

ComunicARCE

Informativo mensal da Arce

Primeira unidade do Vapt-Vupt começa a funcionar no dia 29

A primeira unidade do Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão, que receberá o nome de Vapt -Vupt, já está quase pronta, devendo começar a atender ao público a partir do próximo dia 29. A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, inicia, na próxima segunda-feira, dia 16, o treinamento dos colaboradores que irão ficar na unidade de Juazeiro. Conforme programação estabelecida pela Ouvidoria da Arce, o ciclo de treinamento dos colaboradores prossegue nos dias 18 e 25. O programa, que prestará diferentes serviços públicos, indo da emissão de documentos (carteiras de identidade, títulos, passaportes, cartões únicos, etc) à renovação da Carteira Nacional de Habilitação; da Emissão de Certidão Negativa da Justiça Federal ao aconselhamento e orientação individualizados, estará sob a coordenação da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – Sejus. Ao todo, serão cinco unidades. Fora as de Juazeiro e Messejana (que será segunda a ser inaugurada), serão construídas mais duas em Fortaleza (Centro e Antônio Bezerra) e uma em Sobral. A previsão de pré-operação para a unidade de Messejana é já em outubro e para a do Centro, dezembro de 2014.

A Agência, em conformidade com a diretriz de descentralização definida no planejamento do ano de 2013, estará com uma estrutura de atendimento de Ouvidoria presente em cada uma das unidades do Vapt-Vupt. A implementação desse projeto proporcionará uma maior divulgação do atendimento de Ouvidoria da Arce, levando até ao grande público as atividades exercidas pelo ente regulador. Os postos do Vapt-Vupt terão, também, a participação do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon, Polícia Federal, Polícia Civil, Ouvidoria Geral do Estado, Departamento Estadual de Trânsito - Detran, Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza - Etufor, Autarquia Municipal de Trânsito, Serviços Públicos e Cidadania – AMC, e de Concessionárias de Serviços Públicos, inclusive de telefonia. Vale ressaltar que o estande da Arce, em cada unidade do Vapt-Vupt, ficará sempre ao lado dos da Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece, e da Companhia Energética do Ceará – Coelce.

Como o próprio nome sugere, o Vapt-Vupt - expressão criada pelo humorista e escritor cearense Chico Anysio, morto em março de 2012, aos 80 anos - tem como objetivo acelerar o atendimento ao público. De acordo com a secretária da Justiça e Cidadania, Mariana Lobo, “a meta é atingir 260 mil atendimentos por mês quando, todas as unidades estiverem em pleno funcionamento”. Já Danielle Silva Pinto, coordenadora de Planejamento e Infraestrutura Regulatória da Arce, ressalta que as unidades do programa Vapt-Vupt “representam uma forma de expandir os trabalhos e tornar a agência mais próxima da população”. Todos os equipamentos deverão obedecer aos requisitos arquitetônicos pré-definidos, com área de circulação; infocentro (local onde o cidadão terá acesso gratuito à internet); terminal de auto atendimento bancário; totem da concessionária de serviços públicos; lanchonete, dentre outros itens.

Serviço:

O modelo de atendimento integrado ao cidadão surgiu no Brasil em 1995 e revolucionou a prestação desse tipo de serviço público por ter como foco principal, a qualidade, a eficiência e a eficácia. A iniciativa vem facilitando a vida do cidadão que passou a dispor de serviços essenciais à cidadania e ao seu bem-estar em locais estratégicos, de grande circulação de pessoas e de fácil acesso, com horário de atendimento ampliado, instalações físicas confortáveis, funcionários treinados e operando com novas práticas, com uso intensivo de tecnologia e padrões de atendimento pré-definidos. Atualmente no Brasil, existe um total de aproximadamente 160 Unidades de Centrais de Atendimento Integrado. Nesse contexto destacam-se os Estados da Bahia, Minas Gerais, Goiás e São Paulo, com um maior número de unidades implantadas e em plena operação.