

Relatório Anual 2016

20 ANOS **ARCE**

AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Procuradoria Geral do Estado





A large, stylized teal graphic consisting of several overlapping, wavy shapes that resemble hills or waves, positioned in the lower half of the page. The top of the graphic is a lighter shade of teal, while the bottom is a darker shade. The text 'SUMÁRIO' is centered horizontally across the middle of this graphic.

S U M Á R I O

5 M E N S A G E M
D O C O N S E L H O
D I R E T O R

1 **4** E N E R G I A
E L É T R I C A

2 **8** G Á S
C A N A L I Z A D O

4 **0** S A N E A M E N T O
B Á S I C O

6 **4** T R A N S P O R T E S

8 **2** R E G U L A Ç Ã O
E C O N Ô M I C O /
T A R I F Á R I A

9 **6** G E S T Ã O
D A A G Ê N C I A

1 **0** **6** R E L A C I O N A M E N T O
C O M A
S O C I E D A D E

MENSAGEM DO CONSELHO DIRETOR

Arce: 20 anos

Em 30 de dezembro de 1997, por meio da Lei nº 12.786, nascia a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, hoje com a missão de promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços. Ao comemorarmos duas décadas de existência da Arce, é preciso compartilharmos nossa alegria e satisfação. Chegar a esta data significa ter história de conquistas, de compromisso, de sucesso e de orgulho. É poder olhar para trás e ter o sentimento de dever cumprido, mesmo que o futuro se faça presente e nos chame à realidade para novos e grandes desafios.

Para celebrar este momento histórico, necessário se faz ressaltar essa travessia feita de maneira comprometida com o equilíbrio, com a equidade e com a eficiência. Assim, queremos parabenizar todos os conselheiros e o corpo funcional por sua dedicação e capacidade produtiva, verdadeiramente indissociáveis dos representativos resultados alcançados nessa trajetória vintenária, sobretudo na melhoria da qualidade dos serviços públicos e dos marcos regulatórios, sempre com a finalidade última de atender ao interesse público e ao bem-estar da sociedade cearense.

Como parte desta prestação de contas ao povo cearense, desejamos, ainda, agradecer não apenas aos usuários dos serviços públicos regulados, mas também àqueles parceiros que nos ajudaram a cumprir nossa missão institucional. No cenário federal, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e o Ministério das Cidades. No âmbito estadual, a Procuradoria Geral do Estado; a Assembleia Legislativa do Estado do Ceará; o Ministério Público do Estado do Ceará; as Secretarias da Infraestrutura, das Cidades e do Meio Ambiente; o Departamento Estadual de Trânsito; e, ainda, a Superintendência Estadual do Meio Ambiente - Semace. A Arce também estende seus agradecimentos ao governador do Estado do Ceará, Camilo Sobreira de Santana, pela ações em prol do fortalecimento da atividade reguladora e pelos esforços envidados que resultaram em grandes contribuições à Agência e suas atividades. No decorrer dessas duas importantes décadas, tendo



Hélio Winston Leitão (Presidente)



Adriano Campos Costa



Fernando Alfredo Franco



Jardson Saraiva Cruz



Artur Silva Filho

como base os feitos, as parcerias, as conquistas e realizações, por questão de justiça e gratidão, temos que, por fim, citar cada um dos dirigentes que passaram e registraram suas marcas ao exercerem a presidência do Conselho Diretor da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, engrandecendo a Arce e lutando pela qualidade e melhoria dos serviços. Nosso reconhecimento aos ex-presidentes:

Hugo de Brito Machado (31/03/1998 a 11/04/2000), José Bonifácio de Souza Filho (12/04/2000 a 08/04/2001 e 15/04/2002 a 05/06/2003), Jurandir Marães Picanço Junior (09/04/2001 a 14/04/2002), José Bonifácio de Souza Filho (15/04/2002 a 05/06/2002), Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes (06/06/2003 a 27/10/2004 e 30/10/2005 a 30/10/2007, 03/11/2009 a 03/11/2010), Lúcio Correia Lima (28/10/2004 a 28/10/2005 e 30/10/2007 a 30/10/2008), José Luiz Lins dos Santos (29/10/2005 a 28/10/2006 e 31/10/2008 a 31/10/2009 e 31/10/2011 a 31/10/2012), Haroldo Rodrigues de Albuquerque Júnior (29/10/2010 a 27/10/11); Guaracy Diniz de Aguiar (01/11/2012 a 01/11/2013), Fábio Robson Timbó Silveira (04/11/2013 a 04/11/2014) Adriano Campos Costa (02/01/2015 a 02/01/2017).

Aproximar a Arce da sociedade sempre foi e será dever precípuo da Agência. Se no início essa aproximação era mais difícil, atualmente, com a população tendo os mais diferentes e ágeis meios de comunicação, mais fácil está para se exercitar essa interação, buscando esclarecer e divulgar, com a máxima transparência, o trabalho regulador. Sem dúvida, foi a escolha de tal conduta que nos permitiu construir essa singular e bem-sucedida história, que a seguir repartimos um pouco.

Ouvidoria

1. Publicação de Relatórios

Os Relatórios Mensais de Ouvidoria são considerados importantes por serem instrumentos de controle interno e social. Com base nas atividades, nos números da demanda e nas análises das solicitações, a Ouvidoria elabora mensalmente relatórios quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves. Ressalte-se que esses relatórios são divulgados no sítio da Agência para o público em geral, versando sobre os números e indicadores das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Arce nas áreas de energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal

e gás canalizado. Tais relatórios mensais fornecem uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado, mês a mês, inclusive indicando os prazos médios de encerramento das solicitações, visando a solução dos conflitos.

2. Fórum de Regulação e Cidadania

O Fórum Regulação e Cidadania foi criado em 2012 e já está em sua décima sétima edição. O evento, que tem caráter permanente, propõe estabelecer um diálogo com a sociedade e incentivar a população em buscar a melhoria e qualidade dos serviços públicos oferecidos. O público-alvo são pessoas e entidades que, direta ou indiretamente, possam tornar-se multiplicadores das boas práticas regulatórias, colaborando, dessa forma, para a ampliação dos conhecimentos sobre o papel da agência reguladora e sua importância para o desenvolvimento socioeconômico do Estado.

3. Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria da Arce começou como um projeto a ser implementado em 2011, entretanto, diante dos benefícios e positividade da realização, passou a ser atividade constante do setor. A Pesquisa visa avaliar o trabalho da Ouvidoria junto aos consumidores, possibilitando aprimorar as atividades do setor, levando em consideração os pontos fortes e fragilidades apontadas pelos entrevistados que são consumidores com atendimento finalizado. O método adotado são ligações efetuadas por colaboradores da Agência aos consumidores, requerendo opinião e respostas a partir de um questionário padrão. Assim, a Ouvidoria mede o nível de satisfação dos consumidores, oportunizando a obtenção de um feedback de suas atividades e, conseqüentemente, o melhoramento das questões por acaso apontadas como deficientes e o aprimoramento daquelas consideradas exitosas.

4. Prêmio de Melhor Ouvidoria

A Ouvidoria da Arce, por cinco anos consecutivos, recebeu o prêmio por ter sido a melhor entre as Ouvidorias Públicas da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará. O prêmio é concedido por meio de uma avaliação de desempenho, realizada de acordo com critérios definidos no decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012. Na oportunidade, são coletados e analisados os dados no Sistema de Ouvidoria (SOU) e extraídas informações do relatório periódico, além de efetuadas visitas técnicas às setoriais. Na referida

avaliação, são observados a resolutividade das demandas, a pontualidade no envio do relatório, a infraestrutura e a composição da equipe, além de ações inovadoras executadas por cada Setorial. A obtenção dos prêmios por cinco anos consecutivos reveste-se de grande relevância, tanto para equipe da Ouvidoria, por favorecer o reconhecimento e servir de estímulo à qualidade do atendimento, quanto para a imagem da Arce perante o governo e sociedade.

Transportes

1. Formalização de contratos (2002)

A Arce promoveu, em 2002, um cadastramento de todas as linhas de transporte em operação no Ceará. A partir da solicitação de documentação às empresas operadoras e pesquisa no acervo histórico do Departamento Estadual de Rodovias (DER), verificou-se a situação legal de cada permissionário. A diversidade de instrumentos de delegação vigentes trazia insegurança jurídica para uma atuação mais efetiva da Agência, o que suscitou o esforço de elaboração de um instrumento chamado Termo de Rerratificação e na convocação de todos os operadores para sua assinatura. Neste Termo, ficaram pactuadas cláusulas básicas de direitos e deveres dos operadores, regras para definição e reajustamento de tarifas e a inclusão da responsabilidade de recolhimento à Arce de uma parcela da arrecadação que torna possível o financiamento das atividades da Agência Reguladora e do Órgão Gestor, se for o caso.

2. Processo Licitatório para a Permissão do Serviço Regular Complementar (Edital de Concorrência Pública 06/2003)

Desenvolvimento de atividades para a realização no Ceará do primeiro processo licitatório para permissão da prestação do Serviço Regular Complementar de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. Tal licitação foi pioneira no Brasil para esta categoria de transporte. As atividades compreendem: elaboração, publicação e divulgação do Edital; recebimento, compilação, análise e divulgação das solicitações de esclarecimentos; análise e emissão de pareceres sobre pedidos de impugnação, em apoio à Procuradoria Geral do Estado do Ceará (PGE-Ce); suspensão de liminares junto ao Tribunal de Justiça do Ceará (TJ-Ce) e Superior Tribunal de Justiça (STJ-Brasília); recebimento e abertura de propostas; e, ainda, análise de documentos de habilitação de cooperativas e cooperativas.

A licitação foi realizada em 10 lotes, envolvendo a delega-

ção de um conjunto de 237 vagas que deveriam operar em 67 linhas. O certame teve a participação de 12 cooperativas.

3. Aprimoramento dos mecanismos de definição e revisão de tarifas

Todos os contratos de delegação dos serviços de transporte vigentes estabelecem a necessidade de revisões tarifárias periódicas. Para realizar estes procedimentos, vêm sendo, a cada ciclo, aprimorados os mecanismos que definem as tarifas técnicas. Os estudos permitam a remuneração adequada dos serviços, sem abrir mão da modicidade tarifária. Já foram realizadas análises técnicas para elaboração de quatro revisões ordinárias e para homologação de três revisões extraordinárias, incluindo aí os serviços Regular Interurbano, Regular Metropolitano e Regular Complementar. Todos estes processos prezam pela transparência nas decisões. A Arce sempre faz uso de Audiências Públicas e reuniões técnicas específicas para discutir a matéria com os interessados, tanto por ocasião da elaboração de resoluções que irão determinar como se darão os procedimentos de cálculo, quanto nos momentos de definição das tarifas resultantes dos referidos estudos.

4. Novo modelo de sistema de transporte metropolitano (2013)

O estudo elaborado pela Arce, com apoio do Departamento Estadual de Transito - Detran, e Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - Metrofor, teve como objetivo propor um novo modelo de operação e de delegação para o sistema de transporte público rodoviário metropolitano. O estudo contemplou as seguintes etapas: Mobilização de recursos (fase de preparação dos recursos humanos e materiais necessários); planejamento e realização de pesquisas; definição de cenários para tomada de decisão (elaboração de alternativas dos diversos aspectos para a tomada de decisão pelo Governo); delimitar a política tarifária (explicar os aspectos relativos à remuneração, às tarifas, às formas de cobrança, à divisão de mercado, entre outros, associados à política tarifária de transporte a ser proposta para a Região Metropolitana de Fortaleza - RMF); e, por último, esclarecer a modelagem do sistema atual e futuro. Este estudo foi formalmente apresentado à sociedade em Audiência Pública conduzida pelo então governador Cid Gomes, no auditório do Palácio da Abolição em agosto de 2014.

5. Sistema de Informações de Transportes – SIT

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do

Estado do Ceará está promovendo estudos na área de engenharia de transportes e de informática no sentido de conceber, detalhar e implementar um Sistema de Informações de Transportes – SIT para o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Ceará – STIP-CE. Este novo sistema propiciará uma evolução na regulação e gestão do STIP-CE e será de suma importância para o acompanhamento da qualidade do serviço prestado aos usuários, contemplando, entre outras coisas, a coleta remota de dados operacionais, comunicação com o usuário e automação de algumas atividades dos órgãos envolvidos.

Um dos principais desafios da regulação e gestão de sistemas de transporte intermunicipal de passageiros está no que, costumeiramente, se chama de “assimetria de informações”, situação que se configura quando as informações são colhidas e compiladas pelos próprios prestadores do serviço, para só então serem repassadas ao órgão regulador e ao órgão gestor, ou quando os órgãos públicos não detêm essas informações. Como forma de reduzir a assimetria de informações, os órgãos reguladores e gestores de transporte em suas diversas esferas - em especial as agências reguladoras - devem buscar mecanismos sistematizados de coleta direta de informações operacionais, econômico-financeiras e cadastrais, de maneira mais independente possível das empresas operadoras.

Os mecanismos tecnológicos disponíveis, ligados à informática e à comunicação, abrem uma série de alternativas para coleta e tratamento destes dados, reduzindo ou eliminando barreiras anteriormente existentes à implementação de sistemas de informação. O objetivo do sistema será proporcionar à Arce e ao Detran meios eficientes de monitoramento e controle do STIP-CE por intermédio da compilação das informações, tratamento dos dados, desenvolvimento de indicadores e automatização de procedimentos. Nesse contexto, propõe-se o desenvolvimento de um sistema de informações, como forma de dar suporte à Arce nas atividades de regulação técnica e econômica, bem como ao órgão gestor do sistema nas suas atividades de gestão.

Saneamento Básico

1. Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto (Sirae):

A Arce empreendeu, em 2005, uma iniciativa pioneira, contando com a assessoria do Programa de Modernização

do Setor de Saneamento (PMSS) do Ministério das Cidades, que foi referência a nível nacional. Trata-se do desenvolvimento do Sistema de Informações Regulatórias de Água e Esgoto – Sirae. De forma totalmente informatizada, a partir da coleta de dados técnicos do setor, e posterior transformação desses dados em informação significativa, a Arce disponibilizava em sua página na internet (www.arce.ce.gov.br) o acesso de qualquer pessoa a um conjunto de indicadores de desempenho referentes a cada um dos 149 municípios operados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, o que possibilitava a cada usuário acompanhar a qualidade com que o serviço era prestado pela Concessionária na sua cidade. Além disso a análise desses indicadores por parte dos técnicos da Agência permitia focar as ações de fiscalização, resultando em ganhos de eficiência e eficácia nesse processo.

Até o ano de 2010, o Sirae manteve uma base de dados com uma grande quantidade de indicadores, para cada município operado pela Cagece, muitos deles de caráter extremamente técnico. Desta forma a Arce disponibilizava, para consulta via internet, aqueles de maior representatividade e de fácil entendimento:

- Índice de Coliformes totais
- Índice de Escherichia Coli (coliformes fecais)
- Índice de Transparência da água (ausência de turbidez)
- Índice de Cloro residual
- Percentual da população urbana atendida pela rede de abastecimento de água
- Conformidade de prazo para o atendimento a pedidos de conserto de vazamento
- Conformidade de prazo para o atendimento a pedidos de ligação de água
- Conformidade de prazo para o atendimento a pedidos de desobstrução de rede e de ligação de esgoto.

Os indicadores do Sirae forneciam uma medida de um aspecto particular da prestação dos serviços, expressando o nível atingido em relação a um determinado objetivo, proporcionando, assim, uma avaliação direta da prestação dos serviços. Embora tenha sido desativado, a experiência do Sirae ensejou convite da CSB/Arce pela Secretaria das Cidades – SCidades, para participar do desenvolvimento do Sistema de Informações de Saneamento do Estado do Ceará - Sisance, previsto na Lei Complementar nº 162/2016 que instituiu a Política de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Ceará.

2. Publicação de Materiais Técnicos e Informativos

A Arce elaborou várias publicações técnicas, contribuindo

para a disseminação da regulação da prestação do serviço público de saneamento básico, editando os seguintes livros, em parceria com a Associação Brasileira de Agências de Regulação – Abar:

- Regulação: Procedimentos de Fiscalização em Sistema de Abastecimento de Água (2006)
- Regulação: Indicadores para a Prestação dos Serviços de Água e Esgoto (2006)
- Regulação: Controle Social da Prestação de Serviços de Água e Esgoto (2007)
- Regulação: Normatização da Prestação de Serviços de Água e Esgoto (2008)
- Regulação: Normatização da Prestação de Serviços de Água e Esgoto – Vol II (2009)

O objetivo dessas publicações é difundir a cultura da regulação de serviços públicos e conscientizar os leitores acerca da importância e dos aspectos envolvidos com o controle social da prestação desses serviços.

3. Marco Regulatório

Em 9 de julho de 2009 foi promulgada a Lei Estadual nº 14.394/09 que definiu a atuação da Arce, relacionada aos serviços públicos de saneamento básico. Por meio desta lei, a Agência exerce atividades de regulação e fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 149 municípios operados pela Cagece no interior do Estado. A Promulgação dessa referida Lei, fruto da compreensão do Governo do Estado do Ceará sob a questão do saneamento básico, trouxe maior estabilidade para as atividades desempenhadas pela Agência no setor, culminando na recente publicação da Lei Complementar nº 162/2016, que instituiu a Política Estadual de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Estado do Ceará.

4. Convênio Arce/Aprece/Cagece

No sentido de apoiar a elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSB, a Arce, juntamente com a Associação dos Municípios do Estado do Ceará – Aprece, Cagece e SCidades, firmou, em 2011, convênio de cooperação técnica para auxiliar os municípios com população até 20 mil habitantes. Coube à Arce, a coordenação técnica e desenvolvimento da metodologia, bem como estar à frente de todas as audiências públicas para discussão destes instrumentos de planejamento. Em 2012, a Arce apoiou a elaboração dos PMSB dos municípios de Aratuba, Barreira, Caridade, General Sampaio, Graça, Granjeiro,

Hidrolândia, Ibicuitinga, Ipaumirim, Monsenhor Tabosa, Morrinhos, Mucambo, Quiterianópolis, Saboeiro Poranga, Palhano, Paramoti, Croatá, Mulungu e São Luis do Curu. Ademais, conforme as leis municipais já aprovadas, que instituíram esses Planos Municipais de Saneamento Básico a Arce é responsável pela regulação do setor e verificação do cumprimento dos referidos planos. Essa experiência metodológica continua sendo aplicada na elaboração dos mais diferentes PMSB, a partir de convênio firmado entre o município interessado e a Cagece, com a interveniência não compulsória da Arce.

4. Regulação Sunshine

A Arce desenvolveu o Manual de Indicadores de Desempenho do Setor de Saneamento e 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 167/2013, é o instrumento fundamental para a 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 e relatórios de avaliação, além da emissão de cartas de desempenho direcionadas aos usuários dos serviços, com linguagem acessível a todos os níveis de escolaridade. Este modelo regulatório, como a experiência internacional demonstra, tem apresentado um sucesso considerável, sobretudo na regulação da qualidade do serviço prestado, por representar o primeiro passo para a introdução de mecanismos de incentivo à melhoria da prestação dos serviços.

5. Resíduos Sólidos – Consultoria e Preparação

A Lei nº 16.032, de junho de 2016, instituiu a Política Estadual de Resíduos Sólidos, dispondo sobre os princípios, objetivos, instrumentos, diretrizes e gerenciamento. No campo de aplicação, referida lei trata da promoção da responsabilidade partilhada com setores das sociedade, modernização e otimização dos processos na questão do tratamento dos resíduos. O setor de saneamento básico da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, passará, muito em breve, a também regular essa área. Sobre a lei de resíduos sólidos, esta se encontra em conformidade com a Lei n.º 11.445/2007 que define o conjunto de serviços, infraestruturas e instalações operacionais relativos às quatro vertentes

principais: abastecimento de água potável; esgotamento sanitário; manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

Com o intuito de organizar para regular essa área, a Agência realizou estudo, feito em parceria com a empresa portuguesa RPG Consultoria (Regulation, Performance and Governance Ltda) e analisou, em profundidade, os modelos de regulação que melhor se ajustam às formas jurídico-institucionais, dentro da realidade do Ceará. Os trabalhos de consultoria tiveram duração total de sete meses, sendo que os recursos para as pesquisas realizadas foram oriundos do Programa para Resultados - PforR, projeto que tem por objetivo promover um crescimento econômico que privilegie a inclusão social e a sustentabilidade ambiental. É a Agência Reguladora ampliando suas ações e atividades!

Distribuição de Energia Elétrica

1. Convênio de Cooperação

No dia 19 de agosto de 1999, teve início o Convênio de Cooperação n.º 06, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel. O citado convênio delegou à Arce a execução de atividades passíveis de descentralização, como as fiscalizações técnicas, operacionais e comerciais da então Coelce (atual Enel Distribuição Ceará). Até hoje, foram mais de 170 processos de fiscalização abertos nos mais diversos temas. A atuação da Arce tem contribuído para que a Enel tenha sido reconhecida diversas vezes pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), como a melhor distribuidora de energia elétrica do Brasil.

2. Fiscalizações

A partir do ano de 2010, a Coordenadoria de Energia Elétrica da Arce (CEE) intensificou a fiscalização das condições técnicas das instalações elétricas da Enel, em decorrência de acidentes de trabalho envolvendo funcionários. Foram 26 fiscalizações entre os anos de 2010 e 2012. Como resultado, a Enel modificou uma série de procedimentos de segurança, reduzindo, significativamente, a quantidade de ocorrências de acidentes com funcionários em suas redes elétricas.

3. Eólica, termelétrica e fotovoltaica

Início do Convênio de Cooperação n.º 014/2010, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, em julho de 2010, delegando à Arce as atividades de fiscalização dos serviços de geração no Estado do Ceará. A fiscalização de usinas de geração eólica, termelétrica e fotovoltaica visa acompanhar o andamento das obras de

expansão do sistema elétrico brasileiro, implantadas no Ceará, e verificar o atendimento da legislação por parte dos agentes, bem como os procedimentos de operação e manutenção de usinas já operacionais. De 2010 até hoje, foram realizadas mais de 130 fiscalizações em usinas em obras e em operação em nosso estado, com a qualidade que coloca a Arce entre as três melhores Agências Reguladoras Estaduais do Brasil, segundo critério de avaliação dos produtos entregues à Superintendência dos Serviços de Geração da Aneel.

Distribuição de Gás Canalizado

1. Contrato de Concessão

Em 30 de dezembro de 1993, a Cegás adquiriu a concessão para distribuição de gás canalizado para todo o Estado, mediante Contrato de Concessão celebrado com o Governo do Estado do Ceará. As atividades de fiscalização da Arce no segmento de Gás Canalizado tiveram início a partir de 01 de março de 2004, com a celebração do primeiro Aditivo ao Contrato de Concessão supracitado.

2. Resoluções e Procedimentos

Destacam-se como fundamentais para as atividades e resultados da Arce no setor: a elaboração e publicação das Resoluções Arce 59/2005; 60/205; 88/2007, 92/2008 e 170/2013, que tratam, respectivamente, das condições gerais de fornecimento de gás; da garantia da qualidade dos serviços concedidos; dos procedimentos para regular a imposição de penalidades; do modelo de contrato de adesão para usuários dos segmentos residenciais, comerciais e industriais; e dos procedimentos de comunicação de incidentes ocorridos nos serviços de distribuição de gás canalizado. Nesse sentido, foi determinante à eficácia regulatória a implantação pela concessionária dos procedimentos para coleta, apuração e apresentação à Arce dos indicadores que avaliam a prestação dos serviços da concessionária nos aspectos de qualidade do produto, atendimento comercial e segurança operacional.



Projeto arquitetônico da nova sede da ARCE Inauguração prevista para dezembro de 2017





Ouvidoria



Assessoria de Gabinete



Coordenadoria Econômico-Tarifária



Coordenadoria de Transportes



Procuradoria Jurídica



Coordenadoria de Energia



Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória



Assessoria do Conselho Diretor



Diretoria Executiva



Coordenadoria de Saneamento



Coordenadoria Administrativo-Financeira



Assessoria de Comunicação





A T U A Ç Ã O

D A A R C E

N O

S E T O R

D E

E N E R G I A

E L É T R I C A

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 tornou-se responsável pela regulação, fiscalização e controle dos serviços públicos concedidos de energia elétrica, sendo que o fortalecimento do marco regulatório se deu com a criação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), em 1996.

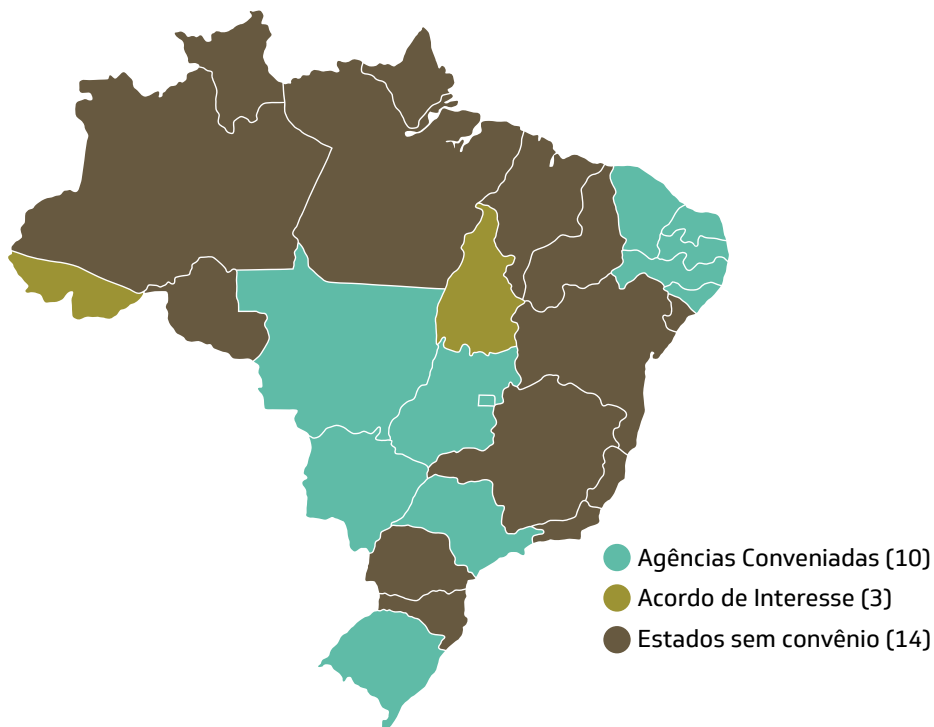
Com a publicação da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, que criou a Aneel, foi facultada à União descentralizar para os estados e Distrito Federal, mediante convênio de cooperação, a execução das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia 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 N° 006/1999 celebrado com a Aneel, a Arce iniciou as atividades de regulação e fiscalização dos serviços de geração e distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará em agosto de 1999, como tam-

bém a mediação administrativa setorial de conflitos (Ouvidoria). Essas atividades são realizadas com recursos financeiros provenientes da Taxa de Fiscalização do Setor de Energia Elétrica – TFSEE recolhida pelos agentes setoriais.



1.1 GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

A matriz elétrica brasileira é fundamentalmente hidrotérmica, visto que esses tipos de fonte correspondem a quase de 90% da geração de eletricidade no país. A participação de cada tipo de fonte na matriz brasileira pode ser observada na tabela abaixo.

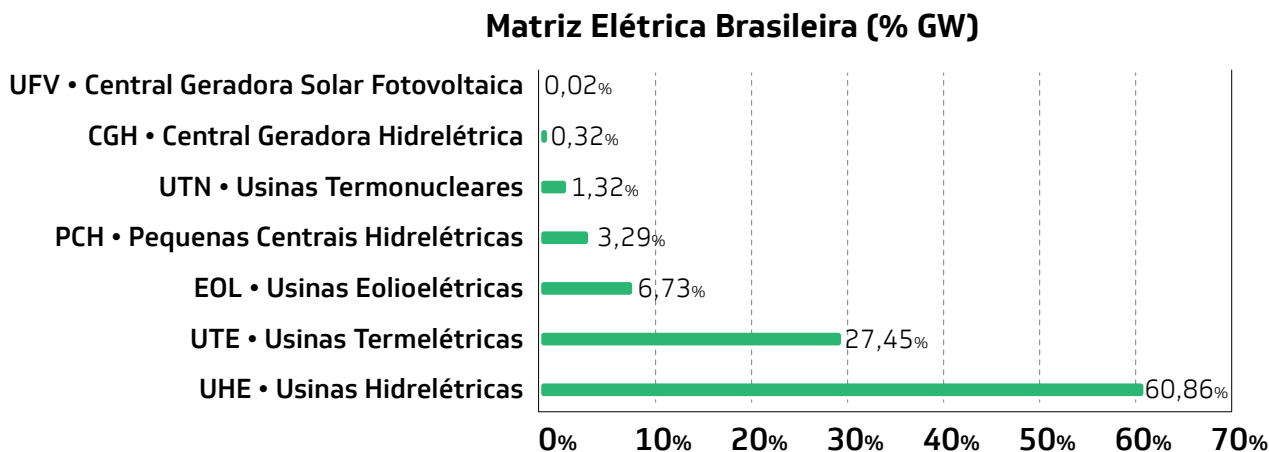


Gráfico 1 – Participação das fontes de energia na matriz brasileira.
Fonte: Aneel

Evolução da Potência Instalada (GW)

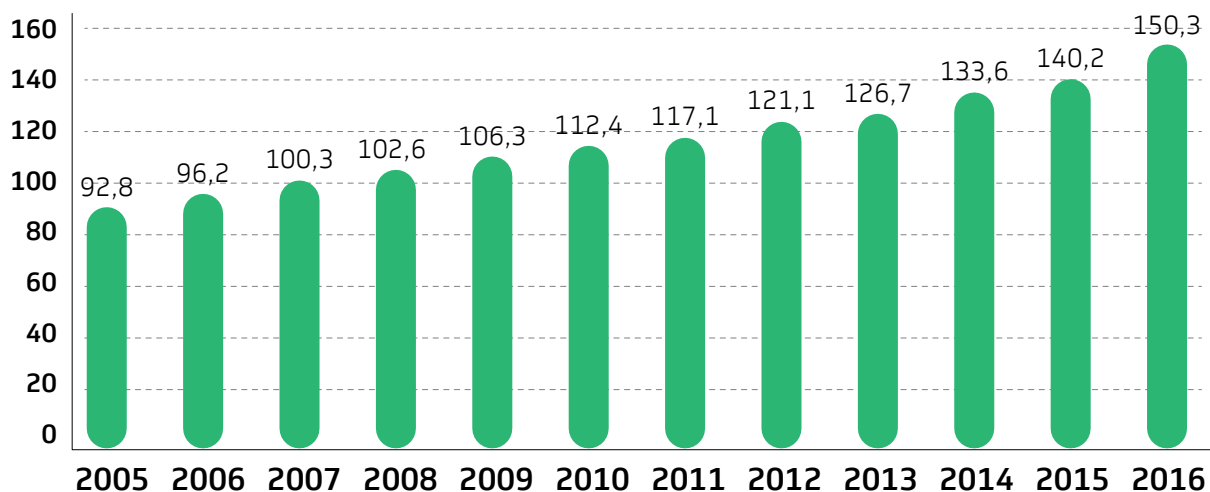


Gráfico 2 – Potência instalada (GW).
Fonte: Aneel

Segundo o Banco de Informações de Geração da Aneel, em 2016 o Ceará representou 2,44% da matriz de geração de energia elétrica nacional, com mais de 3.702 MW de capacidade instalada distribuídos entre usinas em operação comercial, em sua maioria fontes limpas e renováveis, e empresas autoprodutoras de energia elétricas como a Companhia Siderúrgica do Pecém que iniciou a produção de energia elétrica em 2016. Tal performance tende a ser alterada nos próximos anos, pois está prevista para os próximos anos uma adição de 1.279 MW na capacidade de geração do Estado, proveniente dos 24 empreendimentos atualmente em

construção e mais 34 em construção não iniciada.

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. A tabela abaixo lista os tipos fontes de geração de energia explorados por produtores independentes autorizados, autoprodutores, concessionárias e geradores com capacidade reduzida no estado do Ceará e a situação do empreendimento.

Nº de Empreendimento /Fonte de Energia	Situação	Potência Associada (MW)
25/eólica	Construção não iniciada	531,7
24/ eólica	Em construção	561
57/ eólica	Em operação	1.544,2
2/ termelétrica	Construção não iniciada	6
35/ termelétrica	Em operação	2.151,8
6/ solar fotovoltaica	Construção não iniciada	180
1/ solar fotovoltaica	Em operação	1
3/hidrelétrica	Em operação	5,63
1/maré	Construção não iniciada	0,05

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 possuam 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 estão entre as 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 das 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 Ceará é um dos estados 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, usinas constituídas exclusivamente à comercialização de energia elétrica.

Municípios	Em construção		Em operação				Obras não iniciadas				Total	
	Eolioelétrica		Eolioelétrica		Termelétrica		Eolioelétrica		Fotovoltaica			
	Usinas	MW	Usinas	MW	Usinas	MW	Usinas	MW	Usinas	MW	Usinas	MW
Acaraú	5	127	4	128			4	102			13	357
Amontada			7	212							7	212
Aquiraz			1	10							1	10
Aracati	5	99	6	178	1	11					12	288
Banabuiú									1	30	1	30
Baturité					1	11					1	11
Beberibe			3	80							3	80
Camocim			1	105							1	105

Municípios	Em construção		Em operação				Obras não iniciadas				Total	
	Eólicoelétrica		Eólicoelétrica		Termelétrica		Eólicoelétrica		Fotovoltaica			
	Usinas	MW	Usinas	MW	Usinas	MW	Usinas	MW	Usinas	MW	Usinas	MW
Caucaia					3	560					3	560
Crato					1	13					1	13
Fortim							5	115			5	115
Ibiapina			1	23			2	34			3	57
Icapuí	4	99					2	33			6	131
Iguatu					1	15					1	15
Itapipoca							6	109			6	109
Itarema	2	48	10	237							12	285
Juazeiro do Norte					1	15					1	15
Maracanaú					1	168					1	168
Massapê									1	30	1	30
Pacatuba					1	6					1	6
Paracuru			2	67							2	67
Quixeré									4	120	4	120
São Gonçalo do Amarante			5	78	3	1.100					8	1.178
Tianguá			3	78			4	120			7	198
Trairi	2	59	15	381							17	440
Ubajara	2	42	2	52			1	15			5	109
Total	20	474	60	1.629	13	1.899	24	528	6	180	123	4.709

Tabela 2 – Localização dos empreendimentos de geração de energia no Ceará, segundo situação da usina em 2016.
Fonte: Aneel

O Plano Anual de Metas da Arce para os serviços de geração de energia elétrica realizou em 2016 de 30 fiscalizações em campo para usinas em implantação ou operação. As usinas fiscalizadas foram:

Usinas em Operação	
Ubatuba	Cajucoco
Goiabeiras	Coqueiros
Santa Catarina	Faixa I
Ventos de Horizonte	Faixa II
Eólica Quixaba	Faixa III
Ventos do Morro do Chapéu	Faixa IV
Ventos de Tianguá Norte	Faixa V
Ventos de Tianguá	Santo Antônio de Pádua
Vento Formoso	São Cristóvão
Ventos do Parazinho	São Jorge

Usinas em Operação

Volta do Rio	Trairí
Praia do Morgado	Guajirú
Buriti	Dunas de Paracuru

Usinas em Obras

Estrela
Cacimbas I
Ouro Verde
Santa Mônica





Nas fiscalizações foram constatadas 69 irregularidades que estão resumidas no gráfico abaixo.

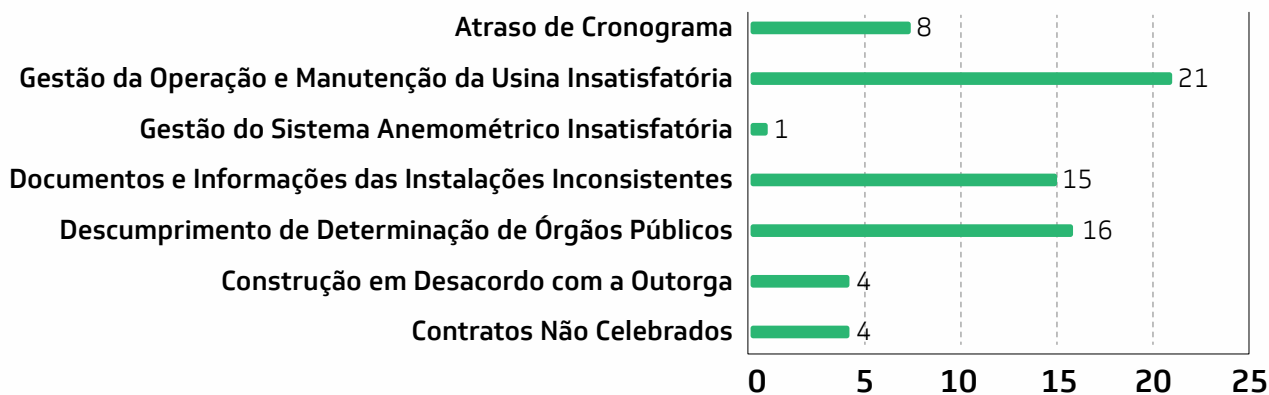


Gráfico 3 – Irregularidades constatadas.
Fonte: Arce

Oito fiscalizações redundaram em abertura de processos punitivos, sete processos administrativos abertos em decorrência das fiscalizações estavam no encerramento do ano na etapa de análise de manifestações dos agentes. Os demais processos administrativos foram arquivados por não terem sido constatadas quaisquer irregularidades nas usinas fiscalizadas, ou após a Arce ter considerado satisfatórias as manifestações das

respectivas empresas aos Termos de Notificação emitidos.

Nenhum processo punitivo foi concluído em 2016. Ao final do ano, sete estavam na etapa de instrução para subsidiar a decisão do conselho diretor da Arce, e um processo estava na etapa de análise de recurso impetrado pela empresa contra decisão do conselho diretor da agência.

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. Em caso de descumprimento, 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. 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 de Interrupção por Unidade Consumidora) e o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). Quanto menores forem esses índices, melhor será a qualidade de energia distribuída à sociedade.

Qualidade do Fornecimento de Energia (FEC)

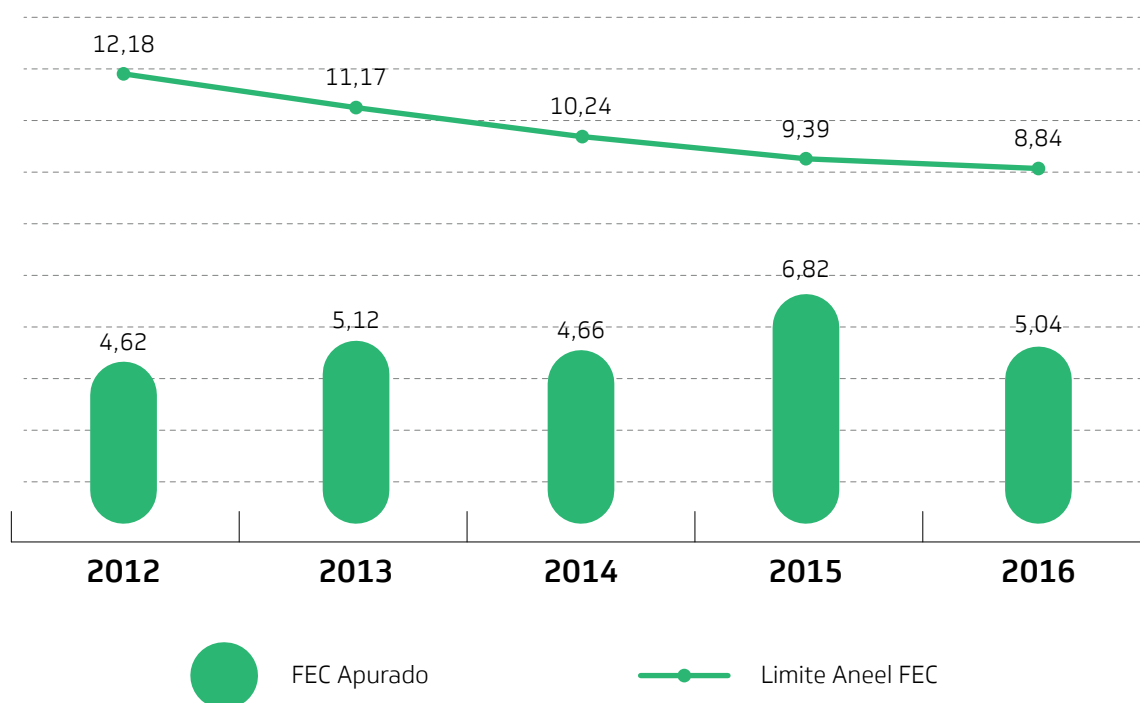


Gráfico 4 – DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).
Fonte: Aneel

Qualidade do Fornecimento de Energia (DEC)

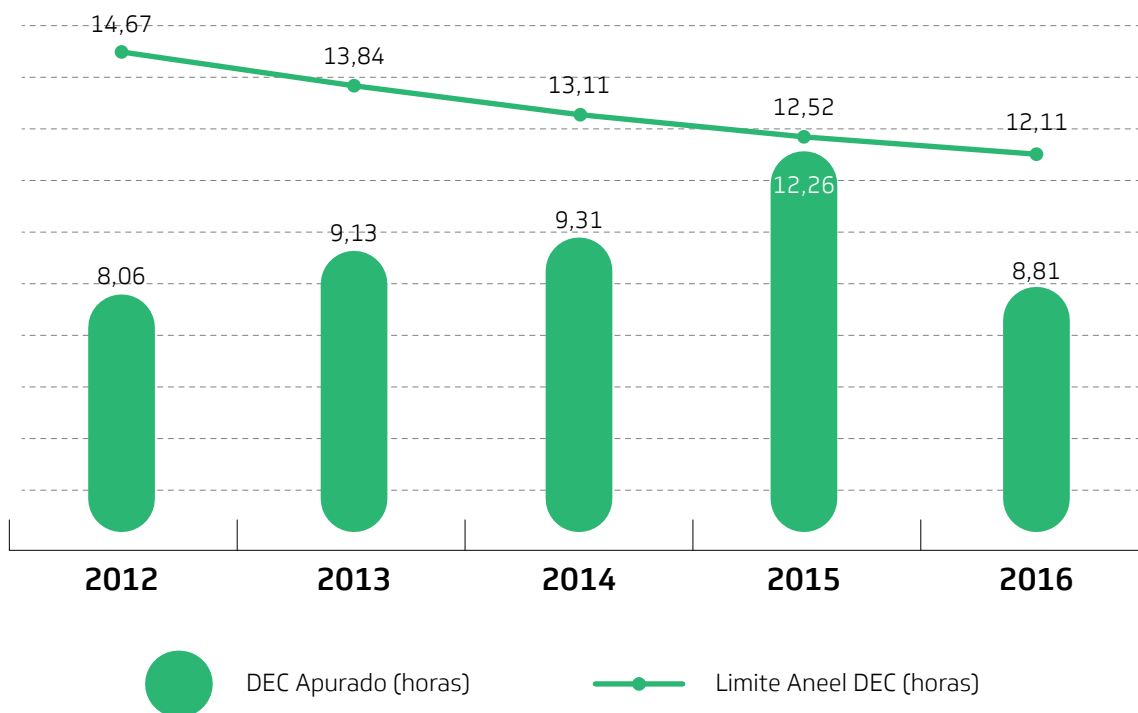


Gráfico 5 – FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).
Fonte: Aneel

As atividades de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica realizadas pela Arce em 2016 foram:

- Fiscalização do plano de novas ligações apresentado pela distribuidora;
- Fiscalização dos indicadores de continuidade individuais;
- Fiscalização de cumprimento de determinações da Aneel em processos fiscalizatórios anteriores;
- Fiscalização dos indicadores de teleatendimento.

A fiscalização do Plano de Novas Ligações de Energia Elétrica consiste em acompanhar a evolução do Programa de Ação elaborado pela Enel, e aprovado pela Aneel, para atender a todos os pedidos de conexões ao sistema de distribuição da empresa que estavam pendentes por atraso na

realização de obras de ampliação ou reforço dessa rede elétrica. Trimestralmente, a concessionária apresenta um relatório com o avanço do Programa, e a Arce realiza auditoria dos dados apresentados, além de verificar as informações obtidas em campo.

A fiscalização dos Indicadores de Continuidade Individuais consiste em verificar o cumprimento dos procedimentos de coleta, apuração, registro, armazenamento e informação dos indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica, assim como, averiguar a correção do cálculo dos valores correspondentes às compensações por violação dos limites de continuidade individual, com base no que dispõem os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, relativos ao ano de 2015.

A fiscalização de cumprimento de determinações da Aneel em processos fiscalizatórios anteriores consistiu de verificar se as determinações oriundas do processo 48500.007193/2013-48, referente ao Auto de Infração AI nº 21/2013, e do processo 48500.000764/2014-02, referente ao Auto de Infração AI nº 12/2012, haviam sido cumpridas. Na ocasião constatou-se o descumprimento de determinação de restituir valores pagos por consumidores referentes a obras de eletrificação.

A fiscalização dos indicadores de teleatendimento consiste na verificação das condições gerais do atendimento telefônico e dos indicadores de desempenho da qualidade do atendimento telefônico, conforme especificado na Resolução Normativa nº 414/2010. Dentre as ações da fiscalização são realizadas análises dos indicadores e de registros de reclamações de consumidores e de instituições de defesa e representação dos interesses da sociedade.

A partir dessas fiscalizações, dois Processos Administrativos Punitivos foram abertos que resultaram na emissão de dois **Autos de Infração com penalidades de multas que totalizaram R\$ 8.919.970,57**. 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 motivado 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.







A I N D U S T R I A

D E

G Á S N A T U R A L

N O B R A S I L E

O S S E R V I Ç O S

P Ú B L I C O S

D E

D I S T R I B U I Ç ã O

D E G Á S

C A N A L I Z A D O

N O C E A R Á

Em 2016, segundo dados do o Balanço Energético Nacional (BEN 2016), a média diária de produção do ano foi de 96,2 milhões de m³/dia, e o volume de gás importado foi de 50,4 milhões de m³/dia. Assim, a participação do gás natural na matriz energética nacional atingiu o patamar de 13,7%. Considerando os dados do período entre janeiro e dezembro de 2016, 50,5% do volume total de gás natural produzido no país foi ofertado ao mercado (Boletim Mensal de Acompanhamento da Indústria de Gás Natural – edição Nº 118 - MME).

A Infraestrutura de movimentação de gás natural no país compreende os modais de transporte atualmente disponíveis, envolvendo: gasodutos de transporte, redes de distribuição de gás canalizado estaduais e unidades de processamento de gás natural. Em termos de infraestrutura de transporte, merece destacar o gasoduto da integração Sudeste-Nordeste (Gasene), que é um sistema de gasodutos que interliga os estados da região Sudeste com a região Nordeste, possibilitando uma maior segurança no fornecimento de gás natural no país.

No mercado cearense, a Companhia de Gás do Ceará (Cegás) é a responsável por explorar os serviços locais de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará, pelo prazo de 50(cinquenta) anos. A demanda média de gás natural da Cegás em 2016 foi 1,36 milhões de m³/dia, de um total consumido nas distribuidoras de 61.43 milhões de m³/dia. Dentro desse contexto, a Cegás é a quarta na região Nordeste em distribuição de gás canalizado.

As fontes de suprimento de gás natural para o estado do Ceará têm como origem as Unidades de Processamento de Gás Natural (UPGN) do Polo Industrial de Guamaré-RN, com capacidade nominal de 5,8 milhões de m³/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 m³/dia, com volume aproxi-

mado de armazenamento de 127 mil m³ de GNL.

A atividade de distribuição de gás canalizado da Cegás é realizada em um sistema de gasodutos com extensão aproximada de 380 Km, compreendendo dois tipos de materiais: Aço Carbono e Polietileno de Alta Densidade (PEAD). A maior parte do gasoduto está localizada no município de Fortaleza. A concessionária também atende aos municípios de Caucaia, Maracanaú, Pacajus, Horizonte, Aquiraz, São Gonçalo do Amarante (Pecém), Euzébio, Pacatuba e Aracati.

No ano de 2016, houve um acréscimo no número de unidades usuárias da Cegás em cerca de 18% em relação ao ano de 2015, totalizando 652 unidades. O volume de gás comercializado pela Cegás, considerando o segmento térmico e não térmico, foi de 496.100.000 milhões/m³.

Referente a qualidade dos serviços e do produto oferecidos pela concessionária, podemos citar que em 2016 houve uma significativa redução nas perdas e um aumento no poder calorífico superior do gás distribuído, o que significa ter um energético capaz de gerar uma maior quantidade de energia térmica na sua combustão.

2. ATUAÇÃO DA ARCE NA REGULAÇÃO DO SETOR DE GÁS CANALIZADO EM 2016

Compete à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) regular os serviços locais de distribuição de gás canalizado, exercendo essa atividade sobre a concessionária local. Essa regulação tem como objetivo o acompanhamento e monitoramento da concessionária em relação à qualidade e à segurança dos serviços prestados.

A atividade de regulação é realizada por meio de fiscalizações programadas ou eventuais e do monitoramento mensal dos indicadores de desempenho da concessionária. As ações têm como objetivo fiscalizar os serviços prestados pela Cegás, utilizando auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e as instalações empregadas na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado

2.1 Monitoramento dos Indicadores de Desempenho dos Serviços Prestados pela Concessionária

A avaliação dos indicadores tem como objetivo demonstrar a eficiência da concessionária na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado. O estudo de análise dos indicadores é realizado permanentemente, através da coleta e apuração executada pela Cegás. Como esse monitoramento, envolvendo 13 indicadores, podemos verificar a evolução da qualidade dos serviços prestados pela concessionária, em que é possível identificar, por exemplo, variações no prazo de atendimento de novas ligações, o sistema de segurança que envolve a rede de dutos, como também o poder energético do gás fornecido aos usuários. A seguir, temos a representação gráfica de alguns desses indicadores apurados no ano de 2016.

Índice de Vazamento • IVAZ

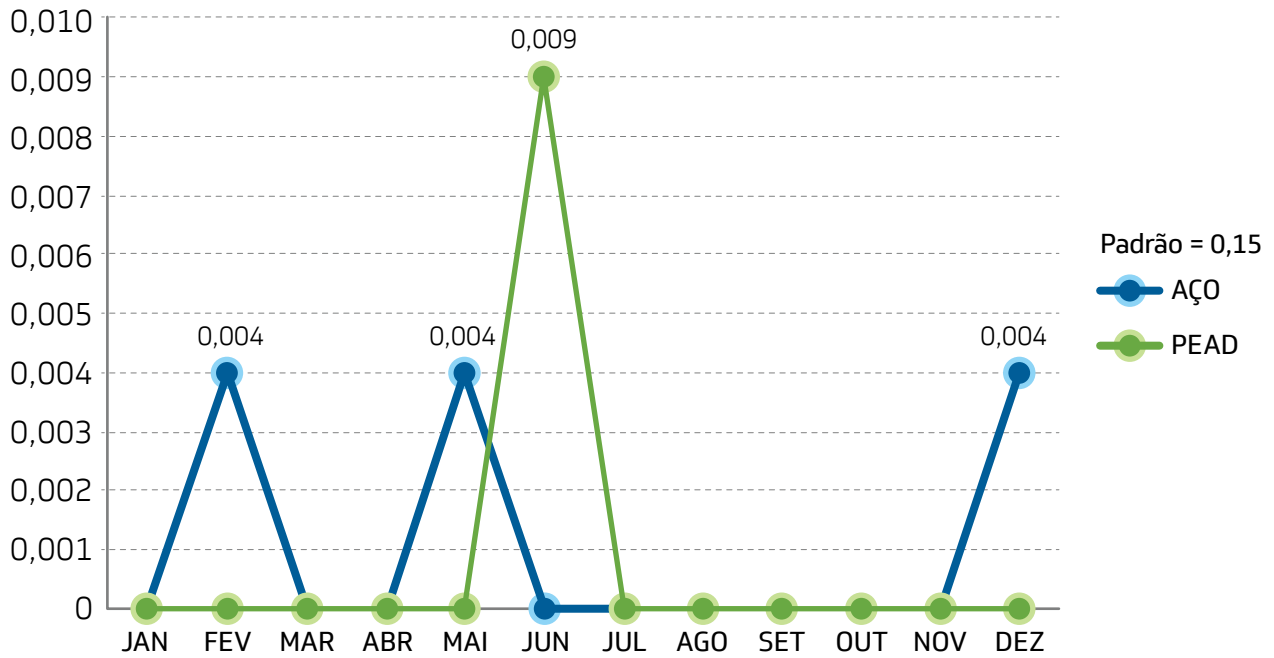


Gráfico 1 - Índice de Vazamento - IVAZ/2016

Fonte: Cegás

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 • TAE

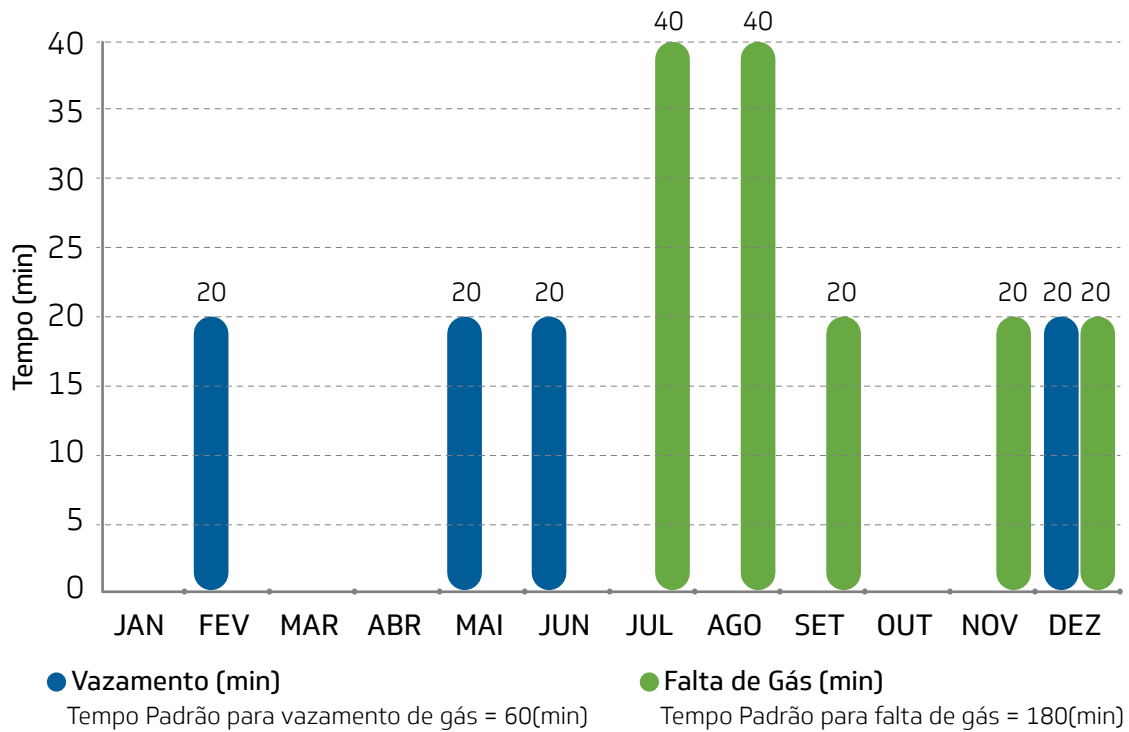


Gráfico 2 - Tempo de Atendimento de Emergência - TAE /2016

Fonte: Cegás (2016)

Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos • TMEO

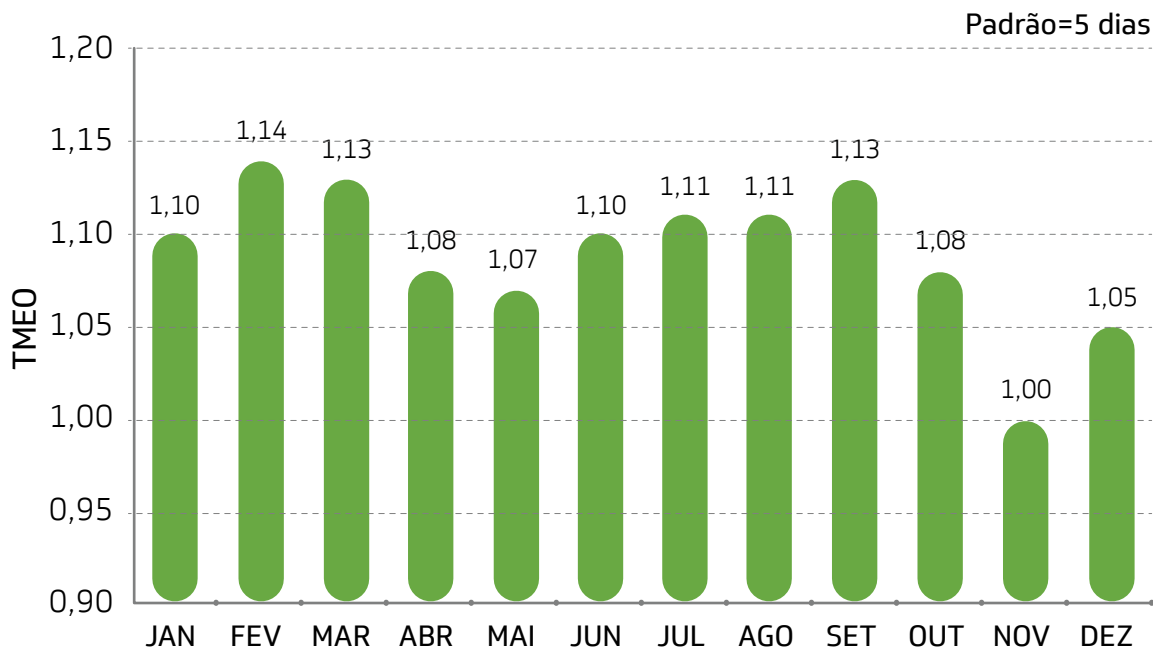


Gráfico 3 - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos – 2016
Fonte: Cegás (2016)

Poder Calorífico Superior • PCS (Kcal/m³)

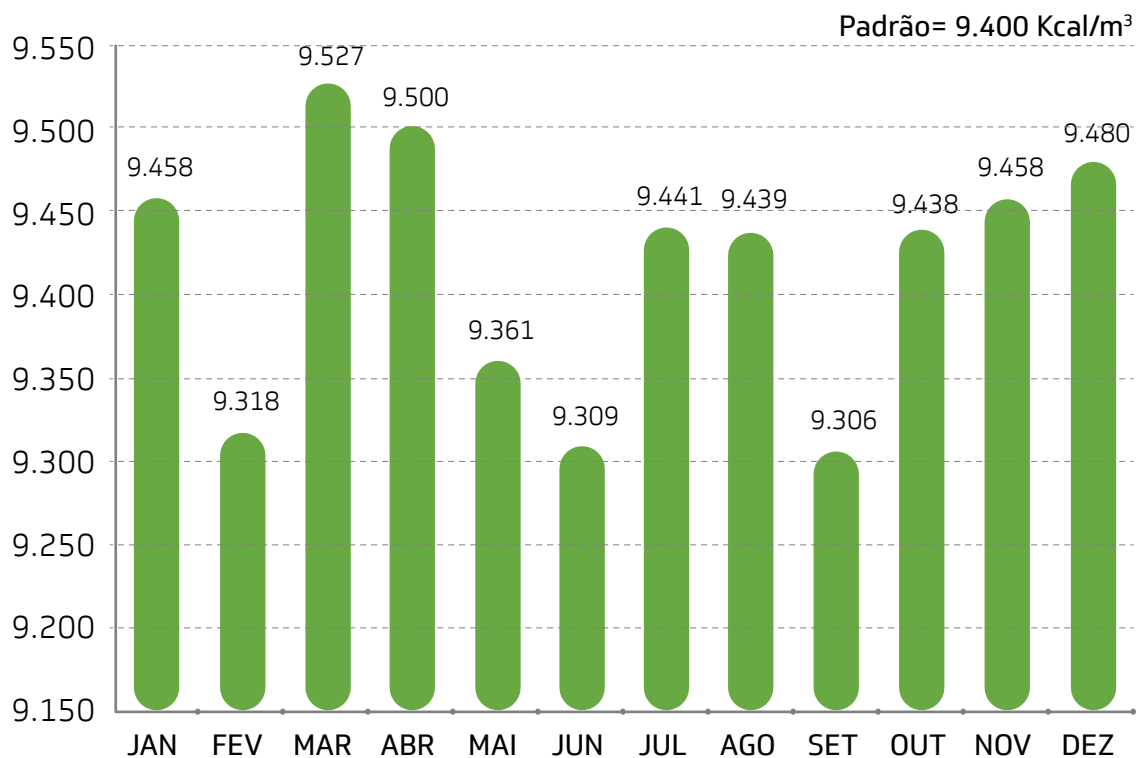


Gráfico 4 - Poder Calorífico Superior – PCS (Kcal/m³)
Fonte: Cegás (2016)

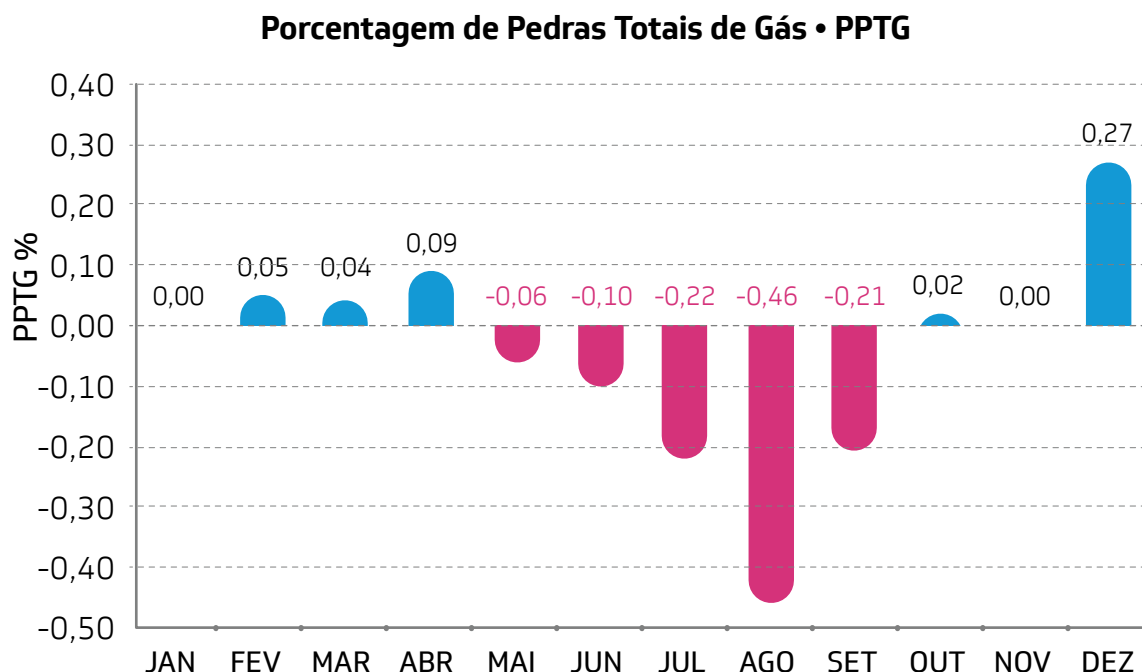


Gráfico 5 - Porcentagem de Perdas Totais de Gás – PPTG – 2016
 Fonte: Cegás (2016)

2.2 FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

Em 2016, 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. Outras atividades relevantes exercidas no ano, foram a análise dos investimentos da Cegás para composição da Revisão Ordinária da Margem Bruta de Distribuição de 2016, análise do Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, atendimento às solicitações da Ouvidoria da Arce e acompanhamento e prosseguimento de processos de fiscalizações anteriores, através de emissão de pareceres.

Referente às ações de fiscalização 01/2016 e 02/2016, foram emitidos os Termos de Notificação TN/CEE/0020/2016 e TN/CEE/0040/2016. Nas fiscalizações, foram identificadas irregularidades que originaram Não Conformidades, Determinações e Recomendações, que têm como objetivo a correção das inconformidades constatadas.

A Tabela 1 apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce, em 2016, com relação aos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.





PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	DESCRIÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
PGAS/CEE/0001/2016	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/0020/2016	RF/CEE/0012/2016	2	5	2
PGAS/CEE/0002/2016		TN/CEE/0040/2016	RF/CEE/0033/2016	2	3	2

Tabela 1 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2016. (NCs - Não conformidades; DTs - Determinações; RCs - Recomendações).

Fonte: Arce

2.2.1. AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO 01/2016

No período de março a junho, foi realizada a primeira Ação de Fiscalização de 2016, que resultou em 12 Constatatórias, constantes no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0012/2016, originando 02 Não Conformidades, 05 Determinações e 02 Recomendações.

Destacam-se nesta ação de fiscalização alguns pontos importantes, como o investimento realizado pela Cegás nas instalações que compreendem o sistema automatizado de monitoramento do gás canalizado distribuído, com a aquisição e instalação de:

- cromatógrafos de linha em suas 06 Estações de Transferência de Custódia (ETC), localizadas nos municípios de São Gonçalo do Amarante (Pecém), Caucaia, Pacajus, Aquiraz, Fortaleza e Aracati, possibilitando a medição, em tempo real, do Poder Calorífico Superior (PCS);
- sistema para a coleta do indicador Características Físico-Químicas (CFQ) do gás natural. Com efeito, a sis-

temática apuração desses indicadores permite a correta determinação do volume e da qualidade do gás recebido e distribuído pela concessionária. Outro ponto importante a salientar é o da implantação da coleta e apuração do indicador de segurança Concentração de Odorante do Gás (COG), face sua relevância na identificação de vazamentos na rede da concessionária, bem como na rede interna do usuário, possibilitando que se tome as providências para eliminar os riscos correspondentes.

Importante salientar, na realização desta ação de fiscalização, a visita técnica de campo nas instalações do Centro de Controle Operacional (CCO) e do Pátio de Dutos da Cegás, localizados no município de Maracanaú. No Pátio, a concessionária concentrará o estoque de seus dutos de aço e PEAD (foto 1). O CCO terá como função principal o monitoramento de todas as ETCs da concessionária, compreendendo desde a medição de pressão até as características físico-químicas do gás natural originário da empresa supridora. Essa nova atividade da Cegás permitirá que ela exerça um maior controle na qualidade e segurança do gás distribuído.



Foto 1 - Pátio de Dutos – Estoque de dutos tipo aço e PEAD



Foto 2 - Centro de Controle Operacional (CCO)



Foto 3 - Unidade de Transmissão Remota (UTR), localizada na ETC.

2.2.2. AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO 02/2016

Durante os meses de outubro e dezembro foi realizada a segunda ação de fiscalização do ano de 2016. Além dos itens regularmente verificados, também foram analisados os procedimentos de faturamento unificados para as unidades usuárias residências e comerciais localizadas em condomínios, a capacitação de pessoal próprio ou contratado para a realização de serviços em espaços confinados e o atendimento ao envio do Relatório Preliminar de Incidente.

A ação foi realizada em três etapas, consistindo a primeira em visita técnica de campo. A segunda, na avaliação de documentos requeridos à Concessionária, sendo a terceira constituída por 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 os padrões de medição em todas as unidades usuárias que possuem consumo mensal igual ou superior a 50.000 m³, e na apuração da solicitação de ouvidoria nº 209364, com relação ao faturamento da unidade usuária.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Arce tem atuado na regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará por meio do monitoramento dos aspectos técnicos, operacionais e econômico-tarifários, contribuindo para que esse mercado se desenvolva adequadamente em relação ao usuário, o poder concedente e a concessionária. Nesse contexto, é fundamental que, cada vez mais, a Agência Reguladora acompanhe ativamente o desempenho da concessionária, quer na frequente avaliação da qualidade dos serviços prestados ou na observação dos investimentos de expansão do mercado estadual de distribuição de gás canalizado.





A T U A Ç Ã O

D A A R C E

N O

S E T O R

D E

S A N E A M E N T O

B Á S I C O

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 e, em 20 de junho de 2016, foi aprovada a Lei Complementar nº 162/2016, que instituiu a Política Estadual de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Estado do Ceará. Por meio dessas leis, a Agência exerce atividades de regulação e fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 150 dos 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 na área Comercial e 9 Unidades na área Operacional, correspondendo aproximadamente às bacias hidrográficas dos principais rios do Ceará. Presente em 151 municípios, a Cagece atua em 304 localidades com sistemas de abastecimento de água e em 86 localidades com sistemas de esgotamento sanitário.

2. METODOLOGIA

Este relatório apresenta a avaliação dos principais aspectos dos serviços prestados pela Cagece em 2016, 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 municipais operados pela Cagece; 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 2016. Entretanto, vale destacar que, como os dados e informações das fiscalizações de 2016 foram referenciadas a nível de município, ao contrário do Relatório Anual de 2015, não se realizou comparativos com os valores dos indicadores de desempenho calculados em anos anteriores, cuja referência era o sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

3. ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS

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

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

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

Ademais, as atividades da Arce compreendem a fiscalização comercial, considerada como o conjunto de etapas e de procedimentos 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 2016, a CSB fiscalizou 44 municípios, compreendendo a sede municipal e distritos ou localidades. No total, foram 51 localidades fiscalizadas que possuíam apenas Sistemas de Abastecimento de Água, 1 localidade fiscalizada que possui apenas Sistemas de Esgotamento Sanitário e 27 localidades fiscalizadas com ambos os serviços implantados, totalizando 79 localidades fiscalizadas¹. O Gráfico 1 traz o histórico das quantidades anuais de fiscalizações realizadas pela Arce e os municípios fiscalizados no período 2012-2016



1. Existe ação de fiscalização que envolve mais de um município ou mais de uma ação de fiscalização ao ano no mesmo município. Neste último caso, só é contabilizada uma fiscalização.

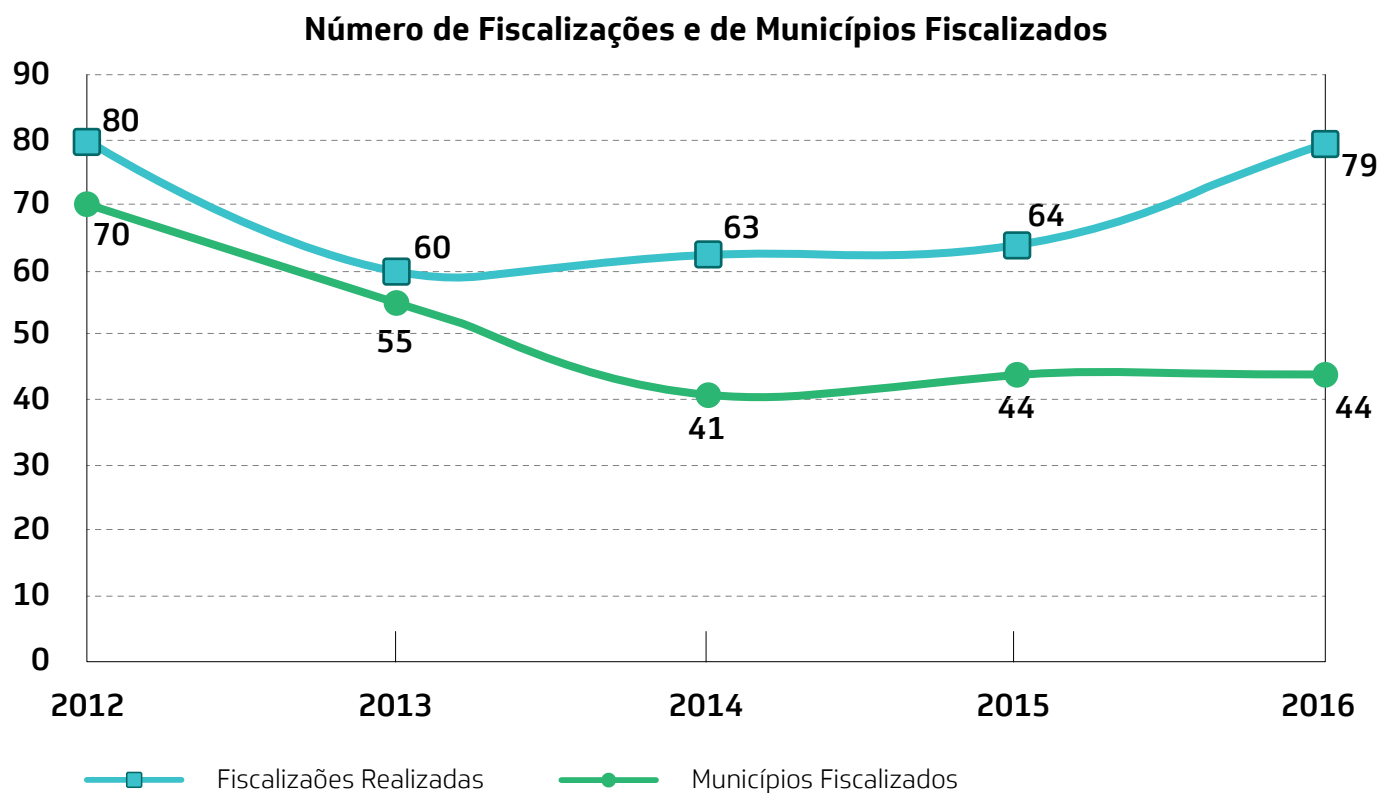


Gráfico 1 – Fiscalizações realizadas pela CSB e municípios fiscalizados – período: 2012 a 2016.
Fonte: CSB/Arce

Em 2016, as ações de fiscalização da CSB identificaram 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 destes componentes resultou em várias infrações relativas aos principais aspectos da prestação dos serviços, constantes no Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010², e que são discutidos nos itens a seguir, tendo por base os dados e informações das fiscalizações realizadas no ano de 2016.

2. <http://www.arce.ce.gov.br/index.php/legislacao/category/11-resolucoes?start=60>

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; 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 dois subcomponentes da Provisão dos Serviços: a Operação e Manutenção dos Sistemas e o Prazo para Execução dos Serviços Específicos. Desta vez, optou-se por excluir o subcomponente “Pressão e Continuidade” da avaliação de desempenho, na medida em que este aspecto da prestação do serviço teve seu desempenho impactado diretamente pela situação de escassez hídrica (Figura 1), inviabilizando sua verificação em vários municípios fiscalizados. Inclusive, em 2016, a escassez hídrica levou a Cagece a desenvolver planos de racionamento em vários municípios (Figura 8), assunto discutido no item 3.6.

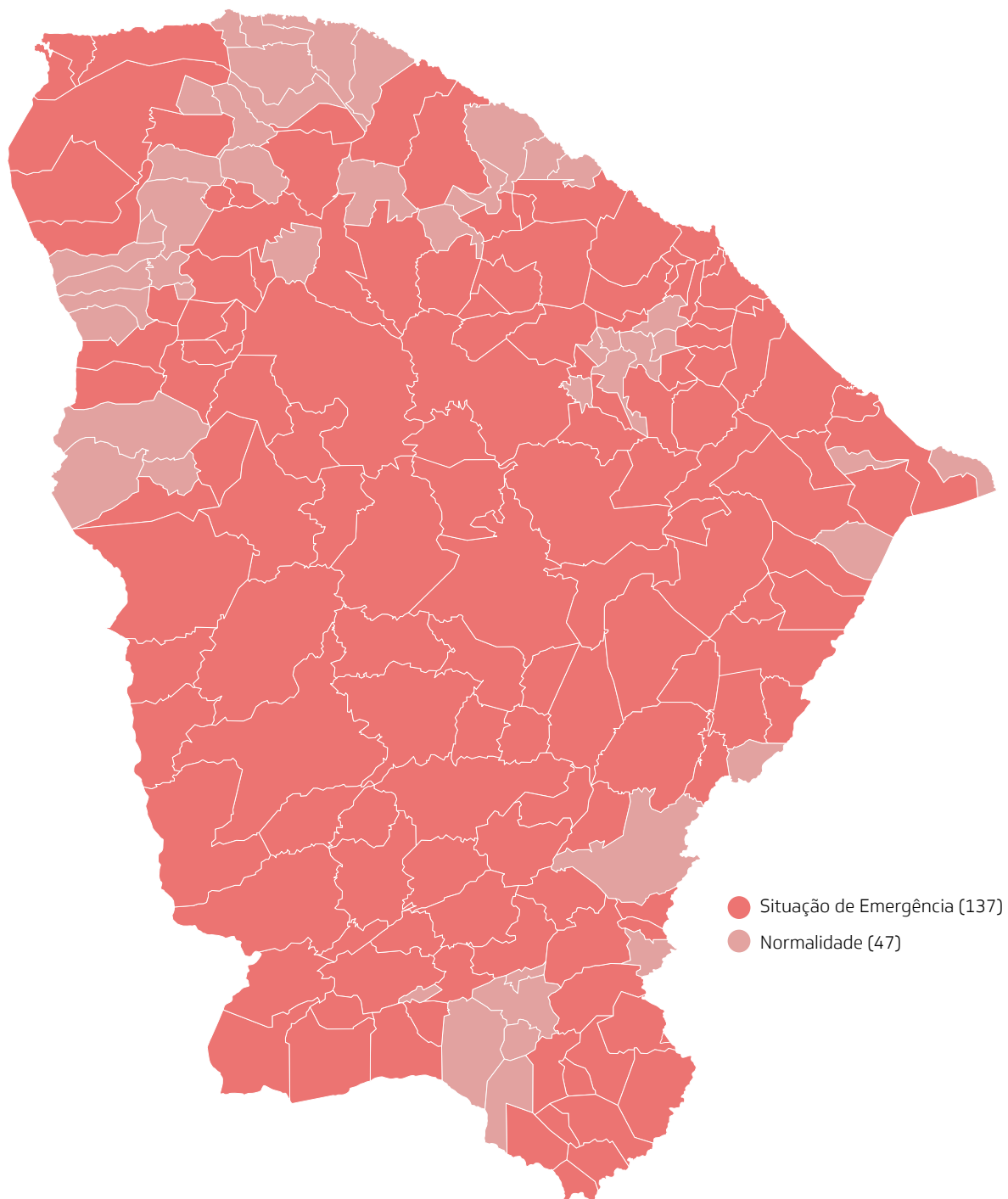


Figura 1 - Municípios em Situação de Emergência por estiagem/seca de 2012 a 2017 (Atualizado em 20/01/2017).

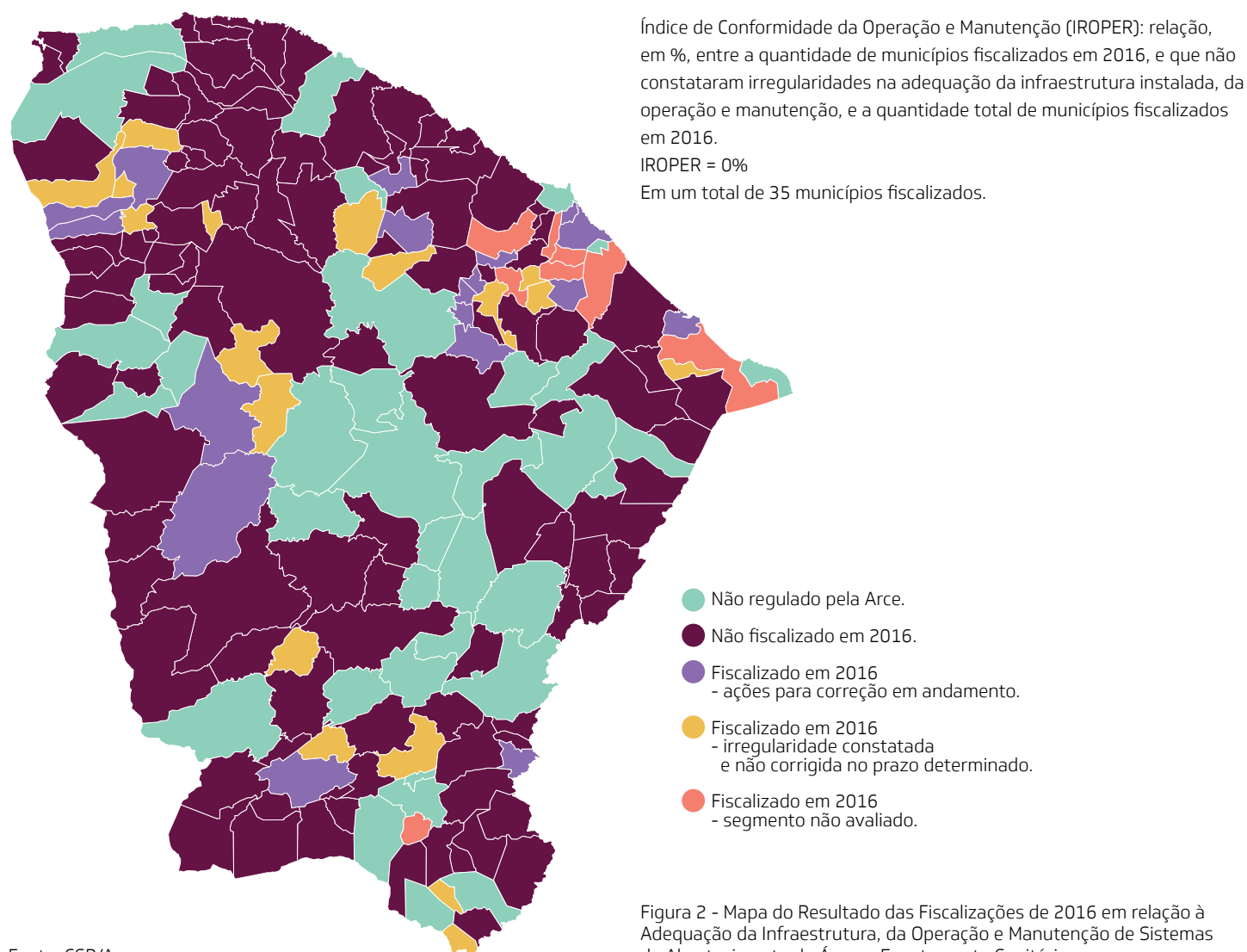
Fonte: Núcleo de Homologação da CEDEC e SEDEC.

3.1.2. OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

A percepção da população, quanto à qualidade dos serviços prestados, é função da percepção da qualidade, continuidade e pressão do fornecimento do abastecimento de água no ponto de entrega de água. Do mesmo modo, a avaliação da população da qualidade dos serviços de esgotamento sanitário está diretamente associada à eficiência do seu afastamento desde o ponto de coleta.

De fato, 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.

Uma das principais interfaces de contato com os usuários é o atendimento comercial prestado pela Empresa, fonte direta de relacionamento entre o prestador de serviços e a população, cujo resultado indicará como estar a imagem da Cagece frente a sua clientela (Figura 2).

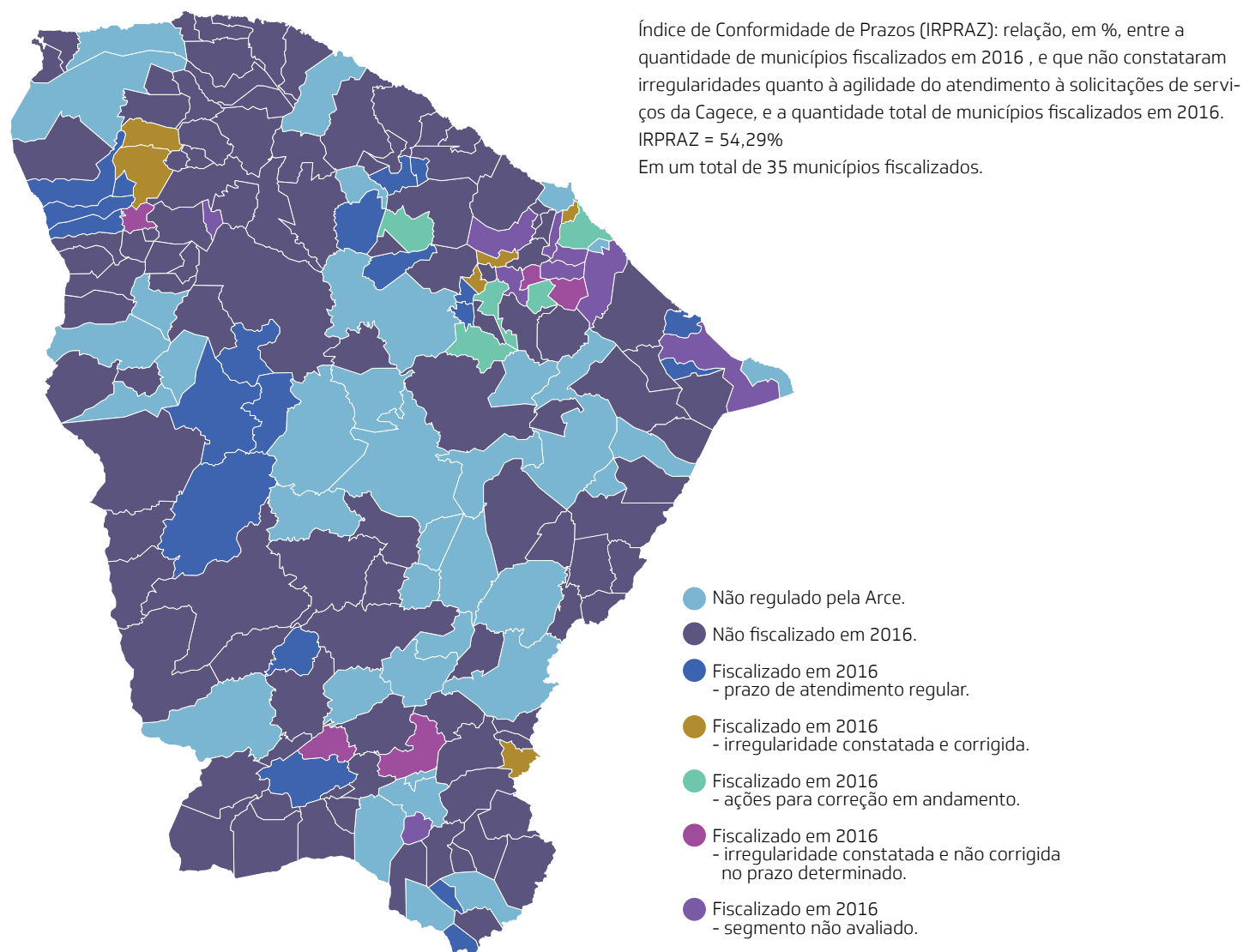


3.1.3. PRAZO PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Quando se trata de atendimento comercial, o cumprimento de prazos é um dos elementos mais relevantes para os usuários, na medida em que representa a prontidão do atendimento das solicitações de serviços efetuadas como, por exemplo, 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, 54,29% do total de 35 municípios fiscalizados onde tiveram esse segmento avaliado apresentaram-se em conformidade.

O resultado acerca do atendimento dos prazos para execução dos serviços da Cagece é apresentado na Figura 3.

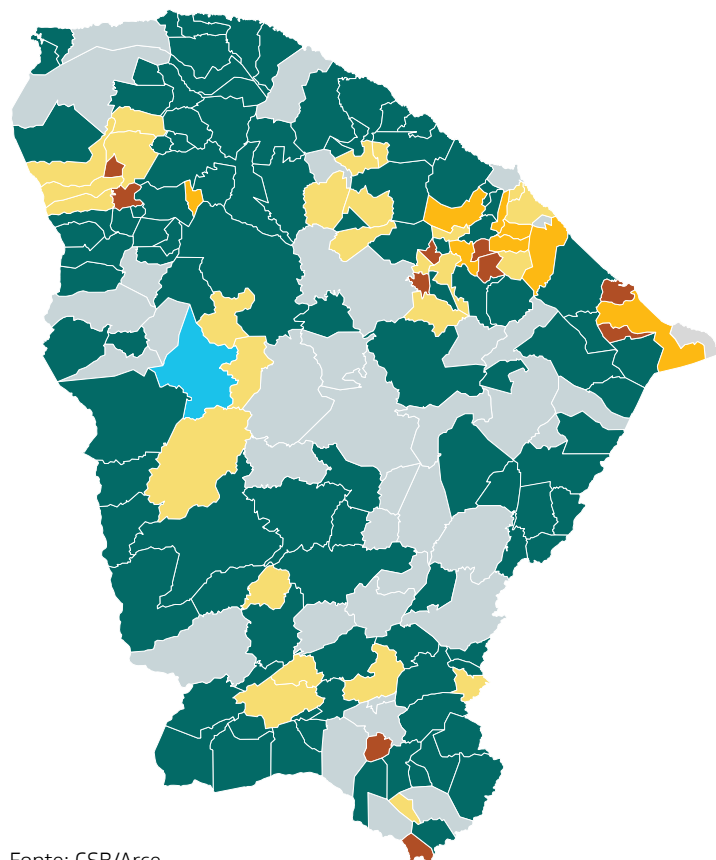


3.2. COMPONENTE DE GESTÃO COMERCIAL E FATURAMENTO

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, 69,44% dos 36 municípios fiscalizados em 2016 que tiveram esse segmento avaliado, apresentaram hidrometração regular (100% das ligações ativas hidrometradas).



Índice de Conformidade da Hidrometração (IRHIDR): relação, em %, entre a quantidade de municípios fiscalizados em 2016, e que não constatarem irregularidades no nível de hidrometração, e a quantidade total de municípios fiscalizados em 2016 com sistemas de abastecimento de água. IRHIDR = 69,44%
Em um total de 36 municípios fiscalizados.

- Não regulado pela Arce.
- Não fiscalizado em 2016.
- Fiscalizado em 2016 - hidrometração regular.
- Fiscalizado em 2016 - irregularidade constatada e corrigida.
- Fiscalizado em 2016 - irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.
- Fiscalizado em 2016 - segmento não avaliado.

Fonte: CSB/Arce

Figura 4 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2016 em relação à Hidrometração dos Sistemas de Abastecimento de Água.

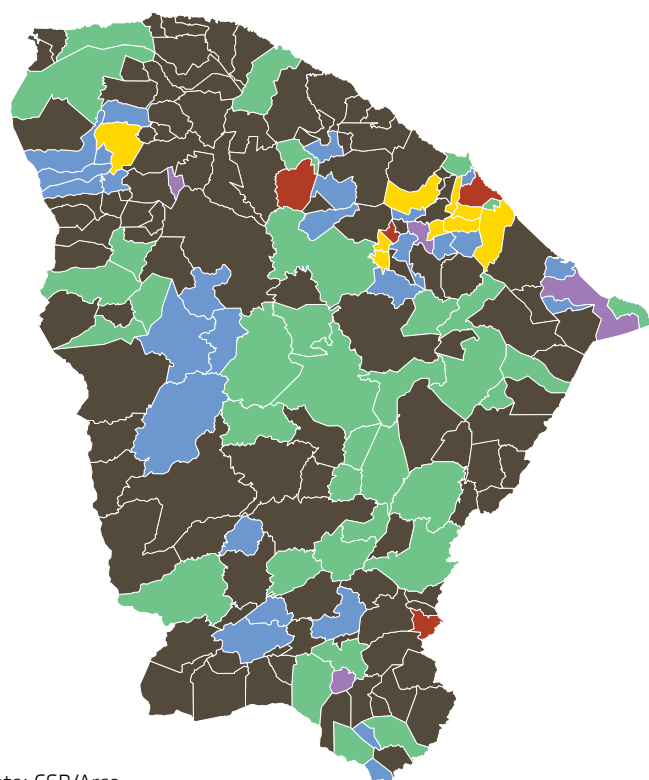
3.3. COMPONENTE DE RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS

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, e realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado; fornecer informações à Arce, na forma e nos prazos estabelecidos, e não 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 70,00%, correspondendo a 28 dos 40 municípios fiscalizados em 2016 que tiveram esse segmento avaliado (Figura 5), apresentaram condições adequadas de atendimento às reclamações dos usuários, destacando-se, também, que a maior parte das irregularidades constatadas foram corrigidas pela Cagece.



Fonte: CSB/Arce

Índice de Conformidade do Atendimento de Reclamações (IRRECL): relação, em %, entre a quantidade de municípios fiscalizados em 2016, e que não constatarem irregularidades na adequação da infraestrutura instalada e nos procedimentos para atendimento de reclamações, e a quantidade total de municípios fiscalizados em 2016.

IRRECL = 70,00%

Em um total de 40 municípios fiscalizados.

- Não regulado pela Arce.
- Não fiscalizado em 2016.
- Fiscalizado em 2016 - atendimento de reclamações regular.
- Fiscalizado em 2016 - irregularidade constatada e corrigida.
- Fiscalizado em 2016 - ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2016 - segmento não avaliado.

Figura 5 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2016 em relação ao Atendimento de Reclamações dos Serviços Prestados pela Cagece.

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

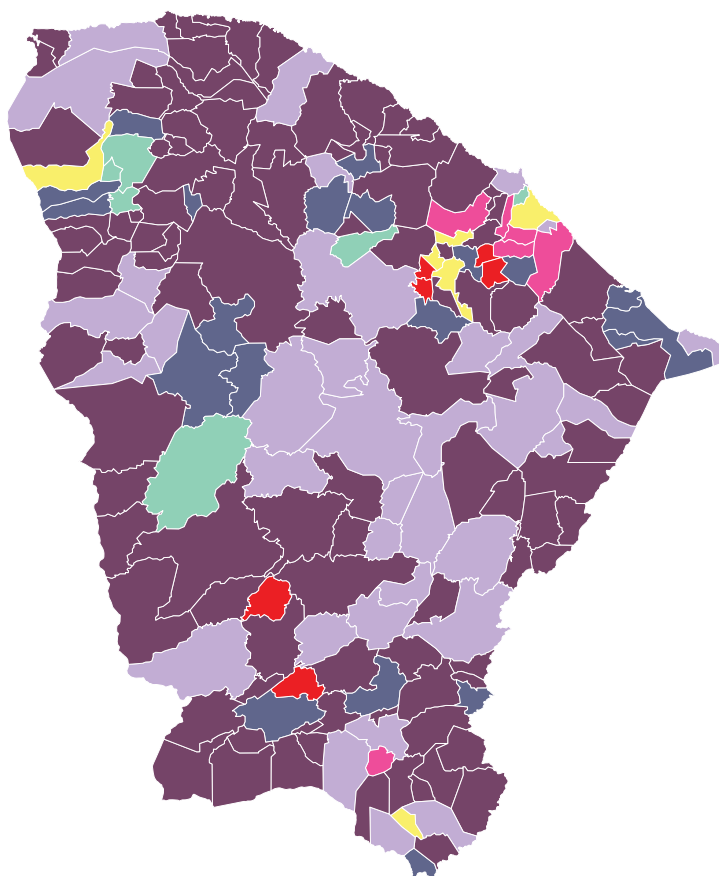
A primeira análise que merece destaque, a partir da observação do mapa, é a predominância de municípios sem atendimento pelos serviços de esgotamento sanitário. Isso se deve, em maior parte, à ausência de cobertura do serviço.

Ademais, apenas 33,33% dos 18 municípios fiscalizados em 2016, com sistema de esgotamento sanitário, apresentavam condições adequadas de proteção ao meio ambiente, evidenciando a necessidade de maiores cuidados na gestão desses serviços.

Índice de Conformidade de Proteção Ambiental (IRAMB): relação, em %, entre a quantidade de municípios fiscalizados em 2016, e que não constataram irregularidades na proteção ao meio ambiente por parte dos sistemas de esgotamento sanitário, e a quantidade total de municípios fiscalizados em 2016 nos sistemas de esgotamento sanitário.

IRAMB = 33,33%

Em um total de 18 municípios fiscalizados com sistemas de esgotamento sanitário.



- Não regulado pela Arce.
- Não fiscalizado em 2016.
- Regulado pela Arce - sem atendimento do serviço pela Cagece.
- Fiscalizado em 2016 - regular quanto à proteção ambiental.
- Fiscalizado em 2016 - ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2016 - irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.
- Fiscalizado em 2016 - segmento não avaliado.

Figura 6 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2016 em relação à Proteção Ambiental dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.

3.5. COMPONENTE DE QUALIDADE DA ÁGUA

Os requisitos para avaliação da Qualidade da Água compreendem: fornecer água dentro 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.

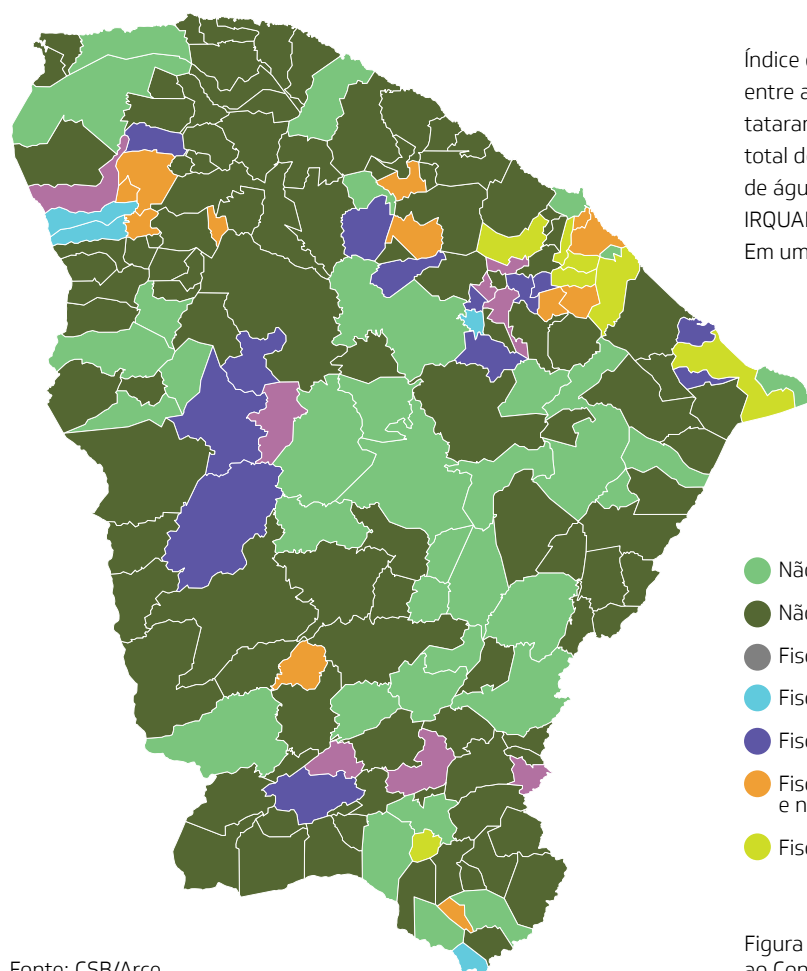
3.5.1. QUALIDADE DA ÁGUA

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.

A Figura 7 traz os resultados da avaliação feita pela Arce nas ações de fiscalização.

Dos 44 municípios fiscalizados em 2016 com sistemas de abastecimento de água, em 37 a qualidade da água do sistema de abastecimento foi avaliada, em apenas 4, correspondendo a 10,81%, apresentaram controle e qualidade da água satisfatórios, 20 apresentaram problemas bacteriológicos (colimetria) e físico-químicos e, em 13, apenas problemas físico-químicos.



Índice de Conformidade da Qualidade da Água (IRQUAL): relação, em %, entre a quantidade de municípios fiscalizados em 2016, e que não constataram irregularidades no controle e qualidade da água, e a quantidade total de municípios fiscalizados em 2016 com sistemas de abastecimento de água.

IRQUAL = 10,81%

Em um total de 37 municípios fiscalizados.

- Não regulado pela Arce.
- Não fiscalizado em 2016.
- Fiscalizado em 2016 - controle e qualidade da água regulares.
- Fiscalizado em 2016 - irregularidade constatada e corrigida.
- Fiscalizado em 2016 - ações para correção em andamento.
- Fiscalizado em 2016 - irregularidade constatada e não corrigida no prazo determinado.
- Fiscalizado em 2016 - segmento não avaliado.

Fonte: CSB/Arce

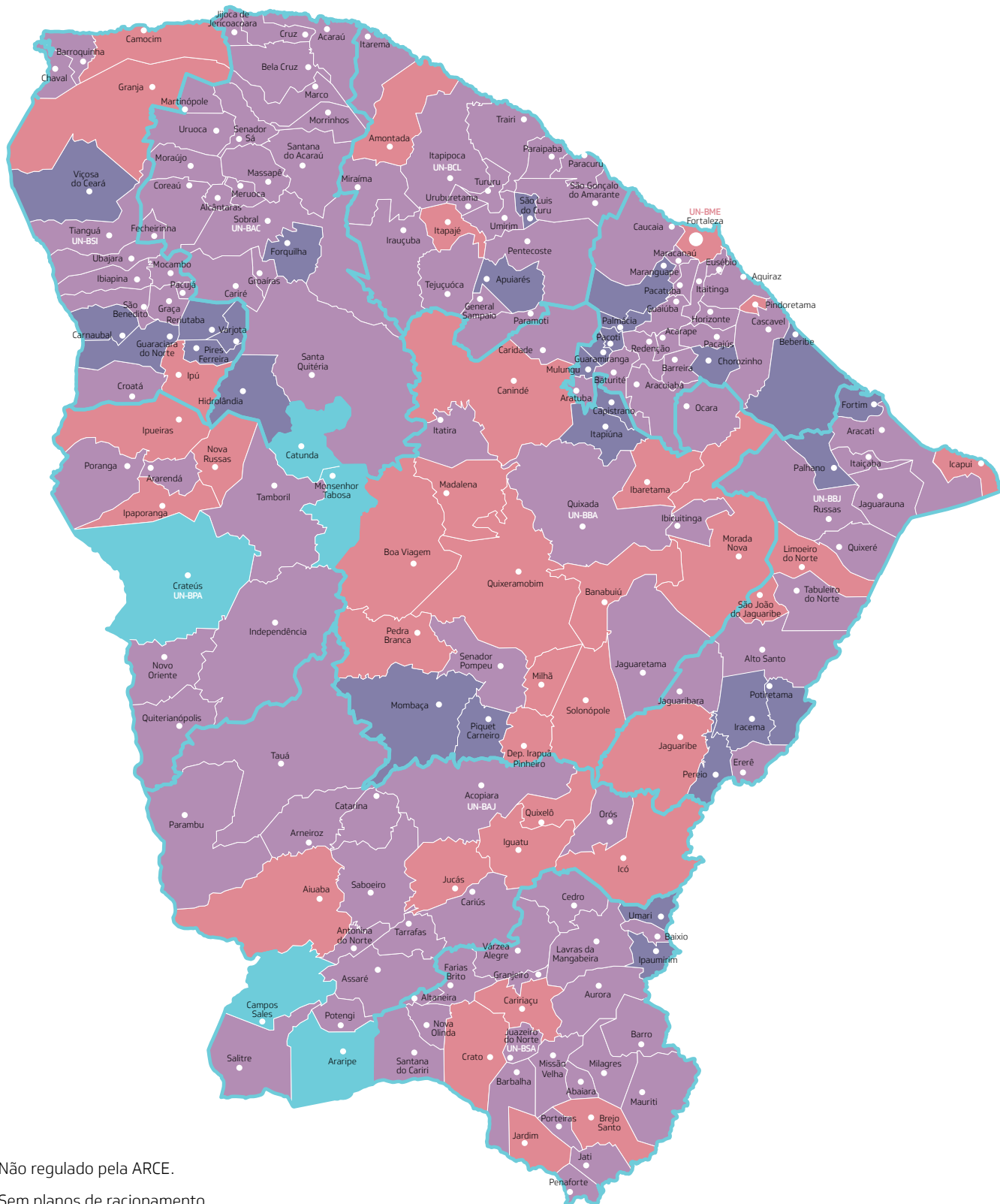
Figura 7 - Mapa do Resultado das Fiscalizações de 2016 em relação ao Controle e Qualidade da Água.

3.6. COMPONENTE DE GESTÃO DE EMERGÊNCIAS E CONTINGÊNCIAS

Com o objetivo de promover a identificação dos riscos aos quais os sistemas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário estão expostos e respectivas ações que visam fazer com que eles não se tornem eventos ou, caso aconteçam, que seus impactos sejam os mínimos possíveis, em benefício da qualidade dos serviços, da sustentabilidade empresarial e ambiental, da segurança dos usuários, de empregados e de terceiros, e considerando o contexto de uma das maiores secas da história do Ceará, em 2016 foi publicada, após submissão do tema à audiência pública na qualidade de intercâmbio documental, a Resolução Arce nº 206, de 6 de abril de 2016, 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. Em 2016, a Arce avaliou 39 (trinta e nove) Planos de Racionamento apresentados pela Cagece, já com base na Resolução Arce nº 206/2016. Na apreciação, foram verificados o caráter operacional dos planos e alguns requisitos mínimos exigidos pela resolução citada, como, a identificação as principais características do sistema, os objetivos e prioridades do plano, sua abrangência, a data de início do plano ou de sua última revisão, se for o caso, o responsável pelo acompanhamento e análise do plano de racionamento, bem como, a

periodicidade para revisão (artigo 6º, I); a análise dos riscos e vulnerabilidade, fazendo sua descrição, mapeamento e classificação quanto à gravidade (artigo 6º, II); as medidas preventivas e mitigadoras, descrevendo detalhadamente as ações que deverão ser tomadas, observando o disposto no artigo 13; a compatibilidade e articulação com demais planos e normas (artigo 21); e o período de análise e revisão (§ 1º, artigo 16). A avaliação da CSB reconheceu a maioria dos planos como satisfatórios, a saber: Capistrano, Itapiúna, Mombaça e Piquet Carneiro (UNBBA); Ema/Iracema, Pereiro, Fortim, Iracema, Pahlhano, Potiretama e Serra do Félix/Beberibe (UNBBJ); Apuiarés e São Luís do Curú (UNBCL); Carnaubal, Guaraciaba do Norte, Pires Ferreira, Reriutaba, Varjota e Viçosa do Ceará(UNBSI); Granjeiro, Ipaumirim e Umari (UNBSA); Forquilha e Hidrolândia (UNBAC); Amanari/Maranguape, Beberibe, Chorozinho, Guaramiranga, Mulungu, Pacoti, Palmácia, Sapupara/ Maranguape e Maranguape (UNBME). Já os planos de racionamento de Araripe e Campos Sales (UNBAJ); Triângulo/Chorozinho (UNBME); Catunda, Crateús e Monsenhor Tabosa (UNBPA) foram dados como insatisfatórios.

Os parâmetros estabelecidos pela Resolução Arce nº 206/2016 pautarão, no futuro, até a sua plena implantação que demandará até 2 anos, a avaliação das ações da Cagece, inclusive em situações de escassez hídrica.



- Não regulado pela ARCE.
- Sem planos de racionamento
- Com planos de racionamento SATISFATÓRIOS (Res. ARCE nº 206/2016)
- Com planos de racionamento INSATISFATÓRIOS (Res. ARCE nº 206/2016)

Fonte: CSB/Arce

Figura 8 - Mapa dos Planos de Racionamento apresentados pela Cagece 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 do Conselho Diretor da Arce. No ano de 2016, a Ouvidoria da Arce recebeu 933 contatos provenientes de usuários de todos os municípios do Estado, onde a Cagece atua, exceto Fortaleza. O Gráfico 2, a seguir, apresenta a evolução dos últimos anos da quantidade de atendimentos prestados na ouvidoria da Arce.

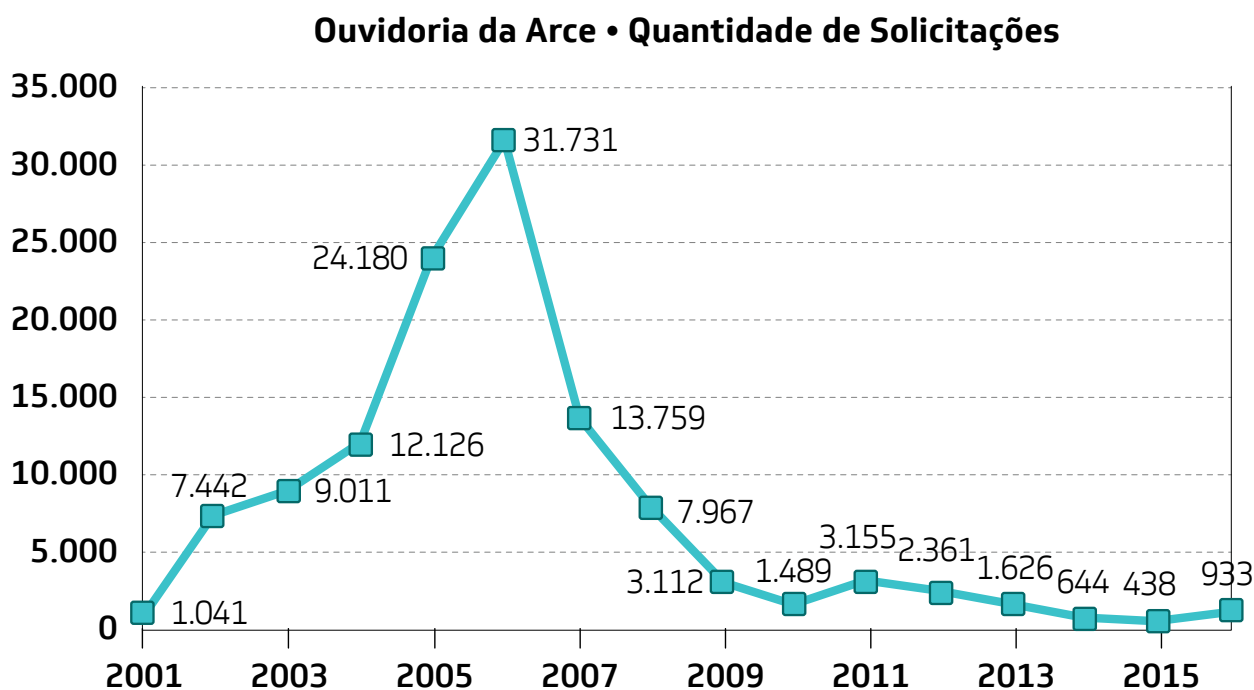


Gráfico 2 - Quantidade de Solicitações Relacionadas aos Serviços de Saneamento Básico Dirigidas à Ouvidoria da Arce.
Fonte: Ouvidoria/Arce

Do total de contatos realizados no exercício, 340 foram reclamações. O Gráfico 3, a seguir, mostra os tipos de reclamações mais frequentes (teleatendimento, e-mail, carta, presencial e SOU) por tipo de ocorrência em 2016. Nota-se que a maioria das reclamações (28,53%) é relacionada a falta de água ou baixa pressão.

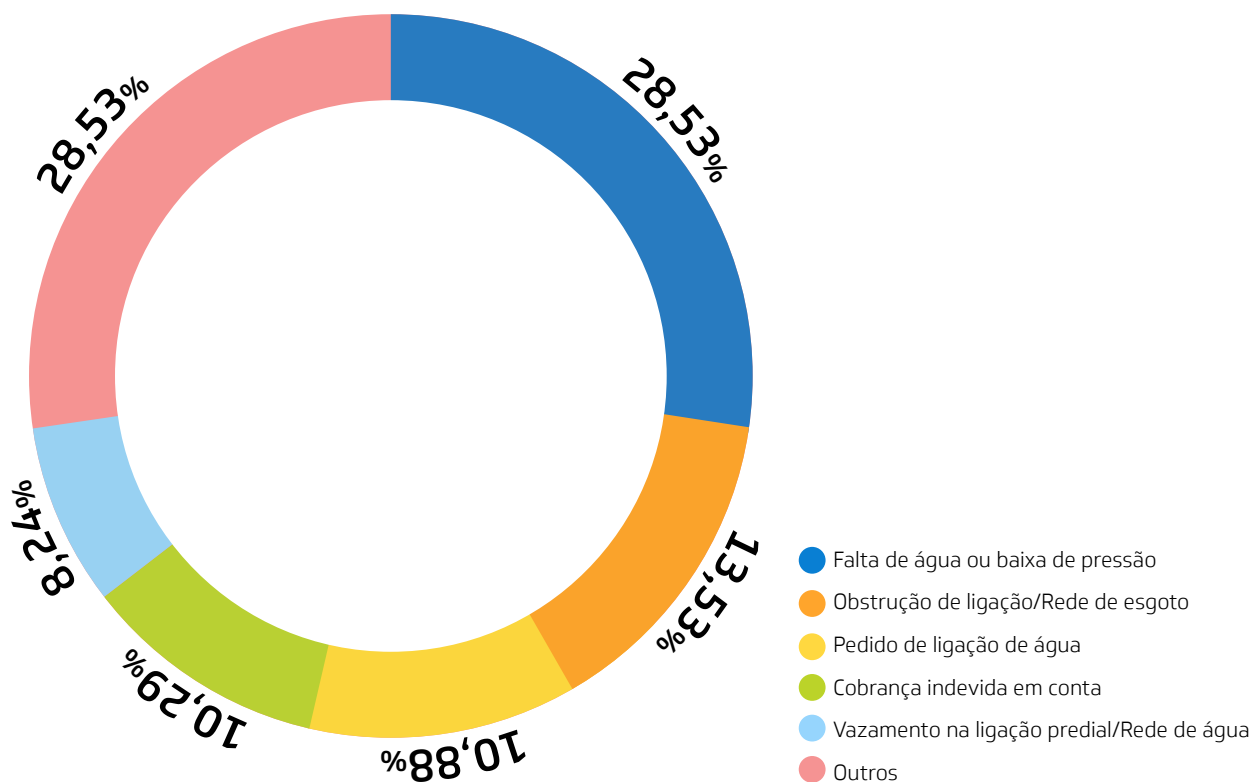


Gráfico 3 - Reclamações Mais Frequentes em 2016
Fonte: Ouvidoria/Arce

5. OUTRAS ATIVIDADES

5.1. CONVÊNIO ARCE E MINISTÉRIO PÚBLICO

Em 2016, a Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce, por solicitação do Ministério Público, realizou 3 Ações de Fiscalização abrangendo os seguintes municípios: Barro, Groaíras e Redenção.

Como resultado das fiscalizações, foram emitidos 2 Termos de Notificação, dos quais ambos 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. Em 2016, a Arce iniciou tratativas para regulação dos serviços municipais de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do município de Sobral, uma vez que o mesmo demonstrou interesse de que a agência assumisse a regulação dos serviços. Na ocasião, a agência colocou-se à disposição do município, 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, 2015 e 2016 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 divulgadas por meio da internet de modo a prover maior transparência e fomentar a participação social na gestão dos serviços de saneamento. Em 2016 foi produzida a proposta de revisão da Resolução Arce nº 167/2013, conforme previsto na fase de testes, que deverá ser submetida à audiência pública no início de 2017, e, caso aprovada a proposta, as cartas de desempenho da Regulação Sunshine deverão ser divulgadas ao público até o final do ano de 2017.

5.4. RESÍDUOS SÓLIDOS

Ao longo de 2016, 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 e aprovação do Plano Estadual de Resíduos Sólidos;
- Acompanhar e apoiar os trabalhos da Consultoria no desenvolvimento de modelos de regulação dos serviços de Resíduos Sólidos: a CSB já concluiu várias etapas desse projeto, como o dimensionamento das necessidades da Arce, inclusive pessoal e financiamento, para a regulação desse setor, fundamental para a implantação do modelo de regulação concebido para o setor, também foi iniciada a organização do evento que deverá ocorrer no dia 30 de janeiro de 2017, para apresentação dos resultados do trabalho, sendo esta a última etapa do projeto;
- Outra etapa concluída foi sobre os instrumentos regulatórios, com destaque para aprovação do projeto de Lei Estadual para a regionalização dos serviços (Lei Nº 16.032 DE 20/06/2016).

5.5. NORMATIZAÇÃO

Com o objetivo de estabelecer normas para melhor desempenho do Setor do Saneamento Básico, nos termos da Lei Federal Nº 11.445/2007, a Arce por meio de sua Coordenadoria de Saneamento Básico, iniciou em 2016 as seguintes atividades:

- Elaboração do Relatório de Análise de Contribuições do processo de Audiência Pública da Resolução de Emergência e Contingência;
- Elaboração da minuta de revisão da Resolução Arce nº 167/2013 (Sunshine);
- Elaboração da minuta de revisão da Resolução Arce nº 147/2011 (procedimentos de fiscalização);
- Elaboração do Relatório de Impacto Regulatório da revisão da Resolução Arce nº 147/2011 (procedimentos de fiscalização);
- Elaboração do Relatório de Impacto Regulatório da revisão da Resolução Arce nº 167/2013 (Sunshine).

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.

Como já ocorrido em 2015, para dar continuidade a atividade de verificação do cumprimento dos PMSB, em 2016, a Arce visitou 12 (doze) municípios com planos de saneamento básico, 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: Barro, Caridade, Crateús, Granjeiro, Ibicuitinga, Ipaumirim, Mauriti, Monsenhor Tabosa, Novo Oriente, Quiterianópolis, Saboeiro e Tauá.

Este trabalho gerou relatório conclusivo, cuja constatação principal foi que a gestão do saneamento básico, tendo o PMSB como seu instrumento orientador, continua sendo o grande desafio que se impõe aos municípios, na medida em que permanecem as dificuldades de gestão, agravadas pela constatação de várias carências municipais, entre elas, a falta de interlocução entre municípios e prestadores de serviços, e ausência de equipes técnicas nos municípios para administração dos PMSB. Ainda, em 2016, a Arce participou de audiências públicas referentes à apresentação do Diagnóstico e Prognóstico do Plano Municipal de Saneamento Básico no município de Cascavel.

A Arce também está apoiando a SCIDADES na elaboração de 14 PMSB para municípios localizados no Vale do Jaguaribe (Araçati, Russas, Icapuí, Jaguaretama, Jaguaribe, Jaguaruama, Quixeré e Tabuleiro do Norte) e no Vale do Acaraú (Coreaú, Cariré, Forquilha, Irauçuba, Massapê e Santana do Acaraú).

5.7. APOIO À REGULAÇÃO ECONÔMICA

A Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB) em parceria com Coordenadoria Econômico Tarifária (CET), ambas pertencentes à Arce, avaliaram o Plano de Redução de Perdas de Água que foi desenvolvido como exigência para aplicação dos valores arrecadados pela Cagece com a tarifa de contingência, conforme disposto na Resolução Arce nº 201/2015.

5.8. APOIO À POLÍTICA ESTADUAL DE SANEAMENTO BÁSICO OU AMPLIAÇÃO DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

A Arce participou da elaboração da Política Estadual de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, Lei Complementar nº 162/2016, que foi aprovada em 20 de junho de 2016. 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.

A Arce participou de 57 eventos em geral sobre saneamento básico (audiências, seminários, fóruns, entre outros), por demanda solicitada de diversos entes públicos (Prefeituras, Cagece, MP, Assembléia, Câmaras e outros), entre os quais podemos citar:

- Participação em Workshop de avaliação climática;
- Reunião do projeto Fortaleza 2040;
- Reunião sobre Plano Municipal de Saneamento Básico na Secretaria das Cidades;
- Reunião do comitê da Política Estadual de Resíduos Sólidos;
- Reunião sobre a carteira de projetos de possíveis concessões e parcerias público-privadas;

- Reunião Ordinária do CONERH;
- Participação no Recicla Nordeste.

5.9. DESENVOLVIMENTO REGULATÓRIO

Uma das atividades da Arce ao longo de 2016 foi apoiar à contratação da consultoria para elaboração de guias e manuais de auditoria e certificação de informações do SNIS, conforme demanda da ABAR.

Recebida a não objeção do Banco Mundial sobre o relatório de avaliação técnica que foi elaborado com participação de técnicos da CSB, a proposta financeira foi aberta, o relatório de avaliação combinada foi concluído e a empresa Deloitte foi a melhor qualificada para negociar o contrato.

O Ministério das Cidades e a ABAR em conjunto com as agências afiliadas, entre as quais a Arce, ARSAEMG e ARIS discutiram um acordo de cooperação técnica para gestão do projeto. A primeira fase (diagnóstico) foi a visita da consultoria às agências reguladoras e às empresas de saneamento (inclusive Arce e Cagece). A consultoria apresentou a minuta de guias de certificação de informações preliminares, proposta debatida com o Grupo de Indicadores da Câmara Técnica de Saneamento da ABAR em reuniões por Skype (vários estados, incluindo São Paulo, Minas Gerais, Espírito Santo e Mato Grosso do Sul), a mesma deverá apresentar o produto, que deverá incluir as considerações encaminhadas pela equipe técnica da ABAR, com a participação da Arce, no dia 6 de janeiro de 2017. A conclusão ficará para 2017, conforme previsto no PAM.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise de dados e informações, das 79 ações de fiscalização realizadas, em 2016, em 44 municípios, demonstra a ne-


cessidade de melhoria na prestação dos serviços pela Cagece. De fato, os indicadores de conformidades para os segmentos de Operação e Manutenção (0,00%), Prazo para Execução dos Serviços (54,29%), Proteção Ambiental (33,33%) e Qualidade da Água (10,81%), calculados com base nas fiscalizações de 2016, estão aquém do desejável. Porém, vale destacar que a estiagem prolongada pode ter contribuído substancialmente para esse desempenho, em função das dificuldades de se obter água, tanto em quantidade quanto em qualidade, para fornecer à população, na medida em que a Cagece teve que elaborar vários planos de racionamento para enfrentar as dificuldades geradas pela seca.

Neste ponto, há que se destacar a entrada em vigor da Resolução Arce nº 206/2016 que trata da gestão de riscos em situações de emergências e contingências, inclusive racionamento, além da revisão de duas de suas resoluções em vigor, relativas à Regulação Sunshine (Resolução Arce nº 167/2013) e de procedimentos de fiscalização (Resolução Arce nº 147/2011), como passos dados pela agência no aperfeiçoamento do seu marco regulatório e de sua atuação.

Por fim, merece destaque, novamente, o empenho da Arce no desenvolvimento de políticas públicas setoriais, cuja participação contribuiu para a aprovação dos marco regulatórios das componentes manejo de resíduos sólidos (Lei Nº 16.032/2016), e de abastecimento de água e esgotamento sanitário (Lei Complementar nº 162/2016), além de contribuir para o desenvolvimento de planos de saneamento, com vistas a impulsionar a universalização dos setor. O estabelecimento destes marcos regulatórios impôs novos desafios para a Arce, como a regulação do saneamento rural, dos SAAE e, principalmente, dos resíduos sólidos, para os quais a agência está desenvolvendo modelos de atuação para que sua inserção nestas novas áreas seja exitosa.







A T U A Ç Ã O

D A A R C E

N O

S E T O R

D E



T R A N S P O R T E S

O Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STIP) é regido pelas Leis Estaduais nº 13.094/01 e suas alterações e pelo Decreto Estadual nº 29.687/09 e suas alterações.

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.

Desta forma, 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 apli-

cação de penalidades a constatação, através de decisão definitiva proferida pela Arce, de infração cometida por transportadora, caso não tenha sido delegada à Arce tal aplicação;

- Exercer regulação técnica e econômica, compreendendo as atividades de analisar a correlação entre as estruturas tarifárias e os padrões de qualidade dos serviços públicos regulados, fixar critérios para o estabelecimento, reajuste, revisão e homologação de tarifas, preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, zelar pelo cumprimento das normas de defesa da concorrência, zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão e acompanhar as condições de prestação do serviço através da apuração do Índice de Desempenho Operacional.

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

2.1 SERVIÇO INTERURBANO

2.1.1 SERVIÇO REGULAR INTERURBANO

No Serviço Regular Interurbano, em virtude da Concorrência Pública Nacional nº 002/2009/DETRAN, há cinco transportadoras operando 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	31	0,137003
Fretcar	2	Baturité/Quixadá	22	0,139796
Princesa dos Inhamuns	3	Canindé/Crateús	30	0,130608
Guanabara	4	Sobral	24	0,132876
Fretcar	5	Itapipoca	28	0,121064
Guanabara	6	Iguatu	8	0,124775
Guanabara	7	Crato/ Juazeiro do Norte	8	0,117693
Viametro	8	CRAJUBAR	4	0,133585
Total			155	

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 das áreas que operam, município-polo, quantidade de linhas e o coeficiente tarifário vigente.

Transportadora	Área	Descrição	Linhas	Coeficiente tarifário
COOTACE	1	Aracati	8	0,147249
COOPTRATER	2	Baturité	10	
COOPSERTAO	3	Quixadá	7	
COOTTRECE	4	Itapipoca	10	
Total			35	

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

Transportadora	Área	Descrição	Linhas	Coeficiente tarifário
COOPSOLNASCENTE	1.1	Aracati/Russas	6	0,157764
COOTRALIN	2.1	Quixadá	24	
COOPTRANSCRAT	3.2	Crateús	9	
COOPTRANSCRAT	3.3	Crateús/Tauá	6	
COOPFORNORTE	4.1	Sobral	3	
COOPFORNORTE	4.2	Sobral	5	
COOTMAM	4.3	Sobral	6	
COOPITRACE	4.4	Sobral	11	
COOTRANSVACE	4.5	Sobral	11	
COOPITRACE	4.6	Sobral	15	
COOPROVAR	4.7	Sobral	7	
ROTA NORTE	4.8	Sobral	6	
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	

Transportadora	Área	Descrição	Linhas	Coefficiente tarifário
COOPATARC	7.3	Crato/Juazeiro do Norte	6	0,144262
CRAJUA	7.4	Crato/Juazeiro do Norte	3	
COOTAC	7.5	Juazeiro no Norte	3	
COOPERVÁRZEA	7.6	Crato/Juazeiro do Norte	7	0,157764
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			186	

Quadro 3 – Permissionárias do Serviço Regular Interurbano – Linhas regionais

Obs: alguns lotes tiveram licitação deserta/fracassada

Fonte: Detran/CE

2.2 SERVIÇO METROPOLITANO

O Serviço Metropolitano é composto por 74 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	12
Anfrolanda	Maracanaú, Maranguape	7
São Benedito	Eusébio, Aquiraz, Itaitinga, Horizonte, Pacajus, Chorozinho	16
Total		74

Quadro 4 – Linhas do Serviço Regular Metropolitano

Fonte: Arce/SIGET-Detran

2.2.1 TARIFAS PRATICADAS

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

- 1) realizar o acompanhamento do setor, mediante análises de demonstrações contábeis e de dados operacionais apresentados pelas transportadoras;
 - 2) homologar os cálculos de reajustes e revisões extraordinárias realizadas pelo Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE); e
 - 3) proceder a análises e pesquisas com fins de revisão ordinária das tarifas.
- A seguir segue as tarifas vigentes no âmbito do transporte metropolitano.

Anéis Tarifários	R\$
Anel I	3,20
Anel II	3,95
Anel III	5,40
Anel IV	7,15
Anel V	8,30
Anel VI	11,45

Quadro 5 – Tarifas do Serviço de Transporte Metropolitano
Fonte: Arce

Mapa com os Limites dos anéis Tarifários

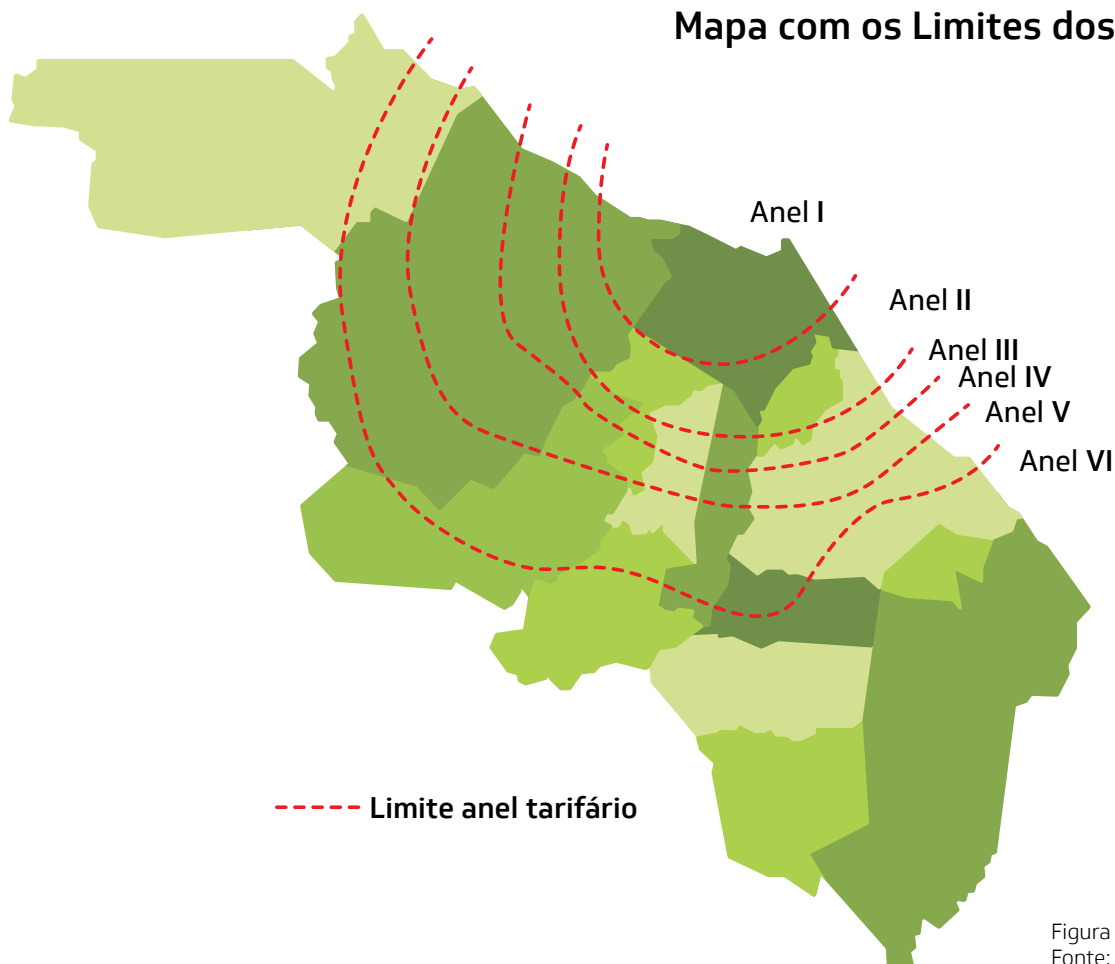


Figura 1 – Anéis tarifários metropolitanos
Fonte: Arce

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, 2 e 3) pela extensão do trecho.

3. ATIVIDADES RELEVANTES DA ARCE NO STIP EM 2016

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;
- Revisão tarifária do serviço regular interurbano;
- Acompanhamento da construção e modelagem do SIT;
- Fiscalização do STIP;
- Reedição da Resolução 87/2007;
- 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: 17.957.746
- Total de quilometragem percorrida: 56.581.586,40 km
- Receita: R\$ 207.857.791

Passageiros Transportados • Serviço Regular Interurbano

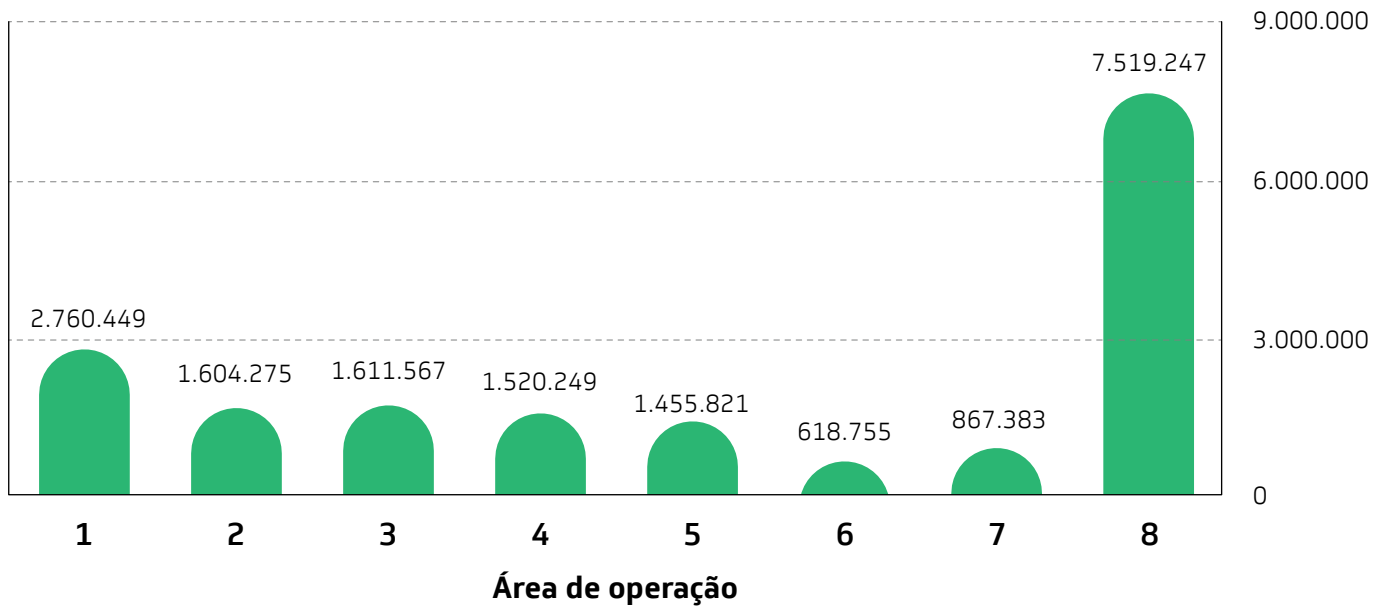


Gráfico 1 – Passageiros Transportados – Serviço Regular Interurbano

Quilometragem Percorrida • Serviço Regular Interurbano

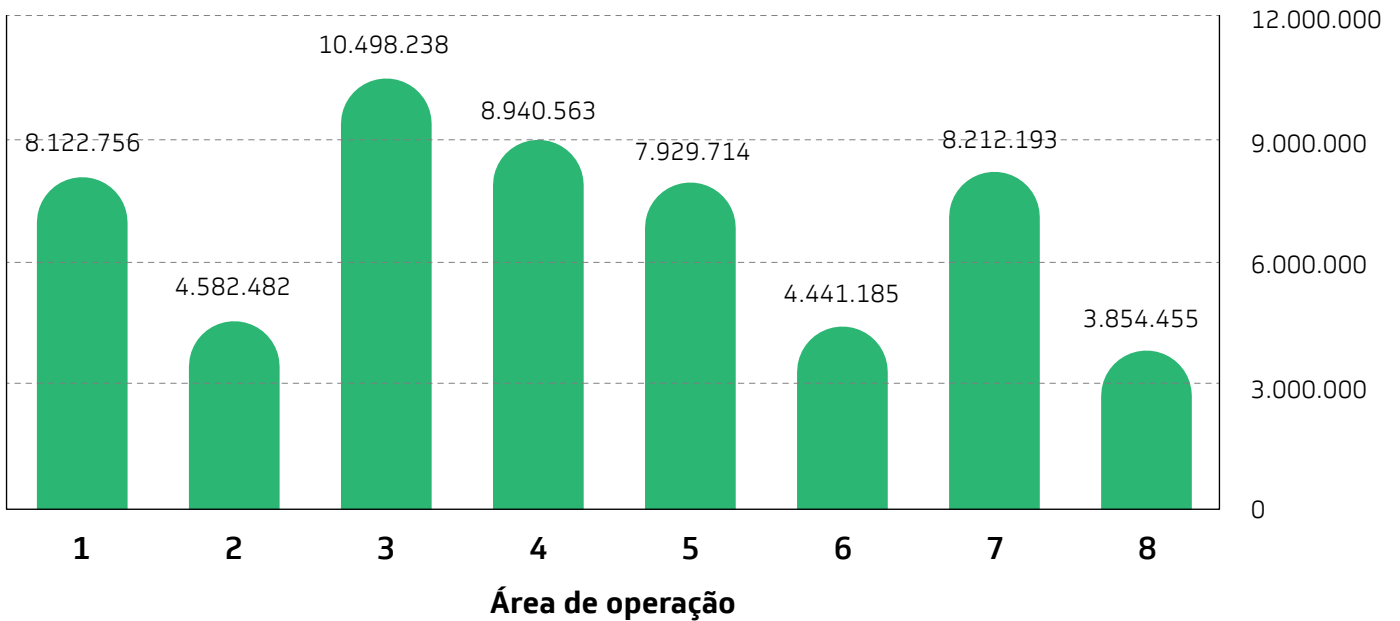


Gráfico 2 – Quilometragem percorrida – Serviço Regular Interurbano

Receita • Serviço Regular Interurbano

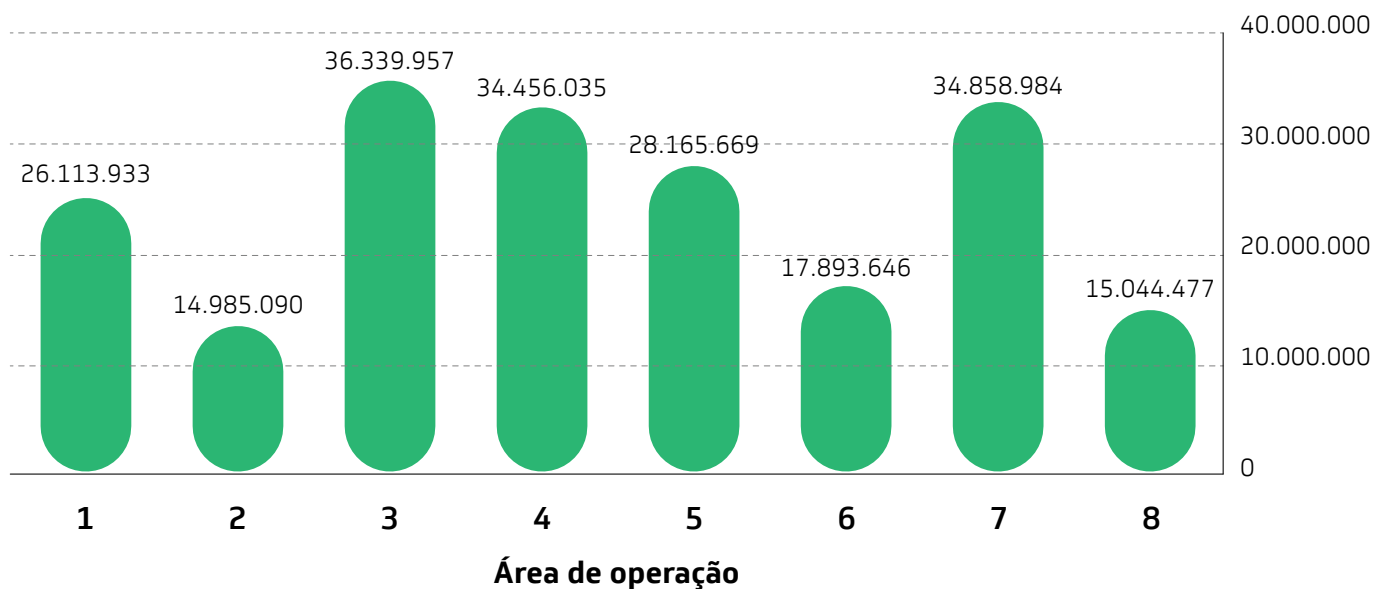


Gráfico 3 – Receita – Serviço Regular Interurbano

3.1.2 SERVIÇO REGULAR METROPOLITANO

- Total de passageiros transportados: 43.623.788
- Total de quilometragem percorrida: 31.266.413 km
- Receita declarada: R\$ 139.084.275

Passageiros Transportados • Serviço Regular Metropolitano

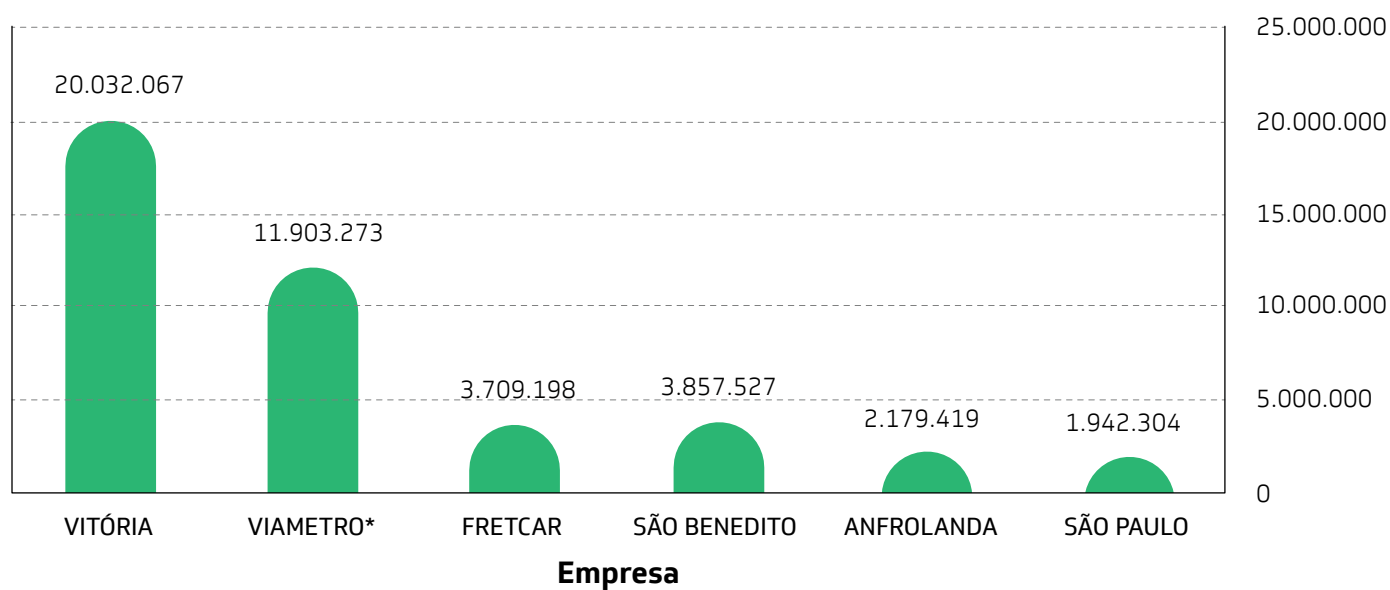
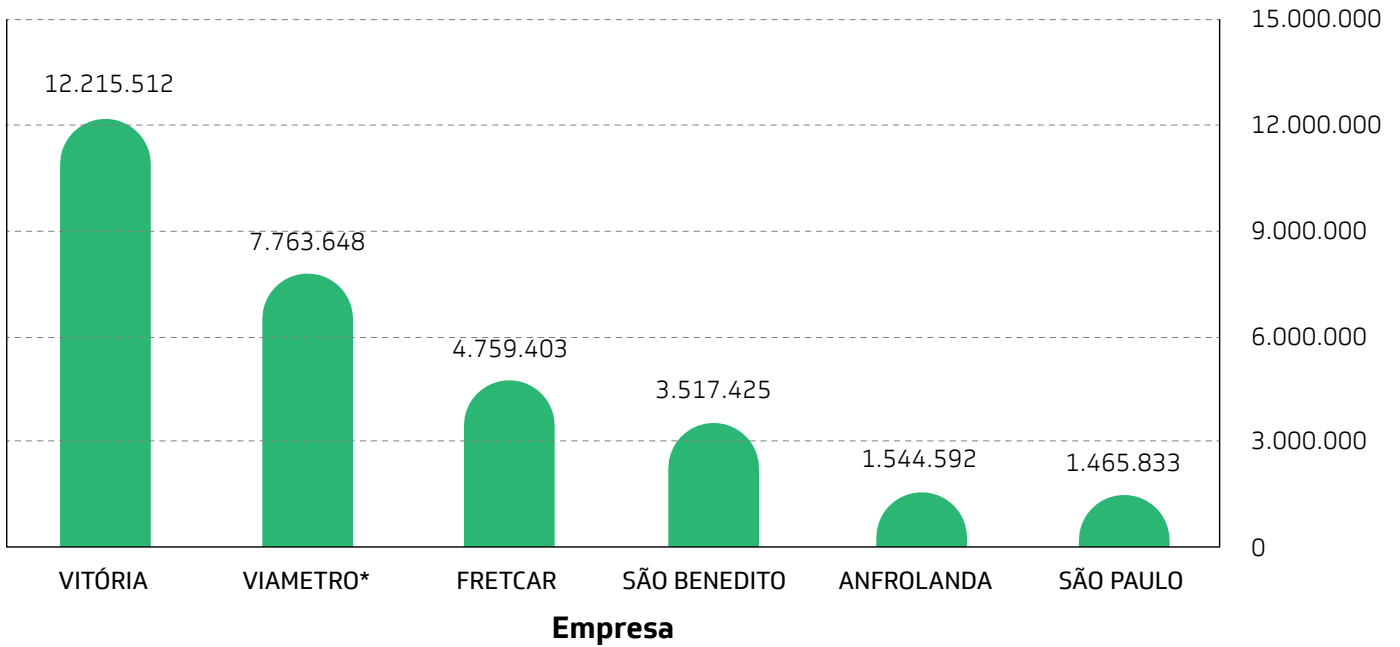


Gráfico 4 – Passageiros transportados – Serviço Regular Metropolitano

Quilometragem Percorrida • Serviço Regular Metropolitano



5 – Quilometragem percorrida – Serviço Regular Metropolitano

Receita • Serviço Regular Metropolitano

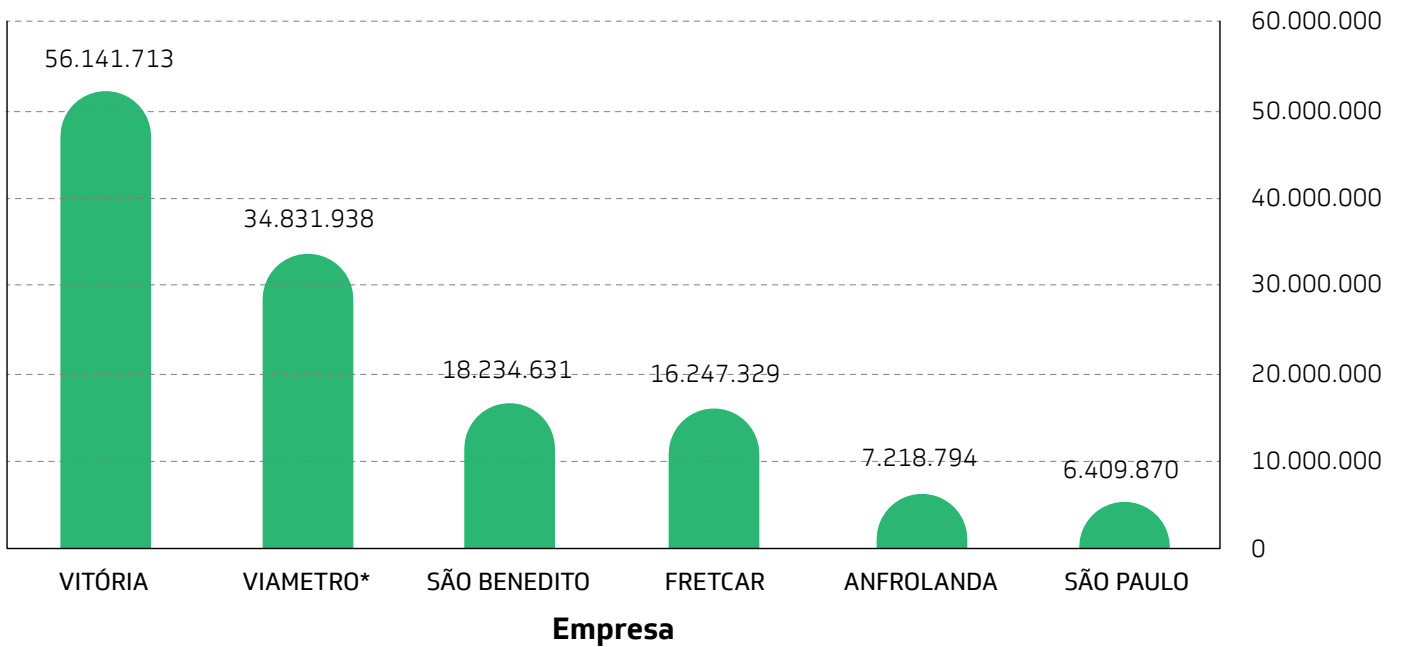


Gráfico 6 – Receita – Serviço Regular Metropolitano





4. REVISÃO TARIFÁRIA DO SERVIÇO REGULAR INTERURBANO

O Governo do Estado do Ceará firmou contratos com 5 (cinco) empresas vencedoras de certame licitatório, cujo objeto era a execução.

Nos contratos do Serviço Público Regular de Transporte Rodoviário Interurbano de Passageiros do Ceará, constam nas Cláusulas 10.6 e 10.7;

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

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

Nos anos anteriores, já foram realizados 5 reajustes e 1 revisão, conforme apresentado a seguir.

Reajuste/Revisão	Ano
1º Reajuste	2011
2º Reajuste	2012
1º Revisão	2013
3º Reajuste	2014
4º Reajuste	2015
5º Reajuste	2016
2º Revisão	2017

O procedimento de revisão ordinária envolve questões relacionadas a várias áreas: operacionais, econômico-tarifárias, jurídicas etc. As etapas realizadas para a realização da revisão ordinária foram:

- Coleta e catalogação de dados;
- Cálculo das variáveis mencionadas acima de acordo com a Resolução da Arce nº 208/2016;
- Análise das propostas dos operadores, no que se refere aos métodos, fontes de dados, cálculos realizados pela Arce e de acordo com outros estudos (sejam acadêmicos ou práticos); e
- Recomendação de valores.

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

A Arce tão logo recebeu as propostas de Revisão Tarifária apresentadas pelas transportadoras motivada pela Resolução da Arce nº 208/2016, realizou a checagem dos cálculos de cada parâmetro operacional. Em alguns casos foi necessária a complementação de informações e recálculo. Esses valores foram, então, comparados com outros derivados de diversas fontes: Relatório de Estatísticas Operacionais, DETRAN/CE, estudos técnicos/acadêmicos. Houve comparação também com os valores deliberados na Revisão Tarifária ocorrida em 2013 e entre as empresas (benchmarking). As recomendações da Agência foram

obtidas tendo por base o princípio da eficiência, modicidade tarifária e equilíbrio econômico-tarifário.

A revisão ordinária resultou na Resolução nº 216, de 09 de dezembro de 2016.

5. 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.

No ano de 2016, foram dadas continuidade as reuniões entre Arce e a empresa contratada. No período foi concluído pela Arce o levantamento de requisitos do módulo de “Cadastro” do sistema, além de ser realizado o levantamento dos requisitos do módulo de “Coleta de Estatísticas Operacionais”, sendo solicitado alterações na versão apresentada. A finalização do módulo terá continuidade em 2017 para finalização das discussões e construção e implantação do módulo. O módulo Monitoramento de Veículos ainda está em análise dos locais onde já tem implantado e a tecnologia utilizada.

6. FISCALIZAÇÃO DO STIP

No ano 2016, foram realizadas 2 fiscalizações Serviço Regular de Transporte Rodoviário Interurbano de Passageiros do Estado do Ceará. A primeira fiscalização aborda a venda casada de seguros pelas transportadoras por meio de consulta às operadoras e inspeção no terminal rodoviário no mês de março (Processo PCTR/CTR/0007/2016). Após a conclusão e relatórios, foram expedidos os Termos de Notificação às operadoras em julho para ampla defesa e contraditório das não conformidades detectadas. O segundo processo de fiscalização (PCTR/CTR/0032/2016) trata de ação de Fiscalização do direito da gratuidade do idoso, após algumas requisições do Ministério Público. O relatório de fiscalização gerado demonstra que, no período analisado, o Serviço Regular de Transporte Rodoviário Interurbano de Passageiros do Estado do Ceará cumpriu a legislação referente à gratuidade dos idosos, com base nos dados enviados pelas empresas no período analisado. Não foi gerado nenhum termo de notificação, sendo recomendado alterações na Resolução de envio de dados pelas empresas, para considerar a gratuidade de idosos.

7. REEDIÇÃO DA RESOLUÇÃO 87/2007

O projeto teve como fazer revisão de normativo para disciplinar os procedimentos gerais a serem adotados pela Arce na aplicação de sanções e nas ações de fiscalização dos serviços prestados pelos delegatários do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

Após realizado a elaboração da minuta e análise jurídica, o Conselho Diretor na Arce submeteu o pleito à realização de Audi-

ência Pública no período de 18 de maio à 01 de junho de 2016, com o objetivo de obter subsídios para aperfeiçoamento da Resolução.

A Resolução foi aprovada pelo Conselho Diretor e publicada no Diário Oficial do Estado no 09 de agosto de 2016, RESOLUÇÃO Nº211, de 28 de julho de 2016.

8. 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 2016.

Empresa	Quantidade	Empresa	Quantidade
Fretcar	38	Coopercauc	3
São Benedito	28	Cootac	3
Guanabara	17	Coopstar	2
Vitória	8	Cootace	2
Cooptrater	7	Cooptranscrat	2
Coopitrace	6	Outros	23
Princesa	5		
Viametro	5		
TOTAL			149

Quadro 6 – Número de solicitações de Ouvidoria (2016)
Fonte: Arce

Os assuntos mais presentes nas solicitações foram: tarifa elevada, conduta inadequada dos funcionários, má conservação dos veículos, descumprimento de horário e elevado tempo de espera. Vale destacar que foram recebidas 10 solicitações de elogio, totalizando 159 solicitações de transportes, em 2016.

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.

9. 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), dos estudos tarifários que visa à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato e a modicidade das tarifas, além da normatização de resoluções para melhorar a regulação no setor.



\$





A T U A Ç Ã O

D A A R C E

N A

R E G U L A Ç Ã O

E C O N Ô M I C O -

T A R I F Á R I A

A Coordenadoria Econômico-Tarifária – CET é uma das coordenadorias de regulação da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, cuja atribuição principal é o 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 2016, a CET implementou ações com vistas a criar às 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 multissetorial da CET, a síntese da atuação da CET na regulação econômica de cada setor objeto da atuação desta Agência Reguladora será apresentado em seções específicas a seguir.

2. ENERGIA ELÉTRICA: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2016

Setor elétrico no Ceará: dados relevantes

A Companhia Energética do Ceará (Coelce) passou, a partir de novembro de 2016, a se chamar Enel, marca corporativa da empresa de energia que atua em mais de 30 países em quatro continentes.

As empresas de distribuição do grupo Enel no Brasil fornecem

energia a cerca de 7 milhões de clientes nos estados do Ceará, por meio da Enel Distribuição Ceará, e no Rio de Janeiro, através da Enel Distribuição Rio. Apenas no Ceará, a empresa atende a quase 4 milhões de consumidores.

A Enel tem como área de concessão 184 municípios cearenses, o qual é regulado pelo contrato de Concessão de Distribuição no 01/1998, com vencimento em dezembro 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 Enel encerrou 2016 servindo a um total de 3.889.762 consumidores, correspondendo a incremento de 3,5% em relação ao número de consumidores registrado em 2015. O acréscimo observado entre os períodos analisados está concentrado na classe residencial (convencional e baixa renda) e rural, com mais 20.114 e 19.866 novos consumidores, respectivamente. Essa evolução reflete o crescimento vegetativo do mercado cativo da Enel, impulsionado pelo crescimento econômico do Estado do Ceará.

Ao longo de 2016, de acordo com dados dessa concessionária, os investimentos para conexão de novos clientes à rede da Companhia totalizaram o montante de R\$ 327 milhões.

Síntese das Informações Financeiras – Coelce (R\$ mil)

Item	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ativo Total	3.075.933	3.352.968	3.560.488	3.371.127	4.028.141	4.609.720	4.923.865
Patrimônio Líquido	1.356.814	1.471.022	1.560.330	1.566.323	1.715.844	2.005.047	2.313.456
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	2.849.706	2.627.212	2.893.720	2.849.743	3.621.915	4.130.164	4.097.446
Lucro/Prejuízo do Período	471.903	471.182	420.000	156.556	251.559	363.070	393.057

Tabela 1: Síntese das informações Financeiras - Coelce
Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela Coelce

No contrato de concessão firmado entre a Enel (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.

De acordo com seu contrato de concessão, a Companhia teve o reajuste tarifário em 22 de abril de 2016. O reajuste tarifário médio foi de 12,97%, conforme homologado na Resolução Homologatória no 2.065, de 19 de abril de 2016, com vigência até 21 de abril de 2017.

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 pro-

cessos de regulação econômica da delegatária de energia elétrica no estado do Ceará.

Em função disso, no âmbito das atribuições da Arce no setor de distribuição de energia elétrica, em 2016, a Coordenadoria Econômico-Tarifária realizou a análise orientada para a determinação do valor a ser aplicado, pela Enel, 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 2016, 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 2016

Em 2016, a Companhia de Gás do Ceará (Cegás) atendeu a uma base de clientes constituída por 9.793 usuários do serviço de gás canalizado regulado pela Arce, nos segmentos residencial (9.307), comercial (296), industrial (114), cogeração (7) e automotivo (68). Além de tais clientes, deve-se destacar o atendimento, pela CEGÁS, de uma usina de geração de energia elétrica abastecida por gás natural que, como observado na Tabela 2, representa a maior parcela (67,3%) de gás natural distribuído por essa concessionária.

Segmentos	Volume Faturado (m3)	Participação %
Termelétrico	335.057.494	67,3
Industrial	90.694.718	18,2
Automotivo	61.251.575	12,3
Autoprodução/Cogeração	7.292.150	1,5
Comercial	2.693.830	0,5
Residencial	814.211	0,2
TOTAL	497.803.978	100,0

Tabela 2: Faturamento de Gás Natural por Segmento de Consumo em 2016
Fonte: Cegás

De acordo com informações prestadas pela concessionária, não obstante a recessão econômica observada no Estado do Ceará e no Brasil, a Cegás obteve crescimento nominal relevante no ano de 2016 em relação às principais variáveis financeiras: ativo total (R\$ 349,7 milhões), patrimônio líquido (R\$ 166,2 milhões), receita bruta (R\$ 503,7 milhões) e lucro (R\$ 61,5 milhões).

Informações Financeiras Relevantes – CEGÁS (R\$ mil)				
Ano	Ativo Total	Patrimônio Líquido	Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	Lucro
2009	213.102	67.516	228.731	24.488
2010	248.791	93.094	330.021	35.637
2011	231.875	93.196	302.382	27.467
2012	224.608	107.062	337.588	37.850
2013	231.362	114.625	471.865	35.629
2014	248.895	127.175	508.787	33.690
2015	312.801	142.063	468.884	44.931
2016	349.686	166.151	503.655	61.541

Tabela 3: Informações Financeiras Relevantes – Cegás
Fonte: Cegás

Variações das Tarifas da Cegás – 2016						
Mês	Preço da Commodity (A)		Margem da Cegás (B)		Tarifa Média (C) (C=A+B)	
	R\$/m³	Δ%	R\$/m³	Δ%	R\$/m³	Δ%
Dezembro/15	0,6714	-	0,0992	-	0,7706	-
Janeiro	0,6613	-1,5	0,1671	68,4	0,8284	7,5
Fevereiro	0,6211	-6,1	0,1671	0,0	0,7882	-4,9
Março	0,6203	-0,1	0,1671	0,0	0,7874	-0,1
Abril	0,5734	-7,6	0,1671	0,0	0,7405	-6,0
Maio	0,6269	9,3	0,1671	0,0	0,7940	7,2
Junho	0,5631	-10,2	0,1671	0,0	0,7302	-8,0
Julho	0,5838	3,7	0,1671	0,0	0,7509	2,8
Agosto	0,6211	6,4	0,1671	0,0	0,7882	5,0
Setembro	0,5903	-5,0	0,1671	0,0	0,7574	-3,9
Outubro	0,5867	-0,6	0,1671	0,0	0,7538	-0,5
Novembro	0,5943	1,3	0,1671	0,0	0,7614	1,0
Dezembro	0,5750	-3,2	0,1671	0,0	0,7421	-2,5
2016	-	-14,4	-	68,4	-	-3,7

Tabela 4: Variações das Tarifas da Cegás – 2016
Fonte: Cegás/Arce

Ainda no ano de 2016, a Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET) procedeu à abertura dos seguintes processos administrativos:

- PGÁS/CET/001/2016 – Revisão Extraordinária da Margem Bruta.
- PGÁS/CET/002/2016 – Relatório de Indicadores da Cegás – 2009 a 2014.
- PGÁS/CET/003/2016 – Plano Quinquenal de Negócios da Cegás.
- PGÁS/CET/004/2016 – Revisão Ordinária da Margem Bruta.
- PGÁS/CET/005/2016 – Revisão Extraordinária da Tarifa Média.
- PGÁS/CET/006/2016 – Revisão Extraordinária da Tarifa Média.
- PGÁS/CET/007/2016 – Revisão Extraordinária da Tarifa Média.

4. SANEAMENTO BÁSICO: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2015

Setor de Saneamento Básico no Ceará: dados relevantes

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, alcançando 304 localidades com sistema de abastecimento de água, na qual vivem 5,4 milhões de habitantes, o que representa um índice de cobertura de abastecimento de água de 98,16% em todo o Estado (97,77% no interior do Estado). No que se refere aos serviços de esgotamento sanitário, 86 localidades do Ceará são atendidas pela Cagece, cobrindo 40,11% da população urbana do Estado, ou seja, cerca de 2,2 milhões de habitantes. No interior do Ceará, o percentual de cobertura alcança 26,20%, correspondente a 763 mil habitantes cobertos com sistema de esgotamento sanitário, na área de atuação da Cagece.

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)							
Item	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ativo Total	2.027.204	2.227.092	2.379.246	2.631.462	3.771.762	3.649.882	3.755.618
Patrimônio Líquido	1.226.551	1.263.180	1.200.208	1.598.081	2.463.932	2.243.786	2.358.640
Receita Líquida de Vendas e/ou Serviços	639.785	644.718	748.506	845.164	962.831	942.330	1.153.431
Lucro/Prejuízo do Período	18.468	46.425	74.521	56.199	-251.678	-128.969	130.283

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 nº 14.394, de 07 de julho de 2009, a qual define a atuação desta Agência Reguladora no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico no Estado do Ceará. Especificamente, o artigo 4º da mencionada lei dispõe, in verbis:

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

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

Complementarmente, a referida Lei Estadual nº 12.786/97 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 2016, 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.

Em 2016, a escassez de água no Estado do Ceará apresentou-se de forma ainda mais aguda, confirmando-se como o quarto ano consecutivo de estiagem, impondo desafios ainda maiores à manutenção das condições necessárias à prestação equilibrada, sob o ponto de vista econômico-financeiro, dos serviços de abastecimento de água. Apesar de contexto, coube a Arce manter as iniciativas no âmbito da regulação econômico-tarifária desses serviços, em especial, aquelas relacionadas à implementação 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.

Apesar da não institucionalização do novo modelo tarifário ainda em 2016, elementos dos estudos realizados subsidiaram a análise do pleito de revisão tarifária extraordinária apresentado pela Cagece em março de 2016. Como resultado das análises realizadas, foi autorizada a recomposição da defasagem tarifá-

ria, passando a tarifa média dos serviços de R\$ 2,89 (dois reais e oitenta e nove centavos) por metro cúbico para o patamar máximo de R\$ 3,03 (três reais e três centavos) por metro cúbico.

Ademais, no contexto do quadro de grave escassez hídrica no Estado do Ceará, foi expandida meta de economia associada a aplicação de mecanismo tarifário de contingência, com a cobrança de adicional sobre os valores da tabela tarifária vigente daqueles consumidores que não apresentem redução de consumo de 20% sobre o volume médio consumido no período de 12 meses de referência (ante à meta de redução anterior da ordem de 10% sobre o referido volume).

5. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA EM 2016

Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de passageiros no Ceará: dados relevantes

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

Das atribuições originalmente previstas no mencionado estudo,

atualmente, encontra-se em implementação ações relacionadas à regulação econômica e técnica dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, postergando-se para o futuro aquelas ações relacionadas ao segundo segmento mencionado.

Os Serviços Regulares de transporte são divididos em Serviço Regular Interurbano e Serviço Regular Metropolitano. No Serviço Regular Interurbano, o transporte de passageiros é realizado entre dois ou mais municípios, sendo que pelo menos um deles não pertence a região Metropolitana de Fortaleza (RMF). No Serviço Regular Metropolitano, o transporte de passageiros é realizado entre os municípios pertencentes a RMF, ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessa a região com elevada densidade populacional, a critério do Poder Concedente.

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

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 a Coordenadoria Econômico-Tarifária, dentre outras, as atividades de implementação das cláusulas tarifárias previstas nos contratos de delegação dos serviços. No âmbito dessas atividades, a CET, ao longo de 2016, 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/002/2016. Com base nas informações levantadas e na aplicação da fórmula de cálculo contratualmente estabelecida, foi homologado o percentual de reajuste da ordem de 8,32% (oito inteiros e trinta e dois centésimos percentuais).
- Elaboração de resolução, disciplinando os procedimentos e a metodologia aplicáveis na formulação e apresentação de propostas de revisão ordinária das tarifas dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará - sistema interurbano - RESOLUÇÃO Nº 208, de 29 de abril de 2016.
- Revisão tarifária ordinária do Sistema de Transporte Intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará para as linhas da modalidade serviço regular interurbano, através do processo PCTR/0001/2016.
- 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 2016, a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou quinze (15) Notas Técnicas, onze (11) Relatórios, trinta e um (31) Pareceres, sendo responsável por oito (8) Audiências Públicas, referentes a todos os serviços regulados pela Arce.

Tais números evidenciam a relevância das atividades conduzidas por esta Coordenadoria, destacando o caráter multissetorial de suas atribuições. Dadas as implicações econômicas das decisões acerca de preços públicos que afetam a vida de milhões de cearenses, o trabalho desenvolvido pela CET assume um papel crítico na percepção da sociedade cearense acerca da atuação da Arce. A conjugação de qualificação técnica dos profissionais da CET com o apoio institucional do Conselho Diretor, Diretoria Executiva e demais coordenadorias de regulação desta Agência proporcionou, em 2016, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios desta Coordenadoria.







A T U A Ç Ã O

D A A R C E

N A

G E S T Ã O

D A

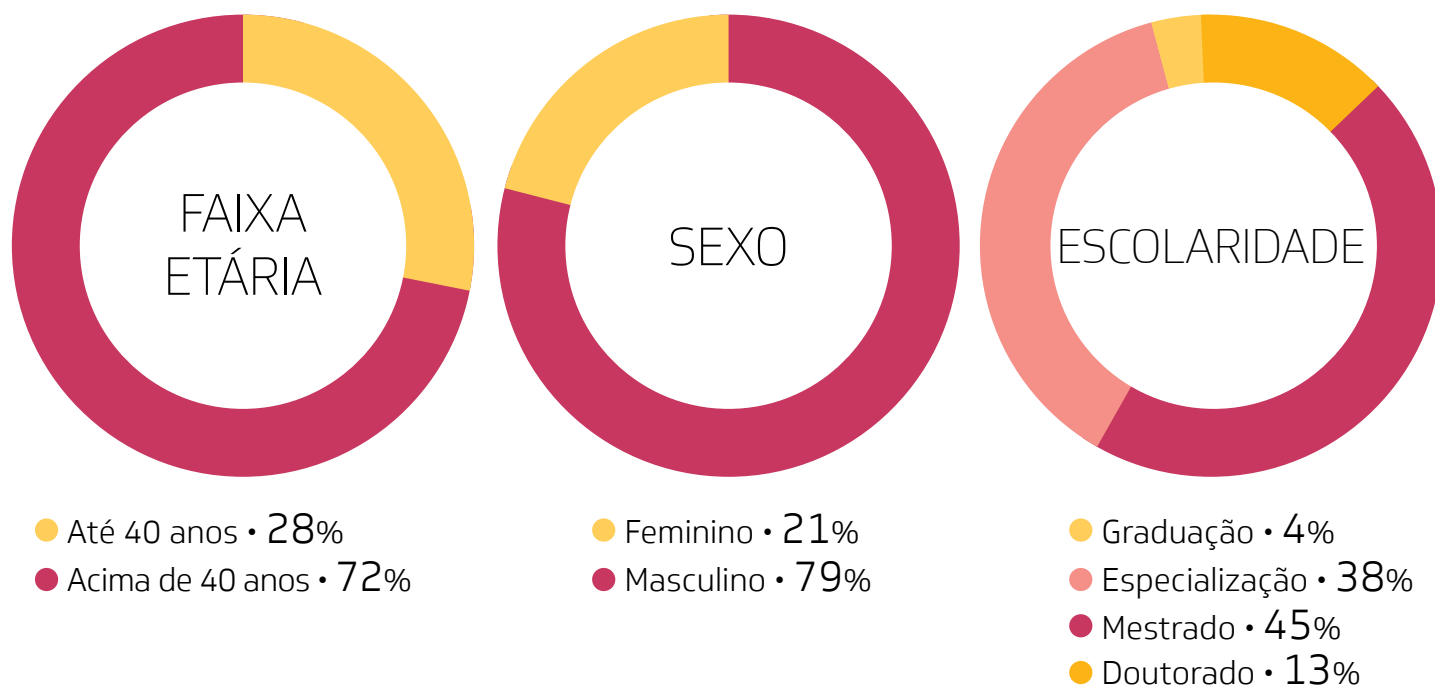
A G Ê N C I A

1. PERFIL DOS SERVIDORES

Na execução das atividades da Arce durante o exercício 2016, participaram 41 (quarenta e um) servidores – dos quais dois são originários de outros órgãos, cedidos temporariamente à Agência – e cinco Conselheiros, nomeados para o exercício de mandato de quatro anos, permitida uma recondução. Há três servidores da Arce cedidos para o exercício temporário de cargos em outros órgãos.

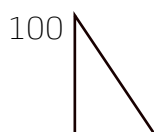
A Arce mantém esforços voltados para o incentivo à evolução contínua e global de seus servidores, buscando o equilíbrio entre conhecimento técnico, de gestão e desenvolvimento comportamental.

Todos os cargos da Agência são de nível superior, com elevado nível de formação, havendo 38% de especialistas, 45% de mestres e 13% de doutores. A idade média dos servidores é de 45 anos, havendo uma prevalência de pessoas do sexo masculino, conforme pode ser observado nos gráficos abaixo.



Previstos no Plano Estratégico 2014-2018, os indicadores abaixo são acompanhados continuamente a fim de monitorar as ações da Arce voltadas ao desenvolvimento de conhecimentos técnicos e gerenciais e habilidades comportamentais. Nesse escopo, obtiveram-se os seguintes indicadores de desempenho para o exercício 2016:

- Carga horária média: 17,47 h/a por servidor capacitado;
- Percentual (h/a) quanto à natureza da capacitação:
 - Técnica: 82,02%
 - Gestão: 17,98%
- Servidores capacitados / total de servidores (índice de universalização): 48,84%



Os percentuais referentes às capacitações nas áreas de gestão e comportamental ficaram aquém da meta da Agência em razão da limitação de recursos liberados pelo Governo do Estado do Ceará para a capacitação de servidores. Nesse contexto, em maio/2016, o Comitê de Gestão Fiscal e Gestão por Resultados (Cogerf) aprovou a Resolução nº 17/2016, a qual, dentre outras determinações, vedou a participação de servidores em congressos, conferências, seminários, fóruns e similares nos casos em que houvesse ônus para o Estado.

2. ORÇAMENTO

A previsão orçamentária da Arce para o exercício 2016 foi de R\$ 31 milhões, dos quais foram executados 81%. Além do custeio da infraestrutura da Agência, este montante trazia em sua estimativa o financiamento das ações finalísticas e dos investimentos da Arce. Dentre as ações finalísticas, destaca-se a fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, de fornecimento de energia elétrica e de gás canalizado; regulação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros e divulgação das ações institucionais da Agência. Em relação aos investimentos do exercício, tiveram maior aporte a construção de sede própria, consultoria na área de saneamento básico (PforR) e consultoria para desenvolvimento do Sistema de Informações de Transporte (SIT).

Execução Orçamentária Anual	
Tipo	R\$
Orçamento Previsto	31.163.736
Empenhado	25.317.280
Pago	21.240.732

Tabela 1 - Execução Orçamentária Anual – Jan/Dez 2016
Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2016)

3. RECEITAS

O total da receita efetivamente arrecadada no exercício 2016 correspondeu a 95% do valor inicialmente previsto e está detalhado no quadro a seguir:

Arrecadação por Fonte			
Fonte	Origem	R\$	%
70	Saneamento	6.258.121	31
	Transporte	5.397.108	27
	Energia	1.054.769	5
	Rendimentos	1.482.013	7
	Gás Canalizado	417.981	2
	Outros	3.920	0
00	Tesouro	6.946.507	35
48	PforR	629.916	3
Total		19.996.018	100%

Tabela 2 - Arrecadação por Fonte – Jan-Dez/2016 (Valores em R\$1,00)
Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2016)

A receita estimada – correspondente à previsão orçamentária destacada no item anterior, da ordem de R\$ 23,3 milhões – baseou-se em três fontes de recursos, a saber:

- Tesouro Estadual (fonte 00), cujo repasse foi destinado ao custeio parcial da folha de pessoal da Agência;
- Repasse do Programa para Resultados - PforR, do Estado do Ceará com o Banco Mundial (fonte 48)¹; e
- 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 orçamento inicialmente aprovado teve um incremento, por meio de crédito especial, decorrente de superávit financeiro de exercícios anteriores, da ordem de R\$ 7,8 milhões. Pela metodologia de elaboração da proposta orçamentária, o superávit não pode ser incluído na previsão do orçamento, devendo ser inserido no orçamento em execução.

O superávit em questão foi acumulado em mais de um exercício e seu uso foi destinado ao financiamento da obra de construção da sede própria da Arce, o que contribuirá para a redução das despesas de manutenção da Agência, dado que as instalações atuais estão em salas locadas.

Desta forma, analisando-se o orçamento autorizado, acrescido do crédito especial em comento, atingiu-se um percentual de execução das despesas no exercício da ordem de 81%.

No quadro que segue, pode ser observada a distribuição das despesas empenhadas em 2016 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 grupo 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. Em relação aos investimentos, o total executado destinou-se, em sua maior representatividade, à construção da sede própria à consultoria na área de saneamento básico (PforR) e à consultoria para desenvolvimento do Sistema de Informações de Transporte (SIT).

1. Trata-se do Projeto de Apoio ao Crescimento Econômico com Redução das Desigualdades e Sustentabilidade Ambiental do Estado do Ceará - Programa para Resultados (PforR) do Ceará com o Banco Mundial. Especificamente para a Arce, diz respeito à contratação de consultoria para o desenvolvimento de um modelo de regulação da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Estado do Ceará.

Consolidado da Execução por Categoria de Despesa		
Programa	R\$	%
Manutenção	16.938.890	67
Finalístico*	860.790	3
Investimentos	7.517.600	30
Total	25.317.280	100

Tabela 3 - Consolidado da Execução por Categoria de Despesa – Jan/Dez 2016
 Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2016)

*O Programa Finalístico abrange as ações com execução orçamentária nas áreas de Saneamento, Energia, Gás e Transportes.

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 72% do montante; dispêndios com terceirizados para apoio às atividades de manutenção e tecnologia da informação (TI), 15%; despesas com aluguel, 5%; e matérias da Arce publicadas no Diário Oficial do Estado do Ceará, da ordem de 3% do total gasto com manutenção. O grupo mantém praticamente o mesmo valor executado no exercício 2015.

Do montante executado com os gastos finalísticos, 91% estão relacionados às consultorias nas áreas de saneamento básico, transporte, energia elétrica e gás canalizado, que dão aporte aos trabalhos desenvolvidos pela Arce.

No tocante aos investimentos, os valores mais representativos foram dispendidos com a construção da sede própria da Arce, da ordem de R\$ 6,037 milhões, cujo término da obra é previsto para agosto/2017; consultoria para desenvolvimento do Sistema de Informações de Transporte (SIT), no valor de R\$ 778 mil; e Projeto de Apoio ao Crescimento Econômico com Redução das Desigualdades e Sustentabilidade Ambiental do Estado do Ceará - Programa para Resultados (PforR) do Ceará com o Banco Mundial. Especificamente para a Arce, diz respeito à contratação de consultoria para o desenvolvimento de um modelo de regulação da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Estado do Ceará (R\$ 630 mil).

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\$ 19,3 milhões, observa-se que houve um crescimento dos dispêndios em 31%, principalmente pela regular execução da obra de construção da sede própria da Arce.

Principais Despesas Empenhadas em 2016		
Tipo	R\$	%
Pessoal e Encargos	12.162.327	48
Construção da Sede Própria	6.037.191	24
Terceirização (Manutenção/TI)	2.548.358	10
Locação de Imóveis	833.892	3
Sistema de Informação de Transportes - SIT	778.075	3
PforR	629.916	2
Publicação – Diário Oficial do Estado	484.623	2
Consultoria – CEE (Energia/Gás)	458.790	2
PASEP (Arrecadação/Parcelamento)	234.805	1
Consultoria – CTR	211.776	1
Consultoria – CSB	114.682	0
Outros	822.845	3
Total	25.317.280	100

Tabela 4 - Principais Despesas Empenhadas – Jan/Dez 2016
 Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2016)







A T U A Ç Ã O

D A A R C E

N O

R E L A C I O N A M E N T O

C O M A

S O C I E D A D E



1. OUVIDORIA DA ARCE: CONCEITO, OBJETIVOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

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

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

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. Importante salientar também que a Ouvidoria da Arce interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, processando e respondendo as solicitações direcionadas à Agência, tendo como principais objetivos buscar soluções para o atendimento das demandas e propiciar ao cidadão formas de manifestação céleres e desburocratizadas.

Outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade.

2. CONTROLE INTERNO E CONTROLE SOCIAL

A Ouvidoria da Arce também tem como preocupação exercer de forma eficiente e efetiva os controles interno e social.

No que se refere ao controle interno, objetivando fortalecê-lo, a Ouvidoria da Arce realiza reuniões quadrimestrais com as áreas de regulação da Agência, elabora relatórios quantitativos e qualitativos referindo-se a cada setor regulado, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves, além de prazos médios de atendimento. Esses relatórios são enviados para o Conselho Diretor da Arce, para a Diretoria Executiva e áreas finalísticas da Agência. Além disso, a Arce divulga, por meio do seu site, o referido relatório para a sociedade.

Em 2016, objetivando prestar um auxílio mais técnico e preciso para as Coordenadoria de Energia, de Saneamento e de Transportes, a Ouvidoria da Arce elaborou e apresentou o Relatório de Inteligência Analítica, que tem por objetivo, com base em estudo pormenorizado das reclamações recebidas pela Ouvidoria, apresentar conclusões técnicas e estatísticas, de forma a aprimorar os processos internos e finalísticos da Agência e, por consequência, melhorar a qualidade dos serviços regulados.

Para possibilitar a execução dos referidos projetos a Ouvidoria da Arce necessitou fazer diversas reuniões com os setores da Arce e com os prestadores de serviços, como por exemplo, DE-TRAN e CGE para coleta de dados e finalização dos Relatórios.

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 Programa Estadual VAPT VUPT, o Manual de Ouvidoria, a Pesquisa de Satisfação, a

Pesquisa de Conhecimento do Usuário de Transporte e os projetos de interação e aproximação com os prestadores de serviços regulados pela Arce. A seguir, a apresentação de cada projeto.

3. 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 por meio de eventos periódicos, com pautas previamente definidas, de forma a oportunizar aos participantes a fala durante os eventos.

Em 2016, a Ouvidoria continuou inovando quando da realização do referido Fórum, ampliando as discussões e a abordagem dos temas, incentivando a inserção de pontos de vistas diferentes da própria Agência, por meio de convite à palestrantes externos.

Dessa forma, em 2016, realizaram-se 4 (quatro) reuniões do Fórum Regulação e Cidadania. As datas, pautas e palestrantes foram os seguintes:

1º Fórum

Data: 26/04/16

Pauta: A Problemática do Lixo em Fortaleza: Diagnóstico e Proposição.

Palestrante: Luiz Alberto Aragão Sabóia (Secretário Executivo da Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos – Fortaleza-CE)

Local: Auditório da Arce

2º Fórum

Data: 15/09/16

Pauta: O Problema Hídrico no Ceará

Palestrante: Francisco José Coelho Teixeira (Secretário de Recursos Hídricos do Estado do Ceará)

Local: Auditório da Arce

3º Fórum

Data: 27/10/16

Pauta: Regulação do Serviço de Transporte Interurbano

Palestrante: Filipe Rangel (Coordenador de Transportes da Arce) Secretário Adjunto da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará

Local: Auditório da Arce

4º Fórum

Data: 02/12/2016 (integrado ao evento “Fórum Multissetorial de Responsabilidade Ambiental”)

Pauta: Soluções Simplificadas para Destinação Final dos Resíduos Sólidos Urbanos

Palestrante: Ramon Flávio Gomes Rodrigues (Secretário Adjunto da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará)

Local: Auditório da Federação das Indústrias do Estado do Ceará – FIES

4. PROGRAMA VAPT-VUPT

No ano de 2016, a Arce, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus, ampliou mais uma vez a participação no Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – VAPT VUPT. Dessa forma, a partir de agosto de 2016, além de já participar das unidades de Messejana, do Município de Juazeiro do Norte e do Município de Sobral, a Ouvidoria da Arce iniciou os atendimentos de Ouvidoria na

unidade do bairro Antônio Bezerra, em Fortaleza.

A implementação desse programa e, por consequência, a inserção da Ouvidoria da Arce proporcionam uma maior divulgação do atendimento da Agência, levando a presença do regulador ao grande público, beneficiando, portanto, a sociedade e mais especificamente os cidadãos de Juazeiro do Norte, Sobral, Messejana e do bairro Antônio Bezerra.

Como consequência da implementação dessa ação de atendimento nas unidades do programa VAPT-VUPT, a Ouvidoria da Arce coordenou a capacitação dos novos atendentes e a criação e atualização do Manual de Ouvidoria da Arce, envolvendo a participação efetiva das áreas-fim da Agência, ou seja, as Coordenadorias de Energia Elétrica, Saneamento Básico e Transportes.

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, foi consolidado o Manual de Ouvidoria da Arce, introduzindo, além dos procedimentos básicos e orientações sobre o próprio atendimento de Ouvidoria, as especificidades atualizadas de cada área.

O Manual sob comento foi atualizado e reestruturado em 2016, sob a Coordenação da Ouvidoria da Arce. Importante registrar que a revisão do trabalho, além subsidiar o atendimento realizado nas unidades do VAPT-VUPT, também proporcionou a melhoria das atividades da própria Ouvidoria da Arce, beneficiando os consumidores atendidos pela Agência.

5. INTERAÇÃO E APROXIMAÇÃO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS REGULADOS PELA ARCE

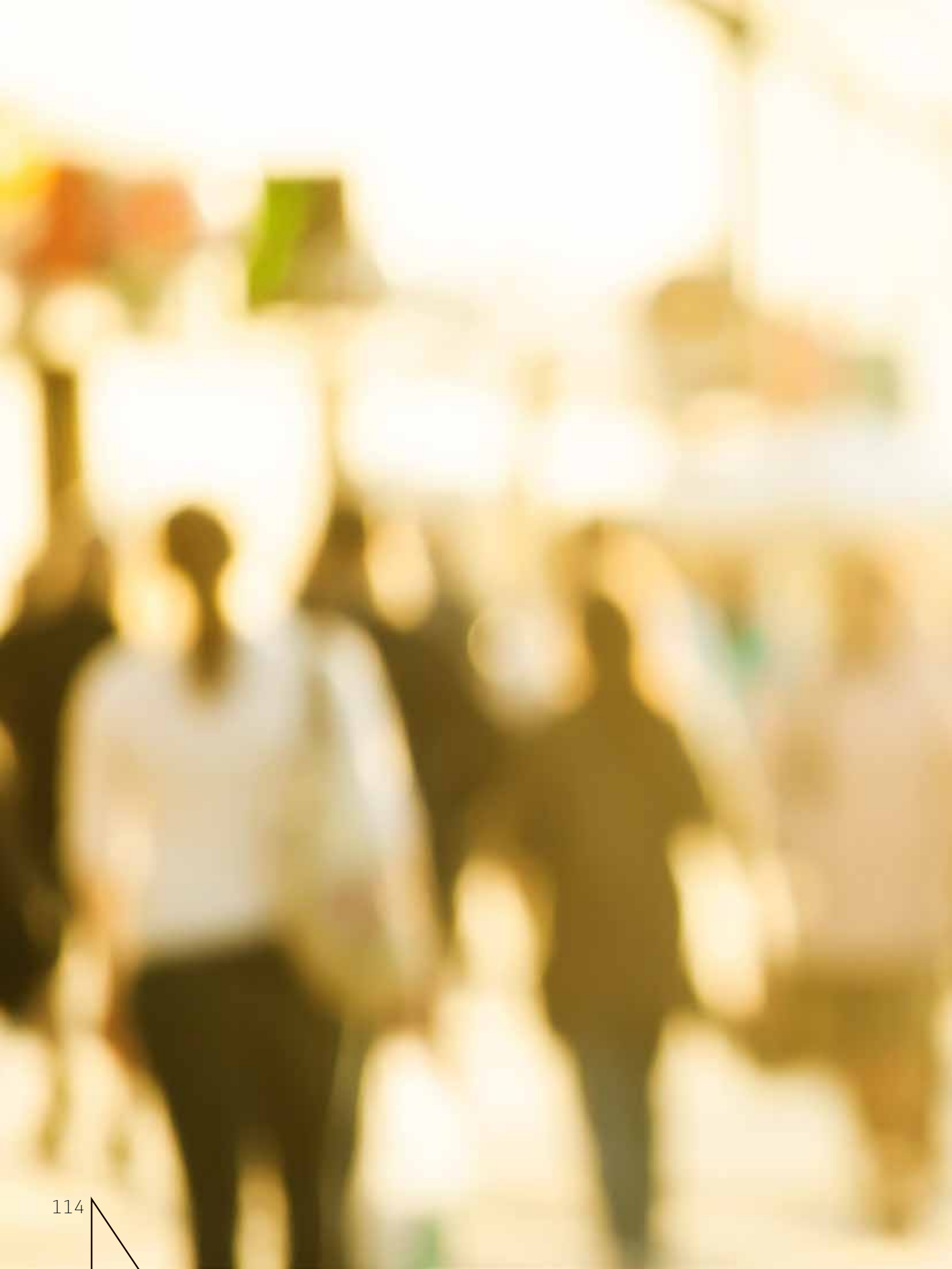
Ainda visando ao aprimoramento da atuação da Arce junto aos cidadãos usuários dos serviços regulados pela Agência, ao fortalecimento da imagem da Arce junto à sociedade e, principalmente, melhorar a qualidade dos serviços públicos regulados, em 2016, a Ouvidoria da Arce realizou reuniões e visitas técnicas à Cagece.

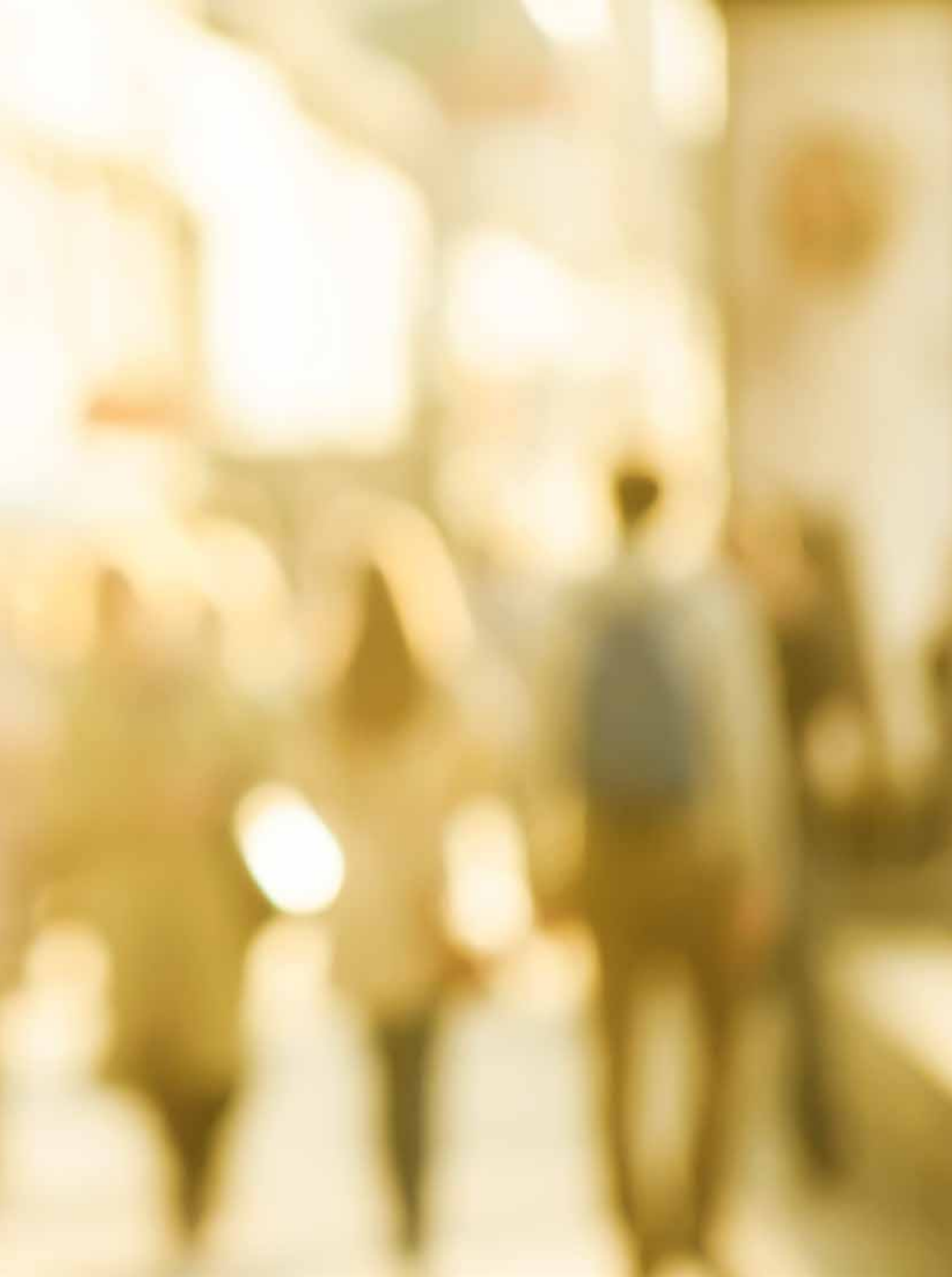
Tais ações ajudaram a aprimorar e integrar o relacionamento entre as Ouvidorias da concessionária e do regulador, permitindo ampliar conhecimento sobre a área de atendimento do operador e, por consequência, melhorar os serviços prestados aos usuários.

Com o mesmo objetivo, também foram realizadas visitas técnicas relativas ao setor de transportes, abrangendo o Terminal Rodoviário João Thomé e prestadoras de serviços: Fretcar, São Benedito, Guanabara e Vitória.

6. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO E DE CONHECIMENTO DO USUÁRIO DO SETOR DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

A pesquisa de Satisfação visa aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Arce, levando em consideração seus pontos fortes e fragilidades, detectadas com ajuda da avaliação dos consumidores já atendidos pela Agência. Todos os anos, a cada semestre, a Ouvidoria mede o nível de satisfação dos usuários, no tocante aos atendimentos realizados e





7. OS NÚMEROS DA OUVIDORIA DA ARCE

7.1 QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS, RECLAMAÇÕES ABERTAS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS INSTAURADOS POR SETOR REGULADO.

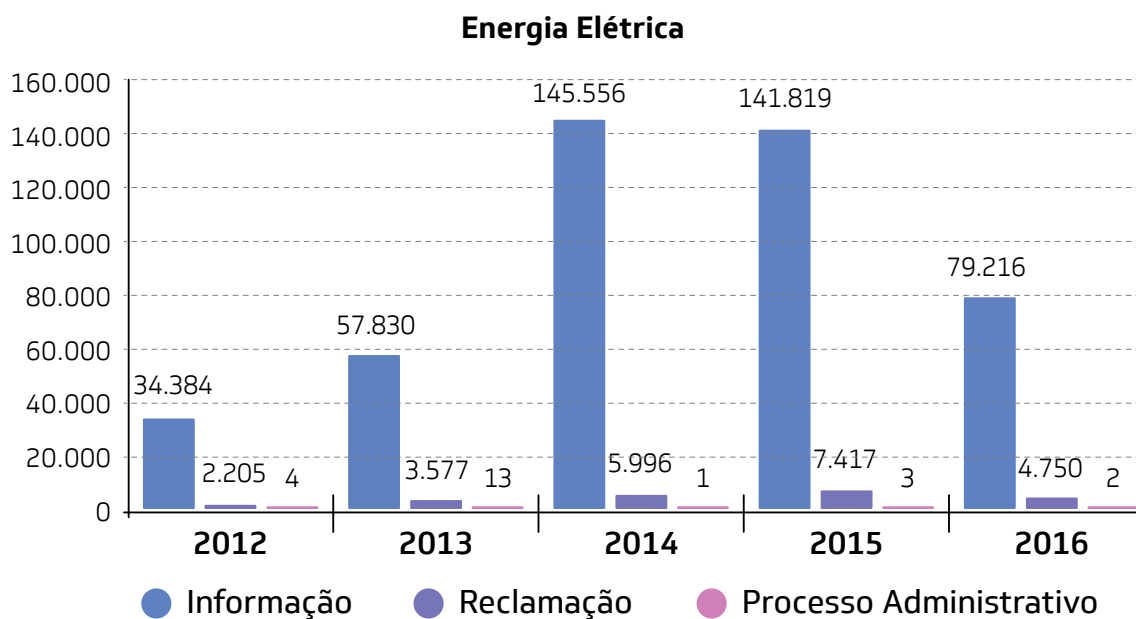


Gráfico 1 - Nº de informações, reclamações e processos administrativos • Energia Elétrica
Fonte: Arce

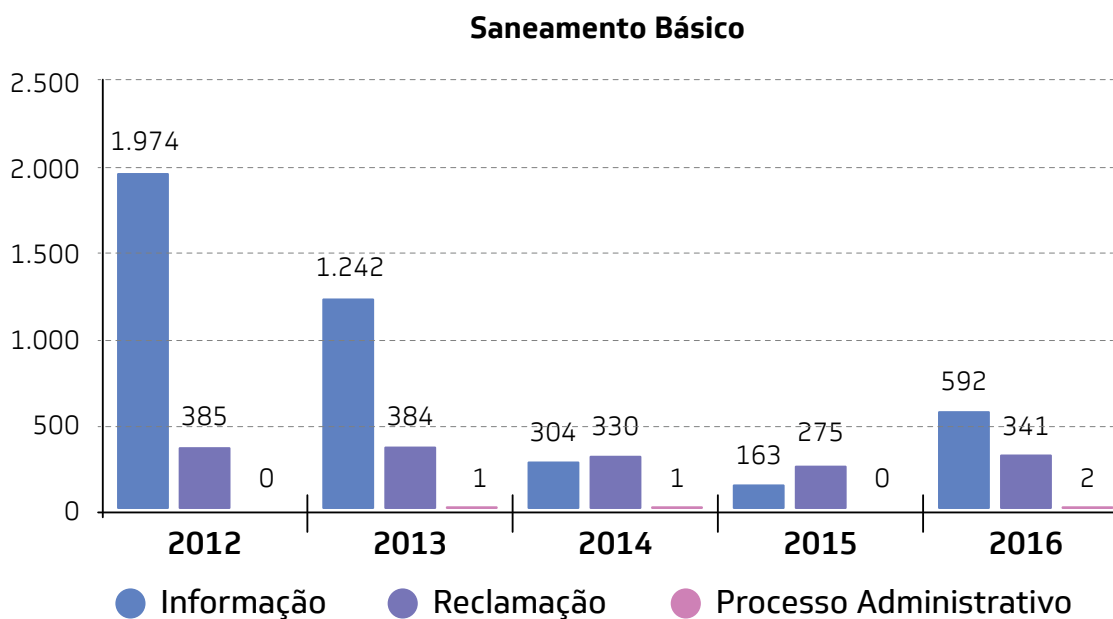


Gráfico 2 - Nº de informações, reclamações e processos administrativos • Saneamento Básico
Fonte: Arce

Transportes

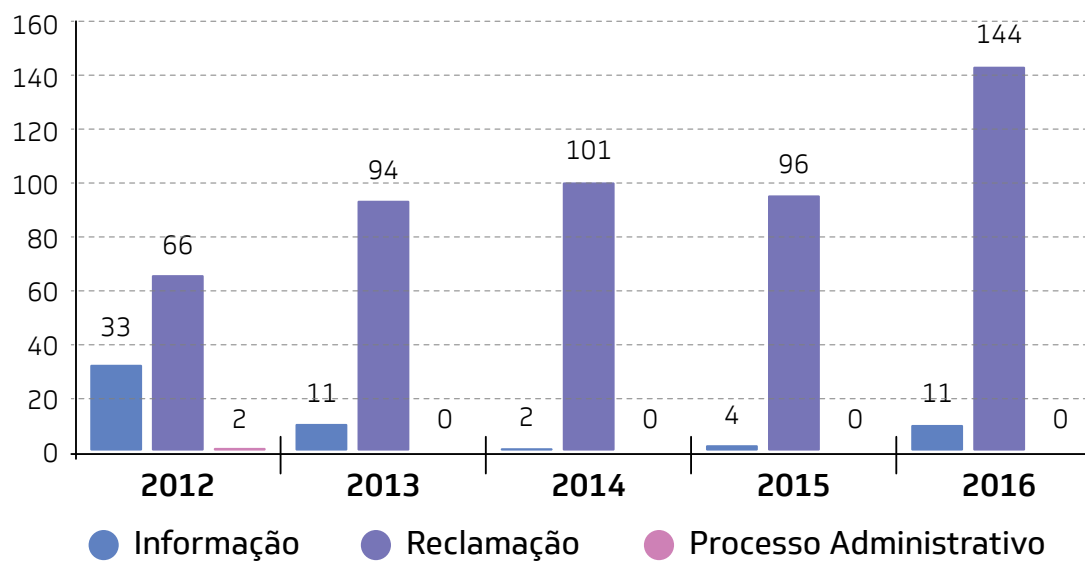


Gráfico 3 - Nº de informações, reclamações e processos administrativos • Transportes
Fonte: Arce

Gás Canalizado

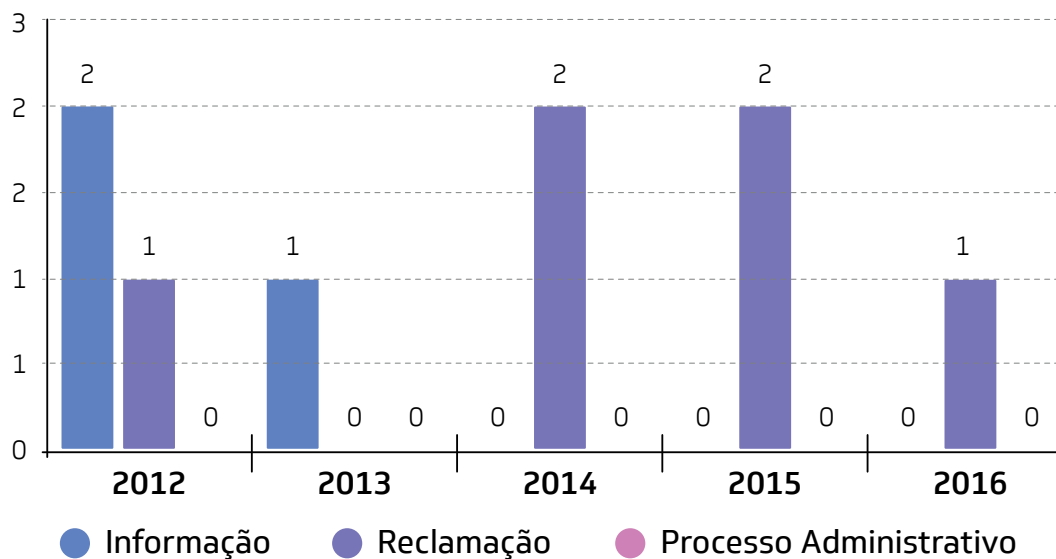


Gráfico 4 - Nº de informações, reclamações e processos administrativos • Gás Canalizado
Fonte: Arce

Energia, Gás, Saneamento e Transportes

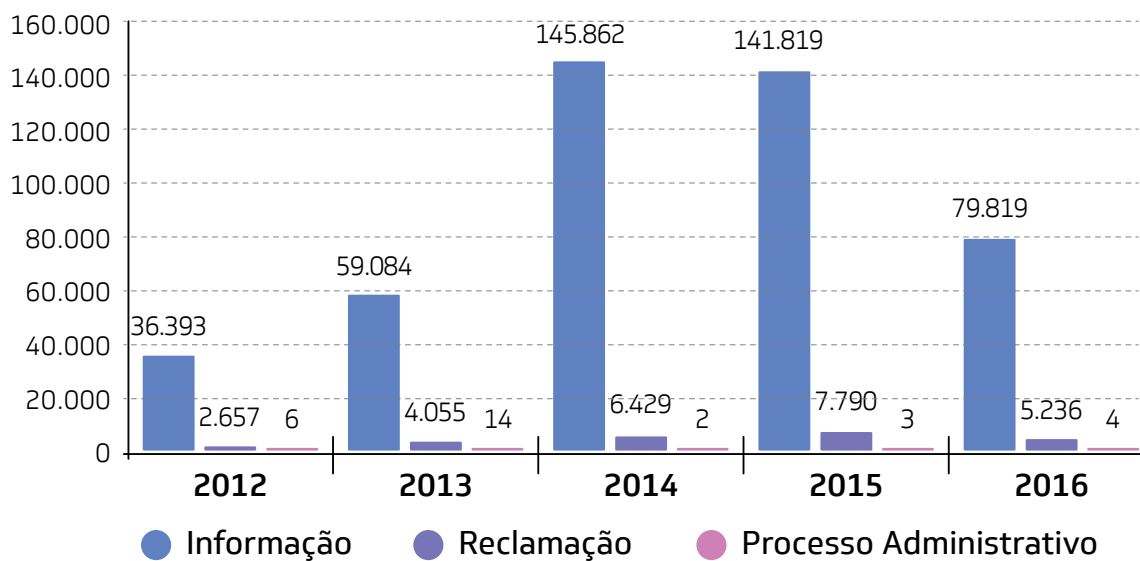


Gráfico 5 - Nº de informações, reclamações e processos administrativos - Energia, Gás, Saneamento e Transportes
Fonte: Arce

7.2 PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

Energia Elétrica

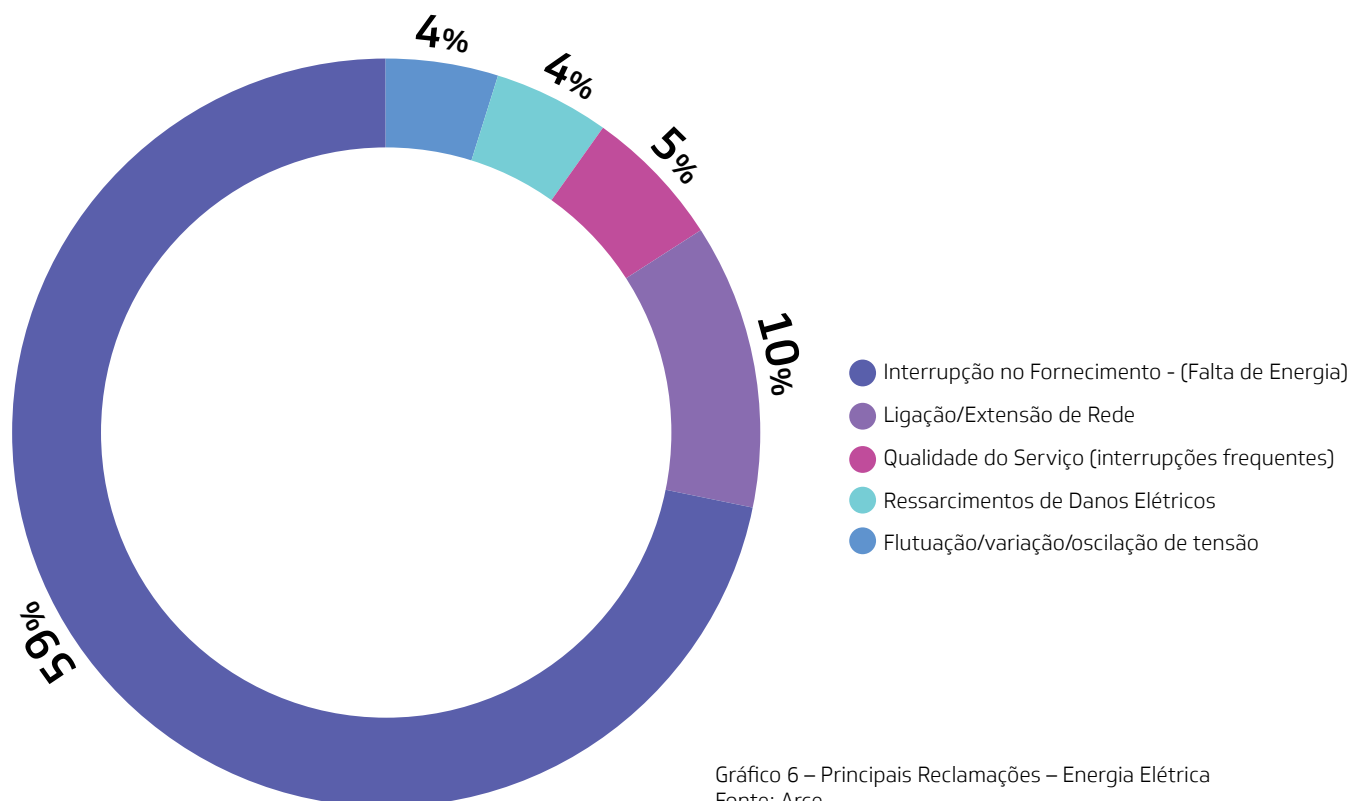
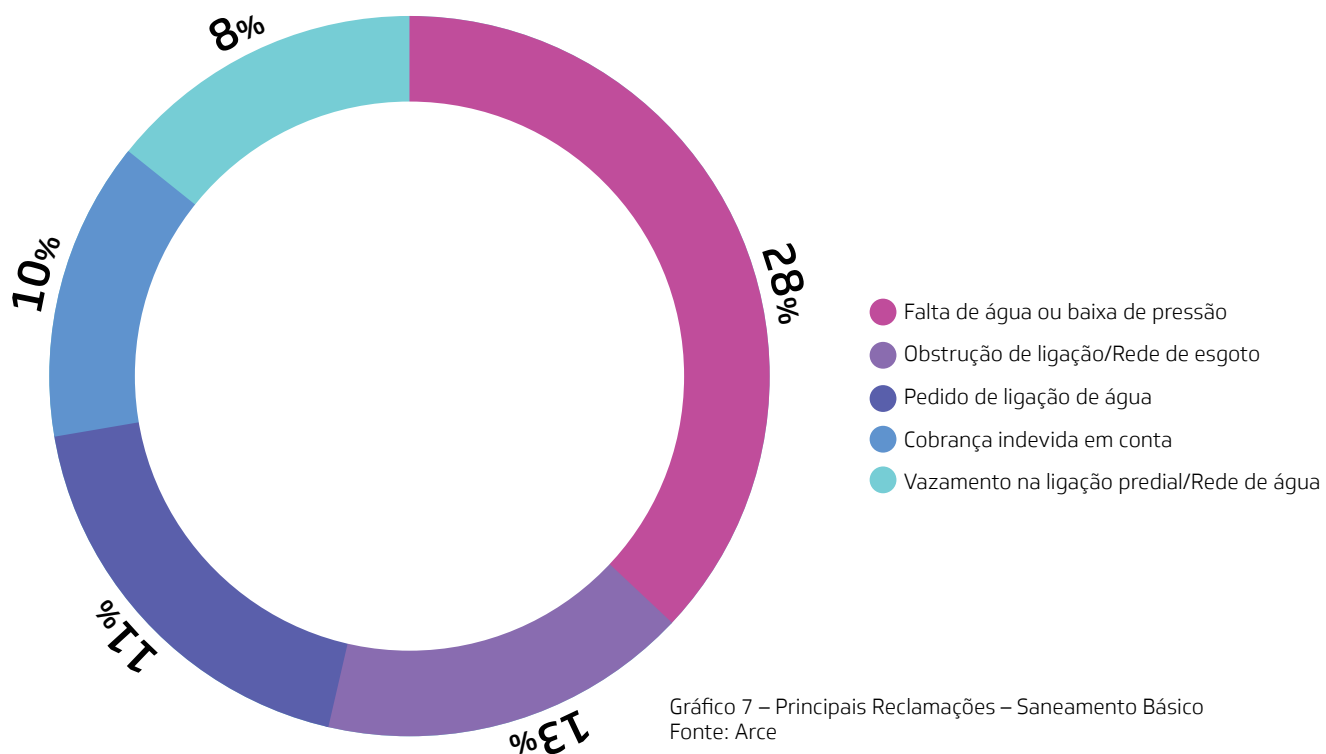
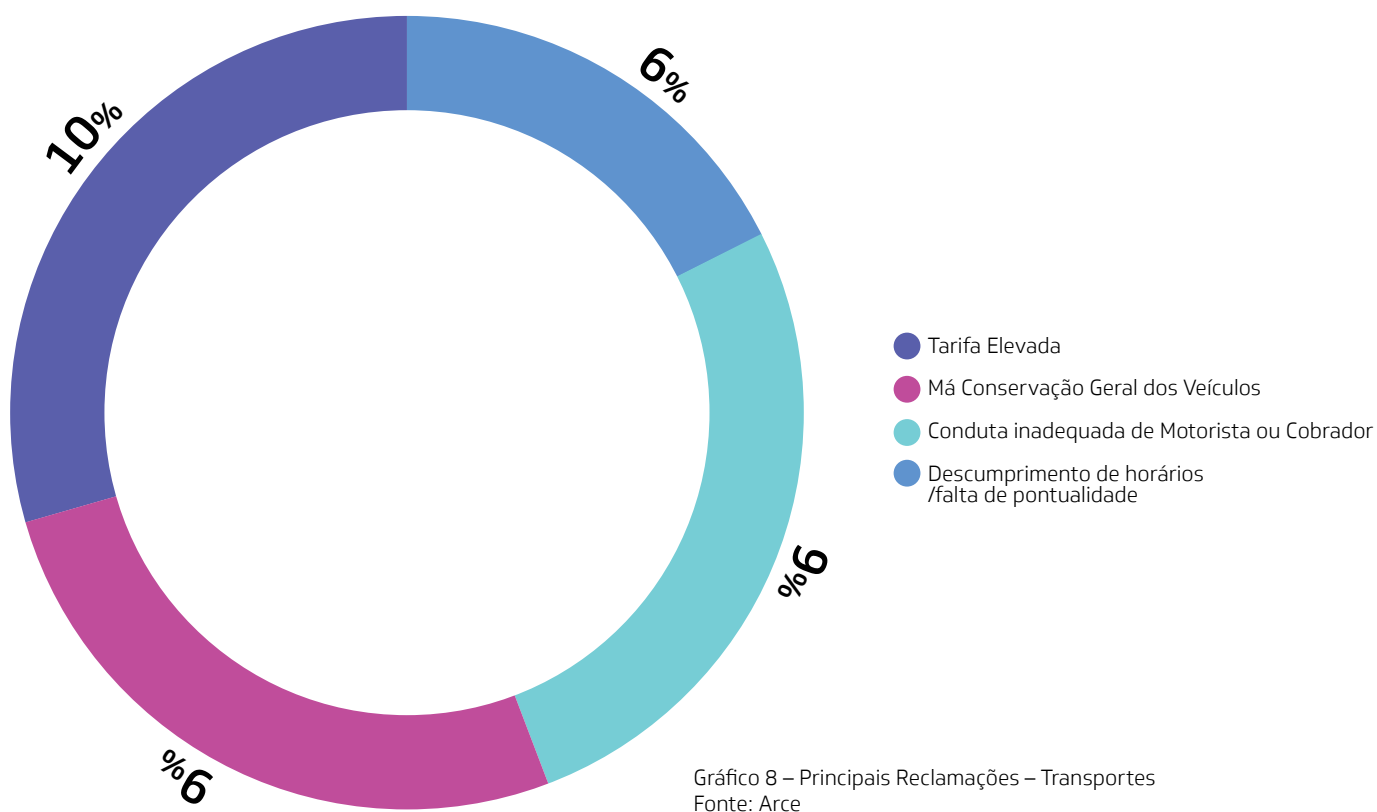


Gráfico 6 - Principais Reclamações - Energia Elétrica
Fonte: Arce

Saneamento Básico



Transportes



Gás Natural

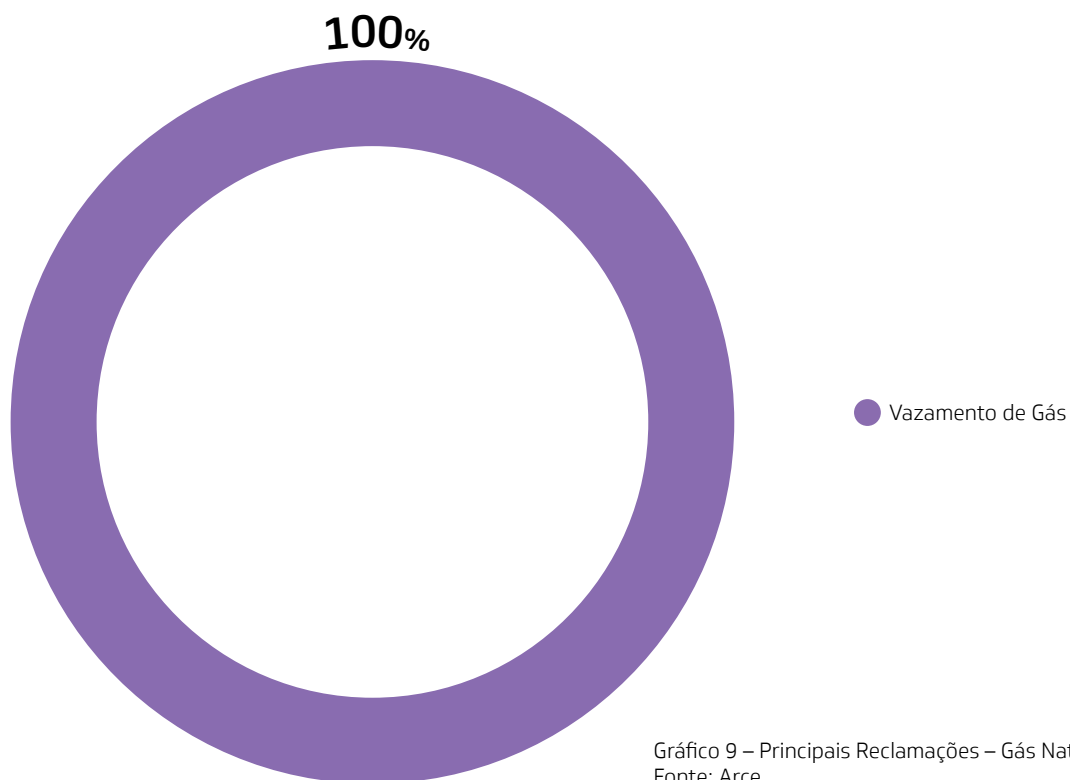


Gráfico 9 – Principais Reclamações – Gás Natural
Fonte: Arce

7.3 DECISÕES DA ARCE SOBRE RECLAMAÇÕES

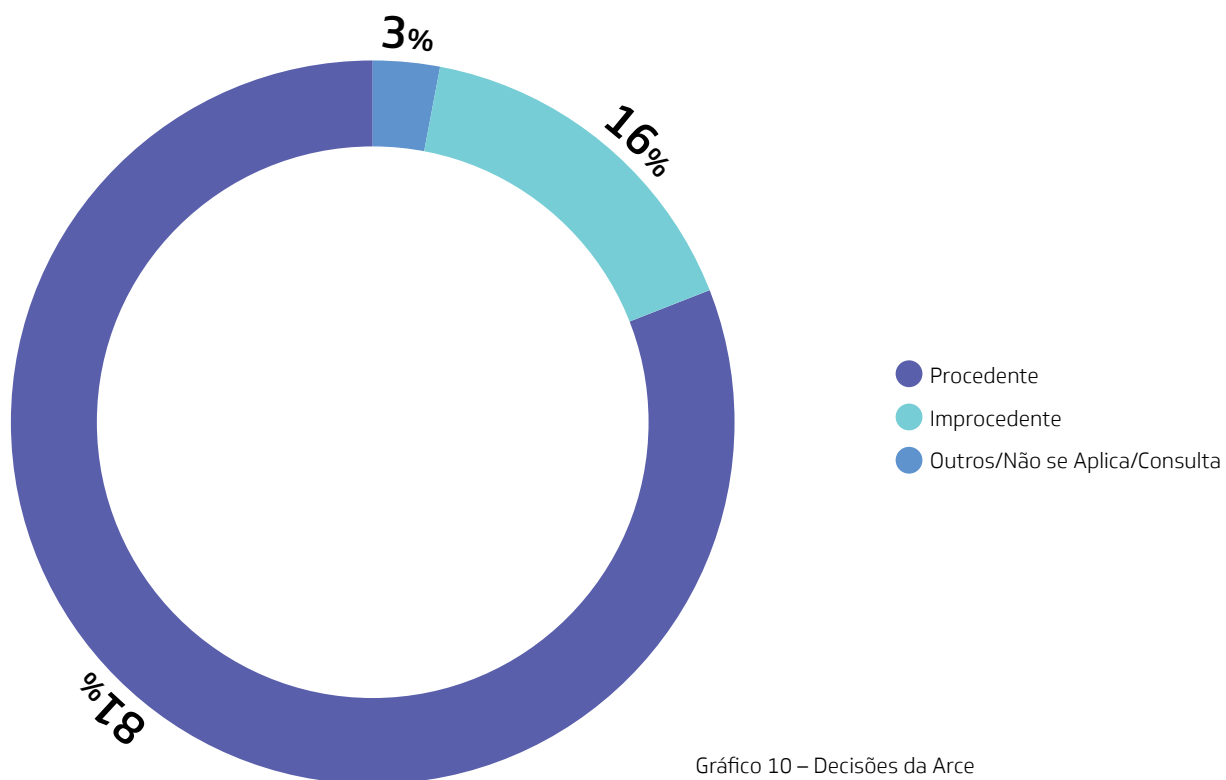


Gráfico 10 – Decisões da Arce
Fonte: Arce

120

8. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS PROMOVIDAS PELA ARCE EM 2016			
MODALIDADE INTERCÂMBIO DOCUMENTAL			
Nº	SETOR	OBJETIVO	VIGÊNCIA
01/2016	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da 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, e dá outras providências.	15/02 a 29/02
02/2016	Transportes	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que altera o texto da Resolução Arce nº 169/2013, que “Disciplina os procedimentos e a metodologia aplicáveis na formulação e apresentação de propostas de revisão ordinária das tarifas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará - Serviço Regular Interurbano”.	01/03 a 17/03
03/2016	Saneamento Básico	Divulgar, obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução, que dispõe sobre o Sistema de monitoramento da continuidade do fornecimento de água nos serviços públicos de abastecimento operados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece e o cálculo de indicadores da continuidade do abastecimento.	14/03 a 28/03
04/2016	Saneamento Básico	Divulgar, obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da Nota Técnica 04/2016, que dispõe sobre a Alteração do Plano de Contas da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece.	11/04 a 25/04
05/2016	Gás Natural Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/009/2016, que dispõem sobre a Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Estado do Ceará - Cegás.	18/05 a 01/06
06/2016	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - Arce, na aplicação de sanções e nas ações de fiscalização dos serviços prestados pelos delegatários do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências.	18/05 a 01/06
07/2016	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento das Notas Técnicas CTR/0001/2016 e CET/0012/2016, que dispõem sobre a Revisão Tarifária Ordinária do Serviço Regular Interurbano de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará/2016. Reunião Pública no dia 27 de Julho de 2016, às 10h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar.	25/07 a 03/08
08/2016	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios e informações adicionais para o aperfeiçoamento da minuta de resolução que propõe alteração do texto da Resolução Arce nº 201/2015, que trata de critérios aplicáveis à tarificação de contingência em situações críticas de escassez ou contaminação de recursos hídricos sobre os municípios regulados pela Arce, com base na Nota Técnica CET/0013/2016. Reunião Pública no dia 09 de agosto de 2016, às 10h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar.	04/08 a 13/08

9. 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 com a participação da Arce em 2015.

- Lançamento da Política Estadual de Saneamento Básico



Figura 1 – Apresentação do Plano Estadual de Saneamento Básico, em 15/03/2016, na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará.

- 22/03 - Premiação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado



Figura 2 – Arce: Primeiro lugar na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado - Prêmio concedido em 22/03/2016.

- Audiência Pública – Políticas Estaduais de Saneamento Básico, de Resíduos Sólidos e de Reúso de Água



Figura 3 – Audiência Pública promovida pela Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em 03/05/2017 - Políticas Estaduais de Saneamento Básico, de Resíduos Sólidos e de Reúso de Água.

- Audiência Pública – Reajuste Tarifário da Companhia Energética do Ceará (Coelce)



Figura 4 – Audiência Pública promovida pela Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em 04/05/2017 - Reajuste da tarifa de energia no Ceará, aprovada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

- Capacitação – Associação Brasileira de Agências de Regulação – Abar



Figura 5 – Curso realizado pela Abar, em 04/05/2017 - “Regulação: Teoria e Prática”.

- II Workshop Inteligência Urbana em Fortaleza: Mobilidade Inteligente



Figura 6 – Workshop realizado pela Universidade de Fortaleza – Unifor, em 28/06/2016.

- Fórum Regulação e Cidadania



Figura 7 – Fórum promovido pela Arce, em 26/07/2016, abordando “A Problemática do Lixo em Fortaleza: Diagnóstico e Proposição”.

- Seminário Ética e Transparência na Gestão Pública



Figura 8 – Seminário realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará, em 18/11/2016.

10. ASSESSORIA DE IMPRENSA E MÍDIAS SOCIAIS

Destaques:

- Apoio a 35 eventos de relacionamento da Arce;
- 72 releases produzidos;
- 74 entrevistas concedidas;
- 603 citações na mídia (98% positivas);
- 321 inserções noticiosas no site e nas redes sociais (www.arce.ce.gov.br, Twitter e Facebook);
- 24.323 visitantes ao site da Arce;

- 64.133 visualizações das publicações da Arce no Facebook (aumento de 116% em relação a 2015);
- 1.413 curtidas na Fanpage (aumento de 19% em relação a 2015);
- Fanpage com maior número de fãs no Brasil (categoria agência estadual);
- 851 tweets e 1.515 seguidores no Twitter (aumento de 12% e 14%, respectivamente, em relação a 2015).

>Fale com a Arce

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

- Telefone gratuito – **0800 275 3838**;
- Internet – **www.arce.ce.gov.br**;
- e-mail – **ouvidor@arce.ce.gov.br**;
- Fax – **(85) 3101.1042**;
- Correspondência e atendimento pessoal – Av. Santos Dumont, 1789, térreo – Fortaleza-CE, CEP: 60150-160.

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







GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Procuradoria Geral do Estado