

# Ouvidoria da Arce finaliza visitas institucionais a empresas de transporte intermunicipal

5 de outubro de 2016



Na próxima quinta-feira, dia seis, às 09h30, integrantes da ouvidoria da [Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce](#), visitarão a Empresa Vitória. Esta será a última de uma série de visitas da Agência às empresas de transporte intermunicipal de passageiros, em que coleta dados operacionais do transportador para analisar a satisfação dos

usuários. O encontro acontecerá na sede da Vitória, situada na avenida Dom Almeida Lustosa, 339, Parque Albano, Caucaia. A equipe de visitantes é composta pela ouvidora-chefe Daniela Cambraia, o analista de regulação Cassio Tersandro e as colaboradoras Ana Mara e Conceição Farias.

A Vitória transporta, aproximadamente, dois milhões e meio de passageiros que se deslocam pela Região Metropolitana de Fortaleza, e de acordo com a ouvidora Daniela Cambraia, é importante ter o conhecimento da realidade do serviço prestado por todas as empresas do setor que foram visitadas. “Essa interação com as prestadoras é sempre necessária, pois permite que a Agência deixe suas informações ainda mais alinhadas e busca aperfeiçoar o atendimento ao consumidor”, complementa Daniela. Este ano, a ouvidoria da Arce realizou visitas nas sedes das empresas Fretcar (12 de abril), São Benedito (7 de junho) e Guanabara (dia 11 de agosto), sendo também visitado o Terminal Rodoviário de Fortaleza no dia 22 de abril.

No setor, a agência é reconhecida pela [Lei Estadual nº 13.094](#), de 12 de janeiro de 2001, que versa as atribuições do órgão. Dentre elas: fiscalizar, indiretamente, as entidades privadas e públicas envolvidas na prestação do serviço, por meio de auditoria técnica; atender e dar provimento às reclamações dos usuários do serviço, decidindo, inclusive, sobre indenizações ou reparações a serem pagas pelas transportadoras; expedir normas regulamentares sobre a prestação do serviço e responder às consultas de órgãos e entidades públicas e privadas sobre a prestação do serviço, além de encaminhar ao órgão ou entidade responsável pela aplicação de penalidades a constatação, através de decisão definitiva proferida pela Arce, se for o caso.

*Fonte: Arce*

*Imagem: Divulgação/Arce*

