

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2015



PESQUISA
DE
SATISFAÇÃO
2015

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: Aliene Vasconcelos Lisboa, Aurélia Rodrigues da Silva e Elizangela
Ferreira Monteiro

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE

2.1. OBJETIVO

2.2. PRODUTO PESQUISADO

2.3. PÚBLICO ALVO

2.4. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

2.5. MÉTODO

3. ENERGIA ELÉTRICA

3.1 RESULTADO GERAL

3.2 RESULTADO CAMINHO DO ENTENDIMENTO

3.3 RESULTADO COMPARATIVO (2014 X 2015)

4. SANEAMENTO BÁSICO

4.1 RESULTADO GERAL

4.2 RESULTADO COMPARATIVO (2014 X 2015)

5. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

5.1 RESULTADO GERAL

5.2 COMPARATIVO/ANO

6. RESULTADO COMPARATIVO POR ÁREA (2015)

7. CONCLUSÃO

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. Ressalte-se que em 2015, acrescentou-se um novo questionário elaborado para a nova metodologia do “Caminho do Entendimento” implementado pela Aneel a partir de 1º/1/2015 (item 3.2).

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE

2.1 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.

2.2 PRODUTO PESQUISADO: Solicitações de Ouvidoria encerradas nos períodos de 1º/1/2015 a 30/4/2015 e 1º/6/2015 a 30/9/2015.

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

2.4 PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 13/4/2015 a 24/6/2015 e 10/08/2015 a 27/11/2015

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

3. ENERGIA ELÉTRICA

No período de 1º/1/2015 a 30/4/2015 e 1º/6/2015 a 30/9/2015 foram encerradas 4.563 Solicitações de Ouvidoria na área de energia elétrica. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 3.745 ligações telefônicas, das quais 2.315 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 2.248 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 4.563

CONTATOS NÃO REALIZADOS: 2.248	49%
--------------------------------	-----

LIGAÇÕES EFETUADAS: 3.745	82%
---------------------------	-----

CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 2.315	51%
--	-----

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

CONTATOS NÃO REALIZADOS: 2.248		49%	SEM CONTATO		
MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:			SEM TELEFONE	818	36%
CAIXA DE MENSAGEM	408	18%			
TELEFONE INCORRETO	271	12%			
RECUSOU A RESPONDER	152	7%			
DUPLICIDADE	48	2%			
NÃO ATENDE	551	25%			
TOTAL	1.430				

QUADRO 3 (Quantitativo das solicitações encerradas no período de 1º/1/2015 a 30/4/2015 e 1º/6/2015 a 30/9/2015):

QUADRO 3.1

RESULTADO E QUANTITATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS		
COM ANÁLISE DO MÉRITO	1.203	87%
CAMINHO DO ENTENDIMENTO*	177	13%
TOTAL DE ENCERRADAS	1380	100%

*Caminho do entendimento consiste em uma metodologia implementada pela Aneel no qual as reclamações que ainda não tenham passado pelo 1º atendimento da Coelce nem por sua Ouvidoria são verificadas e enviadas para a Concessionária tratar o mérito da reclamação.

QUADRO 4.1

RESULTADO E QUANTITATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS COM ANÁLISE DO MÉRITO		
PRONUNCIAMENTO	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	505	42%
IMPROCEDENTE	698	58%
TOTAL DE ENCERRADAS COM ANÁLISE DO MÉRITO	1.203	100%

3.1 RESULTADO GERAL – ENERGIA ELÉTRICA / 2015

RESULTADO GERAL – 2.315 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ/COELCE	1.717	74%
AMIGOS	290	13%
INTERNET	238	10%
JORNAL	21	1%
ANEEL	32	1,3%
OUTROS	17	0,7%

PROCEDENTES (505)	%
	57%
	12%
	27%
	3%
	0,20%
	0,80%

IMPROCEDENTES (698)	%
	61%
	28%
	6%
	1%
	4%
	0%

OUTROS/NÃO SE APLICA (1.112)	%
	89%
	4%
	5%
	0,7%
	0,3%
	1%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	126	5%	21%
REGULAR	358	16%	
BOM	1.398	60%	79%
ÓTIMO	433	19%	

PROCEDENTES	
8%	26%
18%	
50%	74%
24%	

IMPROCEDENTES	
2%	8%
6%	
82%	92%
10%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
2%	17%
15%	
58%	83%
25%	

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

INSATISFEITO	266	11%	37%
POUCO SATISFEITO	592	26%	
SATISFEITO	1.172	51%	63%
MUITO SATISFEITO	285	12%	

PROCEDENTES	
5%	16%
11%	
70%	84%
14%	

IMPROCEDENTES	
26%	50%
24%	
23%	50%
27%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
6%	39%
33%	
59%	61%
2%	

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

RUIM	256	11%	33%
REGULAR	506	22%	
BOM	1.214	52%	67%
ÓTIMO	339	15%	

PROCEDENTES	
18%	33%
15%	
47%	67%
20%	

IMPROCEDENTES	
5%	16%
11%	
77%	84%
7%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
8%	38%
30%	
44%	62%
18%	

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

RUIM	207	9%	29%
REGULAR	460	20%	
BOM	1.278	55%	71%
ÓTIMO	370	16%	

PROCEDENTES	
13%	29%
16%	
46%	71%
25%	

IMPROCEDENTES	
3%	13%
10%	
78%	87%
9%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
4%	28%
24%	
51%	72%
21%	

3.2 RESULTADO CAMINHO DO ENTENDIMENTO

PRODUTO PESQUISADO: Solicitações de Ouvidoria de 1º e 2º níveis encerradas nos períodos de 1º/1/2015 a 30/4/2015 - 1º/6/2015 a 30/9/2015 relativos ao Caminho do Entendimento implementado pela Aneel a partir de 1º/1/2015. 1º nível total: 1.049, 2º nível total: 844.

1. O (A) SR. (A) JÁ FOI ATENDIDO PELA ARCE EM OUTRO MOMENTO?

SIM	177	9%
NÃO	1.716	91%

2. LEMBRA MÊS E ANO?

2008/2009/2010	10
2011	22
2012	22
2013	30
2014	79
2015	6
NÃO LEMBRA	8

3. (A) SR. (A) SENTIU ALGUMA DIFERENÇA QUANDO COMPARADO AO ATENDIMENTO MAIS RECENTE?

SIM	68	38%
NÃO	109	62%

4. MELHOROU OU PIOROU?

MELHOROU	110	62%
PIOROU	67	38%

3.3 RESULTADO COMPARATIVO (2014 X 2015)

2014

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ / COELCE	2.254	78%
AMIGOS	250	9%
INTERNET	232	8%
JORNAL	14	0,5%
ANEEL	106	3,5%
OUTROS	39	1%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

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%	

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%	

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%	

2015

1.717	74%
290	13%
238	10%
21	1%
32	1,3%
17	0,7%

126	5%	21%
358	16%	
1398	60%	79%
433	19%	

266	11%	37%
592	26%	
1172	51%	63%
285	12%	

256	11%	33%
506	22%	
1214	52%	67%
339	15%	

207	9%	29%
460	20%	
1278	55%	71%
370	16%	

4. SANEAMENTO BÁSICO

No período de 1º/1/2015 a 30/4/2015 e 1º/6/2015 a 30/9/2015 foram encerradas 197 Solicitações de Ouvidoria na área de Saneamento Básico. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 179 ligações telefônicas, das quais 132 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 65 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 197

CONTATOS NÃO REALIZADOS: 65	33%
-----------------------------	-----

LIGAÇÕES EFETUADAS: 179	91%
-------------------------	-----

CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO : 132	67%
---------------------------------------	-----

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

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 197

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	12	18%
TELEFONE INCORRETO	7	11%
RECUSOU A RESPONDER	7	11%
NÃO ATENDE	11	17%
DUPLICIDADE	10	15%
TOTAL	47	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	18	28%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	121	92%
IMPROCEDENTE	10	7,3%
OUTROS / NÃO SE APLICA	1	0.7%
TOTAL	132	100,00%

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

4.1 RESULTADO GERAL – SANEAMENTO BÁSICO / 2015

RESULTADO GERAL – 132 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CAGECE	100	76%
INTERNET	17	13%
AMIGOS	12	9%
JORNAL	3	2%
OUTROS	0	0%

PROCEDENTES (121) %
81%
13%
4%
2%
0%

IMPROCEDENTES (10) %
30%
0%
70%
0%
0%

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

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	0	0%	6%
REGULAR	8	6%	
BOM	103	78%	94%
ÓTIMO	21	16%	

PROCEDENTES	
0%	5%
5%	
78%	95%
17%	

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

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

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

INSATISFEITO	14	11%	28%
POUCO SATISFEITO	23	17%	
SATISFEITO	82	62%	72%
MUITO SATISFEITO	13	10%	

PROCEDENTES	
7%	25%
18%	
66%	75%
9%	

IMPROCEDENTES	
60%	70%
10%	
10%	30%
20%	

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

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

RUIM	14	11%	26%
REGULAR	18	15%	
BOM	82	63%	77%
ÓTIMO	18	14%	

PROCEDENTES	
12%	24%
12%	
61%	76%
15%	

IMPROCEDENTES	
0%	20%
20%	
80%	80%
0%	

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

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

RUIM	6	5%	20%
REGULAR	19	15%	
BOM	87	65%	80%
ÓTIMO	20	15%	

PROCEDENTES	
5%	19%
14%	
64%	84%
20%	

IMPROCEDENTES	
0%	10%
10%	
90%	90%
0%	

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

4.2 RESULTADO COMPARATIVO (2014 x 2015)

2014

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

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

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

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%	

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%	

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%	

2015

100	76%
17	13%
12	9%
3	2%
0	0%

0	0%	6%
8	6%	
103	78%	94%
21	16%	

14	11%	28%
23	17%	
82	62%	72%
13	10%	

14	11%	26%
18	15%	
82	63%	77%
18	14%	

6	5%	20%
19	15%	
87	65%	80%
20	15%	

5. TRANSPORTE

No período de 1º/1/2015 a 30/4/2015 e 1º/6/2015 a 30/9/2015 foram encerradas 67 Solicitações de Ouvidoria na área de Transporte. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 52 ligações telefônicas, das quais 44 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 23 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 67

CONTATOS NÃO REALIZADOS: 23	34%
-----------------------------	-----

LIGAÇÕES EFETUADAS: 52	78%
------------------------	-----

CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 44	66%
-------------------------------------	-----

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

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 67

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	2	9%
NÃO ATENDE	2	9%
NÚMERO INCORRETO	3	13%
RECUSOU	1	4%
TOTAL	8	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	15	65%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	36	82%
IMPROCEDENTE	4	9%
OUTROS / NÃO SE APLICA	4	9%
TOTAL	44	100,00%

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

5.1 RESULTADO GERAL – TRANSPORTE INTERMUNICIPAL / 2015

RESULTADO GERAL – 44 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

INTERNET	6	14%
AMIGOS	6	14%
JORNAL	0	0%
TOPIC/ÔNIBUS	32	72%
OUTROS	0	0%

PROCEDENTES (36) %	
8%	
17%	
0%	
75%	
0%	

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

OUTROS/NAO SE APLICA(4) %	
25%	
0%	
0%	
75%	
0%	

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	0	0%	5%
REGULAR	2	5%	
BOM	33	75%	95%
ÓTIMO	9	20%	

PROCEDENTES	
0%	6%
6%	
75%	94%
19%	

IMPROCEDENTES	
0%	0%
0%	
75%	100%
25%	

OUTROS/NAO SE APLICA	
0%	0%
0%	
75%	100%
25%	

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

INSATISFEITO	7	16%	27%
POUCO SATISFEITO	5	11%	
SATISFEITO	26	59%	73%
MUITO SATISFEITO	6	14%	

PROCEDENTES	
8%	22%
14%	
70%	78%
8%	

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

OUTROS/NAO SE APLICA	
50%	50%
0%	
0%	50%
50%	

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

RUIM	9	20%	30%
REGULAR	4	10%	
BOM	26	59%	70%
ÓTIMO	5	11%	

PROCEDENTES	
22%	33%
11%	
59%	67%
8%	

IMPROCEDENTES	
0%	0%
0%	
50%	100%
50%	

OUTROS/NAO SE APLICA	
25%	25%
0%	
75%	75%
0%	

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

RUIM	4	10%	27%
REGULAR	8	17%	
BOM	28	63%	73%
ÓTIMO	4	10%	

PROCEDENTES	
11%	30%
19%	
62%	70%
8%	

IMPROCEDENTES	
0%	
0%	
75%	100%
25%	

OUTROS/NAO SE APLICA	
0%	25%
25%	
75%	75%
0%	

5.2 RESULTADO COMPARATIVO (2014 x 2015)

2014

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

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

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%	

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%	

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%	

2015

6	14%
6	14%
0	0%
32	72%
0	0%

0	0%	5%
2	5%	
33	75%	95%
9	20%	

7	16%	27%
5	11%	
26	59%	73%
6	14%	

9	20%	30%
4	10%	
26	59%	70%
5	11%	

4	10%	27%
8	17%	
28	63%	73%
4	10%	

6. RESULTADO COMPARATIVO POR ÁREA (2015)

ENERGIA ELÉTRICA

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ/COELCE	1.717	74%
AMIGOS	290	13%
INTERNET	238	10%
JORNAL	21	1%
ANEEL	32	1,3%
OUTROS	17	0,7%

SANEAMENTO BÁSICO

CAGECE	100	76%
INTERNET	17	13%
AMIGOS	12	9%
JORNAL	3	2%
OUTROS	0	0%

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INTERNET	6	14%
AMIGOS	6	14%
JORNAL	0	0%
TOPIC/ÔNIBUS	32	72%
OUTROS	0	0%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	126	5%	21%
REGULAR	358	16%	
BOM	1.398	60%	79%
ÓTIMO	433	19%	

0	0%	6%
8	6%	
103	78%	94%
21	16%	

0	0%	5%
2	5%	
33	75%	95%
9	20%	

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

INSATISFEITO	266	11%	37%
POUCO SATISFEITO	592	26%	
SATISFEITO	172	51%	63%
MUITO SATISFEITO	285	12%	

14	11%	28%
23	17%	
82	62%	72%
13	10%	

7	16%	27%
5	11%	
26	59%	73%
6	14%	

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

RUIM	256	11%	33%
REGULAR	506	22%	
BOM	1.214	52%	67%
ÓTIMO	339	15%	

14	11%	26%
18	15%	
82	63%	77%
18	14%	

9	20%	30%
4	10%	
26	59%	70%
5	11%	

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

RUIM	207	9%	29%
REGULAR	460	20%	
BOM	1.278	55%	71%
ÓTIMO	370	16%	

6	5%	20%
19	15%	
87	65%	80%
20	15%	

4	10%	27%
8	17%	
28	63%	73%
4	10%	

7. CONCLUSÃO

Conseguiu-se realizar com sucesso contatos com 52% das solicitações encerradas no período considerado para a amostra (8 meses), assim, considerando o “cálculo da amostragem” (usuários que responderam a pesquisa), feita a partir do quociente com total de manifestações recebidas no período, tivemos mais de 50% como amostragem dos usuários o que confirma o nível de confiabilidade da pesquisa.

No quesito “impressão final sobre a Arce” obtivemos 71% de aprovação (bom ou ótimo) em energia elétrica, 80% em saneamento e 73% em transporte, isso demonstra satisfação da grande maioria e boa impressão da Arce.

No tocante ao quesito “como tomou conhecimento da Ouvidoria da Arce”, a “conta de luz da Coelce” (78%), a “Cagece” (76%) e os telefones colocados nas “topics/ônibus” (72%) foram os principais meios de divulgação da Ouvidoria da Arce.

O quesito sobre a avaliação dos nossos atendentes nos deu um ótimo nível de aprovação (bom ou ótimo): em energia elétrica (atendentes da Aneel) obtivemos 79%, em saneamento (atendentes da Ouvidoria da Arce), 94% e em transporte (atendentes da Ouvidoria da Arce), 95%.

Quanto ao “prazo utilizado” e à “solução dada pela Arce”, obtivemos 63% e 67%, respectivamente em energia elétrica, 72% e 77% em saneamento e 73% e 70% em transporte, demonstrando que a maioria revelou-se satisfeito ou muito satisfeito.

Também relevante registrar o resultado do questionário implementado para avaliar o novo procedimento do “caminho do entendimento”. Surpreendentemente, dos 9% de consumidores, perfazendo um total de 177 usuários, 62% afirmaram que não sentiram diferença no atendimento da Ouvidoria e, ainda, 62% apontaram melhoras no atendimento.

Esta Ouvidoria conclui que a Pesquisa de Satisfação 2015 apresentou resultados satisfatórios.