

# RELATÓRIO ANUAL 2015



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

---

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

---

## Conselho Diretor da Arce

Adriano Campos Costa - *Presidente*

Artur Silva Filho

Jardson Saraiva Cruz

Fernando Alfredo Rabello Franco

Hélio Winston Leitão

## 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

Agência Slogan / Arquivo Arce / Abar

---

# Sumário

Mensagem do Conselho Diretor	05
Identidade Organizacional	07
Energia Elétrica	10
Gás Canalizado	17
Saneamento Básico	26
Transportes	46
Regulação Econômico-Tarifária	59
Gestão da Agência	70
Relacionamento com a Sociedade	75



---

# Mensagem do Conselho Diretor



Adriano Campos Costa  
Presidente



Artur Silva Filho



Jardson Saraiva Cruz



Fernando Alfredo Franco



Hélio Winston Leitão

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) é uma autarquia especial que tem como missão promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços. O poder regulatório da Arce é exercido com a finalidade última de atender o interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões submetidas à sua competência, promovendo e zelando pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos e propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, modicidade tarifária e universalidade.

A Arce exerce a regulação dos serviços públicos prestados pela Companhia Energética do Ceará (Coelce), Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), Companhia de Gás do Ceará (Cegás) e pelo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (STIP). Atua, também, na mediação dos possíveis conflitos existentes entre as prestadoras dos serviços e os usuários, visando o equilíbrio entre as partes.

A visão de futuro consiste em ser uma agência reguladora reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como ente de referência nacional. Para a concretização dessa visão, torna-se imprescindível uma administração transparente, permitindo uma salutar proximidade com o interesse público, visando corresponder às necessidades e otimizando a capacidade em se articular harmoniosamente com todos os elementos sociais conectados.

Na busca de que essa expectativa se torne realidade, uma das ações empreendidas tem sido a divulgação anual das atividades. Assim, dando seguimento a esta prática, apresentamos o relatório Anual de Atividades referente ao exercício de 2015. O presente relatório traz uma exposição sintética das ações regulatórias empreendidas, possibilitando que consumidores, poder concedente, concessionários, representantes da sociedade civil e demais agentes possam acompanhar mais um ano de uma caminhada que começou em 1997, quando a agência foi instituída por meio da Lei nº 12.786.

É nosso intuito levar os leitores a uma percepção mais clara sobre a atuação do Ente Regulador, entendendo melhor as características técnicas e legais que permeiam as nossas atividades, bem como a verificar a complexidade do mercado regulado no Ceará.

---

Das informações contidas neste relatório, destacamos que, com o pensamento voltado para o interesse público e no relacionamento com a sociedade, em 2015, a Arce promoveu oito audiências públicas. Dentre elas, as que procuraram analisar e discutir as condições necessárias a fim de manter a eficiência do abastecimento de água no Estado do Ceará.

Nesse item, ressaltamos a ocorrência de audiência pública com foco na “Homologação da Metodologia das Tarifas de Contingência a serem Aplicadas em Situações Críticas de Escassez ou Contaminação de Recursos Hídricos Sobre os Municípios Regulados pela Arce”, o que resultou na edição da Resolução Arce nº 201, de 19 de novembro de 2015. Referida resolução autoriza a implantação de tarifa de contingência pela Cagece, visando a gestão do consumo de água potável.

Destacamos, também, a audiência pública realizada para divulgar e obter subsídios à Minuta de Resolução que disciplina o acesso de pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida, idosos, lactantes e gestantes, além de pessoas com crianças de colo aos veículos que operam no Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, nas espécies Serviço Regular Metropolitano e Serviço Regular Metropolitano Complementar. Tal iniciativa impulsionou a edição da Resolução Arce nº 202, de 20 de Janeiro de 2016, disciplinando o assunto correspondente.

Ainda nesse contexto, pontuamos que o Relatório Anual da Arce, edição 2014, foi apresentado em 2015 à Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Ressaltamos que no decorrer do ano, 68 entrevistas foram concedidas à imprensa, o que demonstra um efetivo diálogo com a sociedade. Na mídia, em suas diferentes modalidades, foram 649 citações envolvendo a Arce, sendo 99,54% de forma positiva.

Outra realização que merece destaque foi a contratação, em 2015, de empresa para a construção e modelagem do Sistema de Informações em Transportes (SIT). O objetivo do SIT é desenvolver uma solução de gestão e regulação do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros – STIP/CE, o que possibilitará o monitoramento e o controle de forma mais efetiva. Permitirá, ainda, a realização da avaliação de desempenho deste sistema e a automatização dos procedimentos da Arce, como órgão regulador, e do Departamento Estadual de Trânsito (Detran-Ce), como órgão gestor.

Importante registrarmos o início da construção da nova sede da Arce, a partir do contrato assinado no segundo semestre de 2015. A nova estrutura possibilitará um melhor atendimento e interação com a sociedade. Isso porque, dentre outros quesitos, a nova sede terá um auditório melhor equipado, com capacidade para 150 pessoas, o que garantirá condições ideais para a realização das audiências públicas, seminários, encontros e outros eventos institucionais. Todos com 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. Além disso - apesar de hoje a Arce já dispor de um Centro de Documentação Regulatória - a nova sede contará com uma Sala de Transparência que possibilitará a disposição deste Centro para consulta do público externo.

Ao entregarmos esta prestação de contas à sociedade, aproveitamos para agradecer a todos os parceiros que contribuíram para mais esta jornada. No âmbito federal, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e o Ministério das Cidades. No cenário estadual, a Assembleia Legislativa, o Ministério Público, a Secretaria das Cidades, a Casa Civil, a Procuradoria Geral do Estado, o Departamento Estadual de Trânsito e a Associação Brasileira de Grandes Consumidores Industriais de Energia e de Consumidores Livres.

Finalmente, o merecido reconhecimento ao corpo técnico e colaboradores desta Agência pela qualificação e comprometimento, possibilitando o cumprimento da nossa missão institucional, e, sobretudo, nossa gratidão à própria sociedade, motivo maior do nosso trabalho.

---

# Identidade Organizacional

## Perfil

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

## 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.

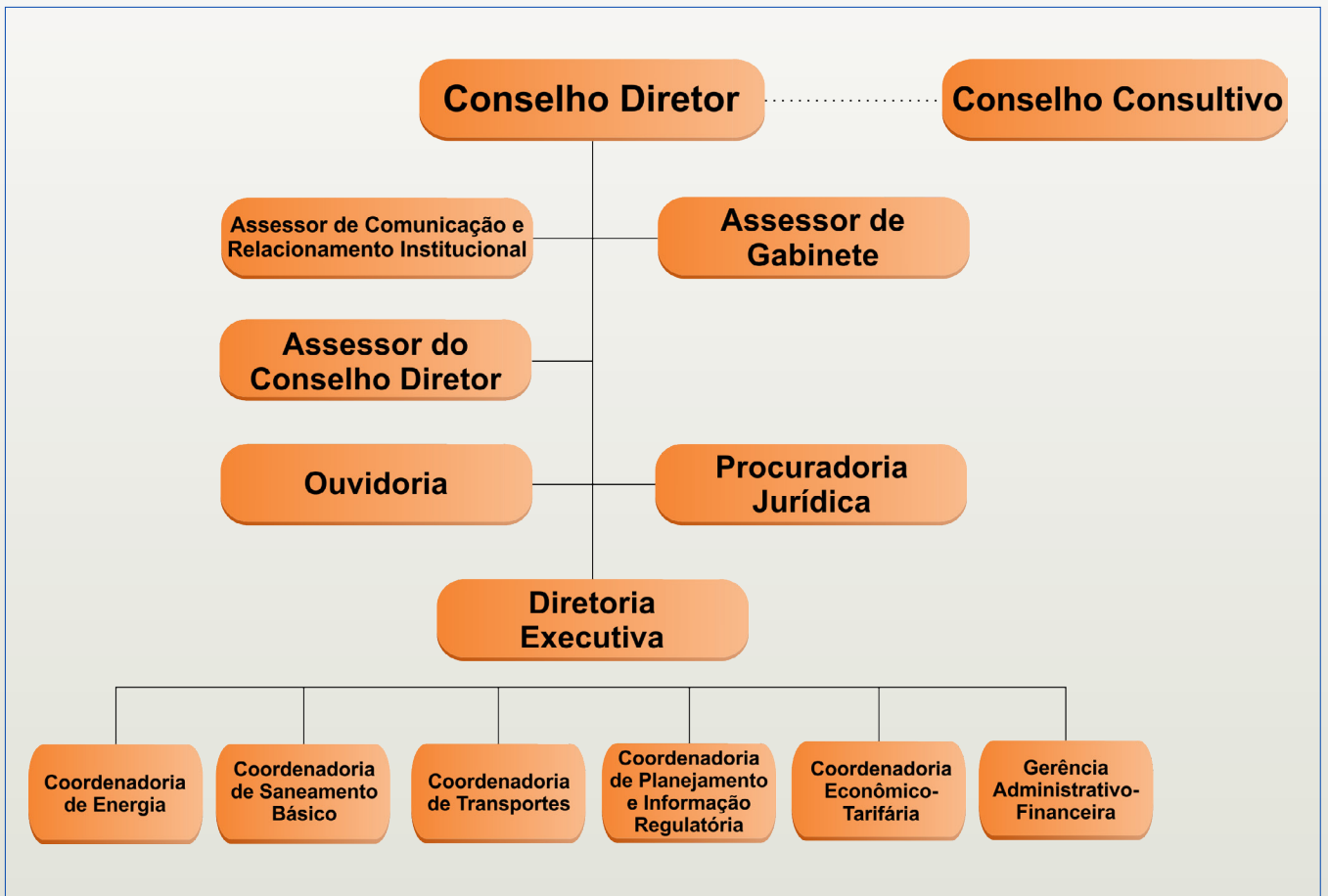
## Principais Objetivos

- 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



# 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.

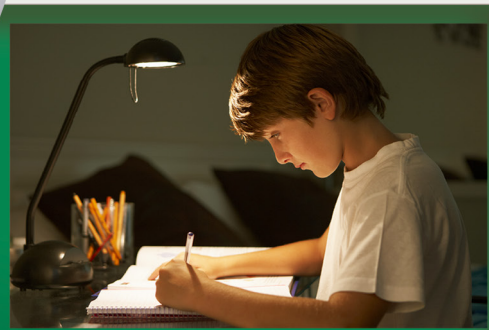
## Atendimento ao Usuário

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



## Atividades em 2015

---

# 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

Segundo o Banco de Informações de Geração da Aneel, em 2015 o Ceará representou 2,34% da matriz de geração de energia elétrica nacional, com mais de 3.302 MW de capacidade instalada distribuídos entre 85 usinas em operação comercial, em sua maioria fontes limpas e renováveis. Tal performance tende a ser alterada nos próximos anos com a adição de 29 empreendimentos que se já encontram em construção e com mais 37 empreendimentos contratados cuja as obras ainda estão por iniciar, acrescentando assim, mais de 1.959 MW na capacidade de geração de eletricidade do Ceará.

Mediante autorização específica concedida pela Aneel, empreendedores habilitados recebem permissão para estabelecer centrais geradoras de energia e realizar a comercialização dessa energia produzida nos ambientes de contratação livre e regulado. Dessa forma, a tabela abaixo lista os tipos fontes de geração de energia explorados por produtores independentes autorizados no estado do Ceará, e a situação do empreendimento.

Nº de Empreendimentos/ Fonte de Energia	Situação	Potência Associada (MW)
30/eólica	Construção não iniciada	646
29/eólica	Em construção	675
43/eólica	Em operação	1.252
13/Termelétrica	Em operação	1.919
2/solar fotovoltaica	Construção não iniciada	60

Tabela 1 – Resumo dos empreendimentos de Produtores Independentes no Ceará, segundo fonte de energia e situação.  
Fonte: Aneel

É conveniente destacar que, em concordância com a Lei Nº 9.427, de 23 de dezembro de 1996 (Lei de criação da Aneel), não podem ser descentralizadas às agências estaduais conveniadas as atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de geração de energia elétrica de interesse do sistema interligado e os de transmissão de energia elétrica integrante da rede básica. Segundo a Resolução Normativa da Aneel Nº 425, de 01 de fevereiro de 2011, as instalações de geração de energia elétrica de interesse do sistema elétrico interligado são aquelas com potência instalada superior a 200 MW, que não possua Contrato de Prestação de Serviços Ancilares (CSPA) assinado com o Operador Nacional do Sistema (ONS) e, no caso de instalações de geração hidrelétrica, ser classificada como "fio d'água".

A fiscalização da produção de energia elétrica, do andamento das obras de novas usinas, conforme o tipo, a serem inseridas no parque gerador estadual, bem como de encargos e das obrigações contratuais é uma das competências desempenhadas pela Coordenadoria de Energia (CEE). A CEE realiza, continuamente, fiscalizações in loco e à distância das usinas em operação comercial e das obras de implantação das centrais geradoras, contando, para isso, com o auxílio de consultorias especializadas. Dessa forma, a Arce contribui para o acompanhamento da expansão de oferta da geração de energia elétrica no país. Nas fiscalizações são analisados os procedimentos de operação, manutenção, a conservação da instalações, a segurança operacional da usina, o atendimento à legislação e às normas vigentes. Nas fiscalizações de empreendimentos em obras de implantação ou modificação são verificados o cumprimento do cronograma de implantação autorizado, os contratos de fornecimentos de produtos, materiais e serviços firmados, o avanço do processo de licenciamento ambiental, dentre outros pontos.

O Plano Anual de Metas da Arce para os serviços de geração de energia elétrica previu para o ano de 2015 a realização de 25 fiscalizações em campo para usinas em implantação ou operação, entretanto, foram realizadas 22 fiscalizações no âmbito de geração de energia.

O Ceará se consolidou como um dos estados do país com maior número de usinas eólicas autorizadas pela União em razão do potencial energético disponível para geração de energia elétrica a partir da energia dos ventos. A tabela a seguir apresenta, de forma resumida, o município e a situação que se encontram esses empreendimentos autorizados, na modalidade Produção Independente de Energia no Ceará, ou seja, os parques eólicos que estão constituídos exclusivamente à comercialização de energia elétrica.



Municípios	Construção Não Iniciada		Em obras		Em operação		Total de Usinas	Potência Total (kW)
	Usinas	Potência (kW)	Usinas	Potência (kW)	Usinas	Potência (kW)		
Acaraú	4	100.000	5	129.000	4	127.800	13	356.800
Amontada					7	212.100	7	212.100
Aquiraz					1	10.000	1	10.000
Aracati			5	98.200	6	177.730	11	266.930
Beberibe					3	79.604	3	79.604
Camocim					1	105.000	1	105.000
Fortim	5	115.200					5	115.200
Ibiapina			1	23.100			1	23.100
Icapuí	2	32.500					2	32.500
Itapipoca	6	109.200					6	109.200
Itarema	2	50.000	8	186.000	2	51.000	12	287.000
Paracuru					2	67.200	2	67.200
São Gonçalo do Amarante	1	16.800			5	78.200	6	95.000
Tianguá	4	120.000	5	150.000			9	270.000
Trairi	1	12.000	4	97.200	13	343.200	18	452.400
Ubajara	5	90.300					5	90.300
<b>Total Geral</b>	<b>30</b>	<b>646.000</b>	<b>29</b>	<b>674.500</b>	<b>43</b>	<b>1.251.834</b>	<b>102</b>	<b>2.572.334</b>

Tabela 2- Localização dos empreendimentos de geração de energia no Ceará, segundo situação da usina em 2015.

Fonte: Aneel

Ao longo de 2015, além da continuidade de processos fiscalizatórios iniciados em anos anteriores, a Agência realizou mais 14 fiscalizações em usinas eolielétricas. Dessas, quatro foram realizadas em empreendimentos que estão em operação comercial, ou seja, estão produzindo energia elétrica enquanto que as demais foram realizadas em empreendimentos que se encontravam ainda no estágio de construção. Todas as fiscalizações foram realizadas no local do empreendimento. Os empreendimentos fiscalizados no âmbito da geração de energia elétrica em 2015 pela Arce foram:

#### Usinas em Obras

Usina Eolielétrica Ubatuba  
 Usina Eolielétrica Goiabeira  
 Usina Eolielétrica Santa Catarina  
 Usina Eolielétrica Ventos de Horizonte  
 Usina Eolielétrica Pitombeira  
 Usina Eolielétrica Itarema I  
 Usina Eolielétrica Itarema II  
 Usina Eolielétrica Itarema III  
 Usina Eolielétrica Itarema V  
 Usina Eolielétrica Pitombeira<sup>1</sup>

#### Usinas em Operação

Usina Eolielétrica Eólica Icaraizinho  
 Usina Eolielétrica Paracuru  
 Usina Eolielétrica Praia Formosa  
 Usina Eolielétrica Parque Eólico de Beberibe

1 - A EOL Pitombeira foi fiscalizada duas vezes no ano de 2015, nos meses de outubro e dezembro.



Gráfico 1 - Irregularidades constatadas em empreendimentos de geração energia elétrica

Fonte: Arce

Em 2015, foram realizadas 14 fiscalizações em parques eólicos. Nas fiscalizações foram constatadas 32 irregularidades que estão resumidas no gráfico abaixo. Destaca-se que essas fiscalizações não se encerram ao término de 2015 e no início de 2016 se encontravam em fase de análise das manifestações aos Termos de Notificação, podendo culminar em abertura de processos administrativos punitivos, caso as irregularidades apontadas sejam confirmadas.

Entretanto, seis processos fiscalizatórios iniciados em anos anteriores que resultaram em processos administrativos punitivos e na emissão de Autos de Infração no ano de 2015, com multas que totalizaram o valor de R\$ 131.181,38.

Em 2015, a Arce fiscalizou ainda 08 usinas termelétricas em operação:

- Usina Termelétrica Baturité
- Usina Termelétrica Enguia Pecém
- Usina Termelétrica Caucaia
- Usina Termelétrica Crato
- Usina Termelétrica Juazeiro do Norte
- Usina Termelétrica Iguatu
- Usina Termelétrica Aracati
- Usina Termelétrica Maracanaú I

Das oito fiscalizações realizadas, foram constatadas 35 irregularidades. Destaca-se que essas fiscalizações não se encerram ao término de 2015 e no início de 2016 se encontravam em fase de análise das manifestações aos Termos de Notificação, podendo culminar em abertura de processos administrativos punitivos, caso as irregularidades apontadas sejam confirmadas.



## Irregularidades Constatadas

Gestão da Operação e Manutenção - 27

Recursos Humanos - 07

Não Atendimento às determinações dos demais Órgãos - 01

## 1.2 Distribuição de Energia Elétrica

Uma das principais atividades da Arce é fiscalizar os serviços públicos de distribuição de energia elétrica. Tais serviços são prestados pela Companhia Energética do Ceará. As ações da Arce buscam verificar o cumprimento da legislação e regulamentação do setor elétrico pela distribuidora. Caso constata-se descumprimentos, a concessionária pode ser advertida ou até penalizada com multas.

A atuação da Arce contribui para o aperfeiçoamento dos indicadores de qualidade do fornecimento de energia elétrica realizado pela Coelce. Os indicadores evidenciam, dentre outras informações, o tempo médio, em horas, e a quantidade média de vezes que cada consumidor da distribuidora permaneceu sem energia elétrica ao longo de um ano. Tais indicadores são, respectivamente, o DEC (Duração Equivalente por Consumidor) e o FEC (Frequência Equivalente por Consumidor). Quanto menores forem esses índices, melhor será a qualidade de energia distribuída à sociedade. A seguir é apresentado o desempenho da evolução dos indicadores da Coelce de 2002 a 2015.

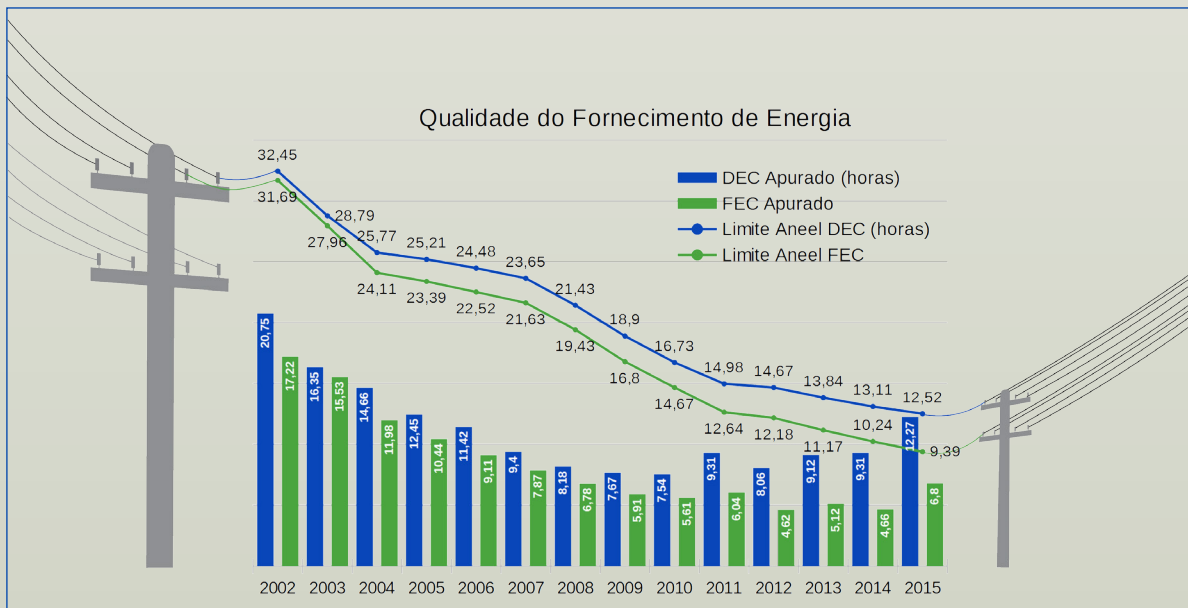


Gráfico 2 - Evolução dos indicadores DEC e FEC da Coelce (2012 a 2015)

Fonte: Arce

---

No decorrer desses anos, os indicadores apresentaram sensíveis mudanças, com reduções aproximadas de 40% para o DEC e de 60% para o FEC. Contudo, embora estejam atualmente 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. Após a obtenção do melhor resultado em 2010, os indicadores inverteram sua tendência e passaram a aumentar, o que representa piora no serviço prestado. De forma mais geral, pela evolução desses indicadores, percebe-se que os consumidores cearenses permanecem mais tempo sem energia do que em anos anteriores.

A Aneel publicou em março de 2016, no seu portal na internet, o “Ranking da Continuidade” de serviço das concessionárias de distribuição de energia elétrica do Brasil referente ao ano de 2015. O Indicador de Desempenho Global de Continuidade visa comparar o desempenho de uma distribuidora em relação às demais empresas do país. O indicador permite avaliar o nível da continuidade da distribuidora (valores apurados de duração e frequência de interrupções) em relação aos limites estabelecidos para a sua área de concessão (limites determinados pelas resoluções autorizativas da ANEEL). O ranking é dividido em dois grupos, onde são considerados as concessionárias de grande e de menor porte, com o mercado faturado anual de energia de energia maior e menor que 1 TWh (terawatt-hora). A Coelce obteve a 13ª posição no ranking entre as distribuidoras com mercado faturado anual de grande porte.

Foram as atividades de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica realizadas pela Arce em 2015:

- Fiscalização eventual da qualidade técnica, relacionada aos procedimentos de operação do sistema elétrico de distribuição da Coelce;
- Fiscalização de indicadores de continuidade;
- Fiscalização de conformidade do nível de tensão;
- Fiscalização eventual remota para verificação das cobranças de faturas emitidas em duplicidade pela Coelce.
- Fiscalização Técnica;
- Fiscalização da Subvenção Baixa Renda;

Duas dessas fiscalizações eram de processos administrativos de 2014, contudo foram realizadas em 2015. A partir das seis fiscalizações, quatro Processos Administrativos Punitivos foram abertos que resultaram na emissão de quatro Autos de Infração com penalidades de multas que totalizaram R\$ 6.455.944,14. Cabe destacar que sempre é facultada a ampla defesa e o direito ao contraditório ao agente, previstos em lei, podendo o mesmo ainda recorrer junto à Aneel das decisões da Arce. As demais fiscalizações estão em fase de análise das manifestações aos Termos de Notificação, podendo culminar em abertura de processos administrativos punitivos, caso as irregularidades apontadas sejam confirmadas.

## 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 de fiscalização desses serviços. Nas atividades de distribuição a agência mantém seu foco e eficiência, permitindo assim melhorias na qualidade dos serviços.

# Gás Natural



## Atividades em 2015

---

# 1. Os Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Ceará e os Números da Concessionária

O mercado cearense tem seu fornecimento de gás natural originário de dois pontos de suprimento. O primeiro ponto de suprimento são as Unidades de Processamento de Gás Natural (UPGN) do Polo Industrial de Guamaré-RN com capacidade nominal de 5,8 milhões de m<sup>3</sup>/dia de processamento do gás natural produzido no Brasil. O outro ponto de suprimento é o Terminal de Regaseificação de Gás Natural Liquefeito (GNL), com capacidade máxima de regaseificação de 7 milhões de m<sup>3</sup>/dia e seu volume aproximado de armazenamento de 127 mil m<sup>3</sup> de GNL. Dentre os terminais de regaseificação operando no país o de Pecém foi o primeiro (janeiro de 2009), seguido do terminal da Baía de Guanabara-RJ (abril de 2009) e o terceiro o terminal de TRBahia – BA (janeiro de 2014), tendo como principais países exportadores de gás natural para o Brasil, Trinidad e Tobago, Nigéria, Catar, França e Espanha.

A Companhia de Gás do Ceará (Cegás), sociedade de economia mista que teve sua constituição autorizada pela lei estadual nº. 12.012/1992, detém a concessão para explorar os serviços de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará pelo prazo de 50 (cinquenta) anos, conforme foi estabelecido no contrato de concessão firmado entre a Cegás e o governo estadual. A composição acionária da Companhia é formada pelo Governo do Estado do Ceará (51%), Mitsui Gás (24,5%) e Petrobras (24,5%).

O sistema de distribuição de gás canalizado da Cegás possui uma rede de gasodutos com extensão aproximada de 423 Km, sendo 301 Km em aço carbono e 122 Km em Polietileno de Alta Densidade (PEAD). A maior parte do gasoduto está localizado no município de Fortaleza com cerca de 290 Km. A concessionária também atende aos municípios de Caucaia, Maracanaú, Pacajus, Horizonte, Aquiraz, São Gonçalo do Amarante (Pecém), Euzébio, Pacatuba e Aracati.

Em 2015, tivemos um acréscimo na contratação dos serviços de distribuição da Cegás em cerca de 15% em relação ao ano de 2014, encerrando o ano de 2015 com 552 unidades. Referente à comercialização de gás natural, houve uma pequena diminuição de 4,15% em comparação ao ano de 2014, ficando o volume médio diário distribuído de gás em 1.833.274 m<sup>3</sup>/dia, compreendendo o mercado térmico e não térmico. Analisando o cenário das distribuidoras da Região Nordeste, a Cegás figura como a quarta em demanda de gás natural, ficando atrás da Copergás-PE, Gasmar-MA e Bahiagás-BA.

## 2. Atuação da Arce na Regulação do Setor de Gás Canalizado em 2015

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – (Arce), através da 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/CEE, 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

As análises dos indicadores de desempenho da concessionária são de caráter permanente, constitui uma ferramenta importante na avaliação do serviço de distribuição de gás canalizado. Como esse monitoramento podemos verificar a evolução da qualidade dos serviços prestados pela concessionária, pois através deles podemos identificar desde variações no prazo de atendimento de novas ligações, no sistema de segurança que envolve a rede de dutos, como também o poder energético do gás fornecido aos usuários. Dos 13 (treze) indicadores estabelecidos na Resolução Arce 60/2005, apresentamos a seguir representação gráfica de alguns desses indicadores apurados no ano de 2015.

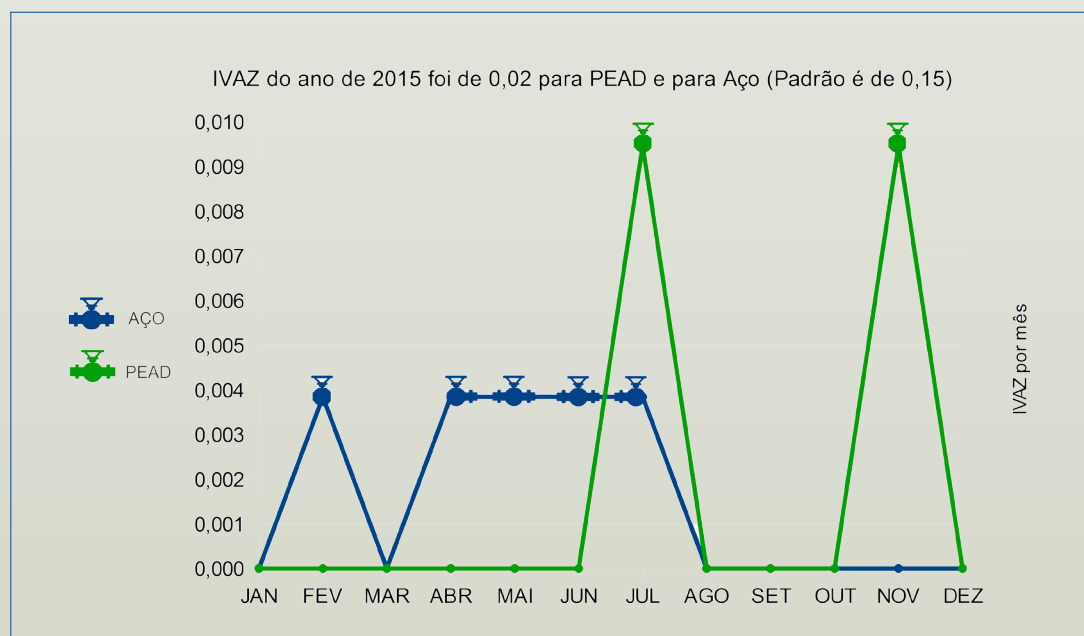


Gráfico 1 - Índice de Vazamento – IVAZ

Fonte: Cegás

Obs: O padrão é 0,15 vazamento por quilômetro de rede ao ano, conforme dispõe a tabela IV do art. 16 da Resolução Arce 60/2005

## Tempo de Atendimento de Emergência



Gráfico 2 - Tempo de Atendimento de Emergência - TAE/2015

Fonte: Cegás

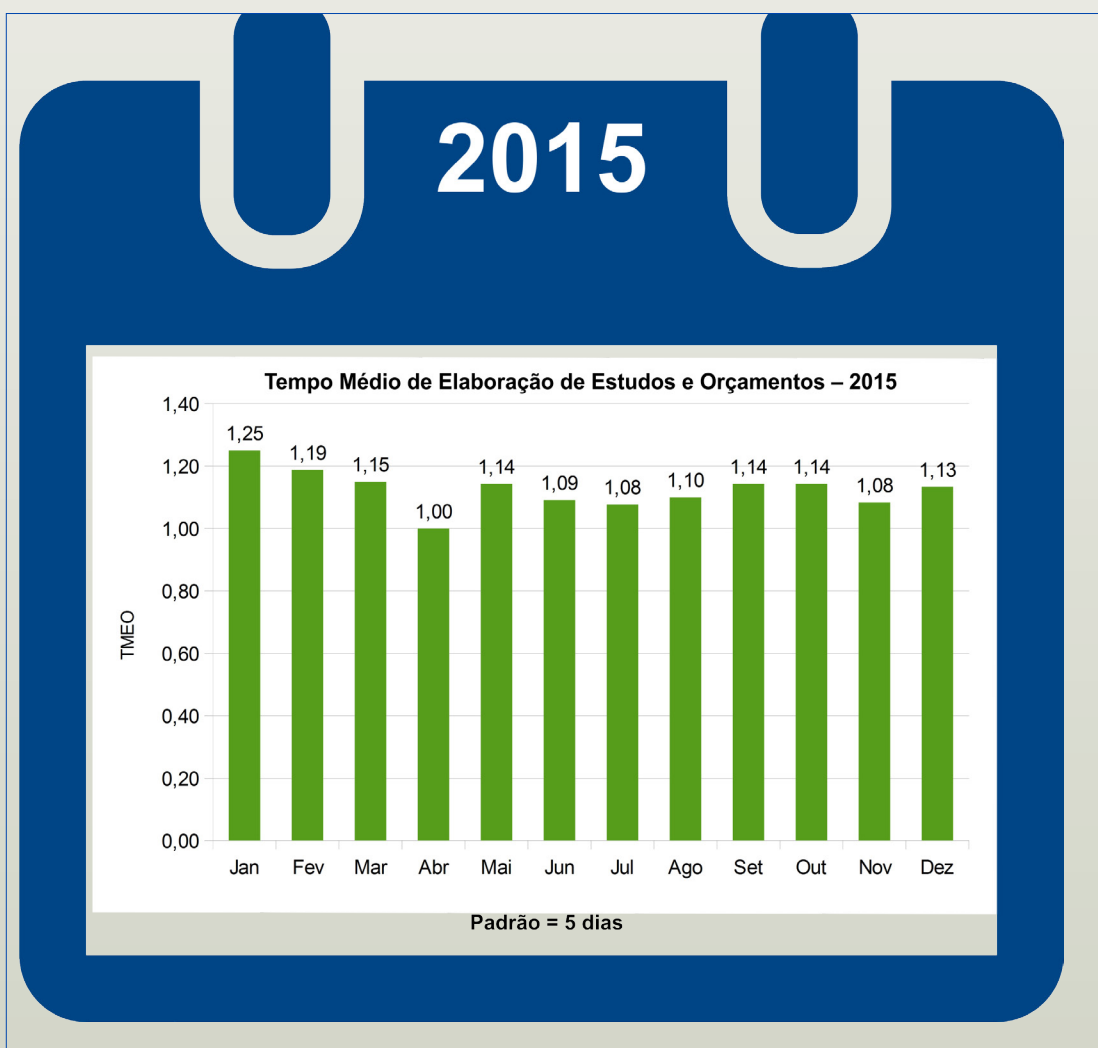


Gráfico 3 - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos - TMEO 2015

Fonte: Cegás



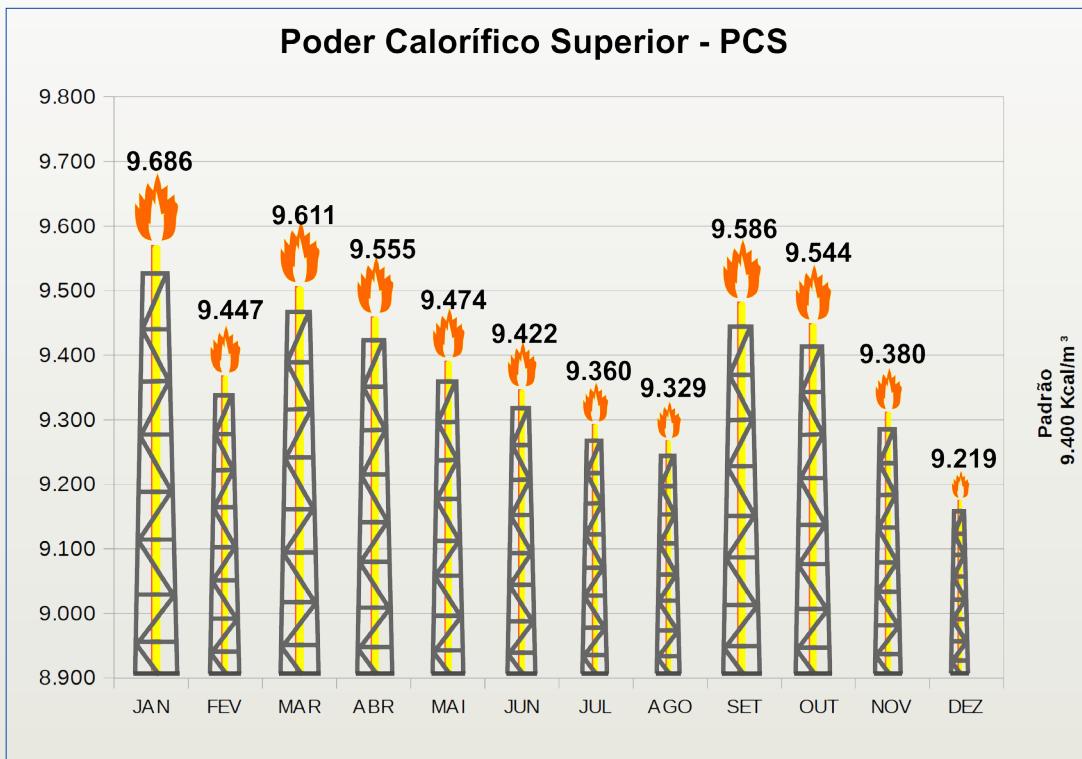


Gráfico 4 - Poder Calorífico Superior – PCS (Kcal/m<sup>3</sup>)

Fonte: Cegás

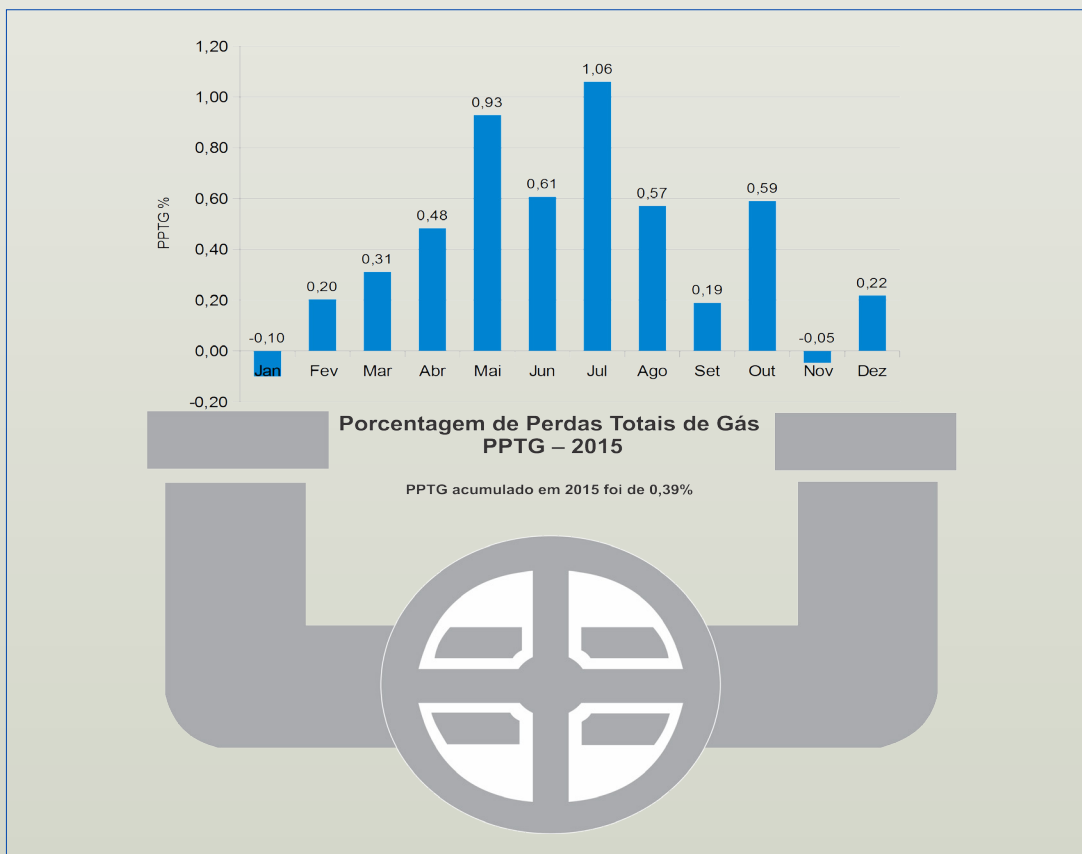


Gráfico 5 - Porcentagem de perdas totais de gás – PPTG

Fonte: Cegás

## 2.2 Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado

No ano de 2015, 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 2015. Além disso, foram emitidos 4 (quatro) Autos de Infração contra a concessionária Cegás, originários de fiscalizações nos anos de 2012 e 2013.

Referente as ações de fiscalização 01/2015 e 02/2015, foram emitidos os Termos de Notificação TN/CEE/0001/2015 e TN/CEE/0002/2015. 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 2015 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/0001/2015	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/0001/2015	RF/CEE/0001/2015	3	3	3
2	PGAS/CEE/0004/2015		TN/CEE/0002/2015	RF/CEE/0002/2015	5	1	1

Tabela 1 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2015. (NCs - Não conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações).

A Tabela 2 - apresenta informações dos Auto de Infração emitidos em 2015. 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	MULTAS (R\$)
PGAS/CEE/0002/2015	Ação de Fiscalização 01/2012	TN/CEE/0029/2012	RF/CEE/0029/2012	AI/CEE/0001/2015	19.821,03
PGAS/CEE/0003/2015	Ação de Fiscalização 02/2012	TN/CEE/0031/2012	RF/CEE/0031/2012	AI/CEE/0002/2015	13.081,88
PGAS/CEE/0005/2015	Ação de Fiscalização 01/2013	TN/CEE/0009/2013	RF/CEE/0026/2013	AI/CEE/0003/2015	26.857,49
PGAS/CEE/0006/2015	Ação de Fiscalização 02/2013	TN/CEE/0014/2013	RF/CEE/0034/2013	AI/CEE/0004/2015	34.885,01
TOTAL					94.645,41

Tabela 2 - Multas aplicadas à Concessionária no exercício de 2015 (TN – Termo de Notificação; RF – Relatório de Fiscalização; AI – Auto de Infração).

## 2.2.1. Ação de Fiscalização 01/2015

Nos meses de abril a junho foi realizada a primeira Ação de Fiscalização de 2015, que compreendeu 14 Constatções, constantes no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0001/2015, originando 03 Não Conformidades, 03 Determinações e 03 Recomendações.

A ação de fiscalização foi realizada em duas etapas, consistindo a primeira na avaliação de documentos requeridos à Concessionária, e a segunda em visita à sede administrativa da Companhia. Dentre os quatorze itens verificados, observou-se a existência de indícios de irregularidades relacionadas com Indicador IVAZ – Índice de vazamento no sistema de distribuição de gás; Indicador FONE - Atendimento telefônico decorrente de chamadas emergenciais ou não e a inobservância no prazo regulamentar para construção e entrada em operação de extensões de Rede de Distribuição, incluindo o ramal de ligação até a unidade usuária de gás canalizado.

## 2.2.2. Ação de Fiscalização 02/2015

A segunda ação de fiscalização do ano de 2015, foi realizada em três etapas, consistindo a primeira em visita técnica de campo, a segunda na avaliação de documentos requeridos à Concessionária, e a terceira em reunião técnica na sede administrativa da Companhia. Esta ação de fiscalização analisou um total de 11 itens, sendo registrado no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0002/2015, 05 Não Conformidades, 01 Determinação e 01 Recomendação. Do que foi verificado, tivemos indícios de irregularidades no Indicador TAE – Tempo de Atendimento de Emergência; no Indicador FONE - Atendimento telefônico, referente às chamadas atendidas decorrentes de emergência ou não; na apuração dos valores dos índices de correção relativos ao Poder Calorífico Superior (FPCS); no cumprimento de prazo para instalar instrumentos eletrônicos que façam a correção do volume medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição em todas as UUs que possuem consumo mensal igual ou superior a 50.000 m<sup>3</sup> e na apuração da solicitação de ouvidoria nº 209364 com relação ao faturamento da unidade usuária.

Dessa ação, cabe comentar o acompanhamento da obra de desvio do gasoduto em Aço de 12 polegadas com extensão aproximada de 600 metros, que faz parte da linha tronco do sistema de distribuição da Cegás. Essa obra foi necessária devido a execução da obra de propriedade da Prefeitura Municipal de Fortaleza denominada de "Passagem em Desnível Av. Engenheiro Santana Júnior/Av. Padre Antônio Tomás (Trincheira)". A seguir são apresentados registros fotográficos da visita de campo.



Foto 1. Trecho em Obras da Av. Engenheiro Santana Júnior





Foto 2. Obra de Construção da Caixa de Válvulas - Av. Engenheiro Santana Júnior com Av. Padre Antônio Tomás



Foto 3. Desfile de Dutos aguardando soldagem, inspeção e lançamento (fixação no subsolo).



Foto 4. Área de estocagem e preparação de dutos.

### 3. Considerações Finais

No geral, as atividades de regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado no ano de 2015 foram desenvolvidas dentro de uma programação tendo como foco as Resoluções Arce 59 e 60 de 2005, que procurou verificar as condições gerais de fornecimento e os requisitos mínimos para garantir a qualidade do produto e dos serviços prestados pela Cegás no Estado do Ceará. Como resultado das atividades desenvolvidas podemos citar, além das mencionadas no item 2.2, algumas que contribuíram para melhorar os serviços prestados pela concessionária, a saber: implantação dos medidores que possibilitam a concessionária ter seu próprio controle da medição do volume de gás comercializado nas estações de transferência de custódia, aquisição de equipamentos cromatógrafos que possibilitam a realização da análise da composição do gás natural com objetivo verificar sua correta especificação, bem como a implantação de sistemas de automação para realizar a correção do volume de gás entregue nas unidades usuárias para as condições de faturamento, garantindo ao usuário uma maior confiabilidade no produto (energia) fornecido.

A expansão do mercado de gás canalizado, depende em primeiro lugar das ações da concessionária voltadas a aumentar sua rede de distribuição e explorá novas alternativas de investimentos para o gás canalizado, porém, tais ações não podem se distanciar da normatização e do controle regulatório exercido pela Arce, garantindo, assim, equilibrar a relação entre usuário e concessionária.

# Saneamento Básico



## Atividades em 2015



---

# 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, o 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 151 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 4 Unidades de Negócio Comercial e 9 Unidades de Negócio Operacional, correspondendo aproximadamente às bacias hidrográficas dos principais rios do Ceará. A Cagece está presente em 151 municípios. Destes, um total de 304 localidades são beneficiadas com sistema de abastecimento de água. Já com sistema de esgotamento sanitário, a Companhia atende 73 cidades cearenses.

## 2. Metodologia

Este relatório apresenta a avaliação dos principais aspectos dos serviços prestados pela Cagece em 2015, 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 presente 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 2015.

### 3. Atividades de Fiscalização 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 cujo cumprimento envolve 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 2015, a CSB fiscalizou 44 municípios, compreendendo a sede municipal e distritos. No total, foram 35 ações de fiscalizações em localidades que possuíam apenas Sistemas de Abastecimento de Água e 29 localidades com Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, totalizando 64 fiscalizações. O Gráfico 1 traz o histórico das quantidades anuais de fiscalizações realizadas pela Arce no período 2001-2015.

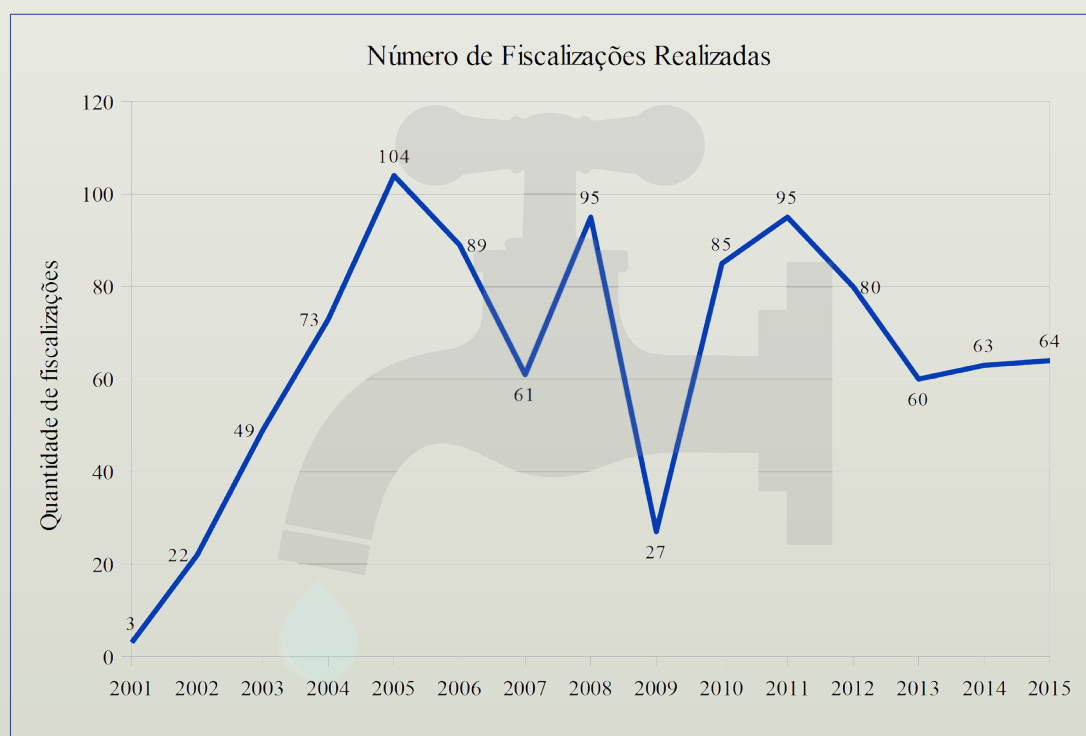


Gráfico 1 - Fiscalizações realizadas pela CSB – período: 2001 a 2015.

Fonte: CSB/Arce



---

Em 2015, 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: Provisão dos Serviços, Gestão Comercial e Faturamento, Relacionamento com os Usuários, Proteção Ambiental, Qualidade da Água e Gestão de Emergências e Contingências.

Cada um desses componentes resultou em várias infrações, cuja relação específica pode ser observada no Anexo I da Resolução Arce nº 147/20101.

A seguir são discutidos os principais aspectos da prestação dos serviços, com base no ano de 2015.

## 3.1 Componente de Provisão dos Serviços

A Provisão dos Serviços compreende: atender à solicitação do usuário de conexão à rede pública, encontrando-se satisfeitas as condições para realização da ligação; respeitar os limites de preços estabelecidos pela Arce para a prestação de serviços; não interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação; não realizar as expansões planejadas dos serviços para universalização do atendimento; fornecer água com pressão de acordo com os limites estabelecidos pela Arce; cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, não deixar de estipular prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços; divulgar com antecedência, na forma exigida pela legislação, as interrupções programadas dos serviços.

Destacamos na sequência a análise da fiscalização sobre três subcomponentes da Provisão dos Serviços: a Pressão e Continuidade, a Operação e Manutenção dos Sistemas e o Prazo para Execução dos Serviços Específicos.

### 3.1.1 Pressão e Continuidade

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

Além do abastecimento contínuo, a água deve ser fornecida com pressão regular compreendida entre 10 e 50 m.c.a., conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnica – ABNT e da Arce. Além disto, 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. Do total de 64 ações de fiscalização nas localidades com sistemas de abastecimento de água, em 16 (correspondendo a 25%), 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 de crise hídrica do Estado conforme a Figura 2, indicando os municípios em Situação de Emergência em razão da seca, 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 2015 em relação à Pressão e Continuidade do Abastecimento de Água.

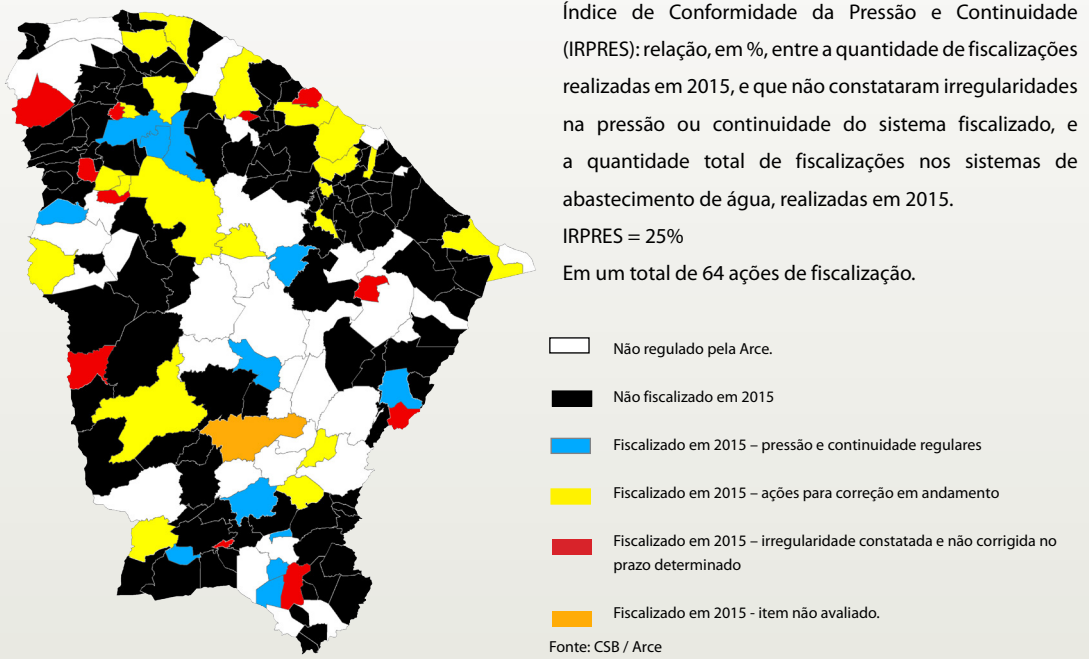
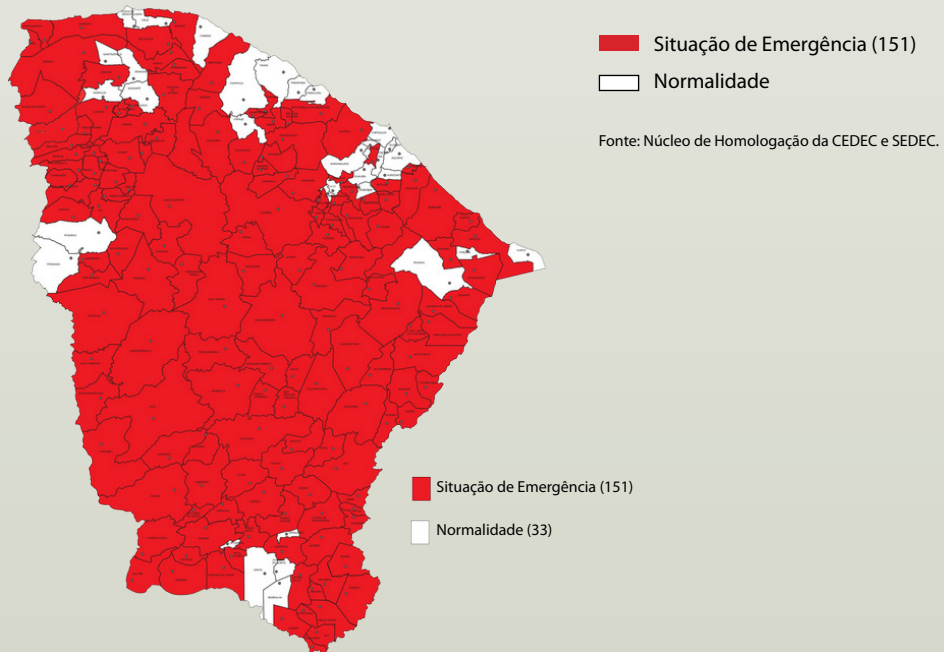


Figura 2 - Municípios em Situação de Emergência por estiagem/seca de 2012 à 2016.



O Gráfico 2 mostra a evolução anual de conformidade em relação à pressão e continuidade detectadas nas fiscalizações realizadas pela Arce no período 2013-2015. Observa-se uma redução substantiva do indicador, correspondente ao número de fiscalizações que apresentaram conformidade em relação a esse quesito. Segundo indicado no gráfico, o valor do indicador diminuiu de 63,49% para 25,00%, respectivamente, do ano de 2014 para 2015.

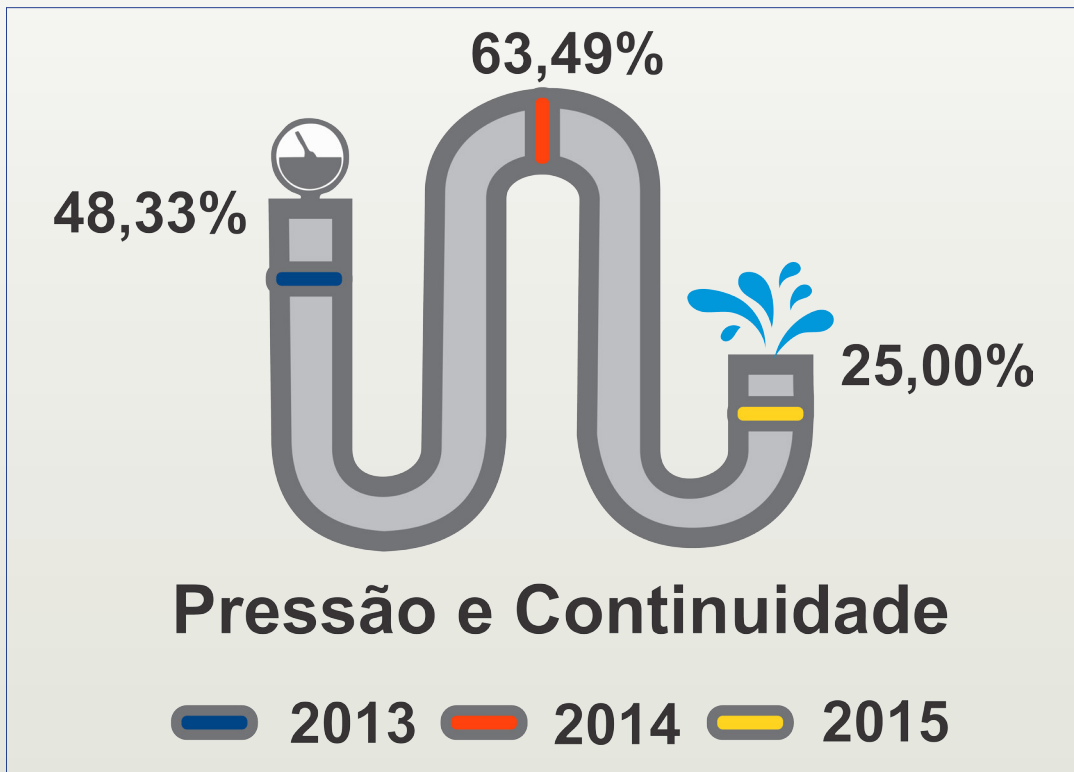


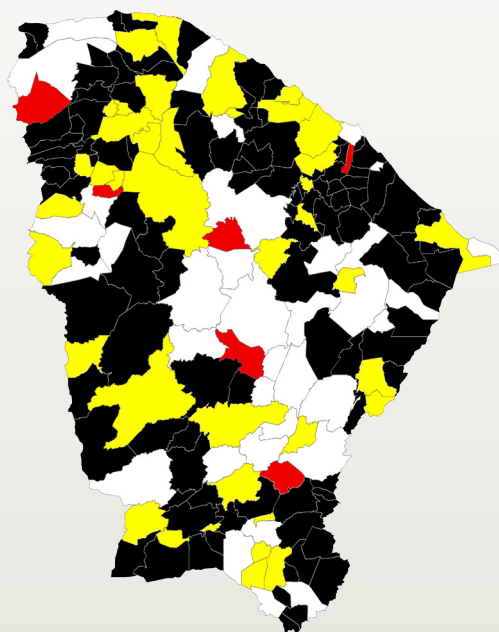
Gráfico 2 - Evolução anual de conformidade em relação à Pressão e Continuidade do Abastecimento de Água.

Fonte: CSB/Arce

### 3.1.2 Operação e Manutenção

A percepção do usuário quanto à qualidade dos serviços prestados no abastecimento de água é muito influenciada pelos resultados observados no ponto de entrega de água, especialmente quanto à qualidade, continuidade e pressão do fornecimento. Do mesmo modo, a avaliação que a população geralmente atribui à qualidade dos serviços de esgotamento sanitário está diretamente associada à eficiência do afastamento dos esgotos desde o ponto de coleta. Completando as principais interfaces de contato com os usuários, está o atendimento comercial prestado pela Empresa, sendo essas as fontes diretas de relacionamento entre o prestador de serviços e a população, que interferem de forma relevante na imagem da Cagece. Entretanto, as condições adequadas da infraestrutura instalada e as boas práticas de operação e manutenção, além de serem fundamentais para a obtenção da qualidade desejável pelos usuários, impactam sobre a garantia e a segurança dos sistemas, aspectos importantes na prestação de serviços essenciais como de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O resultado pode ser observado na Figura 3.

Figura 3 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2015 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 2015, e que não constatarem irregularidades na adequação da infraestrutura instalada, da operação e manutenção, e a quantidade total de fiscalizações realizadas em 2015.

IROPER = 0%

Em um total de 64 ações de fiscalização.

Legenda:

- Não regulado pela Arce.
- Não fiscalizado em 2015
- Fiscalizado em 2015 - irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.
- Fiscalizado em 2015 - Ações para correção em atendimento

Fonte: Arce / CSB

O Gráfico 3 mostra a evolução anual de conformidade em relação à Adequação da Infraestrutura, da Operação e Manutenção de Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário detectadas nas fiscalizações realizadas pela Arce no período 2013-2015. Percebe-se uma grande deficiência da Cagece em atender os itens relativos a esse quesito. Com efeito, após uma leve melhora verificada no indicador do ano de 2013 para 2014, no ano de 2015 nenhuma das ações de fiscalizações apresentaram resultado conforme para esse quesito.



Gráfico 3 - Evolução anual de conformidade em relação à Adequação da Infraestrutura, da Operação e Manutenção de Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

Fonte: CSB/Arce

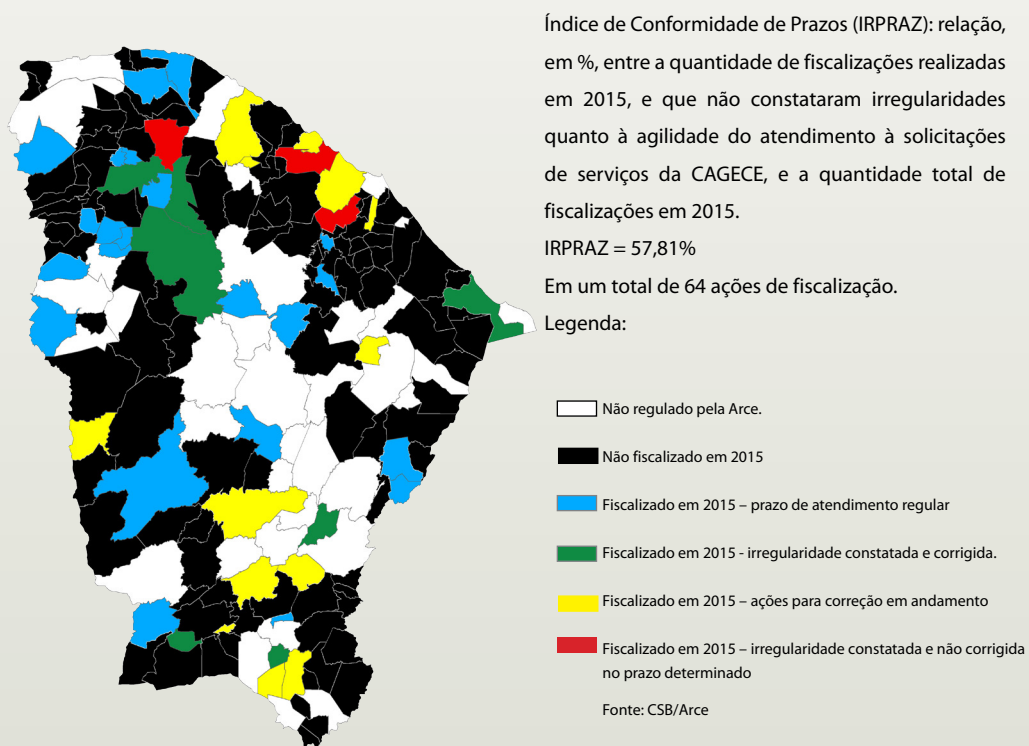
### 3.1.3 Prazo para Execução de Serviços

No atendimento comercial, o cumprimento de prazos é um dos elementos mais relevantes para os usuários, na medida em que representa a prontidão do atendimento nos pedidos de execução de ligações de água ou de esgoto, de reparos de vazamentos de água ou de extravasamentos de esgoto nas vias públicas, entre outros.

Segundo o indicador de conformidade para este quesito, 57,81% do total de fiscalizações apresentaram-se em conformidade.

O resultado acerca do atendimento dos prazos para execução dos serviços da Cagece é apresentado na Figura 4.

Figura 4 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2015 em relação ao Atendimento de Prazo para Execução de Serviços da CAGECE.



O Gráfico 4 mostra a evolução anual de conformidade em relação ao Atendimento de Prazo para Execução de Serviços da CAGECE, detectadas nas fiscalizações realizadas pela Arce no período 2013-2015. Apesar da Cagece ter implantado um novo sistema de atendimento aos usuários, o atendimento ágil dos serviços ainda tem muito a avançar, haja vista a constância do indicador nos anos de 2014 e 2015.

## Prazo para Execução dos Serviços

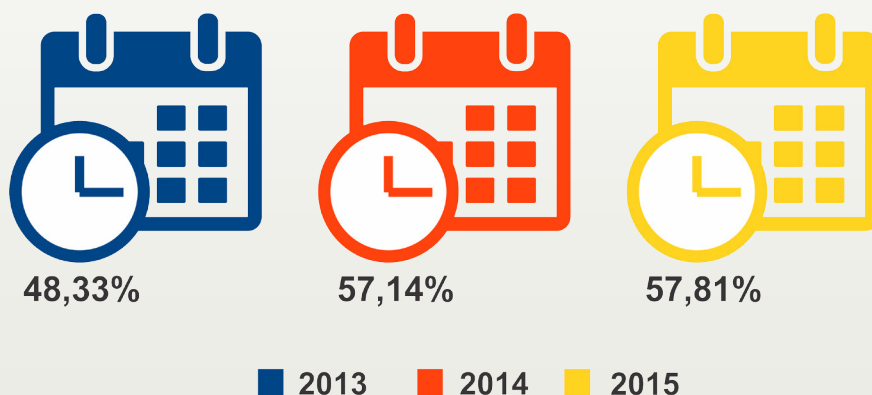


Gráfico 4 - Evolução anual de conformidade em relação ao Atendimento de Prazo para Execução de Serviços da CAGECE.

Fonte: CSB/Arce

### 3.2 Componente de Gestão Comercial e Faturamento

A Gestão Comercial e Faturamento compreende: prestar serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário sem contrato ou com contrato em desacordo com o exigido pela legislação; 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; restituir valores recebidos indevidamente na forma estabelecida pela legislação aplicável; ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado; oferecer no mínimo seis datas opcionais de vencimento das faturas, distribuída conforme a legislação; fazer constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável.

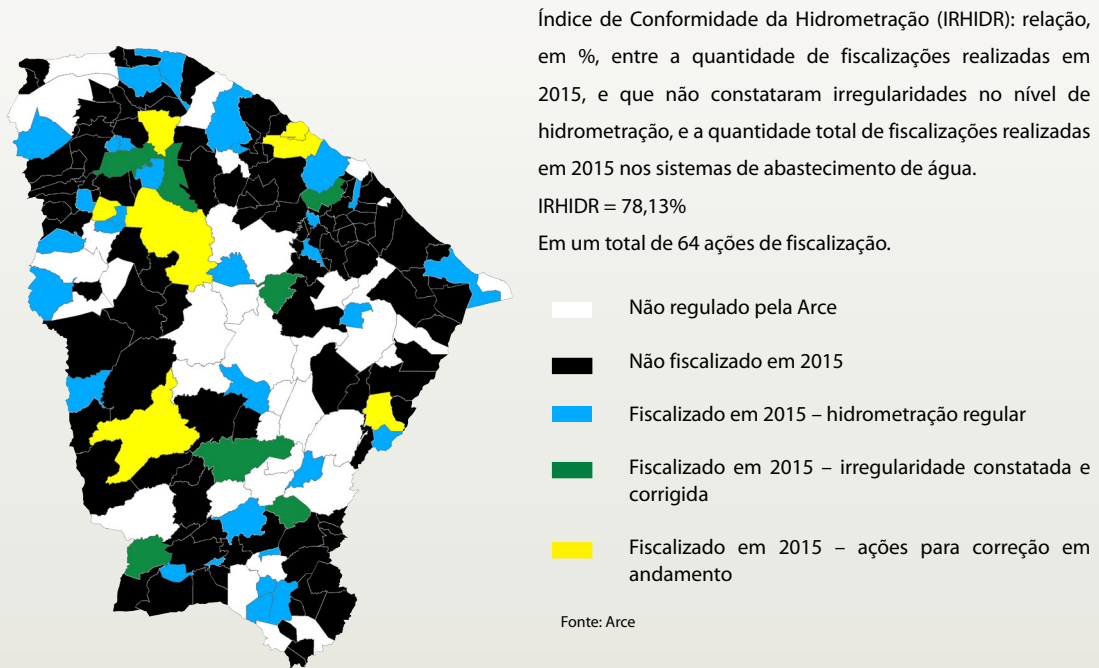
Destacamos a seguir a avaliação da infraestrutura de medição do consumo, por meio da hidrometração das ligações de água.

#### 3.2.1 Hidrometração

A instalação de micromedidores (hidrômetros) é ação fundamental de programa de gestão de perdas, estando associados com macromedidores instalados nos sistemas de abastecimento, os micromedidores 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.

Nos últimos anos, a Cagece tem executado ações de gestão de perdas com resultados de destaque, como cobertura adequada de hidrometração. De fato, 78,13% das localidades fiscalizadas, em 2015, apresentaram hidrometração regular (100% das ligações ativas hidrometradas).

Figura 5 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2015 em relação à Hidrometração dos Sistemas de Abastecimento de Água.



O Gráfico 5 mostra a evolução anual do indicador de conformidade em relação a Hidrometração, detectadas nas fiscalizações realizadas pela Arce no período 2013-2015. Verifica-se que houve um aumento constante no número de localidades que possuem hidrometração em 100% das ligações.

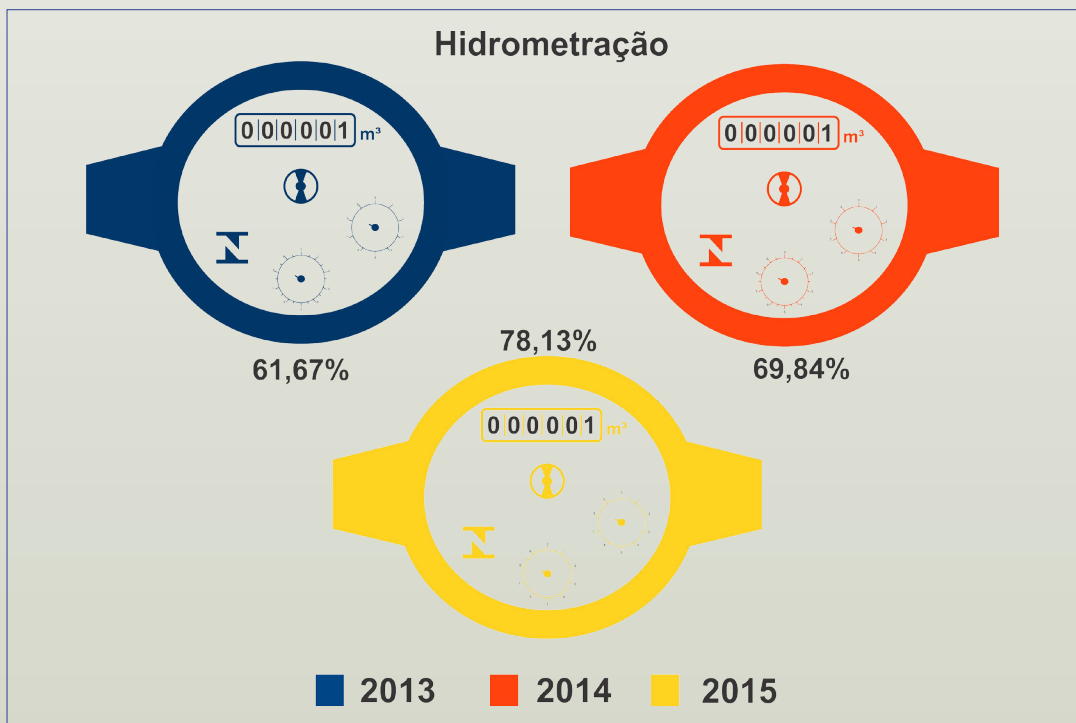


Gráfico 5 - Evolução anual de conformidade em relação à Hidrometração dos Sistemas de Abastecimento de Água.

Fonte: CSB/Arce

### 3.3. Componente de Relacionamento com os Usuários

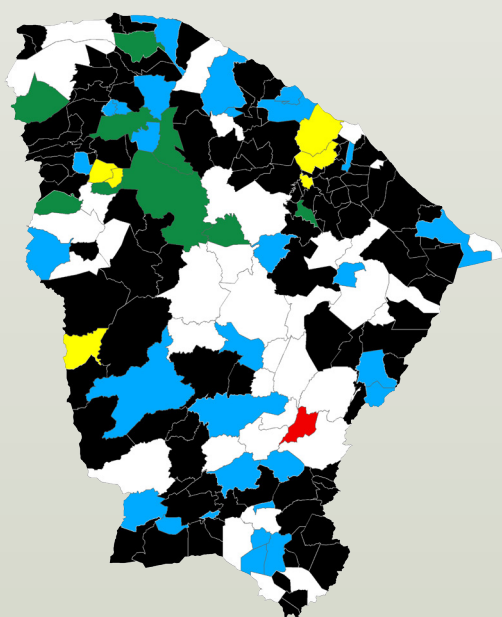
O Relacionamento com os Usuários compreendem: dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários; realizar o atendimento telefônico adequado aos usuários, na forma exigida pela legislação; realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado; fornecer informações à Arce, na forma e nos prazos estabelecidos, ou restringir de qualquer forma o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação da Arce; 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 serviços, para conhecimento ou consulta; comunicar ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos, as providências adotadas quanto à formulação da solicitação ou reclamação; manter organizada e atualizada toda a informação na forma exigida pela legislação; dar acesso aos usuários a informações arquivadas sobre ele e informações sobre os serviços prestados na forma e condições previstas na legislação.

#### 3.3.1. Atendimento aos Usuários

O atendimento aos usuários da CAGECE, conforme pode se observar no item anterior, envolve vários aspectos para além da simples execução dos serviços, como, por exemplo, a cortesia no atendimento.

Observa-se que 71,88%, correspondendo a 46 localidades fiscalizadas em 2015 (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.

Figura 6 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2015 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 2015, e que não constataram irregularidades na adequação da infraestrutura instalada e nos procedimentos para atendimento de reclamações, e a quantidade total de fiscalizações em 2015.

IRRECL = 71,88%

Em um total de 64 ações de fiscalização.

Legenda:

- Não regulado pela Arce
- Não fiscalizado em 2015
- Fiscalizado em 2015 – atendimento de reclamações regular
- Fiscalizado em 2015 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2015 – ações para correção em andamento
- Fiscalizado em 2015 - irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.

Fonte: Arce



O Gráfico 6 mostra a evolução anual de conformidade em relação ao Atendimento aos Usuários da CAGECE, detectadas nas fiscalizações realizadas pela Arce no período 2013-2015. Pelo Gráfico, percebe-se que após obter uma melhora significativa no indicador, que evoluiu de 60,00% para 76,19% de 2013 para 2014, o percentual em 2015 foi reduzido para 71,88%.

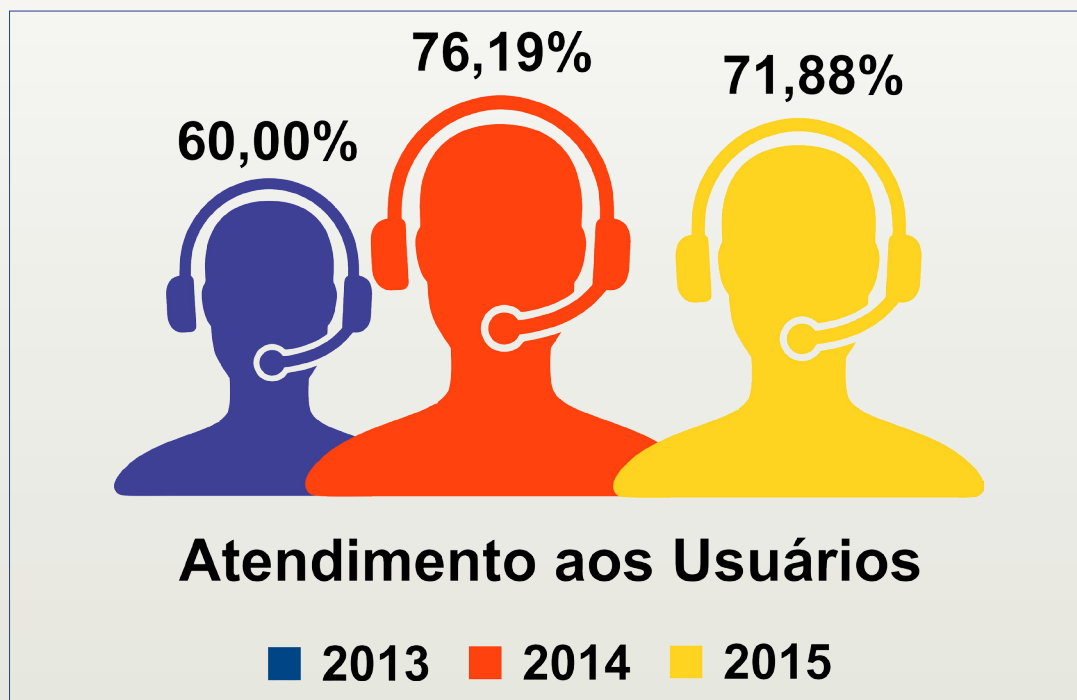


Gráfico 6 - Evolução anual de conformidade em relação ao Atendimento aos Usuários da CAGECE.

Fonte: CSB/Arce

### 3.4. Componente de Proteção Ambiental

A Proteção Ambiental compreende: lançar efluentes de acordo com as condições e padrões das normas ambientais; desenvolver o monitoramento e controle de efluentes do sistema sanitário nos termos da legislação; desenvolver o monitoramento de lançamentos ou descargas nas redes de esgoto; realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes; cumprir as normas de gestão dos mananciais e das respectivas áreas de proteção.

A seguir, destacamos a análise da qualidade dos serviços de Esgotamento Sanitário.

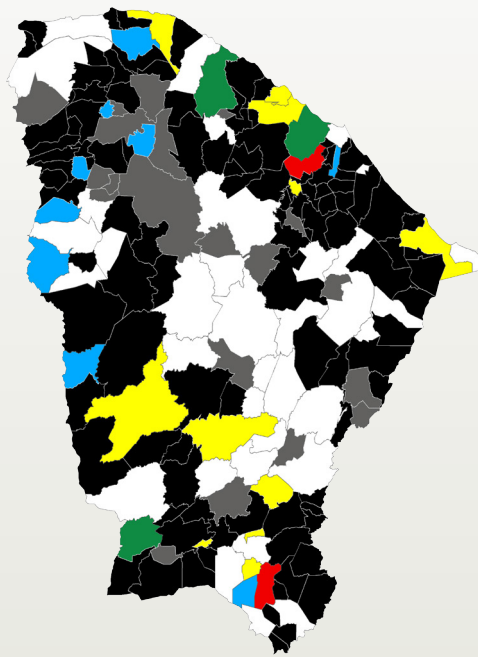
#### 3.4.1. Esgotamento Sanitário

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 7, os resultados do acompanhamento da fiscalização direta da Arce sobre os sistemas de esgotamento sanitário.

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 12 das 29 localidades fiscalizadas em 2015, com sistema de esgotamento sanitário, apresentavam condições adequadas de proteção ao meio ambiente, evidenciando a necessidade de maiores cuidados na gestão desses serviços.

Figura 7 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2015 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 2015, e que não constatarem irregularidades na proteção ao meio ambiente por parte dos sistemas de esgotamento sanitário, e a quantidade total de fiscalizações realizadas em 2015 nos sistemas de esgotamento sanitário.

IRAMB = 41,38%

Em um total de 29 ações de fiscalização em localidades com sistemas de esgotamento sanitário.

- Não regulado pela Arce
- Não fiscalizado em 2015
- Fiscalizado em 2015 – controle e qualidade da água regulares
- Fiscalizado em 2015 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2015 – ações para correção em andamento
- Regulado pela Arce - sem atendimento do serviço pela Cagece.
- Fiscalizado em 2015 - irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.

Fonte: Arce

O Gráfico 7 mostra a evolução anual de conformidade em relação à Proteção Ambiental dos Sistemas de Esgotamento Sanitário, detectadas nas fiscalizações realizadas pela Arce no período 2013-2015. Nota-se, também para este quesito, que após uma melhora substancial no indicador de 2013 para 2014, de 25,00% para 53,33%, respectivamente, houve redução para 41,38% em 2015, requerendo-se assim maior atenção aos itens relacionados a esse componente.

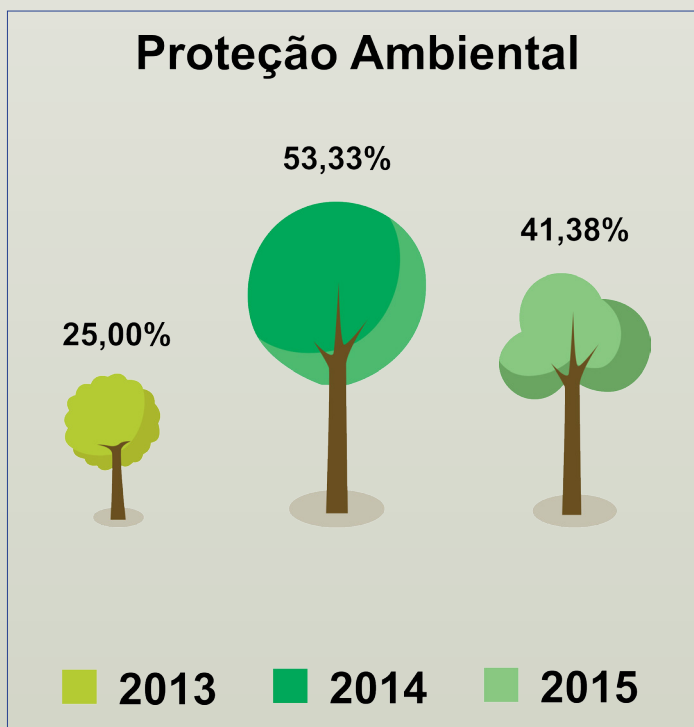


Gráfico 7 - Evolução anual de conformidade em relação à Proteção Ambiental dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.

Fonte: CSB/Arce

## 3.5. Componente de Qualidade da Água

Os requisitos para avaliação da Qualidade da Água compreendem: fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação; desenvolver o controle da qualidade da água, bruta e tratada, de acordo com o disposto na legislação; dar publicidade à qualidade da água distribuída nos termos da legislação.

### 3.5.1. Qualidade da Água

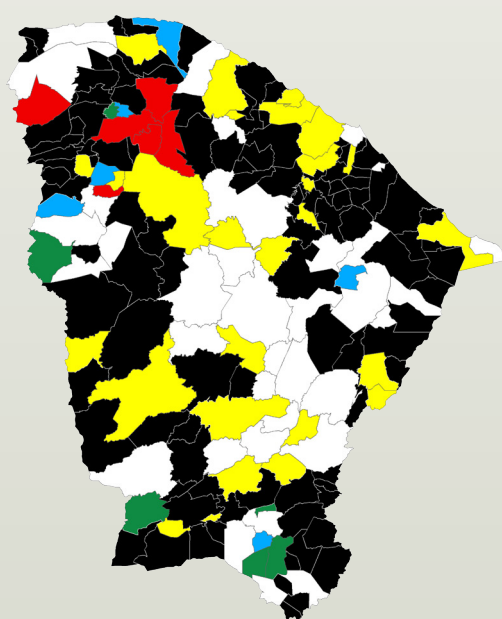
O controle e a qualidade da água são regidos pelo Ministério da Saúde, por meio da Portaria MS nº 2.914/2011, que define os padrões mínimos de potabilidade e a quantidade e frequência mínima de amostragem para análise dos padrões de qualidade da água.

Segundo a Portaria MS nº 2.914/2011, 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 8, são apresentados os resultados da avaliação feita pela Arce nas ações de fiscalização direta.

Das 64 ações de fiscalização nas localidades com sistemas de abastecimento de água em 2015, apenas 9, correspondendo a 14,06%, apresentaram controle e qualidade da água satisfatória.

Figura 8 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2015 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 2015, e que não constatarem irregularidades no controle e qualidade da água, e a quantidade total de fiscalizações realizadas em 2015 nos sistemas de abastecimento de água.

$IRQUAL = 14,06\%$

Em um total de 64 ações de fiscalização.

Legenda:

- Não regulado pela Arce
- Não fiscalizado em 2015
- Fiscalizado em 2015 – controle e qualidade da água regulares
- Fiscalizado em 2015 – irregularidade constatada e corrigida
- Fiscalizado em 2015 – ações para correção em andamento
- Fiscalizado em 2015 - irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.

Fonte: Arce

O Gráfico 8 mostra a evolução anual de conformidade em relação ao Controle e Qualidade da Água, detectadas nas fiscalizações realizadas pela Arce no período 2013-2015. O indicador, nos últimos três anos, indica agravamento contínuo da qualidade da água de abastecimento. De fato, conforme o gráfico, observa-se uma redução gradativa no número de localidades que apresentaram conformidade em relação a esse componente que era de 43,33% em 2013 e foi reduzido para apenas 14,06% em 2015.

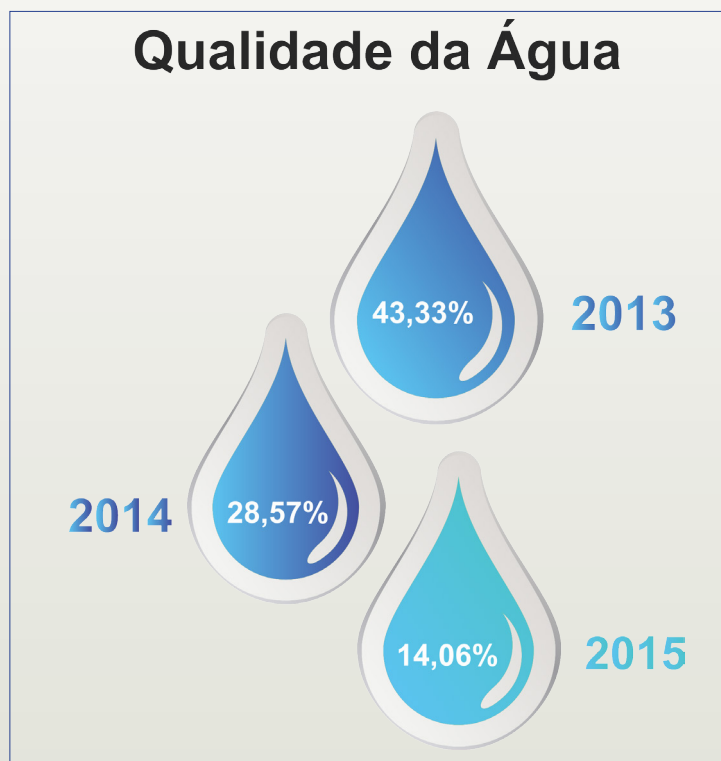


Gráfico 8 - Evolução anual de conformidade em relação a Qualidade da Água.

Fonte: CSB/Arce

### 3.6. Componente de Gestão de Emergências e Contingências

Em 2015, foi elaborada a Minuta de Resolução que dispõe sobre a gestão de riscos dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, as medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento. Dentre os dispositivos exigidos na Resolução, está a elaboração de Plano de Emergência e Contingência pela CAGECE que tem como objetivo principal orientar, disciplinar e determinar os procedimentos a serem adotados pelo Prestador de Serviços, durante situações de emergência, estado de calamidade ou ocorrência de eventos programados que impliquem anormalidade nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, de forma a propiciar as condições necessárias para o pronto atendimento aos usuários, por meio do desencadeamento de ações rápidas e seguras.

A realização da audiência pública para decisão e publicação pelo Conselho Diretor da Arce será realizada em 2016.

## 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, junto 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 2015, a Ouvidoria da Arce recebeu 438 contatos provenientes de usuários de todos os municípios do Estado, onde a Cagece atua, exceto Fortaleza. O Gráfico 9, a seguir, apresenta a evolução dos últimos anos da quantidade de atendimentos prestados na ouvidoria da Arce.

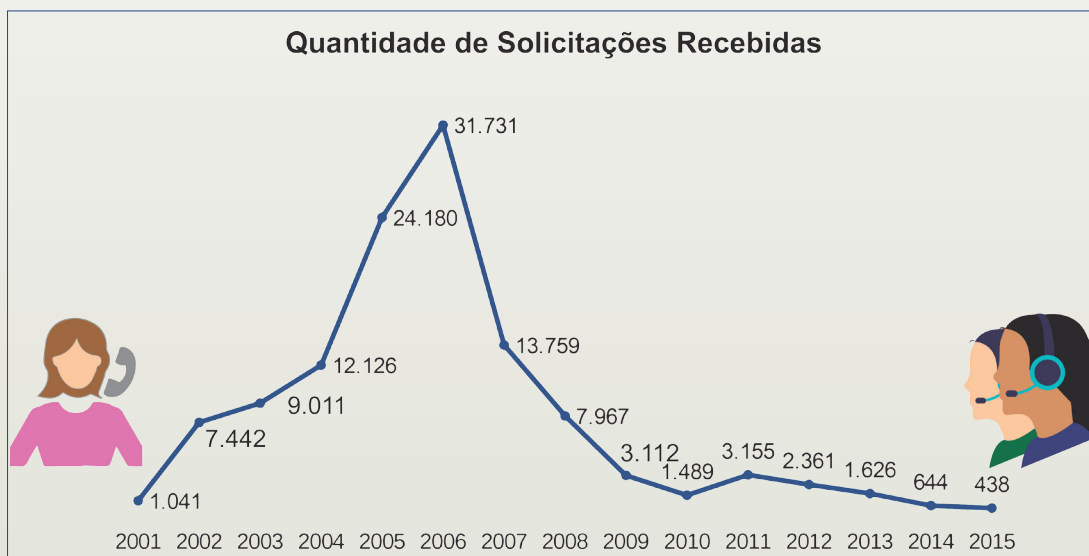


Gráfico 9 - Quantidade de Solicitações Relacionadas aos Serviços de Saneamento Básico Dirigidas à Ouvidoria da Arce.

Do total de contatos realizados no exercício, 275 foram reclamações. O Gráfico 10, a seguir, mostra os tipos de reclamações mais frequentes (teletendimento, balcão, fax e internet) por tipo de ocorrência em 2015. Nota-se que a maioria das reclamações (24,36%) é relacionada a falta de água ou baixa pressão.

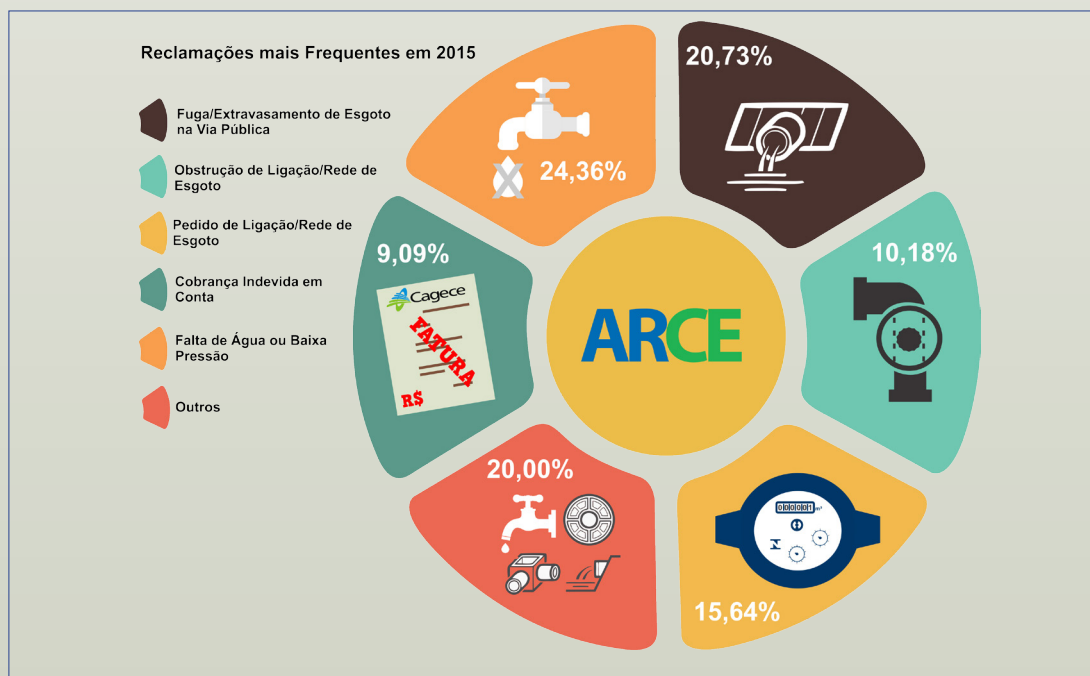


Gráfico 10 - Reclamações Mais Frequentes em 2015

Fonte: Ouvidoria/Arce

---

## 5. Outras Atividades

### 5.1. Convênio Arce e Ministério Público

Em 2015, a Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce, por solicitação do Ministério Público, realizou 4 Ações de Fiscalização abrangendo os seguintes municípios: Araripe, Barbalha, Campos Sales e Reriutaba.

Como resultado das fiscalizações, foram emitidos 23 Termos de Notificação, dos quais 12 foram arquivados e 11 estão em acompanhamento para verificação do cumprimento 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 33 (trinta e três) municípios, no Ceará, cujos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário não são operados pela Cagece. A Arce, em 2015, foi visitada por representantes dos SAAEs dos municípios de Camocim, Crato e Sobral, ambos expondo o interesse de que a mesma regule os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos respectivos municípios. Na ocasião, a agência colocou-se à disposição destes prestadores para uma eventual regulação de seus serviços, orientando que o primeiro passo seria a aprovação de lei municipal, viabilizando a delegação da regulação à Arce.

### 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, 2014 e 2015, 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 2015, 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;
- Assinatura do convênio com a prefeitura do município de Crateús, para elaboração de minutas dos instrumentos legais para a implantação do Consórcio de Reciclagem e Coleta Seletiva no citado município;
- Elaboração do Relatório de Avaliação Técnica das propostas de consultoria de apoio no projeto para o 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, em parceria 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 reuniões em Barbalha e Juazeiro do Norte em setembro e novembro de 2015, respectivamente, com a presença de vereadores e representantes de entidades (Ministério Público, CAGECE, IFCE e COGERH);

## 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.

Já em 2015, dando continuidade a atividade de verificação do cumprimento dos PMSB, a Arce visitou 16 (dezesseis) municípios com planos de saneamento, cujo resultado foi a elaboração de relatórios circunstanciados acerca da condução da gestão do saneamento básico pelo titular dos serviços que é o município. Além de avaliar os municípios individualmente, buscou-se fazer um cômputo geral da situação. Os municípios acompanhados foram: Aratuba, Barreira, Croatá, General Sampaio, Graça, Granjeiro, Hidrolândia, Ibicuitinga, Ipaumirim, Monsenhor Tabosa, Mucambo, Mulungu, Saboeiro, Poranga, Paramoti 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 2015, a Arce participou de audiências públicas referentes à apresentação do Diagnóstico dos Planos Municipais de Saneamento Básico nos municípios de Lavras da Mangabeira e Tianguá, que ainda estão em fase de conclusão, Barro, Caucaia, Crateús, Mauriti, Novo Oriente, Tauá e Viçosa do Ceará, foram concluídos.

Estão em fase de elaboração, com o apoio da CAGECE e da Arce, os PMSB de Aquiraz, Cruz, Guaiuba, Marco, Martinópolis, Orós, Paraipaba, Pentecoste, Santa Quitéria, Tianguá e Ubajara.

---

## 5.7. Apoio à Regulação Econômica

A Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB) em parceria com Coordenadoria Econômico Tarifária (CET), ambas pertencentes à Arce, desenvolveram as seguintes atividades no ano de 2015:

elaboração do relatório de Cálculo do Indicador de Qualidade para fins de aplicação do mecanismo de Reposicionamento Tarifário Provisório (RTP), que foi concluído em abril de 2015;

implantação da modelagem tarifária, com apoio de consultoria para apresentação de uma proposta para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado do Ceará;

certificação dos ativos da Cagece, com apoio de consultoria especializada, para fins de avaliação da Base de Ativos Regulatórios (BAR) dos serviços prestados pela Cagece, com impacto relevante sobre os custos de capital da empresa;

avaliação do Plano de Investimentos para fins da revisão tarifária extraordinária aplicável à prestação conjunta dos serviços de distribuição de água e esgotamento sanitário no interior do Estado do Ceará.

## 5.8. Apoio à Política Estadual de Saneamento Básico ou Ampliação das Relações Institucionais

A Arce participou da elaboração da minuta da Política Estadual de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário a qual se encontra na Procuradoria-Geral do Estado.

Apoio ao desenvolvimento pela Secretaria das Cidades através de Grupo de Trabalho, do sistema estadual de informações em Saneamento Básico, os requisitos do sistema estão em estudo na Secretaria das Cidades.

## 5.9. Desenvolvimento Regulatório

Uma das atividades da Arce ao longo de 2015 foi apoiar à contratação da consultoria para elaboração de guias e manuais de auditoria e certificação de informações do SNIS conforme demanda da ABAR.

Após ser realizada a minuta do Termo de Referência, incorporando contribuições do Ministério das Cidades, bem como a revisão do orçamento, um técnico da Arce, representando também a Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR), a convite do Ministério das Cidades, participou da Comissão de Avaliações das Propostas Técnicas, tendo evento realizado em dezembro, além de dar assistência ao grupo de indicadores da ABAR, na redação de Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério das Cidades, ABAR e Agências Reguladoras para apoio à execução da consultoria, a ser iniciada em 2016.

Houve também participação no Grupo de Segurança Hídrica da Câmara Técnica de Saneamento da ABAR, onde foi constituído um Grupo de Trabalho para elaboração de um documento de referência.



---

## 6. Considerações Finais

A análise de dados e informações, das 64 ações de fiscalização realizadas, em 2015, em 44 municípios, demonstra que houve piora na prestação dos serviços pela CAGECE. De fato, dos indicadores de conformidade avaliados nos anos de 2013, 2014 e 2015, apenas um evoluiu positivamente nos três anos avaliados (Hidrometração: de 69,84% para 78,13%), um permaneceu estável no biênio 2014-2015 (Prazo para Execução dos Serviços: de 57,14% para 57,81%), enquanto quatro vinham em ascendência de 2013 para 2014 mas pioraram em 2015 (Pressão e Continuidade: de 63,49% para 25%, Operação e Manutenção: de 6,35% para 0%, Atendimento aos Usuários: de 76,19% para 71,88%, Proteção Ambiental: de 53,33% para 41,38%) e, por último, o indicador de conformidade da qualidade da água, que já apresentava queda do índice no biênio 2013-2014 (de 43,33% para 28,57%) seguiu piorando no biênio 2014-2015 (de 28,57% para 14,06%).

Mas, para além da realização de 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 do setor de Saneamento Básico. Neste ponto, novamente as parcerias com outras entidades foram fundamentais para o desenvolvimento das demais atividades regulatórias da Arce ao longo do ano de 2015, traduzindo-se na participação do desenvolvimento de políticas públicas setoriais, por meio da elaboração dos marco regulatórios das componentes manejo de resíduos sólidos, e de abastecimento de água e esgotamento sanitário, além de contribuir para o desenvolvimento de projetos e iniciativas que impulsionem a universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, entre outras iniciativas.

Desse modo, embora a Arce venha 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 fomentar a universalização do atendimento, os indicadores que avaliam a evolução da qualidade da prestação dos serviços, a partir das ações de fiscalização da agência, indicam que a qualidade da prestação dos serviços prestados pela CAGECE piorou no ano de 2015.

# Transportes



## Atividades em 2015

# 1. Atuação da Arce no Setor de Transportes

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.

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 Transporte 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 oito áreas de operação, conforme demonstrado no quadro a seguir.

Empresa	Área	Municípios	Linhas	Coefficiente tarifário
São Benedito	1	Aracati/Russas/Morada Nova/Limoeiro do norte	33	0,119962
Fretcar	2	Baturité/Quixadá	31	0,116856
Princesa dos Inhamuns	3	Canindé/Crateús	36	0,110851
Guanabara	4	Sobral	26	0,118101
Fretcar	5	Itapipoca	34	0,112015
Guanabara	6	Iguatu	12	0,109419
Guanabara	7	Crato/ Juazeiro do Norte	15	0,103518
Viametro	8	CRAJUBAR	4	0,115047
TOTAL			189	

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 213 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	0,135941
COOPTRATER	2	Baturité	10	
COOPSERTAO	3	Quixadá	7	
COOTTRECE	4	Itapipoca	11	
TOTAL			36	

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

Transportadora	Área	Descrição	Linhas	Coefficiente Tarifário
COOPSOLNASCENTE	1.1	Aracati/Russas	6	0,145648
COOTRALIN	2.1	Quixadá	18	
COOPTRANSCRAT	3.2	Crateús	9	
COOPTRANSCRAT	3.3	Crateús/Tauá	6	
COOPFORNORTE	4.1	Sobral	3	
COOPFORNORTE	4.2	Sobral	6	
COOTMAM	4.3	Sobral	5	
COOPITRACE	4.4	Sobral	11	
COOTRANSVACE	4.5	Sobral	9	
COOPITRACE	4.6	Sobral	15	
COOPROVAR	4.7	Sobral	7	
ROTA NORTE	4.8	Sobral	5	
COOPERITA	5.1	Itapipoca	12	
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	0,145648
COOPERVÁRZEA	7.6	Crato/Juazeiro do Norte	7	
COOPERFAB	7.7	Crato/Juazeiro do Norte	1	
COOPERTASC	7.8	Crato/Juazeiro do Norte	4	
COOTRAPE	7.9	Crato/Juazeiro do Norte	6	
TOTAL			177	

Obs: alguns lotes tiveram licitação deserta/fracassada

Fonte: 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
Anfrolanda	Maracanaú, Maranguape	7
São Benedito	Eusébio, Aquiraz, Itaitinga, Horizonte, Pacajus, Chorozinho	16
TOTAL		72

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, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará (referente ao reajuste de 10,83%), no dia 30 de dezembro de 2015:

Anéis Tarifários	R\$
Anel I	2,85
Anel II	3,55
Anel III	4,80
Anel IV	6,35
Anel V	7,35
Anel VI	10,20

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 (apresentado quadro 1) pela extensão do trecho.

# 3. Atividades Relevantes da Arce no STIP em 2015

Dentre as atividades realizadas pela Coordenadoria de Transportes, no ano de 2015, 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;
- Atualização da Resolução nº 169/2013 e procedimentos para revisão tarifária;
- Acompanhamento da construção e modelagem do SIT;
- Reestruturação do Serviço Regular de Transporte Público da Região Metropolitana de Fortaleza;
- Prospecção e Modelagem de Estrutura para Regulação Metroviária;
- 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 2015. 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 passageiros transportados: 18.688.574
- Total de quilometragem percorrida: 58.875.408 km
- Receita: R\$ 208.031.206



Gráfico 1 – Quilometragem percorrida – Serviço regular interurbano

Fonte: Arce



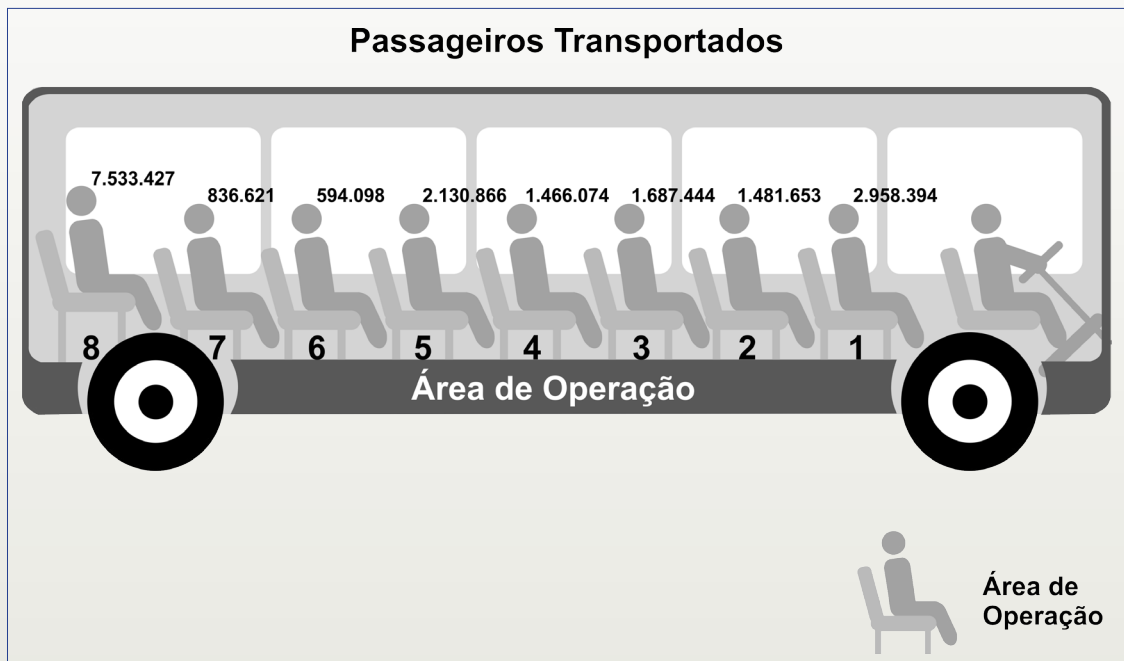


Gráfico 2 – Passageiros transportados – Serviço regular interurbano  
Fonte: Arce

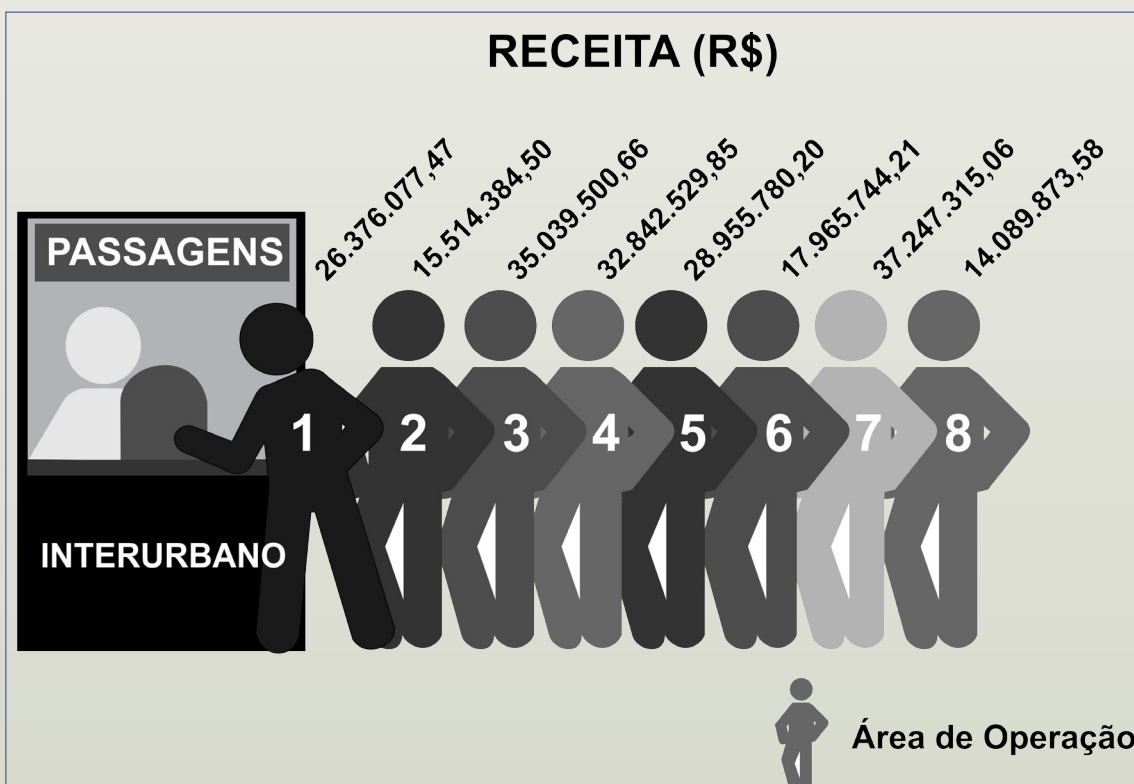


Gráfico 3 – Receita – Serviço regular interurbano  
Fonte: Arce

### 3.1.2 Serviço Regular Metropolitano

- Total de passageiros transportados: 44.215.893
- Total de quilometragem percorrida: 31.726.819 km
- Receita declarada: R\$ 131.348.315,00

## Passageiros Transportados

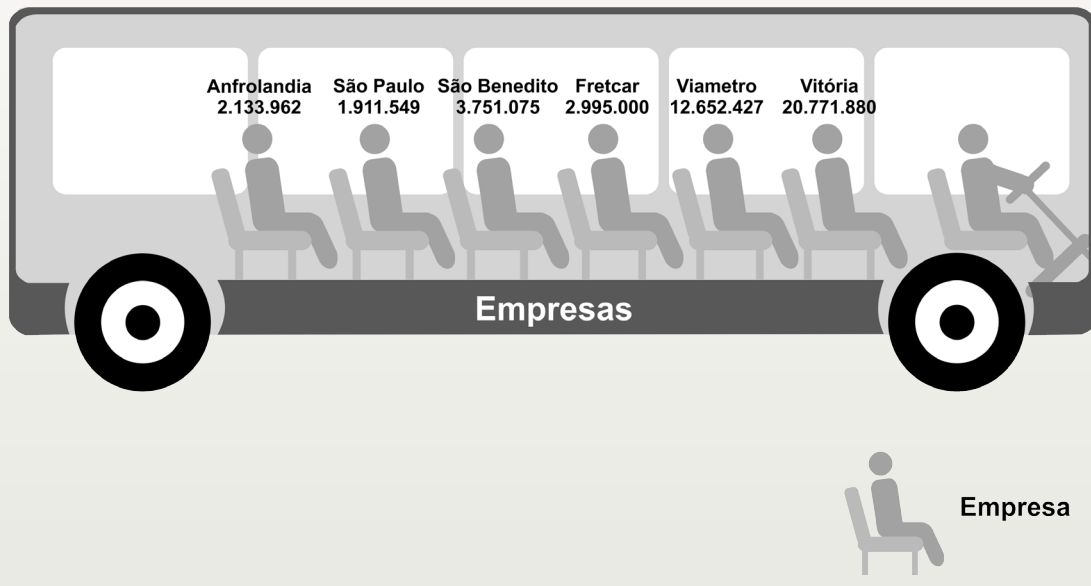


Gráfico 4 – Passageiros transportados – Serviço Regular Metropolitano  
Fonte: Arce



Gráfico 5 – Quilometragem percorrida – Serviço Regular Metropolitano  
Fonte: Arce

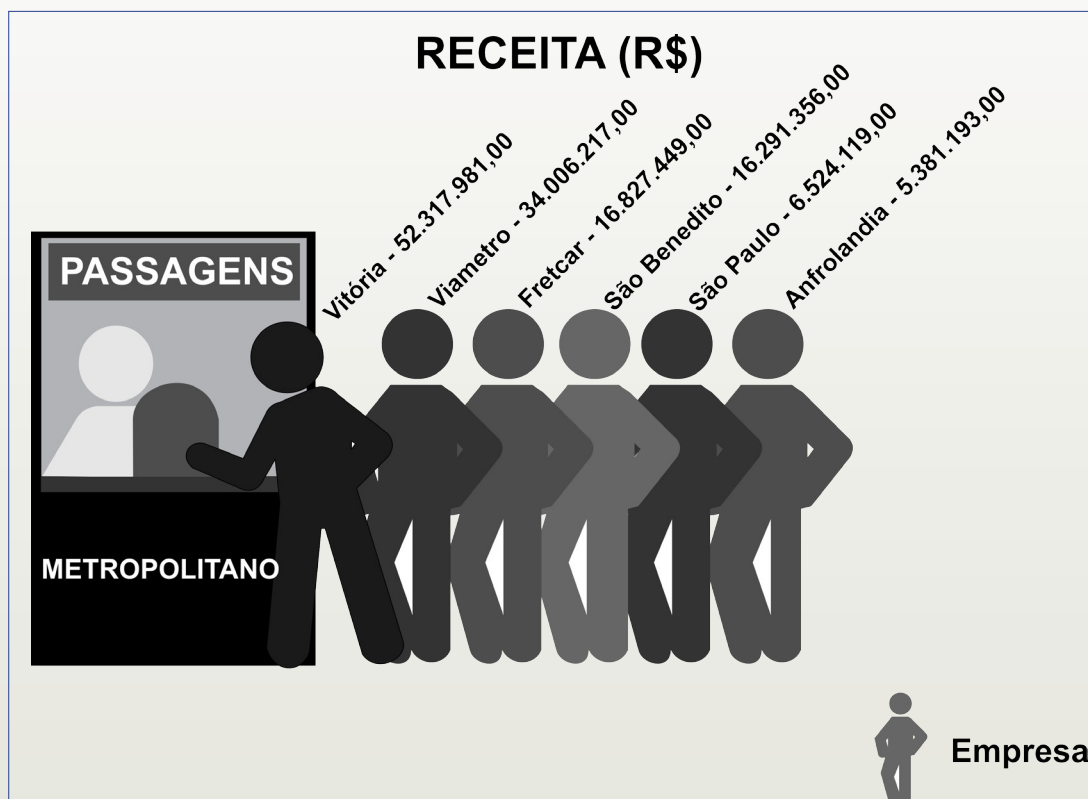


Gráfico 6 – Receita – Serviço Regular Metropolitano

Fonte: Arce

### 3.2 Atualização da Resolução nº 169/2013 e Procedimentos Para Revisão Tarifária

Trata-se de estudo iniciado na Coordenadoria de Transportes, com colaboração da Coordenadoria Econômico-Tarifária e Procuradoria Jurídica da Arce no intuito de aprimorar os procedimentos relativos a revisões de tarifárias do serviço regular interurbano de passageiros do Ceará.

No ano de 2013, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Ceará (Arce), no uso de suas atribuições expediu a Resolução nº 169/2013 com o objetivo de estabelecer regras aplicáveis aos processos de revisão de tarifas. Ela trouxe diversos regramentos acerca do cálculo tarifário, abrangendo os mais diversos itens de custos, bem como prazos para sua realização.

No hiato de 2013 e 2015, em que não houve revisão de tarifas do serviço regular, a Coordenadoria de Transportes acompanhou a prestação do serviço, mediante dados apresentados pelo Órgão Gestor e pelos prestadores do serviço, observando a necessidade de maior detalhamento ou complementação de alguns dispositivos da mencionada norma. Eles dizem respeito aos seguintes aspectos: necessidade de inclusão de novas fontes de dados no processo de análise; necessidade de incorporar os ganhos de escala, quando uma mesma empresa opera mais de uma área; necessidade de definição de um mês de referência para alguns indicadores de oferta; e necessidade de definição de um fator de ponderação para o indicador “índice de passageiros equivalentes”.

### **3.3 Reestruturação do Serviço Regular de Transporte Público da Região Metropolitana de Fortaleza**

A reestruturação do Serviço Regular de Transporte Público da Região Metropolitana de Fortaleza está na fase de planejamento do bilhete único metropolitano, a ser implementado no ano de 2016, e só após a efetivação do bilhete único metropolitano que será retomado o estudo da licitação do serviço de transporte público de passageiros da região metropolitana.

A Arce participou de reuniões técnicas durante o ano de 2015 a respeito da formulação do bilhete único metropolitano, com análise das alternativas de implementação do bilhete único e o impacto ao usuário do transporte público metropolitano.

### **3.4 Acompanhamento da Construção e Modelagem do SIT;**

A construção e modelagem do Sistema de Informações em Transportes (SIT) iniciou com contratação da empresa Capgemini através de adesão a ata de registro de preço da Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN) com contrato (CO/PRJ/0017/2015) e assinado em 7 de julho de 2015, publicado no Diário Oficial do Estado do Ceará em 1 de outubro de 2015. O objetivo do SIT é desenvolver uma solução de Gestão e Regulação do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, devendo possibilitar o monitoramento e controle. Deve permitir também realizar a avaliação de desempenho do STRIP-CE e a automatização dos procedimentos do órgão regulador, Arce, e do órgão gestor, DETRAN.

Foram realizadas reuniões periódicas entre Arce, Detran e a empresa contratada, no 2º semestre de 2015, sendo discutido a definição e caracterização dos componentes do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros a serem monitorados, além da avaliação e diagnóstico da situação atual das bases de dados, sistemas e recursos nos órgãos e empresas do STRIP.

### **3.5 Prospecção e Modelagem de Estrutura para Regulação Metroviária;**

O cenário do sistema de transporte de passageiros da Região Metropolitana de Fortaleza – RMF está sendo modificado por meio da implantação do projeto de modernização do sistema de transporte de passageiros sobre trilhos, com a execução do METROFOR. Preveem-se três linhas para o metrô, além dos ramais VLT Maranguape e Parangaba/Mucuripe:

- Linha Sul: Via permanente de 24,1 km, fazendo ligação entre os municípios de Maracanaú e Pacatuba ao Centro de Fortaleza;
- Linha Oeste: Via permanente de 19 km, interligando o município de Caucaia ao Centro de Fortaleza;
- Linha Leste: Via permanente de 12,4 km, fazendo ligação entre o Centro de Fortaleza ao Fórum Clovis Bevilacqua, no bairro Edson Queiroz.

A maximização dos benefícios derivados da implantação do METROFOR está fortemente interligada à integração com os modais de passageiros existentes na RMF. Desta forma, está prevista a estruturação de um sistema de transportes integrado, compreendendo os aspectos institucionais, operacionais, físicos e tarifários.

Sendo a Arce uma autarquia estadual que tem por finalidade exercer a regulação e a fiscalização sobre os serviços públicos colocados sob sua regulação, sempre nos termos de dispositivos legais ou pactuados, e considerando ser o serviço de transporte metroferroviário intermunicipal de passageiros um serviço público prestado no âmbito territorial do Estado do Ceará, excedendo os limites territoriais dos municípios cearenses, sendo, portanto, de competência do Estado do Ceará, nos termos do art. 14, VII e do art. 303 de sua Constituição, vislumbrando uma possível atividade reguladora sobre este serviço.

Considerando os critérios de eficiência regulatória, conveniência institucional, conveniência econômica e conveniência legal, apontaram-se como mais recomendados dois cenários:

- Cenário 1: a Outorga, Regulamentação e Planejamento de Transportes estariam sob a responsabilidade do Estado, podendo este repassá-las para a Arce; a Operação e Manutenção seriam de responsabilidade da uma Concessionária; o METROFOR seria responsável pela Fiscalização Operacional; e a Arce seria responsável pela Fiscalização Econômico-Tarifária.
- Cenário 3: a Outorga, Regulamentação e Planejamento de Transportes estariam sob a responsabilidade do Estado, podendo este repassá-las para a Arce; o Monitoramento da operação, Fiscalização Operacional e Econômico-Tarifária ficariam a cargo da Arce; e o METROFOR continuaria responsável pela Operação e Manutenção.

Abaixo, apresenta-se uma Figura com uma comparação entre o cenário atual e os modelos de regulação recomendados.

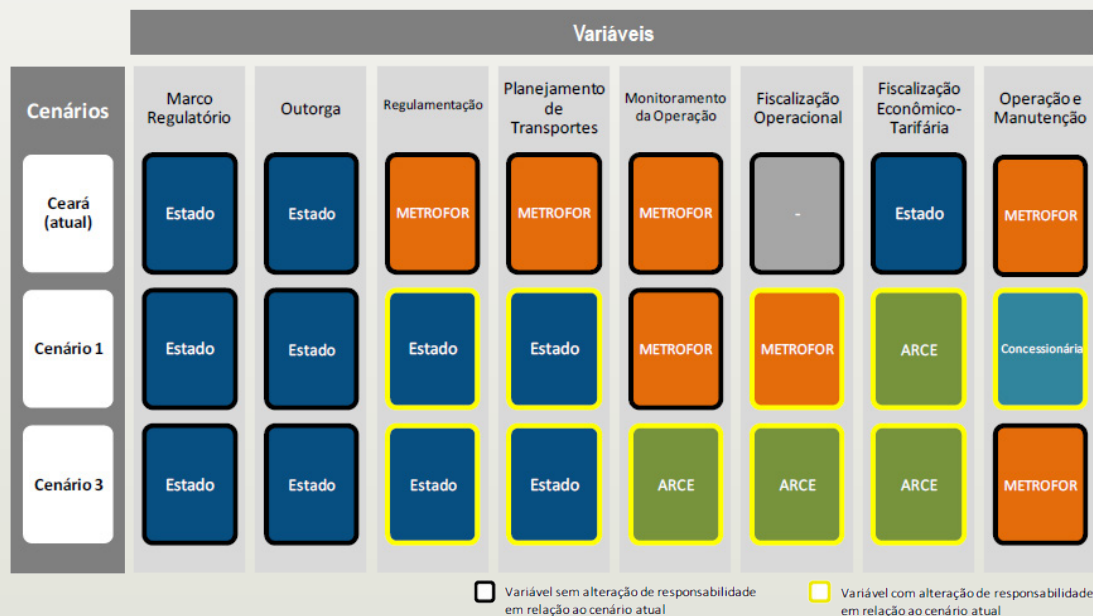


Figura 2 – Cenário atual e os modelos de regulação recomendados pela metodologia adotada

Fonte: Arce

### 3.6 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 foram analisadas na Coordenadoria de Transportes em 2015.

Empresa	Quantidade	Empresa	Quantidade
Fretcar	37	Princesa	2
São Benedito	23	Coopercauc	2
Vitória	12	Guanabara	1
Viametro	7	Cootransvace	1
Não Informada	4	Cooprovar	1
Coopitrace	3	Cooprecensul	1
Penha	2	São Paulo	1
Coottrece	2		
TOTAL			99

Quadro 6 – Número de solicitações de Ouvidoria (2015)

Fonte: Arce

Os assuntos mais presentes nas solicitações foram: excesso de lotação, inadequado serviço de vendas e reservas de bilhetes, passagem cobrada indevidamente, tarifa elevada e má conservação dos veículos. Vale destacar que foram recebidas 7 solicitações de elogio para os funcionários das empresas São Paulo, Fretcar e Viametro.

Com base nas reclamações dos usuários que são complementadas de informações do sistema que a Arce possui, busca a mediação dos casos e a formação de banco de dados para as atividades de regulação da Coordenadoria.

## 4. Considerações Finais

As atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Transportes da Arce, tem como objetivo propiciar transporte público intermunicipal de qualidade através do acompanhamento dos dados operacionais dos operadores, construção do Sistema de Informações em Transportes (SIT) para tornar mais eficiente o acompanhamento, informações das solicitações de ouvidoria dos problemas do sistema de transporte público intermunicipal (serviços interurbano e metropolitano), da realização de estudos da nova rede de transportes metropolitano que considere a integração com outros modais e sistemas urbanos, dos estudos tarifários que visa à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato e a modicidade das tarifas, além da prospecção da regulação metroviária.

**Regulação  
Econômico-Tarifária**



**Atividades em 2015**



---

# 1. Introdução

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

Em razão de suas atribuições regulatórias, a CET assume natureza multisetorial, 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.

Em 2015, a CET implementou ações com vistas a criar as condições necessárias e adequadas ao exercício de suas atribuições de regulação econômica. 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, essenciais à otimização da eficiência das decisões regulatórias desta Agência, atuação em grupos de trabalho juntamente com outros entes reguladores com o propósito de otimizar a ação regulatória, e, por fim, apresentação ao Governo do Estado de estudos e contribuições para subsidiar a formulação de políticas públicas relativas aos setores regulados.

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

Dadas as especificidades da atuação multisetorial 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 2015

### 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 2015 servindo a 3.757.580 unidades consumidoras, correspondendo a incremento de 3,7% em relação ao número de consumidores registrado em 2014. O acréscimo observado entre os períodos analisados está concentrado na classe residencial (convencional) e rural, com mais 20.219 e 61.871 novos consumidores, respectivamente. Essa evolução reflete o crescimento vegetativo do mercado cativo da Coelce, impulsionado pelo crescimento econômico do Estado do Ceará.

Ao longo de 2015, de acordo com dados dessa concessionária, os investimentos para conexão de novos clientes à rede da Companhia totalizaram o montante de R\$ 164 milhões.

Síntese das Informações Financeiras – Coelce (R\$ mil)							
Itens	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ativo Total	2.879.502	3.075.933	3.352.968	3.560.488	3.371.127	4.028.141	4.609.720
Patrimônio Líquido	1.038.697	1.356.814	1.471.022	1.560.330	1.566.323	1.715.844	2.005.047
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	2.984.126	2.849.706	2.627.212	2.893.720	2.849.743	3.621.915	4.130.164
Lucro/Prejuízo do Período	334.448	471.903	471.182	420.000	156.556	251.559	363.070

Tabela 1 - Síntese das Informações Financeiras - Coelce

Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela Coelce

---

No contrato de concessão firmado entre a Coelce 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.

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

Em 2015, as tarifas praticadas pela Coelce sofreram as seguintes alterações:

- Revisão Extraordinária, em 27 de fevereiro de 2015, com o objetivo de repassar às tarifas os descasamentos observados entre custos reais e a cobertura tarifárias do encargo da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) e dos custos de compra de energia. Desse processo resultou aumento médio de 10,28%, o qual entrou em vigor em 02 de março de 2015;
- Revisão Ordinária (4º ciclo de revisão tarifária), com data base em 22 de abril de 2015, conforme previsto no contrato de concessão. Essa revisão, materializada por meio da Resolução Homologatória nº 1.882/2015, implicou em elevação tarifária média para os consumidores cativos da distribuidora da ordem de 11,69%.

## **Regulação Econômica: Atividades da Coordenadoria Econômico-Tarifária**

No setor de energia elétrica, no âmbito da descentralização das atribuições da Aneel, realizada conforme a Lei n. 9.427, de 26 de dezembro de 1996, foi delegada a Arce, entre outras atividades, a função de monitorar 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, efetivou-se monitoramento da adimplência fiscal da Coelce em 2015, tudo em conformidade com o programa de metas para 2015, devidamente aprovado conjuntamente pela Superintendência de Fiscalização Financeira da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL/SFF) e pelo Conselho-Diretor da Arce.

Ainda em conformidade com o supracitado programa de metas, foi realizada fiscalização (por monitoramento), na Companhia Energética do Ceará (Coelce), com a finalidade de verificar o cumprimento das obrigações legais de investimento em pesquisa e desenvolvimento (P&D), bem como em programas de eficiência energética (PEE), segundo os regulamentos estabelecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica.

Ademais, no âmbito das atribuições da Arce no setor de distribuição de energia elétrica, em 2015, a Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou a análise orientada para a determinação do valor a ser aplicado, pela Coelce, no Estado do Ceará, nos termos dispostos no Programa de Investimentos Especiais, conforme previsto no Contrato de Concessão existente. O resultado dessa análise foi encaminhado a Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará.

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. Portanto, ao longo de 2015, as ações empreendidas nesse segmento voltaram-se para o atendimento e implementação desse objetivo maior. Há de ser observado, no entanto, que, no caso específico dos serviços de distribuição de energia elétrica, por razões de limitações legais, a atuação desta Agência na regulação econômica desse setor apresenta um menor alcance.

# 3. Gás Natural: Síntese da Atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2015

## Setor de Gás Natural no Ceará: Dados Relevantes

A CEGÁS atendeu, em 2015, a uma base de clientes constituída por 8.943 usuários dos serviços regulados pela Arce, nos segmentos residencial (8.523), comercial (226), industrial (122), cogeração (6) e automotivo (66). Além de tais clientes, deve-se destacar o atendimento, pela CEGÁS, de uma usina de geração de energia elétrica abastecida por gás natural que, como observado na Figura 1, representa a maior parcela de gás natural distribuído por essa concessionária.

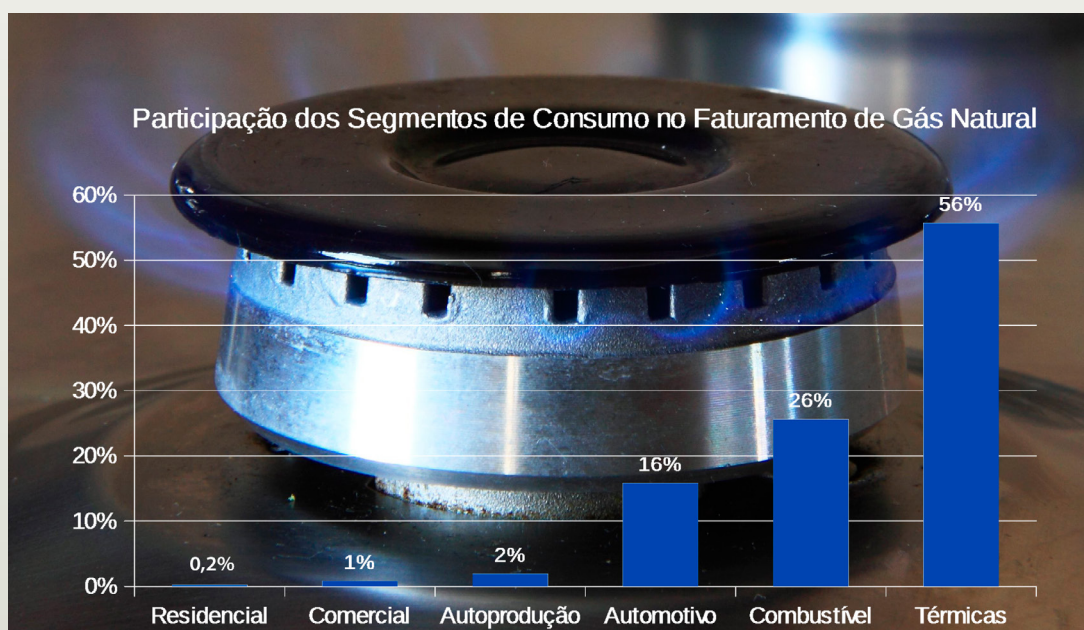


Figura 1: Faturamento de Gás Natural por Segmento de Consumo em 2015

Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela Cegás

Segmentos	Vendas (m3)	Participação
GN Autoprodução	11.179.707	1,9%
GN Combustível	152.386.196	25,6%
GN Comercial	4.700.592	0,8%
GN Residencial	1.321.738	0,2%
GN Automotivo	94.481.349	15,8%
GN Térmicas	332.281.805	55,7%
<b>TOTAL</b>	<b>596.351.387</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 2: Faturamento de Gás Natural por Segmento de Consumo em 2015

Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela Cegás

De acordo com informações prestadas pela Concessionária, a sua receita bruta no ano de 2015 foi de R\$ 596.351.387,16 que representa um aumento de 17,21% sobre o faturamento bruto no ano de 2014, o qual totalizou R\$ 508.787.569,00.

Síntese das Informações Financeiras – Cegás (R\$ mil)							
Itens	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ativo Total	213.102	248.791	231.875	224.608	231.362	248.895	312.801
Patrimônio Líquido	67.516	93.094	93.196	107.062	114.625	127.175	142.063
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	228.731	330.021	302.382	337.588	471.865	508.787	468.884
Lucro/Prejuízo do Período	24.488	35.637	27.467	37.850	35.629	33.690	44.931

Tabela 3: Síntese das Informações Financeiras – Cegás

Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela Cegás

## Regulação Econômica: Atividades da Coordenadoria Econômico-Tarifária

A estruturação do setor de gás canalizado estadual teve seu marco inicial com a criação da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS), a qual possui a exclusividade na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado pelo prazo de 50 (cinquenta) anos assegurada por contrato de concessão, firmado em 30 de dezembro de 1993.

Cabe destacar que a Constituição Federal e a Lei Federal nº 9.478/97 determinam que a distribuição de gás canalizado com fins comerciais junto aos usuários finais é atividade de exploração exclusiva dos estados, exercida diretamente ou através de concessão, cabendo a regulação das atividades de exploração, produção, comercialização e transporte do gás natural a Agência Nacional do Petróleo (ANP).

Dessa forma, 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 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”.

No que se refere ao serviço público de distribuição de gás natural, cabe destacar que a Arce realizou a revisão ordinária anual do valor da margem bruta da Companhia de Gás do Ceará (Cegás), resultando num aumento da ordem de 18,4% (de R\$ 0,0838/m<sup>3</sup> para R\$ 0,0992/m<sup>3</sup>) e, no tocante à tarifa média, proporcionando uma elevação de cerca de 18,4% (de R\$ 0,5849/m<sup>3</sup> para R\$ 0,6928/m<sup>3</sup>). No âmbito dessa análise, foi elaborada a Nota Técnica CET/005/2015, a qual foi submetida ao 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 2015, a tarifa média teve um aumento de aproximadamente 18,4% (de R\$ 0,5849/m<sup>3</sup> para R\$ 0,6928/m<sup>3</sup>) 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\$ 0,5011/m<sup>3</sup> para R\$ 0,5936/m<sup>3</sup>, significando um aumento de cerca de 18,5%. No sentido de fundamentar esses aumentos, a Arce realizou quatro revisões extraordinárias que foram submetidas às respectivas audiências públicas. Além disso, em todas as revisões tarifárias, foram elaborados os relatórios de impacto regulatório pertinentes, os quais têm o objetivo de analisar os impactos econômico-financeiros das alterações na tarifa média.

Variações das Tarifas da Cegás – 2015						
Mês	Preço da Commodity (A)		Margem da Cegás (B)		Tarifa Média (C = A+B)	
	R\$/m <sup>3</sup>	Var%	R\$/m <sup>3</sup>	Var%	R\$/m <sup>3</sup>	Var%
Janeiro	0,5011	-	0,0838	-	0,5849	-
Fevereiro	0,5012	0,0	0,0838	0,0	0,5850	0,0
Junho	0,5694	13,6	0,0838	0,0	0,6532	11,7
Julho	0,5901	3,6	0,0838	0,0	0,6739	3,2
Agosto	0,5936	0,6	0,0992	18,4	0,6928	2,8
2015	-	18,5	-	18,4	-	18,4

Tabela 4: Variações das Tarifas da Cegás – 2015

Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela Cegás

Ainda no ano de 2015, a Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET) procedeu à abertura dos seguintes processos administrativos:

- PGAS/CET/1/2015 – Revisão Extraordinária da Tarifa Média.
- PGAS/CET/2/2015 – Tarifa de uso de Gasoduto.
- PGAS/CET/3/2015 – GNR – Estudo de viabilidade técnica e econômica.
- PGAS/CET/4/2015 – Revisão Ordinária da Margem Bruta.
- PGAS/CET/5/2015 – Revisão Extraordinária da Tarifa Média.
- PGAS/CET/6/2015 – Tarifa Média 2014.
- PGAS/CET/7/2015 – Revisão Extraordinária da Tarifa Média.
- PGAS/CET/8/2015 – Revisão Extraordinária da Margem Bruta.

## 4. Saneamento Básico: Síntese da Atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2015

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 Cagece presta os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 151 municípios do Estado do Ceará, com índice de cobertura de abastecimento de água de 98,16% em todo o Estado. Na Capital, este índice chega à 98,64%. O índice de cobertura do sistema de esgotamento sanitário chega a 40,11% para todo o Estado, alcançando cobertura de 57,10% na capital do Estado, Fortaleza.

Os contratos de concessão, apesar de firmados individualmente com cada município, apresentam-se bastantes similares em termos de direitos e obrigações do Concessionário e do Poder Concedente, estendendo-se por períodos que variam entre 10 e 30 anos.

Síntese das Informações Financeiras – Cagece (R\$ mil)							
Itens	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 (até setembro)
Ativo Total	1.807.382	2.027.204	2.227.092	2.379.246	2.631.462	3.771.762	3.639.116
Patrimônio Líquido	1.194.805	1.226.551	1.263.180	1.326.592	1.689.963	2.463.932	2.231.964
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	552.073	639.785	777.431	823.948	876.483	962.831	700.113
Lucro/Prejuízo do Período	39.937	18.468	46.425	74.521	56.199	-251.678	-107.056

Tabela 5: Síntese das Informações Financeiras – Cagece

Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela Cagece

Iniciadas por meio do 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, as atividades de regulação e a fiscalização dos serviços públicos de água e de esgoto no Estado do Ceará pela Arce, a partir de 2010, fundamenta-se 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 n.º11.445, 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 n.º12.786, de 30 de dezembro de 1997, regulamentada pelo Decreto Estadual n.º25.059, de 15 de julho de 1998, observada a Lei Federal n.º11.445, de 5 de janeiro de 2007”.

Complementarmente, a referida Lei Estadual n.º12.786/97 estabelece, em seu artigo 7º, inciso I, o conjunto de atribuições básicas da Arce em termos de regulação tarifária dos referidos serviços,entre as quais cumpre citar:

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

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



---

## Regulação Econômica: Atividades da Coordenadoria Econômico-Tarifária

No setor de saneamento básico, a Arce, em 2015, deu continuidade ao processo de aperfeiçoamento dos mecanismos e procedimentos associados à regulação econômico-tarifária desse setor no Estado do Ceará. Assim, em conformidade com o disposto na Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009, esta Agência conduziu ações voltadas para a implantação de critérios e mecanismos técnicos aplicáveis à definição, de forma transparente, dos preços a serem praticados pelos prestadores desses serviços públicos.

Nesse contexto, cabe destacar a homologação da composição e do valor da Base de Ativos Regulatória (BAR) da Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece, elemento essencial para a precisa definição do valor da tarifa média dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário por ela prestados (processo PCSB/CET/003/2015).

De extrema importância, foi a conclusão dos trabalhos referentes ao desenvolvimento e proposição de um novo 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. O modelo tarifário proposto contempla 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.

A despeito da não aplicação imediata do novo modelo tarifário já em 2015, elementos dos estudos realizados subsidiaram a análise do pleito de revisão tarifária extraordinária apresentado pela Cagece em setembro desse ano (PCSB/CET/004/2015). Como resultado das análises realizadas, foi autorizada a recomposição da defasagem tarifária reconhecida por meio da elevação da tarifa média para R\$ 2,89/m<sup>3</sup> (aumento da ordem de 12,9%).

Ademais, em razão do quadro de grave escassez hídrica no Estado do Ceará, foi autorizada a aplicação de mecanismo tarifário de contingência, na forma da cobrança de adicional sobre os valores da tabela tarifária vigente daqueles consumidores que não apresentem redução de consumo de 10% sobre o volume médio consumido no período de 12 meses de referência (PCSB/CET/004/2015).

## 5. Transporte Intermunicipal de Passageiros: Síntese da Atuação da Coordenadoria Econômico-Tarifária em 2015

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.

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.

---

Operacionalmente, o sistema interurbano é organizado em 8 (oito) regiões (bacias), que foram licitadas no ano de 2009 pelo governo do Estado, sendo hoje operadas por 5 (cinco) empresas e aproximadamente duas dezenas de cooperativas de transportadores autônomos. Por sua vez, o sistema metropolitano abrange a prestação dos serviços de transporte rodoviário de passageiros, atendendo os seguintes municípios integrantes da Região Metropolitana de Fortaleza: Fortaleza; São Gonçalo do Amarante; Caucaia; Pacatuba; Pacajus; Horizonte; Eusébio; Aquiraz; Itaitinga; Guaiuba; Chorozinho; Maracanaú e Maranguape. As linhas que servem tais municípios são enquadradas pelo Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (DETRAN-CE) em 6 (seis) “anéis tarifários”, de acordo com as distâncias médias percorridas.

## **Regulação Econômica: Atividades da Coordenadoria Econômico-Tarifária**

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Ceará (Arce), criada em 30 de dezembro de 1997, por intermédio da Lei Estadual nº 12.786, tem entre suas atribuições promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, além de propiciar aos usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade e universalidade. No tocante aos aspectos tarifários, a Arce tem a atribuição de homologar reajustes, bem como de realizar revisões tarifárias, com vistas à modicidade das tarifas e manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Compete à Coordenadoria Econômico-Tarifária, dentre outras, as atividades de implementação das cláusulas tarifárias previstas nos contratos de delegação dos serviços. No âmbito dessas atividades, a CET, ao longo de 2015, realizou as seguintes ações:

- Homologação do reajuste tarifário referente a prestação do Serviço Regular Interurbano Complementar de Transporte Rodoviário de passageiros no Estado do Ceará foi realizado através do processo PCTR/CET/002/2015, iniciado em 16/07/2015. Com base nas informações levantadas e na aplicação da fórmula de cálculo contratualmente estabelecida, foi homologado o percentual de reajuste da ordem de 8,824% (oito inteiros e oitocentos e vinte e quatro milésimos percentuais).
- Homologação do reajuste tarifário referente a prestação do Serviço Regular Interurbano de Transporte Rodoviário de passageiros no Estado do Ceará, através do processo PCTR/CET/001/2015, iniciado em 16/07/2015. Com base nas informações levantadas e na aplicação da fórmula de cálculo contratualmente estabelecida, foi homologado o percentual de reajuste da ordem de 8,241% (oito inteiros e duzentos e quarenta e um milésimos percentuais).
- Homologação do reajuste tarifário referente a prestação do Serviço Regular Metropolitano de Transporte Rodoviário Intermunicipal de passageiros no estado do Ceará, através do processo PCTR/CTR/0035/2015, iniciado em 30/11/2015. Considerando os resultados da análise efetivada, foi recomendada a aplicação do reajuste ao serviço regular metropolitano de transporte de passageiros no estado do Ceará no percentual de 10,83% (dez inteiros e oitenta e três centésimos percentuais).
- Realização de análises contábeis trimestrais das empresas delegatárias dos serviços regulados, acompanhando a situação econômico-financeira destas empresas, com a elaboração dos correspondentes relatórios.
- Realização de acompanhamento das informações contábeis semestrais enviadas pelas cooperativas permissionárias do serviço regular complementar dos sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará, conforme RESOLUÇÃO N.º 179, DE 16 DE JANEIRO DE 2014.

---

## Considerações Finais

Durante o ano de 2015, a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou dezessete (17) Notas Técnicas, onze (11) Relatórios, trinta e dois (32) Pareceres, sendo responsável por sete (7) 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 2015, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios desta Coordenadoria.

## Gestão da Agência



## Atividades em 2015

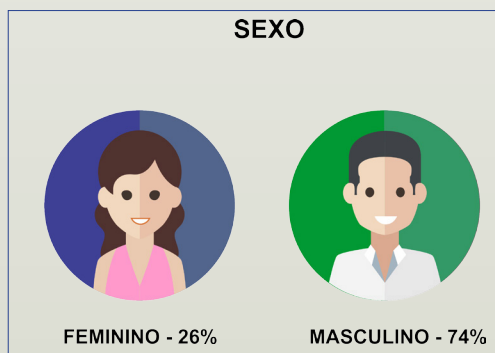
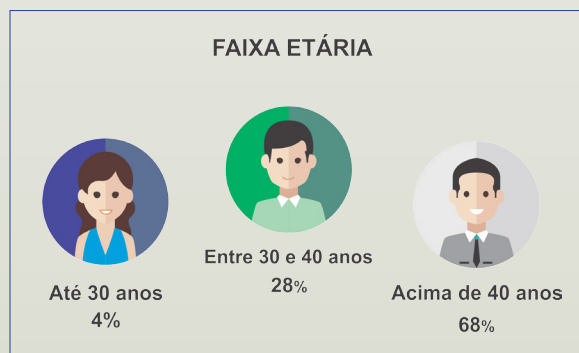
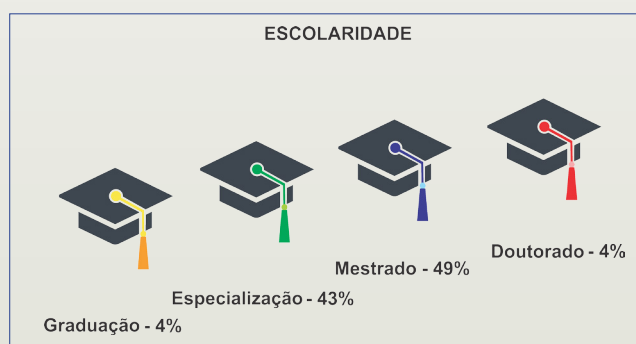
# 1. Perfil dos Servidores

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 cinco 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 nº 25.059/1998, 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.

Dessa forma, incentiva-se a capacitação e o desenvolvimento dos servidores como forma de contribuir para a realização dos objetivos institucionais e para a excelência da prestação dos serviços, bem como a fim de promover futuros projetos de eficiência e inovação nas atividades regulatórias. Com isso, observa-se hoje, na Agência, um avançado nível de capacitação, composto por 43% de especialistas, 49% de mestres e 4% de doutores.

A idade média dos servidores é de 44 anos e há uma prevalência de pessoas do sexo masculino, conforme pode ser observado nos gráficos abaixo. Ressalte-se que, para o cálculo dos percentuais apresentados, foram desconsiderados 3 (três) servidores que estão cedidos a outros órgãos e 1 (um) servidor que se encontra afastado por suspensão de vínculo.



Corroborando com a busca pelo aprimoramento do quadro técnico da Arce, foi realizado investimento da ordem de R\$121 mil com a capacitação dos servidores. Ademais, observa-se, no Plano Estratégico 2014-2018, objetivo estratégico relacionado ao desenvolvimento dos conhecimentos técnicos e gerenciais e das habilidades comportamentais dos servidores. Nesse escopo, obtiveram-se os seguintes indicadores de desempenho para o exercício 2015:

- Carga horária média: 41,31 h/a por servidor capacitado;
- Percentual (h/a) quanto à natureza da capacitação:
  - Técnica: 77,65%;
  - Gestão: 22,35%;
- Servidores capacitados/total de servidores: 55,32%.

Apesar do percentual referente às capacitações na área de gestão estar aquém da meta da Agência e de não terem sido realizados treinamentos comportamentais, verifica-se uma evolução em relação ao ano anterior, em que somente 8,36% das capacitações estavam voltadas para a área de gestão. A busca é pelo equilíbrio, a fim de formar gestores com alta performance, capazes de aprimorar os processos internos da Agência.

## 2. Orçamento

A previsão orçamentária da Arce para o exercício 2015 foi de R\$ 21,3 milhões, dos quais foram executados 91%, percentual condizente com a execução do ano anterior. 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, fornecimento de energia elétrica e de gás canalizado e a divulgação das ações institucionais da Agência.

Destaque-se, ainda, que, assim como em 2014, 8% do valor orçado destinou-se a gastos com os investimentos da Arce, dentre os quais se destaca: a contratação de consultorias na área de saneamento básico; a contratação de empresa para construção de sede própria; a contratação de empresa para desenvolvimento do Sistema de Informações de Transporte (SIT); e a capacitação dos servidores da Agência.

Execução Orçamentária Anual	
Tipo	R\$
Orçamento Previsto	21.293.295
Empenhado	19.311.341
Pago	18.495.339

Execução Orçamentária Anual – Jan/Dez 2015

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2015)

## 3. Receitas

O total da receita efetivamente arrecadada no exercício 2015 correspondeu a 94% do valor inicialmente previsto, mantendo uma proporção aproximada à do ano anterior, e está detalhado no quadro abaixo.

Arrecadação por Fonte			
Fonte	Origem	R\$	%
70	Saneamento	6.581.179	33%
	Transportes	4.364.462	22%
	Energia Elétrica	1.024.794	5%
	Gás Canalizado	1.455.033	7%
	Rendimentos	417.981	2%
	Outros	34.794	0%
00	Tesouro	6.117.776	31%
TOTAL		19.996.018	100%

Arrecadação por Fonte – Jan-Dez/2015 (Valores em R\$1,00)

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2015)

A receita estimada – correspondente à previsão orçamentária destacada no item anterior, da ordem de R\$ 21,3 milhões – baseou-se em duas fontes de recursos, a saber:

- Tesouro Estadual (fonte 00), cujo repasse foi destinado ao custeio parcial da folha de pessoal da Agência;
- Arrecadação própria (fonte 70).

A arrecadação própria da Arce é 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 97% das receitas efetivamente arrecadadas e a 91% das que foram inicialmente previstas no orçamento.

No quadro que segue, pode ser observada a distribuição das despesas empenhadas em 2015 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, fornecimento de energia elétrica e gás canalizado, bem como à divulgação de ações institucionais.

Em relação aos investimentos, o total executado destinou-se, em sua maior representatividade, à contratação de consultorias na área de saneamento básico; à contratação de empresa para construção da sede própria; à contratação de empresa para desenvolvimento do Sistema de Informações de Transporte (SIT); e à capacitação dos servidores da Agência.

Consolidado da Execução por Categoria de Despesa		
Programa	R\$	%
Manutenção	16.290.926	84%
Finalístico <sup>1</sup>	1.441.972	7%
Investimentos	1.578.443	8%
Total	19.311.341	100%

Consolidado da Execução por Categoria de Despesa – Jan/Dez 2015

1- O Programa Finalístico contempla as ações de Saneamento/Energia/Gás/Transporte e Produção e Divulgação de Material Educativo e de Utilidade Pública.

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2015)

Sobre as despesas com manutenção, destaque-se como itens de maior relevância: gastos com pessoal e encargos (Regime Próprio e Regime Geral da Previdência Social), respondendo por 74% do montante; dispêndios com terceirizados para apoio às atividades de manutenção e tecnologia da informação (TI), 15%; e despesas com aluguel, da ordem de 5% do total gasto com manutenção. O grupo mantém praticamente a mesma representatividade do exercício 2014, em que correspondeu a 83% do total empenhado.

Do montante executado com os gastos finalísticos, 96% estão relacionados às consultorias nas áreas de saneamento básico, transporte, energia elétrica e gás canalizado, que dão aporte aos trabalhos desenvolvidos pela Arce. A representatividade deste grupo também está similar à do ano anterior, quando correspondeu a 8% do total executado.

No tocante aos investimentos, executados à mesma proporção do exercício anterior, conforme já destacado, os valores mais representativos foram dispendidos com consultorias para suporte à análise da base de ativos regulatória da Cagece e para implementação de regulamento tarifário para o setor de saneamento básico, respondendo por R\$ 732,5 mil. Também nesse grupo, destaque-se R\$ 505 mil para construção da sede própria da Arce, cujo contrato foi assinado em dezembro/2015, com empenho referente à primeira ordem de serviço (OS) emitido por estimativa ainda neste mês. Todavia, referida despesa teve sua inscrição em restos a pagar não processados anulada em 2016, tendo em vista que alguns entraves burocráticos postergaram a emissão da OS para janeiro/2016.

Ainda referente ao grupo em questão, cabe destacar o montante de R\$ 178,6 mil – referente à primeira medição de pontos de função do Sistema de Informações de Transporte (SIT) – bem como o valor de R\$ 120,6 mil, executado para gastos com capacitação dos servidores da Arce pela 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, já discutidos na sessão destinada ao perfil dos servidores.

Por fim, para uma análise sintetizada das principais despesas da Arce, no quadro a seguir, foram listadas as despesas de maior destaque executadas durante o exercício. Comparativamente com o exercício anterior, quando fora executado um total de R\$17,9 milhões, observa-se que houve um crescimento da despesa em 8%, o que está em conformidade com a evolução econômica projetada. 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.

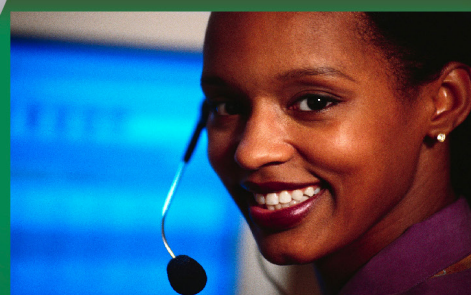
Principais Despesas Empenhadas (em R\$ 1,00)		
Tipo	R\$	%
Pessoal e Encargos	11.996.573	62%
Terceirização (Manutenção/TI)	2.404.300	12%
Locação de Imóveis	756.156	4%
Consultoria – CET	732.500	4%
Consultoria – CTR	688.921	4%
Construção da Sede Própria	505.000	3%
Consultoria – CEE (Energia/Gás)	398.226	2%
Consultoria – CSB	294.456	2%
PASEP (Normal/Parcelamento)	195.246	1%
Sistema de Informação de Transportes	178.636	1%
Capacitação	120.644	1%
Outros	1.040.683	
<b>Total</b>	<b>19.311.341</b>	<b>100%</b>

Principais Despesas Empenhadas – Jan/Dez 2015

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2015)



## Relacionamento com a Sociedade



## Atividades em 2015

# 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).

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 enviados para o Conselho Diretor da Arce, para a Diretoria Executiva e para as áreas fins da Agência. Além disso, a Arce divulga por meio do seu “site” o referido relatório para a sociedade. No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, podemos citar o Fórum Regulação e Cidadania, o projeto Vapt-Vupt, o Manual de Ouvidoria, a participação nas reuniões do Conselho de Consumidores da Coelce - Conerge e a Pesquisa de Satisfação.

## 1.1 Fórum Regulação e Cidadania

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

No tocante ao referido Fórum, em 2015, a Ouvidoria inovou, ampliando as discussões e a abordagem dos temas, incentivando a inserção de pontos de vistas diferentes da própria Agência por meio de convite à palestrante externo e por meio de parceria com os organizadores do “Encontro Intercontinental Sobre a Natureza 2015”. Dessa forma, em 2015, realizou-se 4 (quatro) reuniões do Fórum Regulação e Cidadania. As datas, pautas e palestrantes foram as seguintes:



Figura 1: Fórum Regulação e Cidadania

- 16 de abril de 2015 - “Noções Básicas de Regulação - Atuação da Arce”  
Palestrantes: Ivo César Barreto e Daniela Cambraia (Procurador e Ouvidora da Arce)  
Local: Auditório da Arce
- 05 de novembro de 2015 - “Energias Renováveis - Geração Distribuída”: A visão do mercado; A visão do Ente Regulador”  
Palestrantes: Hugo Oliveira (Analista de Regulação da Arce) e Jurandir Picanço (Consultor da FIEC)  
Local: Auditório da Arce
- 23 de novembro de 2015 - “Políticas e Ações Estruturantes para a Convivência com a Seca no Semiárido Brasileiro”  
(proferida no Encontro Intercontinental Sobre a Natureza 2015)  
Palestrante: Francisco José Coelho Teixeira (Secretário de Recursos Hídricos do Ceará)  
Local: Centro de Eventos do Ceará
- 10 de dezembro de 2015 - “Sistema Municipal de Saneamento Básico”  
Palestrante: Geraldo Basílio (Coordenador de Saneamento Básico da Arce)  
Auditório da Arce

## 1.2 Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão – Vapt-Vupt

No ano de 2015 a Arce, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus, ampliou a participação no Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – VAPT VUPT, passando a atender também em Sobral. A partir de outubro de 2015, além de já participar das unidades de Messejana e do Município de Juazeiro do Norte a Ouvidoria da Arce começou a fazer atendimentos de Ouvidoria na unidade de Sobral.

A implementação desse programa e, por consequência, a inserção da Ouvidoria da Arce proporcionam uma maior divulgação do atendimento da Agência, levando sua presença grande público e beneficiando a sociedade, especialmente os cidadãos de Juazeiro do Norte, Sobral e Messejana.



Figura 2: Unidade Vapt-Vupt - Messejana

## 1.3 Manual de Ouvidoria

Como consequência da implementação do atendimento da Ouvidoria da Arce nas unidades do programa VAPT VUPT, a Ouvidoria coordenou a capacitação dos novos atendentes e a criação de um Manual de Ouvidoria da Arce, envolvendo a participação concreta das áreas fins da Agência, ou seja, as Coordenadorias de Energia Elétrica, Saneamento Básico e Transporte Intermunicipal.

O referido Manual teve como objetivo apresentar orientações sobre os atendimentos de Ouvidoria relacionados às quatro áreas reguladas pela Agência. Dessa forma, por meio de uma iniciativa conjunta coordenada pela Ouvidoria, após reuniões e estudos, montou-se o Manual de Ouvidoria da Arce colocando-se, além dos procedimentos básicos e orientações sobre o próprio atendimento de Ouvidoria, também as especificidades atualizadas de cada área. O Manual foi atualizado e reestruturado em 2015 sob a Coordenação da Ouvidoria da Arce.

Importante registrar ainda que o Manual mencionado e sua atualização em 2015, além subsidiar o atendimento realizado nas unidades do VAPT VUPT, também proporcionaram a melhoria das atividades e o atendimento da Ouvidoria na sede da Arce beneficiando os consumidores atendidos por aquela Ouvidoria.

---

## 1.4 O Conselho de Consumidores da Coelce - Conerge

Objetivando divulgar a Arce, interagir e trocar idéias com os diversos tipos de consumidores a Ouvidoria da Arce participou de nove reuniões promovidas e realizadas pelo Conselho de Consumidores da Coelce – Conerge. O Conselho de Consumidores da Coelce - Conerge foi criado pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, por meio da Resolução nº 138, de 10 de maio de 2000, atualizada pela Resolução nº 451, de 27 de setembro de 2011.

O Conerge é um órgão sem personalidade jurídica, de caráter consultivo, formado por representantes das principais classes das unidades consumidoras, com a incumbência de opinar sobre assuntos relacionados à prestação do serviço público de energia elétrica. Foi criado para acompanhar o desempenho da Coelce, após a privatização, para que as regras preconizadas pela concessão sejam rigorosamente cumpridas e que o cidadão tenha um serviço de energia elétrica de qualidade, bem como tratando desse assunto quando levantado pela comunidade, quer como informação, quer como reivindicação. Ele é composto de: Presidente; Vice-Presidente; Secretaria Executiva; representante titular e outro suplente das classes de consumidores de energia elétrica residencial, comercial, industrial, rural e poder público; membro titular e um suplente de órgão de defesa do consumidor.

A participação da Ouvidoria da Arce nas reuniões do Conerge é importante pois proporciona conhecimento de diferentes realidades de usuários dos serviços públicos, bem como, possibilita contato direto da Ouvidoria com as classes de consumidores, sendo mais um canal de registro de demandas coletivas.

## 1.5 Relatório de Inteligência Analítica

Outra inovação da Ouvidoria da Arce foi a criação e elaboração do Relatório de Inteligência Analítica na área de energia elétrica que visa auxiliar de forma mais técnica e precisa a Coordenadoria de Energia, por meio da consolidação de dados técnicos obtidos nas reclamações de Ouvidoria e da elaboração de conclusões e recomendações.

## 1.6 Pesquisa de Satisfação

Registre-se também a Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria da Arce que visa aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades detectadas com ajuda da avaliação dos consumidores já atendidos pela Arce. Todos os anos, a cada semestre, a Ouvidoria mede o nível de satisfação dos usuários no tocante aos atendimentos realizados e finalizados. Os resultados da pesquisa de satisfação realizada em 2015 podem ser integralmente acessados no site da Arce.

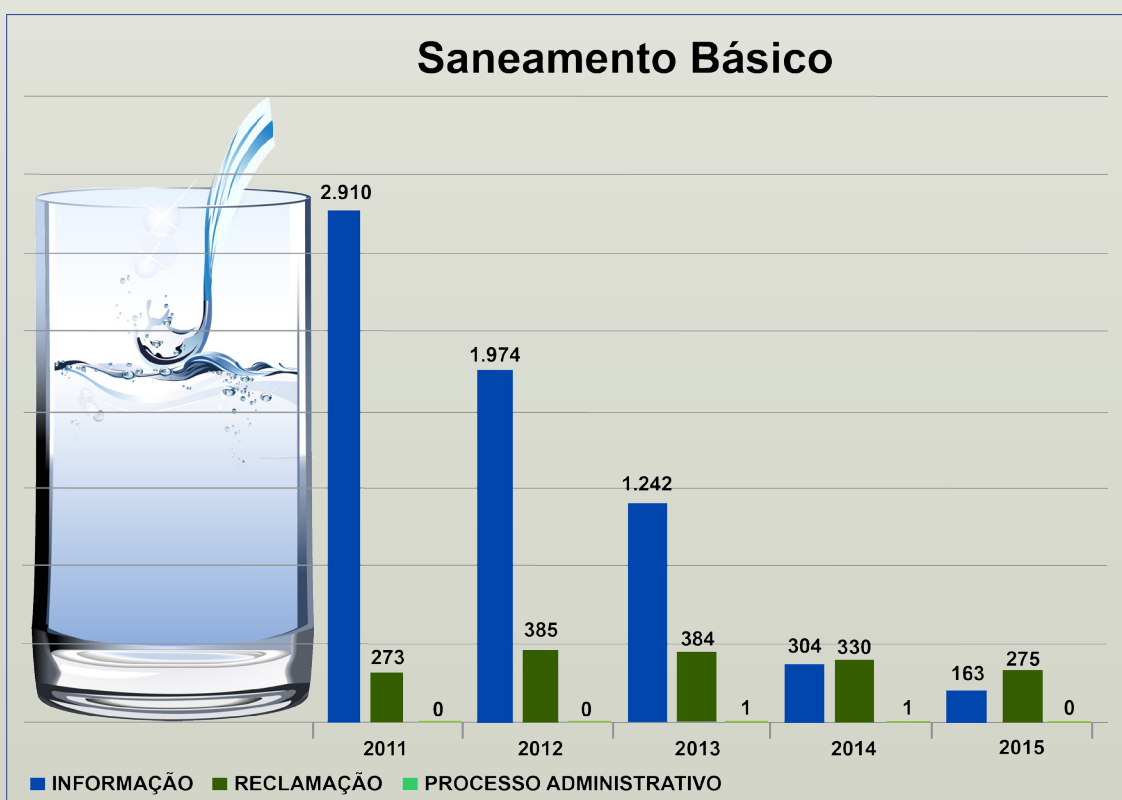
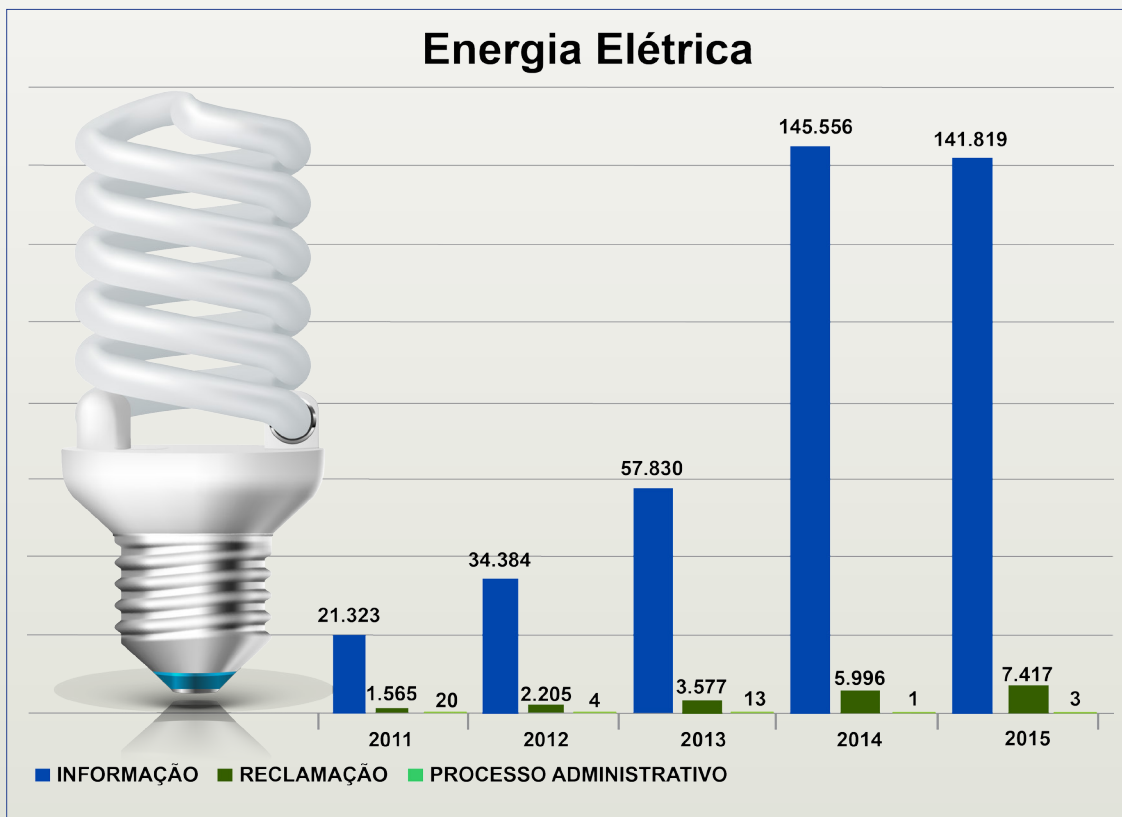
## 1.7 Canais de Atendimento

Diversos canais de atendimento são oferecidos aos usuários, tais como, telefone gratuito, internet, e-mail, correspondência, fax e atendimento pessoal. **Os atendimentos telefônicos e pessoal funcionam de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h, sem interrupção para almoço.**

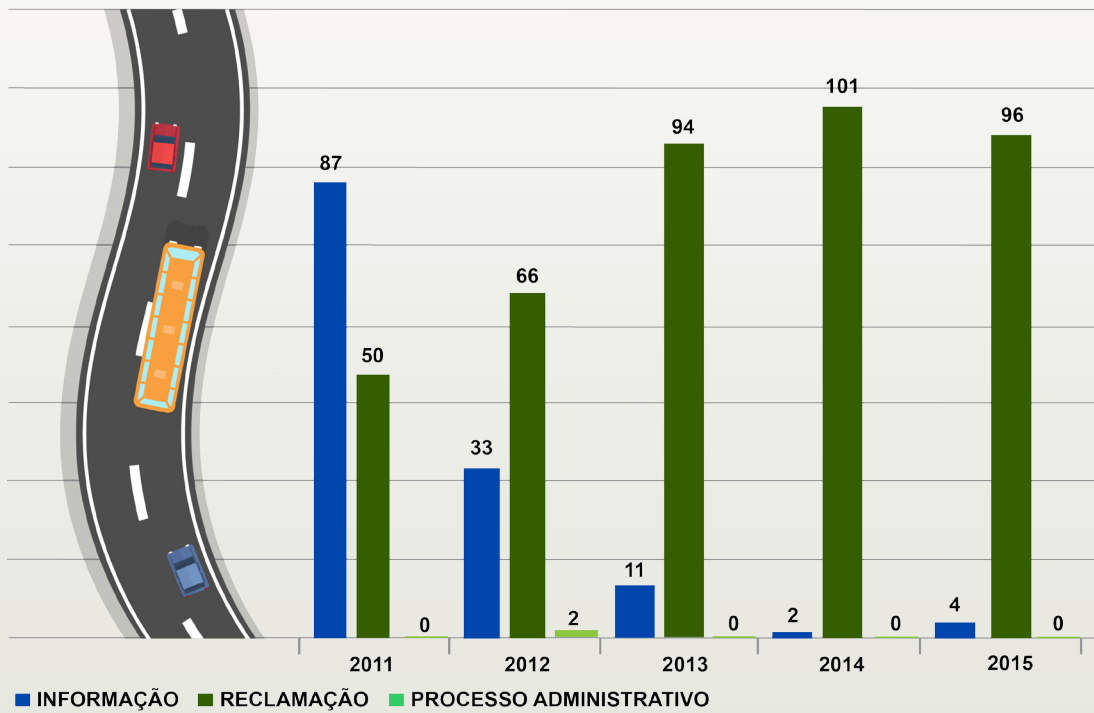
Importante salientar também que a Ouvidoria da Arce interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas à esta Agência, tendo como prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, visando garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos e uma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

## 2. Os Números da Ouvidoria da Arce

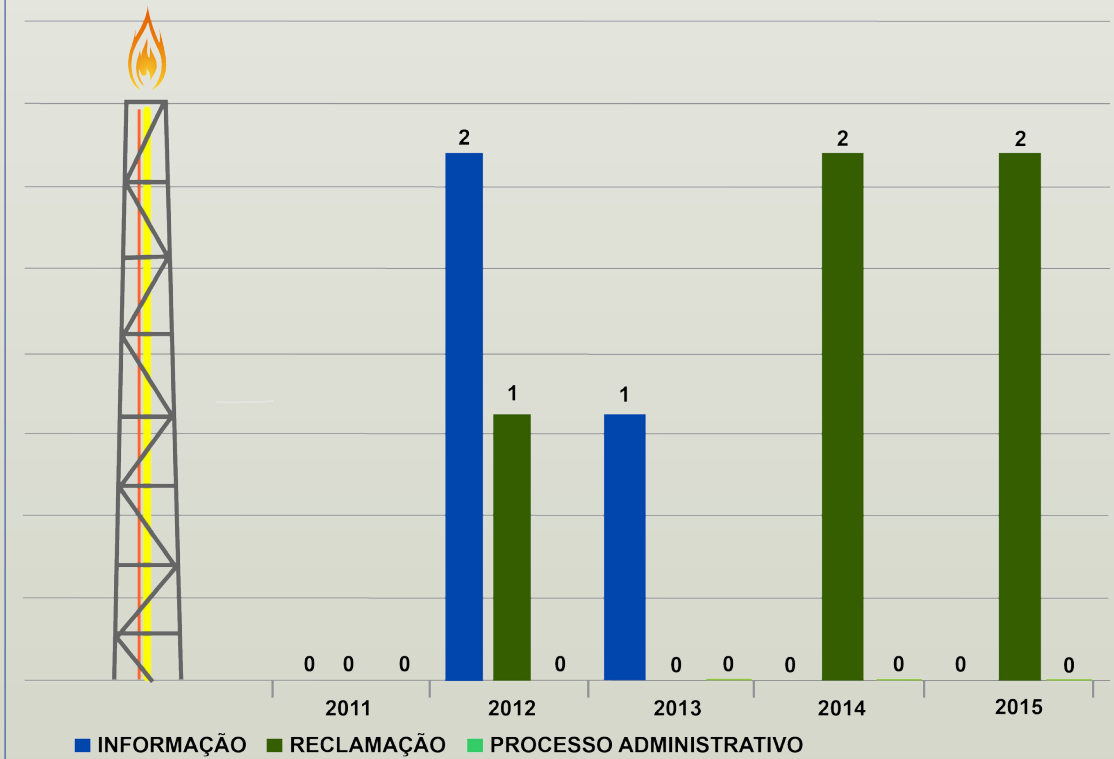
### 2.1 Quantitativo de Pedidos de Informação, Reclamações Abertas e Processos Administrativos Instaurados por Setor Regulado.



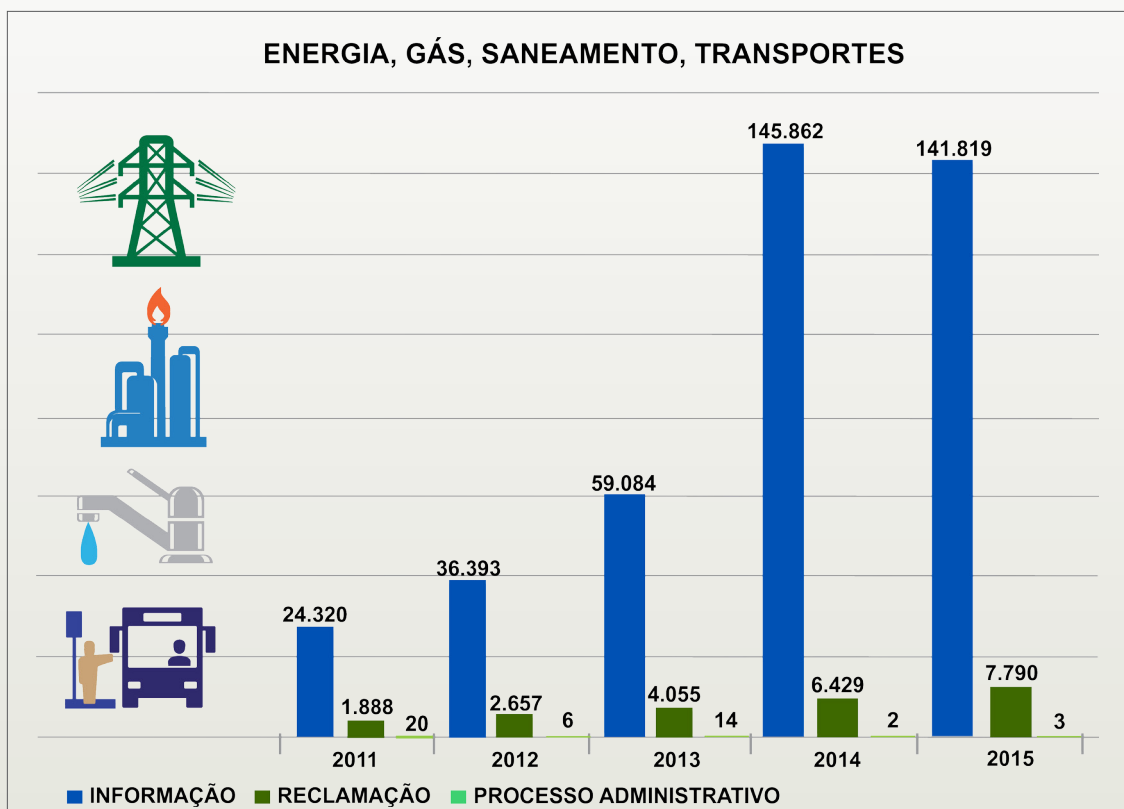
## Transportes



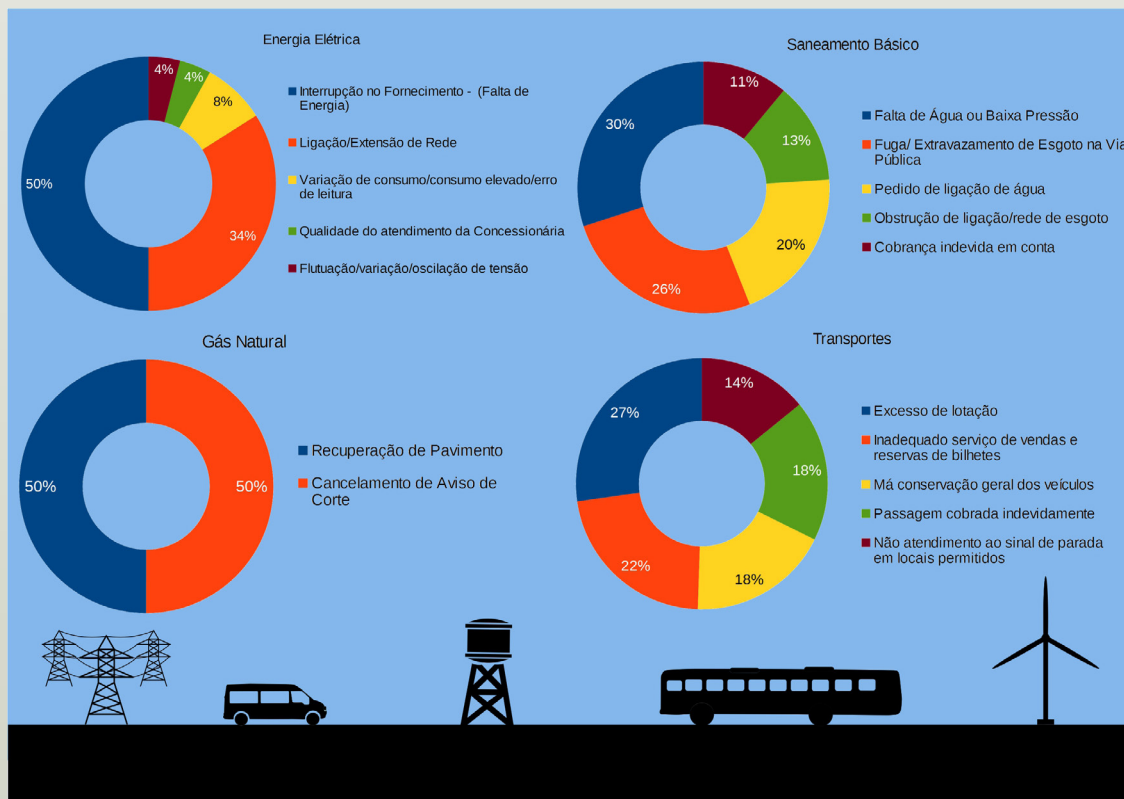
## Gás Canalizado



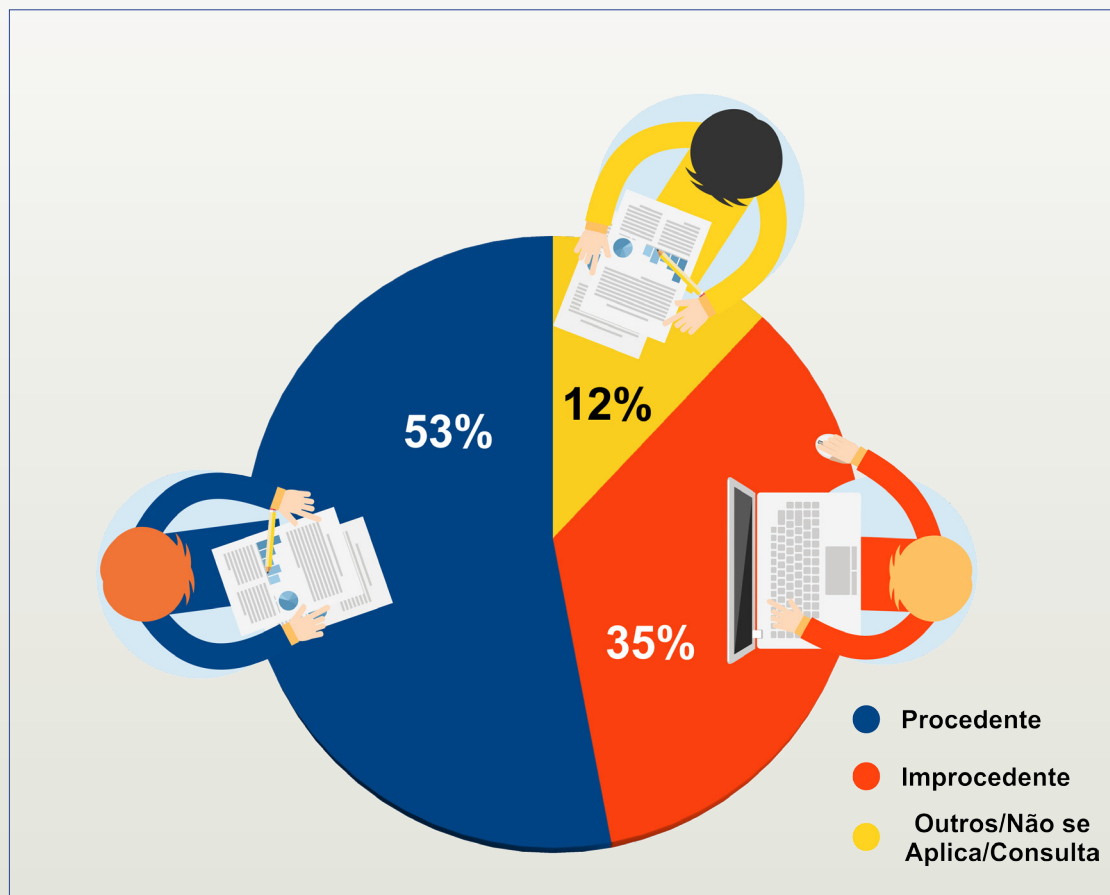
## ENERGIA, GÁS, SANEAMENTO, TRANSPORTES



## 2.2 Principais Reclamações



## 2.3 Decisões da Arce Sobre Reclamações





# 3. Relacionamento com a Sociedade

## 3.1 Audiências Públicas

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS PROMOVIDAS PELA ARCE EM 2015			
MODALIDADE INTERCÂMBIO DOCUMENTAL			
Nº	SETOR	OBJETIVO	VIGÊNCIA
01/2015	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/01/2015, que trata da Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS. Reunião Pública no dia 23 de março de 2015, às 10h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar.	16/03 a 26/03
02/2015	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/006/2015, que dispõem sobre a Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Estado do Ceará – CEGÁS. Reunião Pública no dia 15 de junho de 2015, às 10h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar.	09/06 a 19/06
03/2015	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/005/2015, que dispõem sobre a Revisão da Margem Bruta da Companhia de Gás do Estado do Ceará – CEGÁS. Reunião Pública no dia 13 de julho de 2015, às 10h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar.	06/07 a 22/07
04/2015	Gás Canalizado	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/010/2015, que dispõe sobre a Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Estado do Ceará – CEGÁS. Reunião Pública no dia 14 de agosto de 2015, às 10h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar.	10/08 a 21/08
05/2015	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/011/2015, que dispõem sobre a Homologação da Base de Ativos Regulatória da Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE.	14/09 a 25/09
06/2015	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/013/2015, que dispõem sobre a Revisão Extraordinária das Tarifas dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário da Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará – CAGECE. Reunião Pública no dia 04 de novembro de 2015, às 09h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar.	26/10 a 09/11
07/2015	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/016/2015, que dispõem sobre a Homologação da Metodologia das Tarifas de Contingência a serem Aplicadas em Situações Críticas de Escassez ou Contaminação de Recursos Hídricos Sobre os Municípios Regulados pela Arce. Reunião Pública no dia 04 de novembro de 2015, às 11h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar.	26/10 a 09/11
08/2015	Transportes	Divulgar e obter subsídios para a Minuta de Resolução que disciplina o acesso de pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida, bem como dos idosos, das lactantes, das gestantes e das pessoas com crianças de colo aos veículos que operam no Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará nas espécies Serviço Regular Metropolitano e Serviço Regular Metropolitano Complementar. Reunião Pública no dia 07 de dezembro de 2015, às 10h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar.	30/11 a 18/12

## 3.2 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 2015.

### 3.2.1 Audiência Pública Presencial - Revisão Tarifária da Companhia Energética do Ceará (Coelce)

Promovida pela ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica, com o apoio da Arce, discutiu com a sociedade os índices previstos para a revisão tarifária periódica da Coelce.



Figura 3: Audiência Pública para a Revisão Tarifária da Coelce

### 3.2.2 IX Congresso Brasileiro de Regulação

Uma realização da Associação Brasileira de Agências de Regulação – Abar, aconteceu no Centro de Convenções Ulysses Guimarães, em Brasília-DF, entre os dias 17 e 20 de agosto, sendo composto por exposições de estudos, debates e proposições de câmaras técnicas de agências reguladoras dos mais diversos segmentos regulados no País.



Figura 4: IX Congresso Brasileiro de Regulação

### 3.2.3 Encontro Intercontinental sobre a Natureza – O<sub>2</sub>

Promovido pelo Instituto Hidroambiental Águas do Brasil – IHAB, foi realizado entre 21 e 25 de novembro, com o tema central “Sustentabilidade: Práticas de Segurança Hídrica, Alimentar e Econômica no Semiárido”.



Figura 5: Encontro Internacional sobre a Natureza

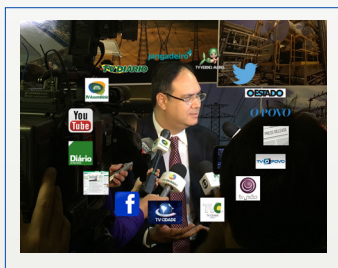
### 3.2.4 Apresentação do Relatório Anual da Arce, Edição 2014

Apresentado, em 02 de dezembro, à Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Por meio do Relatório Anual, a Arce faz uma prestação de contas das ações realizadas nas áreas de Saneamento Básico, Energia Elétrica, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e Gás Natural Canalizado.



Figura 6: Apresentação do Relatório Anual da Arce, Edição 2014

### 3.3 Assessoria de Imprensa e Mídias Sociais



#### Destaques:

- Apoio a 55 eventos de relacionamento;
- 68 entrevistas concedidas;
- 649 citações na mídia;
- 323 inserções no site e nas redes sociais ([www.Arce.ce.gov.br](http://www.Arce.ce.gov.br), twitter e Facebook);
- 24.476 visitantes ao site da Arce;
- 27.679 acessos obtidos com as publicações no Facebook;
- Fanpage com maior número de fãs no Brasil (categoria agência estadual);
- 758 tweets e 1.325 seguidores no Twitter.

#### 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](http://www.arce.ce.gov.br);

e-mail – [ouvidor@arce.ce.gov.br](mailto:ouvidor@arce.ce.gov.br);

Fax – (85) 3101.1042;

Correspondência e atendimento pessoal – Av. Santos Dumont, 1789, térreo  
– Fortaleza-CE, CEP: 60150-160.

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

---

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

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



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

Av. Santos Dumont, 1789 - 14° andar - Aldeota  
Fortaleza, CE. - CEP 60.150-160  
(85) 31011027 | Ouvidoria: 08002753838