

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2017



PESQUISA
DE
SATISFAÇÃO
2017

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – ARCE

Endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambéa, Fortaleza/Ce
CEP: 60.822-325

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA; e
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO.

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradoras: Aliene Vasconcelos Lisboa, Elizangela Ferreira Monteiro, Ingrid Andrade
Lustosa e Polyana Tábata M Sena

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE ..	4
2.1. OBJETIVO	4
2.2. PRODUTO PESQUISADO	4
2.3. PÚBLICO ALVO	4
2.4. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA	4
2.5. MÉTODO	4
3. ENERGIA ELÉTRICA	5
3.1 RESULTADO GERAL	6
4. SANEAMENTO BÁSICO	8
4.1 RESULTADO GERAL	9
4.2 RESULTADO COMPARATIVO (2016 X 2017)	10
5. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	11
5.1 RESULTADO GERAL	12
5.2 RESULTADO COMPARATIVO (2016 X 2017)	13
6. RESULTADO COMPARATIVO POR ÁREA (2017)	14
7. CONCLUSÕES	15

1. 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.

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/1/2017 a 30/4/2017 e 1º/6/2017 a 30/9/2017.

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

2.4 PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 23/1/2017 a 15/6/2017 e 20/06/2017 a 09/10/2017.

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

3. ENERGIA ELÉTRICA

No período de 1º/1/2017 a 30/4/2017 e 1º/6/2017 a 30/9/2017 foram encerradas 2.885 Solicitações de Ouvidoria na área de energia elétrica. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 2.700 ligações telefônicas, das quais 1.157 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 1.728 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 2.885	
LIGAÇÕES EFETUADAS: 2.700	94%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 1.157	40%
CONTATOS NÃO REALIZADOS: 1.728	60%

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	287	17%
TELEFONE INCORRETO	222	13%
RECUSOU A RESPONDER	119	7%
DUPLICIDADE	25	1%
NÃO ATENDE	619	36%
OCUPADO	161	9%
AUSENTE	110	6%
TOTAL	1543	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	185	11%

QUADRO 3 (Quantitativo das solicitações encerradas no período de 1º/1/2017 a 30/4/2017 e 1º/6/2017 a 30/9/2017):

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	320	28%
IMPROCEDENTE	108	9%
OUTROS / CAMINHO DO ENTENDIMENTO	729	63%
TOTAL	1157	100%

3.1 RESULTADO GERAL – ENERGIA ELÉTRICA / 2017

RESULTADO GERAL – 1.157 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

	QUANTIDADE	%	PROCEDENTES (320) %	IMPROCEDENTES (108) %	OUTROS/NÃO SE APLICA (729) %
CONTA DE LUZ/COELCE	712	62%	63%	60%	61%
AMIGOS	77	7%	7%	4%	7%
INTERNET	331	29%	29%	33%	28%
JORNAL	5	0%	1%	0%	0%
ANEEL	2	0%	0%	0%	0%
OUTROS	30	3%	1%	3%	3%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

	QUANTIDADE	%	PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
RUÍM	131	11%	25%	9%	12%
REGULAR	170	15%	25%	19%	16%
BOM	639	55%	150%	53%	53%
ÓTIMO	217	19%	50%	19%	18%
			50%	28%	28%
			50%	72%	72%

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

	QUANTIDADE	%	PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	OUTROS/NÃO SE APLICA
INSATISFEITO	208	18%	16%	38%	16%
POUCO SATISFEITO	275	24%	26%	25%	23%
SATISFEITO	548	47%	48%	34%	49%
MUITO SATISFEITO	126	11%	10%	3%	12%
			42%	63%	39%
			58%	37%	61%

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

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

PROCEDENTES	
16%	43%
27%	
45%	58%
13%	

IMPROCEDENTES	
44%	68%
23%	
26%	32%
6%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
19%	44%
25%	
41%	56%
15%	

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

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

PROCEDENTES	
12%	35%
23%	
45%	65%
20%	

IMPROCEDENTES	
39%	58%
19%	
32%	42%
9%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
11%	33%
22%	
48%	67%
19%	

4. SANEAMENTO BÁSICO

No período de 1º/1/2017 a 30/4/2017 e 1º/6/2017 a 30/9/2017 foram encerradas 233 Solicitações de Ouvidoria na área de Saneamento Básico. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 205 ligações telefônicas, das quais 134 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 98 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 233	
LIGAÇÕES EFETUADAS: 205	88%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO : 134	58%
CONTATOS NÃO REALIZADOS: 98	42%

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	23	23%
TELEFONE INCORRETO	4	4%
RECUSOU A RESPONDER	7	7%
DUPLICIDADE	11	11%
NÃO ATENDE	17	17%
OCUPADO	12	12%
AUSENTE	5	5%
TOTAL	79	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	19	19%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	110	82%
IMPROCEDENTE	19	14%
OUTROS / NÃO SE APLICA	5	4%
TOTAL	134	100%

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

4.1 RESULTADO GERAL – SANEAMENTO BÁSICO / 2017

RESULTADO GERAL – 134 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

			PROCEDENTES (110) %	IMPROCEDENTES (19) %	OUTROS/NÃO SE APLICA(5) %
CAGECE	107	80%	85%	47%	80%
INTERNET	6	4%	4%	11%	0%
AMIGOS	14	10%	5%	37%	20%
JORNAL	0	0%	0%	0%	0%
OUTROS	7	5%	5%	5%	0%

2. COMO AVLIA OS NOSSOS ATENDENTES?

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
RUÍM	0	0%	4%	0%	5%	0%	0%	0%	0%
REGULAR	6	4%		5%		0%		0%	
BOM	98	73%	96%	73%	95%	79%	100%	60%	100%
ÓTIMO	30	22%		22%		21%		40%	

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

				PROCEDENTES		IMPROCEDENTES		OUTROS/NÃO SE APLICA	
INSATISFEITO	10	7%	19%	5%	9%	21%	63%	20%	60%
POUCO SATISFEITO	15	11%		5%		42%		40%	
SATISFEITO	93	69%	81%	80%	91%	26%	37%	0%	40%
MUITO SATISFEITO	16	12%		11%		11%		40%	

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%	

PROCEDENTES	
4%	9%
5%	
71%	91%
20%	

IMPROCEDENTES	
21%	58%
37%	
26%	42%
16%	

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

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%	

PROCEDENTES	
3%	8%
5%	
65%	92%
27%	

IMPROCEDENTES	
11%	58%
47%	
26%	42%
16%	

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

4.2 RESULTADO COMPARATIVO (2016 x 2017)

2016

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

CAGECE	132	80%
INTERNET	12	7%
AMIGOS	19	11%
JORNAL	3	2%
OUTROS	0	0%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUIM	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	14%	
SATISFEITO	101	61%	74%
MUITO SATISFEITO	22	13%	

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

RUIM	24	14%	29%
REGULAR	24	14%	
BOM	95	57%	71%
ÓTIMO	23	14%	

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

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

2017

107	80%
6	4%
14	10%
0	0%
7	5%

0	0%	4%
6	4%	
98	73%	96%
30	22%	

10	7%	19%
15	11%	
93	69%	81%
16	12%	

10	7%	18%
14	10%	
83	62%	82%
27	20%	

6	4%	16%
16	12%	
77	57%	84%
35	26%	

5. TRANSPORTE

No período de 1º/1/2017 a 30/4/2017 e 1º/6/2017 a 30/9/2017 foram encerradas 161 Solicitações de Ouvidoria na área de Transporte. Após coleta de contatos (telefones) conseguimos realizar 135 ligações telefônicas, das quais 63 foram concluídas satisfatoriamente com a realização da pesquisa e 98 não foram realizadas pelos motivos expostos no “quadro 2”:

QUADRO 1 (Consolidação do quantitativo das Solicitações encerradas):

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS: 161	
LIGAÇÕES EFETUADAS: 135	84%
CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO: 63	39%
CONTATOS NÃO REALIZADOS: 98	61%

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

MOTIVO DA NÃO REALIZAÇÃO DOS CONTATOS:		
CAIXA DE MENSAGEM	19	19%
TELEFONE INCORRETO	11	11%
RECUSOU A RESPONDER	8	8%
DUPLICIDADE	0	0%
NÃO ATENDE	21	21%
OCUPADO	11	11%
AUSENTE	2	2%
TOTAL	72	

SEM CONTATO		
SEM TELEFONE	26	27%

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

PRONUNCIAMENTOS	QUANTIDADE	%
PROCEDENTE	45	71%
IMPROCEDENTE	13	21%
OUTROS / NÃO SE APLICA	5	8%
TOTAL	63	100%

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

5.1 RESULTADO GERAL – TRANSPORTE INTERMUNICIPAL / 2017

RESULTADO GERAL – 63 RECLAMAÇÕES

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

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

PROCEDENTES (45) %
33%
4%
0%
47%
16%

IMPROCEDENTES (13) %
46%
15%
0%
31%
8%

OUTROS/NÃO SE APLICA(5) %
40%
0%
0%
40%
20%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

PROCEDENTES	
2%	7%
4%	
38%	93%
56%	

IMPROCEDENTES	
0%	2%
2%	
20%	27%
7%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
2%	2%
0%	
9%	9%
0%	

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

INSATISFEITO	4	6%	16%
POUCO SATISFEITO	6	10%	
SATISFEITO	34	54%	84%
MUITO SATISFEITO	19	30%	

PROCEDENTES	
9%	18%
9%	
40%	82%
42%	

IMPROCEDENTES	
0%	4%
4%	
24%	24%
0%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
11%	11%
0%	

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%	

PROCEDENTES	
16%	27%
11%	
33%	73%
40%	

IMPROCEDENTES	
2%	4%
2%	
20%	24%
4%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
9%	11%
2%	

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%	

PROCEDENTES	
11%	18%
7%	
40%	82%
42%	

IMPROCEDENTES	
2%	4%
2%	
16%	24%
9%	

OUTROS/NÃO SE APLICA	
0%	0%
0%	
9%	11%
2%	

5.2 RESULTADO COMPARATIVO (2016 x 2017)

2016

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

INTERNET	15	35%
AMIGOS	8	19%
JORNAL	0	0%
TOPIC/ÔNIBUS	14	33%
OUTROS	6	14%

2. COMO AVALIA OS NOSSOS ATENDENTES?

RUÍM	12	28%	37%
REGULAR	4	9%	
BOM	14	33%	63%
ÓTIMO	13	30%	

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

INSATISFEITO	5	12%	23%
POUCO SATISFEITO	5	12%	
SATISFEITO	23	53%	77%
MUITO SATISFEITO	10	23%	

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

RUIM	5	12%	26%
REGULAR	6	14%	
BOM	17	40%	74%
ÓTIMO	15	35%	

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%	

2017

23	37%
4	6%
0	0%
27	43%
9	14%

2	3%	8%
3	5%	
30	48%	92%
28	44%	

4	3%	8%
6	5%	
34	48%	92%
19	44%	

63

8	13%	22%
6	10%	
28	44%	78%
21	33%	

6	10%	16%
4	6%	
29	46%	84%
24	38%	

6. RESULTADO COMPARATIVO POR ÁREA (2017)

ENERGIA ELÉTRICA

SANEAMENTO BÁSICO

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

1. COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DA ARCE?

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

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

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

2. COMO AVLIA OS NOSSOS ATENDENTES?

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

0	0%	4%
6	4%	
98	73%	96%
30	22%	

2	3%	8%
3	5%	
30	48%	92%
28	44%	

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%	

10	7%	19%
15	11%	
93	69%	81%
16	12%	

4	6%	16%
6	10%	
34	54%	84%
19	30%	

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

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

10	7%	18%
14	10%	
83	62%	82%
27	20%	

8	13%	22%
6	10%	
28	44%	78%
21	33%	

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%	

6	4%	16%
16	12%	
77	57%	84%
35	26%	

6	10%	16%
4	6%	
29	46%	84%
24	38%	

7. CONCLUSÕES

No quesito “impressão final sobre a Arce” obtivemos 64% de aprovação (bom ou ótimo) na área de energia elétrica, 84% 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, 64%.

No tocante ao quesito “como tomou conhecimento da Ouvidoria da Arce”, a “conta de luz da Coelce” (62%), a “Cagece” (80%) e os telefones colocados nas “topic/ônibus” (43%) 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.

O quesito sobre a avaliação dos nossos atendentes nos deu um ótimo nível de aprovação (bom ou ótimo): em energia elétrica (atendentes da Aneel) obtivemos 74%, em saneamento (atendentes da Ouvidoria da Arce) 96% e em transporte (atendentes da Ouvidoria da Arce) 92%. 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 58% e 54%, respectivamente em energia elétrica, 81% e 82% em saneamento e 84% e 78% em transporte, demonstrando que a maioria revelou-se satisfeito ou muito satisfeito.

Ressalte-se ainda que com relação ao resultado comparativo entre os anos de 2016 e 2017 está Ouvidoria obteve índices de satisfação mais positivos ainda, tanto com relação a avaliação das atendentes, como do prazo e da solução dada pela Arce.