

# Ouvidoria da ARCE cada vez mais próxima da população

24 de julho de 2017



Imagem: ARCE

O relatório de ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), referente ao mês de junho de 2017, já está disponível no site da Agência. O documento apresenta o número de informações, reclamações e denúncias contabilizadas pelo setor, nas áreas de atuação do ente regulador: Saneamento Básico, Energia Elétrica, Transportes e Gás Natural Canalizado. O documento expõe, também, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Arce e fornece uma visão panorâmica dos registros e do tratamento dispensado para chegar à correspondente

solução.

Uma novidade nos dados mensurados é a inclusão de mais dois canais que atendem à população cearense: o posto de atendimento da Arce, no Terminal Rodoviário Engenheiro João Tomé, inaugurado oficialmente no dia 29 de maio último, e o whatsapp, cujo funcionamento teve início no dia 19 de junho, há um mês, portanto. Antes mesmo da criação desses dois novos meios, a procura pela ouvidoria da Agência Cearense, no primeiro semestre de 2017, já se mostrava maior, se comparada com o mesmo período do ano interior. Para contextualizar, pode-se citar os números dos setores de saneamento básico e transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. O total de solicitações na área de saneamento e transporte (envolvendo informações, reclamações e denúncias) soma, respectivamente, 483 e 66 no primeiro semestre de 2016. Já em 2017, no mesmo período, os números pulam para 1.248 (saneamento) e 130 (transporte), o que representa, em percentual, um salto de 250% e 190%, respectivamente.

A Ouvidoria da Arce é um agente viabilizador de soluções para os conflitos inerentes à relação estabelecida entre os usuários e as empresas que prestam serviços regulados pela Arce. Além disso, o setor representa um instrumento de aproximação democrática da Agência em relação à sociedade, na medida em que se propõe a receber críticas e elogios que visem aprimorar o serviço prestado aos usuários, de modo a atender às suas necessidades e expectativas. Também ficam a cargo da ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação. O internauta pode acessar os dados dos relatórios, de janeiro a junho de 2017, [aqui](#).