

COMUNICARCE

ANO 1 / Nº 4 - Dezembro 2009

Informativo de Utilidade Pública
da Agência Reguladora de Serviços
Públicos Delegados do Estado do Ceará

A coluna desta semana mostra como são tomadas as decisões na ARCE e sua atuação no Setor de Transportes.

AS DECISÕES DA ARCE

As decisões da ARCE para os setores regulados de energia elétrica, saneamento básico, transportes e gás natural canalizado estão baseadas em princípios técnicos e legais, sendo adotadas de forma independente e imparcial por seu Conselho Diretor, órgão deliberativo superior da Agência. Organizado em regime colegiado, o Conselho é formado por três Conselheiros que dividem, com igual autoridade, a responsabilidade por implementar as diretrizes da ARCE, contando com o apoio de um quadro de servidores de elevada capacidade técnica.

Transparência nas Decisões



Além da assessoria de seus quadros técnico e jurídico, a ARCE utiliza outro valioso instrumento de apoio ao processo decisório, que são as Audiências

Públicas. Através delas, é oferecida aos agentes (usuários, prestadores dos serviços regulados e demais interessados) a oportunidade para manifestar opinião ou encaminhar pleitos e sugestões sobre as propostas de resoluções e ações da Agência. As Audiências Públicas funcionam, assim, como um elo de comunicação entre a ARCE e a sociedade, propiciando decisões mais transparentes e ajustadas ao equilíbrio dos serviços públicos em que atua.

Ouvindo a Sociedade

A Ouvidoria da ARCE também é outra fonte fundamental às decisões da Agência para a melhoria dos serviços regulados, pois além de solucionar conflitos entre os usuários e as concessionárias, identifica nas reclamações recebidas quais as falhas mais frequentes na prestação dos serviços, colaborando com o processo de fiscalização e atuando em benefício da sociedade.

A ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE TRANSPORTES

Todas as empresas prestadoras dos serviços do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros submetem-se às ações reguladoras da ARCE. Estão entre as principais atribuições da ARCE realizar auditoria técnica de dados operacionais do sistema; solucionar as reclamações dos usuários; expedir normas regulamentares; promover revisão e homologar reajustes de tarifas, de acordo com as Leis estaduais nº 13.094/01 e nº 14.288/09. A gestão e a fiscalização direta do sistema são realizadas pelo DETRAN, conforme a Lei estadual nº 14.024/07.

A Nova Realidade do Transporte de Passageiros no Ceará

Atualmente, o Sistema Rodoviário Intermunicipal de Passageiros passa por um momento de mudanças. Em novembro, o Estado do Ceará iniciou a implantação de um novo modelo para o serviço interurbano, selecionando as linhas através de um processo licitatório, procedimento que também será adotado para a modalidade metropolitana (Região Metropolitana de Fortaleza). Com isso, busca-se proporcionar mais segurança, conforto e economia aos usuários. Neste processo, o papel da ARCE é homologar os editais de licitação, visando assegurar as condições que equilibram os direitos e deveres dos usuários e das empresas operadoras, conforme as disposições legais.



Direitos e Deveres dos Passageiros

Direitos: Ser transportado em condições de segurança, higiene e conforto, do início ao fim da viagem; Ser atendido com educação pelos empregados da empresa de ônibus; Receber informações sobre o tempo de viagem, localidades atendidas pela linha etc.

Deveres: Não transportar produtos que possam causar riscos aos demais passageiros; Não se comportar de modo a comprometer a segurança e a tranquilidade dos passageiros; Não fumar no interior do veículo.

Para resolver problemas com o serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros procure o Detran pelo 0800.2756768. Não ficando satisfeito com a solução, procure a Ouvidoria da ARCE.

Ouvidoria ARCE
0800.275.3838



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ