



CEARÁ TRANSPARENTE

Agência Reguladora do Ceará é referência nacional em 20 anos de atuação

27 DE OUTUBRO DE 2017 | #Agência Reguladora Do Ceará #Arce #Ceará Transparente #Fiscalização

Sabrina Lima - Gestora de Célula / Secretarias

Tiago Stille - Fotos



Na terceira e última matéria da série Ceará Transparente de outubro, vamos mostrar de que forma a Arce atua na regulação e fiscalização de serviços públicos



Em dezembro de 2017, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) completa 20 anos de atividades. A autarquia especial do Governo do Ceará, ligada à Procuradoria Geral do Estado (PGE), tem autonomia administrativa e financeira e desenvolveu, nessas duas décadas, a missão de servir à população com transparência, mediando os interesses dos usuários, do Poder Público e dos prestadores de serviço. Na prática, esse processo começa quando o Governo concede a licença para que empresas atuem oferecendo serviços ao povo cearense em áreas específicas. Atualmente, são reguladas as atividades de saneamento básico, junto à Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece); de distribuição de gás natural canalizado, junto à Companhia de Gás do Ceará (Cegás); de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, com uma série de empresas; e de energia, junto a Enel Distribuição, que tem regulação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e fiscalização da Arce. Para garantir a segurança jurídica do contrato e a qualidade dessas concessões na ponta, na interface com o usuário, existe um acompanhamento da execução das atividades dentro dos padrões de segurança previstos.

SANEAMENTO
BÁSICOGÁS
CANALIZADOTRANSPORTE
INTERMUNICIPAL

ENERGIA

Por isso, na essência do trabalho dos cerca de 100 funcionários ligados à agência, é fundamental um grande engajamento através da participação popular. “Um dos nossos maiores desafios é chegar perto da população. O usuário tem que conhecer seus direitos. E nas áreas que nós regulamos, esse fator ainda é falho. A partir do momento que o cliente conhece o papel da regulação, a própria ambiência da ação regulatória melhora, na sua eficiência, na sua transparência”, alerta Hélio Winston, presidente do órgão.



Canais de acesso

Para quem precisa fazer reclamações, a agência oferece uma gama de produtos que chegam ao público esclarecendo e facilitando sua ação. A Ouvidoria foi eleita por cinco anos seguidos a melhor entre os órgãos do Governo do Ceará e atende através do **0800 275 3838** e ainda pelo whatsapp (85) 98439.2878. No ambiente virtual, a atividade é ainda mais intensa: o usuário pode buscar as legislações e registrar suas queixas no site www.arce.ce.gov.br, no Instagram @arce_ceara, no Facebook @arcefanpage e, futuramente, pelo aplicativo ConectArce, que será lançado na ocasião de comemoração dos 20 anos, em dezembro.



definições das tarifas que serão cobradas pelas prestadoras de serviço, algumas vezes servindo até como instrumento de controle social. “Podemos citar, por exemplo, a participação da Arce na amenização do sofrimento dos cearenses quanto à crise hídrica que assola o Estado. Em 2016, implementamos várias medidas de contingência e emergência de abastecimento de água como forma de propiciar condições mínimas para o pronto atendimento aos usuários, especialmente, para o consumo humano”, explica Hélio Winston sobre a implantação da Tarifa de Contingência da Cagece para clientes da Região Metropolitana de Fortaleza.

Nova casa e mais trabalho

Tendo sido uma das pioneiras a ser implementada no país, juntamente com a agência de São Paulo, a Agência Reguladora do Ceará hoje é referência nacional. Comitivas de outros estados visitam a Arce para replicar o modelo de sucesso que vem dando certo nas últimas duas décadas. E como presente de aniversário, a agência ganha uma casa nova. Localizado no Centro Administrativo do Cambéba, o prédio de 3 andares já começa a abrigar as atividades da autarquia e está de portas abertas para a população.

Mas o reconhecimento também vem em forma de mais trabalho. “Nesses últimos dois anos de Governo Camilo, a Arce deu um salto muito grande em relação ao papel dela dentro do Governo. Nós estamos, inclusive, participando de todos os estudos de viabilidade do pacote de concessões que o Ceará está desenvolvendo. São 10 ativos que o Estado pretende realizar a concessão e a Arce, através de seus técnicos, está participando efetivamente dos estudos de viabilidade, para futuramente também participar como órgão regulador”, afirma Winston. “Nós estamos passando por vários avanços. Eu sinto que chegamos no futuro e que estamos preparados para esse futuro”.

Veja o vídeo