

# ARCE tem alto índice de aprovação em pesquisa de satisfação

20 de dezembro de 2017



Imagem: Internet

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) obtém bons índices de aprovação por parte dos consumidores que, no geral, demonstram satisfação e boa impressão. Segundo dados consolidados pelo relatório de Pesquisa de Satisfação – ano 2017, as pessoas se encontram satisfeitas com os serviços prestados pela

Agência. Quando se detalha por setor regulado, a Arce fecha em 84% de aprovação pelos que usaram os serviços relacionados à saneamento básico e transportes; já em relação ao setor de energia elétrica, em que o atendimento é feito pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) sob monitoramento da Arce, o percentual é de 64%. A aferição tem o objetivo de avaliar o trabalho realizado pelo Ente Regulador, junto aos usuários. De acordo com os gestores, os números vão permitir que a Arce aprimore suas atividades.

A pesquisa foi dividida em duas partes: a primeira aconteceu entre os dias 23 de janeiro e 15 de junho. A segunda, entre 20 de junho e 09 de outubro de 2017. O método utilizado foi o de ligações telefônicas, nas quais somente foram ouvidos os consumidores com atendimento finalizado pela Ouvidoria da Arce. Os contatos foram efetuados por colaboradores da Agência, requerendo opinião sobre itens dispostos em questionário padrão, que partem desde a maneira com a qual o usuário tomou conhecimento da Ouvidoria até a impressão final, no tocante ao serviço prestado.

O documento apresenta-se distribuído em três das quatro áreas de atuação da Arce: energia elétrica, saneamento básico e transporte (A Arce também regula os serviços de gás natural canalizado, que não aparece na pesquisa). Em cada área podem-se observar o quantitativo das solicitações e as análises em separado. “A pesquisa é de máxima relevância para a Arce, uma vez que mostra os pontos positivos e nossas fragilidades, o que possibilita trabalharmos com mais eficácia nas melhorias e, assim, prestar um serviço com qualidade ainda maior aos cidadãos cearenses”, afirma a ouvidora-chefe da Agência Cearense, Daniela Cambraia.