

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2016



PESQUISA  
DE  
SATISFAÇÃO  
2016

**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.

**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. SANEAMENTO BÁSICO

#### 3.1 RESULTADO GERAL

#### 3.2 RESULTADO COMPARATIVO (2015 X 2016)

### 4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

#### 4.1 RESULTADO GERAL

#### 4.2 RESULTADO COMPARATIVO (2015 X 2016)

### 5. RESULTADO COMPARATIVO POR ÁREA (2016)

### 6. CONCLUSÃO

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente relatório apresenta-se por área (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.

## **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/1/2016 a 30/4/2016 e 1º/6/2016 a 30/9/2016.

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

**2.4 PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA:** 2/2/2016 a 18/5/2016 – 15/6/2016 a 10/10/2016

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

### 3. SANEAMENTO BÁSICO

No período de 1º/1/2016 a 30/4/2016 e 1º/6/2016 a 30/9/2016 foram encerradas 203 Solicitações de Ouvidoria na área de Saneamento Básico. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 200 ligações telefônicas, das quais 166 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 37 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

#### QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 203	
LIGAÇÕES EFETUADAS: 200	98%

CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO : 166	82%
--	-----

CONTATOS NÃO REALIZADOS: 37	18%
-----------------------------	-----

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

CAIXA DE MENSAGEM	6	16%
TELEFONE INCORRETO	8	22%
RECUSOU A RESPONDER	4	11%
NÃO ATENDE	15	40%
DUPLICIDADE	1	3%
TOTAL	34	

S/TELEFONE	3	8%
------------	---	----

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	134	81%
IMPROCEDENTE	27	16%
OUTROS / NÃO SE APLICA	5	3%
TOTAL	166	100,00%

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

### 3.1 RESULTADO GERAL – SANEAMENTO BÁSICO / 2016

#### RESULTADO GERAL – 166 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CAGECE	132	80%
INTERNET	12	7%
AMIGOS	19	11%
JORNAL	3	2%

PROCEDENTES (134) %
81%
5%
12%
2%

IMPROCEDENTES (27) %
70%
15%
11%
4%

OUTROS/NÃO SE APLICA (5) %
100%
0%
0%
0%

2. COMO AVLIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	3	2%	7%
REGULAR	8	5%	
BOM	110	66%	93%
ÓTIMO	45	27%	

PROCEDENTES	
1%	5%
4%	
67%	95%
28%	

IMPROCEDENTES	
7%	11%
4%	
63%	89%
26%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	20%
20%	
60%	80%
20%	

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

INSATISFEITO	19	11%	26%
POUCO SATISFEITO	24	15%	
SATISFEITO	101	61%	74%
MUITO SATISFEITO	22	13%	

PROCEDENTES	
10%	24%
14%	
62%	76%
14%	

IMPROCEDENTES	
18%	33%
15%	
56%	67%
11%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
20%	40%
20%	
60%	60%
0%	

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

RUIM	24	15%	30%
REGULAR	24	15%	
BOM	95	57%	70%
ÓTIMO	23	13%	

PROCEDENTES	
13%	23%
10%	
63%	77%
14%	

IMPROCEDENTES	
26%	63%
37%	
26%	37%
11%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	20%
20%	
60%	80%
20%	

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

RUIM	11	7%	17%
REGULAR	18	10%	
BOM	106	64%	83%
ÓTIMO	31	19%	

PROCEDENTES	
4%	12%
8%	
68%	88%
20%	

IMPROCEDENTES	
18%	40%
22%	
45%	60%
15%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	20%
20%	
60%	80%
20%	

### 3.2 RESULTADO COMPARATIVO (2015 x 2016)

**2015**

**2016**

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

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

CAGECE	132	80%
INTERNET	12	7%
AMIGOS	19	11%
JORNAL	3	2%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

RUÍM	3	2%	7%
REGULAR	8	5%	
BOM	110	66%	93%
ÓTIMO	45	27%	

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%	

INSATISFEITO	19	11%	26%
POUCO SATISFEITO	24	15%	
SATISFEITO	101	61%	74%
MUITO SATISFEITO	22	13%	

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%	

RUIM	24	15%	30%
REGULAR	24	15%	
BOM	95	57%	70%
ÓTIMO	23	13%	

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%	

RUIM	11	7%	17%
REGULAR	18	10%	
BOM	106	64%	83%
ÓTIMO	31	19%	

#### 4. TRANSPORTE

No período de 1º/1/2016 a 30/4/2016 e 1º/6/2016 a 30/9/2016 foram encerradas 79 Solicitações de Ouvidoria na área de Transporte. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 58 ligações telefônicas, das quais 43 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 36 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

#### QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 79	
LIGAÇÕES EFETUADAS: 58	73%

CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 43	55%
-------------------------------------	-----

CONTATOS NÃO REALIZADOS: 36	45%
-----------------------------	-----

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
NÃO ATENDE	10	28%
RECUSOU	4	11%
DUPLICIDADE	1	3%
TOTAL	15	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	21	58%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	31	72%
IMPROCEDENTE	8	19%
OUTROS / NÃO SE APLICA	4	9%
TOTAL	43	100,00%

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



## 4.1 RESULTADO GERAL – TRANSPORTE INTERMUNICIPAL / 2016

### RESULTADO GERAL – 43 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

INTERNET	15	35%
AMIGOS	8	19%
TOPIC/ÔNIBUS	14	32%
OUTROS	6	14%

PROCEDENTES (31) %
26%
26%
35%
13%

IMPROCEDENTES (8) %
62,5%
0%
25%
12,5%

OUTROS/NÃO SE APLICA (4) %
50%
0%
25%
25%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	12	28%	38%
REGULAR	4	10%	
BOM	14	32%	62%
ÓTIMO	13	30%	

PROCEDENTES	
32%	42%
10%	
32%	58%
26%	

IMPROCEDENTES	
25%	37,5%
12,5%	
37,5%	62,5%
25%	

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

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

INSATISFEITO	5	12%	24%
POUCO SATISFEITO	5	12%	
SATISFEITO	23	53%	76%
MUITO SATISFEITO	10	23%	

PROCEDENTES	
6%	16%
10%	
65%	84%
19%	

IMPROCEDENTES	
25%	50%
25%	
37,5%	50%
12,5%	

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

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

RUIM	5	12%	26%
REGULAR	6	14%	
BOM	17	39%	74%
ÓTIMO	15	35%	

PROCEDENTES	
10%	23%
13%	
45%	77%
32%	

IMPROCEDENTES	
12,5%	50%
12,5%	
37,5%	50%
37,5%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
25%	50%
25%	
0%	50%
50%	

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

RUIM	7	16%	21%
REGULAR	2	5%	
BOM	22	51%	79%
ÓTIMO	12	28%	

PROCEDENTES	
10%	13%
3%	
58%	87%
29%	

IMPROCEDENTES	
37,5%	37,5%
0%	
50%	62,5%
12,5%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
25%	50%
25%	
0%	50%
50%	

## 4.2 RESULTADO COMPARATIVO (2015 x 2016)

**2015**

### 1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

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

### 2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

### 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%	

### 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%	

### 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%	

**2016**

INTERNET	15	35%
AMIGOS	8	19%
TOPIC/ÔNIBUS	14	32%
OUTROS	6	14%

RUÍM	12	28%	38%
REGULAR	4	10%	
BOM	14	32%	62%
ÓTIMO	13	30%	

INSATISFEITO	5	12%	24%
POUCO SATISFEITO	5	12%	
SATISFEITO	23	53%	76%
MUITO SATISFEITO	10	23%	

RUIM	5	12%	26%
REGULAR	6	14%	
BOM	17	39%	74%
ÓTIMO	15	35%	

RUIM	7	16%	21%
REGULAR	2	5%	
BOM	22	51%	79%
ÓTIMO	12	28%	

## 5. RESULTADO COMPARATIVO POR ÁREA (2016)

### SANEAMENTO BÁSICO

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CAGECE	132	80%
INTERNET	12	7%
AMIGOS	19	11%
JORNAL	3	2%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	3	2%	7%
REGULAR	8	5%	
BOM	110	66%	93%
ÓTIMO	45	27%	

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

INSATISFEITO	19	11%	26%
POUCO SATISFEITO	24	15%	
SATISFEITO	101	61%	74%
MUITO SATISFEITO	22	13%	

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

RUIM	24	15%	30%
REGULAR	24	15%	
BOM	95	57%	70%
ÓTIMO	23	13%	

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

RUIM	11	7%	17%
REGULAR	18	10%	
BOM	106	64%	83%
ÓTIMO	31	19%	

### TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

INTERNET	15	35%
AMIGOS	8	19%
TOPIC/ÔNIBUS	14	32%
OUTROS	6	14%

RUÍM	12	28%	38%
REGULAR	4	10%	
BOM	14	32%	62%
ÓTIMO	13	30%	

INSATISFEITO	5	12%	24%
POUCO SATISFEITO	5	12%	
SATISFEITO	23	53%	76%
MUITO SATISFEITO	10	23%	

RUIM	5	12%	26%
REGULAR	6	14%	
BOM	17	39%	74%
ÓTIMO	15	35%	

RUIM	7	16%	21%
REGULAR	2	5%	
BOM	22	51%	79%
ÓTIMO	12	28%	

## 6. CONCLUSÃO

Conseguimos realizar com sucesso contatos com 74% 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 83% de aprovação (bom ou ótimo) em saneamento e 79% 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 “Cagece” (80%) e em transporte “internet” (35%) foram os principais meios de divulgação da Ouvidoria da Arce.

O quesito sobre a avaliação dos nossos atendentes nos deu um bom nível de aprovação, em saneamento tivemos 93% dos usuários que consideraram bom ou ótimo e em transporte 62%. No entanto, verificamos que tivemos um aumento na insatisfação dos usuários de transporte, fato que nos levou a analisar especificamente cada usuário que avaliou negativamente. Dessa forma, constatamos que de um total de 209 pessoas pesquisadas, neste quesito (avaliação dos nossos atendentes), tivemos 25 insatisfeitas, sendo 14 da área de transporte e 11 da área de saneamento. Ainda, verificamos que, das 14 pessoas, 62% foram atendidas pelo 0800 da Arce, 25% se comunicaram por e-mail e 12% por meio do SOU – Sistema de Ouvidoria da CGE. Diante dessa realidade, não obstante o número pequeno de insatisfeitos, visto que os usuários de saneamento representam a maioria dos pesquisados (80%), e ainda, mesmo entendendo tratar-se de uma questão pontual da área de transporte, já que na área de saneamento tivemos um ótimo nível de satisfação dos usuários (93%), adotaremos duas providências visando ao aprimoramento do nosso atendimento ao usuário, são elas: 1º) Conversar com as nossas colaboradoras; 2ª) Retornar a supervisão do 0800.

Quanto ao “prazo utilizado” e à “solução dada pela Arce”, obtivemos 74% e 70%, respectivamente em saneamento e 76% e 74% em transporte, demonstrando que a maioria revelou-se satisfeito ou muito satisfeito.

Esta Ouvidoria conclui que a Pesquisa de Satisfação 2016 apresentou resultados satisfatórios.