

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/1/2018 a 30/4/2018 - 1º/6/2018 a 30/9/2018.

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

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 15/01/2018 a 31/05/2017 - 18/06/2018 a 22/10/2017

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

ENERGIA ELÉTRICA

No período de 1º/1/2017 a 30/4/2017 e 1º/6/2017 a 30/9/2017 foram encerradas 3.099 solicitações de Ouvidoria na área de energia elétrica. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 2.921 ligações telefônicas, das quais 1.218 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 1.881 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas)

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 3.099	
LIGAÇÕES EFETUADAS: 2.921	94%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 1.218	39%
CONTATOS NÃO REALIZADOS: 1.881	61%

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	531	31%
TELEFONE INCORRETO	262	15%
RECUSOU A RESPONDER	177	10%
DUPLICIDADE	43	3%
NÃO ATENDE	407	24%
OCUPADO	154	9%
AUSENTE	129	8%
TOTAL	1703	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	178	6%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	333	27%
IMPROCEDENTE	92	8%
OUTROS / CAMINHO DO ENTENDIMENTO	793	65%
TOTAL	1218	100%

RESULTADO GERAL – ENERGIA ELÉTRICA / 2018

RESULTADO GERAL – 1.218 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DAARCE?

			PROCEDENTES (333) %	IMPROCEDENTES (92) %	OUTROS/NÃO SE APLICA (793) %
CONTA DE LUZ/ENEL	830	68%	67%	68%	68%
AMIGOS	60	5%	5%	3%	5%
INTERNET	285	23%	23%	23%	24%
JORNAL	9	1%	1%	0%	1%
ANEEL	4	0,5%	0%	3%	0%
OUTROS	30	2,5%	4%	3%	2%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

				PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
RÚIM	50	4%	12%	6%	6%	4%
REGULAR	94	8%		11%		4%
BOM	866	71%	88%	66%	94%	71%
ÓTIMO	208	17%		17%		7%

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

				PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
INSATISFEITO	184	15%	40%	20%	49%	13%
POUCO SATISFEITO	305	25%		25%		37%
SATISFEITO	591	49%	60%	48%	51%	49%
MUITO SATISFEITO	138	11%		7%		2%

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

				PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
RUIM	197	17%	41%	25%	50%	13%
REGULAR	298	24%		27%		33%
BOM	582	47%	59%	37%	50%	52%
ÓTIMO	141	12%		11%		2%

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

				PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
RUIM	129	11%	33%	16%	40%	9%
REGULAR	270	22%		24%		30%
BOM	646	53%	67%	46%	60%	55%
ÓTIMO	174	14%		14%		4%

RESULTADO COMPARATIVO**2017****1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?**

CONTA DE LUZ/ENEL	712	62%
AMIGOS	77	7%
INTERNET	331	29%
JORNAL	5	0%
ANEEL	2	0%
OUTROS	30	3%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	131	11%	26%
REGULAR	170	15%	
BOM	639	55%	74%
ÓTIMO	217	19%	

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

INSATISFEITO	208	18%	42%
POUCO SATISFEITO	275	24%	
SATISFEITO	548	47%	58%
MUITO SATISFEITO	126	11%	

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

RUIM	235	20%	46%
REGULAR	293	25%	
BOM	471	41%	54%
ÓTIMO	158	14%	

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

RUIM	158	14%	36%
REGULAR	254	22%	
BOM	529	46%	64%
ÓTIMO	216	19%	

2018

830	68%
60	5%
285	23%
9	1%
4	0,5%
30	2,5%

50	4%	12%
94	8%	
866	71%	88%
208	17%	

184	15%	40%
305	25%	
591	49%	60%
138	11%	

197	17%	41%
298	24%	
582	47%	59%
141	12%	

129	11%	33%
270	22%	
646	53%	67%
174	14%	

SANEAMENTO BÁSICO

No período de 1º/1/2018 a 30/4/2018 e 1º/6/2018 a 30/9/2018 foram encerradas 236 Solicitações de Ouvidoria na área de Saneamento Básico. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 227 ligações telefônicas, das quais 108 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 128 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas)

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS:	236	
LIGAÇÕES EFETUADAS:	227	96%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO :	108	46%
CONTATOS NÃO REALIZADOS:	128	54%

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	37	31%
TELEFONE INCORRETO	10	8%
RECUSOU A RESPONDER	7	6%
DUPLICIDADE	1	1%
NÃO ATENDE	45	38%
OCUPADO	17	14%
AUSENTE	2	2%
TOTAL	119	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	9	7%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	81	75%
IMPROCEDENTE	14	13%
OUTROS / NÃO SE APLICA	13	12%
TOTAL	108	100%

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

RESULTADO GERAL – SANEAMENTO BÁSICO / 2018

RESULTADO GERAL – 108 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

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

PROCEDENTES (81) %
77%
19%
2%
0%
2%

IMPROCEDENTES (14) %
64%
22%
14%
0%
0%

OUTROS/NÃO SE APLICA(13) %
76%
8%
8%
0%
8%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

PROCEDENTES	
0%	0%
0%	
85%	100%
15%	

IMPROCEDENTES	
7%	7%
0%	
79%	93%
14%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
85%	100%
15%	

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%	

PROCEDENTES	
9%	25%
16%	
68%	75%
7%	

IMPROCEDENTES	
57%	86%
29%	
14%	14%
0%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	23%
23%	
77%	77%
0%	

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%	

PROCEDENTES	
2%	16%
14%	
69%	84%
15%	

IMPROCEDENTES	
21%	71%
50%	
21%	28%
7%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	8%
8%	
92%	92%
0%	

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%	

PROCEDENTES	
5%	14%
9%	
68%	86%
18%	

IMPROCEDENTES	
21%	71%
50%	
21%	28%
7%	

OUTROS/NAO SE APLICA	
0%	15%
15%	
85%	85%
0%	

RESULTADO COMPARATIVO

2017

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CONTA/CAGECE	107	80%
INTERNET	6	4%
AMIGOS	14	10%
JORNAL	0	0%
OUTROS	7	5%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	0	0%	4%
REGULAR	6	4%	
BOM	98	73%	96%
ÓTIMO	30	22%	

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

SR. (A) FICOU :

INSATISFEITO	10	7%	19%
POUCO SATISFEITO	15	11%	
SATISFEITO	93	69%	81%
MUITO SATISFEITO	16	12%	

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

RUIM	10	7%	18%
REGULAR	14	10%	
BOM	83	62%	82%
ÓTIMO	27	20%	

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

SOBRE A ARCE?

RUIM	6	4%	16%
REGULAR	16	12%	
BOM	77	57%	84%
ÓTIMO	35	26%	

2018

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

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

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

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

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

TRANSPORTE

No período de 1º/1/2018 a 30/4/2018 - 1º/6/2018 a 30/9/2018 foram encerradas 297 Solicitações de Ouvidoria na área de Transporte. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 249 ligações telefônicas, das quais 106 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 191 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas)

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS:	297	
LIGAÇÕES EFETUADAS:	249	84%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO:	106	36%
CONTATOS NÃO REALIZADOS:	191	64%

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	43	30%
TELEFONE INCORRETO	11	8%
RECUSOU A RESPONDER	5	3%
DUPLICIDADE	7	5%
NÃO ATENDE	56	39%
OCUPADO	16	12%
AUSENTE	5	3%
TOTAL	143	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	48	25%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	67	63%
IMPROCEDENTE	22	21%
OUTROS / NÃO SE APLICA	17	16%
TOTAL	106	100%

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

RESULTADO GERAL – TRANSPORTE INTERMUNICIPAL / 2018

RESULTADO GERAL – 106 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

			PROCEDENTES (67) %	IMPROCEDENTES (22) %	OUTROS/NAO SE APLICA(17) %
INTERNET	16	15%	12%	23%	18%
AMIGOS	9	8%	7%	14%	6%
JORNAL	1	1%	2%	0%	0%
RODOVIÁRIA	9	8%	12%	4%	0%
TÓPIC/ONIBUS	60	57%	60%	41%	65%
OUTROS	11	11%	7%	18%	11%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NAO SE APLICA	
RUÍM	2	2%	4%	3%	5%	0%	0%	0%	6%
REGULAR	2	2%		2%		0%		6%	
BOM	66	62%	96%	61%	95%	64%	100%	65%	94%
ÓTIMO	36	34%		34%		36%		29%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NAO SE APLICA	
INSATISFEITO	11	10%	36%	10%	31%	14%	37%	6%	53%
POUCO SATISFEITO	27	26%		21%		23%		47%	
SATISFEITO	59	56%	64%	59%	69%	59%	63%	41%	47%
MUITO SATISFEITO	9	8%		10%		4%		6%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NAO SE APLICA	
RUIM	15	14%	40%	15%	44%	18%	50%	6%	17%
REGULAR	28	26%		29%		32%		11%	
BOM	55	52%	60%	46%	56%	45%	50%	83%	83%
ÓTIMO	8	8%		10%		5%		0%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NAO SE APLICA	
RUIM	6	6%	23%	9%	24%	0%	27%	0%	11%
REGULAR	18	17%		15%		27%		11%	
BOM	67	63%	77%	58%	76%	59%	73%	89%	89%
ÓTIMO	15	14%		18%		14%		0%	

RESULTADO COMPARATIVO

2017

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

INTERNET	23	37%
AMIGOS	4	6%
JORNAL	0	0%
RODOVIÁRIA	0	0%
TOPIC/ÔNIBUS	27	43%
OUTROS	9	14%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	2	3%	8%
REGULAR	3	5%	
BOM	30	48%	92%
ÓTIMO	28	44%	

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

INSATISFEITO	4	3%	8%
POUCO SATISFEITO	6	5%	
SATISFEITO	34	48%	92%
MUITO SATISFEITO	19	44%	

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

RUIM	8	13%	22%
REGULAR	6	10%	
BOM	28	44%	78%
ÓTIMO	21	33%	

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

RUIM	6	10%	16%
REGULAR	4	6%	
BOM	29	46%	84%
ÓTIMO	24	38%	

2018

16	15%
9	8%
1	1%
9	8%
60	57%
11	11%

2	2%	4%
2	2%	
66	62%	96%
36	34%	

11	10%	36%
27	26%	
59	56%	64%
9	8%	

15	14%	40%
28	26%	
55	52%	60%
8	8%	

6	6%	23%
18	17%	
67	63%	77%
15	14%	

ENERGIA ELÉTRICA

SANEAMENTO BÁSICO

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

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%

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

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

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

1	1%	1%
0	0%	
91	84%	99%
16	15%	

2	2%	4%
2	2%	
66	62%	96%
36	34%	

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%	

15	14%	32%
20	18%	
67	62%	68%
6	6%	

11	10%	36%
27	26%	
59	56%	64%
9	8%	

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	4%	22%
19	18%	
71	66%	78%
13	12%	

15	14%	40%
28	26%	
55	52%	60%
8	8%	

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%	

7	6%	21%
16	15%	
69	64%	79%
16	15%	

6	6%	23%
18	17%	
67	63%	77%
15	14%	

TOTAL SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 3.632

LIGAÇÕES EFETUADAS: 3.397	93%
---------------------------	-----

CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 1.432	42%
---	-----

CONTATOS NÃO REALIZADOS: 2.200	64%
-----------------------------------	-----