

ComunicARCE

informativo mensal da ARCE

JUNHO/2012

Agência Reguladora realizará pesquisa sobre sistema de transportes

A Coordenadoria de Transportes da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará- Arce, realizará, no próximo mês, pesquisa sobre a qualidade da prestação do Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (ônibus e vans). O objetivo é subsidiar o processo metodológico para a elaboração de um novo Índice de Desempenho Operacional (IDO). Na primeira fase da pesquisa, baseada em formulários e entrevistas, serão identificados, por meio da percepção dos usuários do Sistema de Transporte Interurbano e Metropolitano, a qualidade nas prestações destes serviços oferecidos e as características consideradas relevantes do sistema. Já na segunda fase, pretende-se avaliar as empresas operadoras ou as áreas de operação, tanto na Região Metropolitana, quanto no interior do Estado. O IDO é uma obrigação legal prevista

na Lei Estadual nº 14.288/2009, nos termos do decreto 29.687/2009, para acompanhar, de forma direta e continuada, as condições das prestações dos serviços, ou seja: medir e identificar o desempenho e qualidade das empresas transportadoras, no momento da prestação das atividades de Transportes Interurbano e Metropolitano. As concessionárias dos serviços têm que observar a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, higiene e conforto, além de comprometerem-se com a atualidade e aperfeiçoamento. Os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade da prestação dos serviços estão determinados na Resolução da Arce, conforme indicado no Decreto nº 29.687/2009 - Regulamento dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará - seguindo o modelo para a apuração do Índice de Desempenho Operacional – IDO.

Ouvidoria apresenta números de solicitações



Com o objetivo de apresentar os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no tocante às solicitações referentes às áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, passa a publicar, mensalmente, um relatório estatístico detalhado, com gráfico e leitura de dados. Nele se tem uma visão panorâmica sobre os registros e o tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando a solução das demandas. Segundo Daniela Cambraia, ouvidora-chefe da Arce, a iniciativa permite ao internauta uma leitura precisa e dinâmica “sobre os processos registrados e encerrados, com informações complementadas com tabelas e gráficos comparativos”. No relatório, também consta, individualmente, a evolução do prazo médio para solução no tocante a cada área. Nele são destacadas quantidade de informações, reclamações e denúncias envolvendo as prestadoras dos serviços públicos delegados. Pode-se adiantar que, no mês de maio, o prazo médio geral de encerramento das solicitações referentes às quatro áreas reguladas foi de 20 dias. Daniela Cambraia afirma, por exemplo, que o prazo do referido mês teve uma redução de aproximadamente 10% se comparado ao mês de abril, cuja demora foi de 22 dias. Ela atribui a redução do prazo médio ao bom desempenho na análise de solicitações de transporte nos dois últimos meses, período em os números tiveram uma redução de 255% e 8% respectivamente.