

2014 Relatório Anual



ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Conselho Diretor da Arce

Adriano Campos Costa - *Presidente*

Artur Silva Filho

Fábio Robson Timbó Silveira

Fernando Alfredo Rabello Franco

Guaracy Diniz Aguiar

Diretoria Executiva

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

Coordenadoria de Energia

Eugênio Braúna Bittencourt

Coordenadoria de Saneamento Básico

Geraldo Basílio Sobrinho

Coordenadoria de Transportes

Filipe Medeiros Rangel

Coordenadoria Econômico - Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro

Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória

Henrique Luna Revoredo

Gerência Administrativo-Financeira

Josiany Melo Negreiros

Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Assessoria de Gabinete

Andréa Guimarães Cerqueira dos Santos

Ouvidoria

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Procuradoria Jurídica

Ivo César Barreto de Carvalho

Organização

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Fotos

Arquivo Arce / Agência Petrobras /

Leopoldo Kaswine



SUMÁRIO

Mensagem do Conselho Diretor	07
Identidade Organizacional	09
Energia Elétrica	15
Gás Canalizado	26
Saneamento Básico	34
Transportes	51
Regulação Econômico-Tarifária	63
Gestão da Agência	76
Relacionamento com a Sociedade	84



MENSAGEM DO CONSELHO DIRETOR



Adriano Campos Costa - Presidente



Artur Silva Filho



Fábio Robson Timbó Silveira



Fernando Alfredo Franco



Guaracy Diniz Aguiar

Em 2014, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) fez um grande e valioso trabalho de aproximação com a sociedade, com o objetivo de tornar-se mais conhecida e, assim, fortalecer a democracia participativa. Importantes ferramentas foram utilizadas nesse sentido: Fórum de Regulação e Cidadania; workshops; Arce nos Municípios; Projeto Usuário Voluntário; Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão (Vapt-Vupt), 1º Seminário de Regulação de Serviços Públicos e nove Audiências Públicas, além de inúmeras participações em eventos destinados a ouvir, informar e atender aos usuários dos serviços públicos regulados.

Nesse sentido, a transparência e a expansão da informação de utilidade pública estão no foco da atuação da Agência, que se mantém aberta a sugestões dos agentes e da sociedade. Para ilustrar essa linha de ação, Arce e Ministério Público do Estado do Ceará celebraram convênio de cooperação técnica e intercâmbio de informações, a fim de viabilizar a fiscalização do Ministério Público nos municípios do estado, em relação aos serviços públicos regulados pela Arce.

Da mesma forma, a Arce reconhece que sua Ouvidoria é uma efetiva ferramenta de aproximação com a sociedade e um agente viabilizador de soluções para conflitos entre usuários e empresas que prestam serviços regulados. Prova disso, é que, pelo segundo ano consecutivo, a Ouvidoria obteve o primeiro lugar na avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do estado, atingindo pontuação máxima nos seguintes critérios: resolutividade das demandas, pontualidade no envio de relatórios, infraestrutura e composição da equipe. A avaliação é feita pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, e acontece semestralmente.

Outro ponto de atuação da Arce que merece destaque é o que se refere à prática do marco regulatório sobre as diretrizes nacionais para o saneamento básico, especificamente a Lei Federal nº 11.445/2007 e o Decreto Federal nº 7.217/2010, em que a Agência tem realizado importante trabalho de conscientização junto às prefeituras cearenses, orientando seus gestores sobre a necessidade de elaboração e entrega dos Planos Municipais de Saneamento Básico – PMSB, além de colaborar na produção e revisão desses documentos. Sem dúvida, uma ação de grande relevância para melhoria do quadro de saneamento básico do Estado. Além disso, em 2014, a coordenadoria de saneamento básico da Arce foi responsável pela realização de 63 ações de fiscalização em 43 municípios, com destaque para os quesitos de operação e manutenção, qualidade da água e prazo para execução dos serviços.

Vale ressaltar, também, o determinante trabalho feito pela Coordenadoria de Energia da Arce, realizando, em 2014, 06 ações de fiscalização nas áreas comercial e técnica da Companhia Energética do Ceará (Coelce) e 28 inspeções abrangendo os serviços de geração, todas em usinas eólicas, tanto em instalações que estão em operação comercial, ou seja, produzindo energia elétrica, como em empreendimentos ainda em estágio de construção. É bom lembrar que 2014 marcou os 15 anos da celebração do 1º convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que delegou à Arce a fiscalização nas áreas de atendimento comercial e de fornecimento de energia elétrica, além da mediação de conflitos entre os usuários e a concessionária de distribuição.

A Coordenadoria de Energia também exerce normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados com a concessão de distribuição de gás canalizado. Para exercer esse tipo de regulação, a Arce estabelece normas de regulação, notifica e aplica penalidades à concessionária, estipulando prazo para a eliminação ou/e regularização de não-conformidades constatadas. A Arce, portanto, no exercício de agente regulador dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, desenvolveu, no ano de 2014, ações no intuito de acompanhar e estabelecer diretrizes para que os serviços fossem prestados nas condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança e atualidade, em um mercado que teve um aumento superior a 18% em relação ao número de unidades usuárias, comparado ao ano de 2013, representando um volume médio diário distribuído de gás de 1.912.576 m³/dia, compreendendo o mercado térmico e não térmico. 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 da atividade.

Outra área regulada pela Agência cearense é a de transporte intermunicipal de passageiros. Nesse segmento, a Arce também empreendeu um trabalho significativo. Dentre as atividades realizadas pela Coordenadoria de Transportes, no ano de 2014, destacam-se a análise dos Relatórios de Estatísticas Operacionais (REO) enviados pelas transportadoras, seguindo o formato determinado pela Resolução Arce nº 145/2010; a Revisão Ordinária do Serviço Interurbano Complementar; a Adaptação do Estudo do Serviço de Transporte Metropolitano e a Análise de Processos e Solicitações de Ouvidoria na área de Transportes.

As ações desenvolvidas pela Arce, referentes ao sistema de transporte público (serviços interurbano e metropolitano), têm como objetivo propiciar um serviço de qualidade, por meio do acompanhamento dos dados operacionais, análise de informações das solicitações de ouvidoria dos problemas do sistema, realização de estudos da nova rede de transportes metropolitano que seja eficiente e considere a integração com outros modais e sistemas urbanos, além dos estudos tarifários que visam à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato e a modicidade das tarifas.

Durante o ano de 2014, a Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou dez Notas Técnicas, sendo responsável por nove 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 referida coordenadoria com o apoio institucional do Conselho Diretor, Diretoria Executiva e demais coordenadorias de regulação desta Agência proporcionou, em 2014, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios.

Finalmente, com essa apresentação inicial, esperamos que os gráficos, números, tabelas e relatos aqui publicados sejam esclarecedores e repassem o merecido conhecimento sobre os trabalhos desenvolvidos pela Arce.



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

REGULAÇÃO FISCALIZAÇÃO
SERVIÇOS PÚBLICOS
ENERGIA ELÉTRICA
GÁS CANALIZADO
SANEAMENTO BÁSICO
TRANSPORTES

USUÁRIO GOVERNO CONCESSIONÁRIO

TRANSPARÊNCIA

AUTONOMIA CAPACIDADE TÉCNICA

QUALIDADE CONTINUIDADE

CONFIABILIDADE UNIVERSALIDADE

IMPARCIALIDADE

LEIS NORMAS TARIFAS

INVESTIMENTO DESENVOLVIMENTO

INTERESSE PÚBLICO



PERFIL

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

ÁREAS DE ATUAÇÃO

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

MISSÃO

Promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços.

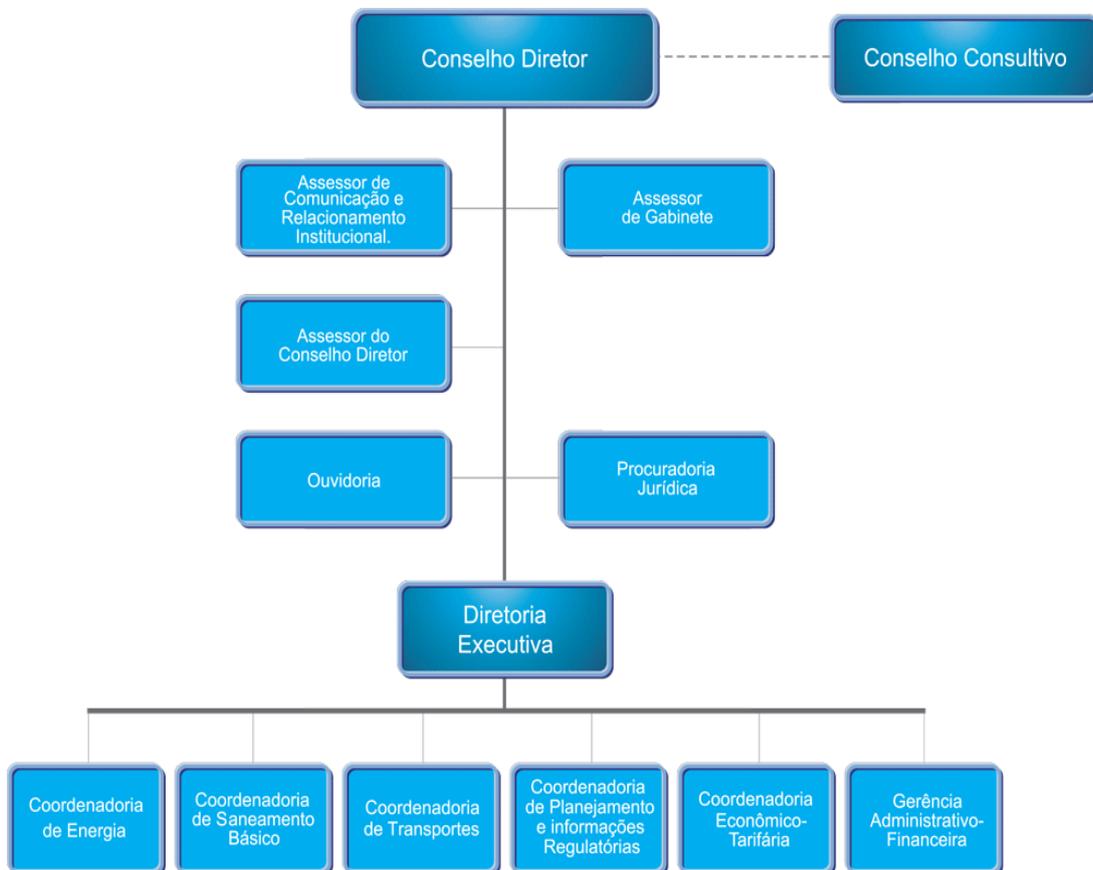
PRINCIPAIS OBJETIVOS

- 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

Ser reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como agência de referência nacional.

ORGANOGRAMA DA ARCE



2. Atividades Fundamentais da Arce

Normatização

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

Fiscalização

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

Mediação

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

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

Relacionamento com a sociedade

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



ENERGIA ELÉTRICA



1. ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA



A reestruturação do setor elétrico alterou o papel do Estado neste setor, que 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 (Aneel), 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. Tal delegação é conferida desde que o Distrito Federal ou o estado interessado possua 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 Companhia Energética do Ceará (Coelce) e a mediação administrativa setorial de conflitos (ouvidoria).

1.1 Geração de energia elétrica



Figura 1 – Parque eólico de Trairi-CE
Fonte: Arce

Atualmente, o Ceará responde por aproximadamente 2,4% da matriz de geração de energia elétrica do país, com mais de 3.174 MW, segundo dados do Banco de Informações de Geração da Aneel, mas com as últimas regulamentações no setor, o estado tem experimentado investimentos e, conseqüente, implantação e expansão de sua matriz geradora, principalmente através da instalação de usinas eólicas. Ao final de 2014, havia no estado 68 empreendimentos autorizados a ser implantados. O que representará um acréscimo de 2.015,7 MW ou 63,5% na matriz de geração cearense.

TIPO	QUANTIDADE	POTÊNCIA (MW)
Central Geradora Undi-Elétrica	1	0,05
Central Geradora Eólica	63	1.441,6
Central Geradora Termelétrica	4	574
Total	62	2.015,6

Tabela 1 – Empreendimentos autorizados no Ceará
Fonte: Aneel

A fiscalização da produção de energia elétrica, do andamento das obras de novas usinas, conforme o tipo, a ser inseridas no parque gerador estadual, bem como de encargos e das obrigações contratuais, é uma das competências desempenhadas pela Coordenadoria de Energia da Arce (CEE). A CEE realiza, continuamente, fiscalizações, in loco e à distância, das usinas em operação e de obras de centrais geradoras, contando com o auxílio de consultorias especializadas. Dessa forma, a Arce contribui para o acompanhamento da expansão de oferta da geração de energia elétrica, cuja atualização é realizada mensalmente pela Aneel, todo dia 15, abrangendo a situação de cada empreendimento de geração outorgado no país até a sua entrada em operação comercial, e o aumento da capacidade instalada do parque gerador nacional.

Nº de Empreendimentos/Fonte de Energia	Situação	Potência Associada (MW)
53/fonte eólica	construção não iniciada	1.177,9
10/fonte eólica	em construção	263,7
59/fonte eólica	em operação	1.221,3
27/fonte fotovoltaica	em operação	1,1
4/fonte hidrelétrica	em operação	6,3
1/fonte maré	construção não iniciada	0,1
3/fonte termelétrica	construção não iniciada	356,0
1/fonte termelétrica	em construção	218,0
Total		5.189,9

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

Fonte: Aneel

As usinas eólicas estão estabelecidas prioritariamente no litoral do estado em razão da maior ocorrência de ventos. A tabela a seguir apresenta, de forma resumida, o status e a localização dos empreendimentos eólicos destinados exclusivamente à comercialização de energia elétrica no mercado regulado e no ambiente de livre comercialização de energia.

Municípios	Construção Não Iniciada		Em obras		Em operação		Total de Usinas	Potência Total (kW)
	Usinas	Potência (kW)	Usinas	Potência (kW)	Usinas	Potência (kW)		
Acaraú	3	72.000	5	129.000	4	115.800	12	316.800
Amontada					7	212.100	7	212.100
Aquiraz					1	10.000	1	10.000
Aracati	5	89.200			6	177.730	11	266.930
Beberibe					3	79.604	3	79.604
Camocim					1	105.000	1	105.000
Cruz			2	50.400			2	50.400
Fortim	5	115.200					5	115.200
Ibiapina	2	33.600	1	23.100			3	56.700
Icapuí	2	32.500					2	32.500
Itapipoca	6	113.200					6	113.200
Itarema	11	265.000			1	30.000	12	295.000
Jijoca de Jericoacoara			2	61.200			2	61.200
Paracuru					2	67.200	2	67.200
São Gonçalo do Amarante	1	16.800			5	78.200	6	95.000
Tianguá	7	210.000					7	210.000
Trairi	5	109.200			13	343.200	18	452.400
Ubajara	5	116.700					5	116.700
Total Geral	52	1.173.400	10	263.700	43	1.218.834	105	2.655.934

Tabela 3 – Localização dos empreendimentos de geração de energia no Ceará, segundo situação da usina

Fonte: Aneel

1.2 Distribuição de energia elétrica

O ano de 2014 marcou, ainda, os 15 anos da celebração do 1º convênio com a Aneel, que delegou 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 Coelce, e fiscalizado pela Arce, é apresentada nos gráficos e tabelas a seguir.

A fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica prestados pela Coelce é 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.



Figura 2 – Subestação da Coelce fiscalizada pela Arce
Fonte: Arce

A atuação da Arce continua contribuindo decisivamente para a evolução dos indicadores da Coelce e, conseqüentemente, para o aperfeiçoamento 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 ao longo de um ano. Quanto menores esses índices, melhor será a qualidade da energia distribuída pela Coelce. De 2002 a 2014, os indicadores tiveram redução aproximada de 55% (DEC) e 73% (FEC).

Qualidade do Fornecimento de Energia

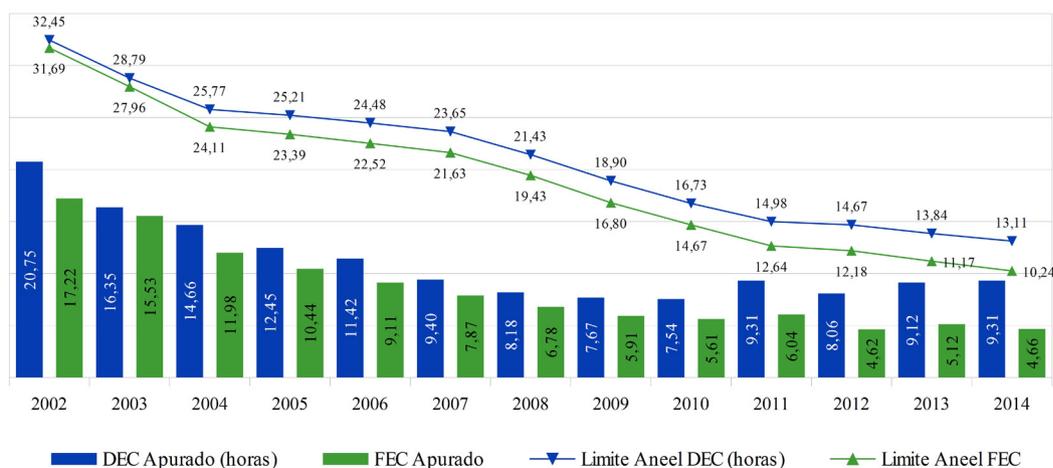


Gráfico 1 – Evolução dos indicadores DEC e FEC da Coelce
 Fonte: Coelce/Arce/Aneel

Contudo, embora estejam abaixo dos limites regulamentados pela Aneel, o que denota o atendimento à legislação do setor elétrico brasileiro, observa-se inflexão das curvas históricas, que eram decrescentes. O que se traduz em uma deterioração do serviço prestado, a exemplo do DEC, que após o melhor resultado em 2010, inverteu sua tendência e passou a aumentar. Significando que, em média, os consumidores cearenses permanecem mais tempo sem energia elétrica do que em anos anteriores.

Em março de 2015, a Aneel divulgou os resultados do ranking de Continuidade do Serviço 2014, envolvendo as 63 distribuidoras de energia elétrica do Brasil. Este ranking avalia os desempenhos ponderados dos indicadores de qualidade DEC e FEC em relação ao limite estabelecido pela Aneel. A Coelce obteve o 2º lugar neste ranking dentre as distribuidoras com mercado superior a 1TWh.



Posição no Ranking	DGC	Sigla	Empresa	Região
1º	0,55	CPFL SANTA CRUZ	COMPANHIA LUZ E FORÇA SANTA CRUZ	SE
2º	0,58	COELCE	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ	NE
3º	0,69	CEMAR	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	NE
4º	0,7	EMG	ENERGISA MINAS GERAIS - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	SE
5º	0,75	CPFL-PAULISTA	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	SE
6º	0,76	EPB	ENERGISA PARAÍBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	NE
7º	0,77	BANDEIRANTE	BANDEIRANTE ENERGIA	SE
7º	0,77	CEMIG-D	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	SE
7º	0,77	CPFL-PIRATININGA	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	SE
7º	0,77	ELEKTRO	ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVIÇOS	SE
11º	0,8	CELTINS	COMPANHIA DE ENERGIA ELÉTRICA DO ESTADO DO TOCANTINS	NO
11º	0,8	ENERSUL	EMPRESA ENERGÉTICA DE MATO GROSSO DO SUL	CO
13º	0,82	EEB	EMPRESA ELÉTRICA BRAGANTINA	SE
14º	0,83	ELETROPAULO	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	SE
15º	0,9	AME(1)	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	NO
15º	0,9	ESCELSA	ESPÍRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS	SE
17º	0,91	COSERN	COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE	NE
18º	0,92	CAIUÁ-D	CAIUÁ DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA	SE
19º	0,94	ESE	ENERGISA SERGIPE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	NE
20º	0,96	CELESC-DIS	CELESC DISTRIBUIÇÃO	SU
21º	0,99	CEMAT(1)	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES	CO
22º	1,01	COELBA	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA	NE
22º	1,01	COPEL-DIS	COPEL DISTRIBUIÇÃO	SU
24º	1,03	AES-SUL	AES SUL DISTRIBUIDORA GAÚCHA DE ENERGIA	SU
25º	1,04	RGE	RIO GRANDE ENERGIA	SU
26º	1,05	CERON(1)	CENTRAIS ELÉTRICAS DE RONDÔNIA	NO
27º	1,11	CELPE	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO	NE
28º	1,16	CELPA(1)	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ	NO
28º	1,16	LIGHT	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	SE
30º	1,25	CEB-DIS	CEB DISTRIBUIÇÃO	CO
31º	1,28	CEPISA(2)	COMPANHIA ENERGÉTICA DO PIAUÍ	NE
32º	1,39	AMPLA	AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS	SE
33º	1,73	CEEE-D	COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA	SU
34º	1,87	CEA(1)	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ	NO
35º	1,97	CEAL	COMPANHIA ENERGÉTICA DE ALAGOAS	NE
36º	2,09	CELG-D	CELG DISTRIBUIÇÃO	CO

Tabela 4 - Ranking de Continuidade do Serviço (2014) - Indicador de Desempenho Global de Continuidade: mercado maior que 1 TWh

Fonte: Aneel

DGC – Indicador de Desempenho Global de Continuidade

(1) - distribuidoras que suprem cargas localizadas em sistemas elétricos isolados – não conectados ao SIN

(2) - distribuidoras com processo de coleta e apurados dos indicadores de continuidade não certificado

2. A FISCALIZAÇÃO DA ARCE E OS DESTAQUES DE 2014

2.1 Distribuição de energia elétrica

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:

- Atendimento a pedido de ligação de energia elétrica.
- Apurar os procedimentos adotados pela Coelce, no cumprimento de decisões da Aneel, quanto às questões formuladas pelos municípios de Baturité, Aracati, Viçosa do Ceara, Chorozinho e Mauriti.
- Qualidade do atendimento comercial prestado pela Coelce aos consumidores de energia elétrica do estado do Ceará;
- Subvenção econômica das unidades consumidoras da subclasse residencial baixa renda da Coelce;
- Qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica da Coelce;
- Plano de obras e de operação do sistema elétrico para atender a Copa do Mundo FIFA 2014.

Quatro dessas fiscalizações resultaram em emissão de Autos de Infração, tendo a Coelce como autuada, resultando em multas no valor de R\$ 28.371.045,49. 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, ainda, recorrer à Aneel dessas decisões.

2.2 Geração de energia elétrica

As atividades de fiscalização dos serviços de geração de energia elétrica realizadas pela Arce 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 21 fiscalizações em campo das usinas em implantação ou em operação, além do acompanhamento mensal do progresso das obras de implantação de 59 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.

Já nas usinas em operação, os principais itens observados foram 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 2014, além da continuidade dos processos fiscalizatórios iniciados em anos anteriores, a Agência realizou mais 28 fiscalizações, todas em usinas eolioelétricas. Dessas, cinco foram realizadas em empreendimentos que estão em operação comercial, ou seja, produzindo energia elétrica, enquanto que as demais 23 fiscalizações ocorreram em empreendimentos ainda em estágio de construção. Dessas 23 fiscalizações de obras de implantação de usinas eólicas, 14 foram cumpridas no local do empreendimento, enquanto que 09 foram realizadas a partir de relatórios mensais de progresso das obras, enviados à Arce pelos agentes de geração. Os seguintes empreendimentos foram fiscalizados no âmbito da geração de energia elétrica em 2014:

- | | |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| • Usina Eolioelétrica Ilha Grande | • Usina Eolioelétrica Ventos do Parazinho |
| • Usina Eolioelétrica Ventos de Santo Inácio | • Usina Eolioelétrica Volta do Rio |
| • Usina Eolioelétrica Boca do Córrego | • Usina Eolioelétrica Lagoa do Mato |
| • Usina Eolioelétrica Ventos de Santa Rosa | • Usina Eolioelétrica Malhadinha 1 |
| • Usina Eolioelétrica Eólica Praias de Parajuru | • Usina Eolioelétrica Eólica Canoa Quebrada |
| • Usina Eolioelétrica Ventos de São Geraldo | • Usina Eolioelétrica Araras |
| • Usina Eolioelétrica Praia do Morgado | • Usina Eolioelétrica Foz do Rio Choró |
| • Usina Eolioelétrica Ventos de Sebastião | • Usina Eolioelétrica Lagoa Seca |
| • Usina Eolioelétrica Ribeirão | • Usina Eolioelétrica Cataventos Paracuru 1 |
| • Usina Eolioelétrica Ventos de Tanguá | • Usina Eolioelétrica Vento do Oeste |
| • Usina Eolioelétrica Santo Antônio de Pádua | • Usina Eolioelétrica Eólica de Taíba |
| • Usina Eolioelétrica Ventos de Tanguá Norte | • Usina Eolioelétrica Vento Formoso |
| • Usina Eolioelétrica São Cristóvão | • Usina Eolioelétrica Eólica de Prainha |
| • Usina Eolioelétrica Ventos do Morro do Chapéu | |
| • Usina Eolioelétrica São Jorge | |



Figura 3 – Usina eólica fiscalizada pela Arce
 Fonte: Arce

Durante as fiscalizações dessas 28 usinas eólicas, foram constatadas 92 irregularidades, resultando em multas no valor de R\$ 635.797,29. 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, ainda, recorrer à Aneel dessas decisões.

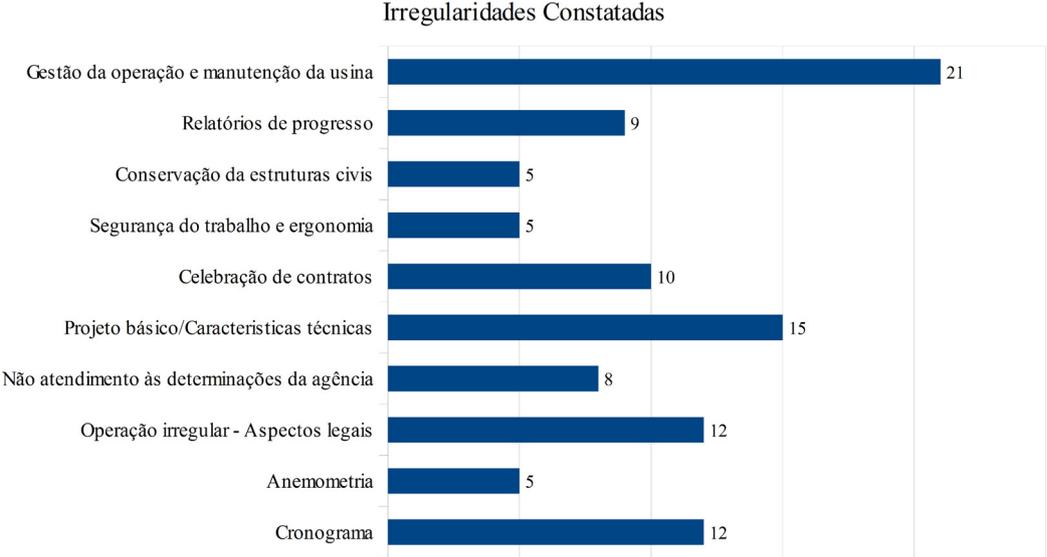


Gráfico 2 – Irregularidades constatadas em empreendimentos de geração energia elétrica
 Fonte: Arce



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

O incremento das atividades da Arce na fiscalização dos serviços de geração foi motivada pelo crescimento dos empreendimentos do setor, exigindo a contínua e criteriosa atuação do órgão regulador estadual no âmbito da fiscalização desses serviços.



GÁS CANALIZADO



1. OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NO CEARÁ E OS NÚMEROS DA CONCESSIONÁRIA.

O estado do Ceará tem seu suprimento de gás natural originário da Unidade de Processamento de Gás Natural (UPGN) do Pólo Industrial de Guamaré-RN com capacidade total de processamento 5,8 milhões de m³/dia e da importação de gás natural que é regaseificado no Terminal de Regaseificação de Gás Natural do Porto de Pecém, com capacidade de 7 milhões de m³/dia. Essas Unidades de Processamento fornecem gás natural principalmente à quatro estados do Nordeste: Ceará, Paraíba, Pernambuco e Rio Grande do Norte.

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%), Mitsui Gás (24,5%) e Petrobras (24,5%).

A rede de distribuição de gás canalizado da Cegás tem uma extensão aproximada de de 365 Km de dutos instalados, sendo 260 Km em aço carbono e 105 Km 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.

O mercado de gás canalizado no Ceará, em 2014, teve um aumento superior a 18% em relação ao número de Unidades Usuárias, comparado ao ano de 2013. Os segmentos que mais contribuíram com esse aumento foram o residencial com 57% e o comercial com 31%. O volume médio diário distribuído de gás foi de 1.912.576 m³/dia, compreendendo o mercado térmico e não térmico.

2. ATUAÇÃO DA ARCE NA REGULAÇÃO DO SETOR DE GÁS CANALIZADO EM 2014

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), através de sua Coordenadoria de Energia (CEE), atua no exercício regulatório pleno, exercendo a normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados com a concessão de distribuição de gás canalizado.

O controle regulatório dos serviços de distribuição de gás canalizado é exercido através de fiscalizações programadas ou eventuais e do monitoramento mensal dos indicadores de desempenho da concessionária. As ações tem como objetivo fiscalizar os serviços prestados pela CEGÁS, por meio de auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e as instalações utilizados na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

Para exercer a regulação, a Arce estabelece normas de regulação, notifica e aplica penalidades à concessionária, estipulando prazo para a eliminação ou/e regularização de não-conformidades constatadas.

2.1 Monitoramento dos indicadores de desempenho dos serviços da concessionária

O acompanhamento dos indicadores de desempenho da concessionária constitui uma ferramenta importante na avaliação do serviço de distribuição de gás canalizado, subsidiando às atividades de fiscalização junto à Cegás. O monitoramento é realizado por meio de 13 indicadores regulamentados pela Resolução Arce 60/2005, que traduzem em números a qualidade dos serviços relacionados com o produto, o atendimento e a segurança na distribuição do gás. A seguir, são apresentados alguns desses indicadores apurados no ano de 2014.

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. O IVAZ do ano de 2014 foi de 0,02 para PEAD (polietileno de alta densidade) e 0,17 para Aço. O padrão é de 0,15.

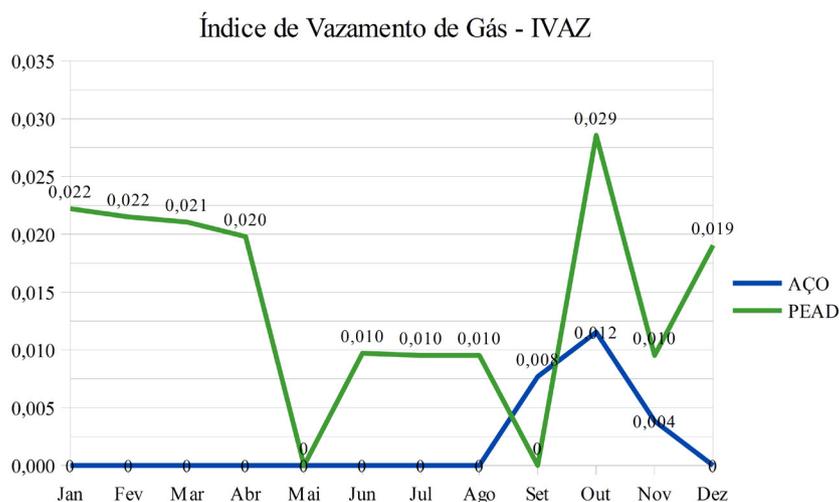


Gráfico 1 - Índice de Vazamento - IVAZ
Fonte: Cegás

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. Padrão: vazamento = 120 min; falta de gás = 240 min

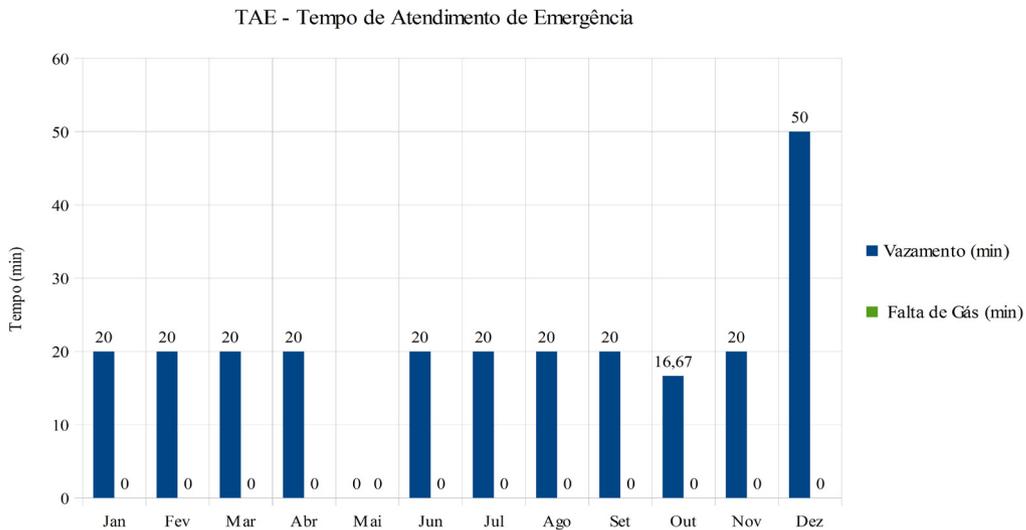


Gráfico 2 - Tempo de Atendimento de Emergência - TAE
Fonte: Cegás

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. O padrão é de 5 dias úteis.

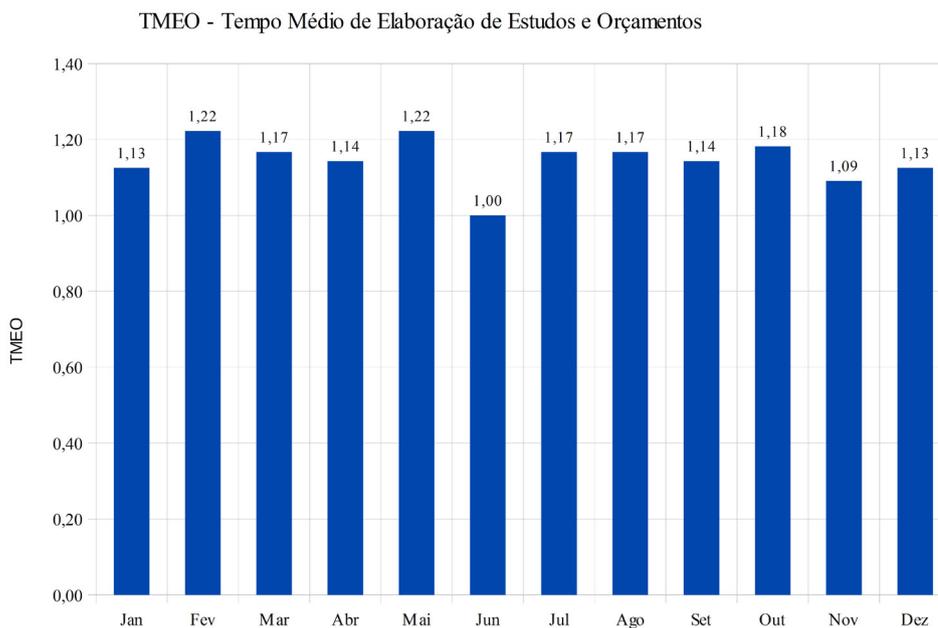


Gráfico 3 - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos - TMEO
Fonte: Cegás (2014)



PCS – Poder Calorífico Superior. Quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em kcal, na combustão completa de um metro cúbico de gás com o ar, nas condições padrão de medição (20°C e 1atm). PCS Padrão = 9.400 kcal/m³

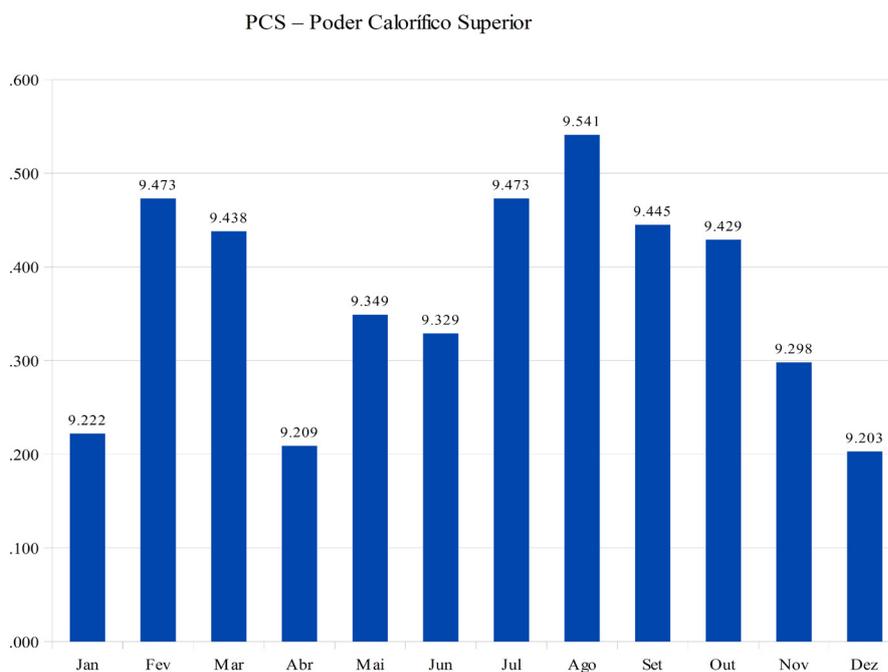


Gráfico 4 - Poder Calorífico Superior – PCS (Kcal/m³)

Fonte: Cegás

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). A PPTG em 2014 foi de 0,67%.

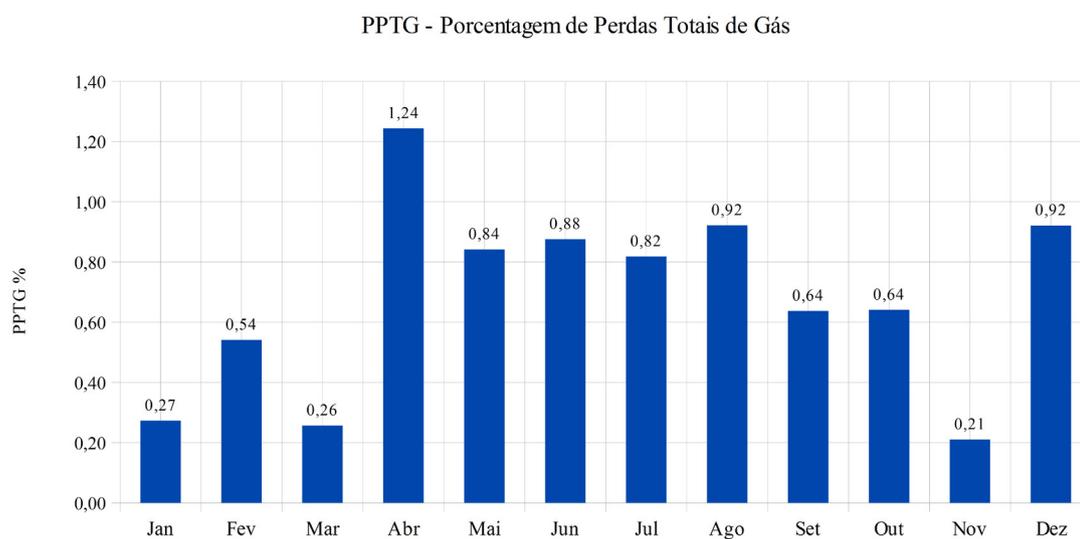


Gráfico 5 - Porcentagem de perdas totais de gás – PPTG

Fonte: Cegás

2.2 Fiscalização dos serviços de distribuição de gás canalizado

Durante o ano de 2014, 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 análise dos investimentos da Cegás para composição da na Revisão Ordinária da Margem Bruta de Distribuição de 2014. Além disso, foram emitidos 2 (dois) Autos de Infrações contra a concessionária Cegás, originários de fiscalizações anteriores.

Referente às ações de fiscalização 01/2014 e 02/2014, foram emitidos os Termos de Notificação TN/CEE/0001/2014 e TN/CEE/0002/2014. Nas fiscalizações foram identificadas irregularidades que originaram Não conformidades, Determinações e Recomendações, como objetivo de corrigir as inconformidades encontradas.

A Tabela 1 apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce no ano de 2014 em relação aos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

ITEM	PROCESSO ARCE	DESCRIÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
1	PGAS/ CEE/0002/2014	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/0001/2014	RF/ CEE/0010/2014	4	2	1
2	PGAS/ CEE/0004/2014		TN/CEE/0002/2014	RF/ CEE/0012/2014	3	3	-

Tabela 1 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2014

(NCs - Não conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações).

Fonte: Arce

A Tabela 2 apresenta informações dos Autos de Infração emitidos em 2014. Nos casos de aplicação de qualquer penalidade pela Arce, a Cegás poderá interpor pedido de recurso conforme previsto na Resolução Arce 88/2007.

PROCESSO PUNITIVO ARCE	ORIGEM DO PROCESSO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	AUTO DE INFRAÇÃO	PENALIDADE MULTA (R\$) OU ADVERTÊNCIA
PGAS/ CEE/0003/2014	Ação de Fiscalização 01/2011	TN/ CEE/0024/2011	RF/ CEE/0024/2011	AI/CEE/0004/2014	22.064,88
PGAS/ CEE/0005/2014	Ação de Fiscalização 02/2011	TN/ CEE/0051/2011	RF/ CEE/0051/2011	AI/CEE/0005/2014	22.754,41
TOTAL					44.819,29

Tabela 2 - Multas aplicadas à concessionária no exercício de 2014

TN - Termo de Notificação; RF - Relatório de Fiscalização; AI - Auto de Infração

Fonte: Arce



2.2.1. Ação de fiscalização 01/2014

Na Ação de Fiscalização 01/2014, realizada no período de abril a junho de 2014, foram analisadas 11 Constatções, registradas no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0010/2014, que originaram 04 Não Conformidades e 02 Determinações e 01 Recomendação.

Os itens verificados na ação de fiscalização compreenderam, dentre outros, a apuração dos indicadores de qualidade e segurança da distribuidora; do relatório anual sobre acidentes com empregados, usuários e terceiros; do resultados das inspeções, substituições e/ou aferições dos equipamentos de medição na unidades usuárias; acompanhamento da execução do contrato de fornecimento e infraestrutura necessária para fornecimento da Arena Castelão na realização da copa do Mundo de 2014.

Referente ao resultado dos itens analisados, constatou-se a existência de irregularidades relacionadas com o indicador IVAZ, apresentação dos resultados do relatório das inspeções, substituições e/ou aferições realizadas em 2014, relatório dos resultados das vistorias e inspeções no sistema de distribuição e a apresentação do relatório específico das situações de emergências.

2.2.2. Ação de fiscalização 02/2014

A segunda Ação de Fiscalização do ano de 2014, foi realizada em três etapas, consistindo a primeira na avaliação de documentos requeridos à concessionária. A segunda, em visita à sede administrativa da Companhia. Por último, visitas de campo às obras de expansão da rede de distribuição nos empreendimentos: construção do Ponto de Entrega Aquiraz, Pátio de Dutos da Cegás e construção do Gasoduto Estruturante Silat, nos municípios de Aquiraz, Maracanaú e Caucaia respectivamente.

Dessa ação, foram analisadas 12 Constatções que estão relacionadas no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0012/2014, e que originaram 02 Não Conformidades e 03 Determinações.

Referente as constatações do relatório, vale comentar a instalação e operacionalização do novo sistema de gerenciamento de call center; o acompanhamento da realização da pesquisa de vazamentos na rede de distribuição; o relatório que contempla as ações de manutenção preventiva realizadas em 2014 e o acompanhamento de execução de obras e serviços para expansão da rede de distribuição.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades desenvolvidas no decorrer do ano de 2014 resultaram em constatações que originaram não conformidades, determinações e recomendações, todas com enfoque na melhoria da qualidade dos serviços de distribuição do gás canalizado no Estado do Ceará.

Neste contexto, evidenciaram-se algumas ações desenvolvidas pela concessionária com o objetivo de cumprir os regulamentos dispostos nas Resoluções Arce (59/2005 e 60/2005), a saber: instalação de uma nova Central Telefônica em conjunto com o novo sistema de geração de relatórios de acompanhamento do indicador FONE, implantação do formulário de Estudos Preliminar para captação de novos usuários, execução dos serviços de Pesquisa de Vazamentos em aproximadamente 290 Km da rede de distribuição de gás canalizado da concessionária.

A Arce, portanto, no exercício de agente regulador dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, desenvolveu ações no intuito de acompanhar e estabelecer diretrizes para que os serviços fossem prestados nas condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia.



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 Cagece está presente em 150 municípios. Destes, um total de 263 localidades são beneficiadas com sistema de abastecimento de água. Já com sistema de esgotamento sanitário, a Companhia atende 72 cidades cearenses.

2. METODOLOGIA

Este relatório apresenta a avaliação dos principais aspectos dos serviços prestados pela Cagece em 2014, 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; e
- Informações das solicitações de Usuários da Cagece dirigidas à Arce por meio da Ouvidoria da Agência.

O relatório destaca os resultados obtidos diretamente pela Arce, sendo possível estabelecer uma avaliação da prestação dos serviços da Cagece em cada município regulado, com os resultados do acompanhamento das ações de fiscalização no decorrer do exercício de 2014.

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

No ano de 2014, a CSB realizou 63 ações de fiscalizações em Sistemas de Abastecimento de Água e, em 15 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 2001-2014.

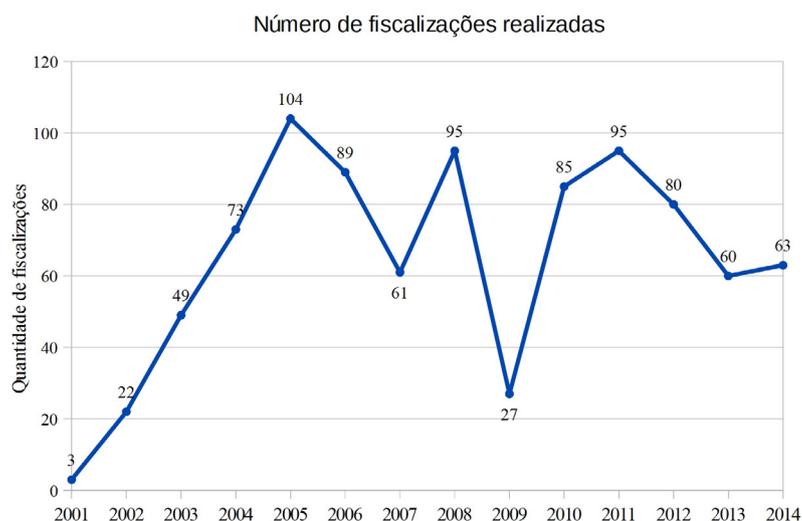


Gráfico 1 – Fiscalizações realizadas pela Arce
Fonte: Arce

Em 2014, por meio das ações de fiscalização direta da CSB, foram identificadas não-conformidades na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que resultaram em determinações e/ou recomendações. Estas constatações de não-conformidades, determinações e/ou recomendações são 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 pode ser observada no Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010.

A seguir são discutidos os principais aspectos da prestação dos serviços, com base no ano de 2014.

3.1 Pressão e continuidade (quesito pertencente ao componente provisão dos serviços)

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

Além do abastecimento contínuo, a água deve ser fornecida com pressão regular compreendida entre 10 e 50 m.c.a., conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnica – ABNT e da Arce. Além disso, deve atender as necessidades mínimas de pressão aos usuários, 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 2014, 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):

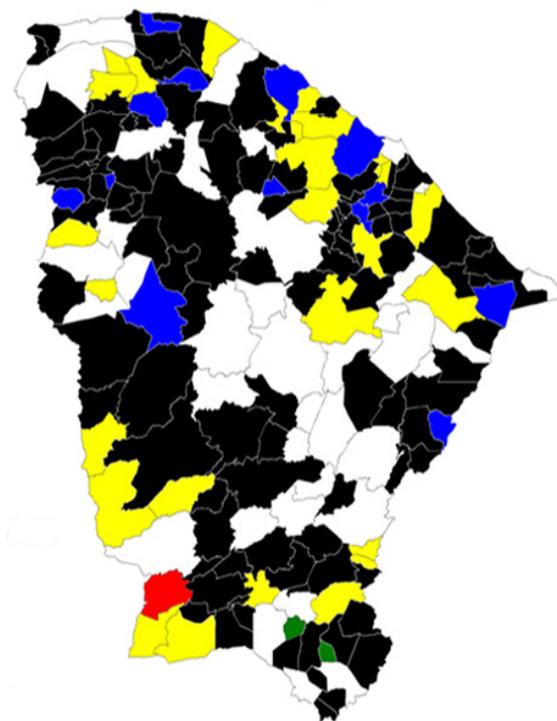
Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação; e
Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela Arce.

Do total de 63 ações de fiscalização sobre os sistemas de abastecimento de água, em 40 (correspondendo a 63,49% desses sistemas), a situação de pressão e continuidade estava regular. Esse número reforça a informação dos Usuários da Cagece junto à Ouvidoria da Arce de que a pressão e continuidade do fornecimento de água são alguns dos principais requisitos de qualidade dos serviços a serem melhorados pela Empresa.

Entretanto, a correção dessa irregularidade, em geral, exige vultosos investimentos e tempo prolongado para implementação de infraestrutura, tais como construção de adutoras e ampliação de reservatórios ou estações de tratamento de água, refletindo na quantidade significativa de municípios com ações em andamento ou fora do prazo para correção dessa irregularidade. 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 2014 em relação à pressão e continuidade do abastecimento de água.



Índice de Conformidade da Pressão e Continuidade (IRPRES): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2014 que não constataram irregularidades na pressão ou continuidade do sistema fiscalizado, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de abastecimento de água realizadas em 2014.

IRPRES = 63,49%

Em um total de 63 ações de fiscalização em sistemas de abastecimento de água.

Legenda:

- Não regulado pela Arce.
- Não fiscalizado em 2014
- Fiscalizado em 2014 – pressão e continuidade regulares
- Fiscalizado em 2014 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2014 – ações para correção em andamento
- Fiscalizado em 2014 – irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado

Fonte: Arce

3.2 Proteção ambiental (quesito pertencente ao componente de proteção ambiental)

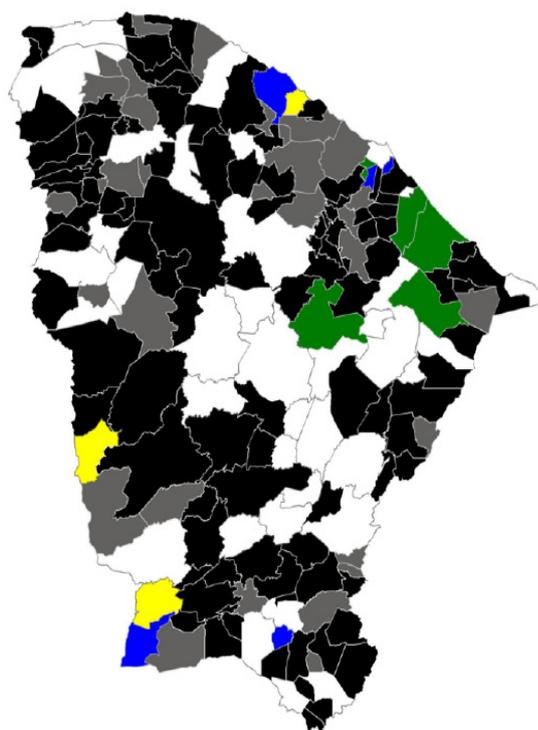
A adequada gestão ambiental é requisito fundamental, tanto da prestação dos serviços de esgotamento sanitário, quanto dos serviços de abastecimento de água. Outrossim, considerando a relevância especial do tema para o esgotamento sanitário, inerente aos objetivos principais do serviço, destacam-se, na 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 8 dos 15 sistemas de esgotamento sanitário fiscalizados em 2014 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 2014 em relação à proteção ambiental dos sistemas de esgotamento sanitário.



Índice de Conformidade de Proteção Ambiental (IRAMB): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2014 que não constataram irregularidades na proteção ao meio ambiente por parte dos sistemas de esgotamento sanitário, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de esgotamento sanitário realizadas em 2014.

IRAMB = 53,33%

Em um total de 15 ações de fiscalização em sistemas de esgotamento sanitário.

Legenda

- Não regulado pela Arce
- Não fiscalizado em 2014
- Regulado pela Arce – sem atendimento do serviço pela Cagece
- Fiscalizado em 2014 – regular quanto à proteção ambiental
- Fiscalizado em 2014 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2014 – ações para correção em andamento

Fonte: 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.

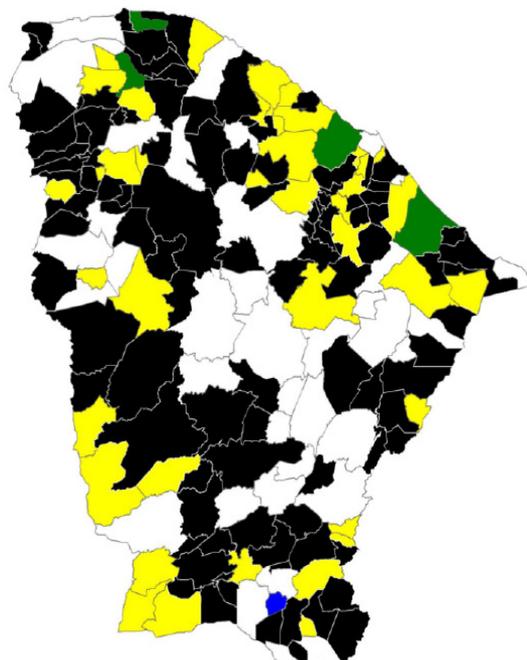
O resumo dos resultados das fiscalizações quanto ao monitoramento da infraestrutura instalada e ao atendimento às normas técnicas pertinentes, bem como a avaliação das práticas de operação e manutenção da Cagece, é apresentado na Figura 3, com base na constatação das seguintes infrações (vide itens 01.06 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 2014 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 2014 em relação à adequação da infraestrutura, da operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.



Índice de Conformidade da Operação e Manutenção (IROPER): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2014 que não constataram irregularidades na adequação da infraestrutura instalada, da operação e manutenção, e a quantidade total de fiscalizações em 2014.

IROPER = 6,35%

Em um total de 63 localidades fiscalizadas.

- Não regulado pela Arce.
- Não fiscalizado em 2014
- Fiscalizado em 2014 – operação e manutenção regulares
- Fiscalizado em 2014 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2015 - Ações para correção em atendimento

Fonte: Arce

3.4 Prazo para execução de serviços (quesito pertencente ao componente de provisão dos serviços)

Este item abrange 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 extravasamentos 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 2014 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 63 localidades avaliadas, 36 apresentaram histórico de atendimento adequado às solicitações dos usuários. Para melhorar esse indicador, a Cagece está implantando um novo sistema de atendimento aos usuários, mas ainda é um desafio a maior agilidade dos serviços e a promoção de estrutura e logística adequadas ao atendimento de municípios no interior, especialmente aqueles com maior demanda ou os mais afastados das sedes regionais.

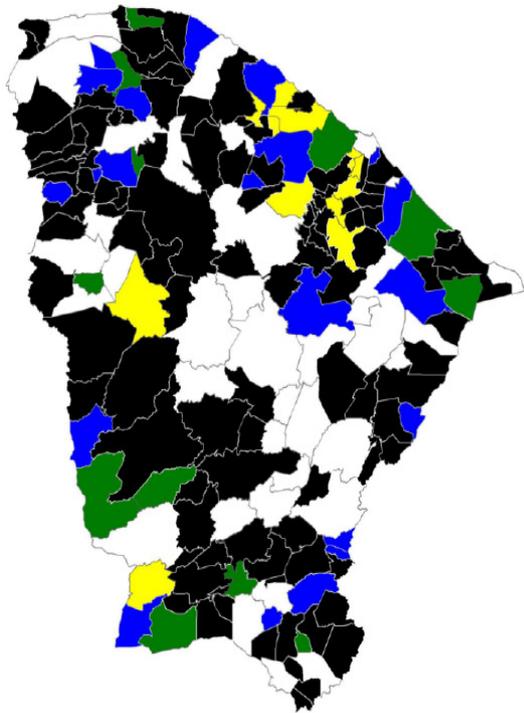


Figura 4 - Mapa do resultado das fiscalizações de 2014 em relação ao atendimento de prazo para execução de serviços da Cagece.

Índice de Conformidade de Prazos (IRPRAZ): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2014 que não constataram irregularidades quanto à agilidade do atendimento às solicitações de serviços da Cagece, e a quantidade total de fiscalizações em 2014.

IRPRAZ = 57,14%

Em um total de 63 localidades fiscalizadas.

Legenda:

- Não regulado pela Arce
- Não fiscalizado em 2014
- Fiscalizado em 2014 – prazo de atendimento regular
- Fiscalizado em 2014 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2014 – ações para correção em andamento

Fonte: Arce

3.5 Hidrometração (quesito pertencente ao componente de gestão comercial e faturamento)

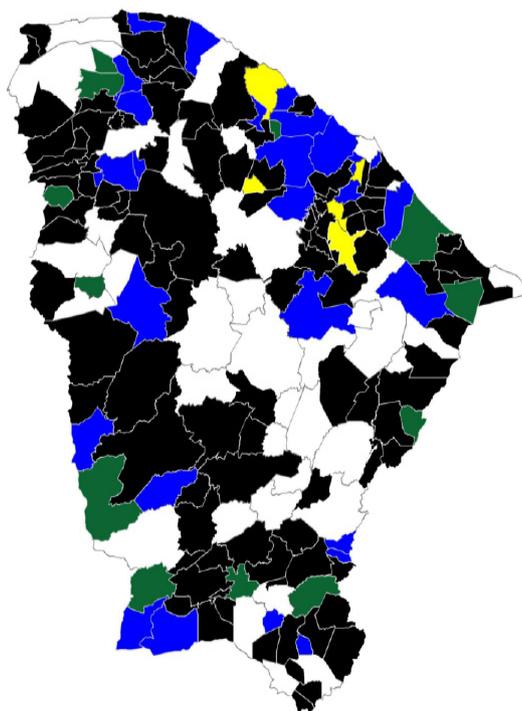
Entre as ações críticas para a execução de um programa de gestão de perdas está a instalação de micromedidores (hidrômetros) que, associados com macromedidores instalados nos sistemas de abastecimento, possibilitam avaliar os volumes transportados e a identificação das perdas em trechos do sistema, e 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 2014, da constatação da seguinte infração (vide item 02.02 de 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 63 ações de fiscalização sobre os sistemas de abastecimento de água, 44 (correspondendo a 69,84% dos sistemas fiscalizados) apresentaram hidrometração regular (100% das ligações ativas hidrometradas).

Figura 5 - Mapa do resultado das fiscalizações de 2014 em relação à hidrometração dos sistemas de abastecimento de água.



Índice de Conformidade da Hidrometração (IRHIDR): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2014 que não constataram irregularidades no nível de hidrometração, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de abastecimento de água realizadas em 2014.

IRHIDR = 69,84%

Em um total de 63 fiscalizações sobre sistemas de abastecimento de água.

Legenda:

- Não regulado pela Arce
- Não fiscalizado em 2014
- Fiscalizado em 2014 – hidrometração regular
- Fiscalizado em 2014 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2014 – ações para correção em andamento

Fonte: Arce

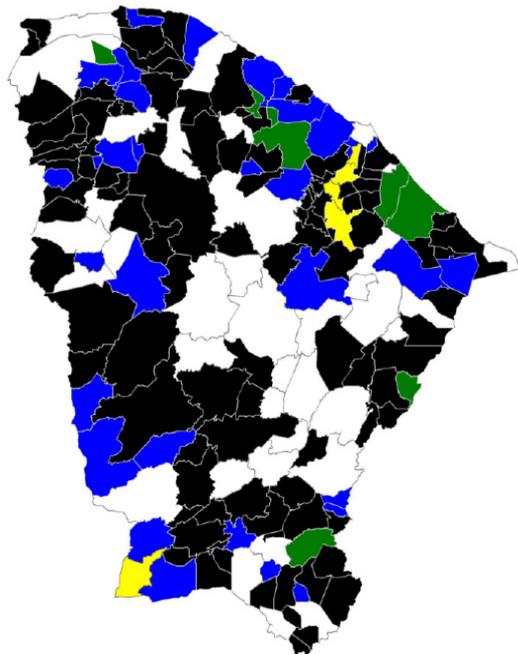
3.6 Atendimento de reclamações (quesito pertencente ao componente de relacionamento com os usuários)

A análise do atendimento da Cagece às reclamações dos usuários foi realizada através do levantamento dos resultados das fiscalizações realizadas em 2014, quanto à ocorrência das seguintes infrações (vide itens 03.01, 03.02, 03.03 e 03.05 do Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010):

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

Observa-se que 76,19%, correspondendo a 48 sistemas, das localidades fiscalizadas em 2014 (Figura 6), apresentaram condições adequadas de atendimento às reclamações dos usuários, destacando-se, também, que a maior parte das irregularidades constatadas foram corrigidas pela Cagece, indicando que a estrutura de atendimento às reclamações dos usuários tem sido adequada.

Figura 6 - Mapa do resultado das fiscalizações de 2014 em relação ao atendimento de reclamações dos serviços prestados pela Cagece.



Índice de Conformidade do Atendimento de Reclamações (IRRECL): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2014 que não constataram irregularidades na adequação da infraestrutura instalada e nos procedimentos para atendimento de reclamações, e a quantidade total de fiscalizações em 2014.

IRRECL = 76,19%

Em um total de 63 localidades fiscalizadas.

Legenda:

- Não regulado pela Arce
- Não fiscalizado em 2014
- Fiscalizado em 2014 – atendimento de reclamações regular
- Fiscalizado em 2014 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2014 – ações para correção em andamento

Fonte: Arce

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.

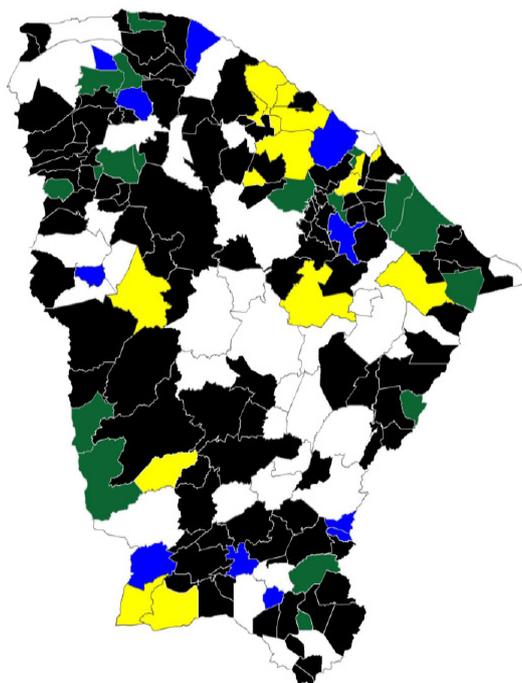
Segundo a Portaria MS nº 2.914/2011, que substituiu em dezembro de 2011 a de nº MS 518/2004, os indicadores de qualidade e de controle devem ser apurados para cada sistema público de abastecimento de água e comparados individualmente aos padrões estabelecidos.

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 63 sistemas de abastecimento de água fiscalizados em 2014 apenas 18, correspondendo a 28,57%, apresentaram controle e qualidade da água satisfatória.

Figura 7 - Mapa do resultado das fiscalizações de 2014 em relação ao controle e qualidade da água.



Índice de Conformidade da Qualidade da Água (IRQUAL): relação, em %, entre a quantidade de fiscalizações realizadas em 2014 que não constataram irregularidades no controle e qualidade da água, e a quantidade total de fiscalizações nos sistemas de abastecimento de água realizadas em 2014.

IRQUAL = 28,57%

Em um total de 63 ações de fiscalização em sistemas de abastecimento de água.

Legenda:

- Não regulado pela Arce
- Não fiscalizado em 2014
- Fiscalizado em 2014 – controle e qualidade da água regulares
- Fiscalizado em 2014 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2014 – ações para correção em andamento

Fonte: 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 de Conselho Diretor da Arce. No ano de 2014, a Ouvidoria da Arce recebeu 644 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.

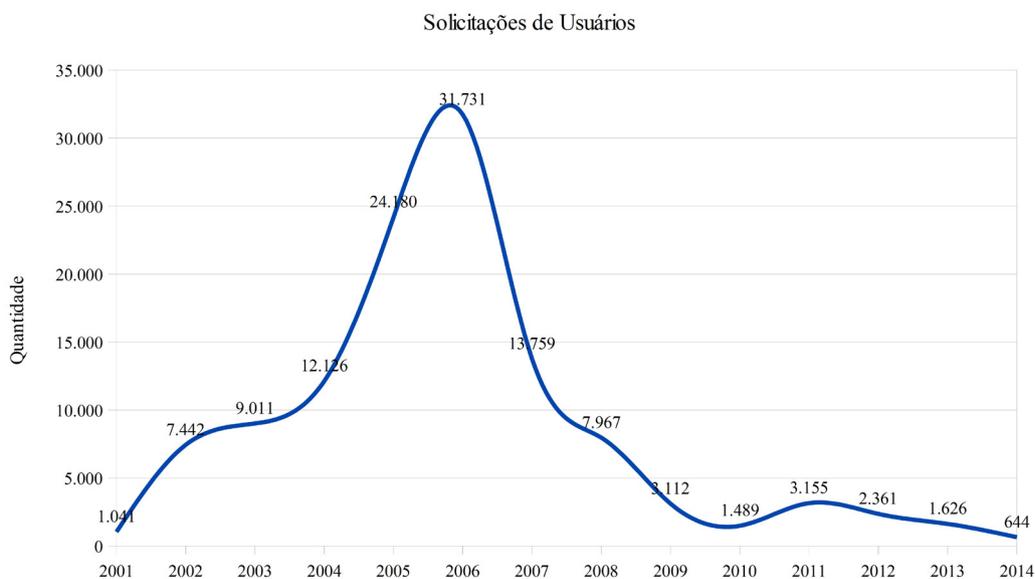


Gráfico 2 – Quantidade de solicitações relacionadas aos serviços de saneamento básico dirigidas à ouvidoria da Arce. Fonte: Arce

Do total de contatos realizados no exercício, 339 foram reclamações. O Gráfico 3, a seguir, mostra os tipos de reclamações mais frequentes (teleatendimento, balcão, fax e internet) por tipo de ocorrência em 2014. Nota-se que a maioria das reclamações (28,02%) é relacionada a falta de água ou baixa pressão.

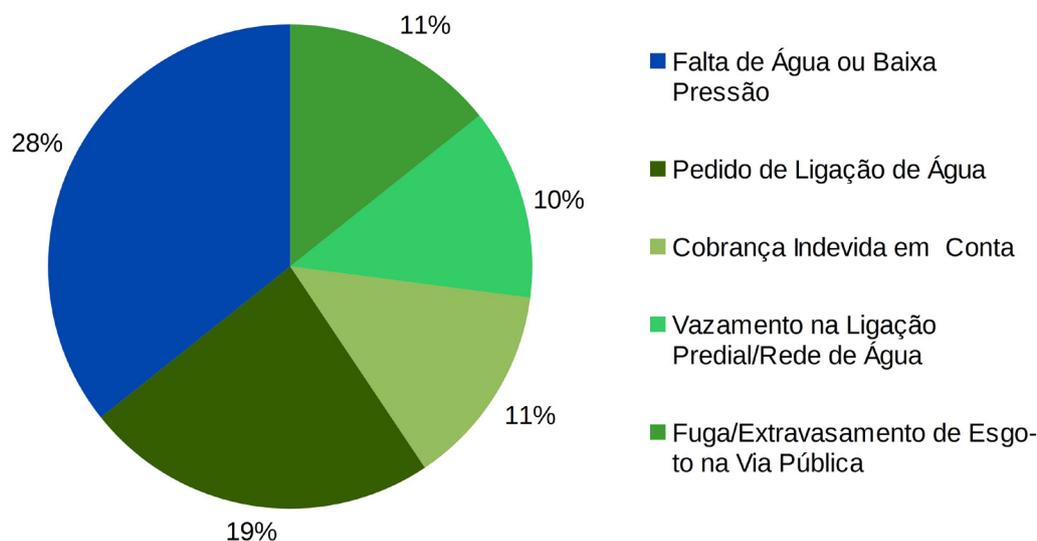


Gráfico 3 – Reclamações mais frequentes em 2014
Fonte: Arce

5. OUTRAS ATIVIDADES

5.1 Convênio Arce e Ministério Público

Em 2014, a Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce, por solicitação do Ministério Público, realizou 9 Ações de Fiscalização abrangendo os seguintes municípios: Aurora, Antonio Diogo, Araripe, Cascavel, Guaiuba, Massapê, Redenção, Quiterianópolis e a localidade de Capuan pertencente ao município de Caucaia.

Como resultado das fiscalizações, foram emitidos 51 Termos de Notificação, dos quais 25 foram arquivados e 26 estão em acompanhamento do cumprimento dos por parte da Cagece.

5.2 Regulação dos SAAEs

De acordo com a Lei no 11.445/2007, todos os serviços de saneamento básico deverão ser regulados, independente 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.

Existem 31 (trinta e um) municípios, no Ceará, cujos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário são prestados por prestadores de serviços locais de direito público. A Arce, em 2014, realizou visitas nos municípios de Sobral, Crato, Brejo Santo e Jardim. Na ocasião, a agência colocou-se à disposição destes prestadores para uma eventual regulação de seus serviços.

5.3 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 institui 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. Nos anos de 2013 e 2014, foram realizados trabalhos de coletas, validação e cálculos 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.

5.4 Resíduos sólidos

Ao longo de 2014, a Arce 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 das discussões sobre o Plano Estadual de Resíduos Sólidos;
- Apoio à experiência de coleta seletiva no município de Crateús, com a elaboração de convênio de cooperação técnica para o ano de 2015;
- Início da contratação de consultoria de apoio no projeto para desenvolvimento de estudo sobre modelos de regulação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, 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), surgido de parceria entre o Estado do Ceará e o Banco Mundial.

5.5 Esgotamento sanitário no Cariri

Em 2013, a Arce, juntamente com outras entidades, como Cagece, Ministério Público, SEMACE, COGERH e TCM, lançou a Carta do Cariri com o objetivo de implementar um projeto piloto de interligação de esgotos no município de Barbalha e Juazeiro do Norte. O foco principal é incentivar à 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.

Dando prosseguimento aos compromissos assumidos na Carta do Cariri, a Arce participou de uma série de atividades em 2014:

- Reunião nas Câmaras Municipais de Barbalha e Juazeiro do Norte em maio de 2014, com a presença de vereadores e representantes de entidades (Ministério Público, Cagece, IFCE, Cogeh);
- Seminário em Juazeiro do Norte para avaliar e discutir a Carta Cariri, cujo evento contou com a presença de 8 municípios (Juazeiro do Norte, Crato, Barbalha, Caririaçu, Jardim, Nova Olinda, Santana do Cariri e Cariús), além de 5 instituições (Ministério Público, IFCE, Cagece, Cogeh e Arce);
- Elaboração e envio a cerca de 24 mil domicílios de carta, encabeçada pelo Ministério Público, com apoio da Arce e de diversas entidades, alertando acerca do problema da contaminação da água subterrânea no Cariri em função da falta de esgotamento sanitário.

5.6. Planos municipais de saneamento básico

A Arce por meio de sua Coordenadoria de Saneamento Básico, iniciou em 2014 as atividades de acompanhamento e verificação do cumprimento de 28 Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) nos municípios em que a Cagece é responsável pela prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Os municípios acompanhados foram: Altaneira, Aratuba, Barbalha, Barreira, Caridade, Cariús, Farias Brito, General Sampaio, Graça, Granjeiro, Hidrolândia, Ibicuitinga, Ipaumirim, Juazeiro do Norte, Missão Velha, Monsenhor Tabosa, Morrinhos, Mucambo, Nova Olinda, Quiterianópolis, Saboeiro, Santana do Cariri, Poranga, Palhano, Paramoti, Croatá, Mulungu e São Luis do Curú.

Este trabalho gerou relatório conclusivo, cuja constatação principal foi que a gestão do saneamento básico é o grande desafio que se impõe aos municípios, tendo o PMSB como seu instrumento orientador. As dificuldades de gestão são agravadas pela comprovação de várias carências municipais, entre elas, a falta de interlocução entre municípios e prestadores de serviços, e de equipes técnicas nos municípios para administração dos PMSB.

Ainda, em 2014, a Arce participou de 6 audiências públicas referentes à apresentação do Diagnóstico e/ou Prognóstico Preliminar dos Planos Municipais de Saneamento Básico nos municípios de Tauá, Crateús, Mauriti e Barro e promoveu 5 minicursos de Plano de Saneamento Básico, ministrando apresentações, em contribuição para a política setorial.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise de dados e informações, das 63 ações de fiscalização realizadas, em 2014, em 43 municípios, demonstra a necessidade de melhoria na prestação dos serviços pela Cagece, com destaque para os seguintes quesitos: Operação e Manutenção (59 ações de fiscalização com irregularidades), Qualidade da Água (45 ações de fiscalização com irregularidades) e Prazo para Execução dos Serviços (27 ações de fiscalização com irregularidades).

Outra constatação, traduzida pelos dados levantados nestas ações de fiscalizações, no decorrer de 2014, é que a quantidade de irregularidades corrigidas, após processo de notificação, foram pequenas. Os baixos números de irregularidades corrigidas indicam a necessidade de mais esforços e comprometimento da Cagece em solucionar as falhas e pendências constatadas nas fiscalizações. As irregularidades corrigidas foram:

componente de Provisão de Serviços: quesito Operação e Manutenção dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário) - apenas 4 municípios tiveram suas irregularidades corrigidas, de um total de 40 notificados; quesito Pressão e à Continuidade do Abastecimento de Água - 2 municípios tiveram suas irregularidades corrigidas e 1 não foi corrigida no prazo determinado de um total de 30 notificados;

componente de Relacionamento com os Usuários: quesito Atendimento de Reclamações - 8 municípios tiveram suas irregularidades corrigidas, de um total de 13 notificados;

componente de Gestão Comercial e Faturamento: quesito Hidrometração dos Sistemas de Abastecimento de Água - 12 municípios dos 17 notificados corrigiram as irregularidades.

Ademais, especialmente em relação ao esgotamento sanitário no interior do Estado, verifica-se a necessidade de investimentos voltados à ampliação e universalização dos serviços de saneamento básico. Há indícios de que o baixo nível de cobertura e de atendimento do esgotamento sanitário 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, por exemplo, de 15 ações de fiscalização em sistemas de esgotamento sanitário, 7 apresentaram irregularidade e, de 14 municípios fiscalizados, apenas 5 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 45 municípios fiscalizados com sistema de abastecimento de água, apenas 11 apresentaram situação regular e 18 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 continuou desempenhando papel fundamental em outros setores de competência da Coordenadoria de Saneamento Básico, mantendo boas relações com instituições que possuam interesses e objetivos comuns, a fim de fortalecer as ações da Agência. Neste ponto, novamente as parcerias com outras entidades foram fundamentais para o desenvolvimento das atividades da Arce ao longo do ano de 2014, traduzindo-se 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.

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.



TRANSPORTES



021 1704
WMETRO
HYF-5874



1. ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE TRANSPORTE

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 Estadual 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.

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

De forma resumida, ficaram assim definidas as atribuições da Arce:

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

2. SISTEMA DE TRANSPORTES RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO CEARÁ – STIP

2.1 Serviço interurbano

2.1.1 Serviço regular interurbano

No serviço regular interurbano, em virtude da concorrência pública nacional nº 002/2009/Detran, há cinco transportadoras operando em oito áreas, conforme demonstrado no quadro a seguir.

Empresa	Área	Municípios	Linhas	Coefficiente tarifário
São Benedito	1	Aracati/Russas/Morada Nova/Limoeiro do norte	33	0,110829
Fretcar	2	Baturité/Quixadá	29	0,107959
Princesa dos Inhamuns	3	Canindé/Crateús	31	0,102411
Guanabara	4	Sobral	24	0,109109
Fretcar	5	Itapipoca	30	0,103486
Guanabara	6	Iguatu	8	0,101088
Guanabara	7	Crato/ Juazeiro do Norte	9	0,095637
Viametro	8	CRAJUBAR	4	0,106289
TOTAL			168	

Quadro 1 – Concessionárias do Serviço Regular Interurbano
Fonte: Arce e Detran/CE

2.1.2 Serviço regular complementar interurbano

Atualmente o serviço regular complementar interurbano conta com 23 cooperativas e cerca 206 linhas. Os quadros 2 e 3 apresentam as cooperativas com as informações da área que opera, município polo, quantidade de linhas e o coeficiente tarifário vigente.

Transportadora	Área	Descrição	Linhas	Coefficiente tarifário
COOTACE	1	Aracati	8	0,124918
COOPTRATER	2	Baturité	10	
TRANSCOOPCE	3	Quixadá	7	
COOTTRECE	4	Itapipoca	11	
TOTAL			36	

Quadro 2 – Permissionárias do Serviço Regular Complementar Interurbano – Linhas radiais
Fonte: Arce e Detran/CE



Transportadora	Área	Descrição	Linhas	Coefficiente tarifário
COOPSOLNASCENTE	1.1	Aracati/Russas	6	0,133838
COOTRALIN	2.1	Quixadá	16	
COOPTRANSCRAT	3.2	Crateús	8	
COOPTRANSCRAT	3.3	Crateús/Tauá	5	
COOPFORNORTE	4.1	Sobral	3	
COOPFORNORTE	4.2	Sobral	6	
COOTMAM	4.3	Sobral	6	
COOPITRACE	4.4	Sobral	11	
COOTRANSVACE	4.5	Sobral	8	
COOPITRACE	4.6	Sobral	16	
COOPROVAR	4.7	Sobral	8	
ROTA NORTE	4.8	Sobral	5	
COOPERITA	5.1	Itapipoca	10	
COOPRECENSUL	6.1	Iguatu	6	
COOPRECENSUL	6.2	Iguatu	7	
COOPRECENSUL	6.3	Iguatu	7	
COOPRECENSUL	6.4	Iguatu	5	
COOTRAVS	7.1	Juazeiro no Norte	10	
COOPATARC	7.3	Crato/Juazeiro do Norte	6	
CRAJUA	7.4	Crato/Juazeiro do Norte	3	
COOTAC	7.5	Juazeiro no Norte	3	
COOPERVÁRZEA	7.6	Crato/Juazeiro do Norte	8	
COOPERFAB	7.7	Crato/Juazeiro do Norte	1	
COOPERTASC	7.8	Crato/Juazeiro do Norte	3	0,122383
COOTRAPE	7.9	Crato/Juazeiro do Norte	5	0,133838
TOTAL			172	

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

Obs: alguns lotes tiveram licitação deserta/fracassada

Fonte: Arce e Detran/CE

2.2 Serviço metropolitano

O Serviço Metropolitano é composto por 78 linhas do Serviço Regular, e o Serviço Regular Complementar é realizado por 21 cooperados da Coopercauc e 20 cooperados da Cooptrater. Este serviço está sendo reestudado e, em breve, passará por processo licitatório.

Transportadora	Municípios	Linhas
Vitória	Caucaia	22
ViaMetro	Maracanaú, Maranguape	14
São Paulo	Maranguape	3
Fretcar	São Gonçalo do Amarante, Pacatuba, Guaiúba, Maranguape	10
União	Maracanaú	1
Anfrolanda	Maracanaú, Maranguape	8
Autoviária Maranguape	Maranguape	2
M.S. Turismo	Maracanaú	2
São Benedito	Eusébio, Aquiraz, Itaitinga, Horizonte, Pacajus, Chorozinho	16
TOTAL		78

Quadro 4 – Linhas do Serviço Regular Metropolitano

Fonte: Arce/ SIGET-Detran

2.3 Tarifas praticadas

Com relação a questões econômico-tarifárias, a Arce possui três atribuições principais:

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

A seguir segue as tarifas vigentes no âmbito do transporte metropolitano:

Anéis Tarifários	R\$
Anel I	2,55
Anel II	3,20
Anel III	4,35
Anel IV	5,75
Anel V	6,65
Anel VI	9,20

Quadro 5 – Tarifas do Serviço de Transporte Metropolitano

Fonte: Arce

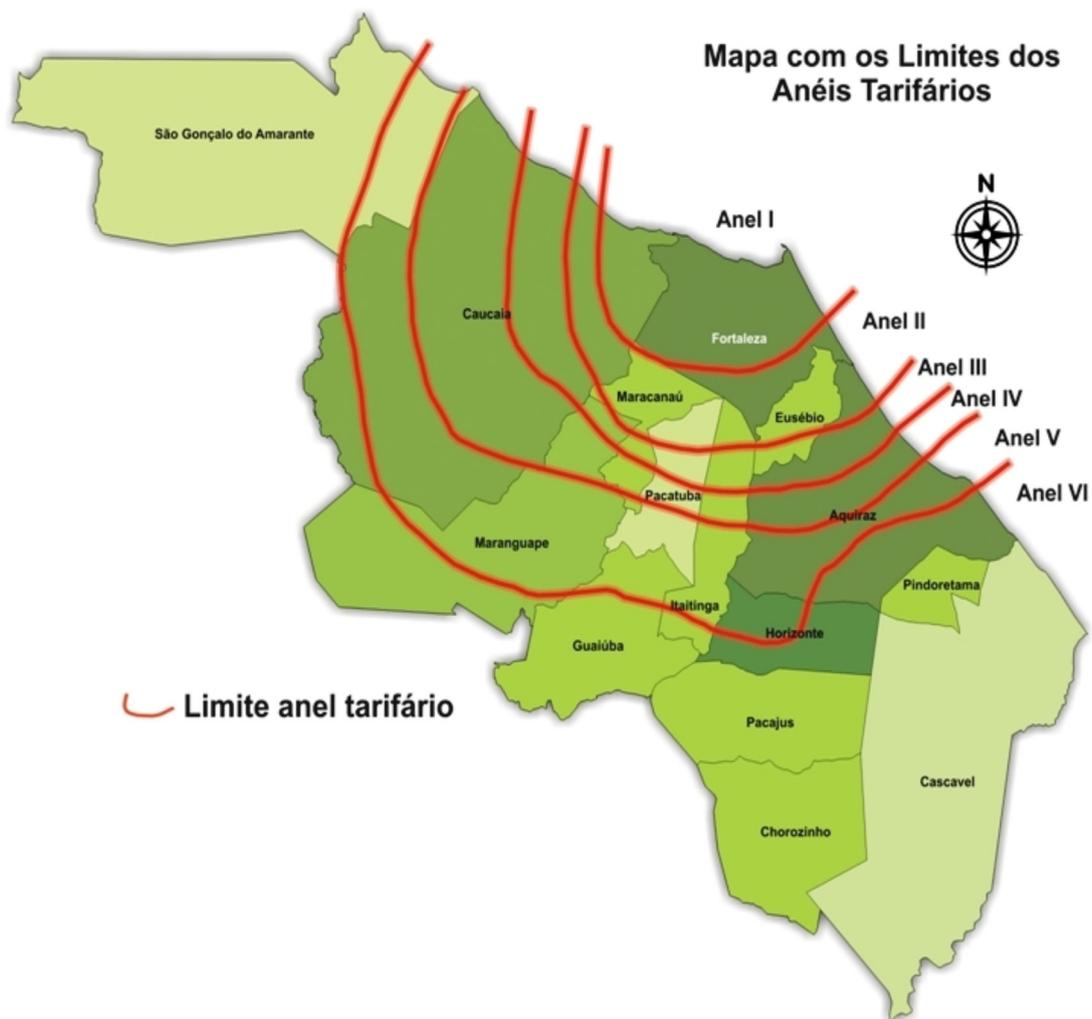


Figura 1 – Anéis tarifários metropolitanos
Fonte: Arce

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

3. ATIVIDADES RELEVANTES DA ARCE NO STIP EM 2014

Dentre as atividades realizadas pela Coordenadoria de Transportes, no ano de 2014, 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 o formato determinado pela Resolução nº 145/2010;
- Revisão Ordinária do Serviço Interurbano Complementar;
- Adaptação do estudo do Serviço de Transporte Metropolitano;
- Análise de Processos e Solicitações de Ouvidoria na área de Transportes.

3.1 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).

As informações e gráficos a seguir mostram alguns resultados relativos ao ano de 2014. As análises completas são consolidadas nos relatórios elaborados para cada trimestre e resumidas no anuário. Salienta-se que as operadoras que não enviaram os dados operacionais nos termos da Resolução-Arce nº 145/2010 estão sendo alvo de processo administrativo.

3.1.1 Serviço regular interurbano

- Total de quilometragem percorrida: 53.013.300 km
- Total de passageiros transportados: 18.913.700
- Receita: R\$ 192.709.800

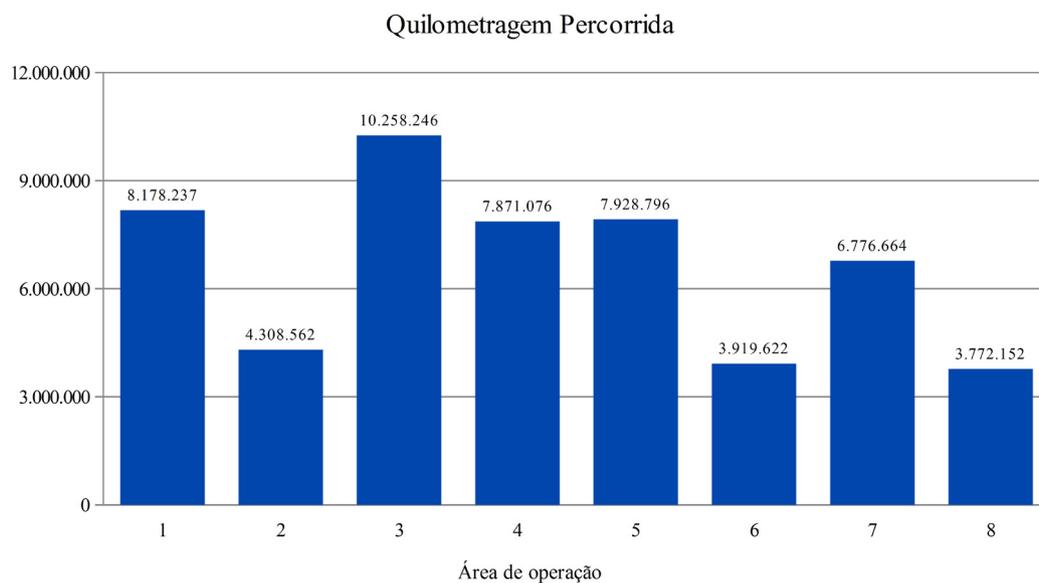


Gráfico 1 – Quilometragem percorrida – Serviço regular interurbano
Fonte: Arce

Passageiros Transportados

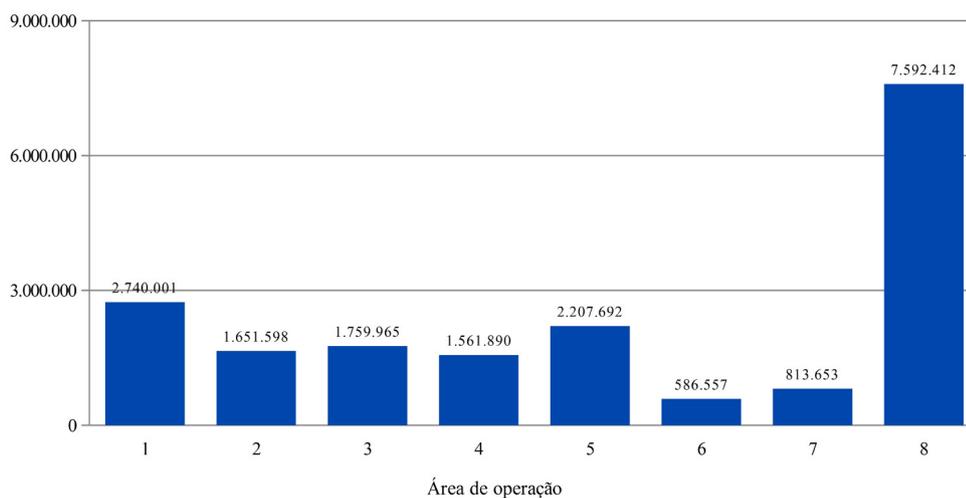


Gráfico 2 – Passageiros transportados – Serviço regular interurbano
Fonte: Arce

Receita

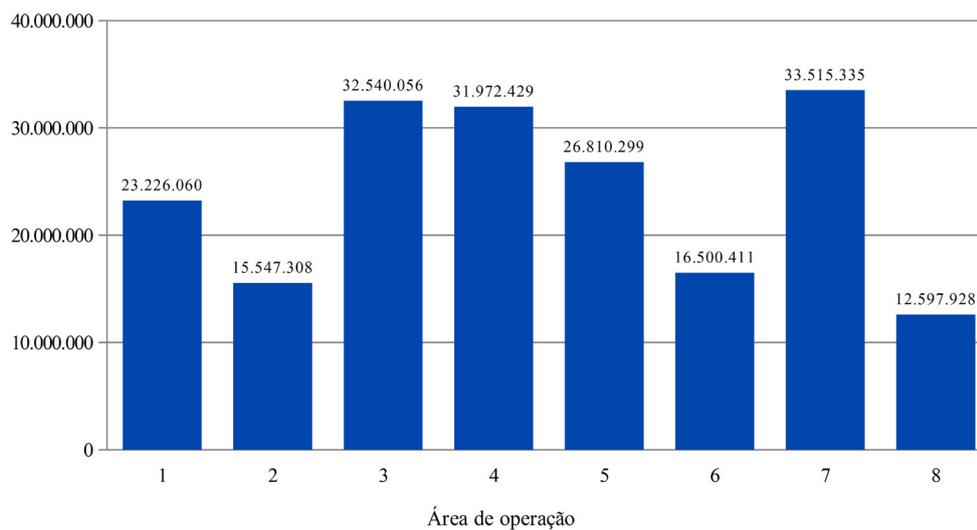


Gráfico 3 – Receita – Serviço regular interurbano
Fonte: Arce

3.1.2 Serviço Regular Metropolitano

- Total de quilometragem percorrida: 32.944.900 km
- Total de passageiros transportados: 48.626.300
- Receita declarada: R\$ 119.063.000,00

Quilometragem Percorrida

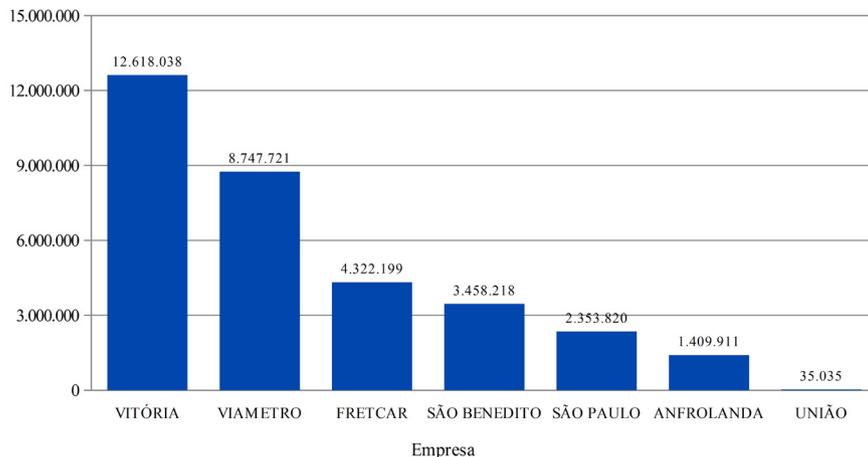


Gráfico 4 – Quilometragem percorrida – Serviço Regular Metropolitano

Fonte: Arce

Passageiros Transportados

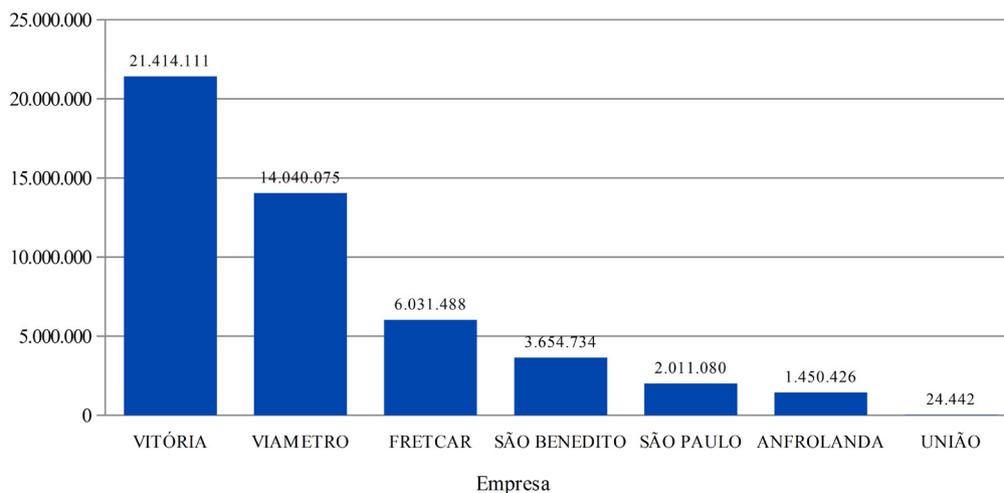


Gráfico 5 – Passageiros transportados – Serviço Regular Metropolitano

Fonte: Arce

Receita

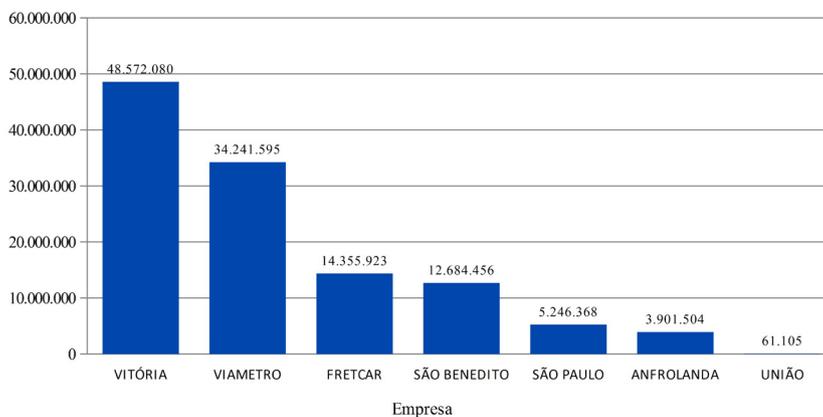


Gráfico 6 – Receita – Serviço Regular Metropolitano

Fonte: Arce

3.2 Revisão ordinária do serviço regular interurbano complementar

No período de 29 de outubro a 12 de novembro de 2014, a Arce realizou audiência pública com o objetivo de divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento das Notas Técnicas CTR/0001/2014 e CET/0016/2014, que dispõem sobre a Revisão Tarifária Ordinária do Serviço Regular Interurbano Complementar de Transporte Rodoviário de Passageiros do Estado do Ceará.

Além do intercâmbio documental, reunião pública presencial foi organizada no dia 05 de novembro de 2014 no auditório central do Departamento Estadual de Trânsito (Detran-CE) com o intuito de aumentar a transparência e publicidade do procedimento.

Como resultado, foi publicada a Resolução Arce nº 190/2014 de 26 de novembro de 2014 com os seguintes resultados tarifários:

- I. Serviço regular complementar – Radial: R\$ 0,124918/Km
- II. Serviço regular complementar – Regional: R\$ 0,133838/Km
- III. Serviço regular complementar – Regional – CRAJUBAR: R\$ 0,122383/Km

3.3 Adaptação do estudo do serviço de transporte metropolitano

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

O projeto teve como atividades a realização de modificações no estudo e minutas editais até a realização da audiência pública no dia 21 de agosto de 2014, no Palácio da Abolição.

Como consequência da audiência pública, foram realizadas várias reuniões com o Detran/CE e operadores (regular e regular complementar) para novas alterações serem realizadas no estudo.

Após as modificações, é aguardado a implementação via licitação do sistema metropolitano.

3.4 Análise de 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: *“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;”*

O quadro 6 apresenta o número de solicitações de ouvidoria que tramitaram na Coordenadoria de Transportes em 2014.

Empresa	Quantidade	Empresa	Quantidade
FRETCAR	28	COOTRANSVACE	2
SÃO BENEDITO	15	COOPERVANS	1
VITÓRIA	10	COOPFORNORTE	1
VIAMETRO	9	COOPRECENSUL	1
GUANABARA	8	COOPSERTÃO	1
PENHA	5	COOTMAM	1
COOPTRACE	4	COOTRAVS	1
COOTTRECE	3	ROTA NORTE	1
PRINCESA	3	SÃO PAULO	1
TOTAL			95

Quadro 6 – Número de solicitações de Ouvidoria (2014)

Fonte: Arce

Os assuntos mais presente nas solicitações foram: descumprimento de horário e trajetos, excesso de passageiros e bagagem, meia passagem, gratuidade de idoso e cobrança indevida.

Com base na reclamação dos usuários complementada de informações do sistema que a Arce possui, são utilizados os casos mediados como subsídios para as atividades de regulação da Coordenadoria.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades desenvolvidas pela Arce, referente ao sistema de transporte público (serviços interurbano e metropolitano), tem como objetivo propiciar transporte público de qualidade através do acompanhamento dos dados operacionais dos operadores, informações das solicitações de ouvidoria dos problemas do sistema, da realização de estudos da nova rede de transportes metropolitano que seja eficiente e considere a integração com outros modais e sistemas urbanos, além dos estudos tarifários que visa à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato e a modicidade das tarifas.



REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Beta médio realavancado pela estrutura meta de capital BZ (β_B)
 Spread de risco de mercado $[r_M - r_f]$
 Risco do negócio e financeiro $\beta[r_M - r_f]$
 Risco Soberano (r_f)
 Risco Crédito empresas EUA mesmo risco BZ ($B1$) (r_{B1})
 Risco Crédito empresas EUA mesmo risco de empresas distribuidoras BZ - B1
 Risco País ($r_{pa} = r_f - r_{B1}$)
 Risco Cambial (r_c)
 Risco Regulatório $(\beta_{reg} - \beta_{reg,ref}) \times [r_M - r_f]$
 Custo de Capital Próprio Nominal $r_r = r_f + \beta[r_M - r_f] + r_{pa} + r_c + r_{reg}$



ários de IASC Estabelecidos
 feito de Apuração do Fator Xc
 ser Feita em Novembro de 2003.



PEQUENO	LOCAL
53,12	60,49
63,12	60,49 + 70,49
77,23	70,49 + 77,54
7,23	>77,54 + 80,49
	>>91,49

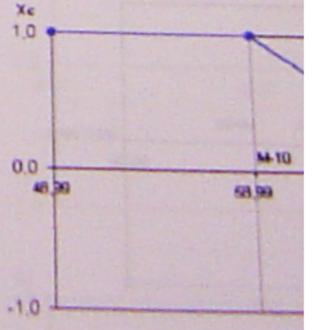
seguir, na pesquisa de novembro
 > 73,45

2 - AGRUPAMENTO CONFORME
 2.1 - Regiões Sul / Sudeste / Centro-Oeste

EMPRESA
NOVA PALMA
ALIANÇA
COCEL
XANXERÊ
CHEFF
FORCEL
ELETROCAR
JÓÃO CESA
URUSSANGA
DME
JAGUARI
MUXFELD
PANAMEI

M = Média = IASC mg
 MAX = Max(IASC)g, 1.1 x IASCg

(*) Os valores acima, extraídos do Prêmio IASC 2003





1. SUMÁRIO EXECUTIVO

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

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

Durante o ano de 2014, a CET analisou pleitos de alteração tarifária (revisões e reajustes) submetidos à Arce, referentes a todos os serviços públicos por ela regulados. As análises mencionadas tiveram como propósito estabelecer tarifas e parâmetros tarifários representativos das condições do mercado e dos custos reais de produção, de modo a propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas praticadas e a incentivar os investimentos nos serviços públicos objetos da atuação desta Agência Reguladora.

Em 2014, a CET implementou ações, objetivando 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.

Entre tais ações, cumpre destacar:

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

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

2. ENERGIA ELÉTRICA: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2014

2.1 Setor elétrico no Ceará: dados relevantes

A Companhia Energética do Ceará (Coelce) distribui energia elétrica para 8,5 milhões de habitantes de 184 municípios do Estado, 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.

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 Coelce encerrou 2014 com um incremento de 3,6% em relação ao número de consumidores registrado em 2013. O acréscimo observado entre os períodos analisados está concentrado na classe residencial (convencional) e rural, com mais 81.372 e 28.043 novos consumidores, respectivamente. Essa evolução reflete o crescimento vegetativo do mercado cativo da Coelce, impulsionado pelo crescimento econômico do Estado do Ceará. Nos últimos 12 meses, os investimentos para conexão de novos clientes à rede da Companhia totalizaram o montante de R\$ 142 milhões.

Em termos de consumidores efetivos, a Companhia encerrou 2014 com um crescimento de 3,3% em relação a 2013.

Síntese das Informações Financeiras – Coelce (R\$ mil)							
Itens	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ativo Total	2.781.587	2.879.502	3.075.933	3.352.968	3.560.488	3.371.127	4.028.141
Patrimônio Líquido	917.101	1.038.697	1.356.814	1.471.022	1.560.330	1.566.323	1.715.844
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	2.696.537	2.984.126	2.849.706	2.627.212	2.893.720	2.849.743	3.621.915
Lucro/Prejuízo do Período	338.523	334.448	471.903	471.182	420.000	156.556	251.559

Tabela 1 - Síntese das Informações Financeiras - Coelce

Fonte: 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.

O Reajuste Tarifário da Coelce de 2014, com vigência a partir do dia 22 de abril de 2014, estabeleceu um incremento nas tarifas de 8,09%, sendo o efeito médio a ser percebido pelos consumidores da Companhia foi um incremento de 16,77%, tendo em vista a retirada da tarifa dos componentes financeiros oriundos do reajuste tarifário anual anterior (-8,68%).

2.2 Regulação econômica: atividades

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

Mediante termo de referência para descentralização das atribuições da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel – regido conforme a Lei n. 9.427, de 26.dez.1996, foi delegada à Arce, através da Coordenadoria Econômico-Tarifária - CET, entre outras atividades, a função de fiscalizar as informações relativas ao fornecimento de subsídios para os processos de regulação econômica da delegatária de energia elétrica no estado do Ceará.

Em função disso, a CET iniciou o processo de monitoramento da adimplência fiscal da Companhia Energética do Ceará - Coelce no mês de junho de 2014, bem como da apuração, apropriações contábeis e recolhimentos relacionados a P&D e eficiência energética da referida concessionária.

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 2014, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo maior, ainda que, no caso específico do setor aqui considerado, por razões 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 2014

3.1 Setor de gás natural no Ceará: dados relevantes

A Cegás atendeu, em 2014, a uma base de clientes constituída por 472 usuários dos serviços regulados pela Arce, nos segmentos residencial/comercial (286), industrial (120), cogeração (6), termelétrico (1) e automotivo (59). Deve-se destacar o atendimento, pela Cegás, de uma usina de geração de energia elétrica abastecida por gás natural que, como observado na Figura 1, representa a maior parcela de gás natural distribuído por essa concessionária.

Faturamento de Gás Natural por Segmento de Consumo em 2014

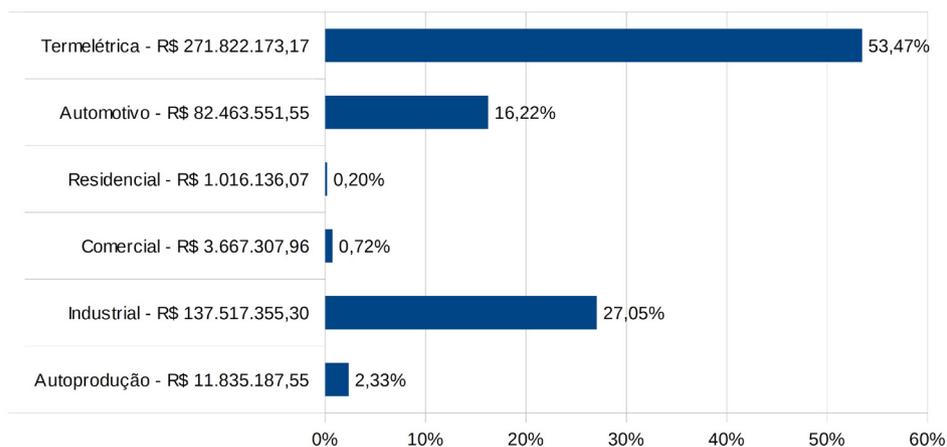


Figura 1 - Faturamento de gás natural por segmento de consumo em 2014 (em R\$)
Fonte: Cegás

De acordo com informações prestadas pela concessionária, a sua receita bruta no ano de 2014 foi de R\$ 508.787.569,00 que representa um aumento de 7,83 % sobre o faturamento bruto no ano de 2013, que totalizou R\$ 471.865 mil.

Síntese das Informações Financeiras – Cegás (R\$ mil)								
Itens	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ativo Total	111.822	169.705	213.102	248.791	231.875	224.608	231.362	248.895
Patrimônio Líquido	57.081	66.217	67.516	93.094	93.196	107.062	114.625	127.175
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	131.313	179.901	228.731	330.021	302.382	337.588	471.865	508.787
Lucro/Prejuízo do Período	14.895	24.103	24.488	35.637	27.467	37.850	35.629	33.690

Tabela 2 – Síntese das informações financeiras - Cegás
Fonte: 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-la às agências reguladoras estaduais, o que foi 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 num aumento da ordem de 11,44%, implicando em elevação da tarifa média em cerca de 1,5% (Tabela 3).

No âmbito dessa análise, foi elaborada a Nota Técnica CET/009/2014, 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.

Ao longo do ano de 2014, a tarifa média teve um aumento de aproximadamente 10,73% em decorrência da elevação do preço do gás natural fornecido pela Petrobras e da margem bruta da Cegás. No ano, o preço médio da commodity passou de R\$ 0,4530/m³ para R\$ 0,5011/m³, significando um aumento de cerca de 10,62%. No sentido de fundamentar esses aumentos, a Arce realizou quatro revisões extraordinárias que foram submetidas às respectivas audiências públicas.

Mês	Preço da Commodity (A)		Margem da Cegás (B)		Tarifa Média (C = A+B)	
	R\$/m ³	Δ%	R\$/m ³	Δ%	R\$/m ³	Δ%
Janeiro	0,4530	-	0,0752	-	0,5282	-
Fevereiro	0,4545	0,33	0,0752	0,00	0,5297	0,28
Maio	0,4981	9,59	0,0752	0,00	0,5733	8,23
Julho	0,4981	0,00	0,0838	11,44	0,5819	1,50
Agosto	0,5009	0,56	0,0838	0,00	0,5847	0,48
Novembro	0,5011	0,04	0,0838	0,00	0,5849	0,03
2014		10,62	-	11,44	-	10,73

Tabela 3 – Variações da Tarifa da Cegás – 2014

Fonte: Cegás/Arce

4. SANEAMENTO BÁSICO: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2014

4.1 Regulação econômica: atividades

A prestação dos serviços de água e de esgoto no Brasil tem sido caracterizada por uma forte intervenção do Estado, o qual realiza o papel de produtor e de controlador destes serviços. As Agências Reguladoras atuam como principais instrumentos da realização do equilíbrio na relação entre os Usuários e as empresas concessionárias.

A regulação e a fiscalização dos serviços públicos de água e de esgoto no Estado do Ceará tiveram início com o Convênio n.º 20, de outubro de 2001, entre a Secretaria da Infra-Estrutura do Estado - SEINFRA, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE e a Agência de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce.

A partir de 2010, a atuação da Arce na regulação econômica dos serviços de saneamento básico ocorre com fundamento no disposto na Lei Estadual n.º 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:

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

No exercício de suas atribuições, a Arce, ao longo de 2014, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária, realizou as seguintes atividades:

- Reposicionamento Tarifário Provisório - Cagece

Foi instituído o mecanismo de Reposicionamento Tarifário Provisório – RTP, a ser aplicado à tarifa média dos serviços de água e esgoto da Companhia de Água e Esgoto do Ceará, enquanto a nova Base de Ativos Regulatória (BAR) não for homologada pela Arce, com data-base no primeiro dia do mês de maio de cada ano.



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 a 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.

Conforme o cálculo do RTP em 2014, a tarifa média dos serviços de água e esgoto nos municípios do interior do do Estado do Ceará passou de R\$ 2,38 (dois reais e trinta e oito centavos) para R\$ 2,56 (dois reais e cinquenta e seis centavos) por metro cúbico (m³) faturado, de acordo com a Resolução nº 184 de 23 de maio de 2014.

- Acompanhamento de Consultoria Externa – Desenvolvimento de Metodologia Tarifária para Saneamento Básico

A Arce realizou a contratação, em 2014, de uma empresa especializada com o objetivo de desenvolver e assessorar a formulação da proposta de um modelo regulatório tarifário e na adaptação/aplicação de uma política de subsídios para a prestação dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgotos no Estado do Ceará, visando atender as necessidades da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), no exercício de suas funções de ente regulador e fiscalizador dos serviços de saneamento básico.

A Empresa Consultora contratada tem por objeto a elaboração de estudos a respeito do desenvolvimento de um modelo regulatório de tarifas e subsídios a ser aplicado ao setor de saneamento, por meio da contratação de prestação de serviços técnicos, com a proposta, em elaboração, do referido regulamento, que será apresentada pela Arce ao Governo do Estado do Ceará, controlador da Companhia de Saneamento Básico do Estado do Ceará (Cagece), concessionária da maioria dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgotos, bem como aos municípios que tenham delegado a esta Agência sua capacidade regulatória.

- Acompanhamento de Consultoria Externa – Certificação Base de Ativos Regulatórios Cagece

A Cagece contratou em agosto de 2012 uma empresa de consultoria com o objetivo de inventariar e avaliar o ativo operacional e os bens de uso geral da Companhia, segregando por município, unidade de negócio e serviço, e produto (água, esgoto, bens de uso comum e administrativo), com definição do valor justo e expectativa de vida útil remanescente dos bens. Além disso, esse trabalho irá possibilitar a recomposição do controle patrimonial dos bens integrantes do ativo imobilizado e intangível da concessão. Em 06 de abril de 2014 foi emitido relatório preliminar do laudo de avaliação patrimonial e revisão da vida útil remanescente dos bens integrantes do ativo Imobilizado e Intangível da concessão, pela empresa de consultoria. O Relatório, assim como, a base de dados do inventário encontra-se em processo de validação por uma empresa contratada pela Arce.

Após a conclusão do processo de validação e aprovação pela Arce, com o apoio da da empresa de consultoria contratada, das premissas e procedimentos utilizados para a mensuração do valor justo dos ativos, e correspondente expectativa de vida útil remanescente, este relatório deverá ser submetido à aprovação da Diretoria Colegiada e do Conselho de Administração da Cagece.

4.2 Setor de saneamento básico no Ceará: dados relevantes

A Cagece opera na prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 150 municípios do Estado do Ceará, com índice de cobertura de abastecimento de água de 98,01% em todo o Estado, isto significa mais de cinco milhões de cearenses com acesso à água tratada (5.307.310 hab.). No Interior, este índice chega à 97,53%, representando 2.775.270 beneficiados com água tratada em sua residência. O índice de cobertura do sistema de esgotamento sanitário chega a 38,67% para todo o Estado, totalizando 2.094.214 pessoas atendidas com rede de esgoto. Só na Capital, este índice é de 54,78%, contra 25,23%, apenas no Interior.

Os contratos de concessão são firmados com cada município, por períodos que variam entre 10 e 30 anos, sendo todos os contratos bastante similares em termos de direitos e obrigações do concessionário e do poder concedente.

Síntese das Informações Financeiras – Cagece (R\$ mil)								
Itens	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ativo Total	1.562.408	1.681.992	1.807.382	2.027.204	2.227.092	2.379.246	2.631.462	3.771.762
Patrimônio Líquido	1.073.215	1.095.963	1.194.805	1.226.551	1.263.180	1.326.592	1.689.963	2.463.932
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	472.618	501.020	552.073	639.785	777.431	823.948	876.483	962.831
Lucro/Prejuízo do Período	43.821	22.904	39.937	18.468	46.425	74.521	56.199	-251.678

Tabela 4 - Síntese das Informações Financeiras – Cagece

Fonte: Arce

4.3 Resultados da regulação econômico-tarifária

Durante ao ano de 2014, 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 2014, 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 aprovado em 2014 o Reposicionamento Tarifário Provisório da tarifa dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Companhia de Água e Esgoto do Ceará, comentado acima.

Ao longo do ano de 2014, a Coordenadoria Econômico-tarifária, ciente da necessidade promover o aprimoramento do modelo de regulação aplicado ao setor de saneamento básico do Estado do Ceará, realizou a gestão de dois contratos 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 2014

5.1 Regulação econômica: atividades

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 a 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 infra-estrutura viária e de terminais rodoviários tem sido provida pelo poder público.

Compete a 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 2014, realizou as seguintes ações:

- Elaboração de minuta de resolução, disciplinando os procedimentos e a metodologia aplicáveis na formulação e apresentação de propostas de revisão ordinária das tarifas dos serviços de transporte regular complementar rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará .
- Elaboração de resolução, 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 - RESOLUÇÃO N.º 179, DE 16 DE JANEIRO DE 2014.
- Revisão ordinária das tarifas do serviço de transporte rodoviário Intermunicipal de passageiros, para as linhas da modalidade serviço regular complementar interurbano. - RESOLUÇÃO Nº 190 DE 26 DE NOVEMBRO DE 2014.
- Homologação da Revisão extraordinária do Serviço Regular Metropolitano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros estadual - Processo PCTR/CET/0008/2014, de interesse do Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN/CE.
- Realização de análises contábeis trimestrais das empresas delegatárias dos serviços regulados, acompanhando a situação econômico-financeira destas empresas, com a elaboração dos correspondentes relatórios.

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 2014, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo.

A Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou em 2014 atividades voltadas para a revisão ordinária das tarifas do setor de transporte intermunicipal de passageiros estadual, em seu sistema regular complementar interurbano agrupado conforme Edital de concorrência pública nº 003/2009/DETRAN/CCC, compreendido no seguinte processo administrativo: PCTR/CET/006/2014 - revisão ordinária da tarifa do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros – Serviço Regular Complementar Interurbano, que passa a ter os seguintes coeficientes tarifários:

I-Serviço Regular Complementar – Radial: R\$ 0,124918/Km

II-Serviço Regular Complementar – Regional: R\$ 0,133838/Km

III-Serviço Regular Complementar – Regional – CRAJUBAR: R\$ 0,122383/Km

Área de Operação	Cooperativa	Nº de linhas	Serviços
1	COOTACE	8	Radial
2	COOPTRATER	10	Radial
3	COOPSERTÃO	7	Radial
4	COOTTRECE	11	Radial
1.1	COOPSOLNASCENTE	6	Regional
2.1	COOTRALIN	21	Regional
3.2	COOPTRANSCRAT	9	Regional
3.3	COOPTRANSCRAT	6	Regional
4.1	COOPFORNORTE	4	Regional
4.2	COOPFORNORTE	6	Regional
4.3	COOTMAM	5	Regional
4.4	COOPITRACE	11	Regional
4.5	COOTRANSVACE	8	Regional
4.6	COOPITRACE	16	Regional
4.7	COOPROVAR	8	Regional
4.8	ROTA NORTE	5	Regional
5.1	COOPERITA	12	Regional
6.1	COOPRECENSUL	6	Regional
6.2	COOPRECENSUL	7	Regional
6.3	COOPRECENSUL	7	Regional
6.4	COOPRECENSUL	5	Regional
7.1	COOPROVAR	9	Regional
7.3	COOPATARC	6	Regional - Crajubar
7.4	CRAJUÁ	3	Regional - Crajubar
7.5	COOTAC	2	Regional
7.6	COOPERVARZEA	7	Regional
7.7	COOPERFAB	1	Regional
7.8	COOPERTASC	3	Regional
7.9	COOTRAPE	5	Regional

Tabela 5 - Área de Atuação

Fonte: Arce



Verifica-se a relevante contribuição dada em 2014 pela área econômico-tarifária para a consolidação de mecanismos socialmente justos e transparentes para o controle e acompanhamento da prestação dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2014, a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou dez (10) Notas Técnicas, sendo responsável por nove (9) 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 2014, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios desta Coordenadoria.



GESTÃO DA AGÊNCIA



Traffic Source

19 avr.

New Visitor Returning Visitor



1. PERFIL DOS SERVIDORES

A Arce possui 44 servidores concursados em seu quadro próprio (40 Analistas de Regulação e 4 Procuradores Autárquicos), um Diretor Executivo (cargo hoje ocupado por servidora do quadro) e três Conselheiros, nomeados para o exercício de mandato de quatro anos, permitida uma recondução.

Desde a regulamentação da lei que a instituiu, por meio do Decreto Nº25.059/1998, a Arce prevê a necessidade de esforços voltados para a promoção do treinamento contínuo de seus servidores, visando mantê-los sempre atualizados na área de regulação de serviços públicos.

Valorizando seus servidores por meio do incentivo à capacitação e ao desenvolvimento, instrumentos capazes de contribuir para a realização dos objetivos institucionais e para a excelência da prestação dos serviços, a Arce busca aprimorar a qualificação e a especialização de seus servidores e ampliar a disseminação do conhecimento, com vistas à promoção de futuros projetos de eficiência e inovação nas atividades regulatórias.

De tal sorte, observa-se hoje, na Agência, um especializado nível de capacitação, com 40% de especialistas, 47% de mestres e 9% de doutores. A idade média dos servidores é de 44 anos e há uma prevalência de pessoas do sexo masculino, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

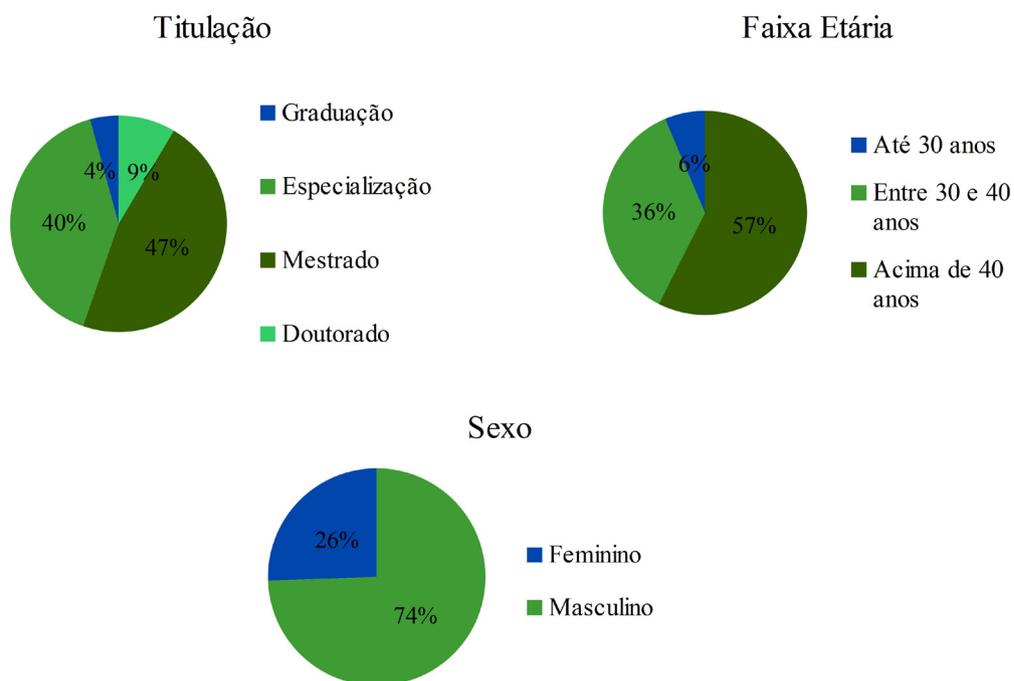


Gráfico 1 – Caracterização dos Servidores da Arce
Fonte: Arce

Corroborando a constância de propósito da Arce no que diz respeito à manutenção de um quadro técnico altamente capacitado, observa-se no Plano Estratégico 2014-2018 o seguinte objetivo estratégico: desenvolver conhecimentos técnicos e gerenciais e habilidades comportamentais.

2. ORÇAMENTO

A previsão orçamentária da Arce para o exercício 2014 foi de R\$ 19,2 milhões, dos quais foram executados 93%. Além do custeio da infraestrutura da Agência, este valor inicial trazia em sua estimativa o aporte às ações de fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros, fornecimento de energia elétrica e de gás canalizado; e à divulgação das ações da Agência.

Destaque-se, ainda, que 8% do valor orçado destinou-se a despesas com investimentos da Arce, dentre os quais se destaca a modernização de equipamentos; a capacitação dos servidores da Agência; e a contratação de consultorias para suporte à análise da base de ativos regulatória da Cagece e para implementação de regulamento tarifário para o setor de saneamento básico.

Execução Orçamentária Anual (em R\$ 1,00)	
Orçamento Previsto	19.218.242
Empenhado	17.924.866
Pago	17.399.920

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

Execução Orçamentária Anual

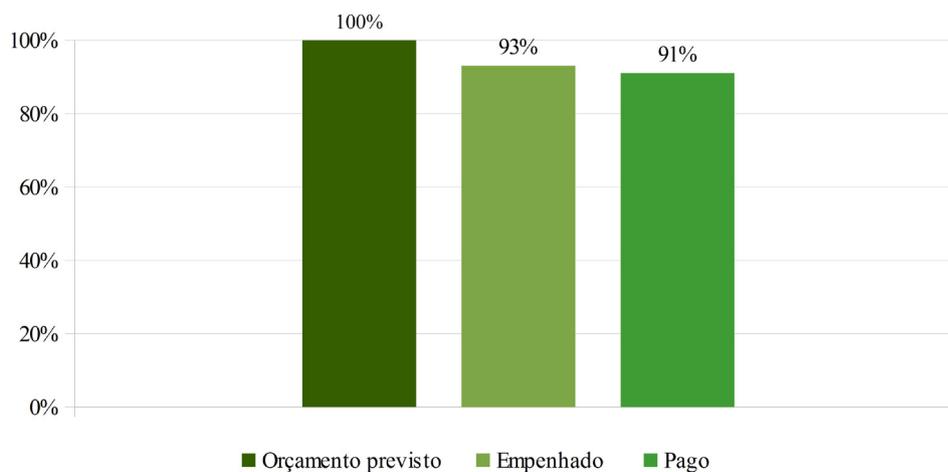


Gráfico 2 – Execução Orçamentária Anual
Fonte: Arce/Sistema S2GPR

3. RECEITAS

O total da receita efetivamente arrecadada no exercício 2014 correspondeu a 99% do valor inicialmente previsto e está detalhado na tabela que segue:

Arrecadação por Fonte (em R\$ 1,00)			
Fonte	Origem	R\$	%
70	Saneamento	5.782.762	30,30
	Transportes	4.668.173	24,40
	Energia Elétrica	1.588.172	8,30
	Gás Canalizado	417.982	2,20
	Rendimentos	1.120.572	5,90
	Outros	10.214	0,10
00	Tesouro	5.512.906	28,90
TOTAL		19.100.781	100

Tabela 2 – Arrecadação por Fonte

Fonte: Arce/Sistema S2GPR

A receita estimada – correspondente à previsão orçamentária destacada no item anterior, da ordem de R\$19,2 milhões – baseou-se em duas fontes de recursos, a saber:

- a) Tesouro Estadual (fonte 00), cujo repasse foi destinado ao custeio parcial da folha de pessoal da Agência;
- b) Arrecadação própria (fonte 70), composta pelas seguintes origens:
 - taxa de regulação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, conforme lei nº 14.024/2007, alterada pela lei nº 15.368/2013;
 - taxa de regulação dos serviços de saneamento básico e esgotamento sanitário, nos termos da lei nº 14.394/2009;
 - 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; e
 - 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.



4. DESPESAS

O total das despesas executadas no exercício foi equivalente a 94% das receitas efetivamente arrecadadas e a 93% das que foram inicialmente previstas no orçamento.

No quadro e no gráfico que seguem, pode ser observada a distribuição das despesas empenhadas em 2014 a partir de três categorias principais: despesas de manutenção, despesas finalísticas e investimentos. No primeiro grupo, constam as despesas relacionadas à infraestrutura da Agência, aqui incluídas as despesas com pessoal próprio e terceirizado.

O seguinte, consolida o montante gasto com as ações específicas da Arce, que, de maneira geral, relacionam-se às ações de fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros, energia elétrica, gás canalizado e à divulgação de ações institucionais.

Em relação aos investimentos, o total executado destinou-se, em sua maior representatividade, à compra de material permanente (incluindo equipamentos de tecnologia da informação), à capacitação de servidores da Agência, à contratação de consultorias para suporte à análise da base de ativos regulatória da Cagece e à implementação de regulamento tarifário para o setor de saneamento básico.

Consolidado da Execução por Categoria de Despesa (em R\$ 1,00)		
Programa	R\$	%
Manutenção	14.937.604	83,33
Finalístico ¹	1.477.118	8,24
Investimentos	1.510.144	8,42
Total	17.924.866	100

Tabela 3 - Consolidado da Execução por Categoria de Despesa

1 - O programa finalístico contempla as ações de saneamento, energia, gás, transporte, promoção de audiências públicas e produção e divulgação de material educativo e de utilidade pública.

Fonte: Arce/Sistema S2GPR

Comparativamente ao exercício 2013, referida execução apresentou evolução significativa nos gastos com manutenção e investimentos.

Despesas Empenhadas 2013/2014 (em R\$ 1,00)		
Programa	2013	2014
Manutenção	12.541.727	14.937.604
Finalístico1	2.052.495	1.477.118
Investimentos	361.092	1.510.144
Total	14.955.314	17.924.866

Tabela 4 – Despesas Empenhadas 2013/2014
 Fonte: Arce/Sistema S2GPR

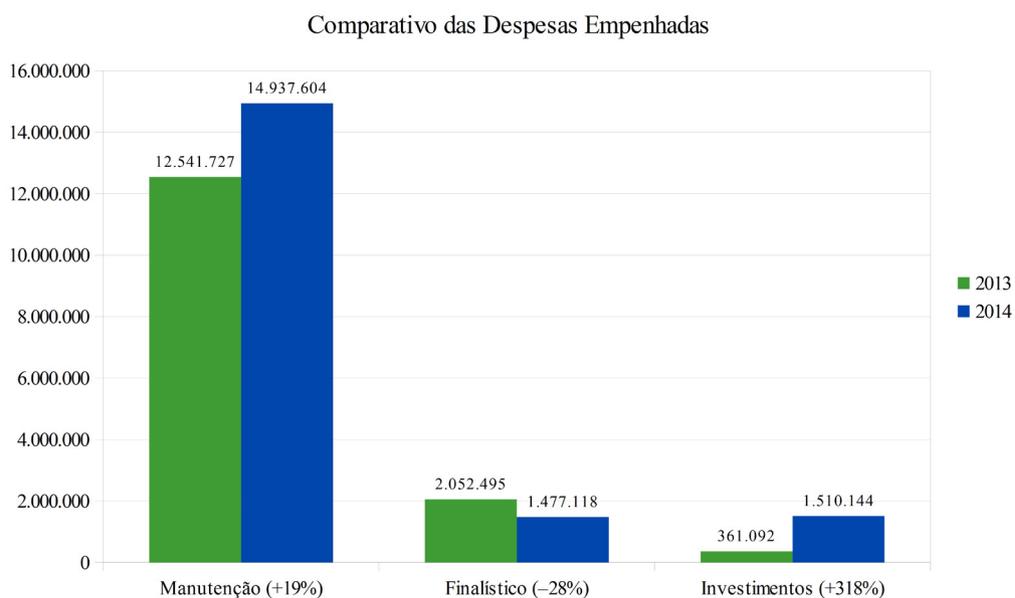


Gráfico 3 – Comparativo das Despesas Empenhadas
 Fonte: Arce/Sistema S2GPR

Sobre as despesas com manutenção, cumpre observar que seu maior impacto foi decorrente dos efeitos financeiros da implementação de três ciclos do Processo de Avaliação de Desempenho (PAD) dos servidores da Agência – referentes aos exercícios 2011, 2012 e 2013 – que impactaram diretamente nas despesas de pessoal.

Em relação aos investimentos, os valores mais representativos foram despendidos para a modernização de equipamentos, capacitação dos servidores e contratação de consultorias para suporte à análise da base de ativos regulatória da Cagece e para implementação de regulamento tarifário para o setor de saneamento básico.

Em 2014, a Arce adquiriu três veículos novos, para suporte às suas atividades de fiscalização e atendimento a outras demandas internas, em substituição a veículos antigos, adquiridos em 2008. Também foram renovados equipamentos de TI, objetivando o pleno funcionamento das atividades da Agência.

Sobre as despesas com capacitação ocorridas em 2014, custearam a especialização de 82,61% dos servidores da Agência, constituindo uma despesa média por setor equivalente a R\$20.911,91 (vinte mil, novecentos e onze reais e noventa e um centavos), distribuídas nas seguintes naturezas:



Natureza da Capacitação	
Capacitação técnica 91,64%	Capacitação em gestão 8,36%

Dentre estes eventos, destaca-se a participação em encontros, seminários, fóruns, congressos e cursos na área finalística de energia elétrica, gás canalizado, saneamento, transportes, econômico-tarifária e também nas áreas de gestão. Os eventos ocorreram principalmente em Brasília/DF – grande polo nacional de capacitação no setor público – e São Paulo/SP, cidade que também se destaca pela qualidade dos eventos de capacitação que oferece.

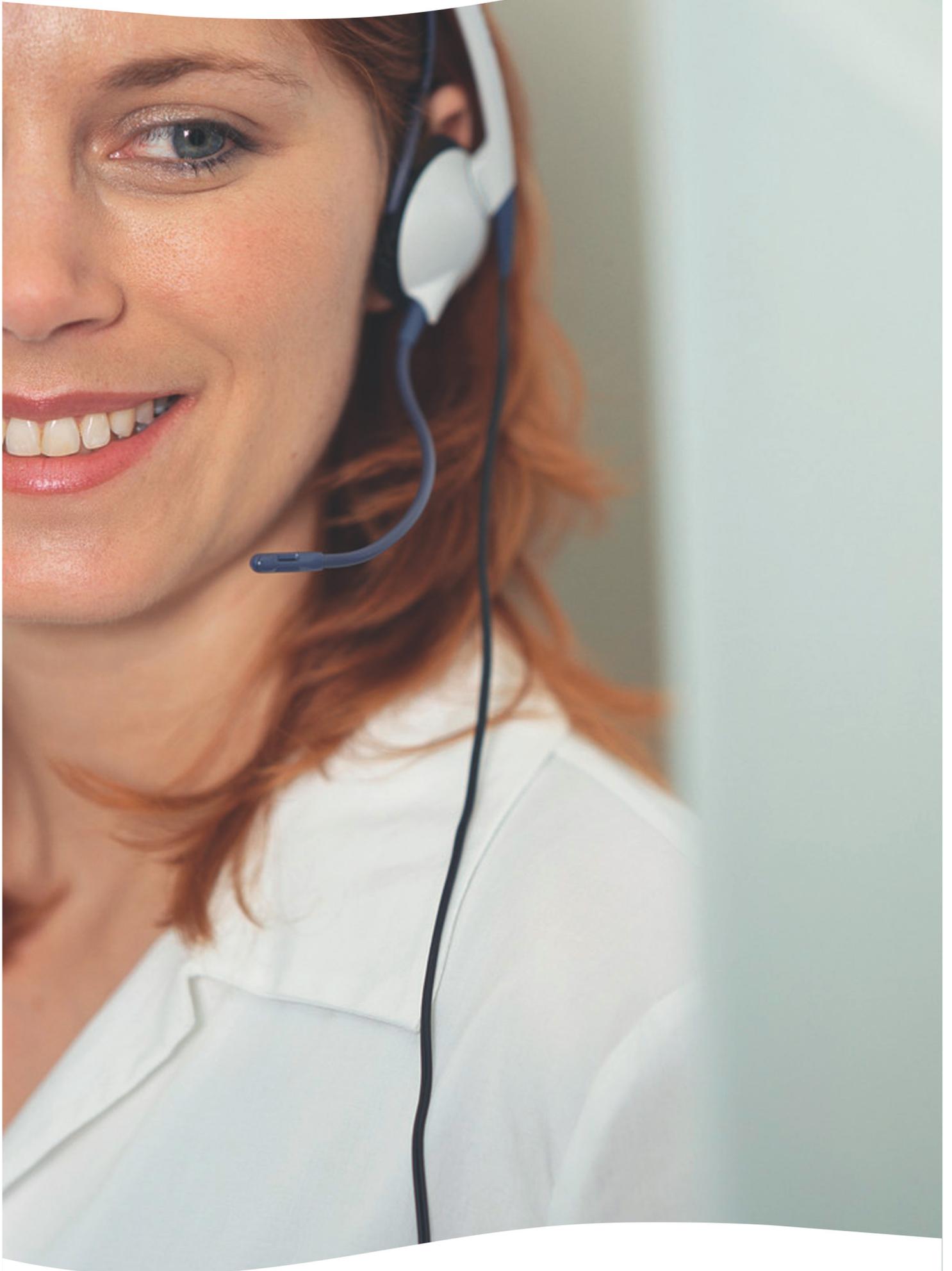
Por fim, para uma análise sintetizada das principais despesas da Arce, no quadro a seguir, foram listadas as despesas de maior vulto executadas durante o exercício. Verifica-se que a maior parte dos recursos é alocada no custeio das despesas com pessoal (vencimentos e encargos), o que se justifica na própria natureza da atividade de regulação.

Principais Despesas Empenhadas (em R\$ 1,00)		
Tipo	R\$	%
Vencimentos – Servidores/CDR	9.178.313	51
Terceirização (Manutenção/TI)	2.153.075	12
SUPSEC/INSS	1.878.335	10
Locação de Imóveis	700.536	4
Mobiliário/TI – MAPP	663.520	4
Consultoria – CET	616.500	3
Consultoria – CEE(Energia/Gás)	525.859	3
Consultoria – CTR	454.769	3
Consultoria – CSB	439.173	2
Capacitação	224.844	1
PASEP (Normal/Parcelamento)	182.302	1
Outros	907.639	5
Total	17.924.866	100

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



RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE



1. A OUVIDORIA DA ARCE

A Ouvidoria da Arce compõe a estrutura organizacional da Agência. Subordinada ao seu Conselho Diretor, figura como principal meio de acesso para os usuários do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce, ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros).

O objetivo fundamental da Ouvidoria da Arce é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar a solução dos conflitos, procurando sempre pautar sua atuação com base nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, com o intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

Outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade. Para fortalecer os controles internos, a Ouvidoria elabora relatórios quantitativos e qualitativos referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves. Esses relatórios são divulgados internamente e ao grande público, por meio do site da Arce.

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, o projeto Vapt-Vupt, o Manual de Ouvidoria e a Pesquisa de Satisfação, cujos resultados podem ser integralmente acessados no site da Arce.

1.1 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 papel de uma agência reguladora e sua importância para o desenvolvimento socioeconômico do Estado.



Figura 1 – Primeira edição de 2014 do Fórum Regulação e Cidadania – “Se liga na rede” – saneamento básico.

Fonte: Arce

1.2 Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão – Vapt-Vupt

Em 2014, a Ouvidoria da Arce, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus, passou a participar do Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, uma iniciativa que facilitou o acesso da população a serviços essenciais, em locais estratégicos, de grande circulação de pessoas, com horário de atendimento ampliado e instalações físicas confortáveis. A Arce se faz presente nas unidades de atendimento localizadas no Município de Juazeiro do Norte e Messejana. Dentre os que participam dos postos Vapt-Vupt estão o Procon, Polícia Federal, Polícia Civil, Ouvidoria Geral do Estado, Detran, Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza - Etufor, Autarquia Municipal de Trânsito, Serviços Públicos e Cidadania – AMC, e Concessionárias de Serviços Públicos, inclusive de telefonia.



Figura 2 – Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão – Vapt-Vupt – Unidade Juazeiro do Norte-CE

Fonte: Arce

1.3 Manual de Ouvidoria

Como consequência da implementação do atendimento da Ouvidoria da Arce nas unidades do programa Vapt-Vupt, a Ouvidoria da Arce coordenou a capacitação dos novos atendentes e a criação de um Manual de Ouvidoria, envolvendo a participação das Coordenadorias de Energia Elétrica, Gás Canalizado, Saneamento Básico e Transportes. O referido Manual teve como objetivo apresentar orientações sobre os atendimentos de ouvidoria relacionados às quatro áreas reguladas pela Agência.

1.4 Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação visa aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades do setor, 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. Os resultados da pesquisa de satisfação realizada em 2014 podem ser integralmente acessados no site da Arce.

2. OS NÚMEROS DA OUVIDORIA DA ARCE

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

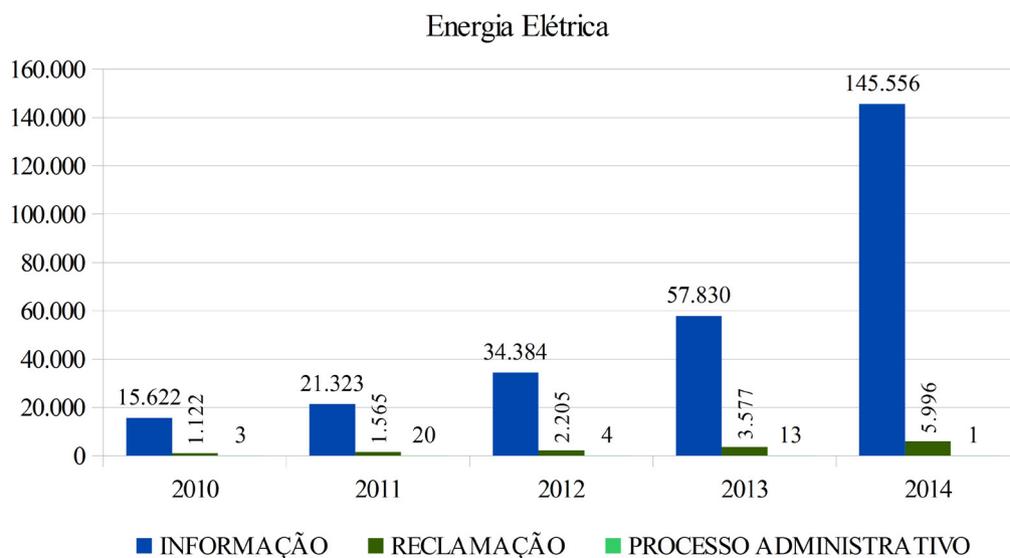


Gráfico 1 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Energia Elétrica

Fonte: Arce

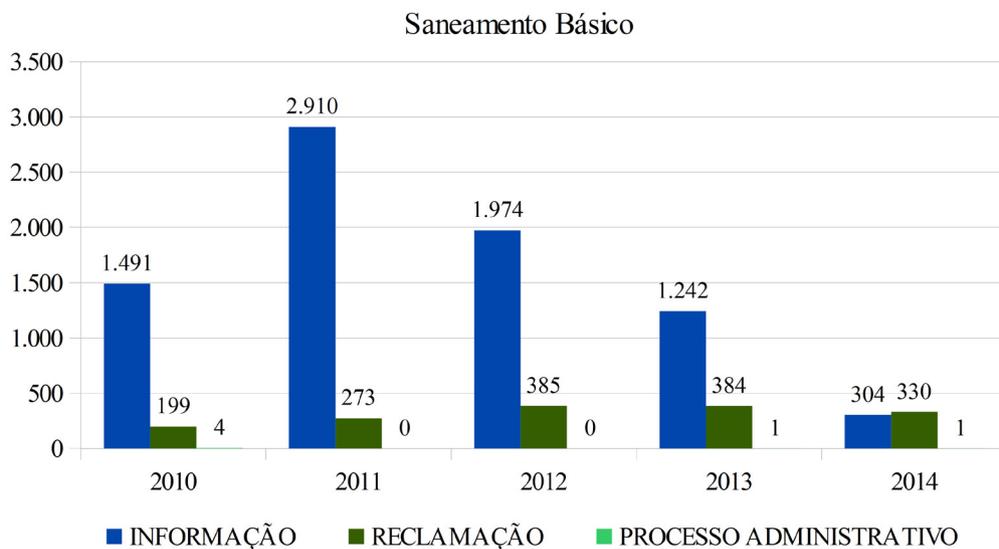


Gráfico 2 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Saneamento Básico

Fonte: Arce

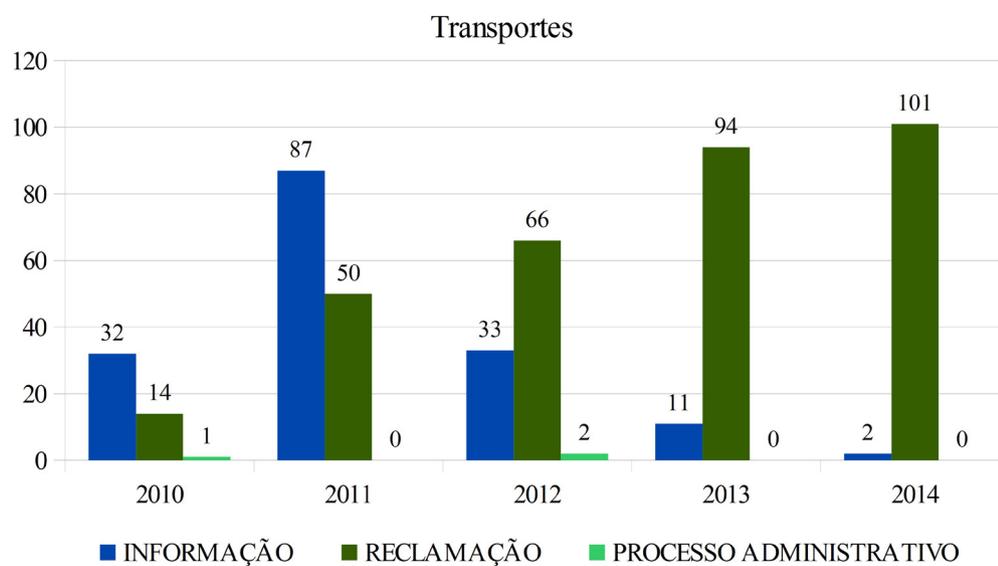


Gráfico 3 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos -Transportes

Fonte: Arce

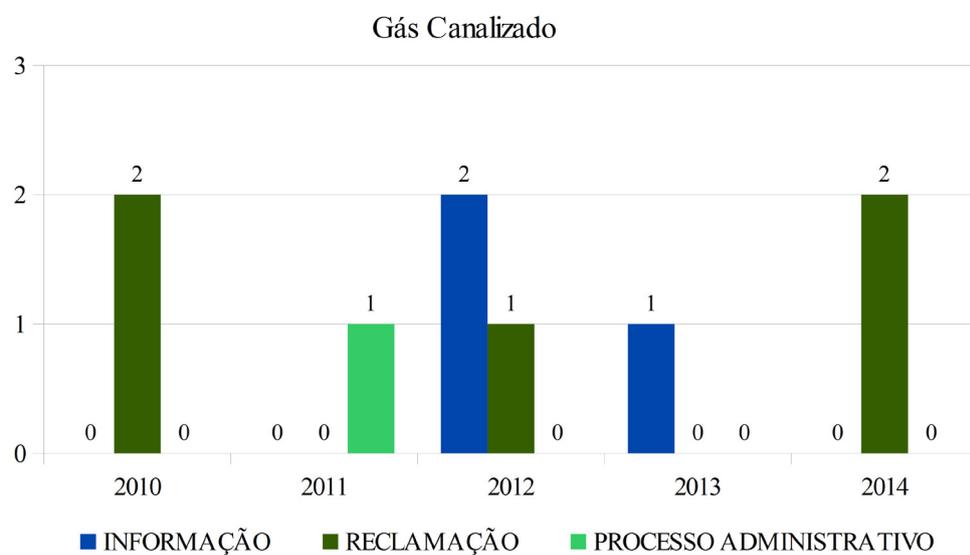


Gráfico 4 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Gás Canalizado

Fonte: Arce

Todos os Setores Regulados

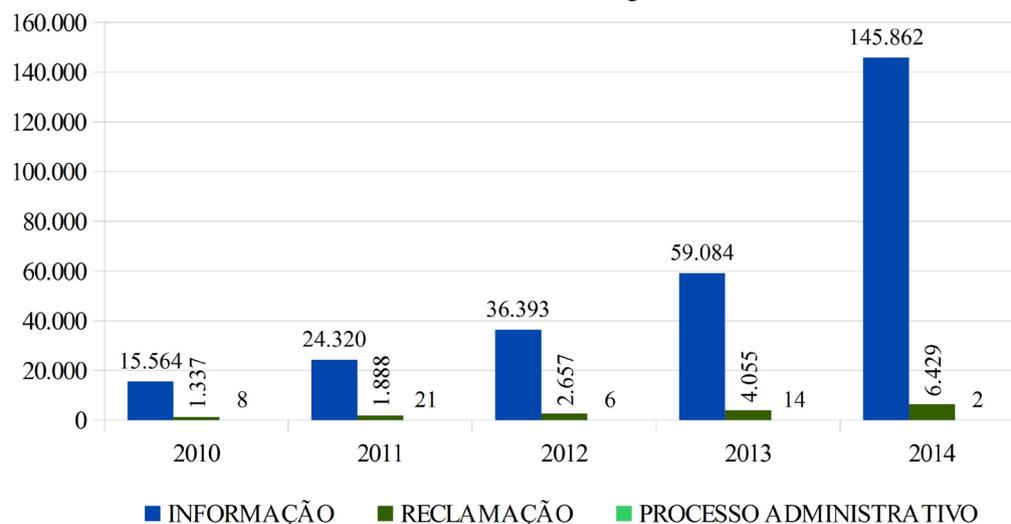


Gráfico 5 – Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Todos os setores regulados
Fonte: Arce

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.

3. 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 2014, conforme demonstra o Quadro 1, a Arce realizou 09 audiências públicas.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS			
MODALIDADE INTERCÂMBIO DOCUMENTAL			
Nº	SETOR	OBJETO	VIGÊNCIA
001/2014	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/0002/2014, que trata da Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS.	07/03 a 17/03
02/2014	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/0004/2014, bem como o Relatório de Impacto Regulatório 04/2014, que dispõem sobre o Reposicionamento Tarifário Provisório aplicado à tarifa média dos serviços de água e esgoto da Cagece. Realizada reunião pública em 12.05.2014.	30/04 a 15/05

003/2014	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/006/2014, que dispõe sobre a Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Estado do Ceará – CEGÁS. Realizada reunião pública em 23.05.2014.	19/05 a 02/06
004/2014	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da minuta de Resolução que altera o Anexo da Resolução ARCE nº 117/2009, que dispõe sobre o plano de contas padrão para os fins de concessão da exploração industrial e residencial do serviço de Gás Canalizado Estadual.	16/06 a 20/06
005/2014	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/009/2014, que dispõe sobre a Revisão Ordinária da Margem Bruta da Companhia de Gás do Estado do Ceará – CEGÁS. Realizada reunião pública em 24.06.2014.	16/06 a 26/06
006/2014	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/12/2014, que trata da Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS. Realizada reunião pública em 13.08.2014.	06/08 a 18/08
007/2014	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/15/2014 que trata da cobrança do serviço de religação de gás natural prestado pela Companhia de Gás do Ceará - Cegás.	15/10 a 24/10
008/2014	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento das Notas Técnicas CTR/0001/2014 e CET/0016/2014, que dispõem sobre a Revisão Tarifária Ordinária do Serviço Regular Interurbano Complementar de Transporte Rodoviário de Passageiros do Estado do Ceará. Realizada reunião pública em 05.11.2014.	29/10 a 12/11
009/2014	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/07/2014, que trata da Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS. Realizada reunião pública em 26.11.2014.	18/11 a 28/11

Quadro 1 – Audiências Públicas

Fonte: Arce



Figura 3 – Audiência pública do setor de transportes

Fonte: Arce

4. 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. A seguir, alguns eventos organizados pela Arce em 2014.

4.1 Workshop Saneamento Básico – Monitoramento e Indicadores no Setor de Abastecimento

A Arce realizou, no período de 28 a 30 de maio de 2014, o workshop “Continuidade do Abastecimento: Monitoramento e Indicadores”. O objetivo foi promover a discussão sobre a produção de informações precisas e confiáveis quanto à continuidade do abastecimento de água, cálculo e aplicação de indicadores de continuidade do abastecimento para fins de regulação dos serviços. O encontro, que foi dirigido a engenheiros da Arce, técnicos da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) e especialistas de agências reguladoras e demais entidades interessadas do setor de saneamento.



Figura 4 – Workshop Saneamento Básico - Continuidade do Abastecimento: Monitoramento e Indicadores
Fonte: Arce

4.2 I Seminário Estadual de Regulação de Serviços Públicos

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, realizou, no dia 21 de novembro de 2014, em comemoração aos seus 16 anos de atuação, o I Seminário Estadual de Regulação de Serviços Públicos. O evento contou com o apoio do Governo do Estado do Ceará, da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB-CE, e da Federação das Indústrias do Estado do Ceará – Fiec. O encontro aconteceu no auditório Waldir Diogo, na sede da Fiec, e teve por objetivo promover o estudo da regulação dos serviços públicos delegados, abrindo espaço para que os cidadãos conheçam o trabalho da Arce e façam parte do processo de melhorias destes serviços.



Figura 5 – I Seminário Estadual de Regulação de Serviços Públicos
Fonte: Arce

4.3 Convênio Arce – Ministério Público

Membros da Arce e do Ministério Público estiveram reunidos para celebrar convênio de cooperação técnica e intercâmbio de informações, a fim de viabilizar a fiscalização do Ministério Público nos municípios do Estado do Ceará, em relação aos serviços públicos regulados pela Arce.



Figura 6 – Celebração do convênio Arce – Ministério Público
Fonte: Arce

5. COMUNICAÇÃO

5.1 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 orientar os usuários, informando sobre as ações da Arce, os direitos e deveres dos usuários, 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, possibilitando amplo acesso aos conteúdos técnicos, legais e institucionais.

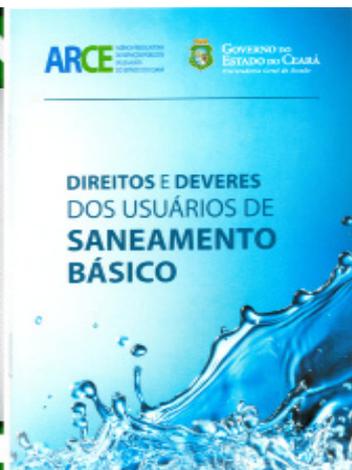
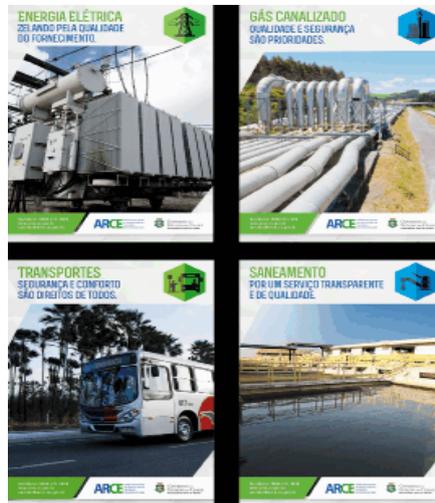
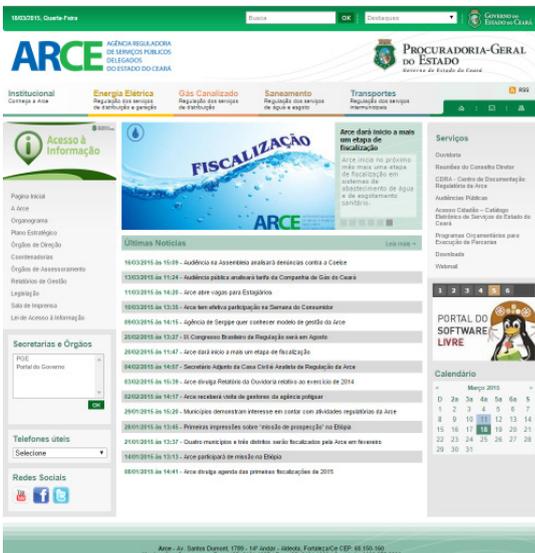


Figura 7 – Informação de utilidade pública

Fonte: Arce

5.2 Assessoria de Imprensa

As ações de comunicação e relacionamento institucional executadas pela Arce em 2014 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.

4 | Negócios

POLÍTICA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

A PARTIR DE AMANHÃ

Arce abre audiência pública para reajuste da água

Mesmo sem água nas torneiras de alguns municípios e comunidades do Interior sendo abastecidas por carros-pipa, os usuários dos serviços da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), de 149 municípios, deverão pagar até 5,7% mais pelo que consomem, a partir de maio próximo. O novo índice de aumento já está em fase de definição na Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Ceará (Arce) e, de amanhã (30) até o próximo dia 15, em uma audiência pública, na modalidade de Intercâmbio Documental.

O objetivo da consulta pública é divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET 0004/2014, que dispõe sobre o Repostionamento Tarifário Provisório (RTV) aplicado à tarifa média dos serviços da Cagece. O reajuste tem por base o Índice Geral de Preços – Mercado (IGPM), do período de março de 2013 a fevereiro de 2014.

Membro da coordenação Econômica Tarifária da Arce, Felipe Mota reconhece que, em um ano de seca, com reservatórios e adutorias praticamente vazios, reajustar o preço dos serviços de água e esgoto não é tarefa de fácil compreensão para a população. Ele ressalta porém, que o reajuste terá de ser aplicado, "porque a estrutura de custos (da Cagece) não pode ser desmontada por conta da seca, além de que a inflação não pode ser desconsiderada".

Em Fortaleza, conforme a proposta Cagece antecipou, o percentual de reajuste não deve ser muito diferente dos demais municípios servidos pela Cagece. O pedido de aumento foi encaminhado pela Companhia no último dia 23, à Arce, que tem até o dia 24 de maio para analisar a solicitação e dar um parecer.



Mesmo com pouca água, os consumidores de Cagece, em 149 municípios do Interior, pagam mais caro pelo líquido, a partir de maio em 5,7% em média.



Figura 8 – Arce na imprensa

Fonte: Arce

• 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 à sexta-feira, de 8h às 17h, sem interrupção para almoço.