



ARCE

AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

RELATÓRIO DE RESULTADOS 2021-2022



 arce.ce.gov.br

 Arce

 @arce_ceara

 @ArceCeara





INFORME-SE

SOBRE A AGÊNCIA



QUEM SOMOS

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) é uma autarquia especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa. Foi criada em 30 de dezembro de 1997, a partir da Lei nº 12.786.



MISSÃO

O poder regulatório da Arce é exercido com a finalidade de atender aos interesses públicos, com ações de planejamento, normatização, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões submetidas à sua competência. Além disso, a Agência promove e zela pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando, aos usuários, condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, modicidade tarifária e universalidade.



ATUAÇÃO

A Arce exerce a regulação e fiscalização dos serviços públicos prestados pela Enel Distribuição Ceará, Cagece (Companhia de Água e Esgoto do Ceará), Cegás (Companhia de Gás do Ceará) e pelo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. A Agência Cearense também atua na mediação dos possíveis conflitos existentes entre as prestadoras dos serviços e os usuários, sempre defendendo o equilíbrio entre as partes.

Conselho Diretor



Hélio Winston Leitão

presidente de jan. a set. de 2021 e de jul. a dez. de 2022

Matheus Teodoro Ramsey

presidente de out. de 2021 a jul. de 2022



Fernando Alfredo Franco
conselheiro

Jardson Saraiva Cruz
conselheiro



João Gabriel Rocha
conselheiro

Rafael Duarte Sá
conselheiro



Socorro França
conselheira



CONSELHO DIRETOR

Hélio Winston Leitão

(presidente de jan. a set. de 2021 e de jul. a dez. de 2022)

Matheus Teodoro Ramsey Santos
(presidente de out. de 2021 a jul. de 2022)

Fernando Alfredo Rabello Franco

Jardson Saraiva Cruz

João Gabriel Laprovítera Rocha

Francisco Rafael Duarte Sá

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto

DIRETORIA EXECUTIVA

Luíza Barbara Vieira Cidrack

COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Mário Augusto Parente Monteiro

COORDENADORIA DE ENERGIA

José Dickson Araújo de Oliveira

COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E

INFORMAÇÃO REGULATÓRIA

Alisson José Maia Melo

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Marcelo Silva de Almeida

COORDENADORIA DE TRANSPORTES

Hélio Henrique Holanda de Souza

GERÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Arlan Mendes Mesquita
(gerente de jan. a out. de 2021)

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira
(gerente de nov. de 2021 a dez. de 2022)

ASSESSORIA DE GABINETE E CONTROLE

Danielle Silva Pinto
(chefe de gabinete de jan. de 2021 a mai. de 2022)

Felipe Mota Campos
(chefe de gabinete de jul. a dez. de 2022)

PROCURADORIA-JURÍDICA

Marcelo Capistrano Cavalcante
(Procurador-chefe de jan. de 2021 a jun. de 2022)

Gislene Rocha de Lima
(Procuradora-chefe de jun. a dez. de 2022)

NÚCLEO DE JULGAMENTO DE INFRAÇÕES

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira
(Coordenadora de jan. a out. de 2021)

Arlan Mendes Mesquita
(Coordenador de nov. de 2021 a dez. de 2022)

OUVIDORIA

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

Maria Angélica Martins Holanda
(Assessora de jan. a nov. de 2021)

José Roberto Sales de Aguiar
(Assessor de dez. de 2021 a dez. de 2022)

COORDENAÇÃO EDITORIAL

José Roberto Sales de Aguiar

TEXTO

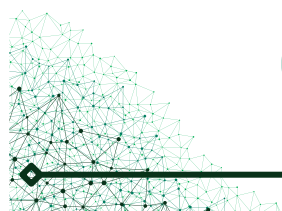
Rodrigo Duarte e José Roberto Sales de Aguiar

PRODUÇÃO GRÁFICA

Rodrigo Duarte

TIRAGEM

100 exemplares



S U M Á R I O

MENSAGEM DO PRESIDENTE	07
CENÁRIO INSTITUCIONAL	08
SANEAMENTO BÁSICO	20
ENERGIA ELÉTRICA	47
GÁS CANALIZADO	71
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL	81
INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS E FINANCEIRAS	100
CONCLUSÃO	105

MENSAGEM DO PRESIDENTE

É tempo de celebrar! A Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, completa, em 2022, 25 anos de existência. Lado a lado com a sociedade cearense, a Agência vem se aprimorando, a cada ano, com o intuito de entregar à população o melhor resultado da política regulatória, e estreitar, cada vez mais, o diálogo, fazendo com que cada cidadão a conheça, mas, acima de tudo, respeite e se orgulhe pelos trabalhos realizados.

Utilizando os mais arrojados elementos de uma gestão com excelência, a Arce vem se modernizando, e se reinventando, para atender, da melhor maneira, aos cinco eixos fundamentais da atividade regulatória, quais sejam: a fiscalização, a normatização, a política tarifária, a mediação de conflitos e o relacionamento transparente com a sociedade. Enquanto Agência Multisetorial, que atua nas áreas finalísticas de Saneamento Básico, Energia Elétrica, Gás Natural Canalizado e Transporte Rodoviário Intermunicipal, a Arce estabeleceu com a sociedade, bem como com os concessionários e permissionários dos serviços públicos delegados, uma relação de confiança, amplificada com o desenvolvimento de tecnologias, que resultou em um trabalho concebido com ainda mais técnica e precisão, gerando, dessa forma, serviços mais eficientes para todos.

Muitos foram os desafios encontrados, e superados, ao longo dos últimos dois anos. Na área de saneamento, cita-se o novo marco regulatório do saneamento, aprovado pela Lei nº 14.026/2020, que estabeleceu uma série de etapas necessárias à universalização dos serviços, tais como a organização da prestação regionalizada, a adequação da regulação às normas da Agência Nacional de Águas (ANA) e a readequação dos contratos de prestação dos serviços. A Arce estará diretamente envolvida com a elaboração de normas, diretrizes para definição do modelo de regulação e procedimentos gerais de fiscalização, entre outras medidas.

Com relação à área de transporte intermunicipal, cabe mencionar, entre outros pontos, as articulações da Agência para mitigar os efeitos tarifários decorrentes da pandemia e a realização de licitações para atendimento das áreas de operação do serviço interurbano, de números 5, 2A e 2B, além do serviço metropolitano.

Sobre o setor de energia elétrica, cumpre enfatizar os esforços da Agência em garantir um serviço de distribuição cada vez melhor aos usuários, atendendo às demandas oriundas dos cidadãos regulares e da gestão pública. Para tanto, a Arce buscou estreitar, ainda mais, o relacionamento com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), com a finalidade de estabelecer melhorias iminentes nos procedimentos de fiscalização na Enel Ceará.

No que tange aos serviços de gás natural canalizado, após a aprovação do novo marco legal, pela Lei nº 14.134/2021, caberá à Agência Cearense regulamentar os temas adjacentes, editando normas e abrindo espaço para discussão de matérias como a abertura do mercado para o segmento. Nesse contexto, a Arce instituiu grupo de trabalho, formado por seis analistas, para debate e amadurecimento de todas as atividades relativas ao setor.

Em 25 anos de existência, foram muitas batalhas, assim como muitas conquistas, que agregaram, à Agência Cearense, credibilidade e reconhecimento tanto pela sociedade cearense como por outras agências reguladoras estaduais, que enxergam na Arce uma referência para o desenvolvimento do trabalho regulatório. O conteúdo aqui apresentado traz os resultados obtidos nos últimos dois anos de gestão (biênio 2021-2022 – até julho), que coroam as bodas de 25 anos do Ente Regulador, de maneira ativa e inovadora. Os trabalhos viabilizam ao usuário dos serviços públicos uma equação que une a análise da realidade social do Estado do Ceará e o zelo por todos os preceitos da melhor gestão pública moderna, com bases muito bem sedimentadas nos princípios da boa governança. Tudo isso, com o objetivo maior de assegurar dignidade à nossa gente.

Boa leitura!



ARCELORMITTAL

CENÁRIO INSTITUCIONAL

RR
2021
2022

A INSTITUIÇÃO

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) é uma autarquia sob regime especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa, vinculada à Procuradoria Geral do Estado (PGE-Ce). Criada em 30 de dezembro de 1997, por meio da Lei Estadual nº 12.786, a Arce exerce o poder de direção, regulação e fiscalização sobre serviços públicos delegados, tendo como finalidade última o atendimento do interesse público.

De janeiro a setembro de 2021, e de julho a dezembro de 2022, a presidência do Ente Regulador ficou a cargo do conselheiro Hélio Winston Barreto Leitão e, de outubro de 2021 a julho de 2022, a Agência foi presidida pelo conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos.

Com abrangência em todo o Ceará, a Arce atua na regulação dos serviços públicos de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, gás canalizado e energia elétrica, além dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no interior do Estado. Importante destacar que, por meio da Lei

Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, foi também atribuída à Arce a gestão do sistema de transporte rodoviário intermunicipal.

Além das competências citadas, no ano de 2019, por força da Lei Estadual nº 16.868, de 15 de abril de 2019, foi estabelecida a atuação da Arce em projetos e contratos de concessões de relevância estratégica para a administração estadual. Nesse contexto, a missão da Agência Cearense é promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços, sempre obedecendo aos princípios da impessoalidade, moralidade, economia processual, legalidade e publicidade.



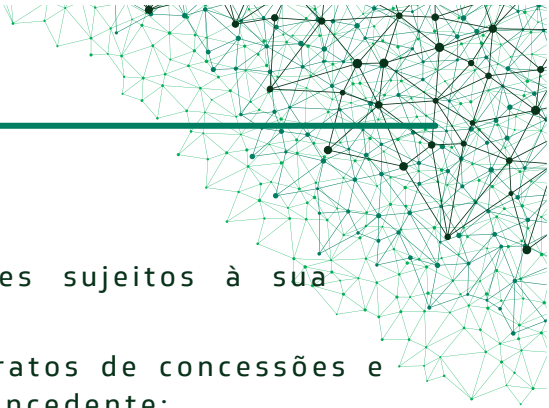
O presente relatório apresenta, ainda, intrínseca relação com esses dois últimos princípios, na medida em que objetiva divulgar à sociedade, ao Governo do Estado, à Assembleia Legislativa do Ceará (Alce) e ao Tribunal de Contas do Estado (TCE-Ce) as atividades desenvolvidas em 2021 e 2022, até julho (Lei nº 12.786/1997).

Destarte, ainda na presente seção, serão apresentadas as competências institucionais da Arce, bem como sua estrutura organizacional, patrimonial e de recursos humanos. Já nas seções seguintes, serão evidenciados os trabalhos desenvolvidos pela Agência em cada área de atuação finalística (saneamento básico, transporte intermunicipal rodoviário de passageiros, gás canalizado e energia elétrica), abordando, também, os aspectos financeiros da Autarquia.

COMPETÊNCIA INSTITUCIONAL

De acordo com os art. 7º e 8º da Lei de Criação da Arce, competem à Agência as seguintes atribuições:

- a) Regulação econômica dos serviços públicos delegados, mediante o estabelecimento de tarifas ou parâmetros tarifários que reflitam o mercado e os custos reais de produção, de modo a, concomitantemente, incentivar os investimentos privados e propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas aos usuários;
- b) Regulação técnica e controle dos padrões de qualidade, fazendo cumprir os critérios tecnológicos e normas qualitativas, conforme estabelecido em contrato de concessão, termo de permissão, lei ou pelos órgãos competentes, de forma a garantir a continuidade, segurança e confiabilidade da prestação de serviço público;
- c) Atendimento ao usuário, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos delegados;
- d) Zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos sob a sua competência regulatória, podendo, para tanto, determinar diligências junto ao poder concedente e entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações;
- e) Implementar as diretrizes estabelecidas pelo poder concedente, em relação à concessão e permissão de serviços sujeitos à competência da Arce;
- f) Dirimir, em âmbito administrativo, conflitos entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;
- g) Outorgar concessões e permissões, quando o poder concedente delegar à Arce tal atribuição, por meio de instrumento específico, e sempre em obediência à legislação vigente;
- h) Fiscalizar, diretamente ou mediante contratação de terceiros, os aspectos técnico, econômico, contábil, financeiro, operacional e jurídico dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos, aplicando diretamente, se for o caso, as sanções cabíveis, entre as quais cita-se: suspensão temporária de participação em licitações, intervenção administrativa e extinção da concessão ou permissão, em conformidade com as normas legais e pactuadas;

- 
- i) Incentivar a competitividade nos diversos setores sujeitos à sua regulação;
 - j) Prestar consultoria técnica relativamente aos contratos de concessões e termos de permissões, mediante solicitação do poder concedente;
 - k) Contratar, com entidades públicas ou privadas, serviços técnicos, vistorias, estudos e auditorias necessárias ao exercício das atividades de sua competência, respeitada a legislação pertinente;
 - l) Fixar critérios para o estabelecimento, o ajuste, a revisão e a aprovação de tarifas dos serviços públicos delegados, em consonância com as normas legais e pactuadas;
 - m) Elaborar o seu regulamento interno, estabelecendo procedimentos para a realização de audiências públicas, encaminhamento de reclamações, emissão de decisões administrativas e respectivos procedimentos recursais;
 - n) Elaborar a proposta orçamentária a ser incluída na Lei Orçamentária Anual do Estado;
 - o) Contratar pessoal mediante concurso público;
 - p) Assegurar o cumprimento de suas decisões administrativas, inclusive mediante a imposição de penalidades aplicáveis às entidades reguladas, conforme previsão legal ou pactuadas;
 - q) Dar publicidade às suas decisões;
 - r) Expedir resoluções e instruções nos limites de sua competência, inclusive fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte das entidades reguladas;
 - s) Elaborar regras de ética aplicáveis à Arce, aos seus conselheiros e demais servidores, independentemente do regime de contratação;
 - t) Atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo infrações, compondo e arbitrando conflitos de interesses, e promovendo a coordenação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
 - u) Elaborar relatório anual de suas atividades, nele destacando o cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo poder concedente e das políticas setoriais, enviando-o ao Governador do Estado e à Assembleia Legislativa;
 - v) Praticar outros atos relacionados com sua finalidade ou que lhe sejam atribuídos por lei específica.

Cabe ressaltar que, partir da vigência da Lei nº 16.710/2018, foi acrescida às atribuições da Agência Cearense a gestão do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

Nesse contexto, foram-lhe sub-rogados todos os termos e contratos de concessões, permissões, credenciamentos, autorizações e demais instrumentos congêneres, formalizados ou não, inclusive os derivados do art. 2º da Lei nº 16.460, de 19 de dezembro de 2017, pertinentes aos sugiro trocar por: ao referido serviço e aos terminais rodoviários de passageiros, bem como os atos de operação das ligações, expedidos pelo Poder Concedente, a partir do ano de 2007, nos termos do art.10-B da lei nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ORGANOGRAMA

A estrutura organizacional da Agência é composta por: Conselho Diretor, Diretoria Executiva, Procuradoria Jurídica, Ouvidoria, Coordenadorias de Regulação, Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória e Gerência Administrativo-Financeira. Os setores são organizados de acordo com o ilustrado no organograma abaixo, e em consonância com a Lei nº 12.786/1997 e Decreto Estadual nº 25.059/1998.

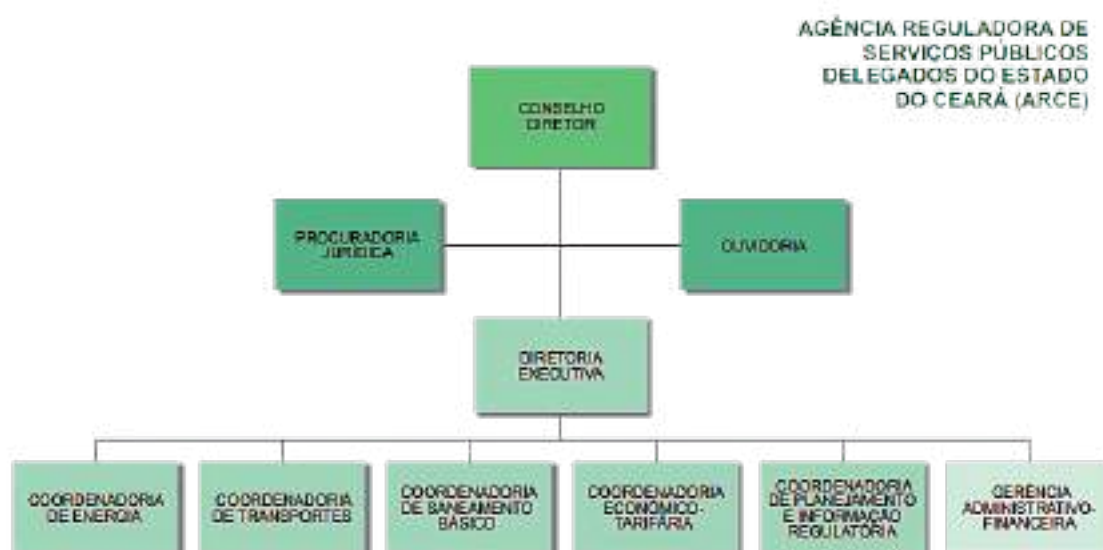


Figura 01. Organograma da Arce. Fonte: Gerência Administrativo-Financeira.

Apresenta-se a seguir, uma descrição sumária de cada área:



Conselho Diretor:

É o órgão deliberativo superior, organizado em regime colegiado, responsável por implementar as diretrizes estabelecidas na Lei de criação da Agência e demais normas aplicáveis, incumbindo-lhe exercer as competências executiva, fiscal e outras que lhe reservem a normatização em vigor. Até a criação do presente relatório, o colegiado é formado por sete conselheiros, entre os quais seis estão nomeados.

Procuradoria Jurídica:

A procuradoria jurídica representa a Arce em ações judiciais; junto ao Ministério Público, para início de ações públicas de interesse da Agência; e perante o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), quando constatadas irregularidades a ele relacionadas. Além disso, exerce a função de assessoria jurídica, elaborando pareceres em todos os estudos que compreendam análise normativa.





Ouvidoria:

subordinada ao Conselho Diretor, figura como principal meio de acesso para os usuários do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce, ou os serviços públicos por ela regulados.

O objetivo fundamental da Ouvidoria da Agência Cearense 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 imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social. As atividades têm 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, atendimento pessoal, “WhatsApp” e aplicativo. Os atendimentos telefônicos e presenciais funcionam de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h, sem interrupção. Com relação aos atendimentos ao público, estes são realizados na sede da Agência, situada na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba, e no posto de atendimento, localizado no Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé. Sobre o resultado dos atendimentos, é importante acrescentar que, em 2022, a Ouvidoria, com o suporte do setor de Tecnologia da Informação, automatizou o envio da pesquisa de satisfação aos usuários. Agora, a pesquisa é enviada diretamente pelo Sistema de Ouvidoria (SOA). Outrossim, cabe informar que o presente setor também interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas a esta Agência. O atendimento tem como prioridade a busca de soluções ágeis para a conclusão das demandas, visando garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos e uma manifestação de forma célere e desburocratizada. A atuação da Ouvidoria da Agência Cearense na Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Ceará é coordenada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), que também gera o Relatório Anual das Ouvidorias Setoriais, no qual são apontados quantitativos de solicitações e manifestações, bem como são destacadas ações e projetos inovadores e recomendações de melhorias.

Com o intuito de aperfeiçoar os procedimentos internos e finalísticos, além de melhorar a qualidade dos serviços regulados, foi implementada, também em 2022, pesquisa, cujo objetivo foi conhecer a opinião dos setores do próprio Ente Regulador sobre a Ouvidoria.

No mesmo ano, com foco em otimizar a atuação da Arce junto aos prestadores de serviços e, por consequência, melhorar a qualidade dos serviços regulados, a Ouvidoria, também com apoio do setor de Tecnologia, realizou outro incremento no SOA, possibilitando a interação do Ente Regulado diretamente pelo citado sistema. Além disso, desenvolveu um painel de informações com os dados de solicitações.

Referido painel foi elaborado através da utilização da plataforma “Data Studio”, do Google, tendo como base os dados registrados no SOA. A estruturação de gráficos e indicadores no painel se traduz como um importante instrumento para a eficácia e a transparência das atividades.

Diretoria Executiva:

A Diretoria Executiva é o principal órgão de execução de atividades da Arce, oferecendo suporte ao Conselho Diretor, principalmente na coordenação das atividades internas da Agência, visando o cumprimento dos objetivos propostos. À Diretoria Executiva estão subordinadas as Coordenadorias de Regulação, a Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória e a Gerência Administrativo-Financeira.



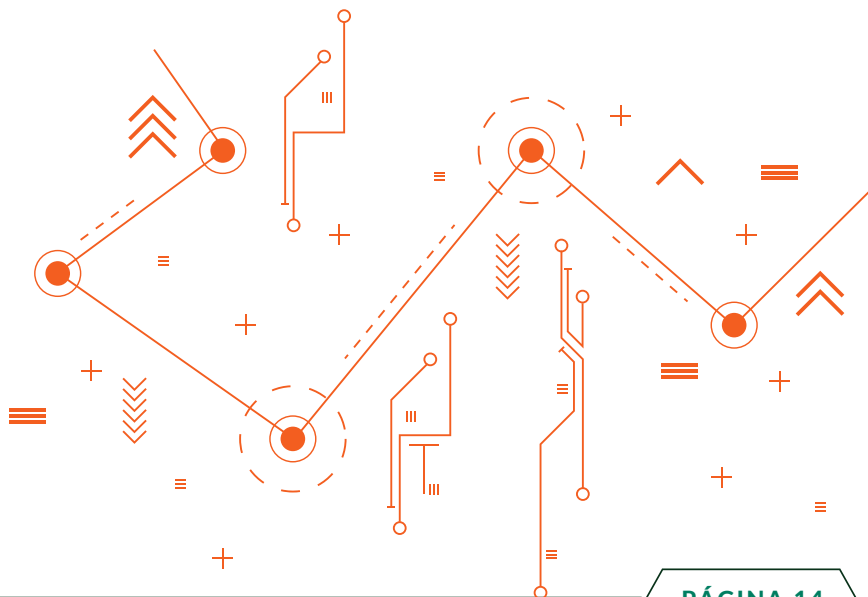
Coordenadoria de Energia:

Compete exercer a fiscalização dos serviços públicos regulados relativos ao setor energético, de acordo com as normas legais, regulamentares e pactuadas.

O poder concedente de serviços de energia elétrica é a União, sendo a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) a instituição reguladora. O Decreto Federal nº 2.335, de 1997, prevê a possibilidade de delegação de competência da Aneel para as agências estaduais, que deverão atuar em seu nome e sob sua supervisão e controle.

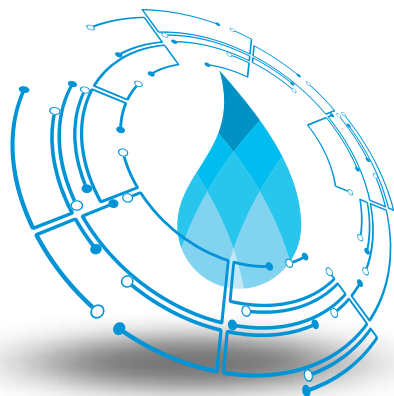
No caso do Ceará, a Aneel delegou à Arce as atribuições para fiscalizações técnica, operacional e comercial, resguardando-se como instância máxima administrativa na mediação das questões não previstas no Convênio de Cooperação n.º 06, de 19 de agosto de 1999. Referido convênio credenciou a Agência Cearense para executar atividades passíveis de descentralização pela Aneel. Posteriormente, já em 2010, a Aneel firmou novo Convênio de Cooperação, de nº 014/2010, e, no ano de 2011, passou a delegar à Arce, também, as atividades de fiscalização dos serviços de geração.

Quanto ao serviço de gás canalizado, o Ente Regulador disciplina a exploração da prestação dos serviços e assegura aos usuários finais a qualidade do produto, do atendimento comercial e do controle das tarifas. Para tanto, a agência atua na regulamentação e fiscalização desses itens, que compreendem aspectos técnicos, comerciais, econômico-financeiros, bem como cumprimento de obrigações vinculadas ao contrato de concessão.



Coordenadoria de Transportes:

Compete regular a qualidade do serviço prestado, bem como atuar como gestora do sistema, mantendo atualizados os registros dos operadores e seus veículos relativos aos serviços regular, regular complementar e fretamento. A coordenadoria também realiza análises acerca de alterações na rede de transportes, como prolongamentos ou encurtamentos de linhas, mudanças de horários, trajetos, criação e extinção. Nesse aspecto, também atua na elaboração da rede de transportes para processos de concessão e permissão, bem como na prestação de informações operacionais nos procedimentos de reajuste e revisão de tarifas à Coordenadoria Econômico-Tarifária. Por fim, elabora e propõe peças normativas que regulamentem o setor.

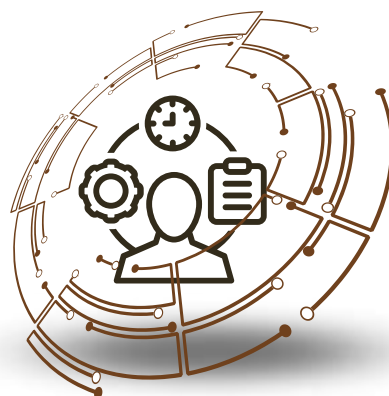


Coordenadoria de Saneamento Básico:

exerce atividades de regulação e fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto. Isto inclui: a realização de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 151 (cento e cinquenta e um) municípios operados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece); acompanhamento de planos municipais de saneamento básico; assessoramento às tomadas de decisões e mediações de conflitos entre usuários e a Concessionária; edição de resoluções; participação, como apoio técnico, na análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária; realização e participação em audiências e consultas públicas. Também presta apoio institucional e técnico em diversos assuntos relacionados ao setor de saneamento, e de responsabilidade do poder público. Participa ativamente na elaboração de políticas públicas para o segmento, projetos de leis e/ou decretos, integrando comissões, câmaras técnicas e grupos de trabalho. Também atua na publicação de artigos/citações em periódicos, livros, manuais e afins.

Gerência Administrativo-Financeira:

Compete a Coordenadoria Administrativo-Financeira, dentre outras atividades, coordenar o planejamento de recursos humanos e executar a contabilidade geral, além de estruturar e executar as atividades de natureza econômico-financeira, como contratação de serviços de manutenção da sede da Agência e aquisição de equipamento e materiais.





Coordenadoria Econômico-Tarifária:

A Coordenadoria Econômico-Tarifária tem competência para o exercício das atividades de regulação econômica dos serviços públicos submetidos à competência reguladora da Agência Reguladora do Estado do Ceará. São atribuições a verificação, especificamente a fiscalização, da conformidade às normas legais, regulamentares e pactuadas, bem como aos requisitos de modicidade e equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão ou termos de permissão.

A CET apresenta natureza multisetorial, com abrangência transversal aos diferentes serviços públicos regulados, o que lhe confere características diferentes daquelas apresentadas pelas demais coordenadorias regulatórias, com as quais atua em conjunto, de modo a cumprir a missão dada a esta Agência Reguladora.

Coordenadoria de Planejamento e Informação:

Compete exercer as atividades de planejamento institucional e gestão da informação regulatória, bem como: conduzir análises para desenvolvimento, implantação e suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC); definir, gerenciar, acompanhar e executar as atividades de desenvolvimento, manutenção, integração e monitoramento das soluções de TIC; realizar a disseminação e a gestão dos dados, informações e conhecimento; planejar e gerenciar atividades relacionadas aos processos de configuração, segurança, conectividade, serviços compartilhados e adequações da infraestrutura de TIC; planejar e gerenciar ações necessárias à gestão da segurança da informação; realizar integração entre a área de tecnologia da informação e as áreas de negócio; auditar soluções de tecnologia; planejar e gerenciar contratações de serviços e soluções de TIC; planejar e gerenciar ações necessárias à governança em tecnologia da informação; elaborar parecer técnico de serviços e soluções, e promover inovação das soluções de TIC. Cita-se, entre outros produtos entregues ao longo de 2021 e 2022, e em consonância com os princípios de transformação digital, a elaboração do sistema Processo Eletrônico, que possibilitou à Arce digitalizar e trabalhar com 100% dos processos de forma virtual.



Informações Adicionais:

A Arce ainda conta, além das áreas e setores acima apresentados, com 4 (quatro) assessores vinculados ao Conselho Diretor (CDR), dos quais 2 (dois) possuem competência de suporte ao Conselho Diretor no exercício das funções discriminadas no Decreto nº. 25.059/1998, que trata da estrutura organizacional da Agência. Um terceiro assessor desenvolve atividades relacionadas à comunicação e relacionamento institucional, sendo-lhes atribuídas funções correlacionadas com a imagem institucional do órgão. E, por último, o Conselho Diretor ainda conta com um Assessor de Gabinete, o qual o assiste no encaminhamento e acompanhamento de suas decisões e da logística para seu funcionamento, além de outras atividades que lhe sejam atribuídas pelo regimento interno vigente.

A Diretoria Executiva, por sua vez, conta, também, com um assessor, ao qual compete apoio no exercício de seu papel de principal órgão de execução de atividades da Agência, coordenando os departamentos técnicos e fornecendo suporte ao Conselho Diretor.

Os decretos nº 25.059/1998, nº 29.944/2009 e nº 32.862/2018 e o Regimento Interno da Arce (Resolução nº 15/2000) regram o funcionamento do órgão, determinando competências, atribuições e responsabilidades dos agentes organizacionais, bem como a disposição hierárquica e as interações entre as estruturas existentes.

RECURSOS HUMANOS



A Alta Administração da Agência é composta por sete vagas de conselheiros, entre as quais seis estão ocupadas. Dentre eles, um atua na presidência do Conselho Diretor (CDR). Vinculada hierarquicamente ao CDR, a Diretoria Executiva tem titular indicada à unanimidade do Conselho Diretor para ocupar cargo em comissão de livre nomeação e exoneração.

As atividades-meio e finalísticas da Arce são executadas por meio de seu quadro efetivo de servidores, composto por 36 Analistas de Regulação e 4 Procuradores Autárquicos, todos de nível superior.

Atualmente, há um servidor do quadro efetivo da Arce cedido para exercício temporário de cargo em outro órgão e, por ora, dois cargos vagos de Analista de Regulação, oriundos de processos de exoneração a pedido e aposentadoria. Em 2021, foi constituída comissão interna para execução dos procedimentos relacionados à organização de concurso para provimento dos cargos vagos.

No que diz respeito às áreas de formação dos servidores, estas são bem diversificadas, e cada especialidade cumpre seu papel de importância nas funções finalísticas de regulação e na gestão da Agência. Do total de servidores, 40% tem formação na área de Engenharia. As demais áreas são Direito e Administração (15% cada), Economia (12,5%), Contabilidade (10%) e Tecnologia da Informação (7,5%). Destaque-se, ainda, que quase metade dos servidores possui título de Mestre (47,5%) e 27,5% (11 servidores) concluíram curso de Doutorado.

Sobre o perfil etário dos servidores, a idade média atual é de 48 anos, com 60% deles na faixa etária entre 40 e 55 anos.

Visando à constante elevação no nível de conhecimento e motivação dos servidores, a Agência Reguladora do Estado do Ceará destina, anualmente, parte de seu orçamento para fins de capacitação, com procedimentos relativos dispostos na Resolução Arce nº 205/2016. Embora o valor de R\$100 mil tenha sido previsto para esta finalidade, tanto para o ano de 2021 como para 2022, as restrições impostas pela pandemia da Covid-19 e os impactos dela decorrentes resultaram na baixa execução alcançada, sendo investidos, em 2021, apenas R\$19 mil [19%] na capacitação de seu quadro efetivo e, até agosto de 2022, R\$ 8 mil [8%].

Outrossim, a Arce ainda custeia, mediante indenização, nos termos da Lei Estadual nº. 14.367/2009, despesas com cursos de pós-graduação “lato-sensu” (especialização) e “stricto-sensu” (mestrado, doutorado e pós-doutorado), nos limites determinados pelo mencionado regramento. Até julho de 2022, a Agência manteve, em folha de pagamento, indenização prevista para um servidor, o qual estava regularmente matriculado em curso de Doutorado. A partir de então, não há mais nenhum servidor recebendo tal rubrica.

Acerca do apoio técnico necessário para auxílio das atividades do quadro efetivo de servidores e da Alta Administração, a Arce conta, por meio de contratos de locação de mão-de-obra terceirizada, com o apoio de 67 (sessenta e sete) colaboradores terceirizados para atendimento às necessidades da Agência nos serviços de rotinas administrativas, copeiragem, condução de veículos, asseio e conservação, programação e suporte de TI. Além desses profissionais, a Arce possui contrato de segurança armada para sede.

Destaca-se que os serviços e as atividades englobados pelas contratações em questão dizem respeito a serviços auxiliares ou de apoio operacional tidos como necessários ao suporte das operações finalísticas executadas por servidores efetivos da Agência. Portanto, não há serviços ou categorias profissionais conflitantes com as atribuições dos cargos de Analista de Regulação, em qualquer de suas especialidades, e/ou de Procurador Autárquico.



PATRIMÔNIO



A Agência dispõe de sede própria, inaugurada em 2017, situada no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Cambeba). O prédio conta com segurança contínua e ininterrupta, prestada pela Polícia Militar do Estado e por guarda fixa, armada e terceirizada. Além disso, dispõe de cancelas automatizadas para controle de entrada/saída de pessoas, abertura com reconhecimento das portas do almoxarifado e de salas de informática, e câmeras de vigilância para as áreas externas e internas. Esse conjunto de medidas é fundamental para proteção do patrimônio público no âmbito da Agência.

A gestão patrimonial dos bens móveis da Arce é realizada por sua setorial administrativo-financeira, que operacionaliza os inventários, o acompanhamento do estado de conservação dos bens, a atualização dos termos de responsabilidade, o levantamento de necessidades de aquisição, entre outras rotinas. Complementarmente, são desenvolvidos trabalhos por comissões multidisciplinares internas que analisam e emitem parecer acerca de processos específicos, como o inventário final de almoxarifado e patrimônio, o desfazimento de bens inservíveis, a avaliação de bens passíveis de doação e a avaliação de depreciação, os quais seguem para manifestação da Diretoria Executiva e deliberação do Conselho Diretor.

No quadro abaixo, é apresentado o saldo contábil dos bens móveis da Arce, deduzida a depreciação, ao final de 2021.

Descrição	Saldo após Depreciação
Bens Móveis - TOTAL	R\$ 1.004.767,41
Máquinas, aparelhos, equipamentos e ferramentas	R\$ 599.626,18
Móveis e utensílios	R\$ 462.145,60
Bens de Informática	R\$ 293.855,19
Veículos	R\$ 125.596,46
Materiais culturais, educacionais e de comunicação	R\$ 107.133,53
Demais bens móveis	R\$ 37.772,61

Quadro 01. Bens Móveis – Dez/2021. Fonte: Balancete dezembro/2021 (dados em Reais)



SANEAMENTO BÁSICO

RR
2021
2022

ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR

A atuação da Arce na regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado do Ceará teve início em 2001, por meio de instrumento precário firmado com a Secretaria de Infraestrutura do Estado. Em 2007, com a promulgação da Lei Federal nº 11.445, foram estabelecidas a obrigatoriedade da regulação, assim como seus princípios: independência decisória, incluindo autonomia administrativa, orçamentária e financeira, transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões.

Entretanto, somente com a edição da Lei Estadual nº 14.394/2009 é que a Arce adquiriu competências legais para o exercício das atividades de regulação e de fiscalização dos serviços de saneamento básico, por meio de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, nos municípios operados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece).

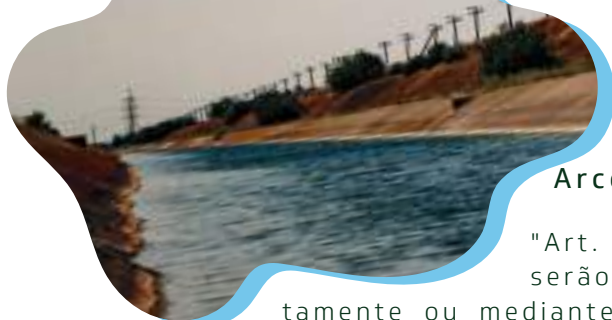
A Agência também tem o poder de julgar e mediar conflitos entre usuários e a regulada; editar publicação de resoluções e analisar propostas de reajuste e de revisão tarifária, entre outras demandas. Cabe lembrar que, no período compreendido entre 2003 e 2007, apesar de a Arce atuar por meio de instrumento precário, a maioria dos municípios operados pela Cagece assinou contratos de concessão com a Companhia, estando previsto, em tais

instrumentos, a delegação da regulação à Agência Cearense. Posterior ao marco regulatório de 2007, contratos de prestação dos serviços continuaram a ser assinados entre a Concessionária e os Municípios, porém na modalidade de contratos de programa, onde também constava a possibilidade de delegação da regulação à Arce.





Em 2016, por meio da Lei Complementar nº 162, o Estado do Ceará instituiu sua Política de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário. Nesta Lei, especificamente no art. 17, é definida que a regulação dos serviços públicos na Política Estadual de Abastecimento de Água e Esgotamento de Esgotamento Sanitário será, preferencialmente, atribuída à Agência Reguladora do Estado do Ceará – Arce (§§2º e 3º).



Foi promulgada, também em 2016, a Política de Resíduos Sólidos do Estado do Ceará, por meio da Lei nº 16.032, cujo parágrafo único do art. 49, amplia o escopo regulatório da Arce para este componente do saneamento básico.

"Art. 49. Para obtenção de recursos do Estado do Ceará, serão priorizadas as municipalidades que delegarem, diretamente ou mediante os consórcios públicos, a regulação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos à Agência Reguladora do Estado do Ceará – Arce, que poderá prever compartilhamento de atribuições de fiscalização direta e indireta, nos termos da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, e das Leis Estaduais nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, e 14.394, de 7 de julho de 2009."

Após a edição da Lei nº 16.032/2016, diversos consórcios públicos para a gestão integrada de resíduos sólidos foram instituídos, tendo seus instrumentos legais previsto a possibilidade de delegação da regulação da prestação dos serviços à Arce. Especificamente em relação ao Consórcio Comares Cariri, na modelagem para a concessão dos serviços, ficou definida a Agência Cearense como reguladora. A licitação desta Concessão será realizada em 2022.

Em 2020, foi sancionada a Lei Federal nº 14.026, que revisa a Lei Federal nº 11.445/2007, além da Lei de criação da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, nº 9.984/2000. Entre as principais inovações da citada lei está a introdução da ANA como emissora de normas de referência para o setor, obrigatórias para os entes que capturem recursos da União, sejam onerosos ou não. Desta forma, a Arce deverá, a partir da edição de cada Norma de Referência da ANA, adaptar-se a esses regramentos.

Como rebatimento da Lei nº 14.026/2020 no plano Estadual, em 2021, foi editada a Lei Complementar nº 247, que instituiu as Microrregiões de Água e Esgoto do Oeste, do Centro-norte e do Centro-sul, e suas respectivas estruturas de governança. Esta Lei definiu, em seu art. 16, que a Agência Cearense atuará como reguladora dos serviços públicos até que os colegiados das microrregiões definam a entidade responsável.



A figura a seguir sintetiza as principais datas-marco legais e institucionais da Arce no setor de saneamento básico.

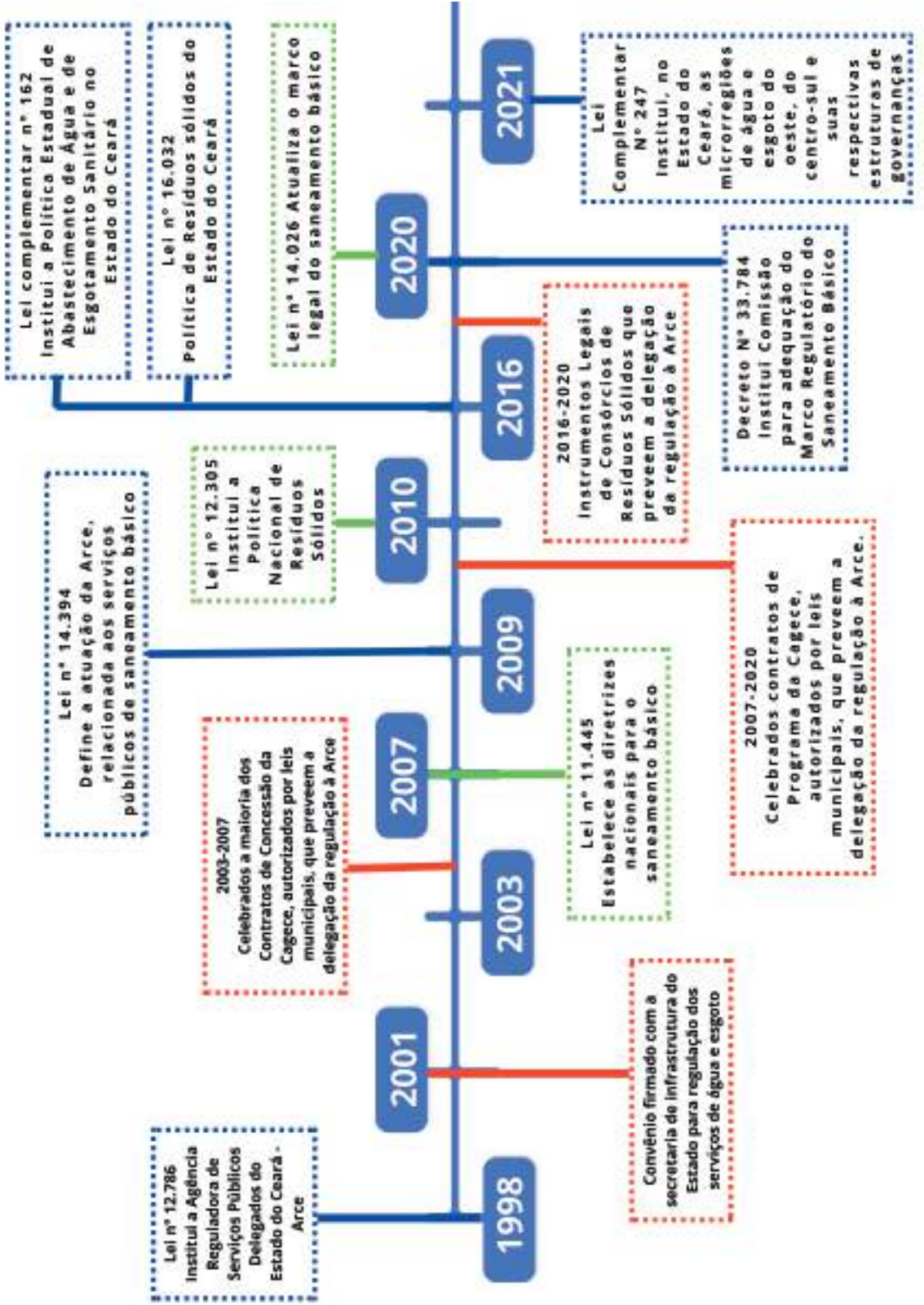


Figura 01. Principais data-marcos legais e institucionais da Arce no saneamento básico. Fonte: CSB - Arce.

CONTEXTO OPERACIONAL

O setor de saneamento básico, no Ceará, sofre o impacto da escassez de recursos hídricos, com consequências adversas sobre a prestação dos serviços de abastecimento de água à população cearense. Tais adversidades ocorrem tanto em termos da oferta em quantidade e qualidade compatíveis com suas necessidades, quanto em termos da geração dos recursos financeiros requeridos para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dessa prestação.

Em termos operacionais, destaca-se a desigualdade entre os índices de cobertura dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado. No tocante aos serviços de abastecimento de água, em Fortaleza, são 2,67 milhões de pessoas atendidas, alcançando um índice de 99,29% de cobertura. Já nos municípios do interior, 2,86 milhões de pessoas têm acesso a esse serviço, representando 97,79% de sua população.

Em relação aos serviços de esgotamento sanitário, por outro lado, cabe destacar que somente 74 municípios cearenses, que abrangem 87 localidades, são atendidos pela Cagece, beneficiando cerca de 2,63 milhões de habitantes, correspondentes a 44,69% da população dos municípios cearenses atendidos pela Concessionária. Na Capital, o índice de cobertura de esgoto é de 66,64%.



A atividade de distribuição de água e de coleta e tratamento de esgotos tem como uma de suas principais características a necessidade de um significativo volume de recursos financeiros para a execução das ações do setor, em especial para as obras de engenharia civil, aqui representada, em sua maioria, pela construção de estações de tratamento de água e de esgoto.

RESULTADOS DA REGULAÇÃO DO SERVIÇO DE SANEAMENTO BÁSICO

FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A fiscalização técnica é o conjunto de etapas e procedimentos, no qual a Arce verifica o cumprimento de aspectos técnico-operacionais e do atendimento comercial dos serviços prestados pela Cagece aos usuários, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços. A atividade fiscalizatória pode ser realizada de forma direta, com a presença da equipe de técnicos da Agência em campo, e/ou indireta. É importante salientar que, em ambas, a análise documental também se faz necessária, assim como a utilização de indicadores.

Desta forma, a metodologia utilizada para o desenvolvimento dessas fiscalizações compreende, quando for o caso: inspeções de campo, envolvendo o sistema de abastecimento de água (a produção, o tratamento, a adução, a reservação, a distribuição, o controle e qualidade da água) e o sistema de esgotamento sanitário (a coleta, o tratamento, a disposição final e a qualidade do esgoto tratado); e/ou levantamentos e avaliações documentais que permitam a análise de informações de dados gerais das áreas técnico-operacional e comercial da prestação dos serviços.

ENTRE JANEIRO DE 2021 E AGOSTO DE 2022, A CSB REALIZOU:

64

fiscalizações

em sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, operados pela Cagece.

Ao todo, 64 municípios foram fiscalizados, abrangendo-se 130 localidades/sistemas (sedes municipais e distritos), das quais 100 sistemas possuíam apenas abastecimento de água e, os demais, ambos os serviços.

As fiscalizações podem abranger um só município ou um conjunto de municípios, quando é realizada de forma regional. Ademais, em uma mesma cidade podem haver vários distritos com sistemas independentes, daí porque foram fiscalizadas 130 localidades.

A figura 2 a seguir traz o histórico das fiscalizações realizadas pelo Ente Regulador e quantidades anuais de municípios e de sistemas fiscalizados no período 2012-2022 (até agosto).

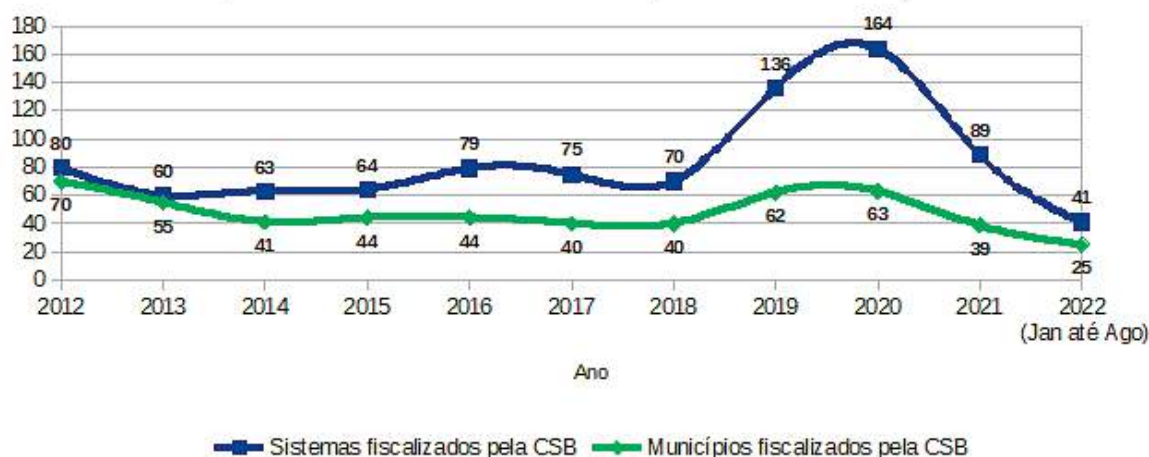


Figura 02. Histórico das fiscalizações realizadas pela Arce e quantidades anuais de municípios e de sistemas fiscalizados no período 2012-2022 (até agosto). Fonte: CSB - Arce.

As ações de fiscalização da CSB resultam em determinações e/ou recomendações, pelas não-conformidades identificadas na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da Cagece, as quais são destacadas em seis categorias principais, constantes no Anexo I da Resolução ARCE nº 147/2010, podendo incidir em cada uma delas várias infrações, relativas aos principais aspectos da prestação dos serviços, a saber:

PROVISÃO DOS SERVIÇOS

Não atender à solicitação do usuário de conexão à rede pública, encontrando-se satisfeitas as condições para realização da ligação; Não respeitar os limites de preços estabelecidos pela Arce para a prestação de serviços; Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação; Não realizar as expansões planejadas dos serviços para universalização do atendimento; Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos; Não cumprir as normas técnicas e os procedimentos definidos para a implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

Não cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, deixar de estipular prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços; Não divulgar com antecedência, na forma exigida pela legislação, as interrupções programadas dos serviços;

GESTÃO COMERCIAL E FATURAMENTO



Não prestar serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário sem contrato ou com contrato em desacordo com o exigido pela legislação; Não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis; Não restituir valores recebidos indevidamente na forma prevista pela legislação aplicável; Não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado; Não oferecer no mínimo seis datas opcionais de vencimento das faturas, distribuída conforme a legislação; Não fazer constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS



Não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários; Não realizar o atendimento telefônico adequado aos usuários, na forma exigida pela legislação; Não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado; Não fornecer informações à Arce, na forma e nos prazos estabelecidos, ou restringir de qualquer forma o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação; Não manter à disposição dos usuários, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da legislação pertinente e do regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta; Não comunicar ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos, as providências adotadas quanto à formulação da solicitação ou reclamação; Não manter organizada e atualizada toda a informação na forma exigida pela legislação; Não permitir acesso aos usuários às informações arquivadas, além de informações sobre os serviços prestados na forma e condições previstas na legislação;

PROTEÇÃO AMBIENTAL



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

GESTÃO DE EMERGÊNCIAS E CONTINGÊNCIAS



Não considerar as medidas cabíveis para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas na qualidade da água; Não proceder as medidas necessárias para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas pelo lançamento inadequado de efluentes; Em situações de emergência e contingência, interromper os serviços em desconformidade com os respectivos planos; Não informar tempestivamente os usuários e as autoridades competentes sobre anormalidades na qualidade da água; Não informar de imediato às autoridades competentes sobre falhas no tratamento de efluentes que resultem em poluição ambiental; Não divulgar adequadamente as informações acerca das situações de emergência e contingência que afetem a continuidade dos serviços na forma exigida pela legislação aplicável;

QUALIDADE DA ÁGUA



Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação; Não desenvolver o controle da qualidade da água, bruta e tratada, de acordo com o disposto na legislação; Não dar publicidade à qualidade da água distribuída nos termos da legislação.

RESULTADOS DAS FISCALIZAÇÕES

A situação da prestação dos serviços pode ser caracterizada em números absolutos de não conformidades detectadas durante as ações de fiscalizações realizadas em 64 municípios, ao longo do ano de 2021, até agosto de 2022, como exposto no mapa da Figura 3.



Nesse contexto, em todos os municípios fiscalizados houve não-conformidades nos serviços prestados pela Cagece. As cidades de Abaiara, Acarape, Acopiara, Aracati, Apuiarés, Barro, Barbalha, Capistrano, Cariré, Catarina, Catunda, Caucaia, Cedro, Coreau, Croatá, Ererê, Farias Brito, Fortim, Frecheirinha, Guaramiranga, Horizonte, Ibiapina, Iracema, Irauçuba, Itaiçaba, Itapiúna, Itarema, Juazeiro do Norte, Lavras da Mangabeira, Maracanaú, Martinópolis, Milagres, Missão Velha, Monsenhor Tabosa, Moraújo, Mucambo, Mulungu, Nova Olinda, Orós, Pacajus, Pacatuba, Palmácia, Paramoti, Penaforte, Pires Ferreira, Porteiras, Quixadá, Santana do Acaraú, Santana do Cariri, Sobral, Tarrafas, Tianguá, Trairi, Ubajara, Varjota e Várzea Alegre apre-

sentaram as menores quantidades de não-conformidades constatadas nas fiscalizações, correspondente à segunda faixa (1 a 20 ocorrências), enquanto no município de Itapipoca obteve o maior número de constatações de não-conformidades detectadas, enquadrando-se na última faixa (61 a 80 ocorrências).

Vale ressaltar que, em comparação com anos anteriores, a quantidade de não-conformidades foi menor, em função da redução do escopo das fiscalizações por conta da pandemia, quando prevaleceu fiscalização indireta, baseada em análise documental de dados operacionais e comerciais fornecidos pela Concessionária.

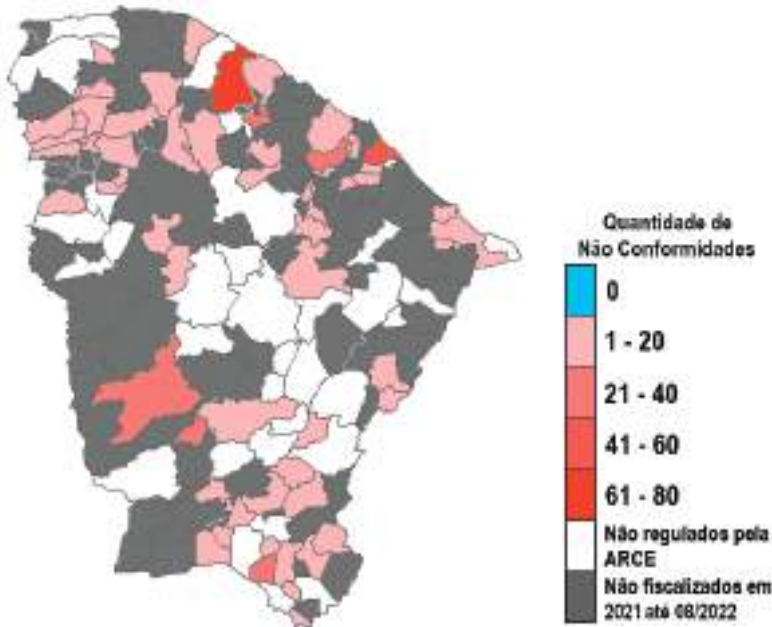


Figura 03. Quantidade de constatações de não-conformidades verificadas nas fiscalizações realizadas em 2021 e 2022 (até agosto). Fonte: CSB - Arce.

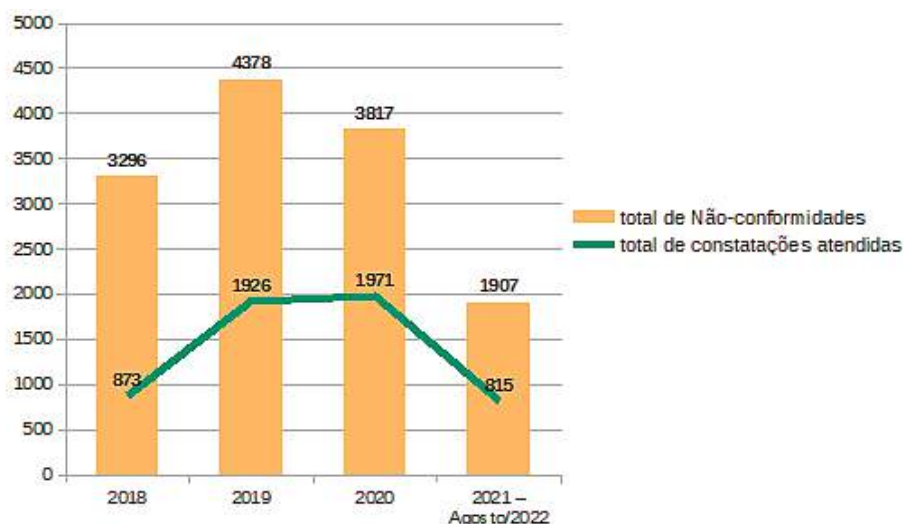


Figura 04. Total de Não-conformidades e Constatações Atendidas nos anos de 2018 – 2022 (até agosto). Fonte: CSB - Arce.

RESULTADOS DO ACOMPANHAMENTO DAS FISCALIZAÇÕES – DE 2021 ATÉ AGOSTO DE 2022

Outra forma de avaliar a prestação dos serviços é por meio do acompanhamento da fiscalização – etapa em que se verifica a correção das determinações de não-conformidades detectadas, constantes nos Termos de Notificação emitidos e pendentes de solução. De 2021, até agosto de 2022, existiam 1.907 não-conformidades relativas a processos em andamento, aguardando término de prazos para cumprimento.

O mapa temático abaixo traz a representação do percentual de não-conformidades solucionadas pela Cagece, de acordo com o período supramencionado, para todos os municípios do Estado. De acordo com os dados analisados, as cidades de Abaiara, Alto Santo, Aquiraz, Ararendá, Barroquinha, Barbalha, Catarina, Chaval, Crateús, Eusébio, Graça, Granjeiro, Jaguaratama, Jaguaribara, Jati, Mauriti, Milagres, Mombaça, Pacujá, Palhano, Piquet Carneiro, Poranga, Potiretama, Quixeré, São Benedito, Tamboril, Tauá, Várzea Alegre e Viçosa do Ceará obtiveram os melhores resultados na solução das não-conformidades pendentes, alcançando 100% de atendimento às determinações.

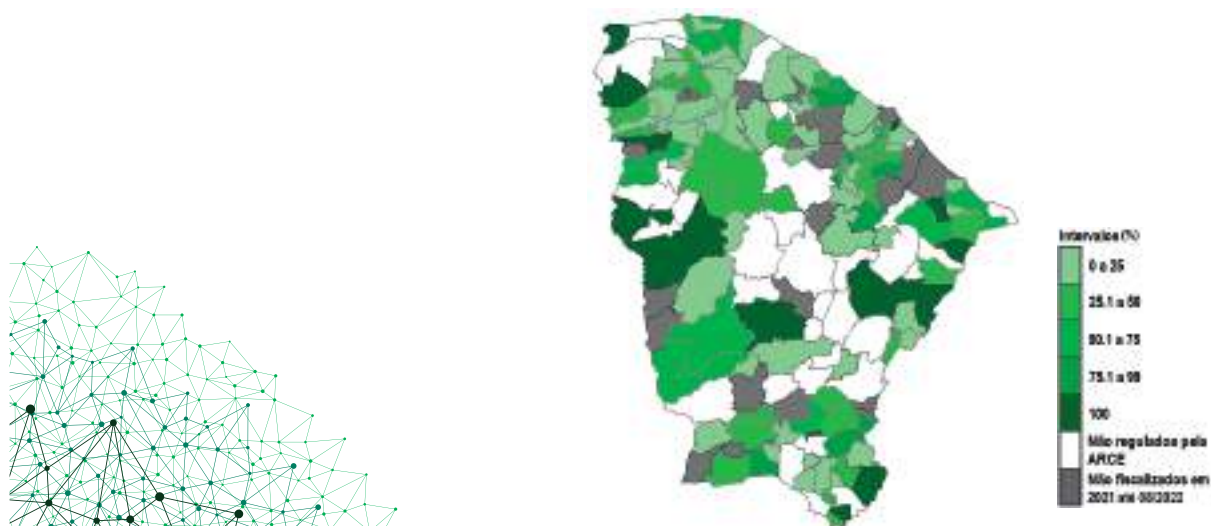


Figura 05. Percentual de Constatações Atendidas pela Cagece de janeiro de 2021 até agosto de 2022. Fonte: CSB - Arce.



No geral, dos 148 municípios acompanhados em 2021 e 2022 (até agosto), 69 solucionaram mais de 50% das constatações de não-conformidades pendentes.

Uma análise mais específica indica que a Cagece solucionou 815 das 1.907 não-conformidades, ou seja, 42,74% do total, índice abaixo do ideal (100%). Esse resultado, porém, foi inferior ao ano de 2020 (figura abaixo).

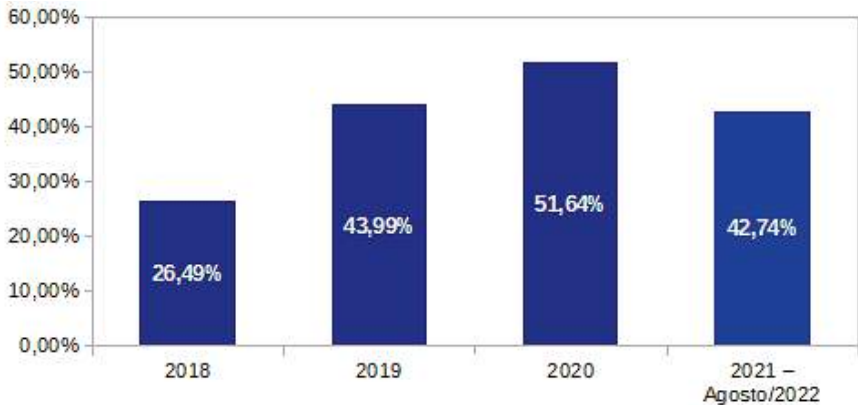


Figura 06. Percentual de não-conformidades resolvidas pela Cagece, no período de janeiro de 2018 até agosto de 2022. Fonte: CSB - Arce.

Em contraponto, como o atendimento às determinações não foi suficiente para resolver todas as não-conformidades pendentes, multas pecuniárias foram aplicadas à Companhia. Durante o período supracitado, a Agência Cearense aplicou 115 multas contra a Cagece, totalizando R\$ 1.550.569,03 (um milhão, quinhentos e cinquenta mil, quinhentos e sessenta e nove reais e três centavos)¹.

Ainda de acordo com o período mencionado, a Concessionária pagou, efetivamente, em multas, um total de R\$ 987.621,92 (novecentos e oitenta e sete mil, seiscentos e vinte e um reais e noventa e dois centavos), relativo a processos punitivos, sejam de 2021/2022, ou de anos anteriores. A Tabela 1 mostra o histórico das multas aplicadas, nos últimos seis anos, à Cagece pela Arce. Historicamente, o Ente Regulador multou a Companhia em R\$ 5.683.652,77 (cinco milhões, seiscentos e oitenta e três mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e setenta e sete centavos), no período compreendido entre 2017 e 2022 (até agosto).

Ano	Multas Aplicadas (R\$)	Acumulado (R\$)	Multas Efetivamente Pagas (R\$)	Pago (R\$)
2017	180.327,13	180.327,13	163.197,87	163.197,87
2018	787.024,08	967.351,21	523.749,33	686.947,20
2019	1.416.475,14	2.383.826,35	1.176.751,69	1.863.698,89
2020	1.302.717,75	3.686.544,10	1.276.242,06	3.140.122,95
2021	1.550.569,03	5.237.113,13	78.958,04	3.219.080,99
2022 (até agosto)	446.539,64	5.683.652,77	908.663,88	4.127.562,87

Tabela 01. Multas aplicadas e efetivamente pagas. Fonte: CSB - Arce.

REGULAÇÃO SUNSHINE



A Agência Reguladora do Estado do Ceará, por meio da Resolução nº 222/2017, instituiu o modelo de Regulação Sunshine – sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que consiste na determinação, comparação, publicação e divulgação das avaliações de prestadores de serviços, com uso de indicadores de desempenho. Trata-se de um modelo regulatório calcado na experiência internacional, 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 foi gradual, e teve início em 2013. Desde então, a cada ano, são realizados trabalhos de coletas, validações e cálculos de alguns dos indicadores. O principal produto da Regulação Sunshine são as Cartas de Desempenho que trazem, para cada município operado pela Cagece, os resultados dos indicadores de forma acessível ao público. Para tanto, desde 2017, as cartas passaram a ser divulgadas por meio do site oficial da Arce na internet, de modo a prover maior transparência e fomentar a participação social na gestão dos serviços de saneamento.

As Cartas de Desempenho apresentam os resultados de 12 indicadores, a saber: Acessibilidade Econômica dos Serviços de Água, Acessibilidade Econômica dos Serviços de Esgoto, Índice de Hidrometração, Índice de Atendimento Urbano de Água, Índice de Atendimento Urbano de Esgoto, Índice de Reclamações (Água), Índice de Reclamações (Esgoto), Índice de Perdas por Ligação, Índice de Perdas de Faturamento, Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão, Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão e Incidência das Análises de Cloro Residual Livre Fora do Padrão.



1 *Todos os valores arrecadados em multas são destinados ao Fundo Estadual de Saneamento Básico (FESB), criado pela Lei Complementar 162/2016, para apoio a programas, projetos e ações em saneamento básico no Estado do Ceará. Por conta da pandemia, em 2020, foi aprovada a Lei Complementar nº 214, que autorizou o uso dos recursos do FESP para pagamento das tarifas de água para cerca de 120 mil famílias, com consumo mensal de até 10m³, atendidas pelo Sistema Integrado de Saneamento Rural – SISAR.



ACESSE
OS DOCUMENTOS
AQUI

A título de exemplo, a figura abaixo mostra a carta de desempenho do município de Jijoca de Jericoacoara. Nesta carta, é possível observar a evolução dos 12 indicadores no período 2017-2020, sendo uma importante ferramenta de monitoramento da prestação dos serviços e de acesso livre para gestores e sociedade por meio do QR Code:

Ademais, a linguagem utilizada nas cartas, com sinais coloridos, facilita o entendimento do leitor de forma significativa, independentemente de ter ou não nível de informação básica sobre o saneamento. Em síntese, ao visualizar o sinal vermelho, aquele serviço prestado não atende ou está desconforme com o padrão ou a referência técnica.



Jijoca de Jericoacoara



Fonte: IBGE/IBGE



O município de Jijoca de Jericoacoara foi criado em 1991, está situado no Noroeste Cearense a 238 Km de Fortaleza. Possui clima Tropical Quente Semiárido Brando com pluviosidade média anual de 826,8 mm e temperaturas médias entre 26° e 28° C. O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do município (2010), composto a partir de dados de expectativa de vida ao nascer, educação e renda, foi de 0,652, numa escala de 0 a 1, ocupando a posição 22 entre 184 municípios cearenses.

Toponímia: Nome composto de origem tupi, significando Jijoca-Casa das rãs e Jericoacoara-Buraco das tartarugas.

Gentílico: Jijoquense.

Fonte: IBGE/IBGE

Dados do Município

População Urbana (hab.)	6.564
População Total (hab.)	20.087
Ano de Vencimento da Delegação	2049

Mais informações, inclusive os Relatórios de Fiscalização Direta deste e de outros municípios, podem ser consultados na página da ARCE na internet em www.arce.ce.gov.br, ou obtidas pelo telefone 0800 275 3838. Informe-se e participe!

Indicador	2017	2018	2019	2020	Valor Un.
IA02 - Índice de Atendimento Urbano de Água	●	●	●	●	79,1 %
IA03 - Acessibilidade Econômica	●	●	●	●	8,4 %
IA04 - Índice de Hidrometração	●	●	●	●	100,0 %
IA06 - Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão	●	●	●	●	2,8 %
IA07 - Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão	●	●	●	●	1,6 %
IA08 - Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão	●	●	●	●	2,2 %
IA09 - Índice de Reclamações	●	●	●	●	656,3 rec./mil ligações
IE02 - Índice de Atendimento Urbano de Esgoto	●	●	●	●	30,5 %
IE03 - Acessibilidade Econômica	●	●	●	●	7,2 %
IE04 - Índice de Reclamações	●	●	●	●	78,2 rec./mil ligações
IA11 - Índice de Perdas Faturamento	●	●	●	●	9,5 %
IA16 - Índice de Perdas por Ligação	●	●	●	●	191,7 L/dia/lig.

Simbologia: ● Excelente; ● Bom; ● Mediano; ● Ruim; ● Sem Informação.

Figura 07. Carta de Desempenho do município de Jijoca de Jericoacoara.

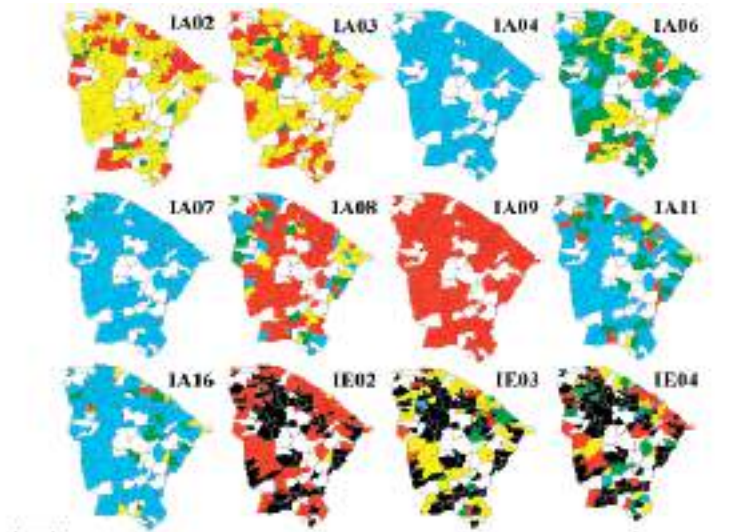
Fonte: CSB - Arce.

O sistema de avaliação de desempenho também possibilita analisar o mesmo indicador em todos os municípios regulados, por meio de mapas temáticos (Figura 8), nos quais o leitor pode ter uma fotografia de âmbito estadual da prestação dos serviços pela Cagece.

Conforme observado nesta figura e na Tabela 2 (abaixo), os indicadores da Regulação Sunshine demonstraram sérios problemas em relação a qualidade da água distribuída (indicador IA08 com 83 municípios em situação ruim), as reclamações dos usuários (indicador IA09 com todos municípios em situação ruim) e ao esgotamento sanitário (Indicadores IE02 e IE04, com 72 e 25 municípios em situação ruim, respectivamente).

Índice	Código	Situação					
		Excelente	Bom	Mediano	Ruim	Sem Informação	Não regulado
Índice de atendimento urbano de água (%)	IA02	-	12	105	35	-	32
Acessibilidade econômica (%)	IA03	-	7	82	63	-	32
Índice de hidrometração (%)	IA04	153	1	-	-	-	32
Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão (%)	IA06	28	81	37	6	-	32
Incidência das análises de cloro residual fora do padrão (%)	IA07	140	3	-	-	-	32
Incidência das análises de turbidez fora do padrão (%)	IA08	31	34	24	83	-	32
Índice de reclamações (reclamações/mil ligações)	IA09	-	-	-	332	-	32
Índice de perdas faturamento (%)	IA11	99	23	10	29	-	32
Índice de perdas por ligação (Ml/Lig.)	IA16	128	12	10	2	-	32
Índice de atendimento urbano de esgoto (%)	IE02	-	-	3	72	77	32
Acessibilidade econômica (%)	IE03	1	33	50	11	77	32
Índice de reclamações (reclamações/mil ligações)	IE04	9	22	18	25	70	32

Tabela 02. Quantidade de municípios conforme a situação do indicador.
Fonte: CSB - Arce.



Legenda:
IA02 - Índice de Atendimento Urbano de Água (%)
IA03 - Acessibilidade Econômica (%)
IA04 - Índice de Hidrometração (%)
IA06 - Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão (%)
IA07 - Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão (%)
IA08 - Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão (%)
IA09 - Índice de Reclamações (%)
IA11 - Índices de Perdas Faturamento (%)
IA16 - Índices de Perdas por Ligação (%)
IE02 - Índice de Atendimento Urbano de Esgoto (%)
IE03 - Acessibilidade Econômica (%)
IE04 - Índice de Reclamações (%)

Legenda:
Não regulado pela ARCE
Sem informação
Ruim
Mediano
Bom
Excelente

Figura 08. Mapas dos Indicadores de Desempenho nos Municípios Operados pela Cagece em 2021. Fonte: CSB - Arce.

Da mesma forma que na Carta de Desempenho, esta avaliação estadual, para cada um dos indicadores, também pode ser realizada de forma evolutiva, abrangendo determinado período.

Na Figura 9, é claramente perceptível que, no período 2016-2020, houve redução no indicador IA02 (índice de atendimento urbano de água %) e estagnação do indicador IE02 (índice de atendimento urbano de esgoto %), sinalizando atraso na universalização do saneamento para o qual concorreram investimentos insuficientes para acompanhamento do crescimento vegetativo da população. Já na Figura 10, observa-se restrições de renda da população, conforme pode ser visto nos indicadores desfavoráveis de acessibilidade tanto de água (IA03), quanto de esgoto (IE03).

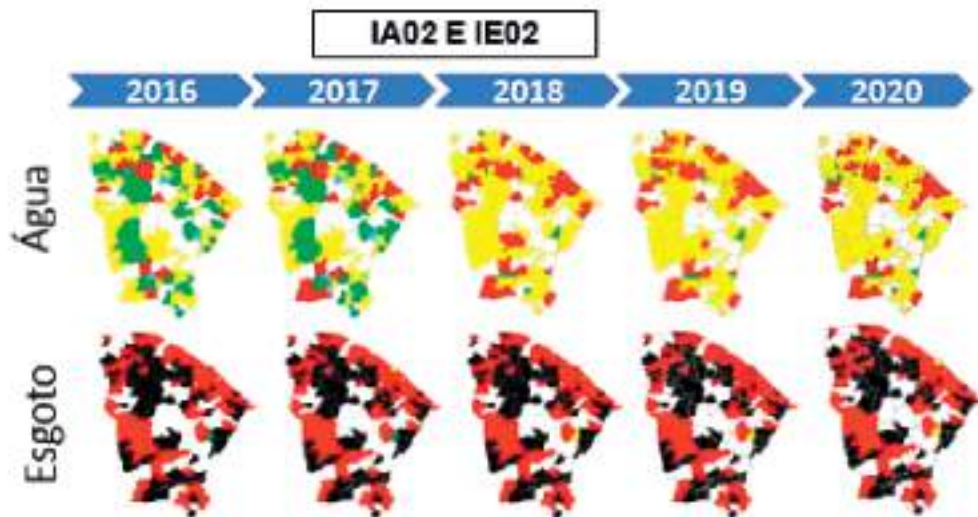


Figura 09. Mapas dos Indicadores de Desempenho nos Municípios Operados pela Cagece em 2021. Fonte: CSB - Arce.

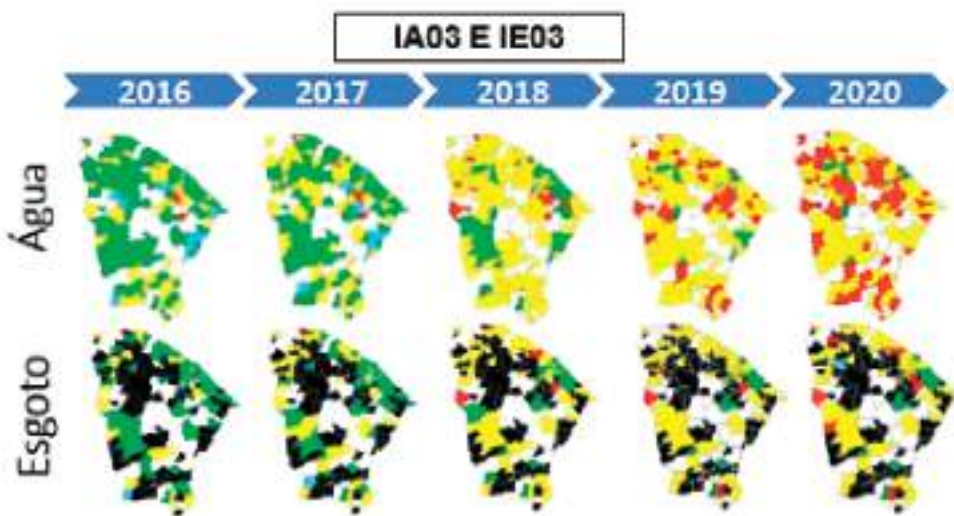


Figura 10. Evolução dos indicadores de acessibilidade econômica de água (IA03) e esgoto (IE03) no período 2016-2020. Fonte: CSB - Arce.

OBS:

Os dados relativos à Regulação Sunshine, referentes ao ano de 2022, apenas serão consolidados em novembro do mesmo ano. Portanto, as referidas informações não puderam ser inseridas até a finalização deste Relatório, estando disponíveis no site oficial da Arce: www.arce.ce.gov.br.



OUVIDORIA



Em 2021, no que tange ao setor de saneamento, a Ouvidoria da Arce recebeu 2.766 solicitações, o que representa uma redução de 34% em relação ao total do ano anterior. Uma das razões que explicam essa queda é que o prestador de serviço, devido à experiência de 2020, se adaptou melhor à pandemia em 2021, aprimorando, de maneira significativa, seu atendimento, principalmente no que se refere aos casos de “falta de água ou baixa pressão”. Abaixo, segue o detalhamento mensal das solicitações recebidas.

SANEAMENTO							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	196	59	1	0	0	0	256
Fevereiro	451	54	0	0	0	0	505
Março	306	45	3	2	0	0	356
Abril	192	52	0	0	1	0	245
Mai	172	49	0	1	0	0	222
Junho	202	39	3	1	0	0	245
Julho	99	46	1	0	0	0	146
Agosto	174	63	1	1	0	0	239
Setembro	186	57	3	0	0	0	246
Outubro	66	35	0	0	0	0	121
Novembro	51	46	1	0	0	0	98
Dezembro	50	30	2	1	2	0	85
Total	2167	675	15	6	3	0	2766

Tabela 03. Solicitações por mês e por tipo, em 2021. Fonte: Ouvidoria - Arce.

Deve-se destacar que a maioria dos contatos realizados pelos usuários ocorreram via telefonemas à central de atendimento da Agência, com 2.199 ligações, seguido pelo Whatsapp da Arce, com 389 solicitações.

Grande parte dessas ocorrências deveu-se à “falta de água ou a baixa pressão”, seguidas por cobrança indevida. O gráfico abaixo mostra as cinco maiores ocorrências relacionadas ao setor de saneamento básico.



Figura 11. Cinco principais reclamações em saneamento básico em 2021. Fonte: Ouvidoria - Arce.

Já com relação ao ano de 2022, até o mês de julho, a Arce recebeu um total de 876 solicitações, conforme tabela representada abaixo:

SANEAMENTO – 2022							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões/ Críticas	Total
Janeiro	42	42	0	0	2	0	86
Fevereiro	77	46	1	1	0	0	125
Março	189	48	0	0	0	0	237
Abril	67	31	0	0	0	0	98
Maio	49	42	1	0	0	0	92
Junho	36	31	2	1	0	0	70
Julho	121	46	1	0	0	0	168
Total	581	286	5	2	2	0	876

Tabela 04. Solicitações por mês e por tipo, de janeiro a julho de 2022. Fonte: Ouvidoria - Arce.

Sobre as solicitações de 2022, cabe enfatizar que, assim como no ano anterior, a maioria dos contatos realizados pelos usuários, até julho, ocorreu via telefonemas à central de atendimento da Agência, com 584 ligações, seguido pelo Whatsapp, com 147 solicitações.

A maior parte dos registros também foram correspondentes à falta de água ou baixa pressão, conforme gráfico abaixo:



Figura 12. Cinco principais reclamações em saneamento básico em 2022, de janeiro a julho. Fonte: Ouvidoria - Arce.

RESÍDUOS SÓLIDOS

A Política de Resíduos Sólidos do Estado do Ceará, Lei nº 16.032/2016, em consonância com a Lei de Diretrizes Nacionais do Saneamento Básico, nº 11.445/2007, e com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, nº 12.305/2010, estabeleceu a obrigação da regulação e fiscalização desta componente do saneamento básico. Ademais, a Lei nº 14.026/2020, que alterou a Lei nº 11.445/2007, ratificou no art. 8º, § 5º, que o titular dos serviços públicos de saneamento básico deverá definir a entidade responsável pela regulação e fiscalização desses serviços, independentemente da modalidade de sua prestação.

Portanto, na qualidade de ente regulador, a Arce tem participado de inúmeras atividades no sentido de contribuir para a construção das políticas públicas de resíduos sólidos no Estado do Ceará, e se credenciar junto aos consórcios de manejo desse segmento, como futuro regulador das infraestruturas.

Os esforços têm se concentrado na criação de uma ambiência para a regulação dos serviços a serem prestados no âmbito do Consórcio de Gestão Integrada de Resíduos da Região Metropolitana de Sobral (CGIRS-RMS), de Limoeiro do Norte (CGIRS-VJ) e do Consórcio COMARES Cariri. Também constou como ação neste componente, a participação no Termo de Cooperação Técnica – Combustível Derivado de Resíduos (CDR), no Projeto Regulares e na realização de pesquisa sobre os consórcios de resíduos no Estado do Ceará.



Destas atividades, somente em relação ao Consórcio Comares Cariri, foi possível registrar avanços concretos em 2021 e 2022 (até agosto). Isso, por conta do processo de modelagem da concessão, sob coordenação da Secretaria das Cidades (Scidades), Consórcio Comares Cariri e da Caixa Econômica Federal.

Neste sentido, a Agência Cearense participou de várias reuniões, editando pareceres técnicos com contribuições para o aperfeiçoamento dos instrumentos de contratação, e participado de vários fóruns para discussão do edital. A Agência também foi escolhida pelo Consórcio como a futura reguladora da Concessão. Também cabe ressaltar que este processo contou com a participação da Agência Francesa de Desenvolvimento – AFD, por meio de reuniões e seminários, nos quais foram estabelecidas bases para cooperação técnica com o Ente Regulador para o ano de 2022, no sentido de prover consultorias para aperfeiçoamento dos instrumentos de regulação da Concessão.

REGULAÇÃO ECONÔMICA

Ao longo de 2021 e 2022, a Agência Reguladora do Estado do Ceará deu andamento às diferentes ações relacionadas ao exercício de suas atribuições regulatórias, incluindo os elementos de natureza econômica da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado do Ceará; notadamente, no que se refere a tarifas e outros preços cobrados pela concessionária de tais serviços.

Assim, atuando no âmbito estabelecido pela legislação do setor, particularmente pela Lei Complementar nº 162/2016, esta Agência implementou ações voltadas para a consolidação de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores de serviços públicos regulados.

Frente a necessidade de adequação dos normativos regulatórios às práticas executadas na prestação dos serviços regulados, foram demandadas desta Coordenadoria a elaboração ou alteração de algumas resoluções da Arce, conforme registrado nos seguintes processos:

- Consulta de Tabela de Serviços Indiretos Regulados: a Cagece requisitou autorização para aplicação dos preços da Tabela de Serviços Indiretos Regulados para o município de Fortaleza, conforme os valores já autorizados por esta agência para os demais municípios do Estado do Ceará. Foi autorizado pela CET, após parecer favorável da Procuradoria Jurídica (PRJ);



- Alteração do Parágrafo 2º do Artigo 77 da Resolução Arce nº 130/2010: a Cagece propôs a alteração do Parágrafo 2º do Art. 77 da Resolução 130/2010, para incluir na categoria industrial, as lavanderias, os “lava a jato”, as embarcações de qualquer calado e imóvel com ligação usada para construção predial e abastecimentos a carros-pipa. Nesse processo, foi solicitado à Cagece que informasse a quantidade de unidades usuárias prestadoras desses serviços, com os respectivos históricos dos volumes mensais faturados de água em 2020;

- Proposta de alteração da Resolução Arce nº 130/2010: a Ouvidoria da Arce sugeriu uma proposta de alteração do artigo 98 que trata das compensações do faturamento constantes na citada resolução, que estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.



No contexto do Novo Marco Regulatório do Saneamento Básico, foi elaborada a Resolução Arce nº 23/2021, normativo este que estabelece os parâmetros necessários à comprovação da capacidade econômico-financeira dos prestadores dos serviços. A mencionada resolução destina-se ainda a viabilizar o cumprimento das metas de universalização previstas no caput do Art. 11-B, da Lei 11.445/2007, conforme regulamentado no Decreto nº 10.710, de 31 de maio de 2021.

O Decreto Federal nº 10.710 de 31 de maio de 2021 regulamenta o art. 10-B da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, estabelecendo a metodologia para comprovação da capacidade econômico-financeira dos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água potável ou de esgotamento sanitário, levando em consideração os contratos regulares em vigor, com o objetivo de viabilizar o cumprimento das metas de universalização previstas no caput do art. 11-B da Lei nº 11.445, de 2007.

A avaliação da capacidade econômico-financeira do prestador de serviço público de abastecimento de água potável ou de esgotamento sanitário no Ceará, a Cagece, foi feita pela Agência Cearense em duas etapas sucessivas. Durante a primeira, foi analisado o cumprimento de índices referenciais mínimos dos indicadores econômico-financeiros e, na etapa seguinte, foi analisada a adequação dos estudos de viabilidade e do plano de captação, de acordo com o Decreto Federal 10.710, de 31 de maio de 2021.

A Arce realizou, ainda, a análise da documentação elaborada sob a responsabilidade técnica do Auditor Independente e do Certificador Independente da Cagece, de acordo com o que fora estabelecido no Decreto Federal nº 10.710/2021. Os trabalhos cumprem os requisitos estabelecidos no citado Decreto, através do Processo nº 12288282/2021 (Viproc), no que se refere à comprovação da capacidade econômico-financeira da Companhia para a execução das metas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Dada a necessidade de estabelecer controles mais eficazes dos ativos físicos que são usados para a prestação dos serviços públicos regulados, encontra-se em andamento o processo de contratação de consultoria para elaboração do Manual de Controle Patrimonial aplicável às utilities prestadoras dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, no âmbito do Estado do Ceará, financiado com recursos do Banco Mundial.

Ainda em 2021, em conformidade com os preceitos da Resolução Arce nº 274/2020, que dispõe sobre a metodologia e os procedimentos para a realização de revisões tarifárias e de reajustes anuais dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgotos sanitários prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), sujeitos à fiscalização e regulação por parte da Agência Cearense, foi realizada revisão ordinária da tarifa média dos referidos serviços e, após audiência pública, foi autorizado pelo Ente Regulador o reajuste de 6,69% na tarifa dos serviços operados pela Cagece.

Em virtude da continuidade do quadro de escassez hídrica vivenciado pelo Estado do Ceará nos últimos anos, permaneceu, ao longo de 2021 e 2022, a cobrança da Tarifa de Contingência pela Cagece aos usuários do serviço de abastecimento de água, nos termos em que dispõe a Resolução Arce nº 201/2015.

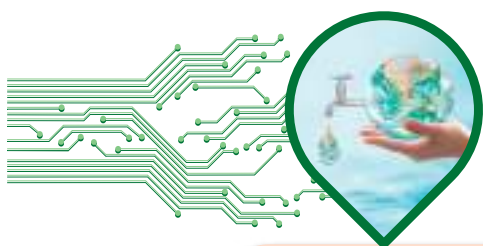
Desde a sua criação, a Tarifa de Contingência demandou da Coordenadoria Econômico-Tarifária o acompanhamento e o controle periódico da cobrança, dos projetos de aplicação de recursos e da prestação de contas dos gastos com as ações de combate às perdas de água e de segurança hídrica, executados pela Concessionária.

O controle e o acompanhamento da cobrança e dos gastos da Tarifa de Contingência nos municípios sob a competência regulatória da Arce se deram através da coleta e da análise dos dados prestados pela Cagece, gerando, assim, informações necessárias à instrução de processos administrativos específicos.

Entretanto, com a emissão do Ato Declaratório nº 001/2022/SRH, de 05 de maio de 2022, foi declarada extinta a cobrança pela Cagece da Tarifa de Contingência, ato este que demandou a Coordenadoria Econômico-Tarifária a realizar a apuração dos saldos finais cobrados e do tratamento tarifário nos termos da Resolução Arce nº 201/2015, conforme preliminarmente consignado no Relatório CET/013/2022.

APOIO À POLÍTICA ESTADUAL DE SANEAMENTO BÁSICO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

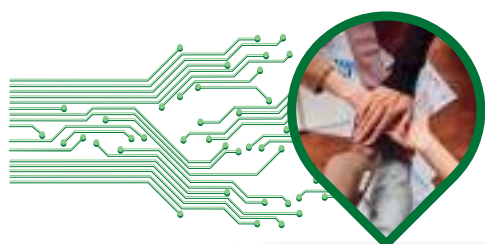
Os anos de 2021 e 2022 (até agosto), foram bastante intensos no tocante à discussão das políticas públicas do setor, em função do novo Marco Regulatório (Lei nº 14.026/2020, que alterou a Lei nº 11.445/2007), do Pacto pelo Saneamento, criado no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (Alce), e dos processos de Concessão e PPP no Estado do Ceará. Neste sentido, a Agência Reguladora do Estado do Ceará participou das seguintes ações:



NOVO MARCO REGULATÓRIO

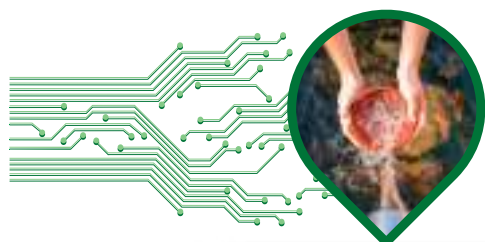
- Webinars com a Companhia Pernambucana de Saneamento (Compesa) e com a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná (Agepar), além da Conferência Municipal de Quiterianópolis, com a participação da Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos (Cogerh) e da Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS);
- Participação em grupo de trabalho interno da Arce para readqueção das ações e instrumentos da Agência ao novo marco regulatório;
- Atuação em grupos de trabalho da Associação Brasileira de Agências de Regulação (Abar) para acompanhamento das Normas de Referência da Agência Nacional de Águas (ANA) e para a revisão do Decreto nº 7.217/2010, com elaboração de pareceres técnicos;
- Envolvimento nas Câmaras Técnicas de Saneamento da ABAR;

- Participação no workshop sobre a PPP BNDES de esgotamento sanitário da Cagece, e das várias reuniões com o Grupo Técnico de Parcerias Público-Privadas do Estado do Ceará (GTP) da Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag), com elaboração de notas técnicas acerca dos instrumentos da referida PPP;
- Apresentação dos impactos do novo marco regulatório para a Prefeitura Municipal de Fortaleza, em relação a cobrança pelo manejo de resíduos sólidos.



PACTO PELO SANEAMENTO

- Revisão geral dos textos dos eixos de saneamento rural, água e esgotos urbanos, e resíduos sólidos urbanos. A Agência Cearense integrou, ainda, várias reuniões e oficinas para apresentações das revisões nos respectivos grupos de trabalho;
- Participação de diversas reuniões para articulação e apoio à organização do Pacto pelo Saneamento;
- Participação, mediação e organização do seminário do “Diagnóstico do Pacto pelo Saneamento Básico”.



OUTRAS AÇÕES DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

- Participação em Grupo de Trabalho para tratar sobre a Saneamento Rural para o Estado do Ceará;
- Mediação e organização do I Seminário Internacional de Regulação dos Resíduos Sólidos, promovido pela Abar;
- Participação em mesas redondas e apresentação de trabalhos técnicos no XII Congresso Brasileiro de Regulação, realizado em novembro, em Foz do Iguaçu.

PROJETO IPF CEARÁ

Esse projeto consiste em realizar atividades demandadas pelo Comitê de Acompanhamento dos projetos IPF/Banco Mundial (Arce) e pelo Comitê PSHG (UGP-Ipece) para a execução do Projeto de Segurança Hídrica e Governança do Estado do Ceará.

Ao longo de 2021 e 2022, a Arce participou de reuniões virtuais do Comitê IPF, com Ipece e Banco Mundial; na Missão Virtual do Banco Mundial (IPF) com apresentação das ações da Agência Cearense; no âmbito do Projeto IPF, o Ente Regulador iniciou os processos de contratação de assistências técnicas para reorganização administrativa da Agência e para elaboração de manual de controle da base de ativos regulatórios dos setores de gás e saneamento. Ademais, a Arce também deverá receber apoio do Projeto IPF, por meio de assistência técnica, para redesenho da atividade de fiscalização do setor de saneamento.



ENERGIA ELÉTRICA

RR
2021
2022

ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), por meio de Contratos de Metas firmados com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), atua na fiscalização da distribuidora de energia elétrica local quanto ao cumprimento do contrato de concessão, dos regulamentos técnicos e comerciais estabelecidos pela Aneel, e da legislação setorial.

Fiscaliza, também, a produção de energia elétrica, o andamento das obras de novas usinas a serem inseridas no parque gerador cearense, assim como os encargos e programas governamentais, obrigações contratuais e agentes especiais do setor.

A atividade fiscalizatória tem por objetivo orientar a concessionária sobre a adequada prestação do serviço, especialmente nos aspectos relacionados ao atendimento comercial e aos indicadores de desempenho técnico e comercial. A atuação da Agência Cearense se dá por meio do monitoramento contínuo desses indicadores, bem como da análise quanto à percepção do consumidor sobre o serviço prestado.

As inspeções da geração de energia elétrica têm como objeto as usinas eólio-elétricas e termoeletricas em operação comercial e as obras de implantação das centrais geradoras, podendo ocorrer vistorias in loco e/ou à distância para acompanhamento da expansão de oferta da geração de energia elétrica no País.

RESULTADOS DA REGULAÇÃO

Em 2021, foram realizadas 24 ações relacionadas à área de geração e 35 à área de distribuição de energia elétrica, conforme será apresentado nos itens que seguem. Já em 2022, até julho, totaliza-se 12 ações de geração e seis de distribuição. Registra-se que o cômputo das entregas inclui a contagem de toda a produção técnica relacionada à ação de fiscalização, tais como relatórios e autos de infração, conforme sintetizado no quadro abaixo.

Área	Fiscalizações		Relatórios de Fiscalização		Autos de Infração		Notas Técnicas		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Geração	7	5	7	2	10	4	0	1	24	12
Distribuição	9	3	20	3	1	-	5	-	35	6
Total	16	8	27	5	11	4	5	1	59	18

Quadro 01. Produtos de fiscalização elaborados no período de janeiro a dezembro de 2021. Fonte: Coordenadoria de Energia Elétrica - Arce.

GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Pelo convênio firmado com a Aneel, em cumprimento ao Contrato de Metas e em conformidade com a Resolução da Agência Federal nº 425/2011, revogada pela Resolução 902/2020, que definiu os critérios para unidades geradoras passíveis de descentralização, a Superintendência de Fiscalização da Geração da Agência Federal (SFG) delega para a Arce ações fiscalizatórias em usinas eólio-elétricas e termoelétricas em fase de implantação, operação, reforma e modernização.

Mediante autorização específica, também concedida pela citada Agência Federal, empreendedores habilitados recebem permissão para estabelecer centrais geradoras e realizar a comercialização da energia produzida nos ambientes de contratação livre e regulado. A relação das usinas em operação e em implantação pode ser acessada no site da Aneel, por meio do Sistema de Informações de Geração da Aneel (SIGA), disponível em: <https://dadosabertos.aneel.gov.br/>.

A fiscalização da produção de energia elétrica e do andamento das obras de novas usinas a serem inseridas no parque gerador estadual, assim como dos encargos e das obrigações contratuais, é uma das competências desempenhadas pela Arce. O Ente Regulador realiza, continuamente, fiscalizações in loco e à distância, nas usinas em operação comercial e nas obras de implantação das centrais geradoras.

Nas inspeções, são analisados os procedimentos de operação e manutenção, a conservação das instalações, a segurança operacional da usina, o atendimento à legislação e às normas vigentes. Com relação aos empreendimentos em obras de implantação ou modificação, são verificados, dentre outros pontos, o cumprimento do cronograma de implantação autorizado, os contratos de fornecimentos de produtos, materiais e serviços firmados, e o avanço do processo de licenciamento ambiental.

METODOLOGIA

A metodologia de fiscalização dos empreendimentos de geração de energia elétrica estabelece a realização das fiscalizações em três níveis complementares e subsequentes. A primeira etapa, chamada de “Monitoramento”, é realizada a partir de indicadores estruturados dos empreendimentos eólicos, definidos e apurados com base em informações obtidas dos agentes, de instituições setoriais e de fiscalizações anteriores. A segunda etapa, nomeada como “Ações à Distância”, consiste na investigação dos pontos de maior risco técnico-regulatório, relativos à conformidade esperada, contando com avaliação de dados adicionais em maior detalhe que os da etapa anterior. Por fim, a “Ação de Campo” busca evidências das hipóteses geradas durante as etapas anteriores.

O Monitoramento é a etapa mais abrangente do processo e envolve o universo dos agentes de geração de energia. Nesse nível, todos os agentes de geração outorgados são monitorados por meio de indicadores de qualidade e desempenho gerados a partir de dados obtidos por meio de formulários de Auto Declaração, preenchidos pelos próprios agentes, e de bases de dados de outras instituições, como, por exemplo, o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE). Prestando-se de ferramentas computacionais, é realizada análise de risco regulatório, de forma a se identificar os empreendimentos que apresentam risco potencial para determinada avaliação (por exemplo, para a avaliação de usinas em implantação, o monitoramento poderá detectar quais empreendimentos apresentam baixa viabilidade de implantação e/ou maior risco de atraso na conclusão das obras), também entendida como não conformidade.

A Ação à Distância envolve o conjunto de usinas selecionadas por meio da análise de risco realizada na etapa de Monitoramento, em que os empreendimentos foram selecionados e priorizados em face de baixos indicadores observados. Este nível contempla, na própria sede da Aneel ou da Arce, a análise minuciosa dos indicadores e documentos das empresas e empreendimentos, de modo a se promover uma avaliação qualitativa e quantitativa detalhada da usina.

Caso a investigação em segundo nível seja suficiente para apurar a adequação ou inadequação regulatória, os procedimentos e ritos formais da fiscalização podem ser realizados sem a etapa de ação presencial. Se necessário, o procedimento se estende a uma inspeção in loco no empreendimento ou na sede da empresa, quando couber, visando à coleta de informações mais detalhadas e evidências de possíveis problemas para a formalização do processo de fiscalização.

As etapas descritas fazem parte do conceito de fiscalização responsiva, que se baseia em uma visão estratégica com enfoque na prevenção e na utilização de inteligência analítica e de técnicas de fiscalização baseadas em evidências. Em um contexto baseado no referido conceito, busca-se graduar as ações de fiscalização, conforme a resposta dos agentes aos comandos regulatórios – de acordo com o que está representado na Figura 1. Já na Figura 2, está apresentado o modelo de fiscalização da SFG, baseado nos três níveis de ação.



Figura 01. Pirâmide Compliance – Fiscalização Responsiva.
Fonte: ANEEL. Disponível em: www.aneel.gov.br

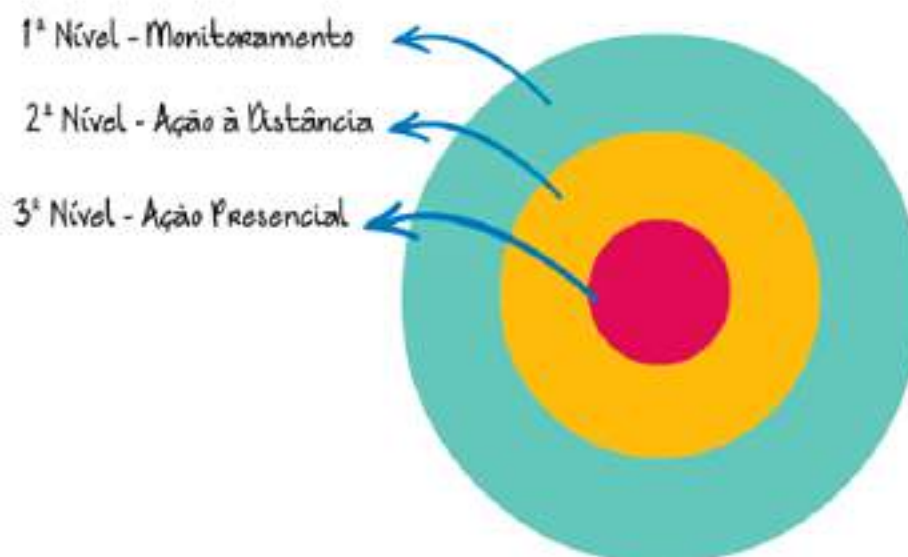


Figura 02. Modelo de fiscalização de três níveis da SFG/ANEEL.
Fonte: ANEEL. Disponível em: www.aneel.gov.br

FISCALIZAÇÕES NA ÁREA DE GERAÇÃO

Com base nas diretrizes de fiscalização definidas pela Aneel, as quais foram apresentadas na secção anterior, a Arce realizou, em 2021, as seguintes fiscalizações nos agentes de geração de energia elétrica:

- Processo Nº 03630780/2021 – Fiscalização quanto ao cumprimento da decisão da diretoria colegiada da Aneel, exarada por meio do Despacho nº 2.411, de 18/08/2020. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0010/2021, emitido em 10/06/2021;

- Processo Nº 03631646/2021 – Fiscalização para avaliar a conduta das empresas FGC Participações, titular da EOL de Prainha, e Wobben Windpower Indústria e Comércio Ltda., detentora da outorga de operação da EOL Prainha, quanto ao cumprimento dos dispositivos da REN 482/2012. Relatórios de Fiscalização Nº RF/CEE/0012/2021 e Nº RF/CEE/0013/2021, emitidos em 29/07/2021;

- Processo Nº 06647233/2021 – Fiscalização das condições de operação e manutenção da usina termoeletrica Porto do Pecém I, de titularidade da empresa Porto do Pecém Geração de Energia S.A. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0020/2021, emitido em 09/09/2021;

- Processo Nº 06818224/2021 – Fiscalização das condições de operação e manutenção da usina termoeletrica Porto do Pecém II, de titularidade da empresa Eneva S.A. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0019/2021, emitido em 27/08/2021;

- Processo Nº 08299070/2021 – Fiscalização das condições de operação e manutenção da usina termoeletrica Termo Ceará, de titularidade da empresa Petróleo Brasileiro S.A. (Petrobrás), em razão do Despacho da Aneel nº 2.510/2021, de 17/08/2021, que autorizou a operação da usina utilizando óleo diesel como combustível. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0023/2021, emitido em 08/10/2021;

- Processo Nº 08505258/2021 – Fiscalização das condições de operação e manutenção da usina termoeletrica Termofortaleza, de titularidade da empresa Central Geradora Termelétrica Fortaleza S.A. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0028/2021, emitido em 14/10/2021;

- Processo Nº 09813290/2021 – Avaliação da possibilidade de suspensão parcial operação comercial UTE Termo Ceará. Nota Técnica NT/CEE/5/2021, emitida em 04/11/2021;

- Processo Nº 09813290/2021 – Avaliação da possibilidade de suspensão parcial operação comercial UTE Termo Ceará. Nota Técnica NT/CEE/5/2021, emitida em 04/11/2021;



Já no ano de 2022, foram realizadas as seguintes fiscalizações dos agentes de geração de energia elétrica pela CEE:

- Processo Nº 01338560/2022 – Fiscalização das obras da usina fotovoltaica UFV Solar Sertão V Energia. Nota Técnica NT/CEE/0003/2022 e Relatório de Fiscalização RF/CEE/0003/2022, emitidos em 02/05/2022 e 03/05/2022, respectivamente.



Figura 03. UTE Porto do Pecém I. Fonte: CEE - Arce.

- Processo Nº 01623460/2022 – Fiscalização das condições de operação e manutenção das usinas eólicas EOL Santo Antônio de Pádua, EOL São Cristóvão, EOL Embuaca e EOL São Jorge. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0002/2022, emitido em 05/05/2022.



Figura 04. UTE Porto do Pecém I. Fonte: CEE - Arce.



Figura 05. UTE Porto do Pecém I. Fonte: CEE - Arce.



Figura 06. UTE Porto do Pecém II. Fonte: CEE - Arce.



Figura 07. UTE Porto do Pecém II. Fonte: CEE - Arce.



Figura 08. UTE Termoceará.
Fonte: CEE - Arce.



Figura 09. UTE Termoceará.
Fonte: CEE - Arce.



Figura 10. UTE Termofortaleza.
Fonte: CEE - Arce.



Figura 11. UTE Termofortaleza.
Fonte: CEE - Arce.



Figura 12. Eólica do Grupo AES Brasil. Fonte: CEE - Arce.



Figura 13. Eólica do Grupo AES Brasil.
Fonte: CEE - Arce.

PROCESSOS PUNITIVOS NA ÁREA DE GERAÇÃO

Em razão dos desdobramentos das fiscalizações programadas, em que as manifestações das empresas às notificações da Arce foram consideradas insatisfatórias, quatro agentes foram autuados por meio de processos administrativos punitivos. A aplicação das penalidades se deu em decorrência de terem sido confirmadas as não conformidades e constatações relatadas nos autos, conforme se descreve a seguir:



- Processo Nº 07479431/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Central Eólica Volta do Rio S/A. Auto de Infração Nº 6/2021-ARCE-SFG lavrado em 04/08/2021;

- Processo Nº 08680475/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Wobben Windpower Indústria e Comércio Ltda. Auto de Infração Nº 7/2021-ARCE-SFG lavrado em 01/09/2021;

- Processo Nº 09506843/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Eólica Prainha Ltda. Auto de Infração Nº 8/2021-ARCE-SFG lavrado em 30/09/2021.

- Processo Nº 11849671/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Petróleo Brasileiro S/A. Auto de Infração Nº 9/2021-ARCE-SFG lavrado em 13/12/2021;

- Processo Nº 11877004/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Central Geradora Termelétrica Fortaleza S/A - ENEL CGTF. Auto de Infração Nº 10/2021-ARCE-SFG lavrado em 14/12/2021.

Adicionalmente, foram abertos processos administrativos punitivos para lavratura de autos de infração referentes à fiscalizações realizadas em anos anteriores. São eles:

- Processo Nº 01442358/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Central Eólica Itarema V S/A. Auto de Infração Nº 5/2021-ARCE-SFG lavrado em 26/03/2021;

- Processo Nº 01553893/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Embuaca Geração e Comercialização de Energia S/A. Auto de Infração Nº 1/2021-ARCE-SFG lavrado em 19/03/2021;

- Processo Nº 01554393/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Central Eólica São Jorge S/A. Auto de Infração Nº 2/2021-ARCE-SFG lavrado em 19/03/21;

- Processo Nº 01554717/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Central Eólica São Cristóvão S/A. Auto de Infração Nº 3/2021-ARCE-SFG lavrado em 19/03/21;

- Processo Nº 01554857/2021 – Processo punitivo contra a Empresa Central Eólica Santo Antônio de Pádua S/A. Auto de Infração Nº 4/2021-ARCE-SFG lavrado em 19/03/2021.

Já no ano de 2022, foram autuadas novamente as usinas eólicas pertencentes ao grupo AES Brasil, antes controladas pelo Grupo Cubico Invest, em decorrência do processo administrativo Nº 01623460/2022, conforme descrito a seguir:

- Processo Nº 06239480/2022 – Processo punitivo contra a Empresa Central Eólica Santo Antônio de Pádua S/A. Auto de Infração Nº 2/2022-ARCE-SFG lavrado em 24/06/2022;
- Processo Nº 06238874/2022 – Processo punitivo contra a Empresa Central Eólica São Cristóvão S/A. Auto de Infração Nº 1/2022-ARCE-SFG lavrado em 24/06/2022;
- Processo Nº 06238254/2022 – Processo punitivo contra a Empresa Central Eólica São Jorge S/A. Auto de Infração Nº 3/2022-ARCE-SFG lavrado em 24/06/2022;
- Processo Nº 06240046/2022 – Processo punitivo contra a Empresa Embuaca Geração e Comercialização de Energia S/A. Auto de Infração Nº 4/2022-ARCE-SFG lavrado em 24/06/2022.

Desta forma, no período sob análise, foram autuados os agentes supracitados, em valores correspondentes aos descritos no quadro a seguir.

PROCESSO	USINA	AUTO DE INFRAÇÃO	DATA	VALOR
01553893/2021	EOL EMBUACA	0001/2021-ARCE-SFG	19/03/2021	ADVERTÊNCIA
01554393/2021	EOL SÃO JORGE	0002/2021-ARCE-SFG	19/03/2021	ADVERTÊNCIA
01554717/2021	EOL SÃO CRISTOVÃO	0003/2021-ARCE-SFG	19/03/2021	ADVERTÊNCIA
01554857/2021	EOL SANTO ANTONIO DE PÁDUA	0004/2021-ARCE-SFG	19/03/2021	ADVERTÊNCIA
01442358/2021	EOL ITAREMA V	0005/2021-ARCE-SFG	26/03/2021	R\$ 26.043,20
07479431/2021	EOL VOLTA DO RIO	0006/2021-ARCE-SFG	04/08/2021	R\$ 126.179,98
08680475/2021	EOL PRAINHA (WOBEN)	0007/2021-ARCE-SFG	01/09/2021	R\$ 1.622,62
09506843/2021	EOL PRAINHA (FCG)	0008/2021-ARCE-SFG	30/09/2021	R\$ 1.961,68
11849671/2021	UTE TERMOCEARÁ	0009/2021-ARCE-SFG	13/12/2021	R\$ 2.721.186,02
11877004/2021	UTE TERMOFORTALEZA	0010/2021-ARCE-SFG	14/12/2021	R\$ 5.876.215,94
			TOTAL	R\$ 8.753.209,64

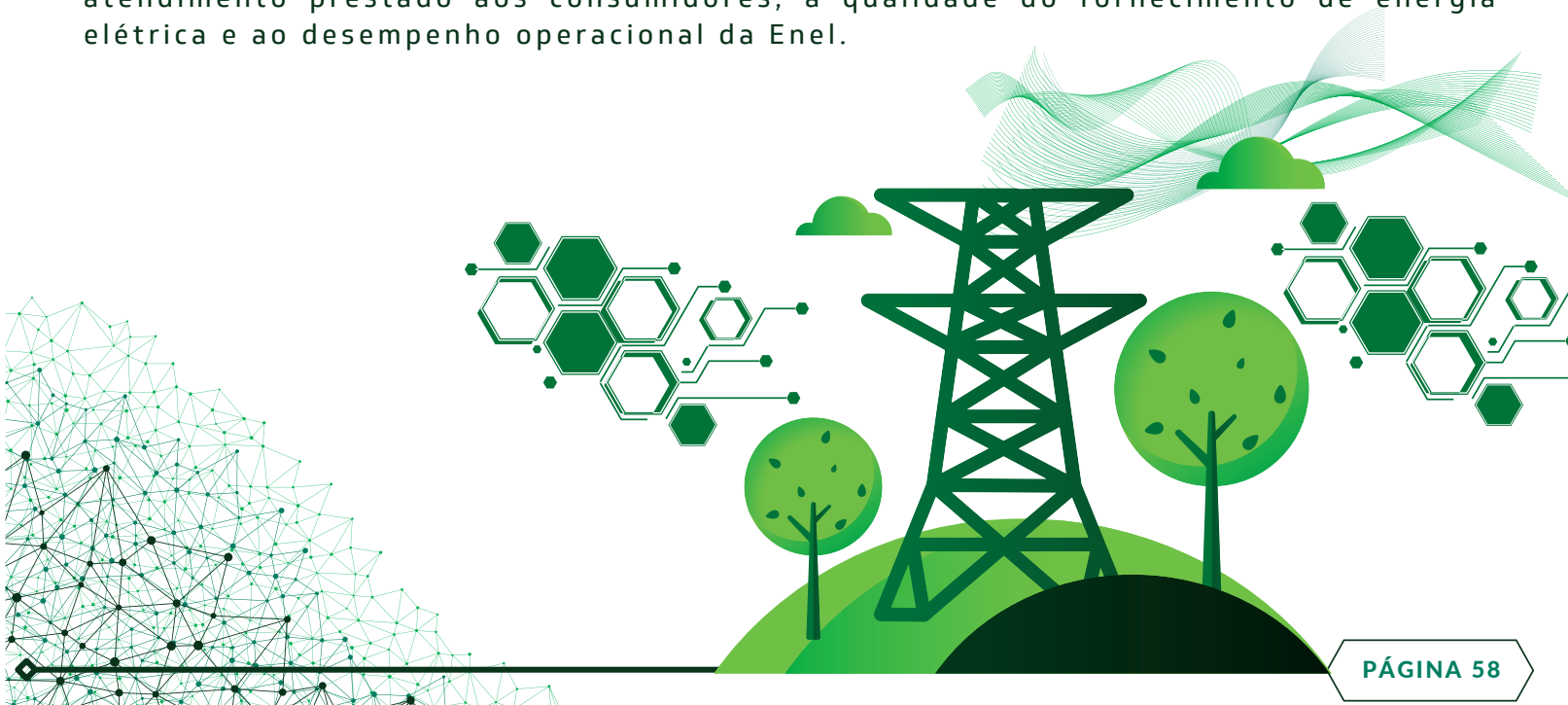
Quadro 02. Resumo dos Autos de infração – Área de geração de energia elétrica em 2021. Fonte: Coordenadoria de Energia Elétrica - Arce.

PROCESSO	USINA	AUTO DE INFRAÇÃO	DATA	VALOR
06239480/2022	EOL SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	0002/2022-ARCE-SFG	24/06/2022	R\$ 59.447,86
06238874/2022	EOL SÃO CRISTOVÃO	0001/2022-ARCE-SFG	24/06/2022	R\$ 102.511,72
06238254/2022	EOL SÃO JORGE	0003/2022-ARCE-SFG	24/06/2022	R\$ 95.467,03
06240046/2022	EOL EMBUACA	0004/2022-ARCE-SFG	24/06/2022	R\$ 128.987,43
			TOTAL	R\$ 386.414,04

Quadro 03. Resumo dos Autos de infração – Área de geração de energia elétrica em 2022. Fonte: Coordenadoria de Energia Elétrica - Arce.

DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

A fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica realizada pela Agência Reguladora do Estado do Ceará é feita por meio de monitoramento permanente de indicadores de desempenho e da observação da percepção do consumidor sobre o serviço prestado. A ação tem como foco a prevenção, fazendo uso de inteligência analítica e técnicas de fiscalização baseadas em evidências. As inspeções têm o objetivo de garantir a adequada prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, especialmente no que tange aos aspectos relacionados ao atendimento prestado aos consumidores, à qualidade do fornecimento de energia elétrica e ao desempenho operacional da Enel.





A Agência Cearense realiza, ainda, análises cíclicas do serviço de distribuição, que se constituem em avaliações detalhadas de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, que podem resultar em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço. Uma vez identificadas, as irregularidades são classificadas obedecendo aos critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.

No período sob análise, foi dado enfoque especial à qualidade do serviço de distribuição, especificamente nos procedimentos relacionados à estrutura de atendimento da Distribuidora e à apuração dos indicadores de continuidade. A análise dos procedimentos de atendimento aos consumidores, documentada no Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/16/2021, de 17/09/2021, concluiu que os serviços relacionados foram considerados satisfatórios, tendo sido a fiscalização encerrada e o processo Nº 04332979/2021 arquivado. A análise dos procedimentos de alteração cadastral, registrada no Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/7/2021 e consubstanciada no Processo Administrativo Nº 01296157/2021, concluiu que os serviços relacionados também foram considerados satisfatórios e o processo consequentemente arquivado.

Com relação ao ano de 2022, até julho, foram iniciadas análises em processos da Enel Ceará relacionados ao atendimento de ligações com necessidade de obras, faturamento e, novamente, estrutura de atendimento aos consumidores.

FISCALIZAÇÕES DE ESCRITÓRIO

Além das análises supracitadas, foram realizadas, ao longo de 2021 e 2022 (até julho), fiscalizações específicas, a partir do escritório da Arce, para atendimento de demandas pontuais da Aneel e de municípios cearenses, conforme descrito a seguir:

- Processo Nº 00584981/2021 – Fiscalização para validação da Base de Dados Geográfica da Distribuidora. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0004/2021, emitido em 06/02/2021;
- Processo Nº 04716955/2021 – Fiscalização para verificação de suspensões de fornecimento realizadas pela Enel, durante a vigência da restrição de corte, definida pela Resolução da Aneel Nº 878/2020. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0014/2021, emitido em 20/07/2021;



- Processo Nº 09290174/2021 – Fiscalização dos valores de adicional de bandeira tarifária, constantes nas faturas de energia de consumidores rurais da Enel Ceará. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0027/2021, emitido em 21/12/2021;
- Processo Nº 09540944/2021 – Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de energia elétrica da Enel Ceará, relativa ao município de Acaraú. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0025/2021, emitido em 19/11/2021.

ACOMPANHAMENTO DE PLANOS DE RESULTADOS

Além dos processos fiscalizatórios, ao longo do período supramencionado, a Arce deu seguimento aos acompanhamentos dos planos de resultados compromissados pela Enel Ceará, referentes aos seguintes procedimentos:

- I. Leitura e faturamento das unidades consumidoras;
- II. Conexão de novas unidades consumidoras com a necessidade de realização de obras de expansão ou reforço da rede elétrica de distribuição; e
- III. Continuidade do fornecimento de energia elétrica.

Tais acompanhamentos foram resultados de fiscalizações realizadas em 2020. Os detalhes dessas ações e dos respectivos acompanhamentos estão consubstanciados nos processos PVIR/CEE/0006/2020, PVIR/CEE/0008/2020 e PVIR/CEE/0011/2020, cujos relatórios são citados a seguir:

Leitura e faturamento das unidades consumidoras

Com relação aos procedimentos de leitura e faturamento das unidades consumidoras presentes no plano de resultados, a Arce emitiu quatro relatórios – um para cada trimestre de 2021.

Ao final do acompanhamento do referido plano, concluiu-se que os indicadores com os quais a Enel se comprometeu tiveram suas metas parcialmente atingidas, conforme demonstram as Figuras 12 a 24. Após discussão com a Aneel, considerando uma reversão de tendência e a evolução dos indicadores, foi proposto à Agência Nacional a aprovação do plano de resultados, com ressalva sobre a necessidade de acompanhamento das resoluções da empresa durante ciclos de análise futuros. Com relação ao ano de 2022, após finalização dos trabalhos, uma nova fiscalização foi aberta e encontra-se em andamento.



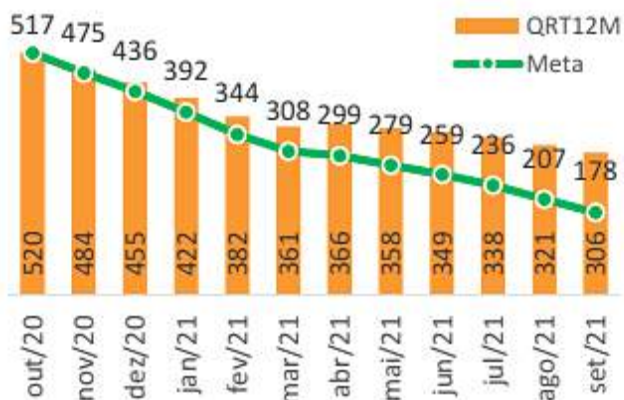


Figura 12. Resultados x Metas QRFat12M.
 Fonte: Aneel.



Figura 13. Resultados x Metas QRT.
 Fonte: Aneel.



Figura 14. Resultados x Metas QRFat12M.
 Fonte: Aneel.



Figura 15. Resultados x Metas QRFat.
 Fonte: Aneel.

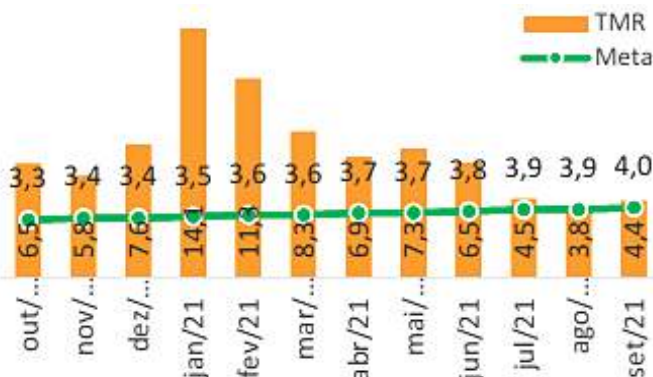


Figura 16. Resultados x Metas TMR.
 Fonte: Aneel.

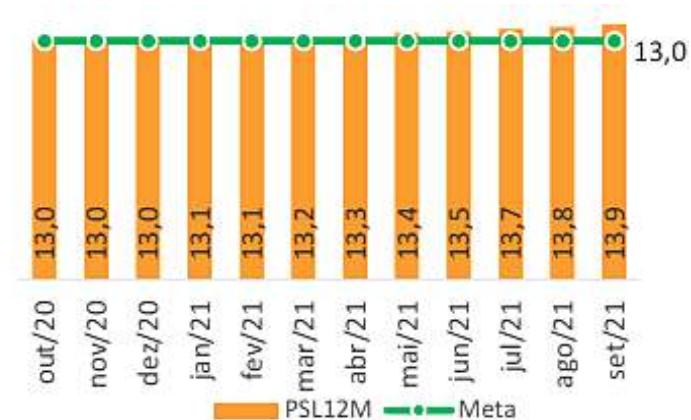


Figura 17. Resultados x Metas PSL12M.
 Fonte: Aneel.

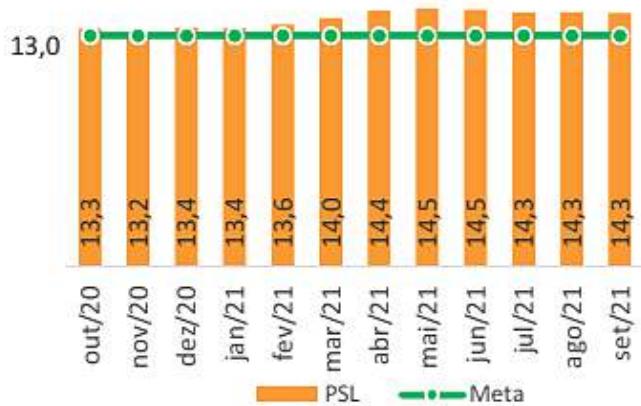


Figura 18. Resultados x Metas PSL.
Fonte: Aneel.



Figura 19. Resultados x Metas PRF12M.
Fonte: Aneel.

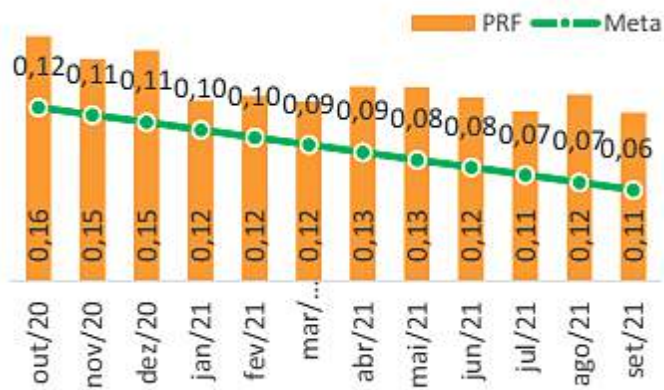


Figura 20. Resultados x Metas PRF.
Fonte: Aneel.

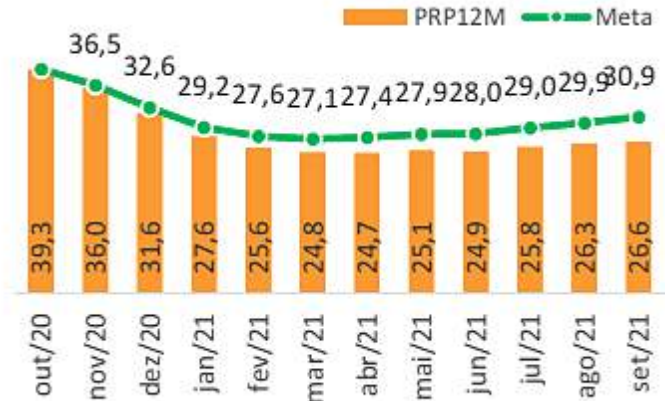


Figura 21. Resultados x Metas PRP12M.
Fonte: Aneel.

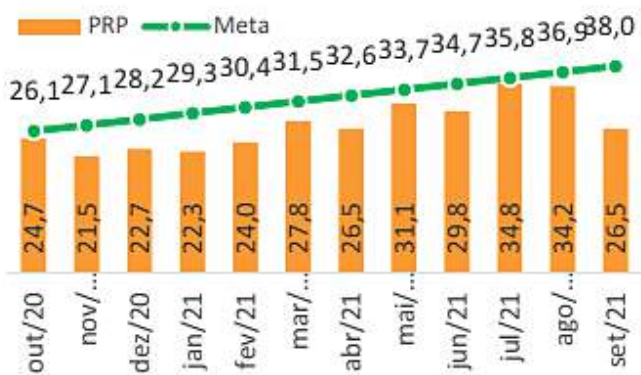


Figura 22. Resultados x Metas PRP.
Fonte: Aneel.



Figura 23. Resultados x Metas PCF12M.
Fonte: Aneel.

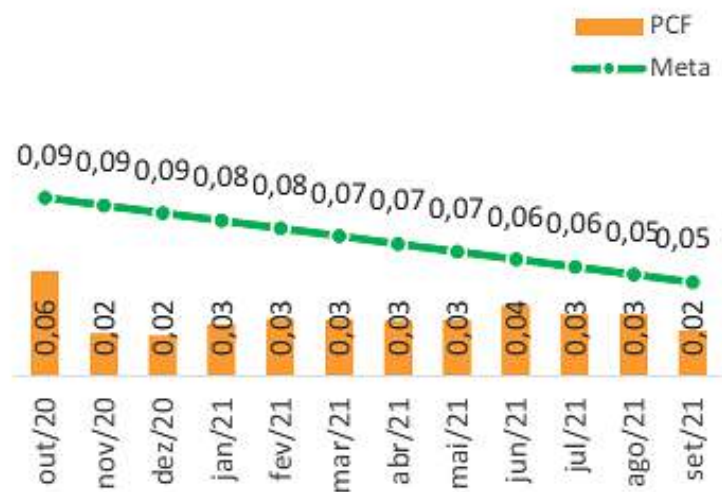


Figura 24. Resultados x Metas PCF.
 Fonte: Aneel.

QRT _{12M}	Quantidade relativa de reclamações totais.
QRFat _{12M}	Quantidade relativa de reclamações SGO Aneel.
PRP _{12M}	Quantidade de reclamações procedentes
PSL _{12M}	Percentual de faturas emitidas sem leitura
PRF _{12M}	Percentual de refaturamentos
PCF _{12M}	Percentual de acertos de faturamento

Conexão de novas unidades consumidoras com a necessidade de realização de obras

Trimestralmente, a Arce emitiu relatórios de fiscalização relacionados aos procedimentos para conexão de novas unidades consumidoras com a necessidade de realização de obras, presentes no plano de resultados.

Ao final do acompanhamento do referido plano, concluiu-se que os indicadores com os quais a Enel se comprometeu não tiveram suas metas atingidas, conforme demonstram as Figuras 25, 26, 27, 28 e 29. Em razão disso, foi acordado, junto à Aneel, abertura de processo fiscalizatório sobre o tema no ano de 2022.

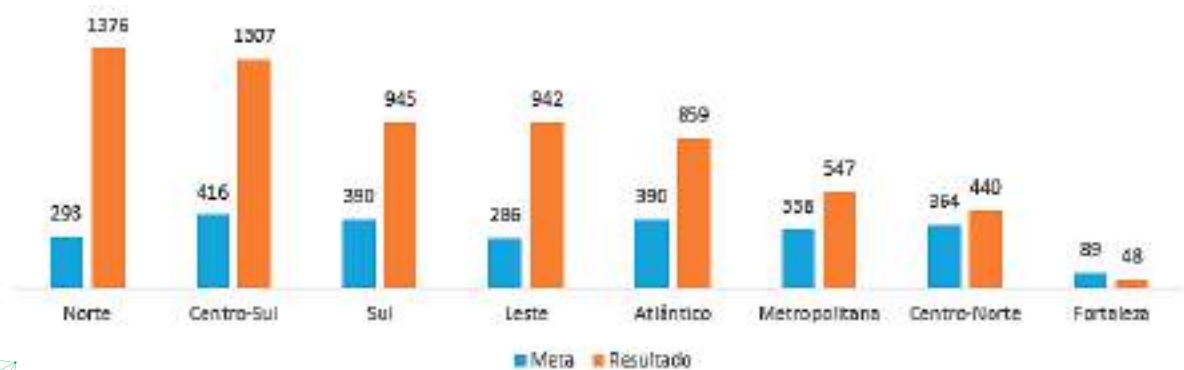


Figura 25. Relação entre meta e resultados alcançados para a Quantidade de Ligações Pendentes – QLP (até 30/09/2021). Fonte: Aneel.

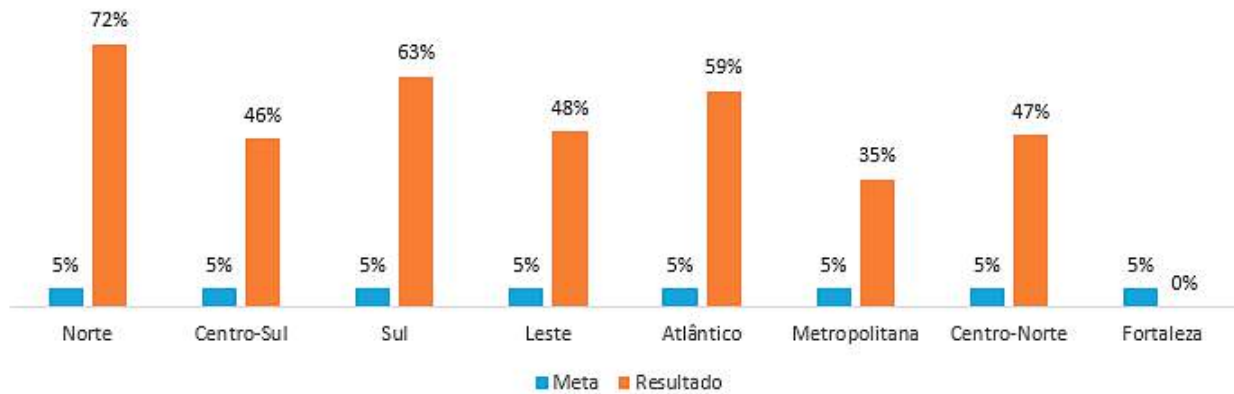


Figura 26. Relação entre meta e resultados alcançados para o Percentual de Ligações Atrasadas (PLA) até 30/09/2021. Fonte: Aneel.

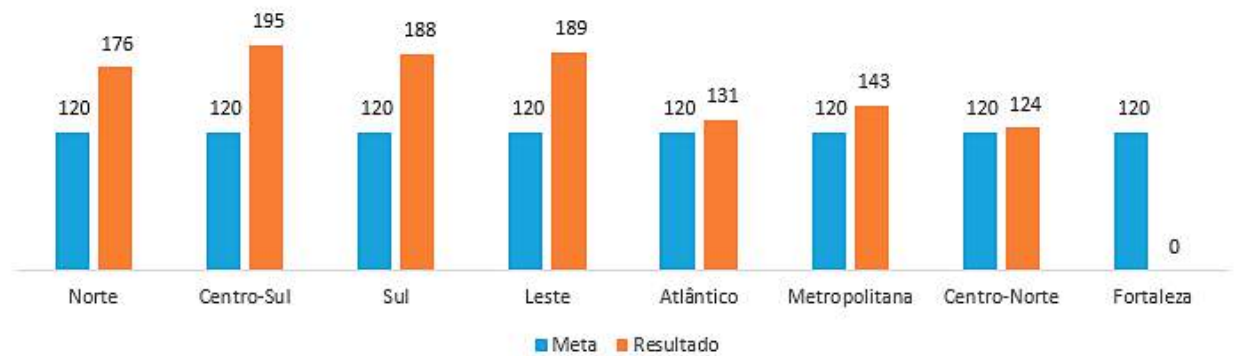


Figura 27. Relação entre meta e resultados alcançados para o Prazo Médio de Ligação Atrasada para Obras do Tipo 1 (PAT1) até 30/09/2021. Fonte: Aneel.



Figura 28. Evolução da Quantidade de Ligações Atrasadas (QLA) durante o período de execução do Plano de Resultados. Fonte: Aneel.

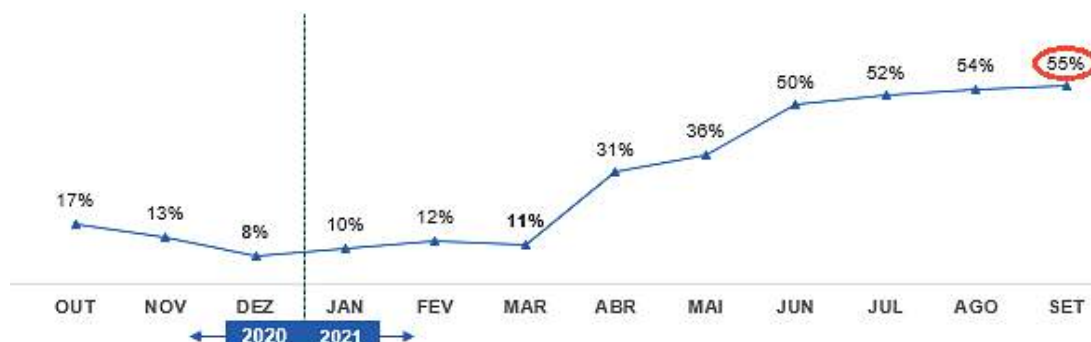


Figura 29. Evolução do Percentual de Ligações Atrasadas (PLA) durante o período execução do Plano de Resultados. Fonte: Aneel.

Legenda: QLP – Quantidade de reclamações ingressadas no período.

PLA – Percentual de Ligações Atrasadas.

PAT1 – Prazo médio de ligação Atrasada para obras do Tipo 1 (inciso I do art. 34 da REN nº 414/2010).

QLA – Quantidade de Ligações Atrasadas.

PLA – Percentual de Ligações Atrasadas.

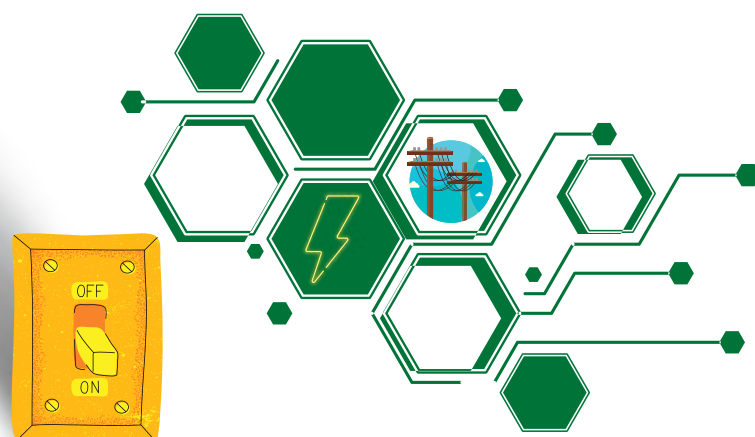
Continuidade do serviço de energia elétrica

A Arce acompanhou o tema relativo à continuidade do serviço de energia elétrica, presente no plano de resultados, mediante seis relatórios de fiscalização.

O último acompanhamento do plano foi enviado pela Enel no início de 2022. Na conclusão, ficou evidenciado que as metas propostas para o indicador de Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) Global e os indicadores dos conjuntos, embora não tenham sido atingidos até o final do Plano, apresentaram tendência de melhora e continuarão a ser monitorados ao longo de 2022.

O mapa da Figura 30 apresenta os conjuntos de unidades consumidoras do Ceará. Nele, as marcações em amarelo e vermelho se encontram com os indicadores de DEC acima das metas estabelecidas pela Aneel, em até 140% e superior a 140%, respectivamente.

A Figura 31 apresenta a quantidade de conjuntos com o indicador DEC extrapolado em comparação com a meta estabelecida no início do plano (coluna mais à direita).



Análise DEC por faixa de Consumo

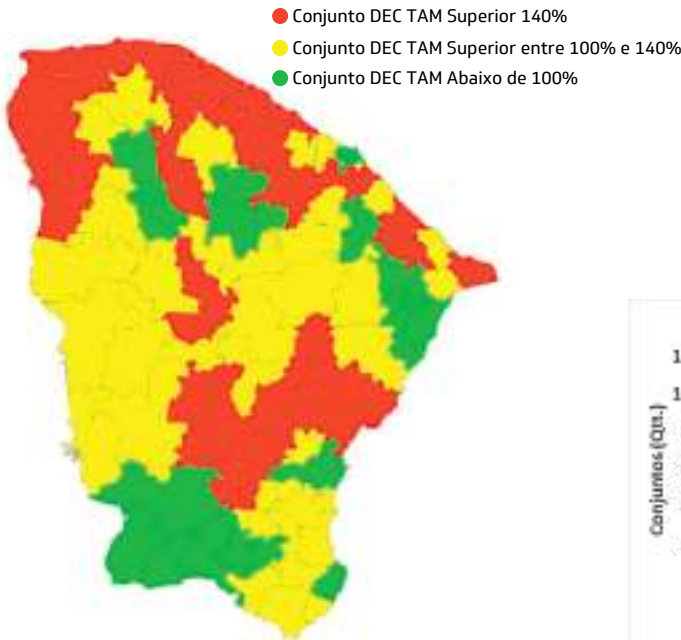


Figura 30. Mapa do Ceará com a indicação da situação do DEC dos conjuntos. Fonte: Aneel.

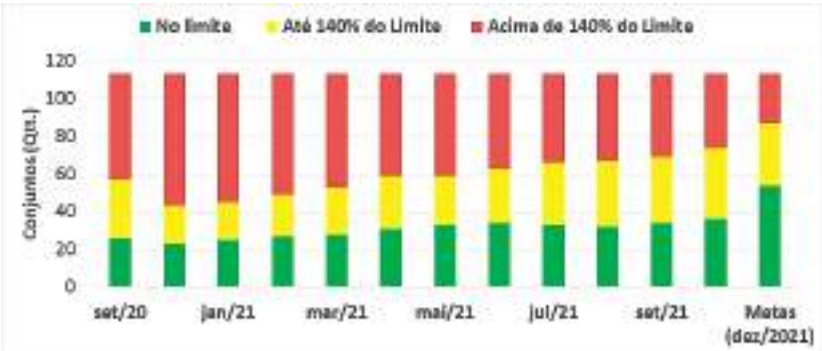


Figura 31. Resultados de DEC por conjunto. Fonte: Aneel.

Por fim, a Figura 32 apresenta o indicador DEC global de toda a área de concessão, no período de julho de 2019 a dezembro de 2021. Nele, é possível observar que a Concessionária vem apresentando desempenho aquém do limite regulatório e, também, das metas com as quais se comprometeu, embora haja uma tendência de melhoria nos últimos dez meses.

A conclusão sobre o desempenho final do Plano de Resultados foi emitida pela Arce em março de 2022, e enviada à Aneel. Os indicadores foram monitorados pela Agência Cearense ao longo do referido ano.

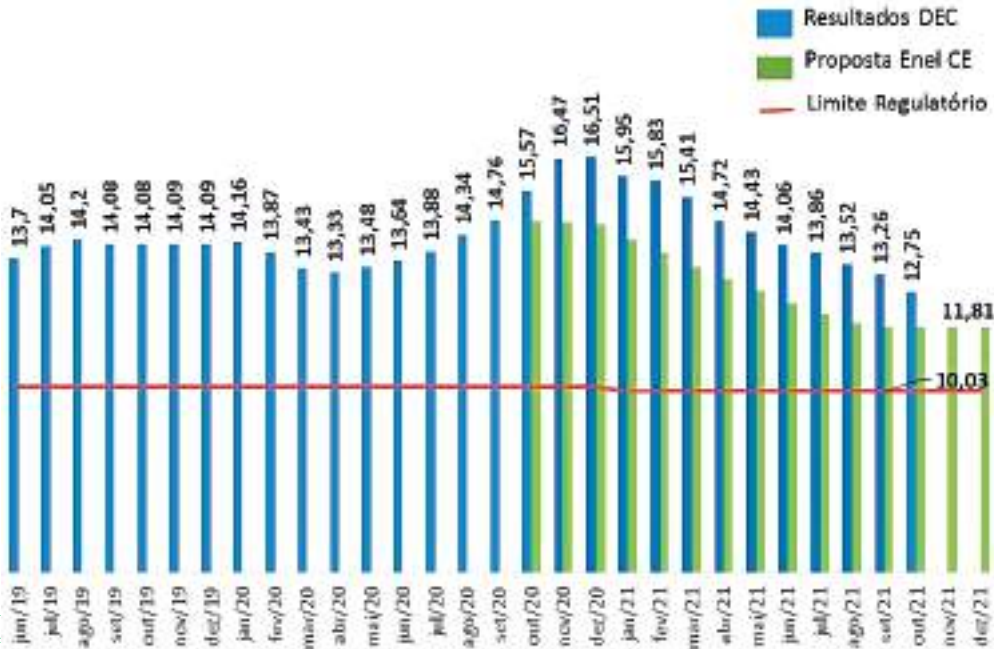


Figura 32. Valores históricos de DEC Global. Fonte: Aneel.

Processos punitivos na área de distribuição

Em razão dos desdobramentos das fiscalizações empreendidas pela Arce, foi aberto processo punitivo contra a Enel, com emissão do Auto de Infração (AI) Nº 1/2021-ARCE-SFE, lavrado em 13/03/21.

O AI foi decorrente do Processo Administrativo Nº PVIR/CEE/0010/2020, aberto em função de fiscalização realizada em 2020, para verificação do desconto da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD) em usinas elétricas conectadas ao sistema de distribuição da Enel. Os autos desse processo punitivo estão consubstanciados no processo Nº 02622171/2021, e o valor da multa aplicada foi de R\$119.393,80, já recolhida pela distribuidora.

Outros processos punitivos estão em andamento na Arce, decorrentes de Autos de Infração lavrados em anos anteriores a 2021 e 2022, conforme Quadro 3.

PROCESSO	TEMA	AUTO DE INFRAÇÃO	DATA	VALOR
PCEE/CEE/0001/2019	INDICADORES DER E FER	0001/2019-ARCE-SFE	28.02.2019	R\$ 730.893,29
PCEE/CEE/0002/2019	APURAÇÃO DO TELEATENDIMENTO	0002/2019-ARCE-SFE	08.04.2019	R\$ 1.064.849,52
PVIR/CEE/0005/2020	QUALIDADE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - ODE/TEC	0002/2020-ARCE-SFE	03.06.2020	R\$ 294.229,60
PCEE/CEE/0007/2020	EMIÇÃO DE FATURAS DUPLICADAS	0001/2020-ARCE-SFE	06.05.2020	R\$ 26.019.274,99
PVIR/CEE/0010/2020	VERIFICAÇÃO DA TUSD COBRADA PELA ENEL	0001/2021-ARCE-SFE	17.03.2021	R\$ 119.393,80
			TOTAL	R\$ 28.205.441,20

Quadro 04. Resumo dos Autos de infração – Área de distribuição de energia elétrica em 2019-2022.
 Fonte: CEE - Arce.

INVESTIMENTOS ESPECIAIS 2022

O projeto de Investimentos Especiais da Enel Ceará é originado por uma cláusula presente no contrato de concessão da Distribuidora, pela qual uma parte de seu faturamento é revertido em obras a serem estabelecidas pelo Governo do Estado.

Com fundamento na metodologia das normas regulamentares do "Programa Anual de Investimentos Especiais", o valor a ser aplicado em 2022 (referente ao exercício de 2021), alcança a quantia de R\$ 57.287.281,59 (cinquenta e sete milhões, duzentos e oitenta e sete mil, duzentos e oitenta e um reais e cinquenta e nove centavos).

OUVIDORIA



Com relação à área de energia elétrica, a Ouvidoria da Arce executou projeto intitulado “Projeto de Monitoramento Enel”, a partir do qual, visando obter maior acompanhamento das demandas registradas na própria Distribuidora e uma maior transparência, buscou-se construir um protótipo de painel de indicadores (dashboard) para acompanhamento de solicitações de Ouvidoria.

A implementação da iniciativa permitirá que a Ouvidoria possa, com mais celeridade e precisão, fazer o acompanhamento dos principais obstáculos encontrados pelos usuários junto à Concessionária.

A Ouvidoria também busca constantemente o aprimoramento da atuação da Agência junto aos cidadãos usuários dos serviços regulados, além do fortalecimento da imagem do Ente Regulador junto à sociedade e, principalmente, da melhoria da qualidade dos serviços públicos. Com esse intuito, em 2021 e 2022, foram realizadas reuniões periódicas com a Enel Ceará e com a Agência Nacional de Energia Elétrica.

Citados encontros com representantes da Enel tiveram como objetivo principal tratar procedimentos adotados pela Ouvidoria da Distribuidora no tratamento e análises de reclamações de consumidores. As reuniões proporcionaram o aprimoramento de procedimentos da Enel em relação ao tratamento de reclamações, além da adoção de procedimentos por parte da prestadora do serviço, que vieram a beneficiar os usuários dos serviços de energia.

Tendo em vista o contrato de metas celebrado entre a Agência Cearense e a Aneel, a Ouvidoria da Arce e a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Administração Pública (SMA) realizam encontros frequentes, inclusive com a participação de outras Agências Estaduais, proporcionando uma boa troca de experiência para adoção de soluções mais eficazes aos problemas reincidentes. Cabe salientar que, no referido contrato, também está contemplada a mediação de conflitos.

No que se refere ao número de solicitações atendidas, 2021 teve um quantitativo semelhante ao de 2020. Ao todo, foram 55.447 contatos, sendo a maioria deles relacionados a pedidos de informações. Já em 2022, até julho, o total de demandas é de 30.374, como mostra o quadro abaixo:



ENERGIA – 2021/2022														
Mês	Informação		Reclamação		Denúncia		Consulta		Elogio		Sugestões/Críticas		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Janeiro	3695	2852	808	1039	1	2	0	0	0	0	0	0	4504	3393
Fevereiro	2902	2654	725	802	2	1	0	0	0	1	1	0	3630	3458
Março	4635	5247	1093	1207	1	1	0	0	0	2	1	0	5730	6457
Abril	3717	3525	863	965	1	0	0	0	0	0	2	1	4583	4491
Maio	3459	3482	1147	866	2	2	0	0	0	1	0	1	4608	4352
Junho	2493	3238	1115	854	1	0	0	0	0	0	0	1	3609	4093
Julho	2828	2862	880	767	2	1	0	0	0	0	0	0	3710	3630
Agosto	4646	-	1068	-	3	-	0	-	0	-	0	-	5717	0
Setembro	3948	-	958	-	1	-	0	-	1	-	0	-	4908	0
Outubro	3707	-	1110	-	1	-	0	-	0	-	1	-	4819	0
Novembro	4196	-	1065	-	1	-	0	-	1	-	0	-	5263	0
Dezembro	3433	-	930	-	2	-	0	-	0	-	1	-	4366	0
Total	43659	23860	11762	6500	18	7	0	0	2	4	6	3	55447	30374

Quadro 05. Solicitações por mês e por tipo. Fonte: Aneel.



Cumpre destacar, ainda, que a maioria dos contatos realizados pelos usuários ocorreu via telefonemas à central de atendimento da Agência, com 49.158 ligações, seguida de e-mails à Arce, com 3.308 solicitações, em 2021. A maioria dessas ocorrências foi relacionada à falta de energia, seguida de conexão em microgeração. Em 2022, até julho, o número de contatos pela central telefônica alcançou um total de 27.324 e, relacionado a e-mails, o montante foi de 1.527.

A figura abaixo mostra as cinco principais ocorrências relacionadas ao setor de energia elétrica.

Top 5 Reclamações - Energia Elétrica 2021



Top 5 Reclamações - Energia Elétrica 2022 (Até Julho)



Figura 33. Cinco principais reclamações em energia elétrica em 2021 e 2022 (Até julho). Fonte: Aneel.



GÁS
CANALIZADO

RR
2021
2022

ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR

Os serviços locais de comercialização de gás canalizado, junto aos usuários finais, são prestados com exclusividade pelos Estados, diretamente ou mediante concessão, nos termos do § 2º, do art. 25, da Constituição Federal.

Do mesmo modo, o art. 21 da Constituição do Ceará, com redação alterada pela Emenda Constitucional nº 32, de 14 de outubro de 1997, determina a competência do Estado na exploração direta ou mediante concessão dos serviços de gás canalizado em seu território. Nesse contexto, a regulação dos serviços de distribuição é de competência dos Estados-Membros, que podem delegá-la às agências reguladoras estaduais. Esse foi o modelo adotado pelo Estado do Ceará.

A concessão à Companhia de Gás do Ceará (Cegás) para explorar os serviços locais de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará tem prazo de 50 anos. A atividade de distribuição de gás canalizado da Cegás é realizada em um sistema que compreende os municípios de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Pacajus, Horizonte, Aquiraz, São Gonçalo do Amarante (Pecém), Eusébio e Aracati.

A maior parte do suprimento de gás à Companhia tem como fontes o gás natural liquefeito (GNL) dos terminais de Pecém, da Bahia e de Sergipe. O Biometano oriundo da purificação do Biogás, de origem de resíduos sólidos urbanos do Aterro Sanitário Metropolitano Oeste de Caucaia, responde por, aproximadamente, 13% do volume de gás comercializado pela concessionária cearense.



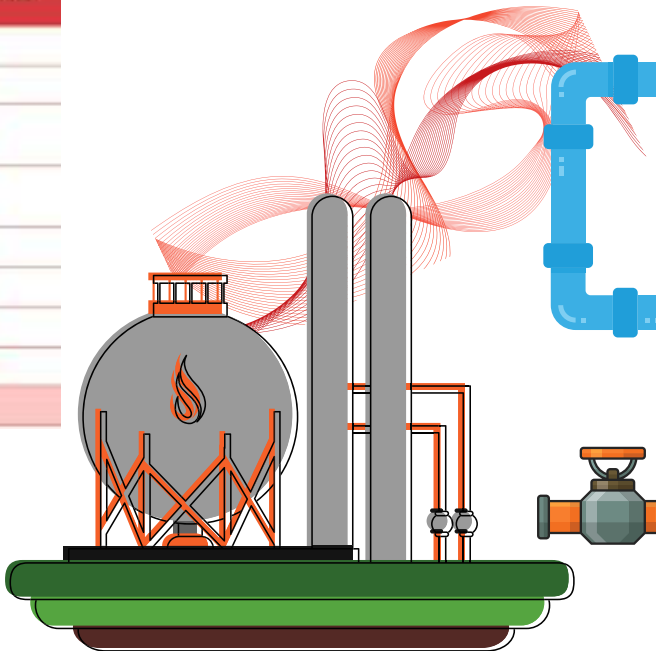
Por conseguinte, a Arce atua no exercício regulatório pleno desse setor, exercendo a normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados à concessão de distribuição de gás canalizado. O controle regulatório desse segmento é exercido mediante fiscalizações, programadas ou eventuais, e monitoramento mensal e trimestral dos indicadores de desempenho da Concessionária. As ações têm como objetivo inspecionar os serviços prestados, por meio de auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e as instalações utilizadas na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado. Para tanto, a Agência Cearense estabelece normas, notifica e aplica penalidades à concessionária, quando necessário, estipulando prazos para a eliminação e/ou regularização de não conformidades constatadas.

Em 2021, a Cegás atendeu a uma base de clientes constituída por 24.122 usuários, nos segmentos residencial (23.381), comercial (533), industrial (128), cogeração (7), automotivo (63), setor público (9) e térmico (1). Com relação ao ano de 2022 (até agosto), a Concessionária atendeu a uma base de 25.241 usuários, entre os quais 24.507 pertencem ao segmento residencial, 530 do segmento comercial, 124 do segmento industrial, 61 do segmento automotivo, 9 (nove) de cogeração, 9 (nove) do setor público e um térmico.

Referido período fora marcado, também, pela continuidade da crise sanitária decorrente da pandemia do Covid-19, cujo impacto econômico alterou o cenário de fornecimento de gás no Estado. Tomando esse cenário como base, o faturamento efetivo de 279.152.453 m³ (duzentos e setenta e nove milhões, cento e cinquenta e dois mil, quatrocentos e cinquenta e três metros cúbicos), em 2021, correspondeu a um acréscimo de 27,67% em relação ao volume faturado em 2020 (218.648.596 m³). Ao se analisar o consumo faturado, existe uma tendência que, ao final de 2022, o volume faturado seja menor do que o ano anterior, principalmente em decorrência da redução no volume faturado para a área térmica (39.978m³).

	VOLUME FATURADO EM 2021		VOLUME FATURADO ATÉ JULHO DE 2022	
	M³	%	M³	%
INDUSTRIAL	123.746.455	44,3	77.129.230	63,0
AUTOPRODUÇÃO/ COGERAÇÃO	2.885.209	1,0	548.186	0,4
RESIDENCIAL E COMERCIAL	5.157.799	1,8	2.389.317	2,8
SETOR PÚBLICO	187.338	0,1	110.548	0,1
AUTOMOTIVO	83.392.473	22,7	43.181.506	31,6
TERMELÉTRICA	83.793.379	30,0	39.978	0,03
TOTAL	279.152.453	100,0	122.487.763	100,0
FONTE: CEGÁS				

Quadro 01. Faturamento de Gás Natural por Segmento de Consumo – 2021 e 2022 (até julho).

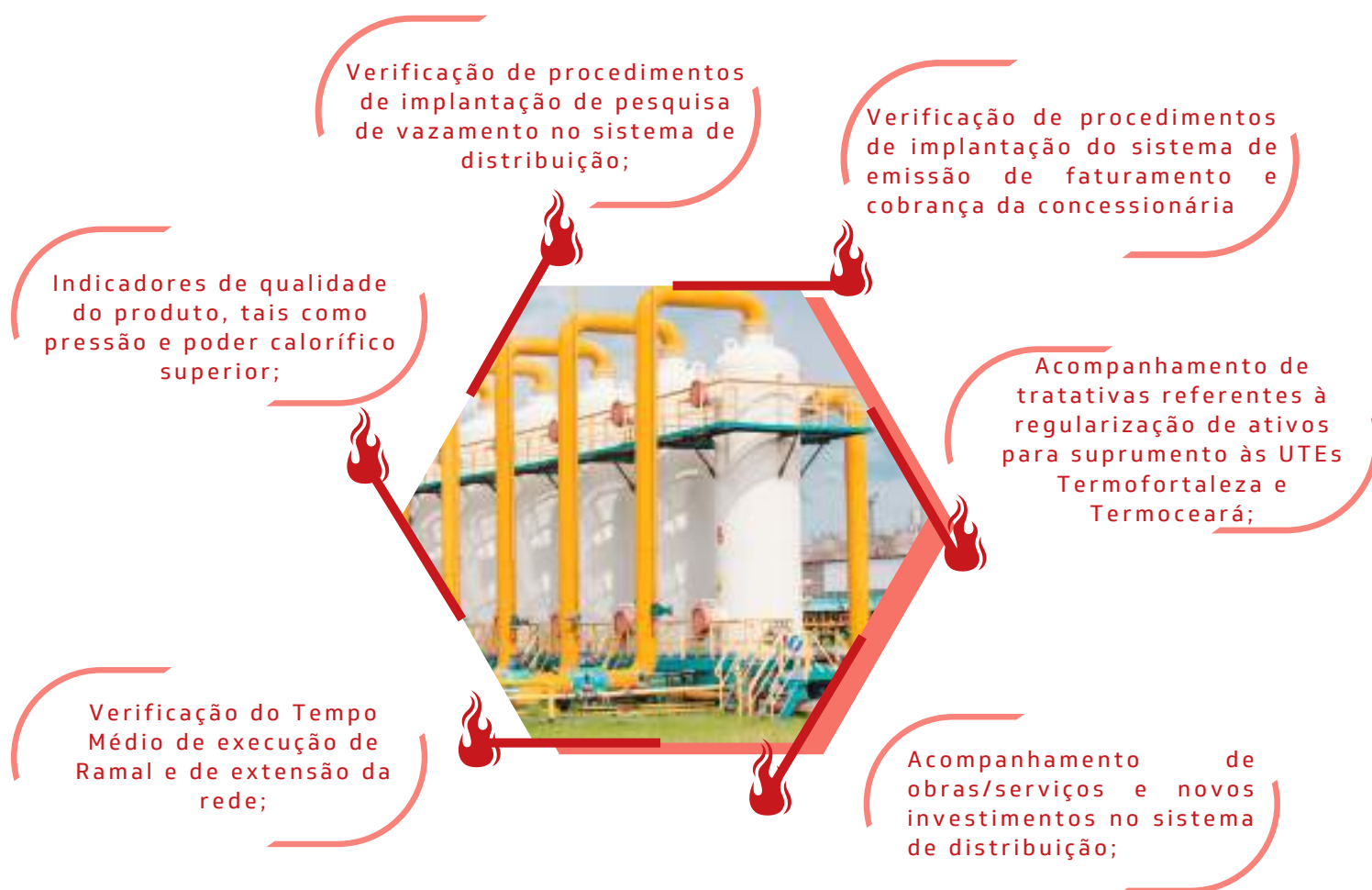




FISCALIZAÇÃO DE GÁS CANALIZADO

As ações de fiscalização programadas da Agência Reguladora do Estado do Ceará têm por objetivo aferir o cumprimento, por parte da Cegás, do contrato de concessão e dos demais procedimentos normativos vigentes. Em 2021, os técnicos do Ente Regulador realizaram duas ações de fiscalização na Concessionária.

Referente à primeira ação de fiscalização praticada em 2021, foram inspecionados seis itens relacionados ao atendimento, à segurança e à qualidade dos serviços prestados na distribuição de gás canalizado. Especificamente, foram verificados:



Como resultado, foi emitido o Termo de Notificação TN/CEE/0001/2021, com a identificação de irregularidades referentes a perdas de prazos relacionados:

- a) ao relatório mensal de pressão; e
- b) à entrega de fatura a usuário no formato determinado pelo Ente Regulador.

Já no que tange à segunda ação, foram verificados outros seis itens relacionados ao atendimento, à segurança e à qualidade dos serviços prestados, entre os quais:

I. Indicadores de qualidade do produto, tais como pressão e poder calorífico superior;

II. Acompanhamento de novas ligações no ano de 2021;

III. Informações sobre treinamentos para a equipe da Cegás, conforme os arts. 33 e 35 da Resolução Arce nº 60/2005;

IV. Avaliação dos procedimentos adotados pela Concessionária no que se refere ao patrulhamento e inspeção no sistema de distribuição;

V. Verificação dos equipamentos eletrônicos de mensuração presentes em unidades com consumo mensal, igual ou superior a 50.000 m³, com o intuito de constatar se estão realizando a correção do volume medido nos padrões de medição; e

VI. Acompanhamento dos relatórios de execução de atividades apresentados pela Cegás.

Como resultado, verificou-se não conformidades em três itens:

a) procedimentos de patrulhamento e inspeção adotados;

b) correção de mensuração do volume medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição nos equipamentos eletrônicos de mensuração;

c) relatórios de execução de atividades. Tais itens ensejaram a expedição de Termo de Notificação TN/CEE/0001/2022.

Em 2022, a Arce iniciou, em junho, uma nova ação fiscalizatória, que, até o fechamento deste relatório, segue em andamento.

INVESTIMENTOS CEGÁS 2021

Foram investidos cerca de R\$ 31,4 milhões em 2021, o que representa 75,4% do previsto, sendo R\$ 28,1 milhões na expansão da rede de distribuição de gás natural e R\$ 3,3 milhões em outros investimentos. Dentre os principais investimentos, destacam-se:

I. Ampliação de infraestrutura da CEGÁS com rede estruturante e ramais para novos clientes. Foram lançados gasodutos em polietileno de alta densidade (PEAD) com comprimentos aproximados de 3,4 km no bairro Papicu, 18,2 km no bairro de Fátima, 9,2 km no bairro Iracema e 13,7 km nos bairros Cambeba e Messejana;

II. Construção da infraestrutura de gasoduto para atendimento à área do projeto Revitalização Beira Mar, onde serão instalados vários quiosques. Já foram lançados, em todo projeto, aproximadamente 1,7 km de gasoduto;

III. Reforma das Estações de Transferência de Custódia – ETCs de Aquiraz e Horizonte, com a modernização das instalações e adequação às normativas técnicas;

IV. Ampliação da carteira de projetos da Cegás, com a elaboração de, aproximadamente, 39,2 km em Projetos Executivos detalhados de rede distribuição e ramais de cliente, contemplando tubulações em Aço e PEAD; e

V. A modernização dos conjuntos de regulação e medição e conjunto de medição, ramais para hospitais, ramais para setor automotivo e diversos ramais para o varejo, dentre outros.

DESEMPENHO DOS PRINCIPAIS INDICADORES DA CEGÁS 2021

Em 2021, houve um incremento de 7,3% no número de usuários no segmento residencial juntamente com comercial (inclusive setor público), 6,8% no automotivo e de 0,8% no industrial, totalizando em 24.122, o que representa uma taxa de crescimento total de 7,3% em relação ao ano de 2020.

No que diz respeito à infraestrutura de distribuição, em 2021, a Concessionária atingiu a marca de 607,32 km de rede de gasoduto construída, o que representa um incremento de 52,89 km em relação ao ano anterior.

Quanto ao volume ex-térmico, a Cegás comercializou 535.258 m³/dia, o que representou um aumento em torno de 13% em relação ao ano de 2020 (473.794 m³/dia), que havia sido bastante impactado pela pandemia. O segmento com maior recuperação foi o comercial, com crescimento de 24%, seguido do industrial, que apresentou um incremento de 19% em relação ao ano anterior. Pode-se destacar ainda o segmento residencial, com um aumento de 8% no volume comercializado no período. Ao analisar o volume térmico, este também apresentou crescimento. Durante o ano de 2021, a Termofortaleza operou durante quatro meses, sendo seu despacho controlado pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS).

Observação:

Os dados referentes aos investimentos da Cegás, e ao desempenho dos principais indicadores, relativos a determinado período, são consolidados apenas no ano seguinte. Portanto, os dados relativos a 2022 estarão acessíveis somente em 2023. Por essa razão, não constam neste relatório.



RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA DO SERVIÇO DE GÁS CANALIZADO

No que se refere ao serviço público de distribuição, cumpre ressaltar que a Arce realizou, ao longo do biênio 2020-2021, duas revisões ordinárias anuais referentes ao valor da margem bruta da Cegás, que se trata de um dos componentes para elaboração da tarifa. A primeira resultou numa elevação de R\$ 0,2875/m³ para R\$ 0,5191/m³, em 2020, e a segunda gerou um acréscimo, em 2021, que alterou a tarifa de R\$ 0,5191/m³ para R\$ 0,5866/m³.

No âmbito dessas análises, fora elaborada a Nota Técnica CET/006/2021, apresentada à sociedade, em audiência pública nas modalidades presencial e intercâmbio documental, com o propósito de obter contribuições para a manifestação final da Agência Cearense. Citada nota técnica constata que o aumento da margem bruta teve como principal causa a elevação do custo operacional da Cegás, previsto no orçamento de 2021. De igual modo, houve o acréscimo de investimentos a serem realizados. Ainda com relação à elevação da margem bruta, esta não foi maior em razão do acréscimo do volume faturado de gás canalizado, comparativamente ao volume faturado no ano anterior.

Além da revisão tarifária, foi realizada a análise da regulação de sistemas isolados de distribuição de gás canalizado, para fins de viabilidade econômico-financeira do projeto GNC Cariri (Gás Natural Comprimido).

2022

Participação em Comissões / Câmaras Técnicas:

- Participação da Coordenadoria econômica-tarifária, em comissão criada na Arce, com o propósito de elaboração de norma regulatória relativa ao mercado livre de gás canalizado em consonância com a lei nº 17.897, de 11.jan.2022;
- Participação das reuniões promovidas pela Câmara Técnica do Setor de Gás canalizado da Associação Brasileira de Agências de Regulação (Abar);
- Participação das reuniões promovidas pela Câmara Técnica do Setor de Gás Canalizado - região nordeste (também da Abar).

Participação em Comissões / Câmaras Técnicas:

- Realização de Consulta Pública ARCE nº 06/2022– Vipro 02876343/2021: Coletar subsídios para decisão da ARCE: Destinação dos créditos tributários relativos à redução do ICMS da base de cálculo do PIS /COFINS;
- Realização de Consulta Pública ARCE nº 06/2022– Vipro 02876343/2021: Coletar subsídios para decisão da ARCE: Destinação dos créditos tributários relativos à redução do ICMS da base de cálculo do PIS /COFINS;

OUTROS RESULTADOS

Outras atividades relevantes foram a elaboração de notas técnicas para fundamentar a alteração e a regulamentação de itens das Resoluções Arce nº 59 e 60, e a manifestação acerca da minuta de projeto de lei relativo ao marco regulatório do gás canalizado no Estado do Ceará. Também houve a análise de contribuições da audiência pública sobre minuta de resolução para regulamentar a utilização do biometano na rede da Cegás, e, por fim, o prosseguimento de processos de fiscalização de anos anteriores, conforme apresentado no quadro abaixo:

PROCESSO	TEMA	AUTO DE INFRAÇÃO	DATA	VALOR
00078307/2021	FISCALIZAÇÃO PROGRAMADA DO 1º SEMESTRE DE 2018	AVCE/000/2021	25.02.2021	R\$ 14.542,38
01207598/2021	FISCALIZAÇÃO PROGRAMADA DO 2º SEMESTRE DE 2018	AVCE/000/2021	28.07.2021	R\$ 149.813,67
00976202/2022	FISCALIZAÇÃO PROGRAMADA DO 1º SEMESTRE DE 2019	AVCE/000/2022	03.02.2022	R\$ 54.376,48
04352954/2022	FISCALIZAÇÃO PROGRAMADA DO 2º SEMESTRE DE 2019	AVCE/000/2022	04.05.2022	R\$ 77.507,30
00820684/2022	FISCALIZAÇÃO PROGRAMADA DO 1º SEMESTRE DE 2020	AVCE/000/2022	01.08.2022	R\$ 14.212,18
			TOTAL	R\$ 391.452,03

Quadro 02. Autos de Infração emitidos contra a Cegás em 2021. Fonte: CEE - Arce.

Importante, também, evidenciar o trabalho da Ouvidoria da Arce. Inicialmente, cabe destacar o papel do citado setor no sentido de ser o canal de diálogo entre os prestadores de serviço e os usuários de modo geral, dirimindo conflitos com equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social.

Destaca-se, ainda, que todos os canais de atendimento à disposição dos demais setores também são oferecidos aos usuários dos serviços de gás canalizado, a saber: telefone gratuito, internet, e-mail, correspondência, fax, atendimento pessoal, “WhatsApp” e aplicativo.

Apesar disso, em 2021, a Arce recebeu uma única reclamação de usuário, versando sobre pedido de ligação. Já em 2022, até julho, esse número aumentou para 07 (sete), sendo três informações, três reclamações e uma denúncia. Esse número se justifica por se tratar de um setor composto por poucos consumidores em relação aos demais.

TRANSPORTE



RR
2021
2022

ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR

Cabe à Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) o papel de órgão regulador e gestor dos serviços do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará. Estão, entre as principais atribuições, fiscalizar a prestação do serviço, atender e dar provimento às reclamações dos usuários, além de expedir normas regulamentares e definir os valores das tarifas. Tudo isso, em conformidade com a Lei Estadual nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001, com alterações observadas na Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018.

A partir das mudanças e posterior publicação da nova Lei, as funções de Poder Concedente e de Gestão dos Serviços, antes exercidas pelo Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-Ce) foram transferidas para a Agência Cearense. Como resultado, a Arce passou a ter as seguintes responsabilidades: regular, explorar, organizar, dirigir, coordenar, executar, fiscalizar, delegar e controlar a prestação de serviços relativos ao transporte rodoviário intermunicipal.



CONTEXTO OPERACIONAL

De acordo com as atividades do setor, segue um diagrama acerca da composição do sistema sob uma perspectiva mais abrangente, exibindo os componentes do Sistema Intermunicipal de Passageiros do Ceará.



Figura 01. Classificação Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. Fonte: CTR - Arce.

Nesse ponto, cabe destacar as diferenças operacionais entre os sistemas metropolitano e interurbano. O primeiro caracteriza-se por viagens pendulares, aproximando-se mais dos sistemas de transporte público urbano. Além disso, possui uma maior quantidade de paradas embarque e desembarque, sendo as extensões de suas linhas menores. É permitido operar nesse sistema com ônibus dotados de carrocerias do tipo urbana e transportando passageiros em pé.

O Serviço Regular Metropolitano é, como o próprio nome diz, aquele realizado entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do Poder Concedente.

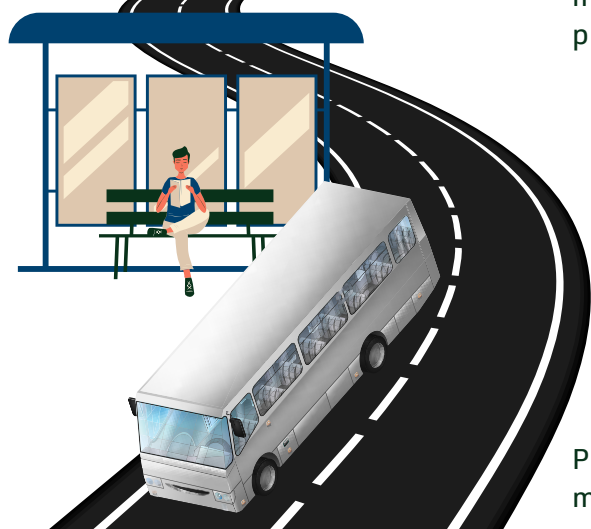
Divide-se em convencional e executivo, sendo as diferenças do segundo para o primeiro: o reduzido número de paradas, o transporte de passageiros somente sentados e realizado por veículo com ar-condicionado.

Já o serviço interurbano possui linhas mais longas com características rodoviárias, operando em sua maioria ônibus rodoviários e transportando passageiros geralmente sentados.

O Serviço Regular Interurbano presta-se ao transporte entre dois ou mais municípios do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da RMF, sendo operacionalizado por ônibus com características fixadas pelo Poder Concedente. Esse serviço possui 03 (três) subdivisões: convencional, executivo e leito. Essa subdivisão é baseada em aspectos como número de paradas e características dos ônibus.

Por fim, os serviços complementares (tanto metropolitano como interurbano) são definidos como aqueles prestados mediante permissão a cooperati-

vas para exploração do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, utilizando miniônibus, microônibus, veículo utilitário de passageiros – VUP ou Veículo Utilitário Misto – VUM.





SERVIÇO REGULAR INTERURBANO

No ano de 2009, o Governo do Estado realizou a licitação do serviço interurbano, dividindo o território do Ceará em 08 (oito) áreas de operação. Atualmente, essas regiões são operadas por 04 (quatro) empresas, como especificados na tabela abaixo:

ÁREA DE OPERAÇÃO	MUNICÍPIOS POLOS	CONCESSIONÁRIA	QTDE DE LINHAS (2021)	QTDE DE LINHAS (2022 - até junho)
1	ABACATU RUSSAS/ HORADA NOVA/ LIMOSO DO NORTE	SÃO BENEDITO AUTOVIA LTDA.	25	24
2A	ITAPOECI	EM PROCESSO DE LICITAÇÃO (*)	-	-
2B	BATURITE	EM PROCESSO DE LICITAÇÃO (*)	-	-
3	CAMBOÍ/ CRATEU/ TALMÁ	CONSORCIO VIAÇÃO PRINCESA DOS BRIBAMUNS E EMPRESA SOTUJO DE TRANSPORTES LTDA.	48	60
4	SOBRAL	EXPRESSO GUARABARA S/A	20	20
5	ARACATU/ QUEVEDA (**)	EXPRESSO GUARABARA LTDA.	10	27
6	IGARUÍ	EXPRESSO GUARABARA LTDA.	10	11
7	CRATO/ JUAZEIRO DO NORTE	EXPRESSO GUARABARA LTDA.	10	8
8	CRATUBAL (***)	AUTO VIAÇÃO METROPOLITANA LTDA.	4	4
TOTAL			123	144



Quadro 02. Organização do serviço regular interurbano. Fonte: CTR - Arce.

- (*) lote se encontrava em processo de licitação para concessão do Serviço Público Regular Interurbano de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará;

(**) Resultados da Concorrência Pública nº 2021003/ ARCE/ CCC;

(***) Região Metropolitana do Cariri, formada pelos municípios de Crato, Barbalha, Juazeiro do Norte e Missão Velha.

Observa-se que se trata de um serviço amplo, atendendo toda a extensão territorial do Ceará. Para tanto, contou, em 2021, com 123 linhas, e, em 2022, com 144 linhas, cuja origem e destino principal é o município de Fortaleza.

Em 2021, ofertou-se um total de 33.784.965 Km, a partir de 197.871 viagens. Como resultado, foram transportados 7.326.622 passageiros (cerca de 20.072 passageiros por dia). Já em 2022, até junho, a oferta foi de um total de 20.191.846km, a partir de 113.518 viagens. Isso culminou em 4.901.913 passageiros transportados (cerca de 27.232 passageiros por dia), distribuídos de acordo com a tabela ao lado.

ÁREA DE OPERAÇÃO	PASSAGEIROS TRANSPORTADOS EM 2021	PASSAGEIROS TRANSPORTADOS EM 2022 (ATÉ JUNHO)
ÁREA 01	1.376.712	875.259
ÁREA 02	122.144	-
ÁREA 03	906.278	554.888
ÁREA 04	727.886	495.010
ÁREA 05	436.499	349.228
ÁREA 06	321.405	269.483
ÁREA 07	468.325	317.761
ÁREA 08	2.907.095	2.040.284
TOTAL	7.326.622	4.901.913

Quadro 03. Distribuição de passageiros por área de operação. Fonte: CTR - Arce.

Na região de Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha (Crajobar) há uma peculiaridade digna de nota, como pode ser visualizado na figura a seguir. As linhas que atendem à localidade têm características metropolitanas, possuindo, assim, menores itinerários, com maior frequência de viagens e passageiros transportados, operando com ônibus do tipo urbano.

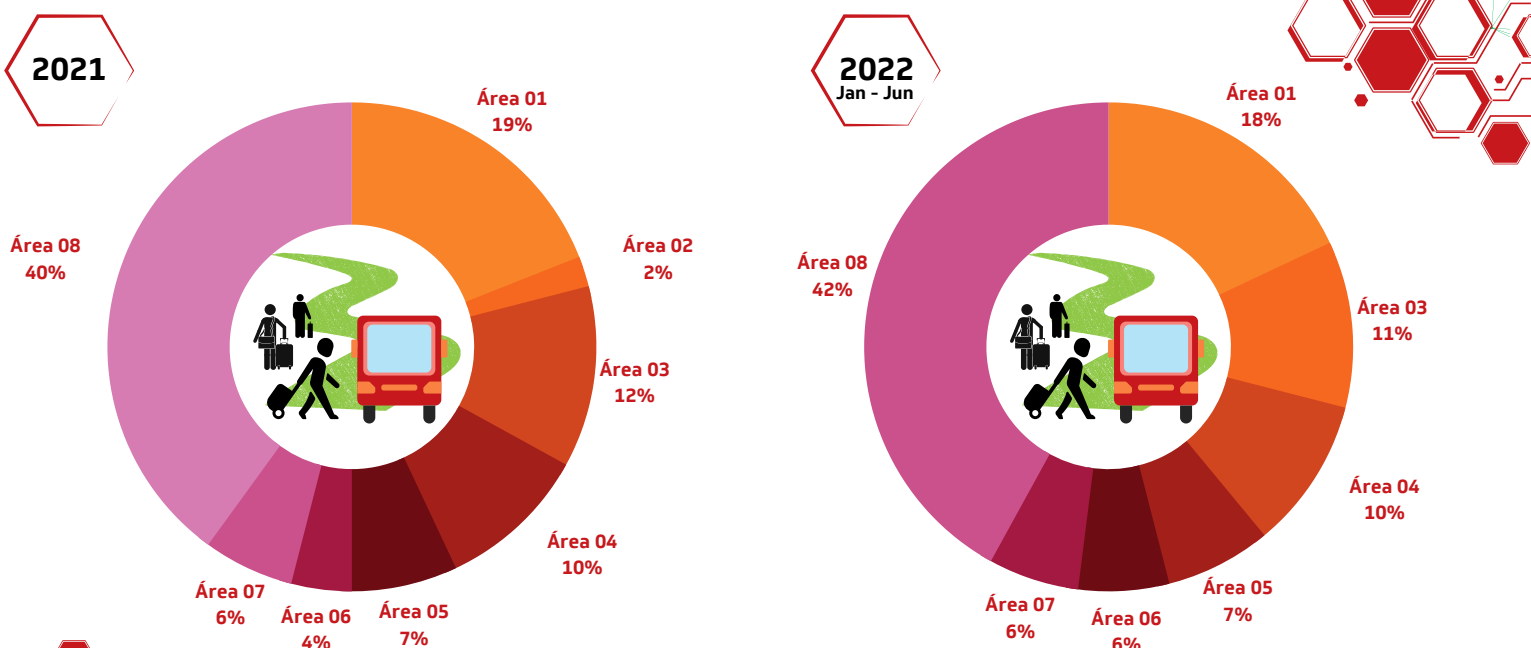


Figura 03. Distribuição de passageiros por área de operação no serviço regular interurbano – 2021 e 2022 (até junho). Fonte: CTR - Arce.

SERVIÇO REGULAR INTERURBANO COMPLEMENTAR

O serviço regular interurbano complementar é agrupado da seguinte forma:

- Serviço Complementar – Radial: Operação caracterizada por ligações radiais de extensão máxima de 165 km a partir do município de Fortaleza, excluindo-se as ligações internas na Região Metropolitana de Fortaleza.
- Serviço Complementar – Crajobar: Operação caracterizada pelas ligações dentro da Região Metropolitana do Cariri, formada pelos municípios de Crato, Juazeiro do Norte, Barbalha e Missão Velha.
- Serviço Complementar – Regional: Operação caracterizada pelas ligações entre os municípios do interior do Estado do Ceará, excluindo as ligações internas da Região Metropolitana do Cariri.



A tabela e os mapas a seguir apresentam maiores detalhes sobre esses serviços:

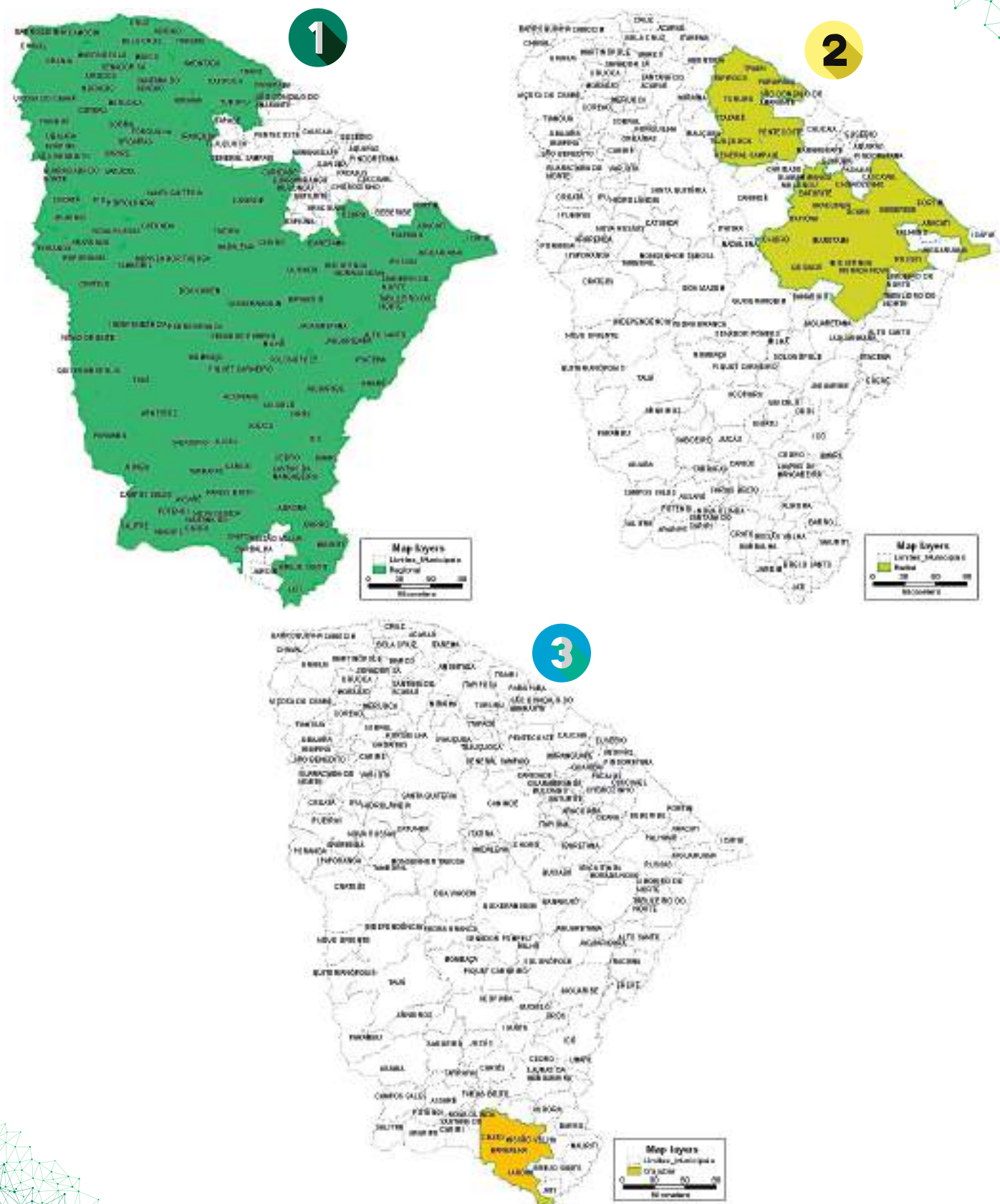


Figura 04. Mapas dos municípios servidos pelo serviço (1) regional, (2) radial e (3) regional Crajubar. Fonte: CTR - Arce.

ITEM	CRAJUBAR	RADIAL	REGIONAL
% ÁREA DO ESTADO	2%	16%	89%
% POPULAÇÃO DO ESTADO	6%	13%	51%
Nº ÁREAS DE OPERAÇÃO	2	4	23
Nº LINHAS	9	36	216
Nº COOPERATIVAS	2	4	17
Nº VEÍCULOS	69	112	739

Quadro 04. Informações gerais do serviço interurbano complementar. Fonte: CTR - Arce.

Como pode ser observado, o serviço regional abrange a maior parte do Estado, bem como a maior parcela da população, cooperativas, veículos e receitas. Por outro lado, o Crajubar possui menor parcela territorial do Estado, sendo uma região bastante intensa em viagens. Nesse contexto, conclui-se que o Crajubar possui linhas com a menor extensão, mas, em contraponto, com frequência bastante elevada.

Observa-se, ainda, que se trata de um sistema amplo, abrangendo toda a extensão territorial do Ceará. Para isso, conta com 261 linhas que ofertam um total de 800.596 Km por semana, a partir de 14.572 viagens.

OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS

PUBLICAÇÕES DE NORMATIVOS

Com o objetivo de atualizar e modernizar os normativos, bem como adaptá-los a situação de pandemia, foram publicadas um total de 09 (nove) resoluções para o setor de transporte. São elas:



Nº02, de 11 de março de 2021: Regulamenta a comunicação entre sistemas de informação para atendimentos a pedidos do sistema de transporte intermunicipal de passageiros.



Nº07, de 13 de maio de 2021: Dispõe sobre o registro das transportadoras e registro e vistoria dos veículos utilizados na prestação dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.



Nº11, de 19 de agosto de 2021: Dispõe sobre a suspensão, cassação e cancelamento definitivo em caso adulteração, violação, fraude de qualquer natureza ou o uso indevido do cartão do benefício da gratuidade (Passe Livre).



Nº14, de 27 de agosto de 2021: Prorroga a validade do certificado de registro cadastral das transportadoras que prestam os serviços regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.



Nº15, de 01 de setembro de 2021: Aprova o reajuste das tarifas do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, para as linhas da modalidade regular interurbano.



Nº16, de 01 de setembro de 2021: Aprova o reajuste das tarifas do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, para as linhas da modalidade regular metropolitano.



Nº17, de 01 de setembro de 2021: Aprova o reajuste das tarifas do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros para as linhas da modalidade complementar interurbano.



Nº18, de 16 de setembro de 2021: Altera a Resolução Arce nº 269, de 10 de julho de 2020.



Nº21, de 22 de outubro de 2021: Dispõe sobre a programação visual dos veículos.

2022:



Nº03, de 24 de março de 2022: Prorroga a validade do Certificado de Registro Cadastral das Transportadoras que prestam os Serviços Regular e Complementar de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.



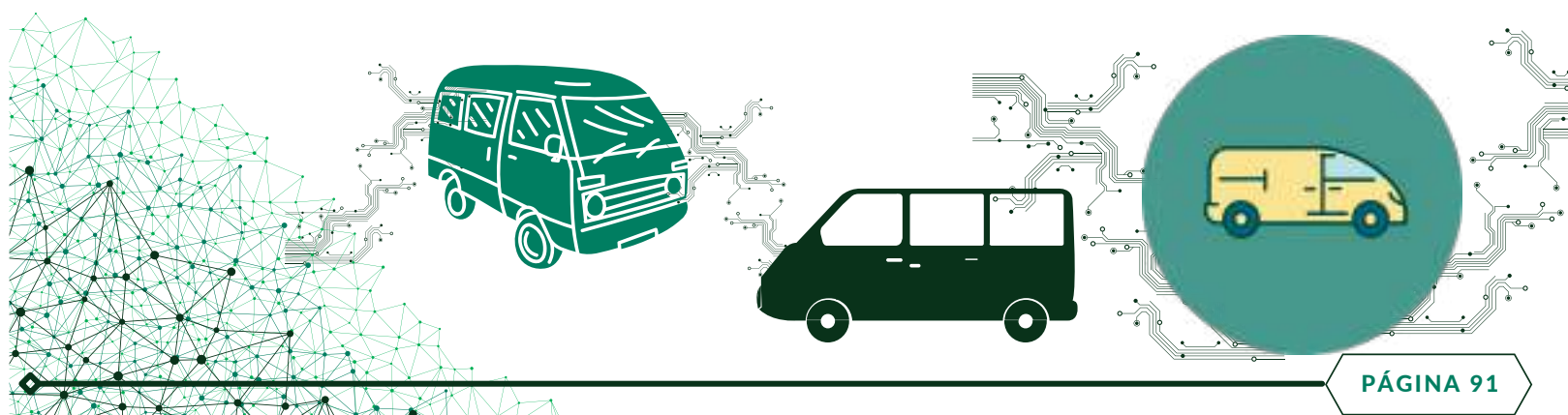
Nº05, de 20 de abril de 2022: Acrescenta dispositivos da Resolução nº 21, de 22 de outubro de 2021, que dispõe sobre a programação visual dos veículos utilizados na prestação dos serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal.



Nº07, de 07 de julho de 2022: Aprova a antecipação da Revisão Extraordinária das Tarifas do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, para as linhas da modalidade Serviço Regular Complementar Interurbano.



Nº08, de 07 de julho de 2022: Aprova a antecipação da Revisão Extraordinária das Tarifas do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, para as linhas da modalidade Serviço Regular Interurbano.





Nº09, de 07 de julho de 2022: Aprova a antecipação da Revisão Extraordinária das Tarifas do Serviço de Transporte Rodoviário Metropolitano de Passageiros.



Lei Complementar nº274, de 11 de janeiro de 2022: Dispõe sobre o prazo previsto nos arts. 22 e 23 da lei nº15.951, de 14 de janeiro de 2016, alterados pela lei complementar nº229, de 21 de dezembro de 2020, e altera a lei nº13.094, de 12 de janeiro de 2001.



Lei Estadual nº17.910, de 11.01.2022: Dispõe sobre as condições para a realização de Trajetos Intermunicipais pelo Serviço Licenciado de Táxi, no Âmbito do Estado do Ceará.

ATENDIMENTO ÀS TRANSPORTADORAS

Em 2021, a Arce recebeu e analisou cerca de 5.725 solicitações de transportadoras. No que se refere aos pleitos, por força da Lei 13.094/01 e respectivas alterações, todas as operadoras devem renovar seus registros anualmente, apresentando documentação que envolve, dentre outros fatores, a apólice de seguro mais recente. Como se trata de um número elevado de transportadoras, esse foi o assunto mais recorrente. Do total de solicitações, 1.639 referem-se às renovações de registro de veículos. Já em 2022, até o mês de junho, a Agência Cearense contabilizou 2.111 solicitações de transportadoras, entre as quais 1.614 referem-se a renovação de registros.

Entre outros pleitos, cabe destacar a substituição de cooperados no serviço regular complementar, a criação de linhas, criação/supressão de horários, inclusão e exclusão de veículos do sistema, cadastro de transportadoras etc.

Acerca de solicitações de usuários, o mais recorrente versa sobre alteração de programação operacional sem prévio aviso. Tais demandas são oriundas do setor de ouvidoria da Arce, mas também podem ter origem em outros canais como o Portal de Transparência do Governo do Estado.



LICITAÇÕES

Nos anos de 2020, 2021 e 2022, a Arce desenvolveu uma série de estudos que culminaram em editais de licitação para concessão da prestação do serviço de transporte intermunicipal. Foram elaborados 03 (três) editais – dois para o serviço interurbano (áreas de operação 05 e 02) e um para o serviço metropolitano.

O edital da área 05 foi publicado duas vezes. Na primeira vez, a licitação foi fracassada e, na segunda tentativa, o certame obteve sucesso, com resultado publicado no Diário Oficial do Estado. Quanto ao edital do serviço metropolitano (regular e regular complementar), esse já estava finalizado e entregue ao Conselho Diretor, mas, em função do tempo decorrido, optou-se por atualizá-lo e encaminhá-lo à Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE) para publicação.

Abaixo seguem os detalhes dos Editais elaborados:

**EDITAL DE CONCORRÊNCIA
PÚBLICA Nº
00322021/ARCE/CCC
COMPLEMENTAR**

OBJETO: licitação do tipo técnica e preço, para outorga da concessão para exploração do serviço público regular metropolitano complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

RESULTADO: SITUAÇÃO SUSPENSA – aviso de adiamento de licitação até data posterior – DOE do dia 04/03/2021.

OBJETO: licitação do tipo técnica e preço, para outorga da concessão para exploração do serviço público regular interurbano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

**EDITAL DE CONCORRÊNCIA
PÚBLICA Nº
003/2021/ARCE/CCC
REGULAR**

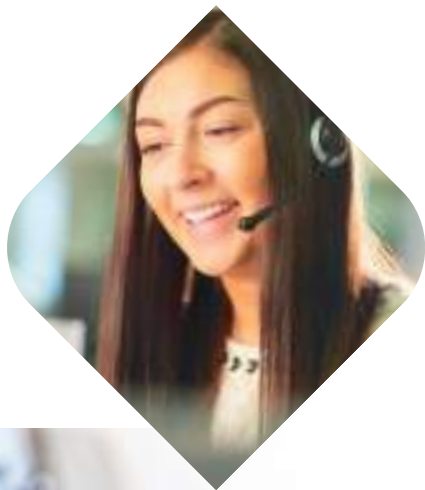
HOMOLOGAÇÃO: DOE do dia 20/09/2021, pg 10 –
HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO – Área de Operação 05

**EDITAL DE CONCORRÊNCIA
PÚBLICA Nº
20220001/ARCE/CCC
REGULAR**

OBJETO: licitação do tipo técnica e preço, para outorga da concessão para exploração do serviço público regular interurbano de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará (lotes 2A e 2B).



OUVIDORIA



No âmbito do setor de transportes, a Ouvidoria da Arce recebeu, em 2021, um total de 3.433 solicitações, destacando-se um forte incremento de pedidos de informações relacionadas ao Programa Passe Livre, do Governo do Estado. Com relação ao ano de 2022, até julho, o número de solicitações sofreu um aumento significativo, alcançando um montante de 5.811. Após os pedidos de informações, são descritas as quantidades de reclamações, denúncias, consultas, elogios e sugestões/críticas realizadas por usuários. A tabela abaixo especifica esses quantitativos por mês:

TRANSPORTES – 2021/2022													
Mês	Informação		Reclamação		Denúncia		Consulta		Elogio		Sugestões/Críticas		Total
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
Janeiro	83	782	48	32	1	2	3	9	1	2	0	1	136
Fevereiro	94	833	40	38	1	10	1	3	0	1	0	0	136
Março	73	873	17	54	1	8	0	6	0	0	0	0	91
Abril	103	611	12	52	1	2	1	7	0	0	1	0	118
Mai	140	638	39	120	1	0	1	9	0	1	0	1	181
Junho	117	715	39	59	3	5	1	7	0	0	0	3	160
Julho	212	858	34	50	0	4	0	4	0	0	1	1	247
Agosto	291	-	47	-	2	-	2	-	0	-	0	-	342
Setembro	386	0	66	0	6	0	0	0	0	0	1	0	459
Outubro	233	0	52	0	4	0	2	0	1	0	0	0	292
Novembro	586	0	34	0	2	0	1	0	1	0	0	0	624
Dezembro	603	0	31	0	2	0	1	0	0	0	0	0	637
Total	2931	5320	459	405	24	31	13	45	3	4	3	6	3433

Quadro 05. Reclamações por mês e por tipo. Fonte: Ouvidoria - Arce.

Cumprе destacar que, em 2021, a maioria dos contatos realizados pelos usuários ocorreram via Whatsapp da Agência, com 1.618 solicitações, seguido de telefonemas à central de atendimento, com 1.560 ligações. A maioria dessas ocorrências deve-se a alterações no serviço prestado (mudança de horários ou itinerários) sem aviso prévio, seguidas de conduta inadequada de algum colaborador das empresas de transporte e por excesso de passageiros. Em 2022, até julho, a realidade mudou quanto à forma de contato. A maior procura, dessa vez, foi pela central telefônica, com um total de 3.767 contatos, e, na sequência, pelo whatsapp, com um montante de 1.768 ocorrências. O gráfico abaixo mostra as cinco maiores reclamações relacionadas ao serviço de transporte rodoviário intermunicipal:



Figura 05. Cinco principais reclamações em transportes em 2021 e 2022 (até julho).
Fonte: CTR - Arce.

NÚCLEO DE JULGAMENTO DE INFRAÇÕES (NJI)



Em 2021 e 2022, até junho, o NJI recebeu 820 (oitocentos e vinte) processos administrativos para análise de “Defesa Prévia”, o que configura uma média mensal de 50,6 processos. Referido dado de 2021 foi similar ao de 2020, que registrou o recebimento de 610 (seiscentos e dez) processos.

Em relação aos autos de infração, foram recebidos, de 2021, até junho de 2022, 1.758 (mil, setecentos e cinquenta e oito), o que representa uma média mensal de 97,7 autos. A relação auto de infração/processo foi de 2,1, indicando que, em média, cada processo correspondia a 2,1 autos.

Processos Analisados

O Núcleo analisou 2.129 (dois mil, cento e vinte e nove) processos, proporcionando a elaboração dos respectivos relatórios de julgamento. Referido número corresponde a uma média mensal de 118,3 relatórios. Cabe ressaltar que o número de processos analisados (2.129) é significativamente superior ao número de processos recebidos (820) no período especificado, o que evidencia a redução de 1.309 (mil, trezentos e nove) processos no estoque do NJI. Como decorrência, no final do período, havia um estoque de apenas 04 (quatro) processos (defesa prévia) para análise.

Ainda no âmbito dos processos analisados (2.129), houve a manutenção do auto de infração (defesa prévia indeferida ou intempestiva) de 1.849 (mil, oitocentos e quarenta e nove) processos (86,8%), com a emissão da respectiva “Notificação de Penalidade” ao transportador. Por conseguinte, o Núcleo deferiu 280 (duzentos e oitenta) “Defesas Prévias” (13,2%), as quais foram encaminhadas para reexame e posterior deliberação do Conselho Diretor, conforme estabelece o art. 7º da Resolução Arce nº 253/2019.

Deliberação do Conselho Diretor

Entre janeiro de 2021 e junho de 2022, o Conselho Diretor deliberou sobre 593 (quinhentos e noventa e três) processos de autos de infração de transporte, uma média mensal de 32,9 processos. Desse montante, em 46,9% (278 processos) foram mantidos os autos de infração (AITp), em 52,6% (312) dos processos houve a anulação dos respectivos autos e em 0,5% (3 processos) foi deliberada a prescrição do AITp.

No tocante aos autos anulados, o Conselho Diretor decidiu pelo conhecimento e provimento do recurso em 4,4% dos processos (26) e em 48,2% (286 processos) decidiu ratificar a anulação proferida pelo NJI. Com respeito aos autos mantidos, o Conselho Diretor decidiu pelo improvimento do recurso em 23,8% dos processos (141) e pelo não conhecimento do recurso em 23,1% (137 processos).

DELIBERAÇÕES DO CONSELHO DIRETOR - PERÍODO: JANEIRO DE 2021 A JUNHO DE 2022		
RESULTADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1. MANUTENÇÃO DO AITp	278	46,9
RECURSO INDEFERIDO	841	83,8
RECURSO NÃO CONHECIDO	137	23,1
2. ANULAÇÃO DO AITp	312	52,8
RECURSO DEFERIDO	26	4,4
DEFERIDO NII - RATIFICAÇÃO	286	48,2
3. PRESCRIÇÃO DO AITp	3	0,5
TOTAL	593	100,0

Quadro 06. Deliberações do Conselho Diretor. Fonte: Atas das Reuniões do Conselho Diretor.

REGULAÇÃO ECONÔMICA



No tocante aos aspectos tarifários do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STIP), a Arce tem a atribuição de homologar reajustes, bem como realizar revisões tarifárias, com vistas à modicidade das tarifas e manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

Em 2021, destacam-se as seguintes atividades:

- Notas técnicas, relatórios de contribuição e parecer de dois reajustes anuais dos serviços regulares (metropolitano, interurbano regular e interurbano regular complementar) do transporte rodoviário intermunicipal do Ceará;
- Respostas às demandas de séries históricas das tarifas do transporte intermunicipal;
- Elaboração de nota técnica com propostas de alterações na regulamentação do transporte intermunicipal;
- Elaboração de estudo de impactos tarifários diante de possíveis cenários da pandemia do Covid-19 sobre o transporte rodoviário intermunicipal do Ceará em 2021;
- Análise da metodologia de cálculo tarifário do transporte rodoviário intermunicipal e proposição de nova metodologia para ser adotada no transporte rodoviário intermunicipal;
- Estimativa da tarifa de remuneração e do subsídio tarifário do sistema de transporte sobre trilhos do Ceará;

- Realização de análises contábeis trimestrais das empresas delegatárias dos serviços regulados, acompanhando a situação econômico-financeira destas empresas, com a elaboração dos correspondentes relatórios. Acompanhamento das informações contábeis semestrais enviadas pelas cooperativas permissionárias do serviço regular complementar do sistema de transporte rodoviário intermunicipal, conforme Resolução n.º 179, de 16 de janeiro de 2014;

Em 2022, destacam-se:

- A partir de solicitação do Conselho Diretor, realizou-se de estudos para avaliação dos efeitos da inflação de custos sobre as tarifas dos serviços de transporte intermunicipal rodoviário de passageiros para cada um dos tipos de serviços: regular metropolitano, regular interurbano e regular interurbano complementar. Os analistas desenvolveram uma metodologia para atualização das tarifas, a partir da inflação de preços por tipo de insumo;
- Redação final da nova metodologia de cálculo tarifário do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros;

A seguir apresentam-se tabelas contendo a evolução tarifária no ano de 2021 para cada subsistema de transporte regulado:

ITEM	REGULAR INTERURBANO							
	ÁREA 01	ÁREA 02	ÁREA 03	ÁREA 04	ÁREA 05	ÁREA 06	ÁREA 07	ÁREA 08
COEFICIENTE ANTERIOR	0,171915	0,158179	0,158411	0,164356	0,350337	0,141515	0,122669	0,149950
NOVO COEFICIENTE	0,194246	0,178726	0,178988	0,185705	0,169865	0,159897	0,138603	0,169428
MOTIVAÇÃO	REAJUSTE							
FUNDAMENTAÇÃO	RESOLUÇÃO ARCE Nº 15/ 2021							

Quadro 08. Reajuste Tarifário – Serviço Interurbano Regular.
Fonte: CET - Arce

ITEM	REGULAR METROPOLITANO
COEFICIENTE ANTERIOR	R\$ 2,90
NOVO COEFICIENTE	R\$ 4,30
MOTIVAÇÃO	REAJUSTE
FUNDAMENTAÇÃO	RESOLUÇÃO ARCE Nº 16/ 2021
*TARIFAS DIFERENCIAIS AO 2º ANO	

Quadro 07. Reajuste Tarifário – Serviço Metropolitano. Fonte: CET - Arce

ITEM	COMPLEMENTAR INTERURBANO		
	REGIONAL	RADIAL	CRAJUBAR
COEFICIENTE ANTERIOR	0,209444	0,167724	0,164669
NOVO COEFICIENTE	0,236651	0,189511	0,189511
MOTIVAÇÃO	REAJUSTE		
FUNDAMENTAÇÃO	RESOLUÇÃO ARCE Nº 17/ 2021		

Quadro 09. Reajuste Tarifário – Serviço Interurbano Complementar.
Fonte: CET - Arce

Em 2022, foram iniciadas revisões extraordinárias dos serviços supramencionados, em virtude de pleitos dos transportadores. A previsão de conclusão das citadas revisões é, até, novembro do mesmo ano, após a data limite para o fechamento deste relatório.

INOVAÇÃO

Nos de 2021 e 2022, o setor de Tecnologia da Informação, junto à coordenadoria de transportes, providenciaram a entrega de produtos com o objetivo de modernizar os processos vigentes e, conseqüentemente, promover melhorias no sistema de transporte rodoviário intermunicipal do Estado. São eles:

Consulta às Transportadoras Regularizadas: A ferramenta possibilita, aos usuários que utilizam o serviço de fretamento e turismo, consultar a situação de regularidade, ou não, de ônibus e vans que operam no segmento. Referida consulta, que pode ser feita pela placa do veículo, pelo CNPJ da transportadora, pela razão social ou pelo nome fantasia, já está incorporada ao app da Agência - oConectArce.



Disponibilização da Renovação de Registros de veículos no SIT Pedidos: A ferramenta, alinhada com os princípios de transformação digital e automação de processos do Governo do Estado do Ceará, possibilita que transportadores solicitem a renovação dos registros de suas frotas diretamente pelo Sistema Integrado de Transportes da ARCE, de forma digital e online, evitando que os interessados se desloquem até a sede da Agência para fazê-lo, tornando o processo mais célere e desburocratizado.



Criação do Arce Táxi App: O aplicativo permite que taxistas possam cadastrar suas viagens informando origem, destino e passageiros. Nele, serão armazenados, automaticamente, dados de data/hora de início e finalização da viagem, assim como os dados de geolocalização do dispositivo nos dois momentos da viagem (início e fim). Dessa forma, passageiros terão acesso a deslocamentos mais seguros e, no caso da Agência Cearense, as fiscalizações passarão a ser ainda mais eficazes.





INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS E FINANCEIRAS

RR
2021
2022

RECEITAS

A receita, inicialmente estimada, contemplava arrecadação própria (R\$ 26,7 milhões para o exercício de 2021 e R\$ 29,2 para o exercício de 2022) e repasse oriundo do Projeto de Apoio à Melhoria da Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública do Estado do Ceará – IPF/Ceará, referente à operação de crédito firmada entre o Estado do Ceará e o Banco Mundial, da ordem de R\$ 1,5 milhão, em 2021, e R\$ 4,7 milhões, em 2022.

O total da receita arrecadada no exercício 2021 alcançou o montante de R\$ 23,5 milhões – equivalente a 83% da receita total prevista para o exercício e 88% da receita própria. Já em 2022, até agosto, o montante arrecadado foi de R\$ 18,8 milhões - equivalente a 55,3% da receita total prevista e 64% da receita própria. No quadro abaixo, consta o detalhamento da receita:

RECEITA ARRECADADA				
RESULTADO	2021		2022 (ATÉ AGOSTO)	
	RECEITA	%	RECEITA	%
TRANSPORTE	10.560.141	45	10.134.695,56	54
SANEAMENTO	10.203.872	43	6.279.871,51	33
ENERGIA	1.485.768	6	841.405,57	4
GÁS CANALIZADO	1.127.112	5	1.148.030,59	6
RENDIMENTOS	143.534	1	381.991,46	3
TOTAL	23.520.427	100	18.785.994,69	100

Quadro 01. Receita arrecadada por origem – jan a dez/2021 (Valores em R\$1,00). Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados – S2GPR (2021) e Sistema Integrado de Planejamento e Administração Financeira do Estado do Ceará – Siafe (2022).

- A arrecadação própria da Arce é composta pelas seguintes origens:
- Taxa de regulação e gestão do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, conforme Lei nº 14.024/2007 e 16.710/2018;
 - 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 geração e distribuição de energia elétrica.

Além das receitas acima elencadas, foi recebida, pela Arce, em dezembro de 2021, transferência financeira no valor de R\$ 949 mil. Citada quantia, proveniente do Tesouro Nacional, foi utilizada para custeio do subsídio tarifário instituído por meio da Lei Estadual nº 17.399, de 03 de março de 2021, alterada pela Lei Estadual nº 17.613.

ORÇAMENTO

O orçamento autorizado da Arce para o exercício de 2021 foi de R\$ 28,2 milhões e, para 2022, de R\$ 33,9 milhões. Sobre o exercício de 2021, em virtude da Lei Estadual nº 17.399/2021, fez-se necessária a inclusão de crédito especial para custeio de despesa pela “fonte 00”, resultando num orçamento final da ordem de R\$ 29,2 milhões. Deste total, foram executados 81% (R\$ 23,9 milhões) até o final do exercício. Em 2022, até o mês de agosto, foram executados 49% (16,7 milhões) do orçamento previsto.

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA		
	2021	2022 (até agosto)
ORÇAMENTO PREVISTO	29.266.286	33.987.899
EMPENHADO	24.069.810	16.749.347,79
PAGO	23.929.858	16.058.290,01

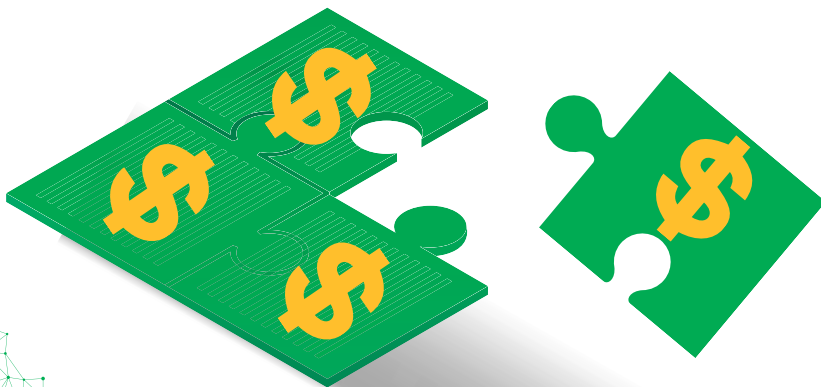
Quadro 02. Execução orçamentária – 2021 e 2022 (até agosto) - Valores em R\$1,00. Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados – S2GPR (2021) e Sistema Integrado de Planejamento e Administração Financeira do Estado do Ceará – Siafe (2022).

Além do custeio de manutenção, o total empenhado contempla o financiamento das ações finalísticas e investimentos. No quadro a seguir, observa-se a participação de cada uma dessas categorias no valor empenhado para o período.

CONSOLIDADO DA EXECUÇÃO POR CATEGORIA DE DESPESA				
PROGRAMA	2021		2022 (ATÉ AGOSTO)	
	R\$	%	R\$	%
MANUTENÇÃO	23.970.059	99,59	16.538.645,29	98,74
INVESTIMENTOS	75.661	0,31	159.957,58	0,96
FINALÍSTICO	24.090	0,10	50.744,92	0,30
TOTAL	24.069.810	100	16.749.347,79	100

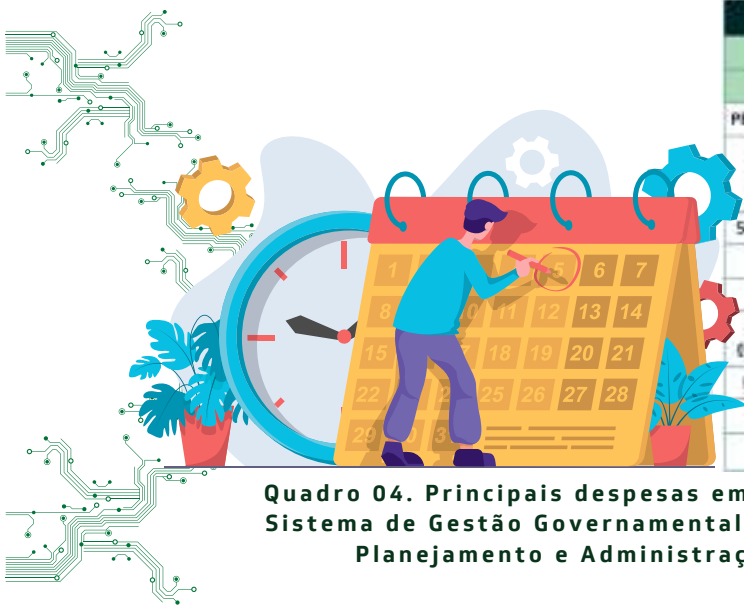
Quadro 03. Consolidado da execução orçamentária por categoria de despesa – 2021 e 2022 (até agosto) -Valores em R\$1,00.

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados – S2GPR (2021) e Sistema Integrado de Planejamento e Administração Financeira do Estado do Ceará – Siafe (2022).



Na primeira categoria (manutenção), constam as despesas relacionadas à conservação e manutenção da Agência, inclusas nessas despesas aquelas relacionadas aos dispêndios de pessoal próprio, encargos previdenciários, locação de mão-de-obra para apoio administrativo, segurança e apoio de tecnologia.

Em 2021, as despesas finalísticas estavam relacionadas, essencialmente, ao serviço de análise laboratorial, o qual dá suporte aos trabalhos desenvolvidos pela Arce na área de saneamento básico e, relativo ao ano de 2022, além dessas, despesas relacionadas a diárias para fiscalizações. Com relação aos investimentos, em 2021 e 2022, destacam-se dispêndios com equipamentos/material permanente de tecnologia da informação, de equipamentos para auxiliar as atividades de fiscalização do setor de saneamento (manômetro e datalogger), e da capacitação de servidores (apenas em 2021).



PRINCIPAIS DESPESAS EMPENHADAS				
TIPO	2021		2022 (ATÉ AGOSTO)	
	R\$	%	R\$	%
PESSOAL E ENCARGOS	16.625.124	69	10.167.765	61
TERCEIRIZAÇÃO (ADMINISTRAÇÃO/ SEGURANÇA/ TI)	4.824.672	20	3.047.005	18
SUBSÍDIO TARIFÁRIO	1.038.630	4	-	-
OUTROS	688.500	3	2.982.798	18
TRIBUTÁRIAS	415.940	2	162.689,03	1
SERVIÇOS DE TI (INTERNET/ ALUGUEM)	298.340	1	157.927	1
ENERGIA ELÉTRICA	157.254	0,65	108.096	0,64
DIÁRIO OFICIAL	188.658,06	0,78	143.118	0,85
TOTAL	24.069.810	100	16.749.348	100

Quadro 04. Principais despesas empenhadas – jan a dez/2021 (Valores em R\$1,00). Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados – S2GPR (2021) e Sistema Integrado de Planejamento e Administração Financeira do Estado do Ceará – Siafe (2022).

SUBSÍDIO TARIFÁRIO

Em decorrência da pandemia da Covid-19 e consequente suspensão do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, o Governo do Estado sancionou a Lei Complementar nº 219/2020, que estabeleceu a concessão de subsídio ao serviço regular (concessionárias) e complementar (permissionárias) dessa natureza de transporte, utilizando recursos orçamentários da Arce. Em 2021, foi dispendido o valor de R\$ 88,8 mil para tal fim, decorrente, ainda, do exercício anterior.

Adicionalmente, em 03 de março de 2021, o Governo do Estado autorizou, por meio da Lei Estadual nº 17.399, a promoção de ação compartilhada entre o Estado e o Município de Fortaleza. O objetivo da iniciativa foi viabilizar financeiramente a ampliação da frota de ônibus disponibilizada por operadores do serviço de transporte coletivo urbano da Capital, em horários de maior circulação de pessoas, como medida de enfrentamento à Covid. Desta forma, foi instituído, no exercício, subsídio a ser realizado pela Arce, utilizando recursos do Tesouro Estadual, tendo sido executados R\$949,8 mil para esta finalidade. Em 2022, não houve concessão de subsídio.



CONCLUSÃO

RR
2021
2022

DISPOSIÇÕES FINAIS

O objetivo deste relatório é divulgar as atividades desenvolvidas pela Agência Reguladora do Estado do Ceará para cumprimento da missão de garantir a qualidade da prestação de serviços públicos à sociedade.

Neste sentido, no âmbito do setor de saneamento básico, a Arce realizou fiscalizações, objetivando mensurar a qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos 152 municípios por ela regulados. Os indicadores gerados estão à disposição para visualização no portal eletrônico da Agência, atendendo ao princípio da publicidade. Além da publicização de informações, os indicadores levantados pelo Ente Regulador prestam-se a nortear as propostas normativas por ele elaborados e políticas públicas propostas.

Quanto ao serviço de transporte rodoviário intermunicipal, atuando como gestora do sistema, a Agência Cearense mantém o cadastro dos operadores e seus veículos atualizados, em conformidade com as normas vigentes, sempre observando os critérios de segurança e conforto dos passageiros, tanto nos processos de vistoria como de fiscalização. As inspeções são realizadas em toda extensão do território cearense, com o apoio do Detran-Ce. Nesse contexto, cabe evidenciar que os recursos aos autos de infração são analisados e julgados pelo Conselho Diretor da Arce, na busca para o cumprimento do equilíbrio entre as partes envolvidas.

Realizando fiscalizações no sistema de distribuição de gás cearense, a Arce mantém a continuidade da verificação da qualidade do produto que se destina aos consumidores. Diversos aspectos são observados, passando pelo poder calorífico, até questões que envolvem a segurança e estabilidade da rede.

De modo semelhante, porém reportando-se à Aneel, fiscalizações são realizadas no âmbito da rede de distribuição de energia elétrica, assim como nas obras de usinas geradoras. Os dados levantados servem não apenas para subsidiar a Agência Federal no acompanhamento da prestação do serviço, mas também embasam recomendações da Agência Cearense, relativas à aplicações de punições.

Em todas essas searas, evidencia-se o importante papel desempenhado pela Ouvidoria, atuando como principal meio de acesso aos usuários que almejam sugerir, criticar, questionar, reclamar ou elogiar a Arce, ou os serviços públicos por ela regulados. Somaram-se, em 2021 e 2022 (até julho), mais de 3.642 solicitações em saneamento, 9.244 em transportes e 85.829 em energia (gás canalizado e energia elétrica), realizadas pelos mais diversos canais de atendimento, principalmente telefone e Whatsapp. Os dados informados representam a importância dada pela autarquia ao consumidor final, inclusive direcionando os processos de fiscalização.

Isso posto, resta claro o esforço da Agência Reguladora do Estado do Ceará para melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados à população, mantendo constante vigilância aos mais diversos aspectos que envolvem a prestação, a continuidade, a modicidade tarifária e a segurança.





RELATÓRIO DE RESULTADOS 2021-2022

Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N
Bairro Cambé, Fortaleza-CE, CEP: 60.822-325

Telefone: (85) 3194.5600

Ouvidoria: 0800.275.3838



arce.ce.gov.br



Arce



@arce_ceara



@ArceCeara