

ARCE

**Agência Reguladora
de Serviços Públicos
Delegados do Estado
do Ceará**

APRESENTAÇÃO



OBJETIVO

- **Apresentar a experiência da Ouvidoria da ARCE neste I ENCONTRO ESTADUAL DE CONTROLE INTERNO promovido pelo Estado do Ceará, por meio da SECON – SECRETARIA DE CONTROLADORIA E OUVIDORIA-GERAL.**

TÓPICOS A SEREM ABORDADOS

1. OUVIDORIA;

2. AGÊNCIA REGULADORA;

3. OUVIDORIA DA ARCE;

4. DADOS ESTATÍSTICOS.



1. OUVIDORIA

- **OUVIDORIA x CONTROLE INTERNO**

- *"...Daí vem a legitimação do papel da Ouvidoria que, ao operar com celeridade e eficácia, exercendo a real função de **CONTROLE INTERNO** de uma instituição, permite reforçar a sua relação com a sociedade e especificamente com o cidadão que carece de direitos."* (João Elias de Oliveira, A OUVIDORIA BRASILEIRA, DEZ ANOS DE ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN)



1. OUVIDORIA

- **A Ouvidoria é um instrumento de controle interno da Administração Pública.**
- **Quando o cidadão reclama de um serviço público que foi prestado com deficiência, a Ouvidoria deve acolher e dar o encaminhamento objetivando que seja apurado e solucionado. Assim, o cidadão está indubitavelmente colaborando com o controle interno da Administração Pública.**
- **Ressalte-se, no entanto, que as Ouvidorias das Agências Reguladoras têm características peculiares.**



BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA

- **ORIGEM DO "OMBUDSMAN":**
 - Tem sido localizada em 26/10/1713, Suécia, o Rei Carlos XII criou o ofício "Hogsta Ombudsmanem" (Supremo Representante do Rei), a quem competia vigiar os funcionários do governo na execução de ordens e leis por ele baixadas;
 - 1776, com o fortalecimento do Parlamento, a nomeação do chanceler "justitienkansler – JK" (Ombudsman) passa a ser atribuição do parlamento. O JK passou a ser um mandatário do Parlamento, controlando em seu nome a administração e a justiça.





- **1809 – A Constituição Sueca previu mais diretamente a figura do “ombudsman”;**
(Manoel Eduardo Alves Camacho Gomes, “Do Instituto do Ombudsman à Construção das Ouvidorias Públicas no Brasil”, AUTONOMIA x OBEDIENTES, A Ouvidoria Pública em Debate)
- **ORIGEM NO BRASIL**
 - **1548 – No Brasil Colônia foi instituído a figura do “Ouvidor Geral” que cuidava de administrar a Justiça em toda a Colônia. Primeiro Ouvidor-Geral, Desem. Pero Borges.**
 - **1823 – O deputado constituinte José de Souza Melo apresentou um projeto que estabeleceu o “Juiz do Povo”, muito semelhante ao instituto do ombudsman tradicional europeu.**



-- 1967 - A partir da edição do Decreto – Lei nº 200 despontou a figura do “ombudsman” (norma importantíssima para o Direito Administrativo Brasileiro porque teve como foco principal a transferência das atividades da Administração Direta para as autarquias, fundações, empresas públicas e sociedade de economia mista).

- 1977 – A Comissão de Valores Imobiliários do Ministério da Fazenda criou o cargo de “ombudsman”, mas não vingou;

-- Na década de 80 várias propostas de implantação do “ombudsman” foram formuladas;

-- Em 1986 foi criada a figura do Ouvidor-Geral da Previdência Social, mas não surtiu o efeito desejado;





-- A primeira experiência concreta da institucionalização do ombudsman tradicional na Administração Pública Brasileira foi implantada no Município de Curitiba, através de sua Lei Orgânica, porém, não foi regulamentado, tornando-a letra morta;

-CONSTITUIÇÃO DE 1988

- A CF/88 apesar de ser uma Constituição democrática, prevendo inclusive uma participação democrática do povo, não faz alusão direta às Ouvidorias;

- No art. 37, § 3º, a CF/88 acabou por prever uma lei ordinária para tratar especialmente das reclamações.

EXPANSÃO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

- **A partir de 1988 a legislação infraconstitucional passou a contemplar inúmeros modelos de Ouvidoria;**
- **Em nível estadual, a primeira experiência foi a Ouvidoria Pública do Paraná;**
- **O segundo ente da Federação a criar uma Ouvidoria foi o estado do Ceará, que criou a Ouvidoria Estadual, sendo responsável pela implementação de uma ampla gama de ações, como a importante Rede Estadual de Ouvidores;**





OUVIDORIA x OMBUDSMAN



OMBUDSMAN TRADICIONAL x OUVIDORIA BRASILEIRA

- O Ombudsman tradicional e a Ouvidoria Brasileira apesar de terem adotados conceitos parecidos e similares nas suas ações operacionais, definitivamente não podem ser consideradas como instituições iguais.
- *“...O diferencial mais saliente é que o ombudsman transita do lado externo da administração, é uma figura individual e não coletivo, obrigatoriamente indicado, eleito ou apontado pelo Parlamento, possui independência plena e autonomia de ação, mandato fixado e, na maioria dos países, ocupa-se da defesa dos interesses e direitos dos cidadão”.*





• ***"Nós temos uma configuração diferente. Ao contrário do ombudsman, a quase totalidade das ouvidorias públicas brasileiras tem como característica principal o fato de serem órgãos integrantes da Administração, sejam elas do Executivo, Legislativo ou Judiciário, exercendo as suas ações de modo individual como um Ouvidor ou então como um sistema de rede, usando a reclamação como garantia do controle interno das instituições. Em seu agir, assume a representação do cidadão na sua qualidade de usuário e destinatário do serviço público."*** (João Elias de Oliveira, OUVIDORIA PÚBLICA BRASILEIRA: A EVOLUÇÃO DE UM MODELO ÚNICO).

-As Ouvidorias Públicas existentes no Brasil, ao contrário do tradicional "ombudsman", normalmente tem seus Ouvidores exercendo função de confiança, instituído por ato normativo do Poderes da República.



OMBUDSMAN x OUVIDORIA no Brasil

- Os dois nomes são praticamente sinônimos, assim como suas responsabilidades semelhantes:
 - **Ombudsman** => palavra de origem europeia (**ombus**=representante; **man**=homem/mulher), não é flexionada em gênero e número, ou seja, não utilizamos referências (tradução) para o masculino/feminino e singular ou plural.
 - **Ouvidor** => é um nome de origem e herança histórica do Brasil Colônia, 1548, quando criaram o Governo-Geral e, respectivamente, o Ouvidor-Geral (Ouvidor-Mor).



OMBUDSMAN x OUVIDORIA

- **A única sutil diferença destas nomenclaturas indicam que o nome Ouvidor é empregado na Administração Pública e o Ombudsman, Iniciativa Privada.**
Mas o conceito básico é idêntico para ambos: o Ouvidor/Ombudsman é o representante do cidadão/cliente, respeitando direitos humanos, o código de defesa do consumidor e representando com democracia, comprometimento e empatia, seus interesses junto à instituição/empresa.



OUVIDORIA x CONTROLE SOCIAL x DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

- **A Ouvidoria é um instrumento de controle social.**
 - **Por meio da Ouvidoria o indivíduo tem a oportunidade de exercer sua cidadania.**
 - **No que se refere às Ouvidorias Públicas especificamente, “ela se apresenta como um autêntico instrumento da democracia participativa na medida em que se transporta o cidadão comum para o âmbito da administração. Este, através da Ouvidoria, ganha voz ativa, na medida em que suas críticas, denúncias ou sugestões são acolhidas pela Administração, contribuindo, dessarte, para a correção e o aprimoramento dos atos de governo”.** (Rubens Pinto Lyra, Ouvidor: O Defensor dos Direitos na Administração Pública).
- A Ouvidoria é uma forma de democracia participativa, porque possibilita a participação direta da sociedade civil na gestão pública.** (Gustavo Barbosa de Mesquita, O Público não Estatal)



2. AGÊNCIA REGULADORA

- **As Agências Reguladoras no Brasil foram criadas em função, principalmente das privatizações. Isso vai de encontro à essência das Agências Reguladoras, porque quando elas surgiram nos EUA, não estavam atreladas às privatizações, mesmo porque os serviços públicos já eram privatizados. Hoje, elas estão completando mais de 100 anos de existência.**
- **Antes das privatizações os serviços públicos eram prestados diretamente pelo Estado, após passaram a ser prestados por empresas privadas.**



CRIAÇÃO DAS AGÊNCIAS REGULADORAS

- **Nesse contexto surgiram as Agências Reguladoras.**
- **No Brasil a 1ª Agência a nível federal foi a ANEEL (Lei n. 9427 de 26/12/96).**
- **A ARCE foi criada pela lei 12.786 de 30/12/97.**
- **As Agências Reguladoras foram criadas para regular de forma independente, as atividades essenciais ao indivíduo, normatizando, fiscalizando e mediando conflitos.**



ENTENDENDO A REGULAÇÃO

- **REGULAMENTAÇÃO + FISCALIZAÇÃO + MEDIAÇÃO**

- **REGULAMENTAÇÃO:**

- Estabelecimento de regras que devem ser cumpridas ou metas que devem ser alcançadas na prestação de um determinado serviço.

- **FISCALIZAÇÃO:**

- verificação de que o estabelecido está sendo cumprido
- aplicação de multas e outras penalidades em caso de transgressões.

- **MEDIAÇÃO :**

- Intermediação e julgamento de conflitos entre os usuários de um determinado serviço, a concessionário e o próprio poder concedente.





MEDIAÇÃO

PODER CONCEDENTE

Agência
Reguladora



CONCESSIONÁRIA

CONSUMIDOR

ARCE – SETORES DE ATUAÇÃO

AGÊNCIA MULTISSETORIAL

- 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



ENERGIA ELÉTRICA

- A ANEEL é a Agência Reguladora que tem competência para legislar sobre energia elétrica. No entanto, com o fim de ter um maior proximidade com os consumidores de todo o país, a ANEEL delegou algumas atividades da regulação às Agências Estaduais através de convênios de cooperação;



ENERGIA ELÉTRICA

Conforme o Convênio celebrado entre a ARCE e a ANEEL, as atribuições da ARCE na área de energia elétrica são as seguintes:

- **Fiscalização;**
- **Mediação de conflitos;**
- **Comunicação Social;**
- **Relações Institucionais.**

A função de **NORMATIZAÇÃO e de **DEFINIÇÃO DE TARIFAS** é da ANEEL.**



SANEAMENTO BÁSICO

- O instrumento normativo de legalização da regulação foi um Convênio. Na época da celebração, os conveniados eram **ARCE/SEINFRA/CAGECE**; Hoje, o órgão do Estado que trata do assunto é a **Secretaria das Cidades**;
- Inicialmente a atuação da ARCE abrangia todos os municípios operados pela CAGECE, mas em 2006 foi assinado termo aditivo ao Convênio, excluindo o Município de Fortaleza, porém, permanecendo os demais.



SANEAMENTO BÁSICO

As atribuições da ARCE na área de saneamento, são as seguintes:

- Fiscalização;
- Mediação de Conflitos;
- Normatização;



GÁS CANALIZADO

- A ARCE atua na regulação do serviço por meio de delegação do Estado do Ceará (termo aditivo ao contrato de concessão)
- As atribuições da ARCE são as seguintes:
 - - Fiscalização;
 - - Mediação de Conflitos;
 - - Normatização e regulação econômica;



TRANSPORTE

INTERMUNICIPAL DE

PASSAGEIROS

- As atribuições da ARCE estão definidas na Lei nº 13.094 de 2001.



3. 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;**



3. OUVIDORIA DA ARCE

- Nós costumamos dizer que a Ouvidoria é a porta de entrada da Agência, porquanto a mesma permite que o usuário resolva seus conflitos pendentos com as concessionárias/permissionárias de forma igualitária.
- O usuário deve procurar a ARCE após esgotados os meios convencionais junto às empresas que executam os serviços regulados.



MEIOS DE ATENDIMENTO

- **MEIOS DE ATENDIMENTO:**

- telefone
- atendimento pessoal
- carta
- e - mail
- internet
- fax

- Os atendimentos feitos pela Ouvidoria da ARCE são registrados como solicitações, que é o gênero e as informações, denúncias e reclamações são as espécies.



PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA COM O FIM DE SOLUCIONAR CONFLITOS

- 1 . Envio da Reclamação para a Concessionária;**
- 2 . Parecer do Técnico;**
- 3 . Contato com Reclamante;**
- 4 . Processo Administrativo;**
- 5 . Mediação;**
- 6 . Envio para o Conselho Diretor ou Coordenadoria respectiva para julgamento;**
- 7. Encaminhar Pedido de Reconsideração ou Recurso à ANEEL.**

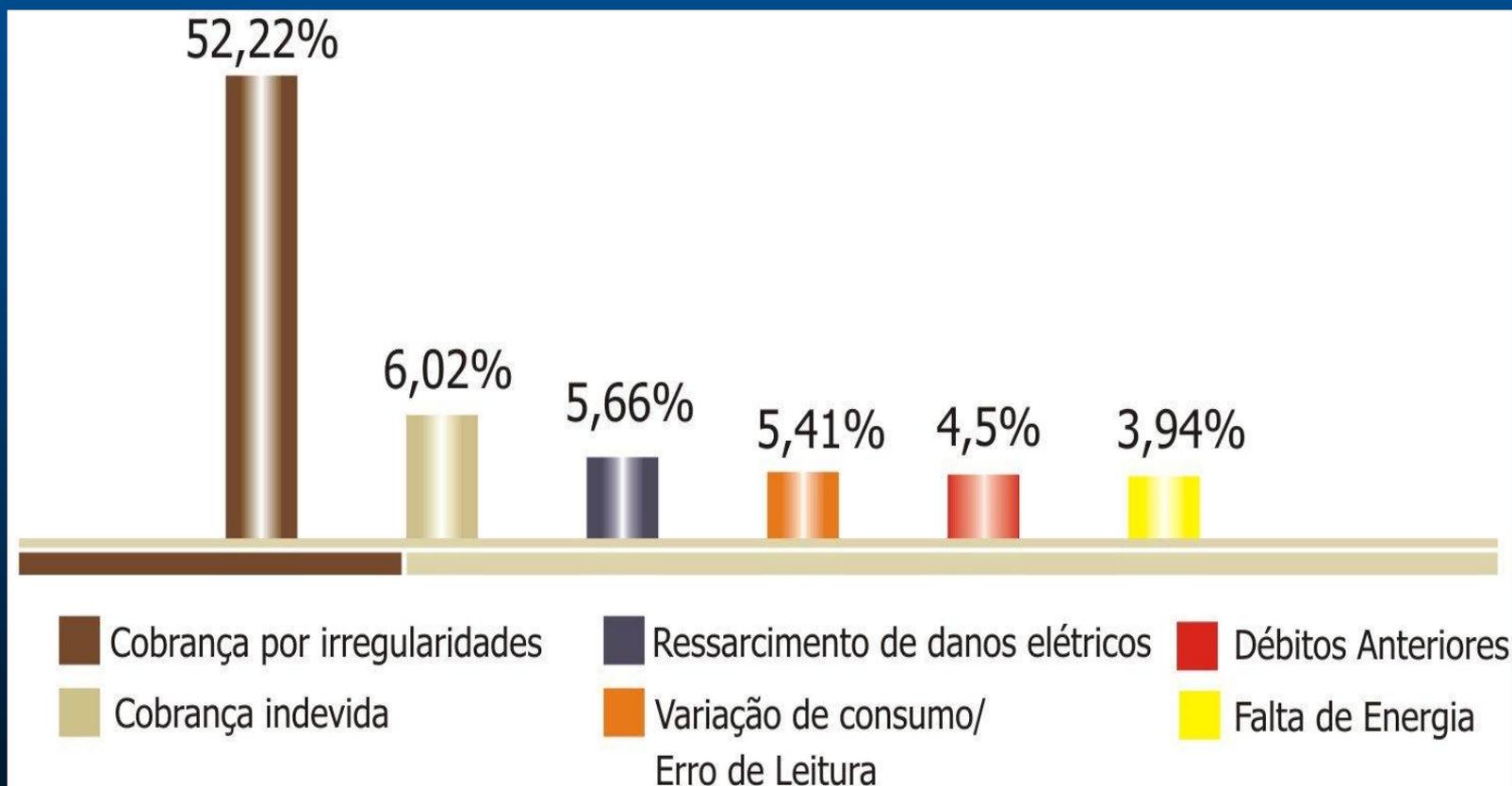




4. DADOS ESTATÍSTICOS

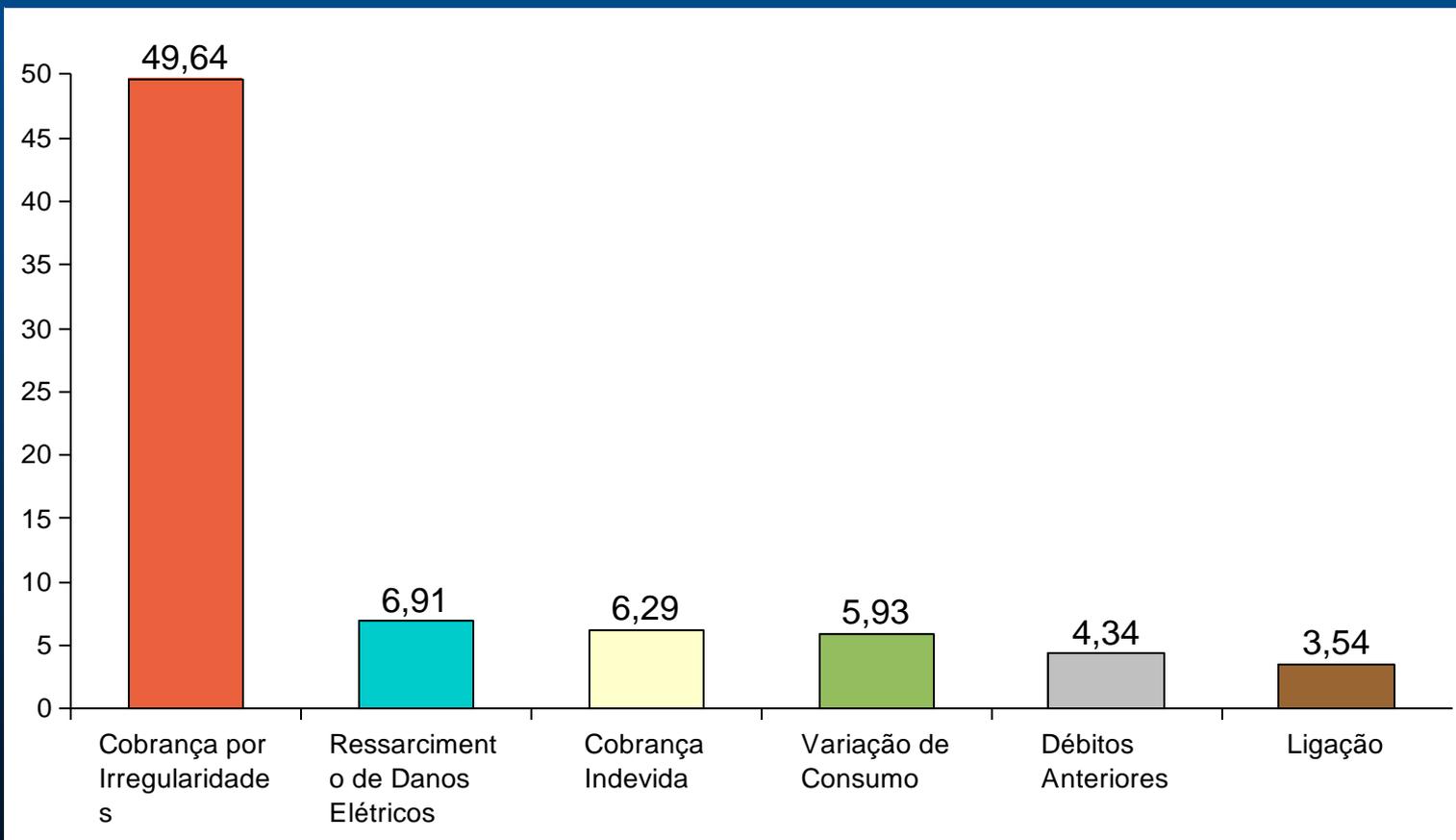


RECLAMAÇÕES MAIS FREQUENTES NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA DURANTE O ANO DE 2006.

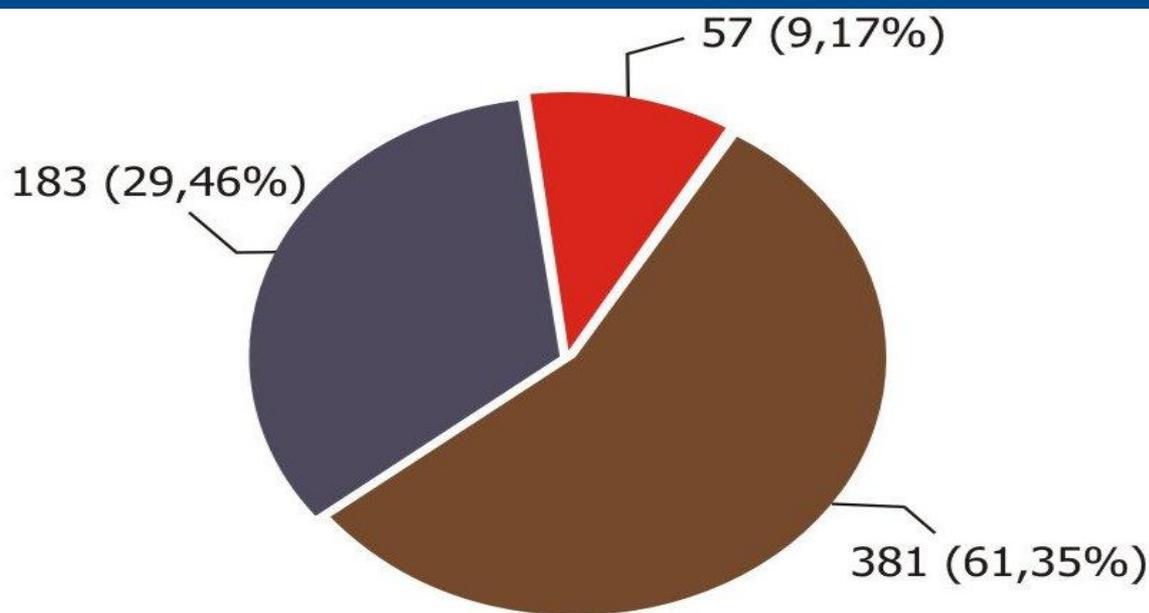


Fonte: Ouvidoria da Arce.

RECLAMAÇÕES MAIS FREQUENTES NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA DURANTE O PERÍODO DE JAN A OUT/2007.



REUNIÕES DE MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA ARCE EM 2006, REFERENTES AO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA.

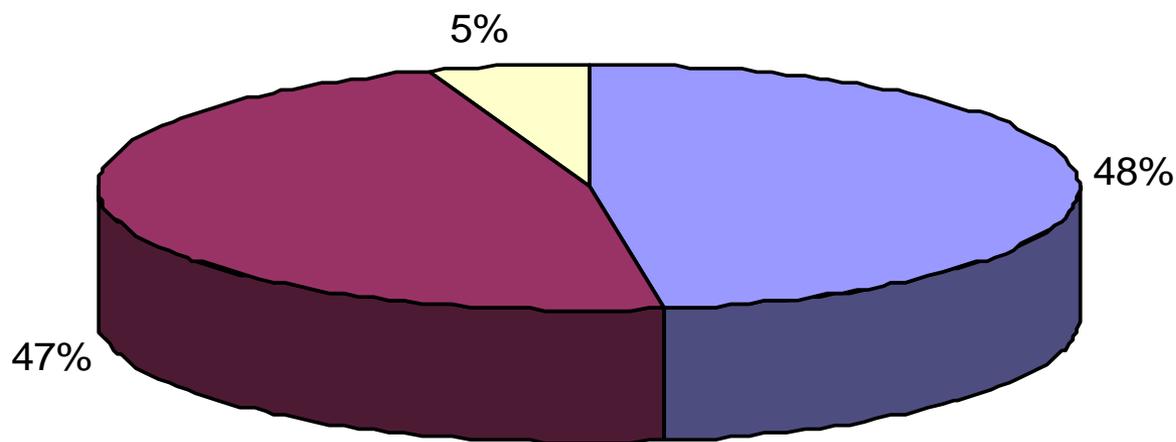


■ Não houve acordo ■ Houve acordo ■ Inconcluso**

** Inconcluso: Ocorre quando durante a reunião de mediação não se chega a uma conclusão definitiva, podendo ser agendada uma nova audiência.

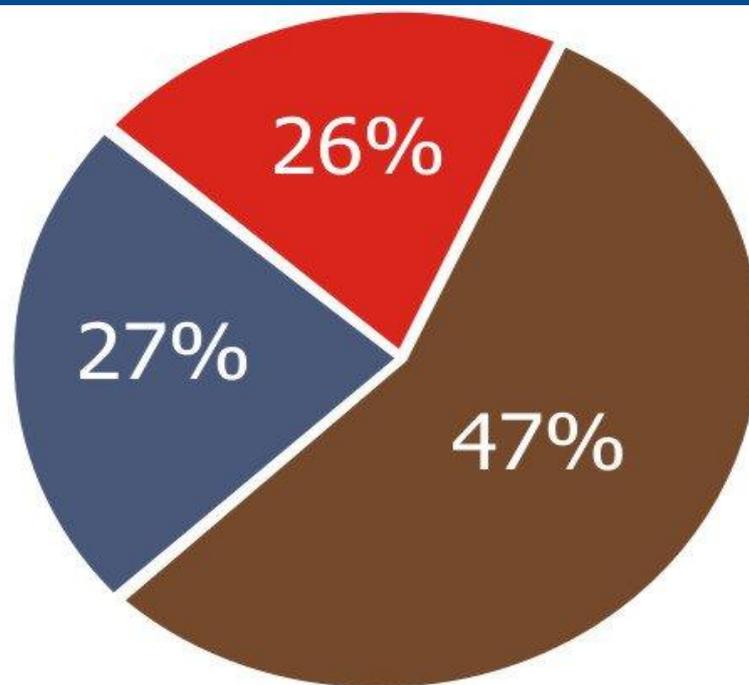
Fonte: Ouvidoria da Arce.

REUNIÕES DE MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA ARCE NO PERÍODO DE JAN A OUT/2007, REFERENTES AO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA.



■ HOUVE ACORDO ■ NÃO HOUVE ACORDO ■ INCONCLUSAS

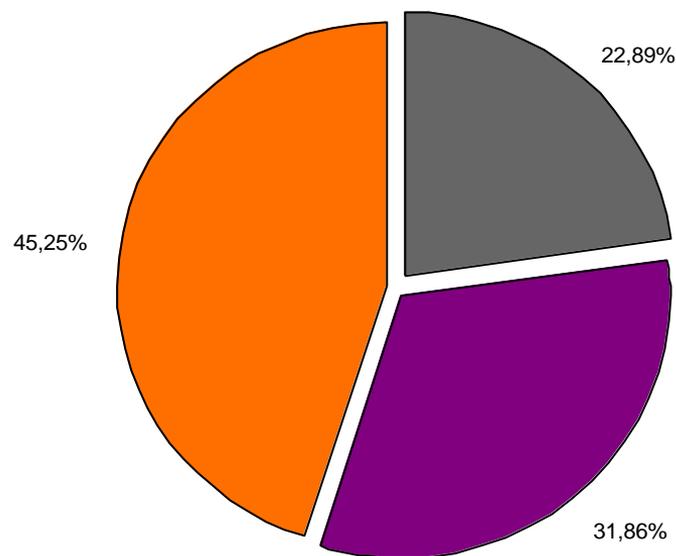
DECISÕES DA ARCE QUANTO AOS PROCESSOS INSTAURADOS NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA DURANTE O ANO DE 2006.



 A favor do usuário  A favor da concessionária
 A favor do usuário em parte

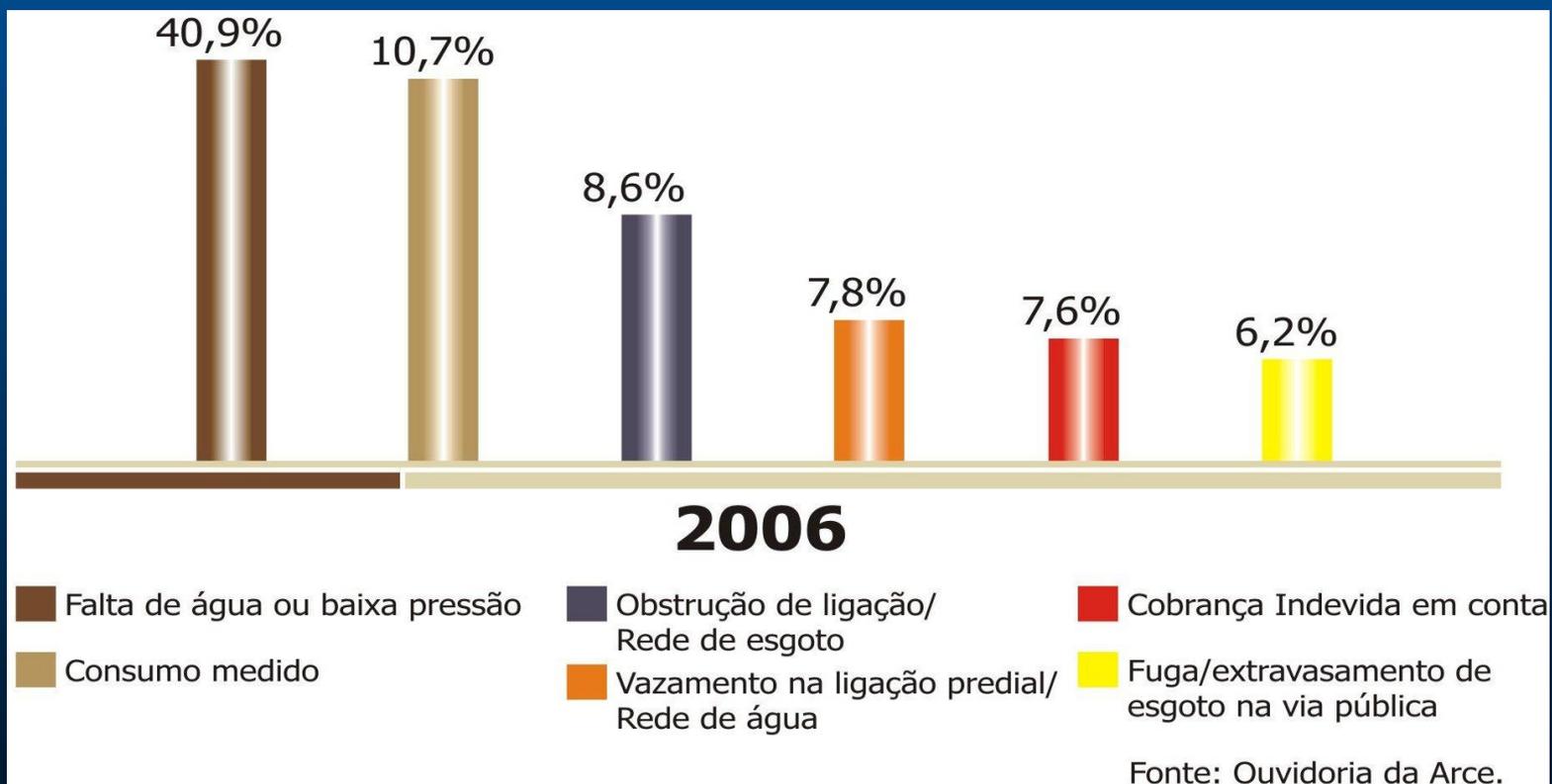
Fonte: Ouvidoria da Arce.

DECISÕES DA ARCE QUANTO AOS PROCESSOS INSTAURADOS NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA DURANTE O PERÍODO DE JAN A OUT/2007.

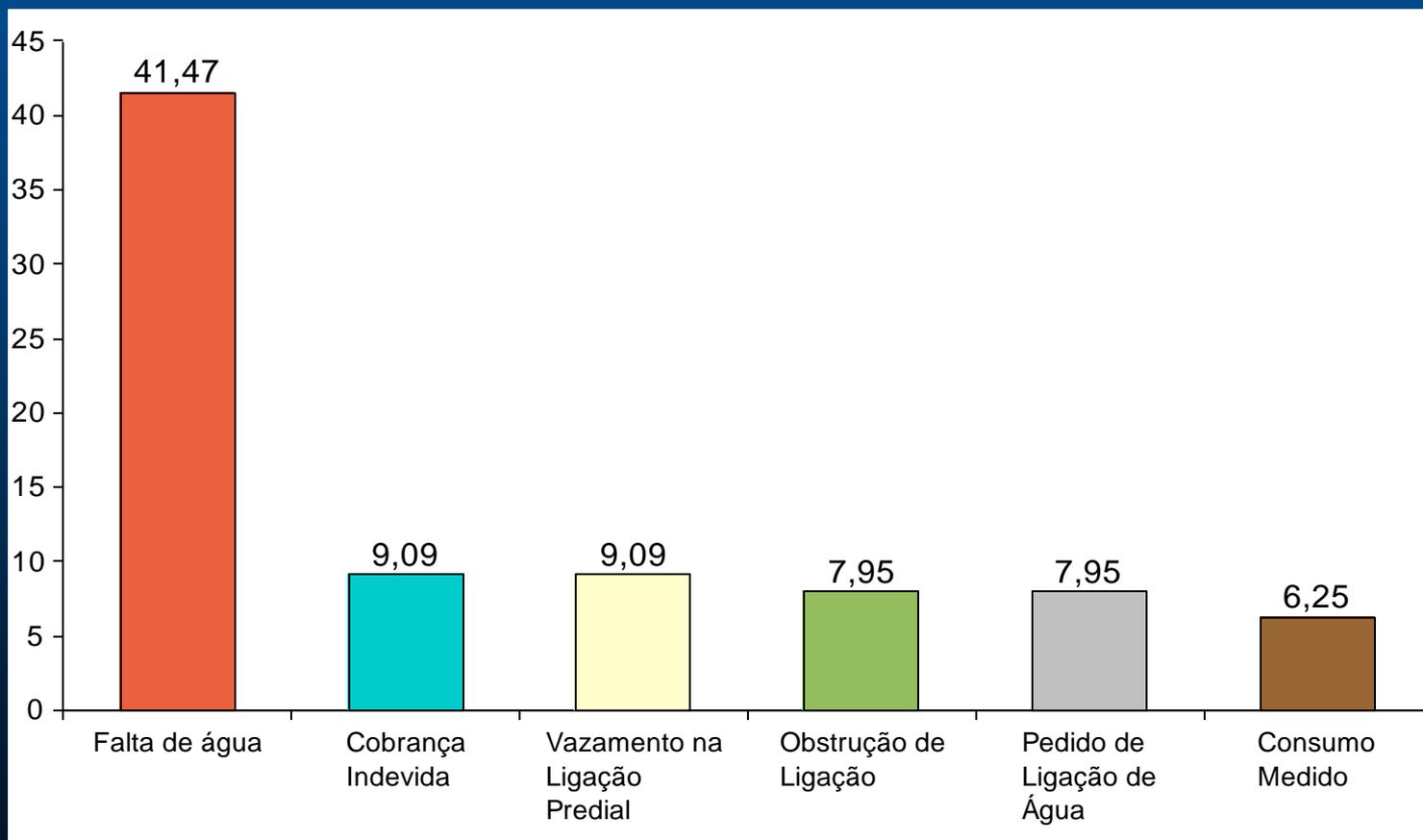


 A favor do usuário  A favor da concessionária  A favor do usuário em parte

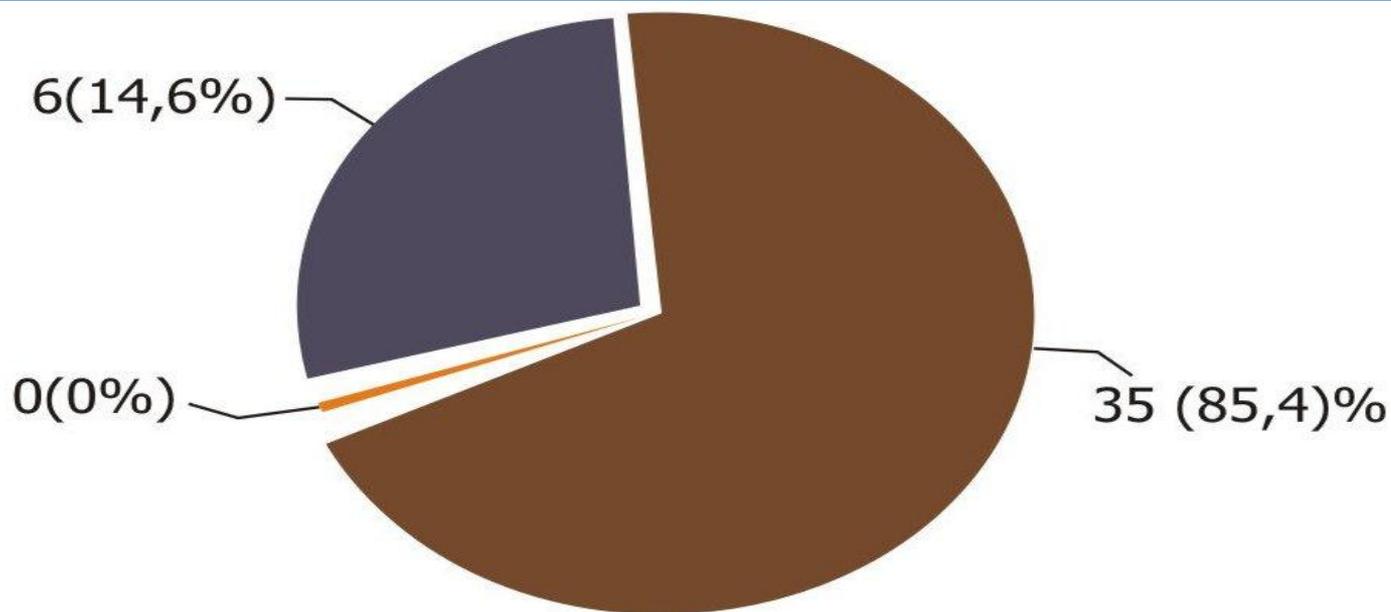
RECLAMAÇÕES MAIS FREQUENTES NO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO DURANTE O ANO DE 2006.



RECLAMAÇÕES MAIS FREQUENTES NO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO DURANTE O PERÍODO DE JAN A OUT/2007



REUNIÕES DE MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA ARCE EM 2006.



■ Houve acordo ■ Não houve acordo
■ Inconcluso **

** Inconcluso: Ocorre quando durante a reunião de mediação não se chega a uma conclusão definitiva, podendo ser agendada uma nova audiência.

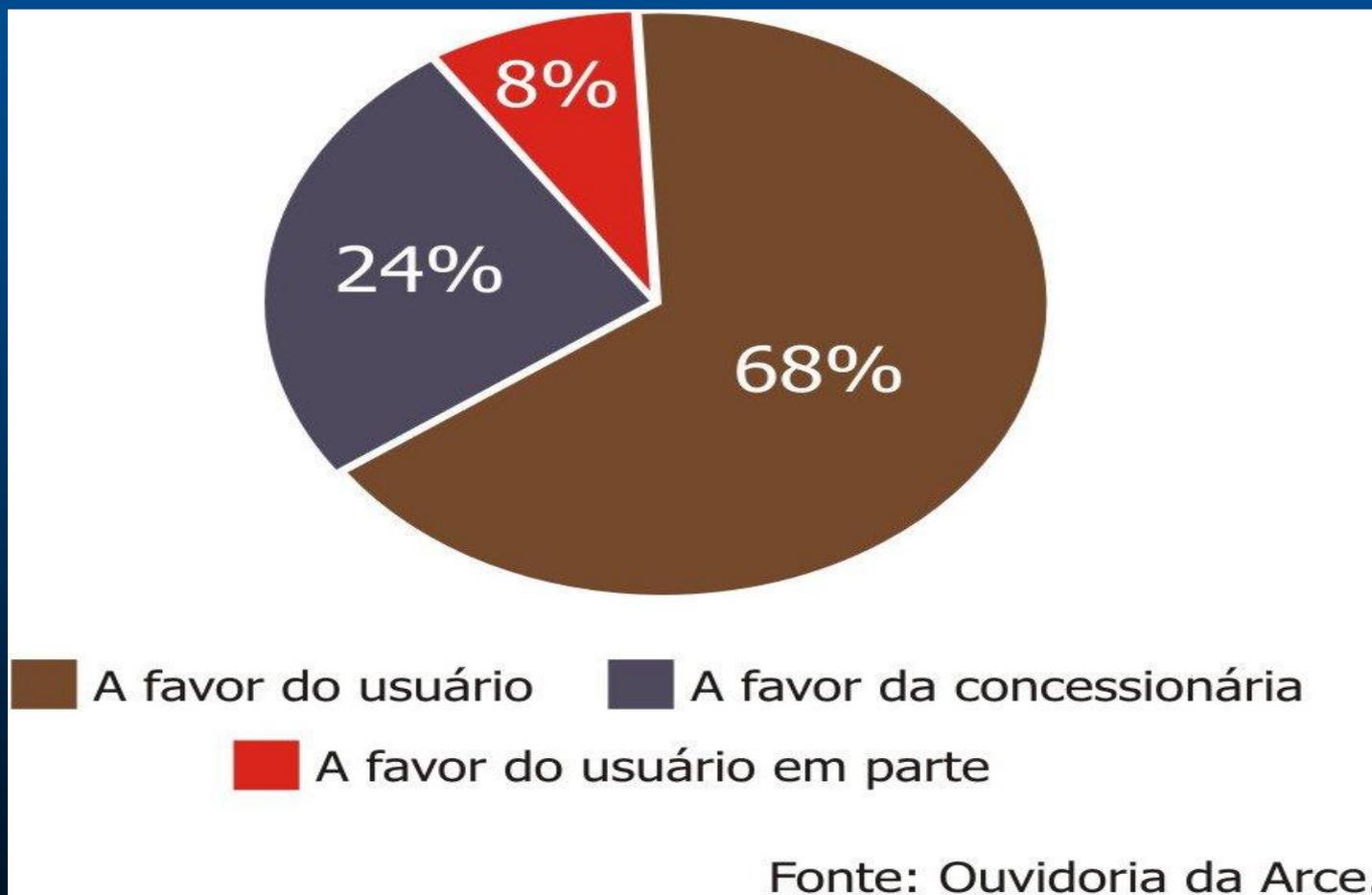
Fonte: Ouvidoria da Arce.

REUNIÕES DE MEDIAÇÃO REALIZADAS PELA ARCE REFERENTES AO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO, NO PERÍODO DE JAN A OUT/2007.

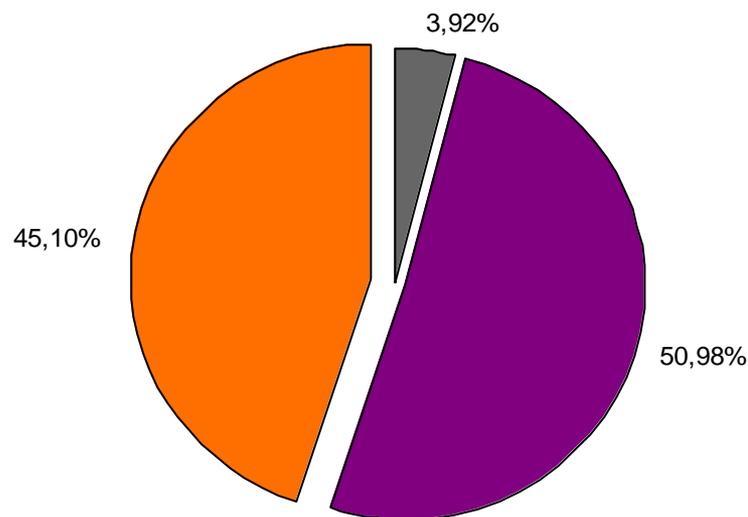
Janeiro a Outubro/2007	
Houve Acordo	5
Não Houve Acordo	3
Inconclusas	0
Ausentes	1
Adiadas	0
Canceladas	0
Total	9



DECISÕES QUANTO AOS PROCESSOS INSTAURADOS NO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO DURANTE O ANO DE 2006.



DECISÕES QUANTO AOS PROCESSOS INSTAURADOS NO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO DURANTE O PERÍODO DE JAN A OUT/2007.



 A favor do usuário  A favor da concessionária  A favor do usuário em parte

TOTAL DE SOLICITAÇÕES NO SETOR DE TRANSPORTE REGISTRADAS DURANTE O PERÍODO DE JAN A OUT/2007.

	2006			2007		
	Reclamações	Informações	Outros	Reclamações	Informações	Outros
Janeiro	0	0	0	2	1	0
Fevereiro	1	2	0	1	1	0
Março	2	1	0	1	3	0
Abril	0	0	0	9	0	0
Maió	0	0	0	14	0	4
Junho	1	0	0	1	1	1
Julho	3	5	0	5	1	1
Agosto	1	7	0	9	4	2
Setembro	0	2	0	2	2	0
Outubro	0	0	0	9	0	0
Novembro	3	5	0	0	0	0
Dezembro	1	4	0	0	0	0
total	12	26	0	53	13	8



CANAIS PARA CONTATO COM A ARCE

Endereço

Av . Santos Dumont, 1789 - Térreo
Fortaleza / CE - CEP 60.150-160

Telefone

0800 - 85 - 3838 - Ouvidoria

Fax

3101.1026

e-mail

ouvidor@arce.ce.gov.br

www.arce.ce.gov.br