

Ouvidoria da Arce é classificada em 1º lugar em avaliação de desempenho

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), obteve o primeiro lugar na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado. A avaliação é feita pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, e acontece semestralmente. Os critérios e procedimentos para avaliação são definidos pelo Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012.

De acordo com o estabelecido pelo Decreto, o período mensurado compreende seis meses e, nesse caso, o intervalo medido vai do dia primeiro de julho ao dia 31 de dezembro de 2013. Além da ouvidoria da Arce, também participaram dos critérios avaliativos as ouvidorias de outros órgãos do Governo, dentre eles o Departamento de Arquitetura e Engenharia - DAE; a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - Etice; a Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - Funceme, e a Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - Cogerh, que ocuparam do segundo lugar ao quinto, respectivamente.

"No ano passado atingimos o terceiro lugar e a partir de então tentamos melhorar ainda mais os processos e a qualidade dos nossos serviços, o que acabou refletindo nessa primeira colocação, resultado que considero muito importante para a Arce", é o que afirma Daniela Cambraia, ouvidora-chefe da Agência Cearense. Ela também enfatiza que "ao ganhar visibilidade perante ao público e perante o Estado, quem ganha é o cidadão cearense, com o consequente crescimento e melhoria dos serviços públicos".

Os critérios para avaliação englobam a resolutividade das demandas, a pontualidade no envio do relatório de ouvidoria, a infraestrutura e a composição da equipe, além de ações e projetos propostos pelo setor. Conforme o decreto e o que nele está disciplinado, a Arce atingiu, assim, a pontuação máxima em todos os quesitos tendo em vista.

Serviço:

A Secretaria da Controladoria do Estado do Ceará (Secon-CE) foi o primeiro órgão de controle interno do Estado do Ceará. Com a proposta de zelar pela observância dos princípios da administração pública estadual e exercer a coordenação geral de orientação normativa, supervisão técnica e realização das atividades inerentes ao controle interno do Estado, a Secon foi instituída, em 7 de março de 2003, por meio da Lei Nº 13.297. Em 2007, com o objetivo de fortalecer o serviço de Ouvidoria junto ao poder público, o governador Cid Gomes delegou nova estrutura para as instâncias ambientais e de ouvidoria, e sancionou a Lei Nº 13.875, na qual instituiu e legitimou a Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

02.04.2014

Assessoria de Imprensa - ARCE

Angélica Martins (85 3101.1020 - Fax: (85) 3101.1030)