

0

Curtir

0

Tweetar

0

g+1

Quinta, 25 de setembro de 2014.  
Fortaleza, Ceará, Brasil.COTIDIANO MUNICÍPIOS ESPORTE POLÍTICA ECONOMIA ARTE & DIVERSÃO NACIONAL MUNDO OPINIÃO  
CAPA CADERNOS ESPECIAL PROMOÇÕES COLUNISTAS ADOÇÃO O ESTADO TV BLOGS EDITAIS O ESTADO DIGIT/

## COTIDIANO

Segunda-feira, 03 de Fevereiro de 2014

**Ouidoria da Arce com excelente avaliação no ano de 2013**

A- A A+

Enviar por e-mail

4 comentário(s) |

Imprimir

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,

## Agenda dos candidatos

Agenda dos candidatos à Presidência -  
22/9/2014

## Trânsito

Trânsito livre na Av. Engenheiro  
Alberto Sá

## OUTRAS NOTÍCIAS

Santas Casas paralisa atividades em  
todo o PaísCesar Barreto receberá Medalha do  
Tribunal de Contas do Ceará

Governo entrega 155 novas viaturas

Cedeca celebra aniversário e busca novos  
parceirosViadutos: Iniciada nova fase de desvios de  
trânsito

Direito penal será debatido em Fórum

## O ESTADO DIGITAL

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 núm: 838 (ligação gratuita) ou pelo fone/fax (85) 3101.1042.

**DA** **DO ESTADO ONLINE**  
**onl** **loce.com.br**  
**For** **o do Estado**  
**(AÇ**

Comentários

Comentar

Seu nome: \*

Anônimo

Email: \*

O conteúdo deste campo é privado não será exibido ao público.

Sua página:

Comentário: \*

- Endereços de páginas de internet e emails viram links automaticamente.
- Quebras de linhas e parágrafos são feitos automaticamente.

[Mais informações sobre as opções de formatação](#)



Digite as letras conforme são mostradas na imagem abaixo.:

Entre com os caracteres da imagem.

SALVAR PRÉ-VISUALIZAR



- Início Cotidiano Municípios Esporte Política Economia Arte & Diversão Nacional Mundo Opinião
- Capa Cadernos Especial Promoções Colunistas Adoção O Estado TV Blogs Editais O Estado Digital
- INSTITUCIONAL A Empresa Expediente Comercial Fale Conosco Área do Assinante

RSS