

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2014



PESQUISA
DE
SATISFAÇÃO
2014

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 1789, Térreo, Aldeota, Fortaleza-Ce, Cep: 60.150-160

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA; e
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO.

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradoras: Adriana de Oliveira Sales, Aliene Vasconcelos Lisboa, Elizangela
Ferreira Monteiro e Raquel Carneiro Cavalcante Rangel.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. RESULTADO GERAL

2.2. RESULTADO COMPARATIVO/ANO

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. RESULTADO GERAL

3.2. RESULTADO COMPARATIVO/ANO

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. RESULTADO GERAL

4.2. RESULTADO COMPARATIVO/ANO

5. RESULTADO COMPARATIVO/POR ÁREA 2014

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta-se por área (energia elétrica, saneamento básico e transporte). Em cada área demonstram-se o quantitativo das solicitações encerradas e a classificação dos pronunciamentos conclusivos sobre as reclamações (procedente, improcedente e outros não se aplica). Apresentam-se também os números das ligações executadas e não realizadas e a enumeração dos motivos da não realização dos contatos. Em seguida descreve-se o resultado da pesquisa realizada por telefone com os quantitativos e os percentuais para cada pergunta do questionário padrão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE

OBJETIVO: Avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria da ARCE por meio 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 nos períodos de 01/01/2014 a 30/04/2014 e 01/06/2014 a 30/09/2014.

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

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 17/03/2014 a 30/05/2014 e 04/08/2014 a 17/11/2014.

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

2. ENERGIA ELÉTRICA

No período de 01/01/2014 a 30/04/2014 e 01/06/2014 a 30/09/2014 foram encerradas 3.648 Solicitações de Ouvidoria na área de energia elétrica. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 2.895 ligações telefônicas, das quais 2.230 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 753 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 3.648		CONTATOS NÃO REALIZADOS: 753	23%
LIGAÇÕES EFETUADAS: 2.895	79%		
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 2.230	77%		

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:			SEM CONTATO		
CAIXA DE MENSAGEM	143	19%	SEM TELEFONE	188	25%
TELEFONE INCORRETO	138	18,2%			
RECUSOU A RESPONDER	109	15%			
DUPLICIDADE	33	4%			
NÃO ATENDE	142	18,8%			
TOTAL	565				

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

RESULTADO E QUANTITATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (01/01/2014 a 30/04/2014 e 01/06/2014 a 30/09/2014)		
PRONUNCIAMENTO	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	1278	44%
IMPROCEDENTE	1477	51%
OUTROS / NÃO SE APLICA *	140	5%
TOTAL	2.895	100,00%

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

2.1 RESULTADO GERAL – ENERGIA ELÉTRICA / 2014

RESULTADO GERAL – 2.895 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ/COELCE	2254	78%
AMIGOS	250	9%
INTERNET	232	8%
JORNAL	14	0,5%
ANEEL	106	3,5%
OUTROS	39	1%

PROCEDENTES (1.278) %
82%
6%
8%
0,07%
3%
0,93%

IMPROCEDENTES (1.477) %
76%
11%
9%
0,6%
3%
0,40%

OUTROS/NÃO SE APLICA (140) %
67%
13%
6%
0%
14%
0%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	118	4%	19%
REGULAR	434	15%	
BOM	1916	67%	81%
ÓTIMO	427	14%	

PROCEDENTES	
4%	13%
9%	
69%	87%
18%	

IMPROCEDENTES	
4%	25%
21%	
64%	75%
11%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
3%	14%
11%	
67%	86%
19%	

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

INSATISFEITO	353	12%	40%
POUCO SATISFEITO	815	28%	
SATISFEITO	1447	50%	60%
MUITO SATISFEITO	280	10%	

PROCEDENTES	
8%	26%
18%	
60%	74%
14%	

IMPROCEDENTES	
16%	54%
38%	
40%	46%
6%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
10%	28%
18%	
59%	72%
13%	

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

RUIM	285	10%	33%
REGULAR	671	23%	
BOM	1576	54%	67%
ÓTIMO	363	13%	

PROCEDENTES	
7%	18%
11%	
65%	82%
17%	

IMPROCEDENTES	
13%	47%
34%	
45%	53%
8%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
6%	20%
14%	
62%	80%
18%	

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

RUIM	255	9%	30%
REGULAR	614	21%	
BOM	1618	56%	70%
ÓTIMO	408	14%	

PROCEDENTES	
6%	17%
11%	
64%	83%
19%	

IMPROCEDENTES	
11%	41%
30%	
49%	59%
10%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
7%	19%
12%	
63%	81%
18%	

2.2 RESULTADO COMPARATIVO/ANO

2013

2014

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%

	2.254	78%
	250	9%
	232	8%
	14	0,5%
	106	3,5%
	39	1%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	40	3%	9%
REGULAR	96	6%	
BOM	1.013	66%	91%
ÓTIMO	384	25%	

	118	4%	19%
	434	15%	
	1.916	67%	81%
	427	14%	

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%	

	353	12%	40%
	815	28%	
	1447	50%	60%
	280	10%	

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%	

	285	10%	33%
	671	23%	
	1576	54%	67%
	363	13%	

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%	

	255	9%	30%
	614	21%	
	1618	56%	70%
	408	14%	

3. SANEAMENTO BÁSICO

No período de 01/01/2014 a 30/04/2014 e 01/06/2014 a 30/09/2014 foram encerradas 213 Solicitações de Ouvidoria na área de Saneamento Básico. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 177 ligações telefônicas, das quais 152 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 36 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 213	
LIGAÇÕES EFETUADAS: 177	83%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO : 152	80%

CONTATOS NÃO REALIZADOS:36	20%
----------------------------	-----

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

CAIXA DE MENSAGEM	12	33%
TELEFONE INCORRETO	2	6%
RECUSOU A RESPONDER	2	6%
NÃO ATENDE	8	22%
DUPLICIDADE	1	3%
TOTAL	25	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	11	30%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	151	85%
IMPROCEDENTE	21	12%
OUTROS / NÃO SE APLICA	5	3%
TOTAL	177	100,00%

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

3.1 RESULTADO GERAL – SANEAMENTO BÁSICO / 2014

RESULTADO GERAL – 177 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CAGECE	105	59%
INTERNET	12	7%
AMIGOS	60	34%
JORNAL	0	0%
OUTROS	0	0%

PROCEDENTES (151) %
86%
5%
9%
0%
0%

IMPROCEDENTES (21) %
81%
19%
0%
0%
0%

OUTROS/NÃO SE APLICA (5) %
80%
20%
0%
0%
0%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	0	0%	4%
REGULAR	7	4%	
BOM	112	63%	96%
ÓTIMO	58	33%	

PROCEDENTES	0%	3%
3%		
62%	97%	
35%		

IMPROCEDENTES	0%	14%
14%		
67%	86%	
19%		

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

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

INSATISFEITO	6	3%	22%
POUCO SATISFEITO	33	19%	
SATISFEITO	93	52%	78%
MUITO SATISFEITO	45	26%	

PROCEDENTES	4%	15%
11%		
57%	85%	
28%		

IMPROCEDENTES	0%	57%
57%		
33%	43%	
10%		

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

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

RUIM	3	2%	17%
REGULAR	26	15%	
BOM	94	53%	83%
ÓTIMO	54	30%	

PROCEDENTES	2%	7%
5%		
59%	93%	
34%		

IMPROCEDENTES	0%	71%
71%		
19%	29%	
10%		

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

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

RUIM	2	1%	12%
REGULAR	19	11%	
BOM	100	56%	88%
ÓTIMO	56	32%	

PROCEDENTES	1%	5%
4%		
60%	95%	
35%		

IMPROCEDENTES	0%	53%
53%		
33%	47%	
14%		

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

3.2 RESULTADO COMPARATIVO/ANO

2013

2014

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

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

	105	59%
	12	7%
	60	34%
	0	0%
	0	0%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

	0	0%	4%
	7	4%	
	112	63%	96%
	58	33%	

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%	

	6	3%	22%
	33	19%	
	93	52%	78%
	45	26%	

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%	

	3	2%	17%
	26	15%	
	94	53%	83%
	54	30%	

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%	

	2	1%	12%
	19	11%	
	100	56%	88%
	56	32%	

4. TRANSPORTE

No período de 01/01/2014 a 30/04/2014 e 01/06/2014 a 30/09/2014 foram encerradas 54 Solicitações de Ouvidoria na área de Transporte. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 40 ligações telefônicas, das quais 35 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 14 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 54	
LIGAÇÕES EFETUADAS: 40	74%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO : 35	87%

CONTATOS NÃO REALIZADOS: 14	13%
-----------------------------	-----

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	3	22%
NÃO ATENDE	1	7%
DUPLICIDADE	1	7%
TOTAL	5	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	9	64%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	24	60%
IMPROCEDENTE	11	27,5%
OUTROS / NÃO SE APLICA	5	12,5%
TOTAL	40	100,00%

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

4.1 RESULTADO GERAL – TRANSPORTE INTERMUNICIPAL / 2014

RESULTADO GERAL – 40 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

INTERNET	6	15%
AMIGOS	11	27,5%
JORNAL	0	0
TOPIC/ÔNIBUS	23	57,5%
OUTROS	0	0

PROCEDENTES (24) %
21%
12%
0%
67%
0%

IMPROCEDENTES (11) %
9%
36%
0%
55%
0%

OUTROS/NÃO SE APLICA(5) %
0%
80%
0%
20%
0%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	0	0%	10%
REGULAR	4	10%	
BOM	31	77,5%	90%
ÓTIMO	5	12,5%	

PROCEDENTES	
0%	12%
12%	
67%	88%
21%	

IMPROCEDENTES	
0%	0%
0%	
100%	100%
0%	

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

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

INSATISFEITO	4	10%	32,5%
POUCO SATISFEITO	9	22,5%	
SATISFEITO	23	57,5%	67,5%
MUITO SATISFEITO	4	10%	

PROCEDENTES	
0%	8%
8%	
92%	92%
0%	

IMPROCEDENTES	
28%	64%
36%	
0%	36%
36%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
20%	80%
60%	
20%	20%
0%	

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

RUIM	5	12,5%	45%
REGULAR	13	32,5%	
BOM	17	42,5%	55%
ÓTIMO	5	12,5%	

PROCEDENTES	
21%	50%
29%	
42%	50%
8%	

IMPROCEDENTES	
0%	27%
27%	
46%	73%
27%	

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

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

RUIM	2	5%	40%
REGULAR	14	35%	
BOM	20	50%	60%
ÓTIMO	4	10%	

PROCEDENTES	
8%	42%
34%	
50%	58%
8%	

IMPROCEDENTES	
0%	27%
27%	
55%	73%
18%	

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

4.2 RESULTADO COMPARATIVO/ANO

2013

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

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

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

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%	

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%	

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%	

2014

6	15%
11	27,5%
0	0
23	57,5%
0	0

0	0%	10%
4	10%	
31	77,5%	90%
5	12,5%	

4	10%	32,5%
9	22,5%	
23	57,5%	67,5%
4	10%	

5	12,5%	45%
13	32,5%	
17	42,5%	55%
5	12,5%	

2	5%	40%
14	35%	
20	50%	60%
4	10%	

5. RESULTADO COMPARATIVO/POR ÁREA 2014

ENERGIA ELÉTRICA

SANEAMENTO BÁSICO

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ/COELCE	2254	78%
AMIGOS	250	9%
INTERNET	232	8%
JORNAL	14	0,5%
ANEEL	106	3,5%
OUTROS	39	1%

CAGECE	105	59%
INTERNET	12	7%
AMIGOS	60	34%
JORNAL	0	0%
OUTROS	0	0%

INTERNET	6	15%
AMIGOS	11	27,5%
JORNAL	0	0
TOPIC/ÔNIBUS	23	57,5%
OUTROS	0	0

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	118	4%	19%
REGULAR	434	15%	
BOM	1916	67%	81%
ÓTIMO	427	14%	

0	0%	4%
7	4%	
112	63%	96%
58	33%	

0	0%	10%
4	10%	
31	77,5%	90%
5	12,5%	

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

INSATISFEITO	353	12%	40%
POUCO SATISFEITO	815	28%	
SATISFEITO	1447	50%	60%
MUITO SATISFEITO	280	10%	

6	3%	22%
33	19%	
93	52%	78%
45	26%	

4	10%	32,5%
9	22,5%	
23	57,5%	67,5%
4	10%	

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

RUIM	285	10%	33%
REGULAR	671	23%	
BOM	1576	54%	67%
ÓTIMO	363	13%	

3	2%	17%
26	15%	
94	53%	83%
54	30%	

5	12,5%	45%
13	32,5%	
17	42,5%	55%
5	12,5%	

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

RUIM	255	9%	30%
REGULAR	614	21%	
BOM	1618	56%	70%
ÓTIMO	408	14%	

2	1%	12%
19	11%	
100	56%	88%
56	32%	

2	5%	40%
14	35%	
20	50%	60%
4	10%	