



**RELATÓRIO ANUAL**  
**2013**

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ





### **Conselho Diretor da Arce**

Fábio Robson Timbó Silveira – *Presidente*

Guaracy Diniz Aguiar

Adriano Campos Costa

### **Diretoria Executiva**

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

### **Coordenadoria de Energia**

Eugênio Braúna Bittencourt

### **Coordenadoria de Saneamento Básico**

Alceu de Castro Galvão Júnior

### **Coordenadoria de Transportes**

Filipe Medeiros Rangel

### **Coordenadoria Econômico - Tarifária**

Mário Augusto Parente Monteiro

### **Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória**

Danielle Silva Pinto

### **Gerência Administrativo-Financeira**

Josiany Melo Negreiros

### **Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional**

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

### **Assessoria de Gabinete**

Jarlene Fernandes Costa Garofalo

### **Ouvidoria**

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

### **Procuradoria Jurídica**

Ivo César Barreto de Carvalho

### **Organização**

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

### **Fotos**

Arquivo Arce

### **Agência**

Slogan Propaganda





# SUMÁRIO

Mensagem do Conselho Diretor	08
Identidade Organizacional	12
Energia Elétrica	18
Gás Canalizado	46
Saneamento Básico	70
Transportes	90
Regulação Econômico-Tarifária	110
Gestão da Agência	124
Relacionamento com a Sociedade	132



# **MENSAGEM DO CONSELHO DIRETOR**





Guaracy Diniz Aguiar



Fábio Robson Timbó Silveira – *Presidente*



Adriano Campos Costa

Os 15 anos de existência da Arce foram marcados por efetivos avanços e conquistas em seus setores de atuação: energia elétrica, gás natural canalizado, saneamento básico e transportes. As ações desenvolvidas, sempre orientadas ao aperfeiçoamento da qualidade dos serviços concedidos, ampliaram continuamente a perspectiva de inserção da sociedade na participação e no controle por uma regulação cada vez mais competente, sempre buscando as almejadas condições de regularidade, continuidade, segurança, universalidade e modicidade tarifária.

Com o pensamento voltado para o interesse público, em sintonia com os elementos da eficaz governança regulatória, a Agência cumpre seu papel exercendo cinco atividades fundamentais: fiscalização, normatização, estudos tarifários, mediação de conflitos e relacionamento com a sociedade. Todas essas dimensões demonstram o elevado nível de responsabilidade requerido do ente regulador, que tem a difícil missão de promover a estabilidade nas relações entre

o poder concedente, entidades reguladas e consumidores, todos, progressivamente, mais exigentes e cientes de sua importância no contexto da regulação.

Em 2013, a Arce se firmou e avançou no que se refere à comunicação e ao relacionamento com a sociedade. A partir de ações de interiorização, a exemplo do projeto “Arce nos Municípios”, a Agência promoveu a divulgação de suas atividades, proferindo palestras técnicas, orientando sobre direitos e deveres dos usuários e, sobretudo, ouvindo a comunidade local a respeito da prestação dos serviços regulados. Nesse sentido, mais duas atividades merecem destaque: o programa “Usuário Voluntário”, concebido com o objetivo de estimular uma parceria entre usuários dos serviços públicos e a Arce, focado na melhoria e qualidade da fiscalização, e o “Fórum Regulação e Cidadania”, permanente e rico debate sobre a regulação, envolvendo diversos segmentos da sociedade civil. Cabe ressaltar que todas essas ações para aproximar a sociedade não seriam possíveis sem

---

a efetiva colaboração da Ouvidoria da Arce, um espaço para a mediação de conflitos e fortalecimento da democracia participativa. Sem dúvida, uma grande contribuição ao pleno exercício da consciência crítica.

Nos setores regulados, a Arce empreendeu decisivas ações regulatórias em 2013. Na prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica destacam-se as fiscalizações nas áreas técnica e comercial da Companhia Energética do Ceará (Coelce), abrangendo desde as condições do atendimento prestado aos consumidores até a observância dos indicadores de qualidade do fornecimento e a conformidade dos níveis de tensão.

Em relação à geração de energia elétrica, a Arce realizou importantes inspeções na sede das instalações de agentes do setor e também em usinas em fase de implantação, reestruturação de sua planta, ou operação, atendendo plenamente ao Plano Anual de Metas da Agência para segmento de geração de energia elétrica, com 31 fiscalizações em campo, além do acompanhamento mensal do progresso das obras de implantação de 40 empreendimentos eólicos.

No setor de Gás Natural Canalizado, a Arce se fez presente na fiscalização dos serviços prestados pela Companhia de Gás do Ceará (Cegás), avaliando os quesitos de qualidade na distribuição do produto e no atendimento comercial, bem como da segurança na prestação do serviço. Além disso, foi fundamental no monitoramento dos indicadores de desempenho da concessionária, auditando, dentre outros, índices de vazamentos, padrões de pressão, porcentagens de perdas, características físico-químicas do produto e tempos de atendimento. Tudo conforme preceitua as normas regulatórias e o contrato de concessão.

Para o saneamento básico, 60 ações de fiscalização em sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário foram realizadas em 2013. Todos esses procedimentos determinaram fundamentais ajustes e correções no tocante a controle e qualidade da água, pressão e continuidade do abastecimento, adequação dos serviços técnicos operacionais e qualidade do esgoto tratado para a população cearense.

Ademais, a Arce prestou significativa contribuição ao setor, coordenando a quinta edição da pesquisa "Regulação 2013", da Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR, cujo objetivo foi expressar o nível alcançado pela gestão da

regulação do saneamento, frente aos desafios colocados pela Lei Federal nº 11.445/2007. Finalmente, no campo da normatização, a Resolução Arce nº 167/2013 representou uma referência na avaliação dos prestadores de serviços, com o uso de indicadores de desempenho.

O Transporte Intermunicipal de Passageiros foi outro segmento regulado em que a Arce atuou de forma consistente, ressaltando-se: o acompanhamento da operação do sistema, por meio de relatórios estatísticos; a revisão tarifária do serviço interurbano; a elaboração de manual de indicadores e a produção do estudo do sistema de transporte metropolitano, com apresentação das primeiras definições aos operadores do serviço regular e do serviço regular complementar.

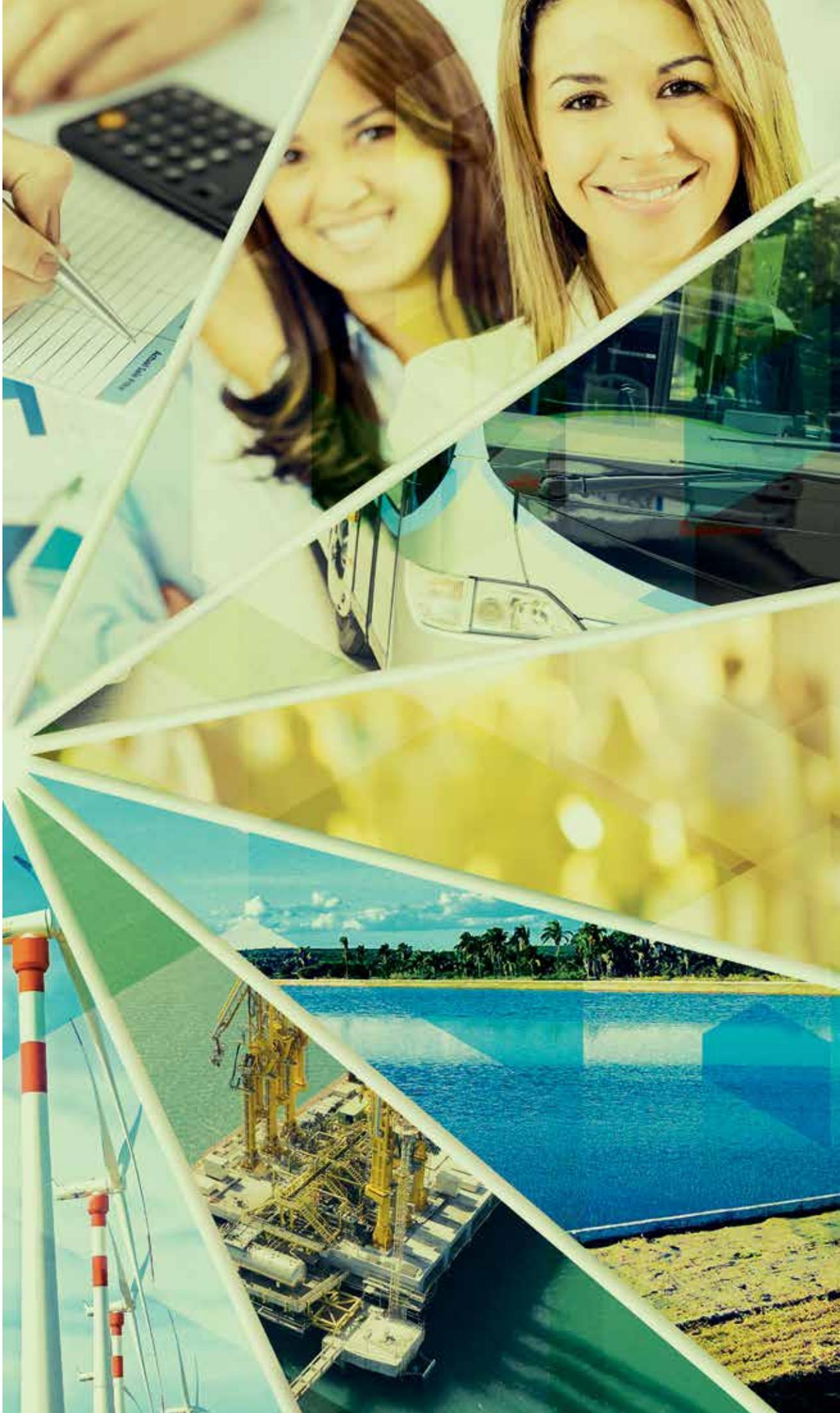
Contudo, zelar pela qualidade de um universo com tal amplitude e complexidade de serviços requer marcos regulatórios efetivos e estáveis, voltados à boa governança regulatória e ao exercício daqueles mais importantes e intransferíveis fundamentos da regulação: justiça, honestidade, imparcialidade e capacidade técnica. Portanto, decorre desse propósito nossa intransigente defesa por políticas públicas estruturantes e continuadas a todos os setores regulados, vitalizando e prolongando as condições para o desenvolvimento socioeconômico do Ceará.

Como parte desta prestação de contas à sociedade, desejamos agradecer não apenas aos usuários dos serviços públicos regulados, mas também àqueles parceiros que nos ajudaram a cumprir nossa missão institucional. No cenário federal, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e o Ministério das Cidades. No âmbito estadual, a Assembleia Legislativa, o Ministério Público do Estado do Ceará, as Secretarias da Infraestrutura, das Cidades e a Casa Civil, a Procuradoria Geral do Estado e o Departamento Estadual de Trânsito. A Arce também estende seus agradecimentos ao Excelentíssimo Sr. Governador do Estado do Ceará, Cid Ferreira Gomes, pela ações em prol do fortalecimento da atividade reguladora.

Finalmente, o justo reconhecimento ao corpo de servidores e colaboradores desta Agência, cuja competência técnica tornou possível nosso êxito.



# **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 12.786/97, para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados.

## ÁREAS DE ATUAÇÃO

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

## MISSÃO

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

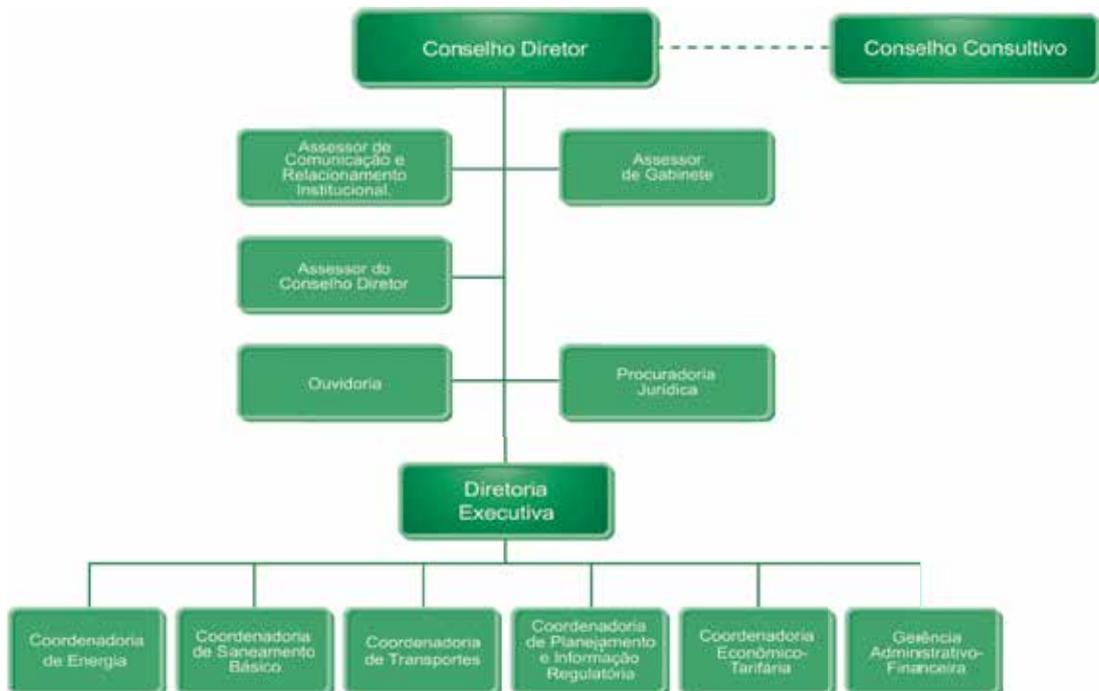
## PRINCIPAIS OBJETIVOS

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

## VISÃO DO FUTURO

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

## 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.

### MEDIAÇÃO

Na prestação do serviço público, devido à complexidade de sua execução, não é incomum que ocorram divergências e conflito de interesses entre a concessionária, o usuário e o próprio Poder Concedente, que detém a titularidade do serviço. A Arce tenta resolver de forma conciliatória esses conflitos, por meio de procedimentos de mediação, e, quando não há possibilidade de entendimento, instaura 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**

A Ouvidoria da Arce é um agente viabilizador de soluções para os conflitos inerentes à relação estabelecida entre os usuários e as empresas que prestam serviços regulados pela Arce. Além disso, a Ouvidoria representa um instrumento de aproximação democrática da Agência em relação à sociedade, na medida em que se propõe a receber críticas e elogios que visem aprimorar o serviço prestado aos usuários, de modo a atender às suas necessidades e expectativas.

## **RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

A Arce também empreende ações de caráter informativo e educativo, tais como: distribuição de cartilhas sobre os direitos e deveres dos usuários, palestras técnicas, fóruns, atendimento itinerante, audiências e consultas públicas, visando à transparência da sua atuação e à informação do cidadão-usuário sobre todos os aspectos relevantes envolvidos nos serviços regulados.



# ENERGIA ELÉTRICA



---

# 1. O SISTEMA ELÉTRICO BRASILEIRO E SUA EVOLUÇÃO

Em 1993, ao reequilibrar as finanças do setor, a Lei nº 8.631/93 promoveu a reorganização econômico-financeira das empresas e abriu caminho para a reestruturação da indústria de energia elétrica. A reformulação do setor elétrico iniciou-se com a Lei nº 8.987, de 14 de fevereiro de 1995, conhecida como a Lei de Concessões dos Serviços Públicos, e com a Lei nº 9.074, de 19 de maio de 1995, a partir das quais foram estabelecidas as bases para um novo modelo institucional do setor elétrico. Simultaneamente, foram empreendidas a reestruturação organizacional e de propriedade do setor, esta através da privatização de empresas e da atração dos capitais privados para assegurar a sua expansão.

Em 1996, além do Decreto nº 2003, que regulou a atuação dos Produtores Independentes e Autoprodutores, foi criada, pela Lei nº 9.427/96, a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, com o objetivo de regulamentar e fiscalizar a produção, a transmissão, a distribuição e a comercialização de energia elétrica.

Nos anos de 1997 e 1998 novas regulamentações foram feitas destacando-se a Lei nº 9.648/98, que instituiu o Mercado Atacadista de Energia - MAE e o Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS, que autorizou o Poder Executivo a promover a reestruturação da ELETROBRÁS e de suas subsidiárias e estabeleceu a transição de modelos, com a assinatura dos contratos iniciais. Nesta lei, foi prevista a segmentação setorial e definida a progressiva abertura à competição dos mercados, a partir de 2003.

Em 1998, foi criado o Conselho Nacional de Política Energética - CNPE, que tem por objetivos: promover o aproveitamento racional de energia; a proteção ao consumidor em termos de preços, qualidade e oferta de produtos; a proteção ao Meio Ambiente; o incremento do uso do gás natural; a utilização de fontes renováveis de energia; a promoção da livre concorrência; a ampliação da competitividade e a atração de capitais para a produção de energia.

O Comitê Coordenador do Planejamento da Expansão dos Sistemas Elétricos - CCPE - é a entidade responsável pelo planejamento da expansão do sistema elétrico, criado pela portaria MME nº 150, de 10 de maio de 1999, cuja estrutura, organização e forma de funcionamento foram aprovadas pela Portaria MME nº 485, de 16 de Dezembro de 1999.



Figura 1 - Principais agentes do Setor Elétrico Brasileiro  
 Fonte: ONS - Operador Nacional do Sistema Elétrico

---

## 2. ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA

A reestruturação do setor elétrico alterou o papel do Estado neste setor; o mesmo assumiu a função regulatória e de controle em substituição às atividades de agente empreendedor. Deixando de intervir diretamente, o Estado tomou-se responsável pela regulação, fiscalização e controle dos serviços públicos concedidos de energia elétrica, sendo que o fortalecimento do marco regulatório deu-se com a criação da Agência Nacional de Energia Elétrica, em 1996.

Com a publicação da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, que criou a Aneel, foi facultada à União descentralizar para os Estados e Distrito Federal, mediante convênio de cooperação, a execução das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica de competência da Aneel. Determina, ainda, que a delegação será atribuída desde que os Estados ou o Distrito Federal interessado obtenha na sua estrutura serviços técnicos e administrativos competentes, devidamente organizados e aparelhados para execução das respectivas atividades.

Valendo-se dessa prerrogativa que lhe foi conferida por lei, a Aneel tomou a decisão estratégica de descentralizar suas atividades por meio do estabelecimento de parcerias com as Agências Estaduais de Regulação de Serviços Públicos.

Esse mecanismo de descentralização foi adotado pela Agência Reguladora Federal, visando principalmente os seguintes fatores:

- Aproximar as ações de regulação, fiscalização e mediação dos usuários, agentes regulados e da sociedade em geral;
- Agilizar os processos de regulação, fiscalização, mediação e outorgas;
- Adaptar as ações de regulação, fiscalização e mediação às circunstâncias locais; e
- Trazer a solução do problema para o seu local de origem.

Dessa forma, por intermédio do Convênio de Cooperação nº 006/1999 celebrado com a Aneel, a Arce iniciou as atividades de regulação do serviço de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará em agosto de 1999, tendo como foco principal a fiscalização dos serviços prestados pela Coelce e a mediação de administrativa setorial de conflitos (Ouvidoria).

## 2.1 GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Embora atue desde 2010 na fiscalização dos serviços de geração, foi em 2012 que 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.

Atualmente, o Ceará, segundo dados do Banco de Informações de Geração da Aneel, responde por aproximadamente 2% da matriz de geração de energia elétrica do país, mas com as últimas regulamentações no setor, o Estado tem experimentado o investimento e consequente implantação e expansão de sua matriz geradora. Principalmente através da instalação de usinas eólicas. Ao final de 2013, havia no Estado 62 empreendimentos autorizados a serem implantados. O que representará um acréscimo de 79,5% na matriz de geração cearense.

### Representatividade do Ceará na matriz de geração de energia elétrica do Brasil

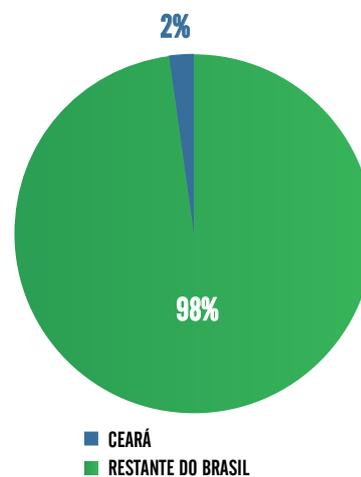


Gráfico 1 - Representatividade do Ceará na matriz de geração de energia elétrica do Brasil

EMPREENDIMENTOS AUTORIZADOS NO CEARÁ		
TIPO	QUANTIDADE	POTÊNCIA (MW)
Central Geradora Hidráulica	1	0,05
Usina Eólica	56	1.383
Usina Termelétrica	5	717
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>2.100</b>

Tabela 1 - Empreendimentos autorizados no Ceará

A fiscalização da produção de energia elétrica, do andamento das obras de novas usinas, conforme o tipo, a serem inseridas no parque gerador estadual, bem como de encargos e das obrigações contratuais, é uma das competências desempenhadas pela Coordenadoria de Energia – CEE. A CEE realiza, continuamente, fiscalizações *in loco* e à distância das usinas em operação e de obras de centrais geradoras, contando, para isso, com o auxílio de

consultorias especializadas. Com isto, a Arce contribui para o acompanhamento da expansão de oferta da geração de energia elétrica, cuja atualização, realizada pela Aneel em seu site, é feita mensalmente, todo dia 15, contemplando a situação de cada empreendimento de geração outorgado no país até a sua entrada em operação comercial e o aumento da capacidade instalada no parque gerador nacional.

### Resumo dos empreendimentos no Ceará, segundo estágio de operação e fonte de energia

Fonte de Energia	Situação	Potência Associada (MW)
30 empreendimentos de fonte Eólica	Com sua construção prevista	703,80
26 empreendimentos de fonte Eólica	Em construção	671,20
29 empreendimentos de fonte Eólica	Em operação	691,04
5 empreendimentos de fonte Fotovoltaica	Em operação	1,02
3 empreendimentos de fonte Hidrelétrica	Em operação	5,26
1 empreendimento de fonte Maré	Com sua construção prevista	0,05
5 empreendimentos de fonte Termelétrica	Com sua construção prevista	717,08
24 empreendimentos de fonte Termelétrica	Em operação	1.944,46
<b>Total dos empreendimentos</b>		<b>4.733,92</b>

Tabela 2 - Resumo dos empreendimentos no Ceará, segundo estágio de operação e fonte de energia  
Fonte: Aneel



Figura 2 - Usina elétrica Maré motriz em testes no Porto do Pecém, em São Gonçalo do Amarante/CE  
Fonte: <http://www.cbrsolucoesenergia.com>



Figura 3 - Usina eólica em construção  
Fonte: Arce



Figura 4 - Usina térmica Pecém II  
Fonte: Eneva



Figura 5 - Usina térmica em operação  
Fonte: Arce



Figura 6 - Usina fotovoltaica em Tauá  
Fonte: MPX

As usinas eólicas estão estabelecidas prioritariamente no litoral devido à maior ocorrência de ventos.

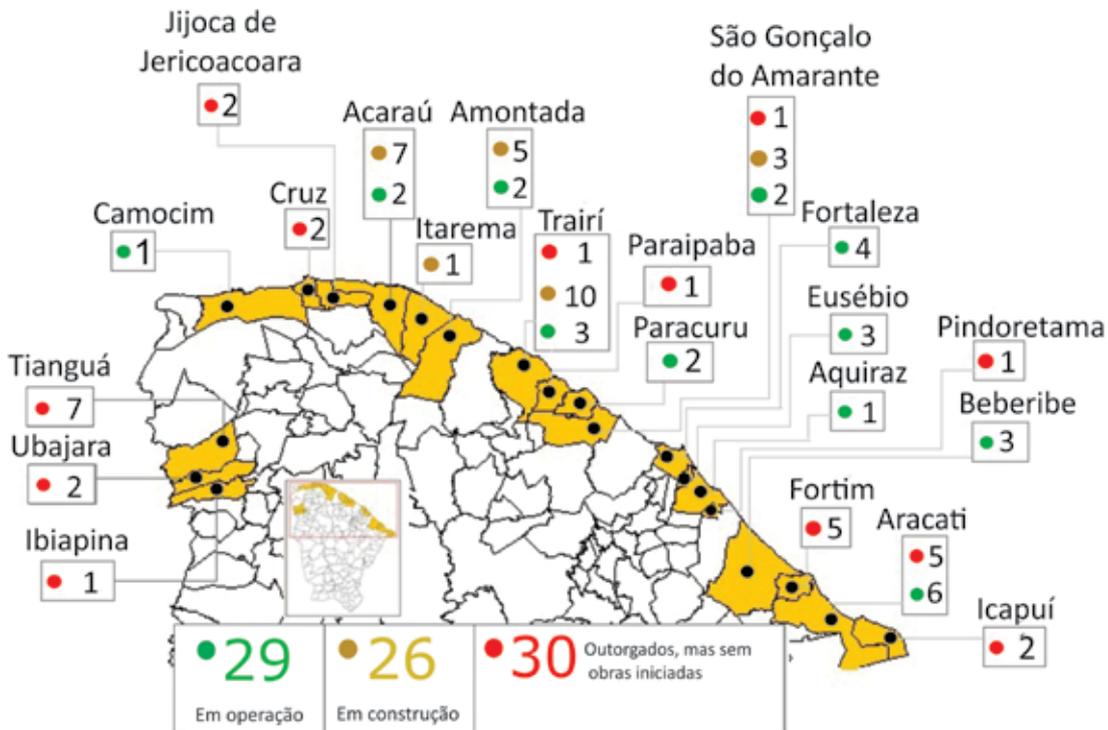
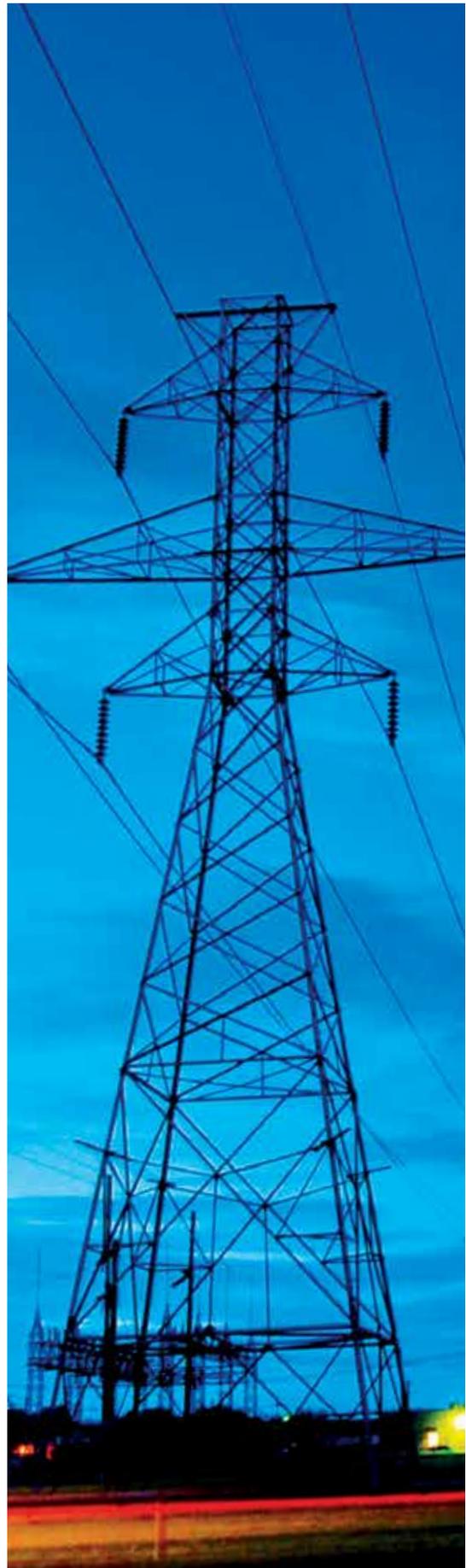


Figura 7 - Mapas da geração eólica no Estado do Ceará  
Fonte: Arce

## 2.2 DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

O ano de 2013 marcou ainda os 14 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 tabelas a seguir.

O sistema de distribuição da Coelce pode ser compreendido, em linhas gerais, a partir da figura abaixo através da qual são apresentadas as localizações das subestações de 500kV e 230kV de propriedade da Companhia Hidro Elétrica do São Francisco (Chesf), das subestações de 69kV da Coelce e das respectivas linhas de transmissão e subtransmissão. O mapa ainda permite identificar em qual instalação do sistema as usinas eólicas se conectam.



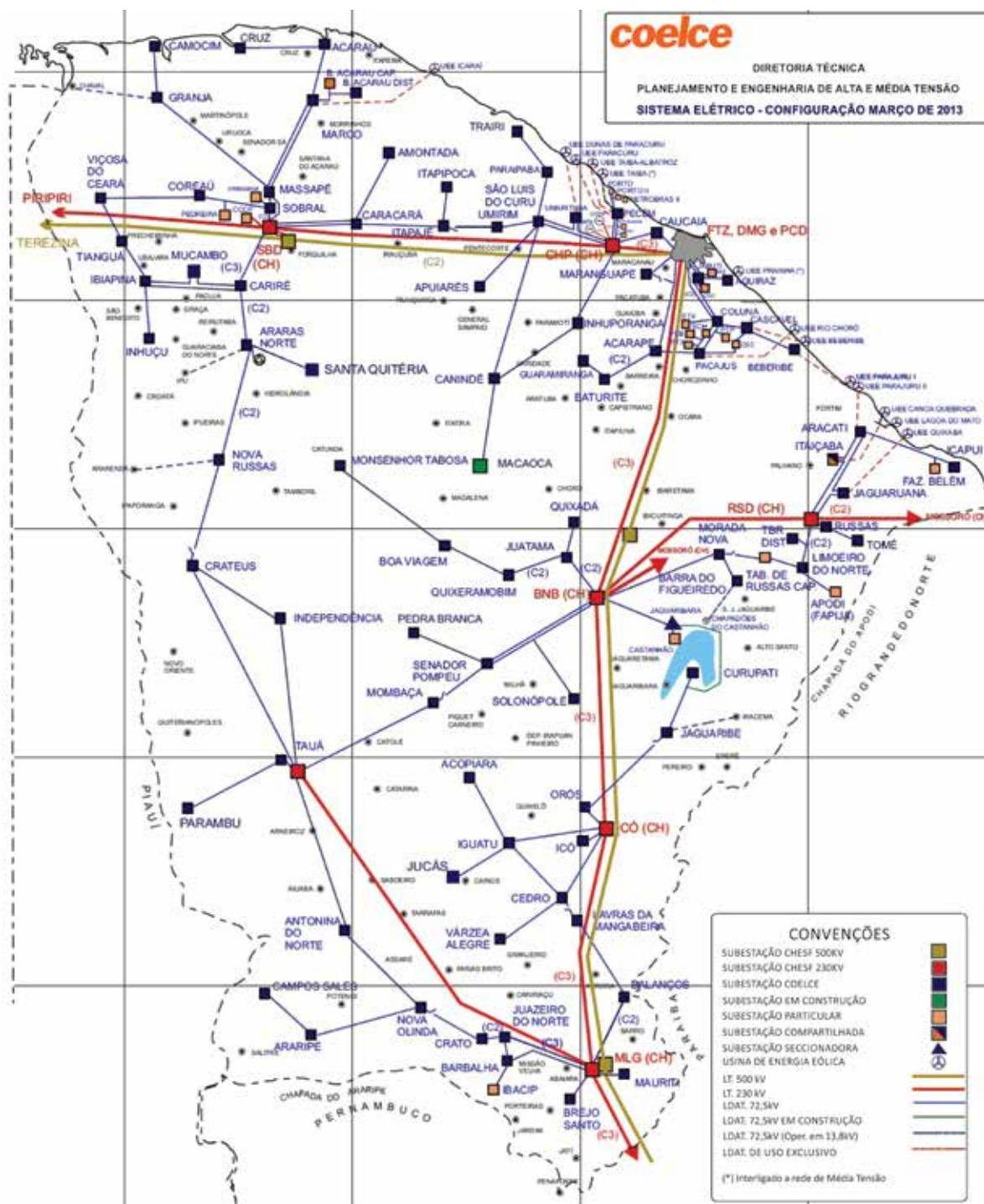


Figura 8 - Sistema de distribuição de energia elétrica no Ceará  
Fonte: Coelce

Da mesma forma, Fortaleza, devido à concentração de cargas, possui semelhante ilustração dos sistemas de transmissão e subtransmissão.

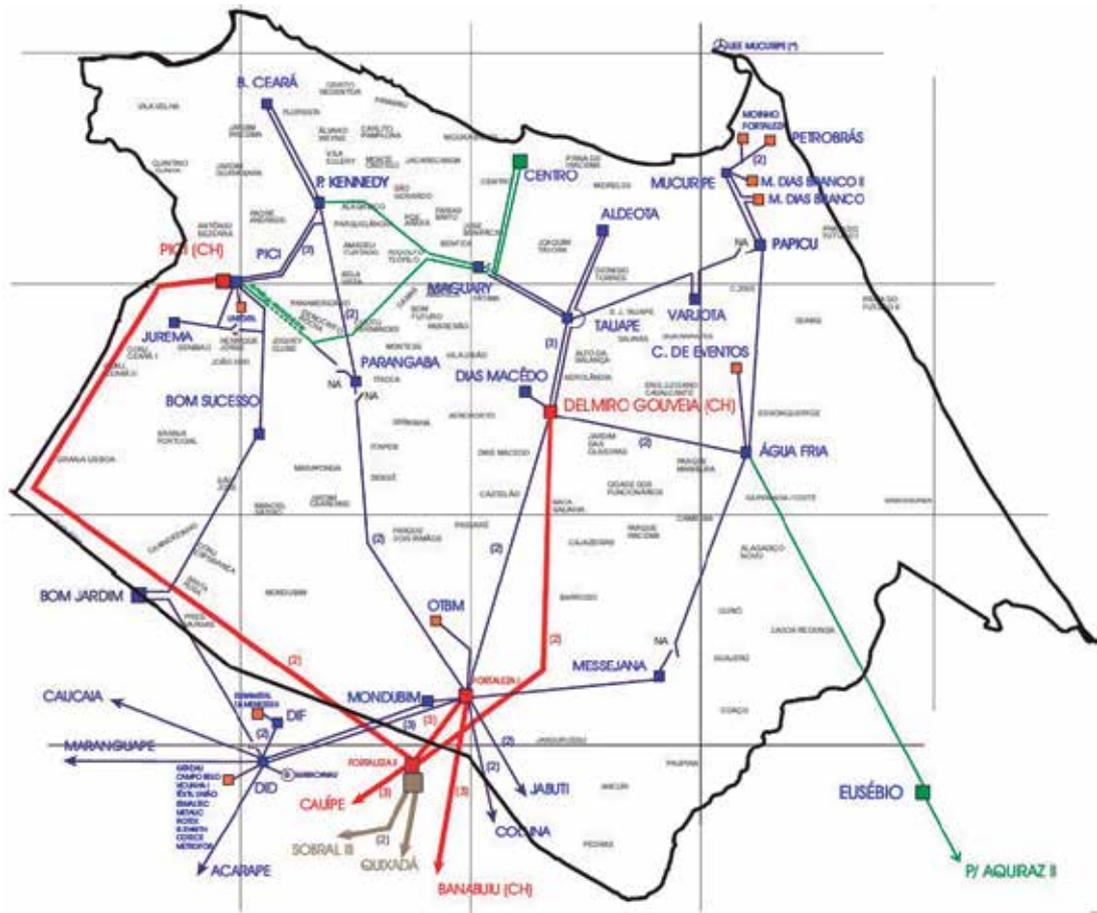


Figura 9 - Sistema de distribuição de energia elétrica em Fortaleza  
Fonte: Coelce

Tal configuração dos sistemas de distribuição no Ceará foi obtida a partir de constantes investimentos realizados no setor. Nos últimos 11 anos, foram construídas 20 novas subestações além de reforços de potência nas existentes, o que possibilitou o aumento de 39% na Capacidade Instalada da empresa. Ademais, a rede de distribuição saltou de 79.067

km para 131.195 km, aumento de mais de 60% no período. O que traduz o avanço do acesso à energia elétrica pelos cearenses através dos programas de universalização do fornecimento de energia elétrica, que alcançou 99,6% dos domicílios segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, o PNAD 2012, elaborado pelo IBGE.

Evolução do sistema elétrico da Coelce											
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Rede de Distribuição, 72 kV (km)	3.653	3.787	3.852	3.852	3.979	4.244	4.312	4.351	4.504	4.628	4.875
Rede de Distribuição, 15 kV (km)									79.763	81.611	82.244
Rede de Distribuição, 380/220V (km)	79.067	80.359	90.587	92.145	102.161	110.730	119.126	122.428	46.115	48.217	48.951
Subestações	86	88	90	93	94	95	97	98	99	102	106
Capacidade Instalada (MVA)	1.886	1.942	1.987	2.066	2.072	2.145	2.202	2.298	2.406	2.474	2.620

Tabela 3 - Evolução do sistema elétrico da Coelce  
Fonte: Coelce

## Evolução dos Investimentos na Distribuição de Energia (em milhões de R\$).

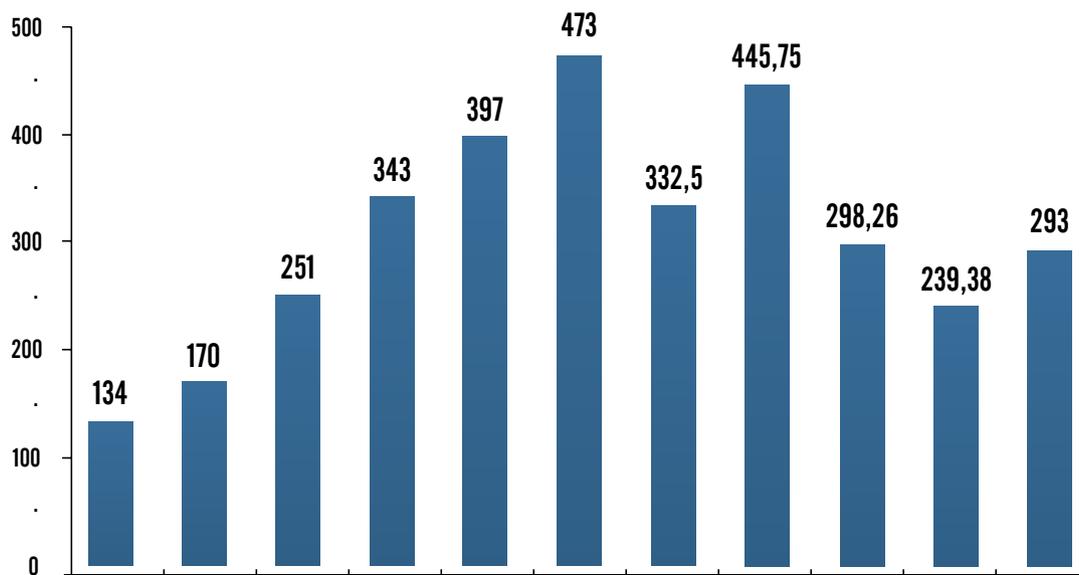


Gráfico 2 - Evolução dos Investimentos na Distribuição de Energia (em milhões de R\$)  
Fonte: Coelce

Adicionalmente a prover energia a quem não a dispunha, os investimentos objetivaram atender a demanda crescente no Estado, assim como o próprio aumento de sua população. Isso se deve a um saldo líquido de provisão do acesso (descontadas aquelas unidades que foram desconectadas da

rede elétrica) à 220.436 novas unidades, o que corresponde ao aumento de 7,42% no total de consumidores entre 2011 e 2013. O que totalizou mais de 3 milhões de unidades consumidoras, sendo a maioria delas 79%, pertencentes à classe residencial.

## Quantidade de unidades consumidoras atendidas pela Coelce por região

	2011	2012	2013
<b>Fortaleza</b>	889.814	912.040	939.459
<b>R. Metropolitana</b>	477.963	498.840	526.381
<b>Norte</b>	299.206	309.375	321.559
<b>Atlântico</b>	227.981	236.742	248.966
<b>Centro Norte</b>	291.067	299.443	308.796
<b>Leste</b>	200.964	209.140	217.862
<b>Centro Sul</b>	261.973	270.030	278.819
<b>Cariri</b>	319.243	332.966	346.805
<b>Total</b>	<b>2.968.211</b>	<b>3.068.576</b>	<b>3.188.647</b>

Tabela 4 - Quantidade de unidades consumidoras atendidas pela Coelce por região  
Fonte: Coelce

## Distribuição dos Consumidores por Classe em 2013

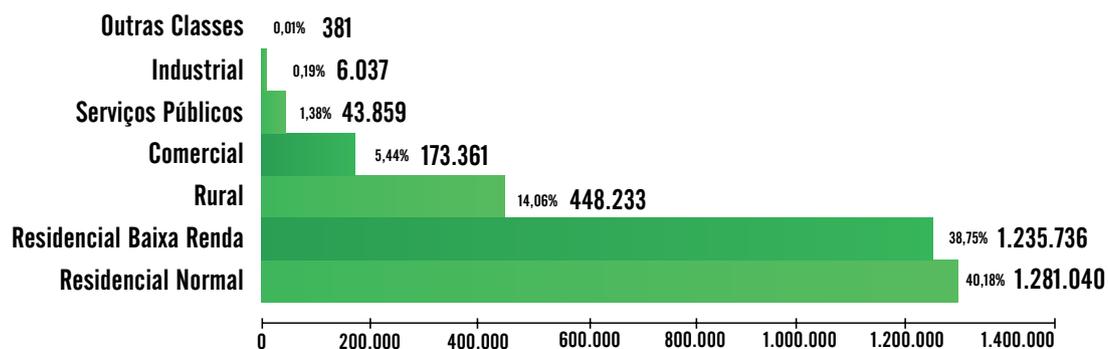


Gráfico 3 - Distribuição dos consumidores por classe em 2013  
Fonte: Coelce

Em 2013, foram distribuídos 9.483 GWh, o que representa acréscimo de 8% sobre o resultado de 2012. Sendo que 60% do total foi consumido na Região Metropolitana de Fortaleza.

Evolução do consumo de energia em GWh por região			
	2011	2012	2013
Fortaleza	3.270	3.474	3.728
R. Metropolitana	1.621	1.732	1.873
Norte	655	652	658
Atlântico	433	501	542
Centro Norte	447	515	557
Leste	573	717	823
Centro Sul	391	452	493
Cariri	669	743	809
<b>Total</b>	<b>8.058</b>	<b>8.786</b>	<b>9.483</b>

Tabela 5 - Evolução do consumo de energia em GWh por região  
Fonte: Coelce

## Distribuição do Consumo de Energia por Classe em 2013 - GWh

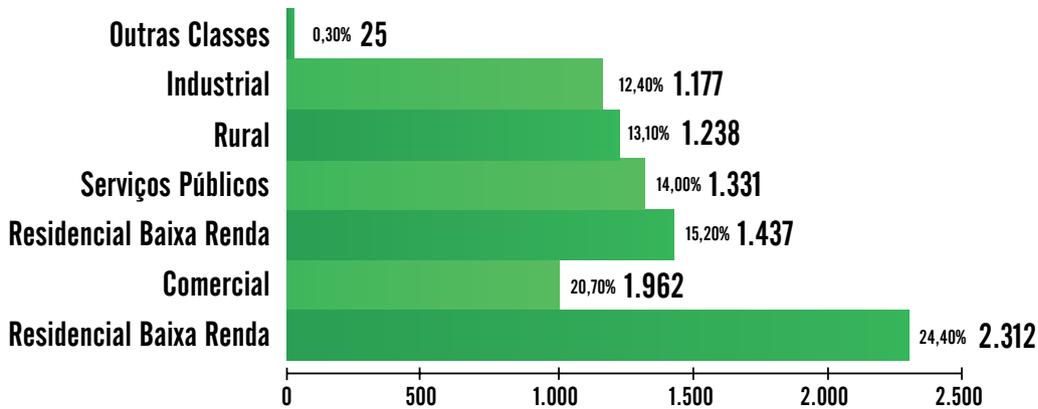


Gráfico 4 - Distribuição do Consumo de Energia por Classe em 2013 - GWh  
Fonte: Coelce

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 à distribuidora determinações de regularização às não conformidades observadas.

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

A 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 2013, esses indicadores tiveram redução aproximada de 56% (DEC) e 70% (FEC). Verifica-se que, em 2013, esses indicadores apresentaram piora em relação aos observados em 2012, continuando inferiores aos valores de 2011 e abaixo dos limites estabelecidos pela Aneel, que para o ano de 2013 foram 13,84 para o DEC e 11,17 para o FEC.

Em abril de 2013, a Aneel divulgou os resultados do *ranking* de Continuidade do Serviço, envolvendo as 63 distribuidoras de energia elétrica do Brasil. Este *ranking* avalia os desempenhos ponderados dos indicadores de qualidade DEC e FEC em relação à meta/limite estabelecido pela Aneel. A Coelce obteve o 2º lugar neste *ranking*, e investiu R\$ 20 milhões em qualidade do sistema no ano de 2013.

## Evolução dos Indicadores DEC e FEC da Coelce

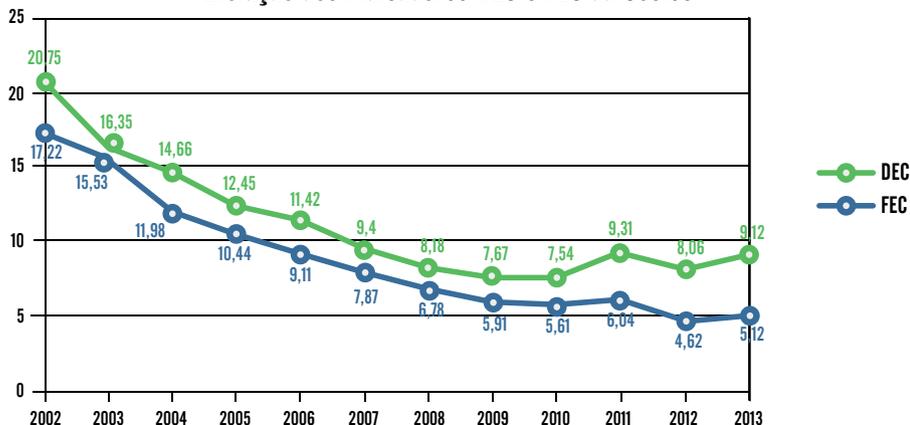


Gráfico 5 - Evolução dos indicadores DEC e FEC da Coelce  
Fonte: Coelce/Arce

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 132, em 2013, representando um incremento aproximado de 81% no decorrer do período.

### Evolução do Número de Pontos de Teleatendimento

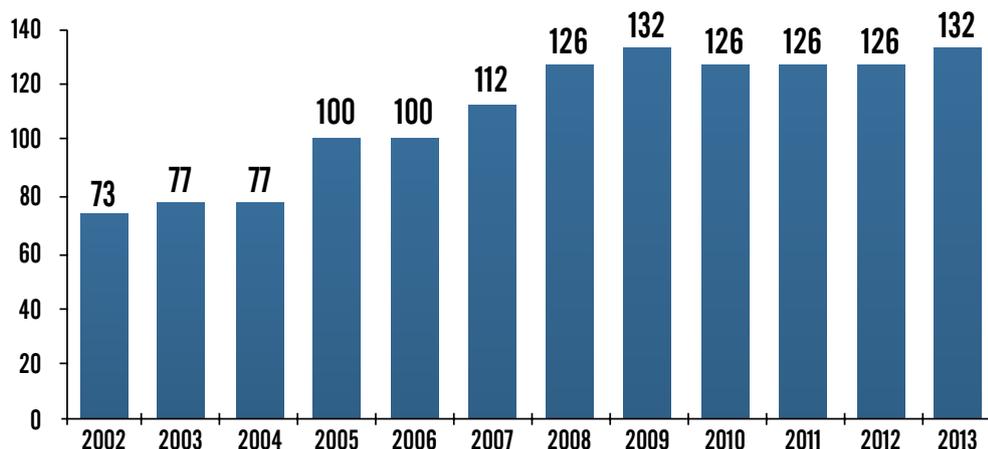


Gráfico 6 - Evolução do Número de Pontos de Teleatendimento  
Fonte: Coelce

Outras melhorias verificadas são o aumento no percentual de ligações novas executadas dentro do prazo, que passou de 91% em 2002, para 99,6% em 2013. E a diminuição na quantidade de interrupções indevidas do fornecimento de energia, que apresentou redução de mais de 42% referente ao resultado de 2011. Contudo, em 2013, foi observado grande número de reclamações de pedidos de ligação nova não atendidos. Essas reclamações foram registradas por diversas vias: na própria concessionária de distribuição, na agência reguladora, veiculadas nas mídias impressa e televisiva local e ainda na internet. As reclamações eram,

principalmente, referentes aos projetos de universalização do acesso à energia elétrica do Governo Federal e à necessidade de realização de obras de extensão de rede elétrica, o que já desencadeou ações de fiscalização da Arce para verificar o cumprimento dos prazos regulamentares.

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.

### Cortes indevidos realizados pela Coelce

	2011	2012	2013
<b>Fortaleza</b>	460	325	304
<b>R. Metropolitana</b>	183	136	86
<b>Norte</b>	128	56	53
<b>Atlântico</b>	44	34	26
<b>Centro Norte</b>	107	59	92
<b>Leste</b>	155	79	43
<b>Centro Sul</b>	72	46	21
<b>Cariri</b>	137	82	114
<b>Total</b>	<b>1.286</b>	<b>817</b>	<b>739</b>

Tabela 6 - Cortes indevidos realizados pela Coelce  
Fonte: Coelce

# 3. A FISCALIZAÇÃO DA ARCE E OS DESTAQUES DE 2013

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:

- 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 de indicadores da Coelce;
- Fiscalização da conformidade dos níveis de tensão;
- Instrução de Processos Decisórios em 33 Processos Administrativos anteriores a 2013 e 8 processos gerados em 2013, até sua finalização, que poderia se dar com a emissão de Termo de Arquivamento de Processo Administrativo ou Termo de Encerramento de Processo Punitivo.

O quadro, a seguir, apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce, no ano de 2013, em relação aos serviços públicos de distribuição de energia elétrica.

RESUMO DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS PELA ARCE NA COELCE									
ÁREA	PROCESSO	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	C	NCs	DTs	RCs
C	PCEE/CEE/0033/2012	Fiscalização da subvenção econômica baixa renda da Coelce	I	TN/CEE/0013/2013	RF/CEE/0013/2013	1	1	0	0
T	PCEE/CEE/0043/2012	Fiscalização para apuração dos procedimentos adotados pela Coelce concernentes à devolução de valores pagos a maior pelos municípios de Cruz, Iguatu, Ipu, Redenção, São Benedito, Tianguá e Ubajara. Todos no Estado do Ceará.	I	TN/CEE/0008/2013	RF/CEE/0008/2013	1	5	1	0
T	PCEE/CEE/0004/2013	Avaliação da conduta da Coelce na emissão do parecer de acesso do parque eólico Dunas de Paracuru	I	0001/2013-Arce-SFE	RF/CEE/0012/2013	1	0	0	0

RESUMO DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS PELA ARCE NA COELCE									
ÁREA	PROCESSO	DESCRIÇÃO	TIPO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	C	NCs	DTs	RCs
C	PCEE/CEE/0006/2013	Fiscalização do cumprimento de prazos regulamentares para atendimento à solicitações de fornecimento de energia elétrica	II	0003/2013-Arce-SFE	RF/CEE/0011/2013	4	5	0	0
T	PCEE/CEE/0008/2013	Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente fatal envolvendo terceiros	II	0002/2013-Arce-SFE	RF/CEE/0010/2013	5	3	1	0
T	PCEE/CEE/0009/2013	Fiscalização de indicadores de qualidade de energia elétrica e segurança do trabalho	I	0004/2013-Arce-SFE	RF/CEE/0027/2013	1	2	0	0
T	PCEE/CEE/0030/2013	Fiscalização quanto ao cumprimento de regularização dos níveis de tensão de medições amostrais da Coelce realizadas em 2012	I	0005/2013-Arce-SFE	RF/CEE/0028/2013	3	4	0	0
C	PCEE/CEE/0037/2013	Fiscalização da subvenção econômica baixa renda da Coelce 2009	I	0006/2013-Arce-SFE	RF/CEE/0032/2013	1	1	0	0
T	PCEE/CEE/0045/2013	Verificação do envio do plano de desenvolvimento da distribuição(PDD) da Coelce	I	0007/2013-Arce-SFE	RF/CEE/0033/2013	1	1	0	0
T	PCEE/CEE/0051/2013	Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente fatal envolvendo terceiros	II	0008/2013-Arce-SFE	RF/CEE/0039/2013	1	1	0	1

Tabela 7 - Resumo de fiscalizações realizadas pela Arce na Coelce

Notas: Tipo de Fiscalização: I – Programada II – Eventual;

Área: C: Comercial – T: Técnica – C: Constatações; NCs: Não conformidades; DTs: Determinações; RCs: Recomendações

Fonte: Arce

Algumas fiscalizações realizadas pela Arce em anos anteriores resultaram em emissão de Autos de Infração durante o ano de 2013, tendo a Coelce como atuada. No último ano, foram aplicadas 32 multas e realizada 01 advertência, na forma de penalidades, que totalizaram R\$ 35.733.019,95.

O quadro a seguir lista os Autos de Infração e as respectivas penalidades aplicadas à Concessionária pela Arce, no ano

de 2013. 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 tomadas.

**AUTOS DE INFRAÇÃO E MULTAS APLICADAS NA COELCE EM 2013**

DESCRIÇÃO	Nº AUTO DE INFRAÇÃO	Nº PROCESSO	PENALIDADE
Fiscalização da qualidade do atendimento comercial prestado pela Coelce nos municípios da região norte do Estado do Ceará	AI/CEE/0001/2013	PCEE/CEE/0001/2013	Multa R\$ 81.400,09
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0002/2013	PCEE/CEE/0002/2013	Multa R\$ 1.857.945,56
Fiscalização do programa de manutenção do sistema elétrico da Coelce	AI/CEE/0003/2013	PCEE/CEE/0003/2013	Multa R\$ 1.969.857,39
Fiscalização dos níveis de tensão elétrica fornecida pela Coelce a partir de medições amostrais	AI/CEE/0007/2013	PCEE/CEE/0005/2013	Multa R\$ 118.494,62
Fiscalização da qualidade do atendimento comercial da Coelce na região sul do Estado do Ceará	AI/CEE/0008/2013	PCEE/CEE/0007/2013	Multa R\$ 440.502,89
Fiscalização para apuração das condições técnico-operacionais da rede elétrica da Coelce e dos procedimentos adotados pela concessionária para regularização do fornecimento de energia elétrica ao Fórum de Mucambo – CE	AI/CEE/0009/2013	PCEE/CEE/0010/2013	Multa R\$ 24.993,91
Fiscalização para apuração dos procedimentos adotados pela Coelce concernentes à devolução de valores pagos a maior pelos municípios de Cruz, Iguatu, Ipu, Redenção, São Benedito, Tianguá e Ubajara. Todos no Estado do Ceará.	AI/CEE/0012/2013	PCEE/CEE/0011/2013	Multa R\$ 5.844.862,95
Fiscalização de descumprimento de prazos regulamentares para envio de dados referentes ao processo de reajuste tarifário anual de 2008	AI/CEE/0013/2013	PCEE/CEE/0012/2013	Multa R\$ 3.390.898,54
Fiscalização do cumprimento de determinação à Coelce. Constatar a interrupção da prestação de serviços acessórios conhecidos como Coelce Plus. Em atendimento à solicitação da Secretária de Direito Econômico do Ministério da Justiça, conforme Ofício Nº 5172/2010/CGSI/DPDE	AI/CEE/0014/2013	PCEE/CEE/0013/2013	Multa R\$ 843.235,69
Fiscalização do programa de eficiência energética da Coelce	AI/CEE/0015/2013	PCEE/CEE/0015/2013	Multa R\$ 101.850,18
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0016/2013	PCEE/CEE/0016/2013	Multa R\$ 77.051,73
Fiscalização dos programas de universalização	AI/CEE/0020/2013	PCEE/CEE/0020/2013	Multa R\$ 6.662.916,06
Fiscalização dos programas de universalização da área rural - 2ª etapa	AI/CEE/0021/2013	PCEE/CEE/0021/2013	Multa R\$ 4.345.675,33
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0022/2013	PCEE/CEE/0022/2013	Multa R\$ 20.504,21
Apuração de ocorrências no sistema elétrico que afetaram o fornecimento de energia elétrica aos consumidores do Estado do Ceará nos meses de agosto a outubro de 2010	AI/CEE/0023/2013	PCEE/CEE/0023/2013	Multa R\$ 288.112,15
Fiscalização da subvenção econômica baixa renda da Coelce	AI/CEE/0024/2013	PCEE/CEE/0027/2013	Multa R\$ 11.008,89
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente fatal envolvendo terceiros	1002/2013-Arce-SFE	PCEE/CEE/0028/2013	Multa R\$ 3.639.885,44

**AUTOS DE INFRAÇÃO E MULTAS APLICADAS NA COELCE EM 2013**

DESCRIÇÃO	Nº AUTO DE INFRAÇÃO	Nº PROCESSO	PENALIDADE
Fiscalização do cumprimento dos prazos regulamentares para atendimento à solicitações de novas conexões para fornecimentos de energia elétrica	1001/2013-Arce-SFE	PCEE/CEE/0029/2013	Multa R\$ 299.031,59
Fiscalização da qualidade do atendimento comercial prestado pela Coelce nos municípios da região metropolitana de Fortaleza, no Estado do Ceará	AI/CEE/0025/2013	PCEE/CEE/0031/2013	Multa R\$ 1.296.929,04
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0027/2013	PCEE/CEE/0038/2013	Multa R\$ 152.529,44
Fiscalização dos níveis de tensão elétrica fornecida pela Coelce a partir de medições amostrais referentes aos anos de 2009 e 2010	AI/CEE/0028/2013	PCEE/CEE/0040/2013	Multa R\$ 6.598,10
Fiscalização de conformidade de indicadores de qualidade de fornecimento de energia elétrica e atendimento à normas de segurança do trabalho, referente ao período 2008 a 2012	1003/2013-Arce-SFE	PCEE/CEE/0041/2013	Multa R\$ 1.161,73
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente não fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0029/2013	PCEE/CEE/0043/2013	Multa R\$ 158.856,50
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente não fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0030/2013	PCEE/CEE/0044/2013	Multa R\$ 153.605,04
Fiscalização dos níveis de tensão elétrica fornecida pela Coelce a partir de medições amostrais	AI/CEE/0031/2013	PCEE/CEE/0046/2013	Multa R\$ 538.904,26
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente não fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0032/2013	PCEE/CEE/0048/2013	Multa R\$ 112.906,27
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0033/2013	PCEE/CEE/0049/2013	Multa R\$ 158.003,82
Fiscalização do programa de subvenção econômica baixa renda da Coelce, referente a 2009	1004/2013-Arce-SFE	PCEE/CEE/0050/2013	Multa R\$ 51.436,12
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente não fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0034/2013	PCEE/CEE/0052/2013	Multa R\$ 158.003,82
Fiscalização dos indicadores da qualidade do atendimento telefônico	AI/CEE/0035/2013	PCEE/CEE/0053/2013	Multa R\$ 2.481.051,72
Fiscalização de causas e responsabilidades quanto à ocorrência de acidente fatal envolvendo terceiros	AI/CEE/0036/2013	PCEE/CEE/0054/2013	Multa R\$ 160.589,34
Fiscalização do programa de eficiência energética da Coelce, referente a 2009	AI/CEE/0037/2013	PCEE/CEE/0055/2013	Multa R\$ 284.217,53
Verificar o envio do plano de desenvolvimento da distribuição(PDD) da Coelce	1005/2013-Arce-SFE	PCEE/CEE/0056/2013	Advertência

Tabela 8 - Autos de Infração e multas aplicadas na Coelce em 2013

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.

O Plano Anual de Metas da Arce para os serviços de geração de energia elétrica previu a realização de 31 fiscalizações em campo das usinas em implantação ou em operação, além do acompanhamento mensal do progresso das obras de implantação de 40 empreendimentos eólicos.

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.



Figura 10 - Fiscalizações de empreendimentos em obras  
Fonte: Arce

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.

Em 2013, a Arce cumpriu todas as ações firmadas no convênio com a ANEEL, através do Contrato de Metas 2013, integrante do Plano Anual de Metas – 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.

Em resumo, a Arce, no setor de geração de energia elétrica, em 2013, realizou fiscalizações nas seguintes usinas:

- Usina Eólica Araras;
- Usina Eólica Buriti;
- Usina Eólica Cajucoco;

- Usina Eólica Coqueiros;
- Usina Eólica Garças;
- Usina Eólica Lagoa Seca;
- Usina Eólica Vento do Oeste;
- Usina Eólica Colônia;
- Usina Eólica Taíba Águia;
- Usina Eólica Taíba Andorinha;
- Usina Eólica Trairi;
- Usina Eólica Guajirú;
- Usina Eólica Flexeiras I;
- Usina Eólica Mundaú;
- Usina Eólica Planalto da Taíba;
- Usina Eólica Faísa I;
- Usina Eólica Faísa II;
- Usina Eólica Faísa III;
- Usina Eólica Faísa IV;
- Usina Eólica Faísa V;
- Usina Eólica Embuaca;
- Usina Eólica Bons Ventos;
- Usina Eólica Canoa Quebrada;
- Usina Eólica Enacel.

O quadro seguinte apresenta as principais constatações realizadas durante as fiscalizações executadas pela Arce, em 2013, em relação aos serviços de geração de energia elétrica.

FISCALIZAÇÕES REALIZADAS EM EMPREENDIMENTOS DE GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA DE FONTE EÓLICA										
Nº PROCESSO Arce	DESCRIÇÃO	EMPREENDIMENTO	CONTROLADOR	SITUAÇÃO DO EMPREENDIMENTO	MUNICÍPIO	Nº TN	C	NCs	DTs	RCs
0019/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Araras	Energimp S/A	Em obras	Acaraú	0002/2013-Arce-SFG	2	2	0	0
0020/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Buriti	Energimp S/A	Em obras	Acaraú	0003/2013-Arce-SFG	2	2	0	0
0021/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Cajucoco	Energimp S/A	Em obras	Itarema	0004/2013-Arce-SFG	2	2	0	0
0022/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Coqueiros	Energimp S/A	Em obras	Acaraú	0005/2013-Arce-SFG	2	2	0	0
0023/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Garças	Energimp S/A	Em obras	Acaraú	0006/2013-Arce-SFG	2	2	0	0

FISCALIZAÇÕES REALIZADAS EM EMPREENDIMENTOS DE GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA DE FONTE EÓLICA

Nº PROCESSO Arce	DESCRIÇÃO	EMPREEN-DIMENTO	CONTROLADOR	SITUAÇÃO DO EMPREEN-DIMENTO	MUNICÍPIO	Nº TN	C	NCs	DTs	RCs
0024/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Lagoa Seca	Energimp S/A	Em obras	Acaraú	0007/2013-Arce-SFG	2	2	0	0
0026/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Vento do Oeste	Energimp S/A	Em obras	Acaraú	0008/2013-Arce-SFG	2	2	0	0
0013/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Colônia	Queiroz Galvão Desenvolvimento de Negócios S.A.	Em obras	São Gonçalo do Amarante	0001/2014-Arce-SFG	3	3	1	0
0016/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Taíba Águia	Queiroz Galvão Desenvolvimento de Negócios S.A.	Em obras	São Gonçalo do Amarante	0002/2014-Arce-SFG	3	3	1	0
0017/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Taíba Andorinha	Queiroz Galvão Desenvolvimento de Negócios S.A.	Em obras	São Gonçalo do Amarante	0003/2014-Arce-SFG	3	2	1	0
0027/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Faísa I	FI BB Votarantim e Enerplan Part. Societária Ltda.	Em obras	Trairi	0004/2014-Arce-SFG	3	3	0	0
0028/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Faísa II	FI BB Votarantim e Enerplan Part. Societária Ltda.	Em obras	Trairi	0005/2014-Arce-SFG	3	3	0	0
0029/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Faísa III	FI BB Votarantim e Enerplan Part. Societária Ltda.	Em obras	Trairi	0007/2014-Arce-SFG	2	2	0	0
0030/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Faísa IV	FI BB Votarantim e Enerplan Part. Societária Ltda.	Em obras	Trairi	0006/2014-Arce-SFG	2	2	0	0
0031/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Faísa V	FI BB Votarantim e Enerplan Part. Societária Ltda.	Em obras	Trairi	0008/2014-Arce-SFG	3	3	0	0
0018/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Embuaca	MS Participações Societárias S/A	Em obras	Trairi	0009/2014-Arce-SFG	3	3	0	0

FISCALIZAÇÕES REALIZADAS EM EMPREENDIMENTOS DE GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA DE FONTE EÓLICA										
Nº PROCESSO Arce	DESCRIÇÃO	EMPREEN-DIMENTO	CONTROLADOR	SITUAÇÃO DO EMPREEN-DIMENTO	MUNICÍPIO	Nº TN	C	NCs	DTs	RCs
0079/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Trairi	Tractebel Energias Complementares Participações Ltda.	Em obras	Trairi	0017/2013-Arce-SFG	1	1	0	0
0081/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Guajiru	Tractebel Energias Complementares Participações Ltda.	Em obras	Trairi	0018/2013-Arce-SFG	1	1	0	0
0080/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Flexeiras I	Tractebel Energias Complementares Participações Ltda.	Em obras	Trairi	0019/2013-Arce-SFG	2	2	1	0
0082/2011	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Mundaú	Tractebel Energias Complementares Participações Ltda.	Em obras	Trairi	0020/2013-Arce-SFG	2	2	1	0
0010/2012	Fiscalização do avanço das obras de implantação de empreendimento de geração eólica.	Eólica Planalto da Taíba	Usina Geradora Eólica Taíba Ltda.	Em obras	São Gonçalo do Amarante	0009/2013-Arce-SFG	2	2	0	0
0024/2013	Fiscalização da situação das instalações e procedimentos de operação e manutenção de usina de geração eólica.	Eólica Bons Ventos	CPFL Energias Renováveis S.A.	Em operação	Aracati	0014/2013-Arce-SFG	3	3	0	3
0025/2013	Fiscalização da situação das instalações e procedimentos de operação e manutenção de usina de geração eólica.	Eólica Canoa Quebrada	CPFL Energias Renováveis S.A.	Em operação	Aracati	0015/2013-Arce-SFG	3	3	0	3
0026/2013	Fiscalização da situação das instalações e procedimentos de operação e manutenção de usina de geração eólica.	Eólica Enacel	CPFL Energias Renováveis S.A.	Em operação	Aracati	0016/2013-Arce-SFG	3	3	0	3

Tabela 9 - Fiscalizações realizadas em empreendimentos de geração de energia elétrica de fonte eólica  
Notas: C: Constatações; NCs: Não conformidades; DTs: Determinações; RCs: Recomendações

No total, foram realizadas 56 constatações de irregularidades. Dentre as mesmas, destaca-se o descumprimento de cronograma de implantação dos empreendimentos, responsável por 48% das constatações realizadas. Todas as ocorrências foram constatadas em fiscalizações de empreendimentos em obras. A maior parte destas constatações foi reconhecida como um fator excludente de responsabilidade dos empreendedores outorgados, visto que a maioria das usinas fiscalizadas se utiliza das Instalações de Interesse Exclusivo de Centrais de

Geração para Conexão Compartilhada (ICG) Pecém II para escoar a energia gerada e as mesmas não estavam disponíveis para tal uso no prazo outorgado para as usinas entrarem em operação comercial. Tal fato culminou em que apenas 20% dos empreendimentos fiscalizados receberam alguma penalidade.

### Constatações de irregularidades em empreendimentos de geração de energia elétrica

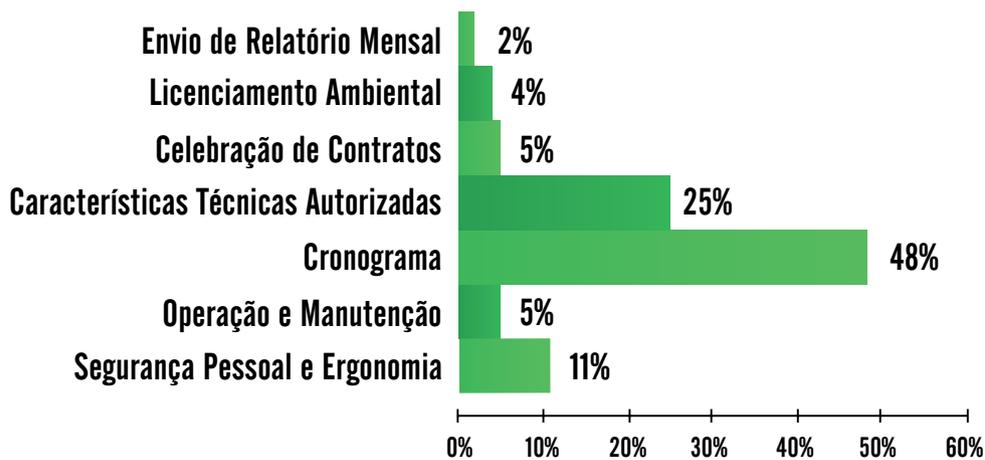


Gráfico 7 - Constatações de irregularidades em empreendimentos de geração de energia elétrica  
Fonte: Arce

O quadro, a seguir, lista os Autos de Infração e as respectivas penalidades aplicadas às usinas outorgadas pela Arce no ano de 2013. As penalidades aplicadas totalizam R\$ 414.043,36 de multa. Às mesmas 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.

AUTOS DE INFRAÇÃO EMITIDOS ÀS USINAS EÓLICAS EM 2013					
USINA	SITUAÇÃO DA USINA	MUNICÍPIO	AI	PROCESSO PUNITIVO	PENALIDADE (MULTAS)
Eólica Buriti	Em obras	Acaraú	0001/2013-Arce-SFG	PCEE/CEE/0032/3013	R\$ 73.111,75
Eólica Cajucoco	Em obras	Itarema	0002/2013-Arce-SFG	PCEE/CEE/0033/3013	R\$ 63.706,02
Eólica Coqueiros	Em obras	Acaraú	0003/2013-Arce-SFG	PCEE/CEE/0034/3013	R\$ 61.176,75
Eólica Garças	Em obras	Acaraú	0004/2013-Arce-SFG	PCEE/CEE/0035/3013	R\$ 70.029,20
Eólica Planalto da Taíba	Em obras	São Gonçalo do Amarante	0005/2013-Arce-SFG	PCEE/CEE/0039/3013	R\$ 10.884,31
Eólica Icaraí I	Em obras	Amontada	AI/CEE/0018/2013	PCEE/CEE/0018/2013	R\$ 56.635,15
Eólica Icaraí II	Em obras	Amontada	AI/CEE/0019/2013	PCEE/CEE/0019/2013	R\$ 78.500,18

Tabela 10 - Autos de infração emitidos às usinas eólicas em 2013

---

## 4. PRINCIPAIS NORMATIVOS PARA A REGULAÇÃO DO SETOR

- Decreto nº 24.643/34: Decreta o código de águas;
- Decreto nº 41.019/57: Regulamenta os serviços de energia elétrica;
- Lei nº 8.987/95: Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências;
- Lei nº 9.074/95: Estabelece normas para a outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos e dá outras providências;
- Lei nº 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;
- Lei nº 9.648/98: Autoriza o Poder Executivo a promover a reestruturação da Centrais Elétricas Brasileiras - ELETROBRAS e de suas subsidiárias. Inaugura a livre negociação da compra e venda de energia elétrica, inclusive com a participação dos concessionários de distribuição de energia;
- Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica nº 01/98: Celebrado entre a União e a Companhia Energética do Ceará - Coelce;
- Convênio Aneel/Arce nº 014/10: 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 nº 414/10: Estabelece as disposições atualizadas e consolidadas, relativas às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, a serem observadas na prestação e utilização do serviço público de energia elétrica, tanto pelas concessionárias e permissionárias quanto pelos consumidores;
- Lei nº 10.848/04: Dispõe sobre a comercialização de energia elétrica;
- Decreto nº 5.163/04: Regulamenta a comercialização de energia elétrica, o processo de outorga de concessões e de autorizações de geração de energia elétrica, e dá outras providências;
- Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional - PRODIST: Normas que disciplinam o relacionamento entre as distribuidoras de energia elétrica e demais agentes (unidades consumidoras e centrais geradoras) conectados aos sistemas de distribuição, que incluem redes e linhas em tensão inferior a 230 quilovolts (kV). Tratam, também, do relacionamento entre as distribuidoras e a Agência Reguladora, no que diz respeito ao intercâmbio de informações;
- Procedimentos de Rede: Documentos de caráter normativo elaborados pelo ONS, com participação dos agentes, e aprovados pela ANEEL, que definem os procedimentos e os requisitos necessários à realização das atividades de planejamento da operação eletroenergética, administração da transmissão, programação e operação em tempo real no âmbito do SIN.

---

## 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 2013 apresentaram, respectivamente, redução de 56% e 70%, 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 2013 houve um aumento de 7,93% no consumo de energia elétrica no Ceará em comparação com o ano de 2012. Apesar do aumento de 3,9% no número de consumidores ligados à rede da Coelce,

em especial os consumidores residenciais, entre eles os relacionados às novas ligações oriundas do programa federal de universalização do acesso à rede elétrica “Luz para Todos”, houve expansão em todos os segmentos observados com exceção para o Setor Industrial, que apresentou retração de 0,3%. 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 motivado 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. ATIVIDADES DA ARCE NO SETOR DE GÁS CANALIZADO

No âmbito das atividades de regulação da distribuição de gás canalizado estadual, a Arce atua no exercício regulatório pleno, exercendo a normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados com a concessão de distribuição de gás canalizado.

Compete, ainda, a Arce/CEE, dentro de suas atribuições:

1. adotar medidas necessárias ao cumprimento das normas legais e regulamentares sobre distribuição de gás canalizado;
2. notificar a concessionária, estipulando prazo, para a eliminação ou regularização de não conformidades relacionadas com os serviços de distribuição de gás canalizado;
3. impor as penalidades cabíveis por descumprimento das normas legais e regulamentares sobre distribuição de gás canalizado;
4. atender demandas de outros setores da Arce e de órgãos externos sobre a regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará.

Em 2013, a Coordenadoria de Energia da Arce (CEE), dentro de suas atribuições, realizou duas fiscalizações programadas, e outras atividades demandadas relacionadas à regulação de gás canalizado. As ações tiveram como objetivo a fiscalização dos serviços prestados pela Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS), detentora da concessão para explorar as atividades

que compreendem a distribuição de gás canalizado no Estado. As fiscalizações são realizadas por meio de auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e as instalações utilizadas na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado. Os quesitos Qualidade na distribuição do produto, 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.

Além das atividades de fiscalização, dentro das atribuições da CEE, no ano de 2013, foram desenvolvidas outras atividades que são igualmente necessárias no desempenho das funções da Coordenadoria de Energia. Essas atividades estão descritas a seguir:

1. Elaboração do Auto de Infração AI/CEE/0004/2013 com respectiva Exposição de Motivos EM/CEE/0004/2013, referente à Ação de Fiscalização nº 03/2008, Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0001/2013;
2. Elaboração do Auto de Infração AI/CEE/0005/2013 com respectiva Exposição de Motivos EM/CEE/0005/2013, referente à Ação de Fiscalização nº 04/2008, Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0002/2013;
3. Elaboração do Auto de Infração AI/CEE/0006/2013 com respectiva Exposição de Motivos EM/CEE/0006/2013, referente à Ação de Fiscalização nº 01/2009, Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0003/2013;

- 
4. Elaboração do Auto de Infração AI/CEE/0010/2013 com respectiva Exposição de Motivos EM/CEE/0010/2013, referente à Ação de Fiscalização nº 02/2009, Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0004/2013;
  5. Elaboração do Auto de Infração AI/CEE/0011/2013 com respectiva Exposição de Motivos EM/CEE/0011/2013, referente à Ação de Fiscalização nº 03/2009, no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0005/2013;
  6. Elaboração do Auto de Infração AI/CEE/0038/2013 com respectiva Exposição de Motivos EM/CEE/0048/2013, referente à Ação de Fiscalização nº 01/2010, no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0009/2013;
  7. Elaboração do Auto de Infração AI/CEE/0039/2013 com respectiva Exposição de Motivos EM/CEE/0049/2013, referente à Ação de Fiscalização nº 02/2009, Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0001/2013;
  8. Elaboração do Parecer PR/CEE/0038/2013, que trata de Recurso apresentado pela Cegás ao Auto de Infração AI/CEE/0004/2013, decorrente da Ação de Fiscalização nº 03/2008, constante no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0001/2013;
  9. Elaboração do Parecer PR/CEE/0045/2013, que trata de Recurso apresentado pela Cegás ao Auto de Infração AI/CEE/0005/2013, decorrente da Ação de Fiscalização nº 04/2008, constante no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0002/2013;
  10. Elaboração do Parecer PR/CEE/0049/2013, que trata de Recurso apresentado pela Cegás ao Auto de Infração AI/CEE/0006/2013, decorrente da Ação de Fiscalização nº 01/2009, constante no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0003/2013;
  11. Elaboração do Parecer PR/CEE/0060/2013, que trata de Recurso apresentado pela Cegás ao Auto de Infração AI/CEE/0010/2013, decorrente da Ação de Fiscalização nº 02/2009, constante no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0004/2013;
  12. Análise e emissão do Parecer PR/CEE/0062/2013 ao Conselho Diretor da Arce referente à solicitação da Cegás, feita através da carta PR/ARINT 006/2013, concernente ao faturamento de gás canalizado automotivo, especificamente para o caso dos postos revendedores de combustíveis vinculados à Petrobras Distribuidora S/A;
  13. Análise e emissão do Parecer PR/CEE/0069/2013 para subsidiar a Coordenadoria Econômico-Tarifária, referente aos investimentos da Cegás no sistema de distribuição de gás canalizado para compor a Revisão Ordinária da Margem Bruta de Distribuição de 2013, constante no Processo administrativo Punitivo PGAS/CET/0002/2013;
  14. Elaboração do Parecer PR/CEE/0116/2013, que trata de Recurso apresentado pela Cegás ao Auto de Infração AI/CEE/0011/2013, decorrente da Ação de Fiscalização nº 03/2009, constante no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0005/2013;
  15. Elaboração do Parecer PR/CEE/0128/2013, referente à análise da Manifestação da concessionária CEGÁS ao Termo de Notificação TN/CEE/0024/2011, decorrente da Ação de Fiscalização nº 01/2011, constante no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0002/2011;
  16. Elaboração do Parecer PR/CEE/0133/2013, referente à análise da Manifestação da concessionária CEGÁS ao Termo de Notificação TN/CEE/0051/2011, decorrente da Ação de Fiscalização nº 02/2011, constante no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0009/2011;
  17. Realização de visita técnica às instalações da Cegás e emissão do Parecer PR/CEE/0147/2013, para subsidiar a Coordenadoria Econômico-Tarifária, referente à verificação de ativos do sistema de distribuição de gás canalizado da concessionária, que foram contabilizados na Revisão Ordinária da Margem Bruta de Distribuição de 2012, constante no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CET/0001/2013;
  18. Elaboração do Parecer PR/CEE/0168/2013, tendo como objetivo a análise do pedido de reconsideração apresentado pela Cegás referente à decisão do Conselho Diretor da Arce deliberada na Reunião Ordinária de 18 de julho de 2013, que teve como pauta a situação excepcional de faturamento dos postos de venda de Gás Natural Veicular (GNV), vinculados à Petrobras, constante no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/0007/2013;

- 
19. Realização de visita técnica às instalações da UTE Termoceará Ltda e emissão do Parecer PR/CEE/0187/2013, com o objetivo de atender solicitação da Procuradoria Jurídica da Arce (PRJ), referente aos aspectos técnicos do contrato de O&M a ser firmado entre a Cegás e a Petrobras S.A;
20. Elaboração do Parecer PR/CE/0199/2013 para subsidiar a Coordenadoria Econômico-Tarifária, no Processo Administrativo Punitivo PGAS/CEE/004/2012, sobre os aspectos técnicos do Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado da Cegás;
21. Realização de visita técnica às instalações da Cegás que foram excluídas na primeira etapa da verificação de ativos do sistema de distribuição de gás canalizado da concessionária, contabilizados na Revisão Ordinária da Margem Bruta de Distribuição de 2012 (ver item 17), e emissão do respectivo Parecer PR/CEE/0201/2013, para subsidiar a Coordenadoria Econômico-Tarifária na inclusão ou não desses ativos na citada revisão tarifária da concessionária;
22. Análise e elaboração de Comunicação de Ouvidoria nº 01/2013 para atender à solicitação de ouvidoria nº 207690;
23. Elaboração do Relatório Setorial de 2012, pertinente às atividades de regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado.

## 2. PANORAMA DO GÁS NATURAL NO BRASIL EM 2013

### 2.1 BALANÇO DO MERCADO DE GÁS NATURAL NO BRASIL

A média diária de produção de gás natural, segundo o Ministério de Minas e Energia, no ano de 2013, foi 77,19 milhões de m<sup>3</sup>/dia, sendo que no mês de dezembro foi registrada a maior produção do ano, 81,5 milhões de m<sup>3</sup>/dia. Desta produção, retirando-se os volumes que são destinados à reinjeção, queima e perda, consumo nas unidades de exploração e produção, consumo em transporte e armazenamento/ajustes e absorção nas unidades de processamento, cerca de 44,33 milhões de m<sup>3</sup>/dia foram ofertados no mercado nacional. A oferta de Gás Natural importado no mercado nacional teve uma média de 45,31 milhões de m<sup>3</sup>/dia, totalizando uma oferta interna ao mercado

de 89,64 milhões de m<sup>3</sup>/dia, representando um acréscimo superior a 19% em comparação com o ano de 2012. Deste volume disponível no mercado brasileiro, aproximadamente 75% (66,89 milhões de m<sup>3</sup>/dia) correspondeu às vendas das distribuidoras estaduais de gás canalizado, onde a Companhia de Gás do Ceará respondeu por 2,92% dessas vendas.

No ano de 2013, conforme dados da Tabela 1, a produção de gás natural teve um aumento acima de 9% referente ao ano de 2012. Os estados que mais produziram gás natural foram Rio de Janeiro, Espírito Santo e Amazonas, representando 35,51%, 15,67% e 14,73% da produção nacional, respectivamente. A produção de gás natural no Estado do Ceará é originária de quatro campos produtores marítimos, com uma produção média, em 2013, de 0,09 milhões de m<sup>3</sup>/dia.

Produção de Gás Natural no Brasil em 2013				
Unidade da Federação Produtora	Média da Produção em 2012 (Mm <sup>3</sup> /dia)	Média da Produção em 2013 (Mm <sup>3</sup> /dia)	Δ%	Produção por Estado %
Alagoas	1,53	1,61	5,23	2,09
Amazonas	11,44	11,37	-0,61	14,73
Bahia	8,79	8,69	-1,14	11,26
Ceará	0,08	0,09	12,5	0,12
Espírito Santo	10,68	12,1	13,3	15,67
Maranhão	0	3,89		5,04
Rio de Janeiro	28,26	27,41	-3,01	35,51
Rio Grande do Norte	1,54	1,5	-2,60	1,94
Sergipe	2,81	2,9	3,2	3,76
São Paulo	5,44	7,64	40,44	9,9
<b>Total</b>	<b>70,57</b>	<b>77,2</b>	<b>9,39</b>	<b>100,00</b>

Tabela 1 - Produção de Gás Natural no Brasil em 2013  
Fonte: MME, Boletim Mensal de Acompanhamento da Indústria de Gás Natural, nº 82, Janeiro (2014)

## Produção de Gás Natural no Brasil em 2013

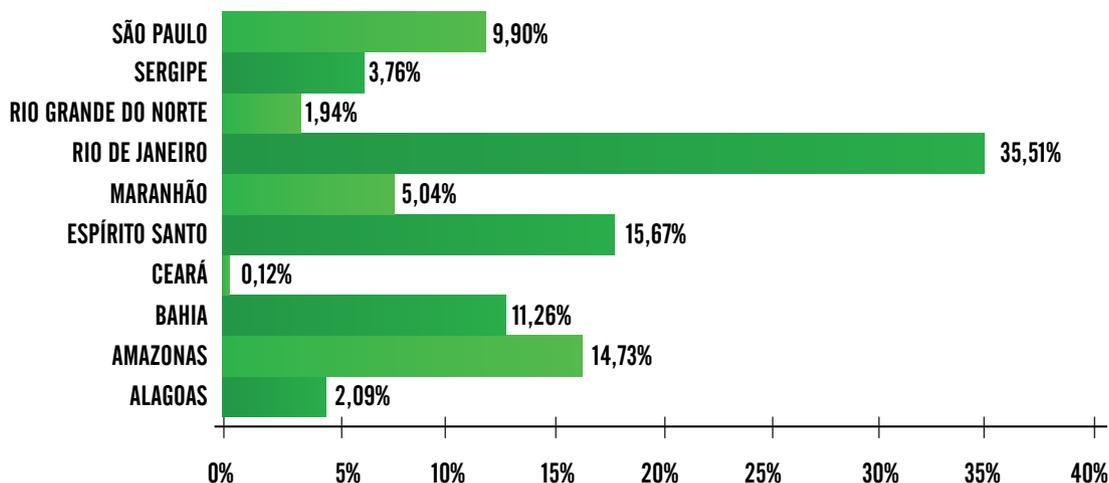


Gráfico 1 - Produção de Gás Natural no Brasil em 2013  
Fonte: MME, Boletim Mensal de Acompanhamento da Indústria de Gás Natural, nº 82, janeiro (2014)

## 2.2 INFRAESTRUTURA DE PROCESSAMENTO E MOVIMENTAÇÃO DE GÁS NATURAL NO BRASIL

A capacidade de processamento de gás natural no Brasil atualmente é de 96.696.000 milhões de m<sup>3</sup>/dia, sendo que mais de 60% desse processamento está localizado nas regiões Sul e Sudeste. O parque processador no Brasil é composto por 31 Unidades de Processamento de Gás Natural (UPGN), sendo distribuídas 18 unidades nas regiões Sul e Sudeste, 10 na Região Nordeste e 3 na Região Norte, conforme consta no Boletim Mensal de Acompanhamento da Indústria de Gás Natural nº 82 do MME.

O suprimento de gás natural para o Estado do Ceará é originado, principalmente, da UPGN do Polo Industrial de Guararé-RN, com capacidade total de processamento de 5.800.000 milhões de m<sup>3</sup>/dia. Essa Unidade de Processamento fornece gás natural a quatro estados do Nordeste: Ceará, Paraíba, Pernambuco e Rio Grande do Norte.

A movimentação de gás natural no Brasil por meio de gasodutos é composta pela malha de transporte e pela malha de distribuição. O gasoduto de transporte é responsável por movimentar o gás das UPGNs até o ponto de entrega (Estação

de Transferência de Custódia) à concessionária estadual, que através de seu gasoduto de distribuição entrega ao usuário final. Tomando como base o período de 2000 a 2012, conforme gráfico 2, a malha de distribuição cresceu acima dos 330%, enquanto a malha de transporte teve um crescimento aproximado de 70%, demonstrando que houve um aumento considerável nos investimentos no mercado de distribuição de gás canalizado por parte das distribuidoras estaduais, fato que não ocorreu na mesma proporção na malha de transporte.

## Evolução das Malhas de Transporte e Distribuição (Km)

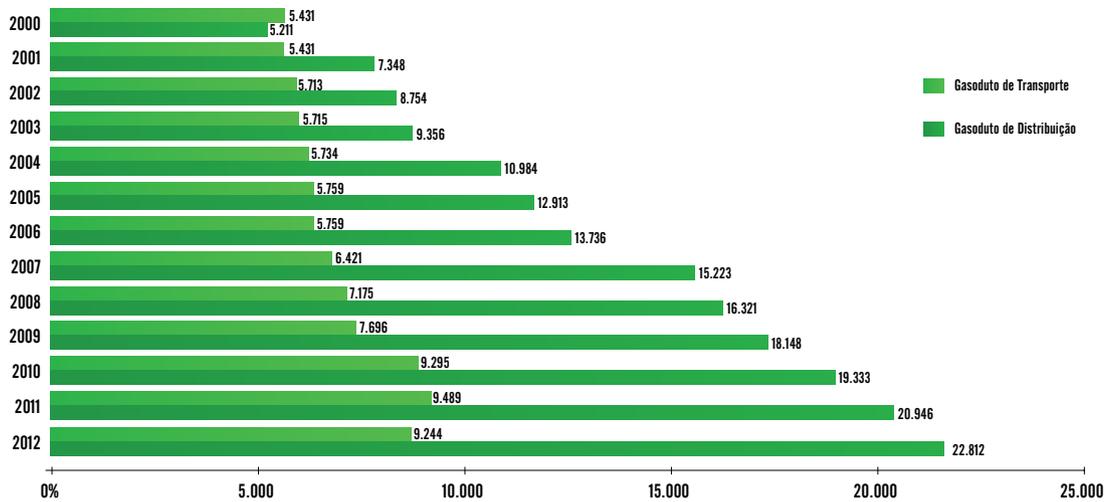


Gráfico 2 - Evolução das Malhas de Transporte e Distribuição (Km)  
Fonte: MME e ABEGÁS

## Mapa de Gasodutos de Transporte em Operação



Figura 1 - Mapa de gasodutos de Transporte em Operação  
Fonte: [www.gasnet.com.br](http://www.gasnet.com.br) - Sítio do Gás Natural / GásNet

### 3. A DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NO CEARÁ E OS NÚMEROS DA CONCESSIONÁRIA

A distribuição de gás canalizado é uma concessão do Governo do Estado do Ceará à Companhia de Gás do Ceará (Cegás), estabelecida por meio de contrato no ano de 1993, com prazo de 50 anos para exploração dessa atividade.

A Cegás, constituída pela lei estadual nº. 12.012/1992, é uma empresa estadual de economia mista, sendo sua composição acionária formada pelo Governo do Estado do Ceará (51%), Vicunha (24,5%) e Petrobras (24,5).

O gás natural distribuído pela concessionária é oriundo da Unidade de Processamento de Gás Natural de Guamaré-RN e pelo Terminal de Regaseificação do Pecém-CE.

A rede de distribuição de gás canalizado da Cegás tem uma extensão aproximada de 350Km de dutos instalados, sendo 260Km em aço carbono e 90Km em Polietileno de

Alta Densidade (PEAD). O gasoduto está presente e em operação nas áreas urbanas e suburbanas dos municípios de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Pacajus, Horizonte, Aquiraz, São Gonçalo do Amarante (Pecém), Euzébio, Pacatuba e Aracati. Entre os anos de 2012 e 2013 tivemos um aumento total na rede de 20%, de acordo com a tabela 2. Dentro deste aumento, verifica-se que a maior contribuição foi com relação ao gasoduto de PEAD, que dobrou seu comprimento. Esse aumento tem como justificativa o crescimento dos segmentos residencial e comercial em 2013, tendo em vista que esse tipo de duto tem sua maior utilização nas ligações de tais segmentos.

Extensão da Rede de Distribuição em 2013			
Tipo de Material da Rede de Distribuição	Extensão em 2012(Km)	Extensão em 2013(Km)	Δ%
PEAD	44,16	90	103,80
AÇO	247,47	260	5,06
<b>Total</b>	<b>291,63</b>	<b>350</b>	<b>20,02</b>

Tabela 2 - Extensão da Rede de Distribuição em 2013  
Fonte: Cegás, março (2014)

Em 2013, conforme mostra os dados da Tabela (3), a Cegás apresentou crescimento de 14,45% em números de Unidades Usuárias. Comparado com o ano anterior, em relação ao volume de gás distribuído, o aumento foi de 56,03%. O segmento térmico teve um aumento de 81,30% decorrente da produção de energia elétrica por termelétricas, enquanto no segmento não térmico, o aumento ficou em 7,28%. Com

relação ao consumo de gás por segmento não térmico, o Setor Industrial foi o mais representativo nas vendas da concessionária com aproximadamente 59% do volume diário vendido.

<b>Número de Unidades Usuárias e de Volumes Diários de Distribuição de Gás Canalizado – Por segmento</b>			
<b>Números de Unidades Usuárias e Volumes de Gás Distribuído por Sangramento</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Δ%</b>
<b>UNIDADES USUÁRIAS (UN.)</b>	<b>353</b>	<b>404</b>	<b>14,45</b>
Residencial	47	63	34,04
Comercial	112	142	26,79
Industrial	120	123	2,50
Autoprodução/Cogeração	6	7	16,67
Automotivo(GNV)	67	68	1,49
Termeletricidade	1	1	0,00
TOTAL - MERCADO NÃO TÉRMICO	352	403	
TOTAL - MERCADO TÉRMICO	1	1	
<b>MÉDIA DO VOLUME DE GÁS DISTRIBUÍDO POR SEGMENTO - CEGÁS (M<sup>3</sup>/DIA)</b>	<b>1.256.840</b>	<b>1.961.051</b>	<b>56,03</b>
Residencial	1.000	1.235	23,50
Comercial	4.000	5.157	28,93
Industrial	249.160	273.837	9,90
Autoprodução/Cogeração	17.960	20.736	15,46
Automotivo(GNV)	156.920	159.324	1,53
Termeletricidade	827.800	1.500.762	81,30
TOTAL - MERCADO NÃO TÉRMICO	429.040	460.289	7,28
TOTAL - MERCADO TÉRMICO	827.800	1.500.762	81,30

Tabela 3 - Número de Unidades Usuárias e de Volumes Diários de Distribuição de Gás Canalizado – Por segmento  
 Nota: As 63 unidades usuárias do segmento residencial correspondem a 4.742 unidades habitacionais  
 Fonte: Cegás, março (2014)

Em relação ao cenário nacional, o volume de gás distribuído por concessionária estadual, segundo o Boletim Mensal de Acompanhamento da Indústria de Gás Natural do MME, nº 82, a Concessionária Cegás está na 3ª posição do ranking das Distribuidoras de Gás Canalizado do Nordeste, quando se refere aos volumes diários comercializados para todos os segmentos e na 4ª posição quando a parcela do segmento

térmico é retirada, conforme Tabela (4). No contexto regional, em 2013, tivemos um aumento na distribuição de gás natural de 16,46% referente ao ano de 2012.

**Distribuidoras de Gás Canalizado da Região Nordeste em função dos Volumes Diários Comercializados (Adaptação CEE/Arce)**

Média do Consumo de Gás Natural por Distribuidora no Nordeste (milhões de m <sup>3</sup> /dia)		2012	2013	Δ%	Média de Gás Natural Consumido em 2013 por Distribuidora %
1ª	Bahiagás (BA)	3,74	4,46	19,25	6,66
2ª	Copergás (PE)	2,43	2,93	20,58	4,37
3ª	Cegás (CE)	1,26	1,96	55,56	2,92
4ª	Algás (AL)	0,54	0,59	9,26	0,89
5ª	Potigás (RN)	0,36	0,35	-2,78	0,62
6ª	Pbgás (PB)	0,36	0,35	-2,78	0,62
7ª	Sergás (SE)	0,28	0,28	0,00	0,41
<b>Total</b>		<b>8,97</b>	<b>10,92</b>		<b>16,49</b>

Tabela 4 - Distribuidoras de Gás Canalizado da Região Nordeste em função dos Volumes Diários Comercializados (Adaptação CEE/Arce)  
Fonte: MME, Boletim Mensal de Acompanhamento da Indústria de Gás Natural, nº 82, janeiro (2014)

**Distribuidoras de Gás Canalizado da Região Nordeste em função dos Volumes Diários Comercializados sem o Segmento Térmico. (Adaptação CEE/Arce)**

Média do Consumo de Gás Natural por Distribuidora no Nordeste sem o segmento Térmico(milhões de m <sup>3</sup> /dia)		2012	2013	Δ%	Média de Gás Natural Consumido em 2013 por Distribuidora %
1ª	Bahiagás (BA)	3,74	3,61	-3,48	9,50
2ª	Copergás (PE)	1,04	1,12	7,69	2,90
3ª	Algás (AL)	0,54	0,59	9,26	1,60
4ª	Cegás (CE)	0,43	0,46	6,98	1,20
5ª	Pbgás (PB)	0,36	0,35	-2,78	0,90
6ª	Potigás (RN)	0,35	0,35	0,00	0,90
7ª	Sergás (SE)	0,28	0,28	0,00	0,70
<b>Total</b>		<b>6,74</b>	<b>6,76</b>		<b>17,7</b>

Tabela 5 - Distribuidoras de Gás Canalizado da Região Nordeste em função dos Volumes Diários Comercializados sem o Segmento Térmico. (Adaptação CEE/Arce)  
Fonte: MME, Boletim Mensal de Acompanhamento da Indústria de Gás Natural, nº 82, janeiro (2014)

## 4. ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE GÁS CANALIZADO EM 2013

### 4.1 MONITORAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DA CONCESSIONÁRIA

Como instrumento de avaliação do serviço de distribuição de gás canalizado, e também para subsidiar as atividades de fiscalização junto à Cegás, a Arce, através da Coordenadoria de Energia (CEE), realiza o monitoramento mensal dos indicadores de desempenho da Concessionária, a saber: 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), Pressão Padrão de Fornecimento (PRESSÃO), Características Físico-Químicas (CFQ), Poder Calorífico Superior (PCS), Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG), Tempo Médio de Construção de Extensão de Rede (TMCE), Tempo Médio de Construção de Ramal (TER), Teletendimento (FONE) e Antecedência Mínima de Aviso de Parada Programada (AVISO). Por meio da averiguação

dos dados apurados, constantes nas tabelas encaminhadas mensalmente e trimestralmente pela Concessionária, a Arce verifica se os padrões estabelecidos na Resolução Arce nº 60/2005 estão sendo obedecidos. No caso de se constatar a existência de inconformidades, a CEE comunica à Cegás para que adote as providências necessárias com o objetivo de corrigir e normalizar a situação identificada. São apresentados a seguir, a descrição e os dados de alguns indicadores apurados em 2013, que refletem a prestação dos serviços de gás canalizado, quanto à segurança, atendimento comercial e à qualidade do produto.

**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, no ano de 2013, estão apresentados no gráfico (3) (**Padrão: 0,15**).

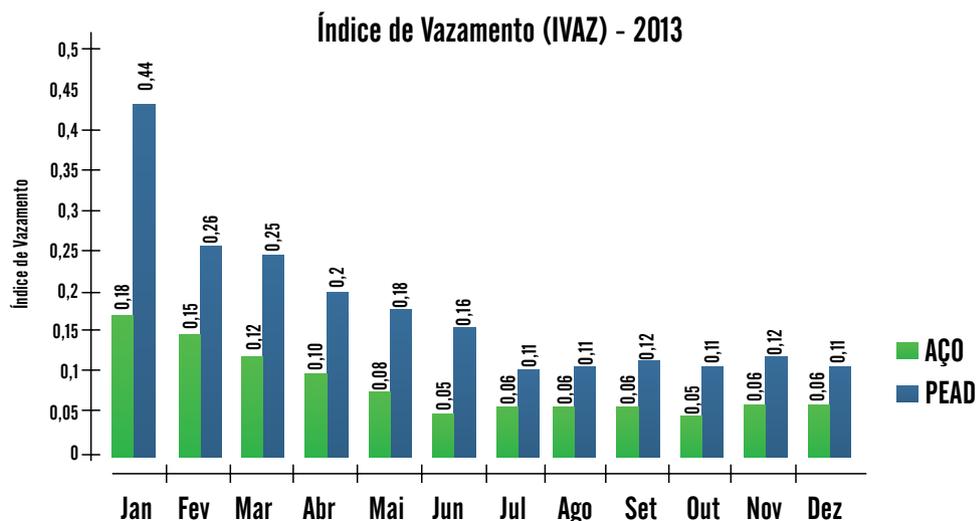


Gráfico 3 - Índice de Vazamento (IVAZ) - 2013  
Fonte: Cegás (2013)

Em 2013, observa-se que houve uma queda nos valores apurados do indicador IVAZ a partir do segundo semestre, tomando como padrão de referência, de 0,15 vazamentos por quilômetro de rede por ano, conforme dispõe a Tabela IV do Art. 17 da Resolução Arce nº 60/2005. As médias apuradas no ano do indicador IVAZAÇO e IVAZPEAD são respectivamente, 0,08 e 0,18.

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 (4). **(Padrões: 60 minutos para vazamento e 180 minutos para falta de gás).**

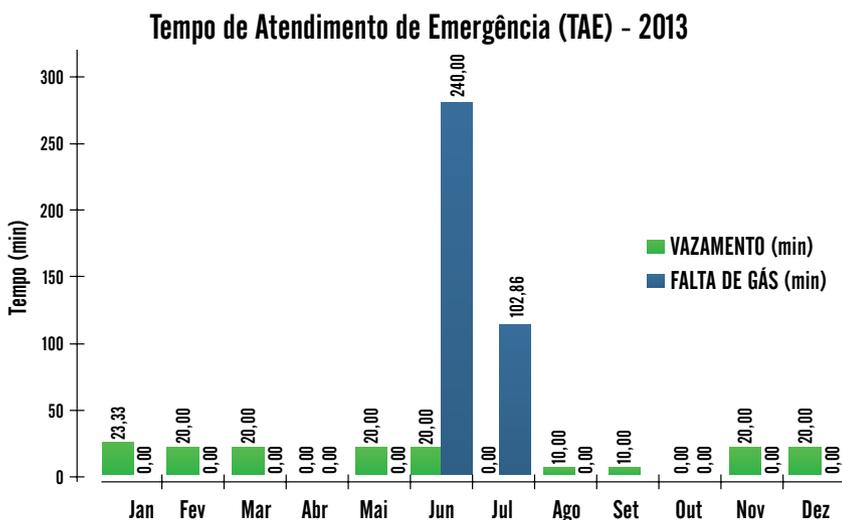


Gráfico 4 - Tempo de Atendimento de Emergência (TAE) - 2013  
Fonte: Cegás (2013)

Constata-se que em todos os meses de 2013, o tempo de atendimento de emergência para vazamento ficou abaixo do padrão de 60 minutos estabelecido no art. 18, da Resolução Arce nº 60/2005. Quanto ao atendimento por falta de gás, verificou-se que somente nos meses de junho a julho foram registrados ocorrências, que ultrapassaram o padrão de 180 minutos para esse atendimento.

**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 (5). **(Padrão: 5 dias úteis)**

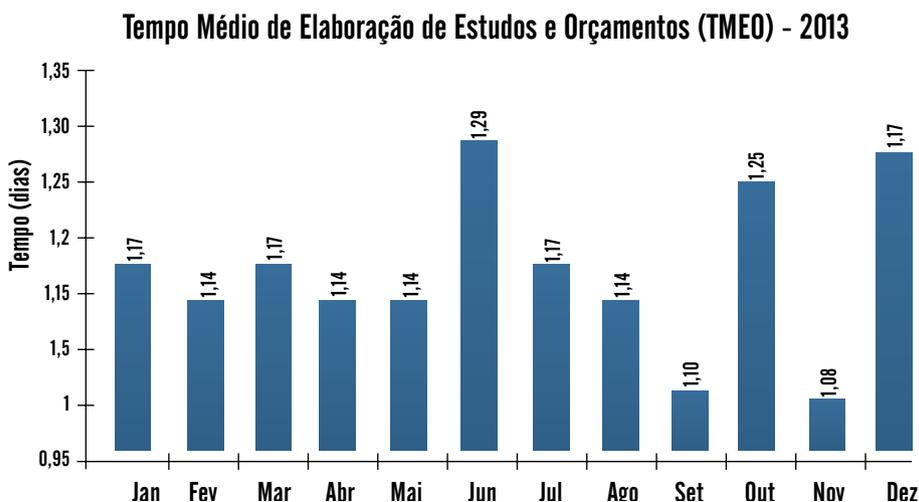


Gráfico 5 - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos (TMEO) - 2013  
Fonte: Cegás (2013)

Em 2013, o mês com maior registro de solicitações de estudos e orçamentos foi setembro, com 30 pedidos atendidos em 33 dias. Porém, em junho tivemos o maior TMEO registrado, com 7 solicitações atendidas no prazo de 9 dias. Observa-se, também, que os valores apurados do indicador TMEO atendem ao parâmetro estabelecido no art. 25, da Resolução Arce, limite máximo de 5 dias úteis.

A Tabela (6) contém os valores máximos e mínimos medidos para as principais especificações Físico-Químicas do gás, apurados em cada mês de 2013. Os dados que não foram determinados estão sinalizados por ND.

**CFQ - Características Físico-Químicas.** Composição do gás natural a ser comercializado em todo o país, especificada pelo Regulamento Técnico ANP N° 2/2008 da Resolução ANP N° 16/2008.

CFQ - CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS DO GÁS NATURAL DE ORIGEM GUAMARÉ OU GNL										
Mês	Metano C (%)		Etano C2 (%)		Propano C3 (%)		Butano C4 (%)		Dióxido de Carbono CO <sub>2</sub> (%)	
	Valor Mín.	Valor Máx.	Valor Mín.	Valor Máx.	Valor Mín.	Valor Máx.	Valor Mín.	Valor Máx.	Valor Mín.	Valor Máx.
JAN	92,06	97,06	2,49	5,80	0,35	1,30	0,08	0,46	0,00	0,00
FEV	93,09	96,92	2,59	6,75	0,05	0,41	0,00	0,10	0,00	0,00
MAR	92,69	95,66	3,56	5,90	0,14	1,03	0,02	0,26	0,00	1,34
ABR	91,32	97,09	2,48	7,99	0,03	0,50	0,00	0,13	0,00	0,00
MAI	90,33	93,34	6,49	8,61	0,08	0,86	0,02	0,07	0,00	0,00
JUN	90,51	97,45	2,22	8,56	0,10	0,71	0,02	0,11	0,00	1,08
JUL	92,51	97,27	2,38	6,92	0,29	0,38	0,05	0,11	0,00	0,00
AGO	89,10	97,39	2,28	8,66	0,22	1,46	0,05	0,45	0,00	1,14
SET	91,32	97,36	2,31	6,01	0,25	2,03	0,05	0,62	0,00	0,30
OUT	91,64	97,35	2,30	5,82	0,29	1,93	0,05	0,59	0,00	0,16
NOV	97,04	97,41	2,26	2,56	0,27	0,32	0,05	0,07	0,00	0,00
DEZ	90,80	97,36	2,25	7,62	0,28	1,14	0,05	0,41	0,00	0,00
Padrão	85,0 (min.)		12,0 (máx.)		6,0 (máx.)		3,0 (máx.)		3,0 (máx.)	

Tabela 6 - Características Físico-Químicas do Gás Natural (CFQ) - 2013.  
 ND: Não Determinado  
 Fonte: Cegás (2013)  
 Continua...

## CFQ - CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS DO GÁS NATURAL DE ORIGEM GUAMARÉ OU GNL

Mês	Nitrogênio N2 (%)		Oxigênio O2 (%)		Gás Sulfídrico H2S (mg/m <sup>3</sup> )		Enxofre Total St (mg/m <sup>3</sup> )		Ponto de Orvalho Água (°C)	
	Valor Mín.	Valor Máx.	Valor Mín.	Valor Máx.	Valor Mín.	Valor Máx.	Valor Mín.	Valor Máx.	Valor Mín.	Valor Máx.
JAN	0,01	0,49	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
FEV	0,01	0,11	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
MAR	0,00	1,32	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
ABR	0,01	0,09	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
MAI	0,04	0,14	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
JUN	0,01	1,17	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
JUL	0,01	0,08	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
AGO	0,01	1,10	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
SET	0,01	0,34	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
OUT	0,01	0,18	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
NOV	0,01	0,10	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
DEZ	0,01	0,03	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Padrão	8,0 (máx.)		0,5 (máx.)		13,0 (máx.)		70,0 (máx.)		-39,0 (máx., a 1 atm)	

Tabela 6 - Características Físico-Químicas do Gás Natural (CFQ) - 2013.  
 ND: Não Determinado  
 Fonte: Cegás (2013)

O indicador CFQ está relacionado diretamente com a qualidade do produto, tendo em vista que a composição do gás natural distribuído pode definir o poder de liberar uma maior ou menor quantidade de energia na forma de calor, propriedade que está relacionada com o Poder Calorífico Superior (PCS). Segundo o Art. 9 da Resolução Arce nº60/2005, 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). Com relação às características físico-químicas que foram informadas pela concessionária, observa-se que, no ano de 2013, o gás distribuído pela Cegás atendeu aos parâmetros estabelecidos na legislação mencionada acima.

**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 1 atm).

Semelhante ao indicador anterior, a Resolução ANP Nº 16/2008, define os limites desse indicador como Padrão para a Região Nordeste, os valores entre 8.359 a 10.031 kcal/m<sup>3</sup>). O gráfico(6) contém dados apurados do indicador PCS do gás natural fornecido na Estação de Transferência de Custódia – ETC de Maracanaú (ETC-FORTALEZA).

## Poder Calorífico Superior (PCS) - 2013

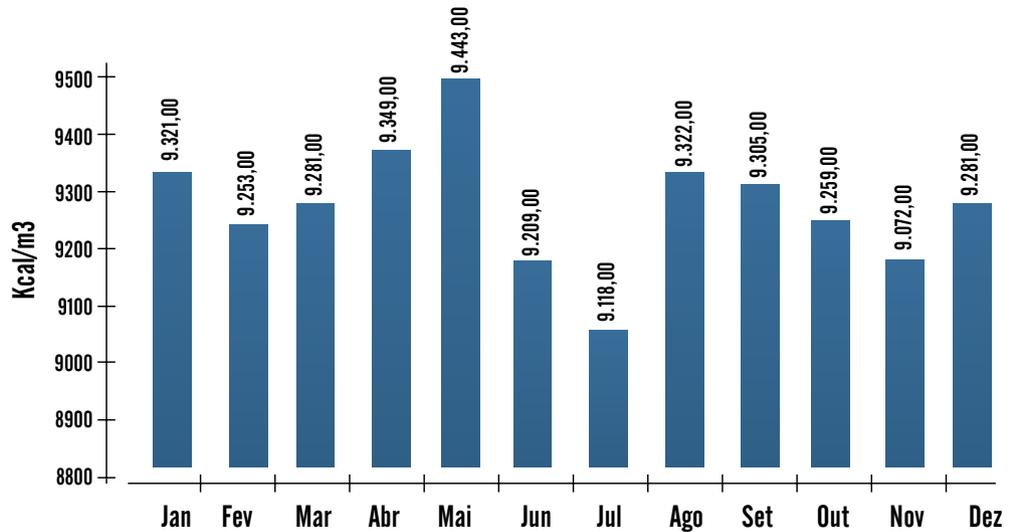


Gráfico 6 - Poder Calorífico Superior (PCS) - 2013  
Fonte: Cegás (2013)

Das informações fornecidas, observa-se da média mensal do PCS apurado em 2013, que somente no mês de maio o valor superou o valor padrão de 9400 kcal/m<sup>3</sup>, apresentando uma média anual de 9268 kcal/m<sup>3</sup>, ficando dentro dos limites estabelecidos na Resolução ANP nº 16/2008 para a Região Nordeste.

**PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás.** Exprime, em termos percentuais, a seguinte relação: (gás comprado + gás produzido) – (gás faturado + consumo próprio)/(gás comprado + gás produzido).

## Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG) - 2013

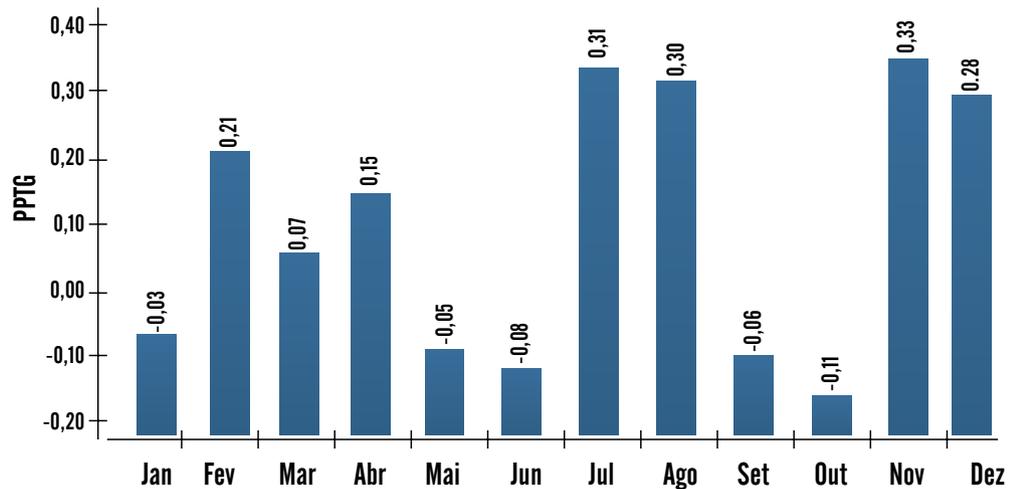


Gráfico 7 - Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG) - 2013  
Fonte: Cegás (2013)

A perda total de gás em 2013 foi de 764.002 m<sup>3</sup>, representando 0,11% do volume total comercializado no ano. Se compararmos com o ano de 2012, onde tivemos uma perda de 2.635.535 m<sup>3</sup> (0,57%), percebe-se que houve uma redução bastante acentuada, cerca de 340%. Observa-se que em alguns meses do ano, o PPTG teve o valor negativo, representando que não houve perda de gás no período. Em novembro, tivemos o maior índice de perda registrado no ano, de 0,33%, ficando abaixo do índice sugerido pela Arce, que é de 1%.

## 4.2 FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

Durante o ano de 2013, a Arce realizou duas ações de fiscalização programadas visando aferir o cumprimento, por parte da Cegás, do contrato de concessão e dos demais procedimentos normativos vigentes. Outra atividade relevante exercida no ano, foi a realização de visita técnica nas instalações da Cegás e emissão do Parecer PR/CEE/0147/2013, para subsidiar a Coordenadoria Econômico-Tarifária, referente à verificação de ativos do sistema de distribuição de gás canalizado da concessionária, que foram contabilizados na Revisão Ordinária da Margem Bruta de Distribuição de 2012, Processo Administrativo PGAS/CET/0001/2013. Além disso, foram emitidos sete Autos de Infrações contra a concessionária Cegás, originários de fiscalizações anteriores.

As Ações de Fiscalização 01/2013 e 02/2013, resultaram na emissão dos Termos de Notificação TN/CEE/0009/2013 e TN/CEE/0014/2012, constantes dos Processos Administrativos PGAS/CEE/0006/2012 e PGAS/CEE/0008/2012, respectivamente. O objeto das fiscalizações foi a avaliação de documentos requeridos à Concessionária, o 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.

### 4.2.1 AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO 01/2013

A primeira Ação de Fiscalização do ano de 2013 aconteceu no primeiro semestre, no período de 26 abril a 28 de junho de 2013. A fiscalização foi realizada inicialmente com o

requerimento de documentação à Cegás, compreendendo 10 itens a serem abordados e avaliados pela CEE. Em uma segunda etapa foi realizada visita à sede administrativa e instalações da distribuidora, no decorrer do período de fiscalização. Dessa ação foram analisadas 12 Constatatórias que estão relacionadas no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0026/2013 parte integrante do TN/CEE/0009/2013, e que originaram 07 Não Conformidades, 05 Determinações e 03 Recomendações, descritas na Tabela (8).

### 4.2.1.1 CONSTATAÇÕES

1. Acompanhamento dos indicadores de qualidade do serviço (PRESSÃO, PCS, CFQ, PPTG, IVAZ, TAE, FME, AVISO, TER, TMEQ, TMCE, FONE e COG);
2. Acompanhamento de obras e serviços da Concessionária para os meses de abril a junho de 2013, incluindo manutenções, vistorias e inspeções (obras novas ou em andamento);
3. Verificação das informações constantes na versão atualizada do Manual de Operação do Sistema de Distribuição (SD) de Gás Canalizado da Cegás, elaborado para abranger todas as funções operacionais da Companhia e também para garantir que seu pessoal tome conhecimento de suas responsabilidades relacionadas às técnicas e procedimentos operacionais (Art. 29 da Resolução Arce nº60/2005);
4. Verificações sobre as informações constantes na documentação, que evidenciem a existência de cadastro informatizado do SD da concessionária, que contemple os dados de detalhes técnicos construtivos e operacionais atualizados, que traduzam a rede física instalada, e que possam ser vinculados à base de dados georreferenciada da área de concessão (Art. 31 da Resolução Arce nº60/2005);
5. Verificação das informações constantes na relação dos treinamentos realizados em 2011 e 2012, e nos relatórios dos Exercícios "Simulados de Resposta à Emergência" da Cegás, referentes aos anos de 2012 e 2013 (Artigos 33, 35, 93 e 95 da Resolução Arce nº60/2005);

6. Verificação das informações referentes às ocorrências de solicitações ou reclamações realizadas por Usuários e/ou terceiros em 2012, e do procedimento adotado pela Concessionária para comunicar ao usuário sobre as ações empreendidas para o atendimento às solicitações ou reclamações (Art. 72 da Resolução Arce nº 59/2005 e Art. 2º, § 3º da Resolução Arce nº 60/2005);
7. Verificação dos resultados das pesquisas de satisfação de Usuários, atendidos em baixa pressão, realizadas no último triênio (Art. 47, Inciso I da Resolução Arce nº 60/2005);
8. Verificação das informações constantes no Relatório referente à duração e frequência das interrupções coletivas no fornecimento do Gás, correspondentes aos doze meses imediatamente anteriores a 31 de janeiro de 2013 (Art. 47, Inciso III, alínea c, da Resolução Arce nº 60/2005);
9. Verificação das informações constantes na relação de nomes das Unidades Usuárias que possuem Unidade Remota de Dados, contendo a indicação do segmento a que pertence e o consumo mensal em m<sup>3</sup>, medido nas condições de entrega, e nas condições padrão de medição, com os respectivos valores de PCS e Fator de correção de PCS, para os meses apurados no exercício de 2012;
10. Verificação das informações constantes na relação de usuários que solicitaram renegociação de contrato de fornecimento em 2012, com a indicação do resultado dessa negociação;



Figura 2 - Estocagem de dutos de aço de 10"  
Fonte: Arce

11. Verificação das informações constantes no Plano e Programação de Manutenção Preventiva anual para as Estações de Controle de Pressão - ECP (Estações de Regulagem de Pressão – ERP) e Caixas de Bloqueios do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado (Artigos 26, 27, 34, 35 e 36 da Resolução Arce nº 60/2005);
12. Verificação do conteúdo das informações sobre os resultados das inspeções, substituições e/ou aferições dos equipamentos de medição instalados nas unidades usuárias que haviam sido programadas para serem realizadas no ano de 2012 (Art.40, Inciso III da Resolução Arce nº 60/2005).

Dentro do contexto das constatações, vale comentar a atividade de acompanhamento de execução de obras e serviços (item 2). A equipe da CEE realizou visita técnica de campo na obra de expansão do sistema de distribuição de gás canalizado, localizada à Rodovia 4º Anel Viário, trecho entre a CE 040 e a BR 116. A citada obra tem como objetivo ampliar a rede de distribuição e atender demanda do Governo do Estado do Ceará, tendo em vista a duplicação das vias de acesso ao Anel Viário, que devido ao seu projeto, houve a necessidade de substituição do gasoduto original. A obra consistiu na construção e montagem de um gasoduto com extensão de 4,5Km, com diâmetro de 10 polegadas, em aço carbono sem costura, revestido externo com polietileno extrudado em tripla camada. A seguir, são apresentados registros fotográficos com as fases da obra.



Figura 3 - Dutos para soldagem  
Fonte: Arce



Figura 4 - Execução de soldagem  
Fonte: Arce



Figura 5 - Inspeção visual após soldagem  
Fonte: Arce



Figura 6 - Fixação do revestimento externo para proteção da junta soldada  
Fonte: Arce



Figura 7 - Inspeção do revestimento externo com o aparelho "holiday detector"  
Fonte: Arce



Figura 8 - Dutos soldados aguardando posicionamento na vala  
Fonte: Arce



Figura 9 - Dutos posicionados na vala  
Fonte: Arce

## 4.2.2 AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO 02/2013

A Ação de Fiscalização nº 02/2013, realizada no período de 09 de setembro a 31 de outubro de 2013, foi dividida em duas etapas: avaliação de documentos requeridos à Concessionária e visita à sede administrativa da Companhia. Desta ação, foram analisadas 12 Constatções constantes do Relatório de Fiscalização RF/CEE/0034/2013, parte integrante do TN/CEE/0014/2013, que originaram 11 Não Conformidades e 02 Determinações, descritas na Tabela (8).

### 4.2.2.1 CONSTATAÇÕES

1. Acompanhamento dos indicadores de qualidade do serviço (PRESSÃO, PCS, CFQ, PPTG, IVAZ, TAE, FME, AVISO, TER, TMEQ, TMCE, FONE e COG);
2. Verificação das informações referentes às ocorrências de solicitações ou reclamações realizadas por Usuários e/ou terceiros em 2012, e do procedimento adotado pela Concessionária para comunicar ao usuário sobre as ações empreendidas para o atendimento às solicitações ou reclamações (Art. 72 da Resolução Arce nº 59/2005 e Art. 2º, § 3º da Resolução Arce nº 60/2005);
3. Verificação sobre as informações referentes às comunicações realizadas por escrito, encaminhadas aos usuários, sobre a necessidade de proceder às correções nas instalações internas da Unidade Usuária, quando constatadas deficiências (Art. 74, Parágrafo único, da Resolução Arce nº 59/2005);
4. Verificação das informações relativas à ocorrência de vazamento no sistema de distribuição de gás canalizado localizado nas proximidades do cruzamento da Rua Demétrio Menezes com a Avenida Sargento Hermínio, conforme consta no ofício OF/CEE/0213/2013;
5. Verificação das informações dispostas no Relatório que contempla os resultados da pesquisa de satisfação de Usuários atendidos em baixa pressão, referente o ano de 2012 (Art. 47, Inciso I, da Resolução Arce nº 60/2005);
6. Verificação das informações constantes no Relatório da pesquisa de vazamentos, realizada nas diferentes áreas abrangidas pelo sistema de distribuição (Art. 30, § 2º, da Resolução Arce nº 60/2005);
7. Verificação das informações constantes no Relatório referente à duração e frequência das interrupções coletivas no fornecimento do Gás, correspondentes aos doze meses imediatamente anteriores a 31 de janeiro de 2013 (Art. 47, Inciso III, alínea c, da Resolução Arce nº 60/2005);
8. Verificação das informações constantes na relação de todas as Unidades Usuárias ativas com consumo mensal igual ou superior a 50.000 m<sup>3</sup> (nas condições de faturamento), com a identificação das unidades que possuem instalados instrumentos eletrônicos que façam a correção do volume medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição (Art. 37, § 4º, da Resolução Arce nº 59/2005);
9. Verificação das informações relativas ao sistema informatizado de controle, para o registro de dados correspondentes aos indicadores TMEQ, TER e TMCE (Artigos 22, 23 e 24 da Resolução Arce nº 60/2005);
10. Verificação das informações sobre a participação financeira de terceiros interessados, em obras de extensão e/ou ampliação de rede de distribuição de gás canalizado, referente ao ano de 2012 (Art. 4, da Resolução Arce nº 59/2005);
11. Verificação das informações constantes no Relatório das vistorias/inspeções executadas no sistema de distribuição no ano de 2012 (Art. 40, Inciso IV, da Resolução Arce nº 60/2005);
12. Verificação das informações dispostas no relatório anual de todas as situações de emergência registradas no ano de 2012 (Art. 89, da Resolução Arce nº 60/2005).

## 5. RESULTADOS

A Tabela (7) apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce no ano de 2013 em relação aos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

Produtos das Ações de Fiscalização Executadas pela Arce em 2013							
Item	Processo Arce	Descrição	Termo de Notificação	Relatório de Fiscalização	NCs	DTs	RCs
1	PGAS/ CEE/0006/2013	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/0009/2013	RF/CEE/0026/2013	7	5	3
2	PGAS/ CEE/0008/2013		TN/CEE/0014/2012	RF/CEE/0034/2013	11	2	0

Tabela 7 - Produtos das Ações de Fiscalização Executadas pela Arce em 2013 (PGAS - Processo da Coordenadoria de Energia do Setor de Gás Canalizado; NCs - Não Conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações)  
Fonte: Arce

As ações de fiscalização da Coordenadoria de Energia da Arce do ano de 2013 resultaram em 02 produtos, dos quais foram registradas 24 constatações, em que foram identificadas 18

Não Conformidades, 7 Determinações e 3 Recomendações, conforme apresentado na Tabela (8).

Resumo das Ações de Fiscalizações da Coordenadoria de Energia da Arce	
Ação de Fiscalização	Produto (Itens que estão em desacordo com as Resoluções Arce nºs 59/2005 e 60/2005) Não Conformidades (N) Determinações (D) Recomendações (R)
Jan-13	<p>N.1: A Concessionária não mantém o indicador IVAZ – Índice de Vazamento, número de vazamentos por km de Rede por Ano, dentro do padrão estabelecido na Tabela IV do art. 17 da Resolução Arce nº 60/2005.</p> <p>N.2: A Concessionária não mantém um cadastro informatizado do sistema de distribuição, de forma: a refletir exatamente a rede física instalada; a manter os dados atualizados quinzenalmente quando se tratar de ampliação de rede; e a Garantir o fornecimento de informações confiáveis a terceiros, conforme disposto nos incisos I, III (alínea b) e VI do art. 31 da Resolução Arce nº 60/2005.</p> <p>N.3: A Concessionária não atendeu ao que está capitulado no art. 95 da Resolução Arce nº 60/2005 quando não testou o plano de contingência, por meio da realização do Simulado de Emergência no ano de 2012.</p> <p>N.4: A Concessionária não observa o que dispõe o inciso I, do art. 47, da Resolução Arce nº 60/2005, quando não realizou pesquisas anuais de satisfação de Usuários atendidos em baixa pressão para o período de 2010 a 2012.</p>

## Resumo das Ações de Fiscalizações da Coordenadoria de Energia da Arce

Ação de Fiscalização	Produto (Itens que estão em desacordo com as Resoluções Arce nºs 59/2005 e 60/2005) Não Conformidades (N) Determinações (D) Recomendações (R)
<b>Jan-13</b>	<p>N.5: A Concessionária não observou que está capitulado no parágrafo único, do art. 54 da Resolução Arce nº 59/2005, quando não disponibiliza os índices de correção relativos ao PCS, aplicados nos volumes faturados no ano de 2012, período incluso no dispositivo regulamentar, últimos 60 (sessenta) meses.</p> <p>N.6: A Cegás não realiza o patrulhamento e inspeção do sistema de distribuição com o objetivo de evitar, preventiva e corretivamente, ações deletérias sobre a rede de gás, conforme dispõe o art. 34 da Resolução Arce nº 60/2005.</p> <p>N.7: A Concessionária não possui programação de manutenção preventiva e corretiva para as ECPs e Caixas de válvulas de bloqueio, componentes do seu SD, conforme disposto no artigo 26 da Resolução Arce nº 60/2005.</p> <p>D.1: A Cegás deve continuar a apurar o IVAZ de acordo com o art. 62 da Resolução Arce nº 60/2005.</p> <p>D.2: A Cegás deverá corrigir as planilhas do indicador FONE – atendimento telefônico, decorrente de chamadas de caráter emergencial, dos meses de outubro a dezembro de 2012 e de janeiro a março de 2013, objetivando a apuração correta, em função dos relatórios emitidos pelo sistema DacWin32 e do parâmetro estabelecido no Art. 25 da Resolução Arce nº 60/2005. E, ainda, deverá dispensar o mesmo cuidado na apuração desse indicador dos meses subsequentes, para que a medição seja coerente com os dados apresentados nos relatórios supracitados.</p> <p>D.3: A CEE determina que sejam corrigidas as informações discrepantes apontadas nessa Constatação e sejam novamente encaminhadas as documentações (Descrição da Rede de Distribuição (MA-GAS-ICA-CEA-CCG-161-001, atualizado 02/10/2012; Plano de Contingência da Rede de Distribuição de Gás da Cegás (PD-GAS-CGC-CEA-CCG-818-001, atualizado 20/11/2012); Fluxograma de Engenharia (DE-GAS-CGC-CEA-CCG-814-001, folhas 01/20, 02/20, 03/20 e 04/20)), dentro do prazo estabelecido.</p> <p>D.4: A Concessionária deverá encaminhar planilha com informações e cópias de certificados e/ou declarações que evidencie a participação em treinamentos/cursos especificamente voltados para a capacitação e aperfeiçoamento de sua equipe técnica de manutenção e operação, realizados nos anos de 2011 e 2012.</p> <p>D.5: A Concessionária deverá encaminhar informações detalhadas sobre as pendências que impediram a conclusão das renegociações de 06 contratos, que estavam previstas para ocorrerem em 2012.</p> <p>R.1: A CEE recomenda que a Cegás aponte na planilha a data em que a carta do AVISO foi realmente entregue, e que o destinatário ou o recebedor assine e coloque a data de recebimento da mesma no espaço reservado para isso.</p> <p>R.2: A CEE recomenda que a Cegás oriente a contratada da obra para “execução dos serviços de fornecimento, construção, montagem e teste de um ramal de distribuição de gás natural, em fase de construção na BR 116, Km 13,8, seguindo pela BR 020 (Anel Viário) até o encontro com a CE 040, Km 13,3”, bem como de outras obras de execução semelhante, para que evite a utilização de suportes adequados para a sustentação da tubulação em construção, prevenindo incidentes e proporcionando segurança aos trabalhadores envolvidos.</p> <p>R.3: A Arce recomenda que a Cegás atualize as informações da Planilha “Protocolo – Relatório Geral” contendo os registros das ocorrências de solicitações ou reclamações de usuários ou terceiros.</p>
<b>Feb-13</b>	<p>N.1: A Concessionária não mantém o indicador IVAZ – Índice de Vazamento, número de vazamentos por km de Rede por Ano, dentro do padrão estabelecido na Tabela IV do art. 17 da Resolução Arce nº 60/2005.</p> <p>N.2: A Concessionária não manteve o indicador TAE – Tempo de Atendimento à Emergência, por falta de gás para o mês de junho de 2013, dentro do padrão estabelecido na Tabela V do art. 18 da Resolução Arce nº 60/2005.</p> <p>N.3: A Concessionária não atendeu ao disposto no Art. 25, da Resolução ARCE nº 60/2005, referente ao cumprimento do prazo do indicador AVISO, estabelecido na tabela VI do artigo mencionado acima.</p> <p>N.4: A Concessionária não atende ao art. 72 da Resolução Arce nº 59/2005, quando não comunica ao Usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às solicitações ou reclamações recebidas do mesmo.</p> <p>N.5: A Concessionária não está cumprindo o Art. 74, da Resolução Arce nº 59/2005, quanto à comunicação por escrito e, de forma específica ao usuário, sobre a necessidade de proceder a correções nas suas instalações, quando constatada deficiência nessas instalações.</p> <p>N.6: A Cegás não atendeu aos artigos 26 e 27 da Resolução Arce nº 60/2005, quando não executou programas e serviços de manutenção preventiva e corretiva em seu sistema de distribuição.</p>

Resumo das Ações de Fiscalizações da Coordenadoria de Energia da Arce	
Ação de Fiscalização	Produto (Itens que estão em desacordo com as Resoluções Arce nºs 59/2005 e 60/2005) Não Conformidades (N) Determinações (D) Recomendações (R)
Feb-13	N.7: A Cegás não atendeu ao art. 47, inciso I da Resolução Arce nº 60/2005, quando não realizou pesquisas anuais de satisfação de Usuários atendidos em baixa pressão.
	N.8: A Cegás não cumpriu o disposto no § 4º, do Art. 37 da Resolução Arce nº 59/2005, que determina a instalação, no prazo de cinco anos, de instrumentos eletrônicos que façam a correção do volume de gás medido nas condições de entrega para as condições padrão de faturamento nas unidades usuárias com consumo mensal igual ou superior a 50.000 m³.
	N.9: A Cegás não atendeu aos artigos 23 e 24 da Resolução Arce nº 60/2005 quando não implantou sistema informatizado de controle para registro das informações correspondentes aos indicadores TER - Tempo Médio de Execução de Ramais e TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede, dentro do prazo regulamentar.
	N.10: A Cegás não atendeu ao prazo estabelecido no art. 40, inciso IV da Resolução Arce nº 60/2005, quando não encaminhou à Arce, até o dia 28 de fevereiro de 2013, relatório sumarizado referente aos resultados das vistorias/inspeções executadas no sistema de distribuição no ano de 2012, sendo o mesmo entregue dia 18/03/2013.
	N.11: A Cegás não atendeu ao prazo estabelecido no art. 89 da Resolução Arce nº 60/2005, quando não encaminhou à Arce, até o dia 31 de janeiro de 2013, o relatório específico contendo todas as situações de emergência registradas durante o ano de 2012, sendo o mesmo entregue dia 18/03/2013.
	D.1: A Cegás deverá corrigir a planilha do indicador FONE – Teleatendimento do mês de agosto em função dos dados registrados no relatório emitido pelo sistema DacWin32.
	D.2: A Cegás deverá realizar inspeção/manutenção em todas as Caixas de Válvulas, contendo válvulas que possuem as mesmas especificações técnicas e condições de operação, e fazer a substituição por válvulas novas, caso seja necessário. Após a conclusão desses trabalhos, a concessionária deverá encaminhar à CEE, relatório constando localização, situação, providência tomada e a indicação da realização de substituição de componente (válvula e/ou qualquer componente da Caixa) ou manutenção.

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

A Tabela (9) apresenta informações dos Autos de Infração emitidos em 2013. Nos casos de aplicação de qualquer

penalidade pela Arce, a Cegás poderá interpor pedido de recurso conforme previsto na Resolução Arce nº 88/2007.

Multas Aplicadas à Concessionária em 2013					
Processo Punitivo Arce	Origem do Processo	Termo de Notificação	Relatório de Fiscalização	Auto de Infração	Multa R\$
PGAS/CEE/0001/2013	Ação de Fiscalização 03/2008	TN/CEE/0017/2008	RF/CEE/0017/2008	AI/CEE/0004/2013	R\$ 5.360,07
PGAS/CEE/0002/2013	Ação de Fiscalização 04/2008	TN/CEE/0021/2008	RF/CEE/0021/2008	AI/CEE/0005/2013	R\$ 10.827,34
PGAS/CEE/0003/2013	Ação de Fiscalização 01/2009	TN/CEE/0015/2009	RF/CEE/0015/2009	AI/CEE/0006/2013	R\$ 10.398,54
PGAS/CEE/0004/2013	Ação de Fiscalização 02/2009	TN/CEE/0017/2009	RF/CEE/0017/2009	AI/CEE/00010/2013	R\$ 11.792,16
PGAS/CEE/0005/2013	Ação de Fiscalização 03/2009	TN/CEE/0003/2010	RF/CEE/0003/2010	AI/CEE/0011/2013	R\$ 19.296,26
PGAS/CEE/0009/2013	Ação de Fiscalização 01/2010	TN/CEE/0007/2010	RF/CEE/0007/2010	AI/CEE/0038/2013	R\$ 10.818,90
PGAS/CEE/00010/2013	Ação de Fiscalização 02/2010	TN/CEE/0020/2010	RF/CEE/0020/2010	AI/CEE/0039/2013	R\$ 9.777,65
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 78.270,92</b>

Tabela 9 - Multas Aplicadas à Concessionária em 2013  
(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

---

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto no item anterior, as ações de fiscalização realizadas em 2013 tiveram como objetivo a verificação das condições do atendimento comercial, das instalações e dos procedimentos utilizados pela concessionária de distribuição de gás canalizado na prestação de seus serviços. Como consequência, foram geradas as Não Conformidades, as Determinações e as Recomendações a partir das constatações de cada ação de fiscalização.

Dentre as verificações registradas nos Termos de Notificação emitidos em 2013, vale destacar algumas providências adotadas pela Cegás, com o intuito de regularizar as inconformidades constatadas, a saber:

1. Atualização do cadastro informatizado e do fluxograma do sistema de distribuição de gás canalizado (SD);
2. Elaboração de programação de manutenção preventiva e corretiva para as estações de controle de pressão e caixas de válvulas de bloqueios e outros componentes do sistema de distribuição;
3. Aquisição de uma viatura destinada a realizar o patrulhamento e inspeção no SD da Cegás;
4. Correções e atualizações no Manual de Operação do SD da Cegás;

5. Implantação no indicador "AVISO" do procedimento de comprovação de entrega da carta de aviso de parada programada ao usuário;
6. Início da implantação de *call center* que possibilitará a comunicação ao usuário, no prazo de até 30 (trinta) dias, das providências adotadas sobre reclamações recebidas pela Cegás;
7. Implantação do sistema informatizado de controle e cálculo do indicador Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos (TMEO).

Diante dos efeitos que as ações de fiscalização provocaram na gestão dos serviços de distribuição de gás canalizado da Cegás, observa-se que o papel de agente regulador da Arce foi desempenhado adequadamente, mas ciente da existência de outros desafios a serem enfrentados na atividade de regulação.



# 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 150 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 (88,20%), Prefeitura de Fortaleza (11,79%) e outros (0,01%). A gestão operacional da Cagece é estruturada por meio de Unidades de Negócios, sendo 6 unidades na Região Metropolitana de Fortaleza e 9 unidades distribuídas no interior do Estado, correspondendo aproximadamente às bacias hidrográficas dos principais rios do Ceará. A empresa opera em 151 dos 184 municípios do Estado do Ceará.

---

## 2. METODOLOGIA

Este relatório apresenta a avaliação dos principais aspectos dos serviços prestados pela Cagece em 2013, 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 2013.

### 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 da 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 os quais a Arce verifica o cumprimento de aspectos que envolvem a atividade de comercialização e a qualidade de atendimento aos usuários. Tais aspectos abrangem a infraestrutura, o atendimento aos usuários e os procedimentos comerciais, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços.

No ano de 2013, a CSB realizou 60 ações de fiscalizações em Sistemas de Abastecimento de Água e, em 20 dessas localidades, também houve fiscalizações nos Sistemas de Esgotamento Sanitário. No Gráfico 1, é apresentada a evolução anual de fiscalizações realizadas pela Arce no período 2001-2013.

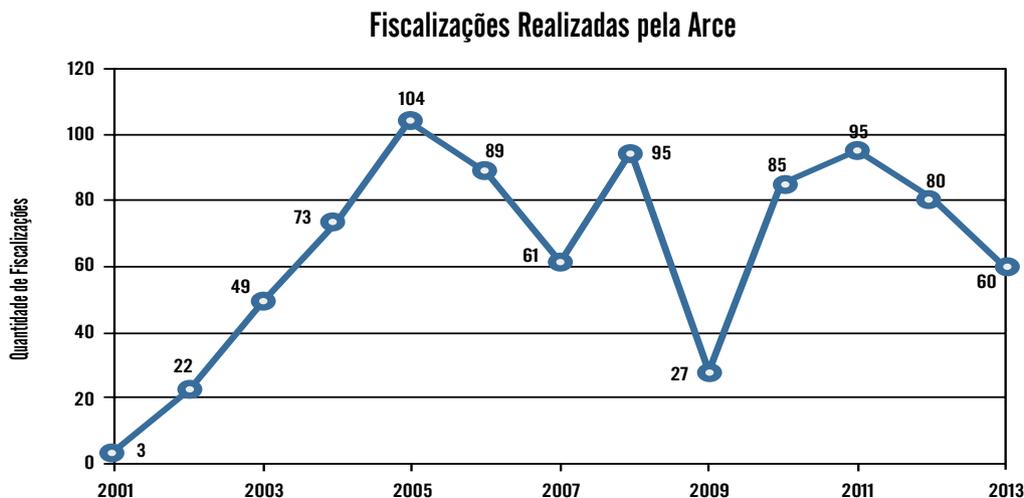


Gráfico 1 - Fiscalizações Realizadas pela Arce  
Fonte: Arce

Em 2013, por meio das ações de fiscalização direta, a CSB identificou Não Conformidades na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que resultaram em Determinações e/ou Recomendações. A título de avaliação, estas constatações de Não Conformidades, Determinações e/ou Recomendações foram destacadas em seis componentes principais, a saber: (1) Provisão dos serviços; (2) Gestão comercial e faturamento; (3) Relacionamento com os usuários; (4) Proteção ambiental; (5) Gestão de emergências e contingências; e (6) Qualidade da água.

Cada um 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 um resumo dos resultados das fiscalizações diretas promovidas pela Arce em 2013, 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 50,00%, para os serviços de abastecimento de água, significa que, em 30 sistemas de abastecimento de água, do total de 60 fiscalizados em 2013, não foram constatadas infrações enquadradas no componente de Relacionamento com os Usuários, ou, por outro lado, também se pode entender que em 50,00% 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.

<b>Resumo das Ações de Fiscalização da Arce promovidas em 2013, por Componente e por Serviço</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Resultado de 60 Ações de Fiscalizações em Sistemas de Abastecimento de Água</b>	<b>Resultado de 20 Fiscalizações em Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário</b>
Índice de Conformidade do Componente de Provisão dos Serviços (%)	1,67%	0,00%
Índice de Conformidade do Componente de Gestão Comercial e Faturamento (%)	16,67%	10,00%
Índice de Conformidade do Componente de Relacionamento com os Usuários (%)	50,00%	70,00%
Índice de Conformidade do Componente de Proteção Ambiental (%)	60,00%	25,00%
Índice de Conformidade do Componente de Qualidade da Água (%)	43,33%	-

Quadro 1- Resumo das Ações de Fiscalização da Arce promovidas em 2013, por Componente e por Serviço.

Nota: Foram realizadas ações de fiscalizações em 60 sistemas de abastecimento de água, sendo que dessas, 20 também englobaram fiscalizações nos sistemas de esgotamento sanitário.

Fonte: CSB/Arce

A seguir, são discutidos os principais aspectos da prestação dos serviços, com base no ano de 2013.

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.

### **3.1 PRESSÃO E CONTINUIDADE (QUESITO PERTENCENTE AO COMPONENTE PROVISÃO DOS SERVIÇOS)**

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 Técnicas – ABNT e da Arce. Além disto, deve atender às necessidades

mínimas de pressão aos usuários, limitar a pressão máxima que preserve as instalações sanitárias de danos e contribuir para reduzir as perdas em decorrência de vazamentos.

Para análise das condições de pressão e continuidade dos sistemas de abastecimento de água fiscalizados em 2013, 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.

Do total de 60 ações de fiscalização sobre os sistemas de abastecimento de água, em 29 (correspondendo a 48,33% desses sistemas), a situação de pressão e continuidade estava regular. Este 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. Observa-se ainda que a situação hídrica do Estado pode ter contribuído para o resultado encontrado.

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

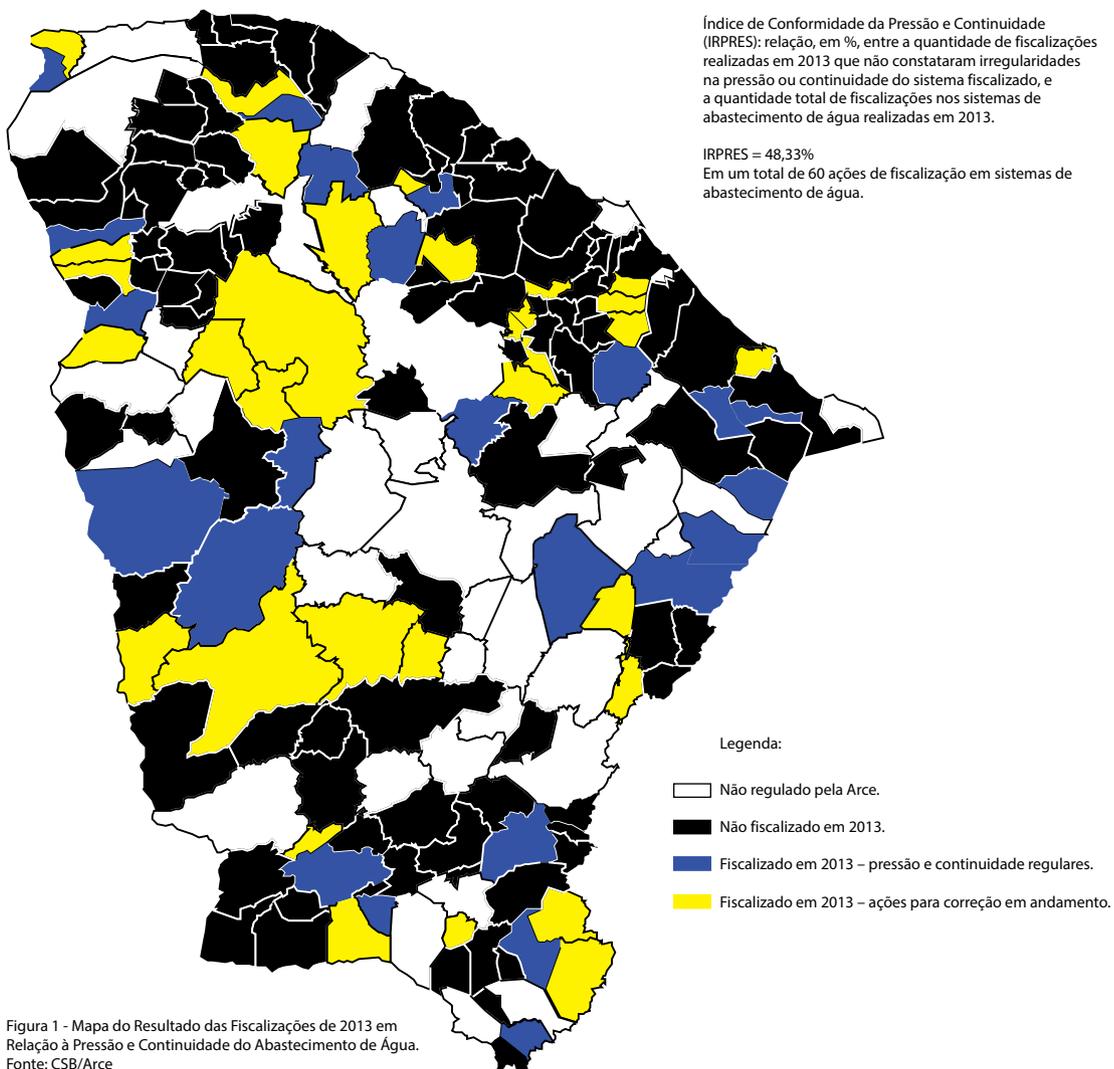


Figura 1 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2013 em Relação à Pressão e Continuidade do Abastecimento de Água. Fonte: CSB/Arce

### 3.2 PROTEÇÃO AMBIENTAL (QUESITO PERTENCENTE AO 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 e 04.04 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; e
- Não realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes.

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 5 dos 20 sistemas de esgotamento sanitário fiscalizados em 2013 apresentavam condições adequadas de proteção ao meio ambiente, evidenciando a necessidade de maiores cuidados na gestão desses serviços.

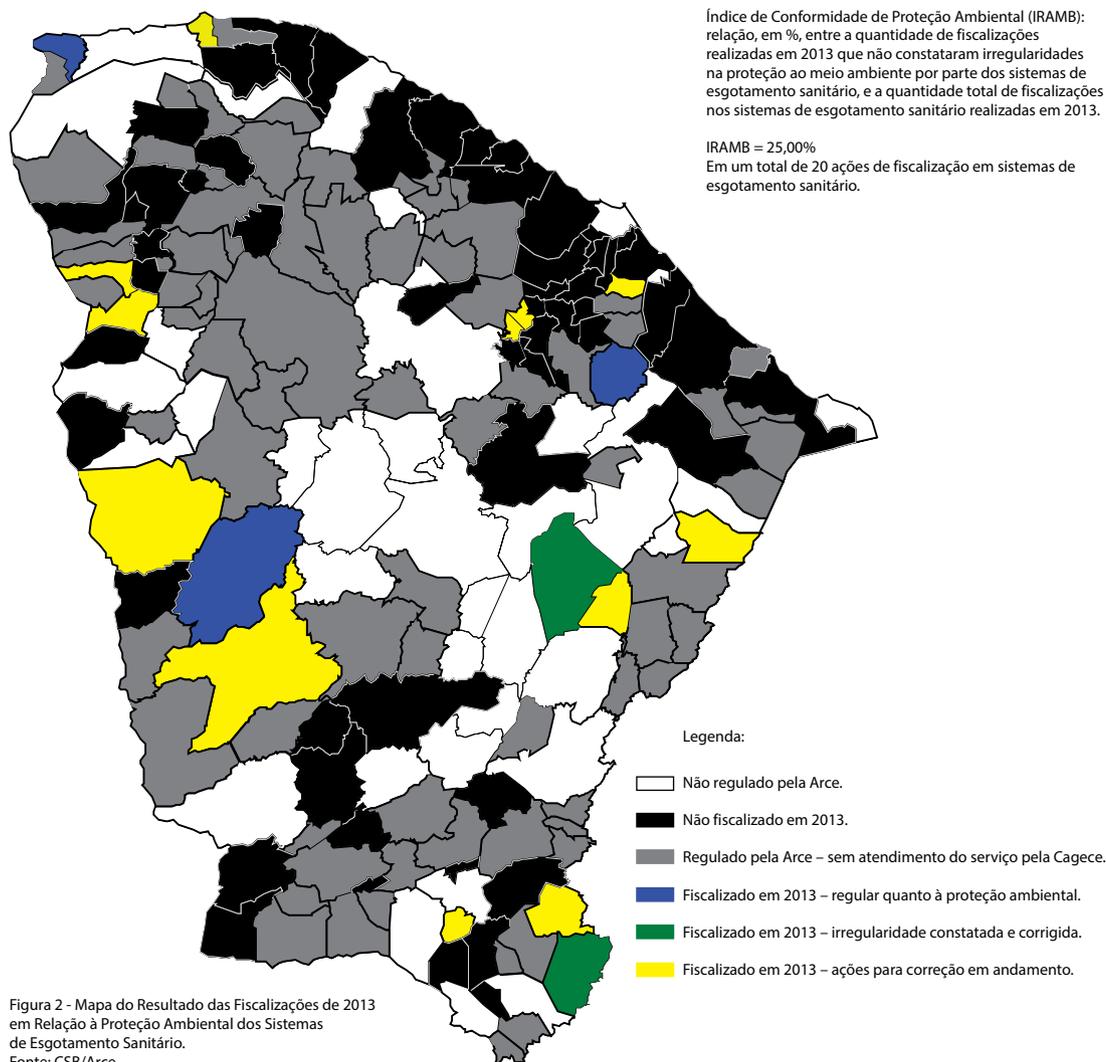


Figura 2 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2013 em Relação à Proteção Ambiental dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.  
Fonte: CSB/Arce

### 3.3 OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (QUESITO PERTENCENTE AO COMPONENTE DE PROVISÃO DOS SERVIÇOS)

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 2013 nos sistemas de abastecimento de água e nos sistemas de esgotamento sanitário da Cagece, e corroboram as conclusões sobre as deficiências de pressão e continuidade do fornecimento de água e de proteção ambiental dos sistemas de esgotamento sanitário.

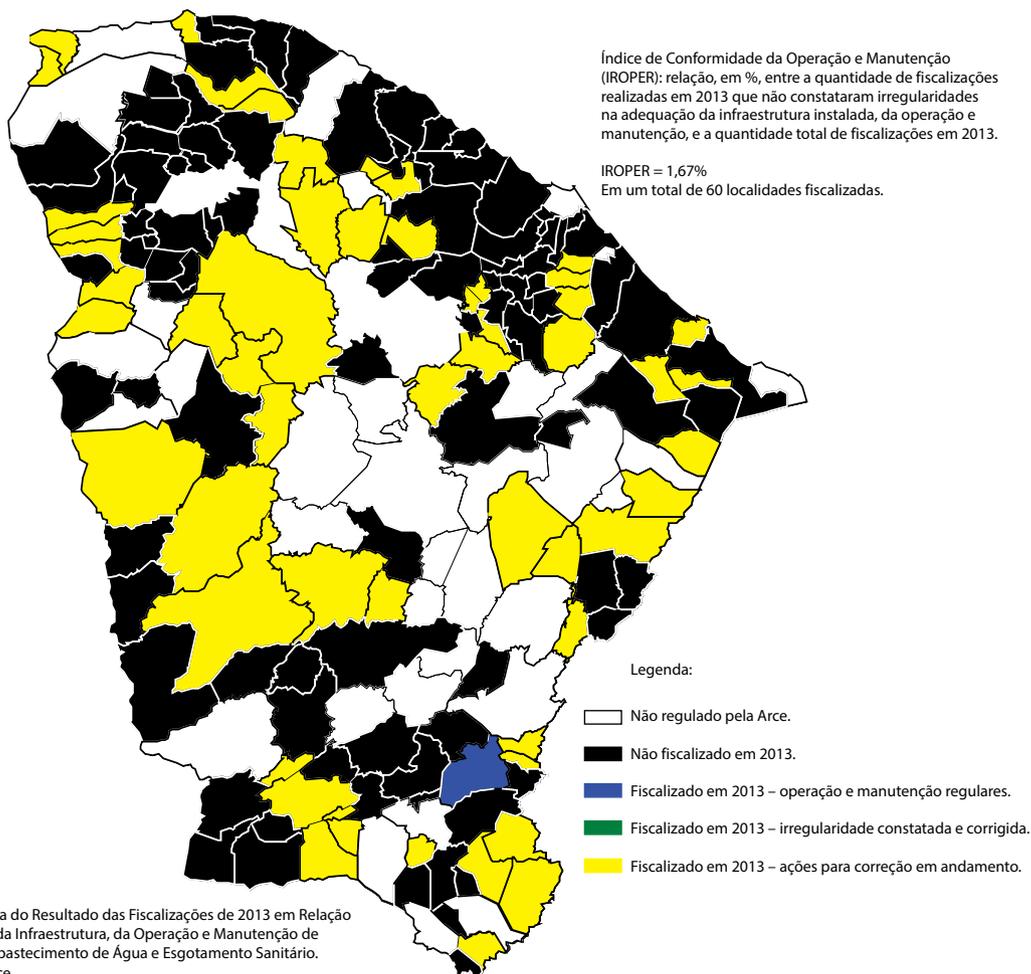


Figura 3 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2013 em Relação à Adequação da Infraestrutura, da Operação e Manutenção de Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Fonte: CSB/Arce

### 3.4 PRAZO PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS (QUESITO PERTENCENTE AO COMPONENTE DE PROVISÃO DOS 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 2013 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 60 localidades avaliadas, 29 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 à promoção de estrutura e logística adequadas ao atendimento de municípios no interior, especialmente aqueles com maior demanda ou os mais afastados das sedes regionais.

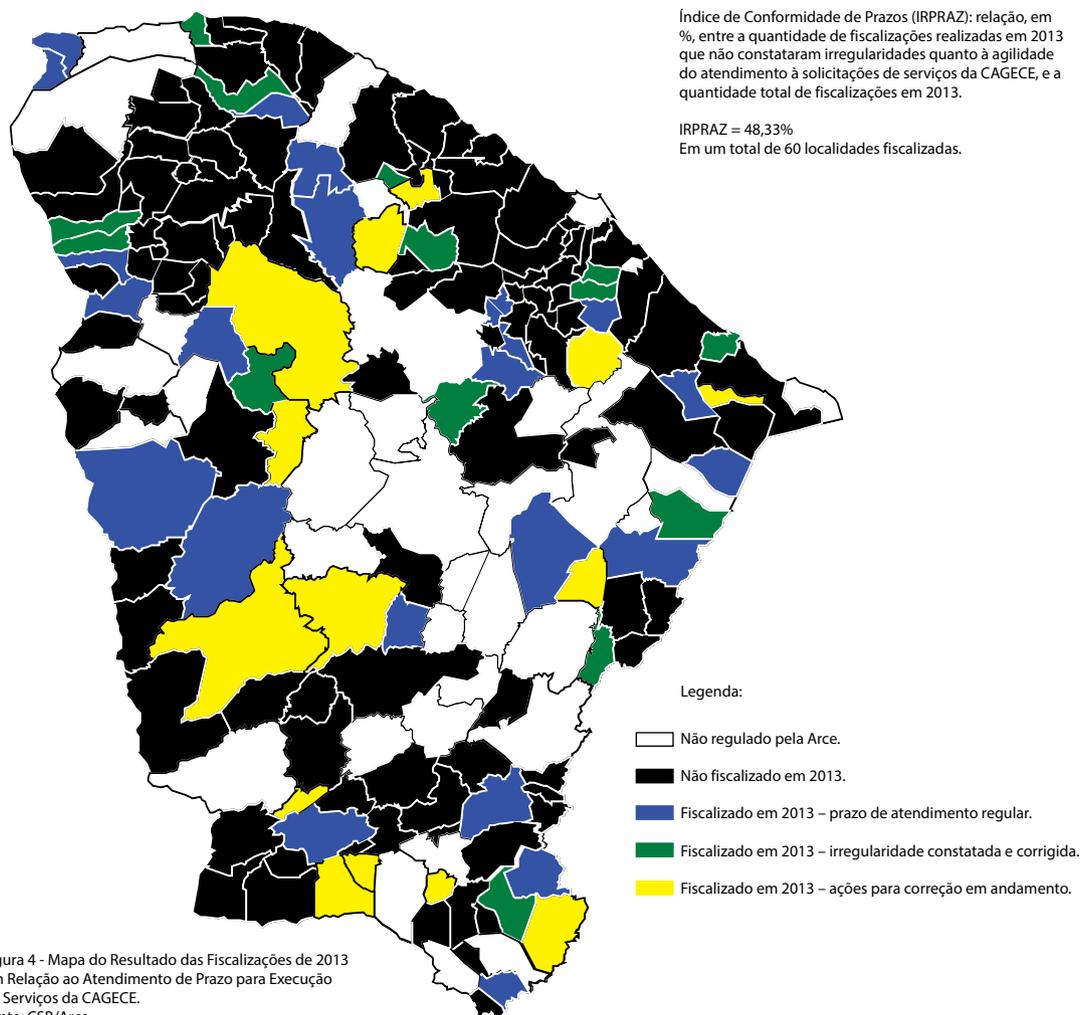


Figura 4 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2013 em Relação ao Atendimento de Prazo para Execução de Serviços da CAGECE.  
Fonte: CSB/Arce

### 3.5 HIDROMETRAÇÃO (QUESITO PERTENCENTE AO COMPONENTE DE GESTÃO COMERCIAL E FATURAMENTO)

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 2013, 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 60 ações de fiscalização sobre os sistemas de abastecimento de água, 37 (correspondendo a 61,67% dos sistemas fiscalizados) apresentaram hidrometração regular, ou seja, 100% das ligações ativas hidrometradas.

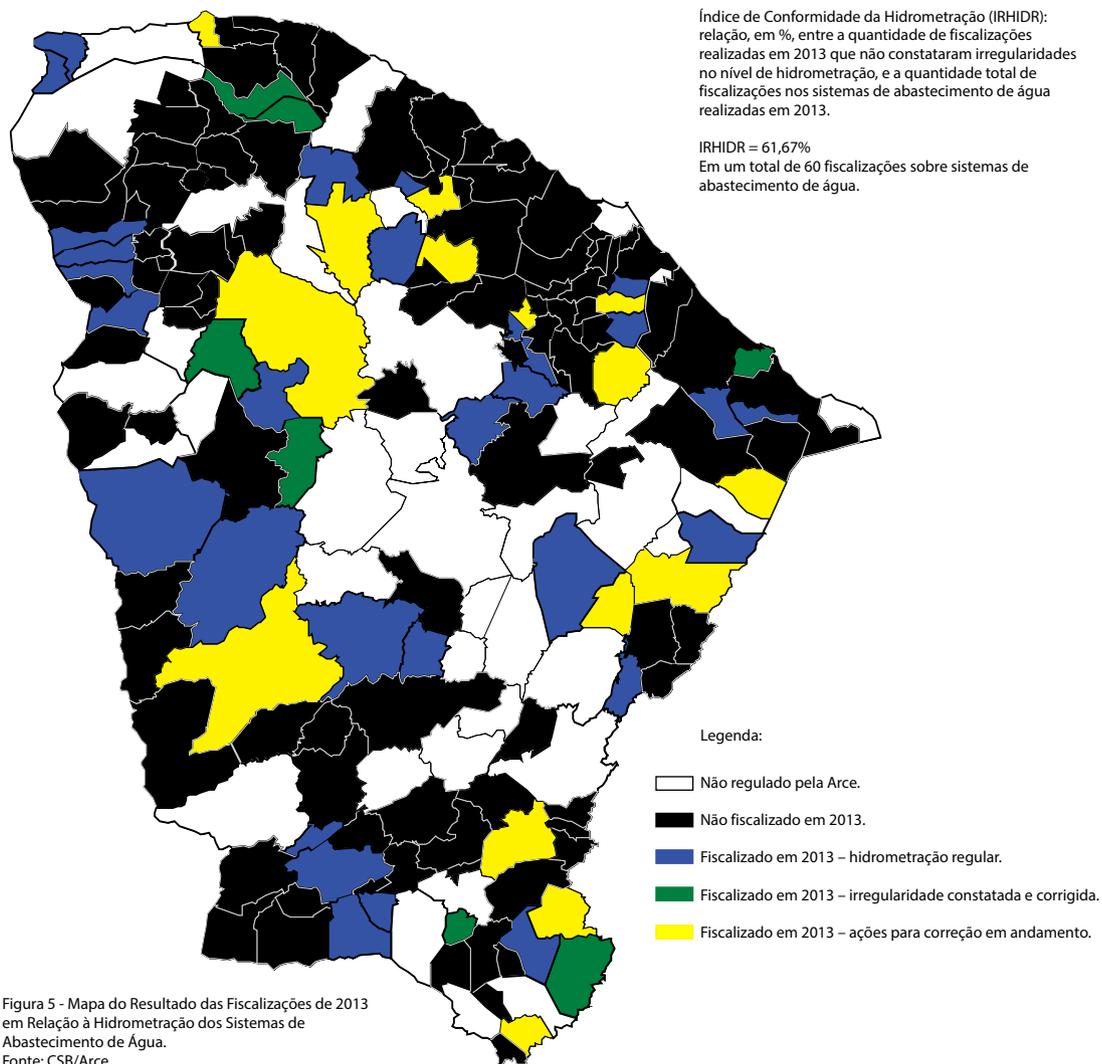


Figura 5 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2013 em Relação à Hidrometração dos Sistemas de Abastecimento de Água.  
Fonte: CSB/Arce

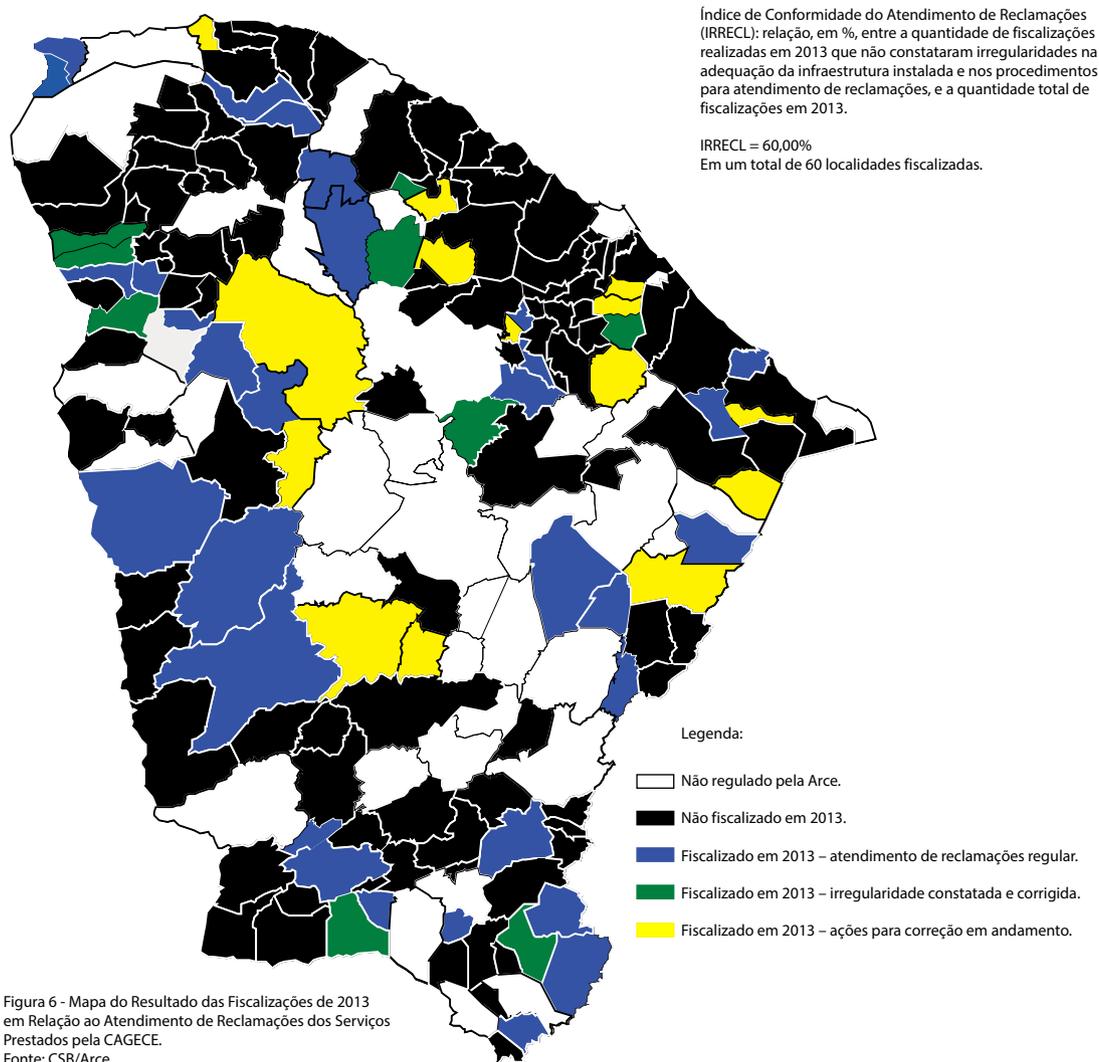
### 3.6 ATENDIMENTO DE RECLAMAÇÕES (QUESITO PERTENCENTE AO COMPONENTE DE RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS)

A análise do atendimento da Cagece às reclamações dos usuários foi realizada através do levantamento dos resultados das fiscalizações realizadas em 2013, 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 à 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 60,00%, correspondendo a 36 sistemas, das localidades fiscalizadas em 2013 (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.



### 3.7 QUALIDADE DA ÁGUA (QUESITO PERTENCENTE AO COMPONENTE DE 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 de 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 60 sistemas de abastecimento de água fiscalizados em 2013 apenas 26, correspondendo a 43,33%, apresentaram controle e qualidade da água satisfatória.

Finalmente, quanto aos resultados do trabalho de fiscalização direta desenvolvidos pela Arce ao longo de 2013, 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.

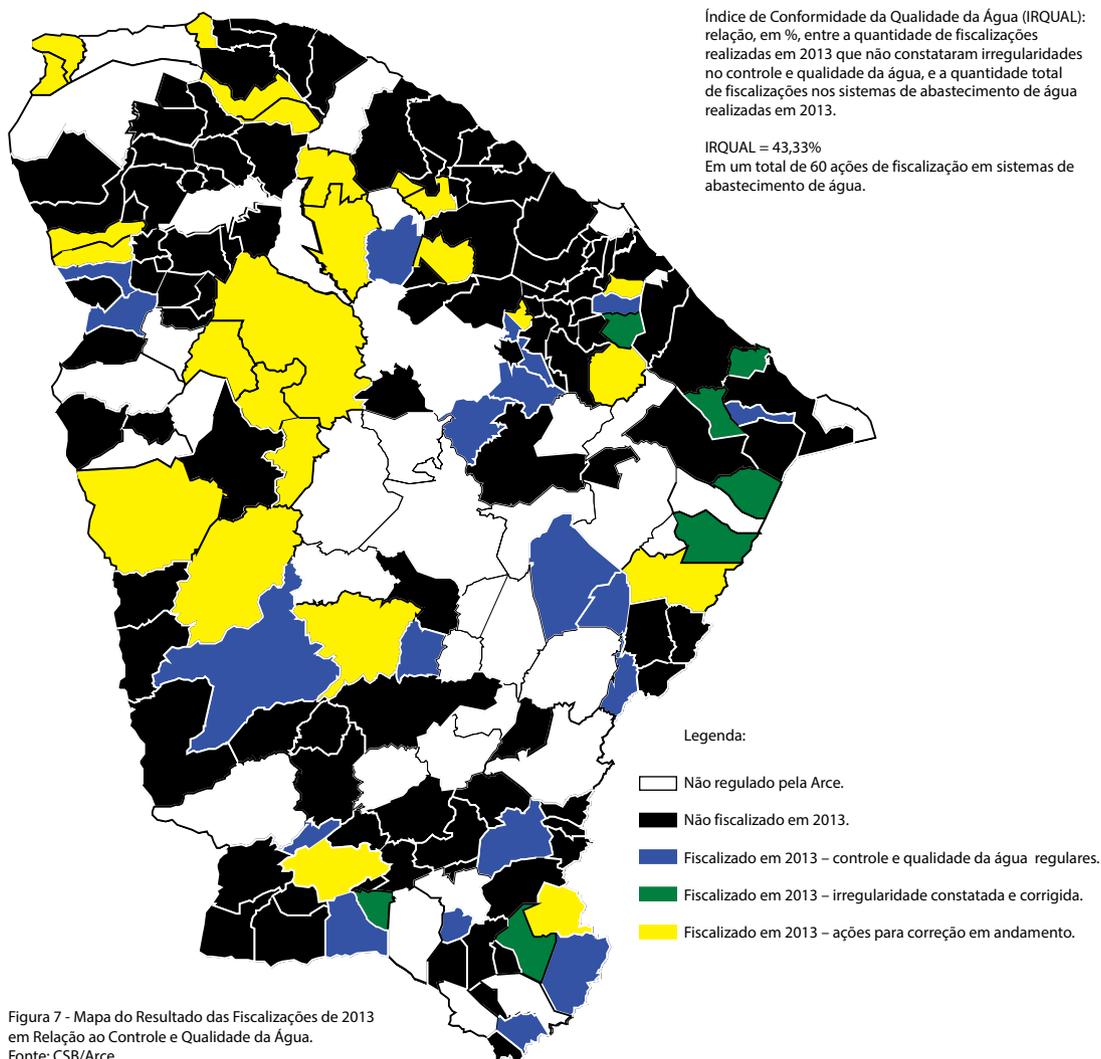


Figura 7 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2013 em Relação ao Controle e Qualidade da Água.  
Fonte: CSB/Arce

## 4. ATIVIDADES DE OUVIDORIA

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 do Conselho Diretor da Arce. No ano de 2013, a Ouvidoria da Arce recebeu 1.626 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.

**Quantidade de Solicitações Relacionadas aos Serviços de Saneamento Básico Dirigidas à Ouvidoria da Arce**

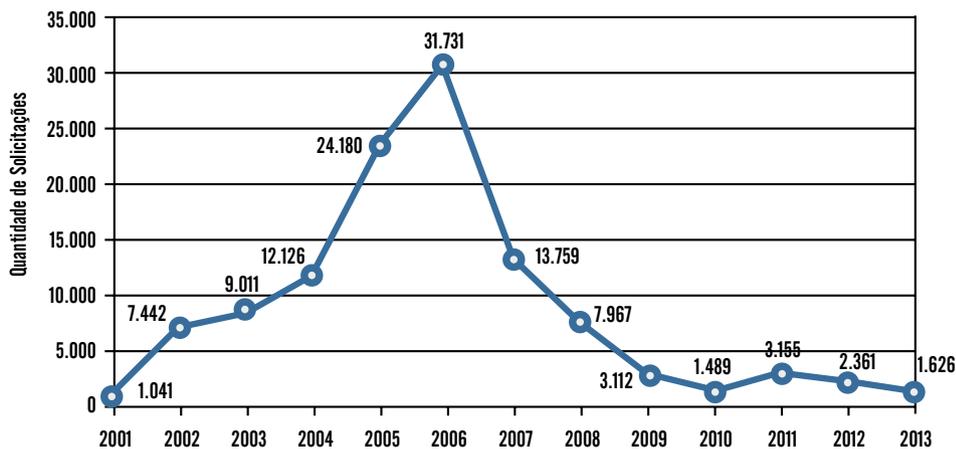


Gráfico 2 - Quantidade de Solicitações Relacionadas aos Serviços de Saneamento Básico Dirigidas à Ouvidoria da Arce  
Fonte: SOA/Arce

Do total de contatos realizados no exercício, 384 foram reclamações. O Gráfico 3, a seguir, mostra os tipos de reclamações mais frequentes (teleatendimento, balcão, fax e internet) por tipo de ocorrência em 2013. Nota-se que a maioria das reclamações (24,48%) é relacionada à falta de água ou baixa pressão.

**Reclamações Mais Frequentes em 2013**

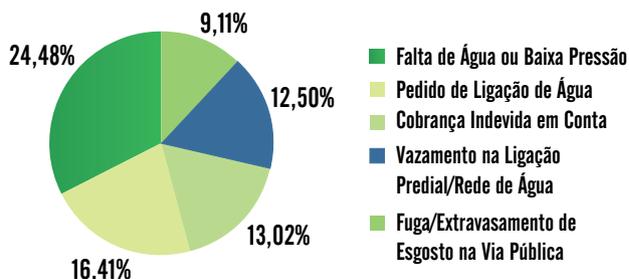


Gráfico 3 - Reclamações Mais Frequentes em 2013  
Fonte: SOA/Arce

---

## 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 apoiarem 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 2013, a Arce participou de 25 audiências públicas relativas aos diagnósticos do 2º lote de Planos Municipais de Saneamento Básico. Vale ressaltar que, em função de problemas burocráticos por parte de um dos convenentes, as atividades do Convênio ficaram suspensas durante 6 (seis) meses a partir de 1º de julho de 2013.

### 5.2 CONVÊNIO ARCE E MINISTÉRIO PÚBLICO

Em 2013, a Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce, por solicitação do Ministério Público, realizou 8 Ações de Fiscalização abrangendo os municípios de Chaval, Fortim, Hidrolândia, Jatí, Juazeiro do Norte, Tabuleiro do Norte, Tauá e São Benedito.

Como resultado das fiscalizações, foram abertos 46 processos administrativos, dos quais 5 foram arquivados e 41 estão em acompanhamento do cumprimento dos Termos de Notificação por parte da CAGECE. Ademais, em dezembro de 2013, técnicos da CSB ministraram palestra para os promotores durante a Semana do Ministério Público.

### 5.3 REGULAÇÃO DOS SAAEs

De acordo com a Lei nº 11.445/2007, todos os serviços de saneamento básico deverão ser regulados, independentemente da natureza do prestador de serviços, se estadual, municipal ou privado. Ademais, de acordo com o parágrafo único do art. 20 da referida Lei, cabem às agências reguladoras a verificação

do cumprimento dos planos de saneamento por parte dos prestadores de serviços, na forma das disposições legais, regulamentares e contratuais. Considerando que nenhum dos 31 (trinta e um) serviços municipais do Estado do Ceará são regulados, a Arce organizou no dia 24 de setembro de 2013, seminário intitulado “Regulação dos SAAEs”, com participação da Agência Reguladora do Estado de Minas Gerais (ARSAE) e Ministério Público. Neste evento, participaram os maiores SAAEs do Estado, entre os quais os de Sobral, Crato, Iguatu, Morada Nova, Quixeramobim. Na ocasião, além da discussão do marco regulatório e da experiência mineira de regulação dos SAAEs, a Arce se colocou à disposição destes prestadores para uma eventual regulação de seus serviços.

## 5.4 REGULAÇÃO 2013

A Coordenadoria de Saneamento Básico coordenou a pesquisa Regulação 2013 da Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR. Trata-se da 5ª edição da pesquisa sobre o estado da arte da regulação do saneamento básico no Brasil, cujo objetivo é expressar o nível alcançado pela gestão da regulação do setor, frente aos desafios colocados pela Lei Federal nº 11.445/2007.

Importante frisar a frequência anual da pesquisa, cuja série histórica de dados desde o ano de 2008, constitui-se na principal e única fonte de informações da regulação do setor de saneamento básico no país. Esta pesquisa repetiu o desempenho da última edição, pois ampliou a base de dados, com o acréscimo de 4 (quatro) Agências Reguladoras. Com isto, elevou-se para 27 (vinte e sete) o número de participantes, distribuídos em 19 (dezenove) Estados e no Distrito Federal, representando quase todo o universo das Agências que regulam o setor de saneamento básico no país. A adesão progressiva das Agências representou o reconhecimento e a importância da pesquisa, que serve como divulgação de boas práticas de gestão de regulação e como relevante ferramenta para aprimoramento institucional das próprias Agências Reguladoras.

## 5.5 REGULAÇÃO SUNSHINE

Após concluir, no âmbito do Projeto de Apoio à Inclusão Social e ao Crescimento Econômico no Ceará (Projeto SWAp II), com apoio financeiro do Banco Mundial, o Manual de Indicadores de Desempenho do Setor de Saneamento, a Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce revisou os estudos e a Arce

publicou a Resolução nº 167, de 5 de abril de 2013, que dispõe sobre procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais, e instituiu o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

O Manual de Indicadores, anexo à Resolução Arce nº 167/2013, é o instrumento fundamental para a introdução do modelo de Regulação Sunshine, que consiste na determinação, comparação, publicação e divulgação da avaliação de desempenho dos prestadores de serviços, com uso de indicadores de desempenho. Este modelo regulatório, como a experiência internacional demonstra, tem tido um sucesso considerável, sobretudo na regulação da qualidade do serviço prestado, além de representar o primeiro passo para a introdução de mecanismos de incentivo à melhoria da prestação dos serviços.

A estratégia de implementação deste modelo de regulação deverá ser gradual e em cooperação com a CAGECE, de forma a possibilitar a incorporação adequada dessa ferramenta na melhoria da gestão da Empresa, preferencialmente, em sinergia com outras ações de gestão da CAGECE. Ainda no ano de 2013, foi realizado um trabalho de coleta, validação e cálculo de alguns dos indicadores relacionados no Manual, de forma piloto e para discussão entre a Arce e CAGECE, cujo principal produto foi a elaboração das Cartas de Desempenho, apresentando, para cada município operado pela CAGECE, os resultados dos indicadores de forma acessível ao público. Estas cartas, no momento, com produção em fase de testes, no futuro deverão ser distribuídas anualmente aos usuários, junto às contas, de modo a prover maior transparência e fomentar a participação social na gestão dos serviços de saneamento.

## 5.6 RESÍDUOS SÓLIDOS

Ao longo de 2013, a Arce, juntamente com várias entidades parceiras, notadamente o Conpam, participou de várias atividades no sentido de contribuir para a construção das políticas públicas da componente Resíduos Sólidos no Estado do Ceará, entre as quais:

- Participação em todas as conferências regionais e estadual de resíduos sólidos organizadas pelo Conpam, nas quais, em algumas delas, os técnicos da Arce palestraram sobre a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

- Participação das discussões preliminares sobre o Plano Estadual de Resíduos Sólidos durante o 1º semestre de 2013, de responsabilidade do Conpam. A referida elaboração foi suspensa no 2º semestre em função de problemas administrativos;
- Participação das Conferências Municipais de Resíduos Sólidos de Barreira e de Crateús;
- Apoio à experiência de coleta seletiva no Município de Crateús, a qual foi premiada como uma das 4 (quatro) melhores do país em 2013, por meio do prêmio pró-catador;
- Elaboração de projeto para desenvolvimento de estudo sobre modelos de regulação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Esse estudo deverá ser elaborado pela Arce com apoio de consultoria a ser contratada a partir de 2014, através de financiamento do Projeto de Apoio ao Crescimento Econômico com Redução das Desigualdades e Sustentabilidade Ambiental do Estado do Ceará – Programa para Resultados (PforR), por meio de parceria entre o Estado do Ceará e o Banco Mundial.

Como resultado desses encontros, em dezembro, no Município de Juazeiro do Norte, ocorreu o Seminário Regional de Esgotamento Sanitário no Cariri. O evento, que teve como objetivo debater a situação do saneamento básico na região do Cariri cearense, foi uma realização conjunta da Arce, CAGECE, Ministério Público, Instituto Trata Brasil, Prefeituras Municipais e o Instituto Federal do Ceará – Campus Juazeiro do Norte.

A fim de tornar público o conteúdo das palestras e dos debates, bem como elencar os compromissos assumidos pelas instituições que participaram do Seminário, as entidades realizadoras do evento lançaram a Carta do Cariri – documento que, além de uma síntese das atividades do Seminário, traz um tópico dedicado às propostas de solução para o problema do saneamento básico na região, visto que recente estudo realizado pela COGERH demonstrou redução na qualidade das águas subterrâneas, principal fonte de abastecimento da região. Conforme o estudo, o declínio da qualidade da água no Cariri foi apontado em função da presença constante de nitrato nas amostras coletadas, indicando a existência de poluentes na água.

O principal objetivo da Carta do Cariri é ampliar o número de domicílios ligados à rede coletora de esgoto e, para isso, durante os próximos anos, serão desenvolvidos projetos e ações que possibilitem o alcance dessa meta. A exemplo, será executado, pelo Instituto Federal do Ceará – Campus Juazeiro do Norte, um projeto de educação sanitária em parceria com a Cagece e a Prefeitura Municipal de Barbalha, que incentivará a população a interligar suas residências à rede coletora de esgoto.

## 5.7 ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO CARIRI

No início de 2013, a Arce, juntamente com outras entidades, como CAGECE, Ministério Público, SEMACE, COGERH e TCM, iniciou um ciclo de reuniões e debates com o objetivo de implementar um projeto piloto de interligação de esgotos no Município de Barbalha. O foco seria incentivar a interligação de domicílios à rede coletora de esgoto, a fim de reduzir o número de casos de doenças de veiculação hídrica, diminuir a quantidade de esgoto que é lançada, diariamente, a céu aberto e melhorar a qualidade de vida da população.

---

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise de dados e informações das 60 ações de fiscalização realizadas em 2013 em 52 municípios, demonstra a necessidade de melhoria na prestação dos serviços pela CAGECE, principalmente nos aspectos que apresentaram os maiores números de irregularidades verificadas nas ações, que são: Operação e Manutenção (59 ações com irregularidades), Qualidade da Água (34 ações com irregularidades) e Pressão e Continuidade (31 ações com irregularidades).

A quantidade de irregularidades que foram corrigidas após processo de notificação foi pequena quando se observa a realidade dos dados. Para o componente de Provisão de Serviços, nos quesitos referentes à Operação e Manutenção dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e à Pressão e à Continuidade do Abastecimento de Água, no decorrer de 2013, não houveram ações corretivas em nenhum dos 52 municípios fiscalizados. Já no quesito Atendimento de Reclamações, integrante do componente de Relacionamento com os usuários, 9 municípios tiveram suas irregularidades corrigidas, de um total de 23 notificados. Com relação à Hidrometração dos Sistemas de Abastecimento de Água, ocorreram ações de correção em 7 municípios dos 22 notificados em 2013. Apesar dos baixos números, é importante ressaltar que a Cagece demonstra esforço e comprometimento em solucionar as falhas e pendências constatadas nas fiscalizações, e que o monitoramento destes resultados pela Arce continua em 2014. Mas, o registro dessas informações é necessário para expor o andamento das ações de correção e, ao mesmo tempo, incentiva o prestador de serviços a buscar a excelência de suas atividades.

São necessários investimentos voltados à 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. No componente de Proteção Ambiental, de 20 ações de fiscalização em sistemas de esgotamento sanitário, 15 apresentaram irregularidades e, de 17 municípios fiscalizados, apenas 2 tiveram suas irregularidades corrigidas.

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, pois em 52 municípios com sistema de abastecimento de água, apenas 20 apresentaram situação regular e somente 7 tiveram ações de correção efetivas. Portanto, os dados ressaltam a importância de tratar esse componente com atenção maior, já que impacta diretamente a saúde da população abastecida.

Além das ações de fiscalização, a Arce desempenhou papel fundamental em outros setores de competência da Coordenadoria de Saneamento Básico, como no desenvolvimento de políticas públicas setoriais, seja na elaboração do marco regulatório do componente manejo de resíduos sólidos, seja no desenvolvimento de projetos e iniciativas que impulsionem a universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

As parcerias com outras entidades foram fundamentais para o desenvolvimento das atividades da Arce ao longo do ano de 2013. É essencial manter boas relações com instituições que possuam interesses e objetivos comuns, a fim de fortalecer as ações da Agência. Desse modo, a Arce vem contribuindo 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

Município	Pressão e Continuidade	Proteção Ambiental	Operação e Manutenção	Prazos para Execução dos Serviços	Hidrometração	Atendimento de Reclamações	Qualidade da Água
Alto Santo	■	■	■	■	■	■	■
Antonina do Norte	■	■	■	■	■	■	■
Apuiarés	■	■	■	■	■	■	■
Assaré	■	■	■	■	■	■	■
Barro	■	■	■	■	■	■	■
Barroquinha	■	■	■	■	■	■	■
Capistrano	■	■	■	■	■	■	■
Catunda	■	■	■	■	■	■	■
Chaval	■	■	■	■	■	■	■
Choró	■	■	■	■	■	■	■
Chorozinho	■	■	■	■	■	■	■
Crateús	■	■	■	■	■	■	■
Fortim	■	■	■	■	■	■	■
Guaraciaba do Norte	■	■	■	■	■	■	■
Guaramiranga	■	■	■	■	■	■	■
Hidrolândia	■	■	■	■	■	■	■
Horizonte	■	■	■	■	■	■	■
Ibiapina	■	■	■	■	■	■	■
Independência	■	■	■	■	■	■	■
Irauçuba	■	■	■	■	■	■	■
Itaiçaba	■	■	■	■	■	■	■
Itapiúna	■	■	■	■	■	■	■
Jaguetama	■	■	■	■	■	■	■

Legenda:

■ Regulado pela Arce - Sem atendimento de Esgotamento Sanitário pela Cagece.

■ Fiscalizado em 2013 – serviço regular.

■ Fiscalizado em 2013 – irregularidade constatada e corrigida.

■ Fiscalizado em 2013 – ações para correção em andamento.

Município	Pressão e Continuidade	Proteção Ambiental	Operação e Manutenção	Prazos para Execução dos Serviços	Hidrometração	Atendimento de Reclamações	Qualidade da Água
Jaguaribara							
Jati							
Jijoca de Jericoacoara							
Juazeiro do Norte							
Lavras da Mangabeira							
Marco							
Mauriti							
Milagres							
Miraíma							
Mombaça							
Monsenhor Tabosa							
Morrinhos							
Mulungu							
Nova Olinda							
Ocara							
Pacajus							
Palhano							
Pereiro							
Piquet Carneiro							
Quixeré							
Santa Quitéria							
Santana do Cariri							
São Benedito							
Tabuleiro do Norte							
Tauá							
Tejuçuoca							
Ubajara							
Umirim							
Uruburetama							

Legenda:

 Regulado pela Arce - Sem atendimento de Esgotamento Sanitário pela Cagece.

 Fiscalizado em 2013 – serviço regular.

 Fiscalizado em 2013 – irregularidade constatada e corrigida.

 Fiscalizado em 2013 – ações para correção em andamento.



# 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, Iaitinga, 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 por 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 por ônibus com ar-condicionado, poltronas reclináveis com encosto de pernas e banheiro com sanitário;

- |   |   |
|---|---|
| <p>c) Serviço Regular Interurbano Leito: serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas, e realizado por ônibus dotado de poltrona reclinável tipo leito com encosto de pernas, ar-condicionado e banheiro com sanitário;</p>   | <p>a - Ônibus interurbano convencional;</p> <p>b - Ônibus interurbano executivo;</p> <p>c - Ônibus interurbano leito;</p>   |
| <p>d) Serviço Regular Metropolitano Convencional: transporte de passageiros realizado por 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;</p> | <p>d - Ônibus metropolitano convencional;</p> <p>e - Ônibus metropolitano executivo;</p> <p>f - Micro-ônibus;</p> <p>g - Veículo utilitário de passageiros - VUP;</p> |
| <p>e) Serviço Regular Metropolitano Executivo: serviço regular metropolitano realizado por ônibus com ar-condicionado, número reduzido de paradas e passageiros somente sentados;</p>   | <p>h - Veículo utilitário misto - VUM;</p> <p>i - Miniônibus.</p>   |

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 por Miniônibus, Micro-ônibus, Veículo Utilitário de Passageiros - VUP ou Veículo Utilitário Misto - VUM, com características fixadas pelo poder concedente;

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

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 nºs 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, resumidamente, 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;

**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 nº 29.687/09, na prestação dos Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros serão utilizados os seguintes tipos de veículos:

- 
- 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 de 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.

Concessionárias do Serviço Regular Interurbano			
Empresa	Área	Municípios	Linhas
São Benedito	1	Aracati/Russas/Morada Nova/ Limoeiro do norte	31
Frectcar	2	Baturité/Quixadá	30
Princesa dos Inhamuns/Gontijo	3	Canindé/Crateús/Tauá	30
Guanabara	4	Sobral	26
Frectcar	5	Itapipoca	35
Guanabara	6	Iguatu	12
Guanabara	7	Crato/ Juazeiro do Norte	14
Viametro	8	CRAJUBAR	4
<b>Total</b>			<b>182</b>

Quadro 1 – Concessionárias do Serviço Regular Interurbano  
Fonte: Arce

## 2.2 PERMISSIONÁRIOS

### 2.2.1 METROPOLITANO

O Serviço Metropolitano é composto por cerca de 76 linhas do Serviço Regular e 8 linhas do Serviço Regular Complementar. Este serviço está sendo reestudado e, em breve, passará por processo licitatório.

O Governo do Estado do Ceará, através da Arce, Detran/CE, Metrofor e SEINFRA/CE, elaborou estudo sobre o transporte público da Região Metropolitana. O objetivo deste estudo foi obter um novo modelo para o sistema de transporte público rodoviário metropolitano através da modelagem da oferta e demanda dos sistemas de transporte público rodoviário e metroviário. Esse modelo será materializado através de editais de licitação e de mudanças na oferta (rede de transporte rodoviária metropolitana).

Linhas do Serviço Regular Metropolitano		
Transportadora	Municípios	Linhas
Vitória	Caucaia	22
ViaMetro	Maracanaú, Maranguape	15
São Paulo	Maranguape	2
Fretcar	São Gonçalo do Amarante, Pacatuba, Guaiúba, Maranguape	9
União	Maracanaú	2
Anfrolanda	Maracanaú, Maranguape	6
Autoviária Maranguape	Maranguape	2
M.S. Turismo	Maracanaú	2
São Benedito	Eusébio, Aquiraz, Itaitinga, Horizonte, Pacajus, Chorozinho	16
<b>Total</b>		<b>76</b>

Quadro 2 - Linhas do Serviço Regular Metropolitano  
Fonte: Arce

Linhas do Serviço Regular Complementar Metropolitano	
Cooperativa	Linhas
COOPTRATER	5
COOPERCAUC	3

Quadro 3 - Linhas do Serviço Regular Complementar Metropolitano  
Fonte: Arce

## 2.2.2 INTERURBANO

Atualmente, o Serviço Regular Complementar Interurbano conta com 23 cooperativas e cerca de 187 linhas.

Permissionárias do Serviço Regular Complementar Interurbano – Linhas radiais			
Transportadora	Área	Descrição	Linhas
COOTACE	1	Aracati	8
COOPTRATER	2	Baturité	9
TRANSCOOPCE	3	Quixadá	7
COOTTRECE	4	Itapipoca	10
<b>Total</b>			<b>34</b>

Quadro 4a - Permissionárias do Serviço Regular Complementar Interurbano - Linhas radiais  
Fonte: Arce

Permissionárias do Serviço Regular Interurbano – Linhas regionais			
Transportadora	Área	Descrição	Linhas
COOPSOLNASCENTE	1-Jan	Aracati/Russas	6
COOTRALIN	2-Jan	Quixadá	2
COOPTRANSCRAT	3-Fev	Crateús	8
COOPTRANSCRAT	3-Mar	Crateús/Tauá	5
COOPFORNORTE	4-Jan	Sobral	3
COOPFORNORTE	4-Fev	Sobral	6
COOTMAM	4-Mar	Sobral	6
COOPITRACE	4-Abr	Sobral	11
COOTRANSVACE	4-Mai	Sobral	8
COOPITRACE	4-Jun	Sobral	16
COOPROVAR	4-Jul	Sobral	7
ROTA NORTE	4-Ago	Sobral	5
COOPERITA	5-Jan	Itapipoca	10
COOPRECENSUL	6-Jan	Iguatu	6
COOPRECENSUL	6-Fev	Iguatu	5
COOPRECENSUL	6-Mar	Iguatu	7
COOPRECENSUL	6-Abr	Iguatu	5
COOTRAVS	7-Jan	Juazeiro no Norte	9
COOPATARC	7-Mar	Crato/Juazeiro do Norte	6
CRAJUA	7-Abr	Crato/Juazeiro do Norte	3
COOTAC	7-Mai	Juazeiro no Norte	2
COOPERVÁRZEA	7-Jun	Crato/Juazeiro do Norte	8
COOPERFAB	7-Jul	Crato/Juazeiro do Norte	1
COOPERTASC	7-Ago	Crato/Juazeiro do Norte	3
COOTRAPE	7-Set	Crato/Juazeiro do Norte	5
<b>Total</b>			<b>153</b>

Quadro 4b - Permissionárias do Serviço Regular Complementar 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 à 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 à 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 ao 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.

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.

Após a apresentação da estruturação tarifária-institucional dos sistemas, abaixo seguem as tarifas vigentes no âmbito do transporte metropolitano e interurbano:



Tarifas do Sistema Metropolitano	
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 5 - Tarifas do Sistema Metropolitano  
Fonte: Arce

Os Coeficientes Tarifários do Sistema Interurbano Complementar vigente são apresentados no quadro a seguir:

<b>Coeficientes Tarifários do Sistema Interurbano Complementar</b>	
<b>Cooperativa</b>	<b>Coeficiente Atual</b>
COOTACE COOPTRATER TRANSCOOPCE/ COOPERTÃO COOTTRECE	0,110278
COOPSOLNASCENTE COOTRALIN COOPTRANSCRAT COOPTRANSCRAT COOPFORNORTE COOPFORNORTE COOTMAM COOPITRACE COOTRANSVACE COOPITRACE COOPROVAR ROTA NORTE COOPERITA COOPRECENSUL COOPRECENSUL COOPRECENSUL COOPRECENSUL COOTRAVS	0,120201
COOPATARC CRAJUA	0,104825
COOTAC COOPERVÁRZEA COOPERFAB COOPERTASC COOTRAPE	0,120201

Quadro 6 - Coeficientes Tarifários do Sistema Interurbano Complementar  
Fonte: Arce

Em dezembro de 2013, foi publicada a Resolução Arce nº 176, pela qual a revisão tarifária ordinária do sistema foi aprovada pelo Conselho Diretor da Agência, tendo sido homologada pelo DETRAN/CE, publicada no Diário Oficial do Estado, de 08 de janeiro de 2014. Nesse sentido, os novos Coeficientes Tarifários são:

<b>Coeficientes Tarifários do Sistema Regular Interurbano</b>	
<b>Área de Operação</b>	<b>Coeficiente Atual</b>
1	0,103621
2	0,100938
3	0,095751
4	0,102013
5	0,096756
6	0,094514
7	0,089417
8	0,099376

Quadro 7 - Coeficientes Tarifários do Sistema Regular 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 do trecho.

---

# 4. ATIVIDADES RELEVANTES DA ARCE NO STIP EM 2013

Dentre as atividades realizadas pela Coordenadoria de Transportes no ano de 2013, destacam-se:

- Acompanhamento da Operação do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros, através da análise dos Relatórios de Estatísticas Operacionais (REO) enviados pelas Transportadoras, seguindo formato determinado pela Resolução nº 145/2010;
- Revisão Ordinária do Serviço Interurbano;
- Manual de Indicadores;
- Discussão e apresentação do estudo do Sistema de Transporte Metropolitano, com apresentações das primeiras definições aos operadores do serviço regular e do serviço regular complementar. Os atuais termos de permissão foram prorrogados nos termos da Lei Estadual nº 15.491, de 27/12/2013;
- Atualização e complementação da base de dados georreferenciados do STIP;
- Análise de Processos e Solicitações de Ouvidoria na área de Transportes.

## 4.1 ACOMPANHAMENTO DA OPERAÇÃO DO SISTEMA INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

A Resolução-Arce nº 145/2010 exige que, além dos dados operacionais, a operadora mantenha registro das informações relativas aos custos 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, a seguir, mostram alguns resultados relativos ao ano de 2013. As análises completas são consolidadas nos relatórios elaborados para cada trimestre e resumidas no anuário.

### Sistema Regular Interurbano

- Total de quilometragem percorrida: 57.417.418km
- Total de passageiros transportados: 18.294.899
- Receita declarada: R\$ 172.921.155,00

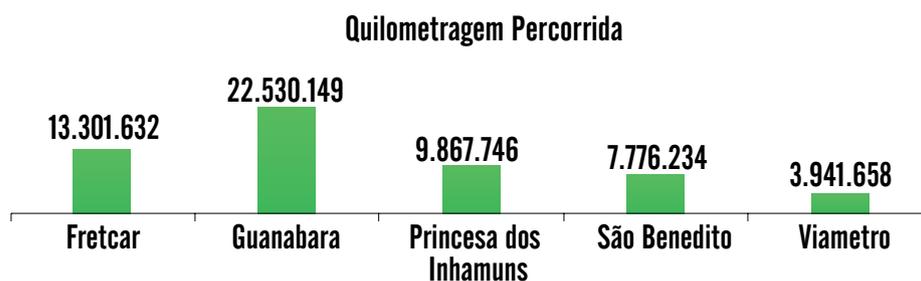


Gráfico 1 – Quilometragem percorrida – Sistema Regular Interurbano  
Fonte: Arce

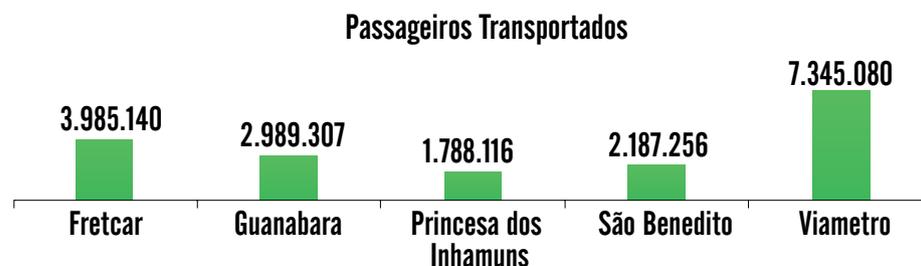


Gráfico 2 – Passageiros transportados – Sistema Regular Interurbano  
Fonte: Arce

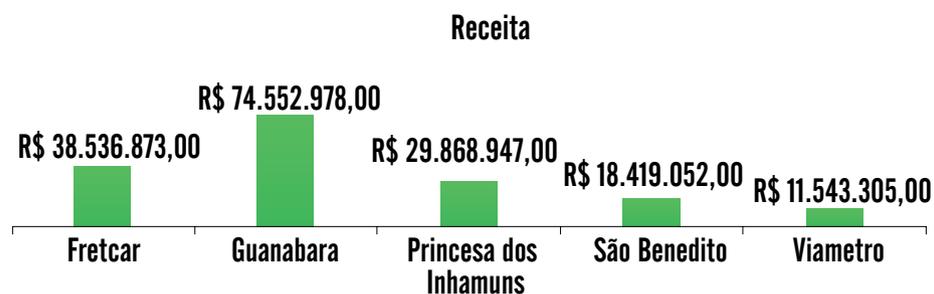


Gráfico 3 – Receita – Sistema Regular Interurbano  
Fonte: Arce

## Sistema Regular Metropolitano

- Total de quilometragem percorrida: 32.378.616km
- Total de passageiros transportados: 46.540.232
- Receita declarada: R\$ 110.100.530,00

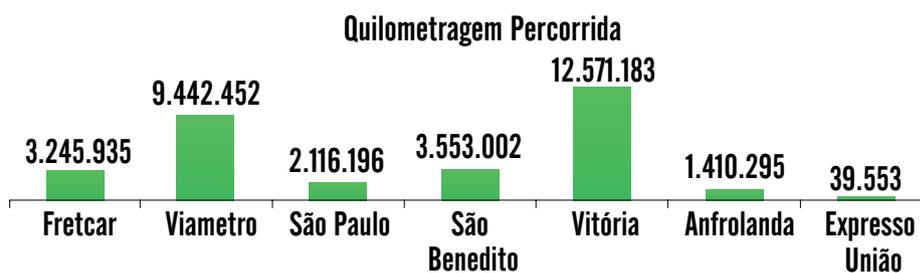


Gráfico 4 – Quilometragem percorrida – Sistema Regular Metropolitano  
Fonte: Arce

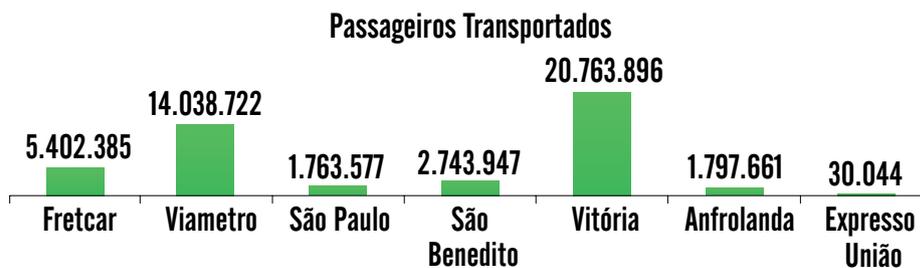


Gráfico 5 – Passageiros transportados – Sistema Regular Metropolitano  
Fonte: Arce

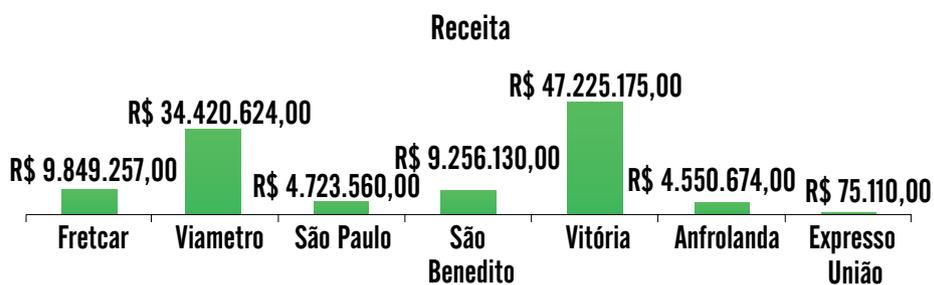


Gráfico 6 – Receita – Sistema Regular Metropolitano  
Fonte: Arce

## 4.2 REVISÃO ORDINÁRIA DO SERVIÇO INTERURBANO

O Governo do Estado do Ceará firmou contratos com 5 (cinco) empresas vencedoras de certame licitatório, cujo objeto era a execução de Serviço Público Regular de Transporte Rodoviário Interurbano de Passageiros do Ceará.

Desses contratos, destacam-se as Cláusulas 10.6 e 10.7:

10.6 O valor da tarifa poderá ser modificado para mais ou para menos, mediante Revisão Ordinária a ser realizada pela Arce, na periodicidade estabelecida no item 10.7, caso estudos técnicos indiquem que os critérios utilizados para definição do coeficiente tarifário constante no Anexo I do Edital não mais refletem a realidade dos dados mensurados em decorrência de ganhos de produtividade, inovações tecnológicas ou outros fatores que repercutam na fixação da tarifa.

10.7 A primeira Revisão Ordinária de tarifa será procedida após os 02 (dois) primeiros reajustes anuais concedidos. A partir desta primeira Revisão Ordinária, as subsequentes serão realizadas a cada período de 03 (três) anos.

Como, após a assinatura dos contratos, foram realizados dois reajustes tarifários (um publicado no DOE de 10.ago.2011 e outro no DOE de 21.ago.2012), de acordo com as cláusulas 10.6 e 10.7 acima, uma revisão ordinária de tarifas deve ser procedida pela Arce.

Esse procedimento envolve questões relacionadas a várias áreas: operacionais, econômico-tarifárias, jurídicas etc. Seguindo o organograma da agência, cabe a esta coordenadoria o levantamento de parâmetros que digam respeito ao escopo técnico operacional. Ou seja, este documento tem como objetivo geral a definição dos seguintes parâmetros: (i) número de passageiros equivalentes; (ii) percurso médio anual; (iii) veículo padrão; (iv) coeficiente

de consumo de combustíveis (diesel e ARLA); (v) coeficiente de consumo de lubrificantes; (vi) rendimento de pneus; (vii) idade média da frota; (viii) fatores de utilização.

As etapas necessárias para a realização da Revisão Ordinária foram:

- Coleta e catalogação de dados (as fontes de dados serão expostas adiante);
- Cálculo das variáveis relativas à CTR mencionadas acima de acordo com a Resolução Arce nº 169/13;
- Análise das propostas dos operadores, no que se refere aos métodos, fontes de dados, cálculos realizados pela CTR e de acordo com outros estudos (sejam acadêmicos ou práticos); e
- Recomendação de valores.

Para cada área de operação foi elaborada uma tabela que contém: os valores propostos, os valores atuais, o método de cálculo proposto, análises e recomendações da Arce. Por elas, possibilita-se uma análise pormenorizada e objetiva de cada item a ser recomendado pela Arce.

A Revisão Ordinária resultou na Resolução nº 176, de 11 de dezembro de 2013, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará do dia 17 de dezembro de 2013.

A seguir é apresentado quadro-resumo dos dados recomendados na nota técnica da Revisão Ordinária (NT-CTR/001/2013).

## Resumo dos dados da Revisão Ordinária do Serviço Interurbano

Variável/Área	Área 1	Área 2	Área 3	Área 4	Área 5	Área 6	Área 7	Área 8
PMA	148.758	137.922	170.791	164.252	137.922	164.252	164.252	105.675
IPE	25,20	29,40	34,23	31,58	32,56	32,42	34,70	36,21
Consumo de Combustíveis	0,37526	0,33861	0,33648	0,33121	0,33861	0,33121	0,33121	0,34673
Consumo de Lubrificantes	Licitação	Licitação	Licitação	Licitação	Licitação	Licitação	Licitação	Licitação
ARLA	0,00000	0,01578	0,01672	0,01656	0,01578	0,01656	0,01656	0,01734
Rodagem - Vida Útil	145.554,28	150.000,00	150.000,00	150.000,00	150.000,00	150.000,00	150.000,00	152.847,00
Rodagem -Recapagem	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Peças e Acessórios	0,14358	0,12918	0,12506	0,12512	0,11968	0,12053	0,11598	0,17491
Mão de Obra - Motoristas	1,12	1,39	1,44	1,56	1,39	1,56	1,56	2,37
Mão de Obra - Cobradores	1,12	1,39	1,44	1,56	1,39	1,56	1,56	2,37
Mão de Obra - Fiscais	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,17
Mão de Obra - Manutenção	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	1,00
Mão de Obra - Despachante	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,12
Mão de Obra - Manobreiro	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Veículo Padrão - Chassi	VW 17.230 EOD	VW 15190 E	Mercedes-Benz O 500 R	MB O500 RS	VW 17230 E ou VW 18320 E	MB O500 RS	MB O500 RS	OF 1519/52-M.-Benz
Veículo Padrão - Carroceria	Ideale 770	Ideale R	Marcopolo Paradiso	Marcopolo Paradiso 1200 G7	Paradiso R	Marcopolo Paradiso 1200 G7	Marcopolo Paradiso 1200 G7	Marcopolo
Idade média da Frota	5	4,40	3,44	2,08	4,02	2,08	2,08	4,20

Quadro 8 – Resumo dos dados da Revisão Ordinária do Serviço Interurbano  
Fonte: Arce

### 4.3 MANUAL DE INDICADORES

A elaboração de um manual de indicadores que permita, através de indicadores, mensurar a qualidade e o desempenho do serviço delegado é fundamental para o acompanhamento e regulação do STIP. Nesse contexto, enquadra-se o presente manual que descreve o Sistema de Indicadores de Desempenho do STIP do Estado do Ceará elaborado pela Arce.

No Manual de Indicadores cada indicador selecionado para compor o Sistema de Indicadores de Desempenho do Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de

Passageiros do Estado do Ceará é definido conceitualmente, identificando-se categoria, subcategoria, objetivos, formulação matemática, dados necessários, origem dos dados, frequência de coleta, dificuldade de coleta, metas, grupo alvo (atores envolvidos) etc.

Tendo por base que um serviço adequado é aquele que proporciona eficiência, regularidade, modicidade tarifária, continuidade, segurança e outros fatores aos usuários, é dever desta Agência Reguladora acompanhar essas características em suas atividades. De acordo com Lei Federal nº 8.987/95, tem-se: "Toda delegação de serviço público pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários".

A fim de atender os ditames legais, iniciou-se um estudo para desenvolver o sistema de indicadores de desempenho do Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal e Metropolitano de Passageiros do Estado do Ceará, esperando-se os seguintes resultados de sua implementação: (segundo Takashina, 1998):

- Ter dados e resultados necessários, no momento oportuno e na forma conveniente e significativa;
- Melhorar a comunicação com as pessoas e organizações;
- Incrementar a confiança nas tomadas de decisão;

A fim de atingir esses objetivos, as seguintes atividades foram desempenhadas:

- Realizar uma revisão bibliográfica do estado da arte no desenvolvimento de sistema de indicadores de desempenho;
- Definir uma metodologia para elaboração de sistema de indicadores de desempenho;

- Validar o sistema de indicadores proposto;
- Elaborar minuta de legislação complementar, disciplinando os indicadores propostos com seus respectivos valores de referência, a periodicidade de avaliação do serviço etc.;
- Elaborar um manual técnico descrevendo o sistema de indicadores.

Foram propostos 102 indicadores, que foram definidos conceitualmente, identificando-se categoria, subcategoria, objetivos, formulação matemática, dados necessários, origem dos dados, frequência de coleta, dificuldade de coleta, metas, grupo-alvo (atores envolvidos), etc. O Quadro 9 demonstra a distribuição quantitativa desses índices.

Quantidade de indicadores por categoria	
Categoria	Quantidade de Indicadores
Geral	9
Equilíbrio Econômico e Financeiro	18
Conforto	18
Segurança	12
Tempo de Viagem	11
Abrangência	10
Modicidade Tarifária	10
Confiabilidade	7
Informação	4
Meio Ambiente	3
<b>Total</b>	<b>102</b>

Quadro 9 – Quantidade de indicadores por categoria  
Fonte: Arce

A seguir, apresenta-se exemplo da forma como os indicadores estão descritos no Manual de Indicadores.

<b>Índice de acidentes de trânsito por quilômetro</b>	
<b>Categoria:</b>	Segurança.
<b>Subcategoria:</b>	Segurança Física.
<b>Objetivo:</b>	Avaliar a segurança do serviço prestado em relação à segurança física dos passageiros.
<b>Descrição:</b>	Razão entre o "Número de Acidentes de Trânsito" e o "Número de Quilômetros Rodados em Operação", multiplicado por 100.000, para não se trabalhar com valores muito pequenos para esta variável. Representa a quantidade de acidentes por 100.000 quilômetros percorridos.
<b>Dados Necessários:</b>	(a) Número de Acidentes de Trânsito; (b) Número de Quilômetros Rodados em Operação.
<b>Origem dos dados:</b>	(a) DETRAN; (b) Relatório Estatístico-Operacional - REO.
<b>Frequência de coleta:</b>	Trimestral.
<b>Dificuldade de coleta:</b>	Moderada.
<b>Meta:</b>	Zero.
<b>Observações:</b>	Este indicador pode representar acidentes por tipo (colisão, choque, tombamento, atropelamento, etc.) ou por severidade (fatal, ferido e ileso).
<b>Grupo Alvo:</b>	Arce (CTR); DETRAN (NUTET); OPERADORES; MINISTÉRIO PÚBLICO; PRE; PRF; UNIVERSIDADE.
<b>Referências:</b>	TRB (2003).

#### 4.4 DISCUSSÃO E APRESENTAÇÃO DO ESTUDO DO SISTEMA DE TRANSPORTE METROPOLITANO

O estudo elaborou um novo modelo de operação e de delegação para o sistema de transporte público rodoviário 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.

Foram realizadas, no segundo semestre de 2013, apresentações para órgãos do Governo do Estado e também aos operadores do Serviço Regular e do Serviço Regular Complementar.

Os atuais termos de permissão com validade em 28/01/2014 foram prorrogados por 1 ano (podendo ser prorrogados por mais 1 ano), nos termos da Lei Estadual nº 15.491, de 27/12/2013, para conclusão dos necessários procedimentos técnico-jurídicos de licitação.

#### 4.5 ATUALIZAÇÃO E COMPLEMENTAÇÃO DA BASE DE DADOS GEORREFERENCIADA DO STIP

A base de dados georreferenciada do STIP foi atualizada e complementada com base no acompanhamento realizado pela Arce ao longo do ano de 2013.

A principal vantagem com a base georreferenciada e atualizada do STIP é permitir ao analista entender padrões geográficos que não podem ser vistos nas tabelas, permitindo uma avaliação mais ampla, sendo fundamental para a análise dos fenômenos de transporte dada a quantidade considerável de informações que necessitam do atributo espacial.

A base de dados do STIP possui 10 bases geográficas de área, quatro de linhas, oito de pontos e duas de rotas em um

ambiente SIG-T (Sistema de Informação Geográfica aplicada a Transporte), mais especificamente no software TransCAD.

As bases de rotas foram atualizadas com os dados de 2013 do sistema interurbano e complementar.

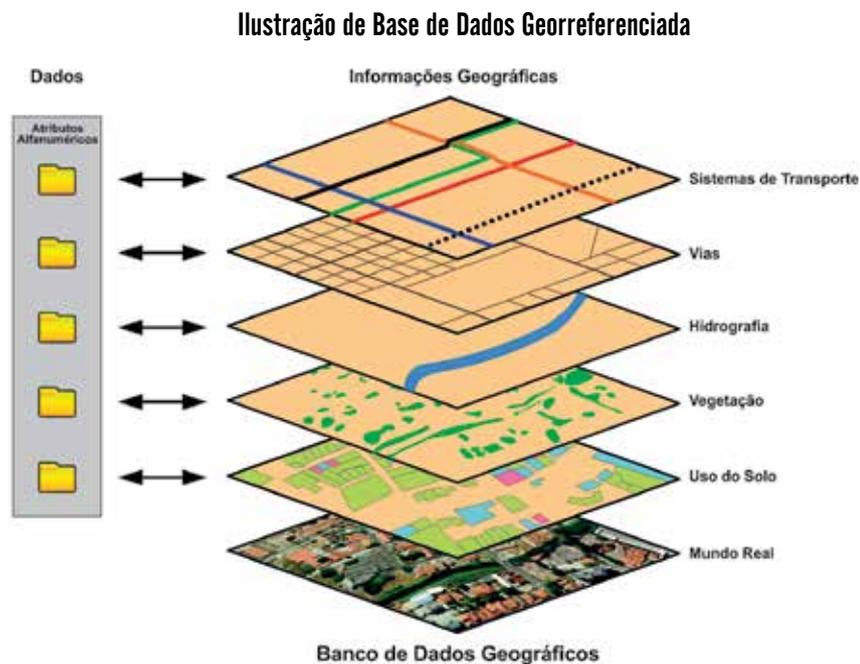


Figura 2 - Ilustração de Base de Dados Georreferenciada  
Fonte: Arce

## 4.6 ANÁLISE DE PROCESSOS E SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA NA ÁREA DE TRANSPORTES

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

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

- I. dirimir as divergências entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários, inclusive ouvindo diretamente as partes envolvidas;
- II. resolver os conflitos decorrentes da ação regulatória no âmbito dos serviços públicos, nos termos legais;

III. prevenir a ocorrência de novas divergências;

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

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;

Os quadros 10 e 11 apresentam o número de processos e solicitações de ouvidoria que tramitaram na Coordenadoria de Transportes em 2013.

Número de processos tramitados na CTR (2013)													
Setor de destino	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
CTR	5	3	3	4	50	25	84	4	10	18	131	180	517
CDR	0	0	0	14	40	16	0	0	0	1	0	0	71
ACD	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
AGB	0	0	0	2	0	17	68	1	2	4	3	21	118
DEX	0	4	1	1	2	1	2	1	0	2	0	0	14
ADE	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
PRJ	1	0	2	0	0	2	4	3	2	2	1	3	20
GAF	6	3	3	4	9	4	14	1	5	5	5	17	76
CET	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1	6
CEE	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4
CPR	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
OUV	1	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>102</b>	<b>66</b>	<b>172</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>140</b>	<b>224</b>	<b>839</b>

Quadro 10 – Número de processos tramitados na CTR (2013)  
Fonte: Arce

Número de solicitações de Ouvidoria (2013)													
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Quantidade</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>110</b>

Quadro 11 – Número de solicitações de Ouvidoria (2013)  
Fonte: Arce



# **REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA**



---

# 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Coordenadoria Econômico-Tarifária – CET atua nas atividades de regulação econômica, priorizando a análise e controle das tarifas e estruturas tarifárias aplicadas pelas entidades prestadoras dos serviços públicos submetidos à competência reguladora da Arce (abastecimento de água e esgotamento sanitário, transporte intermunicipal rodoviário de passageiros e distribuição de gás canalizado), verificando sua adequação às normas legais, regulamentares e pactuadas, bem como aos requisitos de modicidade e equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão ou termos de permissão.

Vale ressaltar a natureza multissetorial das atribuições regulatórias fins da CET, atuando sempre em conjunto com as demais coordenadorias de regulação da Arce.

Ao longo de 2013, a CET realizou 05 análises que resultaram em alterações tarifárias (revisões e reajustes), referentes aos serviços públicos nas áreas de Gás Natural, Saneamento e Transportes regulados pela Arce. As análises mencionadas tiveram como propósito estabelecer tarifas ou parâmetros tarifários representativos das condições do mercado e dos custos reais de produção, de modo a propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas praticadas e a incentivar os investimentos nos serviços públicos, objeto da atuação desta Agência Reguladora.

Em paralelo, em 2013, a CET deu prosseguimento a ações com vistas a criar as condições necessárias e adequadas ao exercício de suas atribuições de regulação econômica, em especial:

- A atualização e adequação de normas regulatórias orientadas para aspectos econômico-financeiros dos serviços públicos jurisdicionados por esta Agência;
- O acompanhamento do mercado com vistas à competição e ao equilíbrio entre oferta e demanda dos referidos serviços;
- A apuração 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.

Cabe ainda destacar as seguintes ações: participação em reuniões e grupos de trabalho juntamente com outros entes reguladores com o propósito de otimizar a atuação regulatória; 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; e, por fim, apresentação ao Governo do Estado de estudos e contribuições para subsidiar a formulação de políticas públicas relativas aos setores regulados.

Diante das especificidades da atuação multissetorial da CET, segue a síntese de suas atividades na regulação econômica de cada setor, objeto da atuação desta Agência Reguladora.

## 2. ENERGIA ELÉTRICA: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2013

### 2.1 SETOR ELÉTRICO NO CEARÁ: DADOS RELEVANTES

A prestação dos serviços públicos de distribuição e transmissão de energia elétrica é regulada conforme regras definidas nos contratos de concessão/permissão, celebrados entre as distribuidoras/transmissoras e a União, por intermédio da ANEEL.

A área de concessão da COELCE (Companhia Energética do Ceará) abrange os 184 municípios do Estado do Ceará,

que possuem uma população de mais de 8,4 milhões de habitantes em um território de 149 mil quilômetros quadrados. 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.

Síntese das Informações Financeiras – COELCE (R\$mil)							
Item	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Ativo Total	R\$ 2.569.250	R\$ 2.781.587	R\$ 2.879.502	R\$ 3.075.933	R\$ 3.352.968	R\$ 3.560.488	R\$ 3.371.127
Patrimônio Líquido	R\$ 850.449	R\$ 917.101	R\$ 1.038.697	R\$ 1.356.814	R\$ 1.471.022	R\$ 1.560.330	R\$ 1.566.323
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	R\$ 2.447.849	R\$ 2.696.537	R\$ 2.984.126	R\$ 2.849.706	R\$ 2.627.212	R\$ 2.893.720	R\$ 2.849.743
Lucro/Prejuízo do Período	R\$ 244.751	R\$ 338.523	R\$ 334.448	R\$ 471.903	R\$ 471.182	R\$ 420.000	R\$ 156.556

Tabela 1 – Síntese das Informações Financeiras – COELCE (R\$mil)  
Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela COELCE

Nos contratos de concessão ou permissão, celebrados entre as distribuidoras / transmissoras e a União, por intermédio do ANEEL, foram definidos três mecanismos de alteração tarifária: revisão tarifária periódica, reajuste tarifário anual e revisão tarifária extraordinária.

O processo de Revisão Tarifária Periódica tem como principal objetivo analisar, após um período previamente definido no contrato de concessão (geralmente de 4 anos) o equilíbrio econômico-financeiro da concessão, reavaliando os custos eficientes e investimentos prudentes.

Os reajustes tarifários ocorrem anualmente, exceto nos anos em que ocorrem revisões tarifárias periódicas. O mecanismo de Reajuste Tarifário Anual tem como objetivo restabelecer o poder de compra da receita obtida por meio das tarifas praticadas pela concessionária.

Além dos reajustes anuais e das revisões periódicas, a ANEEL também pode realizar a Revisão Tarifária Extraordinária a qualquer tempo, quando algum evento provocar significativo desequilíbrio econômico-financeiro, ou em casos de criação, alteração ou extinção de tributos ou encargos legais, com impacto devidamente comprovado.

Em 2013, a ANEEL realizou o reajuste anual das tarifas da Companhia Energética do Ceará - COELCE a partir de 22 de abril de 2013, e realizou também a revisão extraordinária das tarifas de distribuição para contemplar os efeitos da redução no custo da energia decorrentes da Lei 12.783, de 11 de janeiro de 2013 e do Decreto 7.805, de 14 de setembro de 2012, nos termos da Resolução Normativa da ANEEL nº 521, de 11 de dezembro de 2012 e para cumprir os comandos supervenientes da Medida Provisória nº 605, de 23 de janeiro de 2013, e do Decreto 7.891, editado na mesma data.

## 2.2 REGULAÇÃO ECONÔMICA: ATIVIDADES

As atividades exercidas pela Arce no setor elétrico estão estabelecidas nos termos dos convênios nºs 06/1999, 01/2004, 013/2009 e 14/2010, celebrados com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), competindo à Arce atuar na fiscalização do serviço público de distribuição de energia elétrica estadual, delegado à Companhia Energética do Ceará (COELCE).

Considerando as ações previstas nos mencionados convênios, a Arce, ao longo de 2013, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária elaborou 49 pareceres técnicos, na área tarifária, para subsidiar decisão do Conselheiro-Relator a propósito de processos administrativos impetrados por consumidores.

Ademais, a CET empreendeu a análise com elaboração do pertinente parecer referente ao valor a ser aplicado pela COELCE, no Estado do Ceará, no Programa de Investimentos Especiais, conforme previsto no Contrato de Concessão existente.

## 2.3 RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

O objetivo da regulação econômico-tarifária, basicamente, é contribuir para a definição de forma técnica e transparente dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos. Assim, ao longo de 2013, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo maior, ainda que, no caso específico do setor aqui considerado, em razão de limitações legais, a atuação desta Agência no campo tarifário apresente um menor alcance.

# 3. GÁS NATURAL: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2013

## 3.1 SETOR DE GÁS NATURAL NO CEARÁ: DADOS RELEVANTES

A Cegás atendeu, em 2013, a uma base de clientes constituída por 403 usuários dos serviços regulados pela Arce, nos segmentos residencial (67), comercial (139), industrial (122), cogeração (6) e automotivo (68). Além de tais clientes, deve-se destacar o atendimento, pela CEGÁS, de uma usina de geração de energia elétrica abastecida por gás natural que, como observado no Gráfico 1, representa a maior parcela de gás natural distribuído por esta concessionária.

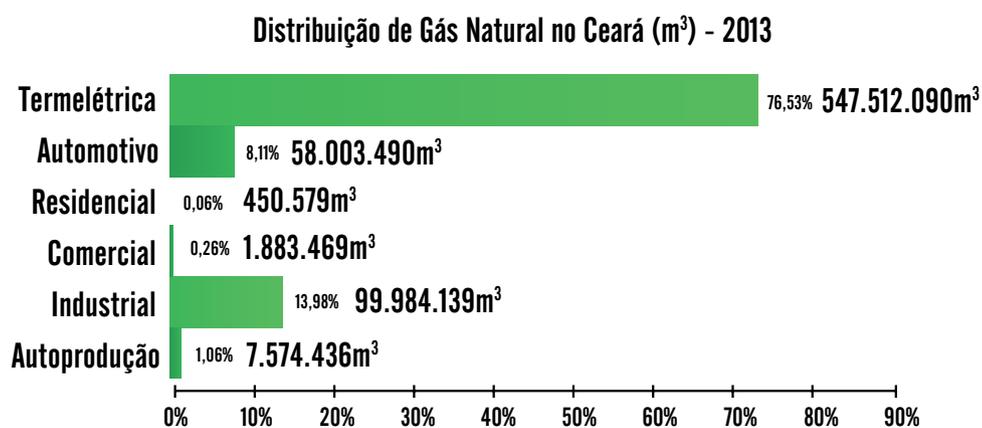


Gráfico 1 – Distribuição de Gás Natural no Ceará (m<sup>3</sup>) – 2013  
Fonte: Cegás

De acordo com informações prestadas pela Concessionária, o seu faturamento bruto no ano de 2013 totalizou R\$ 471.865,00 o que representa um aumento de 39,8% sobre a receita bruta de 2012 (R\$ 337.588,00). Esse crescimento expressivo é decorrente, em especial, da elevação do volume de gás fornecido para a termelétrica CGTF - TermoFortaleza, o qual

passou de 303.715.816 m<sup>3</sup>, em 2012, para 547.512.090 m<sup>3</sup>, em 2013, significando uma elevação de cerca de 80,3%. Além do crescimento nacional da carga de energia elétrica, o ano de 2013 apresentou um período chuvoso desfavorável que beneficiou a geração de energia térmica convencional em detrimento da geração hidráulica.

### Síntese das Informações Financeiras – CEGÁS (R\$mil)

Item	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Ativo Total</b>	111.822	169.705	213.102	248.791	231.875	224.608	231.362
<b>Patrimônio Líquido</b>	57.081	66.217	67.516	93.094	93.196	107.062	114.625
<b>Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços</b>	131.313	179.901	228.731	330.021	302.382	337.588	471.865
<b>Lucro/Prejuízo do Período</b>	14.895	24.103	24.488	35.637	27.467	37.850	35.629

Tabela 2 – Síntese das Informações Financeiras – CEGÁS (R\$mil)  
Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela CEGÁS

## 3.2 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 concessão. O artigo 21, da Constituição do Ceará, com redação alterada pela Emenda Constitucional nº 32, de 14 de outubro de 1997, determina a competência do Estado na exploração direta, ou mediante concessão, dos serviços de gás canalizado em seu território.

Nesse contexto, a estruturação do setor de gás canalizado estadual iniciou-se com a criação da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS), que detém a exclusividade da concessão dos serviços de distribuição de gás canalizado pelo prazo de 50 (cinquenta) anos. A assinatura do contrato de concessão ocorreu em 30 de dezembro de 1993.

A regulação dos serviços de distribuição é de competência dos estados-membros que podem delegá-los às agências reguladoras estaduais, que é o modelo adotado pelo Ceará.

A regulação econômico-tarifária no setor tem o propósito de contribuir para que esse mercado se desenvolva com equilíbrio entre os agentes envolvidos (Estado, concessionária e usuários), em benefício do bem-estar da sociedade.

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

## 3.3 RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Orientando-se para a busca contínua de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos, a Arce atuou no segmento de distribuição de gás natural, merecendo destaque a análise do pleito de revisão ordinária do valor da margem bruta da Concessionária, resultando numa diminuição da ordem de 22,4%, implicando em redução da tarifa média em cerca de 4% (Tabela 3).

No âmbito dessa análise, foi elaborada a Nota Técnica CET/005/2013, a qual foi submetida a procedimento de audiência pública (modalidade presencial e intercâmbio documental) com o propósito de obter contribuições para a manifestação final desta Coordenadoria. Cumpre ressaltar que tais procedimentos reforçam o compromisso da Arce com a transparência (accountability) das decisões do ente regulador.

Não obstante a redução da margem bruta da Cegás, a sua tarifa média teve um aumento de aproximadamente 2,3%

no ano de 2013 por causa da elevação do preço do gás natural fornecido pela Petrobras. No ano, o preço médio da commodity passou de R\$ 0,4193/m<sup>3</sup> para R\$ 0,4530/m<sup>3</sup>, significando um aumento de cerca de 8,0%. No sentido de fundamentar esses aumentos, a Arce realizou duas revisões extraordinárias que foram submetidas a audiências públicas. Essas revisões resultaram nas resoluções Arce nº 174, de 10 de outubro de 2013, e nº 178, de 09 de janeiro de 2014, que estabeleceram novos valores para a tarifa média de distribuição de gás natural.

Variações da Tarifa da Cegás – 2013						
Mês	Preço da Commodity (A)		Margem da Cegás (B)		Tarifa Média (C = A+B)	
	R\$/m <sup>3</sup>	Δ%	R\$/m <sup>3</sup>	Δ%	R\$/m <sup>3</sup>	Δ%
Janeiro	0,4193	-	0,0969	-	0,5162	-
Julho	0,4201	0,2	0,0752	-22,4	0,4953	-4
Setembro	0,4514	7,5	0,0752	0	0,5266	6,3
Novembro	0,4530	0,4	0,0752	0	0,5282	0,3
2013	-	8,0	-	-22,4	-	2,3

Tabela 3 – Variações da Tarifa da Cegás – 2013  
Fonte: Arce/Cegás

Ainda no ano de 2013, foi realizada a certificação de contabilização atípica, no valor de R\$ 10.753.033,84 (dez milhões, setecentos e cinquenta e três mil, trinta e três reais e oitenta e quatro centavos), referente à incorporação patrimonial de parte da rede de gasodutos. Por meio do processo administrativo PGÁS/CET/001/2013, a Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET) analisou o procedimento contábil e a Coordenadoria de Energia (CEE) verificou a realização das obras e serviços para implantação da respectiva rede. Ao final do processo, a Arce constatou que a CEGÁS havia efetuado a contabilização e realizado os investimentos em conformidade com as normas legais e regulatórias pertinentes.

Por último, cabe registrar 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 2013

## 4.1 REGULAÇÃO ECONÔMICA: ATIVIDADES

Uma das principais características da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Brasil é a forte intervenção do Estado no setor, onde o mesmo realiza o papel de produtor e de controlador destes serviços. As Agências Reguladoras atuam como principais instrumentos da realização do equilíbrio na relação entre o Estado, Usuários e as empresas concessionárias.

O setor de saneamento básico vem passando por importantes mudanças a partir da promulgação da Lei nº 11.445, em janeiro de 2007, e posterior regulamentação da citada lei pelo Decreto nº 7.217, de 21 de junho de 2010. Adquirindo maior visibilidade diante da sociedade, bem como maior preocupação por parte dos gestores governamentais com a ampliação da oferta de Água Tratada e Esgotamento Sanitário.

A regulação e a fiscalização dos serviços públicos de água e de esgoto no Estado do Ceará tiveram início com o Convênio nº 20, de outubro de 2001, entre a Secretaria da Infraestrutura do Estado - SEINFRA, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE e a Agência de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - Arce. Nos termos do Convênio nº 020/2001, celebrado entre a Arce, a CAGECE e a Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará (SEINFRA), competia à Arce, 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.

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

*“Art.4º Ressalvadas as hipóteses definidas nos artigos anteriores, a Arce competirá ainda a regulação, a fiscalização e o monitoramento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela CAGECE, exceto se observado o disposto no art.9º, inciso II, da Lei Federal nº11.445, de 5 de janeiro de 2007.*

*Parágrafo único. A atuação da Arce prevista neste artigo se dará nos termos de suas atribuições básicas e competências legais, definidas na Lei Estadual nº12.786, de 30 de dezembro de 1997, regulamentada pelo Decreto Estadual nº25.059, de 15 de julho de 1998, observada a Lei Federal nº11.445, de 5 de janeiro de 2007.”*

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

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

1. **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 2013, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou as seguintes atividades:

- *Audiência Pública Intercâmbio Documental 01/2013 – Saneamento Básico*  
Elaborado o levantamento dos serviços indiretos prestados pela delegatária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, frutos dos contratos de concessão celebrados, que estariam sujeito à ação regulatória por parte da Arce.
- *Audiência Pública Intercâmbio Documental 05/2013 – Saneamento Básico*  
Aprovação do Reposicionamento Tarifário Provisório (RTP) aplicado à tarifa média dos serviços de água e esgoto da Cagece em 2013. Caracterizado como um mecanismo de preservação do valor real da tarifa média dos serviços, o Reposicionamento Tarifário Provisório (RTP) tem como objetivo principal repor as perdas inflacionárias que sofrerão as tarifas no período de transição necessário à implantação de ciclos de revisão periódicos que incorporem uma parcela dos ganhos de produtividade auferidos na concessão, em prol da modicidade tarifária, e aspectos relativos à qualidade dos serviços. Assim, esse mecanismo cria as condições necessárias à implantação de um novo panorama para o setor de água e esgoto regulado pela Arce. Permitindo o alcance das metas de universalização dos serviços, promovendo a qualidade e eficiência econômica.

- Condução de dois processos licitatórios visando elaborar um modelo conceitual para a regulação econômico-financeira do setor de água e esgoto que garanta a sustentabilidade dos contratos de concessão e a modicidade tarifária.

## 4.2 SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO NO CEARÁ: DADOS RELEVANTES

A Cagece atua em 150 municípios dos 184 municípios do Estado do Ceará. Entre os 114 municípios cujos contratos previam renovação até 2012, 109 foram renovados e os restantes estão em processo de negociação. Nesse período, houve assunção de 24 municípios. Assim, dos 150 municípios operados pela Cagece, 132 tiveram seus contratos renovados ou assumidos por um período de 30 anos, representando aproximadamente 83% da receita operacional direta pela prestação de serviços da empresa.

No exercício de 2013, a Cagece foi responsável pelo atendimento de 267 localidades no Estado com sistemas de abastecimento de água, representando aproximadamente 5,24 milhões de habitantes beneficiados, ou seja, 97,94% da população urbana na Área de atuação da Companhia, um aumento de 92 mil novos beneficiados em relação a 2012. Em relação aos serviços de esgotamento sanitário, foram atendidas pela Cagece 82 localidades no Ceará, servindo a aproximadamente 2,06 milhões de habitantes, equivalente a 38,57% da população urbana na área de atuação da Companhia, o que corresponde a aumento de 73 mil novos beneficiados com esgotamento sanitário.

Dessa forma, em 2013 a Cagece alcançou a marca de 1.669.152 clientes ativos, com incremento de 4% em relação ao ano anterior, dos quais 93,87% são clientes residenciais.

Síntese das Informações Financeiras – Cagece (R\$ mil)							
Item	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Ativo Total</b>	R\$ 1.562.408	R\$ 1.681.992	R\$ 1.807.382	R\$ 2.027.204	R\$ 2.227.092	R\$ 2.379.246	R\$ 2.631.462
<b>Patrimônio Líquido</b>	R\$ 1.073.215	R\$ 1.095.963	R\$ 1.194.805	R\$ 1.226.551	R\$ 1.263.180	R\$ 1.326.592	R\$ 1.598.081
<b>Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços</b>	R\$ 472.618	R\$ 501.020	R\$ 552.073	R\$ 781.491	R\$ 777.431	R\$ 823.948	R\$ 845.164
<b>Lucro/Prejuízo do Período</b>	R\$ 43.821	R\$ 22.904	R\$ 39.937	R\$ 18.468	R\$ 46.425	R\$ 74.521	R\$ 56.199

Tabela 4 - Síntese das Informações Financeiras – Cagece  
Fonte: Arce/CET

---

### 4.3 RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Durante ao ano de 2013, 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 2013, ações voltadas para a consolidação de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos.

No intuito de preservar os interesses legítimos dos atores do serviço delegado, a defesa dos usuários do abuso do poder econômico, do estabelecimento de lucros excessivos e de outros efeitos nocivos da concorrência imperfeita e considerando a necessidade de aperfeiçoar, normatizar e racionalizar os esquemas de revisão tarifária ordinária e extraordinária, bem como os reajustes tarifários dos serviços de água e esgoto, preservando a operação dos serviços delegados e a capacidade de investimento requerida, foi instituído o Reposicionamento Tarifário Provisório (RTP) que tem como objetivo principal repor as perdas inflacionárias que sofrerão as tarifas no período de transição necessário à implantação de ciclos de revisão periódicos que incorporem uma parcela dos ganhos de produtividade auferidos na concessão, em prol da modicidade tarifária, e aspectos relativos à qualidade do serviço.

Ao longo do ano de 2013, a Coordenadoria Econômico-tarifária, ciente da necessidade promover o aprimoramento do modelo de regulação aplicado ao setor de saneamento básico do Estado do Ceará, conduziu dois processos licitatórios visando elaborar um modelo conceitual para a regulação econômico-financeira do setor de água e esgoto que garanta a sustentabilidade dos contratos de concessão e a modicidade tarifária.

Em outra frente, a partir dos estudos contratados, a CET constituirá a Base de Ativos Regulatória (BAR), que são os investimentos prudentes e eficientes realizados pela concessionária para prestar o serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Assim, o novo modelo tarifário contemplará um esquema de subsídios, com viabilidade político-institucional, além de prever esquemas de avaliação de eficiência da Concessionária, com definição de parâmetros, capazes de assegurar o alcance dos objetivos de universalização dos serviços de saneamento básico no estado.

---

# 5. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2013

## 5.1 REGULAÇÃO ECONÔMICA: ATIVIDADES

O relatório apresentado em janeiro/1998 pelo IFC e pela Maxwell Stamp Inc., contratado pelo Governo do Estado do Ceará para estudar a modelagem de uma agência multissetorial para o Estado, relativa à área de transportes, traz recomendações para seus dois segmentos específicos; Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STIP) e 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.

Os Serviços Regulares de transporte 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 a RMF, ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessa a região com elevada densidade populacional, a critério do Poder Concedente.

O Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros é um serviço público, de titularidade do Estado do Ceará, cuja prestação vem sendo outorgada à iniciativa privada, apesar de não se tratar de um monopólio natural e demandar baixos investimentos de capital dado que a infraestrutura viária e de terminais rodoviários tem sido provida pelo poder público.

Compete à Coordenadoria Econômico-Tarifária, 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 2013, realizou as seguintes ações:

- Elaboração de resolução, disciplinando os procedimentos e a metodologia aplicáveis na formulação e apresentação de propostas de revisão ordinária das tarifas dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará - Sistema Interurbano - RESOLUÇÃO Nº 169, DE 09 DE MAIO DE 2013.
- Elaboração de resolução, alterando a Resolução Arce nº 160, de 12 de julho de 2012, que dispõe sobre o plano de contas padrão para o Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros Estadual. - RESOLUÇÃO Nº 173, DE 18 DE JULHO DE 2013
- Revisão ordinária das tarifas do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, para as linhas da modalidade serviço regular interurbano. - RESOLUÇÃO Nº 176, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2013.

- Realização de análises contábeis trimestrais das empresas delegatárias dos serviços regulados, acompanhando a situação econômico-financeira destas empresas, com a elaboração dos correspondentes relatórios.
- Elaboração da minuta da Resolução Arce, determinando os procedimentos que versam sobre a consolidação e remessa das informações contábeis dos permissionários associados do Serviço Regular Complementar dos Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

## 5.2 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 2013, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo.

A Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou, no ano passado, atividades voltadas para a revisão ordinária das tarifas do Setor

de Transporte Intermunicipal de Passageiros estadual, em seu Sistema Regular Interurbano, compreendido no seguinte processo administrativo:

PCTR/CET/0003/2013 - revisão ordinária da tarifa do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros – Serviço Regular Interurbano, que passa a ter os seguintes coeficientes tarifários (serviços da espécie Convencional):

- I – Área de Operação nº 1: R\$ 0,103621/km;
- II – Área de Operação nº 2: R\$ 0,100938/km.
- III – Área de Operação nº 3: R\$ 0,095751/km;
- IV – Área de Operação nº 4: R\$ 0,102013/km;
- V – Área de Operação nº 5: R\$ 0,096756/km;
- VI – Área de Operação nº 6: R\$ 0,094514/km;
- VII – Área de Operação nº 7: R\$ 0,089417/km;
- VIII – Área de Operação nº 8: R\$ 0,099376/km.

Para os serviços das espécies Executivo e Leito, aplica-se o previsto na subcláusula 4.8 dos respectivos contratos de concessão.

Verifica-se a relevante contribuição dada em 2013 pela área econômico-tarifária na consolidação de mecanismos socialmente justos e transparentes para o controle e acompanhamento da prestação dos serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará.

Transportadora	Área	Descrição	Linhas
São Benedito	1	Aracati/Russas/Morada Nova/Limoeiro do Norte	31
Fretcar	2	Baturité/Quixadá	25
Princesa dos Inhamuns/Gontijo	3	Canidé/Crateús/Tauá	27
Guanabara	4	Sobral	22
Fretcar	5	Itapipoca	26
Guanabara	6	Iguatu	8
Guanabara	7	Crato/Juazeiro do Norte	9
Viação Metropolitana	8	Crato/Juazeiro do Norte/Barbalha	4
			<b>152</b>

---

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2013, a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou dezoito (18) Notas Técnicas, sendo responsável por oito (8) audiências públicas, referentes a todos os serviços regulados pela Arce.

Tais números evidenciam a relevância das atividades conduzidas por esta Coordenadoria, destacando o caráter multissetorial de suas atribuições. Dadas as implicações econômicas das decisões acerca de preços públicos que afetam a vida de milhões de cearenses, o trabalho desenvolvido pela CET assume um papel crítico na percepção da sociedade cearense acerca da atuação da Arce. A conjugação de qualificação técnica dos profissionais da CET com o apoio institucional do Conselho Diretor, Diretoria Executiva e demais coordenadorias de regulação desta Agência proporcionou, em 2013, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios desta Coordenadoria.



# GESTÃO DA AGÊNCIA



# 1. ORÇAMENTO

A previsão orçamentária da Arce para o exercício 2013 foi de R\$ 19,2 milhões, dos quais foram executados 78%. Além do custeio da infraestrutura e dos investimentos da Agência, este valor inicial trazia em sua estimativa o aporte às ações de fiscalização dos serviços públicos de fornecimento de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico; à divulgação das ações da Agência através do projeto "Arce nos municípios"; ao custeio de estudos e à construção de um sistema de informações, ambos voltados para melhorias na regulação

do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará; e à contratação de consultorias para suporte à análise da base de ativos regulatória da Cagece e para a implementação de regulamento tarifário.

<b>Execução Orçamentária Anual</b>	
<b>Período: Jan-Dez/2013 (em R\$ 1,00)</b>	
<b>Orçamento Previsto</b>	R\$ 19.206.837,00
<b>Empenhado</b>	R\$ 14.955.314,00
<b>Pago</b>	R\$ 14.604.106,00

Tabela 1 – Execução Orçamentária Anual  
Fonte: Arce/Sistema S2GPR

### Execução Orçamentária Anual

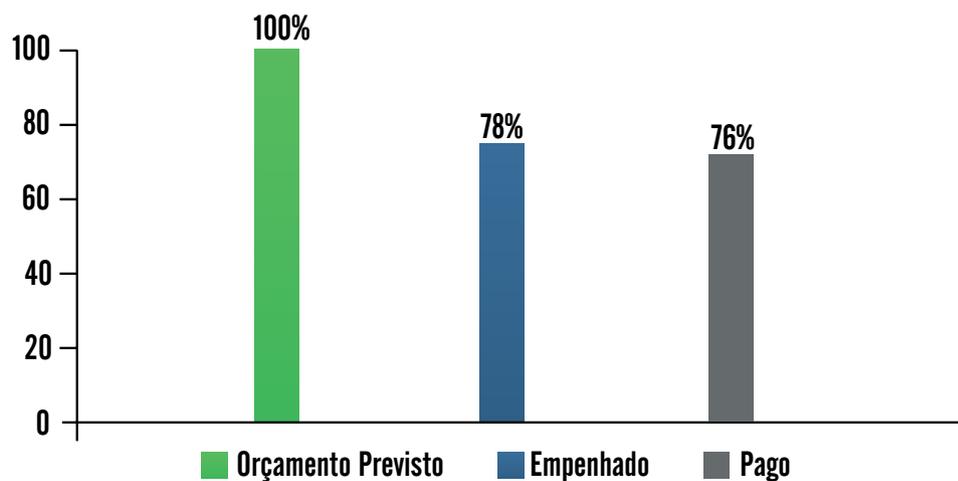


Gráfico 1 – Execução Orçamentária Anual  
Fonte: Arce/Sistema S2GPR

Dentre os serviços previstos, a contratação do sistema de informações para suporte à regulação do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará e das consultorias para suporte à análise da base de ativos regulatória da Cagece e para a implementação de regulamento tarifário, devido a algumas remodelagens

necessárias, não foram concluídas em 2013, o que interferiu sobremaneira para que a execução do planejamento orçamentário não se efetivasse na forma inicialmente prevista. O detalhamento físico das ações executadas durante o ano consta descrito ao longo do presente relatório.

## 2. RECEITAS

A estimativa de receitas para o exercício 2013, cuja cifra originou o valor com que foi elaborada a proposta orçamentária, teve por base duas fontes de recursos:

1. Tesouro Estadual (fonte 00), cujo repasse foi destinado ao custeio parcial da folha de pessoal da Agência;
2. Receita própria (fonte 70), composta pelas seguintes origens:
  - Arrecadação da taxa de regulação do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros, conforme 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.

O total da receita efetivamente arrecadada no ano correspondeu a 95% do valor inicialmente previsto e está detalhado no gráfico e na tabela que seguem:

Arrecadação por Fonte		
Período: Jan-Dez/2013 (em R\$ 1,00)		
Fonte	Origem	Acumulado
70	Saneamento	R\$ 5.483.673,00
	Transportes	R\$ 4.055.929,00
	Energia Elétrica	R\$ 2.148.630,00
	Gás Canalizado	R\$ 417.965,00
	Rendimentos	R\$ 650.743,00
00	Tesouro	R\$ 5.015.759,00
<b>Total</b>		<b>R\$ 17.772.698,00</b>

Tabela 2 – Arrecadação por Fonte  
Fonte: Arce/Sistema S2GPR

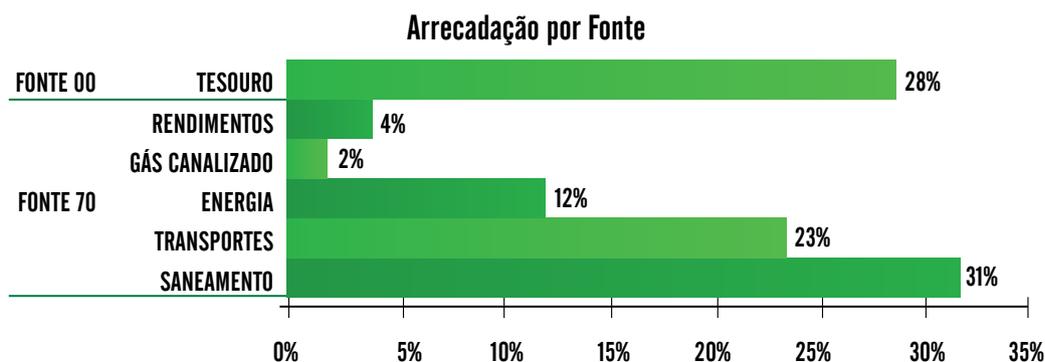


Gráfico 2 – Arrecadação por Fonte  
Fonte: Arce/Sistema S2GPR

## 3. DESPESAS

O total das despesas executadas no exercício foi equivalente a 82% das receitas arrecadadas e a 78% das que foram inicialmente previstas no orçamento. Com esta execução, foi acumulado um montante de R\$ 3 milhões para custeio, no exercício subsequente, das ações que não puderam ser concluídas no período, conforme exposto no tópico destinado ao orçamento da Agência.

No quadro e no gráfico que seguem, pode ser observada a distribuição das despesas empenhadas em 2013, a partir de três categorias principais: despesas de manutenção, despesas finalísticas e investimentos. O primeiro grupo engloba as despesas relacionadas à infraestrutura da Agência, aqui incluídas as despesas com pessoal próprio e terceirizado. O segundo, consolida o montante gasto com as ações específicas da Arce, que, de maneira geral, relacionam-se às ações de fiscalização dos serviços públicos de fornecimento de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico; à divulgação de ações institucionais e ao custeio de estudos voltados para melhorias na regulação do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará. Em relação aos investimentos, o total executado destinou-se, em sua maior representatividade, à compra de material permanente (incluindo equipamentos de Tecnologia da Informação) e à capacitação de servidores da Agência.

<b>Consolidado da Execução por Categoria de Despesa</b>	
<b>Período: Jan-Dez/2013 (em R\$ 1,00)</b>	
<b>Manutenção</b>	<b>R\$ 12.541.727,00</b>
<b>Finalístico</b>	<b>R\$ 2.052.495,00</b>
<b>Investimentos</b>	<b>R\$ 361.092,00</b>
<b>Total</b>	<b>R\$ 14.955.314,00</b>

Tabela 3 – Consolidado da Execução por Categoria de Despesa  
Fonte: Arce/Sistema S2GPR

### Consolidado da Execução por Categoria de Despesa

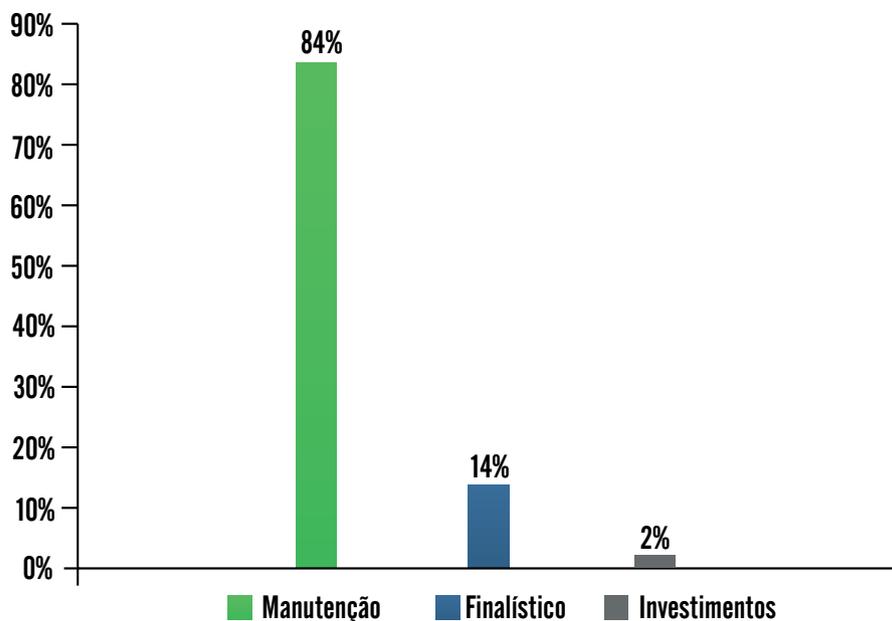


Gráfico 3 – Consolidado da Execução por Categoria de Despesa  
Fonte: Arce/Sistema S2GPR

Comparativamente ao exercício de 2013, referida execução representou uma queda de 4,5%, observada especialmente nas despesas finalísticas, em que alguns contratos foram remodelados para gerar maior economicidade.

### Comparativo das Despesas Empenhadas

Período: Jan-Dez/2012 e 2013 (em R\$ 1,00)

Programa	2012	2013
Manutenção	R\$ 11.971.693,00	R\$ 12.541.727,00
Finalístico	R\$ 2.946.472,00	R\$ 2.052.495,00
Investimentos	R\$ 132.493,00	R\$ 361.092,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 15.050.659,00</b>	<b>R\$ 14.955.314,00</b>

Tabela 4 – Comparativo das Despesas Empenhadas  
Fonte: Arce/Sistema S2GPR

### Comparativo das Despesas Empenhadas

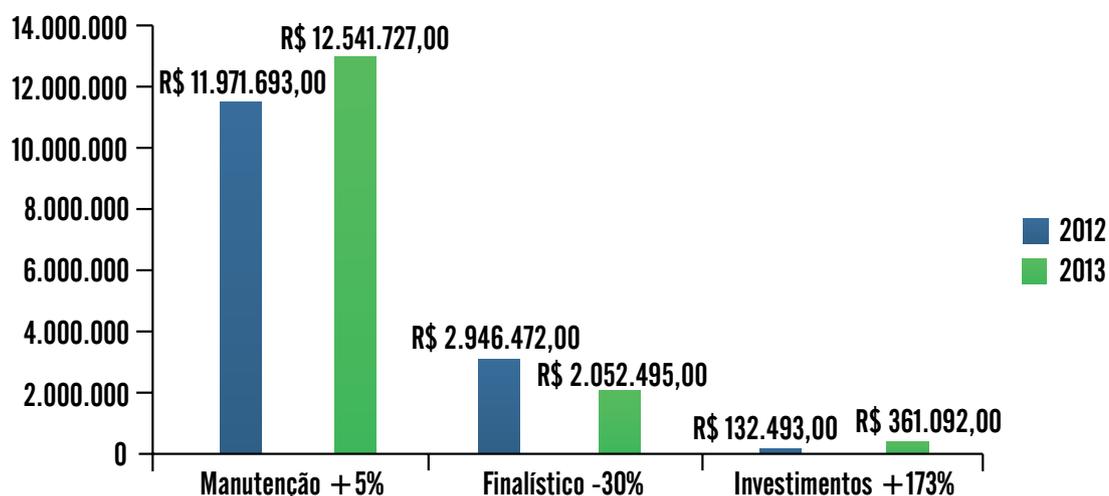


Gráfico 4 – Comparativo das Despesas Empenhadas  
Fonte: Arce/Sistema S2GPR

No quadro que segue, foram listadas as despesas de maior representatividade para a Arce durante o exercício.

Verifica-se que a maior parte dos recursos é alocada no

custeio das despesas com pessoal, o que se justifica na própria natureza da atividade de regulação.

### Principais Despesas Empenhadas

Período: Jan-Dez/2013

Tipo	2013	%
Vencimentos – Servidores/CDR	R\$ 7.655.567,00	51,19%
Terceirização (Manutenção/TI)	R\$ 1.977.615,00	13,22%
SUPSEC/INSS	R\$ 1.579.348,00	10,56%
Consultoria – CEE (Energia/Gás)	R\$ 1.040.542,00	6,96%
Consultoria/Outros Serv. PJ – CTR	R\$ 585.544,00	3,92%
Locação de Imóveis	R\$ 410.640,00	2,75%
Consultoria/Out. Serv. PJ – CSB	R\$ 245.074,00	1,64%
Mobiliário/TI – MAPP	R\$ 230.034,00	1,54%
PASEP (Normal/Parcelamento)	R\$ 224.505,00	1,50%
Outros Serv. PJ – Comunicação	R\$ 156.536,00	1,05%
Outros Serv. PJ – Capacitação	R\$ 123.258,00	0,82%
Outros	R\$ 726.650,00	4,86%
<b>Total</b>	<b>R\$ 14.955.314,00</b>	<b>100%</b>

Tabela 5 – Principais Despesas Empenhadas  
Fonte: Arce/Sistema S2GPR



# **RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**



---

# 1. A OUVIDORIA DA ARCE

Ouvidoria compõe a estrutura organizacional da Agência. É diretamente subordinada ao Conselho Diretor da Arce. A Ouvidoria figura como principal meio de acesso para os usuários do Estado do Ceará que desejam sugerir, criticar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce ou os serviços públicos regulados pela Agência (energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transporte intermunicipal).

O objetivo da Ouvidoria da Arce é, principalmente, estabelecer um canal democrático de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar a solução dos conflitos. Para tanto, a Ouvidoria procura agir pautada nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, procedendo como portavoz daqueles que a procuram e entendendo que o cidadão tem direito a um serviço de qualidade, bem como de reclamar quando esse direito não é atendido.

## 1.1 O CONTROLE SOCIAL E A APROXIMAÇÃO COM A SOCIEDADE

Outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à 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 referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves. Esses relatórios são enviados

para o Conselho Diretor da Arce, para a Diretoria Executiva e para as áreas fins da Agência. Além disso, a Arce divulga por meio do seu sítio o referido relatório para a sociedade.

No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência. Como exemplos, podemos citar o Fórum Regulação e Cidadania, os projetos Arce nos municípios, o Usuário Voluntário e a Pesquisa de Satisfação.

## 1.2 FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA

Visa informar e ouvir a sociedade, assim como prestar contas das atividades e ações relativas à atuação da Arce. Participam do Fórum cidadãos comuns, sociedade civil, entidades de classes, universidades, órgãos públicos e representantes dos prestadores dos serviços públicos. O Fórum é realizado através de eventos periódicos com pautas previamente definidas, de forma a oportunizar aos participantes a fala durante os eventos.

## 1.3 ARCE NOS MUNICÍPIOS

Uma importante projeto da Arce para estimular o relacionamento com a sociedade, mormente com a população do interior do Ceará. Consiste em palestras proferidas pelos técnicos da Arce sobre o papel da Agência e os serviços públicos regulados. Em 2013, a Arce visitou os municípios de Barreira, Tauá e Aracati.

## 1.4 PROJETO USUÁRIO VOLUNTÁRIO

É uma recente ação de ampliação que nasceu com o objetivo de fomentar uma parceria com os usuários dos serviços públicos, focando na melhoria e na qualidade da fiscalização. Podem participar do projeto, residentes no Estado do Ceará, maiores de 18 anos, que tenham CPF e RG e que desejem prestar serviços em benefício da comunidade. Os selecionados não podem ter vínculos com empresas prestadoras dos serviços regulados. O voluntário tem livre acesso às informações e descrições claras de suas atividades e responsabilidades. A Arce se responsabiliza pelo treinamento e supervisão, apoiando o desenvolvimento das ações.

## 1.5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Objetiva aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades detectadas com ajuda da avaliação dos consumidores já atendidos pela Arce. Todos os anos, a cada semestre, a Ouvidoria mede o nível de satisfação dos usuários no tocante aos atendimentos realizados e finalizados. A pesquisa de 2013 foi feita de 10 de fevereiro a 20 de maio e de 10 de julho a 30 de outubro. No total, somando-se os demandantes dos setores de Energia, Transporte e Saneamento - o setor de gás canalizado não está incluso na pesquisa -, foram ouvidas 1750 pessoas. O resultado final de 2013, quando comparado ao de 2012, aponta para uma significativa elevação no grau de satisfação dos solicitantes.

De forma simplificada, o levantamento é feito por meio de um questionário padrão, no qual os demandantes que tiveram

solicitações encerradas no período analisado podem avaliar como "ruim", "regular", "bom" ou "ótimo" três diferentes quesitos: desempenho dos atendentes, solução dada à reclamação e impressão final sobre a Arce. Isso independente do resultado da reclamação. O questionário inclui, ainda, uma pergunta específica relativa ao prazo utilizado pela Arce para responder à reclamação, na qual os usuários optam entre "insatisfeito", "pouco satisfeito", "satisfeito" e "muito satisfeito". Os dados colhidos nos dois semestres formam a base da pesquisa divulgada anualmente.

No quesito relativo ao desempenho dos atendentes, este foi avaliado como "bom" ou "ótimo" por 92% dos entrevistados, representando um acréscimo de quatro pontos percentuais em relação a 2012. No que se refere à impressão final dos usuários em relação a Arce, 75% deles optaram por "bom" ou "ótimo", ao passo que no ano anterior o número ficou em 65%. Quanto à "solução dada pela Arce", 69% assinalaram "bom" ou "ótimo" em 2013, sendo que em 2012 esse número ficou em 61%. Um ponto teve queda na avaliação dos usuários: o prazo utilizado pela Arce para responder à reclamação, que caiu dois pontos percentuais. Em 2012, 64% avaliaram positivamente, enquanto no ano passado, o número caiu para 62%.

## 1.6 OS NÚMEROS DA OUVIDORIA DA ARCE

Quantitativo de pedidos de informação recebidos, reclamações abertas e processos administrativos instaurados por setor regulado.

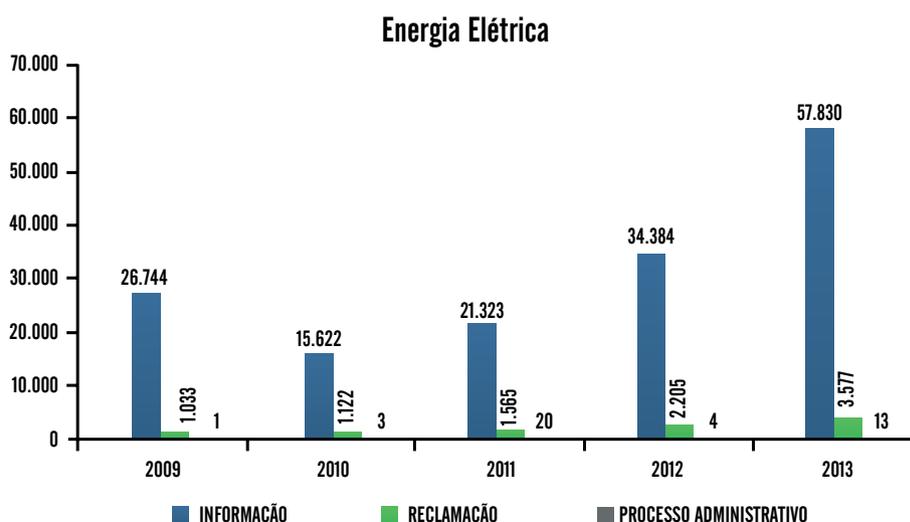


Gráfico 1 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Energia Elétrica  
Fonte: Arce

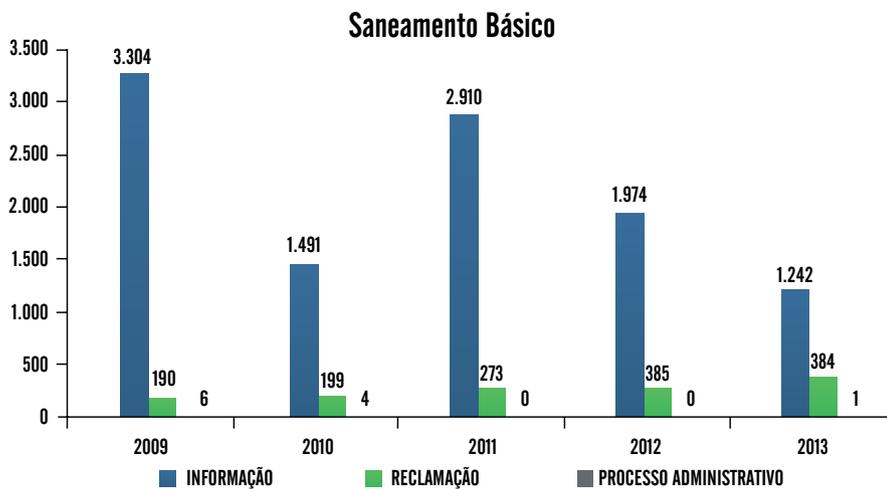


Gráfico 2 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Saneamento Básico  
Fonte: Arce

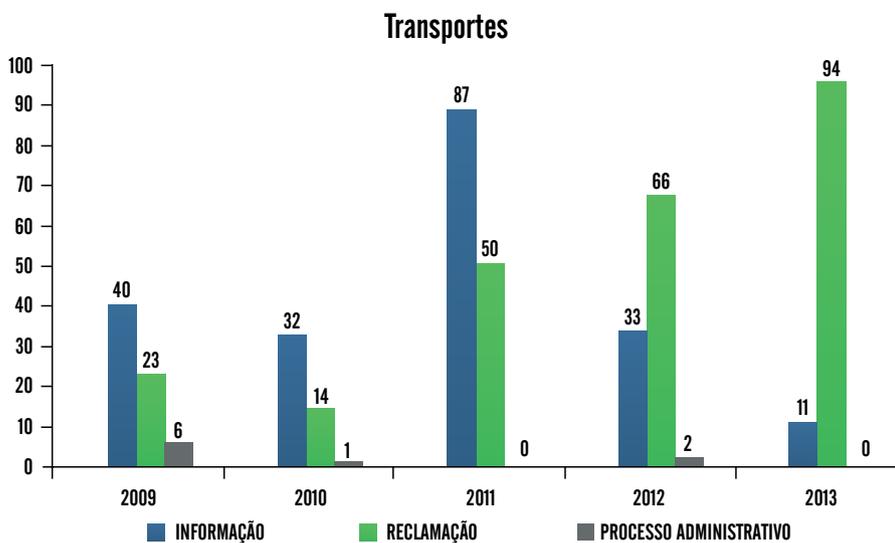


Gráfico 3 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Transportes  
Fonte: Arce

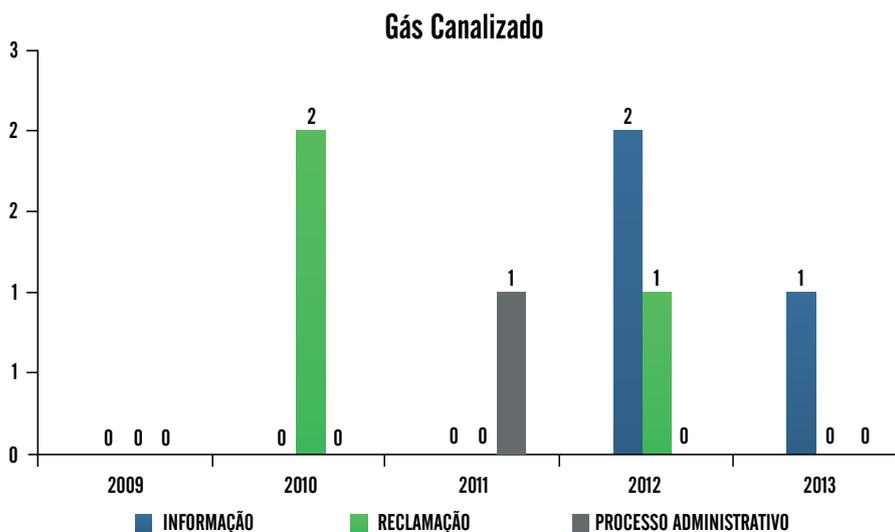


Gráfico 4 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Gás Canalizado  
Fonte: Arce

## Todos os Setores Regulados

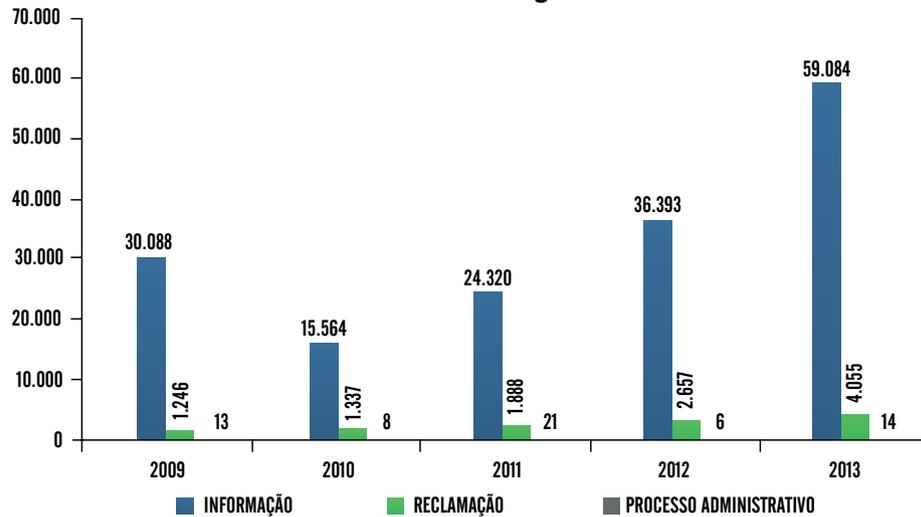


Gráfico 5 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Todos os setores regulados  
Fonte: Arce

### 1.7 FALE COM A ARCE

Diversos canais de atendimento são oferecidos aos usuários, tais como:

- telefone gratuito – **0800 275 3838**;
- internet – **www.arce.ce.gov.br**;
- e-mail – **ouvidor@arce.ce.gov.br**;
- fax – **(85) 3101.1042**;
- correspondência e atendimento pessoal –  
**Av. Santos Dumont, 1789, Térreo – Fortaleza-CE,**  
**CEP: 60150-160.**

Os atendimentos telefônico e pessoal funcionam de segunda a sexta-feira, de 8h às 17h, sem interrupção para almoço.

Importante salientar que a Ouvidoria da Arce interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas à 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. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

As audiências públicas da Arce são instrumentos essenciais de participação, controle social e legitimação das decisões regulatórias da Agência. Ocorrem previamente à aprovação de resoluções e de outros atos de caráter normativo que afetem interesses das entidades reguladas e dos consumidores e usuários dos serviços públicos. As audiências públicas são realizadas sempre mediante intercâmbio documental, podendo acontecer, concomitantemente, na forma presencial,

através de reuniões públicas. As reuniões públicas ocorrem em sessões solenes e ao vivo, com acesso livre e gratuito, precedente à formação de juízo e tomada de decisão sobre matéria considerada relevante.

Em 2013, conforme demonstra o Quadro 1, a Arce realizou 10 audiências públicas.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS			
MODALIDADE INTERCÂMBIO DOCUMENTAL			
Nº	SETOR	OBJETO	VIGÊNCIA
001/2013	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/0001/2013, que trata da averiguação da composição e análise da tabela de serviços indiretos prestados pela Companhias de Água e Esgoto do Ceará – Cagece.	05/02 a 22/02
002/2013	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução, que dispõe sobre procedimentos para comunicação de incidentes na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará, constante da Nota Técnica NT/CEE/0002/2012.	05/02 a 22/02
003/2013	Saneamento Básico	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução, que dispõe sobre procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais, institui o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e dá outras providências.	25/02 a 26/03
004/2013	Transportes	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução, que disciplina os procedimentos e a metodologia aplicáveis na formulação e apresentação de propostas de revisão ordinária das tarifas dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará. Realizada reunião técnica em 02.04.2013.	18/03 a 05/04

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS			
MODALIDADE INTERCÂMBIO DOCUMENTAL			
Nº	SETOR	OBJETO	VIGÊNCIA
005/2013	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/004/2013, que dispõe sobre o Reposicionamento Tarifário Provisório (RTP) aplicado à tarifa média dos serviços de água e esgoto da Cagece. Realizada reunião pública em 19.04.2013.	04/04 a 26/04
006/2013	Transportes	Submeter a Minuta de Resolução que altera a Resolução Arce nº 160/2012, que dispõe sobre o plano de contas padrão para o Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros estadual.	09/04 a 08/05
007/2013	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET nº 005/2013, 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. Realizada reunião pública em 13.06.2013.	04/06 a 18/06
008/2013	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET nº 0009/2013, sobre Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Estado do Ceará – CEGÁS. Realizada reunião pública em 27.08.2013.	20/08 a 29/08
009/2013	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica NT/CET/0011/2013 e da Nota Técnica NT/CTR/0001/2013, que tratam sobre Revisão Ordinária das Tarifas dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará - Sistema Interurbano. Realizada reunião técnica em 19.09.2013 e sessão presencial em 25/09/2013.	19/09 a 30/09
010/2013	Gás Canalizado	Divulgar e obter contribuições para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET 017/2013, sobre Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará - Cegás.	13/12 a 23/12

Quadro 1 – Audiências Públicas  
Fonte: Arce



Figura 1 – Audiência pública 004/2013 – Setor de Transportes  
Fonte: Arce

## 3. EVENTOS INSTITUCIONAIS

Têm o objetivo de promover uma maior divulgação da Arce e de suas ações junto à sociedade, além de discutir aspectos técnicos relacionados à prestação dos serviços regulados.

### 3.1 FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA

Propõe estabelecer um diálogo com a sociedade e incentivar a proatividade cidadã em melhorar a qualidade dos

serviços públicos oferecidos. O público-alvo são pessoas e entidades que, direta ou indiretamente, possam tornar-se multiplicadores das boas práticas regulatórias, colaborando, dessa forma, para a ampliação dos conhecimentos sobre o real papel de uma agência e sua importância para o desenvolvimento socioeconômico do Estado.



Figura 2 – Fórum Regulação e Cidadania, momento em que foi apresentado o programa Usuário Voluntário  
Fonte: Arce

## 3.2 ARCE NOS MUNICÍPIOS

Coordenado pela ouvidoria da Arce, o encontro reúne consumidores, representantes de órgãos públicos, integrantes de entidades classistas e diferentes grupos formadores de

opinião, com o objetivo de discutir a regulação e a atuação da Arce, além de informar a população sobre os seus direitos e deveres.



Figura 3 – Arce nos municípios - Palestra realizada em 21/10/2013 no Município de Tauá-CE  
Fonte: Arce



Figura 4 – Arce nos municípios - Palestra realizada em 19/11/2013 no Município de Aracati-CE  
Fonte: Arce

## 3.3 VIII CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO

A Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR), com apoio institucional da Arce, realizou em Fortaleza, no Centro de Eventos do Ceará, no período de 19 a 23 de agosto de 2013, o VIII Congresso Brasileiro de Regulação. O evento, de relevância nacional, constituiu-se em uma grande

oportunidade para enriquecimento da cultura regulatória, por meio da apresentação de estudos técnicos e das boas práticas reguladoras, além de conferências com palestrantes nacionais e internacionais. Os debates e reflexões estiveram em sintonia com o tema central do Congresso: “regulação para uma vida com mais qualidade”.

Paralelo ao evento, houve a “Segunda ExpoABAR”, uma ampla mostra das atividades desenvolvidas por reguladores e representantes dos setores da infraestrutura e indústria regulada. Aberta ao público, a exposição proporcionou um espaço privilegiado para a interação entre os atores envolvidos com temas regulatórios e a sociedade.



Figura 5 – VIII Congresso Brasileiro de Regulação e ExpoABAR 2013  
Fonte: Arce

# 4. COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

## 4.1 INFORMAÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Proporcionando informação de utilidade pública, por meio da divulgação de peças institucionais – vídeos, cartilhas, folders e outros materiais relacionados à prestação dos serviços públicos regulados, a Arce procura informar suas ações, orientando os usuários sobre seus direitos e deveres, os serviços de ouvidoria e demais assuntos do interesse da regulação. Além desses meios, a Arce coloca à disposição da

sociedade a sua página na internet – [www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br), possibilitando amplo acesso aos conteúdos técnicos, legais e institucionais.



**TRANSPORTES**  
SEGURANÇA E CONFORTO  
SÃO DIREITOS DE TODOS.



Telefone: 0800 373 3034  
www.arce.ce.gov.br  
arce@arce.ce.gov.br

**ARCE**

AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS

GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria Geral de Estado

**SANEAMENTO**  
POR UM SERVIÇO TRANSPARENTE  
E DE QUALIDADE.



Telefone: 0800 373 3034  
www.arce.ce.gov.br  
arce@arce.ce.gov.br

**ARCE**

AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS

GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria Geral de Estado

10/04/2014, Quinta-Feira

Busca  OK

Destacados

GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ

**PROCURADORIA-GERAL  
DO ESTADO**  
Governo do Estado do Ceará

**Institucional**  
Cenega e Aneel

**Energia Elétrica**  
Regulação dos serviços  
de distribuição e geração

**Gás Canalizado**  
Regulação dos serviços  
de distribuição

**Saneamento**  
Regulação dos serviços  
de água e esgoto

**Transportes**  
Regulação dos serviços  
intermunicipais

RSS

**Acesso à  
Informação**

- Página Inicial
- A Arce
- Organograma
- Plano Estratégico
- Órgão de Direção
- Coordenadorias
- Órgão de Assessoramento
- Relatório de Gestão
- Legislação
- Sala de Imprensa
- Lei de Acesso à Informação

**Secretarias e Órgãos**

POE  
Portal do Governo

OK

**Telefones úteis**

Selecionar

**Redes Sociais**



**Arce debate situação  
de esgotamento  
sanitário no Cariri**

Os debates foram  
fundamentados pela Carta  
do Cariri, criada a  
partir de encontro  
realizado em 2013

**Últimas Notícias**

Ver mais

- 09/04/2014 às 10:19 - Conselho Diretor da Arce aprova PAM 2014
- 07/04/2014 às 13:48 - Arce debate situação de esgotamento sanitário no Cariri
- 02/04/2014 às 13:32 - Arce agenda encontros com representantes do Sinalpostos e da Cegás
- 01/04/2014 às 15:54 - Ouvidoria da Arce classificada em 1º lugar em avaliação de desempenho
- 31/03/2014 às 12:12 - Médico Luiz Porto profere palestra para colaboradores da Arce
- 26/03/2014 às 15:47 - Arce programa fiscalizações na área de Saneamento Básico
- 24/03/2014 às 12:14 - Arce terá sede própria
- 12/03/2014 às 11:56 - Unidades de VAPT-VUPT terão participação da ouvidoria da Arce
- 11/03/2014 às 16:41 - Arce apoia Dia Internacional do Consumidor
- 06/03/2014 às 15:18 - Arce realiza Audiência Pública no setor de Gás Canalizado
- 26/02/2014 às 13:01 - Nove localidades cearenses receberão a visita de técnicos da Arce
- 25/02/2014 às 15:14 - Arce fiscalizará plano operacional da Coelce para a Copa de 2014
- 18/02/2014 às 10:26 - Gestores da Arce elaboram PAM - 2014
- 17/02/2014 às 13:17 - Capacitação de servidores em Brasília
- 12/02/2014 às 13:37 - Arce receberá curso da Aneel

**Serviços**

- Ouvidoria
- Reuniões do Conselho Diretor
- CDRA - Centro de Documentação Regulatória da Arce
- Audiências Públicas
- Acesso Cidadão - Catálogo Eletrônico de Serviços do Estado do Ceará
- Programas Orçamentários para Execução de Parcelas
- Download
- Webmail



**Calendário**

Abril 2014						
D	2a	3a	4a	5a	6a	5
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

**ComunicARCE**  
informativo mensal da ARCE

Agosto/2013

**Arce completa 15 anos de serviços prestados à população cearense**



Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - Arce, completa 15 anos de serviços prestados à população cearense. Não poderia mais comemorar a data do que não em um momento que reúne reguladores de todo o Brasil e também de outros países no VIII Congresso Brasileiro de Regulação, uma realização da Associação Brasileira de Agências de Regulação - Abrar. O Congresso acontecerá na próxima semana, nos dias 19 e 20, no Centro de Eventos do Ceará. A celebração dos 15 anos da Arce será comemorada também no 2º EspoABAR que acontecerá paralelamente ao Congresso. A exposição será uma ampla mostra da Regulação, por meio de exposições de infraestrutura regulada, empresas de concessão, acadêmicos, agências reguladoras, sociedade e órgãos governamentais.

Desde a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, trata-se de uma autarquia especial, dotada de autonomia regulamentar, financeira, funcional e administrativa. Foi criada em 30 de dezembro de 1997, a partir da Lei nº 12.796. Em 1998, começou a funcionar, contando com colaboração de técnicos e funcionários públicos de outros órgãos do Estado, até que fosse realizado o seu primeiro concurso, em 2001. Desde a Arce conta, em seu quadro de servidores, com quatro doutores, 13 mestres e 19 especialistas. O objetivo principal da Agência é promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, universalidade, sustentabilidade e qualidade inerentes dos serviços regulados.

A Arce tem como missão agir com transparência, mediante os interesses dos usuários, do Poder Constituinte e dos prestadores de serviços públicos delegados, a fim de garantir a existência dos referidos serviços. Regida pelos valores da imparcialidade, imparcialidade, honestidade, sustentabilidade e meritocracia técnica e organizacional, sua missão consiste em assegurar o atendimento básico, assegurar a universalidade territorial de prestação e distribuição de gás natural canalizado. O foco principal é garantir a existência desses serviços. As principais atividades são em áreas de normatização, fiscalização, mediação de conflitos, estudos tarifários, monitoramento de padrões e atendimento aos usuários. As ações normativas e de fiscalização pela Arce referem-se à expedição de resoluções que submetem as concessionárias aos regulamentos que dizem respeito à prestação de serviços, comprometendo, principalmente, qualidade do fornecimento e atendimento, padrões de segurança e condições técnicas, incluindo a instalação de bits e condutores que protegem cada setor.



**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

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

**DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DE SANEAMENTO BÁSICO**




**2012 RELATÓRIO ANUAL**

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

Figura 6 – Informação de utilidade pública  
Fonte: Arce

## 4.2 ASSESSORIA DE IMPRENSA

As ações de comunicação e relacionamento institucional executadas pela Arce em 2013 estiveram presentes em diversos canais: rádio, jornal, televisão e internet. Todos esses meios proporcionaram informações técnicas, educativas e institucionais sobre a Agência, fortalecendo a regulação

em benefício da sociedade. Colaborando para a efetividade dessa comunicação, a assessoria de imprensa da Arce é um importante agente na divulgação e esclarecimento das questões regulatórias aos veículos de comunicação e à sociedade, ao produzir, difundir, orientar e acompanhar notícias e informações de interesse da agência reguladora.

FORTALEZA - CEARÁ - BRASIL  
Quarta-feira, 23 de abril de 2014

**o estado**

OPINIÃO POLITICA NACIONAL MUNDO ESPORTES ÚLTIMAS **ECONOMIA** GERAL



Qualidade, quantidade e segurança nas usinas serão alguns dos itens que os técnicos da agência deverão verificar

### CRISE ELÉTRICA

# Arce fiscalizará três usinas eólicas no CE

*Objetivo do trabalho é garantir, dentro do escopo de atuação da agência, o suprimento de energia elétrica adequado ao momento*

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) realizará, hoje e amanhã, uma fiscalização nas usinas eólicas localizadas na Prainha e na Taíba. Já nos dias 28 e 29, será fiscalizada a usina Foz do Rio Choró. Os trabalhos serão coordenados pelos analistas de regulação Deleon Parente e Dickson de Araújo, que verificarão as condições de conservação, operação e segurança das geradoras de energia elétrica. As referidas usinas são de propriedade das empresas CPFL Energias Renováveis S.A. (Foz Rio Choró) e Wobben Wind Power Indústria e Comércio Ltda. (Prainha e Taíba), e entraram em operação comercial no ano 2010.

De acordo com Deleon Parente, que estará à frente das atividades de fiscalização, todo o trabalho deverá acontecer em horário comercial, principalmente porque, durante o dia, fica mais fácil observar possíveis problemas. Na ação, serão verificados, ainda, a licença ambiental de operação e laudo do Corpo de Bombeiros; diagrama unifilar e ficha técnica atuais; histórico da geração de energia elétrica; sistemas de proteção contra incêndio; limpeza, organização e sinalização de segurança,

além do nível de conservação das estruturas e dos equipamentos da subestação.

**DETALHAMENTO**  
Outros pontos importantes que também passarão pelo crivo dos analistas da agência reguladora são os manuais de operação e de manutenção; geração de energia elétrica instantânea; quantitativo e formação da equipe de profissionais; existência de registro de ocorrência e boletim diário de operação; conservação, limpeza, sistema de

medição, segurança (aterramento, cerca de proteção e sinalização) e as características técnicas da linha de transmissão de interesse restrito.

Ainda de acordo com o analista Deleon Parente, a Arce espera, por meio dessa ação, confirmar se a geração de energia elétrica destas usinas está de acordo com os padrões e quantidades estabelecidos em normas e contratos. Ele adiantou que o objetivo deste trabalho é "garantir, dentro do escopo de atuação da agência, o suprimento de energia elétrica adequado, principalmente em um momento conjuntural delicado, quando os principais reservatórios das usinas hidrelétricas, base de geração brasileira, estão com níveis aquém do desejado".

Figura 7 – Arce na imprensa  
Fonte: Arce





**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ



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

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