

Pesquisa de Satisfação



Introdução → Resultado → Comparativo → Conclusão →

Energia → Saneamento → Transporte →

Ouvidoria 2021



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). Em seguida descreve-se o resultado da pesquisa realizada por telefone e por e-mail com os quantitativos e os percentuais para cada pergunta do questionário padrão.

OBJETIVO: Avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria da Arce e pelas áreas técnicas envolvidas por meio de pesquisa de satisfação junto aos usuários, visando aprimorar as atividades dos setores, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades apontadas pelos entrevistados.

PRODUTO PESQUISADO: Solicitações de Ouvidoria encerradas nos períodos de 1º/1/2021 a 30/4/2021 - 1º/6/2021 a 30/9/2021.

PÚBLICO ALVO: Usuários dos serviços públicos com atendimento finalizado pela Ouvidoria da Arce.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 12/02/2021 a 28/05/2021 - 1º/06/2021 a 12/11/2021.

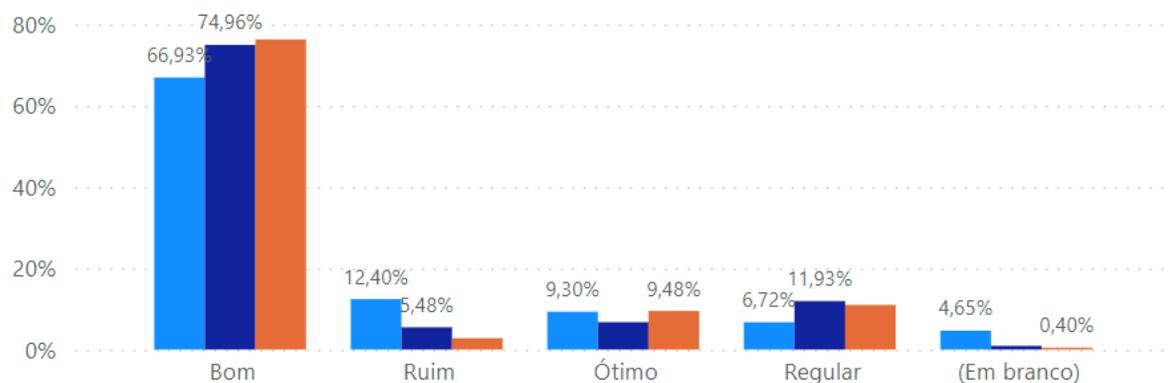
MÉTODO: Ligações e e-mails efetuados e enviados pela Ouvidoria aos usuários, requerendo opinião sobre questões dispostas em questionário padrão.





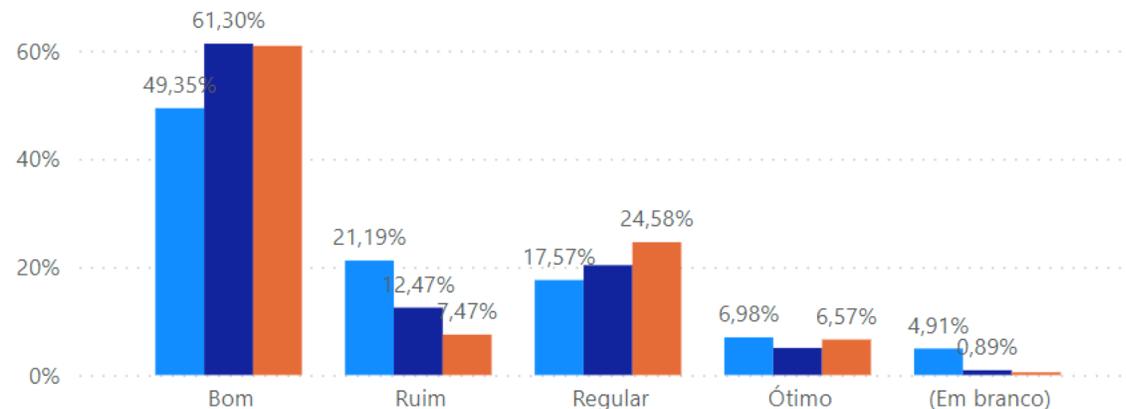
Como avalia a qualidade dos nossos atendentes?

● 2021 ● 2020 ● 2019



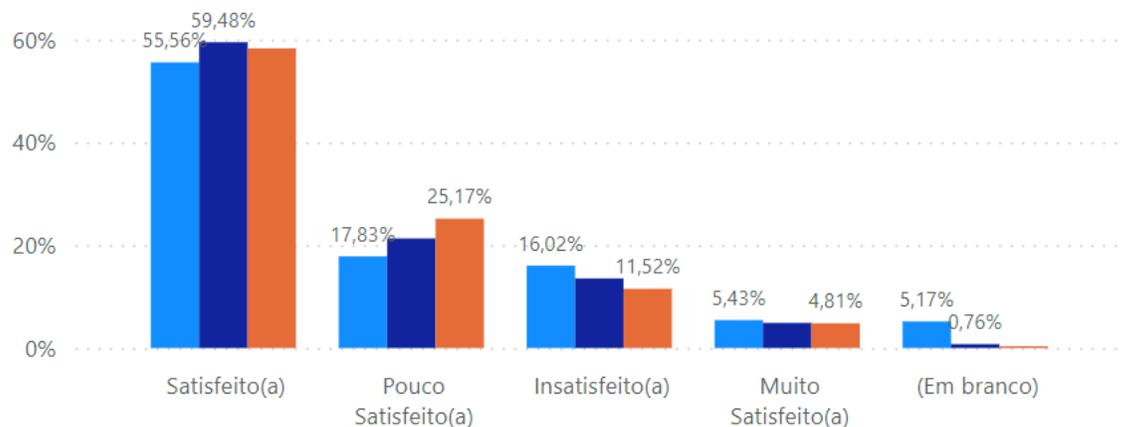
Como o (a) Sr. (a) avalia a solução dada pela ARCE?

● 2021 ● 2020 ● 2019



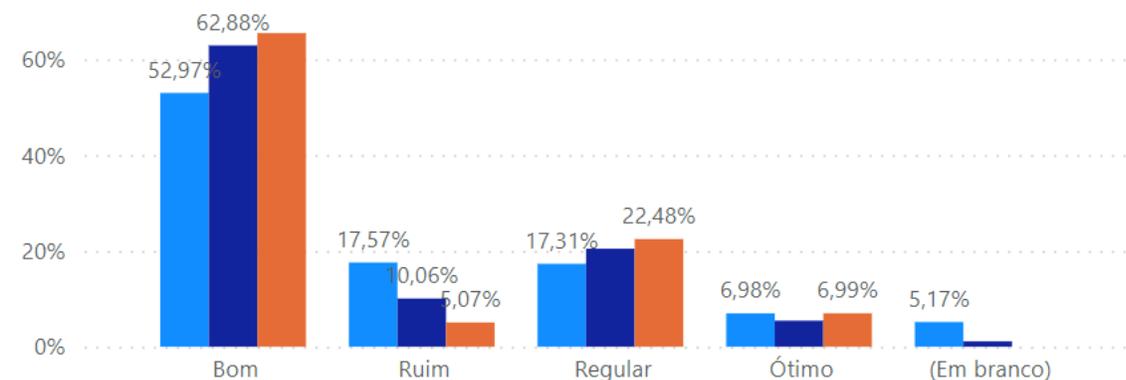
Quanto ao prazo utilizado pela ARCE para responder a sua reclamação, o (a) Sr. (a) ficou:

● 2021 ● 2020 ● 2019



Independente do resultado da sua reclamação, qual a sua impressão final sobre a ARCE?

● 2021 ● 2020 ● 2019

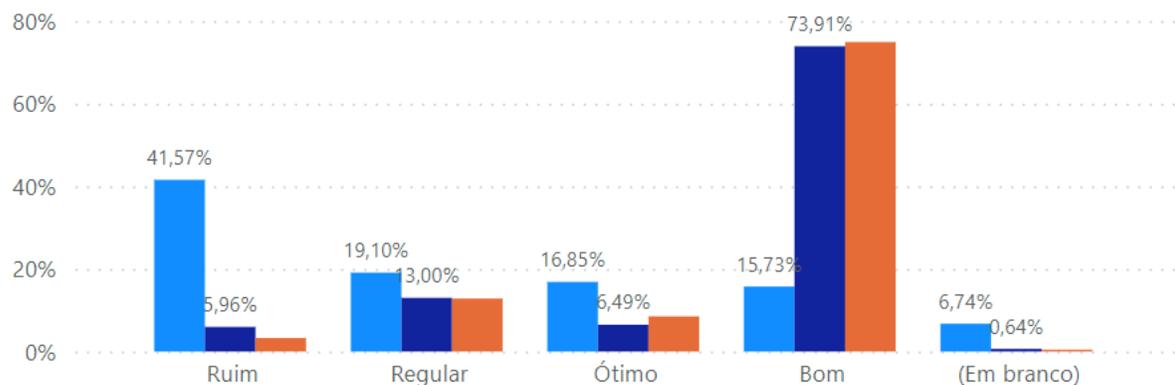


Próxima Página



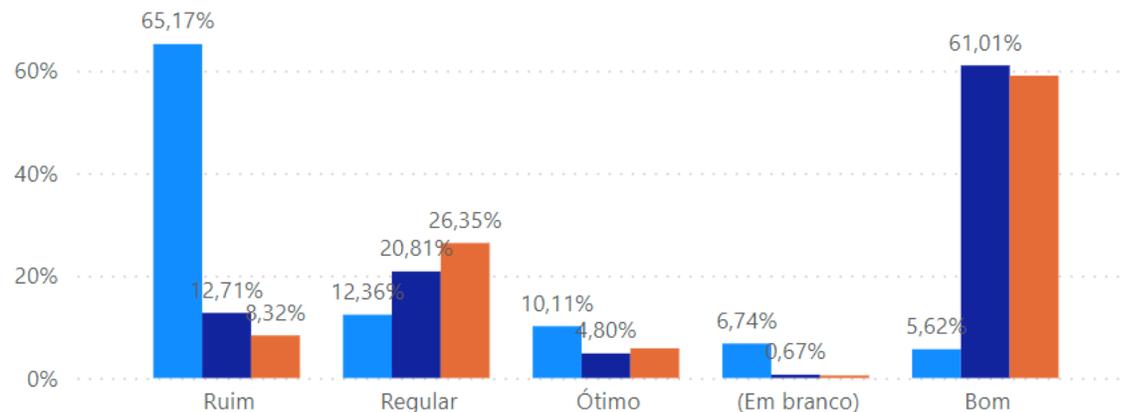
Como avalia a qualidade dos nossos atendentes?

● 2021 ● 2020 ● 2019



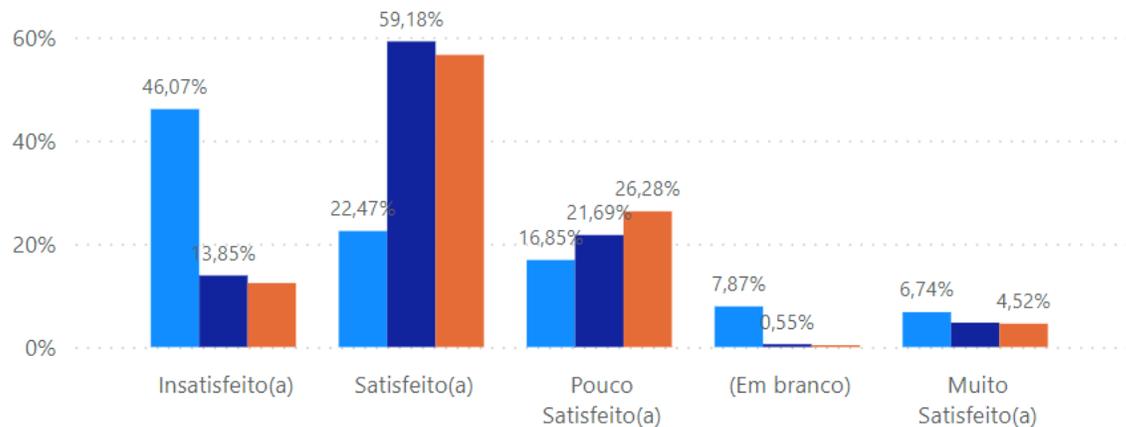
Como o (a) Sr. (a) avalia a solução dada pela ARCE?

● 2021 ● 2020 ● 2019



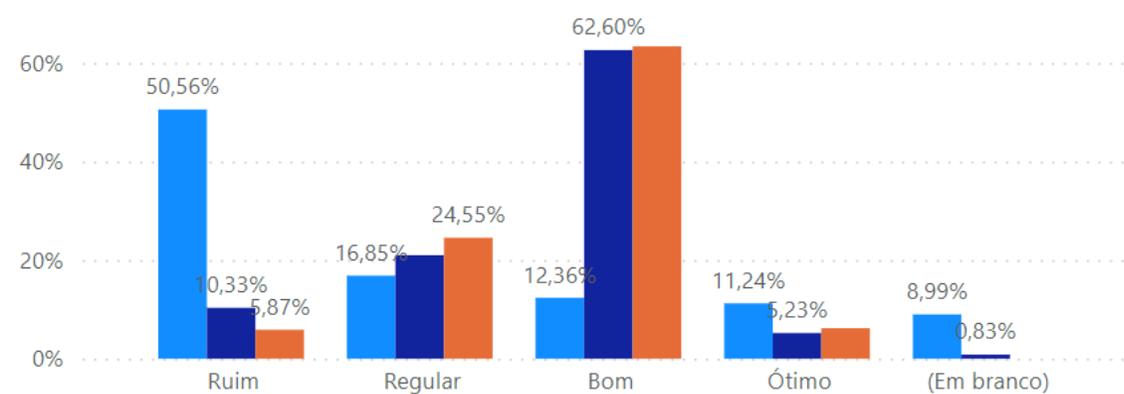
Quanto ao prazo utilizado pela ARCE para responder a sua reclamação, o (a) Sr. (a) ficou:

● 2021 ● 2020 ● 2019



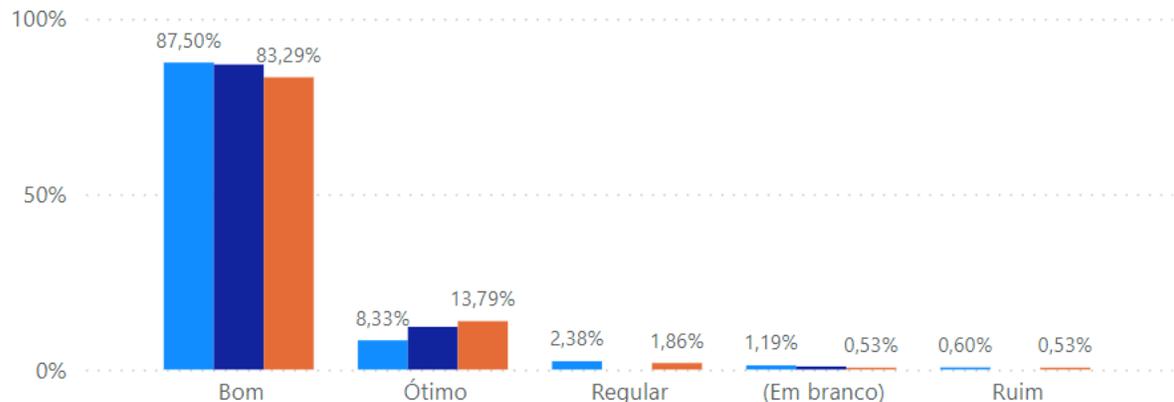
Independente do resultado da sua reclamação, qual a sua impressão final sobre a ARCE?

● 2021 ● 2020 ● 2019



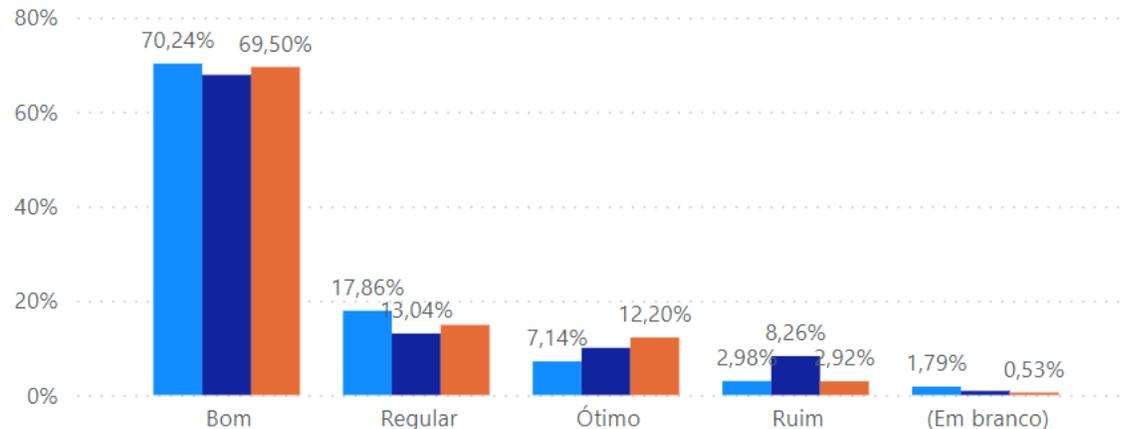
Como avalia a qualidade dos nossos atendentes?

● 2021 ● 2020 ● 2019



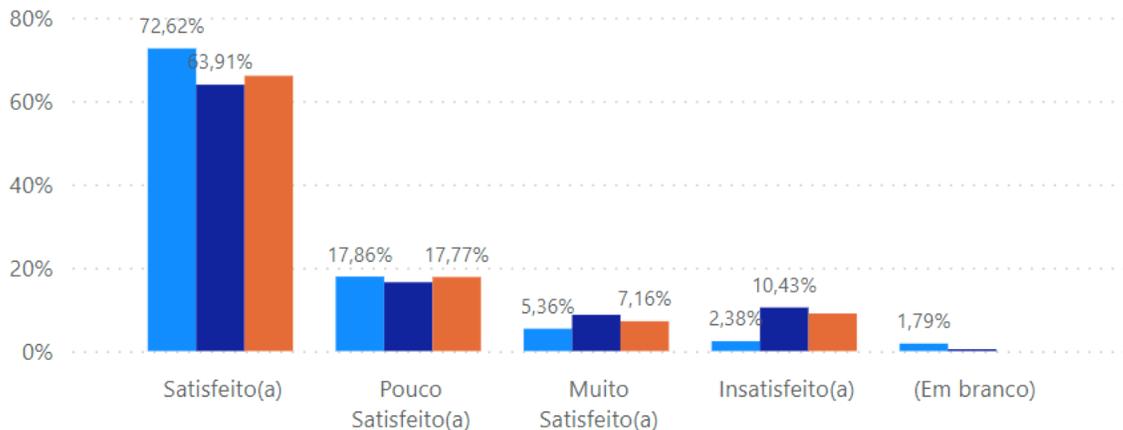
Como o (a) Sr. (a) avalia a solução dada pela ARCE?

● 2021 ● 2020 ● 2019



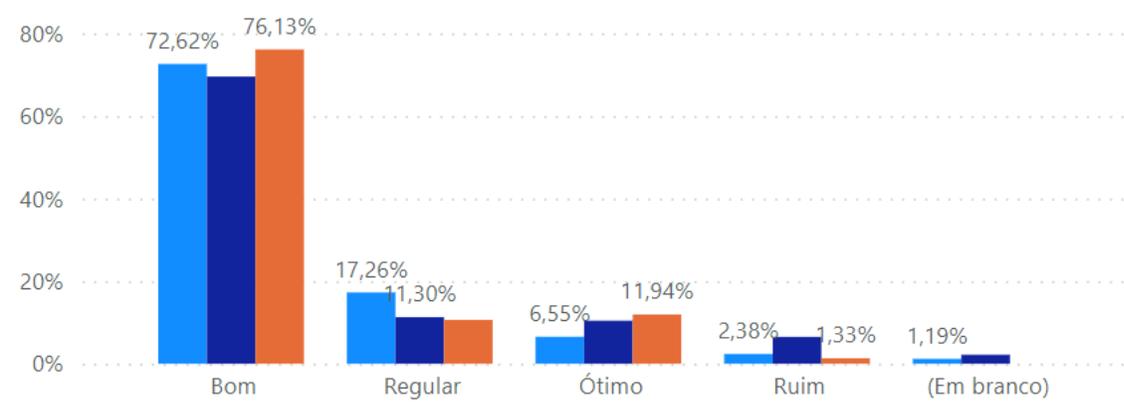
Quanto ao prazo utilizado pela ARCE para responder a sua reclamação, o (a) Sr. (a) ficou :

● 2021 ● 2020 ● 2019



Independente do resultado da sua reclamação, qual a sua impressão final sobre a ARCE?

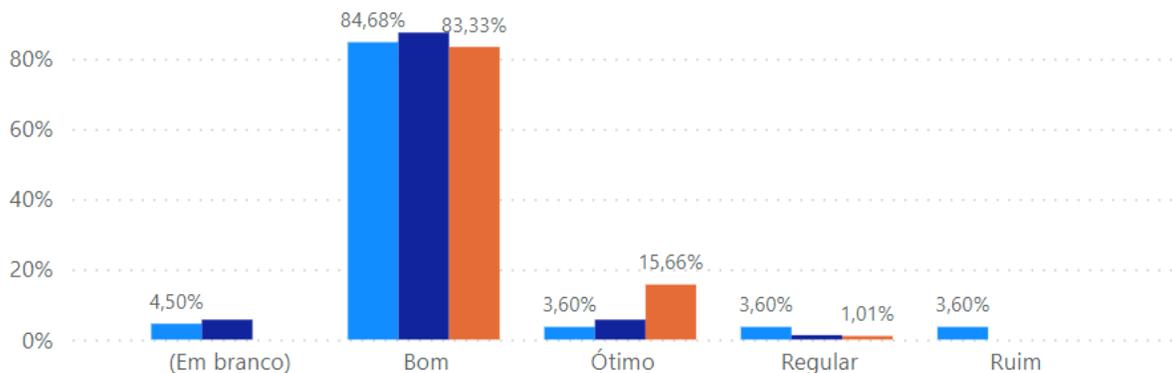
● 2021 ● 2020 ● 2019





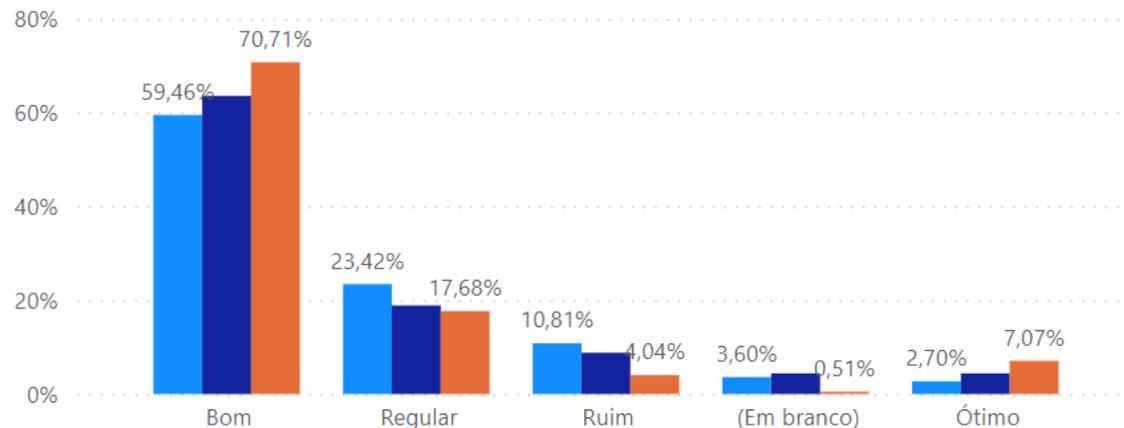
Como avalia a qualidade dos nossos atendentes?

● 2021 ● 2020 ● 2019



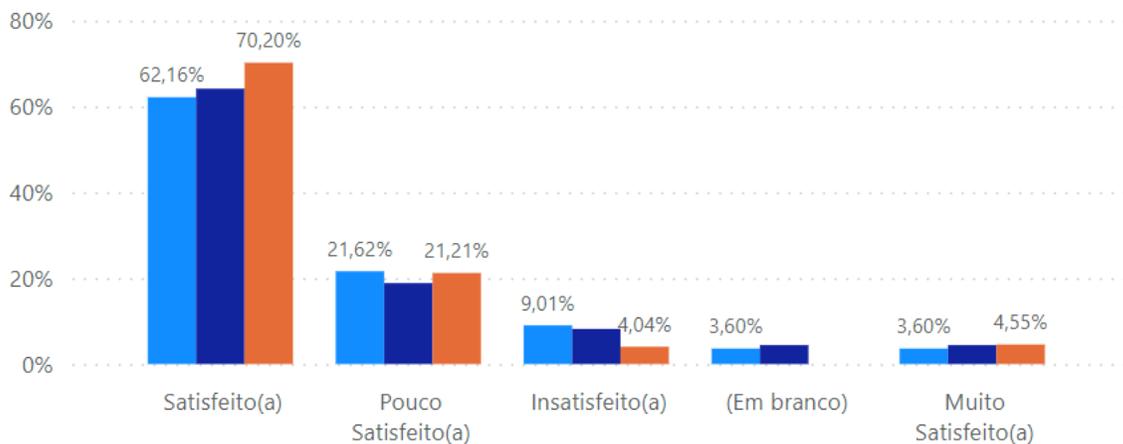
Como o (a) Sr. (a) avalia a solução dada pela ARCE?

● 2021 ● 2020 ● 2019



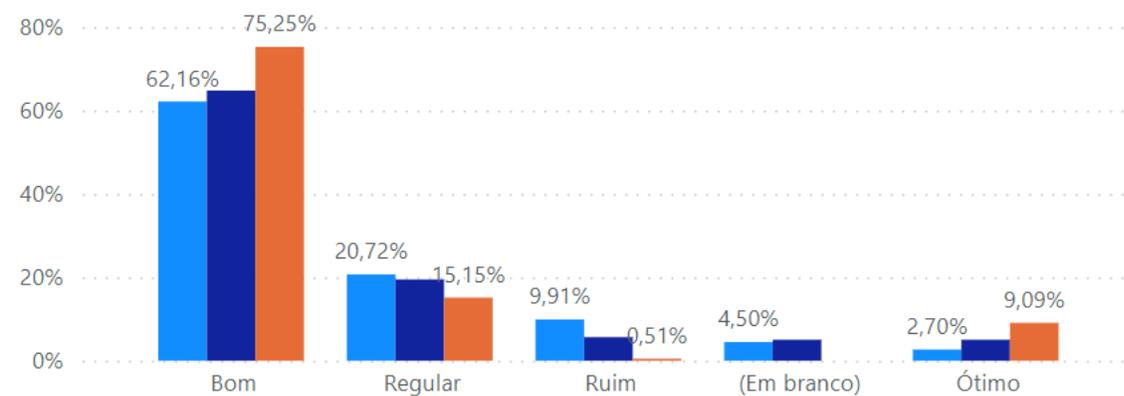
Quanto ao prazo utilizado pela ARCE para responder a sua reclamação, o (a) Sr. (a) ficou :

● 2021 ● 2020 ● 2019



Independente do resultado da sua reclamação, qual a sua impressão final sobre a ARCE?

● 2021 ● 2020 ● 2019



Não obstante estarmos no ano vigente diante de uma considerável redução nos números de casos de COVID 19, vale ressaltar que a situação excepcional de pandemia que passamos influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela ARCE e, por consequência, no atendimento e números da Ouvidoria no decorrer dos anos de 2020, no qual aumentou nas áreas de saneamento e transporte 43%, e 2021, cujo números começaram a voltar a patamares observados antes da pandemia.

Avaliando as respostas dos cidadãos que fizeram registros de reclamações na Ouvidoria da ARCE, no quesito "**impressão final sobre a Arce**" no qual nos indica como está a satisfação dos usuários com os serviços prestados e por consequência com a ARCE, obtivemos 23% de aprovação (bom ou ótimo) na área de energia elétrica, 79% em saneamento e 65% em transporte.

O resultado na área de energia nos chama atenção pela elevada queda na impressão final positiva da ARCE, visto que, enquanto em 2019 e 2020 aproximadamente 70% e 68% dos consumidores respectivamente tinham uma boa ou ótima impressão da ARCE, em 2021 apenas 24% tiveram boa ou ótima impressão. Tal resultado é extremamente preocupante, tendo em vista refletir também na provável piora do serviço público de energia prestado pela ENEL.

Todavia, importante considerar que esta Ouvidoria para a área de energia elétrica alterou a metodologia da pesquisa, ou seja, ao invés de adotar-se a ligação telefônica personalizada, passou-se a enviar e-mails com o questionário da pesquisa para os usuários. A referida alteração se deu, tendo em vista o aumento no número de reclamações (13% na área de energia elétrica, quando comparado o ano de 2019 com 2021) aliado à diminuição no número de colaboradores da Ouvidoria da ARCE, inviabilizando a ligação personalizada, o que pode ter impactado no resultado negativo sob comento.

Na área de saneamento o índice de satisfação na impressão final sobre a ARCE ficou em 79%, permanecendo semelhante ao ano de 2020 (80%), apesar de ter caído um pouco quando comparado à 2019 (88%). De qualquer forma se verificou um bom índice de satisfação.

Já na área de transporte, apesar de não ter sido um resultado negativo, o índice de satisfação na impressão final sobre a ARCE vem piorando a cada ano. Em 2019 apresentou-se 84% de satisfação, em 2020, 70% e em 2021 verificou-se mais uma baixa, ficando em 65%. Tal resultado mostra que de um índice satisfatório passou para razoável, o que indica que precisa melhorar.



No tocante ao quesito "**como tomou conhecimento da Ouvidoria da Arce**", na área de energia 28% afirmou que "*já conhecia a ARCE*", em saneamento 90% tomou conhecimento pela "*fatura da concessionária*" e na área de transporte 67% conheceu a Agência por meio da "*sinalização veicular*". Verifica-se, portanto, que os telefones que constam nas faturas e as sinalizações nos veículos ainda são os meios mais relevantes de divulgação.

Em relação a pergunta "**como o (a) Sr.(a) avalia a solução dada pela Arce?**" Em 2021 em todas as áreas obteve-se queda no conceito bom ou ótimo. Na área de energia apenas 17% consideraram a solução boa ou ótima, ao passo que em 2020 e 2019 obteve-se 62% e 69% respectivamente.

Para a área de saneamento obteve-se a menor queda, em 2021 ficou com 77% e 2020 e 2019, 78% e 77%.

A área de transporte foi a 2ª maior queda, visto que em 2021 apresentou 63% de satisfação com a solução dada pela Agência, enquanto que em 2020 e 2019 foram 68% e 78%.

No tocante à satisfação com as nossas atendentes, com exceção da área de energia elétrica, que é realizado pela própria ANEEL, temos um excelente índice de aprovação.

Na área de saneamento, 96% (2021), 99% (2020) e 98% (2019) e na área de transporte, 89% (2021), 93% (2020) e 99% (2019) consideraram bom ou ótimo o atendimento das atendentes da Ouvidoria da ARCE.

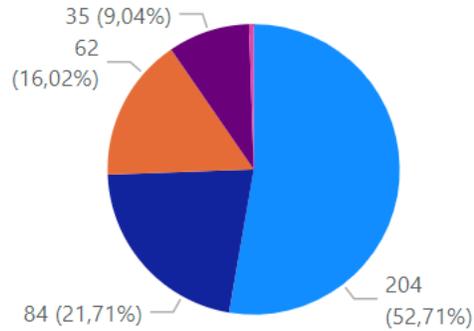
Diante dos índices apresentados conclui-se que os usuários das áreas de energia elétrica e transporte intermunicipal são os mais insatisfeitos. A insatisfação na área de energia não reflete diretamente o atendimento da ARCE visto que o atendimento telefônico e o tratamento das demandas são realizados pela Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL.

Já na área de transporte a insatisfação do usuário com a solução dada, ou seja, com as respostas, reflete diretamente o desempenho nas atividades da referida área em todos os setores que participam do atendimento e tratamento das demandas.



Solução dada pela Arce

- Procedente
- Outros / Não se ...
- Improcedente
- (Em branco)
- Duplicidade



Respondentes

387

Setor

Todos

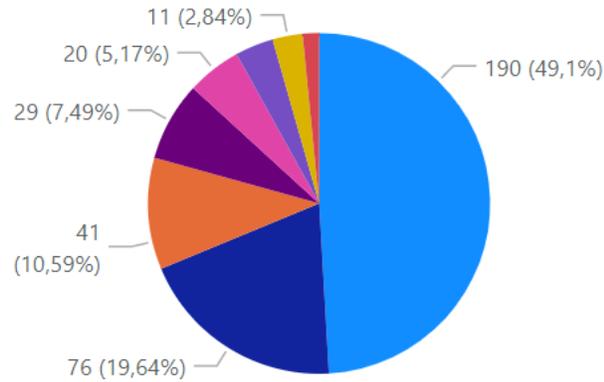
ARCE



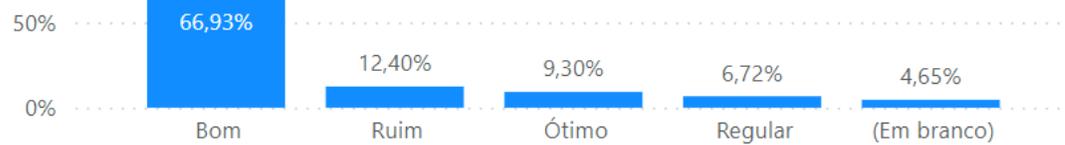
Resultados 2021

Como você tomou conhecimento sobre a ouvidoria da Arce?

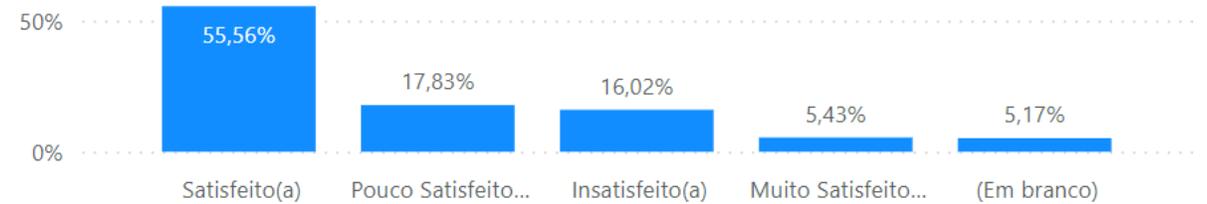
- Fatura Concessionária
- Sinalização Veicular
- Já conhecia a Arce
- (Em branco)
- Amigos/Parentes
- Informação de Terceiro
- Imprensa
- Telefone



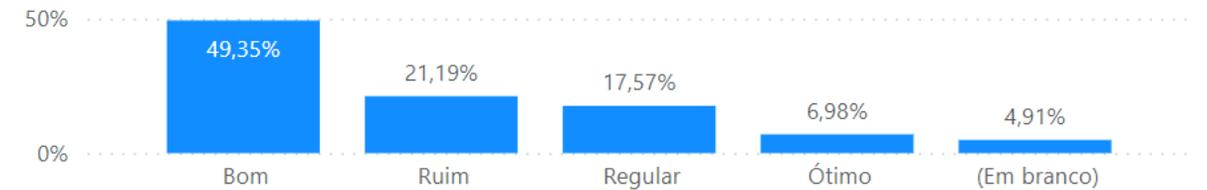
Como você avalia a qualidade dos nossos atendentes?



Quanto ao prazo utilizado pela ARCE para responder a sua reclamação, o (a) Sr. (a) ficou a sua reclamação, o (a) Sr. (a) ficou :



Como o (a) Sr. (a) avalia a solução dada pela ARCE?



Independente do resultado da sua reclamação, qual a sua impressão final sobre a ARCE?

