRM de uma Unidade Usuária do segmento Automotivo visitado, localizada em Fortaleza.

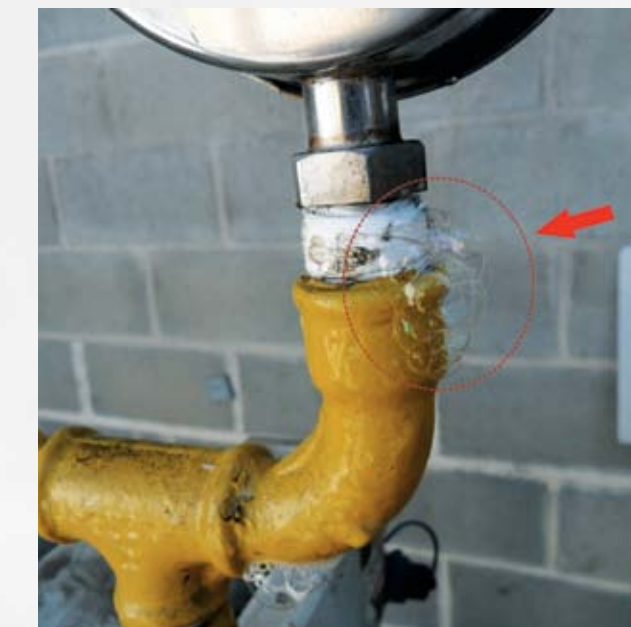


Figura 3 - Identificação do 1º Ponto de Vazamento, localizado na conexão de um manômetro do CRM (Observa-se a formação de bolhas).



a. Equipamento GAS TRAC – Detector e Analisador de Gases.



b. Utilização do GAS TRAC na verificação do nível do 1º vazamento localizado – acionamento do LED amarelo na primeira medição.



c. Verificação do nível do mesmo vazamento, sendo realizado numa segunda medição - acionamento do LED vermelho.

Figura 4 - Utilização do detector e analisador de gases GAS TRAC, para verificação do nível do 1º vazamento localizado no CRM da Unidade Usuária do Segmento Automotivo, durante a visita de inspeção.

- f) Realização da despressurização do CRM: rompimento dos lacres de segurança da Cegás; fechamento de válvulas; abertura da conexão tipo bujão, localizada ao lado do manômetro a montante do medidor rotativo;
- g) Desconexão dos manômetros, retirada da fita veda rosca de teflon e substituição por outra nova, e recolocação dos manômetros em suas posições originais;



a. Verificação sobre o 1º ponto do CRM que originou o vazamento.

- h) Realização do acionamento do compressor e abertura das válvulas;
- i) Realização novamente do teste de estanqueidade, similar ao item (a);
- j) Utilização do GAS TRAC sobre os dois pontos que haviam sido fontes de vazamento, Figura 5;



b. Verificação sobre o 2º ponto do CRM que originou o vazamento.

Figura 5 - Utilização do GAS TRAC sobre os dois pontos do CRM que antes possuíam vazamentos (Acionamento do LED verde, ausência de inflamabilidade).

- k) Constatação de que os vazamentos foram devidamente eliminados;
- l) Instalação dos lacres de segurança da Cegás sobre as válvulas do CRM;
- m) Preenchimento do Relatório de Visita Técnica, contendo resumidamente as observações registradas e as providências tomadas, e as assinaturas do Técnico e do Funcionário da Unidade;
- n) Fechamento da porta de acesso ao CRM.

II - Procedimento da equipe de manutenção e emergência da Cegás na inspeção do CRM da Unidade Usuária do segmento RESIDENCIAL, apresentada na fotografia da Figura 6, e COMERCIAL, composta por duas unidades, uma sendo pertencente ao Hotel, lado (a) e outra sendo pertencente ao Restaurante do Hotel, lado (b), conforme apresenta a Figura 7. Este procedimento que também foi acompanhado pela Arce, é semelhante ao que foi descrito no item I, apresentado anteriormente.



Figura 6 - Fotografia do CRM da Unidade Usuária do Segmento Residencial visitado.



Figura 7 - CRMs das Unidades Usuárias do Segmento Comercial visitadas, localizadas em Fortaleza. (Lado (a): Hotel; Lado (b): Restaurante do Hotel).

Ainda, dentro da programação de visita a obras da Cegás, uma segunda visita foi realizada no dia 10/10/2012, para o acompanhamento da equipe da Arce às obras de instalação de tachas e marcos de sinalização que alertam a população sobre a existência de gasoduto da Cegás nas proximidades de sua localização. O técnico da Concessionária orientou as equipes das empresas contratadas no sentido de realizarem o procedimento de instalação desses instrumentos de sinalização na presença da equipe de fiscalização. Durante a visita, a Cegás informou que referidos serviços são realizados por empresas distintas, a saber: uma empresa é contratada para a instalação das tachas de sinalização na zona urbana, e outra possui contrato para fabricar e instalar os marcos de sinalização na zona rural. As observações decorrentes da 2ª visita de inspeção às obras da Concessionária estão apresentadas a seguir.

- I - Procedimento da empresa Contratada da Cegás para a instalação de Tachas de Sinalização
 - a) Retirada parcial da calçada em área previamente demarcada (técnico da Cegás utilizou um detector/localizador de gasoduto para o adequado posicionamento e instalação das tachas). Na fotografia da Figura 8 pode ser observada uma seta na cor branca, desenhada sobre o asfalto, indicando a posição do gasoduto.
 - b) Colocação da massa de cimento sobre a área retirada;



Figura 8 - Técnico da Contratada da Cegás em operação – retirada de parte do piso da calçada para preparação da base para instalação da tacha de sinalização.





c) Previamente à cura da massa de cimento, é feito uma abertura de formato cilíndrico, com diâmetro de aproximadamente 7 cm e comprimento de 5 cm, e colocação de uma mistura de resina com catalizador nessa abertura para uma melhor fixação e proteção da tacha à ação de vândalos, Figura 9a.



Figura 9a - Vista da área da calçada parcialmente demolida, para fixação da tacha de sinalização.

O tempo de duração do procedimento descrito é de aproximadamente 5 a 10 minutos, a depender do tipo de material da calçada. As tachas são de 20 cm x 20 cm, constituídas de uma resina especial, possuindo dados informativos estampados para a adequada sinalização. A escolha dessa resina foi decorrente de suas propriedades físicas e mecânicas sendo apropriadas para a exposição às intempéries e aos esforços resultantes das pisadas de transeuntes. Para uma melhor sinalização, definiu-se, para o local visitado, que a distância entre as tachas deve ser de 25 m, sua fixação deve estar próxima ao “meio fio”, e a distância horizontal entre a tacha e o gasoduto deve ser de 0,70 a 1,0 m. Quando a “calçada” não possui pavimento, o procedimento apresentado é seguido após a construção de uma caixa de concreto, acrescentado 40 minutos ao tempo de instalação da tacha em calçada já pavimentada. Essa caixa possui as seguintes dimensões 9 m x 1 m x 0,15 m. Destaca-se ainda, que o acompanhamento pela equipe de fiscalização foi realizado no início da obra que objetiva instalar 70 tachas de sinalização, localizadas entre o Posto de Combustíveis próximo ao Cemitério Parque da Paz, da Av. Pres. Juscelino Kubitschek de Fortaleza até o estádio Castelão, indicando a existência do gasoduto (em PEAD), que liga a nova ECP-

d) Encaixe do parafuso de sustentação da tacha no centro da área demolida, devidamente preenchida com a massa de cimento de forma a fixá-la nivelando-a ao piso da calçada original, conforme apresenta a fotografia da Figura 9b.



Figura 9b - Tacha de sinalização devidamente instalada na calçada da zona urbana.

CASTELÃO do referido Posto ao “CRM do Castelão”. Diante do que foi presenciado pela equipe de fiscalização, a Arce sugeriu que o Cegás requiera da Contratada maior cuidado com a segurança e proteção individual de seus operários de obra, especificamente quando deveria exigir o uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), tais como luvas, protetores auriculares e óculos de proteção, fato esse não observado pela Contratada.

II – Procedimento da empresa Contratada da Cegás para a instalação de Marcos de Sinalização

a) Para a confecção dos *marcos* a Contratada seguiu as especificações requeridas pela Cegás no Edital de Licitação, representado pelo desenho esquemático da Figura 10: a cor de fundo amarelo ouro nos quatro lados, o nome **CEGÁS** na cor verde bandeira na posição vertical nos quatro lados do *marco*, o telefone **0800 280 0069** na cor preta na posição vertical em dois lados opostos; e a descrição **GASODUTO NÃO ESCAVAR** também na cor preta e na posição vertical em dois lados opostos.

b) Escavação do terreno adequando a abertura às dimensões do marco (0,15 m x 0,15 m 1,5 m) para a fixação do mesmo, conforme apresentam as fotografias (a) e (b) da Figura 11.

c) Colocação da massa de cimento sobre a área escavada e instalação do *marco* de sinalização, conforme apresenta a fotografia (a) da Figura 12.

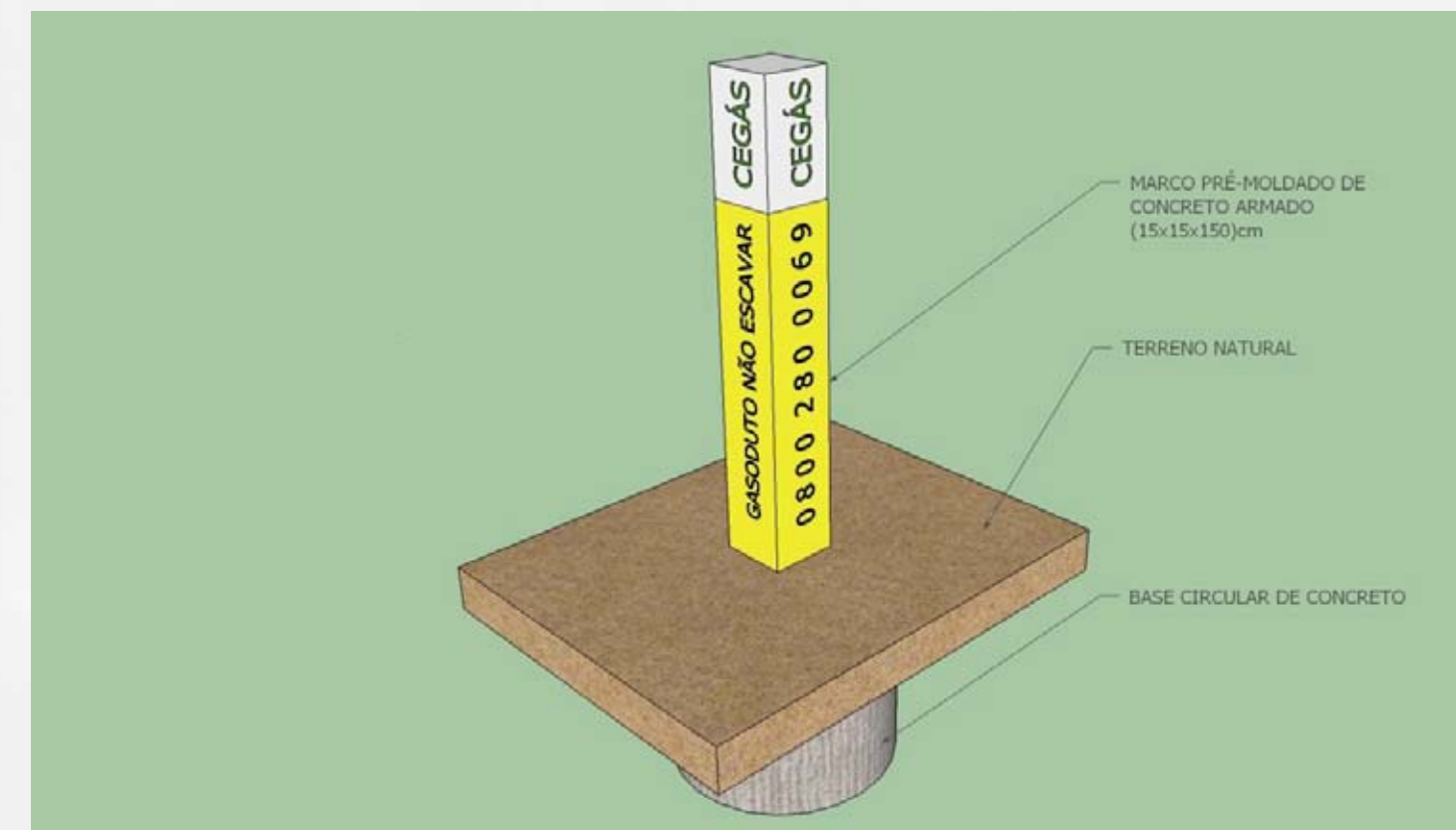


Figura 10 - Desenho esquemático de um marco de sinalização, modelo instalado às margens de Rodovias Federais e Estaduais para indicar nas zonas rurais o traçado do gasoduto da Cegás. (Fonte: PGE/CEGÁS)



a. Técnico da Contratada da Cegás em operação – escavação de área



b. Vista da área escavada

Figura 11 - Escavação da área destinada à instalação de marco de sinalização, restrito às margens de Rodovias Federais e Estaduais e que indicam, nas zonas rurais, o traçado do gasoduto da Cegás.



a. Marco de sinalização devidamente instalado.



b. Distância entre os novos marcos de sinalização.

Figura 12 - Marcos de sinalização instalados à margem de uma estrada, próxima à BR 116, durante a realização da visita da Arce (Indicam o traçado do gasoduto da Cegás).

O tempo de duração do procedimento descrito é de aproximadamente 20 minutos. Segundo especificações requeridas pela Cegás na instalação do marco: deve-se deixar embutido 0,5 m de seu comprimento na massa de cimento, restando 1,0 m para a superfície; a distância vertical da base do marco para o gasoduto está dentro da faixa de 1,2 a 2,0 m; e a distância entre os marcos, é de 150 m. A fotografia (b) da Figura 11 apresenta dois marcos instalados com a distância requerida. E, ainda, nas fotografias da referida figura estão destacados em vermelho o antigo marco de sinalização que era utilizado pela Concessionária, sendo substituído pelo novo modelo detentor de maior durabilidade e resistência, conforme apresentado nas Figuras 10, 11 e 12. O Técnico da Cegás informou que o referido serviço de sinalização estava sendo realizado sobre o gasoduto de AÇO, resultante da derivação do Gasoduto principal (GASFOR), localizado na BR 116, para atendimento a uma Unidade Usuária do Segmento Industrial, localizada no distrito de Camará, Aquiraz, Ceará. Semelhantemente ao que foi observado pela equipe de fiscalização da Arce, é recomendado que a Cegás requirite da Contrata que seus técnicos utilizem todos os EPIs necessários neste tipo de serviço para prevenção de acidentes, a saber: botas de segurança e luvas, conforme pode ser averiguado na fotografia (a) da Figura 11.

Por solicitação da Arce, a Cegás encaminhou uma relação contendo os nomes dos usuários que já dispõem de instrumentos eletrônicos instalados em suas unidades para a realização da medição do volume de gás fornecido, conforme o que é requerido no § 4º do Art. 37 da Resolução ARCE 59/2005. Na referida lista continha a identificação de 22 (vinte e dois) Clientes do segmento Automotivo, cujos instrumentos já atendem ao disposto supracitado. E, por ocasião da reunião de fiscalização, a Cegás acrescentou que o objetivo da Companhia é de alcançar a automação da medição para 100 unidades usuárias, incluindo todos os usuários do segmento automotivo, e os maiores consumidores do segmento industrial, que à época da ação de fiscalização totalizavam 50 unidades usuárias, aproximadamente. A automatização englobará as Estações de Controle de Pressão (ECPs), as válvulas de bloqueio e as Estações de Medição e de Odorização, que contemplam, conforme já apresentado no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0051/2011, medição automatizada do volume do gás comprado pela Concessionária, e por estarem ligadas em série com as Estações de Transferência de Custódia (ETCs) da Supridora, para fins de comparação entre as quantidades compradas e vendidas, de forma a possibilitar o rastreamento das perdas de gás do sistema de distribuição da Cegás.

3.5.2 RESULTADOS

Por solicitação da CEE, a Cegás informou sobre o andamento de obras e a previsão do início e operação das estações de medição e odorização automatizadas, que objetivam o atendimento ao disposto no § 1º do Art. 13 da Resolução ARCE 60/2005: “A Concessionária deverá dispor de estações de odorização automatizadas de alta precisão, que sejam capazes de ajustar o COG em níveis compatíveis com as variações de vazão e pressão do gás”. As informações repassadas pela Distribuidora são:

Em relação às **ESTAÇÕES DE MEDIÇÃO**:

1. Instalações das estações de medição concluídas: FORTALEZA, HORIZONTE, CAUCAIA, PECÉM e ARACATI.
2. Medidores de Ultrassom instalados: FORTALEZA e HORIZONTE.
3. Medidores tipo Turbina a serem instalados até 30/10/2012: CAUCAIA, PECÉM e ARACATI.
4. Conclusão da automatização prevista para janeiro de 2013: FORTALEZA, HORIZONTE, CAUCAIA, PECÉM e ARACATI.

Em relação aos **SISTEMAS DE ODORIZAÇÃO – SDO das ESTAÇÕES DE MEDIÇÃO** “FORTALEZA, HORIZONTE, CAUCAIA, PECÉM e ARACATI”:

1. Concluídas as instalações do sistema.
2. Conclusão do abastecimento do SDO prevista para novembro de 2012.
3. Pré-operação do SDO pelo fabricante EDC prevista para novembro de 2012.
4. Monitoramento remoto do funcionamento do SDO previsto para janeiro de 2013.
5. Início da operação da odorização previsto para janeiro de 2013.

Salienta-se que o planejamento e o cronograma para a execução das etapas acima referidas, assim como de outras atividades necessárias para a regularização dos indicadores COG (Concentração do Odorante do Gás) e das CFQ (Características Físico Químicas), e que permitem a Cegás realizar a odorização do gás, a medição da Concentração do Odorante do Gás distribuído, e a apuração das CFQ, estão contempladas no Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, estabelecido entre o Conselho Diretor da Arce e a Cegás em 30/10/2012, possuindo prazo de vigência de 18 meses a contar dessa data, conforme pode ser verificado nos autos do Processo Administrativo PGAS/CEE/0012/2011.

4. RESULTADOS

A Tabela 5 apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela ARCE no ano de 2012 em relação aos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

ITEM	PROCESSO ARCE	DESCRIÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NC's	DT's	RC's
1	PGAS/CEE/0001/2012	Fiscalização do serviço público de distribuição de gás canalizado, referente aos aspectos da qualidade na distribuição do produto e do atendimento comercial prestado pela Companhia de Gás do Estado do Ceará – Cegás.	TN/CEE/0029/2012	RF/CEE/0029/2012	8	1	2
2	PGAS CEE/0003/2012		TN/CEE/0031/2012	RF/CEE/0031/2012	2	0	5

Tabela 5 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2011. (PGAS – Processo da Coordenadoria de Energia do Setor de Gás Canalizado; NC's - Não conformidades; DT's - Determinações; RC's – Recomendações).

Fonte: ARCE (2011)

Das ações de fiscalização da Coordenadoria de Energia da Arce do ano de 2012 resultaram 02 produtos, dos quais foram registradas 24 constatações, em que foram identificadas 08 não conformidades, resultando em 6 determinações e 8 recomendações, conforme apresentado na Tabela 6.

Outros resultados alcançados foram: a elaboração e publicação de Resolução que altera dispositivos da Resolução ARCE 60/2005 (Resolução ARCE Nº. 157, de 31 de Maio de 2012); e o estabelecimento do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC/CEE/0001/2012), assinado em 30/10/2012.



AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO	PRODUTO (ITENS QUE ESTÃO EM DESACORDO COM AS RESOLUÇÕES ARCE 59/2005 E 60/2005) NÃO-CONFORMIDADES (N) DETERMINAÇÕES (D) RECOMENDAÇÕES (R)
01/2012	N.1: Indicador PCS – Poder Calorífico Superior. A Cegás não monitora continuamente o PCS do gás de seu sistema de distribuição nas Estações de Transferência de Custódia (ETC's) (Art. 4 da Resolução ARCE 60/05)
	N.2: Indicador IVAZ – Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás continua em níveis elevados, embora a apuração do IVAZ para a rede de AÇO do mês de maio tenha apresentado valor de 0,22 (corresponde a 46,7% acima do valor máximo permitido, e o menor valor apurado desde janeiro de 2011), a média desse indicador, obtida da apuração entre meses de outubro de 2011 e maio de 2012, para a rede de AÇO foi de 0,39 e para a rede de PEAD foi de 0,43 Essa medição corresponde respectivamente a 160% e 188% acima do valor máximo permitido (0,15 vazamentos por quilômetro por ano) (Art. 17 da Resolução ARCE 60/05).
	N.3: A Concessionária não está informando por escrito ao interessado, o resultado dos estudos, orçamentos e projetos elaborados, conforme a solicitação do interessado, quer seja para a conclusão de obras de distribuição destinadas ao seu atendimento, quer seja por necessidade de participação financeira do mesmo (Art. 25 da Resolução ARCE 59/05).
	N.4: Indicador FONE - Atendimento telefônico. A Concessionária não atende ao padrão correspondente ao percentual de chamadas atendidas no 1º (primeiro) toque, referente às ocorrências emergenciais do indicador FONE (Art. 25 da Resolução ARCE 60/05).
	N.5: A Concessionária enviou o “relatório específico” sem apontar todas as situações de emergência registradas durante os doze meses anteriores a janeiro (Art. 89 da Resolução ARCE 60/05).
	N.6: A Concessionária não utiliza na metodologia para o cálculo do fator de correção do PCS as fórmulas e/ou expressões adequadas à configuração do fornecimento de gás, sendo este decorrente de uma única fonte produtora ou de várias, como também do nível da pressão de fornecimento de cada unidade usuária (Art. 39 (parágrafos 3, 4 e 5) e o Art. 42 da Resolução ARCE 59/05).
	D.1: Fazer o monitoramento contínuo do PCS em todas as ETCs de acordo com o disposto no Art. 4 da Resolução ARCE 60/2005 com a adequação do programa de seu sistema integrado de gestão LOGIX, permitindo a inserção de dados de PCS distintos em função da área de atendimento de cada ETC, assim como deverá fornecer os valores apurados do PCS por ETC na planilha do indicador encaminhada mensalmente a Arce.
	D.2: Implantar um programa específico para a redução dos vazamentos na rede a níveis aceitáveis, conforme o disposto no § 2º do Art. 17 da Resolução ARCE 60/2005, e realizar inspeção mais acentuada na rede de PEAD, de onde resultou índices elevados.
	D.3: 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 sobre a data da suspensão do fornecimento de gás canalizado.
	D.4: Encaminhar as planilhas do indicador FONE-Teleatendimento do mês de fevereiro, e do indicador FONE – Emergência dos meses de novembro de 2011 a fevereiro de 2012 com o dados corrigidos, visto que os mesmos diferem daqueles registrados pelo sistema DacWin32 – Monytel, gerando erros nos percentuais apurados.
	D.5: Encaminhar novo relatório de acordo com o que estabelece o Art. 89 da Resolução ARCE 60/2005, e observar que as informações do TAE devem coincidir com aquelas dispostas nas planilhas do indicador TAE, e, caso existam divergências, essas planilhas devem ser corrigidas e enviadas a Arce.
	D.6: Encaminhar relatório contendo os resultados do cálculo do Fator de Correção do PCS, utilizando a metodologia requerida no Art. 39 (parágrafos 3º, 4º e 5º) e no Art. 42 da Resolução ARCE 59/2005. Esse documento deve apresentar uma tabela geral contendo a identificação das unidades usuárias em função do nível de pressão do gás fornecido, o volume diário corrigido das condições de entrega para as condições padrão de medição, o valor diário do PCS apurado decorrente da fonte de suprimento (Terminal de Regaseificação de GNL do Distrito de Pecém, e Unidade de Processamento de Gás Natural de Guamaré), referente aos meses de agosto a dezembro de 2011. A Concessionária deverá ainda enviar uma cópia de fatura, emitida no referido período, de quatro unidades usuárias (02 atendidas em baixa pressão, e 02 atendidas em média ou alta pressão).
R.1: Ter mais zelo no trato das informações encaminhadas a Arce e aos usuários, evitando inconsistências de conteúdo que colocam em dúvida a credibilidade das mesmas informações.	
R.2: Manter nos registros, informações atualizadas decorrentes de solicitações, denúncias, comunicações emergenciais, e reclamações feitas por usuários ou terceiros durante o período de 5 (cinco anos), para assim disponibilizá-las, quando solicitadas, sem inconsistências.	
R.3: Dispensar maior atenção no treinamento dos técnicos da equipe de manutenção no intuito de minimizar os vazamentos em seu sistema de distribuição, localizados nos CRMs das unidades usuárias, com a instalação e/ou substituição de peças e/ou componentes com a devida atenção e cuidado.	
02/2012	N.1: Indicador FONE - Atendimento telefônico. A Concessionária continua não realizando o atendimento telefônico aos usuários, decorrentes de ocorrências emergenciais, dentro do percentual padrão de chamadas atendidas no 1º toque (Art. 25 da Resolução ARCE 60/05).
	N.2: A Concessionária não vem realizando pesquisas anuais de satisfação de Usuários atendidos em baixa pressão (Inciso I, do Art. 47 da Resolução ARCE 60/05).
	R.1: Apontar nas planilhas do indicador AVISO, a data real das cartas de AVISO aos usuários, que são elaboradas e encaminhadas no final do mês em curso, para as suspensões de fornecimento que venham a ocorrer no início do mês subsequente, permanecendo o mês de referência para a apuração do indicador, aquele no qual a suspensão foi efetuada, com o objetivo de tornar as informações coesas e precisas.
	R.2: Ter maior cuidado no trato das informações e/ou dados que compõem os documentos que são passíveis de serem auditados pela ARCE, e que devem ser fidedignos, a exemplo cita-se as constantes correções a que são submetidas as planilhas do indicador PPTG.
	R.3: Realizar operação de manutenção objetivando o ajuste na estampagem da tampa de acesso à caixa de bloqueio, instalada na calçada nas proximidades do CRM da Unidade Usuária do segmento comercial visitado, e de outras tampas que se encontrem em situação semelhante, de forma que o número do telefone de EMERGÊNCIA da Cegás seja o número atualmente utilizado e esteja perceptível ao público.
R.4: Requerer das empresas Contratadas, maior cuidado com a segurança e proteção individual de seus operários de obra, especificamente quando deveria exigir o uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), tais como luvas, protetores auriculares e óculos de proteção, fato observado no acompanhamento pela equipe de fiscalização às obras de instalações de tachas de sinalização, e botas e luvas para os operários da Empresa que possui contrato para prestação dos serviços de construção e de instalação dos marcos de sinalização.	
R.5: Seguir as orientações e/ou sugestões da CEE para melhorar a forma de apresentação e conteúdo das informações dispostas no Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, conforme apresentadas no e-mail de 03/10/2012, documento integrante do processo administrativo PGAS/CEE/0003/2012.	

Tabela 6 - Resumo das Ações de Fiscalizações da Coordenadoria de Energia da Arce.

Fonte: ARCE (2012)

Por instrução do Conselheiro Relator do Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0005/2011 instaurado em 2011, decorrente

da ação de fiscalização realizada pela Arce em 2008, a CEE reemitiu um Auto de Infração, tendo a Cegás sido autuada no exercício de 2012.

A Tabela 7 apresenta informações do Auto de Infração reemitido à Concessionária pela ARCE no ano de 2012. Nos casos de aplicação de qualquer

penalidade pela ARCE, a Cegás poderá interpor pedido de recurso conforme previsto na Resolução ARCE 88/2007.

PROCESSO PUNITIVO ARCE	DESCRIÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	AUTO DE INFRAÇÃO	MULTA
PGAS/CEE/0005/2011	Fiscalização da qualidade da distribuição e do atendimento comercial prestado pela Cegás	TN/CEE/0009/2008	RF/CEE/0009/2008	AI/CEE/0006/2012	R\$ 20.368,28
TOTAL					R\$ 20.368,28

Tabela 7 - Multa aplicada à Concessionária no exercício de 2012, resultante de reemissão de Auto de Infração, decorrente de ação de fiscalização executada pela ARCE (PGAS – Processo da Coordenadoria de Energia do Setor de Gás Canalizado; TN – Termo de Notificação; RF – Relatório de Fiscalização; AI – Auto de Infração).

Fonte: ARCE (2012).

5. CONCLUSÕES

As ações de fiscalização, realizadas em 2012 pela CEE/ARCE, resultaram em constatações, não conformidades, determinações e recomendações, que objetivaram a melhoria da qualidade da distribuição do gás canalizado e do atendimento comercial, assim como a garantia da segurança no fornecimento do produto, através do acompanhamento e avaliação dos indicadores, apurados e apresentados pela Concessionária. Dentre as

verificações registradas pela CEE, que compõem os relatórios de fiscalização, anexados aos Termos de Notificação, destacam-se aquelas ações, efetuadas pela Cegás, no sentido de regularizar algumas inconformidades (implantação das estações de odorização automatizadas de alta precisão com instalação de Sistema de Medição Volumétrica Eletrônica, para a realização da odorização do gás distribuído e medição em série do volume de gás, fornecido pela Supridora, no intuito de rastrear e controlar as perdas totais de gás; aquisição de

cromatógrafos para a apuração dos indicadores PCS, ODOR, e CFQ do gás oriundo de cada ETC da rede de distribuição; e a submissão para análise da Arce de nova metodologia que utiliza equipamento de detecção e análise de gás metano, proveniente de vazamento de gás natural canalizado dos CRMs, caixas e válvulas de sua rede) e passar a atender aos regulamentos contantes nas Resoluções ARCE (59/2005 e 60/2005).

Durante o exercício de 2012, a Arce desempenhou sua função

de Órgão Regulador ao atuar nas fiscalizações e regulamentações dos serviços de distribuição de gás canalizado no estado do Ceará, por meio do planejamento das ações empreendidas, da criação de resolução, do acompanhamento e controle da concessão, destacando e priorizando o zelo da eficiência econômica e técnica, e assim viabilizar condições adequadas e satisfatórias, referentes à regularidade, continuidade e segurança na distribuição e do atendimento aos usuários.



SANEAMENTO BÁSICO

1. ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR

A regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado do Ceará tiveram início com o Convênio nº 20, de outubro de 2001, entre a Secretaria 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 água e esgoto, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 149 municípios operados pela Cagece. Realiza, também, julgamento e mediação de conflitos entre Usuários e Cagece, edição de resoluções e análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária.

A Cagece é uma sociedade de economia mista de capital aberto, cuja participação societária está representada pelo Governo do Estado

de Ceará (85,48%), Prefeitura de Fortaleza (14,20%) e outros (0,32%). A gestão operacional da Cagece é estruturada por meio de Unidades de Negócios, sendo 4 unidades na Região Metropolitana de Fortaleza e 8 unidades distribuídas no interior do Estado, correspondendo aproximadamente às bacias hidrográficas dos principais rios do Ceará. A empresa opera 150 dos 184 municípios do Estado do Ceará.

2. METODOLOGIA

Este relatório apresenta a avaliação dos principais aspectos dos serviços prestados pela Cagece em 2012, tendo, como, referência os dados e informações obtidos pela Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce (CSB), a partir das seguintes fontes:

- Ações de Fiscalização nos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário;
- Informações das solicitações de Usuários da Cagece dirigidas à ARCE por meio da Ouvidoria da Agência.

O presente relatório destaca os resultados obtidos diretamente pela ARCE, sendo possível estabelecer uma avaliação da prestação dos serviços da Cagece em cada município regulado, aqui apresentada sinteticamente

por meio de mapas e de um quadro com os resultados do acompanhamento das ações de fiscalização no decorrer do exercício de 2012. Outrossim, a ARCE está desenvolvendo metodologia de avaliação de desempenho mais abrangente, com uso de indicadores, denominada de Regulação *Sunshine*, cujo objetivo é avaliar a eficiência e a eficácia da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que deverá, no futuro próximo, gerar avaliações específicas dos serviços de saneamento, para além dos aspectos da ação regulatória focados neste relatório.

3. ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS

A fiscalização técnica é o conjunto de etapas e procedimentos mediante os quais a ARCE verifica o cumprimento de aspectos que envolvem o atendimento comercial do Cagece aos Usuários, além da produção, tratamento, adução, reservação, distribuição, controle e qualidade da água, assim como coleta, tratamento, disposição final e a qualidade do esgoto tratado, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços.

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

ocorrências operacionais.

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

Ademais, as atividades da ARCE compreendem a fiscalização comercial, considerada como o conjunto de etapas e de procedimentos mediante o qual a ARCE verifica o cumprimento de aspectos que envolvem a atividade de comercialização e a qualidade de atendimento aos Usuários. Tais aspectos abrangem a infraestrutura, o atendimento aos Usuários e os procedimentos comerciais, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços.

No ano de 2012, a CSB realizou 80 ações de fiscalizações, sendo 70 em Sistemas de Abastecimento de Água, 8 em Sistemas de Esgotamento Sanitário e 2 Emergenciais. No **Gráfico 1**, é apresentada a evolução anual de fiscalizações realizadas pela ARCE no período 2001-2012.

Em 2012, por meio das ações de fiscalização direta, a CSB identificou não-conformidades na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que resultaram em determinações e/ou recomendações. A título de avaliação, estas constatações de não-conformidades, determinações e/ou recomendações foram destacadas em seis componentes principais, a saber: (1) provisão dos serviços; (2) gestão comercial e faturamento;

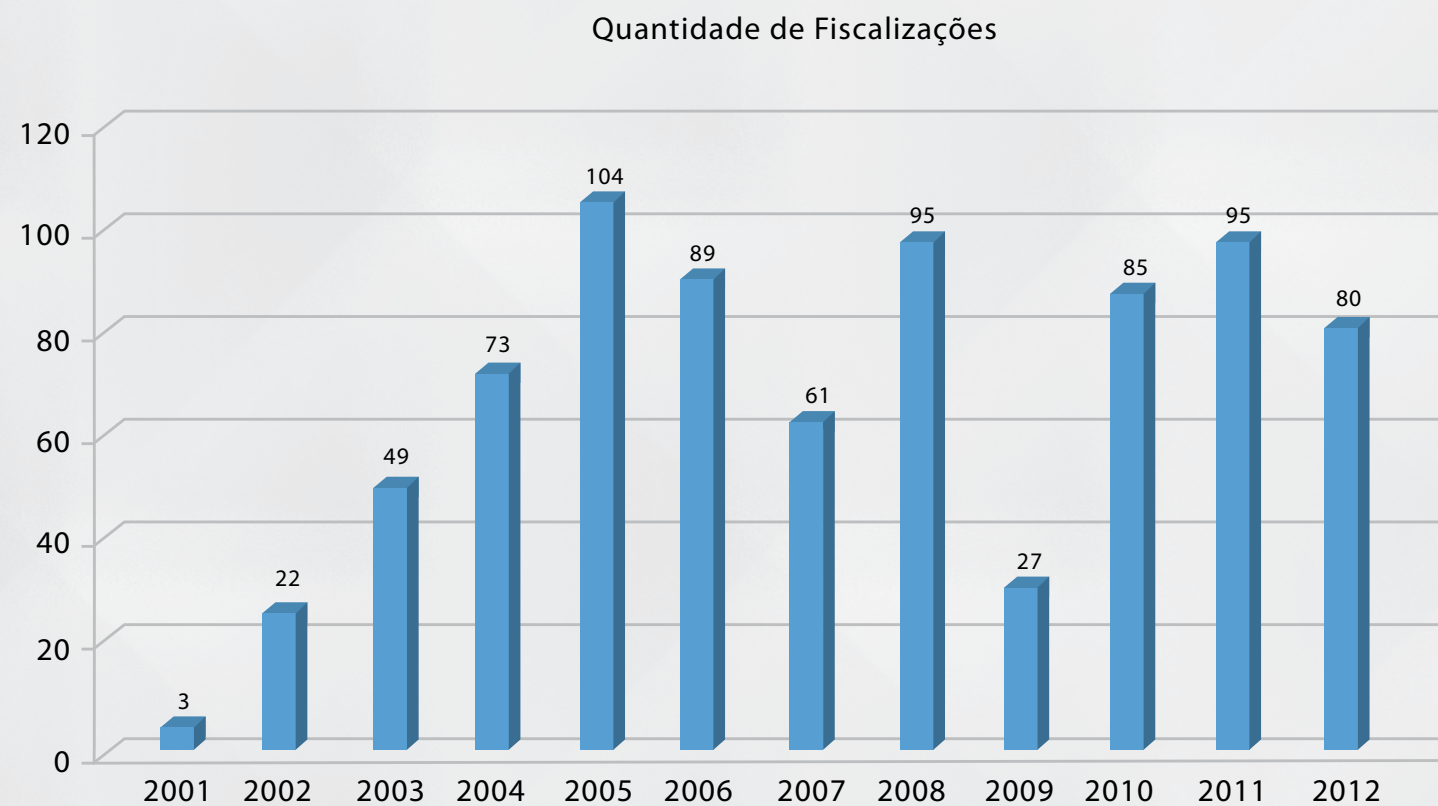


Gráfico 1 - Evolução Anual de Relatórios de Fiscalização Emitidos pela CSB

Fonte: CSB/ARCE

(3) relacionamento com os Usuários; (4) proteção ambiental; (5) gestão de emergências e contingências; e (6) qualidade da água.

Cada um destes componentes resultou em várias infrações, cuja relação específica, constatadas nos processos de fiscalização da ARCE, podem ser observadas no Anexo I da Resolução ARCE nº 147/2010.

No Quadro 1 é apresentado resumo dos resultados das fiscalizações diretas promovidas pela ARCE em 2012, em termos das infrações constatadas, por meio de índices de conformidade para cada componente da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Assim, por exemplo, o Índice de Conformidade do Componente Relacionamento com o Usuário

de 94,29%, para os serviços de abastecimento de água, significa que, em 66 sistemas de abastecimento de água, do total de 70 fiscalizados em 2012, não foram constatadas infrações enquadradas no componente de Relacionamento com os

Usuários, ou, por outro lado, também se pode entender que em 5,71% dos sistemas de abastecimento de água fiscalizados foram constatadas infrações enquadradas entre os itens 03.01 a 03.08 do Anexo I da Resolução ARCE nº 147/2010.

INDICADOR	RESULTADO DE 70 FISCALIZAÇÕES EM SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	RESULTADO DE 8 FISCALIZAÇÕES EM SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO
Índice de Conformidade do Componente de Provisão dos Serviços (%)	0.0%	0.0%
Índice de Conformidade do Componente de Gestão Comercial e Faturamento (%)	45.7%	62,5%
Índice de Conformidade do Componente de Relacionamento com os Usuários (%)	94.29%	100.0%
Índice de Conformidade do Componente de Proteção Ambiental (%)	-	25.0%
Índice de Conformidade do Componente de Qualidade da Água (%)	15.7%	-

Quadro 1 - Resumo das Ações de Fiscalização da ARCE Promovidas em 2012, por Componente e por Serviço.

Fonte: CSB/ARCE

3.1. PRESSÃO E CONTINUIDADE (QESITO PERTENCENTE AO COMPONENTE PROVISÃO DOS SERVIÇOS)

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

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

Para análise das condições de pressão e continuidade dos sistemas de abastecimento de água fiscalizados em 2012, e da eficácia das providências para correção das irregularidades constatadas neste quesito, foram levantadas para cada sistema fiscalizado a situação das notificações emitidas pela Agência à Cagece em relação às seguintes infrações (vide itens 01.03 e 01.05 do Anexo I da Resolução ARCE nº 147/2010):

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

O Resultado acerca da pressão e continuidade é apresentado na **Figura 1**.

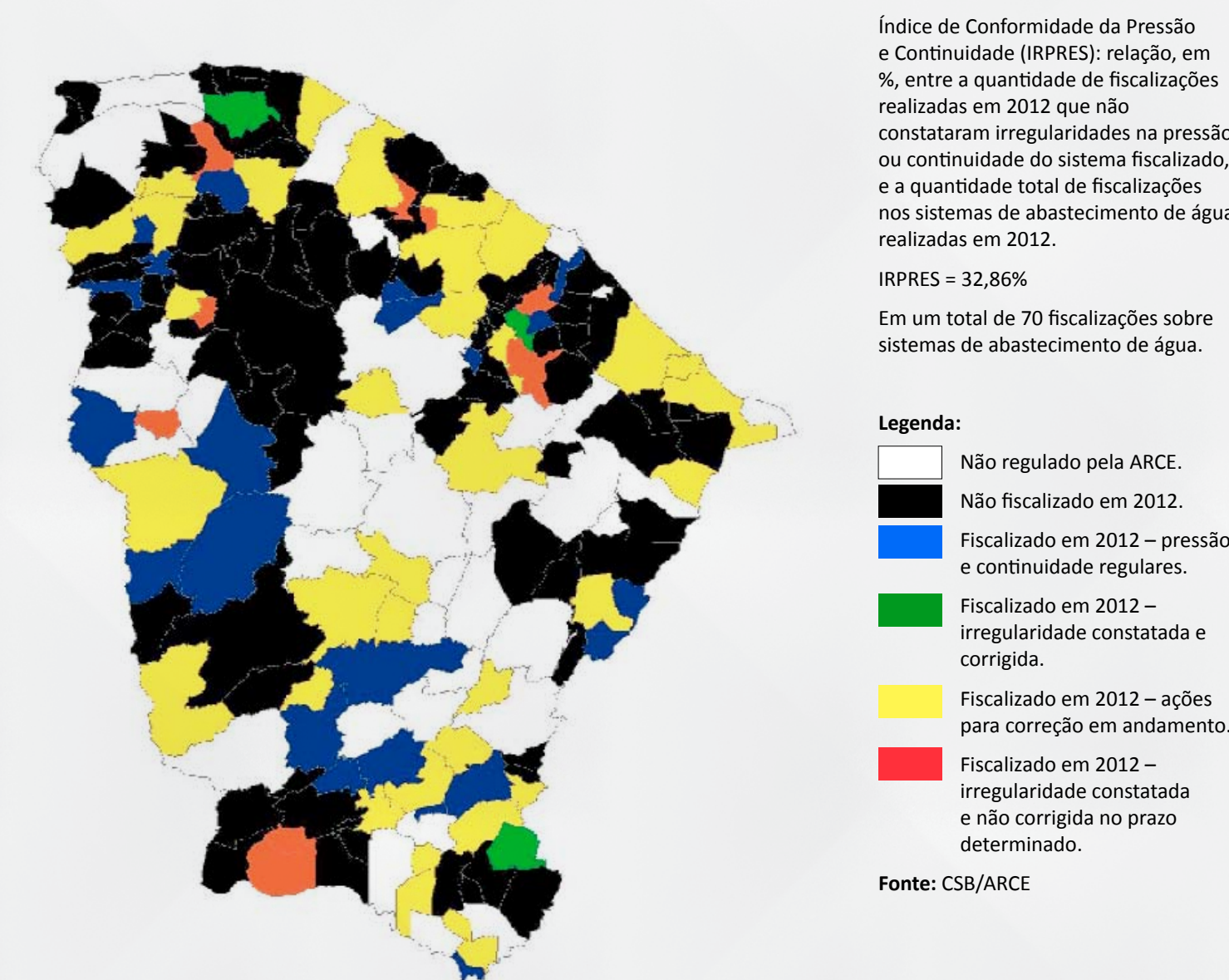
Do total de 70 ações de fiscalização sobre os sistemas de abastecimento de água, em 23 (correspondendo a 32,86% desses sistemas), a situação de pressão e continuidade estava regular. Esse número reforça a informação dos Usuários da Cagece junto à Ouvidoria da ARCE de que a pressão e continuidade do

fornecimento de água são alguns dos principais requisitos de qualidade dos serviços a serem melhorados pela Empresa. Entretanto, a correção dessa irregularidade, em geral, exige vultosos investimentos e tempo prolongado para implementação de infraestrutura, tais como construção de adutoras e ampliação de reservatórios ou estações de tratamento de água, refletindo na quantidade significativa de municípios com

ações em andamento ou fora do prazo para correção dessa irregularidade.

Ademais, vale ressaltar que a ARCE firmou em 2012, 6 (seis) Termos de Ajustamento de Conduta (TAC), com o objetivo de sanar as irregularidades relacionadas à pressão e continuidade, com os seguintes municípios: Alto Santo; Baixio; Ibicuitinga; Itaíçaba; Jaguaruana e Palhano.

Figura 1 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2012 em Relação à Pressão e Continuidade do Abastecimento de Água.



3.2. PROTEÇÃO AMBIENTAL (QUESITO PERTENCENTE A COMPONENTE DE PROTEÇÃO AMBIENTAL)

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

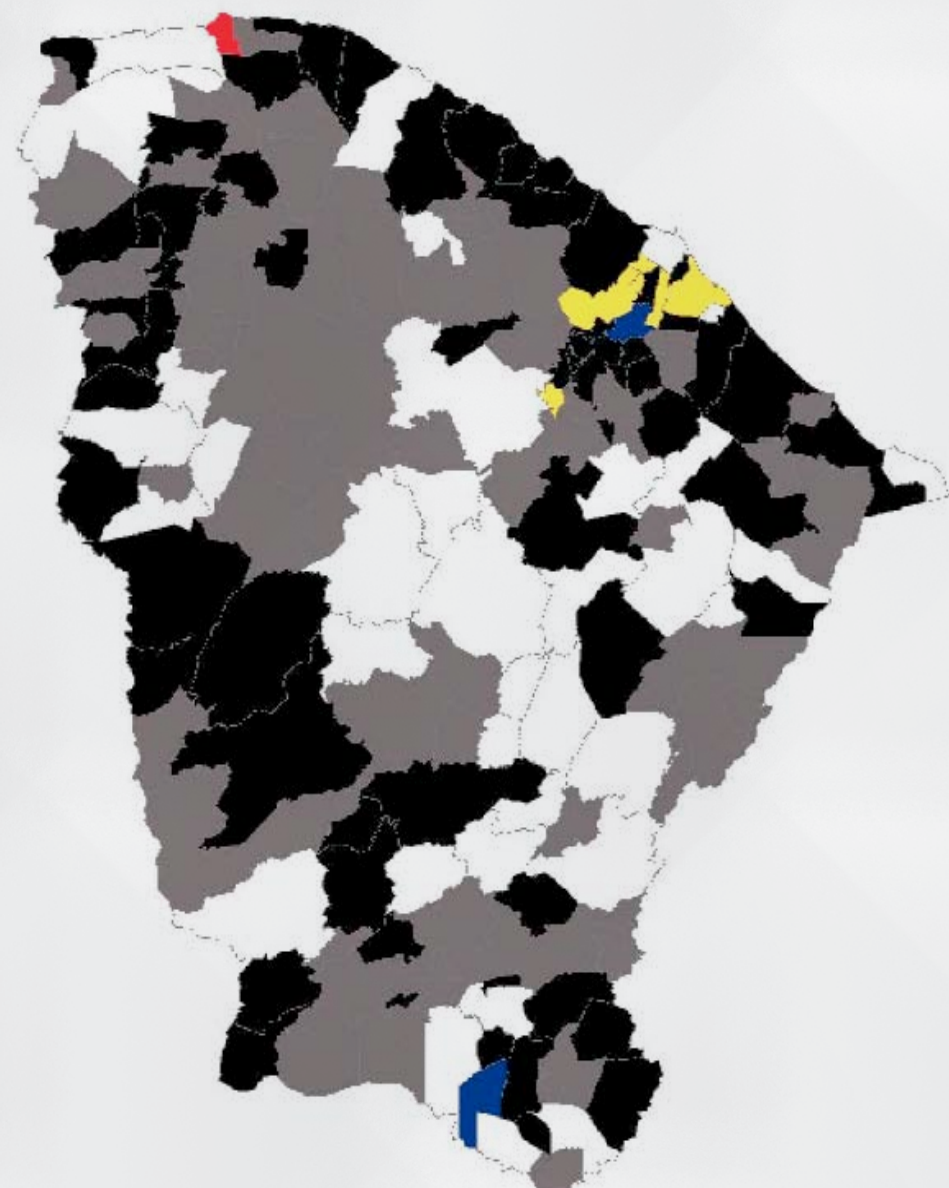
- Lançar efluentes em desacordo com as condições e padrões das normas ambientais;
- Não desenvolver o monitoramento e controle de efluentes do sistema de esgotamento sanitário nos termos da legislação;
- Não desenvolver o monitoramento de lançamentos ou descargas nas redes de esgoto;
- Não realizar a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

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

Ademais, apenas 2 dos 8 sistemas de esgotamento sanitário fiscalizados em 2012 apresentava condições adequadas de proteção ao meio ambiente, evidenciando a necessidade de maiores cuidados na gestão desses serviços.

Vale ressaltar que a ARCE firmou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), com o objetivo de sanar as irregularidades relacionadas à proteção ambiental no município de Aratuba.

Figura 2 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2012 em Relação à Proteção Ambiental dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.



Índice de Conformidade de Proteção Ambiental (IRAMB): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2012 que não constataram irregularidades na proteção ao meio ambiente por parte dos sistemas de esgotamento sanitário, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de esgotamento sanitário realizadas em 2012.

IRAMB = 25%

Em um total de 8 fiscalizações sobre sistemas de esgotamento sanitário.

Legenda:

- Não regulado pela ARCE.
- Não fiscalizado em 2012.
- Regulado pela ARCE – sem atendimento do serviço pela Cagece.
- Fiscalizado em 2012 – regular quanto à proteção ambiental.
- Fiscalizado em 2012 – ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.

Fonte: CSB/ARCE

3.3. OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

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

O resumo dos resultados das fiscalizações quanto ao monitoramento da infraestrutura instalada e ao atendimento às normas técnicas pertinentes, bem como a avaliação das práticas de operação e manutenção da Cagece, é apresentado na Figura 3,

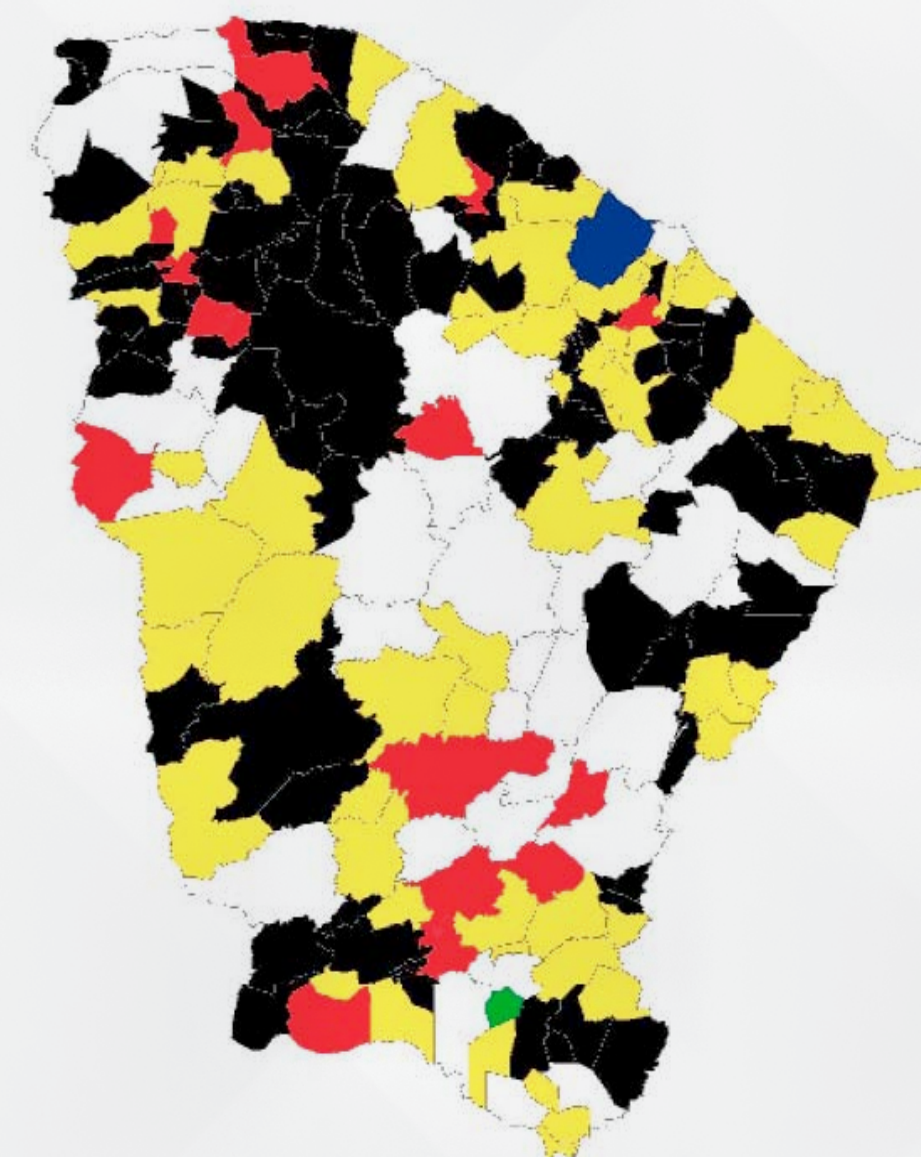
com base na constatação das seguintes infrações (vide itens 01.06 e 01.07 do Anexo I da Resolução ARCE nº 147/2010):

- Não cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; e

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

As informações do mapa (**Figura 3**) agregam as constatações do trabalho de fiscalização direta promovido pela Agência em 2012

Figura 3 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2012 em Relação à Adequação da Infraestrutura, da Operação e Manutenção de Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.



Índice de Conformidade da Operação e Manutenção (IROPER): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2012 que não constataram irregularidades na adequação da infraestrutura instalada, da operação e manutenção, e a quantidade total de fiscalizações em 2012.

IROPER = 1,35%

Em um total de 74(*) localidades fiscalizadas.

Legenda:

- Não regulado pela ARCE.
- Não fiscalizado em 2012.
- Fiscalizado em 2012 – operação e manutenção regulares.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e corrigida.
- Fiscalizado em 2012 – ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.

Fonte: CSB/ARCE

(*) Observação: nas sedes municipais de Aratuba, Guaiúba, Itaitinga e Barbalha houve ações de fiscalização nos sistemas de esgotamento sanitário e abastecimento de água, e que, para efeito desse indicador, foram consideradas em conjunto.





3.4. PRAZO PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Incluem-se neste item ações importantes de atendimento comercial da Cagece, como, por exemplo, cumprimento de prazos para execução de ligações de água ou de esgoto, reparos de vazamentos de água ou de extravazamentos de esgoto nas vias públicas. A **Figura 4** foi elaborada com base no levantamento nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário fiscalizados em 2012 quanto à ocorrência da seguinte infração (vide item 01.08 do Anexo I da Resolução ARCE nº 147/2010):

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

Das 74 localidades avaliadas, 40 apresentaram histórico de atendimento adequado às solicitações dos usuários. Para melhorar esse indicador, a Cagece está implantando um novo sistema de atendimento aos usuários, mas ainda é um desafio a maior agilidade dos serviços e a promoção de estrutura e logística adequadas ao atendimento de municípios no interior, especialmente aqueles com maior demanda ou os mais afastados das sedes regionais.

3.5. HIDROMETRAÇÃO

Entre as ações críticas para a execução de um programa de gestão de perdas está a instalação de micromedidores

(hidrômetros) que, associados com macromedidores instalados nos sistemas de abastecimento, possibilitam avaliar os volumes transportados e a identificação das perdas em trechos do sistema, e ao mesmo tempo, contribuem para que os usuários promovam o uso racional da água, combatendo desperdícios.

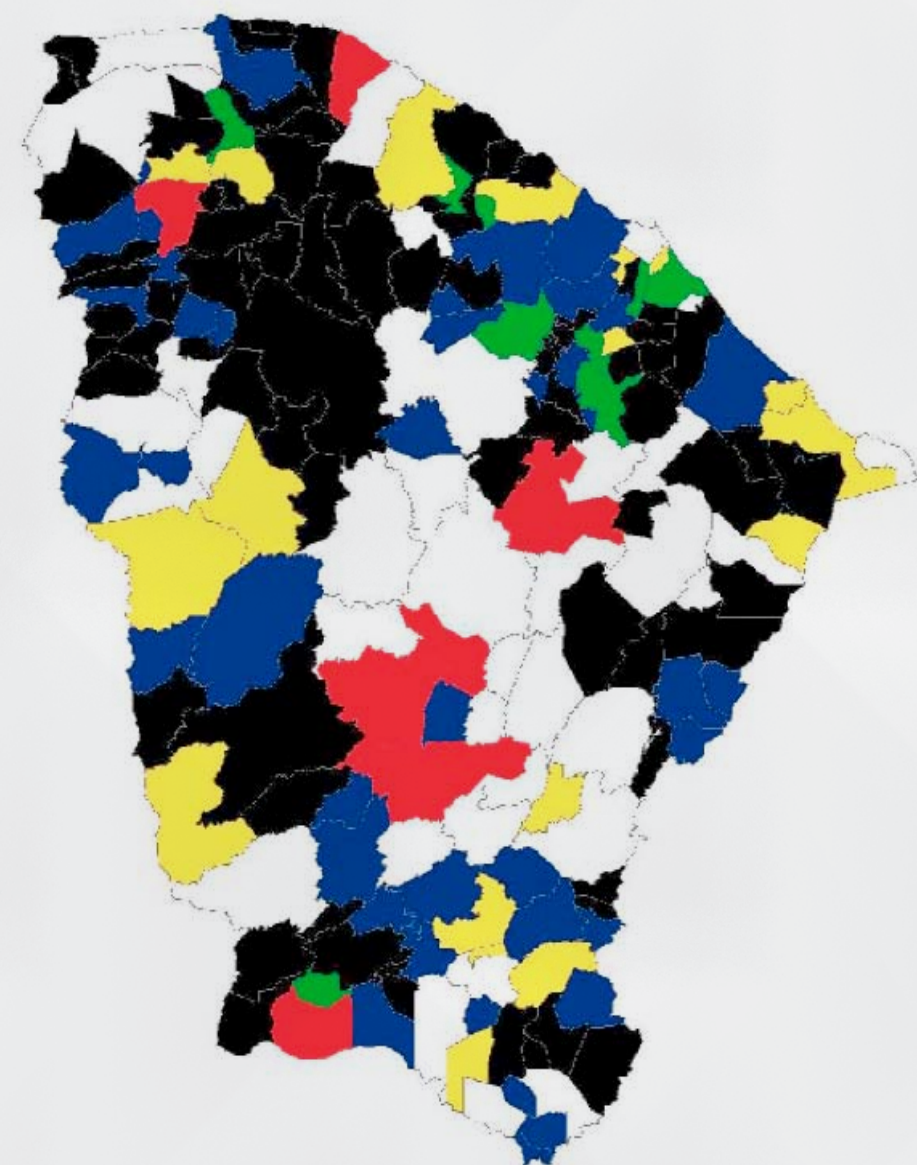
A avaliação das condições de hidrometração dos sistemas de abastecimento de água

foi promovida por meio do levantamento, entre as ações de fiscalização realizadas em 2012, da constatação da seguinte infração (vide item 02.02 do Anexo I da Resolução ARCE nº 147/2010):

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

Nos últimos anos a Cagece tem executado ações de gestão de perdas com resultados de destaque, como cobertura adequada de hidrometração. Do total de 70 ações de fiscalização sobre os sistemas de abastecimento de água, 52 (correspondendo a 74,29% dos sistemas fiscalizados) apresentaram hidrometração regular, ou seja, 100% das ligações ativas hidrometradas.

Figura 4 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2012 em Relação ao Atendimento de Prazo para Execução de Serviços da CAGECE.



Índice de Conformidade de Prazos (IRPRAZ): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2012 que não constatarem irregularidades quanto à agilidade do atendimento às solicitações de serviços da CAGECE, e a quantidade total de fiscalizações em 2012.

IRPRAZ = 54,05%

Em um total de 74(*) localidades fiscalizadas.

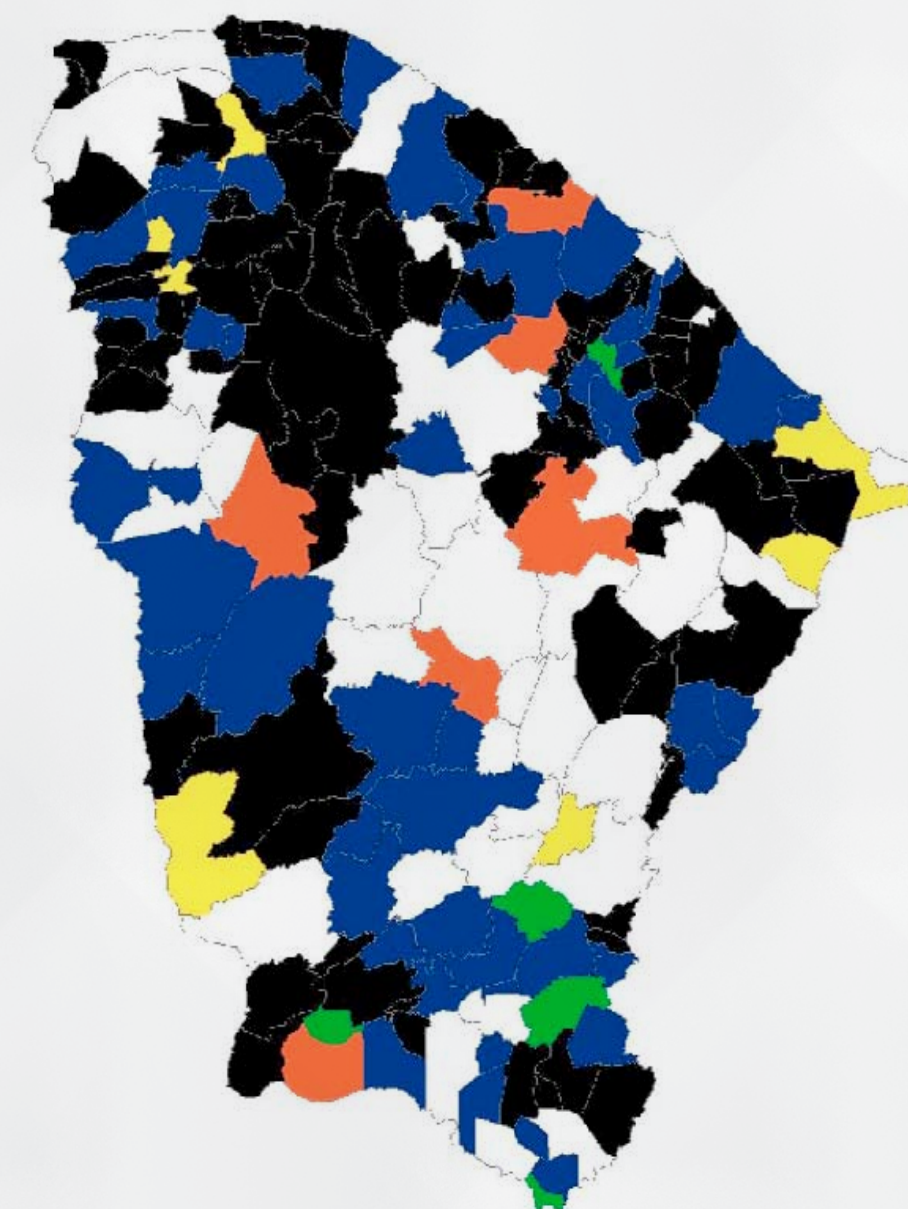
Legenda:

- Não regulado pela ARCE.
- Não fiscalizado em 2012.
- Fiscalizado em 2012 – prazo de atendimento regular.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e corrigida.
- Fiscalizado em 2012 – ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.

Fonte: CSB/ARCE

(*) Observação: nas sedes municipais de Aratuba, Guaiúba, Itaitinga e Barbalha houve ações de fiscalização nos sistemas de esgotamento sanitário e abastecimento de água, e que, para efeito desse indicador, foram consideradas em conjunto.

Figura 5 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2012 em Relação à Hidrometração dos Sistemas de Abastecimento de Água.



Índice de Conformidade da Hidrometração (IRHIDR): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2012 que não constatarem irregularidades no nível de hidrometração, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de abastecimento de água realizadas em 2012.

IRHIDR = 74,29%

Em um total de 70 fiscalizações sobre sistemas de abastecimento de água.

Legenda:

- Não regulado pela ARCE.
- Não fiscalizado em 2012.
- Fiscalizado em 2012 – hidrometração regular.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e corrigida.
- Fiscalizado em 2012 – ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.

Fonte: CSB/ARCE

3.6. ATENDIMENTO DE RECLAMAÇÕES

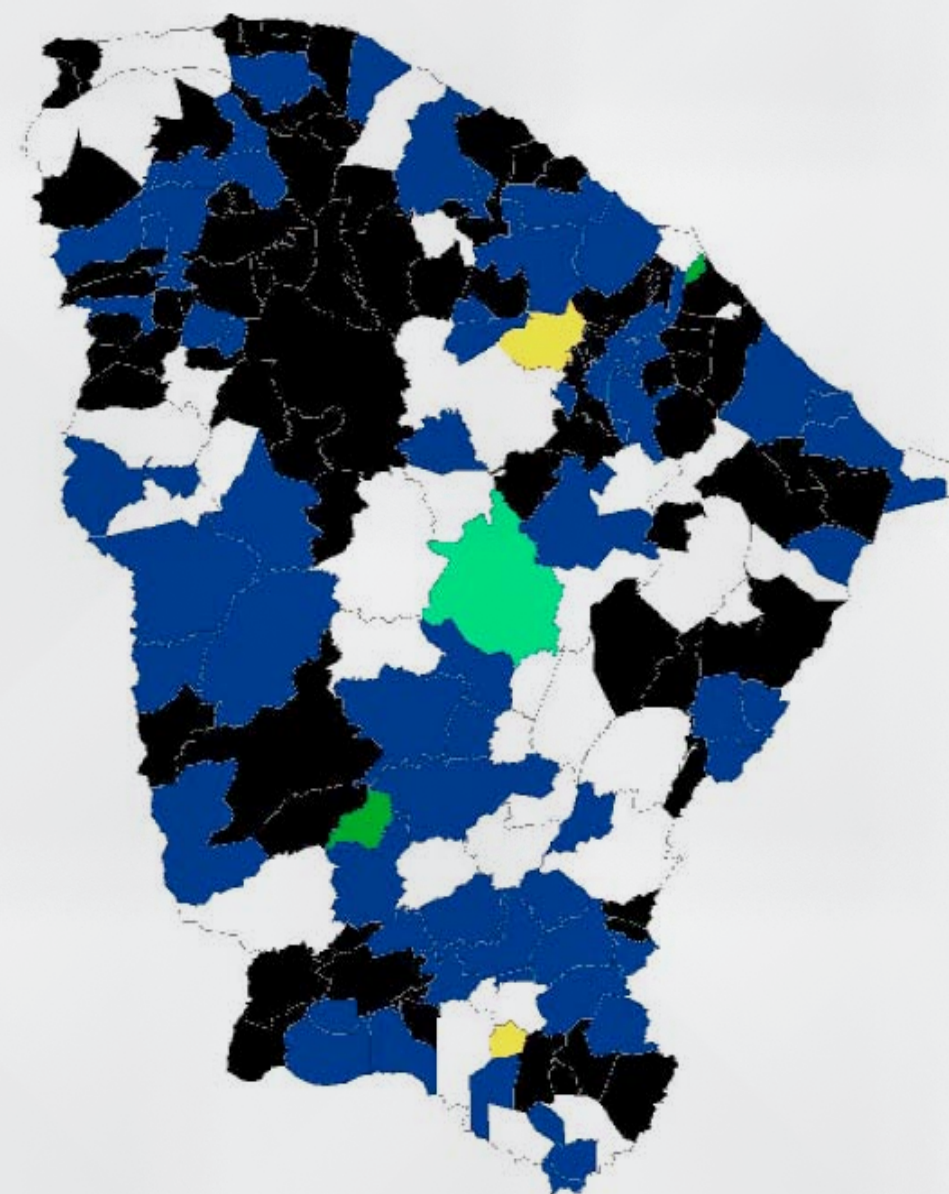
A análise do atendimento da Cagece às reclamações dos usuários foi realizada através do levantamento dos resultados das fiscalizações realizadas em 2012, quanto à ocorrência das seguintes infrações (vide itens 03.01, 03.02, 03.03 e 03.05 do Anexo I da Resolução ARCE nº 147/2010):

- Não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários;
- Não realizar o atendimento telefônico adequado aos usuários, na forma exigida pela legislação;
- Não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado; e
- Não manter a disposição dos usuários, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da legislação pertinente e do regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do prestador de serviço, para conhecimento ou consulta.

Observa-se que 94,56% das localidades fiscalizadas em 2012 (Figura 6) apresentaram condições adequadas de atendimento às reclamações dos usuários, destacando-se,

também, que a maior parte das irregularidades constatadas foram corrigidas pela Cagece, indicando que a estrutura de atendimento às reclamações dos usuários tem sido adequada.

Figura 6 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2012 em Relação ao Atendimento de Reclamações dos Serviços Prestados pela CAGECE.



Índice de Conformidade do Atendimento de Reclamações (IRRECL): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2012 que não constataram irregularidades na adequação da infraestrutura instalada e nos procedimentos para atendimento de reclamações, e a quantidade total de fiscalizações em 2012.

IRRECL = 94,59%

Em um total de 74(*) localidades fiscalizadas.

Legenda:

- Não regulado pela ARCE.
- Não fiscalizado em 2012.
- Fiscalizado em 2012 – atendimento de reclamações regular.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e corrigida.
- Fiscalizado em 2012 – ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.

Fonte: CSB/ARCE

(*) Observação: nas sedes municipais de Aratuba, Guaiúba, Itaitinga e Barbalha houve ações de fiscalização nos sistemas de esgotamento sanitário e abastecimento de água, e que, para efeito desse indicador, foram consideradas em conjunto.

3.7. QUALIDADE DA ÁGUA

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

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

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

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

De 70 sistemas de abastecimento de água fiscalizados em 2012 apenas 11, correspondendo a 15,71%, apresentaram controle e qualidade da água satisfatória.

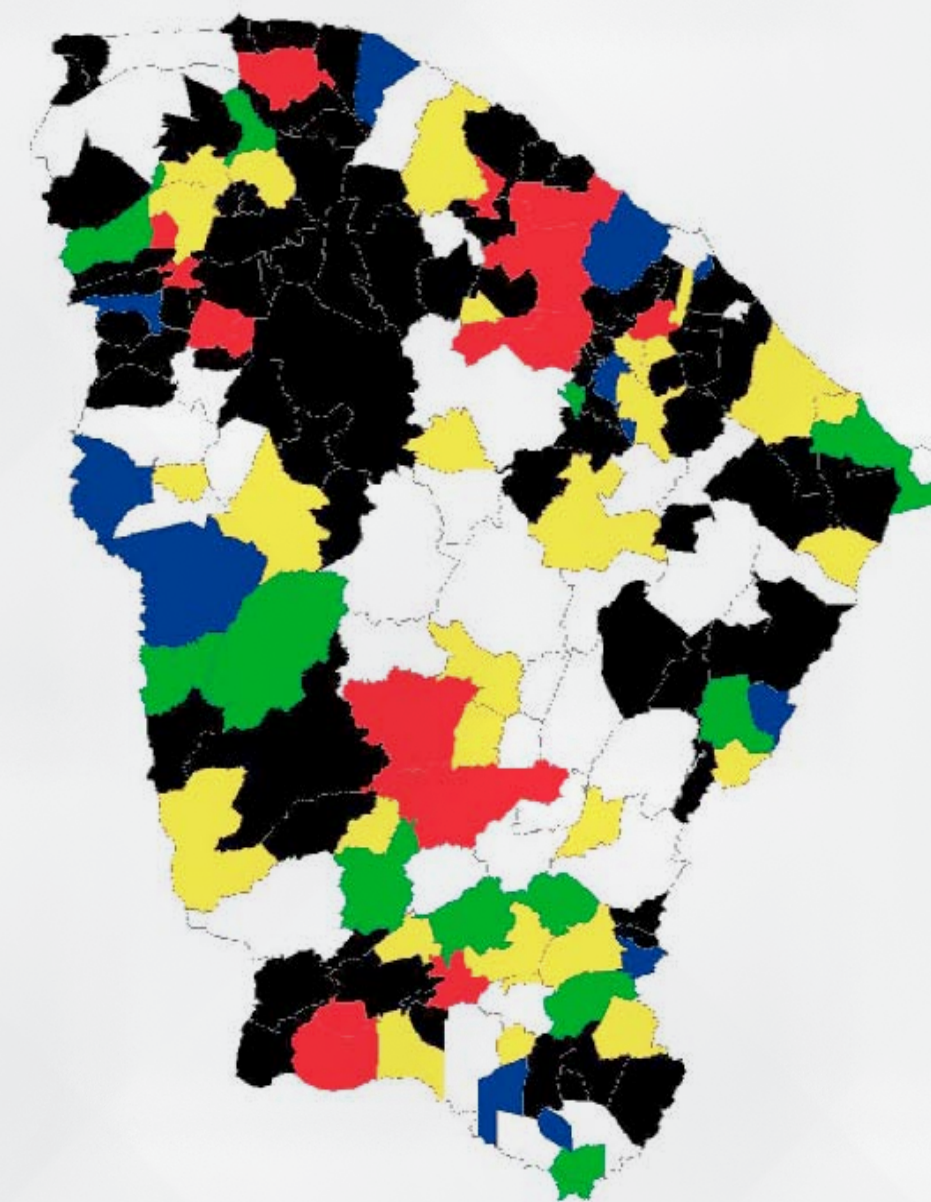
Ademais, vale ressaltar que a ARCE firmou Termos de Ajustamento de Conduta (TAC), com o objetivo de sanar as irregularidades relacionadas ao

controle e a ualidade da água, com os seguintes municípios: Alto Santo; Arneiroz; Baixio; Barreira; Capuan (distrito de Caucaia), Cascavel; Itaiçaba; Pacoti e Umari.

Finalmente, quanto aos resultados do trabalho de fiscalização direta desenvolvidos

pela ARCE ao longo de 2012, no Anexo I é apresentado resumo dos sete mapas elaborados para alguns dos aspectos mais relevantes da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Figura 7 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2012 em Relação ao Controle e Qualidade da Água.



Índice de Conformidade da Qualidade da Água (IRQUAL): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2012 que não constataram irregularidades no controle e qualidade da água, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de abastecimento de água realizadas em 2012.

IRQUAL = 15,71%

Em um total de 70 fiscalizações sobre sistemas de abastecimento de água.

Legenda:

- Não regulado pela ARCE.
- Não fiscalizado em 2012.
- Fiscalizado em 2012 – controle e qualidade da água regulares.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e corrigida.
- Fiscalizado em 2012 – ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.

Fonte: CSB/ARCE



4. ATIVIDADES DE SUPORTE

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

A Coordenadoria de Saneamento Básico, juntamente com a Procuradoria Jurídica e a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Agência, atuam como suporte para a solução desses conflitos, através da análise e da fundamentação técnica e normativa das questões, servindo de apoio às decisões de Conselho Diretor da ARCE. No ano de 2012, a Ouvidoria da ARCE recebeu 2.361 contatos provenientes de usuários de todo o Estado, exceto Fortaleza. O **Gráfico 2**, a seguir, apresenta a evolução dos últimos anos da quantidade de atendimentos prestados na ouvidoria da ARCE.

Do total de contatos realizados no exercício, 386 foram reclamações. O **Gráfico 3**, a seguir, mostra os tipos de reclamações mais frequentes (teleatendimento, balcão, fax e internet) por tipo de ocorrência em 2012. Nota-se que a maioria das reclamações (53,63%) é relacionada a falta de água ou baixa pressão.

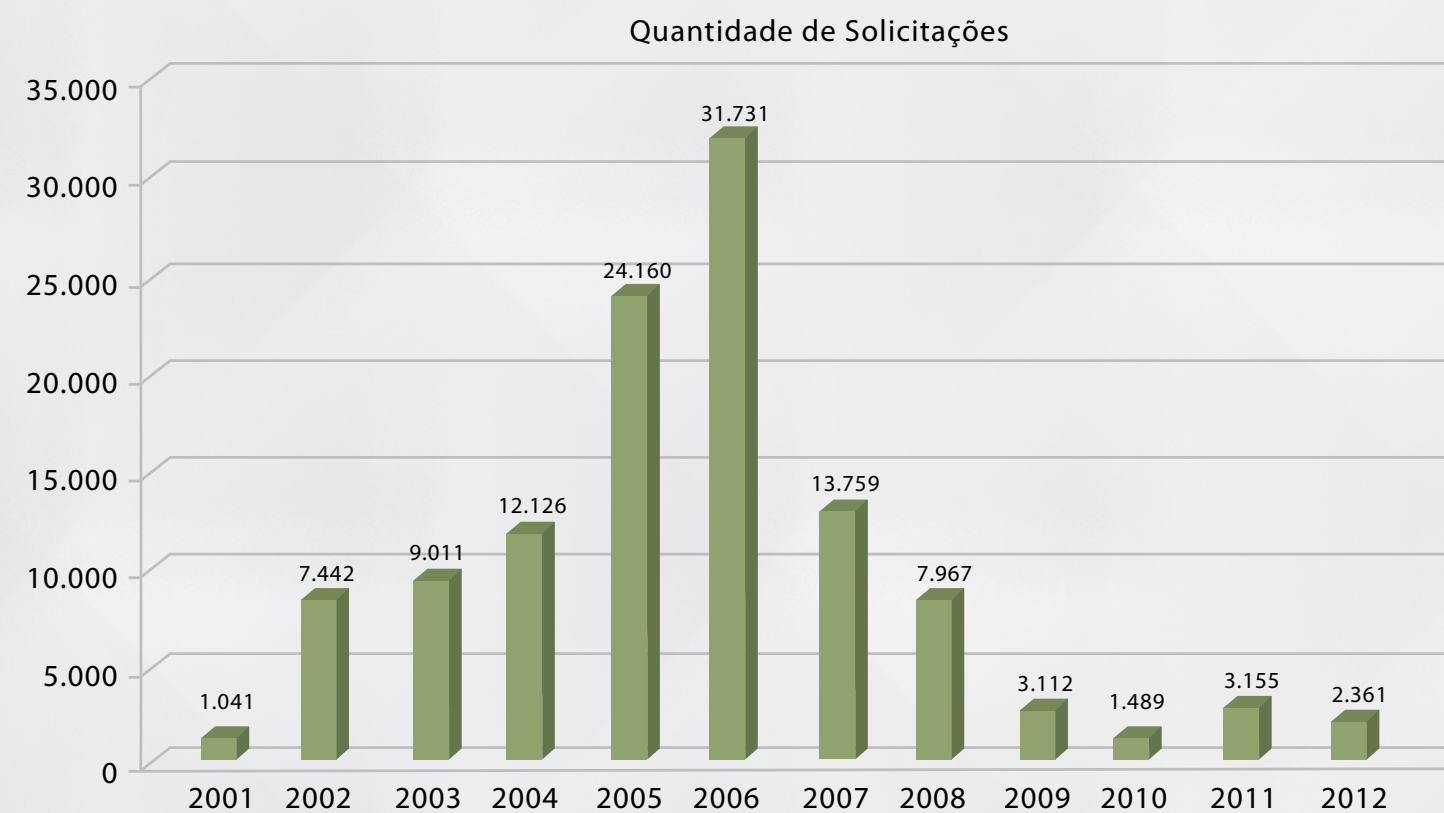


Gráfico 2 – Quantidade de Solicitações Relacionadas aos Serviços de Saneamento Básico Dirigidas à Ouvidoria da ARCE.

Fonte: SOA/ARCE

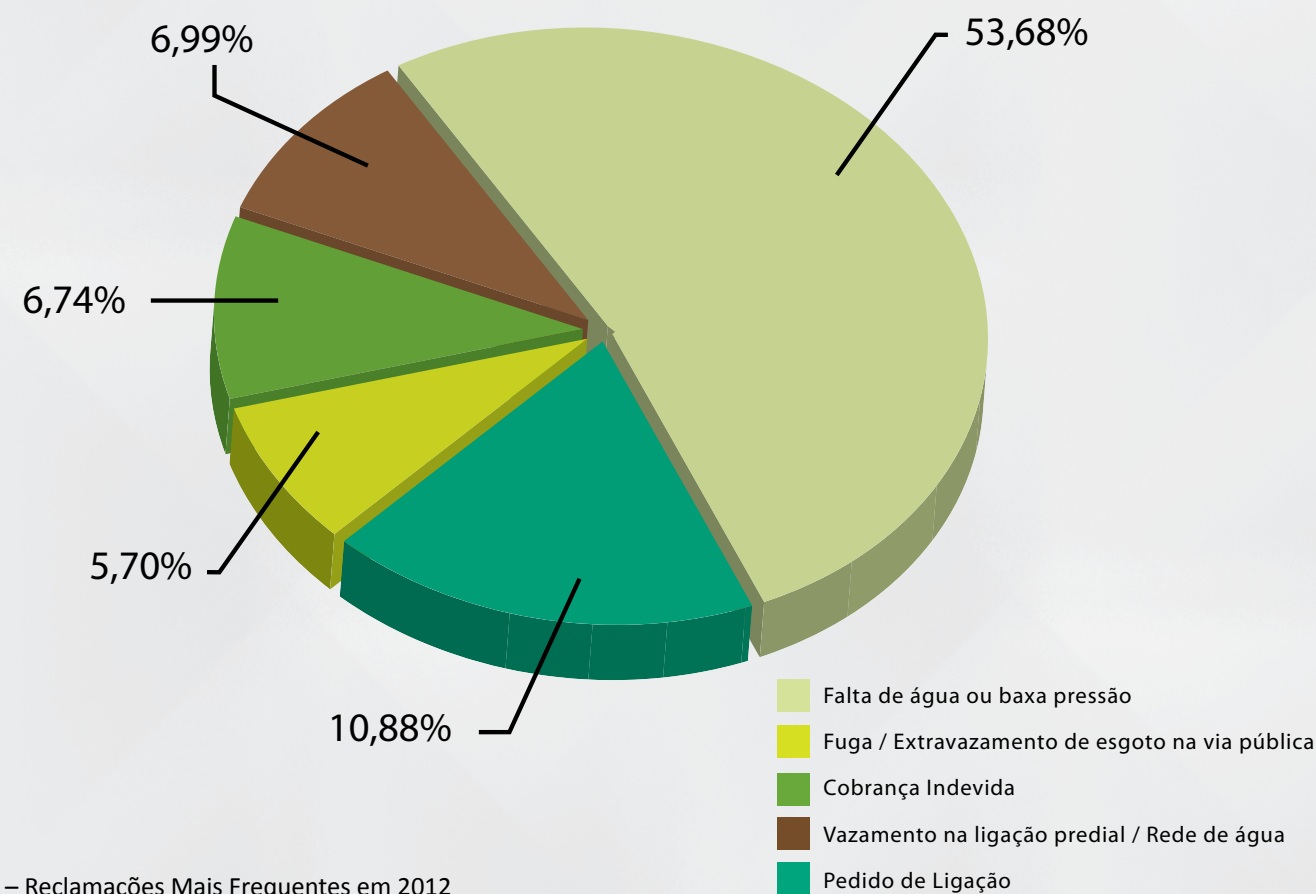


Gráfico 3 – Reclamações Mais Frequentes em 2012

Fonte: SOA/ARCE

5. OUTRAS ATIVIDADES

5.1. CONVÊNIO ARCE/APRECE/CAGECE/SECRETARIA DAS CIDADES

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 destinados às melhorias e expansões para o alcance da universalização (inciso I do art. 2º da Lei Federal nº 11.445/2007). Ademais, o PMSB, ainda, é fator condicionante para validar contratos cujo objeto envolva serviços públicos de saneamento básico.

No sentido de apoiar a elaboração dos PMSBs, a ARCE, a Associação dos Municípios do Estado do Ceará – Aprece, a Cagece e a Secretaria das Cidades, firmaram convênio de cooperação técnica no sentido de apoiar a elaboração

de PMSBs em municípios com população até 20 mil habitantes. Coube à Arce a coordenação técnica do Convênio, bem como a participação em todas as audiências públicas para discussão destes instrumentos de planejamento.

Em 2012, a ARCE apoiou a elaboração dos PMSBs dos municípios de Aratuba, Barreira, Caridade, General Sampaio, Graça, Granjeiro, Hidrolândia, Ibicuitinga, Ipaumirim, Monsenhor Tabosa, Morrinhos, Mucambo, Quiterianópolis, Saboeiro Poranga, Palhano, Paramoti, Croatá, Mulungu e São Luis do Curu, cujas versões finais foram entregues em outubro desse ano. Vale ressaltar que, em função da ausência de repasse financeiro por parte de um dos convenientes, as atividades do Convênio ficaram suspensas durante 6 (seis) meses em 2012.

Ademais, conforme as leis municipais já aprovadas que instituíram esses Planos Municipais de Saneamento Básico, a Secretaria Municipal de Saúde, o Conselho Municipal de Saúde e a ARCE são responsáveis, respectivamente, pela operacionalização, pelo controle social e pela regulação dos referidos planos.

Além disso, foi iniciada a elaboração de mais 31 PMSBs, sendo que nove estão sendo elaborados com o apoio técnico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará – IFCE, com previsão de conclusão para o ano de 2013.

5.2. CONVÊNIO ARCE E MINISTÉRIO PÚBLICO

Em 2012, a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, por solicitação do Ministério Público, realizou 9 (nove) Ações de Fiscalização, sendo 4 (quatro) em Sistemas de Abastecimento de Água (SAA), abrangendo os municípios de Itaitinga, Cedro, Jati e Ererê, e 5 (cinco) em Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES), abrangendo os municípios de Aratuba, Aquiraz, Maracanaú, Barbalha e o distrito de Jericoacoara.

Além das fiscalizações, ao longo de 2012, a CSB esteve reunida com o CAOMACE/MP em 8 (oito) oportunidades, nas quais foram realizadas as seguintes atividades:

- Apresentação e discussão de estratégias para elaboração e sustentabilidade dos planos municipais de saneamento básico;
- Apoio na montagem do questionário que será aplicado na pesquisa sobre a “Gestão Municipal do Setor de Saneamento Básico”.

5.3. CONSOLIDAÇÃO DA LEI Nº 14.394/2009

Além da parceria da ARCE com os Municípios para o desenvolvimento dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB), a ARCE visitou os gestores públicos municipais para esclarecer sobre o novo ambiente regulatório do setor de saneamento básico e ampliar a interlocução com o poder público e a sociedade civil, reunindo-se com 60 municípios em 2012.

5.4. COOPERAÇÃO TÉCNICA COM O CONPAM E DESENVOLVIMENTO DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Em 2012, a ARCE apoiou o Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente (CONPAM) nas seguintes atividades:

• Conclusão da Política Estadual de Resíduos Sólidos

À medida do amadurecimento institucional da Lei n. 12.305/2010, que trata da Política Nacional de Resíduos Sólidos, novas revisões no anteprojeto de lei da Política Estadual foram realizadas, contando com o apoio técnico da ARCE. De acordo com a última versão do anteprojeto, para obtenção de recursos do Estado do Ceará, serão priorizadas as municipalidades que delegarem, diretamente ou mediante os consórcios públicos, a regulação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE;

• Conclusão do Estudo de Regionalização

O Estudo de Regionalização, iniciado em 2011, foi concluído em 2012, tendo a ARCE apoiado o CONPAM nos diversos eventos onde houve discussão do Estudo, bem como no processo de revisão do texto. Ainda de acordo com o Estudo, é recomendado que a regulação dos resíduos



sólidos seja realizada por meio da ARCE;

Elaboração dos Planos Regionais e Estadual de Resíduos Sólidos

A ARCE apoiou o CONPAM na elaboração dos Termos de Referência para contratação dos Planos Regionais e Estadual de Resíduos Sólidos. O Plano Estadual teve seu processo licitatório concluído em dezembro de 2012 com início em janeiro do ano seguinte. Já 11 dos 14 Planos Regionais serão elaborados por meio de Convênio entre o CONPAM e a Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC, ligada a Universidade Federal do Ceará – UFC. Neste sentido, a ARCE colaborou com o CONPAM na organização dos docentes que irão trabalhar na elaboração destes planos. Por fim, a ARCE participou das audiências públicas de Crateús e de Viçosa do Ceará, no sentido de discutir a elaboração dos Planos Regionais da Bacia do Rio Poty/Parnaíba.

5.5. ESTUDO DE GESTÃO

Em parceria com o CONPAM e um conjunto de outras entidades estaduais, tais como a Secretaria das Cidades, Cagece, Secretaria de Desenvolvimento Agrário, Secretaria de Saúde, a ARCE participou ativamente da elaboração de um documento sobre a análise e diretrizes para organização institucional do setor de saneamento básico no estado do Ceará, abrangendo as componentes abastecimento de água, esgotamento sanitário,

manejo de resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais urbanas. O referido documento foi discutido várias vezes com os técnicos do setor e apresentado em algumas oportunidades para um grupo de Secretários estaduais, estando o mesmo aguardando encaminhamento para o nível de decisão do Governador de Estado. No documento, além do diagnóstico do setor, são discutidas as sobreposições entre as diversas entidades, além ser apresentadas novas matrizes para organização do setor, bem como alternativas para participação do estado nas diversas componentes do saneamento básico.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Regularização do abastecimento de água;
- Ampliação da cobertura dos serviços de esgotamento sanitário;
- Melhoria da qualidade da água; e
- Melhoria na operação e manutenção dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Permanece a situação de abastecimento irregular e falta de soluções definitivas para a correção dos problemas de continuidade do fornecimento de água. Ademais, o problema de falta de água ou baixa pressão



continua líder em número de reclamações na Ouvidoria da ARCE.

São necessários investimentos para ampliação e universalização dos serviços de saneamento básico, especialmente em esgotamento sanitário no interior do Estado, com indícios de que a situação vem reduzindo a qualidade ambiental dos recursos hídricos, com reflexos na deterioração da qualidade da água nos mananciais de abastecimento.

Também é importante responder, de imediato, ao desafio de fornecer água tratada com garantia de segurança e potabilidade, que envolve ações estruturais, desde a proteção dos mananciais até investimentos em tecnologia do tratamento de água. Destacam-se como

pontos positivos a estrutura de atendimento aos usuários e a gestão de perdas da Cagece.

Por fim, é relevante a contribuição da ARCE no desenvolvimento das políticas públicas setoriais, seja no apoio à elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico, seja na elaboração do marco regulatório da componente manejo de resíduos sólidos. Desse modo, a ARCE tem contribuído para o fortalecimento regulatório e institucional do setor de saneamento básico no Estado do Ceará, e para maior transparência na prestação dos serviços públicos, trabalhando para universalizar o atendimento e a melhoria da qualidade da prestação dos serviços.

ANEXO I

	Pressão e Continuidade	Proteção Ambiental	Operação e Manutenção	Prazos para Execução de Serviços	Hidrometração	Atendimento de Reclamações	Qualidade da Água
Acarape	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Yellow
Acopiara	Black	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Aquiraz	Black	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Aracati	Black	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Aracoiaba	Black	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Ararendá	Black	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Araripe	Black	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Aratuba	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Aurora	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Barbalha	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Barro	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Baturité	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Beberibe	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Bela Cruz	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Caridade	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Cariús	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Catarina	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Caucaia	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Cedro	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Coreaú	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Crateús	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Ererê	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Eusébio	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Farias Brito	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Fortim	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Frecheirinha	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
General Sampaio	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Granjeiro	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Guaiúba	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Independência	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Ipaumirim	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Iracema	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Itaitinga	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Itapipoca	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Itarema	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Itatira	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Jati	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Jijoca de Jericoacoara	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Juazeiro do Norte	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Lavras da Mangabeira	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Maracanaú	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Maranguape	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Massapê	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Mombaça	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Moraújo	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Mucambo	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Novo Oriente	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Orós	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Parambu	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Paramoti	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Penaforte	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Pentecoste	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Piquet Carneiro	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Poranga	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Porteiras	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Potengi	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Potiretama	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Quixadá	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Quixeré	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Redenção	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Reriutaba	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Saboeiro	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Santana do Acaraú	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
São Benedito	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
São Gonçalo do Amarante	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
São Luís do Curu	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Senador Pompeu	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Senador Sá	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Tamboril	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Tarrafas	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Tianguá	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Tururu	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Varjota	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black
Várzea Alegre	Blue	Black	Yellow	Green	Blue	Blue	Black

Legenda:

- Não regulado pela ARCE.
- Regulado pela ARCE. Sem atendimento pela Cagece
- Não fiscalizado em 2012.
- Fiscalizado em 2012 – serviço regular
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e corrigida.
- Fiscalizado em 2012 – ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2012 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.



TRANSPORTES

1. CONTEXTO GERAL

O Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STIP) e os Terminais Rodoviários são regidos pelas Leis Estaduais nº 13.094/01, nº 14.024/07 e 14.288/09 e pelo Decreto Estadual nº 29.687/09. O STIP foi dividido em Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Fretamento, conforme o art. 3º da Lei nº 13.094/01, supracitada.

Os Serviços Regulares são divididos em Serviço Regular Interurbano e Serviço Regular Metropolitano. No Serviço Regular Interurbano, o transporte de passageiros é realizado entre dois ou mais municípios, sendo que, pelo menos um deles não pertence à Região Metropolitana de Fortaleza (RMF). No Serviço Regular Metropolitano, o transporte de passageiros é realizado entre os municípios pertencentes à RMF, ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessa 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. Entretanto, em virtude das características operacionais, os municípios de Pindoretama e Cascavel são atendidos pelo Serviço Interurbano.

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

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

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

a) Serviço Regular Interurbano Convencional: transporte de passageiros entre dois ou mais Municípios

do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da Região Metropolitana de Fortaleza, e realizado com ônibus com características fixadas pelo poder concedente;

b) Serviço Regular Interurbano Executivo: serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas, passageiros somente sentados e realizado com ônibus com ar-condicionado, poltronas reclináveis com encosto de pernas e banheiro com sanitário;

c) Serviço Regular Interurbano Leito: serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas, e realizado com ônibus dotado de poltrona reclinável tipo leito com encosto de pernas, ar-condicionado e banheiro com sanitário;

d) Serviço Regular Metropolitano Convencional: transporte de passageiros realizado com ônibus, com características fixadas pelo poder concedente, entre os Municípios da Região Metropolitana de Fortaleza, ou entre Municípios vizinhos quaisquer, quando a linha atravessar região





com elevada densidade populacional, a critério do poder concedente;

e) Serviço Regular Metropolitano Executivo: serviço regular metropolitano realizado com ônibus com ar-condicionado, número reduzido de paradas e passageiros somente sentados;

f) Serviço Regular Interurbano Complementar: transporte de passageiros entre dois ou mais Municípios do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da Região Metropolitana de Fortaleza, e realizado com Miniônibus, Microônibus, Veículo Utilitário de Passageiros - VUP ou Veículo Utilitário Misto - VUM, com características fixadas pelo poder concedente;

g) Serviço Regular Metropolitano Complementar: transporte de passageiros realizado com Miniônibus, Microônibus, Veículo Utilitário de Passageiro - VUP ou Veículo Utilitário Misto - VUM, com características fixadas pelo poder concedente, entre os Municípios da Região Metropolitana de Fortaleza, ou entre Municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do poder concedente.

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

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

a - Ônibus interurbano convencional;

b - Ônibus interurbano executivo;

c - Ônibus interurbano leito;

d - Ônibus metropolitano convencional;

e - Ônibus metropolitano executivo;

f - Microônibus;

g - Veículo utilitário de passageiros - VUP;

h - Veículo utilitário misto - VUM;

i - Miniônibus.

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

Desta forma, de forma resumida, ficaram assim definidas as atribuições de cada ente:

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

- Fiscalizar indiretamente os órgãos e entidades privadas e públicas envolvidos na prestação do serviço, através de auditoria técnica de dados fornecidos por estes ou coletados pela ARCE;

- Atender e dar provimento às reclamações dos usuários do serviço, decidindo inclusive sobre indenizações ou reparações a serem pagas pelas transportadoras, independentemente de outras sanções a estas aplicáveis;

- Expedir normas regulamentares sobre a prestação do serviço;

- Responder a consultas de órgãos e entidades públicas e privadas sobre a prestação do serviço;

- Encaminhar ao órgão ou entidade responsável pela aplicação de penalidades a constatação, através de decisão definitiva proferida pela ARCE, de infração cometida por transportadora, caso não tenha sido delegada à ARCE tal aplicação;

- Exercer regulação técnica e econômica, compreendendo as atividades de analisar a correlação entre as estruturas tarifárias e os padrões de qualidade dos serviços públicos regulados, fixar critérios para o estabelecimento, reajuste,

revisão e homologação de tarifas, preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, zelar pelo cumprimento das normas de defesa da concorrência, zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão e acompanhar as condições de prestação do serviço através da apuração do Índice de Desempenho Operacional.

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

- Criar, permitir, modificar, disciplinar, regulamentar, fiscalizar e controlar as linhas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;

- Promover as licitações para as concessões e permissões de linhas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;

- Disciplinar, regulamentar e controlar os serviços de passageiros do Estado do Ceará;

- Fiscalizar de forma direta e ostensiva o serviço regular e inibir a presença clandestinos

- Manter, explorar, administrar e conservar terminais rodoviários do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

2. OPERADORES

2.1. CONCESSIONÁRIAS

No Serviço Interurbano, em virtude da Concorrência Pública Nacional nº 002/2009/DETRAN, há cinco Transportadoras operando oito áreas de operação, conforme demonstrado no quadro abaixo.

TRANSPORTADORA	ÁREA	DESCRIÇÃO	LINHAS
São Benedito	1	Aracati/Russas/Morada Nova/Limoeiro do norte	25
Frectcar	2	Baturité/Quixadá	37
Princesa dos Inhamuns	3	Canindé/Crateús	31
Guanabara	4	Sobral	31
Fretcar	5	Itapipoca	30
Guanabara	6	Iguatu	12
Guanabara	7	Crato/ Juazeiro do Norte	14
Viametro	8	CRAJUBAR	4
Total			184

Quadro 1 – Concessionárias do Serviço Regular Interurbano

Fonte: Arce

2.2. PERMISSIONÁRIOS

O Serviço Metropolitano é composto por cerca de 81 linhas do Serviço Regular e 13 linhas do Serviço Regular Complementar. Este serviço está sendo reestudado e, em breve, passará por processo licitatório.

TRANSPORTADORA	LINHAS
Fretcar	8
Autoviária Maranguape	2
M.S. Turismo	2
Viametro	15
Princesa dos Inhamuns	1
São Paulo	2
São Benedito	20
Organização Guimarães	23
Anfrolanda	6
União	2
Total	81

Quadro 2 – Linhas do Serviço Regular Metropolitano

Fonte: Arce

COOPERATIVA	LINHAS
Cooptrater	5
Coopercauc	3

Quadro 3 – Linhas do Serviço Regular Complementar Metropolitano

Fonte: Arce

Salienta-se que em dezembro de 2010 o DETRAN procedeu a assinatura dos termos de permissão com as cooperativas vencedoras do processo licitatório, emitindo as respectivas ordens de serviço. Atualmente o Serviço Regular Complementar Interurbano conta com 23 cooperativas e cerca 187 linhas.

TRANSPORTADORA	ÁREA	DESCRIÇÃO	LINHAS
COOTACE	1	Aracati	8
COOPTRATER	2	Baturité	9
TRANSCOOPCE	3	Quixadá	7
COOTTRECE	4	Itapipoca	10
Total			34

Quadro 3a – Permissionárias do Serviço Regular Interurbano – Linhas radiais

Fonte: Arce

TRANSPORTADORA	ÁREA	DESCRIÇÃO	LINHAS
COOPSOLNASCENTE	1.1	Aracati/Russas	6
COOTRALIN	2.1	Quixadá	2
COOPTRANSCRAT	3.2	Crateús	8
COOPTRANSCRAT	3.3	Crateús/Tauá	5
COOPFORNORTE	4.1	Sobral	3
COOPFORNORTE	4.2	Sobral	6
COOTMAM	4.3	Sobral	6
COOPITRACE	4.4	Sobral	11
COOTRANSVACE	4.5	Sobral	8
COOPITRACE	4.6	Sobral	16
COOPROVAR	4.7	Sobral	7
ROTA NORTE	4.8	Sobral	5
COOPERITA	5.1	Itapipoca	10
COOPRECENSUL	6.1	Iguatu	6
COOPRECENSUL	6.2	Iguatu	5
COOPRECENSUL	6.3	Iguatu	7
COOPRECENSUL	6.4	Iguatu	5
COOTRAVS	7.1	Juazeiro no Norte	9
COOPATARC	7.3	Crato/Juazeiro do Norte	6
CRAJUA	7.4	Crato/Juazeiro do Norte	3
COOTAC	7.5	Juazeiro no Norte	2
COOPERVÁRZEA	7.6	Crato/Juazeiro do Norte	8
COOPERFAB	7.7	Crato/Juazeiro do Norte	1
COOPERTASC	7.8	Crato/Juazeiro do Norte	3
COOTRAPE	7.9	Crato/Juazeiro do Norte	5
Total			153

Quadro 3b – Permissionárias do Serviço Regular Interurbano – Linhas regionais

Obs: alguns lotes tiveram licitação deserta/fracassada

Fonte: Arce



3. TARIFAS PRATICADAS

Com relação a questões econômico-tarifárias, a ARCE possui 3 (três) atribuições principais:

- 1) realizar o acompanhamento do setor, mediante análises de demonstrações contábeis e de dados operacionais apresentados pelas transportadoras;
- 2) homologar os cálculos de reajustes e revisões extraordinárias realizadas pelo Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE); e
- 3) proceder a análises e pesquisas com fins de revisão ordinária das tarifas.

Quanto à primeira atribuição, a agência realiza estudo dos balanços frente às boas práticas e técnicas contábeis, tendo, por conseguinte, a tarefa de catalogação dos dados apresentados. É então realizada análise de índices contábeis diversos, tais como de liquidez corrente e geral, garantia de capitais de terceiros e imobilização do Patrimônio Líquido. Além disso, comparações entre os mais diversos operadores são efetivadas, no que tange a despesas e custos incorridos e receitas auferidas.

Quanto aos dados operacionais, processo semelhante ocorre: cataloga-se e posteriormente processam-se os dados, gerando informações a

respeito da quilometragem percorrida, número de passageiros, índices de consumo etc.

Com relação a reajuste tarifário, trata-se de uma ferramenta que permite a manutenção do pré-estabelecido patamar de equilíbrio econômico-financeiro, mediante atualização monetária das tarifas. Logo, reajustes ligam se intimamente à perda de valor real das tarifas pela inflação.

Já a revisão tarifária consiste em ampla análise de todos os componentes que formam a equação econômico-financeira dos contratos de permissão, cujo equilíbrio pode ser afetado

por fatores relacionados aos custos e outras variáveis, além daqueles decorrentes de impactos inflacionários. Tal instabilidade gera tarifas aquém ou além do suficiente para remunerar o serviço prestado, situações de, respectivamente, prejuízo empresarial (o que compromete a oferta) ou de lucro excessivo (em detrimento dos interesses dos usuários e do poder concedente). Após a apresentação da estruturação tarifária-institucional dos

sistemas, abaixo seguem as tarifas vigentes no âmbito do transporte metropolitano e interurbano:

ANÉIS TARIFÁRIOS	R\$
Anel I	2,30
Anel II	2,85
Anel III	3,90
Anel IV	5,15
Anel V	5,95
Anel VI	8,25

Quadro 4 – Tarifas do Sistema Metropolitano

Fonte: Arce

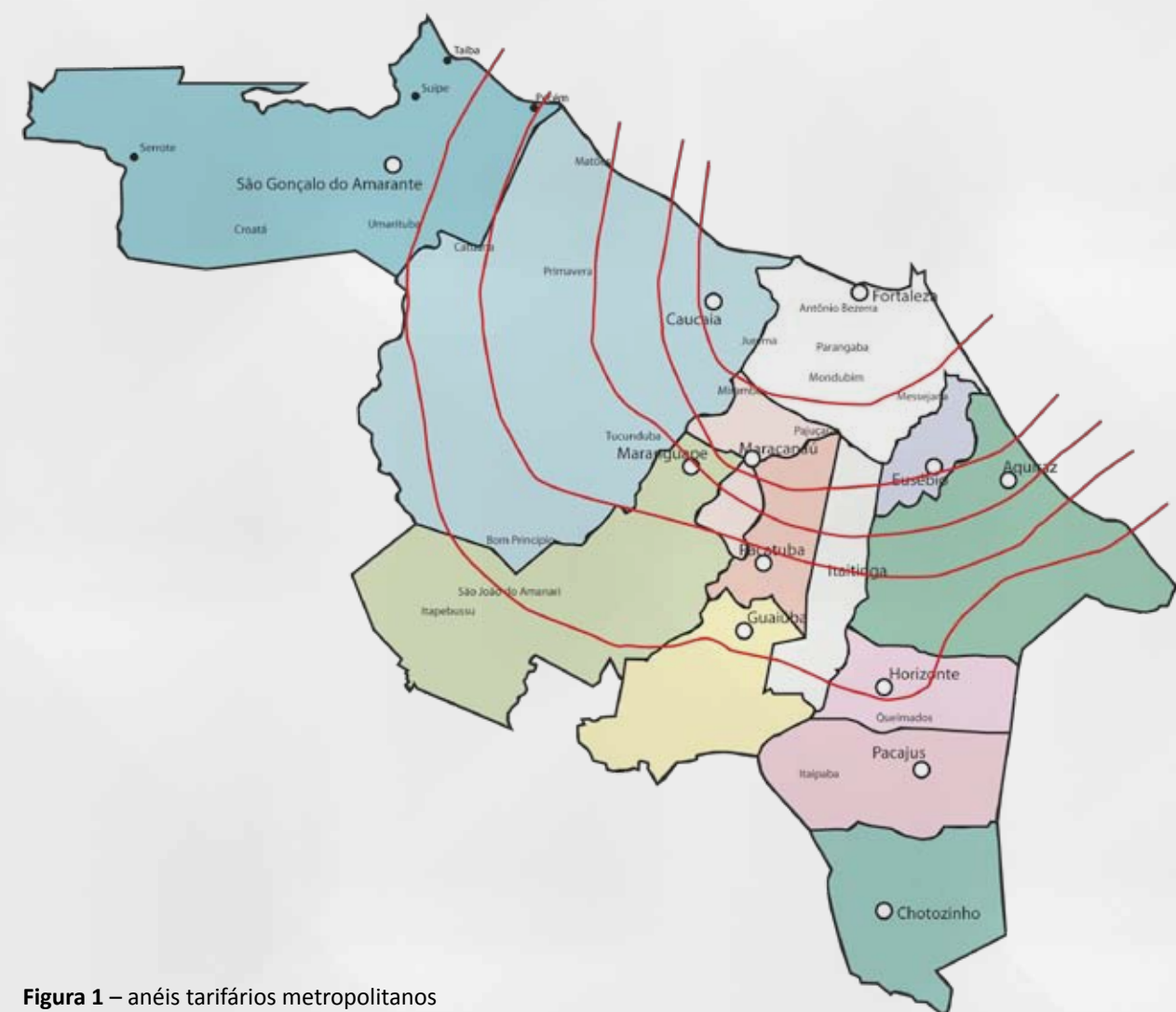


Figura 1 – anéis tarifários metropolitanos

Fonte: Arce

ÁREA DE OPERAÇÃO	COEFICIENTE
ATUAL	
1	0,099031
2	0,092802
3	0,090339
4	0,090775
5	0,088872
6	0,088316
7	0,086624
8	0,094488

Quadro 5 – Coeficientes Tarifários do Sistema Interurbano

Fonte: Arce

Salienta-se que, para o cálculo da tarifa (valor da passagem) do sistema interurbano, deve-se multiplicar o valor do coeficiente pela extensão exata do trecho.

4. ATIVIDADES RELEVANTES DA ARCE NO STIP EM 2012

Dentre as atividades realizadas pela Coordenadoria de Transportes no ano de 2012, destacam-se:

- Elaboração de base de dados georreferenciados do STIP
- Continuidade do estudo: Transporte Metropolitano, Modelo de Operação e Delegação;
- Continuidade do projeto de avaliações de Terminais Rodoviários;
- Pesquisa de satisfação com os usuários dos sistemas metropolitano e interurbano;
- Remodelagem do Índice de Desempenho Operacional;
- Organização de 3 encontros temáticos sobre transporte ferroviário;

- Elaboração de minuta de resolução que disciplina a metodologia de revisão tarifária;
- Análise dos Relatórios de Estatísticas Operacionais (REO) enviados pelas Transportadoras, seguindo o novo formato determinado pela Resolução nº 145/2010;
- Análise de Processos e Solicitações de Ouvidoria na área de Transportes;
- Elaboração do anuário do STIP 2011.

4.1 ELABORAÇÃO DE BASE DE DADOS GEORREFERENCIADOS DO STIP

Uma base de dados georreferenciados ou simplesmente um Banco de Dados Geográficos (BDG) difere de um banco de dados convencional por armazenar os atributos descritivos em associação com informações geográficas, conforme exemplo a seguir. A principal vantagem é permitir ao analista entender

padrões geográficos que não podem ser vistos nas tabelas dos bancos de dados convencionais, permitindo uma avaliação mais eficiente do fenômeno estudado, sendo fundamental para órgãos que tratam dos fenômenos de transporte dada a quantidade considerável de informações que necessitam do atributo espacial.

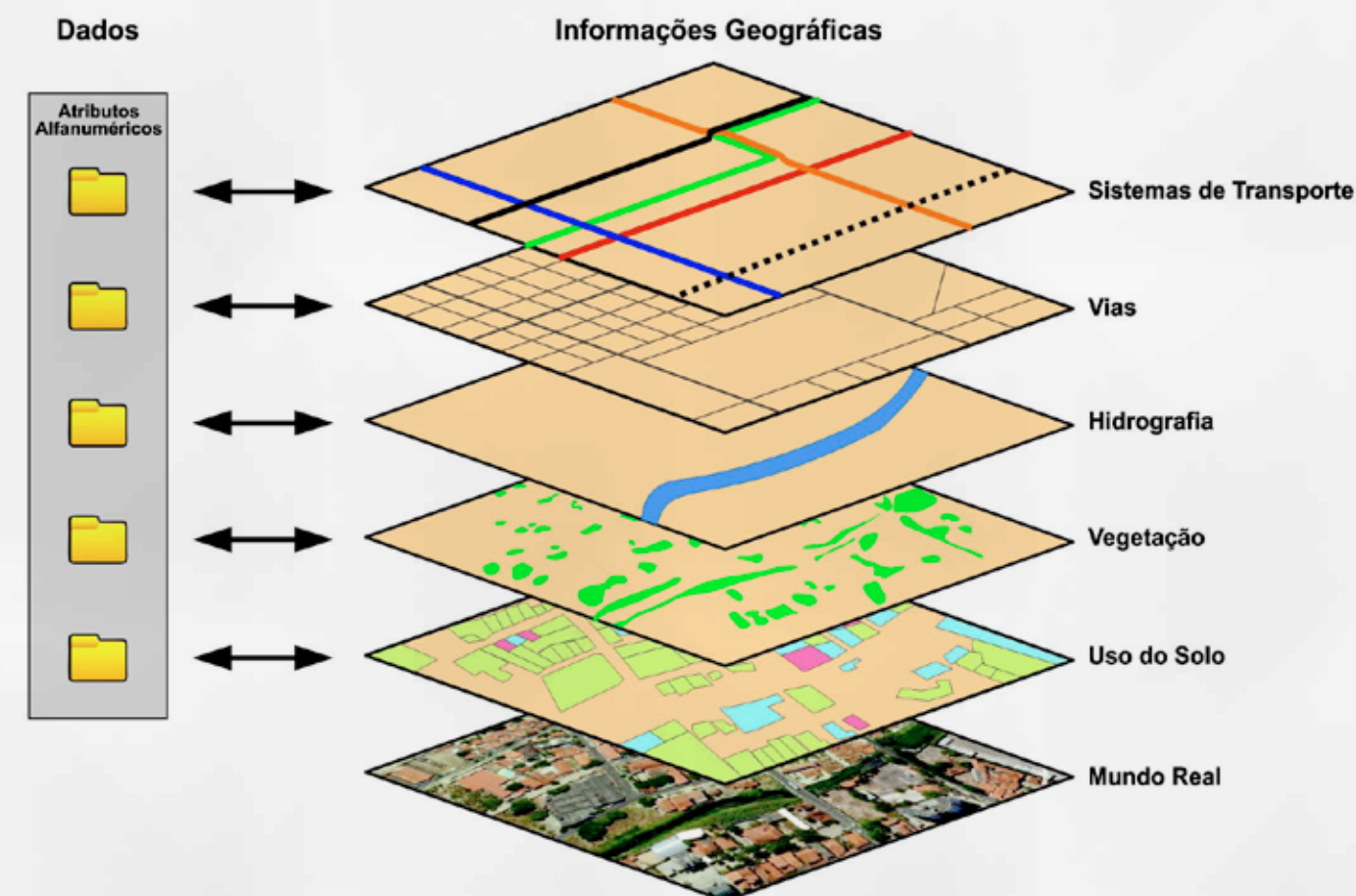


Figura 2 - Ilustração de base de dados georreferenciada

Fonte: Arce



Dada essa necessidade a ARCE iniciou um projeto para elaboração de base de dados, procedimento de manutenção e atualização para os sistemas metropolitano e interurbano.

Este projeto teve início em 2012 e com previsão de encerramento no primeiro trimestre de 2013.

Após a conclusão do projeto essa vasta fonte de dados e informações será utilizada pela ARCE na execução de suas atividades e disponibilizada a outros órgãos e a sociedade civil.

4.2 Continuidade do estudo: Transporte Metropolitano, Modelo de Operação e Delegação

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

O estudo foi concluído conforme cronograma estabelecido e aguarda a implementação via licitação do sistema metropolitano.

O estudo contemplou as seguintes etapas:

- Mobilização de recursos: fase de preparação dos recursos humanos e materiais necessários;
- Planejamento e realização de pesquisas: conforme explicitado em item anterior;

- Definição de cenários para tomada de decisão: elaboração de alternativas dos diversos aspectos para a tomada de decisão pelo Governo;
- Definição da política tarifária: definição dos aspectos relativos à remuneração,

tarifas, formas de cobrança, divisão de mercado, entre outros associados à política tarifária de transporte a ser proposta para a RMF;

- Modelagem do sistema atual e futuro.

Dentre estas fases considera-se uma das mais complexas e que exige conhecimento muito especializado a fase de modelagem da oferta e da demanda que podem ser resumidas nas seguintes etapas:

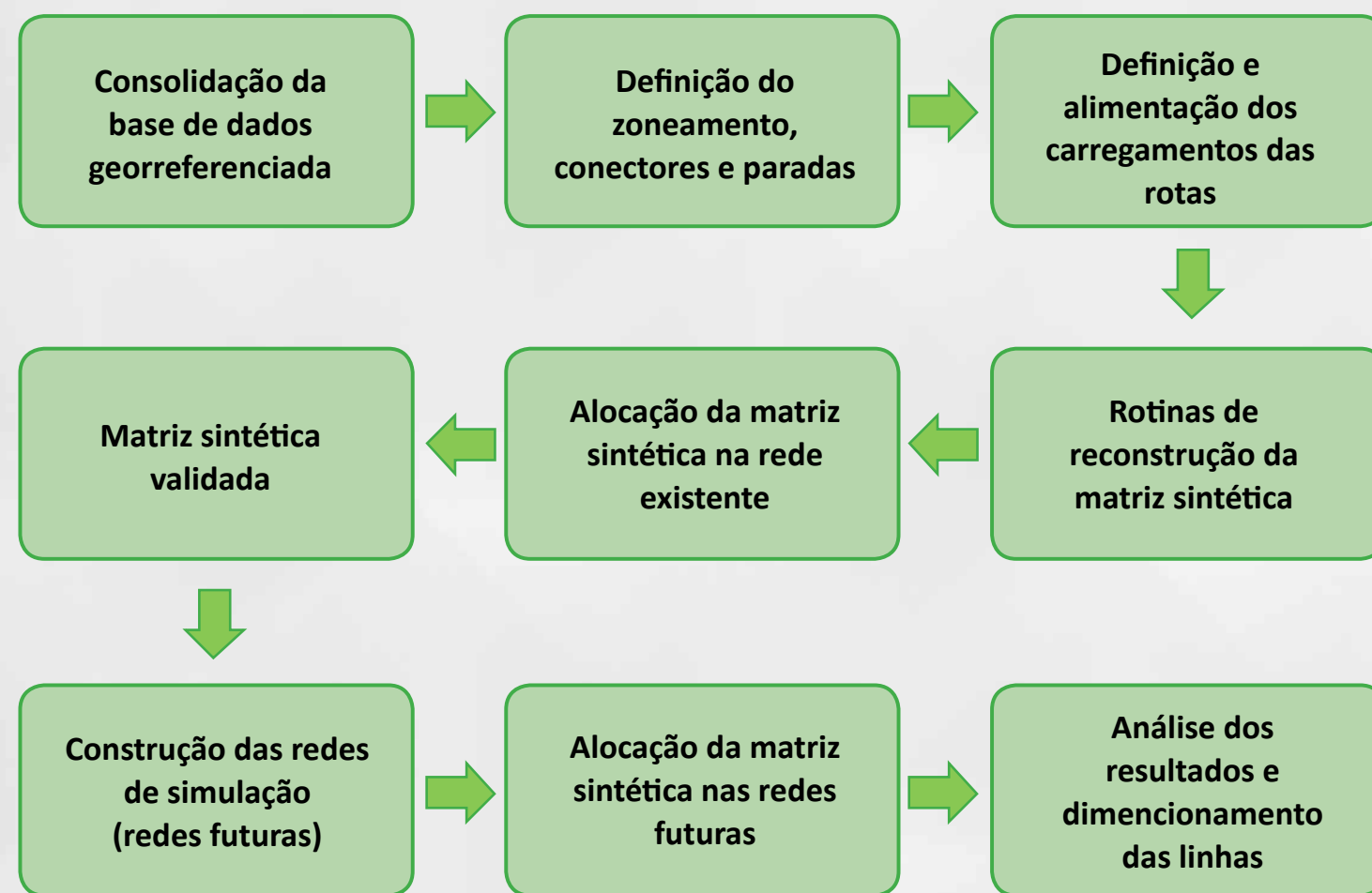


Figura 3: Etapas da modelagem da oferta e da demanda

Fonte: Arce

4.3 CONTINUIDADE DO PROJETO DE AVALIAÇÕES DE TERMINAIS RODOVIÁRIOS

O projeto, idealizado com base na atribuição regimental da ARCE de avaliar as condições dos terminais, estradas, sinalizações e pedágios, visa aplicar metodologia para contribuição no sentido de

promover suporte à avaliação do nível de qualidade dos terminais no atendimento aos usuários do STRIP, com a finalidade de subsidiar a construção de políticas mais integrativas para o aprimoramento da qualidade dos

serviços. Esse projeto foi iniciado em 2011 e concluído em 2012.

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

DESCRIÇÃO DOS ATRIBUTOS CONSIDERADOS	
Informação no terminal	Existência de dispositivos de sinalização e orientação ao uso do terminal pelo usuário
Facilidade de acesso ao terminal	Facilidade que o usuário tem de chegar ao terminal a partir do ponto de origem da sua viagem na localidade
	Facilidade que o usuário tem de chegar ao ponto de destino da viagem na localidade a partir do terminal
	Facilidade que os ônibus têm de acessarem o terminal a partir da rodovia (ponto de acesso à localidade a partir da rodovia)
Segurança no terminal	Garantia da integridade do usuário e de seus pertences no terminal
Conforto no terminal	Terminal com itens que possibilitem uma transferência cômoda ao usuário
Salubridade no terminal	Terminal com itens não prejudiciais à saúde do usuário, dentre os quais condições adequadas de higiene
Cortesia no atendimento aos usuários no terminal	Tratamento dispensado pelos funcionários do terminal aos usuários com civilidade
Acessibilidade do terminal aos usuários com mobilidade reduzida	Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização do terminal com segurança e autonomia pelos usuários com algum tipo de restrição de mobilidade
Compatibilidade veículo-terminal	Possibilidade de acesso ao terminal dos maiores ônibus rodoviários autorizados pelo Contran e área de circulação/estacionamento dos ônibus em condições que facilitem o trânsito e estacionamento dos ônibus no terminal
Capacidade do terminal	Terminal com infraestrutura adequada para suportar ao volume de usuários e ônibus nos períodos de maior movimento
Sustentabilidade ambiental	Terminal com mínimo impacto negativo e práticas sustentáveis ao meio ambiente

Quadro 6 – Descrição dos atributos

Fonte: Arce

Para cada um desses atributos gerou-se uma série de variáveis a serem identificadas de forma direta (por meio de formulários e verificação de campo) ou indiretas (pela aplicação de metodologias específicas).

Foram avaliados 24 (vinte e quatro) Terminais/pontos de parada presentes aos seguintes municípios: Fortaleza; Russas; Limoeiro do Norte; Morada Nova; Baturité; Quixadá; Canindé; Crateús; Sobral; Itapipoca; Iguatu; Juazeiro do Norte; Crato; Aracati; Caridade; Apuiarés; Pentecoste; Beberibe; Irauçuba; Tauá; Jijoca de Jericoacoara e Nova Olinda.

De maneira geral os terminais melhor avaliados foram: Terminal Rodoviário Eng. João Thomé, Terminal Rodoviário de Messejana, e a Rodoviária de Juazeiro do Norte. Os piores

avaliados são os terminais de Baturité, Morada Nova e Caridade.

Os detalhamentos da metodologia e das avaliações dos terminais estão disponíveis em relatório técnico publicado pela ARCE.

4.4 ANÁLISE DOS RELATÓRIOS DE ESTATÍSTICAS OPERACIONAIS (REO) E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS PARA CADA ÁREA DE OPERAÇÃO

A Resolução-ARCE nº 145/2010, que deu novos moldes ao Relatório de Estatísticas Operacionais (REO), antes disciplinado nos termos da Resolução nº 78/2007, passou a exigir que as Transportadoras, além dos dados operacionais já

previstos, mantivessem registro das informações relativas aos custos de operação dos serviços prestados, especialmente quanto a consumo ou aquisição de combustível, óleos e lubrificantes, peças e acessórios, pneus e recapagens, e emprego de mão de obra (motoristas e cobradores).

Analisando, de maneira conjunta, os dados contidos na Concorrência Pública Nacional nº 002/2009/DETRAN, nas Ordens de Serviço de cada Lote e aqueles enviados pelas Transportadoras em cumprimento à Resolução-ARCE nº 145/2010, foi possível monitorar a operação, identificando possíveis divergências e analisando, trimestralmente, entre outros:

- 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.

As informações e gráficos abaixo mostram alguns resultados relativos ao ano de 2012. As análises completas são consolidadas nos relatórios elaborados para casa trimestre e resumidas no anuário. Salienta-se que as transportadoras que não enviaram os dados operacionais nos termos da Resolução-ARCE nº 145/2010 estão sendo alvo de processo administrativo.

SISTEMA REGULAR INTERURBANO

Total de passageiros transportados: 18.237.900

Total de quilometragem percorrida: 59.793.000,0 km

Receita declarada: R\$ 165.670.000,00

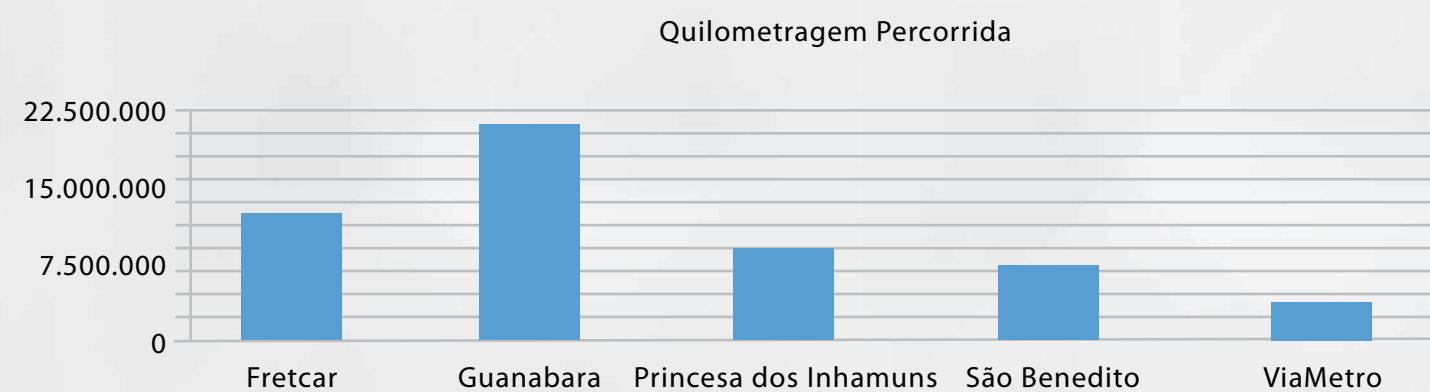


Gráfico 1 – Quilometragem percorrida – Sistema Regular Interurbano

Fonte: Arce

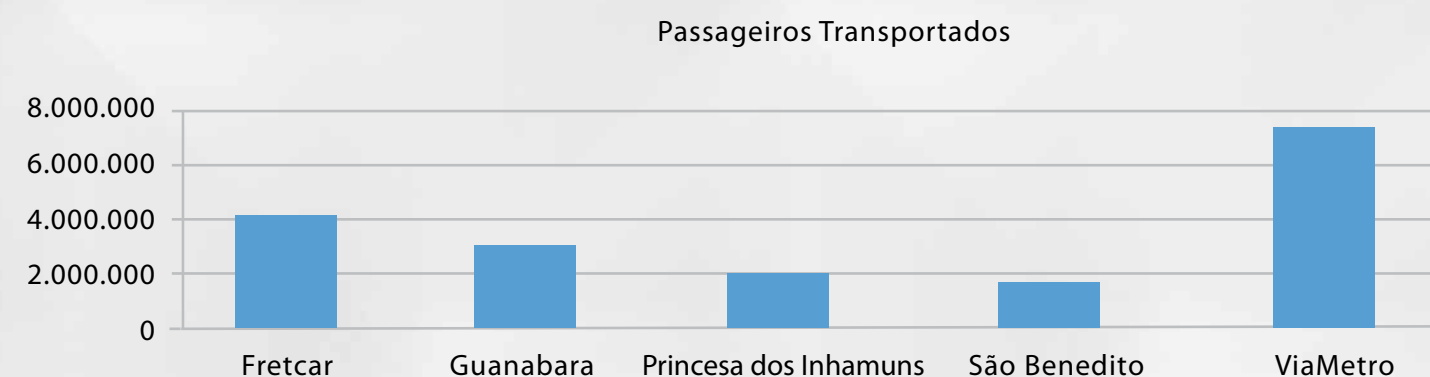


Gráfico 2 – Passageiros transportados – Sistema Regular Interurbano

Fonte: Arce

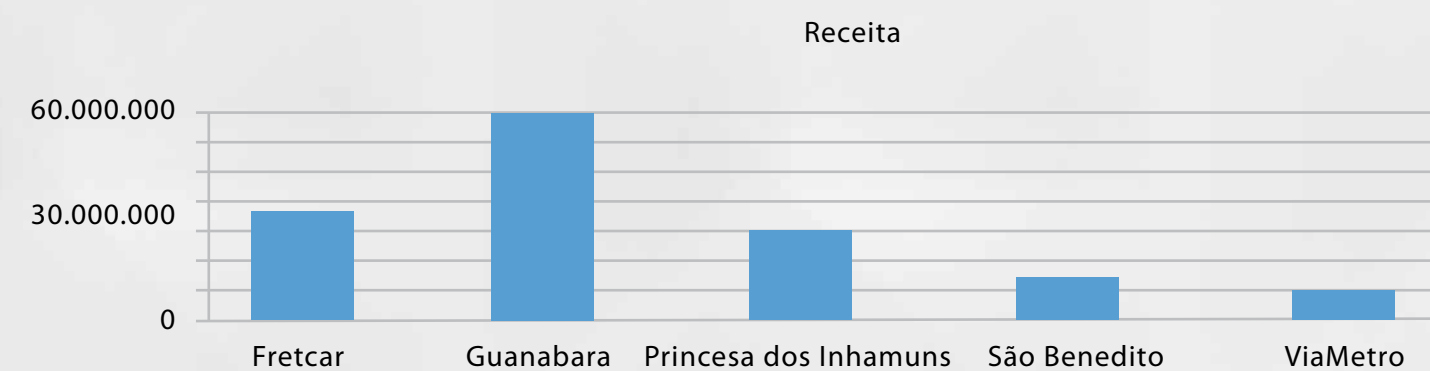


Gráfico 3 – Receita – Sistema Regular Interurbano

Fonte: Arce

SISTEMA REGULAR METROPOLITANO

Total de passageiros transportados: 44.461.836

Total de quilometragem percorrida: 31.795.000 km

Receita declarada: R\$ 103.527.000,00

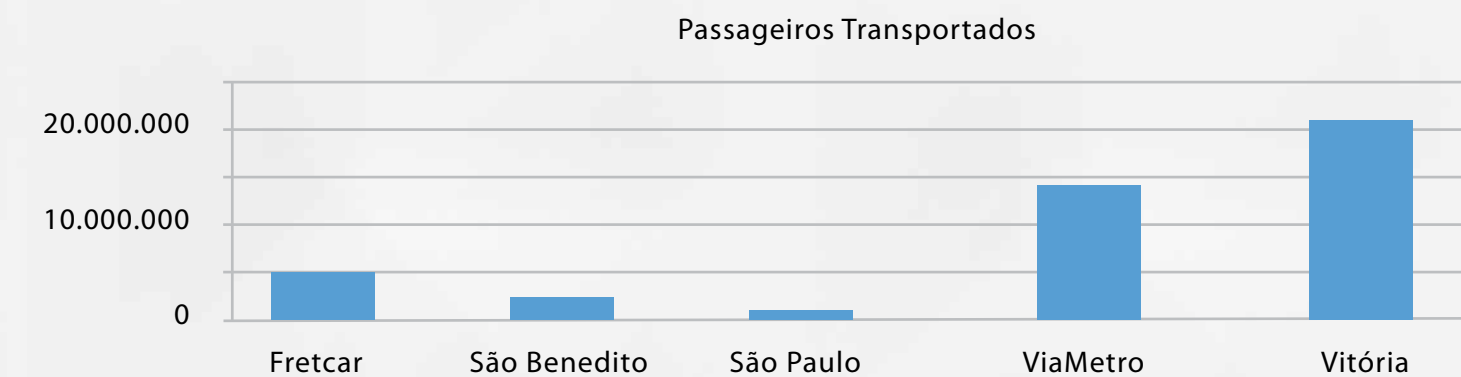


Gráfico 4 – Passageiros transportados – Sistema Regular Metropolitano

Fonte: Arce

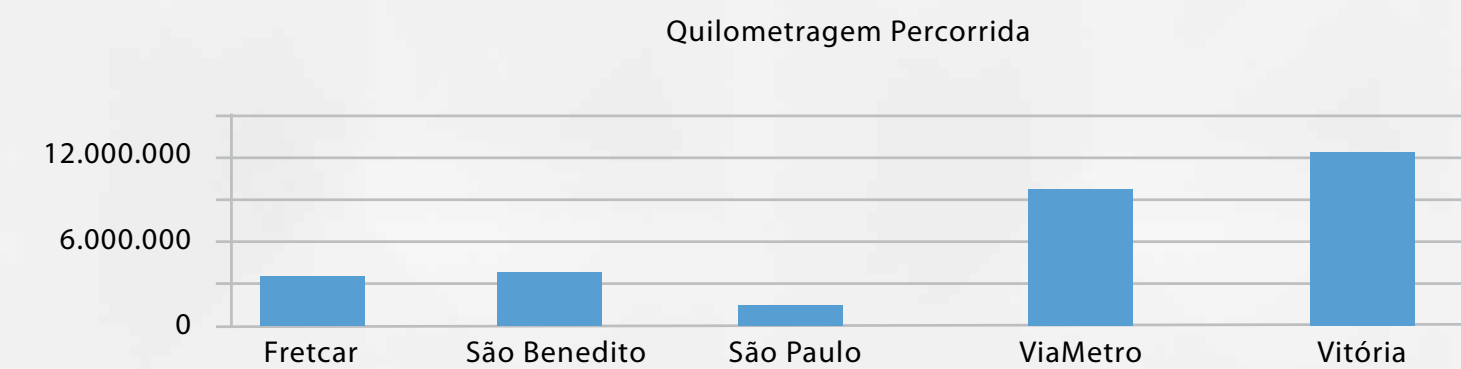


Gráfico 5 – Quilometragem percorrida – Sistema Regular Metropolitano

Fonte: Arce

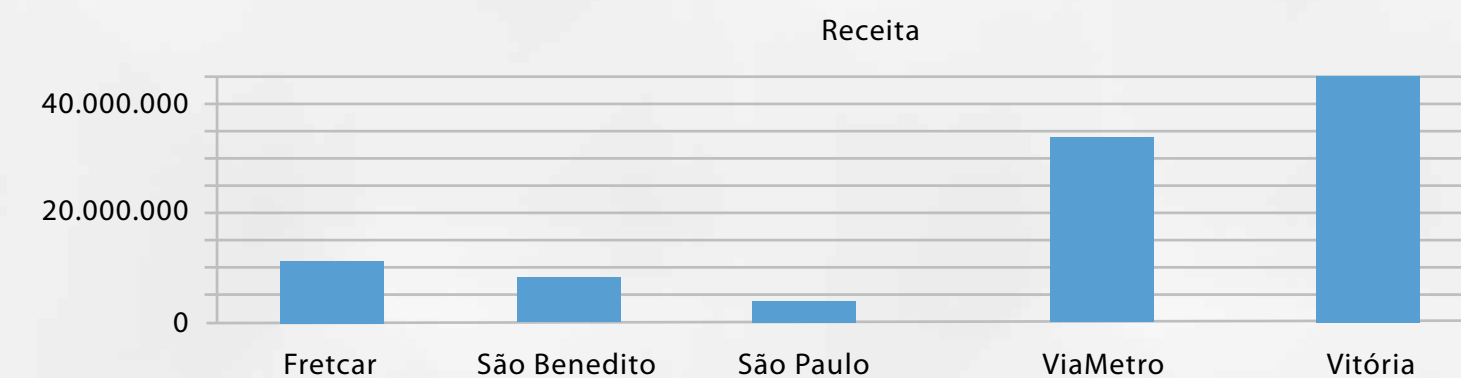


Gráfico 6 – Receita – Sistema Regular Metropolitano

Fonte: Arce



4.5 ANÁLISE DE PROCESSOS E SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA NA ÁREA DE TRANSPORTES

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

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

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

II – resolver os conflitos decorrentes da ação regulatório no âmbito dos serviços públicos, nos termos legais;

III – prevenir a ocorrência de novas divergências;

IV – decidir sobre conflitos entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários, servindo como instância administrativa definitiva nas questões referentes a serviços públicos

regulados de competência originária do Estado ou quando tal competência for outorgada à ARCE pelo Poder Concedente;

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

O quadro a seguir apresenta o número de processos e solicitações de ouvidoria que tramitaram na Coordenadoria de Transportes em 2012.

SETOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
CTR	4	1	1	10	3	7	13	2	1	0	2	0	44
AGB	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	6
DEX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
GAF	2	0	2	2	1	2	1	1	1	0	1	1	14
PRJ	2	0	2	2	1	1	3	1	1	0	1	0	14
OUV	1	0	9	13	25	13	12	10	8	6	0	3	100
Total	9	1	14	27	30	24	30	16	13	6	5	4	179

Quadro 7 – Nº de processos e solicitações de Ouvidoria

Fonte: Arce





REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Coordenadoria Econômico-Tarifária – CET é aquela, dentre as coordenadorias de regulação da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, responsável pelo exercício das atividades de regulação econômica dos serviços públicos submetidos à competência reguladora da ARCE (abastecimento de água e esgotamento sanitário, transporte intermunicipal rodoviário de passageiros e distribuição de gás canalizado), verificando sua aderência às normas legais, regulamentares e pactuadas, bem como, aos requisitos de modicidade e equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão ou termos de permissão.

Em razão de suas atribuições regulatórias, a CET assume natureza multissetorial, que a diferencia das demais coordenadorias de regulação da ARCE, com as quais atua em conjunto, de modo a cumprir a missão dada a esta Agência Reguladora.

Durante o ano de 2012, a CET analisou cinco (5) pleitos de alteração tarifária (revisões e reajustes) submetidos à ARCE, referentes a todos os serviços públicos por ela regulados. As

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

Ademais, esta Coordenadoria empreendeu estudos voltados para o estabelecimento e aperfeiçoamento dos critérios e procedimentos aplicáveis aos processos de reajuste e de revisão tarifária de interesse de todos os setores regulados (abastecimento de água e esgotamento sanitário, transporte intermunicipal rodoviário de passageiros e distribuição de gás canalizado).

Em 2012, a CET implementou ações com vistas a criar às condições necessárias e adequadas ao exercício de suas atribuições de regulação econômica, em especial, (1) o acompanhamento dos custos dos serviços públicos regulados para verificação da modicidade das tarifas e estruturas tarifárias e da razoabilidade de propostas apresentadas pelas entidades reguladas para revisão ou reajuste das mesmas, (2) o monitoramento do mercado com vistas à competição e ao equilíbrio entre oferta

e demanda dos referidos serviços, e (3) consolidação da metodologia de análises de impacto regulatório. Entre tais ações cumpre destacar a produção de análises contábeis trimestrais acerca da situação patrimonial e performance financeira das empresas concessionárias e permissionárias dos serviços públicos delegados, o aperfeiçoamento dos normativos referentes à forma de prestação de informações de natureza contábil-financeira pelas empresas acima mencionadas, incorporação de conhecimentos necessários ao aperfeiçoamento de procedimentos e métodos aplicáveis à realização de análises de impacto regulatório, essenciais à otimização da eficiência das decisões regulatórias desta Agência, atuação grupos de trabalho juntamente com outros entes reguladores com o propósito de otimizar a ação regulatória, e, por fim, apresentação ao Governo do Estado de estudos e contribuições para subsidiar a formulação de políticas públicas relativas aos setores regulados.

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



2. ENERGIA ELÉTRICA: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2012

SETOR ELÉTRICO NO CEARÁ: DADOS RELEVANTES

A concessionária dos serviços de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará, Companhia Energética do Ceará – Coelce, tem como área de concessão todo

o Estado do Ceará, totalizando 149 mil quilômetros quadrados e servindo a, aproximadamente, uma população de 8,5 milhões de habitantes, distribuída

em 3,3 milhões de unidades consumidoras nos 184 municípios cearenses. A concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica se deu por meio

do Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/1998, de 13 de maio de 1998, da ANEEL, com vencimento para maio de 2028.

ITEM	2008	2009	2010	2011	2012 (até 3T)
Ativo Total	2.781.587	2.879.502	3.075.933	3.352.968	3.522.595
Patrimônio Líquido	917.101	1.038.697	1.356.814	1.471.022	1.569.326
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	2.696.537	2.984.126	2.849.706	2.627.212	2.127.230
Lucro/Prejuízo do Período	338.523	334.448	471.903	471.182	281.916

R\$ mil

Tabela 1 - Síntese das Informações Financeiras – COELCE

Fonte: ARCE/CET, com base em dados fornecidos pela COELCE

O Contrato de Concessão nº 01/98, que regula a exploração dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica na área de concessão da Coelce, define a data de 22/04/2011 para a realização da terceira revisão tarifária periódica. Em razão da não conclusão, por parte da ANEEL, até o final de abril da mudança na metodologia de cálculo das tarifas de energia elétrica, a COELCE teve mantidas as suas tarifas, não tendo sido realizada a revisão tarifária prevista para vigorar a partir de 22 de abril. Como consequência, a revisão, retroativa a abril de 2011, teve sua aplicação deslocada para abril de 2012, seguida pelo reajuste previsto para esse último.

No dia 17 de abril de 2012, a ANEEL aprovou de maneira

definitiva o resultado da terceira revisão tarifária periódica da COELCE. Aplicando-se a metodologia aprovada pela ANEEL, o efeito médio para o consumidor correspondeu a uma redução tarifária da ordem de 12,20%, posteriormente alterada, em razão de decisão judicial concernente ao valor da taxa de remuneração dos investimentos da COELCE, para redução tarifária de 10,89%.

Em relação ao reajuste anual, cabe destacar que, no mesmo dia 17 de abril de 2012 a ANEEL aprovou o índice de reajuste tarifário anual médio de 5,21%, aplicável às tarifas da Companhia, produzindo percentual combinado, oriundo da aplicação dos dois mecanismos tarifários (revisão e reajuste), correspondente a

redução 7,61% nas tarifas da Coelce, a partir do dia 22 de abril de 2012. Tal percentual, no entanto, foi alterado para 6,76%, após decisão do presidente do STF referente à liminar judicial que impedia a ANEEL de capturar o benefício fiscal da SUDENE via WACC regulatória.

REGULAÇÃO ECONÔMICA: ATIVIDADES

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

No âmbito das ações previstas nos mencionados convênios, a ARCE, ao longo de 2010, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou as seguintes atividades:

1. 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;
2. Elaboração de pareceres técnicos, na área tarifária, para subsidiar decisão do Conselheiro(a)-Relator(a) a propósito de processos administrativos impetrados por consumidores.

RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

A regulação econômico-tarifária destina-se, em última análise, a contribuir para a definição de forma técnica e transparente dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos.

Assim, ao longo de 2012, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo maior. Entre tais ações, cabe destacar a manifestação desta Coordenadoria Econômico-Tarifária em vinte e sete (27) processos referentes à questionamentos apresentados por municípios cearenses acerca de critérios e procedimentos de cobrança aplicados pela Concessionária por serviços de iluminação pública.

Por fim, há de ser ressaltado que, no caso específico do setor aqui considerado, a atuação desta Agência no campo tarifário tem seu alcance limitado em razão de fundamentos legais.

3. GÁS NATURAL: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2012

SETOR DE GÁS NATURAL NO CEARÁ: DADOS RELEVANTES

A CEGÁS atendeu, em 2012, a uma base de clientes constituída por 353 usuários dos serviços regulados pela ARCE, nos segmentos industrial, comercial, serviços, veicular, cogeração

e autoprodução de energia elétrica. Além de tais clientes, cabe ressaltar o atendimento, pela CEGÁS, das usinas de geração energia elétrica abastecidas por gás natural, as

quais, como observado na figura 1, representam a maior parcela do consumo de gás natural suprido por essa concessionária.

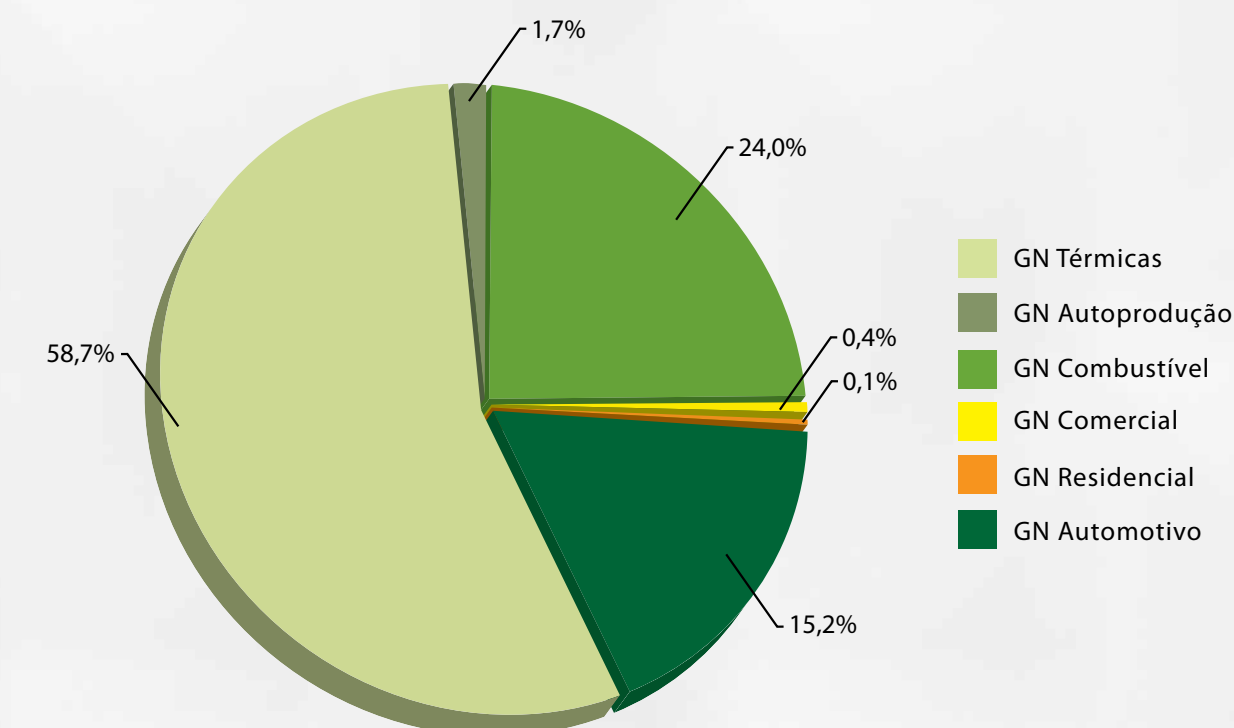


Gráfico 1: Segmentação Consumo de Gás Natural no Ceará (Jan-Set/2012)

Fonte: Cegas

De acordo com informações prestadas pela Concessionária, o seu faturamento bruto até o mês de setembro de 2012 totalizou R\$ 227.531 mil. A manutenção do faturamento médio mensal observado no período janeiro-setembro/2012 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.

De acordo com informações prestadas pela Concessionária, o seu faturamento bruto até o mês de setembro de 2012 totalizou R\$ 227.531 mil. A manutenção

do faturamento médio mensal observado no período janeiro-setembro/2012 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.



ITEM	R\$ mil				
	2008	2009	2010	2011	2012 (até 3T)
Ativo Total	169.705	213.102	248.791	231.875	267.462
Patrimônio Líquido	66.217	67.516	93.094	93.196	104.757
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	179.901	228.731	330.021	302.382	228.668
Lucro/Prejuízo do Período	24.103	24.488	35.637	27.467	22.711

Tabela 2 - Síntese das Informações Financeiras – CEGAS

Fonte: ARCE/CET, com base em dados fornecidos pela CEGAS

REGULAÇÃO ECONÔMICA: ATIVIDADES

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

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

A regulação dos serviços de distribuição é de competência

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

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

RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Orientando-se para a busca contínua de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos, a ARCE atuou no segmento de distribuição de gás natural, merecendo, nesse sentido, destaque as análises dos pleitos

de revisão extraordinária da tarifa média e de revisão ordinária da margem bruta da Concessionária (com redução no valor margem bruta da ordem de 14%, implicando em redução da tarifa média próxima a 2% em 2012).

No âmbito dessas análises, foi elaborada a Nota Técnica CET/006/2012, a qual foi submetida a procedimento de audiência pública (modalidade intercâmbio documental) com o propósito de obter contribuições para a manifestação final desta Coordenadoria. Cumpre destacar que tais procedimentos reforçam o compromisso da ARCE com a transparência (accountability) da ação do ente regulador e de suas decisões.

Em setembro de 2012, a CEGÁS apresentou pleito no sentido da revisão extraordinária da margem bruta fixada pela ARCE. Por meio do parecer PR/CET/034/2012, esta Coordenadoria manifestou-se contrária à revisão proposta, preservando os valores tarifários estabelecidos em junho de 2012.

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:

- Elaboração da Resolução nº 163/2012, alterando dispositivos da Resolução nº 123, de 07 de janeiro de 2010, que disciplina os procedimentos pertinentes às revisões (ordinária e extraordinária) das tarifas dos serviços de distribuição de gás canalizado prestados pela Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS);
- Elaboração de minuta de resolução, dispondo sobre as obras com participação financeira do usuário do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará, fundamentada na Nota Técnica CET/006/2012 (ambos os documentos apresentados em audiência pública);
- Realização de análises trimestrais acerca da situação econômico-financeira das empresas delegatárias dos serviços regulados, com a elaboração dos correspondentes relatórios.

PERÍODO	PREÇO DA COMMODITY (A)		MARGEM DA CEGÁS (B)		TARIFA MÉDIA (C=A+B)	
	R\$/m³	Δ%	R\$/m³	Δ%	R\$/m³	Δ%
Fev/10	0,65950	-	0,15749	-	0,81699	-
Mai/10	0,68160	3,35%	0,15749	0,00%	0,83909	2,71%
Jun/10	0,68160	0,00%	0,12470	-20,82%	0,80630	-3,91%
Ago/10	0,68800	0,94%	0,12470	0,00%	0,81270	0,79%
Nov/10	0,68220	-0,84%	0,12470	0,00%	0,80690	-0,71%
Variação % - 2010		3,44%		-20,82%		-1,24%
Fev/11	0,6822	-	0,1247	-	0,8069	-
Mai/11	0,6890	1,00%	0,1247	0,00%	0,8137	0,84%
Jul/11	0,6890	0,00%	0,1126	-9,70%	0,8016	-1,49%
Ago/11	0,6890	0,00%	0,1126	0,00%	0,8016	0,00%
Nov/11	0,6890	0,00%	0,1126	0,00%	0,8016	0,00%
Variação % - 2011		1,00%		-9,70%		-0,66%
Jun/12	0,6883	-0,10%	0,0969	-13,94%	0,7852	-2,05%
Variação % - 2012		-0,10%		-13,94%		-2,05%
Variação % - 2010/2012		4,37%		-38,47%		-3,89%

Tabela 3 – Alterações nas Tarifas de Gás Natural Canalizado em 2011

Fonte: ARCE/CET

Cabe ressaltar que, em atendimento à Resolução ARCE nº 60, de 30/11/05, a qual estabelece as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado, a Coordenadoria Econômico-Tarifária procedeu à análise do Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços e Distribuição de Gás Canalizado no Estado do Ceará, recomendando a introdução de ajustes no sentido de sua maior transparência e efetividade para a prestação dos serviços de distribuição de gás natural.

4. SANEAMENTO BÁSICO: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2012

Setor de Saneamento Básico no Ceará: dados relevantes

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE atende 150 municípios dos 184 municípios do Estado do Ceará, dos quais 107 tiveram, até o final de 2011, seus contratos de concessão renovados. Ademais, nos últimos anos, houve assunção da prestação dos serviços de 24 municípios. Assim, dos 150 municípios operados pela CAGECE, 131 tiveram seus contratos renovados ou assumidos por um período

de 30 anos, representando aproximadamente 89% da receita operacional direta da empresa.

A CAGECE é responsável pelo atendimento de 263 localidades no Estado com sistemas de abastecimento de água, representando aproximadamente 4,97 milhões de habitantes beneficiados, ou seja, 97,7% da população urbana se encontra na área de atuação da Companhia. No que diz respeito ao esgotamento sanitário, a CAGECE serve a 79 localidades no Ceará, beneficiando aproximadamente

1,84 milhão de habitantes, o que significa que 37,05% da população urbana do Estado está na área de atuação da Companhia.

A empresa alcançou, em 2011, a marca de 1.523.935 clientes reais, com incremento de 4,24% em relação ao ano anterior, sendo 93,91% de clientes residenciais.

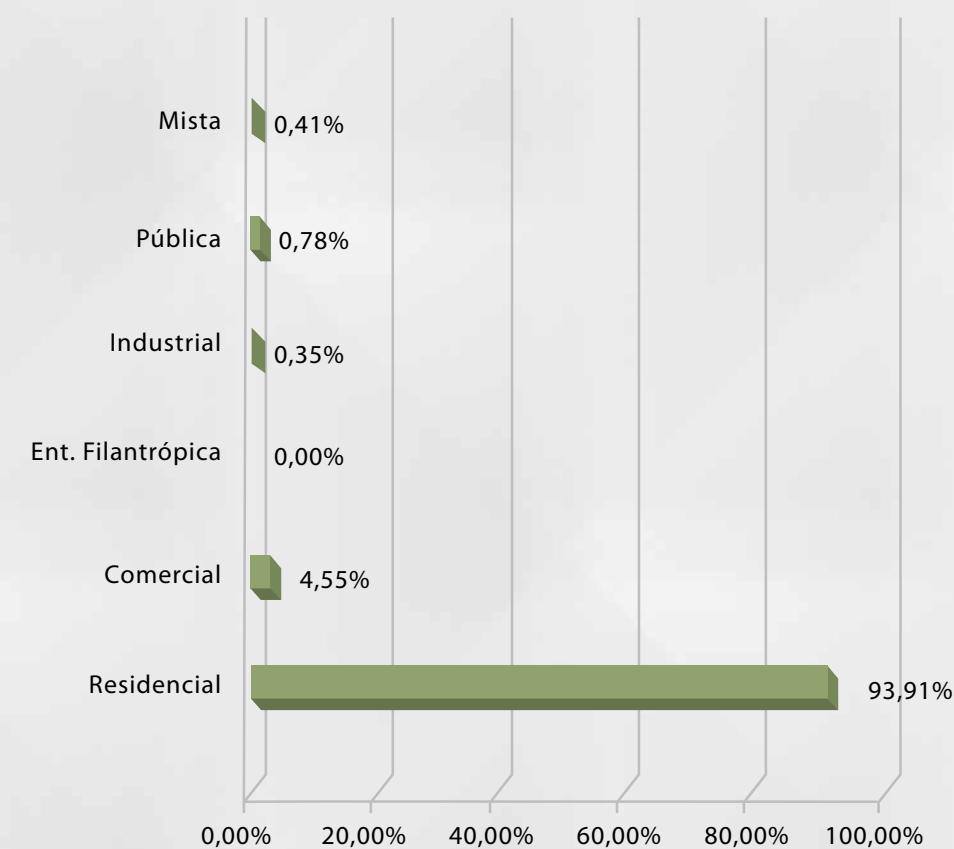


Gráfico 2 - Segmentação dos Clientes da CAGECE (2011)

Fonte: CAGECE

O faturamento bruto da CAGECE dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário alcançou, em 2011, o valor de R\$ 644,72,07 milhões, sendo R\$ 489,78 milhões com serviços de abastecimento de água e R\$ 154,94 milhões com serviços de esgotamento sanitário. Tal receita bruta representou um crescimento de 0,77% em relação ao ano de 2010, o qual foi inferior em relação aos anos anteriores, em virtude da redução do valor

faturado de água e esgoto devido à nova regra tarifária que define a cobrança da tarifa social de acordo com o consumo real; cobrança de demanda mínima para o comercial popular reduzido de 10 m³ para 7 m³; cobrança de esgoto com redutor de 20% no volume de água, além da redução de utilização de volumes faturados de água e esgoto em 6,86% (325 milhões de m³ em 2011 e 349 milhões de m³ em 2010).

ITEM	2007	2008	2009	2010	2011
Ativo Total	1.562.408	1.681.992	1.807.382	2.027.204	2.227.092
Patrimônio Líquido	1.073.215	1.095.963	1.194.805	1.226.551	1.263.180
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	472.618	501.020	552.073	639.785	644.718
Lucro/Prejuízo do Período	43.821	22.904	39.937	18.468	46.425

Tabela 4 - Síntese das Informações Financeiras – CAGECE

Fonte: CAGECE

REGULAÇÃO ECONÔMICA: ATIVIDADES

A prestação dos serviços de água e de esgoto no Brasil tem sido caracterizada por uma forte intervenção do Estado, o qual realiza o papel de produtor e de controlador destes serviços. Embora estes serviços sejam públicos, a participação dos

usuários nas decisões sobre as regras, níveis de qualidade e condições da prestação dos serviços é praticamente nula, contribuindo, portanto, para a ineficiência de algumas empresas concessionárias. As Agências Reguladoras serão os principais instrumentos da realização do equilíbrio na relação entre os Usuários e as empresas concessionárias.

A regulação dos serviços de água e de esgoto no Estado do Ceará teve início em setembro de 2001 com a assinatura de um Convênio entre a Secretaria da Infra-Estrutura do Estado - SEINFRA, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE e a Agência de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE. Nos termos do Convênio n.º 020/2001, de 01/09/01,

celebrado entre a ARCE, a CAGECE e a Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará (SEINFRA), cabia a esta Agência, conforme estabelecido no item 2.3.3, da Cláusula Segunda do citado convênio, a realização de análise econômica da proposta de revisão tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

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

“Art. 4º Ressalvadas as hipóteses definidas nos artigos anteriores, a ARCE competirá ainda a regulação, a fiscalização e o monitoramento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela CAGECE, exceto se observado o disposto no art. 9º, inciso II, da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007.

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

A forma de atuação da ARCE em matéria tarifária é definida complementarmente na referida Lei Estadual 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:

- 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 2012, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou as seguintes atividades:
- Participação no processo de implantação do manual de indicadores aplicáveis ao setor de saneamento básico no Estado do Ceará;
- Análise de pleito de revisão de tarifas, relativas aos serviços prestados pela concessionária dos serviços de abastecimento nos municípios do interior do Estado do Ceará;
- Proposição de norma, estabelecendo o mecanismo de Reposicionamento Tarifário Periódico, a ser aplicado, em caráter transitório, como referência metodológica na análise de alterações nas tarifas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- Elaboração de Notas Técnicas e Termos de Referência, fundamentando proposta de desenvolvimento de normas regulatórias aplicáveis à valoração da base de ativos vinculados aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e à definição tarifária desses serviços;

- Elaboração de resolução, dispondo sobre novo regime de sanções às infrações dos usuários dos serviços de água e esgoto, em alteração à Resolução nº 130, de 25 de março de 2010;
- Apresentação de minuta de resolução homologatória da relação de serviços indiretos, prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará, sujeitos à fiscalização e regulação por parte da Arce;
- Apoio às atividades desenvolvidas pela CSB concernentes à elaboração de planos municipais de saneamento básico, no âmbito de convênio firmado com a Secretaria Estadual das Cidades e Associação dos Municípios do Estado do Ceará – APRECE.

RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Ao longo de 2012, a ARCE deu continuidade ao processo de aperfeiçoamento dos mecanismos e procedimentos associados à regulação econômico-tarifária do setor de saneamento básico no Estado do Ceará. Nesse sentido, atuando no âmbito do estabelecido na Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009, esta Agência implementou, ao longo de 2012 ações voltadas para a consolidação de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos.

A fim de cumprir adequadamente as atribuições da ARCE no processo de revisão das tarifas aplicadas pela concessionária, a Coordenadoria Econômico-Tarifária propôs a introdução de aperfeiçoamentos os instrumentos e procedimentos de análise aplicáveis à análise tarifária, proporcionando um incremento na qualidade de seus resultados. No caso concreto, face ao pleito da CAGECE no sentido de revisão de suas tarifas médias, aplicáveis nos municípios do interior do Estado do Ceará foi produzida nota técnica, submetida a processo de audiência pública na modalidade intercâmbio documental, por meio da qual, de forma técnica e transparente, a Agência manifestou sua posição no sentido de estabelecer o percentual médio de revisão tarifária em 16,49% (dezesseis inteiros e quarenta e nove centésimos por cento).

Ademais, como forma de implementação das metas de melhoria contínua das ferramentas e procedimentos de regulação econômico-tarifária, a CET, com recursos oriundos da operação de crédito contratada pelo Estado do Ceará junto ao Banco Mundial, participou ativamente no desenvolvimento do manual de indicadores de desempenho para avaliar as empresas prestadoras dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Tal fato é ilustrativo do comprometimento da Coordenadoria Econômico-Tarifária da ARCE com o incremento da qualidade de sua atuação em prol da sociedade.



5. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2012

SETOR DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS NO CEARÁ: DADOS RELEVANTES

O segmento regular é subdividido em: metropolitano e interurbano. Conforme informações do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE), o sistema metropolitano é explorado por quatorze (14) empresas, que operam setenta e sete (77) linhas, sendo voltado para a prestação dos serviços de transporte rodoviário de passageiros, atendendo os seguintes municípios integrantes da Região Metropolitana de Fortaleza: Fortaleza; São Gonçalo do Amarante; Caucaia; Pacatuba; Pacajus; Horizonte; Eusébio; Aquiraz; Itaitinga; Guaiuba; Chorozinho; Maracanaú e Maranguape. As linhas que servem tais municípios são enquadradas pelo Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (DETRAN-CE) em 6 (seis) “anéis tarifários”.

REGULAÇÃO ECONÔMICA: ATIVIDADES

O relatório apresentado em janeiro/1998 pelo IFC e pela Maxwell Stamp Inc., contratado pelo Governo do Estado para estudar a modelagem de uma agência multisetorial para o Ceará, em relação à área de transportes, traz recomendações

para seus dois segmentos específicos, a saber, (i) Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal e (ii) Terminais Rodoviários Intermunicipais de Passageiros.

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

O transporte rodoviário intermunicipal de passageiros é um serviço público, de titularidade do Estado do Ceará, cuja prestação tem sido outorgada à iniciativa privada desde seus primórdios, por não se tratar de um monopólio natural e por demandar baixos investimentos de capital dado que a infra-estrutura viária e de terminais rodoviários tem sido provida pelo poder público.

Nesse contexto, compete a esta Coordenadoria, dentre outras, as atividades de implementação das cláusulas tarifárias previstas nos contratos de delegação dos serviços. No âmbito dessas atividades, a CET, ao longo de 2012, realizou as seguintes ações:

- Elaboração de minuta de resolução Arce, dispondo sobre os procedimentos aplicáveis aos processos de

revisão ordinária das tarifas do serviço regular (interurbano) de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará;

- Elaboração de resolução, disciplinando os procedimentos a serem adotados em relação aos critérios de arredondamento dos valores fracionados por ocasião do cálculo tarifário que envolve o sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.
- Introdução de alterações na contabilidade regulatória aplicável aos serviços públicos de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará e seus prestadores;
- Reajuste 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 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.

RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

A regulação econômico-tarifária destina-se, em última análise, a contribuir para a definição de forma técnica e transparente dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos. Dessa forma, em 2012, a CET empreendeu ações orientadas para o atendimento e implementação desse objetivo maior nos serviços públicos de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

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

- PADM/CDR/0002/2012 (reajuste das tarifas do Serviço Regular Interurbano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros), homologando o percentual de 12,080% (doze inteiros e oitenta milésimos por cento), em agosto de 2012;

- PADM/AGB/0037/2012 (reajuste das tarifas do Serviço Regular Metropolitano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros), homologando o percentual de 5,66% (cinco inteiros e sessenta e seis centésimos por cento), em dezembro de 2012.

Resta evidente, portanto, a relevância da contribuição dada em 2012 pela área econômico-tarifária para a consolidação de mecanismos socialmente justos e transparentes aplicáveis ao controle e ao acompanhamento da prestação dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do ano de 2012, a Coordenadoria Econômico-Tarifária da ARCE, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou dezesseis (16) Notas Técnicas, sendo responsável por oito (8) audiências públicas, referentes a todos os serviços regulados

pela ARCE. Ademais, foram elaborados seis (6) relatórios de impacto regulatório, ferramenta inovadora de suporte às decisões regulatórias, emitidos dezoito (18) termos de notificação e cinco termos de abertura de processo punitivo.

PRODUTO	SETOR REGULADO				TOTAL
	ENERGIA	GÁS NATURAL	SANEAMENTO	TRANSPORTE	
Nota Técnica	--	7	4	5	16
Relatório Impacto Regulatório	--	3	3	--	6
Parecer	28	8	4	11	51
Termo de Notificação	--	--	--	19	19
Termo de Abertura Proc.Punit.	--	--	--	5	5
Audiência Pública	--	5	--	3	8

Tabela 5 - Produção da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2012

Fonte: CET

Tais números evidenciam a relevância das atividades conduzidas por esta Coordenadoria, destacando o caráter multisetorial de suas atribuições. Dadas as

implicações econômicas das decisões acerca de preços públicos que afetam a vida de milhões de cearenses, o trabalho desenvolvido pela CET assume um papel crítico na percepção

da sociedade cearense acerca da atuação da ARCE. A conjugação de qualificação técnica dos profissionais da CET com o apoio institucional do Conselho Diretor, Diretoria Executiva e demais

coordenadorias de regulação desta Agência proporcionou, em 2012, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios desta Coordenadoria.



GESTÃO DA AGÊNCIA

1. DEMONSTRATIVO FINANCEIRO 2012

1.1 ORÇAMENTO

O orçamento da Arce para o exercício 2012 foi estimado em R\$ 16,3 milhões, com execução final de 92%.

Com este valor, foi possível manter um nível de infraestrutura que permitisse a realização das atividades da Agência, bem como custear suas ações específicas, a exemplo das fiscalizações, audiências públicas e estudos técnicos que foram objeto deste relatório. Além disso, foi possível investir cerca de 1% deste total na capacitação do corpo técnico da Arce e na modernização de equipamentos.

Os recursos executados foram provenientes tanto de arrecadação própria (fonte

EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA ANUAL		
Mês/Ano de Referência: Janeiro a Dezembro / 2012 (Valores em R\$1,00)		
EXECUÇÃO	2012	%
Orçamento Previsto	16.326.199,58	100%
Empenhado	15.050.658,56	92%
Pago	14.510.297,95	89%

Tabela 1 – Evolução da Execução Orçamentária Anual

Fonte: Arce

70), como do Tesouro Estadual (fonte 00), sendo a arrecadação própria composta pelas seguintes origens:

- Arrecadação da taxa de regulação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, conforme 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;
- Arrecadação da taxa de regulação dos serviços de saneamento básico e esgotamento sanitário, nos termos da lei nº 14.394/2009;
- Repasse realizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), conforme previsto em contratos de metas, os quais pactuam as ações relacionadas à regulação do serviço de fornecimento de energia elétrica descentralizadas pela Aneel.

1.2 RECEITAS

A tabela e o gráfico abaixo demonstram os valores arrecadados no exercício 2012.

ARRECADAÇÃO DO ANO POR FONTE			
Mês/Ano de Referência: Janeiro a Dezembro / 2012 (Valores em R\$1,00)			
FONTE	TIPO	ACUMULADO (JAN A DEZ)	%
70	Saneamento	4.830.665,41	30,860%
	Transportes	3.608.645,68	23,053%
	Energia	2.117.763,10	13,529%
	Gás Canalizado	417.996,52	2,670%
	Rendimentos	627.357,82	4,008%
	Outras Receitas	508,61	0,003%
00	Tesouro	4.050.759,10	25,877%
Total		15.653.696,24	100%

Tabela 2 – Arrecadação do Ano por Fonte

Fonte: Arce

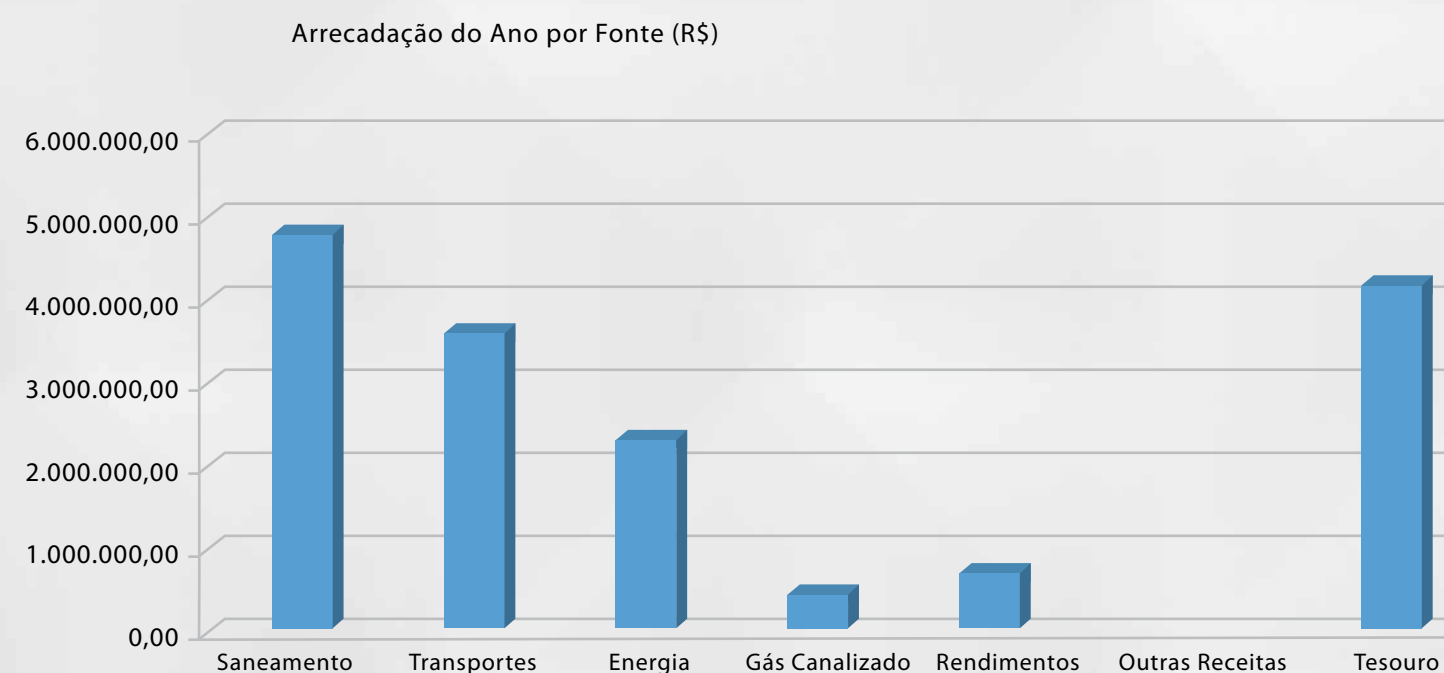


Gráfico 1 - Arrecadação do Ano por Fonte

Fonte: Arce

1.3 DESPESAS

As tabelas e os gráficos que seguem demonstram a distribuição agrupada das despesas da Arce, incluindo cenário comparativo com o exercício 2011. Foram ainda detalhadas as principais despesas relacionadas aos programas de manutenção, finalístico e os investimentos da Agência, distribuídas por setor.

CONSOLIDADO DA EXECUÇÃO POR CATEGORIA DE DESPESA		
Mês/Ano de Referência: Janeiro a Dezembro/2012 (Valores em R\$ 1,00)		
PROGRAMA	2012	DISTRIBUIÇÃO (%)
Manutenção	11.971.693,10	79%
Finalístico	2.946.472,43	20%
Investimentos	132.493,03	1%
Total	15.050.658,56	100%

Tabela 3 – Consolidado da Execução por Categoria de Despesa

Fonte: Arce

1.3.1 CONSOLIDADO DA EXECUÇÃO POR CATEGORIA DE DESPESAS - 2012

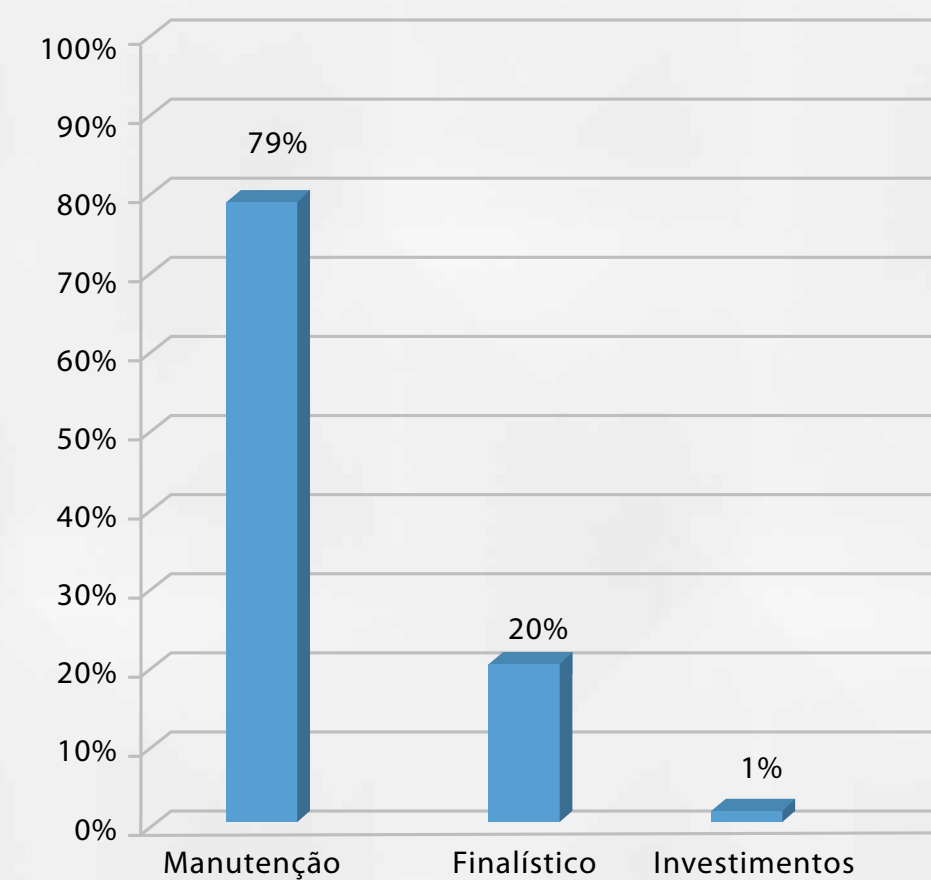


Gráfico 2 – Consolidado da Execução por Categoria de Despesa

Fonte: Arce



COMPARATIVO DAS DESPESAS EMPENHADAS			
Mês/Ano de Referência: Janeiro a Dezembro / 2011 e 2012 (Valores em R\$1,00)			
PROGRAMA	2011	2012	VARIAÇÃO (%)
Manutenção	8.347.462,97	11.971.693,10	43%
Finalístico	4.177.261,54	2.946.472,43	-29%
Investimentos	683.111,37	132.493,03	-81%
Total	13.207.835,88	15.050.658,56	14%

1.3.2 COMPARATIVO DAS DESPESAS EMPENHADAS

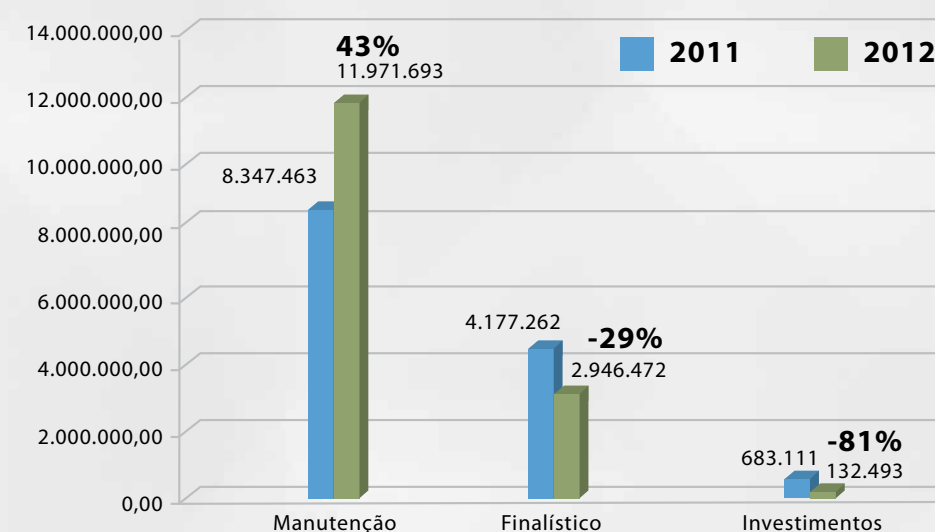


Gráfico 3 - Comparativo das Despesa Empenhadas

Fonte: Arce

Tabela 4 – Comparativo das Despesas Empenhadas

Fonte: Arce

1.3.3 DETALHAMENTO DAS DESPESAS EM 2012

CATEGORIA	SETORES								TOTAL (R\$)	(%)
	CDR	DEX	CET	CEE	CSB	CTR	OUV	CDRA		
MANUTENÇÃO									6.704.308,46	
Despesas com Pessoal Próprio	573.121,75	221.979,50	964.805,26	1.011.103,85	1.086.476,62	712.469,04	443.343,72	0,00	5.013.299,74	33%
Despesas com Pessoal Terceirizado	112.686,58	51.076,24	36.282,14	72.988,01	106.556,27	36.494,02	350.356,62	67.904,32	834.344,20	6%
Despesas de Manutenção	87.886,05	35.220,66	89.797,07	105.468,43	137.564,00	77.899,68	164.928,38	81.741,55	780.505,82	5%
Despesas com Diárias	9.322,78	2.556,70	0,00	2.347,88	1.670,11	0,00	1.512,30	0,00	17.409,77	0%
Despesas com Estagiários	0,00	0,00	8.375,75	4.287,82	11.555,63	7.042,44	0,00	0,00	31.261,64	0%
Despesas com Passagens Aéreas	7.593,84	2.786,96	4.472,54	5.537,80	1.478,80	0,00	2.269,88	0,00	24.139,82	0%
Despesa com TI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0%
Incentivo a Pós-Graduação e Treinamentos Internos	0,00	0,00	2.027,47	0,00	0,00	0,00	1.320,00	0,00	3.347,47	0%
FINALÍSTICO									2.763.841,09	
Despesas Finalísticas	0,00	0,00	0,00	645.152,40	1.235.311,46	883.338,68	38,55	0,00	2.763.841,09	29%
INVESTIMENTO									58.288,32	
MAPP	7.114,39	2.025,08	6.239,63	15.162,96	9.158,24	3.755,71	1.413,51	13.418,80	58.288,32	1%
TOTAL (1)	797.725,39	315.645,15	1.111.999,86	1.862.049,15	2.589.771,13	1.720.999,57	965.182,96	163.064,67	9.526.437,87	100%

CATEGORIA	SETORES								TOTAL (R\$)	(%)
	ACD1	ACD2	AGB	ADE	ACR	ADM-FIN	PRJ	CPR		
MANUTENÇÃO									5.267.384,64	
Despesas com Pessoal Próprio	221.671,86	253.603,55	222.335,29	180.379,95	221.671,86	408.580,38	1.063.952,76	810.438,99	3.382.634,66	22%
Despesas com Pessoal Terceirizado	0,00	0,00	41.364,03	0,00	47.320,62	464.892,43	36.388,08	253.443,01	843.408,17	6%
Despesas de Manutenção	14.630,50	16.903,17	26.284,26	17.017,69	65.799,20	253.498,38	85.585,45	118.349,88	598.068,53	4%
Despesas com Diárias	0,00	38,55	643,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	682,00	0%
Despesas com Estagiários	0,00	0,00	0,00	0,00	17.797,28	6.678,98	1.031,87	0,00	25.508,13	0%
Despesas com Passagens Aéreas	0,00	0,00	1.258,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.258,66	0%
Despesa com TI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	399.984,49	399.984,49	3%
Incentivo a Pós-Graduação e Treinamentos Internos	0,00	7.040,00	0,00	3.960,00	0,00	4.840,00	0,00	0,00	15.840,00	0%
FINALÍSTICO									182.631,34	
Despesas Finalísticas	0,00	38,55	0,00	0,00	182.592,79	0,00	0,00	0,00	182.631,34	1%
INVESTIMENTO									74.204,71	
MAPP	0,00	2.064,55	320,00	2.634,54	0,00	3.853,64	8.156,42	57.175,56	74.204,71	0%
TOTAL (2)	236.302,36	279.688,37	292.205,69	203.992,18	535.181,75	1.142.343,81	1.195.114,58	1.639.391,93	5.524.220,69	100%
TOTAL (1+2)	1.034.027,75	595.333,52	1.404.205,55	2.066.041,33	3.124.952,88	2.863.343,38	2.160.297,55	1.802.456,60	15.050.658,56	100%

Tabela 5

Fonte: Arce

Legenda:

- CDR: Conselho Diretor
- DEX: Diretoria Executiva
- CET: Coordenadoria Econômico-Tarifária
- CEE: Coordenadoria de Energia
- CSB: Coordenadoria de Saneamento Básico
- CTR: Coordenadoria de Transporte
- OUV: Ouvidoria
- CDRA: Centro de Documentação e Informação Regulatória da Arce
- ACD1: Assessoria do Conselho Diretor 1
- ACD2: Assessoria do Conselho Diretor 2
- AGB: Assessoria de Gabinete
- ADE: Assessoria da Diretoria Executiva
- ACR: Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional
- ADM-FIN: Administrativo-Financeiro
- PRJ: Procuradoria Jurídica
- CPR: Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória

1.3.4 RECEITAS ARRECADADAS X DESPESAS

A receita arrecadada no exercício 2012 foi 2% aquém da estimativa. Contudo, foi suficiente à execução das despesas do exercício, equivalentes a 96% do total

de receitas, conforme pode ser observado na Tabela e no Gráfico 6. Evidencia-se, ainda, o acúmulo de 4% a título de superávit, para utilização no exercício seguinte.

RECEITAS ARRECADADAS X DESPESAS EXECUTADAS		
Mês/Ano de Referência: Janeiro a Dezembro 2012 (Valores em R\$1,00)		
Tipo	2012	Desp. / Rec. (%)
Receitas	15.653.696,24	96%
Despesas	15.050.658,56	
Resultado	603.037,68	

Tabela 6 – Receitas Arrecadadas X Despesas Executadas

Fonte: Arce

Receitas Arrecadadas X Despesas Executadas em 2012 (R\$)



Gráfico 4 – Receitas Arrecadadas X Despesas Executadas

Fonte: Arce



RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

A ARCE OUVINDO A SOCIEDADE

1. A OUVIDORIA DA ARCE

A Ouvidoria da Arce integra o organograma da Agência sendo subordinada diretamente ao Conselho Diretor, órgão deliberativo superior da Arce. Tem como objetivo precípua acolher manifestações dos cidadãos de modo a mediar conflitos existentes entre consumidor e os prestadores de serviços públicos de energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transporte intermunicipal.

É também objetivo da Ouvidoria estabelecer canal de comunicação entre a Agência e a sociedade, visando o aperfeiçoamento e a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos regulados pela Arce. Dessa forma, além de receber demandas (reclamações, consultas, denúncias, críticas, elogios e sugestões) e propor recomendações que promovam a qualidade dos serviços, à Ouvidoria cabe atuar com imparcialidade, transparência e independência, em defesa dos interesses da sociedade.

A Ouvidoria no âmbito da Arce é um espaço de fortalecimento da democracia participativa

e de mediação de conflitos. Contribui para o pleno exercício da consciência crítica do órgão. É uma ferramenta disponibilizada a todos no intuito da permanente busca do controle social, já que, nos dias de hoje surge em cena um cidadão muito mais exigente, com vocação participativa, ansioso por melhor qualidade de vida, cioso de seus direitos e com uma crescente consciência do seu papel.

Assim, ciente da nova realidade, a Ouvidoria vem promovendo iniciativas fortalecedoras do controle interno e social da Agência, favorecendo a prestação de contas da sociedade. Como forma de otimizar e participar do controle interno e das atividades desenvolvidas por outros setores da Arce, a Ouvidoria elabora relatórios quantitativos e qualitativos para cada área, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves. A consolidação geral do referido relatório é apresentado à sociedade por publicação na internet, permitindo o controle social.

A Ouvidoria da Arce também coordena o Fórum Regulação e Cidadania, iniciativa

implementada em 2012, que tem caráter permanente e objetiva incrementar as atividades de relacionamento com a sociedade. A Ouvidoria realiza, ainda, anualmente Pesquisa de Satisfação dos consumidores que já utilizaram a Arce como forma de obter subsídios concretos para melhoria dos serviços prestados pela própria Ouvidoria. Diversos canais de atendimento são oferecidos aos usuários, tais como, telefone gratuito, internet, e-mail, correspondência, fax e atendimento pessoal. Os atendimentos telefônicos e pessoal funcionam de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h, sem interrupção para almoço.

Importante salientar também que a Ouvidoria da Arce interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas à esta Agência, tendo como prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, visando garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos e uma manifestação de forma célere e desburocratizada.



2. INOVAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2012

- Implementação do projeto Fórum Regulação e Cidadania, que se desenhou através de 5 (cinco) eventos. O primeiro evento foi a abertura do Fórum que ocorreu no dia 21.03.2012, na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, sendo sucedida pelas 1ª, 2ª, 3ª e 4ª reuniões que ocorreram nos dias 03.04.12, 05.06.12, 20.08.12 e 04.10.12, respectivamente, no Auditório da Arce.
- Realização da Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento da Ouvidoria da Arce, que teve como produto pesquisado as solicitações encerradas no período de 01.01.12 a 30.09.12, e como público alvo os consumidores com atendimento finalizado na Ouvidoria;

3. A OUVIDORIA EM NÚMEROS

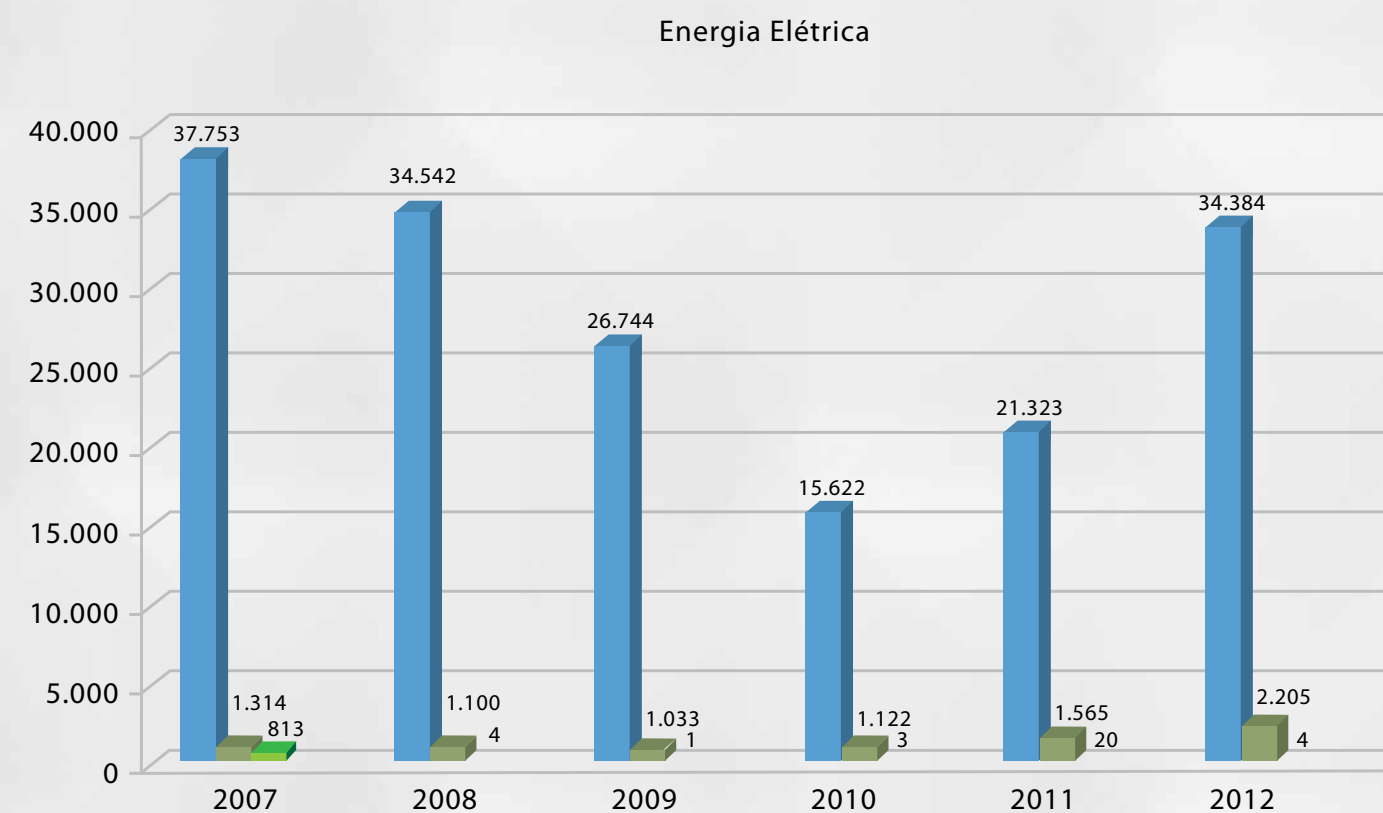


Gráfico 1 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos: Energia Elétrica

Fonte: Arce

■ INFORMAÇÃO
■ RECLAMAÇÃO
■ PROCESSO

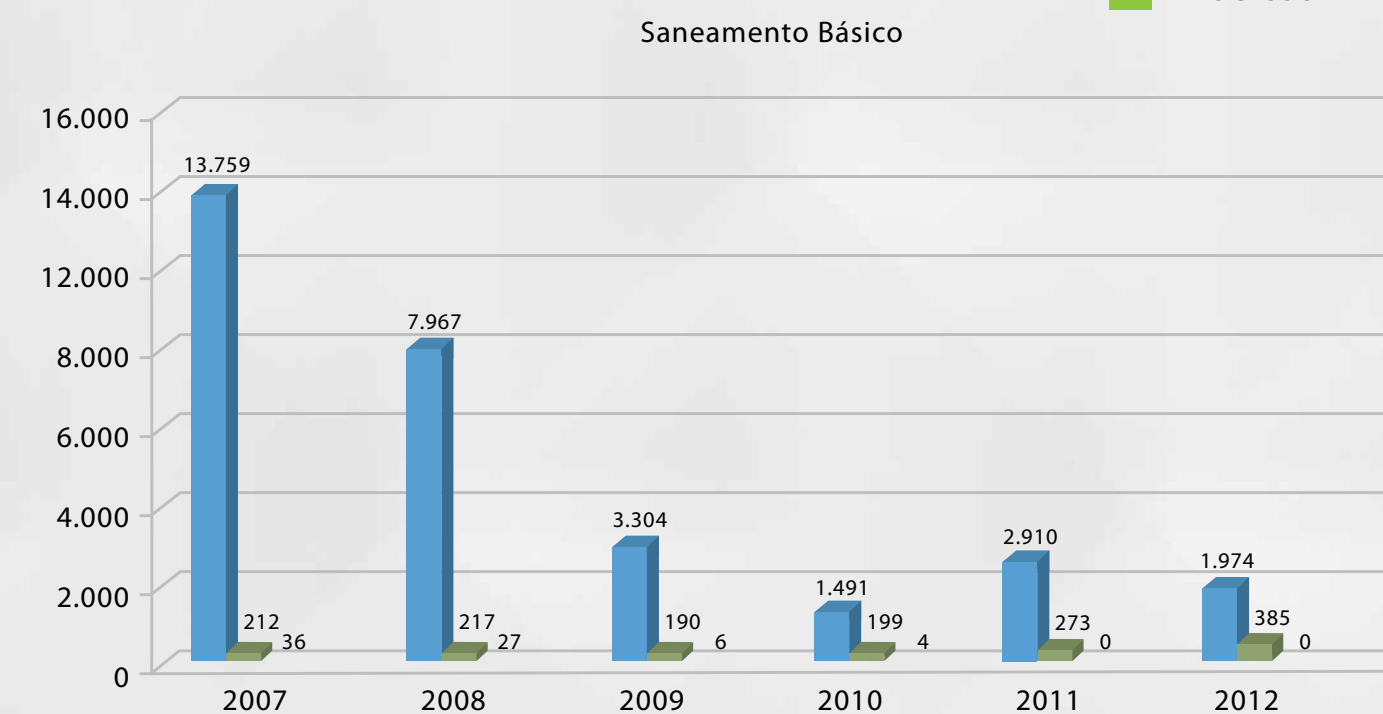


Gráfico 2 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos: Saneamento Básico

Fonte: Arce

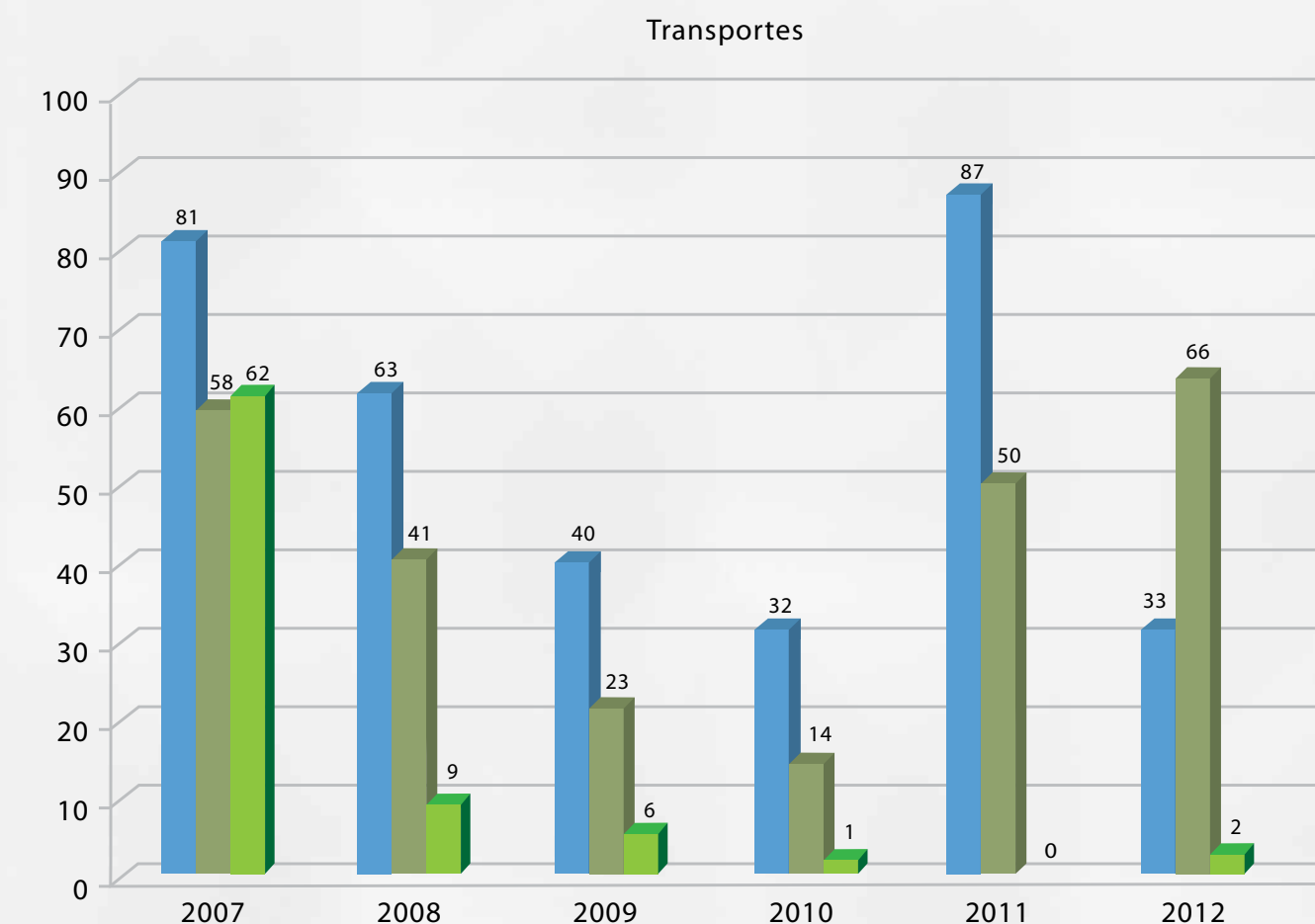


Gráfico 3 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos: Transportes

Fonte: Arce

■ INFORMAÇÃO
■ RECLAMAÇÃO
■ PROCESSO

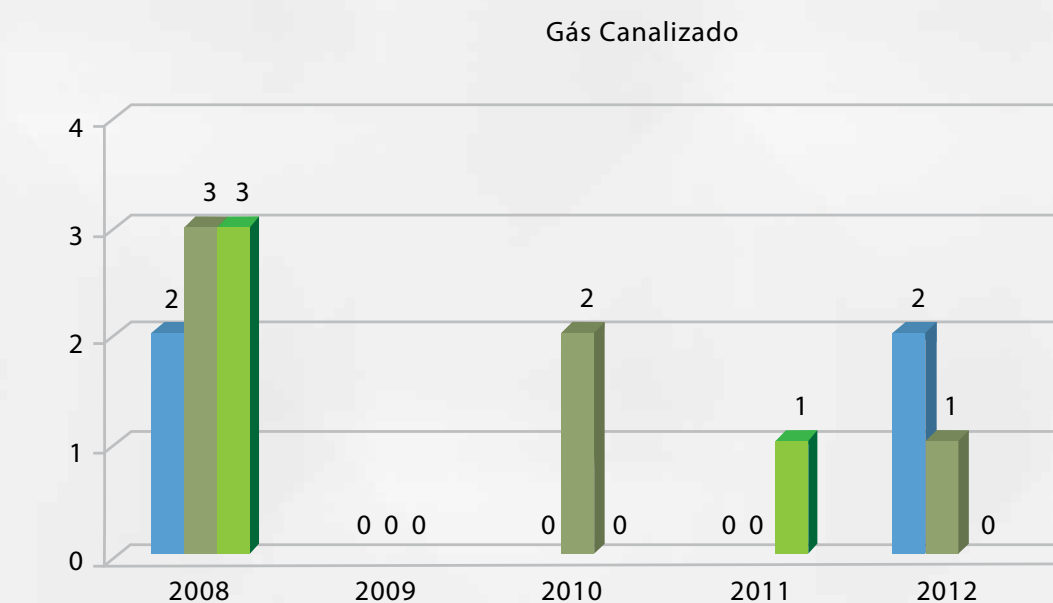


Gráfico 4 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos: Gás Canalizado

Fonte: Arce



TODOS OS SETORES

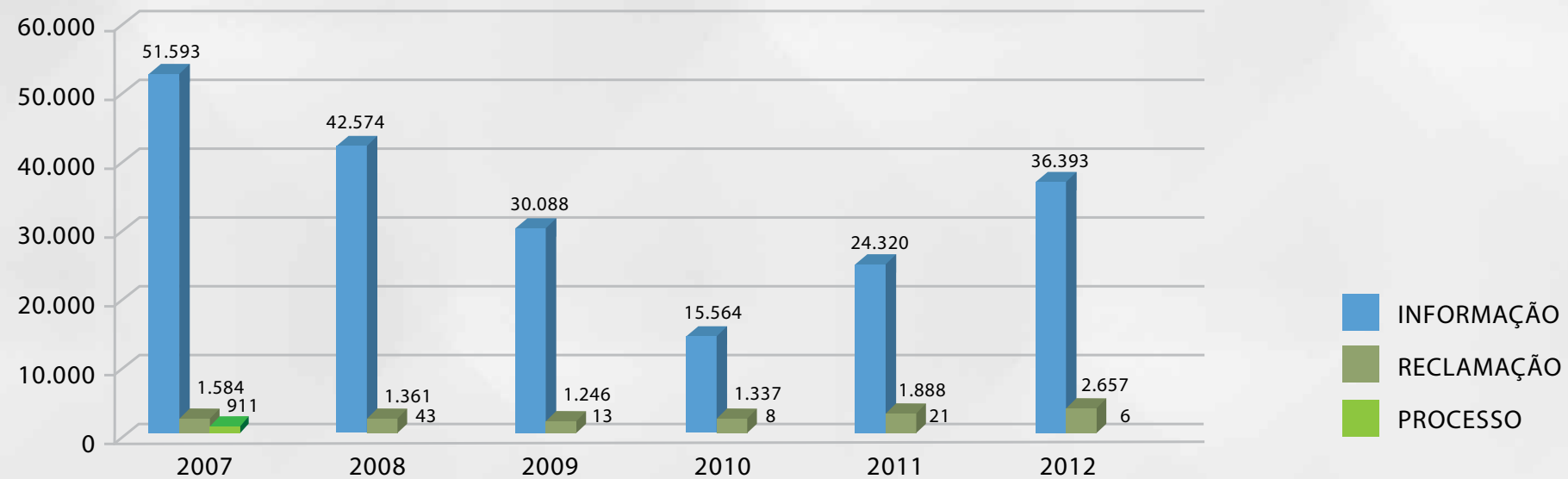


Gráfico 5 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos: Todos os Setores Regulados

Fonte: Arce

4. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

As audiências públicas promovidas pela Arce proporcionam a participação da sociedade no processo de regulação, através de sugestões que contribuem para a elaboração ou aprimoramento dos atos da Agência, quer sejam os processos de revisão e reajuste tarifários, a produção de normas, o planejamento

das fiscalizações, ou ainda qualquer matéria em que seja importante ouvir as manifestações da sociedade. Dessa forma, funcionam como fóruns abertos à sociedade civil, para que tome parte na discussão dos temas inerentes à regulação. As audiências públicas são realizadas por intercâmbio documental, em

que os participantes enviam suas considerações por escrito à Agência, via correio, fax ou correio eletrônico (e-mail), ou no formato presencial, sessão pública com manifestação de viva voz dos interessados. Em 2012, conforme demonstra o Quadro 1, a Arce realizou nove audiências públicas na modalidade intercâmbio documental.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS			
MODALIDADE INTERCÂMBIO DOCUMENTAL			
Nº	SETOR	OBJETO	VIGÊNCIA
001/2012	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que altera dispositivos da Resolução ARCE nº 60/2005, que estabelece as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de Gás Canalizado.	24/01 a 04/02
002/2012	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnicos CET/001/2012, visando fundamentar a decisão da Arce quanto ao Processo de Revisão Ordinária da Tarifa Média dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados nos municípios localizados no interior do Estado do Ceará.	31/01 a 14/02
003/2012	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que altera a Resolução Arce nº 123, que Disciplina os procedimentos a serem adotados na formulação e apresentação de propostas de revisão ordinária e extraordinária das tarifas dos serviços de distribuição de gás canalizado, prestados pela Companhia de Gás do Ceará (Cegás).	13/03 a 30/03
004/2012	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que altera o elenco de contas estabelecido na Resolução ARCE Nº 141/2010, que dispõe sobre o plano de contas padrão da Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará – Cagece.	17/04 a 30/04
005/2012	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnicos CET/0012/2011, que trata da alteração dos critérios de sanções aplicadas pela Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará - Cagece aos usuários, em razão de infrações cometidas.	17/04 a 17/05
006/2012	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnicos CET nº 006/2012 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.	30/05 a 15/06
007/2012	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que disciplina as obras com participação financeira do usuário do serviço público de distribuição de Gás Canalizado no Estado do Ceará - Nota Técnica NT/CET/0011/2012.	25/07 a 03/08
008/2012	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica NT/CET/0011/2012, que disciplina a participação financeira do usuário nas obras do serviço de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará.	10/10 a 19/10
009/2012	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que institui o mecanismo de Reposicionamento Tarifário Provisório – RTP, a ser aplicado às tarifas cobradas dos serviços de água e esgoto, e dá outras providências.	17/12 a 16/01

Quadro 1 – Audiências Públicas

Fonte: Arce

5. EVENTOS INSTITUCIONAIS

5.1 ARCE NOS MUNICÍPIOS

Com o objetivo de promover uma maior divulgação da Arce e de suas ações junto à sociedade, além de oferecer atendimento itinerante, a Agência realizou o programa “Arce nos Municípios”, uma proposta transparente e aberta de participação da população cearense no trabalho desenvolvido pela Arce.



Figura 1 – Arce nos municípios - Palestra realizada no Colégio Frei Policarpo, Canindé-CE, em 13/11/2012

Fonte: Arce



Figura 2 – Arce nos municípios - Palestra realizada no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, Canindé-CE, em 13/11/2012

Fonte: Arce

5.2 FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA



Figura 3 – Fórum Regulação e Cidadania, eventos nos meses de março, abril, junho, agosto e outubro

Fonte: Arce

5.3 APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DA ARCE



Figura 4 – Apresentação do Relatório Anual 2011 na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

Fonte: Arce

6. COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

6.1 INFORMAÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Com a divulgação de peças institucionais de utilidade pública – vídeos, cartilhas, folders e outros materiais relacionados à prestação dos serviços públicos regulados,

a Arce procura orientar os usuários, informando sobre seus direitos e deveres, as ações da Ouvidoria da Arce e demais assuntos do interesse da regulação.



Figura 5 – Peças de utilidade pública da Arce

Fonte: Arce

ComunicARCE
informativo mensal da ARCE
ABRIL/2012

Melhorias para os Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, vem realizando, desde o ano passado, atividades de regulação e fiscalização indiretas dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará, com o objetivo de melhorar o sistema. Com término previsto para junho deste ano, as atividades – que vêm sendo exercidas juntamente com a empresa Concretmat Engenharia e Tecnologia S/A – visam caracterizar e analisar a qualidade desses serviços nos principais terminais rodoviários e pontos de embarque e desembarque. A iniciativa dará subsídios ao Governo do Estado para possíveis investimentos no setor, garantindo a qualidade na prestação do serviço de transporte entre os municípios de nosso Estado. Os terminais são classificados com a identificação dos que se encontram em melhor e pior situação, facilitando, dessa maneira, a priorização dos investimentos. Os municípios visitados ano passado foram Messejana, Antônio Bezerra, Aracati, Canindé, Candade, Haturité, Beberibe, Russas, Morada Nova e Limoeiro do Norte. Este ano já foram visitados os terminais e pontos de embarque e desembarque de Juazeiro do Norte, Crato, Crato e Nova Olinda. A priorização é de que até o meio do ano também sejam visitados os de Itapipoca, Pentecoste, Itapuçuba, Quixadá, Taná, Apuarere, Sobral e Jijoca de Jericoacoara. Em todos eles, são observadas a infraestrutura dos terminais e a acessibilidade, além de avaliações os níveis dos serviços dos boxes, da área de espera e circulação, da plataforma e rampa, das escadas e também dos guichês.

ARCE REALIZA IMPORTANTE AUDIÊNCIA
Até o dia 17 de maio, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, estará realizando importante audiência pública que diz respeito à Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará – Cagece. O evento visa divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica que trata da alteração dos critérios de sanções aplicadas pela Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará aos usuários, em razão de infrações cometidas. A audiência se dá pela modalidade “intercâmbio documental”, isto é: as contribuições são por meio de correspondência. O arquivo da Nota Técnica está no site da Arce (www.arce.ce.gov.br). As contribuições devem ser enviadas, preferencialmente, para o endereço eletrônico tarifas@arce.ce.gov.br. Outras informações podem ser obtidas através do número (85) 3101.1034 que é da Coordenadoria Econômico-Tarifária da Agência.

ELEITA NOVA DIRETORIA DA ABAR
O presidente do Conselho Diretor da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, José Luiz Lins dos Santos, foi reeleito como presidente da Associação Brasileira de Agências de Regulação – Abar. A nova diretoria permanecerá até 30 de abril de 2014. A sede da Abar fica no Setor de Antaquar Sul - Quadra 04, Lote 09/10, Bloco A - Salas 939/940 - Ed. Victoria Office Tower, CEP 0.070-938. O número para contato é (55) 61-3226.3749, enquanto o site é www.abar.org.br.

Ouvidoria: 0800 275 3838 - www.arce.ce.gov.br
Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional
Av. Aldeia Maranhão, 100 - Fortaleza - Ceará - CEP 60.000-000

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

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Procuradoria Geral do Estado

