



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

RELATÓRIO DE '17 RESULTADOS

www.arce.ce.gov.br

SUMÁRIO



Mensagem do Presidente	03
Gestão da Agência	05
Saneamento Básico	10
Transportes	19
Energia Elétrica	26
Gás Canalizado	29
Regulação Econômico-Tarifária	33
Relacionamento com a Sociedade	38

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Ao findar mais um ano de atividades, queremos prestar alguns esclarecimentos em nome da transparência e da boa governança. O momento que vivemos é particularmente muito importante para o mundo regulatório e suas exigências, principalmente quando se leva em conta as últimas experiências brasileiras e o crescente nível de conscientização da sociedade.

Assim, se faz necessária uma constante inovação dos procedimentos na área da regulação, com realinhamento normativo e diretivo, incluindo ações que vão além das habituais tarefas que envolvem consumidores e concessionários, visando à qualidade global dos serviços públicos.

Nesse ambiente, é visível a credibilidade que a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) tem perante os usuários dos serviços públicos, com reflexos na melhoria da vida das pessoas e no desenvolvimento do Estado. Seguramente, nesse vinte anos de existência, atuando nos setores de energia elétrica, saneamento básico, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e gás natural canalizado, a Arce vem proporcionando um indiscutível avanço na qualidade desses serviços.

No Relatório que ora apresentamos, podemos destacar a atuação, concretização e os resultados específicos de cada área, envolvendo fiscalizações, normatizações, audiências públicas, estudos técnicos, mediação de conflitos e relacionamento, além de ações que visam gerar maior transparência e a desejável aproximação com a sociedade, sempre em harmonia com o interesse coletivo.

Na busca contínua por inovações, a Arce também participa ativamente dos projetos do Governo do Ceará e já se organiza para abrigar novas e importantes atribuições que virão do Poder Executivo. Atualmente, a Arce e um seleto grupo de técnicos colaboram com o Governo local na elaboração de estudos de viabilidade técnico-econômica dos ativos do Estado, tendo por objetivo parcerias com o setor privado.

Iniciativas dessa importância, além dos serviços já regulados e os que estão por vir, representam um compromisso permanente da Arce com sua missão institucional de promover a excelência dos serviços públicos concedidos.

Iniciativas dessa importância, além dos serviços já regulados e os que estão por vir, representam um compromisso permanente da Arce com sua missão institucional de promover a excelência dos serviços públicos concedidos.

Nesse sentido, em 2017, a Arce executou um volume de recursos orçamentários da ordem de R\$ 23,58 milhões, cujas ações finalísticas estão relacionadas à manutenção e promoção da eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados, propiciando as condições necessárias de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária, sempre observando o equilíbrio entre os interesses dos usuários, do poder concedente e dos prestadores de serviços.

Iniciativas dessa importância, além dos serviços já regulados e os que estão por vir, representam um compromisso permanente da Arce com sua missão institucional de promover a excelência dos serviços públicos concedidos.

Nesse sentido, em 2017, a Arce executou um volume de recursos orçamentários da ordem de R\$ 23,58 milhões, cujas ações finalísticas estão relacionadas à manutenção e promoção da eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados, propiciando as condições necessárias de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária, sempre observando o equilíbrio entre os interesses dos usuários, do poder concedente e dos prestadores de serviços.

Finalmente, ao divulgar este trabalho direcionado à população cearense, queremos agradecer a todos os órgãos parceiros que se fazem presentes no dia a dia da Arce, com destaque especial para a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e o Ministério das Cidades. No âmbito estadual, a Procuradoria-Geral do Estado; a Assembleia Legislativa do Estado do Ceará; o Ministério Público do Estado do Ceará; as Secretarias da Infraestrutura, das Cidades e do Meio Ambiente; o Departamento Estadual de Trânsito; e, ainda, a Superintendência Estadual do Meio Ambiente – Semace. Nosso reconhecimento, também, ao titular da Secretaria do Planejamento e Gestão, Francisco de Queiroz Maia Júnior, por todo apoio prestado. A Arce estende seus agradecimentos ao governador do Estado do Ceará, Camilo Sobreira de Santana, pelas ações em prol do fortalecimento da atividade reguladora, resultando em grandes contribuições à Agência e suas atividades.

Hélio Winston Leitão
Presidente da Arce



Hélio Winston Leitão
(Presidente)



Artur Silva Filho



Fernando Alfredo Rabello Franco



Jardson Saraiva Cruz



João Gabriel Laprovítera Rocha

Conselho Diretor da Arce
Hélio Winston Leitão — Presidente
Artur Silva Filho
Fernando Alfredo Rabello Franco
Jardson Saraiva Cruz
João Gabriel Laprovítera Rocha

Diretoria Executiva
Rinaldo Azevedo Cavalcante

Coordenadoria de Energia
Eugênio Braúna Bittencourt

Coordenadoria de Saneamento Básico
Geraldo Basílio Sobrinho

Coordenadoria de Transportes
José Roberto Sales de Aguiar

Coordenadoria Econômico-Tarifária
Mário Augusto Parente Monteiro

Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória
Gleyson Elmo Leite Albuquerque

Gerência Administrativo-Financeira
Arlan Mendes Mesquita

Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional
Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Ouvidoria
Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Procuradoria Jurídica
Marcelo Capistrano Cavalcante

Assessoria de Gabinete
Márcia de Oliveira Nunes

Organização
Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis
Fotos
Arquivo Arce; Agência Petrobras

GESTÃO DA AGÊNCIA

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

DOM	SEG
	1
7	8
14	15
21	22
28	29

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, através da Lei nº 12.786.

A Arce exerce a regulação 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 Arce também atua na mediação dos possíveis conflitos existentes entre as prestadoras dos serviços e os usuários, visando o equilíbrio entre as partes.

A Arce tem a missão de promover a excelência dos serviços públicos regulados, apoiando-se em três pilares: Regulação Técnica (associada à qualidade), Regulação Econômica (associada aos preços e tarifas cobradas aos usuários) e Ouvidoria (associada ao atendimento dado aos usuários).

Os valores e princípios de gestão da Arce estão disseminados por toda a Agência, buscando ser uma instituição transparente, imparcial e voltada para a geração de resultados diretos para a sociedade.

Para atingir sua missão, adotando os princípios de gestão e valores, a Arce está organizada em quatro Coordenadorias Técnicas (Energia, Transportes, Saneamento Básico e Econômico-Tarifária), uma Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória, além de uma Gerência Administrativo-Financeira. Esses seis setores estão vinculados a uma Diretoria Executiva. Também compoem a estrutura, figuram a Procuradoria Jurídica, a Ouvidoria e as Assessorias, todas ligadas ao Conselho Diretor.



Figura 1 - Pilares da Regulação na Arce

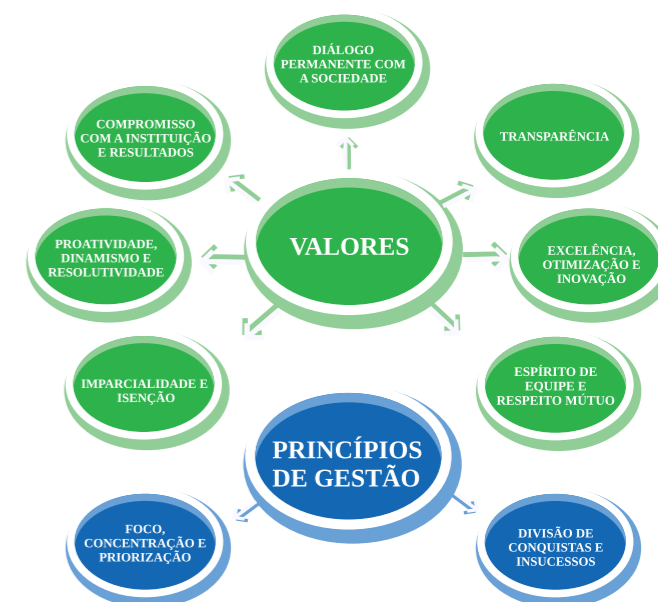


Figura 2 - Valores e Princípios de Gestão da Arce

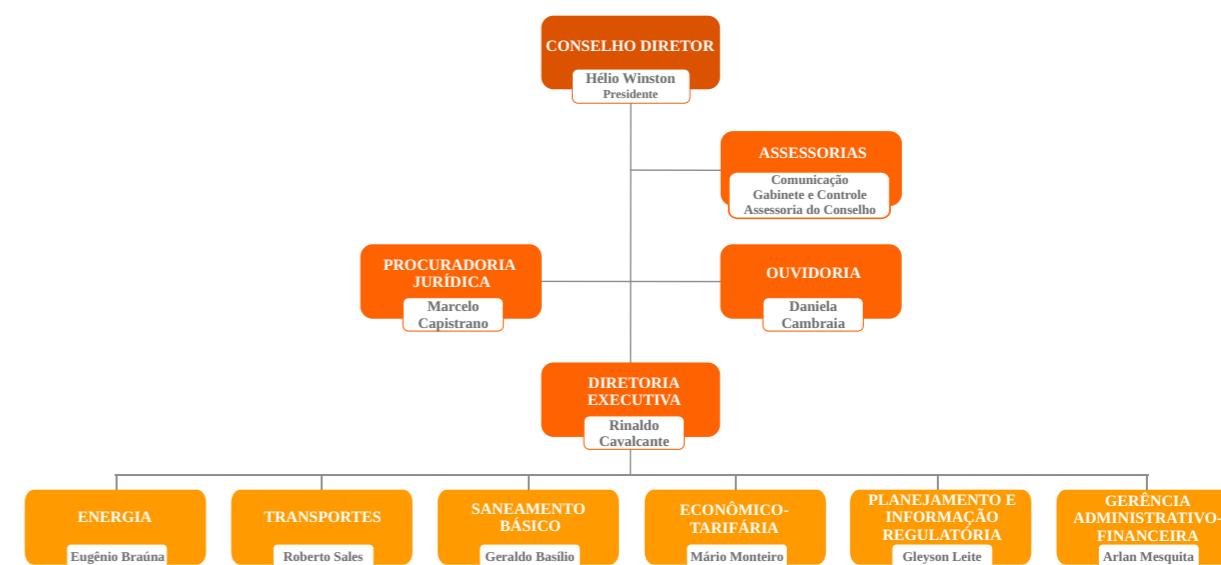


Figura 3 - Organograma da Arce

PERFIL DOS SERVIDORES

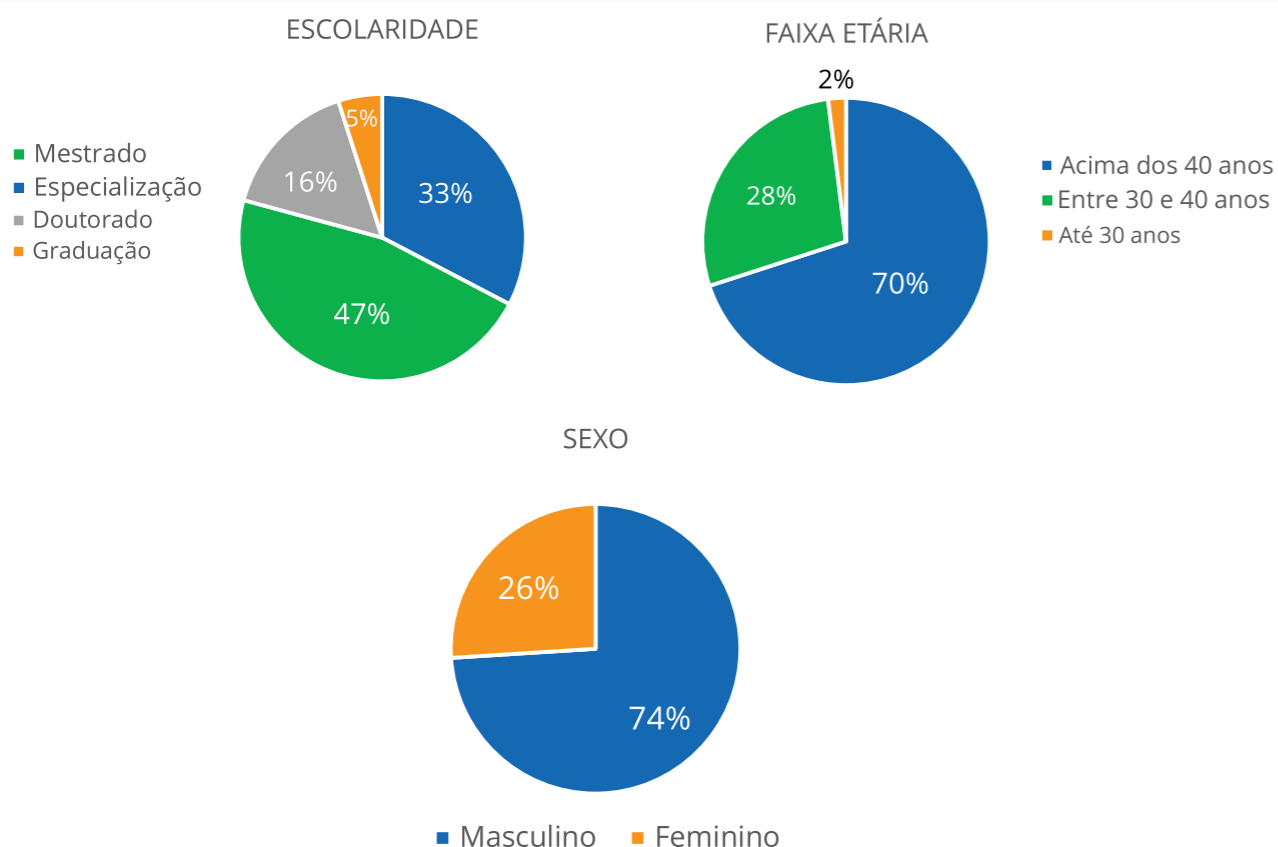
Na execução das atividades da Arce durante o exercício 2017, participaram 43 (quarenta e três) servidores – dos quais dois são originários de outros órgãos, cedidos temporariamente à Agência – e cinco Conselheiros, nomeados para o exercício de mandato de quatro anos, permitida uma recondução. Há 1 (um) servidor da Arce cedido para o exercício temporário de cargos em outros órgãos e 2 (dois) cargos vagos de Analista de Regulação. A Arce mantém esforços voltados para o incentivo à evolução contínua e global de seus servidores, buscando o equilíbrio entre conhecimento técnico, de gestão e desenvolvimento comportamental.

Todos os cargos da Agência são de nível superior, com elevado nível de formação, havendo 33% de especialistas, 47% de mestres e 16% de doutores. A idade média dos servidores é de 45 anos, havendo uma prevalência de pessoas do sexo masculino, conforme pode ser observado nos gráficos abaixo.

Previstos no Plano Estratégico 2014-2018, os indicadores abaixo são acompanhados continuamente a fim de monitorar as ações da Arce voltadas ao desenvolvimento de conhecimentos técnicos e gerenciais e habilidades comportamentais. Nesse escopo, obtiveram-se os seguintes indicadores de desempenho para o exercício 2017:

- Carga horária média: 22,30 h/a por servidor capacitado;
- Percentual (h/a) quanto à natureza da capacitação:
 - *Técnica: 82,96%
 - * Gestão: 17,04%
- Servidores capacitados / total de servidores (índice de universalização): 46,51%

A ausência de capacitações na área comportamental deve-se ao fato da dificuldade de encontrar eventos que suprissem as necessidades detectadas internamente.



ORÇAMENTO

A previsão orçamentária da Arce para o exercício 2017 foi de R\$ 27 milhões, dos quais foram executados 85%. Além do custeio de manutenção da Agência, este montante trazia em sua estimativa o financiamento das ações finalísticas e dos investimentos da Arce.

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA ANUAL	
Tipo	R\$
Orçamento Previsto	27.592.498
Empenhado	23.586.029
Pago	22.884.264

Quadro 1 - Execução Orçamentária Anual – Jan/Dez 2017
Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2017)

RECEITAS

O total da receita efetivamente arrecadada no exercício 2017 superou o valor inicialmente previsto em 7% e está detalhado no quadro a seguir:

ARRECAÇÃO POR FONTE			
Fonte	Origem	R\$	%
70	Saneamento	9.497.805,17	35
	Transporte	5.567.271,05	21
	Energia	1.075.112,49	4
	Rendimentos	1.309.972,91	5
	Gás Canalizado	678.460,83	3
	Outros	64,83	0
00	Tesouro	8.669.359,54	32
48	PforR	210.066,17	1
TOTAL		27.008.112,99	100%

Quadro 2 - Arrecadação por Fonte – Jan-Dez/2017 (Valores em R\$1,00)
Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2017)

A receita estimada – correspondente à previsão orçamentária destacada no item anterior, da ordem de R\$ 25,3 milhões – baseou-se em três fontes de recursos, a saber:

- Tesouro Estadual (fonte 00), cujo repasse foi destinado ao custeio parcial da folha de pessoal da Agência;
- Repasse do Programa para Resultados - PforR, do Estado do Ceará com o Banco Mundial (fonte 48)¹; e
- Arrecadação própria (fonte 70).

A arrecadação própria da Arce é composta pelas seguintes origens:

- Taxa de regulação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, conforme lei nº 14.024/2007, alterada pela lei nº 15.368/2013;

- Taxa de regulação dos serviços de saneamento básico e esgotamento sanitário, nos termos da lei nº 14.394/2009;

- Repasse realizado pela Companhia de Gás do Estado do Ceará (Cegás), conforme cláusula contratual prevista no primeiro termo aditivo ao contrato de concessão do serviço; e
- Repasse realizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), conforme previsto em contratos de metas, os quais pactuam as ações relacionadas à regulação do serviço de fornecimento de energia elétrica, descentralizadas pela Aneel.

DESPESAS

O orçamento inicialmente aprovado teve um incremento, por meio de crédito especial, decorrente de superavit financeiro de exercícios anteriores, da ordem de R\$ 2,3 milhões. Pela metodologia de elaboração da proposta orçamentária, o superavit não pode ser incluído na previsão do orçamento, devendo ser inserido no orçamento em execução.

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

Desta forma, analisando-se o orçamento autorizado, acrescido do crédito especial em comento, atingiu-se um percentual de execução das despesas no exercício da ordem de 85%.

CONSOLIDADO DA EXECUÇÃO POR CATEGORIA DE DESPESA		
Programa	R\$	%
Manutenção	17.525.226	74
Finalístico*	772.800	3
Investimentos	5.288.003	23
Total	23.586.029	100

Quadro 3 - Consolidado da Execução por Categoria de Despesa – Jan/Dez 2017
Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2017)
*O Programa Finalístico abrange as ações com execução orçamentária nas áreas de Saneamento, Energia, Gás e Transportes.

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

Sobre as despesas com manutenção, destacam-se como itens de maior relevância: gastos com pessoal e encargos (Regime Próprio e Regime Geral da Previdência Social), respondendo por 72% do montante; dispêndios com terceirizados para apoio às atividades de manutenção e tecnologia da informação (TI), 15%; despesas com aluguel, da ordem de 5% do total gasto com manutenção. O grupo mantém execução similar com o exercício 2016.

Do montante executado com os gastos finalísticos, 80% estão relacionados às consultorias nas áreas de saneamento básico, transporte, energia elétrica e gás canalizado, que dão aporte aos trabalhos desenvolvidos pela Arce.

No tocante a investimentos, os valores mais representativos foram dispendidos com a construção da sede própria da Arce, da ordem de R\$ 4,359 milhões, cuja inauguração ocorreu em dezembro/2017; consultoria para desenvolvimento do Sistema de Informações de Transporte (SIT), no valor de R\$ 493 mil; e Projeto de Apoio ao Crescimento Econômico com Redução das Desigualdades e Sustentabilidade Ambiental do Estado do Ceará - Programa para Resultados (PforR) do Ceará com o Banco Mundial, que diz respeito à contratação de consultoria para o desenvolvimento de um modelo de regulação da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Estado do Ceará (R\$ 210 mil). Para uma análise sintetizada das principais despesas da Arce, no quadro a seguir, foram listadas as despesas de maior destaque executadas durante o exercício.

Comparativamente com o exercício anterior, quando fora executado um total de R\$ 25,3 milhões, observa-se que houve um pequeno decréscimo dos dispêndios em 7%.



“
A Arce incentiva a evolução contínua e global de seus servidores, buscando o equilíbrio entre conhecimento técnico, de gestão e desenvolvimento comportamental.
 ”

PRINCIPAIS DESPESAS EMPENHADAS EM 2017		
Tipo	R\$	%
Pessoal e Encargos	12.687.508	54
Construção da Sede Própria	4.358.791	18
Terceirização (Manutenção/TI)	2.628.632	11
Locação de Imóveis	862.686	4
Sistema de Informação de Transportes - SIT	492.694	2
PASEP (Arrecadação/Parcelamento)	273.774	1
Consultoria – CTR	253.999	1
Consultoria – CEE (Energia/Gás)	246.989	1
PforR	210.066	1
Publicação – Diário Oficial do Estado	158.056	1
Consultoria – CSB	120.301	1
Outros	1.292.533	5
Total	23.586.029	100

Quadro 4 - Principais Despesas Empenhadas – Jan/Dez 2017
 Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2017)

SANEAMENTO BÁSICO

ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR

A regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do estado do Ceará tiveram início com o Convênio nº 20, de outubro de 2001, entre a Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará – Seinfra, a Arce e a Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece. Com a criação da Secretaria das Cidades, este Convênio foi prorrogado até 30 de junho de 2009, transferindo as atribuições de auditoria da prestação dos serviços de saneamento prestados pela Cagece para a Arce.

Entretanto, com a promulgação da Lei Estadual nº 14.394/2009 e da Lei Complementar nº 162/2016, as quais instituíram a atuação da Arce e a política estadual de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no estado do Ceará, respectivamente, a natureza precária do convênio foi extinta. A partir daí, a Agência adquiriu a condição plena e necessária para o exercício da função de regulação e atendimento dos princípios regulatórios previstos na Lei Federal 11.445/2007, com independência decisória, orçamentária e financeira.

Assim, a Agência passa a ter o amparo legal para o exercício de suas atividades de regulação e de fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 150 dos 151 municípios operados pela Cagece, bem como o julgamento e a mediação de conflitos entre usuários e Cagece, a edição de resoluções e a análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária.

A Cagece é uma sociedade de economia mista de capital aberto, cuja participação societária está representada pelo Governo do Estado de Ceará (88,20%), Prefeitura de Fortaleza (11,79%) e outros (0,01%). A gestão operacional da Cagece é estruturada por meio de Unidades de Negócios, sendo 4 Unidades de Negócio Comercial e 9 Unidades de Negócio Operacional, correspondendo aproximadamente às bacias hidrográficas dos principais rios do Ceará. Presente em 151 municípios, a Cagece atua em 304 localidades com sistemas de abastecimento de água e em 86 localidades com sistemas de esgotamento sanitário.

ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS

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 metodologia utilizada para o desenvolvimento dessas fiscalizações compreende inspeções de campo, envolvendo a produção, o tratamento, a adução, a reservação, a distribuição, o controle e qualidade da água assim como, a coleta, o tratamento, a disposição final e a qualidade do esgoto tratado, levantamentos e avaliações documentais, obtenção e análise de informações de dados gerais das áreas técnica e comercial, e identificação e frequência de ocorrências operacionais.

No ano de 2017, a CSB fiscalizou os sistemas operados pela Cagece em 40 municípios, compreendendo a sede municipal e distritos. No total, foram 52 localidades fiscalizadas que possuíam apenas Sistemas de Abastecimento de Água e 23 localidades fiscalizadas com Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, totalizando 75 localidades fiscalizadas¹. Paralelamente a execução de novas fiscalizações, a CSB executa o acompanhamento dos termos de notificação das ações fiscalizatórias de anos anteriores, cujos prazos ainda não se esgotaram. O Gráfico 1 traz o histórico das quantidades anuais de fiscalizações realizadas pela Arce e os municípios fiscalizados no período 2011-2017.

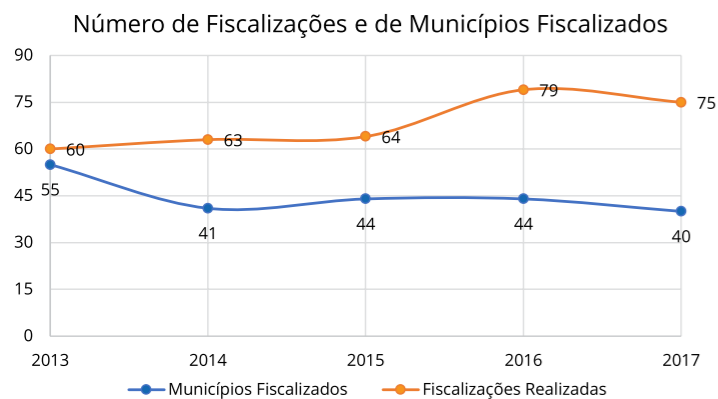


Gráfico 1 – Fiscalizações realizadas pela CSB e municípios fiscalizados – período: 2013 a 2017.

Fonte: CSB/Arce

As ações de fiscalização da CSB, ao identificarem não-conformidades na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, resultam em determinações e/ou recomendações, as quais são destacadas em seis categorias principais, constantes no Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010², podendo incidir em cada uma delas várias infrações relativas aos principais aspectos da prestação dos serviços, a saber:

- Provisão dos Serviços
- Gestão Comercial e Faturamento
- Relacionamento com os Usuários
- Proteção Ambiental

- Proteção Ambiental
- Gestão de Emergências e Contingências
- Qualidade da Água

Dessa forma, tendo por base as informações relativas às quantidades de constatações de não-conformidades verificadas nas fiscalizações e nos acompanhamentos realizados no ano de 2017, elaborou-se dois mapas temáticos (Figura 1 e 2), os quais são abordados nos subitens a seguir.

Fiscalizações Realizadas em 2017

A situação da prestação dos serviços pode ser caracterizada em números absolutos de não-conformidades detectadas durante as ações de fiscalizações realizadas nos 40 municípios, ao longo do ano de 2017, como exposto no mapa da Figura 1. Dessa forma, quanto menor o número de não-conformidades verificadas, melhor a condição dos serviços prestados pela Cagece no município.

Assim, pelo mapa, verifica-se que os municípios de Araripe, Beberibe, Caridade, Croatá, Farias Brito, Granjeiro, Martinópolis, Missão Velha, Parambu, Penaforte, Saboeiro e Senador Sá apresentaram as menores quantidades de não-conformidades constatadas nas fiscalizações, correspondente à primeira faixa (1 a 8), enquanto os municípios de Tabuleiro do Norte, Itarema, e Lavras da Mangabeira tiveram números bem superiores de constatações de não-conformidades detectadas e encontram-se enquadrados na última faixa (57 a 64).

Em média, o número de constatações de não-conformidades detectadas nas fiscalizações realizadas em 2017, foi de 23 (vinte e três).

A ação fiscalizadora da Arce se aplica ao sistemas operados pela Cagece em 150 municípios do Ceará, além da elaboração de instrumentos normativos e atendimento a reclamações de usuários pela ouvidoria da Agência.

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

²<http://www.arce.ce.gov.br/index.php/legislacao/category/11-resolucoes?start=80>

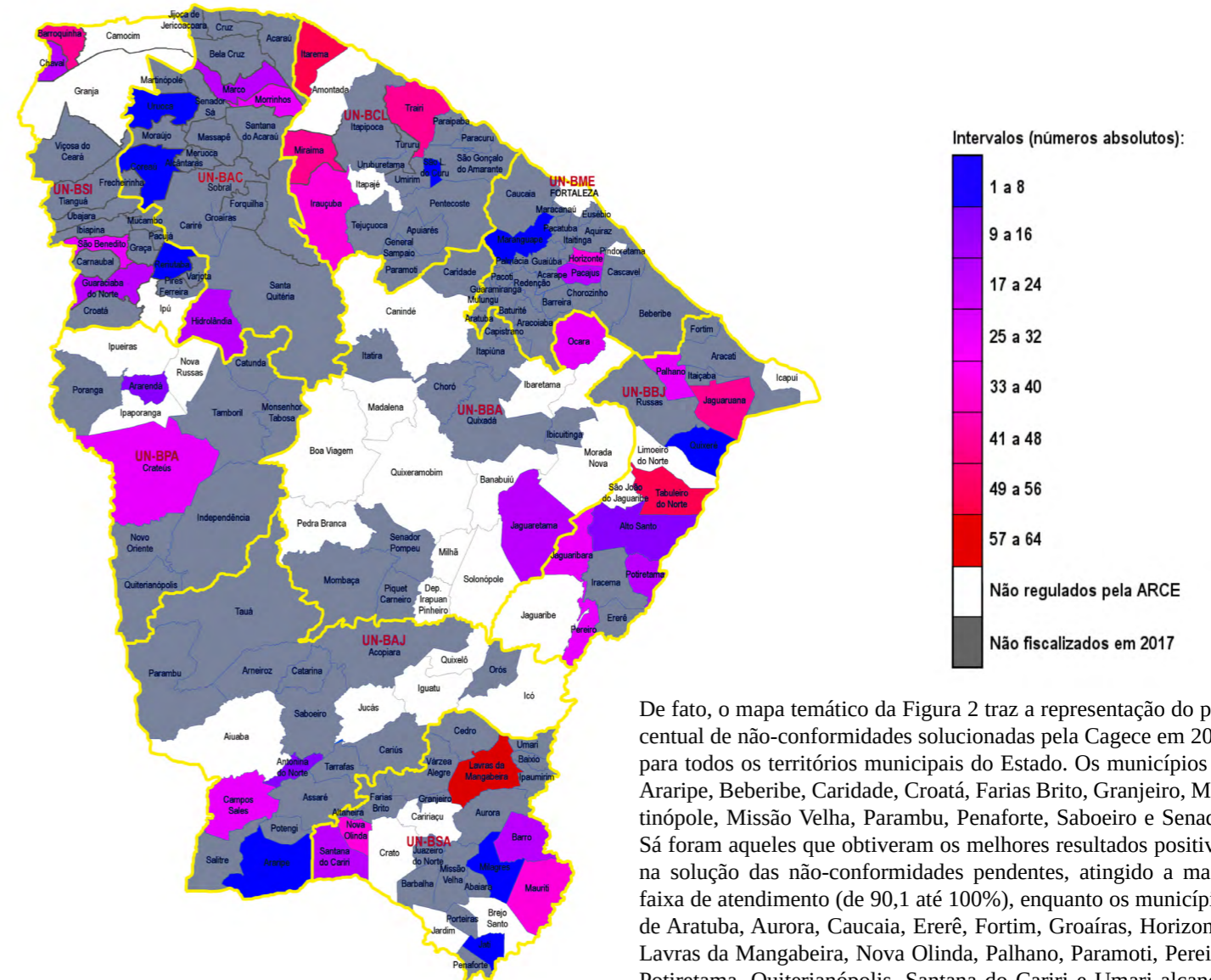


Figura 1 - Quantidade de Constatações de não-conformidades verificadas nas fiscalizações realizadas em 2017.

Fonte: CSB/Arce

Acompanhamento das fiscalizações em 2017

O acompanhamento da fiscalização é a etapa em que se verifica a correção das determinações de não-conformidades detectadas. Atualmente, nos casos em que se conclui que a determinação não foi completamente atendida, pode-se prorrogar o prazo ou emitir o auto de infração. Do total de 150 municípios regulados, a Arce executou o acompanhamento do resultado de ações fiscalizatórias em 142 deles. Ficaram de fora das atividades de acompanhamento os municípios de Abaiara, Baixo, Cariré, Carnaubal, Cruz, General Sampaio, Massapê e Pacujá, por não existirem não-conformidades pendentes a serem resolvidas. Conforme levantamento feito pela CSB, existiam 3.988 não-conformidades aguardando término de prazos para cumprimento no ano de 2017. Deste total, a Cagece comprovou que 1.522 delas foram resolvidas, ou seja, 38,16% do total. Entretanto, ao se analisar a questão por município, percebe-se que vários ultrapassaram em mais de 50% e alguns até chegaram a atingir os 100%, o percentual solucionado (Figura 2).

De fato, o mapa temático da Figura 2 traz a representação do percentual de não-conformidades solucionadas pela Cagece em 2017 para todos os territórios municipais do Estado. Os municípios de Araripe, Beberibe, Caridade, Croatá, Farias Brito, Granjeiro, Martinópolis, Missão Velha, Parambu, Penaforte, Saboeiro e Senador Sá foram aqueles que obtiveram os melhores resultados positivos na solução das não-conformidades pendentes, atingido a maior faixa de atendimento (de 90,1 até 100%), enquanto os municípios de Aratuba, Aurora, Caucaia, Ererê, Fortim, Groaíras, Horizonte, Lavras da Mangabeira, Nova Olinda, Palhano, Paramoti, Pereiro, Potiretama, Quiterianópolis, Santana do Cariri e Umari alcançaram a faixa do menor percentual de atendimento (até 10%).

Importante ressaltar que está em andamento a revisão da Resolução Arce 147/2010 (penalidades) que elimina a etapa de acompanhamento de ações corretivas (vide item 5.5). Essa eliminação do processo de acompanhamento de ações corretivas faz parte do amadurecimento da regulação do saneamento no Ceará, que tenderá cada vez mais a observar as obrigações adicionais da legislação específica do saneamento, bem como as obrigações contratuais de delegação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na medida que os novos contratos de prestação de serviços forem sendo firmados a luz das novas políticas nacional e estadual para o saneamento, e visa dar maior eficiência e celeridade ao processo de controle da Agência (vide inciso II do art. 21 da Lei Federal nº 11.445/2007). Ademais, a manutenção do Termo de Notificação e de respectivo prazo para resposta e manifestação sobre a fiscalização garantem a prévia defesa e contraditório do prestador de serviços, antes da abertura de processo administrativo punitivo. Vale salientar, porém, que a revisão da Resolução de Penalidades não afasta a possibilidade de promoção de ações corretivas alternativamente à aplicação imediata de penalidade, que pode ser feita mediante Termo de Ajustamento de Conduta (vide art. 34 da minuta de Resolução em pauta).

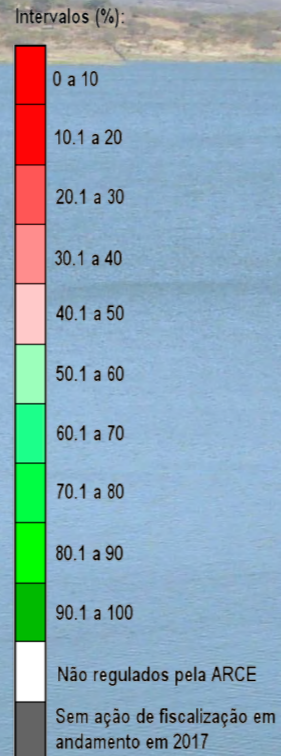
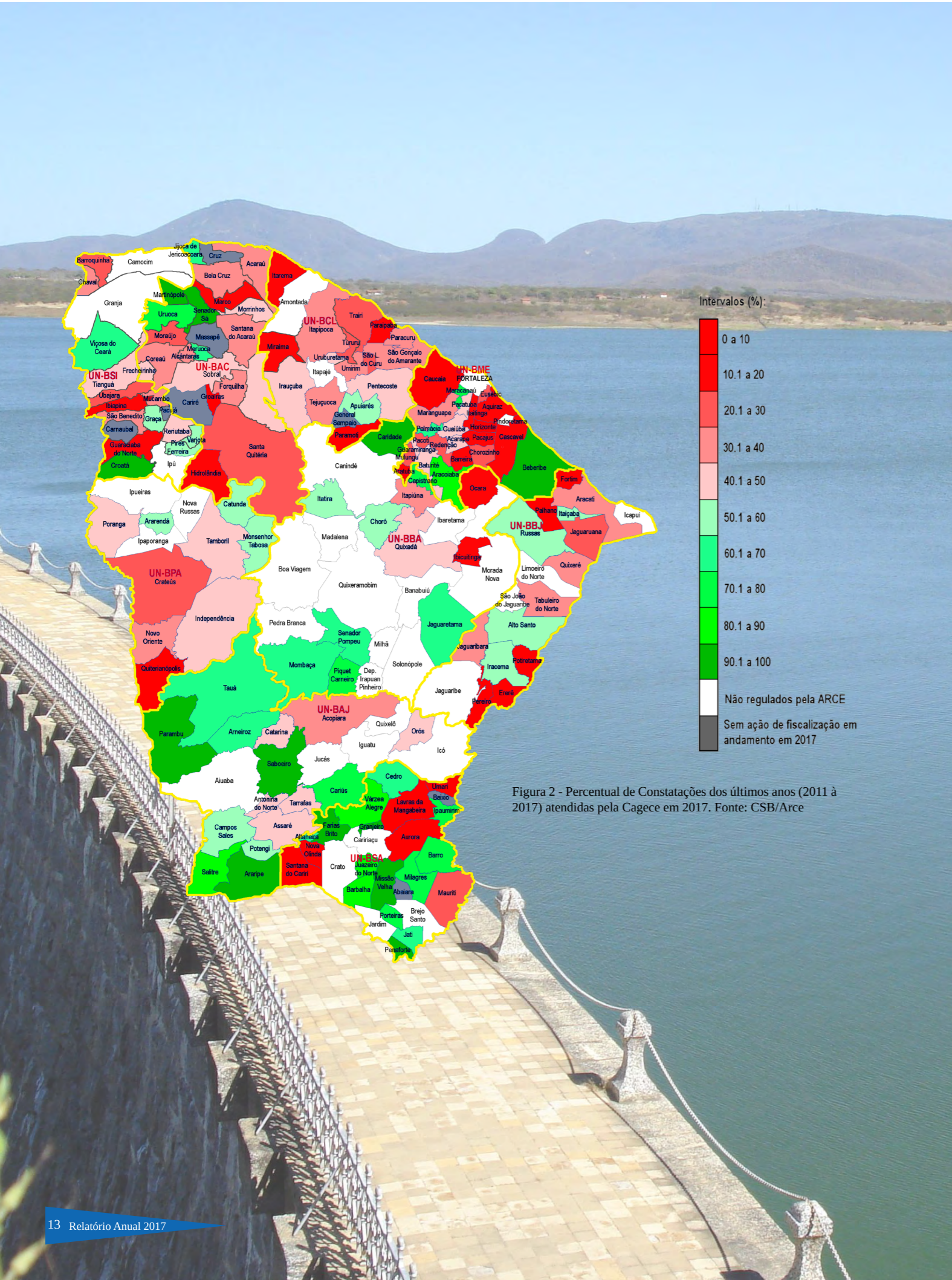


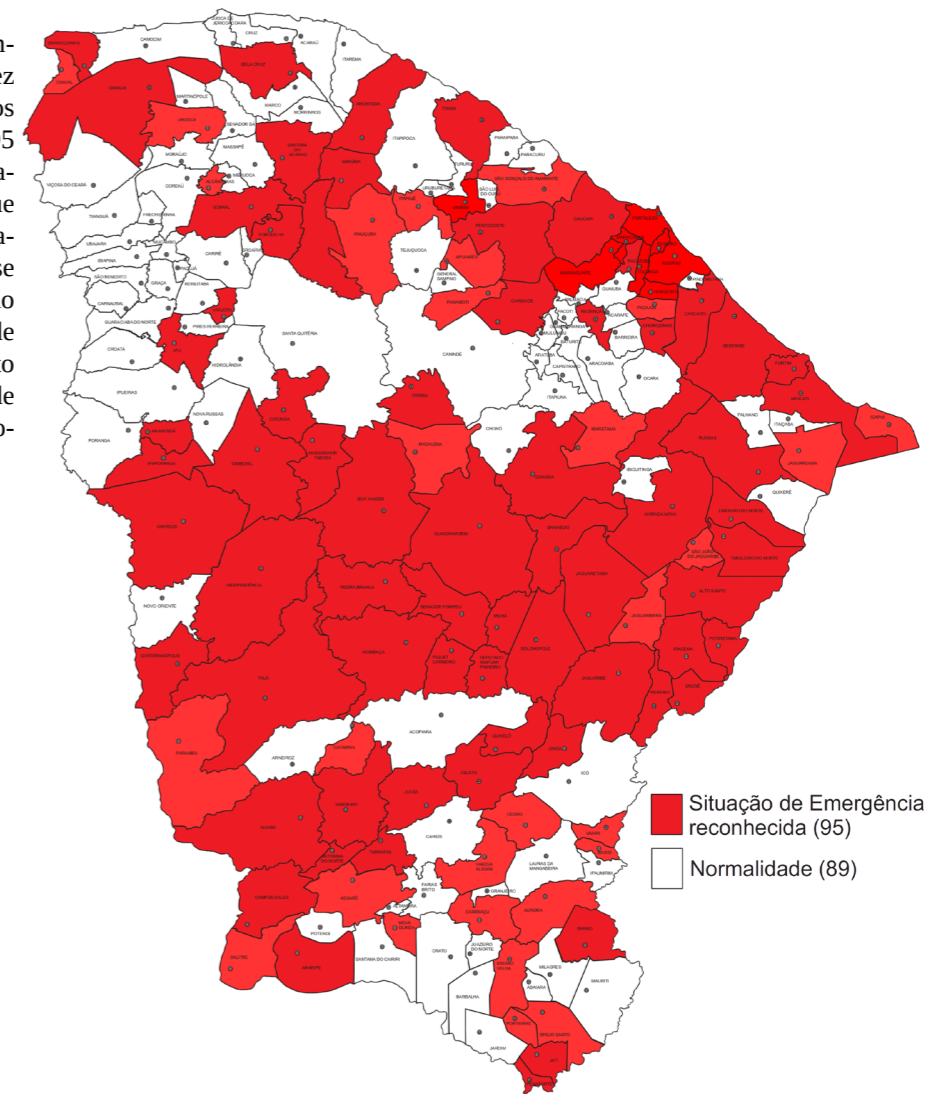
Figura 2 - Percentual de Constatações dos últimos anos (2011 à 2017) atendidas pela Cagece em 2017. Fonte: CSB/Arce

Gestão de Emergências e Contingências

A prestação do serviço teve seu desempenho impactado diretamente pela situação de escassez hídrica, inviabilizando sua verificação em vários municípios fiscalizados. A Figura 3 traz os 95 municípios para os quais foram decretadas situações de escassez hídrica, em 2017, situação que levou a Cagece a desenvolver planos de racionamento em vários municípios (Figura 4). Trata-se de procedimento disciplinado pela Resolução Arce nº 206/2016, que dispõe sobre a gestão de riscos dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, as medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento.

“ A Arce estabeleceu as condições mínimas para implantação das medidas de contingência e enfrentamento de situações emergenciais nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. ”

Figura 3 - Municípios em Situação de Emergência por estiagem/seca em 2017 (Atualizado em 29/12/2017)
Fonte: Núcleo de Homologação da CEDEC e SEDEC.



De acordo com a Resolução Arce nº 206/2016, os planos de racionamento têm como objetivo promover a identificação dos riscos, aos quais os sistemas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário estão expostos e as respectivas ações que visam fazer com que esses riscos não se tornem eventos ou, caso aconteçam, que seus impactos sejam os mínimos possíveis, em benefício da qualidade dos serviços, da sustentabilidade empresarial e ambiental, da segurança dos usuários, de empregados e de terceiros, considerando o contexto de uma das maiores secas da história do Ceará.

Até o final de 2017, vigoraram 33 (trinta e três) Planos de Racionamento apresentados pela Cagece e avaliados pela Arce, à luz do que dispõe a Resolução Arce nº 206/2016. Do total, 17 (dezessete) planos de racionamento estão em vigor, desde 2016, para os seguintes municípios: Capistrano, Itapiúna e Piquet Carneiro (UNBBA); Fortim (UNBBJ); Varjota (UNBSI); Ipaumirim e Umari (UNBSA); Campos Sales (UNBAJ); Forquilha e Hidrolândia (UNBAC); Beberibe, Guarimiranga, Maranguape, Mulungu, Pacoti, Palmácia e Sapupara/Maranguape (UNBME). A persistência da seca em 2017 levou a inclusão de mais 16 municípios com planos de racionamento, a saber: Senador Pompeu (UNBBA); Aracati (UNBBJ); Aurora, Farias Brito, Jati, Mauriti

e Missão Velha (UNBSA); Salitre (UNBAJ); Antonio Diogo/Rendenção, Aracoíaba, Baturité, Cascavel, Eusébio, Pacajus, Pacatuba e Vazantes/Aracoíaba (UNBME).

Por exigência da Resolução Arce nº 206/2016, os planos de racionamento, devem observar os seguintes requisitos mínimos: a identificação das principais características do sistema, os objetivos e prioridades do plano, sua abrangência, a data de início do plano ou de sua última revisão, o responsável pelo acompanhamento e análise do plano de racionamento, bem como, a periodicidade para revisão (artigo 6º, I); a análise dos riscos e vulnerabilidade, fazendo sua descrição, mapeamento e classificação quanto à gravidade (artigo 6º, II); as medidas preventivas e mitigadoras, descrevendo detalhadamente as ações que deverão ser tomadas, observando o disposto no artigo 13; a compatibilidade e articulação com demais planos e normas (artigo 21); e o período de análise e revisão (§ 1º, artigo 16).

Contudo, cumpre ressaltar que para além de planos de racionamento, os parâmetros estabelecidos pela Resolução Arce nº 206/2016 pautarão, também, a avaliação das ações da Cagece na gestão de riscos, por meio da elaboração de planos de contingências e emergências.

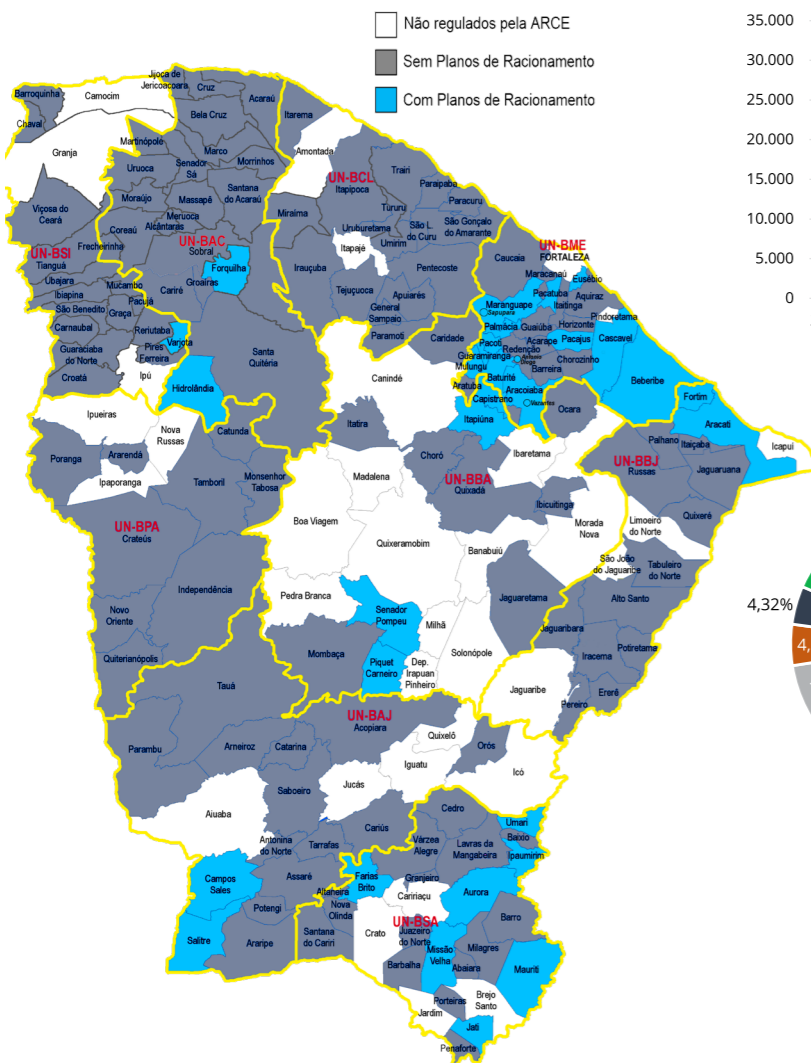


Figura 4 - Mapa dos Planos de Racionamento apresentados pela Cagece em 2017. Fonte: CSB/Arce

ATIVIDADES DE OUVIDORIA

A atividade de ouvidoria é destinada àqueles usuários que, de alguma forma, não conseguiram resolver seus problemas junto à Cagece e recorrem à instância administrativa da Arce. No ano de 2017, a Ouvidoria da Arce recebeu 4.172 contatos provenientes de usuários de todos os municípios do Estado, onde a Cagece atua, exceto Fortaleza.

O Gráfico 2, a seguir, apresenta a evolução dos últimos anos da quantidade de atendimentos prestados na ouvidoria da Arce. O Gráfico 3 demonstra crescimento substancial da quantidade de solicitações de 2016 para 2017, cujo valor superou em mais de quatro vezes o daquele ano.

Um dos fatores que pode ter contribuído para essa elevação é a estiagem, assunto tratado no item 3.3, na medida em que a maioria das reclamações (25,62%) esteve relacionada à falta de água ou baixa pressão (Gráfico 3).

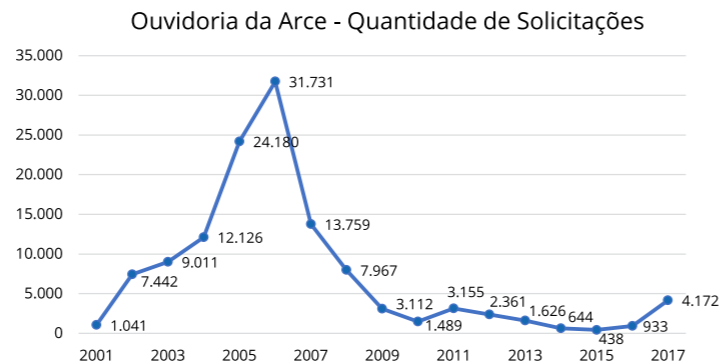


Gráfico 2 – Saneamento Básico - Quantidade de Solicitações à Ouvidoria da Arce. Fonte: Ouvidoria/Arce

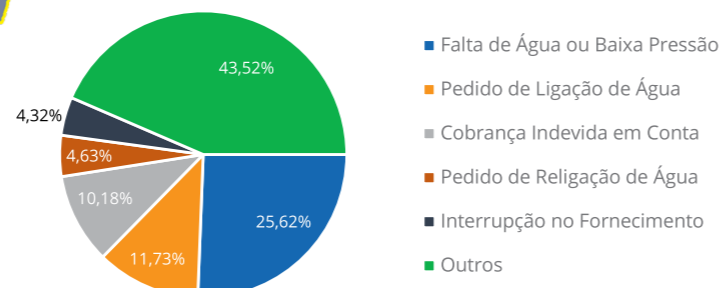


Gráfico 3 - Reclamações Mais Frequentes em 2017. Fonte: Ouvidoria/Arce



DESTAQUES

Convênio Arce e Ministério Público

A Arce mantém convênio de intercâmbio e colaboração com o Ministério Público, por meio do qual este pode solicitar a realização de ações de fiscalização. Assim, em 2017, o Ministério Público acionou a Arce, por meio de sua Coordenadoria de Saneamento Básico, para realizar ações de Fiscalização nos municípios de Coreaú, Jijoca de Jericoacoara, Reriutaba, São Luís do Curú e Uruoca.

Regulação dos SAAEs

Todos os serviços de saneamento básico deverão ser regulados, de acordo com a Lei Federal no 11.445/2007, independentemente da natureza do prestador de serviços, se estadual, municipal ou privado. Existem 33 (trinta e três) municípios no Ceará, cujos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário são operados por entidades autônomas municipais. Conforme a lei citada, o município, como titular dos serviços, pode exercer diretamente ou delegar a regulação, definindo o ente responsável.

Em 2017, a Arce deu continuidade às tratativas para regulação dos serviços municipais de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do município de Sobral, realizando uma visita técnica ao seu Sistema Autônomo de Água e Esgoto (SAAE). Na oportunidade, foi entregue uma minuta de proposta de regulação que se encontra em análise pelo município.

Com mesmo objetivo, a mesma proposta foi apresentada ao SAAE de Icó, uma vez que o mesmo vislumbra também a possibilidade de delegar a regulação dos serviços.

Regulação Sunshine

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

A estratégia de implementação deste modelo de regulação foi gradual e em cooperação com a Cagece, de forma a possibilitar a incorporação adequada dessa ferramenta na melhoria da gestão da Empresa, preferencialmente, em sinergia com outras ações de gestão da Cagece.

Nos anos de 2013, 2014, 2015 e 2016 foram realizados trabalhos de coletas, validação e cálculos de alguns dos indicadores relacionados no Manual, de forma piloto e para discussão entre a Arce e Cagece, cujo principal produto foi a elaboração das Cartas

de Desempenho, apresentando, para cada município operado pela Cagece, os resultados dos indicadores de forma acessível ao público.

Em 2017, as cartas passaram a ser divulgadas por meio da página da Arce na internet, de modo a prover maior transparência e fomentar a participação social na gestão dos serviços de saneamento.

Resíduos Sólidos

Ao longo de 2017, a Arce participou de várias atividades no sentido de contribuir para a construção das políticas públicas do componente “resíduos sólidos” no estado do Ceará, entre as quais:

- Em janeiro de 2017, foi entregue o último produto da consultoria RPG na área de resíduos sólidos e apresentado o resultado do trabalho no Fórum de Regulação e Cidadania da Arce;
- Visitas ao Município de Limoeiro do Norte para tratar do consórcio de resíduos sólidos da região;
- Reunião de Consolidação do Regimento Interno do Comitê Interinstitucional e Comissão Técnica Gestora da Política Estadual de Resíduos Sólidos, em de Junho de 2017, na SEMA;
- Participação no processo coordenado pela Secretaria das Cidades, para contratação da operação da Central de Tratamento de Resíduos e das Estações de Transbordo do Consórcio de Gestão Integrada da Região Metropolitana de Sobral (CGIRS-RMS), cuja regulação será delegada à Arce.

Normatização

Com o objetivo de estabelecer normas para melhor desempenho do Setor do Saneamento Básico, nos termos da Lei Federal Nº 11.445/2007, a Arce, por meio de sua Coordenadoria de Saneamento Básico, iniciou em 2017 as seguintes atividades:

- Revisão e publicação da Resolução Arce nº 167/2013 (Sunshine) que dispõe sobre o envio de informações e institui o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- Revisão e envio para aprovação do Conselho Diretor da Arce da Resolução Arce nº 147/2011 (procedimentos de fiscalização) que dispõe sobre as sanções administrativas aplicáveis à Cagece em razão de infrações aos direitos dos usuários, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades.

Planos Municipais de Saneamento Básico

A Arce iniciou a verificação do cumprimento de Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) no ano de 2014. Esse trabalho está sendo feito por amostragem e, em 2017, foram visitados 8 (oito) municípios com planos de saneamento básico.

Os municípios são avaliados individualmente com a elaboração de relatórios circunstanciados acerca da condução da gestão do saneamento. Ao final, faz-se um cômputo geral da situação com a emissão de relatório abrangendo todos os municípios fiscalizados em cada ano. No ano de 2017, foram acompanhados os municípios de Aratuba, General Sampaio, Graça, Marco, Paraipaba, Paramoti, Santa Quitéria e Viçosa do Ceará.

O principal problema levantado nos anos anteriores permanece inalterado, ou seja, o PMSB continua não tendo o protagonismo que merece como instrumento orientador da gestão municipal do saneamento básico. Essa situação é agravada pela falta de interlocução entre municípios e prestadores de serviços, e ausência de equipes técnicas capacitadas para administração dos PMSB.

Ainda, em 2017, a Arce participou de audiências públicas referentes à elaboração dos planos municipais de saneamento básico nos municípios de Capistrano, Aquiraz e Itaitinga, e participou da elaboração de 2 (dois) Termos de Referências para Revisão do PMSB da Secretaria das Cidades.

Apoio à Regulação Econômica

Em 2017, a Coordenadoria de Saneamento Básico avaliou o Plano de Redução de Perdas de Água e de Investimentos, desenvolvido como exigência para aplicação dos valores arrecadados pela Cagece com a tarifa de contingência e/ou para subsidiar a revisão tarifária da concessionária.

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

A Arce participou de 46 eventos sobre saneamento básico, a exemplo de audiências, seminários e fóruns, por demanda solicitada de diversos entes públicos (Prefeituras, Cagece, MP, Assembleia, Câmaras e outros), entre os quais podemos citar:

- Evento “Governança da Água no Semiárido”, promovido pelo IHAB;
- Seminário Água Innovation - Soluções para a Segurança Hídrica;
- Evento promovido pela SRH para a apresentação do estudo “Desenvolvimento de uma Metodologia de Modelagem de Qualidade de Água Para os Reservatórios do Estado do Ceará”;

- Audiência Regional para apresentação da minuta de lei para implementação do Programa de Pagamento por Serviços Ambientais no Estado do Ceará;

- Evento A3P - Agenda Ambiental na Administração Pública;
- Reunião do projeto Ceará 2050;
- Projeto ACERTAR – Etapa 2;
- Reuniões Técnicas dos consórcios municipais de resíduos sólidos de Limoeiro do Norte e Sobral;

Desenvolvimento Regulatório

Na área de desenvolvimento regulatório, durante o ano de 2017, a Arce estabeleceu acordo de cooperação técnica com a ABAR e o Ministério das Cidades para contratação de consultoria destinada à elaboração de metodologia para auditoria e certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento Básico (SNIS).

Assim, foi desenvolvido pela empresa Deloitte o Guia de Certificação de Informações, e realizados três pilotos (São Paulo, Rio Grande do Sul e Ceará) para aplicação da metodologia e seu aprimoramento. Ao final, obteve-se um Guia com os procedimentos para certificação e um Manual de Melhores Práticas, ou seja, uma orientação de como o prestador de serviços pode produzir informações confiáveis e precisas para um bom resultado na certificação.

O trabalho será continuado em 2018, quando será desenvolvido Guia para Certificações de Indicadores.

Saneamento Rural

Em 2017, a Arce apresentou à Secretaria das Cidades um modelo de regulação do saneamento rural e acompanhou o desenvolvimento e implantação do SIASAR (Sistema de Informação de Água e Saneamento Rural). Esta é uma demanda da Lei Complementar Estadual Nº 162/2016. A proposta de regulação do saneamento rural traz a concepção das diretrizes gerais do modelo e está aguardando deliberação da Arce.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise de dados e informações do acompanhamento do resultado das ações de fiscalização demonstra que menos de 50% do total de determinações de não-conformidades foram corrigidas. Porém, a análise quando feita a nível municipal demonstra que é possível se atingir 100% de correção das determinações de não-conformidades, na medida em que municípios como Araripe, Beberibe, Caridade, Croatá, Farias Brito, Granjeiro, Martinópolis, Missão Velha, Parambu, Penaforte, Saboeiro e Senador Sá atingiram esse desempenho.

Por outro lado, tramita a proposta de revisão da Resolução de Penalidades (Resolução Arce nº 147/2010), na qual se elimina o processo de acompanhamento em reconhecimento do amadurecimento da regulação no Ceará, iniciada em 2001, visando dar maior eficiência e celeridade ao processo de controle da Agência, como dispõe o inciso II do art. 21 da Lei Federal nº 11.445/2007. A proposta, no entanto, manteve a emissão de termo de notificação, garantindo a prévia defesa e contraditório do prestador de serviços, antes da abertura de processo administrativo punitivo. Ademais, não está afastada a possibilidade de promoção de ações corretivas alternativamente à aplicação imediata de penalidade, que pode ser feita mediante Termo de Ajustamento de Conduta.

Vale destacar que a estiagem prolongada, mais uma vez, pode ter contribuído substancialmente para o desempenho da Cagece no atendimento às determinações de não-conformidades. De fato, em função das dificuldades de se obter água, tanto em quantidade quanto em qualidade, para fornecer à população, a empresa teve que elaborar vários planos de racionamento para enfrentar as dificuldades geradas pela seca.

Por fim, a Arce concluiu os estudos regulatórios para a regulação do saneamento rural e dos resíduos sólidos - novos desafios surgidos a partir da aprovação dos marcos regulatórios dos componentes manejo de resíduos sólidos (Lei Nº 16.032/2016) e de abastecimento de água e esgotamento sanitário (Lei Complementar nº 162/2016).

Desta forma, a Arce segue no enfrentamento dos desafios que lhe são impostos, desenvolvendo e aprimorando seu modelo de atuação no campo regulatório, consolidando sua condição como entidade reguladora necessária para impulsionar a universalização do setor.

TRANSPORTES



ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE TRANSPORTES

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

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

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

Desta forma, de forma resumida, ficaram assim definidas as atribuições da Arce:

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

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

Serviço Interurbano

Serviço Regular Interurbano

No Serviço Regular Interurbano, em virtude da Concorrência Pública Nacional nº 002/2009/DETRAN, há cinco transportadoras operando oito áreas de operação, conforme demonstrado no quadro a seguir.

EMPRESA	ÁREA	MUNICÍPIOS	LI-NHAS	COEFICIENTE TARI-FÁRIO
São Be-nedito	1	Aracati/Rus-sas/Morada Nova/Limoeiro do Norte	31	0,140319
Fretcar	2	Baturité/Quixadá	22	0,143180
Princesa dos Inhamuns	3	Canindé/Crateús	30	0,133770
Guanabara	4	Sobral	21	0,136092
Fretcar	5	Itapipoca	27	0,123994
Guanabara	6	Iguatu	7	0,127795
Guanabara	7	Crato/ Juazei-ro do Norte	6	0,120542
Viametro	8	CRAJUBAR	4	0,136819
TOTAL			148	

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

Serviço Regular Complementar Interurbano

Atualmente o Serviço Regular Complementar Interurbano conta com 23 cooperativas e cerca de 235 linhas. Os quadros 2 e 3 apresentam as cooperativas com as informações das áreas que operam, município-polo, quantidade de linhas e o coeficiente tarifário vigente.

TRANSPOR-TADORA	ÁREA	DES-CRICHÃO	LINHAS	COEFICIENTE TARIFÁRIO
COOTACE	1	Aracati	8	0,151429
COOPTRATER	2	Baturité	10	
COOPSERTAO	3	Quixadá	7	
COOTTRECE	4	Itapipoca	10	
TOTAL			35	

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

TRANSPORTADORA	ÁREA	DESCRIÇÃO	LI-NHAS	COEFICIENTE TARI-FÁRIO
COOPSOL-NASCENTE	1.1	Aracati/Russas	6	0,189095
COOPSTAR	2.1	Quixadá	24	
COOPTRANS-CRAT	3.2	Crateús	9	
COOPTRANS-CRAT	3.3	Crateús/Tauá	6	
COOPFOR-NORTE	4.1	Sobral	7	
COOPFOR-NORTE	4.2	Sobral	6	
COOTMAM	4.3	Sobral	8	
COOPITRACE	4.4	Sobral	11	
COOTRANS-VACE	4.5	Sobral	12	
COOPITRACE	4.6	Sobral	16	
COOPROVAR	4.7	Sobral	7	
ROTA NORTE	4.8	Sobral	6	
COOPERITA	5.1	Itapipoca	13	
COOPRE-CENSUL	6.1	Iguatu	6	
COOPRE-CENSUL	6.2	Iguatu	9	
COOPRE-CENSUL	6.3	Iguatu	8	
COOPRE-CENSUL	6.4	Iguatu	5	
COOTRAVS	7.1	Juazeiro no Norte	11	
COOPATARC	7.3	Crato/Juazeiro do Norte	6	
CRAJUA	7.4	Crato/Juazeiro do Norte	3	
COOTAC	7.5	Juazeiro no Norte	3	
COOPER-VÁRZEA	7.6	Crato/Juazeiro do Norte	7	
COOPERFAB	7.7	Crato/Juazeiro do Norte	1	
COOPERTASC	7.8	Crato/Juazeiro do Norte	4	0,148652
COOTRAPE	7.9	Crato/Juazeiro do Norte	6	0,189095
TOTAL			200	

Quadro 3 – Permissionárias do Serviço Regular Interurbano – Linhas regionais
Obs: alguns lotes tiveram licitação deserta/fracassada
Fonte: Detran/CE

Salienta-se que, para o cálculo da tarifa (valor da passagem) do serviço interurbano, deve-se multiplicar o valor do coeficiente tarifário (apresentado nos quadros 1, 2 e 3) pela extensão do trecho.

Serviço Metropolitano

O Serviço Metropolitano é composto por 75 linhas do Serviço Regular e o Serviço Regular Complementar é realizado por 16 cooperados da Coopercauc e 19 cooperados da Cooptrater. Este serviço está sendo reestudado e, em breve, passará por processo licitatório.

TRANSPORTADORA	MUNICÍPIOS	LI-NHAS
Vitória	Caucaia	23
ViaMetro	Maracanaú, Maranguape	15
São Paulo	Maranguape	3
Fretcar	São Gonçalo do Amarante, Pacatuba, Guaiúba, Maranguape	11
Anfrolanda	Maracanaú, Maranguape	7
São Benedito	Eusébio, Aquiraz, Itaitinga, Horizonte, Pacajus, Chorozinho	16
TOTAL		75

Quadro 4 – Linhas do Serviço Regular Metropolitano
Fonte: Arce/SIGET-Detran

Tarifas Praticadas

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

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

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

ANÉIS TARI-FÁRIOS	R\$
Anel I	3,20
Anel II	3,95
Anel III	5,40
Anel IV	7,15
Anel V	8,30
Anel VI	11,45

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

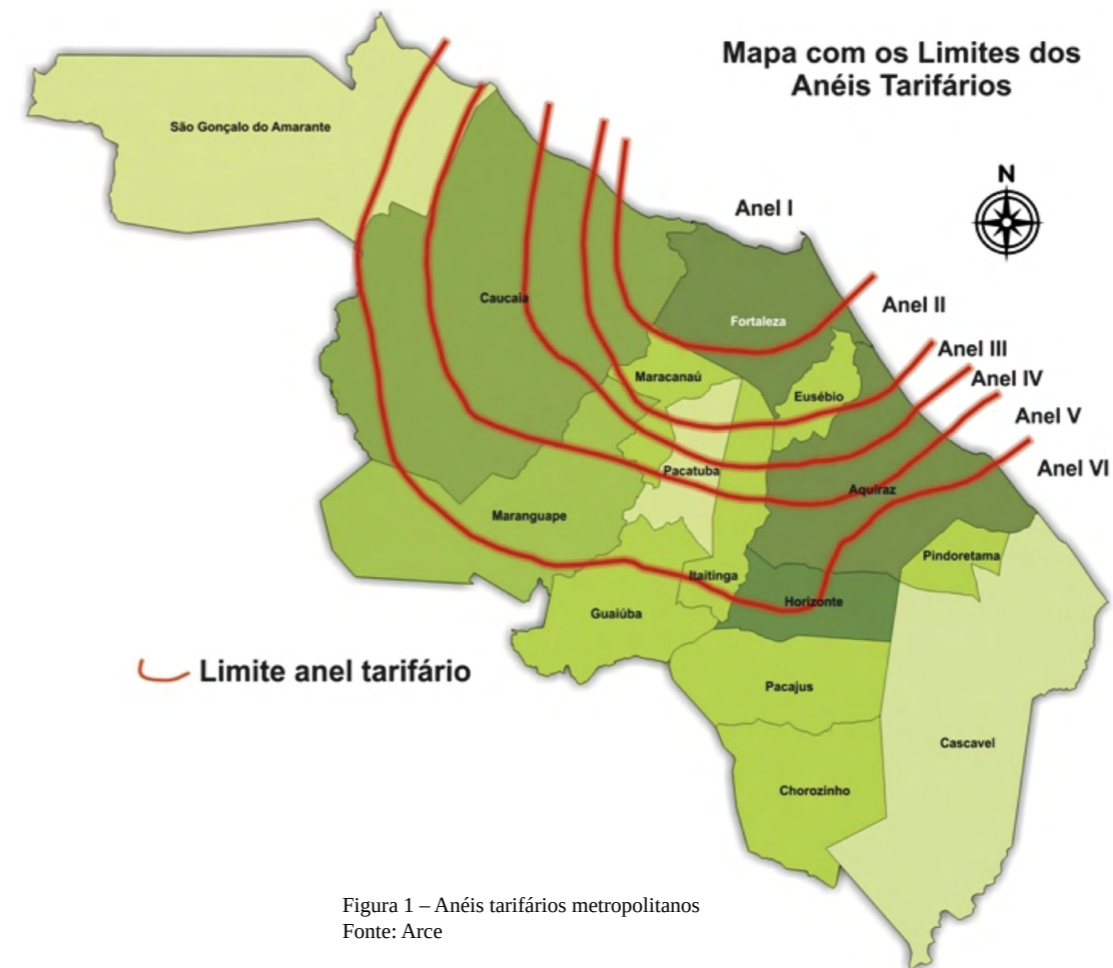


Figura 1 – Anéis tarifários metropolitanos
Fonte: Arce

ATIVIDADES RELEVANTES DA ARCE NO STIP EM 2017

Dentre as atividades realizadas pela Coordenadoria de Transportes, no ano de 2017, destacam-se:

- Acompanhamento da Operação do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros, através da análise dos Relatórios de Estatísticas Operacionais (REO) enviados pelas Transportadoras, seguindo o formato determinado pela Resolução nº 145/2010;
- Revisão tarifária do serviço regular interurbano;
- Acompanhamento da construção e modelagem do SIT;
- Fiscalização do STIP;
- Resolução de emissão de bilhete de passagem;
- Atualização da Resolução do REO 145/2010;
- Regulamentação da área de abrangência do serviço metropolitano;
- Elaboração de edital para serviços de apoio técnico;
- Análise de Processos e Solicitações de Ouvidoria na área de Transportes.

Acompanhamento da Operação do Sistema Intermunicipal de Passageiros

A Resolução Arce nº 145/2010 exige que, além dos dados operacionais, a operadora mantenha registro das informações relativas aos custos dos serviços prestados, especialmente quanto a consumo ou aquisição de combustível, óleos e lubrificantes, peças e acessórios, pneus e recapagens, e emprego de mão de obra (motoristas e cobradores).

As informações e gráficos a seguir mostram alguns resultados relativos ao ano de 2017. As análises completas são consolidadas nos relatórios elaborados para cada trimestre e resumidas no anuário. Salienta-se que as operadoras que não enviaram os dados operacionais nos termos da Resolução/Arce nº 145/2010 estão sendo alvo de processo administrativo.

Serviço Regular Interurbano

- Total de passageiros transportados: 16.685.009
- Total de quilometragem percorrida: 68.878.697,30 km
- Receita: R\$ 278.933.567,80

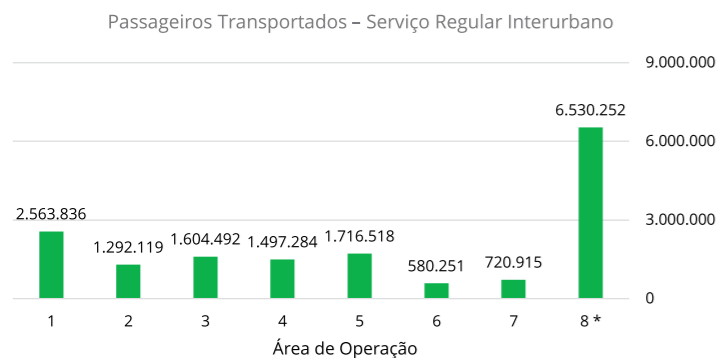


Gráfico 1 – Passageiros Transportados – Serviço Regular Interurbano
Fonte: Arce

* O serviço tem característica de operação diferente das demais áreas.

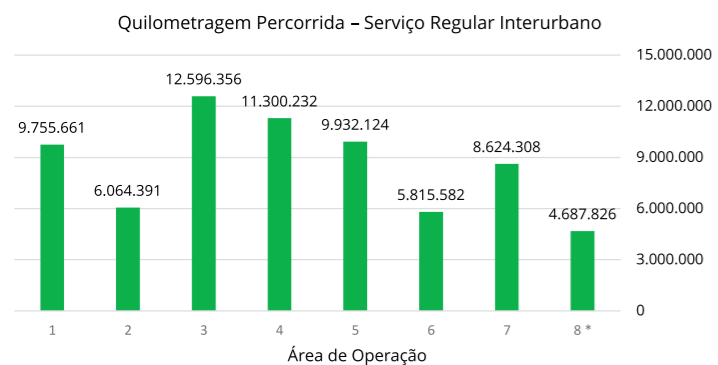


Gráfico 2 – Quilometragem percorrida – Serviço Regular Interurbano
Fonte: Arce

* O serviço tem característica de operação diferente das demais áreas.

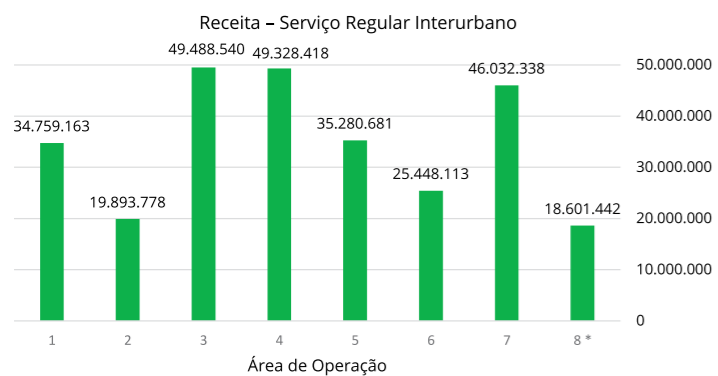


Gráfico 3 – Receita – Serviço Regular Interurbano
Fonte: Arce

* O serviço da área 8 tem característica de operação diferente das demais áreas.

Serviço Regular Metropolitano

- Total de passageiros transportados: 43.931.946
- Total de quilometragem percorrida: 31.296.295 km
- Receita declarada: R\$ 138.906.831

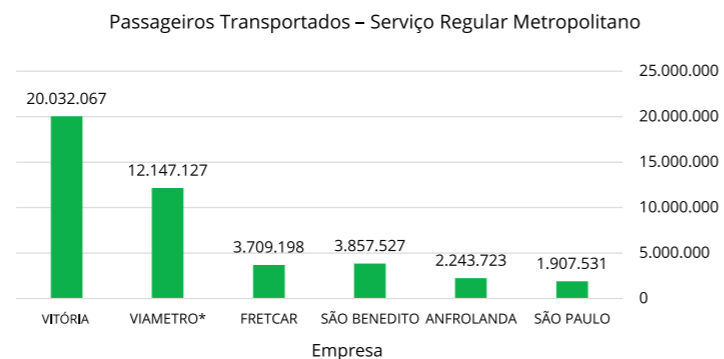


Gráfico 4 – Passageiros Transportados – Serviço Regular Metropolitano
Fonte: Arce

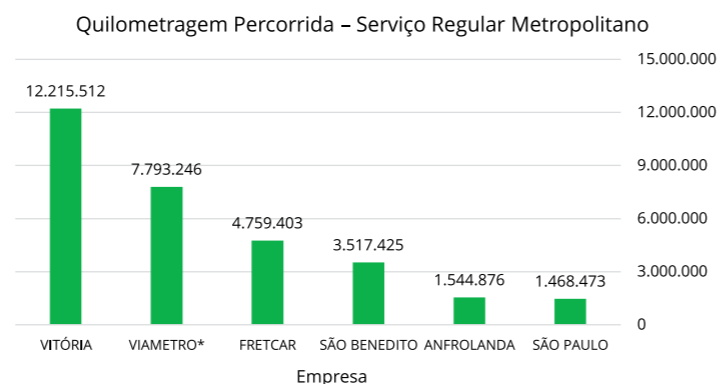


Gráfico 5 – Quilometragem percorrida – Serviço Regular Metropolitano
Fonte: Arce

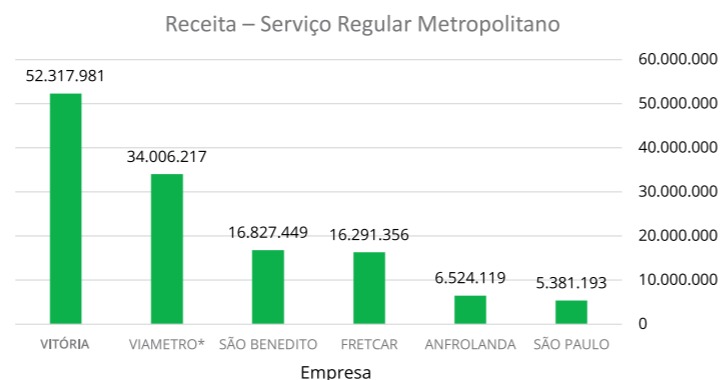


Gráfico 6 – Receita – Serviço Regular Metropolitano
Fonte: Arce



A Arce fiscaliza indiretamente a prestação do serviço, atende às reclamações dos usuários e expede normas regulamentares, contribuindo significativamente para a qualidade do transporte público intermunicipal.

REVISÃO TARIFÁRIA DO SERVIÇO REGULAR COMPLEMENTAR INTERURBANO

O Governo do Estado do Ceará firmou contratos para 29 áreas de operação com 23 cooperativas vencedoras de certame licitatório. Nos contratos do Serviço Público Regular Interurbano Complementar de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Ceará, constam nas Cláusulas 10.2 e 10.3:

10.2 O valor da tarifa poderá ser modificado para mais ou para menos, mediante Revisão Ordinária a ser realizada pela Arce, na periodicidade estabelecida no item 10.3, caso estudos técnicos indiquem que os critérios utilizados para definição do coeficiente tarifário constante no Anexo I do Edital não mais refletem a realidade dos dados mensurados em decorrência de ganhos de produtividade, inovações tecnológicas ou outros fatores que repercutam na fixação da tarifa.

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

Nos anos anteriores, já foram realizados 4 reajustes e 1 revisão, conforme apresentado a seguir.

1º Reajuste	2012
2º Reajuste	2013
1º Revisão	2014
3º Reajuste	2015
4º Reajuste	2016
2º Revisão	2017

O procedimento de revisão ordinária envolve, sobretudo, questões operacionais e econômico-tarifárias. As etapas realizadas para a realização do estudo tarifário na Coordenadoria de Transportes são as seguintes:

- Coleta e catalogação de dados;
- Estabelecimento de métodos de cálculo de cada variável operacional que compõe o cálculo tarifário;
- Recomendação de valores.

No período de 02 de agosto a 16 de agosto de 2017, a Arce realizou audiência pública, com audiência presencial realizada no dia 10 de agosto de 2017, com o objetivo de divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento das Notas Técnicas CTR/0002/2017 e CET/0005/2017, que dispõem sobre a Revisão Tarifária Ordinária do Serviço Regular Interurbano Complementar de Transporte Rodoviário de Passageiros do Estado do Ceará.

Como resultado, foi publicada a Resolução Arce nº 226/2017 de 31 de agosto de 2017 com os seguintes resultados tarifários:
I-Serviço Regular Complementar – Radial: R\$ 0,151429/Km
II-Serviço Regular Complementar – Regional: R\$ 0,189095/Km
III-Serviço Regular Complementar – Regional – CRAJUBAR: R\$ 0,148652/Km

ACOMPANHAMENTO DA CONSTRUÇÃO E MODELAGEM DO SIT

O objetivo do Sistema de Informações em Transportes SIT é desenvolver uma solução de Gestão e Regulação do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, devendo possibilitar o monitoramento e controle. Deve permitir também realizar a avaliação de desempenho do STRIP-CE e a automatização dos procedimentos do órgão regulador, Arce, e do órgão gestor, DETRAN.

No ano de 2017, foram realizadas entre Arce, Detran e a empresa contratada para continuidade do projeto. No período, foram realizadas atividades relacionadas aos módulos de “Coleta de Estatísticas Operacionais”, “Econômico-Tarifário” e “Financeiro”.

FISCALIZAÇÃO DO STIP

No ano 2017, foram realizadas 2 fiscalizações Serviço Regular de Transporte Rodoviário Interurbano de Passageiros do Estado do Ceará. A primeira fiscalização trata de emissão de bilhete de passagem e fatos correlatos (compra e remarcação de bilhete de passagem, além da viagem em si) pelas transportadoras por meio de consulta às operadoras, fiscalização in loco no mês de junho (Processo PCTR/CTR/0081/2017). Não houve constatação de irregularidade referente a emissão de bilhete de passagem, sendo verificado na fiscalização que operadoras estão adotando procedimento com base na legislação federal. Tal fiscalização, foi base para edição de resolução de bilhete de passagem para o serviço intermunicipal. O segundo processo de fiscalização (PCTR/CTR/0044/2017) tratou da idade da frota dos veículos em operação no sistema. Com base nas solicitações de ouvidoria recebidas pela Arce, a Coordenadoria de Transportes verificou significativa insatisfação com a conservação dos veículos. Sendo a idade da frota um indicador objetivo do estado de conservação, foram levantados os anos de fabricação de todos os ônibus e vans em operação no Ceará. Como resultado, cinco empresas de transporte (metropolitanas e interurbanas) e dez cooperativas foram notificadas, perfazendo um total de setenta notificações. O procedimento encontra-se atualmente em fase de análise do contraditório das transportadoras.

RESOLUÇÃO DE EMISSÃO DE BILHETE DE PASSAGEM

O projeto teve como objeto a normatização de procedimentos de venda de bilhetes de passagem nos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará. Os objetivos de resolução da Agência para emissão de bilhete de passagem são: melhorar a qualidade do serviço regulado, preencher a lacuna da legislação estadual referente ao tema, além de atender a demanda do Ministério Público Estadual.

O processo da resolução continuará em 2018, com a realização de audiência pública para recebimento de contribuições e a publicação da resolução.

ATUALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO DO REO 145/2010

Durante o processo de revisão tarifária relativo do serviço de transporte intermunicipal interurbano regular de passageiros ocorrido em 2016, a Coordenadoria de Transportes constatou (i) a necessidade de atualizar o formato de sua base de dados operacionais e (ii) ampliar a discussão sobre os métodos de cálculo dos itens operacionais que compõem a planilha tarifária.

O ano de 2017 foi dedicado a esse primeiro item, sendo realizadas uma série de reuniões técnicas junto aos operadores a fim de ser definido o melhor formato para apresentação de dados operacionais ao ente regulador. No mês de julho do mesmo ano, foi realizada Audiência Pública para discussão da proposta inicial apresentada pela CTR. Como resultado, em 26/12/2017, foi publicada no Diário Oficial do Estado a versão final do documento, o qual servirá de base para as discussões metodológicas a serem realizadas em 2018.

REGULAMENTAÇÃO DA ÁREA DE ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO METROPOLITANO

Diante da atualização legislativa a respeito da Região Metropolitana de Fortaleza, dos contratos de transporte vigentes no Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e das diferenças operacionais/tarifárias dos serviços interurbano e metropolitano, surgiu a necessidade de observar e definir os tipos de serviços prestados na área limítrofe da RMF.

Foram realizadas reuniões para se discutir o problema com o DETRAN/CE e, posteriormente, desenvolvido estudo para subsidiar a análise e caracterização dos serviços prestados.

ELABORAÇÃO DE EDITAL PARA SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO

A Agência elaborou Termo de Referência e Edital para licitação de levantamento de campo no Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

Para elaboração do termo de referência, foi estimado a quantidade de horas de pesquisa por tipo de pesquisa (grupo) e dos profissionais envolvidos para subsidiar processo de contratação de empresa específica. De forma a subsidiar o processo de estimativa dos valores, foi solicitado cotação de preços para compor o valor média do serviço a ser contratado.

Tal contratação se faz necessária, considerando a renovação dos contratos do serviço interurbano prevista para o ano de 2019; a importância da opinião dos usuários quanto a prestação dos serviços de transporte do Sistema Transporte Intermunicipal de Passageiros (STIP-CE); a apuração do Índice de Desempenho Operacional – IDO como indicador de avaliação do STIP e a utilização de pesquisas para processos de revisão tarifária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Transportes da Arce, tem como objetivo propiciar transporte público intermunicipal de qualidade através do acompanhamento dos dados operacionais dos operadores, construção do Sistema de Informações em Transportes (SIT) para tornar mais eficiente o acompanhamento, informações das solicitações de ouvidoria dos problemas do sistema de transporte público intermunicipal (serviços interurbano e metropolitano), dos estudos tarifários que visa à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato e a modicidade das tarifas, além da normatização de resoluções para melhorar a regulação no setor.



ENERGIA ELÉTRICA

FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ELETRICIDADE

A Coordenadoria de Energia da Arce exerce suas atividades por delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, por meio de Contratos de Metas firmados entre as duas agências. Essas atividades consistem na fiscalização da Concessionária de Distribuição de energia elétrica local, no acompanhamento e fiscalização dos empreendimentos de geração no estado do Ceará, tanto no estágio de obras de implantação como em situação de operação.

DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

A fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica, prestados pela Enel Distribuição Ceará, objetivam garantir o cumprimento pela Concessionária da legislação e regulamentação do setor elétrico. Caso sejam constatadas Não-conformidades por descumprimentos da regulamentação vigente, a concessionária pode ser advertida ou até penalizada com multas.

A fiscalização dos serviços de distribuição, feita por meio do monitoramento contínuo de indicadores de desempenho e da observação da percepção do consumidor sobre o serviço prestado, tem por objetivo orientar a empresa distribuidora na adequação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, especialmente dos aspectos relacionados à qualidade do atendimento comercial e dos indicadores de desempenho técnico e comercial. São exemplos de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica, entre outras:

- **Apuração dos indicadores de continuidade coletivos e individuais:** verificação do procedimento de coleta de dados e de apuração dos indicadores de continuidade e de atendimento, e da realização das compensações financeiras devidas aos consumidores.

- **Comercial:** verificação do atendimento dos prazos e condições estabelecidos em relação ao atendimento aos pedidos de novas ligações de energia elétrica, contratos de fornecimento, leitura e faturamento, verificação de irregularidades na medição, ressarcimento por danos elétricos e atendimento ao público.

- **Indicadores de atendimento telefônico:** verificação da qualidade do serviço de teleatendimento disponibilizado aos consumidores.

- **Técnica:** verificação da manutenção das redes de distribuição e subestações, qualidade do atendimento emergencial, projetos e obras de reforço e expansão, operação do sistema e desempenho dos equipamentos de distribuição.

- **Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta:** algumas distribuidoras firmam Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta (TAC) com a ANEEL, estabelecendo que, em substituição da multa aplicada, fariam investimentos no valor da multa com o objetivo de regularizar a situação constatada pela fiscalização.

• **Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta:** algumas distribuidoras firmam Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta (TAC) com a ANEEL, estabelecendo que, em substituição da multa aplicada, fariam investimentos no valor da multa com o objetivo de regularizar a situação constatada pela fiscalização.

Em 2017, a Arce, em conjunto com a Aneel, realizou a fiscalização do plano de melhorias elaborado pela concessionária para os serviços relacionados à conexão de novos consumidores à rede elétrica de distribuição. Outra fiscalização envolveu a adequação dos indicadores de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER) da distribuidora.

Neste mesmo ano, a Arce passou a adotar a nova metodologia desenvolvida pela Aneel, que alterou a estratégia de fiscalização do setor de distribuição de energia elétrica. Desde então, a Coordenadoria de Energia passou a atuar com enfoque maior na prevenção e na utilização de inteligência analítica e de técnicas de fiscalização baseadas em evidências traduzidas em indicadores.

A revisão dos procedimentos e demais ações reguladoras são coordenadas nacionalmente pela Aneel e envolvem as agências estaduais conveniadas, que passaram a atuar em “Campanhas de Fiscalização”, cujo objetivo é conscientizar as Distribuidoras sobre a necessidade de melhorar o atendimento ao consumidor em relação aos serviços prestados aos consumidores.

Nesse sentido, destaca-se como resultado bastante positivo a melhoria dos principais indicadores da qualidade dos serviços prestados pela Enel Distribuição Ceará, avanço obtido com a efetiva atuação da Arce em 2017, conforme apresentado a seguir.

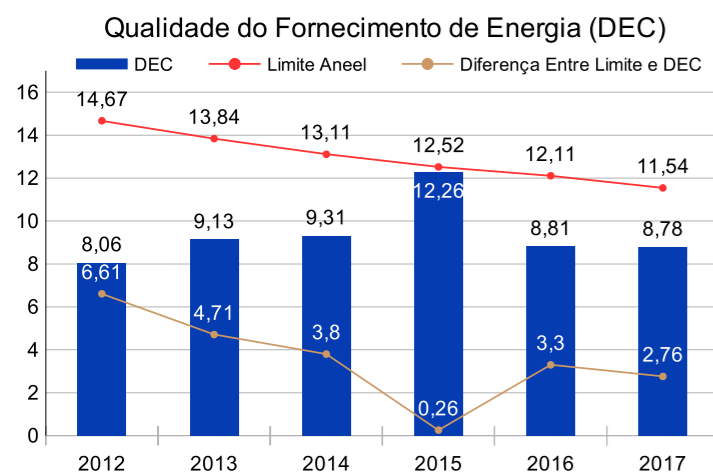


Gráfico 1 – Qualidade do Fornecimento de Energia - DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora em Horas)
Fonte: Aneel

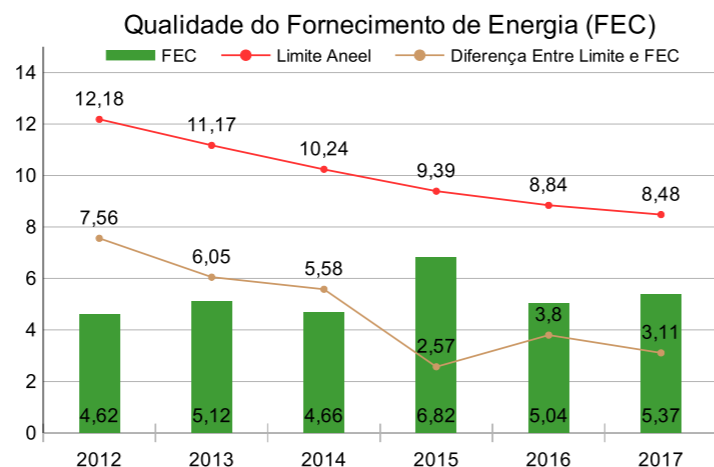


Gráfico 2 – Qualidade do Fornecimento de Energia - FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora)
Fonte: Aneel

GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Pelo mesmo convênio firmado entre a Aneel e a Arce, em cumprimento ao Contrato de Metas e em conformidade com a Resolução Aneel nº 425/2011, que definiu os critérios para Unidades Geradoras passíveis de descentralização, a Superintendência de Fiscalização da Geração da Aneel – SFG delegou para a Arce ações fiscalizatórias em Usinas Eólio-elétricas e Usinas Termoelétricas em fase de implantação, operação, reforma e modernização.

É conveniente destacar que, em concordância com a Lei nº 9.427, de 23 de dezembro de 1996 (Lei de criação da Aneel), não podem ser descentralizadas às agências estaduais conveniadas as atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de geração de energia elétrica de interesse do sistema interligado e os de transmissão de energia elétrica integrante da rede básica.

Segundo a Resolução Normativa da Aneel nº 425, de 01 de fevereiro de 2011, as instalações de geração de energia elétrica de interesse do Sistema Elétrico Interligado são aquelas com potência instalada superior a 200 MW, que não possuam Contrato de Prestação de Serviços Ancilares (CSPA) assinado com o Operador Nacional do Sistema (ONS) e, no caso de instalações de geração hidrelétrica, ser classificadas como “fio d’água”.

“As atividades da Arce na regulação e fiscalização dos serviços públicos de energia elétrica beneficiam cerca de 4.000.000 de usuários da Enel Distribuição do Ceará, mediando seus interesses e dos agentes setoriais em todo o estado do Ceará.”

Dessa forma, a Arce contribui para o acompanhamento da expansão de oferta da geração de energia elétrica no país. Nas fiscalizações, são analisados os procedimentos de operação, manutenção, a conservação das instalações, a segurança operacional da usina, o atendimento à legislação e às normas vigentes.

Nas fiscalizações de empreendimentos em obras de implantação ou modificação, são verificados o cumprimento do cronograma de implantação autorizado, os contratos firmados de fornecimento de produtos, materiais e serviços, o avanço do processo de licenciamento ambiental, entre outros pontos.

A Superintendência de Fiscalização de Geração da Aneel (SFG), seguindo a diretriz da Agência Nacional, aplica a mesma estratégia de fiscalização nos empreendimentos de geração de energia elétrica em operação. Igualmente ao adotado pela Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade (SFE) com as distribuidoras de energia elétrica, a atuação na fiscalização dos agentes de geração ocorre através das Campanhas de Fiscalização.

Com a nova metodologia de fiscalização, a SFG montou uma estrutura de monitoramento que visa acompanhar o comportamento dos agentes em um período fiscalizado. A partir do resultado do monitoramento, pode ser aberto, para cada agente de geração, ação de fiscalização para apurar o comportamento e não-conformidades frente às obrigações estabelecidas, de acordo com critérios estabelecidos pela SFG.

Em 2017, a Arce atuou em duas campanhas de fiscalização em conjunto com a SFG.

- 2ª Campanha de Fiscalização de Usinas em Implantação;
- 1ª Campanha de Fiscalização de Desempenho de Eólicas.

A 2ª Campanha de Fiscalização de Usinas em Implantação foi realizada em virtude da constatação de dificuldade de viabilização de início de obras das usinas de geração outorgadas, a CEE atuou especificamente nos empreendimentos que ainda não haviam iniciado as obras de implantação. Nesta campanha foram fiscalizadas 15 usinas eólicas outorgadas no Ceará.

- UFV Apodi I
- UFV Apodi II
- UFV Apodi III
- UFV Apodi IV
- EOL São Januário
- EOL São Clemente
- EOL Jandaia
- EOL Jandaia I
- EOL Nossa Senhora de Fátima
- EOL Santa Rosa
- EOL Ventos de Angelim
- EOL Uirapuru
- EOL Bons Ventos Cacimbas 3
- EOL Bons Ventos Cacimbas 4
- EOL Bons Ventos Cacimbas 5

A 1ª Campanha de Fiscalização de Desempenho de Eólicas foi realizada em virtude da constatação do baixo desempenho operacional de usinas eólicas. O desempenho dos empreendimentos foi quantificado em função dos montantes de energia elétrica efetivamente gerados pelas usinas. Foram relacionadas como de baixo desempenho e, portanto, aptas à campanha, cinco usinas eólicas.

- EOL Mundaú
- EOL Volta do Rio
- EOL Guajirú
- EOL Faísa IV
- EOL Flexeiras I

AUTOS DE INFRAÇÃO E MULTAS

A partir das fiscalizações realizadas pela Arce, podem ser gerados processos administrativos punitivos, resultando na emissão de autos de infração e respectivas multas, garantindo-se à concessionária o princípio do contraditório e da ampla defesa. A seguir, os autos de infração lavrados pela Arce em 2017 e os correspondentes valores das multas.

AUTO DE INFRAÇÃO	VALOR DA MULTA	VALOR APÓS RECURSOS
Nº 01/2017	R\$ 1.718.744,54	R\$ 1.081.452,11
Nº 02/2017	R\$ 3.307.894,57	Pendente
Total	R\$ 5.026.639,11	R\$ 1.081.452,11 (Pago)

Quadro 2 – Autos de Infração em 2017
Fonte: Arce



GÁS CANALIZADO

A INDÚSTRIA DE GÁS NATURAL NO BRASIL E OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NO CEARÁ.

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

O suprimento de gás à Cegás tem como fontes as Unidades de Processamento de Gás Natural (UPGN) do Polo Industrial de Guamaré-RN, o Terminal de Regaseificação de Gás Natural Liquefeito (GNL) localizado no Porto de Pecém e, mais recentemente, o gás biometano oriundo da purificação do biogás de origem de resíduos sólidos urbanos do aterro sanitário metropolitano oeste de Caucaia.

A Companhia de Gás do Ceará, em 2017, teve uma demanda média de gás natural de 1,587 milhão de m³/dia para os seguimentos térmicos e não térmicos. Excluindo o segmento térmico, a média diária ficou em 0,459 milhões de m³. Dentre as distribuidoras estaduais da Região Nordeste, a Cegás é a quarta em demanda de gás distribuído, conforme observado no Quadro 1.

DEMANDA MÉDIA DE GÁS NATURAL POR DISTRIBUIDORA NO NORDESTE (MILHÕES DE M ³ /DIA)		2016	2017	Δ%
1ª	Algás (AL)	0,624	0,623	-0,16
2ª	BahiaGás(BA)	3,374	3,606	6,88
3ª	Cegás (CE)	1,361	1,587	16,61
4ª	Copergás(PE)	4,714	4,583	-2,78
5ª	Gaspisa(PI)	0,000	0,000	0,00
6ª	Pbgás(PB)	0,275	0,266	-3,27
7ª	Potigás(RN)	0,278	0,316	13,67
8ª	Sergás(SE)	0,278	0,257	-7,55
9ª	Gasmar(MA)	5,168	4,361	-15,62

Quadro 1 - Comparativo da Demanda de Gás Natural no Nordeste. Fonte: Boletim Industrial do Gás, edição 130 (2017).



A Arce prioriza a eficiência econômica e técnica na prestação dos serviços da Cegás, sempre atenta com a qualidade da distribuição do gás canalizado aos usuários.

ATUAÇÃO DA ARCE NA REGULAÇÃO DO SETOR DE GÁS CANALIZADO EM 2017

Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) atua no exercício regulatório pleno, exercendo a normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados com a concessão de distribuição de gás canalizado. A ação reguladora é exercida através de fiscalizações programadas ou eventuais; do monitoramento mensal dos indicadores de desempenho da concessionária; de auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e as instalações utilizadas na prestação dos serviços. Para exercer a regulação, a Arce estabelece normas, notifica e aplica penalidades à concessionária, estipulando prazo para a eliminação e/ou regularização de não-conformidades constatadas.

Monitoramento dos Indicadores de Desempenho dos Serviços Prestados pela Concessionária

O acompanhamento sistemático dos 13 indicadores de desempenho da concessionária constitui importante ferramenta na avaliação do serviço de distribuição de gás canalizado. Essa avaliação tem como objetivo demonstrar a eficiência da concessionária na prestação dos seus serviços. A seguir, temos a representação gráfica de alguns desses indicadores apurados no ano de 2017.

Índice de Vazamento - IVAZ (AÇO)

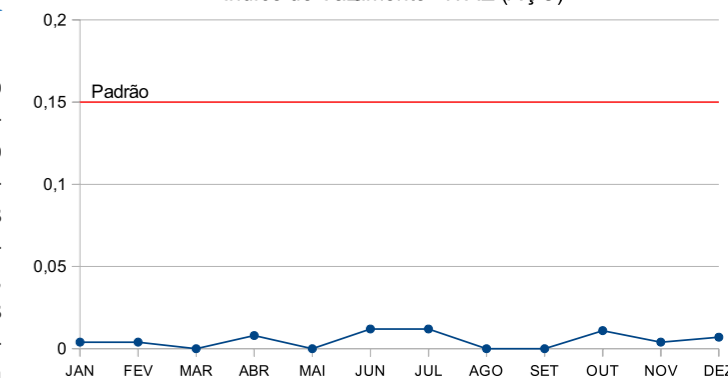


Gráfico 1 - Índice de Vazamento - IVAZ(AÇO)/2017 - Padrão = 0,15 vazamento por quilômetro de rede ao ano. Fonte: Cegás (2017)

Índice de Vazamento - IVAZ (PEAD)

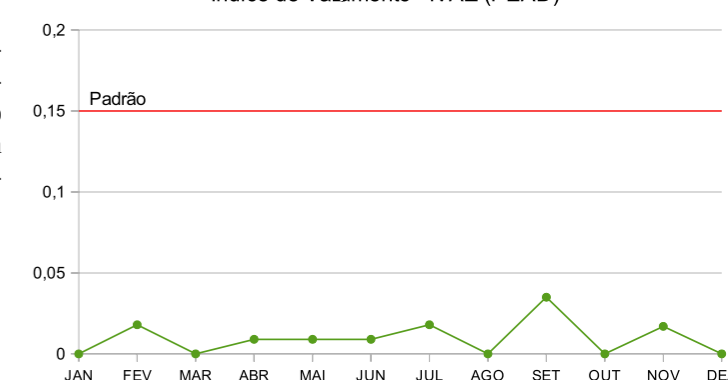


Gráfico 2 - Índice de Vazamento - IVAZ(PEAD)/2017 - Padrão = 0,15 vazamento por quilômetro de rede ao ano. PEAD = Polietileno de Alta Densidade. Fonte: Cegás (2017)

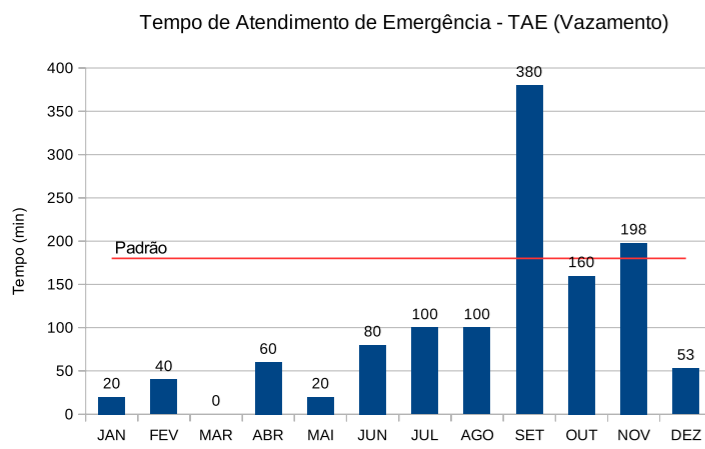


Gráfico 3 - Tempo de Atendimento de Emergência - TAE /2017 – Padrão = 180 min Fonte: Cegás (2017)

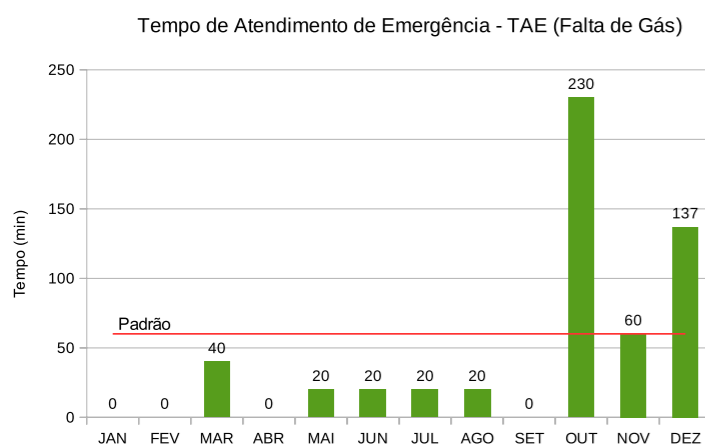


Gráfico 4 - Tempo de Atendimento de Emergência - TAE /2017 – Padrão = 60 min Fonte: Cegás (2017)

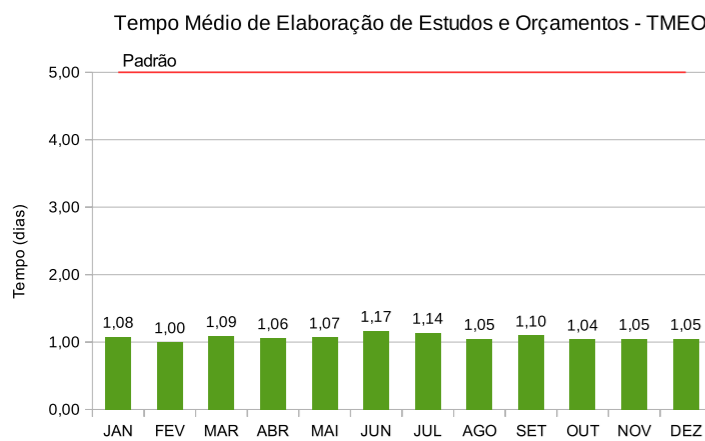


Gráfico 5 - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos – 2017 – Padrão = 5 dias Fonte: Cegás (2017)

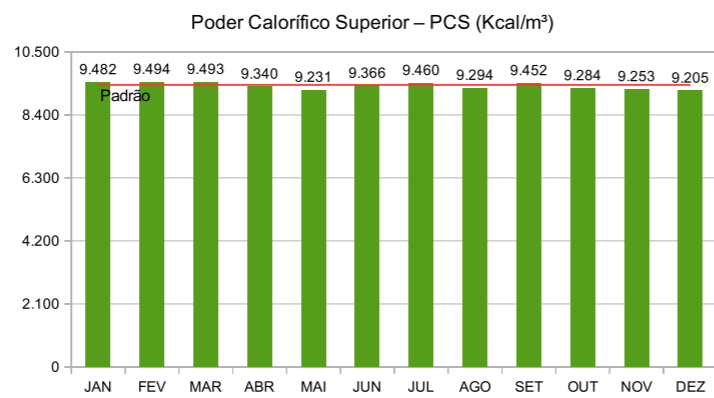


Gráfico 6 - Poder Calorífico Superior – PCS (Kcal/m³) – 2017 – Padrão = 9.400 Kcal/m³ Fonte: Cegás (2017)

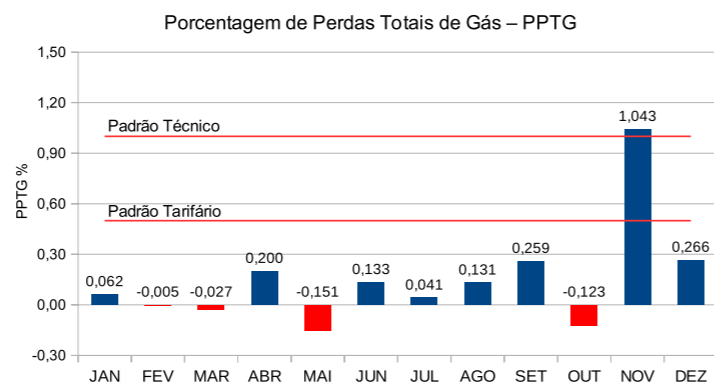


Gráfico 7 - Porcentagem de Perdas Totais de Gás – PPTG – 2017 – Padrão Técnico = 1%; Padrão Tarifário = 0,5% PPTG acumulado em 2017 = 0,11% Fonte: Cegás (2017)

Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado

As fiscalizações programadas da Arce em 2017 foram realizadas com o objetivo de aferir o cumprimento, por parte da Cegás, do contrato de concessão e dos demais procedimentos normativos vigentes.

Outras atividades relevantes exercidas no ano, foram:

- Elaboração de Notas Técnicas para fundamentar a alteração ou regulamentação de itens das Resoluções Arce 59 e 60;
- Análise dos investimentos da Cegás para composição da Revisão Ordinária da Margem Bruta de Distribuição de 2017;
- Análise do Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado;
- Análise sobre a inclusão do gás Biometano como nova fonte de supridora da concessionária;
- Acompanhamento e prosseguimento de processos de fiscalizações anteriores através de emissão de pareceres e Auto de Infração e Exposição de Motivos. Referente as ações de fiscalização 01/2017 e 02/2017, foram emitidos os Termos de Notificação TN/CEE/0005/2017 e TN/CEE/0006/2017, respectivamente.

O Quadro (1) apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce no ano de 2017.

PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	DESCRIÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
PGAS/CEE/0003/2017	Fiscalização do serviço público de distribuição de gás canalizado, referente aos aspectos da qualidade na distribuição do produto e do atendimento comercial prestado pela Companhia de Gás do Ceará – Cegás.	TN/CEE/0005/2017	RF/CEE/0005/2017	1	6	0
PGAS/CEE/0006/2017		TN/CEE/0006/2017	RF/CEE/0006/2017	4	4	2

Quadro 1 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2017 (NCs - Não conformidades; DTs - Determinações; RCs – Recomendações). Fonte: Arce

O Quadro 2 apresenta informações dos Auto de Infração emitidos em 2017. Nos casos de aplicação de qualquer penalidade pela Arce, a Cegás poderá interpor pedido de recurso conforme previsto na Resolução ARCE 88/2007.

PRO-CES- SO PUNITI- VO ARCE	ORIGEM DO PRO- CESS- O	TER- MO DE NOTIFI- CAÇÃO	RELA- TÓRIO DE FIS- CALI- ZAÇÃO	AUTO DE IN- FRAÇÃO	VALOR DO AUTO DE IN- FRAÇÃO R\$
PGAS/ CEE/0001/ 2017	Ação de Fisca- lização 01/2014	TN/CEE/ 0001/ 2014	RF/CEE/ 0010/ 2014	AI/CEE/ 0009/2017	14.909,76
PGAS/ CEE/0004/ 2017	Ação de Fisca- lização 02/2014	TN/CEE/ 0002/ 2014	RF/CEE/ 0012/ 2014	AI/CEE/ 0014/2017	27.773,08
PGAS/ CEE/0005/ 2017	Ação de Fisca- lização 01/2015	TN/CEE/ 0001/ 2015	RF/CEE/ 0001/ 2015	AI/CEE/ 0015/2017	24.635,20
TOTAL					67.318,04

Quadro 2 - Multa aplicada à Concessionária no exercício de 2015 (TN – Termo de Notificação; RF – Relatório de Fiscalização; AI – Auto de Infração). Fonte: Arce/CEE (2017)

Destaques da Fiscalização

- Acompanhamento da construção do gasoduto de distribuição do gás Biometano, que compreende aproximadamente 23 Km, interligando o aterro sanitário municipal Oeste de Caucaia à unidade usuária da empresa Cerbras;
- Apuração do indicador de segurança Concentração de Odorante do Gás (COG);
- Verificação dos procedimentos das equipes de atendimento às ocorrências de emergência;
- Monitoramento das ações realizadas para a instalação de instrumentos eletrônicos nas unidades usuárias;
- Acompanhamento dos incidentes ocorridos na rede de distribuição de gás canalizado, provocados por execução de obras relacionados a outros serviços;
- Averiguação dos serviços de movimentação de gás estabelecidos em contrato entre a Refinaria Lubrificantes e Derivados do Nordeste (LUBNOR) e a Cegás.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades desenvolvidas no decorrer do ano de 2017 demonstram que a Arce está alinhada com o desenvolvimento do mercado de gás canalizado no estado do Ceará. Neste contexto, é fundamental que a Agência Reguladora tenha participação ativa nos assuntos inerentes ao desenvolvimento e regulamentação dos serviços locais de distribuição de gás canalizado, seja em âmbito nacional ou estadual. Ao desempenhar sua atividade de Regulador na área de distribuição de gás, a Arce prioriza a eficiência econômica e técnica na prestação dos serviços da concessionária, bem como, a defesa dos direitos dos usuários de gás canalizado.



REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

INTRODUÇÃO

A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET) da Arce tem como principal atribuição o exercício das atividades de regulação econômica dos serviços públicos submetidos à sua competência reguladora (abastecimento de água e esgotamento sanitário, transporte intermunicipal rodoviário de passageiros e distribuição de gás canalizado), verificando a aderência às normas legais, regulamentares e pactuadas, bem como aos requisitos de modicidade e equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão ou termos de permissão.

Em 2017, destacam-se as seguintes atividades realizadas pela CET:

- Produção de análises contábeis trimestrais acerca da situação patrimonial e performance financeira das empresas concessionárias e permissionárias dos serviços públicos delegados;
- Aperfeiçoamento dos normativos referentes à forma de prestação de informações de natureza contábil-financeira pelas empresas acima mencionadas, essenciais à otimização da eficiência das decisões regulatórias desta Agência;
- Atuação em grupos de trabalho com outros entes reguladores com o propósito de otimizar a ação regulatória;
- Apresentação ao Governo do Estado de estudos e contribuições para subsidiar a formulação de políticas públicas relativas aos setores regulados.

Ademais, a Coordenadoria empreendeu estudos voltados para o estabelecimento e aperfeiçoamento dos critérios e procedimentos aplicáveis aos processos de reajuste e de revisão tarifária de interesse de todos os setores regulados.

Dada a amplitude multissetorial do seu trabalho, apresenta-se, em sequência, a síntese da atuação da CET na regulação econômica de cada setor.

SÍNTESE DAS ATIVIDADES POR SETOR REGULADO

• ENERGIA ELÉTRICA

A Enel encerrou 2017 servindo a um total de 4.016.768 unidades consumidoras, correspondendo a incremento de 3,3% em relação ao número de consumidores registrado em 2016. O acréscimo observado entre os períodos analisados está concentrado na classe residencial (convencional e baixa renda) e comercial, com mais 62.903 e 796 novos consumidores, respectivamente. Essa evolução reflete o crescimento vegetativo do mercado cativo da Enel, impulsionado pelo crescimento econômico do Estado do Ceará.

Ao longo de 2017, de acordo com dados da concessionária, os investimentos para conexão de novos clientes à rede da Companhia totalizaram o montante de R\$ 403 milhões.

SÍNTESE DAS INFORMAÇÕES FINANCEIRAS – ENEL (R\$ MIL)

Item	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ativo Total	3.560.488	3.371.127	4.028.141	4.609.720	4.923.865	5.700.068
Patrimônio Líquido	1.560.330	1.566.323	1.715.844	2.005.047	2.313.456	2.582.914
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	2.893.720	2.849.743	3.621.915	4.130.164	4.097.446	6.858.949
Lucro/Prejuízo do Período	420.000	156.556	251.559	363.070	393.057	435.779

Quadro 1: Síntese das Informações Financeiras – Enel
Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela Enel

No contrato de concessão firmado entre a Enel (Coelce) e a União, por intermédio do ANEEL, foram definidos três mecanismos de alteração tarifária: revisão tarifária periódica, reajuste tarifário anual e revisão tarifária extraordinária.

O processo de Revisão Tarifária Periódica tem como principal objetivo analisar, após um período previamente definido no contrato de concessão (geralmente de 4 anos), o equilíbrio econômico-financeiro da concessão, reavaliando os custos eficientes e investimentos prudentes. Os reajustes tarifários ocorrem anualmente, exceto nos anos em que ocorrem revisões tarifárias periódicas. O mecanismo de Reajuste Tarifário Anual tem como objetivo restabelecer o poder de compra da receita obtida por meio das tarifas praticadas pela concessionária.

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

De acordo com seu contrato de concessão, a Companhia teve o reajuste tarifário em 22 de abril de 2017. O reajuste tarifário médio foi de 0,15%, conforme homologado na Resolução Homologatória nº 2.223, de 18 de abril de 2017, com vigência até 21 de abril de 2018.

• GÁS NATURAL

Em 2017, a Companhia de Gás do Ceará (Cegás) atendeu a uma base de clientes constituída por 12.226 usuários do serviço de gás canalizado regulado pela Arce, nos segmentos residencial (11.700), comercial (355), industrial (103), cogeração (7) e automotivo (60). Além de tais clientes, deve-se destacar o atendimento, pela Cegás, de uma usina de geração de energia elétrica abastecida por gás natural que, como observado no Quadro 2, representa a maior parcela (71,1%) de gás natural distribuído por essa concessionária.

Segmentos	Volume Faturado (m3)	Participação %
Termelétrico	411.822.021	71,1
Industrial	91.005.162	15,7
Automotivo	67.186.632	11,6
Autoprodução/ Cogeração	5.487.332	0,9
Comercial	2.802.056	0,5
Residencial	1.007.240	0,2
TOTAL	579.310.443	100,0

Quadro 2: Faturamento de Gás Natural por Segmento de Consumo em 2017
Fonte: Cegás

De acordo com informações prestadas pela concessionária, em consonância com a retomada do crescimento econômico observada no estado do Ceará e no Brasil, a Cegás registrou uma expansão nominal consistente no ano de 2017 em relação às principais variáveis financeiras: ativo total (R\$ 446,3 milhões), patrimônio líquido (R\$ 180,3 milhões), receita bruta (R\$ 571,2 milhões) e lucro (R\$ 61,6 milhões).

Informações Financeiras Relevantes – Cegás (R\$ mil)				
Ano	Ativo Total	Patrimônio Líquido	Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	Lucro
2012	224.608	107.062	337.588	37.850
2013	231.362	114.625	471.865	35.629
2014	248.895	127.175	508.787	33.690
2015	312.801	142.063	468.884	44.931
2016	349.686	166.151	503.655	61.541
2017	446.308	180.311	571.167	61.633

Quadro 3: Informações Financeiras Relevantes – Cegás
Fonte: Cegás

No tocante à regulação econômica, compete à Arce, dentre outras obrigações, homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas. Nesse sentido, em 2017, a Arce realizou a revisão ordinária anual do valor da margem bruta da Companhia de Gás do Ceará (Cegás), resultando num aumento da ordem de 6,0% (de R\$ 0,1671/m³ para R\$ 0,1772/m³). No âmbito dessa análise, foi elaborada a Nota Técnica CET/004/2017, a qual foi submetida ao procedimento de audiência pública (modalidade presencial e intercâmbio documental) com o propósito de obter contribuições para a manifestação final desta Coordenadoria. Cabe salientar que tais procedimentos reforçam o compromisso da Arce com a transparência (accountability) das decisões do ente regulador.

Ao longo do ano de 2017, a tarifa média teve uma elevação de aproximadamente 7,7% (de R\$ 0,7421/m³ para R\$ 0,7992/m³) em decorrência, sobretudo, do aumento do preço da commodity do segmento não térmico cobrado pela Petrobras, que registrou um acréscimo de 20,5% (de R\$ 0,7712/m³ para R\$ 0,9291/m³). No ano, o preço médio da commodity (térmico e não térmico) passou de R\$ 0,5750/m³ para R\$ 0,6220/m³, significando uma elevação de cerca de 8,2%.

No sentido de fundamentar essas variações de preço, a Arce realizou revisões extraordinárias que foram submetidas às respectivas audiências públicas. Além disso, em todas as revisões tarifárias, foram elaborados os respectivos relatórios de impacto regulatório, que têm o objetivo de analisar os efeitos econômico-financeiros das alterações na tarifa média.

Variações das Tarifas da Cegás – 2017						
Mês	Preço da Commodity (A)		Margem da Cegás (B)		Tarifa Média (C) (C=A+B)	
	R\$/m³	Δ%	R\$/m³	Δ%	R\$/m³	Δ%
Dezembro/16	0,5750	-	0,1671	-	0,7421	-
Janeiro	0,5469	-4,9	0,1772	6,0	0,7241	-2,4
Fevereiro	0,5553	1,5	0,1772	0,0	0,7325	1,2
Março	0,5470	-1,5	0,1772	0,0	0,7242	-1,1
Abril	0,5647	3,2	0,1772	0,0	0,7419	2,4
Mai	0,5861	3,8	0,1772	0,0	0,7633	2,9
Junho	0,5973	1,9	0,1772	0,0	0,7745	1,5
Julho	0,5813	-2,7	0,1772	0,0	0,7585	-2,1
Agosto	0,5877	1,1	0,1772	0,0	0,7649	0,8
Setembro	0,6268	6,7	0,1772	0,0	0,8040	5,1
Outubro	0,8846	41,1	0,1772	0,0	1,0618	32,1
Novembro	0,9290	5,0	0,1772	0,0	1,1062	4,2
Dezembro	0,6220	-33,0	0,1772	0,0	0,7992	-27,8
2017	-	8,2	-	6,0	-	7,7

Quadro 4: Variações das Tarifas da Cegás – 2017 Fonte: Cegás/Arce
Nota: A tarifa média apresenta um aumento relevante nos meses de outubro e novembro em virtude de diminuição expressiva da venda de gás térmico, o qual possui um preço inferior

• SANEAMENTO BÁSICO

A Cagece opera na prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 151 municípios cearenses. Os contratos de concessão são firmados com cada município, por períodos que variam entre 10 e 30 anos, sendo todos os contratos bastante similares em termos de direitos e obrigações do concessionário e do poder concedente.

Em termos operacionais, cabe observar os desiguais índices de cobertura de tais serviços no Estado do Ceará. Em termos de abastecimento de água, registra-se um índice de cobertura total desses serviços da ordem de 98,23%, o que corresponde a mais de 5,5 milhões de cearenses, residentes em 306 localidades, com acesso à água tratada. Enquanto na capital do Estado, são 2,6 milhões de pessoas atendidas pelo serviço de abastecimento de água, alcançando um índice de 98,66% de cobertura, no interior, 2,8 milhões de pessoas têm acesso a esse serviço, representando 97,88% de sua população.

Síntese das Informações Financeiras – Cagece (R\$ mil)							
Item	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ativo Total	2.227.092	2.379.246	2.631.462	3.771.762	3.649.882	3.755.618	3.702.105
Patrimônio Líquido	1.263.180	1.200.208	1.598.081	2.463.932	2.243.786	2.358.640	2.328.330
Receita Líquida de Vendas e/ou Serviços	644.718	748.506	845.164	962.831	942.330	1.153.431	1.261.815
Lucro/Prejuízo do Período	46.425	74.521	56.199	-251.678	-128.969	130.283	47.148

Quadro 5: Síntese das Informações Financeiras – Cagece
Fonte: Arce/CET, com base em dados fornecidos pela Cagece

A partir de 2010, a atuação da Arce na regulação econômica dos serviços de saneamento básico ocorre com fundamento no disposto na Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009, a qual define a atuação desta Agência Reguladora no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico no Estado do Ceará.

A Lei Complementar Estadual nº 162/2016 consolidou os fundamentos legais da atuação regulatória da Arce no setor de saneamento ao estabelecer, no caput de seu artigo 17, que “a regulação dos serviços públicos na Política Estadual de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário será preferencialmente atribuída à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce”.

No que se refere à regulação econômico-tarifária, a citada Lei Complementar dispõe que compete à entidade reguladora “realizar procedimentos de reajustes e revisões tarifárias, ordinárias e extraordinárias” (artigo 15, inciso II). Em termos mais específicos, a regulação das tarifas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário observa, complementarmente, o disposto na referida Lei Estadual nº 12.786/97, a qual estabelece, em seu artigo 7º, inciso I, o conjunto de suas atribuições básicas, entre as quais cumpre citar:

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

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

Assim, atuando no âmbito do estabelecido na legislação pertinente, a Agência implementou, ao longo de 2017, ações voltadas para a consolidação de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos.

Com efeito, foi realizada, em 2017, a Revisão Tarifária Extraordinária da Cagece. No âmbito dessa revisão, teve lugar a Audiência Pública Arce nº 003/2017, na qual foi apresentada a Nota Técnica Arce nº 002/2017, compreendendo a análise dos elementos fáticos relacionados à revisão tarifária ordinária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela concessionária.

Ainda no campo tarifário, em 2017, a Arce iniciou o levantamento dos serviços indiretos prestados pela Cagece, frutos dos contratos de concessão celebrados e sujeitos à ação regulatória por parte da Agência, com vistas à atualização monetária de seus valores.

Complementarmente a suas atribuições regulatórias estabelecidas em Lei, a Arce, participou, ao longo de 2017, de ações compreendidas no Programa de Cooperação entre os Governos do Brasil e da Etiópia, com a colaboração dos escritórios de país do UNICEF na Etiópia e no Brasil, com vistas à transferência de conhecimento sobre a experiência brasileira no fornecimento de Água, Saneamento e Higiene(WASH) em áreas urbanas.

Entre tais ações, destaca-se a participação da Arce em duas missões técnicas à Etiópia, em que manteve reuniões com dirigentes de água e saneamento daquele País africano, bem como em evento sobre saneamento básico promovido pela Organização Mundial de Saúde em conjunto com a Universidade da Carolina do Norte (Estados Unidos).

• TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

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 de realizar revisões tarifárias, com vistas à modicidade das tarifas e manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Em 2017, destacam-se as seguintes atividades:

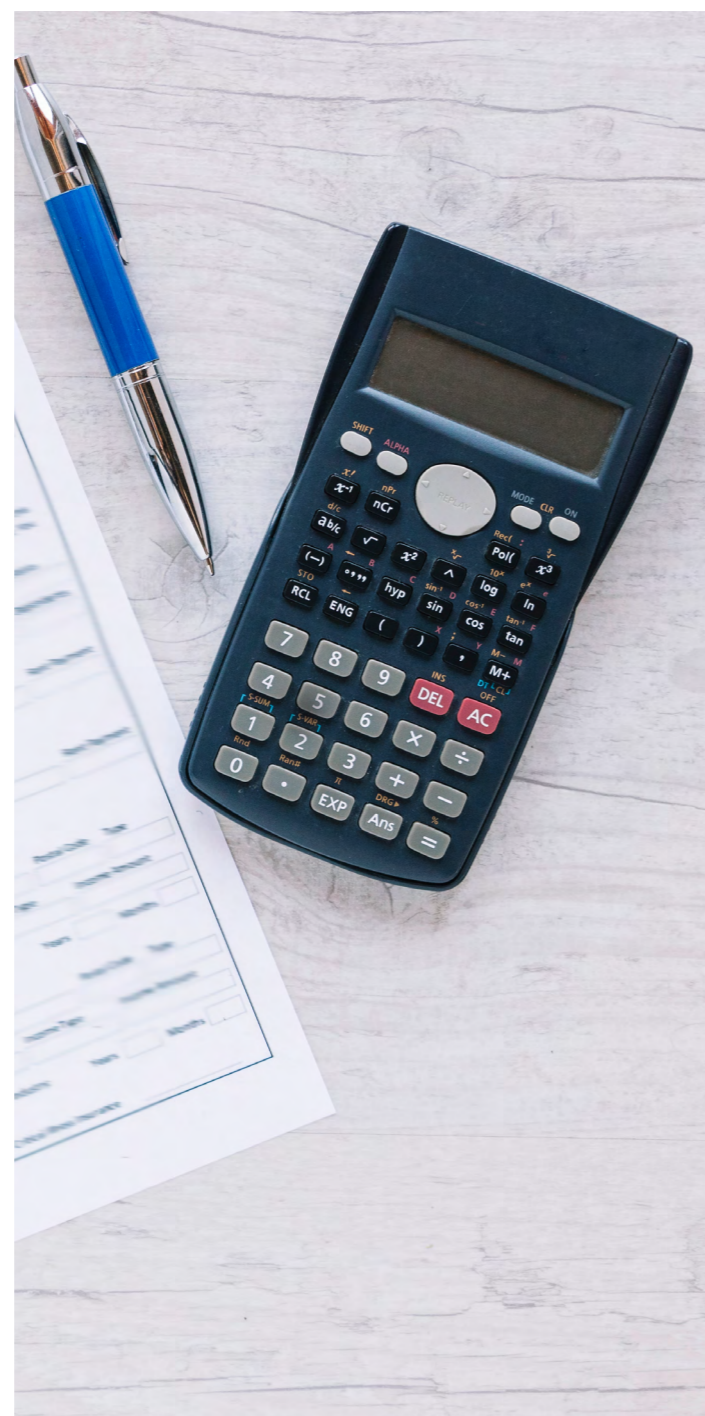
- Revisão Tarifária Extraordinária do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (Serviço Regular Metropolitano) através do Processo PCTR/CET/001/2017.
- Homologação do reajuste tarifário referente a prestação do Serviço Regular Interurbano de Transporte Rodoviário de passageiros no Estado do Ceará foi realizado através do processo PCTR/CET/003/2017.
- Revisão tarifária ordinária do Serviço Regular Interurbano Complementar de Transporte Rodoviário de Passageiros do Estado do Ceará (Serviço Regular Complementar) PCTR/CET/CET/002/2017.

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2017, a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Arce, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou 15 Notas Técnicas, dez Relatórios, 24 Pareceres, sendo responsável por sete Audiências Públicas, referentes a todos os serviços regulados pela Arce.

Tais números evidenciam a relevância das atividades econômico-tarifárias da Arce, destacando o caráter multissetorial de suas atribuições. Portanto, as implicações econômicas das decisões acerca de preços públicos que afetam a vida de milhões de cearenses assumem um papel crítico na percepção da sociedade cearense sobre a atuação da Agência.



RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE



“
A regulação econômica dos serviços públicos delegados deve refletir o mercado e os custos reais de produção, de modo a incentivar os investimentos e propiciar a razoabilidade e a modicidade das tarifas aos usuários.
”

OUVIDORIA DA ARCE

A Ouvidoria compõe a estrutura organizacional da Agência. Subordinada ao seu Conselho Diretor, figura como principal meio de acesso para os usuários do estado do Ceará que desejam sugerir, criticar, questionar, reclamar ou elogiar a Arce ou os serviços públicos por ela regulados.

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

Cabe destacar que a Agência, pelo quinto ano consecutivo, recebeu o prêmio de melhor Ouvidoria, a partir dos critérios de avaliação de desempenho estabelecidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. A nota máxima conferida é resultado dos dados repassados pelo Sistema de Ouvidoria (SOU), que observou e analisou informações extraídas de relatórios periódicos e de pontuações obtidas durante visitas técnicas às setoriais.

CONTROLE SOCIAL

No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência, como exemplos, podemos citar o Fórum Regulação e Cidadania, o Programa Estadual Vapt Vupt e o Manual de Ouvidoria.

Também com relação ao controle social, registre-se que o ano de 2017 foi relevante para o enriquecimento da Ouvidoria da Arce junto aos cidadãos, visto que, em 2016, a Ouvidoria da Arce realizou uma pesquisa de conhecimento do usuário do setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, ficando constatado um baixo índice de conhecimento da Agência (12%).

AMPLICAÇÃO DO ATENDIMENTO

Diante do resultado da referida pesquisa, em 2017, foi inaugurado um posto de atendimento no Terminal Rodoviário Eng.º João Thomé (TERJOT), em Fortaleza, no qual a Ouvidoria da Arce passou a atender ao público, prestando informações e registrando solicitações de Ouvidoria. Esta iniciativa teve como principais objetivos proporcionar facilidades de atendimento ao cidadão e divulgar a Arce. Os resultados percebidos até agora, mostraram uma demanda significativa no novo atendimento implementado.

NOVOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Em 2017, objetivando acompanhar as novidades tecnológicas e atingir um perfil de público que vem crescendo progressivamente, bem como visando aumentar e facilitar ainda mais o acesso dos cidadãos à Ouvidoria, a Arce colocou à disposição da população um número telefônico - (85) 98439.2878 - exclusivo para atender por meio do “WhatsApp”, ferramenta atualmente muito utilizada em todos os tipos de entidades, sejam públicas ou privadas, e que abrange o atendimento a um grande número de usuários.



FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA

Com relação a uma maior aproximação com a população, o Fórum Regulação e Cidadania, evento permanente desde 2012, visa informar e ouvir a sociedade, assim como prestar contas das atividades e ações relativas à atuação da Arce. Participam do Fórum cidadãos comuns, sociedade civil, entidades de classes, universidades, órgãos públicos e representantes dos prestadores dos serviços públicos. O Fórum é realizado por meio de eventos periódicos, com pautas previamente definidas, de forma a oportunizar aos participantes a fala durante os eventos. Em 2017, realizaram-se as seguintes reuniões.

1º Fórum

Data: 30/01/17

Pauta: Política Nacional de Resíduos Sólidos: Regulação e Prestação de Serviços

Palestrantes: Alceu Galvão; Maria Dias; Hugo Nery e Luzia Alegre Ruas Galdeno (palestrantes externos)

2º Fórum

Data: 25/05/17

Pauta: Questão das Águas no Estado do Ceará

Palestrantes: Cássio Borges (palestrante externo)

3º Fórum

Data: 09/08/17

Pauta: Gestão do Saneamento Rural: A implantação da Política Estadual de Água e Esgoto para o Saneamento Rural

Palestrantes: Alceu Galvão; Lafaete Almeida de Oliveira; Hélder Cortez (palestrantes externos) e Alexandre Caetano da Silva (servidor da Arce)

4º Fórum

Data: 14/12/17

Pauta: Iluminação Pública: Aspectos Jurídicos e Desafios Regulatórios

Palestrantes: Hugo Manoel Oliveira da Silva (servidor da Arce); Carlos Alberto Calixto Mattar; Daniel Cavalcante de Mendonça; Raimir Holanda Filho e Luiz Claudenilton Pinheiro (palestrantes externos)

PROGRAMA VAPT-VUPT

A partir de 2014, a Ouvidoria da Arce, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus, passou a participar do Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, uma iniciativa que facilitou o acesso da população a serviços essenciais, em locais estratégicos, de grande circulação de pessoas, com horário de atendimento ampliado e instalações físicas confortáveis. A Arce se faz presente nas unidades de atendimento localizadas no Município de Juazeiro do Norte, Sobral, Messejana e no bairro Antonio Bezerra, este localizado em Fortaleza.

Dentre os que participam dos postos Vapt-Vupt estão o Procon, Polícia Federal, Polícia Civil, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, Detran, Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza (Etufor,) Autarquia Municipal de Trânsito, Serviços Públicos e Cidadania (AMC) e Concessionárias de Serviços Públicos, inclusive de telefonia.

Como consequência da implementação do atendimento da Ouvidoria da Arce nas unidades do programa Vapt-Vupt, em 2017, a Ouvidoria coordenou a capacitação e reciclagem dos atendentes do Programa e a atualização do Manual de Ouvidoria da Arce, envolvendo a participação concreta das áreas finalísticas da Agência, ou seja, as Coordenadorias de Energia Elétrica, Saneamento Básico e Transporte Intermunicipal. A capacitação ocorreu no período de 22 a 24 de agosto.

OS NÚMEROS DA OUVIDORIA DA ARCE

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

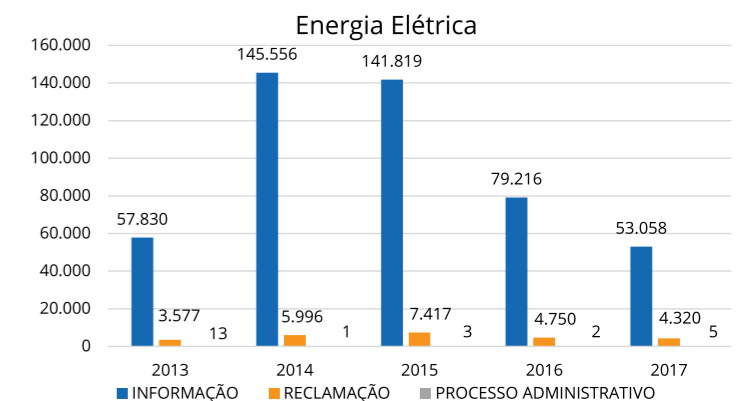


Gráfico 1 – Energia Elétrica - Quantitativo de Informações, Reclamações e Processos Administrativos
Fonte: Arce

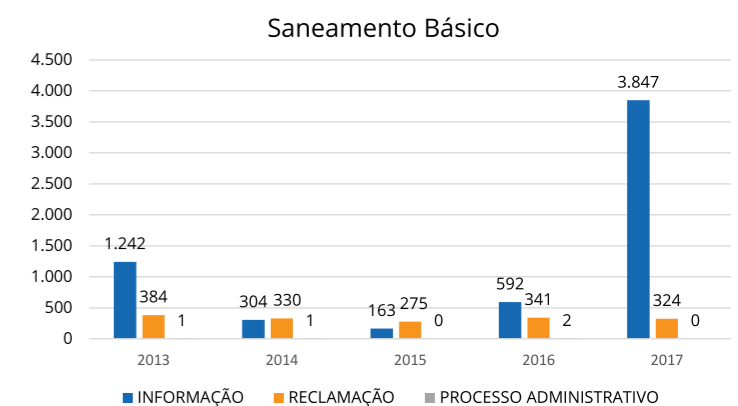


Gráfico 2 – Saneamento Básico - Quantitativo de Informações, Reclamações e Processos Administrativos
Fonte: Arce

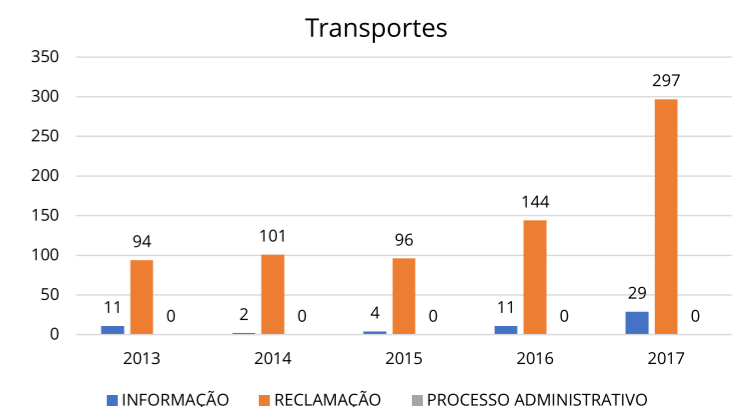


Gráfico 3 – Transportes - Quantitativo de Informações, Reclamações e Processos Administrativos
Fonte: Arce

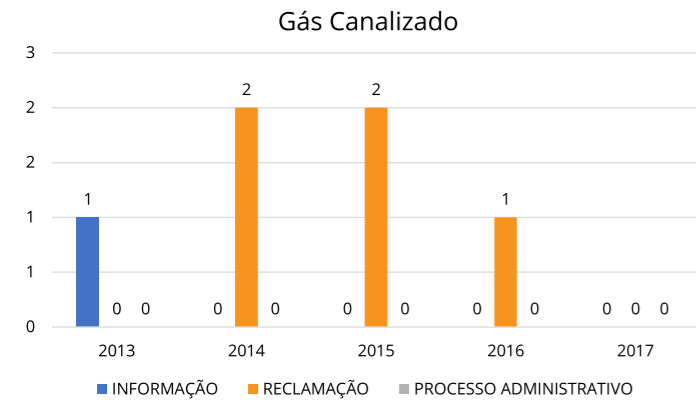


Gráfico 4 – Gás Canalizado - Quantitativo de Informações, Reclamações e Processos Administrativos
Fonte: Arce

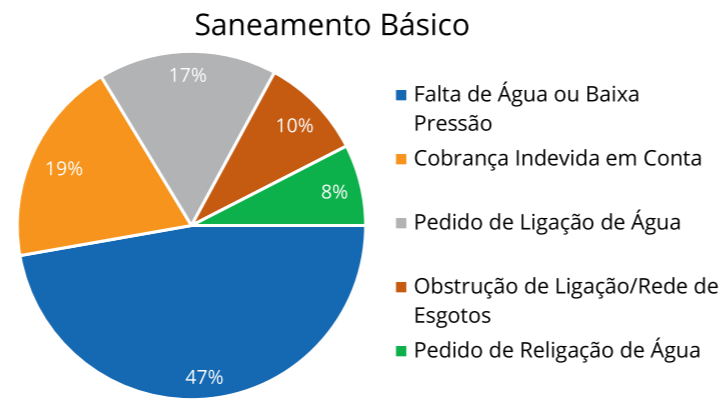


Gráfico 7 – Saneamento Básico – Principais Reclamações
Fonte: Arce

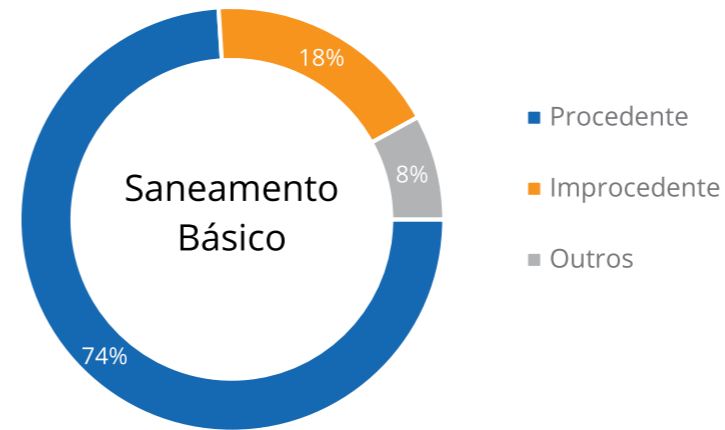


Gráfico 10 – Saneamento Básico – Decisões da Arce
Fonte: Arce

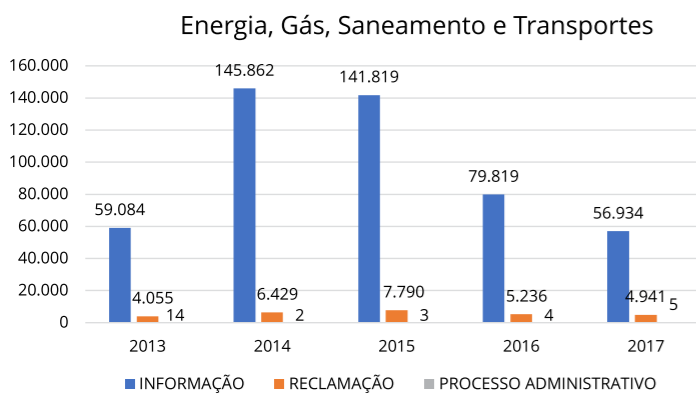


Gráfico 5 – Energia, Gás, Saneamento e Transportes - Quantitativo de Informações, Reclamações e Processos Administrativos
Fonte: Arce

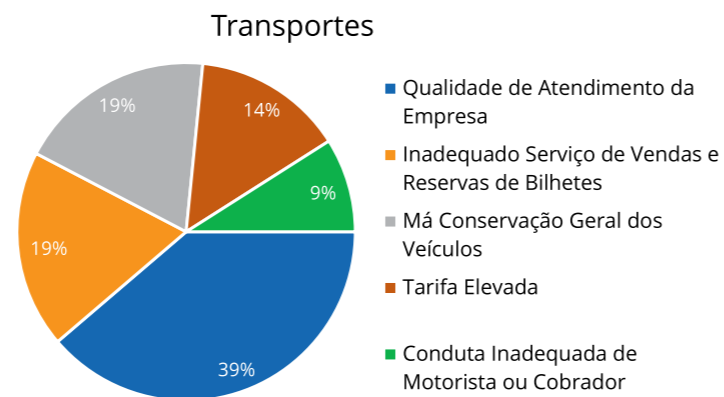


Gráfico 8 – Transportes – Principais Reclamações
Fonte: Arce

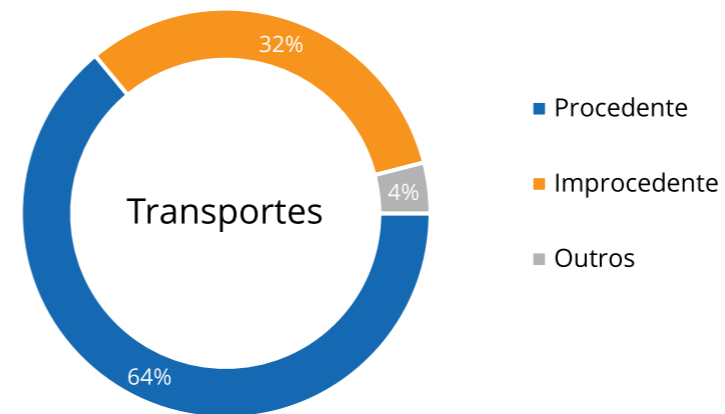


Gráfico 11 – Transportes – Decisões da Arce
Fonte: Arce

Principais Reclamações

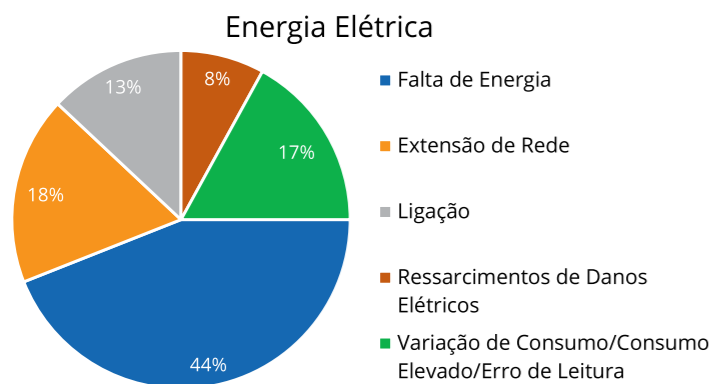


Gráfico 6 – Energia Elétrica - Principais Reclamações
Fonte: Arce

Decisões da Arce Sobre Reclamações

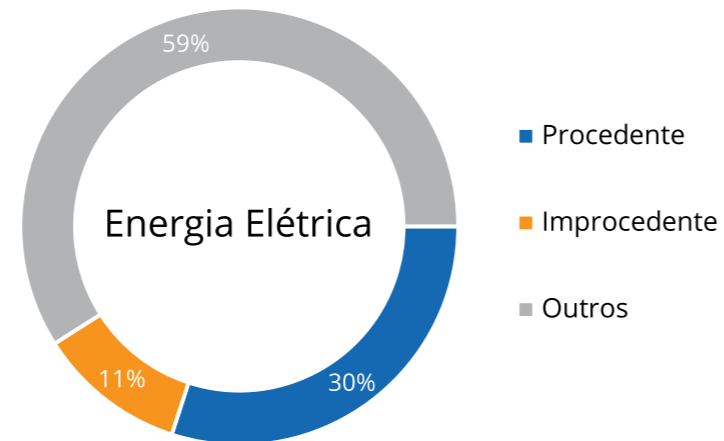


Gráfico 9 – Energia Elétrica – Decisões da Arce
Fonte: Arce

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS PROMOVIDAS PELA ARCE EM 2017			
MODALIDADE INTERCÂMBIO DOCUMENTAL			
Nº	SETOR	OBJETIVO	VIGÊNCIA
01/2017	Gás Natural Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/01/2017, que dispõe sobre a Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Estado do Ceará – CEGÁS.	01/03 a 10/03
02/2017	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais, institui o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e dá outras providências.	01/03 a 10/03
03/2017	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/002/2017, que dispõe sobre a Revisão Ordinária das Tarifas dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário da Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará – Cagece.	12/04 a 21/04
04/2017	Gás Natural Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/03/2017, que dispõe sobre a Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Estado do Ceará - Cegás.	16/05 a 25/05
05/2017	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre as sanções administrativas aplicáveis à Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), em razão de infrações aos direitos dos usuários, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades, e dá outras providências.	05/06 a 29/06
06/2017	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre as informações operacionais a serem coletadas e enviadas à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará pelas delegatárias do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará, e dá outras providências.	22/06 a 31/07
07/2017	Gás Natural Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/04/2017, que dispõe sobre a Revisão Ordinária da Margem Bruta do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado. Reunião Pública no dia 04 de agosto de 2017, às 10h, no auditório da Arce, na Avenida Santos Dumont, 1789, Edifício Potenza, 2º Andar, Fortaleza/CE.	27/07 a 11/08
08/2017	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/005/2017, que dispõe sobre a Revisão Ordinária das Tarifas do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, e da Nota Técnica CTR/002/2017, que dispõe sobre Coeficientes e Parâmetros Operacionais. Reunião Pública no dia 10 de agosto de 2017, às 10h, no auditório central da Superintendência do Detran, situado na Av. Godofredo Maciel, 2900 - Maraponga - Fortaleza/CE, com capacidade para 260 lugares.	02/08 a 16/08



09/2017	Gás Natural Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/06/2017, que dispõe sobre a Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará - Cegás.	09/08 a 18/08
10/2017	Gás Natural Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/09/2017, que dispõe sobre a Revisão Extraordinária da Tarifa Média da Companhia de Gás do Ceará - Cegás.	14/12 a 23/12

EVENTOS INSTITUCIONAIS

Têm o objetivo de promover uma maior divulgação da Arce e de suas ações junto à sociedade, além de discutir aspectos técnicos relacionados à prestação dos serviços regulados. A seguir, alguns eventos com a participação da Arce em 2017.

• 20/01 – Seminário Arce – Apresentação e Discussão da Agenda de Trabalho Para 2017



Figura 1 – Seminário Arce, em 20/01/2017, no auditório da Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC – Fortaleza-CE.
Fonte: Arce

• 25/01 – VI Seminário da Associação dos Municípios do Estado do Ceará – Aprece – Novos Gestores Municipais



Figura 2 – VI Seminário da Associação dos Municípios do Estado do Ceará – Aprece, em 25/01/2017, na Fábrica de Negócios, Hotel Praia Centro, Fortaleza-CE.
Fonte: Arce

• 16/03 – Solenidade de Entrega dos Prêmios às Melhores Ouvidorias do Estado



Figura 3 – Solenidade de Entrega dos Prêmios às Melhores Ouvidorias do Estado – Auditório do Palácio da Abolição, em 16/03/2017, Fortaleza-CE.
Fonte: Arce

• 29/05 – Inauguração do Posto de Atendimento da Arce no Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé



Figura 4 – Inauguração do Posto de Atendimento da Arce no Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé, em 29/05/2017, Fortaleza-CE.
Fonte: Arce

• 01/06 – Audiência Pública – Contratação do Bilhete Único Para o Transporte Complementar Metropolitano



Figura 5 – Audiência Pública - Contratação do Bilhete Único - Transporte Complementar Metropolitano, no Complexo das Comissões Técnicas da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em 01/06/2017, Fortaleza-CE.
Fonte: Arce

• 28/07 – Solenidade de Lançamento do Programa Passe Livre – Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros



Figura 6 – Solenidade de Lançamento do Programa Passe Livre, Palácio da Abolição, em 28/07/2017, Fortaleza-CE.
Fonte: Arce

• 08/08 – Assinatura do Protocolo de Intenções com o Governo de São Paulo – Missão Técnica para Concessões e Parcerias Público-Privadas (PPPs)



Figura 7 – Assinatura do Protocolo de Intenções com o Governo de São Paulo – Missão Técnica para Concessões e Parcerias Público-Privadas (PPPs), em 08/08/2017, Palácio dos Bandeirantes – São Paulo-SP.
Fonte: Arce

• 09/08 – 19ª Edição do Fórum Regulação e Cidadania



Figura 8 – 19ª Edição do Fórum Regulação e Cidadania – Gestão do Saneamento Rural: A implantação da Política Estadual de Água e Esgoto para o Saneamento Rural, em 09/08/2017, auditório Murilo Aguiar, Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, Fortaleza-CE.
Fonte: Arce

• 10/08 – Reunião Pública – Revisão Ordinária das Tarifas do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará



Figura 9 – Reunião Pública – Revisão Ordinária das Tarifas do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, em 10/08/2017, auditório central da Superintendência do Departamento Estadual de Trânsito (Detran), Fortaleza-CE.
Fonte: Arce

• 05/12 – Inauguração da Nova Sede da Arce



Figura 10 – Nova Sede da Arce, inaugurada em 05/12/2017, localizada no Centro Administrativo do Estado do Ceará – Cambéba – Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Fortaleza - CE / Fonte: Arce

ASSESSORIA DE IMPRENSA E MÍDIAS SOCIAIS



Figura 11 – Programa Questão de Ordem, TV Assembleia (canal 30), apresentado pelo jornalista Renato Abreu.
Fonte: Arce

DESTAQUES DA COMUNICAÇÃO

- Apoio a **85** eventos de relacionamento da Arce
- **69** releases produzidos
- **50** entrevistas concedidas
- **307** citações na mídia (**97%** positivas)
- **744** inserções noticiosas no site e nas redes sociais (www.arce.ce.gov.br, Twitter e Facebook e Instagram)
- **34.617** visitantes ao site da Arce (aumento de **42%** em relação a 2016)
- **405.553** visualizações das publicações da Arce no Facebook (aumento de **532,36%** em relação a 2016)
- **1.522** curtidas na Fanpage (aumento de **7,7%** em relação a 2016)
- Fanpage com maior número de fãs no Brasil (categoria agência estadual)
- **1.047** tweets e **1.719** seguidores no Twitter (aumento de **23%** e **13%**, respectivamente, em relação a 2016)

A ARCE AGINDO E INTERAGINDO



FALE COM A ARCE

• Canais de Atendimento

- Telefone gratuito – 0800 275 3838
- WhatsApp – (85) 984392878
- Internet – www.arce.ce.gov.br
- e-mail – ouvidor@arce.ce.gov.br
- Correspondência e Atendimento Pessoal – Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambéba, Fortaleza/CE, CEP: 60.822-325, Fone: (85) 3194.5606 (de segunda a sexta-feira, de 8h às 17h, sem interrupção para almoço)
- Terminal Rodoviário Eng.º João Thomé (8h às 12h - 13h às 17h): Av. Borges de Melo, 1630, Fátima, Fortaleza-CE
- Vapt Vupt Messejana: Av. Jornalista Tomaz Coelho, 602, Messejana, Fortaleza-CE
- Vapt Vupt Antônio Bezerra: Rua Demétrio de Menezes, 3750, Antônio Bezerra, Fortaleza-CE
- Vapt Vupt Sobral: Rua Coronel José Silvestre, 201, Centro, Sobral-CE
- Vapt Vupt Juazeiro do Norte: Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, 120, Centro, Juazeiro do Norte)
- **Redes Sociais**
 - Facebook (<https://pt-br.facebook.com/arcefanpage>)
 - Twitter (https://twitter.com/arce_ceara)
 - Instagram (https://www.instagram.com/arce_ceara)
 - YouTube (<http://youtube.com/arceinstitucional>)

