

# ComunicARCE

Informativo mensal da Arce

## **Ouvidoria da Arce encerra primeiro semestre de 2015 com mais de 70 mil solicitações**

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) já fechou o relatório de junho e encerra o primeiro de semestre de 2015 com um total de 74.706 solicitações. Todos os meses, o setor publica os números relativos às demandas das áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal de Passageiros e Gás Canalizado. O objetivo é fornecer uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando a solução de conflitos. São apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, com um breve texto contendo os principais dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica e de fácil entendimento.

Ao todo, das solicitações mensuradas no primeiro semestre, 74.382 referem-se à Companhia Energética do Ceará – Coelce; 272 relacionadas à Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece (nos municípios fiscalizados pela Arce) e 52 no tocante aos serviços prestados pelas empresas do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado do Ceará – STIP. Sobre o setor de Gás Canalizado não houve demanda. Pedidos de informações representam o maior número das solicitações dos usuários, sendo 94% das manifestações. Por seu turno, reclamações expressam 6%.

A Ouvidoria da Arce é um canal de comunicação direta entre o cidadão e a agência reguladora. É um órgão interlocutor com a sociedade, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços públicos. É, portanto, uma unidade estratégica, constituindo-se em poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade.