

ARCE permanece entre as melhores ouvidorias do Ceará

15 de Março de 2018



Nova sede da ARCE. Imagem: ARCE

A ouvidoria da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) ocupa, em 2018, o segundo lugar geral dentre as 65 melhores, na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado. A análise é feita pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e

acontece semestralmente. Por cinco anos consecutivos, a Ouvidoria da Arce foi apontada como a melhor, ocupando o primeiro lugar no Tipo 1. Este ano, ganhou a Secretaria da infraestrutura – Seinfra. Os critérios e procedimentos para análise são definidos pelo Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012.

A entrega do certificado e da medalha acontece nesta quarta-feira, 14, às 09h, no Palácio da Abolição, na Avenida Barão de Studart, 505, dentro das comemorações do Dia do Ouvidor, cuja data é 16 de março. Representando a Arce estará presente a ouvidora chefe da Agência, Daniela Cambraia. “É sempre bom e serve de incentivo ter o trabalho reconhecido”, diz Daniela, adiantando que “o propósito é servir de forma transparente e cada vez melhor aos usuários que procuram nossos serviços”.

A partir dos dados coletados e analisados no Sistema de Ouvidoria – SOU, e das informações extraídas dos relatórios periódicos e durante visitas técnicas às ouvidorias setoriais, são consolidados os resultados finais da avaliação. Cada ouvidoria é dividida de acordo com o número de manifestações registradas por ano. Assim, as ouvidorias setoriais que recebem e consolidam até 300 manifestações no ano pertencem ao Tipo 1; as que ficam entre 301 e 1000 pertencem ao Tipo 2; e, por fim, as ouvidorias do Tipo 3 são as que registram e consolidam acima de 1000 manifestações/ano.

A CGE coordena o trabalho de todas as ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo que formam a Rede Estadual de Ouvidorias. A Rede cumpre um papel fundamental na intermediação do processo de

16/03/2018 ARCE permanece entre as melhores ouvidorias do Ceará | Abar - Associação Brasileira de Agências de Regulação
participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.