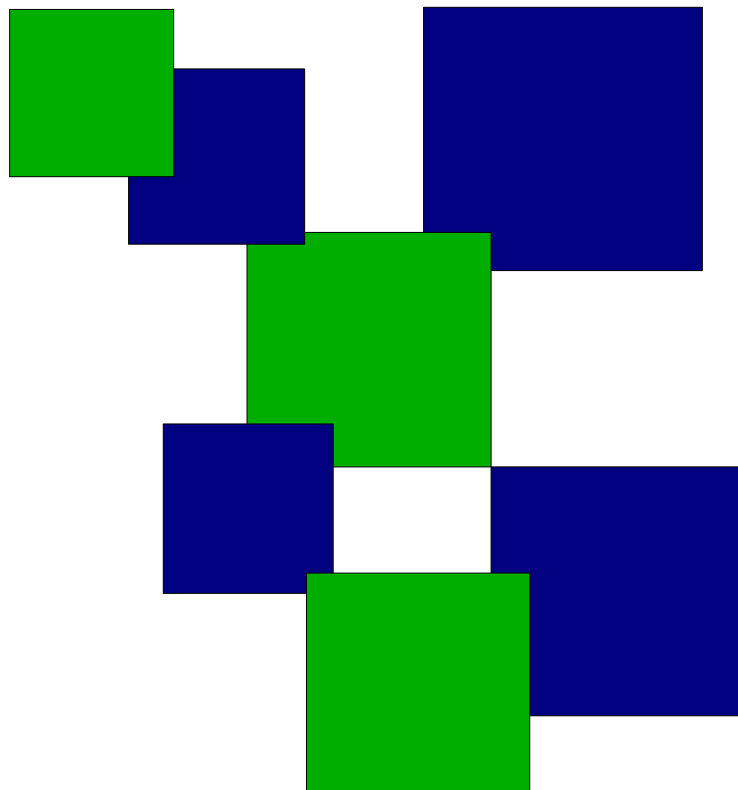




PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE

1º DE JANEIRO À 30 DE ABRIL E
1º DE JUNHO À 30 DE SETEMBRO
ANO - 2013

PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE

OBJETIVO: Avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria da ARCE através de pesquisa de satisfação junto aos usuários, visando aprimorar as atividades do setor, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades apontadas pelos entrevistados.

PRODUTO PESQUISADO: Solicitações de Ouvidoria encerradas no período de 01/01/2013 à 30/04/2013 e 01/06/2013 à 30/09/2013.

PÚBLICO ALVO: Consumidores com atendimento finalizado pela Ouvidoria da ARCE.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 10/02/2013 à 20/05/2013 e 10/07/2013 à 30/10/2013

MÉTODO: Ligações efetuadas por colaboradores da ARCE aos consumidores, requerendo opinião sobre questões dispostas em questionário padrão.

INTRODUÇÃO

O presente relatório foi dividido em duas partes:

Na **1ª parte** apresentamos por área (energia elétrica, saneamento básico e transporte) o quantitativo das solicitações encerradas e classificamos os pronunciamentos da Ouvidoria como se fossem “decisões”, ou seja, em procedentes, improcedentes e outros não se aplica. Apresentamos também os números das ligações executadas e não realizadas e a enumeração dos motivos da não realização dos contatos.

Em seguida descrevemos o resultado da pesquisa realizada por telefone com os quantitativos e os percentuais para cada pergunta do questionário padrão.

Na **2ª parte**, objetivando esclarecimentos, apresentamos o resultado da pesquisa na área de energia elétrica, transporte e saneamento básico por tipo de reclamação.

ENERGIA ELÉTRICA

No período de 01/01/2013 à 30/04/2013 e 01/06/2013 à 30/09/2013 foram encerradas 2.412 Solicitações de Ouvidoria na área de energia elétrica. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 2.202 ligações telefônicas, das quais 1.533 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 879 não foram realizadas pelos seguintes motivos:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas)

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 2.412	
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO : 1.533	CONTATOS NÃO REALIZADOS: 879

QUADRO 2 (Apresentação numérica dos motivos da não realização dos contatos)

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	88	10%
TELEFONE INCORRETO	155	18%
RECUSOU A RESPONDER	58	7%
DUPLICIDADE	180	20%
NÃO ATENDE	125	14%
AUSENTE	63	7%
TOTAL	669	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	210	24%
TOTAL	210	

QUADRO 3 (Quantitativo das solicitações encerradas por resultado e percentuais)

RESULTADO E QUANTITATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (01/01/2013 A 30/04/2013 - 01/06/2013 A 30/09/2013)		
PRONUNCIAMENTO	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	1470	61%
IMPROCEDENTE	507	21%
OUTROS / NÃO SE APLICA *	435	18%
TOTAL	2.412	100,00%

* Outros/Não se aplica refere-se a informações, críticas, sugestões e solicitações em duplicidade.

RESULTADO GERAL - ENERGIA ELÉTRICA / 2013

RESULTADO GERAL - 1.533 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ/COELCE	787	51%
AMIGOS	300	20%
INTERNET	270	18%
JORNAL	7	0,01%
ANEEL	89	6%
OUTROS	80	5%

PROCEDENTES (1.076) %
53%
18%
16%
0%
6%
7%

IMPROCEDENTES (337) %
51%
21%
19%
0%
5%
4%

OUTROS/NÃO SE APLICA (120) %
38%
24%
24%
1%
7%
6%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	40	3%	9%
REGULAR	96	6%	
BOM	1013	66%	91%
ÓTIMO	384	25%	

PROCEDENTES	
2%	7%
5%	
64%	93%
29%	

IMPROCEDENTES	
5%	15%
10%	
69%	85%
16%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
4%	10%
6%	
66%	90%
24%	

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

INSATISFEITO	197	13%	40%
POUCO SATISFEITO	410	27%	
SATISFEITO	730	48%	60%
MUITO SATISFEITO	196	12%	

PROCEDENTES	
8%	31%
23%	
53%	69%
16%	

IMPROCEDENTES	
26%	60%
34%	
33%	40%
7%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
13%	40%
27%	
46%	60%
14%	

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

RUIM	207	14%	32%
REGULAR	290	18%	
BOM	730	48%	68%
ÓTIMO	306	20%	

PROCEDENTES	
8%	23%
15%	
53%	77%
24%	

IMPROCEDENTES	
29%	60%
31%	
33%	40%
7%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
15%	40%
25%	
41%	60%
19%	

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

RUIM	161	11%	26%
REGULAR	233	15%	
BOM	706	46%	74%
ÓTIMO	433	28%	

PROCEDENTES	
7%	18%
11%	
48%	82%
34%	

IMPROCEDENTES	
22%	51%
29%	
37%	49%
12%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
11%	29
18%	
49%	71
22%	

RESULTADO COMPARATIVO/ANO

2012

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ / COELCE	409	50%
AMIGOS	107	13,5%
INTERNET	209	25,5%
JORNAL	8	1%
ANEEL	47	5,5%
OUTROS	38	4,5%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	34	4%	13%
REGULAR	71	9%	
BOM	479	58,5%	87%
ÓTIMO	234	28,5%	

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

INSATISFEITO	108	13%	38%
POUCO SATISFEITO	199	24,5%	
SATISFEITO	444	54,5%	62%
MUITO SATISFEITO	67	8%	

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

RUIM	140	17%	41%
REGULAR	196	24%	
BOM	342	42%	59%
ÓTIMO	140	17%	

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

RUIM	95	12%	32%
REGULAR	166	20%	
BOM	372	45%	68%
ÓTIMO	185	23%	

2013

787	51%
300	20%
270	18%
7	0,01%
89	6%
80	5%

40	3%	9%
96	6%	
1013	66%	91%
384	25%	

197	13%	40%
410	27%	
730	48%	60%
196	12%	

207	14%	32%
290	18%	
730	48%	68%
306	20%	

161	11%	26%
233	15%	
706	46%	74%
433	28%	

SANEAMENTO BÁSICO

No período de 01/01/2013 a 30/04/2013 e 01/06/2013 a 30/09/2013 foram encerradas 281 Solicitações de Ouvidoria na área de Saneamento Básico. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 253 ligações telefônicas, das quais 182 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 99 não foram realizadas pelos seguintes motivos:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas)

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 281	
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO : 182	CONTATOS NÃO REALIZADOS:99

QUADRO 2 (Apresentação numérica dos motivos da não realização dos contatos)

CAIXA DE MENSAGEM	36	37%
TELEFONE INCORRETO	3	3%
RECUSOU A RESPONDER	10	10%
DUPLICIDADE	1	1%
AUSENTE	14	14%
NÃO ATENDE	7	7%
TOTAL	71	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	20	20%
PROBLEMA NO SISTEMA	8	8%
TOTAL	28	

QUADRO 3 (Quantitativo das solicitações encerradas por resultado e percentuais)

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	240	86%
IMPROCEDENTE	29	10%
OUTROS / NÃO SE APLICA	12	4%
TOTAL	281	100,00%

* Outros/Não se aplica refere-se a informações, críticas, sugestões e solicitações em duplicidade.

RESULTADO GERAL - SANEAMENTO BÁSICO / 2013

RESULTADO GERAL - 182 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CAGECE	133	74%
INTERNET	18	10%
AMIGOS	24	13%
JORNAL	3	1%
OUTROS	4	2%

PROCEDENTES (162) %
75%
15%
9%
0,5%
1%

IMPROCEDENTES (19) %
84%
5%
11%
0%
0%

OUTROS/NÃO SE APLICA (1) %
0%
100%
0%
0%
0%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	1	0,5%	4%
REGULAR	7	4%	
BOM	105	58%	96%
ÓTIMO	69	38%	

PROCEDENTES	
1%	5%
4%	
62%	95%
33%	

IMPROCEDENTES	
5%	5%
0%	
74%	95%
21%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
0%	100%
100%	

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

INSATISFEITO	24	13%	28%
POUCO SATISFEITO	28	15%	
SATISFEITO	95	53%	72%
MUITO SATISFEITO	35	19%	

PROCEDENTES	
10%	22%
12%	
60%	78%
18%	

IMPROCEDENTES	
37%	48%
11%	
47%	52%
5%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
100%	100%
0%	

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

RUIM	15	8%	17%
REGULAR	16	9%	
BOM	90	49%	83%
ÓTIMO	61	34%	

PROCEDENTES	
7%	11%
4%	
56%	89%
33%	

IMPROCEDENTES	
26%	52%
26%	
37%	48%
11%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
100%	100%
0%	

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

RUIM	11	6%	16%
REGULAR	18	10%	
BOM	79	43%	84%
ÓTIMO	74	41%	

PROCEDENTES	
4%	11%
7%	
40%	89%
49%	

IMPROCEDENTES	
26%	47%
21%	
37%	53%
16	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
100%	100%
0%	

RESULTADO COMPARATIVO/ANO

2012

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CAGECE	110	73%
INTERNET	19	13%
AMIGOS	15	10%
JORNAL	2	1%
OUTROS	5	3%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	3	2%	9%
REGULAR	10	7%	
BOM	82	54%	91%
ÓTIMO	56	37%	

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

INSATISFEITO	9	6%	29%
POUCO SATISFEITO	35	23%	
SATISFEITO	87	58%	71%
MUITO SATISFEITO	20	13%	

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

RUIM	21	14%	28%
REGULAR	21	14%	
BOM	57	38%	72%
ÓTIMO	52	34%	

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

RUIM	13	9%	26%
REGULAR	25	17%	
BOM	61	40%	74%
ÓTIMO	52	34%	

2013

133	74%
18	10%
24	13%
3	1%
4	2%

1	0,5%	4%
7	4%	
105	58%	96%
69	38%	

24	13%	28%
28	15%	
95	53%	72%
35	19%	

15	8%	17%
16	9%	
90	49%	83%
61	34%	

11	6%	16%
18	10%	
79	43%	84%
74	41%	

TRANSPORTE

No período de 01/01/2013 a 30/04/2013 e 01/06/2013 a 30/09/2013 foram encerradas 69 Solicitações de Ouvidoria na área de Transporte. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 39 ligações telefônicas, das quais 35 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 34 não foram realizadas pelos seguintes motivos:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas)

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 69	
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO : 35	CONTATOS NÃO REALIZADOS:34

QUADRO 2 (Apresentação numérica dos motivos da não realização dos contatos)

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
DUPLICIDADE	4	12%
ERRO NO SISTEMA	4	12%

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	26	76%

QUADRO 3 (Quantitativo das solicitações encerradas por resultado e percentuais)

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	41	59%
IMPROCEDENTE	13	19%
OUTROS / NÃO SE APLICA	15	22%
TOTAL	69	100,00%

* Outros/Não se aplica refere-se a informações, críticas, sugestões e solicitações em duplicidade.

RESULTADO GERAL - TRANSPORTE INTERMUNICIPAL / 2013

RESULTADO GERAL - 35 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

INTERNET	5	14%
AMIGOS	7	20%
JORNAL	1	3%
TOPIC/ÔNIBUS	12	34%
OUTROS	10	29%

PROCEDENTES (26) %
15%
27%
0%
27%
31%

IMPROCEDENTES (4) %
25%
0%
25%
0%
50%

OUTROS/NÃO SE APLICA(5) %
0%
0%
0%
100%
0%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	1	3%	9%
REGULAR	2	6%	
BOM	17	48%	91%
ÓTIMO	15	43%	

PROCEDENTES	
4%	8%
4%	
54%	92%
38%	

IMPROCEDENTES	
0%	25%
25%	
50%	75%
25%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
20%	100%
80%	

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

INSATISFEITO	2	6%	17%
POUCO SATISFEITO	4	11%	
SATISFEITO	19	54%	83%
MUITO SATISFEITO	10	29%	

PROCEDENTES	
4%	12%
8%	
57%	88%
31%	

IMPROCEDENTES	
25%	75%
50%	
0%	25%
25%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
20%	100%
80%	

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

RUIM	1	11%	44%
REGULAR	3	33%	
BOM	3	33%	56%
ÓTIMO	2	23%	

PROCEDENTES	
15%	27%
12%	
38%	73%
35%	

IMPROCEDENTES	
25%	50%
25%	
25%	50%
25%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
40%	80%
40%	
0%	20%
20%	

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

RUIM	7	21%	38%
REGULAR	6	17%	
BOM	11	31%	62%
ÓTIMO	11	31%	

PROCEDENTES	
4%	27%
23%	
42%	73%
31%	

IMPROCEDENTES	
25%	50%
25%	
25%	50%
25%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	60%
60%	
20%	40%
20%	

RESULTADO COMPARATIVO/ANO

2012

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

INTERNET	6	14%
AMIGOS	5	12%
JORNAL	0	0%
TOPIC/ÔNIBUS	28	65%
OUTROS	4	9%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	1	2%	7%
REGULAR	2	5%	
BOM	34	79%	93%
ÓTIMO	6	14%	

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

INSATISFEITO	3	7%	38%
POUCO SATISFEITO	13	31%	
SATISFEITO	26	60%	62%
MUITO SATISFEITO	1	2%	

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

RUIM	11	26%	42%
REGULAR	7	16%	
BOM	18	42%	58%
ÓTIMO	7	16%	

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

RUIM	4	9%	28%
REGULAR	8	19%	
BOM	25	58%	72%
ÓTIMO	6	14%	

2013

5	14%
7	20%
1	3%
12	34%
10	29%

1	3%	9%
2	6%	
17	48%	91%
15	43%	

2	6%	17%
4	11%	
19	54%	83%
10	29%	

1	11%	44%
3	33%	
3	33%	56%
2	23%	

7	21%	38%
6	17%	
11	31%	62%
11	31%	

RESULTADO COMPARATIVO/POR ÁREA

ENERGIA ELÉTRICA

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ/COELCE	787	51%
AMIGOS	300	20%
INTERNET	270	18%
JORNAL	7	0,01%
ANEEL	89	6%
OUTROS	80	5%

SANEAMENTO BÁSICO

CAGECE	133	74%
INTERNET	18	10%
AMIGOS	24	13%
JORNAL	3	1%
OUTROS	4	2%

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INTERNET	5	14%
AMIGOS	7	20%
JORNAL	1	3%
TOPIC/ÔNIBUS	12	34%
OUTROS	10	29%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	40	3%	9%
REGULAR	96	6%	
BOM	1013	66%	91%
ÓTIMO	384	25%	

1	0,5%	4%
7	4%	
105	58%	96%
69	38%	

1	3%	9%
2	6%	
17	48%	91%
15	43%	

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

INSATISFEITO	197	13%	40%
POUCO SATISFEITO	410	27%	
SATISFEITO	730	48%	60%
MUITO SATISFEITO	196	12%	

24	13%	28%
28	15%	
95	53%	72%
35	19%	

2	6%	17%
4	11%	
19	54%	83%
10	29%	

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

RUIM	207	14%	32%
REGULAR	290	18%	
BOM	730	48%	68%
ÓTIMO	306	20%	

15	8%	17%
16	9%	
90	49%	83%
61	34%	

1	11%	44%
3	33%	
3	33%	56%
2	23%	

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

RUIM	161	11%	26%
REGULAR	233	15%	
BOM	706	46%	74%
ÓTIMO	433	28%	

11	6%	16%
18	10%	
79	43%	84%
74	41%	

7	21%	38%
6	17%	
11	31%	62%
11	31%	