

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2019



PESQUISA
DE
SATISFAÇÃO
2019

PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE

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.

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/1/2019 a 30/4/2019 - 1º/6/2019 a 30/9/2019.

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

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 20/02/2019 a 31/05/2019 - 1º/07/2019 a 31/10/2019.

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

ENERGIA ELÉTRICA

No período de 1º/1/2019 a 30/4/2019 e 1º/6/2019 a 30/9/2019 foram encerradas 6.560 solicitações de Ouvidoria na área de energia elétrica. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 3.915 ligações telefônicas, das quais 2.942 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 2.645 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas)

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 6.560	
LIGAÇÕES EFETUADAS: 3.915	60%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 2.942	45%
CONTATOS NÃO REALIZADOS: 2.645	40%

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:			SEM CONTATO		
CAIXA DE MENSAGEM	560	26%	SEM TELEFONE	535	20%
TELEFONE INCORRETO	200	9%			
RECUSOU A RESPONDER	98	5%			
DUPLICIDADE	81	4%			
NÃO ATENDE	489	23%			
OCUPADO	354	17%			
AUSENTE	328	16%			
TOTAL	2110				

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	927	31%
IMPROCEDENTE	198	7%
OUTROS / CAMINHO DO ENTENDIMENTO	1.817	62%
TOTAL	2942	100%

RESULTADO GERAL – ENERGIA ELÉTRICA / 2019

RESULTADO GERAL – 2.942 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

				PROCEDENTES (927) %	IMPROCEDENTES (198) %	OUTROS/NÃO SE APLICA (1.817) %
CONTA DE LUZ/ENEL	2.515	85%		85%	100%	84%
AMIGOS	159	5%		7%	0%	4%
INTERNET	248	8%		6%	0%	10%
JORNAL	7	0,23%		0%	0%	1%
ANEEL	0	0%		0%	0%	0%
OUTROS	13	1,75%		2%	0%	1%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
RUÍM	109	4%	17%	4%	12%	0%	25%	4%	18%
REGULAR	376	13%		8%		25%		14%	
BOM	2.206	75%	83%	80%	88%	50%	75%	75%	82%
ÓTIMO	251	8%		8%		25%		7%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
INSATISFEITO	365	12%	38%	5%	20%	33%	48%	14%	47%
POUCO SATISFEITO	772	26%		15%		15%		33%	
SATISFEITO	1.672	57%	62%	77%	80%	47%	52%	48%	53%
MUITO SATISFEITO	133	5%		3%		5%		5%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
RUIIM	260	9%	35%	4%	7%	23%	50%	10%	48%
REGULAR	774	26%		3%		27%		38%	
BOM	1.737	59%	65%	86%	93%	50%	50%	47%	52%
ÓTIMO	171	6%		7%		0%		5%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
RUIIM	173	7%	31%	5%	44%	30%	57%	3%	20%
REGULAR	721	24%		39%		27%		17%	
BOM	1.865	63%	69%	52%	56%	42%	42%	72%	80%
ÓTIMO	183	6%		4%		0%		8%	

RESULTADO COMPARATIVO ENERGIA ELÉTRICA
2018
1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ/ENEL	830	68%
AMIGOS	60	5%
INTERNET	285	23%
JORNAL	9	1%
ANEEL	4	0,5%
OUTROS	30	2,5%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	50	4%	12%
REGULAR	94	8%	
BOM	866	71%	88%
ÓTIMO	208	17%	

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

INSATISFEITO	184	15%	40%
POUCO SATISFEITO	305	25%	
SATISFEITO	591	49%	60%
MUITO SATISFEITO	138	11%	

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

RUIM	197	17%	41%
REGULAR	298	24%	
BOM	582	47%	59%
ÓTIMO	141	12%	

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

RUIM	129	11%	33%
REGULAR	270	22%	
BOM	646	53%	67%
ÓTIMO	174	14%	

2019

CONTA DE LUZ/ENEL	2.515	85%
AMIGOS	159	5%
INTERNET	248	8%
JORNAL	7	0,23%
ANEEL	0	0%
OUTROS	13	1,75%

RUÍM	109	4%	17%
REGULAR	376	13%	
BOM	2.206	75%	83%
ÓTIMO	251	8%	

INSATISFEITO	365	12%	38%
POUCO SATISFEITO	772	26%	
SATISFEITO	1.672	57%	62%
MUITO SATISFEITO	133	5%	

RUIM	260	9%	35%
REGULAR	774	26%	
BOM	1.737	59%	65%
ÓTIMO	171	6%	

RUIM	173	7%	31%
REGULAR	721	24%	
BOM	1.865	63%	69%
ÓTIMO	183	6%	

SANEAMENTO BÁSICO

No período de 1º/1/2019 a 30/4/2019 e 1º/6/2019 a 30/9/2019 foram encerradas 582 Solicitações de Ouvidoria na área de Saneamento Básico. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 536 ligações telefônicas, das quais 377 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 205 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas)

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS:	582	
LIGAÇÕES EFETUADAS:	536	92%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO :	377	65%
CONTATOS NÃO REALIZADOS:	205	35%

QUADRO 2 (Apresentação numérica dos motivos da não realização do contato)

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DO CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	58	36%
TELEFONE INCORRETO	13	8%
RECUSOU A RESPONDER	24	15%
NÃO ATENDE	28	18%
OCUPADO	30	19%
AUSENTE	0	0%
CANCELADO	6	4%
TOTAL	159	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	46	22%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	316	84%
IMPROCEDENTE	56	15%
OUTROS / NÃO SE APLICA	5	1%
TOTAL	377	100%

RESULTADO GERAL – SANEAMENTO BÁSICO / 2019

RESULTADO GERAL – 377 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUIDORIA DA ARCE?

			PROCEDENTES (316) %	IMPROCEDENTES (56) %	OUTROS/NÃO SE APLICA(5) %
	%				
CONTA/CAGECE	345	92%	91%	99%	80%
INTERNET	19	4%	6%	0%	0%
AMIGOS	12	3%	3%	1%	0%
JORNAL	1	1%	0%	0%	20%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
RUÍM	2	1%	3%	1%	3%	0%	0%	0%	0%
REGULAR	7	2%		2%		0%		0%	
BOM	314	83%	97%	81%	97%	95%	100%	80%	100%
ÓTIMO	54	14%		16%		5%		20%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
INSATISFEITO	34	9%	27%	8%	23%	16%	50%	0%	0%
POUCO SATISFEITO	67	18%		15%		34%		0%	
SATISFEITO	249	66%	73%	69%	77%	48%	50%	80%	100%
MUITO SATISFEITO	27	7%		8%		2%		20%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
RUIM	11	3%	18%	2%	13%	9%	45%	0%	0%
REGULAR	56	15%		11%		36%		0%	
BOM	262	69%	82%	73%	87%	52%	55%	80%	100%
ÓTIMO	48	13%		14%		4%		20%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
RUIM	5	1%	12%	1%	8%	5%	37%	0%	0%
REGULAR	40	11%		7%		32%		0%	
BOM	287	76%	88%	79%	92%	61%	63%	80%	80%
ÓTIMO	45	12%		14%		2%		0%	

RESULTADO COMPARATIVO

2018

2019

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA/CAGECE	81	75%
INTERNET	19	18%
AMIGOS	5	4%
JORNAL	0	0%
OUTROS	3	3%

CONTA/CAGECE	345	92%
INTERNET	19	4%
AMIGOS	12	3%
JORNAL	1	1%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	1	1%	1%
REGULAR	0	0%	
BOM	91	84%	99%
ÓTIMO	16	15%	

RUÍM	2	1%	3%
REGULAR	7	2%	
BOM	314	83%	97%
ÓTIMO	54	14%	

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

INSATISFEITO	15	14%	32%
POUCO SATISFEITO	20	18%	
SATISFEITO	67	62%	68%
MUITO SATISFEITO	6	6%	

INSATISFEITO	34	9%	27%
POUCO SATISFEITO	67	18%	
SATISFEITO	249	66%	73%
MUITO SATISFEITO	27	7%	

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

RUIM	5	4%	22%
REGULAR	19	18%	
BOM	71	66%	78%
ÓTIMO	13	12%	

RUIM	11	3%	18%
REGULAR	56	15%	
BOM	262	69%	82%
ÓTIMO	48	13%	

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

RUIM	7	6%	21%
REGULAR	16	15%	
BOM	69	64%	79%
ÓTIMO	16	15%	

RUIM	5	1%	12%
REGULAR	40	11%	
BOM	287	76%	88%
ÓTIMO	45	12%	

TRANSPORTE

No período de 1º/1/2019 a 30/4/2019 - 1º/6/2019 a 30/9/2019 foram encerradas 399 Solicitações de Ouvidoria na área de Transporte. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 332 ligações telefônicas, das quais 198 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 201 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas)

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS:	399	
LIGAÇÕES EFETUADAS:	332	81%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO:	198	50%
CONTATOS NÃO REALIZADOS:	201	50%

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DO CONTATO:		
CAIXA DE MENSAGEM	34	25%
TELEFONE INCORRETO	8	6%
RECUSOU A RESPONDER	11	8%
NÃO ATENDE	59	44%
OCUPADO	19	14%
AUSENTE	0	0%
CANCELADO	3	2%
TOTAL	134	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	67	33%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	130	66%
IMPROCEDENTE	24	12%
OUTROS / NÃO SE APLICA	44	22%
TOTAL	198	100%

RESULTADO GERAL – TRANSPORTE INTERMUNICIPAL / 2019
RESULTADO GERAL – 198 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUIDORIA DA ARCE?

			PROCEDENTES (130) %	IMPROCEDENTES (24) %	OUTROS/NÃO SE APLICA(44) %
INTERNET	9	5%	4%	0%	9%
AMIGOS	16	8%	10%	0%	7%
INFORMATIVO	3	2%	0%	0%	7%
ÔNIBUS	170	86%	86%	100%	77%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

				PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
RUÍM	0	0%	1%	0%	0%	0%
REGULAR	2	1%		2%		0%
BOM	165	83%	99%	80%	100%	86%
ÓTIMO	31	16%		18%		4%

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

				PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
INSATISFEITO	8	4%	25%	1%	59%	7%
POUCO SATISFEITO	42	21%		22%		42%
SATISFEITO	139	70%	75%	72%	42%	80%
MUITO SATISFEITO	9	5%		5%		0%

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

				PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
RUÍM	8	4%	22%	0%	63%	5%
REGULAR	35	18%		15%		38%
BOM	140	71%	78%	75%	38%	77%
ÓTIMO	15	7%		10%		0%

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

				PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
RUÍM	1	1%	16%	0%	42%	0%
REGULAR	30	15%		11%		38%
BOM	149	75%	84%	78%	58%	77%
ÓTIMO	18	9%		12%		0%

RESULTADO COMPARATIVO

2018

2019

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

INTERNET	16	15%
AMIGOS	9	8%
JORNAL	1	1%
RODOVIÁRIA	9	8%
TOPIC/ÔNIBUS	60	57%
OUTROS	11	11%

INTERNET	9	5%
AMIGOS	16	8%
INFORMATIVO	3	2%
ÔNIBUS	170	86%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	2	2%	4%
REGULAR	2	2%	
BOM	66	62%	96%
ÓTIMO	36	34%	

RUÍM	0	0%	1%
REGULAR	2	1%	
BOM	165	83%	99%
ÓTIMO	31	16%	

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

INSATISFEITO	11	10%	36%
POUCO SATISFEITO	27	26%	
SATISFEITO	59	56%	64%
MUITO SATISFEITO	9	8%	

INSATISFEITO	8	4%	25%
POUCO SATISFEITO	42	21%	
SATISFEITO	139	70%	75%
MUITO SATISFEITO	9	5%	

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

RUIM	15	14%	40%
REGULAR	28	26%	
BOM	55	52%	60%
ÓTIMO	8	8%	

RUIM	8	4%	22%
REGULAR	35	18%	
BOM	140	71%	78%
ÓTIMO	15	7%	

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

RUIM	6	6%	23%
REGULAR	18	17%	
BOM	67	63%	77%
ÓTIMO	15	14%	

RUIM	1	1%	16%
REGULAR	30	15%	
BOM	149	75%	84%
ÓTIMO	18	9%	

ENERGIA ELÉTRICA

SANEAMENTO BÁSICO

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA DE LUZ/ENEL	2.515	85%
AMIGOS	159	5%
INTERNET	248	8%
JORNAL	7	0,23%
ANEEL	0	0%
OUTROS	13	1,75%

CONTA/ CAGECE	345	92%
INTERNET	19	4%
AMIGOS	12	3%
JORNAL	1	1%

INTERNET	9	5%
AMIGOS	16	8%
INFORMATIVO	3	2%
ÔNIBUS	170	86%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	109	4%	17%
REGULAR	376	13%	
BOM	2.206	75%	83%
ÓTIMO	251	8%	

2	1%	3%
7	2%	
314	83%	97%
54	14%	

0	0%	1%
2	1%	
165	83%	99%
31	16%	

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

INSATISFEITO	365	12%	38%
POUCO SATISFEITO	772	26%	
SATISFEITO	1.672	57%	62%
MUITO SATISFEITO	133	5%	

34	9%	27%
67	18%	
249	66%	73%
27	7%	

8	4%	25%
42	21%	
139	70%	75%
9	5%	

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

RUÍM	260	9%	35%
REGULAR	774	26%	
BOM	1.737	59%	65%
ÓTIMO	171	6%	

11	3%	18%
56	15%	
262	69%	82%
48	13%	

8	4%	22%
35	18%	
140	71%	78%
15	7%	

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

RUÍM	173	7%	31%
REGULAR	721	24%	
BOM	1.865	63%	69%
ÓTIMO	183	6%	

5	1%	12%
40	11%	
287	76%	88%
45	12%	

1	1%	16%
30	15%	
149	75%	84%
18	9%	

TOTAL SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 7.541

LIGAÇÕES EFETUADAS: 4.783	63%
---------------------------	-----

CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 3.524	47%
---	-----

CONTATOS NÃO REALIZADOS: 3.051	40%
-----------------------------------	-----

CONCLUSÃO

No quesito “impressão final sobre a Arce” obtivemos 69% de aprovação (bom ou ótimo) na área de energia elétrica, 88% em saneamento e 84% em transporte. Esse resultado demonstra que a grande maioria dos consumidores que procuram a Arce nas áreas de saneamento e transporte intermunicipal ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos, ou seja, tiveram uma boa ou ótima impressão final da Arce. No entanto, na área de energia elétrica verificou-se que, após a implementação da nova metodologia da Aneel, na qual cabe aquela Agência Federal fazer a maioria do primeiro atendimento e o tratamento das reclamações, os consumidores demonstraram um índice de satisfação menor, ou seja, 69%.

No tocante ao quesito “como tomou conhecimento da Ouvidoria da Arce”, a “conta de luz da Enel” (85%), a “Cagece” (92%) e os telefones colocados nas “topic/ônibus” (86%) foram os principais meios de divulgação da Ouvidoria da Arce. Percebe-se que nesse quesito na área de transporte os ônibus/topiques passaram a ser o maior canal de atendimento, também na área de saneamento verificou-se um aumento significativo com relação à conta, provavelmente em função de algumas alterações provocadas, inclusive, pela Ouvidoria da Arce. Ainda, percebe-se que os meios mais eficientes de conhecimento são aqueles nos quais o usuário atua diretamente.

O quesito sobre a avaliação dos nossos atendentes nos deu um ótimo nível de aprovação (bom ou ótimo): em energia elétrica (atendentes da Aneel e alguns da Arce) obtivemos 83%, em saneamento (atendentes da Ouvidoria da Arce) 97% e em transporte (atendentes da Ouvidoria da Arce) 99%. Entretanto, cabe ressaltar que na área de energia elétrica, com exceção do presencial, o atendimento na sua grande maioria é realizado pela Aneel.

Quanto ao “prazo utilizado” e à “solução dada pela Arce”, obtivemos 62% e 65%, respectivamente em energia elétrica, 73% e 82% em saneamento e 75% e 78% em transporte, demonstrando que a maioria revelou-se satisfeito ou muito satisfeito.

AÇÕES DE MELHORIAS:

- Colaborador específico para análise da pesquisa
- Anotar todas as observações/críticas dos usuários;
- *Energia Elétrica*: vamos dar conhecimento à SMA do conteúdo da Pesquisa para que aquela Superintendência possa adotar soluções de melhorias;
- *Saneamento Básico*: Vamos adotar ações de melhorias com relação ao prazo de resposta, que apesar de ter melhorado com relação ano anterior pode melhorar ainda mais.
- *Transporte*: Vamos adotar ações de melhorias com relação ao prazo de resposta e à qualidade da resposta, que apesar de terem melhorado com relação ano anterior podem melhorar ainda mais.