

O Ceará
Nosso Estado, seu povo e sua história

Turismo
O que temos de melhor a oferecer a você

O Cidadão
Informações para o cidadão

Empresas
Espaço de apoio ao empresário

Servidor
Servidor, este é seu espaço

RSS



Home > Sala de Imprensa > Notícias >

< VOLTAR IMPRIMIR



Arce tem novo canal de comunicação

Seg, 19 de Junho de 2017 13:05



- Página Inicial
- Governador
- Governo do Ceará
- Secretarias e Vinculadas
- Municípios Cearenses
- História do Ceará
- Símbolos Oficiais
- Sala de Imprensa
- Identidade Visual Web
- Lei de Acesso à Informação
- Ceará Pacífico - Vicente Pinzon
- Especial Memória e Verdade
- Especial Ceará de Resultados
- Ceará de Atitude
- Tempo de Brincar
- Lei de Acesso a Informação

Secretarias e Órgãos

- Adagri
- Adece
- AESP
- Arce
- Cagece
- Casa Civil

OK

Acesso Rápido

Do que você precisa?

Selecione...

Telefones Úteis

Selecione...

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), conta com mais um canal de atendimento. Agora pelo WhatsApp é possível fazer sua reclamação, denúncia ou mesmo sugestão, além de solicitar informações. O número à disposição é o (85) 984392878. E por meio da Ouvidoria da Arce que o usuário pode solucionar conflitos com as empresas que prestam serviços regulados pela Agência, nas áreas de energia elétrica, água e esgoto, gás canalizado e transporte intermunicipal de passageiros. Além disso, a Ouvidoria se configura em um instrumento de aproximação democrática em relação à sociedade, na medida em que se propõe a receber sugestões que visem aprimorar o serviço prestado aos usuários, de modo a atender às necessidades e expectativas de cada um.

Todavia, antes de encaminhar a reclamação à Arce, a pessoa deve, primeiramente, procurar a empresa concessionária que tem a obrigação de manter um sistema de atendimento ao consumidor de fácil e amplo acesso. Caso não haja solução, aí sim: as reclamações podem ser dirigidas à Arce. Inicialmente o caso é tratado como solicitação. Mas antes de a Ouvidoria instaurar um processo administrativo, é concedido um prazo de dez dias para a concessionária se manifestar a respeito da ocorrência. Diante da resposta, é verificado se o problema foi solucionado, informando-se ao reclamante. Caso não chegue a um bom termo, abre-se o processo de ouvidoria. A partir desse momento, então, toda e qualquer informação - número de processo, esclarecimentos, decisões etc. - é comunicada pela Arce ao reclamante por meio de correspondência ou via internet - e-mail e, agora, WhatsApp.

Além do número do WhatsApp (984392878), o usuário tem à disposição o 0800 275 3838 que recebe ligação de fixo e celular.

19.06.2017

Assessoria de Imprensa - ARCE
Angélica Martins
Email: angelica.martins@arce.ce.gov.br
Fone: (85)3101-1020
Fax: (85)3101-1030

NÚCLEO DE COMUNICAÇÃO DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Assessor Especial de Comunicação Chagas Vieira	Fotógrafo Oficial Carlos Gibaja	Gestores de Secretarias Ana Martins Ciro Câmara Sebrina Lima	Gestor de Web Bruno Bacs
Coordenadora de Imprensa Ana Cristina Cavalcante	Fotografia Ariel Gomes Lia de Paula Marcos Studart Nivia Uchôa Tiago Stille	Gestor de Rádio Lucio Filho	Web Alyne Castro Yuri Lobato
Porta-voz Thiago Cafardo	Comunicação Institucional Giselle Dutra	Repórter de Rádio Flápe Augusto	Gestor de Reportagem Wilson Zanini
Gestora de Conteúdo Wania Celdas		Gestor de TV Weberte Lemos	Reportagem André Victor Rodrigues Caio Fabeina Thiago Sampaio
Gestor de Fotografia José Wagner			

comunicacao@casacivil.ce.gov.br / (85) 3466.4898

Compartilhamento Social:

0 Curtir

Tweetar Seguir @governodoceara

Compartilhar

Serviços

- B.O. Eletrônico
- Central de Licitações
- Concursos Públicos
- Diário Oficial
- Ouvidoria
- IPVA
- Portal da Transparência
- Sistema de Rotas e Trafegabilidade
- Repórter TVC
- Acesso Cidadão - Catálogo Eletrônico de Serviços do Estado do Ceará
- Mapa das 115 EEEPs
- Programas orçamentários para execução de parcerias
- Apresentação da mensagem governamental Camilo Santana
- Seminário Internacional Mais Infância Ceará: Criança é Prioridade

1 2 3 4 5 6

