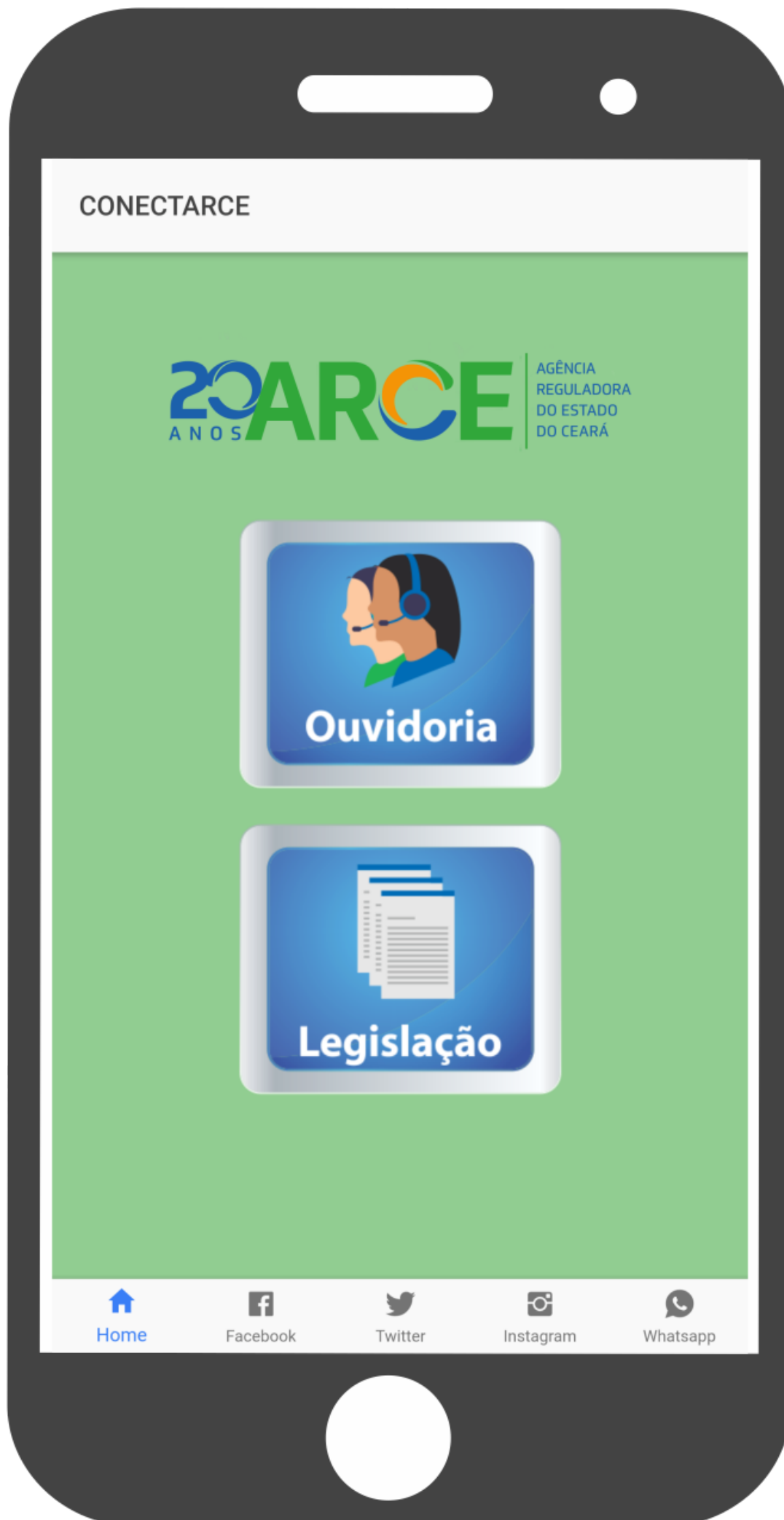


ARCE lança Aplicativo para facilitar acesso à informação

28 de Fevereiro de 2018

Com o objetivo de facilitar cada vez mais o acesso à informação, a Agência Reguladora do Ceará (Arce) lança, oficialmente, nesta quarta-feira, 28, um aplicativo para smartphone, no sistema Android, onde os interessados podem fazer reclamações, denúncias ou mesmo sugestões, além de solicitar informações. Para baixar o aplicativo, é necessário digitar o nome ARCE no campo de pesquisa da Play Store. São duas as opções disponibilizadas no aplicativo: Legislação e Ouvidoria. Segundo Hélio Winston Leitão, presidente do conselho diretor da Arce, “a aproximação com a sociedade sempre foi e será dever precípua da



Agência, daí o lançamento do APP que recebeu o nome de ConectArce”.

Winston acredita que o novo canal de comunicação resultará em uma maior aproximação com a sociedade e a consequente melhoria dos serviços públicos.

A Ouvidoria da Arce, por exemplo, 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. Com mais essa ferramenta à disposição, o usuário dos serviços públicos delegados, dependendo do que desejam, farão contato pela internet, não precisando se deslocar até a sede.

“Se no início essa aproximação era

mais difícil, atualmente, com a população tendo os mais diferentes e ágeis meios de comunicação, mais fácil está para se exercitar esse contato, buscando esclarecer e divulgar, com a máxima transparência, o trabalho regulador”, reitera Hélio Winston.

Além do novo canal, a Ouvidoria da Agência Reguladora já conta com atendimento pelo WhatsApp. O número à disposição é o (85) 98439.2878, que também está no aplicativo. É 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. 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, feito o contato, o caso é tratado como solicitação. Assim, 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 dos Correios ou internet – e-mail, WhatsApp e agora via aplicativo no sistema Android – ConectArce.