



EXPERIÊNCIAS DE BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA DA ARCE



Daniela Cambraia (Ouvidora-Chefe da Arce)
Fortaleza, 26 de outubro de 2016

O QUE É A ARCE

À Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce compete dirigir, regular e fiscalizar os serviços públicos que lhes são delegados pelo poder concedente, mediante disposição legal ou pactuada, tendo como finalidade última o atendimento do interesse público e a qualidade dos serviços públicos.

SETORES DE ATUAÇÃO

AGÊNCIA MULTISETORIAL

- Distribuição de energia elétrica (ANEEL);
- Distribuição de gás natural canalizado;
- Abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Transporte intermunicipal de passageiros;
- Qualquer serviço público cuja regulação seja delegada à Agência.



OUVIDORIA DA ARCE

- As Ouvidorias das Agências Reguladoras funcionam como agentes viabilizadores de soluções de conflitos existentes entre o usuário e o prestador de serviço, representando um instrumento de aproximação democrática entre o cidadão e o órgão fiscalizador.
- A Ouvidoria é a principal interface entre a ARCE e os usuários dos serviços públicos regulados.



MEIOS DE ATENDIMENTO

- Telefone;
- Atendimento pessoal;
- Carta;
- E-mail;
- Internet;
- Fax;



FUNÇÕES DA OUVIDORIA

- PASSIVA ↔ REATIVA
- PREVENTIVA (Encaminhamento de casos para fiscalização/elaboração de relatórios gerenciais/reuniões com o Gestor Máximo/Coordenadores/Gestor responsável por cada setor)
- PRÓ - ATIVA



FUNÇÃO PRÓ - ATIVA

- FÓRUM REGULAÇÃO E CIDADANIA;
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO;
- INTERIORIZAÇÃO DA ARCE (Vapt-Vupt);
- ARCE NOS MUNICÍPIOS.



• **INÍCIO:** 2012/2016 (16 eventos)

• **OBJETIVO:** Ampliar as atividades de relacionamento da Agência com a sociedade da seguinte forma:

- * Informando e ouvindo a sociedade;
- * Divulgando as atividades e o desempenho da Arce (prestação de contas) e divulgando assuntos pertinentes aos serviços públicos regulados;
- * Estimulando a participação social;
- * Subsidiando a melhoria de ações internas.

• **FORMA DE REALIZAÇÃO:** O Fórum acontece de forma permanente e contínua. É realizado por meio de reuniões periódicas com pautas previamente definidas.



- **Meios de Divulgação:**

- Internet/Imprensa;
- Convites individualizados (226)



- **Participam do Fórum:**
 - * Cidadãos Comuns;
 - * Sociedade Civil;
 - * Entidades de Classe;
 - * Universidades;
 - * Órgãos Públicos;
 - * Prestador dos Serviços Públicos.



- **Inovação 2015:** Presença de palestrantes externos:

- * Jurandir Marães Picanço Jr. - Acessor FIEC
- * Luís Alberto Sabóia Aragão – Secretário Executivo da Secretaria Municipal da Conservação e Serviços Públicos
- * Francisco José Coelho Teixeira – Secretário de Recursos Hídricos

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- **OBJETIVO:** Aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidaria da Arce, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades detectadas com a ajuda dos consumidores já atendidos pela Arce.
- **MÉTODO:** Ligações efetuadas por uma equipe especializada da Arce aos consumidores (já atendidos), requerendo opinião, por meio de um questionário.



QUESTIONÁRIO

Bom dia,

Meu nome é da Ouvidoria da ARCE.

Estamos fazendo uma pesquisa e gostaríamos de saber sua opinião sobre o atendimento da ARCE, o (a) Sr. (a) tem um minuto?

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ/COELCE
AMIGOS
INTERNET
JORNAL
ANEEL
OUTROS

CAGECE
INTERNET
AMIGOS
JORNAL
OUTROS

INTERNET
AMIGOS
JORNAL
TOPIC/ÔNIBUS
OUTROS

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUIM
REGULAR
BOM
ÓTIMO

3. QUANTO AO PRAZO UTILIZADO PELA ARCE PARA RESPONDER A SUA RECLAMAÇÃO, O (A) SR. (A) FICOU:

INSATISFEITO
POUCO
SATISFEITO
SATISFEITO
MUITO
SATISFEITO

4. COMO O (A) SR. (A) AVALIA A SOLUÇÃO DADA PELA ARCE?

RUIM
REGULAR
BOM
ÓTIMO

5. INDEPENDENTE DO RESULTADO DA SUA RECLAMAÇÃO, QUAL A SUA IMPRESSÃO FINAL SOBRE A ARCE?

RUIM
REGULAR
BOM
ÓTIMO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- **PERÍODO:** Realizada no semestre e consolidada anualmente.
- **AMOSTRA:** 4 meses do 1º Semestre + 4 meses do 2º Semestre
- **DIVULGAÇÃO:** Por meio de Relatório Anual





ARCE Ouvidoria

**Av. Santos Dumont, 1789 – Térreo
Fortaleza – CE**

Fone/Fax: (85) 3101-1042

www.arce.ce.gov.br

