

RR

Relatório de Resultados

20

20



arce.ce.gov.br



Arce



@ArceCeara



@arce_ceara





SOBRE A AGÊNCIA

QUEM SOMOS

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

MISSÃO

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

ATUAÇÃO

A Arce exerce a regulação 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, sempre defendendo o equilíbrio entre as partes.

CONSELHO DIRETOR



Hélio Winston Leitão
presidente



Fernando Alfredo Franco



Jardson Saraiva Cruz



João Gabriel Rocha



Matheus Teodoro Ramsey



Rafael Duarte Sá*

* Rafael Duarte Sá assumiu somente em março de 2021.

O presente relatório, sobre o exercício de 2020, foi impresso após a indicação do novo conselheiro da Arce, com publicação no Diário Oficial e consequente posse.

CONSELHO DIRETOR

Presidente - Hélio Winston Leitão
Fernando Alfredo Rabello Franco
Jardson Saraiva Cruz
João Gabriel Laprovítera Rocha
Matheus Teodoro Ramsey Santos
Francisco Rafael Duarte Sá

DIRETORIA EXECUTIVA

Luíza Barbara Vieira Cidrack

COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Mário Augusto Parente Monteiro

COORDENADORIA DE ENERGIA

José Dickson Araújo de Oliveira

**COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E
INFORMAÇÃO REGULATÓRIA**

Alisson José Maia Melo

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Marcelo Silva de Almeida

COORDENADORIA DE TRANSPORTES

Hélio Henrique Holanda de Souza

GERÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Arlan Mendes Mesquita

ASSESSORIA DE GABINETE E CONTROLE

Danielle Silva Pinto

PROCURADORIA-JURÍDICA

Marcelo Capistrano Cavalcante

NÚCLEO DE JULGAMENTO DE INFRAÇÕES

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

OUVIDORIA

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

**ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E
RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL**

Maria Angélica Martins Holanda

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Angélica Martins
MTB - 00571

TEXTO

Angélica Martins
Rodrigo Duarte

PRODUÇÃO GRÁFICA

Rodrigo Duarte
Gráfica.....

TIRAGEM

200 exemplares

SUMÁRIO

MENSAGEM DO CONSELHO DIRETOR.....	07
RETROSPECTIVA MÊS A MÊS.....	08
JANEIRO.....	09
FEVEREIRO.....	12
MARÇO.....	15
ABRIL.....	18
MAIO.....	20
JUNHO.....	22
JULHO.....	24
AGOSTO.....	26
SETEMBRO.....	29
OUTUBRO.....	32
NOVEMBRO.....	34
DEZEMBRO.....	36
SANEAMENTO BÁSICO.....	38
ENERGIA ELÉTRICA.....	58
GÁS CANALIZADO.....	66
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL.....	73
NÚCLEO DE JULGAMENTO DE INFRAÇÕES.....	80
ECONÔMICO-TARIFÁRIA.....	86
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	98
OUVIDORIA.....	102
INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS E FINANCEIRAS.....	116
AS ÚLTIMAS - ENTREVISTA.....	120



MENSAGEM DO CONSELHO DIRETOR

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), em seus 23 anos de existência, tem passado por grandes e efetivas mudanças em busca da qualidade e eficácia dos serviços entregues à população, sejam no setor de Saneamento Básico, sejam no tocante à Energia Elétrica, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros ou mesmo Gás Natural Canalizado. Com ações sempre voltadas para uma regulação que esteja em sintonia com os elementos que envolvem a boa governança, a Arce vem cumprindo o papel que lhe é reservado, atendendo os cinco elementos fundamentais no ambiente regulatório: fiscalização, normatização, estudos tarifários, mediação de conflitos e relacionamento transparente com a sociedade.

O foco dos gestores e analistas é o bem estar da sociedade e o desenvolvimento do Estado, partindo da premissa de que ações de inclusão, inovação e inserção garantem o avanço, aceleram o processo e fortalecem as decisões. Este ano, linhas estratégicas foram traçadas com a devida aprovação dos conselheiros da Agência e o envolvimento das diferentes equipes, com participação de funcionários e colaboradores, todos imbuídos na prestação de um serviço de qualidade, excelência técnica e organizacional e, claro, conforme as exigências legais.

Porém, o ano de 2020 traduziu-se, para os brasileiros, como atípico, o que exigiu adaptações e mudanças. Com a Arce também não foi diferente, com gestores e corpo técnico tendo que superar obstáculos e adequar-se às exigências advindas a partir da pandemia do novo coronavírus, causador da Covid-19. Para que não houvesse solução de continuidade, a Agência Reguladora adotou importantes medidas preventivas, tendo como base o Decreto Estadual Nº 33.510, que determinou situação de emergência e dispôs práticas para enfrentamento e contenção da infecção.

Nesse contexto, as atividades da Arce passaram por adequações, de modo a garantir perfeito atendimento aos cidadãos. Adotou-se o formato de trabalho remoto, mas sempre com cuidado para que não houvesse prejuízo durante a execução das atividades. Investimentos no segmento de tecnologia da informação já vinham sendo feitos, mas o momento exigiu maior atenção. Importante frisar que, dadas as circunstâncias, acelerou-se a implantação da virtualização de todos os processos da Agência. Assim, associou-se a necessidade à exigência causada pela pandemia e a Arce, então, passou a trabalhar com 100% dos processos de forma virtual, com o fito de zerar toda a documentação física.

O trabalho que segue mostra que a Agência Reguladora do Estado do Ceará não se furtou ao exercício de promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e valor tarifário dentro das condições de mercado e realidade social.

Nossos agradecimentos e boa leitura!



ARCE | AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

RETROSPECTIVA

MÊS A MÊS



PRIMEIRA AUDIÊNCIA DE 2020 É SOBRE TRANSPORTES

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) realizou, logo no início de janeiro, a primeira audiência pública do ano. A ação, relativa ao setor de transportes, teve como objetivo aprimorar a minuta do edital de licitação referente à área de operação número dois (Lote 02), do sistema de transporte intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

Na posição de gestora dos serviços, a Agência Cearense realizou a audiência para garantir a continuidade dos serviços nos municípios integrantes da macrorregião de Baturité e Quixadá. Isso, porque o contrato de concessão da empresa FRET CAR, que operava na região, não pôde ser renovado por ausência de condições jurídica e técnica.

Janeiro



PMSB



MUNICÍPIOS DOS VALES DO JAGUARIBE E DO ACARAÚ DESENVOLVEM PLANOS DE SANEAMENTO BÁSICO

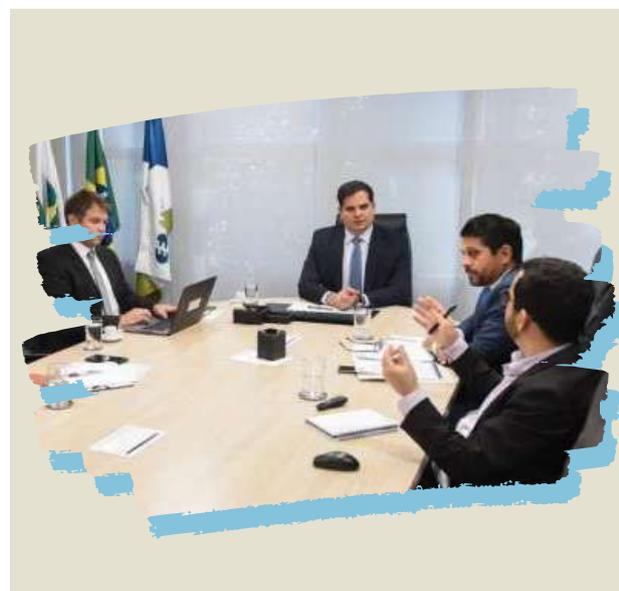
A Arce, com o objetivo maior de contribuir com a universalização dos serviços de saneamento básico no Estado do Ceará, integrou reuniões no Vale do Jaguaribe e no Vale do Acaraú para auxiliar na elaboração dos planos municipais de saneamento básico das referidas localidades. Os encontros aconteceram nas cidades de Jaguaribe, Jaguaratama, Quixeré e Russas. Cabe salientar que, no mesmo mês, os técnicos da Agência Cearense visitaram outros municípios com idêntico objetivo. Desta vez, eles estiveram em Maracanaú, Baturité, Jaguaruana, Aracati, Tabuleiro do Norte e Icapuí.

De acordo com a Lei Federal 11.445, que estabelece as diretrizes nacionais de saneamento básico, a elaboração de planos municipais de saneamento é obrigatória. O município que não desenvolver seu próprio plano sofrerá penalidades, podendo, inclusive, ter contratos de prestação de serviços de saneamento básico anulados, além de restrições ao acesso de recursos financeiros da União.

BUSCA PELA QUALIDADE DO SERVIÇO DE ENERGIA MOTIVA ENCONTRO ENTRE GESTORES DA ARCE E DA ANEEL

Motivados pela busca de qualidade dos serviços prestados pela Enel Distribuição Ceará e definição de estratégias para 2020, o presidente do Ente Regulador, Hélio Winston Leitão, e o coordenador de energia, Dickon Araújo, participaram de encontro na sede da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), em Brasília. A reunião, que envolveu Planos de Ações da Distribuidora e da própria Arce, contou com a participação do diretor-geral do órgão, André Pepitone da Nóbrega; dos coordenadores da Superintendência de Fiscalização de Energia (SFE), Maxwell Oliveira e Esilvan Santos; e do assessor Rodrigo Coelho.

A Arce vem exercendo, desde o ano de 1999, por meio de Contrato de Metas firmado com a Aneel, as atividades de fiscalização da Concessionária e o acompanhamento e fiscalização dos empreendimentos de geração no Estado do Ceará.





DESAFIOS DE 2020 E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PAUTAM REUNIÃO

O conselho diretor da Arce se reuniu, no primeiro mês do ano, com os coordenadores de todas as setoriais. O encontro, que já faz parte da rotina de planejamento da Agência, objetivou traçar prospecção sobre os principais desafios encontrados pela Agência Cearense. Em foco, as áreas de saneamento básico, transporte rodoviário intermunicipal, gás natural canalizado e energia elétrica, além dos segmentos administrativo e de ouvidoria. O presidente do colegiado, Hélio Winston Leitão, sempre ressalta a importância de um bom diálogo e de manter as atividades alinhadas com o conselho. “Definir estratégias para superar os percalços vindouros também faz parte da pauta diária e, para que isso aconteça, um bom diálogo é essencial”, diz o gestor.





CAGECE APRESENTA PLANO DE ATIVIDADES A GESTORES DA ARCE

A apresentação do plano de atividades da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), para o quinquênio 2020-2024, motivou reunião com gestores da Arce. Diferentes tópicos foram contemplados, dentre os quais podemos cita-se investimentos do órgão em melhorias, expansões e gestão; empreendimentos em destaque, tais como a ampliação do sistema de esgotamento sanitário de Fortaleza, implantação de sub-bacias de esgotamento e ampliação de sistemas de abastecimento de água; empreendimentos em captação de recursos, que envolvem demais ampliações e elaboração de estudos; e, ainda, a renovação dos contratos de concessão com os municípios.

Pela Cagece participaram o presidente, Neurisangelo Freitas; o diretor de engenharia, José Carlos Asfor; e o assessor, Bruno Barreira. Pela Arce, participaram o presidente do conselho diretor, Hélio Winston Leitão; os conselheiros Jardson Cruz (também presidente da Câmara Temática de Saneamento); e João Gabriel Rocha; além dos coordenadores de saneamento, Marcelo Almeida, e econômico-tarifário, Mário Monteiro. O assessor Felipe Mota também esteve presente.



Fevereiro



CARNAVAL: ARCE E DETRAN FISCALIZAM VEÍCULOS NA RODOVIÁRIA

A Arce fez fiscalização em ônibus e vans que operam no sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. A iniciativa, que aconteceu em parceria com o Departamento Estadual de Trânsito (Detran), no Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé, teve como objetivo buscar um serviço adequado e de qualidade, principalmente aqueles passageiros que viajam no período de Carnaval. Ao todo, os fiscais vistoriaram 181 veículos, resultando em 21 notificações por irregularidades. As mais frequentes dizem respeito a "não apresentar o veículo para o início da operação em perfeito estado de conservação e limpeza" e "utilizar pontos para escala e desembarque sem autorização do poder concedente".



PROCESSOS DE "PAGAMENTO DA ARCE" COM MAIOR EFICIÊNCIA E CELERIDADE

Gestores e técnicos de todos os setores da Arce, incluindo os responsáveis por contratos, estiveram reunidos para a apresentação do "Manual de Processos de Pagamentos" do Ente Regulador. Conforme o conselheiro e presidente da Câmara Temática de Controle Interno, João Gabriel Rocha, que esteve à frente os trabalhos, o material foi elaborado com o objetivo de padronizar os processos de pagamento da Agência, além de garantir celeridade e eficiência.

O referido documento apresenta oito fluxogramas de pagamentos, dentre eles: despesas independentes de licitação; despesas de consultoria e outros serviços mensais com faturamento variável; despesas com certidões vencidas; despesas de exercício anterior; despesas sem contrato; e despesas com execução contratual em desconformidade. De acordo com a assessoria de gabinete e controle interno da Agência, o material contempla uma análise dos riscos inerentes, com base na metodologia de gestão adotada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e norma ISO 31000.

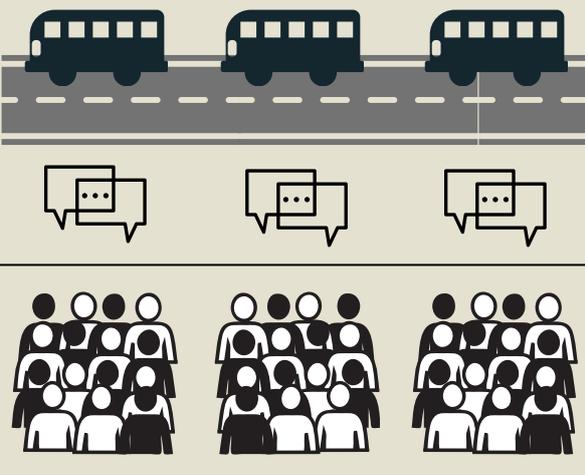




EDITAL DE LICITAÇÃO SOBRE TRANSPORTE METROPOLITANO É TEMA DE AUDIÊNCIA

A Arce realizou audiência pública, por um período ampliado de 30 dias, com o objetivo de divulgar e obter subsídios para o aprimoramento da minuta do edital de licitação referente ao sistema de transporte rodoviário intermunicipal metropolitano de passageiros do Estado do Ceará. A ação se deu nas modalidades presencial e documental. As propostas serviram de base para a análise e decisão dos técnicos da coordenadoria de transportes.

Audiência Pública



ARCE DE OLHO NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ENERGIA



A Agência Reguladora do Ceará realizou acompanhamento do Plano de Resultados da Enel Distribuição Ceará. Por ser alvo constante de críticas em decorrência da falta de qualidade no atendimento, a Distribuidora foi submetida a uma série de fiscalizações. A partir da identificação de inúmeros pontos carentes de melhoria, os analistas da Arce solicitaram urgente elaboração de plano de ações por parte da Enel.

Entre os tópicos definidos para melhorias, lista-se: aumento no quadro de atendentes nos postos; contratação de 25 estagiários em todo o Estado do Ceará; aumento do horário de atendimento, ampliando de quatro para oito horas diárias, em algumas lojas; e atendimento, aos sábados, direcionado ao segmento de recadastramento rural. Cabe enfatizar que os acompanhamentos feitos pela Arce, quando concluídos, resultam na emissão de relatório que deverá apontar as falhas, se for o caso. A empresa é passível de multa ou advertências, mediante o que preconiza a regulamentação do setor.





ARCE ESTABELECE MEDIDAS DE PREVENÇÃO AO CORONAVÍRUS

A partir da publicação do Decreto Estadual nº 33.510, que determina situação de emergência e dispõe sobre práticas para enfrentamento e contenção da infecção causada pelo novo coronavírus (Covid-19) no Ceará, a Arce adotou importantes medidas preventivas. A primeira delas partiu do presidente Hélio Winston Leitão que publicou, por meio de portaria, uma série de iniciativas voltadas à segurança de usuários dos serviços públicos, dos servidores e dos colaboradores do Ente Regulador.

Nesse contexto, as atividades da Arce passaram por uma readaptação, de modo a garantir o atendimento aos cidadãos. Entre as medidas estão a adoção do formato de trabalho remoto, desde que não houvesse prejuízo na realização dos trabalhos e prestação de serviços; restrição do atendimento ao público pelos setores de ouvidoria e protocolo; fortalecimento dos canais de atendimento (0800, Whatsapp, e-mail, app ConectArce, sítio eletrônico e “Fale com o Presidente”). Adotou-se, também, a prática de reuniões virtuais periódicas com os chefes imediatos de cada setorial, para apresentação de resultados parciais e finais.



CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE TRANSPORTES CONTA COM PARTICIPAÇÃO DA ARCE

Em março, gestores das secretarias de transportes dos Estados e do Distrito Federal participaram de reunião virtual do Conselho Nacional de Secretários de Transportes – Consetrans. Referido órgão, de caráter consultivo, foi criado pelo presidente da República, por meio de Decreto, com o objetivo de representar o interesse comum e promover a articulação dos órgãos e entidades dos setores de transportes. O encontro de hoje foi o primeiro do citado conselho, composto pelo Ministro da Infraestrutura, Tarcísio Gomes, que preside o Consetrans, e pelos secretários nacionais de transportes terrestres, aeroviário, e de portos e aquaviário, além dos titulares ou representantes de cada uma das 27 secretarias de transportes, ou equivalentes, dos Estados e Distrito Federal.

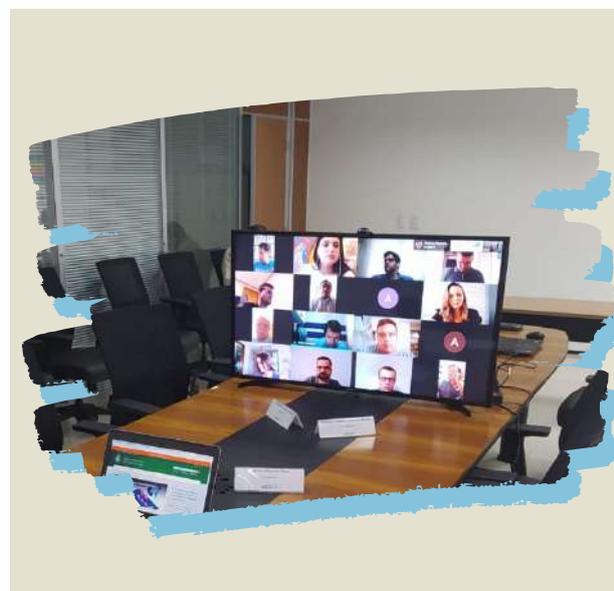
Nesse contexto, o Estado do Ceará é representado pelo Secretário da Infraestrutura, Lúcio Gomes, e pelo presidente da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), Hélio Winston Leitão. No encontro, os gestores discutiram estratégias relacionadas ao contingenciamento do coronavírus e deliberaram sobre pontos acerca das restrições aos serviços de transporte intermunicipal.

ARCE REALIZA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA 100% VIRTUAL



O conselho diretor da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) realizou a primeira reunião extraordinária em caráter 100% virtual. O objetivo do encontro foi regulamentar as regras do decreto estadual editado pelo governador Camilo Santana, que configurou o estado de emergência em saúde decorrente do Coronavírus. Na oportunidade, os conselheiros Hélio Winston Leitão (presidente), Fernando Franco, Jardson Cruz, João Gabriel Rocha e Matheus Teodoro decidiram, por unanimidade, pela prorrogação do prazo para envio de contribuições à audiência pública relativa a licitação do sistema de transporte rodoviário intermunicipal metropolitano.

Ainda no encontro, o colegiado determinou, de acordo com o Decreto Estadual nº 33.523, a isenção do pagamento de tarifa à Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), por um período de 90 dias, para os usuários residenciais dos serviços de água e esgoto com consumo até 10 (dez) m³/mês. Referida decisão reforçou, inclusive, o compromisso, disposto no parágrafo segundo do Decreto supracitado, de adotar, no que compete a Arce, as providências necessárias à operacionalização das medidas previstas para o combate à pandemia.





PRORROGADA VALIDADE DE VISTORIAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

Focando em manter o equilíbrio e garantir a prestação dos serviços durante o período de pandemia, o conselho diretor da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) aprovou a Resolução de nº 264, cujo objetivo foi prorrogar a validade dos certificados de vistorias dos veículos que prestam serviço ao sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros complementar e regular, e de fretamento. A elaboração do citado documento, além de ter sua base sedimentada nas Leis Estaduais nº 12.786/97, que institui a Agência Cearense, e nº 16.710, que confere à Arce a gestão do sistema de transporte rodoviário intermunicipal do Estado, também considerou o Decreto Estadual nº 33.510/2020, que determinou situação de emergência e dispôs sobre medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus.



ARCE INTERROMPE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL POR 10 DIAS

Entre as medidas colocadas em prática pela Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), houve, também, a suspensão, por um período inicial de 10 dias, dos serviços dos segmentos de transporte intermunicipal interurbano (que envolve a ligação entre municípios), e metropolitano (entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza ou entre municípios vizinhos quaisquer, quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional). A decisão estava alinhada com o que fora estabelecido no Decreto Estadual nº 33.519 e de acordo com a posição do Ente Regulador como gestor do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.





PRIMEIRO LUGAR: OUVIDORIA DA ARCE SEMPRE ENTRE AS MELHORES

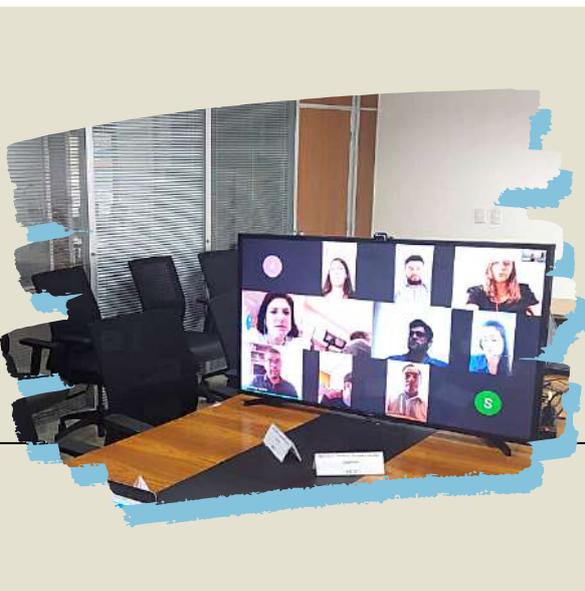
Mais uma vez, a ouvidoria da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) obteve o primeiro lugar na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias do Estado, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE). A pontuação, que tem como base o ano de 2019, objetiva identificar e aferir as ações e resultados das ouvidorias do Poder Executivo Estadual, considerando as variáveis, metas e indicadores associados às atividades desenvolvidas pelas setoriais. A partir dos dados coletados e analisados na plataforma Ceará Transparente e das informações extraídas dos relatórios periódicos das ouvidorias setoriais, além das conclusões das visitas técnicas, torna-se possível consolidar o resultado final.

Em 2020, após a apresentação dos números, o resultado da avaliação das ouvidorias no Tipo 3 (aquelas que registram de 301 a 1000 manifestações por ano) apontou a Agência Cearense como a líder do ranking, com nota máxima em todos quesitos. No decorrer da avaliação, os julgadores observam a resolutividade das demandas, a pontualidade no envio do relatório de ouvidoria, a infraestrutura e até a composição da equipe, além de ações e projetos propostos pelo setor.



CONSELHO APROVA RESOLUÇÃO QUE AUXILIA USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

O conselho diretor da Arce aprovou, em reunião ordinária, realizada de forma virtual, a Resolução Arce nº 265, cuja redação regulamenta pontos sobre a Lei Estadual nº 17.196. Referida Lei concede, durante o período emergencial de enfrentamento ao Coronavírus, autorização ao Poder Executivo para pagamento das contas de água e esgoto dos consumidores que se enquadram no grupo de baixa renda, residentes no Estado. Importante frisar que, na ocasião, os gestores também definiram pontos sobre a regulação das atividades administrativas dos servidores realizadas de forma remota e/ou presencial, em consonância com o Decreto Estadual nº 33.536.



AGÊNCIA REGULADORA CRIA CENTRAL PARA FACILITAR ACESSO DOS SERVIÇOS

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) deu mais um importante passo rumo à evolução das atividades e da relação com a sociedade. O Ente Regulador disponibilizou uma nova plataforma, em seu sítio eletrônico, chamada "Central de Serviços". A página, cujo conteúdo unifica os serviços das áreas de Transporte Intermunicipal e de Ouvidoria, além da parte processual, foi desenvolvida pela coordenadoria de tecnologia da informação da Agência. A iniciativa, que antecedeu a atualização do app ConectArce, surgiu com o propósito de facilitar a utilização dos serviços da Agência tanto para os usuários, quanto para os permissionários, principalmente durante o período de pandemia.





ARCE CRIA NOVA VERSÃO DE APLICATIVO PARA FACILITAR ACESSO

Com o objetivo de facilitar, cada vez mais, o acesso à informação, a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) disponibilizou uma nova versão de seu aplicativo para smartphone, o *ConectArce*. Além das opções já disponíveis anteriormente, os internautas podem acessar as ferramentas da plataforma Central de Serviços (também presentes no site – www.arce.ce.gov.br), que foram devidamente incorporadas ao App, a fim de garantir aos usuários um acesso rápido aos serviços da Agência Cearense. O aplicativo está disponível, por enquanto, apenas para o sistema Android.

Assim como na versão anterior, o App permanece com as áreas de acesso ao conteúdo legislativo do Ente Regulador e Ouvidoria, setor no qual o internauta pode registrar denúncias, reclamações e solicitar informações. A sociedade tem, ainda, à disposição o “Fale com o Presidente”. Após a incorporação da Central, as pessoas passaram a ter, na área de transportes, os seguintes serviços: Carteira Macro Região, Extrato de Infração, Licença Especial, Linhas Regulares de Passageiros, Notificação de Infração, Passe Livre Intermunicipal, Rota das Emoções e Taxas Avulsas. Com relação à área processual, as ferramentas que podem ser acessadas são três: Consulta de Processos, Notificação de Penalidade e Relatório de Julgamento.



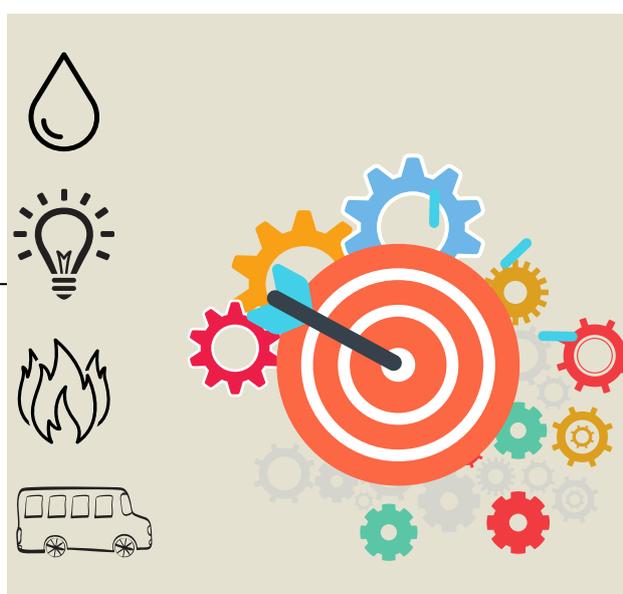
OUVIDORIA: DURANTE PERÍODO DE PANDEMIA CRESCE NÚMERO DE ATENDIMENTOS

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) comprova eficácia do processo de aproximação entre o cidadão e o Ente Regulador. Conforme dados mensurados pela Ouvidoria, em relatório que envolve o número de demandas durante o período de quarentena, a Arce apresentou aumento de 4.048% na busca por informações, somando dados das áreas de saneamento básico, energia elétrica e transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. Os números são relativos ao mês de abril, em comparação à média do primeiro trimestre de 2020. Conforme o presidente da Arce, Hélio Winston Leitão, esse aumento se traduz como “um reflexo da competência da Agência em lidar com serviços essenciais aos cidadãos”.



GESTORES DA ARCE DISCUTEM PLANO DE ATIVIDADES E METAS

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) realizou uma série de reuniões, de modo virtual, para dar prosseguimento à avaliação do Plano de Atividades e Metas (PAM) da Agência Cearense. O conselho diretor dedicou especial atenção à condução dos trabalhos. No planejamento, são definidos objetivos, estratégias, prazos e resultados.





ENEL CEARÁ É MULTADA EM MAIS DE R\$26 MILHÕES

A Enel Distribuição Ceará (antiga Coelce) foi multada no valor global de R\$ 26.019.274,99. A punição, aplicada pela Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), foi em decorrência de não conformidades relacionadas aos indicadores de continuidade – DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). Essa foi a maior multa já aplicada pela Agência Cearense e adveio de fiscalização realizada na Distribuidora durante o mês de janeiro de 2020. O objetivo dos fiscais centrou em verificar o cumprimento dos limites regulatórios dos referidos indicadores, isso após a finalização dos planos de melhorias referentes aos temas “Duração das Interrupções” e “Quantidade das Interrupções”.

A Arce iniciou a verificação dos indicadores em 2016, seguindo orientações repassadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Após verificação de inconsistências nos números, a Concessionária se comprometeu, em 2017, a elaborar um plano de melhorias e colocá-lo em prática, com a finalidade de sanar as não conformidades detectadas pelos fiscais, no tocante ao fornecimento de energia. O acompanhamento, tanto da elaboração, como da aplicação do plano de melhorias, foi realizado nos anos de 2018 e 2019, mas não houve evolução nos indicadores. Nesse contexto, os técnicos da Arce iniciaram, em 2020, os procedimentos necessários, incluindo a fiscalização em campo que resultou na multa milionária. Vale ressaltar que cabe recurso por parte da Enel.



Junho



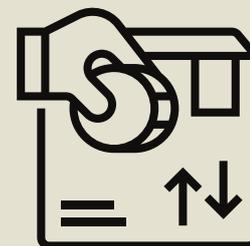
VALIDADE DOS CARTÕES DE PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL É PRORROGADA

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), no papel de nova gestora do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado, decidiu prorrogar por, um período de seis meses, a validade dos cartões de Passe Livre Intermunicipal vencidos, ou a vencer, ao longo de 2020. O benefício da gratuidade abrange pessoas com deficiência e com hemofilia, que são comprovadamente carentes. A decisão foi tomada em reunião ordinária do Conselho Diretor da Arce, que gerou a resolução de número 267, levando em consideração o disposto no Decreto Estadual nº 33.510, que determinou situação de emergência em saúde no âmbito estadual, provocada pelo novo Coronavírus.



ARCE REALIZA AUDIÊNCIA PÚBLICA PARA ADIAR OS EFEITOS TARIFÁRIOS DE 2020

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) realizou audiência pública para avaliar revisões tarifárias referentes aos setores de saneamento básico, transportes e gás canalizado. A audiência teve duração de 10 dias e aconteceu na modalidade intercâmbio documental. O objetivo foi divulgar e obter subsídios para o aprimoramento de resolução que tratou dos efeitos financeiros resultantes do reajuste e da revisão ordinária das tarifas dos serviços da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), da Companhia de Gás do Ceará (Cegás) e das empresas que operam no sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará – serviço regular interurbano.





ARCE ADIA REAJUSTES E REVISÕES TARIFÁRIAS

O conselho diretor da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) aprovou a resolução de número 271, cujo objetivo foi o adiamento, para dezembro, dos efeitos financeiros referentes ao reajuste e à revisão ordinária das tarifas dos serviços de água e esgoto, de distribuição de gás canalizado e de transporte regular interurbano. A decisão levou em consideração, entre outros pontos, os impactos causados pela disseminação do novo Coronavírus e o dever da Agência Cearense em zelar pela modicidade das tarifas e pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão.

Conforme o presidente da Agência, Hélio Winston Leitão, a aprovação da Resolução foi mais do que necessária, em face de todas as consequências econômicas geradas com o quadro da pandemia. “A gravidade da situação enfrentada pelos cearenses mais do que justifica a necessidade de medidas urgentes para mitigação dos efeitos financeiros causados pela Covid-19. A Arce, como reguladora dos serviços de saneamento, gás e transporte, nada mais fez do que exercer seu papel nesse processo”.

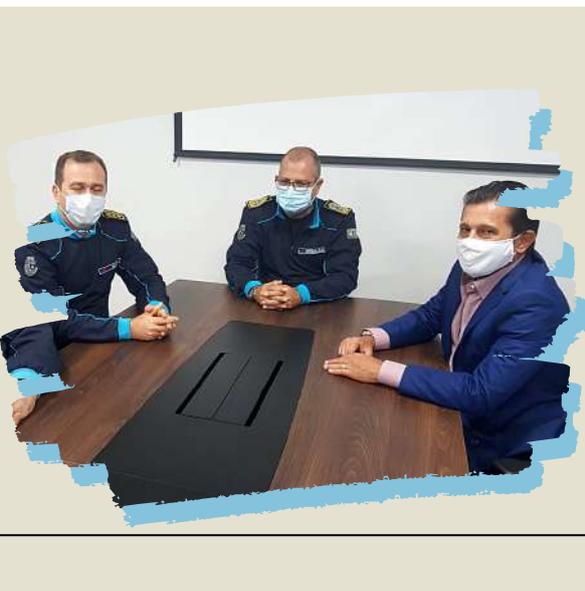


Julho



COMBATE À CLANDESTINIDADE MOTIVA REUNIÃO ENTRE ARCE E POLÍCIA MILITAR

O presidente da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), Hélio Winston Leitão, participou, no Quartel do Comando Geral da Polícia Militar, de reunião para traçar estratégias visando combater clandestinidade no serviço de transporte intermunicipal de passageiros. O encontro, que contou com a participação do comandante-geral da PM, Alexandre Ávila, e do sub-comandante, Manuel Ozair Jr, objetivou firmar parceria entre as instituições, durante fiscalização dos veículos que fazem o transporte intermunicipal de passageiros do Estado. A Arce, na qualidade de órgão regulador, tem como atribuições fiscalizar a prestação do serviço, atender e dar provimento às reclamações dos usuários, além de expedir normas regulamentares.



RETORNO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL É FOCO DE REUNIÃO

Com a redução do número de casos de infecção pela Covid-19, e com base no Decreto Estadual 33.645, gestores da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) reuniram-se e traçaram importantes pontos relacionados ao retorno dos serviços de transporte intermunicipal do Estado, regular e complementar. O Decreto Governamental deixou claro que o serviço deveria “operar em conformidade com as orientações das autoridades da saúde relativas à prestação do serviço, buscando garantir, a todos os envolvidos na operação, condições ideais de segurança contra a Covid-19”. A reunião serviu para avaliar questões envolvendo fiscalização, gestão e adequação dos serviços.





ARCE REALIZA DEBATE SOBRE NOVO MARCO REGULATÓRIO DO SANEAMENTO

Para discutir os impactos do novo marco regulatório do saneamento básico, a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) realizou debate com a participação de gestores dos principais órgãos estaduais envolvidos com o setor. O programa foi transmitido, ao vivo, pela TV Ceará.

Com a aprovação da Lei nº 14.026/2020, o tema, que envolve a universalização do saneamento básico, a nível nacional, exige uma série de adequações por parte dos atores responsáveis. A mudança engloba a organização da prestação regionalizada, a adequação da regulação às normas da Agência Nacional de Águas (ANA) e a readequação dos contratos de prestação dos serviços. Para isso, as companhias estaduais terão que se preparar, a fim de cumprirem os desafios, as metas e os prazos pré-estabelecidos.

Agosto



SESSÕES DE MEDIAÇÃO ACONTECEM DE FORMA VIRTUAL

Em razão da situação de pandemia, a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), por meio de sua Ouvidoria, implementou mais uma série de mudanças para facilitar a vida dos usuários dos serviços públicos regulados. As sessões de mediação, relativas aos cidadãos que esperam por solução de reclamação, passaram a ser realizadas de forma virtual, via Google Meet. A iniciativa surgiu como uma maneira de não apenas inovar, mas também de garantir o atendimento aos cidadãos que passaram a procurar, ainda mais, a Agência Cearense por canais de atendimento virtuais. Arce e você juntos!



ARCE CONFERE MAIOR CELERIDADE AOS PROCESSOS DE TRANSPORTES

Ao disponibilizar, na Central de Serviços, os relatórios de julgamento, as notificações de penalidade e os documentos de arrecadação estadual (DAE), a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) teve como intuito conferir maior celeridade aos procedimentos de análise das defesas prévias. A iniciativa facilita o acesso aos documentos relacionados a área de transporte intermunicipal de passageiros.

A Central está disponível no site: www.arce.ce.gov.br. Para ter acesso, basta o internauta abrir o site e clicar em “serviços” (no menu principal). Logo em seguida, seleciona a opção “Central de Serviços” e, por fim, escolhe o item “processos”. Outra opção é pelo aplicativo da Agência Cearense, ConectArce – disponível para Android (na Playstore) e para Iphone (por meio de link no site supracitado).

Esse novo procedimento reduz o tempo de andamento dos processos que se encontram no Núcleo de Julgamento de Infrações (NJI).





CONSÓRCIO DE RESÍDUOS SÓLIDOS MOTIVA DEBATE

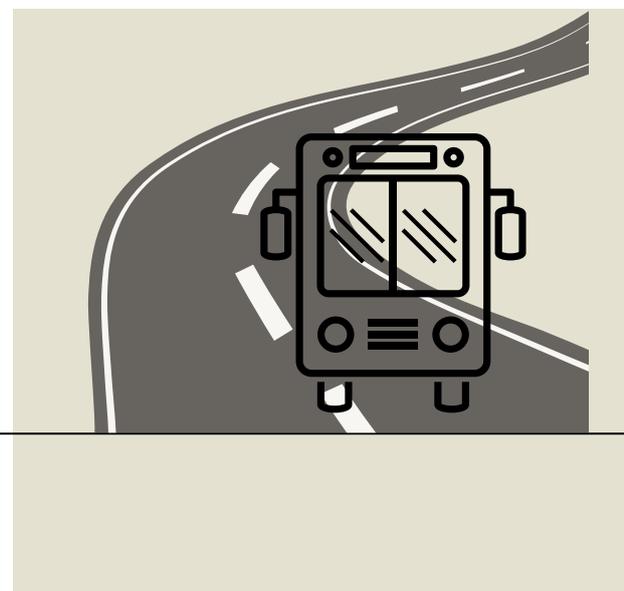
A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), em parceria com a Assembleia Legislativa, realizou mais um debate sobre o Pacto pelo Saneamento Básico. A pesquisa feita pela Agência Cearense, intitulada “Consortiamento para a Gestão de Resíduos Sólidos no Estado do Ceará” serviu de foco para o debate. O evento se traduziu como um importante instrumento para a realização da gestão integrada de resíduos sólidos, uma vez que trouxe subsídios para o fortalecimento de um dos principais instrumentos que são os consórcios públicos.

A Agência Cearense, por integrar a coordenação do Pacto pelo Saneamento, cumpriu função de colaborar com a construção deste Acordo Estadual, com vistas à universalização do setor que é fundamental para o desenvolvimento do Ceará.



LICITAÇÃO É TEMA DE AUDIÊNCIA PÚBLICA

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) realizou importante audiência pública, nas modalidades intercâmbio documental e presencial, com o objetivo de divulgar e obter subsídios para o aprimoramento da minuta do edital de licitação referente às áreas de operação 2 (dois) e 5 (cinco) do sistema de transporte rodoviário intermunicipal do Estado. A ação deve-se à necessidade de atendimento dos passageiros de 47 localidades (somando as duas áreas de operação mencionadas) e pela urgência em substituir a empresa Fretcar, que deixou de operar nas duas regiões por ausência de condições técnicas e jurídicas.





GESTORES ANALISAM ADEQUAÇÃO AO NOVO MARCO REGULATÓRIO DO SANEAMENTO

Estudo sobre a adequação do marco regulatório do saneamento básico do Estado do Ceará ao novo marco regulatório nacional resulta em reunião entre os gestores da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) e da Secretaria das Cidades (Scidades). Importantes tópicos foram debatidos pelos dirigentes da Arce, Hélio Winston Leitão, da Cagece, Neuri Freitas, e da Scidades, Paulo Henrique Lustosa. Dentre os assuntos levantados, citam-se as normas de referência da Agência Nacional de Águas (ANA) e a agenda de prestação regionalizada.

Com a aprovação da Lei Federal nº 14.026/2020, que instituiu o novo marco, observou-se a necessidade de propor a criação, por meio de uma minuta de decreto, de uma comissão composta por representantes de órgãos responsáveis pela gestão do serviço de saneamento. O grupo, entre outros pontos, tem como finalidade analisar e propor medidas perante o impacto da referida Lei Federal, além de elaborar estudos de viabilidade institucional, técnica e econômico-financeira, no tocante à regionalização da prestação dos serviços. Também compõem a comissão os seguintes órgãos: Procuradoria Geral do Estado do Ceará (PGE), Secretaria do Meio Ambiente (Sema) e Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH).

Setembro



GRUPO DE TRABALHO PRETENDE APRIMORAR SISTEMA DE TRANSPORTES

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) definiu, em parceria com entidades públicas e privadas, ações de melhorias para o aprimoramento da operação dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado (transportes regular, complementar, fretamento e turismo). A Arce leva em consideração a necessidade de desenvolvimento dos processos operacionais e o aperfeiçoamento dos instrumentos normativos aplicáveis ao referido setor. Outras seis entidades compunham o grupo, todas com expertise na formulação de propostas, análises e estudos.

A comissão foi coordenada pelo conselheiro da Agência Cearense, também presidente da Câmara Temática de Transportes, Matheus Teodoro.



OUVIDORIA: VOLTA ATENDIMENTO PRESENCIAL

A ouvidoria da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) voltou a disponibilizar atendimento presencial. A decisão partiu do conselho diretor da Agência Cearense, em comum acordo com a ouvidora-chefe, Daniela Cambraia, e integrantes das coordenadorias de inovação tecnológica e administrativo-financeira. O retorno se deu por um sistema de agendamento publicado no sítio eletrônico do Ente Regulador, com cinco opções de horário para atendimento, distribuídos nos quatro primeiros dias da semana, em dois turnos.





ARCE PRORROGA LICENÇAS DE VIAGEM PARA OPERADORES DE FRETAMENTO E TURISMO

Com o objetivo de minimizar os efeitos causados pela pandemia, a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) prorrogou, até o dia 31 de dezembro de 2020, as licenças de operação vencidas ou emitidas após o Decreto Estadual nº 33.519. A medida facilitou o trabalho e evitou prejuízos aos profissionais que operam no segmento de fretamento e turismo do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. A decisão da Arce foi embasada na Lei nº 17.273/ 2020, sancionada pelo Governador Camilo Santana.



VALIDADE DOS CERTIFICADOS CADASTRAIS DE OPERADORAS DE FRETAMENTO TAMBÉM É PRORROGADA

O conselho diretor da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) também prorrogou, até o dia 31 de dezembro de 2020, a validade dos certificados de registro cadastral aludidos no Decreto Estadual nº 29.687/2009. A decisão se restringe aos documentos, vencidos ou a vencer, das transportadoras que operam no sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros por fretamento. A iniciativa deu origem a mais uma resolução da Agência Cearense – a de número 279 – que considera, entre outros pontos, a necessidade de adotar medidas que permitam o funcionamento regular dos serviços de transporte durante a pandemia, sem esquecer a importância de manter o calendário de renovação de registro dos veículos no próximo ano.





ARCE E CONSÓRCIO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DE SOBRAL FIRMAM CONVÊNIO

À luz da Lei Federal 11.445/2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) assinou convênio de cooperação técnica com o Consórcio de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos da Região Metropolitana de Sobral (CGIRS-RMS). O documento tem por objetivo a criação de instrumentos e ambiência para a regulação da prestação do serviço de manejo de resíduos sólidos. O convênio contempla as seguintes atividades: elaboração de minutas de normas regulatórias; criação de um modelo regulatório para o manejo de resíduos na Região Metropolitana de Sobral; elaboração de minuta de projeto de lei para ser encaminhado pelo CGIRS às câmaras municipais; agendamento de reuniões para discussão de metodologias e repasse de informações complementares, além da apresentação de relatórios.

São obrigações do Ente Regulador, no convênio, a criação de normas, regulamentos e instruções relativas à prestação dos serviços, e a criação da minuta do projeto de lei (ambos já mencionados). Além disso, estão inclusos o acompanhamento de informações estritamente relacionadas ao manejo de resíduos; o apoio e a realização de audiências e consultas públicas; e a promoção de capacitação técnica dos colaboradores envolvidos.



COVID-19: SERVIDORES E COLABORADORES SUBMETEM-SE A TESTES

Com vistas a garantir um ambiente de trabalho seguro para servidores e colaboradores, a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) realizou ação de testagem para diagnóstico do novo Coronavírus. Foram testados todos aqueles que estavam em trabalho presencial, incluindo os que se encontravam em regime de revezamento. A iniciativa aconteceu em parceria com a Secretaria da Saúde (Sesa). Ao todo, foram disponibilizados, pela Sesa, 120 testes rápidos para diagnóstico da Covid-19. Três profissionais realizaram a atividade, observando todo o protocolo de segurança sanitária.



ARCE APRESENTA RESULTADOS DA REGULAÇÃO SUNSHINE

O presidente da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), Hélio Winston Leitão, participou de reunião sobre a apresentação de resultados da Regulação Sunshine. O trabalho, elaborado e apresentado pelo analista de regulação Alexandre Caetano, apontou itens que versam sobre cinco índices, a partir de dados dos anos de 2014 até 2019. Dentre eles, destacam-se a acessibilidade econômica dos serviços de saneamento, universalização, eficiência, qualidade e reclamações. Além de Winston e Caetano, também participaram o conselheiro e presidente da Câmara Temática de Saneamento, Jardson Cruz; a diretora executiva, Barbara Cidrack; o coordenador de saneamento, Marcelo Almeida; e o analista de regulação Alceu Galvão. A Regulação Sunshine se define por uma metodologia, cuja base é sedimentada na exposição ao público dos principais resultados da prestação dos serviços, consistindo na determinação, comparação, publicação e divulgação, aos usuários, da avaliação de desempenho com uso de indicadores.





PLANOS DE RESULTADOS DA ENEL CEARÁ SÃO ACOMPANHADOS

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) realizou o acompanhamento de três planos de resultados da Enel Distribuição Ceará, referente aos seguintes temas: faturamento, novas ligações com necessidade de obras e continuidade do fornecimento. Referidos planos são frutos de fiscalização feita pela Agência Cearense, entre abril de 2018 e março de 2020. Durante a inspeção, que aconteceu exclusivamente de forma documental, em virtude do quadro de pandemia, os técnicos da Arce solicitaram o envio de dados relacionados aos três temas já citados. Após a observância de falhas na prestação dos serviços, a equipe sugeriu à Concessionária a elaboração dos referidos planos, com o objetivo de sanar, em um período de 12 meses, as inconsistências e, conseqüentemente, readequar o serviço às normas regulamentares do setor.

É importante salientar que a Arce faz esse tipo de acompanhamento de três em três meses, até a data prevista para conclusão. No decorrer das verificações, os técnicos analisam, criteriosamente, os resultados referentes aos indicadores pactuados. Caso a Distribuidora não apresente melhorias efetivas nos pontos enfatizados pela Agência Cearense, o plano pode ser cancelado, sendo aberto um processo punitivo, passível de multa.

Novembro



ARCE REALIZA CAPACITAÇÃO DE ATENDIMENTO PARA SERVIDORES E COLABORADORES

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) realizou, em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), curso de atendimento para toda a equipe da própria Ouvidoria e demais setores da Agência. O objetivo da capacitação, que aconteceu no auditório, sempre respeitando os protocolos de combate ao coronavírus, foi qualificar as equipes sobre pontos essenciais ao atendimento, contextualizando o papel das agências reguladoras nesse processo. O curso foi dividido em dois módulos.

O primeiro abordou o tema “Atendimento de Ouvidoria”, cuja responsável foi a orientadora da Célula de Gestão de Ouvidoria da CGE, Thaís Pinheiro. Já o segundo, ficou sob responsabilidade da ouvidoria-chefe da Arce, Daniela Cambraia, que versou sobre o tema “Ouvidoria Pública x Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”.



REVISÕES TARIFÁRIAS SÃO ADIADAS PARA ESTABELECEM EQUILÍBRIO

A sétima audiência pública de 2020, promovida pela Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), focou em receber contribuições para o aprimoramento da resolução que trata sobre a não realização de revisões, ordinárias e/ou extraordinárias, das tarifas dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará. A ação, referente às revisões solicitadas ou de ofício, em 2020, aconteceu exclusivamente na modalidade intercâmbio documental e procurou estabelecer o equilíbrio financeiro aos usuários dos citados serviços.





ARCE CONFERE VALIDADE AOS CERTIFICADOS DE OPERADORAS DE FRETAMENTO E TURISMO

O conselho diretor da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) conferiu, até a data de sua correspondente renovação, validade aos certificados de registro cadastral das transportadoras que operam no sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros por fretamento e turismo. A iniciativa, baseada no Decreto Estadual nº 29.687/2009, deu origem a mais uma resolução da Agência Cearense – a de número 283.

Cabe salientar que a Agência Cearense, por todo o ano de 2020, adotou uma série de medidas com vistas ao equilíbrio econômico e continuidade dos serviços. A Arce tem, como gestora do sistema de transporte intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará, o dever de atender ao interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões a ela submetidas. A Agência também promove e zela pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos usuários as necessárias condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, modicidade tarifária e universalidade.

De dezembro



TRANSPORTE: ABERTA LICITAÇÃO PARA OPERAÇÃO DE 43 LINHAS

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) abriu licitação, na modalidade concorrência, para o sistema de transporte rodoviário intermunicipal do Estado. Em uma das áreas de operação que foi licitada, encontra-se um dos principais pontos turísticos do Ceará: a bela e atraente Jericoacoara.

O processo de licitação focou na operação dos serviços de transporte rodoviário nas regiões do Maciço de Baturité e no litoral oeste (lotes 2 e 5). Os estudos que envolveram o processo licitatório foram elaborados pela Coordenadoria de Transportes da própria Agência Cearense e submetidos à audiência pública por todo o mês de setembro de 2020, período em que a minuta do edital ficou aberta para consulta e contribuições.



Área de Operação 05



Área de Operação 02



SANEAMENTO BÁSICO

1. ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE SANEAMENTO



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

Entretanto, somente com a edição da Lei Estadual nº 14.394/2009 é que a Arce adquiriu competências legais para o exercício das atividades de regulação e de fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, por meio de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, nos municípios operados pela Cagece¹. A agência também tem o poder de julgar e mediar conflitos entre usuários e a regulada; editar publicação de resoluções e analisar propostas de reajuste e de revisão tarifária, entre outras demandas. Cabe lembrar que, no período 2003-2007, apesar da Arce atuar por meio de instrumento precário, a maioria dos municípios operados pela Cagece assinou contratos de concessão com a Companhia, estando previsto, em tais instrumentos, a delegação da regulação à Arce. Posterior ao marco regulatório de 2007, contratos de prestação dos serviços continuaram a ser assinados entre Cagece e Municípios, porém na modalidade de contratos de programa, onde também constava a possibilidade de delegação da regulação ao Ente Regulador.

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

§2º Os municípios poderão delegar a regulação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para a Arce, mediante celebração de convênio de cooperação, nos termos do art. 241 da Constituição e da legislação infraconstitucional correlata.

§3º A regulação dos serviços metropolitanos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Estado do Ceará poderá ser delegada à Arce, mediante deliberação dos respectivos conselhos das regiões metropolitanas.

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

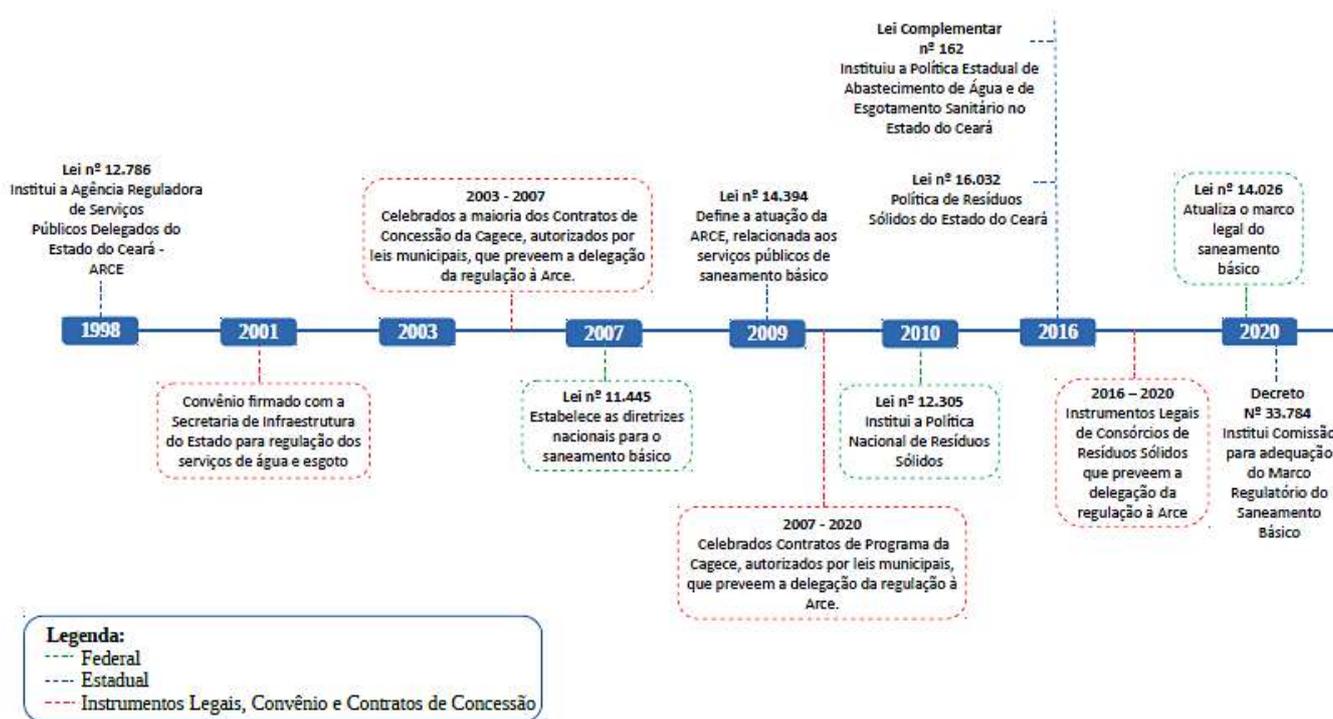
Parágrafo único. Para obtenção de recursos do Estado do Ceará, serão priorizadas as municipalidades que delegarem, diretamente ou mediante os consórcios públicos, a regulação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos à Agência Reguladora do Estado do Ceará – Arce, que poderá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

Após a edição da Lei nº 16.032/2016, diversos consórcios públicos para a gestão integrada de resíduos sólidos foram instituídos, tendo seus instrumentos legais previsto a possibilidade de delegação da regulação da prestação dos serviços à Arce. Apesar do exposto, somente o Consórcio de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos da Região Metropolitana de Sobral (CGIRS/RMS)¹ iniciou sua operação em outubro de 2020, em caráter piloto, tendo firmado Termo de Cooperação com a Agência, com vista a preparar os instrumentos para a regulação dos serviços em 2021.

Por fim, ainda em 2020, foi sancionada a Lei Federal nº 14.026, que revisa a Lei Federal nº 11.445/2007, além da Lei de criação da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, nº 9.984/2000. Entre as principais inovações da citada lei está a introdução da ANA como emissora de normas de referência para o setor, obrigatórias para os entes que capturem recursos da União sejam onerosos ou não. Desta forma, a Arce deve, a partir da edição de cada norma de referência prevista para 2021, adaptar-se aos regramentos da ANA.

A Figura 1 sintetiza as principais data-marcos legais e institucionais da Arce no setor de saneamento básico.

Figura 1 - Principais data-marcos legais e institucionais da Arce no saneamento básico



***1** A Lei Complementar nº 168/2016, que instituiu a Região Metropolitana de Sobral (RMS) a qual é composta por 18 municípios da Zona Norte do estado, tem por objetivo integrar o planejamento, a organização e a execução da “destinação final e do tratamento dos resíduos sólidos”, dentre outras funções públicas. Desta forma, a missão do CGIRS/RMS é promover o bem estar da população residente nos municípios da RMS, por meio da gestão integrada dos resíduos sólidos, de forma a impulsionar a preservação dos recursos naturais, propiciar ambientes saudáveis e desenvolver a beleza paisagística no campo e nas cidades, executando, de forma planejada e intersetorizada, os serviços de transbordo, transporte, destinação e tratamento dos resíduos sólidos urbanos e a disposição final dos rejeitos em aterro sanitário. Fonte: <https://www.cgirsrms.ce.gov.br/>.

Para além dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, prestados pela Cagece, e de resíduos sólidos, prestados pelo Consórcio de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos da Região Metropolitana de Sobral (CGIRS/RMS), a atuação regulatória da Arce encontra-se disponibilizada para os demais prestadores de serviços, a exemplo dos Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAE) e eventuais concessões que sejam licitadas no estado.

2. METODOLOGIA

Este relatório apresenta a avaliação dos principais aspectos da atuação regulatória da Arce no Estado do Ceará no ano de 2020. Importante ressaltar que, as atividades rotineiramente executadas pela Arce, como a fiscalização de campo, ficaram bastante prejudicadas por conta da pandemia e das restrições de locomoção associadas à prevenção contra o vírus. Neste sentido, prevaleceu a fiscalização indireta, por meio da utilização de indicadores e da análise documental da prestação dos serviços, bem como houve relevante participação da agência no processo de construção das políticas públicas setoriais, notadamente em função do Pacto pelo Saneamento, o que será detalhado ao longo do presente relatório.

Assim, os dados e informações que embasaram este relatório tiveram origem na Coordenadoria de Saneamento Básico da Arce (CSB), por meio da regulação e fiscalização dos serviços prestados pela Cagece e da participação no desenvolvimento e implementação de políticas voltadas para o setor. Ressalta-se que a Ouvidoria da Agência, a partir das solicitações de usuários dos serviços, entre outras fontes de informações, também é uma relevante fonte.

O presente relatório destaca os resultados obtidos no ano de 2020, de forma direta e indireta, pela Agência Reguladora do Estado do Ceará, sendo possível estabelecer uma avaliação da prestação dos serviços da Companhia de Água e Esgoto do Ceará, em cada município regulado.

3. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

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 realizado pela Cagece junto aos usuários, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços. A atividade fiscalizatória pode ser feita de forma direta, com a presença de equipe de técnicos da Arce no campo e/ou indireta. Em ambas, a análise documental também se faz necessária, bem como a utilização de indicadores.

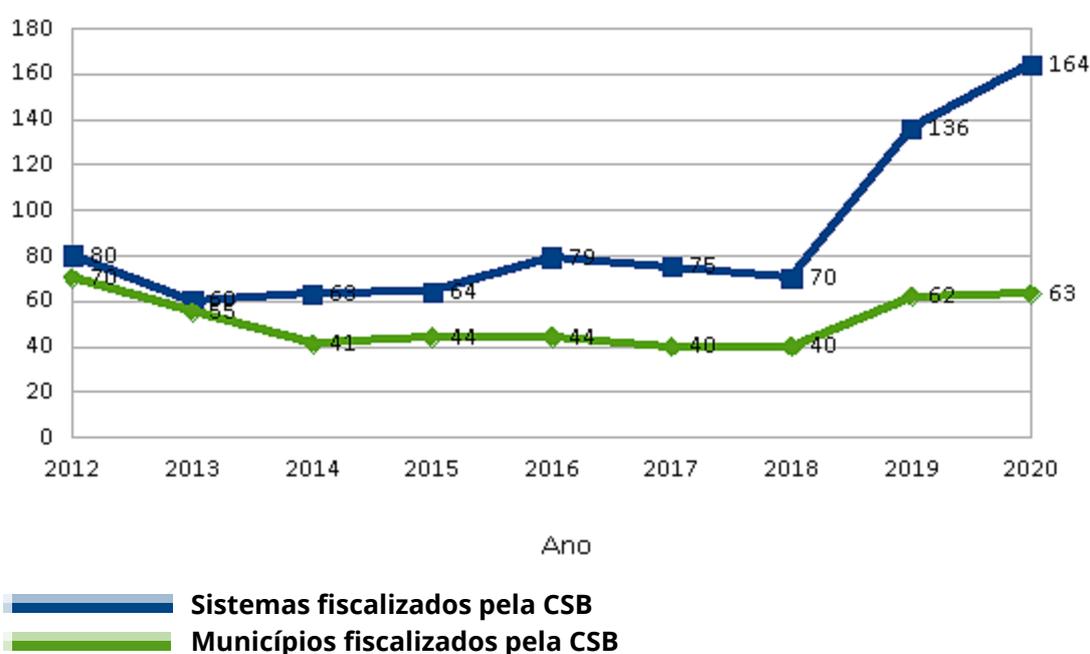
Desta forma, a metodologia aplicada para o desenvolvimento dessas fiscalizações compreende, quando for o caso, em inspeções de campo, envolvendo o sistema de abastecimento de água (a produção, o tratamento, a adução, a reservação, a distribuição, o controle e qualidade da água); e o sistema de esgotamento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

No ano de 2020, a CSB realizou 30 fiscalizações em sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, operados pela Cagece. Ao todo, 63 municípios foram fiscalizados², abrangendo-se 164 localidades/sistemas (sedes municipais e distritos), das quais 126 localidades/sistemas contavam apenas com abastecimento de água, e, os demais, ambos os serviços.

As fiscalizações podem abranger um só município ou um conjunto de municípios, quando é realizada de forma regional. Desta forma, embora tenham sido realizadas 30 fiscalizações, estas envolveram 63 municípios. Ademais, dentro da mesma cidade, há várias localidades com sistemas independentes, o que explica terem sido fiscalizadas 164 localidades.

A Figura 2 traz o histórico das fiscalizações realizadas pela Agência e quantidades anuais de municípios e de sistemas fiscalizados no período 2012-2020. Cabe ressaltar a estratégia da Coordenadoria para a realização de ações de fiscalização regionais, o que representou um crescimento vertiginoso de municípios e sistemas fiscalizados.

Figura 2 - Quantidade de municípios e de sistemas fiscalizados pela CSB – período: 2012 a 2020



Fonte: CSB/ Arce

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

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

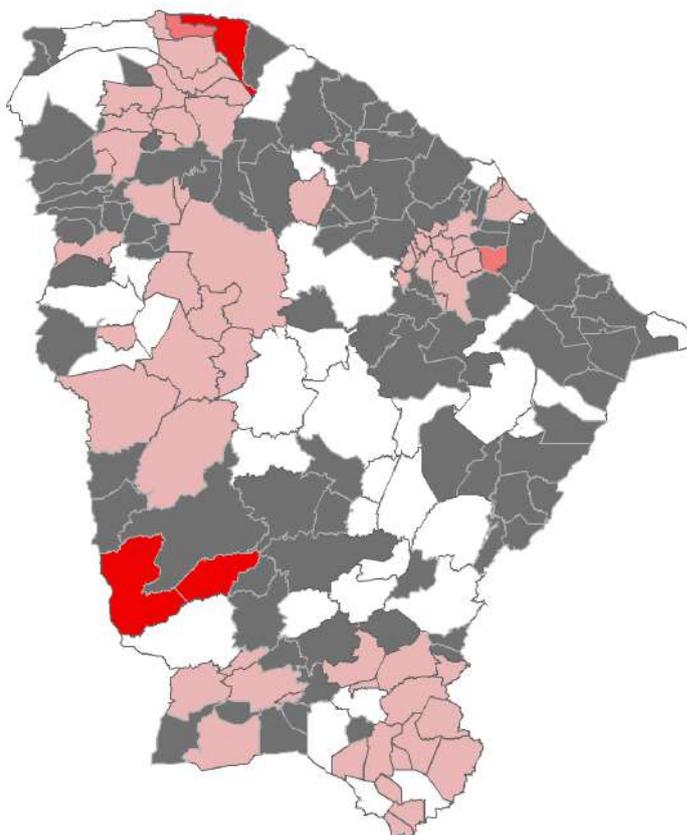
- **Gestão Comercial e Faturamento:** Não prestar serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário sem contrato ou com contrato em desacordo com o exigido pela legislação; Não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis; Não restituir valores recebidos indevidamente na forma prevista pela legislação aplicável; Não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado; Não oferecer no mínimo seis datas opcionais de vencimento das faturas, distribuída conforme a legislação; Não fazer constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;
- **Relacionamento com os Usuários:** Não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários; Não realizar o atendimento telefônico adequado aos usuários, na forma exigida pela legislação; Não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado; Não fornecer informações à Arce, na forma e nos prazos estabelecidos, ou restringir de qualquer forma o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação; Não manter à disposição dos usuários, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da legislação pertinente e do regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta; Não comunicar ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos, as providências adotadas quanto à formulação da solicitação ou reclamação; Não manter organizada e atualizada toda a informação na forma exigida pela legislação; Não permitir acesso aos usuários às informações arquivadas, além de informações sobre os serviços prestados na forma e condições previstas na legislação;
- **Proteção Ambiental:** Lançar efluentes em desacordo com as condições e padrões das normas ambientais; Não desenvolver o monitoramento e controle de efluentes do sistema de esgotamento sanitário nos termos da legislação; Não desenvolver o monitoramento de lançamentos ou descargas nas redes de esgoto; Não realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes; Não cumprir as normas de gestão dos mananciais e das respectivas áreas de proteção;
- **Gestão de Emergências e Contingências:** Não considerar as medidas cabíveis para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas na qualidade da água; Não proceder as medidas necessárias para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas pelo lançamento inadequado de efluentes; Em situações de emergência e contingência, interromper os serviços em desconformidade com os respectivos planos; Não informar tempestivamente os usuários e as autoridades competentes sobre anormalidades na qualidade da água; Não informar de imediato às autoridades competentes sobre falhas no tratamento de efluentes que resultem em poluição ambiental; Não divulgar adequadamente as informações acerca das situações de emergência e contingência que afetem a continuidade dos serviços na forma exigida pela legislação aplicável;
- **Qualidade da Água:** Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação; Não desenvolver o controle da qualidade da água, bruta e tratada, de acordo com o disposto na legislação; Não dar publicidade à qualidade da água distribuída nos termos da legislação.



3.1 RESULTADOS DAS FISCALIZAÇÕES DE 2020

A situação da prestação dos serviços pode ser caracterizada em números absolutos de não-conformidades detectadas durante as ações de fiscalizações realizadas nos 63 municípios, ao longo do ano de 2020, como exposto no mapa da Figura 3. É fácil concluir que todos os municípios apresentaram não-conformidades nos serviços prestados pela Cagece. As cidades de Abaiara, Acarape, Altaneira, Antonina do Norte, Aquiraz, Aracoíaba, Ararendá, Araripe, Aratuba, Assaré, Aurora, Barbalha, Barreira, Barro, Baturité, Bela Cruz, Campo Sales, Cariré, Catunda, Coreaú, Crateús, Eusébio, Frecheirinha, Granjeiro, Groaíras, Guaiuba, Guaraciaba do Norte, Guaramiranga, Hidrolândia Independência, Ipaumirim, Jati, Jijoca de Jericoacoara, Lavras da Mangabeira, Marco, Massapê, Mauriti, Meruoca, Milagres, Missão Velha, Monsenhor Tabosa, Moraújo, Morrinhos, Mulungu, Pacoti, Palmácia, Penaforte, Porteiras, Redenção, Santa Quitéria, Santana do Acaraú, São Luis do Curú, Senador Sá, Tamboril, Tejuçuoca, Uruburetama, Uruoca e Várzea Alegre apresentaram as menores quantidades de não-conformidades constatadas nas fiscalizações, correspondente à segunda faixa (1 a 10 ocorrências), enquanto os municípios de Arneiroz, Acaraú e Pambu tiveram os maiores números de constatações de não-conformidades detectadas, encontrando-se enquadrados na última faixa (31 a 40 ocorrências). Vale ressaltar que, ao se comparar com anos anteriores, a quantidade de não conformidades foi menor em função da redução do escopo das fiscalizações por conta da pandemia, quando prevaleceu o tipo de fiscalização indireta, baseada em análise documental de dados operacionais e comerciais fornecidos pela Cagece.

Figura 3 - Quantidade de Constatações de Não-conformidades verificadas nas fiscalizações realizadas em 2020



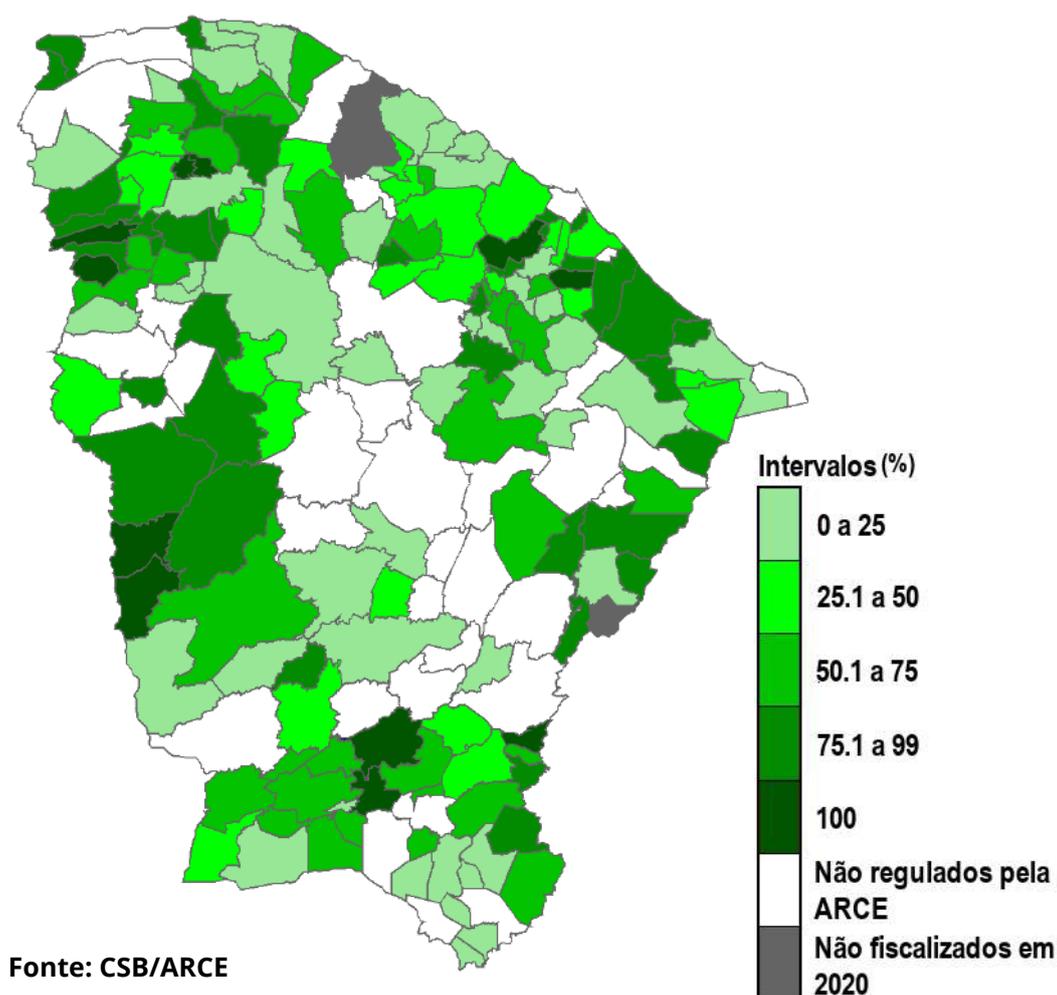
Fonte: CSB/ARCE

3.2 RESULTADOS DOS TRABALHOS

Outro modo de avaliar a prestação dos serviços é por meio do acompanhamento da fiscalização – etapa em que se verifica a correção das determinações de não-conformidades detectadas, constantes nos Termos de Notificação emitidos e pendentes de solução. Em 2020, existiam 3.817 não-conformidades relativas a processos em andamento, aguardando término de prazos para cumprimento, cujas análises de atendimento estão representadas nas Figuras 4 e 5.

O mapa temático da Figura 4 traz a representação do percentual de não-conformidades solucionadas pela Cagece, em 2020, para todos os municípios cearense atendidos. As cidades de Alcântaras, Cariús, Carnaubal, Farias Brito, Ibiapina, Maranguape, Meruoca, Novo Oriente, Pacajús, Quiterianópolis e Umari foram as que obtiveram os melhores resultados positivos na solução das não-conformidades pendentes, alcançando a maior faixa de atendimento de determinações (100%).

Figura 4 - Percentual de Constatações atendidas pela Cagece em 2020



No geral, dos 149 municípios acompanhados, 79 solucionaram mais de 50% das constatações de não-conformidades pendentes, durante o acompanhamento das fiscalizações executadas em 2020 (Figura 5).

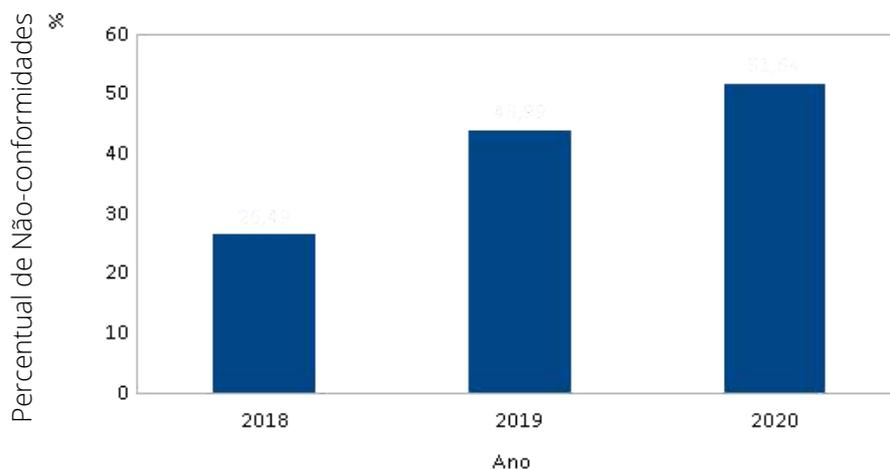
A análise mais específica indica que a Cagece solucionou 1.971 das 3.817 não-conformidades que aguardam término de prazos para cumprimento, ou seja, 51,64% do total, índice muito abaixo do ideal (100%). Entretanto, este resultado superou o verificado em 2018 e 2019, cujos percentuais de não-conformidades solucionadas foram 26,49% e 43,99%, respectivamente. Aparentemente, a empresa vem adotando uma postura mais resolutiva frente as determinações de não-conformidades verificadas pelo Ente Regulador nas ações fiscalizatórias (Figura 6).

Figura 5 – Municípios com Constatações Atendidas pela Cagece em 2020



Fonte: CSB/ARCE

Figura 6 – Não-conformidades resolvidas pela Cagece, período 2018 - 2020



Fonte: CSB/ARCE

Porém, como o atendimento às determinações não foi suficiente para resolver todas as não-conformidades pendentes, multas pecuniárias tiveram que ser aplicadas. Durante o ano de 2020, a Arce lavrou 87 multas contra a Cagece, totalizando R\$ 1.302.717,75 (um milhão, trezentos e dois mil, setecentos e dezessete reais e setenta e cinco centavos). Ainda em 2020, a Cagece recolheu R\$ 1.276.424,06 (um milhão, duzentos e setenta e seis mil reais, quatrocentos e vinte e quatro reais e seis centavos), relativos a processos punitivos, sejam de 2020 ou de anos anteriores. A Tabela 1 mostra o histórico das multas aplicadas à Cagece pela Arce. No período compreendido entre 2015 a 2020, a Agência multou a Companhia em R\$ 4.343.246,22 (quatro milhões, trezentos e quarenta e três mil, duzentos e quarenta e seis reais e vinte e dois centavos).

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

Tabela 1 – Multas aplicadas e efetivamente pagas

ANO	Multas Aplicadas (R\$)	Acumulado (R\$)	Multas Efetivamente Pagas (R\$)	Acumulado (R\$)
2015	59.907,32	59.907,32	Processos na Dívida Ativa	-
2016	596.794,80	656.702,12	Processos na Dívida Ativa	-
2017	180.327,13	837.029,25	163.197,87	163.197,87
2018	787.024,08	1.624.053,33	523.749,33	686.947,20
2019	1.416.475,14	3.040.528,47	1.176.751,69	1.863.698,89
2020	1.302.717,75	4.343.246,22	1.276.424,06	3.140.122,95

Fonte: Arce (2020)



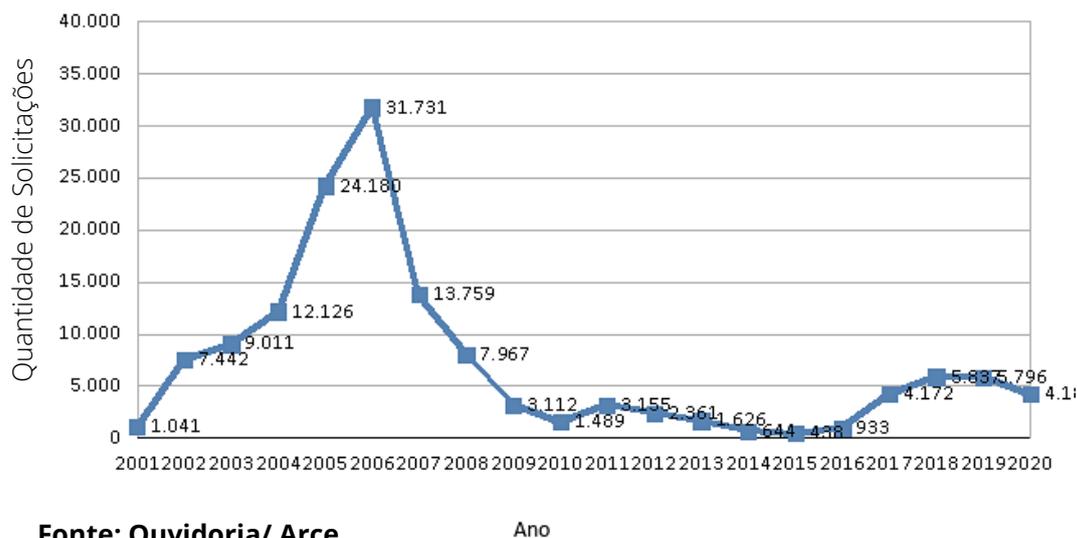
4. ATIVIDADES DE APOIO À OUVIDORIA

A Ouvidoria é o setor responsável para receber, processar e dar provimento às reclamações dos usuários relacionadas com a prestação de serviços públicos regulados pela Arce. Ela é o principal canal destinado aos usuários que desejam recorrer à agência, como instância administrativa, após não conseguirem resolver os problemas junto à Cagece.

A Coordenadoria de Saneamento Básico, junto com a Procuradoria Jurídica e a Coordenadoria Econômico-Tarifária da Agência, dão o suporte necessário para a solução de conflitos entre os usuários e a Cagece, por intermédio da análise e da fundamentação técnica e normativa das questões, servindo de apoio às decisões do Conselho Diretor.

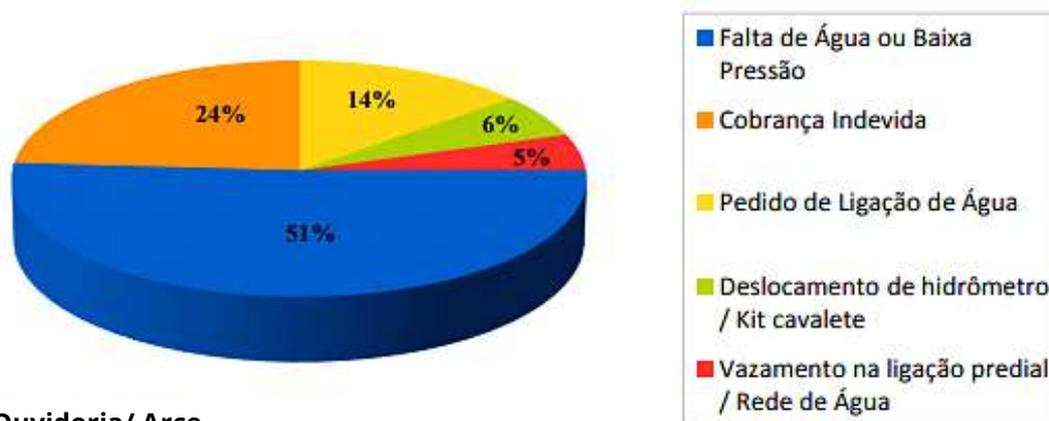
No ano de 2020, a Ouvidoria da Arce recebeu 4.188 contatos provenientes de usuários da Cagece. A Figura 7, a seguir, apresenta a evolução anual da quantidade de atendimentos prestados na ouvidoria, desde 2001. Após um pico de mais de 30 mil solicitações registradas em 2006, a Ouvidoria tem atuado com um patamar, aproximadamente, de 4 a 6 mil solicitações relativas ao saneamento básico, nos últimos quatro anos.

Figura 7 – Quantidade de Solicitações Relacionadas aos Serviços de Saneamento Básico Dirigidas à Ouvidoria da ARCE



As principais reclamações em 2020 (Figura 8) foram falta de água ou baixa pressão, cobrança indevida, pedido de ligação de água, deslocamento de hidrômetro/kit cavalete, vazamento na ligação predial/rede de água. Somente falta de água ou baixa pressão e cobrança indevida representaram 75% das reclamações (51% e 24%, respectivamente).

Figura 8 – Reclamações Mais Frequentes em 2020



5. OUTRAS ATIVIDADES

Além da fiscalização e do apoio à Ouvidoria, a Coordenadoria de Saneamento Básico realiza outros trabalhos, os quais guardam relação com a atividade fim da Agência, que é a regulação dos serviços públicos referentes ao setor. Destacam-se Regulação Sunshine, Resíduos Sólidos, Planos Municipais de Saneamento Básico, Apoio à Regulação Econômica, Apoio à Política Estadual de Saneamento e projetos.

5.1 REGULAÇÃO SUNSHINE

A Agência Reguladora do Ceará, por meio da Resolução nº 222/2017, instituiu o modelo de Regulação Sunshine – sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que consiste na determinação, comparação, publicação e divulgação da avaliação de desempenho dos prestadores de serviços, com uso de indicadores de desempenho. Trata-se de modelo regulatório calcado em experiência internacional, sobretudo na regulação da qualidade do serviço prestado, além de representar o primeiro passo para a introdução de mecanismos de incentivo à melhoria da prestação dos serviços.



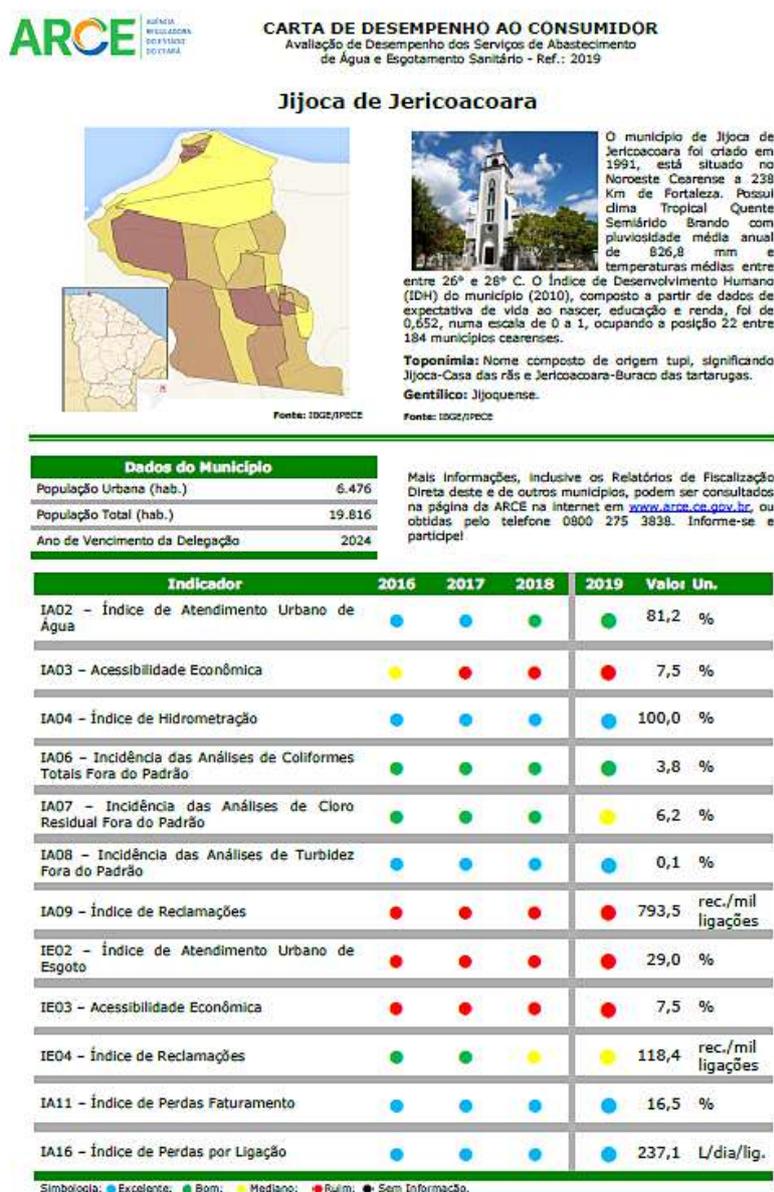
A estratégia de implementação deste modelo de regulação foi gradual, a partir de 2013. A cada ano, são realizados trabalhos de coletas, validação e cálculos de alguns dos indicadores. O principal produto da Regulação Sunshine no Ceará, são as Cartas de Desempenho que trazem, para cada município operado pela Cagece, os resultados dos indicadores de forma acessível ao público. Para tanto, desde 2017, as cartas passaram a ser divulgadas por meio da página da Arce na internet, de modo a prover maior transparência e fomentar a participação social na gestão dos serviços de saneamento.

As Cartas de Desempenho publicam os resultados de 12 indicadores, a saber: Acessibilidade Econômica dos Serviços de Água, Acessibilidade Econômica dos Serviços de Esgoto, Índice de Hidrometração, Índice de Atendimento Urbano de Água, Índice de Atendimento Urbano de Esgoto, Índice de Reclamações (Água), Índice de Reclamações (Esgoto), Índice de Perdas por Ligação, Índice de Perdas de Faturamento, incidência das Análises de Tur-

bidez Fora do Padrão, Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão e Incidência das Análises de Cloro Residual Livre Fora do Padrão.

A título de exemplo, a Figura 9 mostra a carta de desempenho do município de Jijoca de Jericoacoara. Nesta carta, é possível observar a evolução dos 12 indicadores no período 2016-2019, sendo uma importante ferramenta de monitoramento da prestação dos serviços e de acesso livre para gestores e sociedade por meio do link <https://www.arce.ce.gov.br/download/ano-2019/>. Ademais, a linguagem utilizada nas cartas, com sinais coloridos, facilita bastante o entendimento do leitor, independentemente de ter ou não nível de informação básica sobre o assunto. Em síntese, ao visualizar o sinal vermelho, aquele serviço prestado não atende ou está desconforme com o padrão e/ou a referência técnica.

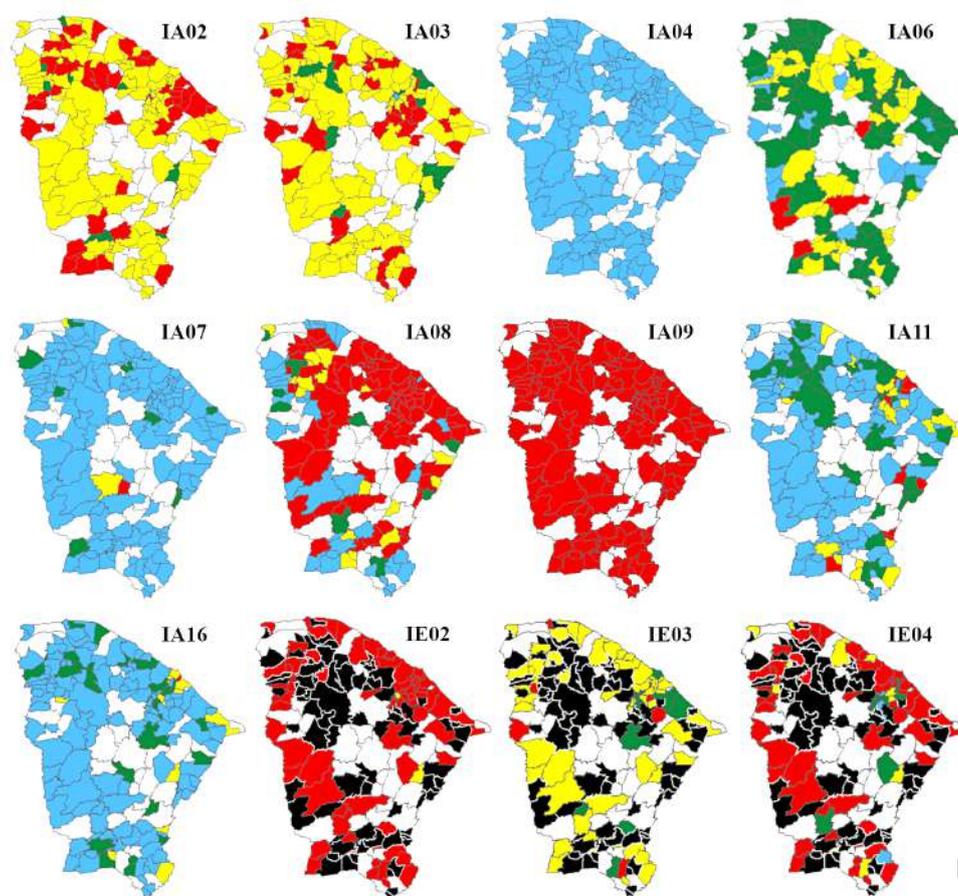
Figura 9 – Carta de Desempenho do município de Jijoca de Jericoacoara



Fonte: CSB/ Arce

O sistema de avaliação de desempenho também possibilita analisar o mesmo indicador em todos os municípios regulados, por meio de mapas temáticos (Figura 10), nos quais o leitor pode ter uma fotografia de âmbito estadual da prestação dos serviços pela Cagece. Conforme se pode observar na imagem e na Tabela 2, os indicadores da Regulação Sunshine demonstram sérios problemas em relação à qualidade da água distribuída (indicador IA08 com 88 municípios em situação ruim), às reclamações dos usuários (indicador IA09 com todos municípios em situação ruim) e ao esgotamento sanitário (Indicadores IE02 e IE04, com 78 municípios em situação ruim cada um).

Figura 10 – Mapas dos Indicadores de Desempenho nos Municípios Operados pela Cagece em 2020



Fonte: CSB/ Arce

Legenda:

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

Legenda:

- Não regulado pela ARCE
- Sem informação
- Ruim
- Mediano
- Bom
- Excelente

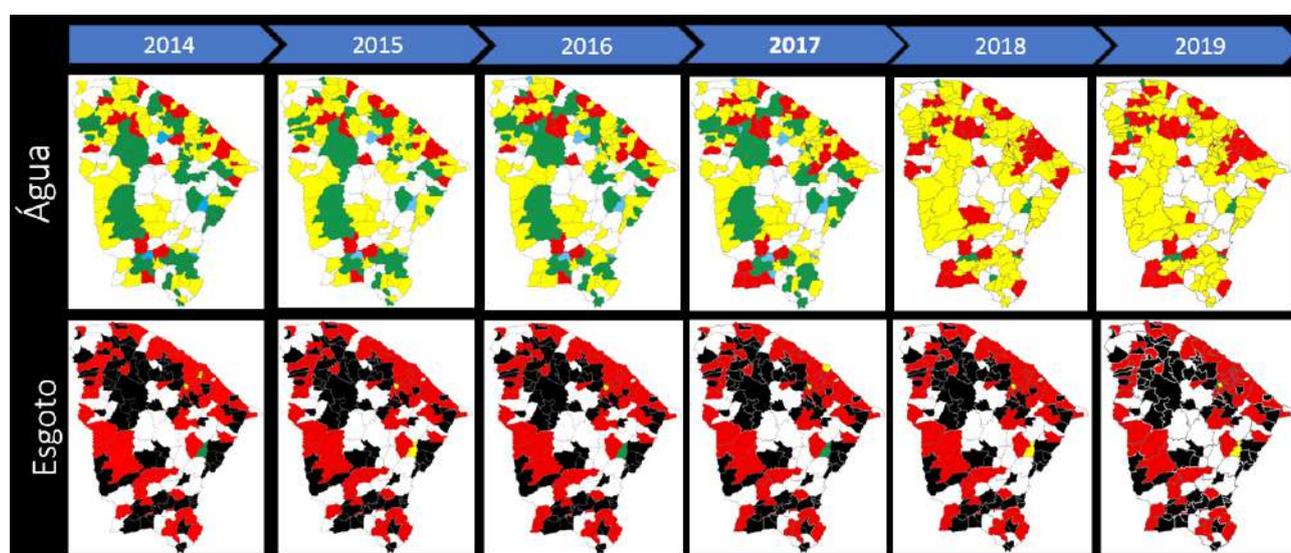
Tabela 2 - Quantidade de municípios conforme situação do indicador

ÍNDICE	CÓDIGO	SITUAÇÃO					
		Excelente	Bom	Mediano	Ruim	Sem Informações	Não regulado pela Arce
Índice de Atendimento Urbano de Água (%)	IA02	0	9	103	40	0	32
Acessibilidade Econômica (%)	IA03	1	11	102	38	0	32
Índice de Hidrometração (%)	IA04	152	0	0	0	0	32
Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão (%)	IA06	15	86	47	4	0	32
Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão (%)	IA07	141	8	2	1	0	32
Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão (%)	IA08	36	11	17	88	0	32
Índice de Reclamações (reclamações/mil ligações)	IA09	0	0	0	152	0	32
Índice de Perdas Faturamento (%)	IA11	91	33	18	10	0	32
Índice de Perdas por Ligação (l/dia/lig.)	IA16	118	22	11	1	0	32
Índice de Atendimento Urbano de Esgoto (%)	IE02	0	0	2	72	78	32
Acessibilidade Econômica (%)	IE03	0	12	56	6	78	32
Índice de Reclamações (reclamações/mil ligações)	IE04	3	9	11	51	78	32

Fonte: CSB/ Arce

Da mesma forma que na Carta de Desempenho, esta avaliação estadual, para cada um dos indicadores pode também ser realizada de forma evolutiva, abrangendo um determinado período (Figura 11). Por esta figura, é claramente perceptível que, no período 2014-2019, houve redução no indicador IA02 (índice de atendimento urbano de água %) e estagnação do indicador IE02 (índice de atendimento urbano de esgoto %), sinalizando que, os investimentos realizados foram insuficientes para acompanhamento do crescimento vegetativo da população.

Figura 11 - Evolução dos indicadores IA02 e IE02 no período 2014-2019



Fonte: CSB/ Arce

5.2 RESÍDUOS SÓLIDOS

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

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

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

- **CGIRS/RMS:** Trata-se do único consórcio, cuja infraestrutura (Central de Tratamento de Resíduos e Estações de Transbordo) entrou em operação piloto em outubro de 2020. Ainda em agosto, o CGIRS/RMS e a Arce assinaram Acordo de Cooperação Técnica - ACT CV/PRJ/002/2020, a fim de criarem instrumentos para a regulação da prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos. Dentre as atividades previstas no referido acordo, há a elaboração de minutas de normas de regulação para a adequada prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos. Entre as ações previstas no âmbito do ACT, realizou-se reunião com a secretaria-executiva do CGIRS/RMS e participação das Assembleias Geral e Ordinária para, justamente, tratarem da regulação dos serviços prestados dos consórcios e, conseqüentemente, o encaminhamento das minutas de resolução à PRJ/ARCE para apreciação - Condições da Prestação e Indicadores Técnico Operacionais;
- **CGIRS/VJ:** O referido consórcio está com suas obras de infraestrutura suspensas. Foram realizadas em 2020, reunião com o Consórcio e o IFCE, para apoio na elaboração do TR do plano de comunicação; elaborado parecer sobre a contratação de estudos para as CMRs pelo consórcio; discussão sobre a versão preliminar do APP DataGirs; participação da Assembleia Geral com apresentação dos impactos do novo Marco Regulatório; e, ainda, reunião presencial com a futura presidência do Consórcio para discussão do planejamento para 2021;
- **Comares Cariri:** Ao longo de 2020 foram desenvolvidos estudos para modelagem de uma concessão para as etapas de manejo de resíduos sólidos, no âmbito de programa de estruturação de parcerias público-privadas do governo federal, contando com apoio do governo do estado. Entre as ações, destacam-se participação de reunião com a Caixa, MDR e SCidades sobre o projeto Regulares no Cariri, em Fortaleza, em Juazeiro e no Crato, com o Consórcio; reunião com a PRJ e consultoria da Caixa, para discussão da minuta de convênio; reuniões com SCidades/Seplag/Caixa para análise de projeto de engenharia e rota tecnológica do consórcio; elaboração de pareceres enviados à Seplag; reuniões com Caixa e ME para tratar das pendências da Arce relacionadas ao Comares; e estudos de engenharia, edital e contratos da modelagem da Caixa, além da apresentação das pareceres na Seplag, com participação da SCidades e Seinfra; e, por último, a participação em reunião do GTP/Seplag para discussão sobre o estudo da consultoria.

- **Projeto Regulares:** Trata-se de projeto coordenado pelo governo federal, com o objetivo de definir um modelo de regulação para o manejo de resíduos sólidos no país. No âmbito da participação da Arce, foram analisados e revisados os produtos de consultoria (P4 e P5) contratada pelo governo federal; feitas revisões das fichas síntese dos produtos do Projeto Regulares, em conjunto com outras agências reguladoras (Adasa, Arespcj, Arsesp etc); e participação do curso de encerramento do projeto Regulares, promovido pelo MDR;
- **Execução do Termo de Cooperação Técnica - Combustível Derivado de Resíduos (CDR):** O referido ACT tem como objeto a construção de incentivos para aplicação do CDR no estado do Ceará, sendo coordenado pela SCidades. Em 2020, a Arce participou da revisão do plano de Trabalho do ACT e do questionário para as cimenteiras, encaminhando-os para a SCidades, bem como reunião com o comitê CDR.

Além destas ações, a Agência Cearense realizou pesquisa (Disponível em <https://www.arce.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/53/2018/11/Pesquisa-Cons%C3%B3rcios-CE-vf-10-08.pdf>) sobre os consórcios públicos de resíduos no estado do Ceará, sendo a mesma lançada em evento transmitido pela TV Assembleia, resultando em importantes contribuições para o desenvolvimento dos consórcios.

5.3 PLANOS MUNICIPAIS DE SANEAMENTO BÁSICO – PMSB

Vale salientar que no ano de 2020, em virtude da pandemia de Covid-19, não houve acompanhamento dos PMSB. Já em relação a elaboração dos PMSB, a Arce contribuiu com a SCidades na revisão dos diversos planos apoiados pela referida secretaria, além dos planos feitos por equipes da Cagece.

Em 2020, a Arce participou da elaboração dos Planos de Saneamento Básico municipais e regionais, como podemos destacar:

- Elaboração de pareceres técnicos dos PMSBs de Maracanaú e Baturité, ambos apoiados pela Cagece e participação de audiências públicas para discussão das minutas;
- Elaboração de pareceres técnicos (1ª e 2ª revisões) dos PMSBs de Russas, Jaguaretama, Quixeré e Tabuleiro do Norte, além de reunião com a consultoria responsável por estes PMSBs, contratadas no âmbito do programa BID/SCidades.



5.4 APOIO À REGULAÇÃO ECONÔMICA

A Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB) apoia as atividades de regulação econômica, cuja competência é da Coordenadoria Econômico Tarifária (CET), também da Arce. Em 2020, a CSB apoiou a CET na conclusão das análises das ações do Plano de Segurança Hídrica, referentes aos recursos da tarifa de contingência; na análise de uma das contribuições da Cagece para a nova resolução sobre o reajuste e revisão tarifária; no processo de modelagem tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e ainda participou de reunião com a Cagece para discussão sobre a metodologia tarifária.

5.5 APOIO À POLÍTICA ESTADUAL/ AMPLIAÇÃO DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

O ano de 2020 foi bastante intenso no tocante à discussão das políticas públicas do setor, em função do novo Marco Regulatório (Lei nº 14.026/2020, que alterou a Lei nº 11.445/2007) e do Pacto pelo Saneamento, criado no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Neste sentido, a Arce participou das seguintes ações:

- Novo Marco Regulatório:
 - Webinars e reuniões com a Associação dos Municípios do Estado do Ceará (Aprece), Cagece, UFRN, Caomace/MPCE, Abar e ANA; além de saneamento rural com a Abes;
 - Participação do seminário ANA-OCDE sobre o novo marco regulatório do saneamento básico;
 - Debate na TVC, transmitido ao vivo para todo o Estado e participação do podcast da Casa Civil sobre os impactos do novo marco regulatório;
 - Participação de Grupo de Trabalho da Abar para acompanhamento das Normas de Referência da ANA: reuniões com GT/Abar, ANA e consultores para tratar das normas de referência; análise da documentação técnica da consultoria da Associação Brasileira sobre norma de referência; e análise da minuta de consulta pública sobre a Agenda Regulatória da ANA;
 - Participação da Comissão para Adequação do Marco Regulatório do Saneamento Básico do Estado do Ceará, objeto do Decreto nº 33.784/2020: reuniões com as equipes técnicas da Cagece e SCidades; apresentação de diretrizes para o decreto estadual para adequação do Marco Regulatório Estadual (CDR, Cagece e SCidades); Contribuição para o escopo do Termo de Referência para contratação de Consultoria jurídica; elaboração de minuta do decreto da Comissão Estadual do Marco Regulatório;

- Pacto pelo Saneamento

- Revisão geral dos textos dos eixos saneamento rural, água e esgotos urbanos, e resíduos sólidos urbanos, tendo contribuído, nas várias reuniões, para apresentação das revisões nos respectivos Grupos de Trabalho;
- Participação e apresentação do eixo água e esgoto urbanos nos seminários regionais da Serra da Ibiapaba e Sertões de Crateús, do Médio e Baixo Jaguaribe;
- Gravação do Programa “Questão de Ordem” na TV Assembleia sobre o Pacto;
- Realização de oficina para os técnicos da Assembleia Legislativa vinculados ao Pacto pelo Saneamento;
- Elaboração de estudo sobre a dengue no estado, como subsídio ao GT de drenagem do Pacto pelo Saneamento;
- Participação de diversas reuniões para articulação e apoio a organização do Pacto;
- Outras ações de apoio às políticas públicas;
- Participação do Grupo de Trabalho para tratar sobre a Política de Saneamento Rural para o Estado do Ceará; e revisão da minuta de decreto sobre saneamento rural, para regulamentação da Lei Estadual 162/2016;
- Articulação com o ME e CAIXA para regulação da concessão dos serviços de esgotamento sanitário do Crato.

5.6 PROJETO IPF/ BANCO MUNDIAL

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

Ao longo de 2020, a Arce participou de reuniões sobre TDR do PSHG (IPF); reuniões virtuais do Comitê IPF, com Ipece e Banco Mundial; participação na Missão Virtual do Banco Mundial (IPF) com apresentação das ações da Agência; foi prestado apoio à CET, por meios de esclarecimentos solicitados e, também, no ajuste do Termo de Referência da CET.



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As restrições de locomoção ocasionadas pela pandemia da Covid-19 impactaram nas atividades regulares da Arce, notadamente em relação as fiscalizações diretas, que se caracterizam pela presença física dos técnicos da agência nas instalações operacionais de Cagece. Porém, mesmo com tal restrição, a Arce não deixou de exercer sua atividade fiscalizatória, focando no formato indireto de fiscalização, privilegiando a análise documental de dados e informações encaminhados pela Cagece. Também buscou-se abranger o maior número de municípios, por meio de ações de fiscalização de caráter regional (por Unidade de Negócio). Desta forma, em 2020, a quantidade de municípios fiscalizados continuou elevada, se comparado a anos anteriores a 2019. Apesar da utilização exclusiva do formato indireto de fiscalização, fica evidente a necessidade da retomada da fiscalização direta, tão logo a situação da pandemia seja normalizada, considerando ser fundamental a obtenção de contraprovas das informações enviadas pela Cagece, bem como a inspeção das infraestruturas dos serviços.

A análise de dados e informações do resultado do acompanhamento das ações de fiscalização demonstrou que a Cagece solucionou 51,64 % do total de determinações de não-conformidades, em 2020, melhorando o índice que, em 2018 e 2019, atingiu 26,49% e 43,99%, respectivamente.

A quantidade de reclamações feita pelos usuários na Ouvidoria variou de 4 a 6 mil nos últimos quatro anos, aproximadamente. Da análise do que foi reclamado, pode-se inferir que os usuários estão mais conscientes e exigentes quanto ao direito de ter serviços adequados, na medida em que a maioria das reclamações refere-se à continuidade dos serviços (falta de água/baixa pressão) e ao faturamento (cobrança indevida).

Em relação às demais atividades, a regulação Sunshine, que se encontra no quarto ano, demonstra, quando visualizados os indicadores para todos os municípios regulados, que existem, ainda, muitas ineficiências na prestação dos serviços, bem como são necessários investimentos em esgotamento sanitário, ainda mais ao se considerar as metas do novo Marco Regulatório.

No tocante as políticas públicas setoriais, o debate trazido pelo novo Marco e o Pacto pelo Saneamento representa importante oportunidade para inserção da Arce no contexto institucional do setor, seja como contribuição no aperfeiçoamento das políticas públicas, seja na regulação de novos serviços e prestadores, como são os casos dos resíduos sólidos e da concessão do Crato, respectivamente.

Por fim, é de se esperar que o ano de 2021, seja preparativo para introdução dos novos arranjos institucionais, como a prestação regionalizada, assim como a normatização de referência da ANA, o que, certamente, exigirá readequação nos procedimentos operacionais adotados pela área da Coordenadoria de Saneamento Básico.



ENERGIA ELÉTRICA

1. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ELETRICIDADE

A Coordenadoria de Energia atua na fiscalização da distribuição de energia elétrica no Ceará quanto ao cumprimento do contrato de concessão, dos regulamentos técnicos e comerciais estabelecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e da legislação setorial. Fiscaliza também a produção de energia elétrica, o andamento das obras de novas usinas a serem inseridas no parque gerador cearense, bem como de encargos e programas governamentais, das obrigações contratuais e agentes especiais do setor. Isso se dá por meio de Contratos de Metas firmados entre a Aneel e a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce).



2. GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Pelo convênio firmado com a Aneel, 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/Aneel) delega 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 as agências estaduais conveniadas que executam atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de geração de energia elétrica de interesse do sistema interligado e também de transmissão de energia elétrica integrante da rede básica. Segundo a Resolução Normativa da Aneel Nº 425, de 01 de fevereiro de 2011, as instalações de geração de energia elétrica de interesse do Sistema Elétrico Interligado são aquelas com potência instalada superior a 200 MW, que não possua Contrato de Prestação de Serviços Ancilares (CSPA) assinado com o Operador Nacional do Sistema (ONS) e, no caso de instalações de geração hidrelétrica, ser classificada como "fio d'água".

Mediante autorização específica concedida pela Aneel, empreendedores habilitados recebem permissão para estabelecer centrais geradoras de energia e realizar a comercialização dessa energia produzida nos ambientes de contratação livre e regulado. A relação das usinas em operação e em implantação pode ser conhecida no site da Aneel, no Banco de Informações de Geração.



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

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

O Monitoramento é a etapa mais abrangente do processo e envolve o universo dos agentes de geração de energia. Nesse nível, todos os agentes de geração outorgados são monitorados por meio de indicadores de qualidade e desempenho gerados a partir de dados obtidos por meio de formulários de Auto Declaração, preenchidos pelos próprios agentes, e da bases de dados de outras instituições, entre elas o Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS, e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE. Prestando-se de ferramentas computacionais, é realizada análise de risco regulatório de forma a se identificar os empreendimentos que apresentam risco potencial para determinada avaliação (por exemplo, para a avaliação de usinas em implantação, o monitoramento poderá avaliar quais empreendimentos apresentam baixa viabilidade de implantação e/ou maior risco de atraso na conclusão das obras), entendida também como não conformidade. A Ação à Distância envolve o conjunto de usinas selecionadas por meio da análise de risco realizada na etapa de Monitoramento, em que os empreendimentos foram selecionados e priorizados em face de baixos indicadores observados. Este nível contempla, na própria sede da Aneel ou da Arce, a análise minuciosa dos indicadores e documentos das empresas e empreendimentos, de modo a se promover uma avaliação qualitativa e quantitativa detalhada da usina.

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

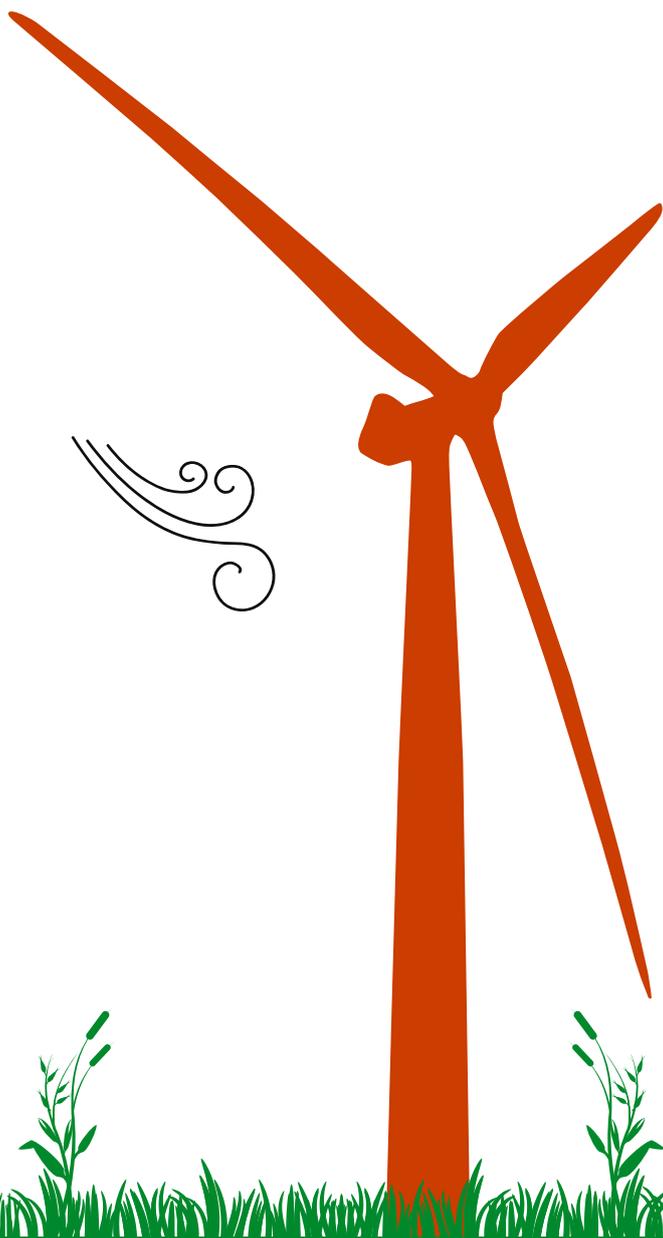
Em 2020, com as exigências impostas pela pandemia, as fiscalizações dos agentes de geração de energia elétrica foram assim realizadas e contabilizadas:

- **Processo PCEE/CEE/0009/2019** – Fiscalização das condições de operação e manutenção das usinas eólicas Bons Ventos, Enacel e Canoa Quebrada. Agente autorizado: CPFL Renováveis. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0004/2020, emitido em 27/1/2020;
- **Processo PCEE/CEE/0001/2020** – Fiscalização das condições de operação e manutenção da usina termelétrica Maracanaú. Agente autorizado Maracanaú Geradora de Energia S.A. Relatório de Fiscalização Nº 0002/2020-ARCE-SFG, emitido em 3/2/2020;
- **Processo PCEE/CEE/0010/2019** – Fiscalização das condições de operação e manutenção das usinas eólicas Buriti, Cajucoco, Coqueiros. Agente autorizado Energimp S.A. Relatório de Fiscalização nº RF/CEE/0006/2020, emitido em 7/2/2020;
- **Processo PCEE/CEE/0003/2020** – Fiscalização das condições de operação e manutenção das usinas termelétricas Aracati, Baturité, Caucaia, Crato, Iguatu, Juazeiro do Norte e Pecém. Agente autorizados Enguia Gen Ce Ltda. Relatório de Fiscalização 0006/2020-ARCE-SFG, emitido em 17/3/2020;

- **Processo PCEE/CEE/0004/2020** – Fiscalização do avanço das obras de implantação das usinas fotovoltaicas Lavras 1, Lavras 2, Lavras 3, Lavras 4 e Lavras 5. Agente autorizado Consórcio Lavras. Nota Técnica Relatório nº NTEC/CEE/0001/2020, emitida em 11/5/2020;

- **Processo PCEE/CEE/0005/2020** – Fiscalização do avanço das obras de implantação da Pequena Central Hidrelétrica Castanhão. Agente autorizado Central Geradora Hidrelétrica Castanhão S.A. Nota Técnica Nº NTEC/CEE/0002/2020, emitida em 9/6/2020;

- **Processo PVIR/CEE/0013/2019** – Fiscalização das empresas Cubico Sustainable Investments e Rio Energy quanto ao cumprimento de obrigações normativas pelas usinas eólicas Embuaca, São Jorge, São Cristóvão, Santo Antônio de Pádua, EOL e Itarema V. Os Relatórios de Fiscalização receberam os números RF/CEE/0012/2020 e RF/CEE/0016/2020. Foram emitidos em 23/11/2020 e 24/11/2020, respectivamente.



As fiscalizações das condições de operação e manutenção das usinas termelétricas Aracati, Baturité, Caucaia, Crato, Iguatu, Juazeiro do Norte e Pecém (PCEE/CEE/0003/2020) e da Maracanaú Energia (PCEE/CEE/0001/2020) redundaram na abertura dos Processos Administrativos Punitivos PCEE/CEE/0006/2020 e PVIR/CEE/0001/2020, respectivamente, com emissão dos Autos de Infração Nº 0001/2020-ARCE-SFG e 0002/2020-ARCE-SFG. A penalidade à Enguia Gen Ce foi mantida pelo Conselho Diretor da Arce (CDR). O recurso da Maracanaú Energia está em análise pelo CDR.

As fiscalizações das usinas eólicas Bons Ventos, Enacel e Canoa Quebrada, Buriti, Cajucoco, Coqueiros, Lavras 1, Lavras 2, Lavras 3, Lavras 4 e Lavras 5 foram encerradas sem a emissão de Notificações aos agentes autorizados, tendo em vista que os objetivos das ações foram alcançados e por estarem vigentes os planos de melhorias desses parques eólicos, firmados junto à CEE.

As fiscalizações das usinas eólicas Embuaca, São Jorge, São Cristóvão, Santo Antônio de Pádua EOL e Itarema V, ao final de 2020, estavam na etapa de análise das manifestações das empresas. Isso, de acordo com as notificações apresentadas pela Agência.

A fiscalização da PCH Castanhão resultou na emissão de Termo de Intimação de Penalidade Editalícia.

3. DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

A fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica realizada pela Coordenadoria de Energia da Arce é feita por meio do monitoramento permanente de indicadores de desempenho e da observação da percepção do consumidor sobre o serviço prestado. Tem como foco a prevenção, usando-se inteligência analítica e técnicas de fiscalização baseada em evidências. A prática objetiva garantir a adequada prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, especialmente quanto aos aspectos relacionados ao atendimento prestado aos consumidores, à qualidade do fornecimento de energia elétrica e ao desempenho operacional da concessionária.

A CEE realiza análises cíclicas do serviço de distribuição que se constituem em avaliações detalhadas de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço. Uma vez identificadas as irregularidades, estas são classificadas obedecendo aos critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado. Em 2020 foi dado enfoque especial à qualidade do serviço distribuição, aos procedimentos de leitura e faturamentos das unidades consumidoras e aos procedimentos de conexão de novas unidades consumidoras com a necessidade de realização de obras de expansão ou reforço da rede elétrica de distribuição. Tais análise redundaram na pactuação de planos de resultados específicos, com compromisso da distribuidora de aperfeiçoar os serviços e melhorar os equipamentos e instalações da concessão.

As fiscalizações dos citados temas estão consubstanciadas respectivamente nos processos administrativos PVIR/CEE/0011/2020, PVIR/CEE/0006/2020 e PVIR/CEE/0008/2020 e prosseguirão ao longo de 2021.



AEm resumo, ao longo de 2020, a CEE realizou as fiscalizações:

- **Processo PCEE/CEE/0006/2019** – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto ao procedimento de emissão de faturas. Foram muitas as reclamações por parte dos consumidores, no tocante ao recebimento de faturas duplicadas. Sobre o assunto, foi gerado o Relatório de Fiscalização Nº 0002/2019-ARCE-SFE, em 6/1/2020;

- **Processo PCEE/CEE/0002/2020** – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará no que se refere à qualidade do fornecimento de energia elétrica, especificamente quanto à conformidade dos indicadores coletivos de continuidade, isto é do DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e do FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). Relatório de Fiscalização Nº 0001/2020-ARCE-SFE, emitido em 23/01/2020;

- Avaliação e acompanhamento do plano de ação da Enel Distribuição Ceará acerca da manutenção dos procedimentos essenciais na prestação dos serviços de distribuição, face ao enfrentamento dos efeitos da incidência do vírus Corona (COVID-19).

- Relatório de avaliação do Plano Covid-19, emitido em 23/4/2020;
- 1º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 30/04/2020;
- 2º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 13/05/2020;
- 3º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 05/06/2020;
- 4º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 26/06/2020;
- 5º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 14/07/2020;
- 6º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 29/07/2020;
- 7º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 14/08/2020;
- 8º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 28/08/2020;
- 9º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 14/09/2020;
- 10º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 30/9/2020;
- 11º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 14/10/2020.

- **Processo PVIR/CEE/0010/2020** – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto à cobrança das usinas de geração a Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD). Relatório de Fiscalização Nº 0002/25020-ARCE-SFE, emitido em 30/11/2020;

- **Processo PVIR/CEE/0004/2020** – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto ao cumprimento de determinações e regularização de Não Conformidades confirmadas em fiscalizações anteriores. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0017/2020, emitido em 23/10/2020;

Processo PVIR/CEE/0011/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto a continuidade do serviço distribuição. Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição Nº RF/CEE/0015/2020, emitido em 15/09/2020;

Processo PVIR/CEE/0006/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto aos procedimentos de faturamento. Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição Nº RF/CEE/0014/2020, emitido em 16/09/2020;

Processo PVIR/CEE/0008/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto aos procedimentos de conexão de novas unidades consumidoras com a necessidade de realização de obras de expansão ou reforço da rede elétrica de distribuição. Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição Nº RF/CEE/0016/2020, emitido em 18/09/2020;

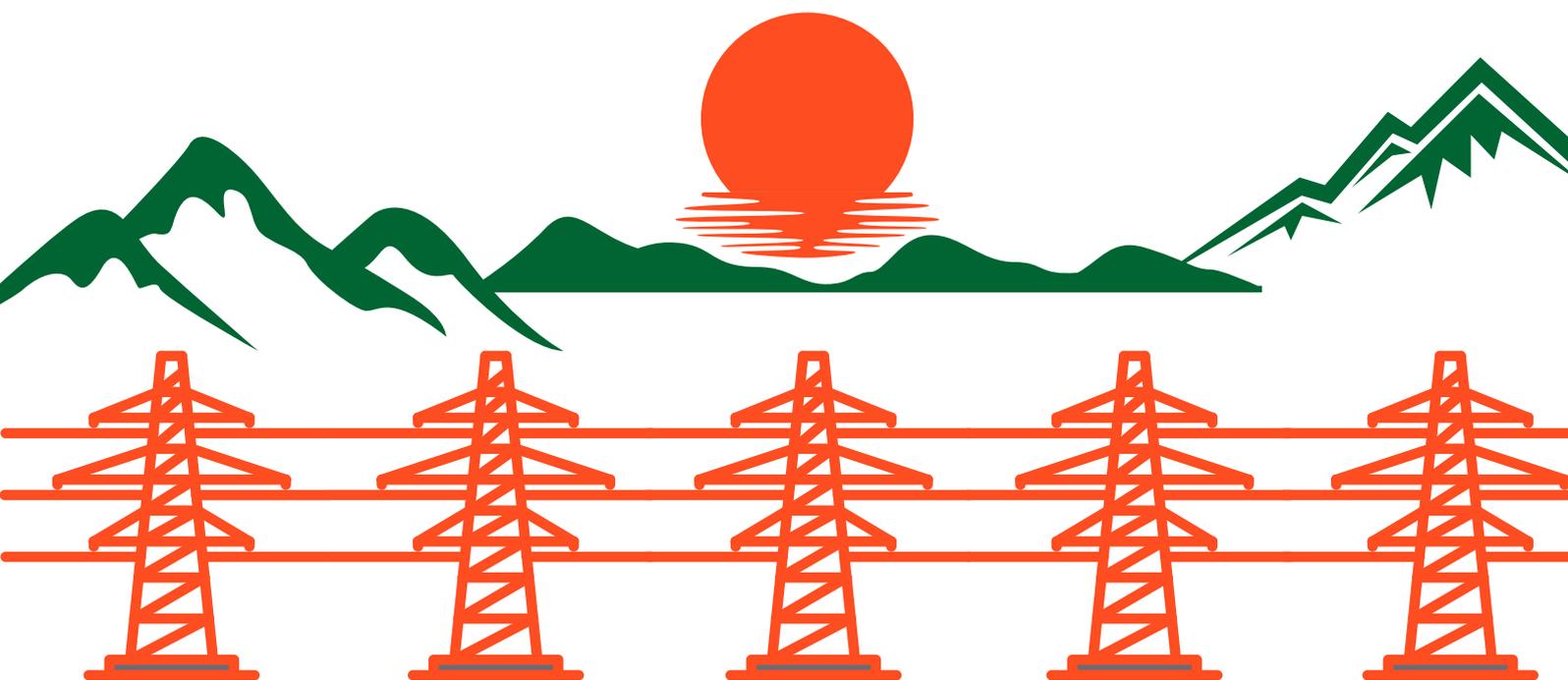
Processo PVIR/CEE/0009/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará no que se refere à aderência ao módulo 11 (Faturas de energia elétrica e informações suplementares) dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST). Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0018/2020, emitido em 30/10/2020;

Processo PVIR/CEE/0012/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto ao cumprimento de decisões da Aneel contidas nos Despachos Nº 4.050/2015 e 957.

As fiscalizações da concessionária de distribuição de energia elétrica referentes aos procedimentos de emissão de faturas (PCEE/CEE/0006/2019) e à qualidade do fornecimento (PCEE/CEE/0002/2020) redundaram na abertura dos Processos Administrativos Punitivos - PVIR/CEE/0007/2020 e PVIR/CEE/0005/2020, respectivamente. Sobre o assunto, também foram emitidos os Autos de Infração 0001/2020-ARCE-SFE e 0002/2020-ARCE-SFE. Ambos processos aguardam julgamento do Conselho Diretor da Arce.

A fiscalização da cobrança da TUSD (PVIR/CEE/0010/2020) e do cumprimento de determinações e regularização de Não Conformidades (PVIR/CEE/0004/2020) foram arquivadas por terem sido consideradas satisfatórias as alegações registradas nas manifestações da empresa.

Os demais processos fiscalizatórios estão em curso. As ações continuam e podem culminar em abertura de processos administrativos punitivos, caso as irregularidades apontadas sejam confirmadas após a análise do contraditório.



A decorative graphic consisting of several overlapping squares in shades of blue, orange, and teal, arranged in a diagonal pattern in the top-left and bottom-right corners of the page. The background is a close-up of a gas stove burner with blue flames.

GÁS CANALIZADO

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



No ano de 2020, tomando como referência o mês de novembro, a oferta de gás natural no Brasil ficou em média 74,58 milhões de m³/dia. Isso corresponde a 27,8% da regaseificação de GNL, 22,4% do gás boliviano e da oferta nacional que ficou com a parcela de 49,8%. A produção nacional registrou uma média de 127,49 milhões de m³/dia, um aumento menor de 1% em comparação ao ano de 2019. Os segmentos industrial, termelétrico e de GNV foram responsáveis por aproximadamente 70% da demanda de gás no país. O parque térmico a gás natural é composto por 39 usinas, registrando um consumo, em média, de 24,43 milhões de m³/dia de gás natural, o que implica na geração de energia de 35,09 mil GWh, no período em estudo. (Boletim mensal de acompanhamento da indústria de gás natural – edição Nº 165 - MME).

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

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

A demanda média de gás natural, no ano de 2020 no Estado do Ceará foi de 0,600 milhões de m³/dia para os seguimentos térmicos e não térmicos, enquanto no ano de 2019 foi registrada uma média de 1,207 milhões de m³/dia, representando uma queda considerável no volume de gás distribuído. Tal situação pode ser explicada pelas medidas restritivas sociais adotadas no estado devido à pandemia de COVID-19.

Dentre as distribuidoras estaduais da Região Nordeste, a Cegás é a quarta em volume de gás distribuído, conforme se pode ver no Quadro 1.

Quadro 1 - Comparativo da Demanda de Gás Natural no Nordeste

Demanda Média de Gás Natural por Distribuidora no Nordeste (milhões de m ³ /dia)		2019	2020	Diferencia de volumes
1ª	Copergás(PE)	4,662	4,296	-0,37
2ª	Bahiagás(BA)	3,782	3,418	-0,36
3ª	Gásmar(MA)	3,715	3,270	-0,45
4ª	Cegás(CE)	1,207	0,600	-0,61
5ª	Algás(AL)	0,540	0,457	-0,08
6ª	Sergás(SE)	0,327	0,231	-0,10
7ª	Potigás(RN)	0,290	0,203	-0,09
8ª	Pbgás	0,238	0,180	-0,06
9ª	Gaspisa	0,000	0,000	0,00

Fonte: Boletim Mensal da Indústria do gás natural - edição 165. (2020)

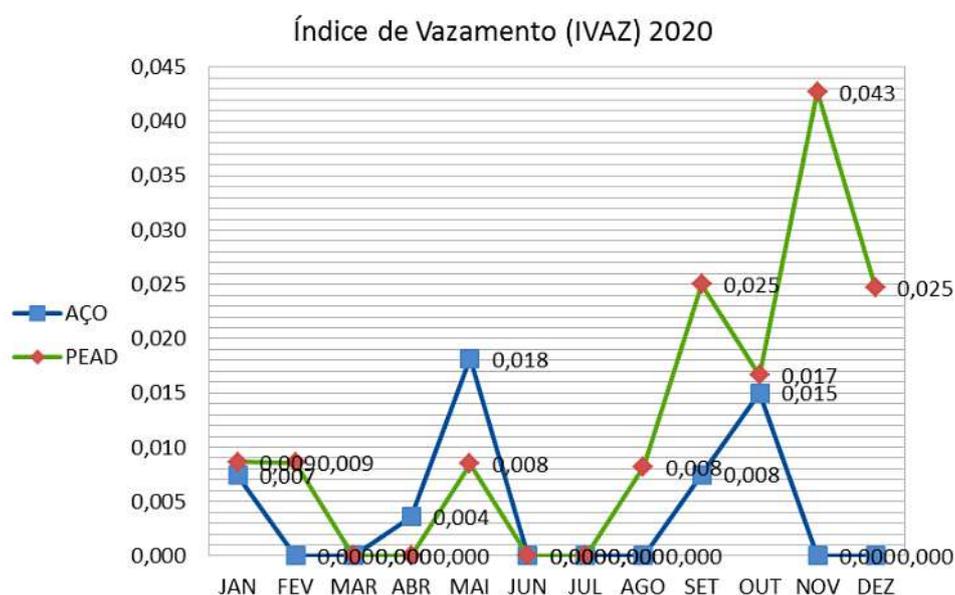
2. ATUAÇÃO DA ARCE NA REGULAÇÃO DE GÁS CANALIZADO EM 2020

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará atua no exercício regulatório pleno, exercendo a normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados com a concessão de distribuição de gás canalizado. O controle regulatório dos serviços de distribuição de gás canalizado é feito por meio de fiscalizações programadas ou eventuais, e do monitoramento mensal e trimestral dos indicadores de desempenho da concessionária. As ações têm como objetivo fiscalizar os serviços prestados pela Cegás, envolvendo auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e as instalações utilizadas na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado. Para exercer a regulação, a Arce estabelece normas de regulação, notifica e aplica penalidades à concessionária, além de estipular prazo para a eliminação ou/e regularização de não conformidades constatadas.

2.1 MONITORAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA

O acompanhamento dos indicadores de desempenho da concessionária constitui importante ferramenta na avaliação do serviço de distribuição de gás canalizado. Essa avaliação tem como intuito demonstrar a eficiência da concessionária na prestação dos serviços. O estudo de análise dos indicadores é realizado, permanentemente, através da coleta e apuração executada pela Cegás. No monitoramento são levados em conta 13 indicadores, a fim de se verificar a evolução da qualidade dos serviços prestados pela concessionária, quando se identifica variações no prazo de atendimento de novas ligações, o sistema de segurança que envolve a rede de dutos e, ainda, a qualidade do gás fornecido aos usuários. Aqui, são apresentados dois dos principais indicadores apurados no ano de 2020. Veja:

Gráfico 1 - Índice de Vazamento



Fonte: Cegás (2020)

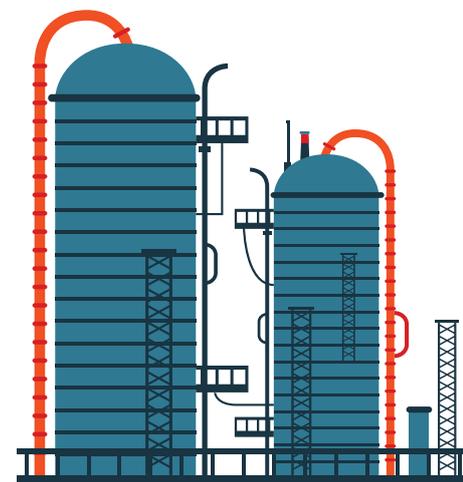
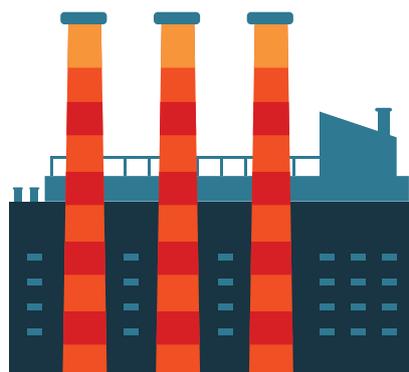
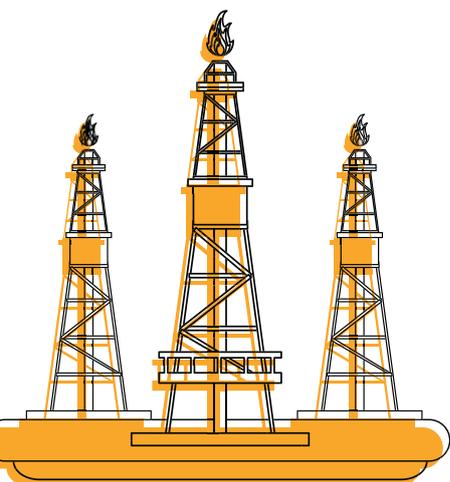
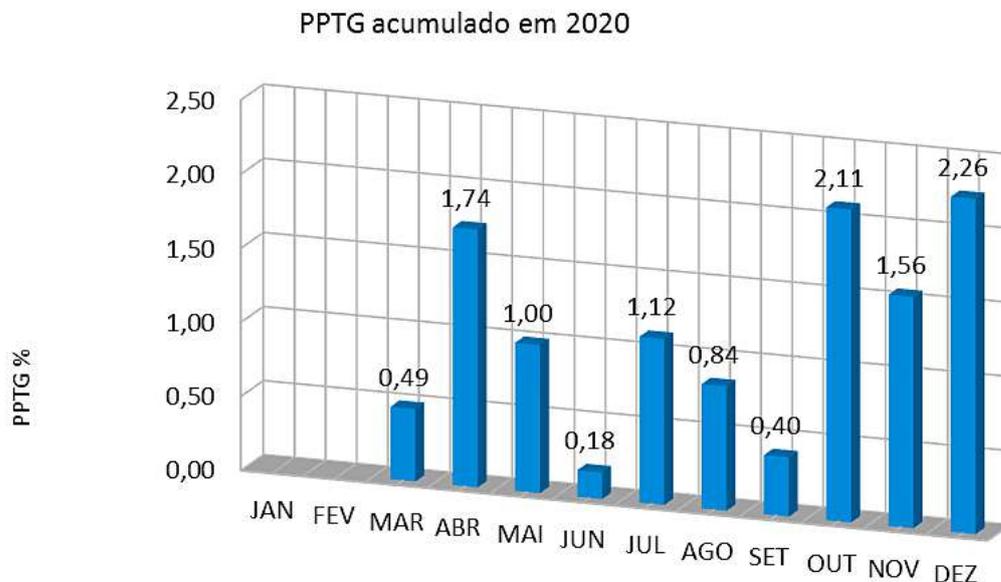


Gráfico 2 - Porcentagem de Perdas Totais de Gás – PPTG – 2020



Fonte: Cegás (2020)

2.2 FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

As fiscalizações programadas da Arce em 2020 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 foram a 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 2020; avaliação do Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado; estudo sobre a inclusão do gás Biometano como nova fonte de suprimento da concessionária e, também, o acompanhamento de processos de fiscalizações anteriores, por meio de emissão de pareceres e Auto de Infração e Exposição de Motivos.

Referente às ações de fiscalização 01/2020 e 02/2020, foram emitidos os Termos de Notificação TN/CEE/0005/2020 e TN/CEE/0006/2020, respectivamente. Durante as fiscalizações foram identificadas irregularidades que originaram Não Conformidades e Determinações, prática que tem como objetivo a correção das falhas constatadas.

O quadro (2) apresenta os produtos resultantes das fiscalizações executadas pela Arce no ano de 2017 em relação aos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

Quadro 2 - Produtos das ações de fiscalização executadas pela Coordenadoria de Energia no ano de 2020. (NCs - Não conformidades; DTs - Determinações; RCs – Recomendações)

PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	DESCRIÇÃO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	NCs	DTs	RCs
PVIR/CEE/0002/2020	Fiscalização do serviço público de distribuição de gás canalizado, referente aos aspectos da qualidade na distribuição do produto e do atendimento comercial prestado pela Companhia de Gás do Estado do Ceará – Cegás.	TN/CEE/0005/2020	RF/CEE/0010/2020	3	11	0
PVIR/CEE/0016/2017		TN/CEE/0006/2020	RF/CEE/0020/2020	3	6	0

Fonte: Arce/CEE

O quadro (3) apresenta informações dos Autos de Infração emitidos em 2020. Nos casos de aplicação de qualquer penalidade pela Arce, a Cegás pode interpor pedido de recurso, conforme previsto na Resolução Arce 88/2007.

Quadro 3 - Multa aplicada à Concessionária no exercício de 2020

PROCESSO PUNITIVO ARCE	ORIGEM DO PROCESSO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	AUTO DE INFRAÇÃO	VALOR DO AUTO DE INFRAÇÃO R\$
PVIR/CEE/0001/2020	Ação de Fiscalização 02/2017	TN/CEE/0006/2017	RF/CEE/0006/2017	AI/CEE/0001/2020	144.316,75
TOTAL					144.316,75

Fonte: Arce/CEE

2.2.1 AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO 01/2020

No período de abril a junho foi realizada a primeira Ação de Fiscalização de 2020, resultando em dez Constatações, conforme apresentado no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0010/2020, originando uma Não Conformidade e seis Determinações.

A presente ação de fiscalização foi realizada em duas etapas, consistindo a primeira na avaliação de documentos requeridos à concessionária, e a segunda em reunião técnica na sede administrativa da própria Cegás.

Importante ressaltar, nesta ação de fiscalização, alguns pontos, como o acompanhamento da construção do gasoduto de distribuição do gás Biometano, compreendendo aproximadamente 23 Km, interligando o aterro sanitário municipal Oeste de Caucaia à unidade usuária da empresa Cerbras; fase inicial de apuração do indicador de segurança Concentração de Odorante do Gás (COG); e o acompanhamento dos procedimentos das equipes de atendimento às ocorrências de emergência. Também o monitoramento das ações realizadas para a instalação de instrumentos eletrônicos nas unidades usuárias, visando a correção do volume de gás medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição; faturamento e, ainda, acompanhamento de incidentes ocorridos na rede de distribuição de gás canalizado, provocados por execução de obras relacionados a outros serviços.

2.2.2 AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO 02/2020

No período de outubro e dezembro foi realizada a segunda ação de fiscalização do ano de 2020. Além de verificar os itens habituais, também foram observados os serviços de movimentação de gás estabelecidos em contrato firmado entre a Refinaria Lubrificantes e Derivados do Nordeste (LUBNOR) e a Cegás.

A ação foi realizada em duas etapas, consistindo a primeira delas na análise e avaliação documental da concessionária. Já a segunda, teve como ponto essencial uma reunião técnica na sede administrativa da Companhia, para esclarecimento de assuntos relacionados aos serviços de distribuição de gás canalizado. Esta ação de fiscalização analisou um total de 12 itens, sendo registrado no Relatório de Fiscalização um total de quatro Não Conformidades, quatro Determinações e duas Recomendações. Também foram constatados indícios de irregularidades quanto ao monitoramento da pressão da rede de distribuição; ao monitoramento do indicador CFQ – Características Físico-Químicas do gás; e no tempo de atendimento de emergência da concessionária. Dos itens analisados, constatou-se que de 325 pedidos de novas ligações, 69 deles foram classificados como sem viabilidade, devido aos parâmetros de retorno de investimento utilizados atualmente pela Cegás.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades desenvolvidas no decorrer do ano de 2020 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 mantenha 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 a atividade de reguladora 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.





TRANSPORTE

1. ATUAÇÃO DA ARCE NOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES



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

A partir das alterações e publicação da nova lei, as funções de Poder Concedente e de Gestão dos Serviços, antes exercidas pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran-Ce) foram transferidas para a Arce. Como resultado, a Agência passou a ter as seguintes responsabilidades: regular, explorar, organizar, dirigir, coordenar, executar, fiscalizar, delegar e controlar a prestação de serviços relativos ao transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. A regulação e gestão dos terminais rodoviários também são de competência da Arce.

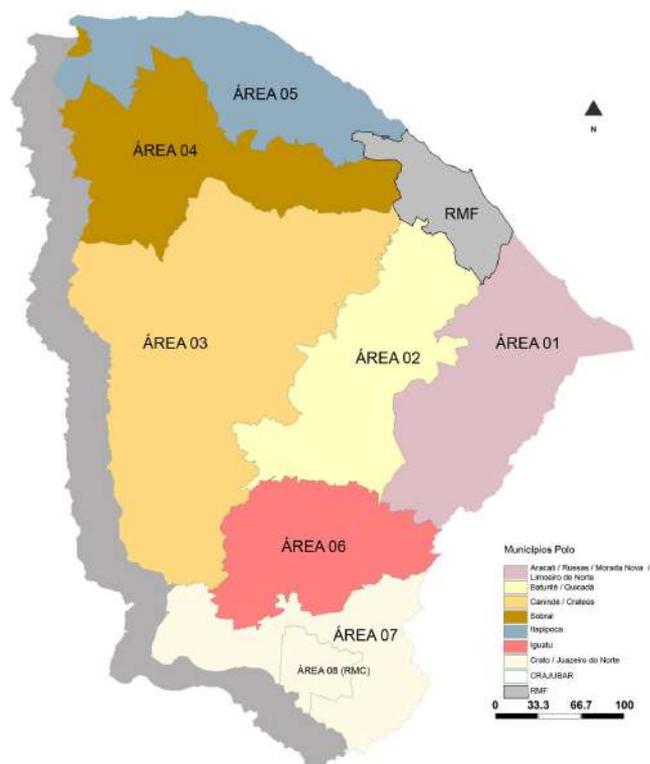
2. SISTEMA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

O STIP é subdividido em dois diferentes tipos: Serviço Interurbano e Serviço Metropolitano. O serviço Interurbano se caracteriza por deslocamentos mais longos, utilizando-se de ônibus, miniônibus ou micro-ônibus do tipo rodoviário. Os veículos não apresentam catracas e normalmente são proibidos passageiros em pé. Atende a deslocamentos pouco frequentes, entre áreas urbanas distintas que ligam diversos municípios do Estado. Por sua vez, o Serviço Metropolitano se caracteriza por deslocamentos mais curtos, dentro de áreas conurbadas, utilizando veículos do tipo urbano, com catracas, e que permitem passageiros em pé. Este serviço, normalmente, atende viagens pendulares e/ou frequentes.

2.1 SERVIÇO INTERURBANO

No Serviço Regular Interurbano, a Concorrência Pública Nacional nº 002/2009/Detran-CE estabeleceu cinco transportadoras, atendendo em oito áreas de operação. Entretanto, no ano de 2019, por problemas apresentados por uma das concessionárias, dois contratos de concessão não foram renovados e a Arce, desde então, trabalha para licitar e contratar novas empresas. Atualmente, quatro empresas contratadas operam em seis lotes.

Figura 1 – Áreas de Operação e respectivas empresas- Serviço Regular Interurbano 2020 – em cinza as áreas que aguardam finalização do processo licitatório.

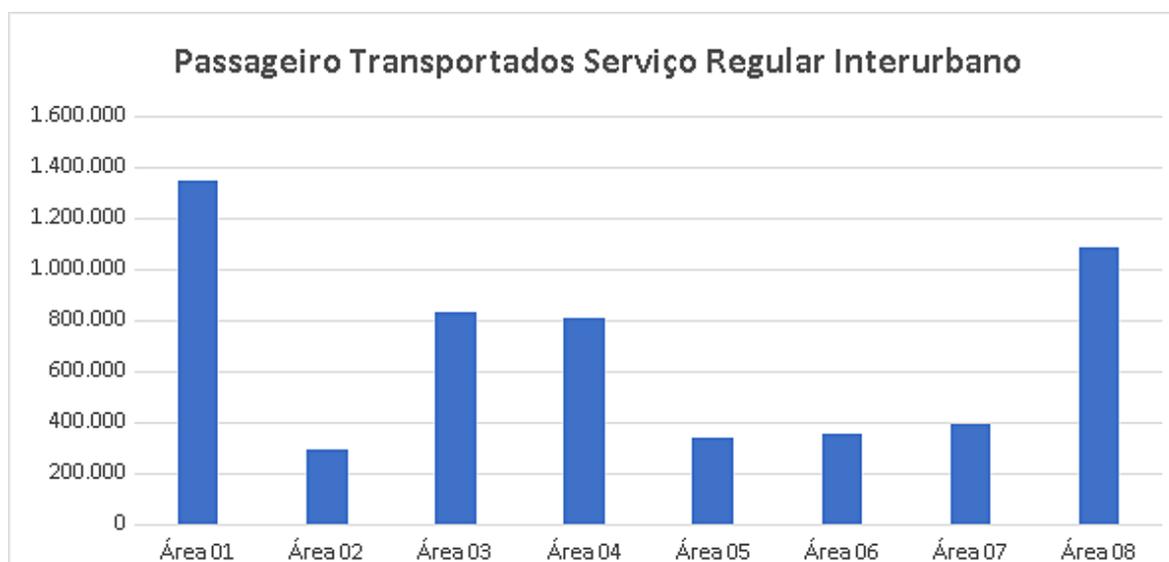


Fonte: Coordenadoria de Transportes - Arce

O Serviço Complementar Interurbano, operado com veículos de menor capacidade (veículos utilitários de passageiros – VUPs e veículos utilitários mistos – VUMs), é, atualmente, prestado por 23 cooperativas em cerca de 244 linhas. Como se sabe, desde o início de 2020 o país sofre com uma pandemia decorrente do novo Coronavírus, causador da COVID-19. A situação fez com que, por vários meses do ano, o serviço fosse interrompido ou reduzido drasticamente, implicando em um número menor no processo de oferta e demanda. O Serviço Regular Interurbano transportou 5.435.899 passageiros, com receita tarifária da ordem de R\$ 137.893.208,09.

O gráfico, a seguir, apresenta a quantidade de passageiros transportados por área de operação.

Gráfico 1 – Passageiros Transportados – Serviço Regular Interurbano 2020



Fonte: Coordenadoria de Transportes - Arce

A vigência original dos contratos de concessão do serviço regular interurbano tinha, como data final, o dia 17 de novembro de 2019, o que exigiu da Arce a realização de uma análise dos serviços prestados pelas concessionárias. A partir do estudo, feito em 2019, renovou-se o contrato com quatro empresas e iniciou-se o trabalho de elaboração de planos e editais de licitação, com o intuito de atender as áreas de operação 02 e 05. Ambos os lotes foram licitados em 2020, mas, devido à pandemia e à redução da demanda, as licitações fracassaram, obrigando a Arce a desenvolver novos estudos e editais, para conclusão em 2021.



2.2 SERVIÇO METROPOLITANO

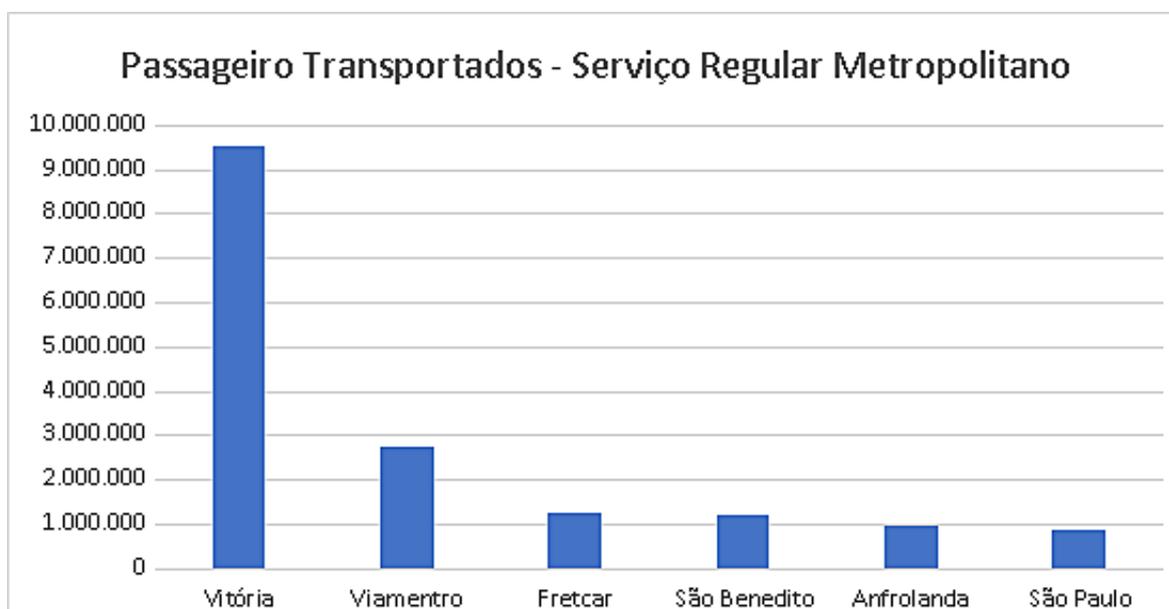
Em 2020, os serviços metropolitano regular e regular complementar foram objetos de estudo, com vista a elaboração de novos editais de licitação. Ainda em 2020 ocorreram as audiências públicas, entretanto a publicação do edital ficou no aguardo do momento oportuno.

O Serviço Metropolitano Regular é composto por 85 linhas, sendo realizado por ônibus do tipo urbano com catraca, podendo transportar passageiros em pé. Já o Serviço Regular Complementar é operado por duas cooperativas que detêm termos de permissão. Existem outras cooperativas que operam na Região Metropolitana sem o devido credenciamento. Entretanto, com a Lei Complementar nº 226/2020, a Arce autorizou que essas referidas cooperativas fossem habilitadas a desenvolver as atividades até que a licitação dos serviços metropolitanos seja concluída.

O serviço metropolitano transportou 16.421.365 de passageiros, com receita tarifária de R\$ 64.104.538,27, o que representou uma redução superior a 50%, quando se compara o ano de 2019 com o de 2020.

O gráfico, a seguir, apresenta a quantidade de passageiros transportados por empresa.

Gráfico 2 – Passageiros Transportados – Serviço Regular Metropolitano



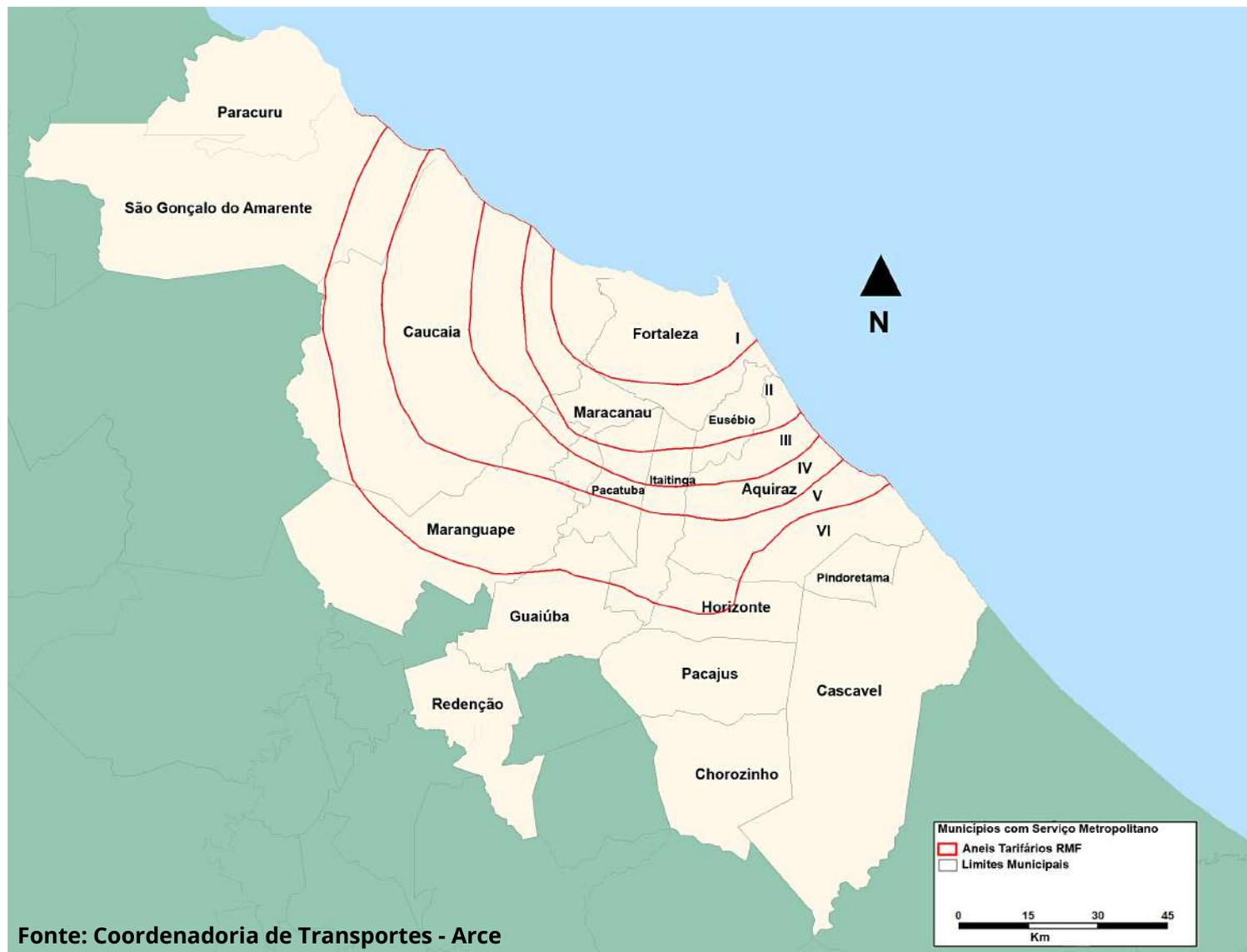
Fonte: Coordenadoria de Transportes - Arce



3. TARIFAS

No Serviço Interurbano, o preço das passagens é em função de coeficientes tarifários e a extensão da viagem, enquanto no serviço metropolitano é em função dos anéis tarifários.

Figura 2 – Anéis Tarifários



Fonte: Coordenadoria de Transportes - Arce

Em 2020, foram realizados reajustes de tarifas nos serviços de transporte de passageiros regulados pela Arce. Especificamente, tais reajustes foram regulamentados pelas Resoluções Arce nº 285, 286 e 287, referentes aos serviços metropolitano, complementar interurbano e regular interurbano, respectivamente. Em alguns casos, o reajuste foi para mais, entretanto, em outros, houve queda no valor da tarifa.

4. PUBLICAÇÃO DE NORMATIVOS

Durante o ano de 2020 e com o intuito de minimizar os impactos no setor, a Arce emitiu alguns normativos que focaram, principalmente, em flexibilizar a operação no sentido de não haver superoferta de transporte, o que acabaria por prejudicar o setor, aumentando, ainda mais os prejuízos. Assim, foram revistos prazos e obrigações. Ao todo, a Agência emitiu 11 resoluções.

5. ATENDIMENTO ÀS TRANSPORTADORAS

O ano de 2020 foi bastante atípico tanto pela queda de demanda e proibições de circulação em determinados períodos, quanto pelas medidas tomadas pela Arce e Governo do Estado no intuito de minimizar os impactos na população e no setor de transporte. Isto causou um número muito elevado de solicitações por parte dos operadores, desde inclusão, substituição de veículos e cooperados, alterações na operação, entre outras solicitações de caráter operacional até solicitação de esclarecimentos. Neste período a CTR analisou mais de 1.600 documentos entre processos e solicitações.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal objetivo da mudança da Agência, logo ao assumir as funções de gestão do sistema - antes exercidas pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran/CE) - foi consolidar o gerenciamento do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, alinhando o modelo de gestão estadual destes serviços àquele já exercido em âmbito federal pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). Nesse contexto, a Arce, na qualidade de gestora integral do Sistema, passou a regular, explorar, organizar, dirigir, coordenar, executar, fiscalizar, delegar e controlar a prestação dos serviços, inclusive nos terminais rodoviários, além de promover licitações para concessões e permissões. O ano de 2019 se caracterizou por um ano de transição, e o que se esperava era que 2020 viesse para a concretização da gestão de transportes na Arce. No entanto, o problema da pandemia fez com que o foco principal fosse minimizar os impactos. Isso gerou uma demanda muito elevada, mas a Arce conseguiu vencer o desafio, com a perspectiva de desenvolver uma série de melhorias e ações em prol do sistema e, conseqüentemente, da população.



The image features a hand holding a black fountain pen with gold accents, poised to write on a document. In the foreground, a wooden gavel with a black head is blurred. The background is a light-colored surface with some text. A large, semi-transparent graphic overlay in the top-left and bottom-right corners consists of several overlapping squares in shades of orange, red, and dark blue, arranged in a geometric pattern.

NÚCLEO DE JULGAMENTO DE INFRAÇÕES

1. INTRODUÇÃO



O Núcleo de Julgamento de Infrações (NJI) foi instituído em outubro de 2019, por meio da Resolução Arce nº 253/2019, para dar andamento aos processos de defesa prévia anteriormente analisados pelo Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-Ce). A partir da publicação da Resolução e após a transferência da gestão do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará para a Agência, a competência passou a ser da própria Arce (Lei Estadual nº 16.710/2018).

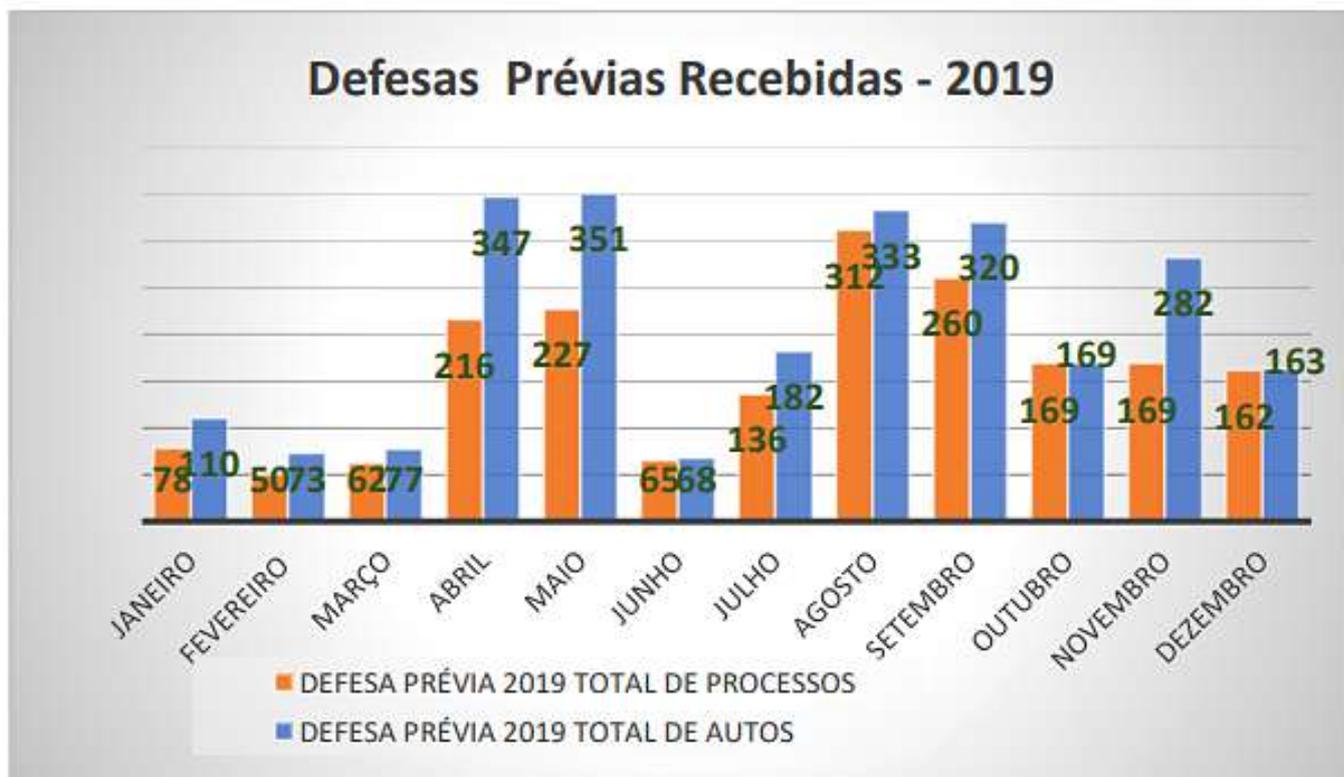
Bom ressaltar que os processos de controle de acompanhamento dos autos de infração ainda estão em fase de elaboração, e, certamente, serão aprimorados conforme sejam melhores definidas as atividades desenvolvidas pelo Núcleo. O presente relatório visa apresentar as atividades desenvolvidas pelo NJI, no exercício de 2020, além dos avanços no desempenho das atividades e sugestões de melhoria para incremento da produtividade do Núcleo.

2. PROCESSOS RECEBIDOS PELO NJI

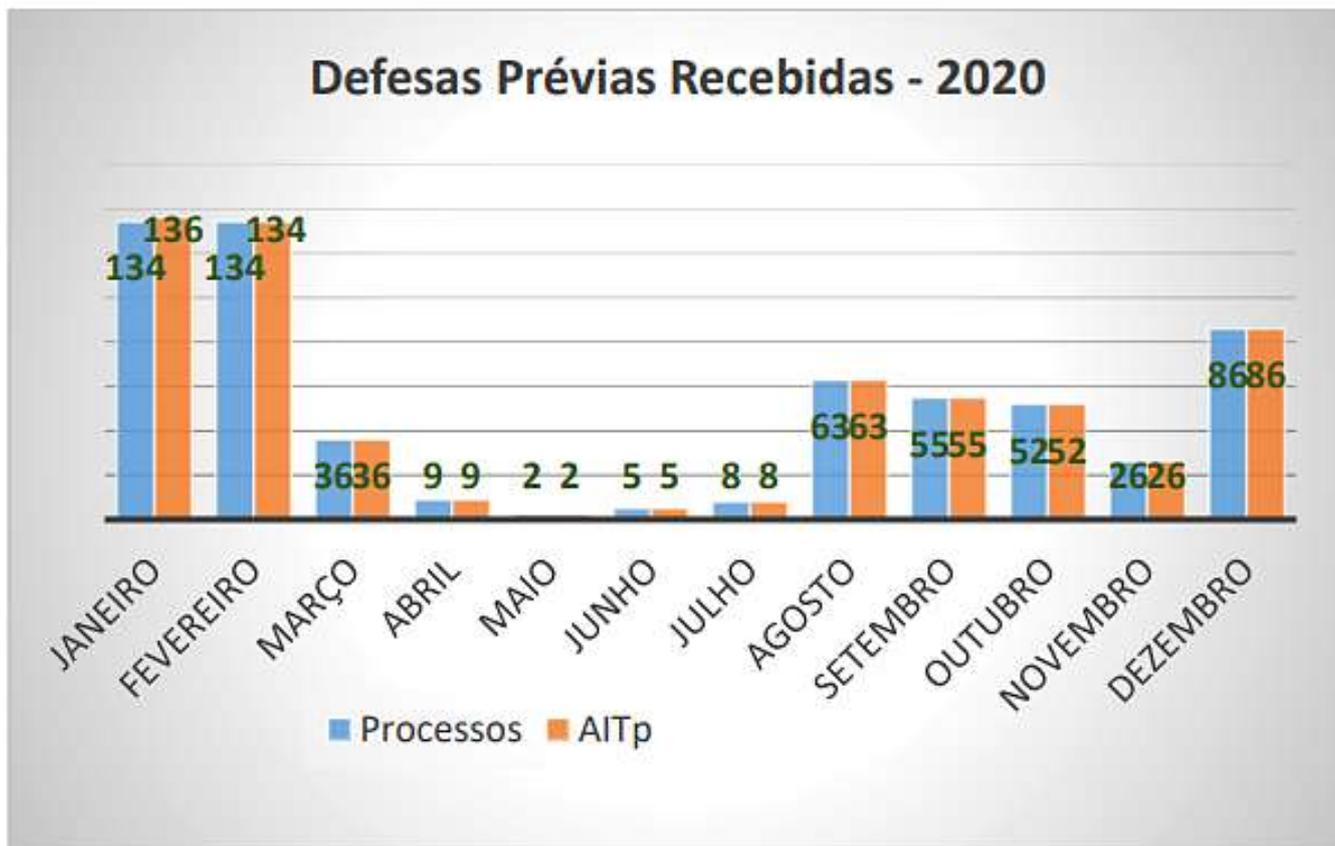
Inicialmente, o NJI recebeu os processos que tinham sido encaminhados ao Detran, ao longo de 2019. Isso porque houve um período de transição e de adaptação dos operadores do sistema de transporte para o encaminhamento das demandas para a Arce. Entretanto, o NJI só começou, efetivamente, a realizar os trabalhos a partir do início de novembro/2019, após a aprovação da Resolução Arce N° 253/2019. Nos gráficos abaixo, pode-se mirar a quantidade de processos referentes à defesa prévia que deram entrada no NJI. Observa-se que há uma informação adicional relacionada à quantidade de autos de infração cujos representantes apresentaram defesa prévia. Essa informação é de extrema importância no instante em que se considera a possibilidade que um só processo de defesa prévia pode gerar até 100 autos de infração.

No exercício de 2020, foram analisados 1.953 autos de infração, sendo 1.730 correspondentes à defesa prévia e 223 a processos que estavam como defesa prévia mas que já tinham sido deliberados pelo Detran. Estes deveriam ser tratados como RECURSO (foi realizado todo o procedimento de verificação no sistema SIT, localização do relatório do Detran, instrução do processo e encaminhamento para deliberação do CDR).

Seguem abaixo os quantitativos de processos de defesa prévia que ingressaram no Núcleo, referentes aos exercícios 2019 e 2020.



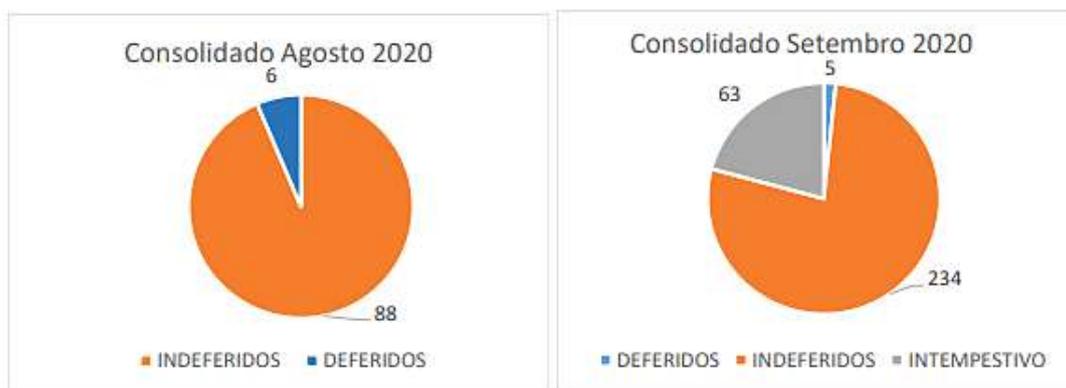
Fonte: NJI - Arce



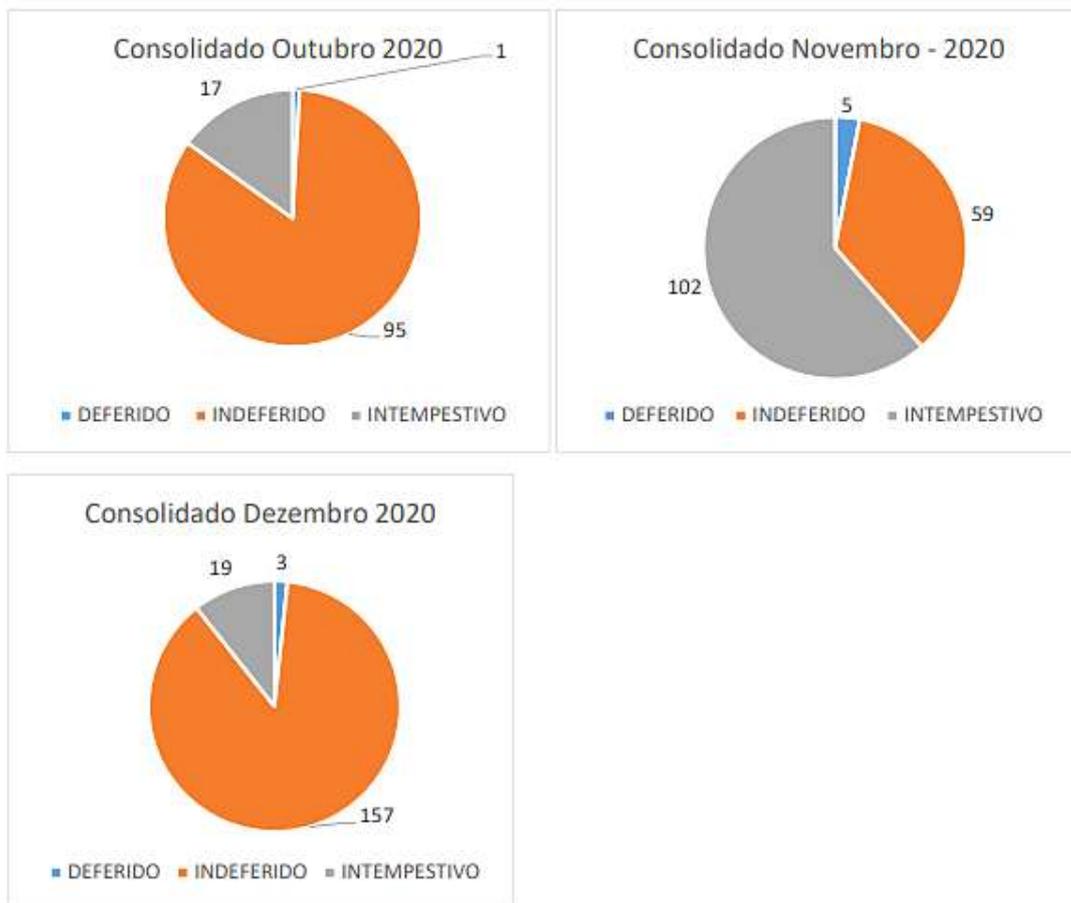
Fonte: NJI - Arce

Embora não tenha sido concluída a análise de todas as defesas prévias apresentadas no exercício de 2019, é bom salientar que o NJI só iniciou efetivamente as atividades no início de novembro/2019, com um passivo de processos de quase um ano. Ademais, o NJI realiza outras atividades além da análise de defesa prévia. São também responsabilidades do Núcleo, o recebimento e encaminhamento de recursos aos relatórios de julgamento, emissão de DAE, verificação de pagamento das multas e encaminhamento de multas para inscrição na Dívida Ativa, além de outras.

No gráfico abaixo, vê-se a distribuição dos Autos de Infração de Transportes (AITs) analisados a partir de agosto de 2020, mês em que se iniciou o controle mais gerencial das informações do NJI.



Fonte: NJI - Arce



Fonte: NJI - Arce

2.1 DEMAIS ATIVIDADES REALIZADAS

Com a necessidade do teletrabalho motivado pela Covid-19, o processo de emissão do DAE foi repensado junto com a TI, assim como a emissão da Notificação de Penalidade (NP). Desta forma, tanto o DAE quanto a NP passaram a ser disponibilizados na Central de Serviços da Arce, com acesso pelo site da Agência.

No segundo semestre de 2020 foram geradas e emitidas 918 NPs já dentro do novo formato e com acesso por meio da Central de Serviço da Arce, além dos Relatórios de Julgamento que também passaram a ser disponibilizados na mesma ferramenta. Foram consultados e encaminhados 100 processos para inscrição na Dívida Ativa da Arce, correspondendo a 242 AITs.

Durante o segundo semestre o Núcleo começou a receber demandas do Ceará Transparente, Fale com o Presidente, Ouvidoria e até do Protocolo. Com relação ao Ceará Transparente, recebemos nove demandas. Por meio do Fale com o Presidente, foram 13 no total. Pela Ouvidoria foram encaminhadas duas demandas. As demandas enviadas pelo Protocolo relacionavam-se a processos que estavam em análise.

3. CONCLUSÃO

Embora não se tenha finalizado o exercício de 2020 com a análise de processos do próprio exercício, demandou-se um esforço em organizar as rotinas e diminuir o passivo dos processos encaminhados pelo Detran. Com a pandemia, houve uma diminuição no ingresso de novos processos, fato esse que, certamente, implicará na atualização, levando-se a crer que em 2021 se trabalhará na análise de documentos do próprio exercício.

Ressalta-se que as informações ainda não estão consolidadas, com a equipe do NJI realizando o controle por meio de planilhas, tendo em vista que a opção de relatórios nos sistemas carece de aperfeiçoamento. Há de se destacar o avanço que foi dado, contando-se com o apoio da Coordenadoria de Planejamento e Informações Regulatórias (CPR), na emissão de DAE e NPs, tendo em vista não mais se realizar impressão de documentos para o requerente. Tudo é disponibilizado na Central de Serviços, da mesma forma que os Relatórios de Julgamento, com suas respectivas assinaturas digitais. Outras ações vêm sendo discutidas para agilizar, ainda mais, a análise dos processos e o desempenho das demais atividades.



A hand is shown using a calculator over a document containing various charts and graphs. The document includes a bar chart at the top, two pie charts in the middle, and another bar chart at the bottom. The calculator has a numeric keypad and several function keys like TAX+, MRC, and SET. The background is a blurred office setting with a person's hand holding a document. The overall color scheme is dominated by blue and orange tones, with decorative geometric shapes in the corners.

ECONÔMICO- TARIFÁRIA

1. INTRODUÇÃO



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

Dadas às atribuições regulatórias, a CET apresenta uma natureza multissetorial, com abrangência transversal aos diferentes serviços públicos regulados, o que lhe dá características diferentes daquelas apresentadas pelas demais coordenadorias de regulação da Arce, com as quais atua em conjunto, de modo a cumprir a missão dada a esta Agência Reguladora.

Ao longo de 2020, as iniciativas empreendidas pela CET visaram assegurar as condições necessárias e adequadas ao exercício de suas atribuições de regulação econômico-tarifária dos serviços de saneamento básico, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e de distribuição de gás canalizado. Nesse contexto, cabe destacar a elaboração de análises contábeis referentes à situação patrimonial e ao desempenho econômico-financeiro das empresas concessionárias e permissionárias dos serviços públicos delegados e, também, o aperfeiçoamento dos normativos referentes à forma de prestação de informações de natureza contábil-financeira das mesmas. São pontos essenciais para otimizar a eficiência das decisões regulatórias da Agência, a atuação em grupos de trabalho, juntamente com outros entes reguladores com o propósito de melhorar a ação regulatória, e, por fim, poder apresentar ao Governo do Estado os estudos e contribuições para subsidiar a formulação de políticas públicas relativas aos setores regulados.

As atividades de regulação tarifária realizadas pela Arce, por meio de sua Coordenadoria Econômico-Tarifária, foram impactadas pelos efeitos econômicos da pandemia gerada pelo coronavírus (SARS-COV2). A suspensão das atividades produtivas de largas parcelas da economia do Estado implicou severa redução na capacidade financeira dos usuários e prestadores dos serviços públicos regulados. Atenta à realidade socioeconômica de 2020, esta Agência Reguladora publicou a Resolução Arce nº 271/2020, postergando, para dezembro desse ano, os efeitos financeiros do reajuste e revisão ordinária das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, da margem bruta dos serviços de distribuição de gás canalizado, e do reajuste das tarifas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará. Ainda em 2020, foi publicada a Resolução Arce nº 281/2020, dispondo sobre a não realização de revisões, ordinárias e/ou extraordinárias, solicitadas ou de ofício, em 2020, das tarifas dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

Complementarmente, a Coordenadoria Econômico-Tarifária deu continuidade às iniciativas voltadas para o desenvolvimento e aprimoramento dos critérios e procedimentos aplicáveis aos processos de reajuste e de revisão tarifária de interesse de todos os setores regulados (abastecimento de água e esgotamento sanitário, transporte intermunicipal rodoviário de passageiros e distribuição de gás canalizado). A fim de destacar as especificidades da atuação multissetorial da CET, segue a síntese das ações de cada setor, por seções específicas.

2. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA CET EM 2020



2.1 SETOR DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS NO CEARÁ: DADOS RELEVANTES

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

Das atribuições originalmente previstas no mencionado estudo, encontram-se em implementação ações relacionadas à regulação econômica e técnica dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, postergando-se para o futuro aquelas atividades relacionadas ao segundo segmento mencionado.

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

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

2.2 REGULAÇÃO ECONÔMICA: AÇÕES

Compete a Coordenadoria Econômico-Tarifária, dentre outras, as atividades de implementação das cláusulas tarifárias previstas nos contratos de delegação dos serviços. No âmbito dessas atividades, a CET, ao longo de 2020, realizou as seguintes ações:

I. Cálculo do índice de reajuste tarifário (IRT) e dos coeficientes tarifários por áreas referentes à prestação do Serviço Interurbano Regular Complementar de Transporte Rodoviário de passageiros do Estado do Ceará, implementado no âmbito do processo PVIR/CET/005/2020, iniciado em Nov/2020, com emissão da Nota Técnica CET nº 004-2020 em 16/Nov/2020. Rea-

lização de Audiência Pública AP/ARCE/0012/2020, no período de 07 a 16 de Dezembro/2020, com a emissão do parecer PR/CET/0015/2020, relativo à análise das contribuições na citada audiência;

II. Cálculo do IRT e dos coeficientes tarifários dos lotes referentes à prestação do Serviço Interurbano Regular de Transporte Rodoviário de passageiros do Estado do Ceará, implementado no âmbito do processo PVIR/CET/006/2020, iniciado em Nov/2020, com emissão da Nota Técnica CET nº 003-2020 em 16/Nov/2020. Realização de Audiência Pública AP/ARCE/0011/2020, no período de 07 a 16 de Dezembro/2020 e emissão de parecer PR/CET/0016/2020, considerando a análise das contribuições apresentadas;



III. Cálculo do IRT e das tarifas de cada anel tarifário referente à prestação do Serviço Metropolitano Regular de Transporte Rodoviário de passageiros do Estado do Ceará, implementado no âmbito do processo PVIR/CET/004/2020, iniciado em Nov/2020, com emissão da Nota Técnica CET n° 004-2020 em 16/Nov/2020. Realização de Audiência Pública AP/ARCE/0010/2020, no período de 07 a 16 de Dezembro/2020, com emissão do parecer PR/CET/0014/2020, a partir da análise das contribuições;

IV. Elaboração de Estudos Tarifários para análise dos preços de venda de veículos com base nas Notas Fiscais disponibilizadas pelas concessionárias, da variação da demanda/receita do Sistema de Transporte Interurbano e de editais licitatórios para os Serviços Interurbanos e Metropolitanos;

V. Realização de análises contábeis trimestrais das empresas delegatárias dos serviços regulados, acompanhando a situação econômico-financeira destas empresas, com a elaboração dos correspondentes relatórios;

VI. Realização de acompanhamento das informações contábeis semestrais enviadas pelas cooperativas permissionárias do serviço regular complementar dos sistemas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará, conforme estabelecido na Resolução ARCE n.º 179, de 16 de janeiro de 2014.

2.3 RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

O ano de 2020 foi de bastantes desafios para toda a sociedade brasileira e cearense com o acometimento de um quadro de pandemia, principalmente a partir de março de 2020 no Ceará, causado pela proliferação do vírus SARS-COV-2 e a doença a ele associada, a COVID-19. Um dos impactos do quadro pandêmico sobre o sistema de transporte intermunicipal refere-se à insolvência financeira dos operadores causada pelo avanço da doença e pelas medidas restritivas de circulação de pessoas, tomadas com o intuito de reduzir a proliferação do vírus.

Diante disso, o Estado do Ceará promulgou a Lei Complementar n° 219/2020 que autorizou o poder executivo estadual a conceder subsídio a concessionários e permissionários do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado. A operacionalização deste subsídio ficou sob a responsabilidade da Arce que editou as Resoluções n° 273, que definiu os valores a título de subsídio, e n° 277, que dispõe sobre regras e procedimentos para a composição da prestação de contas contábil-financeiras dos gastos realizados com os subsídios transferidos. Diante desse cenário, o Conselho Diretor da Arce editou, ainda, uma Resolução, de n° 281/2020, adiando a realização de revisões, ordinárias e/ou extraordinárias, das tarifas dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará para os anos subsequentes.

A regulação econômico-tarifária destina-se, em última análise, a contribuir para a definição de forma técnica e transparente dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos, com a adoção sistemática do princípio da modicidade tarifária. Sendo assim, e diante do cenário acima apresentado, no ano de 2020 a regulação econômico-tarifária focou na realização do cálculo de índices de reajustes com base nos instrumentos contratuais vigentes. Foram realizados, também, estudos e acompanhamento do cenário econômico, a fim de se juntar informações para futuros ajustes tarifários/regulatórios.

Como principal resultado desta atividade regulatória implementada pela CET no setor de transporte intermunicipal no Estado do Ceará no ano de 2020, os Índices de Reajuste Trifários (IRT) calculados no corrente ano ficaram, em todos os casos, abaixo do índice de referência para a inflação, no caso o IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo:

- Serviço Interurbano Regular: IRT = -0,18% | IPCA = 2,31%;
- Serviço Interurbano Regular Complementar: IRT = -0,18% | IPCA = 2,31%;
- Serviço Metropolitano Regular: IRT = 3,99% | IPCA = 5,97%.

3. SANEAMENTO BÁSICO: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA CET EM 2020



3.1 SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO NO CEARÁ: DADOS RELEVANTES

As chuvas verificadas no Ceará ao longo dos dois últimos anos não foram suficientes para alterar de forma significativa o quadro de estiagem iniciado em 2012. Assim, o setor de saneamento básico em nosso Estado continuou a ser impactado pela escassez de recursos hídricos, com consequências adversas sobre a prestação dos serviços de abastecimento de água à população cearense, tanto em termos da oferta em quantidade e qualidade compatíveis com suas necessidades, quanto em termos da geração dos recursos financeiros requeridos para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dessa prestação.

Cabe ser destacado que a atuação regulatória desta Agência no setor de saneamento básico está restrita aos municípios atendidos pela Companhia de Água e Esgotos do Ceará – Cagece. Essa empresa está presente em 152 dos 184 municípios do Ceará com serviços de abastecimento de água, sendo que, em um deles, a saber, Sobral, a Companhia não opera na sede, mas em três distritos (Aprazível, Jaibaras e Taperuaba). Os contratos de concessão são firmados com cada município, por períodos que variam entre 10 e 30 anos. Todos os contratos são bastante similares em termos de direitos e obrigações do concessionário e do poder concedente.

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

Por outro lado, em relação aos serviços de esgotamento sanitário cabe dizer que somente 74 municípios cearenses, abrangendo 87 localidades, são atendidos pela Cagece, beneficiando cerca de 2,63 milhões de habitantes, correspondentes a 44,69% da população dos municípios cearenses servidos por essa Concessionária. Mesmo na Capital, o índice de cobertura de esgoto ainda é reduzido, ficando em 66,64%.

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

3.2 REGULAÇÃO ECONÔMICA: ATIVIDADES

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

Novos instrumentos legais federais, tais como a Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, e sua correspondente regulamentação pelo Decreto nº 7.217, de 21 de junho de 2010, além da Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009, e da Lei Complementar Estadual nº 162, de 26 de junho de 2016, têm contribuído fortemente para a modernização institucional do setor de saneamento básico no Brasil. Essa ambiência legal proporciona ao setor maior transparência em sua operação, favorecendo à sociedade, e impondo aos gestores governamentais maiores demandas no sentido da melhoria e ampliação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

No que se refere à regulação dos serviços de saneamento básico em âmbito local e nacional, especial atenção deve ser dada ao ano de 2020, período este no qual foi sancionada a Lei Federal 14.026/2020, intitulada como o Novo Marco Legal do Saneamento Básico, e que atribui à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) a competência para editar normas de referência sobre a forma de atuação de todas as entidades envolvidas no setor.

Dada a importância dos diversos assuntos atinentes ao Novo Marco Legal do Saneamento para a atuação da Arce em âmbito estadual, em especial no que se refere ao setor de saneamento, os trabalhos iniciais da



CET para este setor no ano de 2020 concentraram-se em analisar e entender os impactos que a Lei Federal 14.026/2020 exerceria sobre a atividade regulatória local.

Porém, dada a chegada da pandemia do novo coronavírus no Brasil em meados de fevereiro e março de 2020, com impactos em todos os setores econômicos, muitas atividades de regulação foram suspensas, tendo que se adequarem ao novo cenário que se impôs.

No Estado do Ceará, desde 2009, o fundamento legal para a regulação econômica dos serviços de saneamento básico consiste na Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de tal ano.

Especificamente, o artigo 4º da mencionada lei dispõe, in verbis:

“Art.4º Ressalvadas as hipóteses definidas nos artigos anteriores, à Arce competirá ainda a regulação, a fiscalização e o monitoramento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela CAGECE, exceto se observado o disposto no art.9º, inciso II, da Lei Federal nº11.445, de 5 de janeiro de 2007.

Parágrafo único. A atuação da ARCE prevista neste artigo se dará nos termos de suas atribuições básicas e competências legais, definidas na Lei Estadual nº12.786, de 30 de dezembro de 1997, regulamentada pelo Decreto Estadual nº25.059, de 15 de julho de 1998, observada a Lei Federal nº11.445, de 5 de janeiro de 2007”.

Em 2016, a Lei Complementar Estadual nº 162 veio a consolidar os fundamentos legais da atuação regulatória da Arce no setor de saneamento, ao dispor, 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”.

Em relação, especificamente, à regulação econômico-tarifária dos referidos serviços, a Lei Complementar nº 162/2016 estabeleceu que cabe à entidade reguladora “realizar procedimentos de reajustes e revisões tarifárias, ordinárias e extraordinárias” (artigo 15, inciso II). Ademais, a regulação das tarifas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário observa, complementarmente, o disposto na Lei Estadual nº12.786, de 30 de dezembro de 2017, a qual determina, em seu artigo 7º, inciso I, o conjunto de atribuições básicas da Arce, onde se destaca:

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

...

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

3.3 RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Ao longo de 2020, a Arce, por meio da Coordenadoria Econômico-Tarifária, deu andamento às diferentes ações relacionadas ao exercício de suas atribuições regulatórias sobre os elementos de natureza econômica da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado do Ceará, notadamente, no que se refere a tarifas e outros preços cobrados pela concessionária de tais serviços. Assim, atuando no âmbito do estabelecido na legislação pertinente, particularmente, na Lei Complementar Estadual nº 162/2016, esta Agência implementou, no ano passado, ações voltadas para a consolidação de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos.

Conforme mencionado em relatórios passados, ainda no intuito de aprimorar os mecanismos de regulação econômico-tarifária, bem como fortalecer os princípios constitucionais da transparência e da legalidade, foi elaborada por esta Coordenadoria a Resolução Arce nº 274/2020. Trata-se de normativo que dispõe sobre a metodologia e os procedimentos para a realização de revisões tarifárias e de reajustes anuais dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgotos.

No âmbito de atuação da Arce, cita-se a edição da Lei Estadual nº 17.196/2020 que isenta usuários de baixa renda dos serviços de água e esgoto nos municípios onde a referida atividade é prestada pela Cagece. Porém, a citada lei determina que os valores das contas pagas sejam compensados com os recursos da Tarifa de Contingência, situação esta que fez suspender de forma automática os investimentos autorizados para o setor, dada a insuficiência de recursos.

Dada a continuidade do quadro de escassez hídrica vivenciado pelo Estado do Ceará nos últimos anos, a cobrança da Tarifa de Contingência pela Cagece dos usuários do serviço, autorizada pela Arce por meio da Resolução 201/2015, teve continuidade, demandando assim, por parte desta Coordenadoria Econômico-Tarifa, o acompanhamento e o controle periódico das receitas arrecadadas, dos projetos de aplicação dos recursos, e da prestação de contas dos gastos com as ações de combate às perdas de água e de segurança hídrica executados pela Concessionária. No que se refere a tal acompanhamento dos valores faturados e arrecadados com a Tarifa de Contingência, esta Coordenadoria coletou e analisou, através de processo administrativo específico, as informações pertinentes oriundas da Cagece.

Ainda em 2020, em conformidade com os preceitos da Resolução Arce nº 259/2019, no mês de novembro foi autorizado o reajuste de 12,25% na tarifa dos serviços de água e esgoto operados pela Cagece.

4. DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO: SÍNTESE DA ATUAÇÃO DA CET EM 2020



4.1 SETOR DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO: DADOS RELEVANTES

No ano de 2020, a Companhia de Gás do Ceará - Cegás atendeu a uma base de clientes constituída por 22.482 usuários do serviço de gás canalizado regulado pela Arce, nos segmentos residencial (21.777), comercial (511), industrial (126), cogeração (8), automotivo (59) e térmico (1).

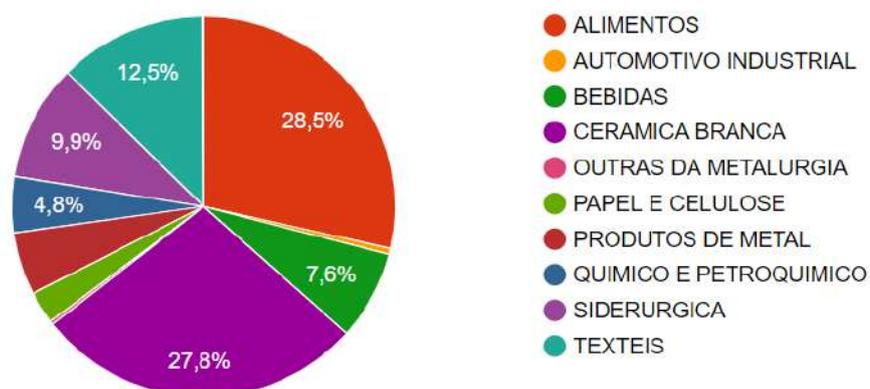
Destaca-se que o ano de 2020 foi marcado pela crise sanitária decorrente da pandemia da COVID-19, declarada em março de 2020 pela Organização Mundial de Saúde, razão pela qual houve um impacto econômico, que alterou o cenário de fornecimento do gás no Estado do Ceará. Diante do cenário, o faturamento efetivo de 218.648.596 m³ (duzentos e dezoito milhões, seiscentos e quarenta e oito mil, quinhentos e noventa e seis metros cúbicos) em 2020 correspondeu a uma redução de 50,36% em relação ao volume faturado em 2019 (440.523.166m³).

SEGMENTO	VOLUME FATURADO (m³)	PARTICIPAÇÃO(%)
Industrial	104.288.238	47,70%
Cogeração	2.602.668	1,19%
Automotivo	61.980.710	28,35%
Comercial	2.668.984	1,22%
Residencial	1.906.830	0,87%
Térmico	45.201.166	20,67%
TOTAL	218.648.596	100%

Fonte: Cegás

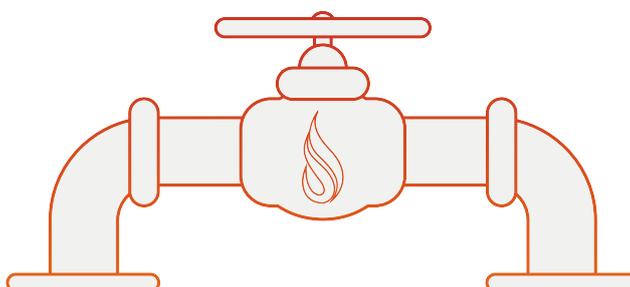
A Figura X evidencia a distribuição do consumo pelos diferentes segmentos de atividade, restando dela evidente a predominância do consumo nas atividades ligadas a “Siderurgia” e “Alimentos”, responsáveis por mais da metade do total consumido.

Figura X - Consumo por Segmento de Atividade



Fonte: Cegás

De acordo com informações prestadas pela concessionária, o impacto econômico causado pela pandemia da COVID-19 resultou na diminuição do volume de gás faturado no ano de 2020. Também deixou um cenário de incerteza para o ano de 2021.



4.2 REGULAÇÃO ECONÔMICA: ATIVIDADES

Na estruturação do setor de gás canalizado estadual teve seu marco inicial com a criação da Cegás em 05 de outubro de 1992. A Companhia possui a exclusividade na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará pelo prazo de 50 anos, conforme estabelecido no contrato de concessão firmado em 30 de dezembro de 1993.

Cabe destacar que os serviços locais de comercialização de gás canalizado, junto aos usuários finais, são prestados, com exclusividade, pelos estados, de forma direta ou mediante concessão, nos termos do § 2º, do artigo 25, da Constituição Federal. Do mesmo modo, o artigo 21, da Constituição do Ceará, com redação alterada pela Emenda Constitucional nº 32, de 14 de outubro de 1997, determina a competência do próprio Estado na exploração ou mediante concessão dos serviços de gás canalizado em seu território. Nesse contexto, a regulação dos serviços de distribuição é de competência dos estados-membros que podem delegá-la às agências reguladoras estaduais, modelo adotado pelo Ceará.

A regulação econômico-tarifária no setor tem o propósito de contribuir para que esse mercado se desenvolva com equilíbrio entre os agentes envolvidos (Estado, concessionária e usuários) em benefício do bem-estar da sociedade. As atividades de regulação da Arce compreendem aspectos técnicos, comerciais, econômico-financeiros, bem como o cumprimento de obrigações vinculadas ao contrato de concessão e ao primeiro e segundo termos aditivos a esse contrato assinados em 01/03/04 e 07/12/17, respectivamente. No tocante à regulação econômica, compete ao Ente Regulador, dentre outras obrigações, “homologar reajustes e proceder a revisão da margem bruta”, parcela componente da tarifa aplicável pela Cegás.

4.3 RESULTADOS DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-TARIFÁRIA

No que se refere ao serviço público de distribuição de gás natural, cumpre ressaltar que a Arce realizou, ao longo do biênio 2019-2020, duas revisões ordinárias anuais do valor da margem bruta da Companhia de Gás do Ceará (Cegás). A decisão resultou numa redução da ordem de 23,53% (de R\$ 0,3760/m³ para R\$ 0,2875/m³), em 2019, seguida por um acréscimo de aproximadamente 80,55% (de R\$ 0,2875/m³ para R\$ 0,5191/m³) em 2020.

Com base nas análises, foram elaboradas as Notas Técnicas CET/006/2019 e CET/001/2020, ambas apresentadas à sociedade em audiência pública (modalidade presencial e intercâmbio documental) com o propósito de obter contribuições para a manifestação final. Cabe salientar que tais procedimentos reforçam o compromisso da Agência com a transparência (accountability), no âmbito das decisões.

A elevação da margem bruta no ano de 2019 deu-se, principalmente, em razão do incremento do volume de gás a ser faturado em 2019, visto o restabelecimento do fornecimento para a Central Geradora Termelétrica Fortaleza S.A. O referido fornecimento causa impacto direto no valor da margem bruta calculada pela CET, a partir da aplicação dos instrumentos jurídicos em vigor (Contrato de Concessão, de 30/12/93, Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, de 01/03/04, resoluções Arce nº 123, de 07/01/10, e Arce nº 163, de 25/10/12). Tendo em vista que a margem bruta recomendada pelo regulador em 2019 (R\$ 0,2875/m³) correspondia, somente, a aproximadamente 20% (vinte por cento) do valor da tarifa média então praticada, tal redução na margem bruta em 2019 implicou um decréscimo de cerca de 5,53% (cinco inteiros e cinquenta e três por cento) no valor da tarifa média para o usuário.

Em 2020, o aumento da margem bruta teve como principal causa a redução do volume de gás a ser faturado nesse ano, em razão do impacto econômico provocado pela epidemia de COVID-19 e pela interrupção de fornecimento para a Central Geradora Termelétrica Fortaleza S.A. Em razão do impacto econômico provocado pela epidemia de COVID-19, a Arce promulgou a Resolução Arce nº 271, de 16 de julho de 2020, que adiou os efeitos financeiros da revisão do gás canalizado para o dia primeiro do mês de dezembro de 2020.

Ademais, ainda em 2020, a Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET) procedeu à realização das seguintes ações regulatórias, no âmbito dos setores de distribuição de gás canalizado e energia:

I. Análise do programa de investimentos especiais da ENEL;

II. Análise da regulação de Sistemas Isolados de Distribuição de Gás Canalizado viabilidade econômico financeira do projeto GNC Cariri (Gás Natural Comprimido);

III. Alteração da Resolução Arce nº 88/2007;

IV. Alteração da Resolução Arce nº 60/2005;

V. Atendimento a solicitações informações pela sociedade, por meio do Portal Ceará Transparente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2020, a Coordenadoria Econômico-Tarifária, no cumprimento de suas atribuições regulatórias, elaborou cinco Notas Técnicas, oito Relatórios de Fiscalização, seis Relatórios de Impacto Regulatório e de Contribuições de Audiências Públicas e, ainda, dezesseis Pareceres. Além disso, foi responsável por seis Audiências Públicas, referentes a todos os serviços regulados pela Arce.

A relevância das atividades conduzidas pela CET resta evidenciada a partir de tais números, os quais ressaltam, ademais, o caráter multissetorial de suas atribuições. Em razão das implicações econômicas das decisões acerca de preços públicos que afetam a vida de milhões de cearenses, os esforços empreendidos pela CET são de fundamental importância para a formação da imagem da Arce e de sua atuação junto à sociedade cearense. A qualificação técnica dos profissionais, combinado ao apoio institucional recebido do Conselho Diretor, Diretoria Executiva e demais coordenadorias de regulação desta Agência proporcionou, em 2020, as condições necessárias ao efetivo alcance dos objetivos regulatórios da Coordenadoria Econômico-Tarifária.





TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONTROLE (TIC)

1. COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E INFORMAÇÃO REGULATÓRIA



A Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) compõe a estrutura organizacional e é responsável pelo desenvolvimento, implantação, suporte e solução de tudo que envolve tecnologia e seus recursos, além dos serviços relacionados. Subordinada à Diretoria Executiva da Agência, teve sua criação com o Decreto nº 29.944 de 21/10/2009.

PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS:

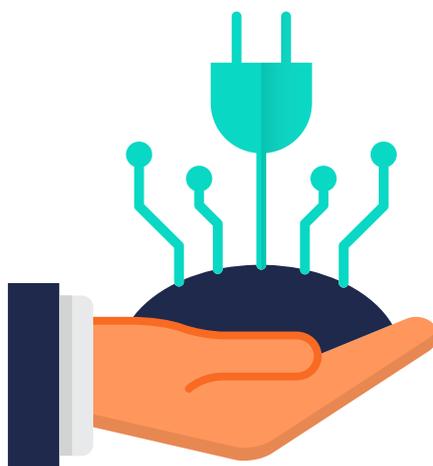
- Definir, gerenciar, acompanhar e executar as atividades de desenvolvimento, manutenção, integração e monitoramento das soluções;
- Realizar a disseminação e a gestão dos dados, informações e conhecimento;
- Planejar e gerenciar atividades relacionadas aos processos de configuração, segurança, conectividade, serviços compartilhados, com adequações da infraestrutura;
- Planejar e gerenciar ações necessárias à gestão da segurança da informação;
- Realizar integração entre área de TIC e as áreas de negócio, além de auditar soluções;
- Planejar e gerenciar contratações de serviços, com as necessárias ações de governança;
- Elaborar parecer técnico de serviços relacionados ao setor.

MODELO DE GESTÃO:

- Projetos de soluções de TI: eleição de prioridades e gestão do tempo das equipes;
- Desenvolvimento interno das soluções de TI, com terceirização da produção e manutenção dos sistemas;
- Realização remota das atividades referentes aos sistemas;
- Realização presencial das atividades referentes ao suporte , tanto para usuários quanto para equipamentos;
- Supervisão das atividades realizadas;
- Diálogo com as setoriais para percepção das demandas.

2. PROJETOS E SOLUÇÕES ENTREGUES EM 2020

- **Central de Serviços** – Portal que disponibiliza e agiliza diversos serviços da Arce aos cidadãos e às empresas reguladas;
- **Informações sobre Sistemas** – Informações sobre a utilização dos sistemas pelos colaboradores da Agência;
- **PVIR Nextcloud** – Nuvem privada de compartilhamento de arquivos para a juntada de documentos relacionados aos processos;
- **Agendamento de Atendimentos** – Sistema para agendamento do atendimento do setor de protocolo;
- **SIT: Decretos e Resoluções** – Alterações no SIT para adequações aos decretos e resoluções;
- **Processo Eletrônico** – Novo sistema de tramitação adequado à realidade dos processos da Arce.



3. PROJETOS E SOLUÇÕES INICIADOS EM 2020

Financeiro – Sistema para substituir outros três sistemas já utilizados pelo setor financeiro, convergindo as informações em um só

Figura 1 - Economia nos Contratos

Contrato	Contratada	Diferença desembolso
Terceirização	Atitude	R\$ 309.438,07
Nuvem	Etice	R\$ 161.469,39
Cinturão	Etice	R\$ 3.514,23
Impressoras	Novetti	R\$ 24.613,10
	TOTAL	R\$ 499.034,79

Fonte: Arce/CPR





OUVIDORIA



1. OUVIDORIA DA ARCE EM 2020



A Ouvidoria da Arce compõe a estrutura organizacional da Agência. Subordinada ao Conselho Diretor, figura como principal meio de acesso aos usuários do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar. O objetivo fundamental da Ouvidoria é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e seus usuários, de modo a viabilizar a solução dos conflitos. As decisões sempre têm como base os princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social. O intuito maior da Ouvidoria é contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

Outra relevante missão é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade. No que se refere ao controle interno, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com as áreas finalísticas da Agência, elabora relatórios quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada e indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves. Também informa sobre os municípios mais demandados, além dos prazos médios de atendimento. No tocante ao controle social, a Ouvidoria utiliza ferramentas que aproximam a sociedade e a Agência. Um desses mecanismos é o Fórum Regulação e Cidadania. O atendimento presencial, tanto no posto localizado no Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé quanto no Programa Estadual Vapt-Vupt, também é importante nesse sentido.

Todavia, durante o ano de 2020, tendo em vista a situação de pandemia aflorada no Estado do Ceará, muitos desses mecanismos foram restringidos ou até mesmo suspensos, temporariamente. Mesmo assim, com relação ao controle social, a Ouvidoria, alimentada pelas demandas dos usuários, ainda conseguiu inovar, propondo alteração da Resolução da Arce nº 130, de 25 de março de 2010. Explica-se: com base nas demandas da Ouvidoria, em especial, as audiências de mediações realizadas entre a Cagece e os usuários de serviço público de água e esgoto, identificou-se que a referida Resolução continha dispositivo que poderia ser desfavorável para a população.

Dessa forma, encaminhou-se relato detalhado da situação encontrada, acompanhado de proposta de solução para análise da área técnica e do Conselho Diretor da Arce. A iniciativa gerou o processo PVIR/OUV/0022/2020 que culminou no encaminhamento técnico e realização de audiência pública, ocorrida na modalidade intercâmbio documental, entre os dias trinta de novembro e nove de dezembro do corrente ano. O principal objetivo da audiência foi divulgar e obter subsídios para o aprimoramento da resolução, alterando a redação do Artigo 98 da Resolução Arce nº 130/2010, que trata das condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Sobre Energia, a Ouvidoria também busca, constantemente, o aprimoramento da atuação da Arce, a fim de melhorar os serviços entregues aos cidadãos. Para tanto, o setor promoveu reuniões periódicas com a Enel Distribuição Ceará. As reuniões periódicas com representantes da Enel tiveram como objetivo principal tratar procedimentos adotados por sua Ouvidoria no tratamento e análises de reclamações de consumidores. Referidas reuniões resultaram em aprimoramento de procedimentos da Enel em relação ao tratamento de reclamações e, também, na adoção de práticas, por parte da prestadora do serviço, que geraram benefícios aos usuários do serviço de energia.

Vale ressaltar que, por meio desses encontros mensais e da análise de dados estatísticos, a Ouvidoria da Arce fez o acompanhamento do documento Recomendação de Ouvidoria no qual a Enel se comprometeu a adotar ações de melhoria e solução dos problemas apontados no referido documento. Ao se constatar as falhas, orientou-se que a a Ouvidoria da Enel deveria buscar solução para quatro problemas reincidentes: 1) Descumprimento reiterado dos prazos de atendimento a pedidos de ligação, em especial aquelas que necessitam de obras de extensão de rede; 2) Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão e Qualidade do Serviço – Interrupções frequentes; 3) Conexão e Faturamento de Microgeração e 4) Reclamações decorrentes da mudança do Sistema Comercial da Distribuidora ocorrida em julho/2019.

Já com a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), a Ouvidoria da Arce realizou três reuniões. Os encontros ajudaram a aprimorar o relacionamento entre as ouvidorias dos órgãos em questão, permitindo a ampliação do conhecimento de ambas, além de tratarem sobre temas que garantem a celeridade de determinadas demandas.

Diversos canais de atendimento são oferecidos aos usuários, a começar por ligação gratuita para o 0800, partindo de celular; internet, e-mail, correspondência, fax, atendimento pessoal, WhatsApp e aplicativos. Os atendimentos telefônico e pessoal funcionam de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h, sem interrupção para almoço. Os presenciais são realizados na sede da Agência (Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/nº, Cambeba), no Terminal Rodoviário João Thomé e nas unidades do Programa Vapt-Vupt.



Importante salientar também que a Ouvidoria da Arce interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas à esta Agência, tendo como prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, sempre visando garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos, com respostas céleres e desburocratizadas. A atuação da Ouvidoria da Arce na Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Ceará, coordenada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), também gera o Relatório Anual das Ouvidorias Setoriais, no qual são apontados quantitativos de solicitações e manifestações por sistema informatizado, manifestações por meio de entrada, unidades, áreas mais demandadas e municípios, bem como, ações e projetos inovadores e recomendações de melhorias.

2. PANDEMIA



Em face da importância do tema para o mundo, para o Brasil, para o Ceará, entendeu-se necessário dedicar item específico sobre o assunto Pandemia, neste Relatório. A situação excepcional da COVID-19 e as iniciativas sanitárias em nosso Estado influenciaram no comportamento do usuário do serviço público regulado pela Arce e, por consequência, nos atendimentos e números da Ouvidoria no decorrer do ano de 2020. No entanto, mesmo com a pandemia, em determinados meses de 2020 os números de atendimentos/demandas começaram a se estabilizar.

Na área de energia, com relação ao número de solicitações de informações, por exemplo, verifica-se, com exceção dos meses de outubro e novembro, que, gradativamente, a partir do mês de junho começou-se a sentir o retorno da normalidade quando comparado aos números dos dois primeiros meses antes da pandemia. Já as reclamações mantiveram uma média constante durante o ano.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações teve um ápice em abril, maio e junho, caindo, um pouco, a partir do mês de agosto, de forma que, em dezembro, chegou a números semelhantes aos registrados durante meses fora da pandemia. Já o número de reclamações teve um elevado aumento nos meses de julho, agosto, setembro e outubro. Todavia, a partir de ações da Ouvidoria da Arce junto à Ouvidoria da Cagece, com reuniões e envio de e-mails com sugestões e orientações, obteve-se substancial redução em novembro e dezembro.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do Decreto Estadual nº 33.519, de 19/03/2020 e prorrogações, o qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatou-se alterações que chamaram atenção. O número de solicitação de informações por parte dos usuários nos meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro foi bem elevado, chegando a aumentar 3.850%, quando comparado à média dos três primeiros meses (janeiro, fevereiro e março) de 2020. Por outro lado, com relação ao número de reclamações aconteceu processo inverso, com uma baixa de 92% durante os meses de abril e maio. Mas vale ressaltar que nos demais meses manteve-se a média, inclusive comparando-se aos meses anteriores à pandemia.

Outro ponto relevante para registrar, na área de transporte, refere-se à significativa elevação do número de usuários utilizando o WhatsApp como meio de acesso durante a pandemia. O número aumentou em mais de 1.000%, o que leva a crer que esse meio de acesso, mesmo depois da pandemia, permanecerá em alta. Relevante registrar, também, que, com o intuito de não deixar solicitação e/ou reclamação de usuários paradas, em 2020 inovou-se, adotando-se Audiência de Mediações Virtuais entre as partes, método que apresentou índices satisfatórios de solução dos conflitos.

Para concluir a abordagem do assunto, vale salientar que a pandemia do novo Coronavírus está se configurando como uma tragédia mundial provocando mortes, desempregos, crises financeiras e problemas de cunho emocional e mental nos indivíduos. Nesse contexto, houve um realce na consciência de que a Ouvidoria Pública continua a desempenhar importantíssimo papel dentro do órgão ou entidade, sendo essencial que se mantenha sempre pronta e apta para superar desafios e obstáculos. Por isso mesmo, nesse momento completamente atípico, no qual se vive ameaças advindas de uma pandemia, a Arce buscou soluções e respostas rápidas para diminuir os efeitos negativos, a começar pela inúmeras participações em reuniões virtuais com outros órgãos públicos, usuários e prestadores de serviços. Tal iniciativa gerou o Relatório de Pandemia; a criação de audiências de mediação virtuais e o desenvolvimento de ferramenta tecnológica para agendamento do atendimento presencial, de forma a evitar aglomeração no retorno gradual do atendimento presencial, seguindo todos os protocolos sanitários determinados pelo governo e autoridades da área de saúde.

3. DADOS DE OUVIDORIA - 2020

ENERGIA ELÉTRICA							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	3523	1452	2	0	0	2	4979
Fevereiro	2669	987	1	0	1	0	3658
Março	3327	1076	2	0	0	1	4406
Abril	4445	1055	2	0	0	0	5502
Maio	4208	949	3	0	0	0	5160
Junho	3764	893	2	0	0	0	4659
Julho	3658	1016	1	0	1	0	4676
Agosto	3402	926	4	0	0	0	4332
Setembro	2896	920	1	0	0	0	3817
Outubro	4354	946	4	0	0	0	5304
Novembro	4358	942	1	0	0	1	5302
Dezembro	2980	858	0	0	0	0	3838
Total	43584	12020	23	0	2	4	55633

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)

SANEAMENTO							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	189	46	0	0	0	0	235
Fevereiro	153	35	0	0	1	0	189
Março	216	40	0	0	0	0	256
Abril	481	40	0	0	0	0	521
Maio	516	49	0	0	0	0	565
Junho	421	65	0	0	0	0	486
Julho	418	76	0	1	0	0	495
Agosto	263	90	1	1	0	0	355
Setembro	225	110	1	0	0	0	336
Outubro	216	107	3	0	0	0	326
Novembro	153	47	0	0	0	0	200
Dezembro	169	54	0	1	0	0	224
Total	3420	759	5	3	1	0	4188

Fonte: SOA

TRANSPORTE							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	2	51	3	0	2	0	58
Fevereiro	2	46	0	0	1	0	49
Março	15	46	1	0	0	0	62
Abril	231	4	0	0	0	0	235
Maio	135	1	0	0	0	0	136
Junho	167	35	8	0	0	0	210
Julho	119	49	0	0	0	0	168
Agosto	110	51	7	0	1	0	169
Setembro	81	50	3	0	0	0	134
Outubro	58	60	2	1	0	0	121
Novembro	56	32	1	2	0	0	91
Dezembro	78	23	2	1	0	0	104
Total	1054	448	27	4	4	0	1537

Fonte: SOA

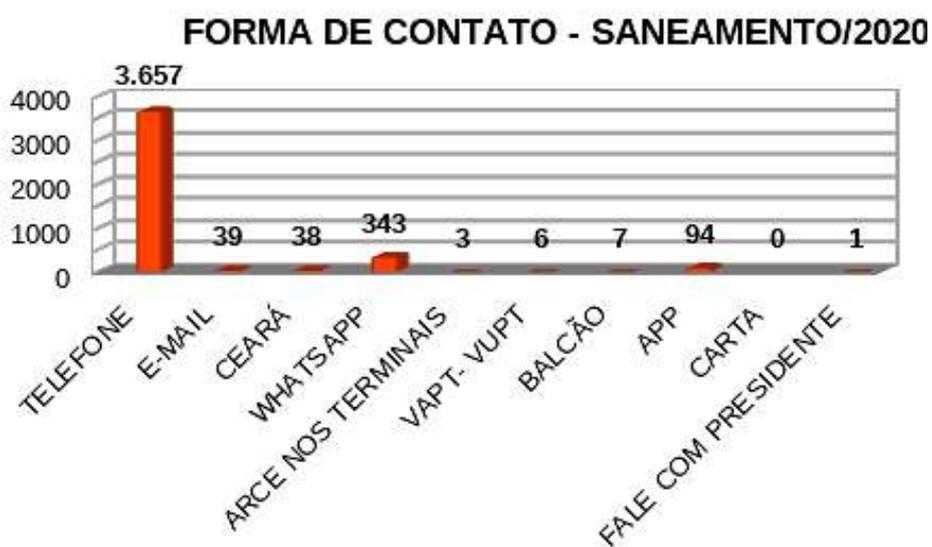
GÁS CANALIZADO							
Mês	Informação	Reclamação	Denúncia	Consulta	Elogio	Sugestões / Críticas	Total
Janeiro	0	0	0	0	0	0	0
Fevereiro	0	0	0	0	0	0	0
Março	0	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0	0
Maio	0	0	0	0	0	0	0
Junho	0	0	0	0	0	0	0
Julho	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	1	1	0	0	0	0	2
Setembro	0	0	0	0	0	0	0
Outubro	0	1	0	0	0	0	1
Novembro	0	1	0	0	0	0	1
Dezembro	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	3	0	0	0	0	4

Fonte: SOA

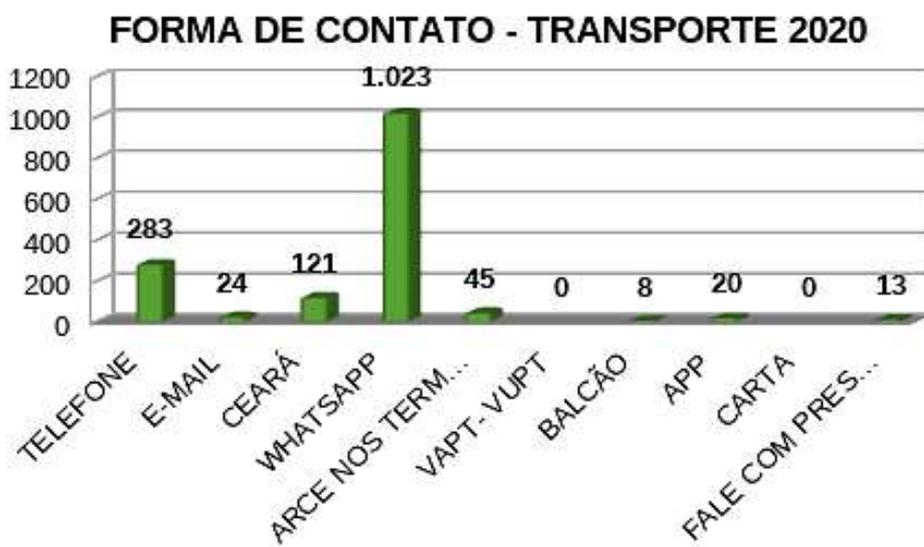
4. FORMAS DE CONTATO

Área	FORMAS DE CONTATO – 2020											
	TELEFONE	E-MAIL	CEARA TRANSP.	WHATSAPP	ARCE NOS TERMINAIS	VAPT-VUPT	BALCÃO	APP	CARTA	FALE COM O PRESIDENTE	INTERNET	TOTAL
Saneamento	3.657	39	38	343	3	6	7	94	0	1	0	4.188
Transporte	283	24	121	1.023	45	0	8	20	0	13	0	1.537
Energia Elétrica	51.466	474	254	246	2	5	42	69	24	4	3.047	55.633
Gás	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4
Total	55.407	538	413	1.613	50	11	57	184	24	18	3.047	61.362

Fonte: SOA e SGO

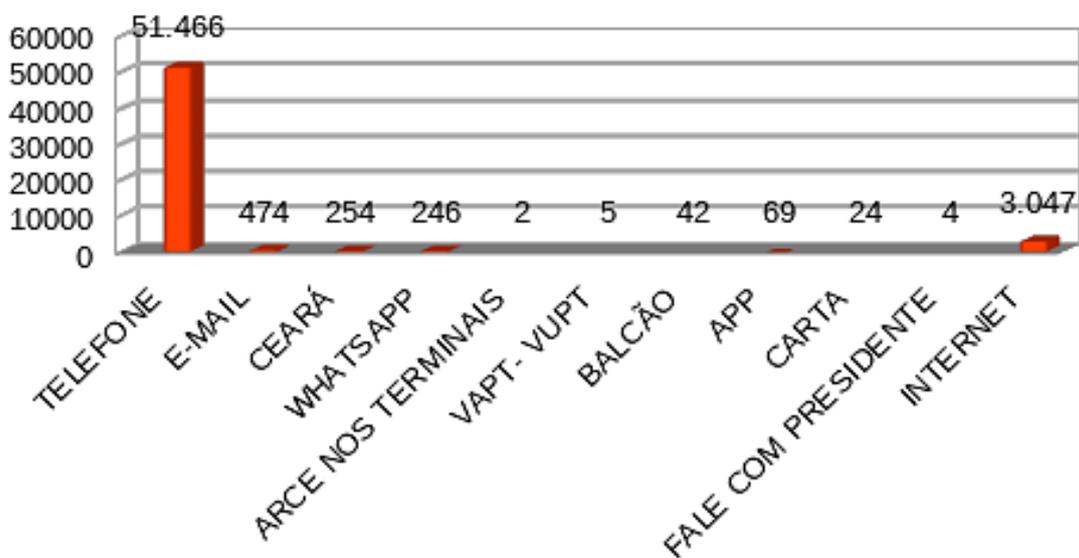


Fonte: SOA



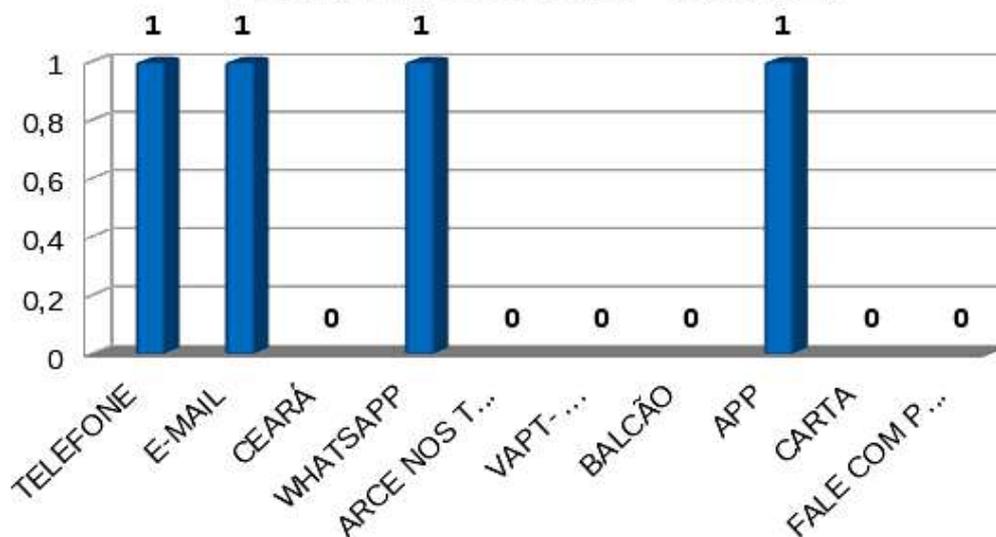
Fonte: SOA

FORMA DE CONTATO - ENERGIA 2020



Fonte: SGO e SOA

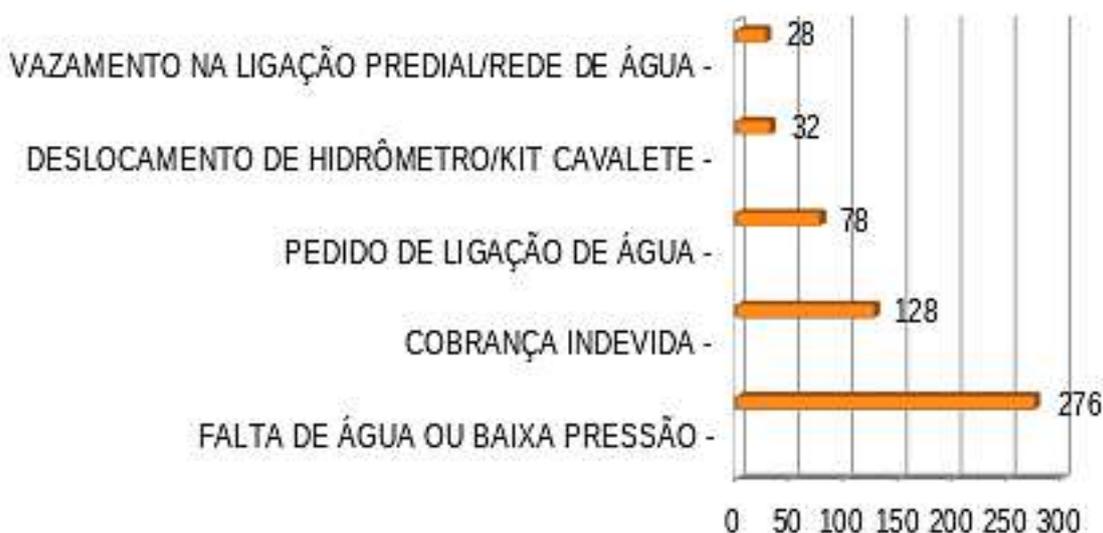
FORMA DE CONTATO - GÁS 2020



Fonte: SOA

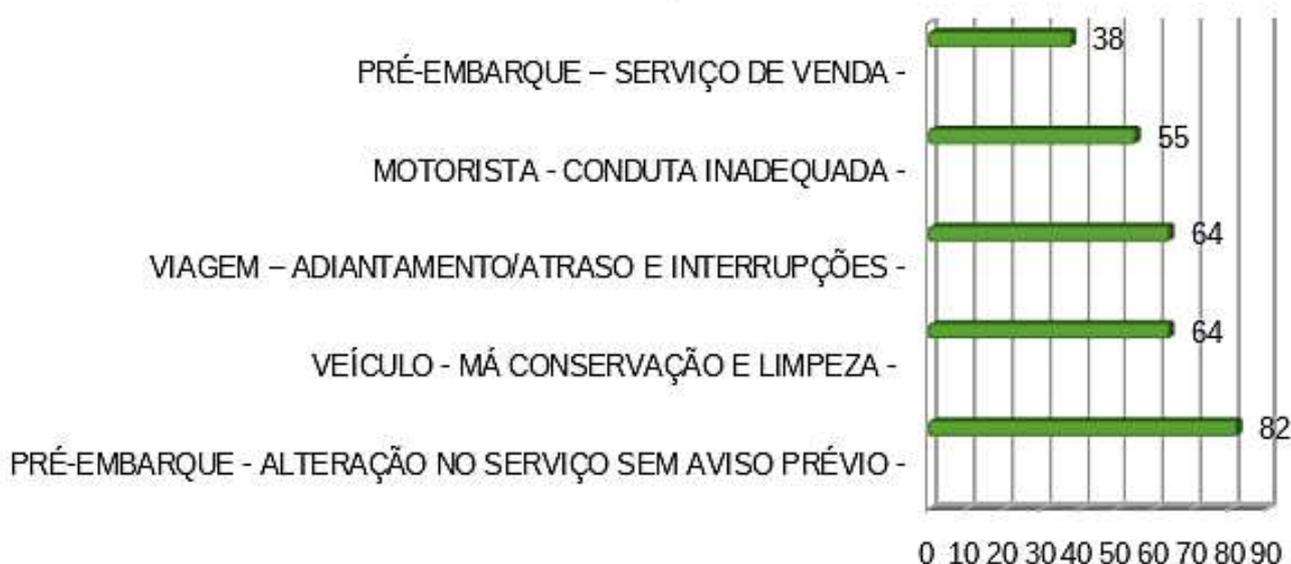
5. TOP 5 RECLAMAÇÕES - 2020

TOP 5 RECLAMAÇÕES - SANEAMENTO/2020



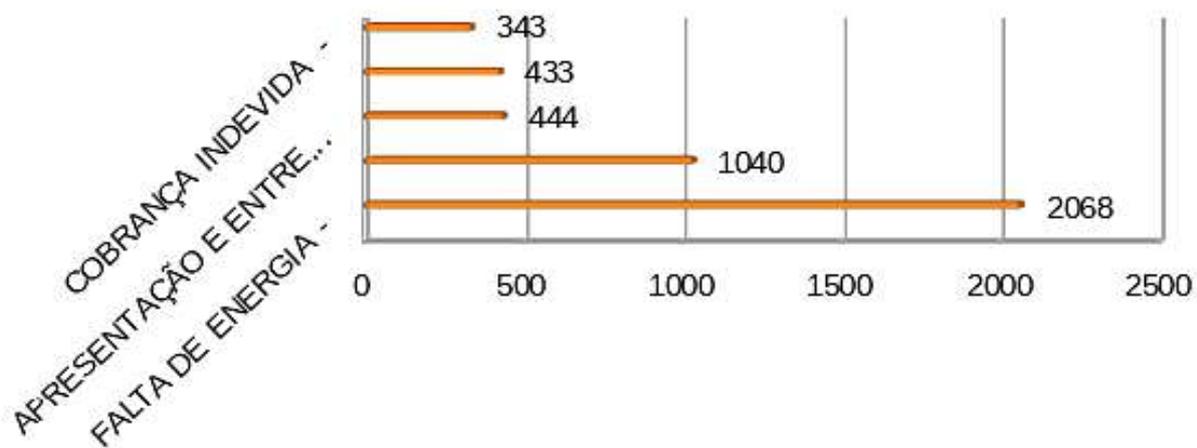
Fonte: SOA

TOP 5 RECLAMAÇÕES - TRANSPORTE/2020



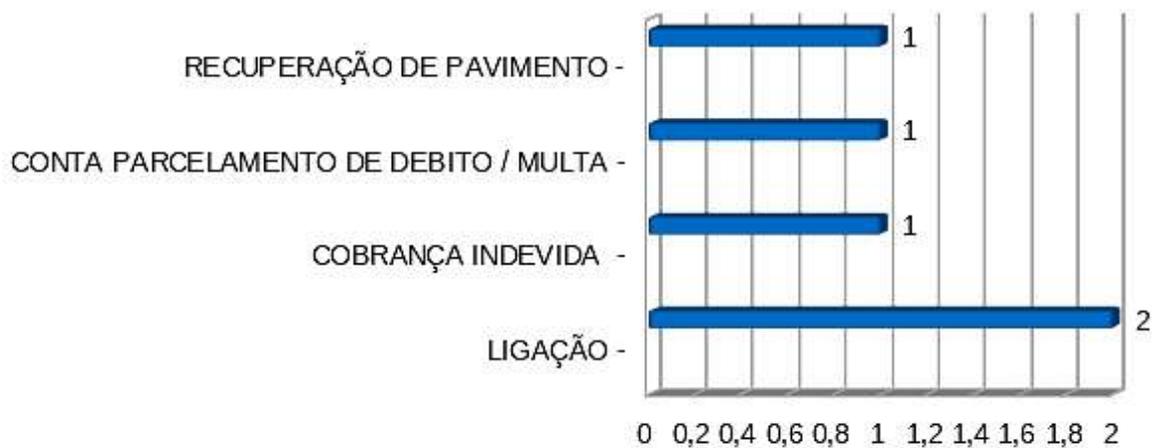
Fonte: SOA

TOP 5 RECLAMAÇÕES - ENERGIA/2020



Fonte: SGO e SOA

TOP 5 RECLAMAÇÕES - GÁS/2020



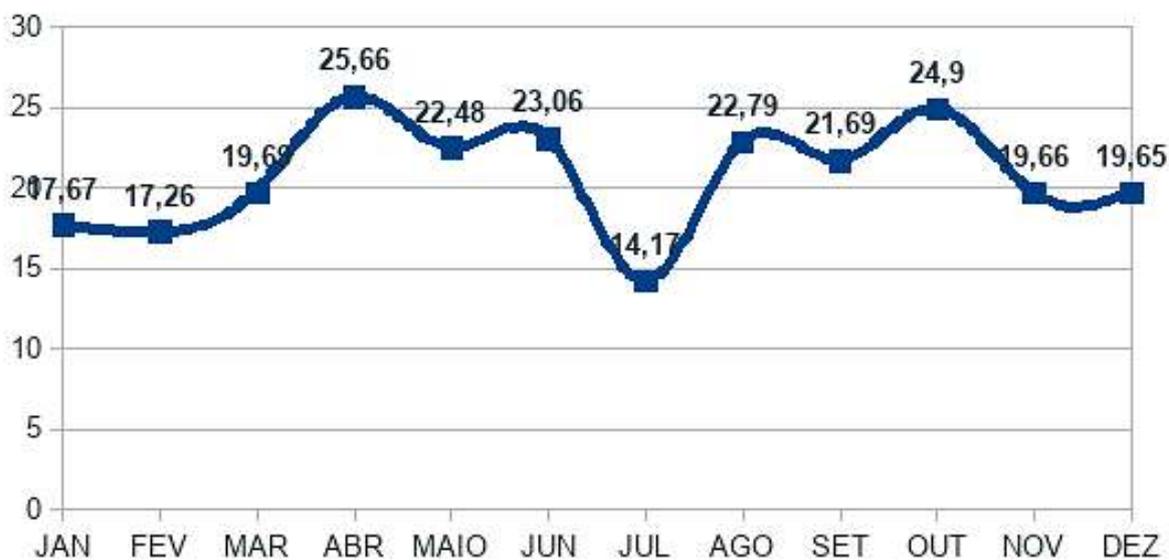
Fonte: SOA

6. RESULTADO SOBRE RECLAMAÇÕES - 2020

RESULTADO DAS RECLAMAÇÕES DE SANEAMENTO BÁSICO – 2020					
RESULTADO	PROC.	IMPROC.	OUTROS	TOTAL GERAL	MÉDIA/ DIAS
JAN	41	3	193	237	17,67
FEV	28	2	157	187	17,26
MAR	28	5	219	252	19,69
ABR	24	4	488	516	25,66
MAIO	20	4	525	549	22,48
JUN	43	13	433	489	23,06
JUL	50	15	451	516	14,17
AGO	34	3	269	306	22,79
SET	67	13	245	325	21,69
OUT	93	10	245	348	24,9
NOV	64	17	169	250	19,66
DEZ	45	7	179	231	19,65
TOTAL	537	96	3573	4206	21

Fonte: SOA

PRAZO RECLAMAÇÕES - SANEAMENTO/2020



Fonte: SOA

RESULTADO DAS RECLAMAÇÕES DE TRANSPORTE – 2020					
RESULTADO	PROC.	IMPROC.	OUTROS	TOTAL GERAL	MÉDIA/ DIAS
JAN	0	0	92	92	49,01
FEV	0	0	51	51	12,22
MAR	0	0	52	52	26,7
ABR	0	0	248	248	20,65
MAIO	0	0	162	162	112,48
JUN	0	0	201	201	28,53
JUL	0	0	162	162	13,56
AGO	0	0	164	164	11,26
SET	0	0	146	146	17,11
OUT	0	0	116	116	11,5
NOV	0	0	104	104	23,08
DEZ	0	0	111	111	13,79
TOTAL	0	0	1609	1609	28

Fonte: SOA

Obs: Por conta do incremento das atividades de transporte e mudanças de procedimentos, as reclamações de transporte passaram a ser enviadas para as empresas/cooperativas apresentarem resposta, sem a necessidade de envio para a Coordenadoria de Transporte - CTR, não havendo, portanto, análise técnica. Todavia, a CTR afirma que, a *posteriori*, serão realizadas fiscalizações levando em conta os dados repassados. Para 2021, a Ouvidoria já solicitou, à Coordenadoria de Planejamento, alterações no sistema SOA para melhor adequar os resultados das reclamações de transporte.



Fonte: SOA

RESULTADO DAS RECLAMAÇÕES DE ENERGIA ELÉTRICA – 2020					
RESULTADO	PROC.	IMPROC.	OUTROS	TOTAL GERAL	MÉDIA/ DIAS
JAN	375	112	551	1038	12,71
FEV	396	72	676	1144	12,81
MAR	282	113	693	1088	14,26
ABR	327	91	588	1006	13,68
MAIO	207	106	580	893	14
JUN	203	176	560	939	15,82
JUL	212	180	592	984	14,78
AGO	176	148	588	912	12,51
SET	171	149	585	905	10,1
OUT	297	119	512	928	11,79
NOV	271	147	646	1064	11,15
DEZ	137	122	570	829	8,43
TOTAL	3054	1535	7141	11730	13

Fonte: SGO e SOA

Obs: O resultado "outros" diz respeito à "busca do entendimento".



Fonte: SGO e SOA

7. PROCESSOS - 2020

PROCESSOS – 2020 (ENERGIA ELÉTRICA)		
EM TRAMITAÇÃO		5
MÊS	Abertos	Arquivados
Janeiro	0	0
Fevereiro	0	0
Março	0	0
Abril	0	0
Maio	0	0
Junho	0	0
Julho	0	0
Agosto	0	0
Setembro	0	0
Outubro	4	0
Novembro	1	0
Dezembro	0	0
Total	5	0

PROCESSOS – 2020 (SANEAMENTO)		
EM TRAMITAÇÃO		10
MÊS	Abertos	Arquivados
Janeiro	0	0
Fevereiro	0	0
Março	0	0
Abril	1	0
Maio	0	0
Junho	3	0
Julho	1	0
Agosto	0	0
Setembro	1	0
Outubro	1	0
Novembro	1	0
Dezembro	2	0
Total	10	0

PROCESSOS – 2020 (TRANSPORTE)		
EM TRAMITAÇÃO		4
MÊS	Abertos	Arquivados
Janeiro	1	0
Fevereiro	0	0
Março	0	0
Abril	0	0
Maio	0	0
Junho	1	0
Julho	1	0
Agosto	1	1
Setembro	0	0
Outubro	1	0
Novembro	0	0
Dezembro	0	0
Total	5	1

Fonte: SGO e SOA



INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS E FINANCEIRAS

1. RECEITAS

As receitas da Agência, em 2020, foram provenientes, em sua totalidade, de arrecadação própria associada à atividade regulatória em suas quatro áreas de atuação. No Quadro 01, pode ser observado o detalhamento desses recursos, de acordo com a origem.

Quadro 01 - Arrecadação por fonte – Jan-dez/2020 (Valores em R\$1,00)

Fonte	Origem	Previsão legal	R\$	%
70	Saneamento	Lei nº 14.394/2009	8.609.807	43%
	Transporte	Lei nº 14.024/2007 e alterações	7.566.572	38%
	Energia	Contratos de metas firmados com a Aneel	2.109.320	11%
	Gás Canalizado	1º termo aditivo ao contrato de concessão do serviço	1.271.356	6%
	Rendimentos		376.179	2%
Total			19.933.234	100%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

A receita estimada para o exercício de 2020 contemplava, além das origens acima elencadas, repasse oriundo do Projeto de Apoio à Melhoria da Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública do Estado do Ceará – IPF/Ceará, referente a operação de crédito firmada entre o Estado do Ceará e o Banco Mundial, da ordem de R\$ 3,6 milhões. Comparativamente ao exercício 2019, observou-se queda de 3% na arrecadação do exercício, o que indica que houve baixo impacto arrecadatário em razão da pandemia.



2. ORÇAMENTO

O orçamento inicialmente autorizado, da ordem de R\$ 25,2 milhões, teve o incremento, por meio de crédito especial decorrente de superávit financeiro de exercícios anteriores, da ordem de R\$ 18,8 milhões (ver item 3). Pela metodologia de elaboração da proposta orçamentária, o superávit não pode ser incluído na previsão do orçamento, devendo ser inserido no orçamento em execução.

Desta forma, analisando-se o orçamento autorizado com o ajuste citado, atingiu-se um percentual de execução de despesas da ordem de 86% (R\$ 37,7 milhões). Em 2019, a execução correspondeu a 79%. Além do custeio de manutenção, este montante contempla o financiamento das ações finalísticas e investimentos.

Quadro 02 - Execução orçamentária – Jan-dez /2019-2020 (Valores em R\$1,00)

Tipo	2019	2020	Análise Horizontal
Orçamento Previsto	27.525.231	43.836.439	59%
Empenhado	21.691.867	37.708.302	74%
Pago	20.601.531	36.785.430	79%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

No Quadro 03, pode ser observada a distribuição das despesas empenhadas no período sob análise a partir de três categorias principais: despesas de manutenção (R\$ 37,4 milhões), despesas finalísticas (R\$ 69 mil) e investimentos (R\$204 mil).

Quadro 03 - Consolidado da execução por categoria de despesa – Jan-dez/2020

Programa	R\$	%
Manutenção	37.433.985	99,3%
Finalístico	69.972	0,2%
Investimentos	204.435	0,5%
Total	37.708.302	100%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

Na primeira categoria, constam as despesas com subsídio tarifário (44,8%); gastos relacionados à infraestrutura da Agência, inclusos dispêndios com pessoal e encargos (regimes próprio e geral da previdência social), respondendo por 38,8%. Os custos com terceirizados para apoio às atividades administrativas, segurança e tecnologia da informação fecharam em 12,1%.

Os gastos finalísticos estão relacionados principalmente a consultoria (R\$ 36,3 mil) e serviço de análise laboratorial (R\$ 33,2 mil), que dão suporte aos trabalhos desenvolvidos pela Arce na área de saneamento básico. Com relação aos investimentos, destacam-se dispêndios com capacitação de servidores (R\$ 120,3 mil) e equipamentos/material permanente (R\$ 84,1 mil).

Para uma análise dos principais dispêndios da Arce, o quadro a seguir relaciona aqueles de maior destaque. Comparativamente com o exercício anterior, quando fora executado um total de R\$ 21,7 milhões, observou-se o acréscimo de 73,8%.

Quadro 04 - Principais despesas empenhadas – Jan-dez/2020

Tipo	Total em R\$	%
Subsídio tarifário	16.774.200	44,5%
Pessoal e Encargos	14.513.877	38,5%
Terceirização (Administrativo/ Segurança/TI)	4.551.094	12,1%
Tributárias	403.285	1,1%
Serviços TI (Internet / Nuvem)	358.188	0,8%
Energia Elétrica	128.269	0,3%
Capacitação	103.534	0,3%
Estagiários	103.318	0,3%
Outros	772.537	2,1%
Total	37.708.302	100%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

3. SUBSÍDIO TARIFÁRIO

Em razão da suspensão do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, decorrente da pandemia da Covid-19, o Governo do Estado sancionou a Lei Complementar nº 219/2020. Referida Lei estabelece a concessão de subsídio ao serviço regular (concessionárias) e complementar (permissionárias) de transporte, com base em recursos orçamentários da Arce, conforme disposto em seu art. 3º.

Adicionalmente, a Arce normatizou duas resoluções: nº 273/2020, que dispõe sobre critérios e definição dos valores devidos a título de subsídio conferido aos concessionários e permissionários do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará; e nº 277/2020, que dispõe sobre as regras e procedimentos para a composição da prestação de contas contábil-financeira dos gastos realizados com os subsídios transferidos aos concessionários e permissionários do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

O orçamento inicial da Agência, que era de R\$ 25,2 milhões, teve o incremento, por meio de crédito especial, decorrente de superávit financeiro de exercícios anteriores, da ordem de R\$18,8 milhões. Com isso, o orçamento da Agência passou a ser de R\$37,7 milhões. Deste montante, R\$ 17,7 milhões foram destinados ao pagamento do subsídio tarifário, sendo realizados R\$ 16,8 milhões a este título e R\$20,9 milhões com as demais despesas da Agência.

ENTREVISTA

HÉLIO WINSTON LEITÃO

JÁ SÃO MUITOS OS TRABALHOS REALIZADOS E DIFICULDADES SUPERADAS. ISSO SERVE PARA MOSTRAR QUE ESTAMOS MAIS DO QUE PREPARADOS, APESAR DO CENÁRIO DA REGULAÇÃO SER UM CONSTANTE DESAFIO

À frente da Agência Reguladora do Estado do Ceará desde 2017, Hélio Winston Leitão elenca as principais conquistas do Órgão e os desafios encontrados no decorrer de 2020, devido à pandemia do novo coronavírus que exigiu adequações e mudanças.

por ANGÉLICA MARTINS E RODRIGO DUARTE

Fotos: Arquivo Arce/ Divulgação

Winston é advogado e professor. Lecionou Direito Administrativo na Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará (UFC) e na Faculdade Estácio de Sá. Participou do Conselho Universitário da UFC e já presidiu a Associação dos Advogados do Ceará (OAB-Ce) e a Comissão de Defesa dos Advogados da OAB-Ce. Ex-diretor do Instituto de Direito Administrativo do Ceará, integra, atualmente, o quadro de professores das Faculdades de Ciências e Tecnologia do Nordeste (Facine). Além disso, é presidente do Conselho Diretor da Arce, estando em seu segundo mandato.



Relatório de Resultados - O senhor pode nos contar um pouco sobre sua trajetória à frente da Arce?

Hélio Winston Leitão - Em 2015, fui nomeado conselheiro. Foi uma grande honra e, ao mesmo tempo, um enorme desafio, considerando todas as nuances do cenário regulatório cearense. Quando assumi a presidência do Conselho da Agência, em 2017, tive a oportunidade de vivenciar e superar muitas dificuldades, o que representa crescimento e satisfação.

RR - O senhor fala em desafio e crescimento. Pode citar alguns?

HW - Sem sombra de dúvidas, o maior deles diz respeito ao equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, aliado à luta pela qualidade do serviço público prestado por meio de concessões ou permissões, sejam estas exercidas por empresas públicas ou privadas. De imediato, uma série de medidas se fez necessária, com foco nos processos e na aproximação com o cidadão. Ciente das carências existentes, abrimos um posto de atendimento no Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé; construímos e inauguramos a sede própria da Arce (iniciada na gestão passada), inclusive com bom espaço



A regulação é o estabelecimento de regras... Sem ela teríamos um mercado determinado pelo desequilíbrio...



de suporte presencial; incrementamos as redes sociais e demos início à transmissão, em tempo real, das reuniões ordinárias do conselho diretor. Além disso, criamos o aplicativo para smartphone - o ConectArce -, e a criação de um canal exclusivo e direto, o "Fale com o Presidente".

RR - No exercício da presidência de uma entidade reguladora, defina a importância da atuação da Arce, no dia-a-dia do cearense?

HW - Primeiramente, é importante que se conheça a definição do ato de regular. A regulação é o estabelecimento de regras. Trata-se de uma intervenção do Estado nas atividades privadas, que dita como o serviço público, ora concedido aos particulares, deve ser realizado. Sem ela teríamos um mercado determinado pelo desequilíbrio, com preços abusivos. A regulação obedece princípios republicanos, com bases sedimentadas na legalidade e na supremacia do interesse público, tendo como premissa o contrato de concessão/permissão e o ordenamento jurídico correspondente.

RR - Para que a ambiência regulatória seja saudável, o que é imprescindível ao ente regulador?

HW - As agências reguladoras devem ser fortes e independentes, com os usuários dos serviços públicos cientes de seus direitos e deveres. Sendo muito sincero, algo que pude perceber, no decorrer de todos esses anos à frente da Arce, é que existe um considerável desconhecimento da sociedade sobre o papel de uma Agência Reguladora. É extremamente neces-

sário que o público se informe e saiba que o ato de regular não se limita apenas a estabelecer tarifas. Envolve toda uma questão de direitos e deveres.

RR - Em que áreas a Agência Cearense atua? Quais as principais atividades?

HW - A Arce é uma autarquia especial, dotada de autonomia administrativa e financeira. Como disse anteriormente, dentre suas finalidades precípua, está a busca em atender o interesse público, por meio da normatização, do controle e da fiscalização das delegações dos serviços públicos. Dessa forma, a Agência trabalha para promover a qualidade, a segurança e a continuidade das atividades realizadas pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), que é a responsável pelo saneamento básico; pela Enel Ceará, que faz a distribuição de energia; pela Companhia de Gás do Ceará (Cegás), que entrega gás natural canalizado; e pelas empresas que operam no sistema de transporte intermunicipal de passageiros. No caso da área de energia, se faz necessário salientar que a competência não é originária, mas sim delegada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

RR - Então, no caso da Enel, a Arce trabalha por meio de contrato? É isso?

Hélio Winston Leitão - Isso mesmo! É bom lembrar que o Ceará faz parte de um grupo de pouquíssimos estados que recebem esse tipo de delegação concedida pela Aneel, feito por meio de um contrato de metas. Para contactar a Arce, o usuário possui diversos ca-

nais de comunicação. Temos os números de telefone 0800.275.3838, referente às demandas das áreas de saneamento, gás e transporte; e o 0800.727.0167, exclusivo para o setor de energia. Para ambos, as ligações são gratuitas e podem ser feitas, inclusive, por celular. Além disso, o cidadão também pode nos contactar pelo Whatsapp, cujo número é (85) 98439.2878; pelo app ConectArce, disponível na plataforma Android; pelo "Fale com o Presidente", que pode ser acessado na página inicial do site da Arce, como falei anteriormente. Tem ainda os e-mails ouvidor@arce.ce.gov.br e protocolo@arce.ce.gov.br. Fazemos tudo para que o cidadão sinta-se seguro em seus direitos e obrigações.

RR - Com a chegada da pandemia, o que mudou na Arce? A Agência passou por algum tipo de reestruturação para lidar com esse novo e desconhecido cenário?

Hélio Winston Leitão - Sim, a Arce passou por uma grande reestruturação, com a finalidade de garantir a continuidade e qualidade dos serviços. Uma das medidas postas em prática foi o investimento no segmento de tecnologia da informação. A Agência já vinha fortalecendo essa área e, com a chegada da pandemia, isso foi apenas intensificado e, de certa forma, acelerado. O resultado foi que a Agência passou a trabalhar com 100% dos processos de forma virtual. Posso assegurar que zerar toda a documentação física foi uma conquista que trouxe celeridade às

atividades dos técnicos e facilitou o controle dos trabalhos. Outra grande conquista foi a atualização da Central de Serviços, disponível no site oficial da Arce, que, posteriormente, foi incorporada ao app da Agência.

RR - Então o atendimento presencial foi cancelado?

Hélio Winston Leitão - Sim! A partir do Decreto Governamental que instituiu medidas sanitárias restritivas, tivemos que cancelar. Mas logo nós disponibilizamos um sistema de agendamento e, quando passou o pico da doença, os atendimentos presenciais retornaram, seguindo todos os protocolos sanitários. Com relação aos trabalhos realizados por servidores e colaboradores durante a pandemia, as atividades passaram a ser desenvolvidas de forma remota, mas com reuniões periódicas, de forma on-line, com o conselho diretor, a fim de se alinhar o andamento das ações e os respectivos planos de atividades e metas (PAM). Foi uma fase desafiadora, mas necessária.

RR - Um dos setores que mais passaram por mudanças na Arce foi o de transportes. Sobre essas adaptações, o que o senhor pode destacar?

Hélio Winston Leitão - Em 2009, o sistema de transporte interurbano cearense passou por uma reestruturação, deixando de ser organizado por linhas e passando a ser dividido por áreas de operação - oito no total - que foram devidamente licitadas. Quando a Agência recebeu a gestão do sistema de transporte rodoviário

intermunicipal de passageiros, por meio da Lei Estadual 16.710/2018, a Arce passou a exercer uma série de funções, dentre elas a de organizar, dirigir, coordenar, executar, fiscalizar, delegar e controlar a prestação de serviços de transporte intermunicipal, incluindo os terminais rodoviários. Portanto, foi um grande passo. Desde então, nossos analistas passaram a elaborar estudos para garantir a continuidade dos serviços. Além disso, outros serviços de transportes passaram a ser de responsabilidade da Arce, como as carteiras estudantis, o bilhete único metropolitano, a carteira macro região e o passe livre intermunicipal.



Tão logo seja possível, voltaremos a realizar nossas audiências públicas presenciais e fóruns de regulação, que são importantes instrumentos de diálogo social



RR - E a Arce estava preparada para exercer tais funções? Não houve solução de continuidade?

Hélio Winston Leitão - Para comportar toda essa demanda de trabalho, foi necessário ampliar o setor, por meio de contratações e de convênio com o Departamento

Estadual de Trânsito (Detran). De maneira breve, é importante reforçar que trabalhamos arduamente para dar suporte aos profissionais e usuários do segmento de transporte durante o período de pandemia, prorrogando a validade de certificados de vistoria, de licenças de operação, de carteiras estudantis e do passe livre. Posso afirmar que a população não foi esquecida. Inclusive, o próprio conselho diretor da Arce editou importantes instrumentos normativos, garantindo amparo aos usuários dos serviços e permissionários, quando se analisou 538 processos nesse período mais crucial.

RR - O senhor pode falar um pouco sobre as implicações, desafios e o salto de qualidade na vida dos brasileiros, em particular dos cearenses, a partir da implantação do Novo Marco Regulatório de saneamento Básico?

Hélio Winston Leitão - O novo marco regulatório de saneamento básico, cujo start foi dado por meio da Lei nº 14.026/2020, traz inova-

ções que consideramos decisivas. Veja: a partir da edição do novo marco, o setor passou a ter metas de desempenho e de universalização dos serviços. Nesse contexto, a regulação subiu de padrão, com as agências tendo um papel de fundamental importância. Serão as agências reguladoras que acompanharão e fiscalizarão os trabalhos. Posso afirmar que a Arce está preparada, mas não será fácil. Para se ter uma ideia, cerca de 33 milhões de brasileiros não têm acesso à água tratada e mais de 95 milhões não são contemplados com rede de coleta de esgoto. O marco legal prevê coleta de esgoto para 90% da população e o fornecimento de água potável para 99%, isso até 2033. Trata-se de uma questão de cidadania, de respeito aos direitos de cada um, de mais qualidade de vida e de saúde. É um salto!

RR - Presidente, para finalizar a entrevista, quais são suas perspectivas para 2021?

Hélio Winston Leitão - Os planos são muitos, porém tudo depende de como o mundo responderá à

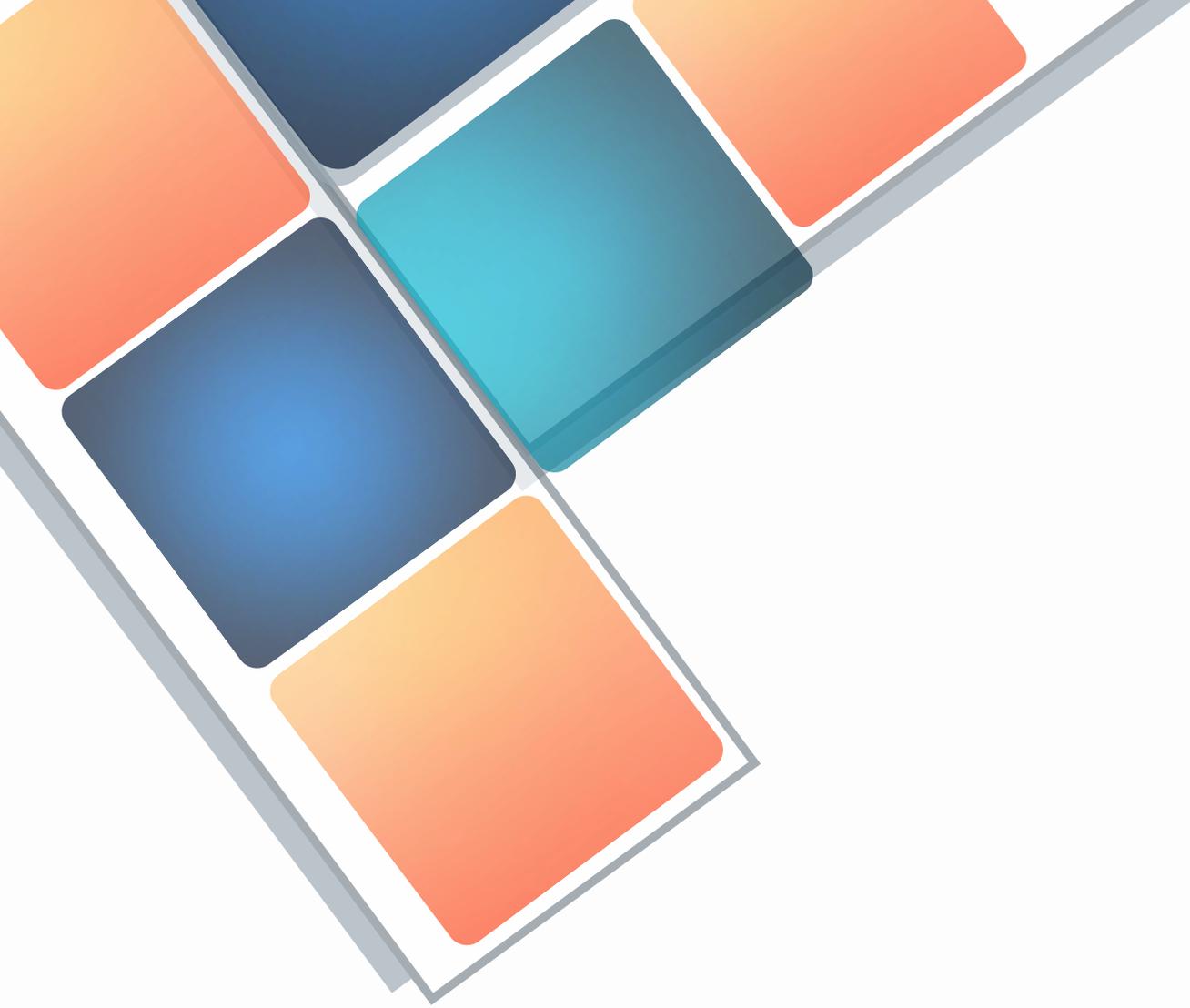
pandemia. Ainda assim, pretendemos continuar inovando, com mais investimentos na área de tecnologia e na busca por novos produtos que facilitem o trabalho de nossos técnicos e analistas. O objetivo é oferecer suporte e ampliar, ainda mais, o setor de transportes, o Núcleo de Julgamento de Infrações (NJI) e, com a chegada do novo marco regulatório, dar especial atenção à Coordenadoria de Saneamento Básico. Tão logo seja possível, voltaremos a realizar nossas audiências públicas presenciais e fóruns de regulação, que são importantes instrumentos de diálogo social, trazendo à tona relevantes temas do ambiente regulatório.

“

Posso assegurar que zerar toda a documentação física foi uma conquista que trouxe celeridade às atividades dos técnicos e facilitou o controle dos trabalhos.

”





RR

Relatório de Resultados

20

20

ARCE | AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N
Bairro Cambeba, Fortaleza-CE, CEP: 60.822-325
Telefone: (85) 3194.5600
Ouvidoria 0800.275.3838

 arce.ce.gov.br

 Arce

 @arce_ceara

 @ArceCeara