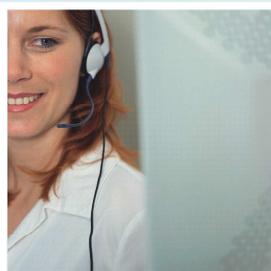


ComunicARCE

informativo mensal da ARCE

JANEIRO/2014

Ouvidoria da Arce com excelente avaliação



Todos os anos, a cada semestre, o setor de Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará -Arce, mede o nível de satisfação dos usuários no tocante aos atendimentos realizados e finalizados. A pesquisa de 2013 foi feita nos períodos de 10 de fevereiro a 20 de maio e de 10 de julho a 30 de outubro. No total, somando-se os demandantes dos setores de Energia, Transporte e Saneamento - o setor de gás canalizado não está incluso na pesquisa - foram ouvidas 1750 pessoas. O resultado final de 2013, quando comparado ao de 2012, aponta para uma significativa elevação no grau de satisfação dos solicitantes.

De forma simplificada, o levantamento é feito por meio de um questionário padrão, no qual os demandantes que tiveram solicitações encerradas no período analisado podem avaliar como “ruim”, “regular”, “bom” ou “ótimo” três diferentes quesitos: desempenho dos atendentes, solução dada à reclamação e impressão final sobre a Arce, isso independente do resultado da reclamação. O questionário inclui, ainda, uma pergunta específica relativa ao prazo utilizado pela Arce para responder à reclamação, na qual os usuários optam entre “insatisfeito”, “pouco satisfeito”, “satisfeito” e “muito satisfeito”. Os dados colhidos nos dois semestres formam a base da pesquisa divulgada anualmente.

No quesito relativo ao desempenho dos atendentes, este foi avaliado como “bom” ou “ótimo” por 92% dos entrevistados, representando um acréscimo de quatro pontos percentuais em relação a 2012. No que se refere à impressão final dos usuários em relação a Arce, 75% deles optaram por “bom” ou “ótimo”, ao passo que no ano anterior o número ficou em 65%. Quanto à “solução dada pela Arce”, 69% assinalaram “bom” ou “ótimo” em 2013, sendo que em 2012 esse número ficou em 61%. Um ponto teve queda na avaliação dos usuários: o prazo utilizado pela Arce para responder à reclamação, que caiu dois pontos percentuais. Em 2012, 64% avaliaram positivamente, enquanto no ano passado, o número caiu para 62%.

A ouvidora-chefe da Agência, Daniela Cambraia, explica que o objetivo da pesquisa é aprimorar o trabalho realizado pelo setor, a partir de um monitoramento estatístico da satisfação dos usuários. “Levamos em consideração os pontos fortes e as fragilidades apontadas pelos entrevistados, de modo que possamos trabalhar em cima de dados concretos”, afirma Daniela. Em tempo: a ouvidoria da Arce é o setor responsável por receber, processar e dar provimento às reclamações dos usuários relacionadas à prestação de serviços públicos regulados pela entidade. No balcão, atende de segunda à sexta-feira, de 08 às 17h, na Av. Santos Dumont 1789, Ed. Potenza - térreo. Por meio de telefone, atende pelos números 0800 2753838 (ligação gratuita) ou pelo fone/fax (85) 3101.1042.