iasc 2016

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor

ANEEL
Agência Nacional de Energia Elétrica

Essencial para a energia.
Essencial para o Brasil.

Relatório Pesquisa Iasc 2016

Brasil, categorias e distribuidoras

ANEEL

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Novembro 2016

ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica
SGAN 603 – Módulos "I" e "J"
Asa Norte – Brasília/DF
CEP 70830-110
Ouvidoria Setorial 167
www.aneel.gov.br

RELATÓRIO PESQUISA IASC - 2016
Novembro/2016
Edição 2016

Pesquisa, consolidação de informação e textos
Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA

Diretores
Romeu Donizete Rufino (Diretor-Geral)
André Pepitone da Nóbrega
José Jurhosa Júnior
Reive Barros dos Santos (Diretor Ouvidor)
Tiago de Barros Correia

Projeto gráfico e diagramação
Alexandre Lopes de Moura Soares

Editoração de texto e revisão
Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA

Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA
Marcos Bragatto

Publicação
Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais

Esta publicação está disponível para download no portal da ANNEL
www.aneel.gov

Catalogação na Fonte
Centro de Documentação - CEDOC

A265r Agência Nacional de Energia Elétrica (Brasil).
Relatório pesquisa IASC 2016 : Brasil, categorias e distribuidoras / Agência Nacional de Energia Elétrica. – Brasília : ANEEL, 2016.
134 p. : il.
1. ANEEL. 2. Agência reguladora - Brasil. 3. Pesquisa de satisfação - consumidor. 4. Indicador de qualidade – consumidor. 5. Serviço de utilidade pública. 6. IASC I. Título.

CDU: 658.56:621.31(81)"2016"(047)

Em 2016, na 17ª edição da pesquisa que apura o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc, a ANEEL apresenta um relatório consolidado dos resultados. Diferentemente dos anos anteriores, o relatório consolidado traz informações sobre o resultado geral da pesquisa, os resultados de cada categoria e também de cada distribuidora do país. Um documento único e completo que apresenta as conclusões mais importantes extraídas da percepção dos consumidores.

O início do documento traz a informação mais esperada: o resultado do Prêmio Iasc 2016. Em seguida, os maiores e os menores escores do ano entre as concessionárias e as permissionárias. Nas páginas centrais, o detalhamento dos resultados do Brasil, de cada categoria e de cada distribuidora: a aplicação ao modelo, a evolução das notas de cada dimensão pesquisada e a comparação entre distribuidoras. No final, para efeito de comparação, os resultados de cada variável pesquisada são agrupados e são apresentados os melhores escores de cada item de avaliação entre as concessionárias e as permissionárias.

A ANEEL entrega este relatório com a confiança de que concessionárias e permissionárias acolherão a percepção do consumidor para buscar ações de melhoria no serviço prestado. Para auxiliar ainda mais nessa meta, estão disponíveis na página eletrônica da ANEEL na internet, em www.aneel.gov.br/iasc, os simuladores de melhoria para cada distribuidora. São ferramentas para testar possíveis incrementos das notas nas dimensões avaliadas e como essas alterações interfeririam no valor final do índice.

Na mesma página eletrônica, é possível acessar mais detalhes sobre a Pesquisa Iasc 2016: a caracterização da amostra, explicações sobre o modelo utilizado e o procedimento de cálculo, a relação dos municípios sorteados e o questionário utilizado pelos entrevistadores.

Números de 2016

24.926 entrevistas presenciais domiciliares com consumidores das ***63*** concessionárias e ***38*** permissionárias de energia elétrica realizadas entre 7/7 e 21/9/2016 em **540** municípios.

Maior nota (benchmark) entre as *concessionárias*: **Mux Energia** 84,28

Maior nota (benchmark) entre as *permissionárias*: **Cermissões** 89,38

Iasc Brasil concessionárias: 64,86

Iasc Brasil permissionárias: 70,89

Pesquisa Iasc

Realizada anualmente desde 2000, a Pesquisa Iasc questiona aos consumidores residenciais de todo o Brasil a sua percepção dos fornecedores de energia elétrica com base em um modelo composto por cinco itens de avaliação: Qualidade percebida, Valor, Satisfação, Confiança e Fidelidade. São indicadores que influem na satisfação do consumidor (caso de Qualidade percebida e Valor) e que apresentam as consequências dessa satisfação (Confiança e Fidelidade).

Os resultados da Pesquisa possibilitam aos consumidores o fortalecimento da sua participação na melhoria contínua dos serviços prestados pelas distribuidoras, permitem às distribuidoras o planejamento das ações de melhoria desses serviços e também podem ser utilizados como subsídio às ações de fiscalização e regulação da ANEEL.

Prêmio Iasc

Do indicador Satisfação, principal item avaliado na Pesquisa Iasc, tem-se o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor, o Iasc propriamente dito, instituído em 2002. Ele traz o reconhecimento dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica e seu objetivo é estimular a melhoria dos serviços prestados.

Para comparação e premiação das concessionárias mais bem avaliadas, foram definidas sete categorias, por critérios regionais e de porte de mercado residencial:

- região Norte
- região Nordeste;
- região Centro-Oeste acima de 30.000 unidades consumidoras;
- regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 unidades consumidoras;
- regiões Sul e Sudeste acima de 30.000 até 400.000 unidades consumidoras;
- região Sudeste acima de 400.000 unidades consumidoras; e
- região Sul acima de 400.000 unidades consumidoras.

O Prêmio para as permissionárias foi instituído em 2014. As categorias são as seguintes:

- permissionárias até 10.000 unidades consumidoras; e
- permissionárias acima de 10.000 unidades consumidoras.

Adicionalmente, são premiadas tanto a concessionária quanto a permissionária que apresentarem os maiores índices do país e também as que apresentarem os maiores crescimentos em relação ao ano anterior.

SUMÁRIO

Guia de leitura 6

Mapas 8

Prêmio Iasc 2016 12

Maiores e menores índices 13

Brasil - Concessionárias 14

Norte 15

Nordeste 24

Centro-Oeste acima de 30 mil UCs 36

Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs 41

Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs 52

Sudeste acima de 400 mil UCs 69

Sul acima de 400 mil UCs 79

Brasil - Permissionárias 85

Permissionárias até 10 mil UCs 86

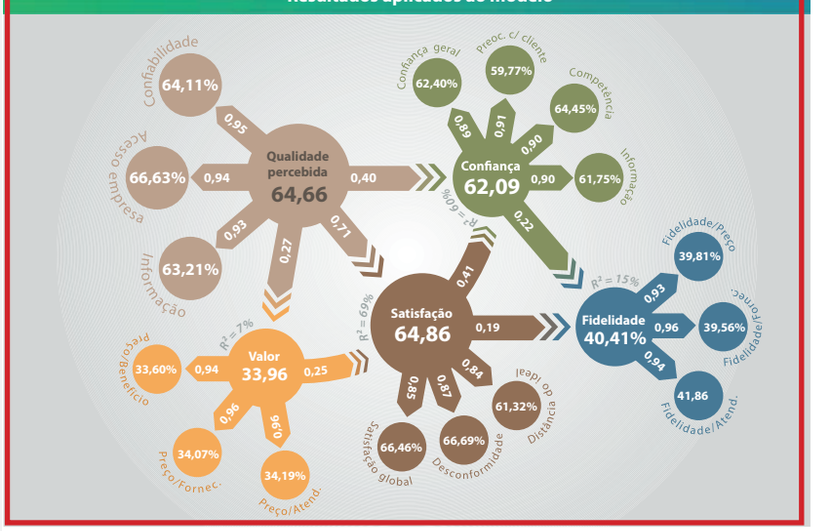
Permissionárias acima de 10 mil UCs 106

Resultados aplicados ao modelo - Pesquisa Iasc 2016 126

Anexo 135

BRASIL - Concessionárias

Resultados aplicados ao modelo

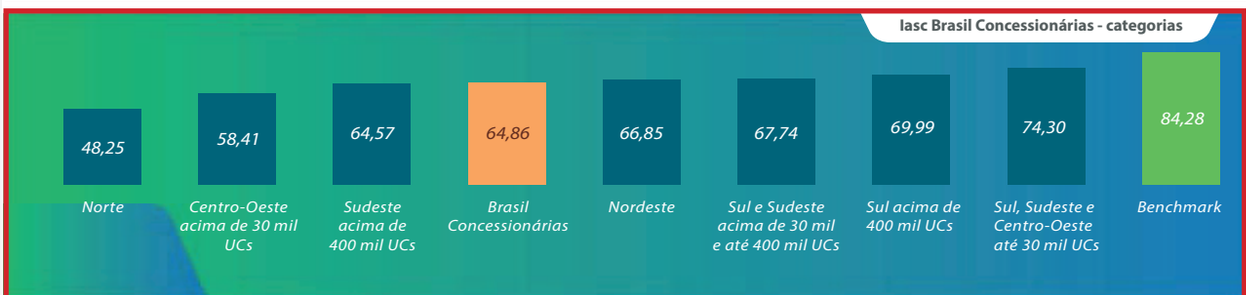


Iasc Brasil e benchmarks internacionais

Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var. 2016/15	Benchmark
Qualidade percebida	61,32	67,61	66,14	58,41	**64,66**	10,70% ▲	83,41
Satisfação	61,51	60,41	67,74	57,03	**64,86**	13,72% ▲	84,28
Confiança	62,17	66,43	63,60	56,43	**62,09**	10,02% ▲	83,68
Fidelidade	40,81	39,87	36,94	35,32	**40,41**	14,43% ▲	82,78
Valor	36,66	38,37	36,85	25,11	**33,96**	35,23% ▲	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var. 2016/15	Benchmark
Informações ao cliente	60,36%	66,67%	64,04%	56,37%	**63,21%**	12,14% ▲	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,80%	64,40%	61,02%	55,51%	**62,63%**	12,84% ▲	83,82%
Segurança no valor cobrado	58,44%	65,89%	62,91%	53,42%	**60,67%**	13,59% ▲	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	63,49%	71,21%	68,77%	59,21%	**65,68%**	10,92% ▲	88,72%
Inform./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,85%	64,81%	60,01%	55,37%	**63,23%**	14,19% ▲	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,57%	63,61%	60,35%	54,42%	**61,11%**	12,29% ▲	83,22%
Detalhamento das contas	63,98%	70,12%	71,20%	60,29%	**65,96%**	9,40% ▲	87,11%
Acesso à empresa	63,56%	69,63%	69,17%	60,73%	**66,63%**	9,71% ▲	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	60,20%	65,95%	66,53%	57,68%	**64,12%**	11,17% ▲	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	61,00%	67,37%	66,72%	58,62%	**64,76%**	10,49% ▲	87,35%
Cordialidade no atendimento	66,78%	73,14%	73,55%	64,62%	**70,13%**	8,53% ▲	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	70,61%	77,48%	76,14%	66,05%	**71,37%**	8,04% ▲	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,21%	64,22%	62,92%	56,68%	**62,75%**	10,70% ▲	83,92%
Confiabilidade nos serviços	60,04%	66,52%	65,17%	58,10%	**64,11%**	10,34% ▲	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	61,32%	69,52%	67,13%	61,33%	**66,06%**	7,72% ▲	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	60,17%	66,46%	66,44%	59,32%	**64,44%**	8,62% ▲	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	60,55%	67,23%	65,30%	57,38%	**64,43%**	12,30% ▲	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	60,77%	66,99%	66,97%	57,03%	**64,05%**	12,32% ▲	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,47%	64,86%	63,42%	57,94%	**63,61%**	9,78% ▲	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	57,98%	64,09%	61,78%	55,60%	**62,06%**	11,62% ▲	85,02%

Iasc Brasil Concessionárias - categorias



Resultados aplicados ao modelo

O modelo de análise é composto de cinco itens de avaliação: Qualidade percebida, Valor, Satisfação, Confiança e Fidelidade cujas notas são calculadas com base numa pesquisa presencial domiciliar com consumidores residenciais de energia elétrica por meio de questionário elaborado pela ANEEL.

Trata-se de um modelo de causa e efeito, mantido no mesmo formato desde 2001 para assegurar um histórico de comparação entre as distribuidoras de diferentes regiões e portes de mercado.

O item Satisfação fornece o resultado do Iasc para cada distribuidora, para as categorias (agrupamentos de distribuidoras de uma mesma região ou por porte de mercado) e para o Brasil como um todo, separando-se as concessionárias das permissionárias.

Na apresentação dos resultados, os coeficientes dentro das setas que ligam os cinco itens avaliados representam o impacto marginal dos antecedentes (de onde as setas saem) sobre os focais (aonde as setas chegam). Por exemplo, um coeficiente de 0,7 entre a Qualidade percebida e a Satisfação indica que, para cada ponto de acréscimo na Qualidade percebida, há uma tendência de 0,7 ponto de acréscimo na Satisfação.

O índice R^2, exibido ao redor dos itens de avaliação (exceto para a qualidade percebida) representa o quanto uma alteração na variável focal é explicada pelas suas antecedentes. Por exemplo, o quanto a Satisfação é explicada pela Qualidade percebida e pelo Valor.

As setas que ligam cada item avaliado aos seus indicadores contêm os pesos calculados pelo método PLS (*Partial Least Squares ou* Mínimos Quadrados Parciais) para cada indicador. Quanto maior o peso, maior a influência do indicador sobre o item. Como exemplo, a Satisfação é influenciada pelos indicadores satisfação global, desconformidade e distância do ideal.

Evolução das notas e comparações

O gráfico compara a nota atual com as notas dos quatro anos anteriores. No caso da nota do Brasil, a comparação também é realizada com dois benchmarks internacionais; no caso das categorias, compara-se com a nota do Brasil; e, no caso das concessionárias e das permissionárias, a comparação ocorre com a nota da categoria e com a do Brasil.

Evolução - Itens avaliados

A tabela apresenta as notas da pesquisa no ano atual e nos quatro anos anteriores, assim como o percentual de variação do ano atual em relação ao imediatamente anterior. Na direita da tabela, a comparação com o benchmark (concessionária ou permissionária com a melhor nota no ano) contribui para situar a posição de cada variável com relação ao melhor índice atingido no mesmo ano. Nas páginas das categorias, tem-se também a comparação com a nota do Brasil; nas páginas das concessionárias e permissionárias, adiciona-se, ainda, a comparação com a nota da categoria.

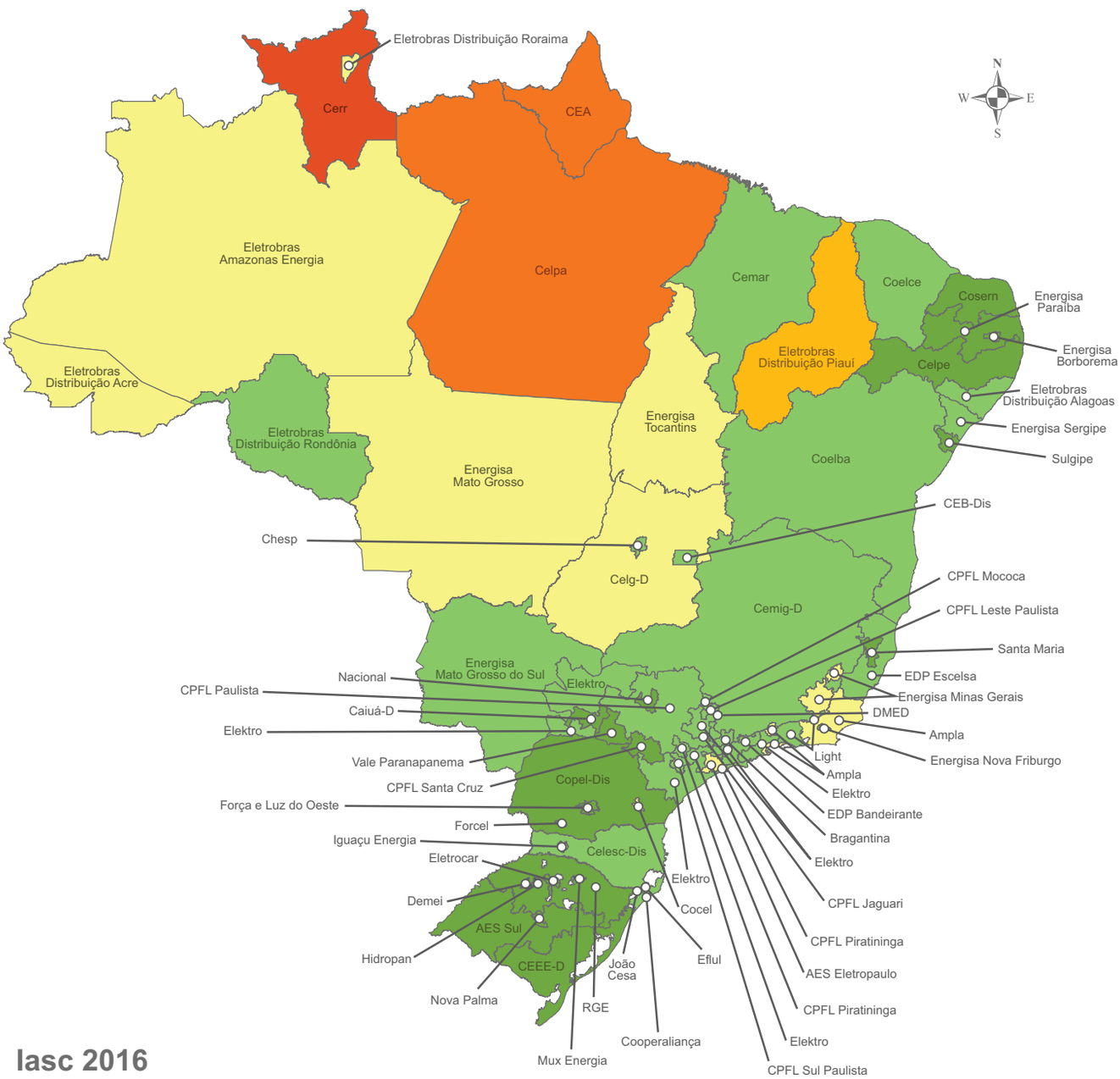
Evolução - Qualidade percebida

O item Qualidade percebida merece destaque especial porque tem a maior influência sobre a Satisfação do consumidor com o serviço prestado pela concessionária ou permissionária. Na tabela, cada pergunta realizada na entrevista exibe a nota obtida no ano atual e nos quatro anos anteriores. Como na tabela Evolução – Itens avaliados, as comparações se estendem à nota do Brasil, nas páginas das categorias; e ainda às notas dessas categorias nas páginas das concessionárias e permissionárias.

Iasc Brasil concessionárias – categorias

Na página do Brasil, o gráfico mostra a comparação das notas atuais de cada uma das categorias com a nota média do Brasil e com o benchmark (concessionária ou permissionária com a melhor nota do ano). Nas páginas das categorias e também das concessionárias e permissionárias, esse gráfico traz as notas de todas as concessionárias ou permissionárias daquela categoria em comparação com a média nacional e a da própria categoria.

Iasc Concessionárias 2016



Iasc 2016

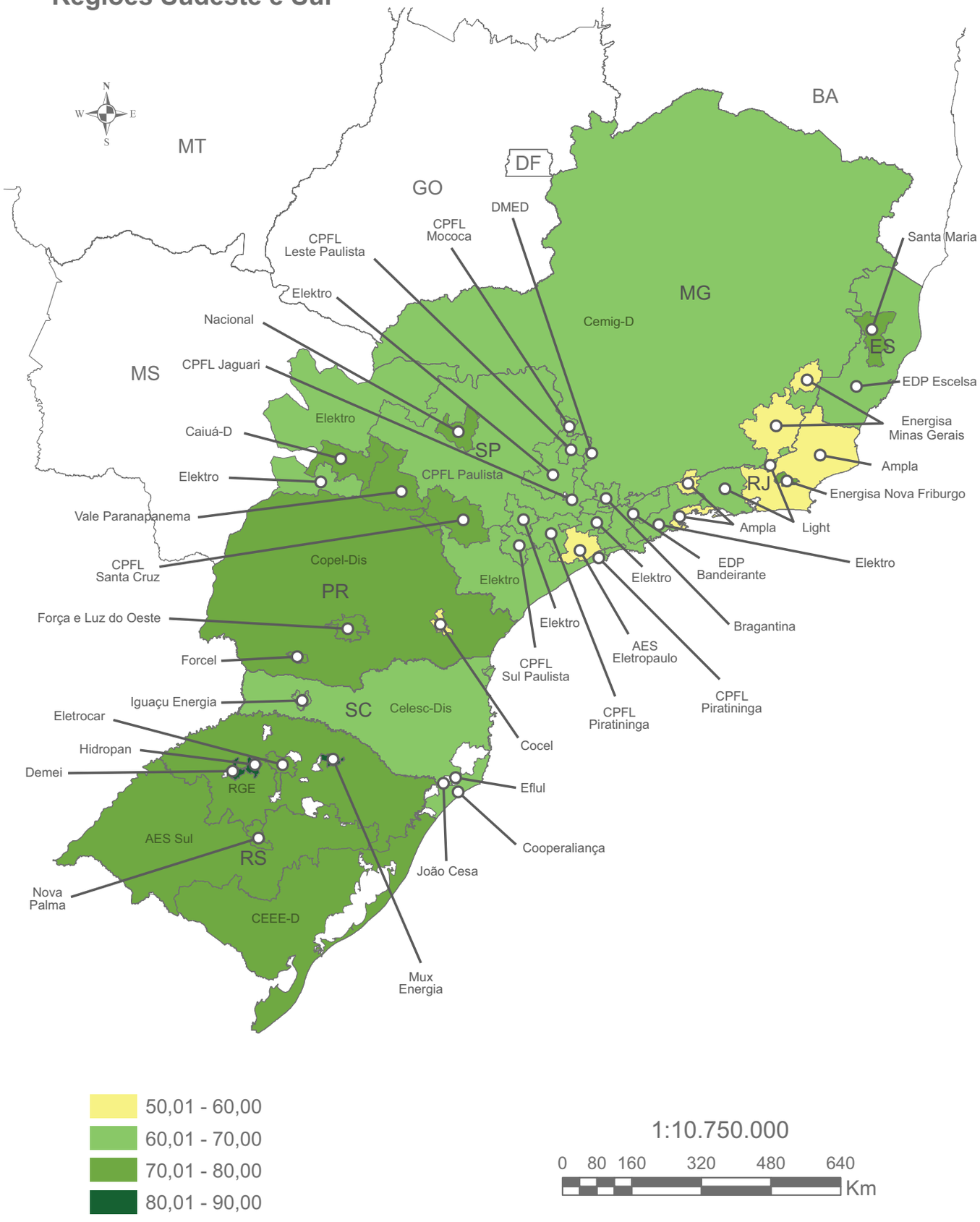
- 20,01 - 30,00
- 30,01 - 40,00
- 40,01 - 50,00
- 50,01 - 60,00
- 60,01 - 70,00
- 70,01 - 80,00
- 80,01 - 90,00

1:25.000.000

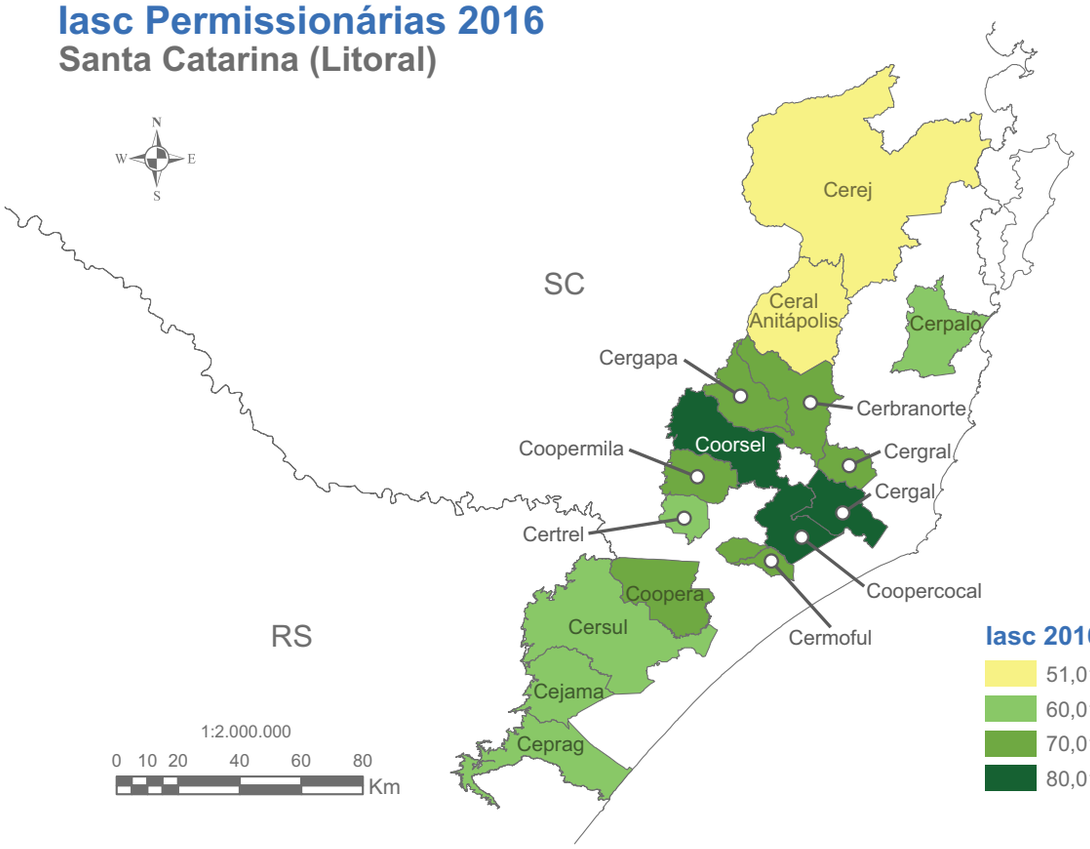
0 200 400 800 1.200 1.600 Km

Iasc Concessionárias 2016

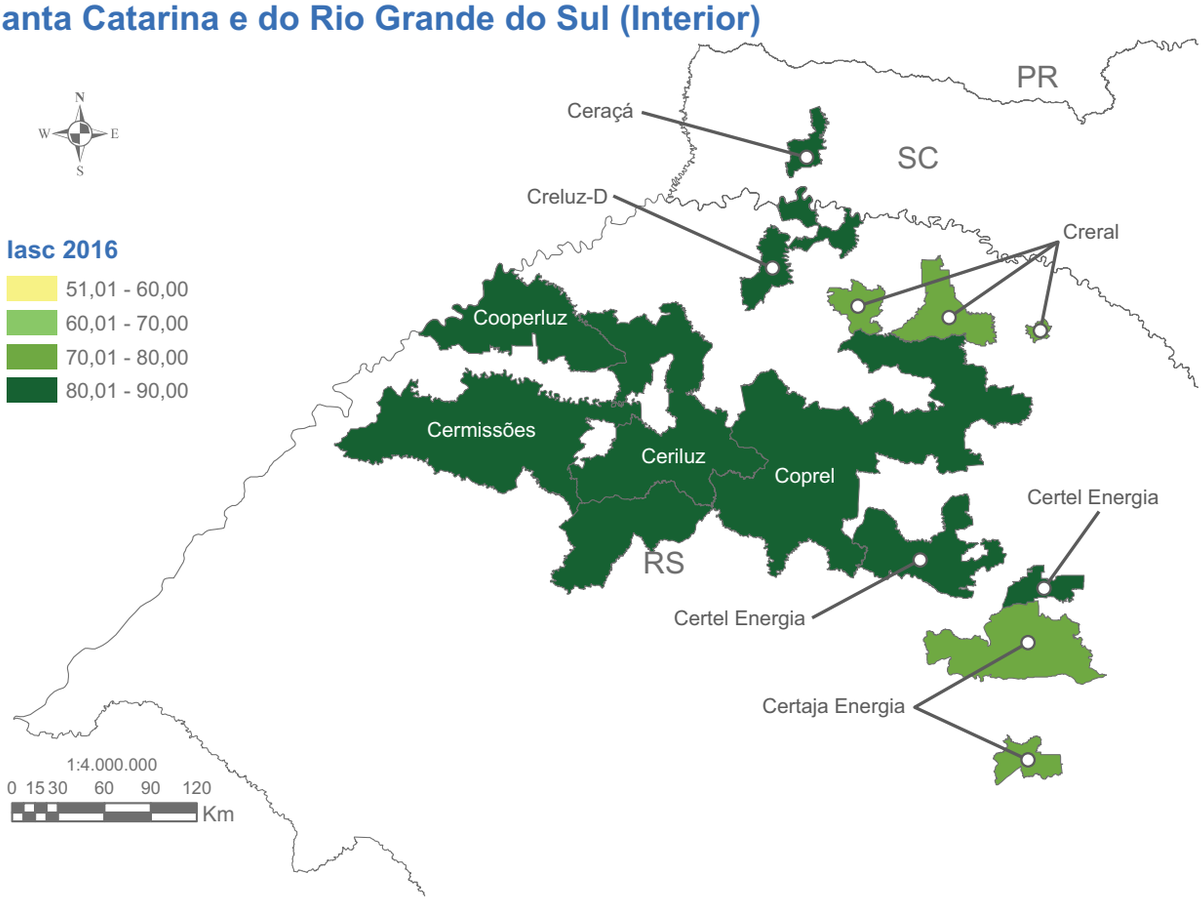
Regiões Sudeste e Sul



Iasc Permissionárias 2016
Santa Catarina (Litoral)

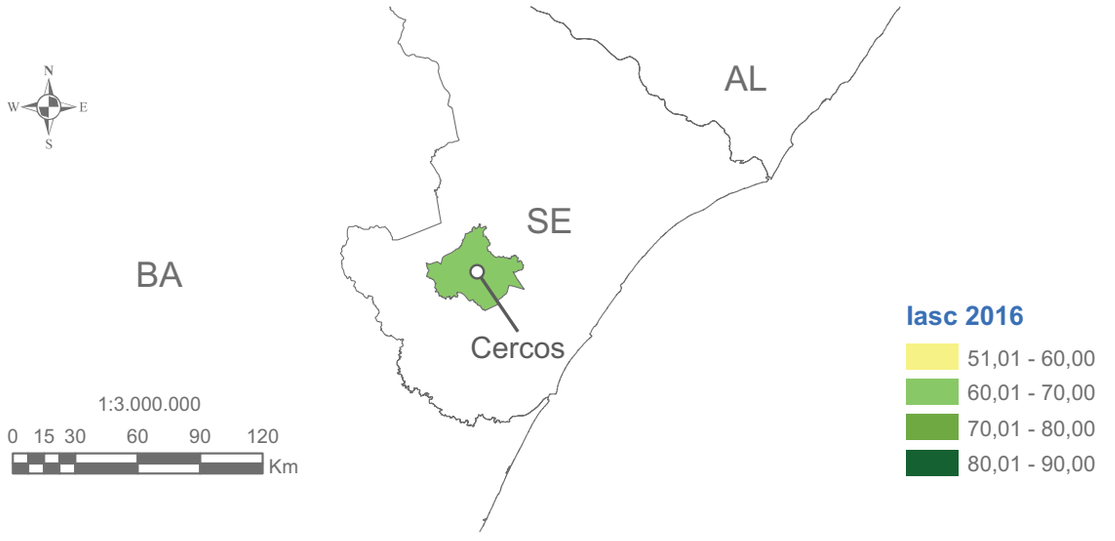


Santa Catarina e do Rio Grande do Sul (Interior)

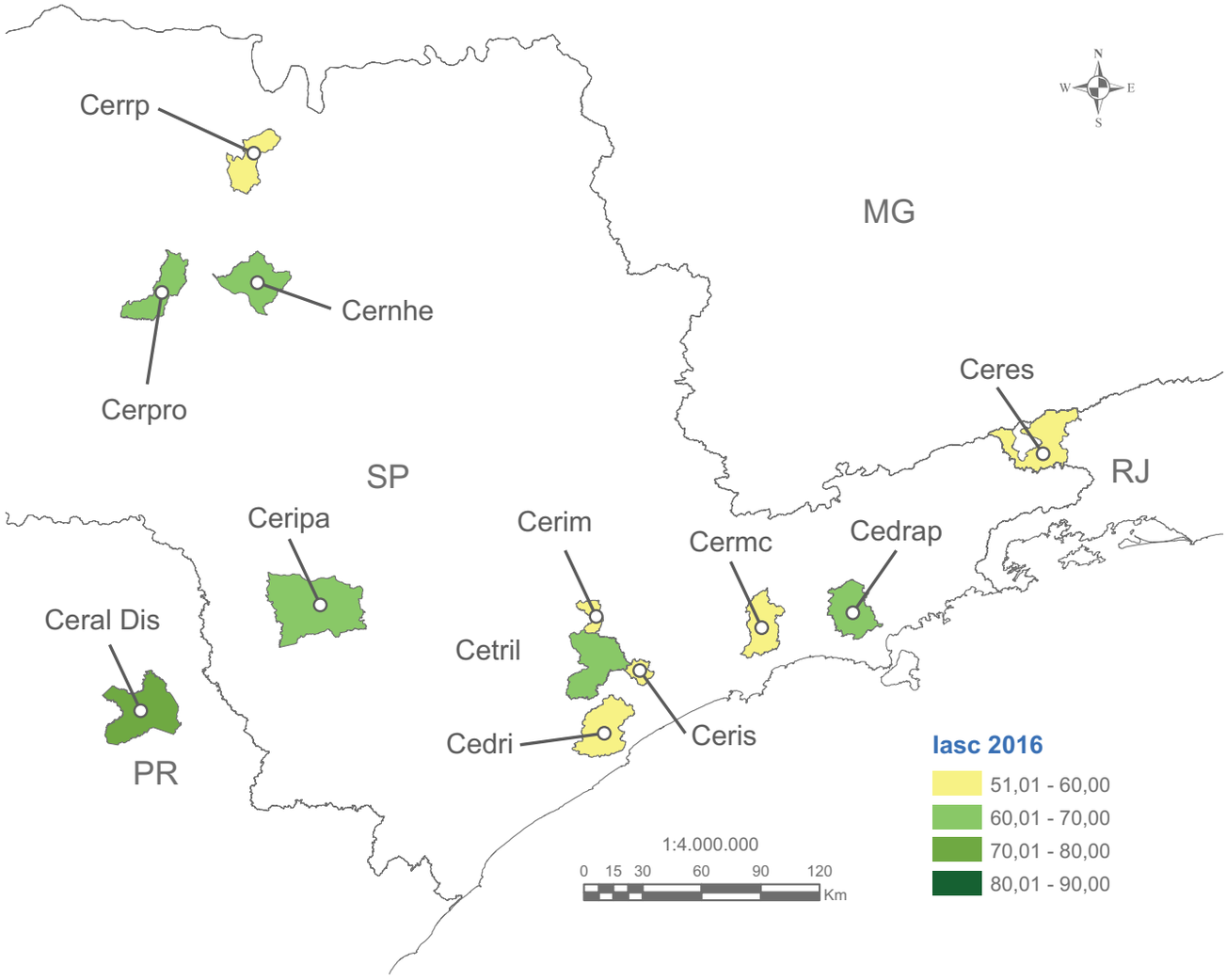


Iasc Permissionárias 2016

Sergipe



São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná



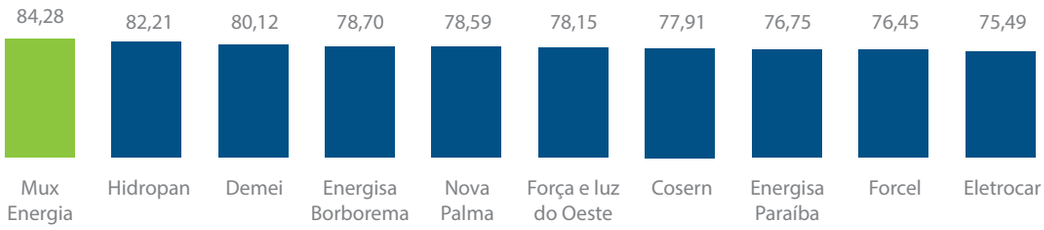
O quadro a seguir apresenta as distribuidoras vencedoras do Prêmio Iasc 2016 em cada categoria e também as vencedoras dos anos anteriores.

Categorias	2014	2015	2016
Brasil - Concessionárias	**Demei**	**Mux Energia**	**Mux Energia**
Norte	Eletrobras Amazonas Energia	Eletrobras Distribuição Rondônia	**Eletrobras Distribuição Rondônia**
Nordeste	Sulgipe	Sulgipe	**Energisa Borborema**
Centro-Oeste Acima de 30 mil unidades consumidoras	Energisa Mato Grosso do Sul	CEB-Dis	**Energisa Mato Grosso do Sul**
Sul/ Sudeste/ Centro-Oeste Até 30 mil unidades consumidoras	Demei	Mux Energia	**Mux Energia**
Sul/ Sudeste Acima 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	Vale Paranapanema	Energisa Minas Gerais	**Companhia Força e Luz do Oeste**
Sudeste Acima de 400 mil unidades consumidoras	Elektro	Cemig-D	**Elektro**
Sul Acima de 400 mil unidades consumidoras	Copel-Dis	RGE	**Copel-Dis**
Maior crescimento em relação ao ano anterior	Eletrobras Distribuição Acre	Eletrobras Distribuição Alagoas	**AES Sul**
Brasil - Permissionárias	**Cermissões**	**Cermissões**	**Cermissões**
Até 10 mil unidades consumidoras	Coopermila	Coopermila	**Coorsel**
Acima de 10 mil unidades consumidoras	Cermissões	Cermissões	**Cermissões**
Maior crescimento em relação ao ano anterior	-	Cerrp	**Certaja Energia**

Maiores e menores índices das concessionárias

No gráfico estão os dez maiores índices entre todas as concessionárias do Brasil em 2016.

Iasc Brasil 2016 concessionárias: os dez maiores índices



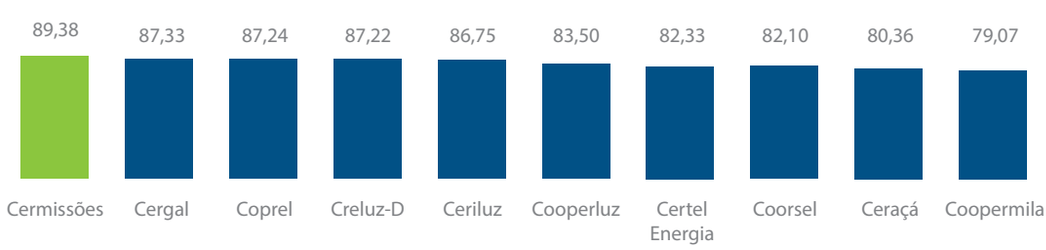
A tabela a seguir apresenta os dez menores índices entre todas as concessionárias do Brasil em 2016.

	Concessionária	Iasc 2016
54	AES Eletropaulo	58,03
55	Cocel	57,44
56	Eletrobras Distribuição Acre	56,49
57	Celg-D	53,04
58	Energisa Mato Grosso	52,87
59	Eletrobras Amazonas Energia	52,28
60	Eletrobras Distribuição Piauí	42,62
61	CEA	38,28
62	Celpa	35,47
63	Cerr	22,72

Maiores e menores índices das permissionárias

O gráfico a seguir mostra os dez maiores índices entre todas as permissionárias do Brasil em 2016.

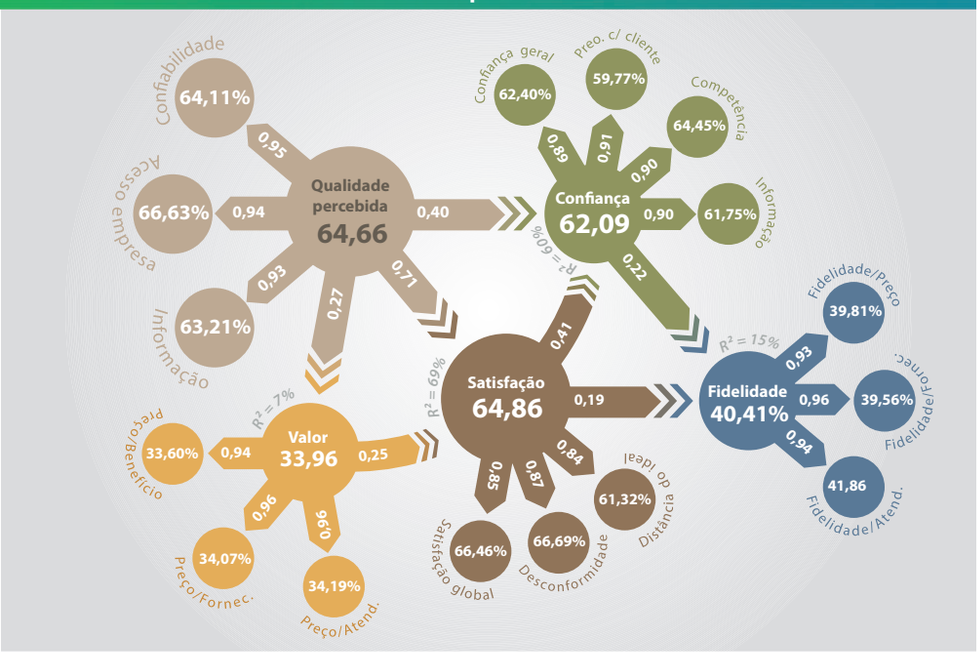
Iasc Brasil 2016 permissionárias: os dez maiores índices



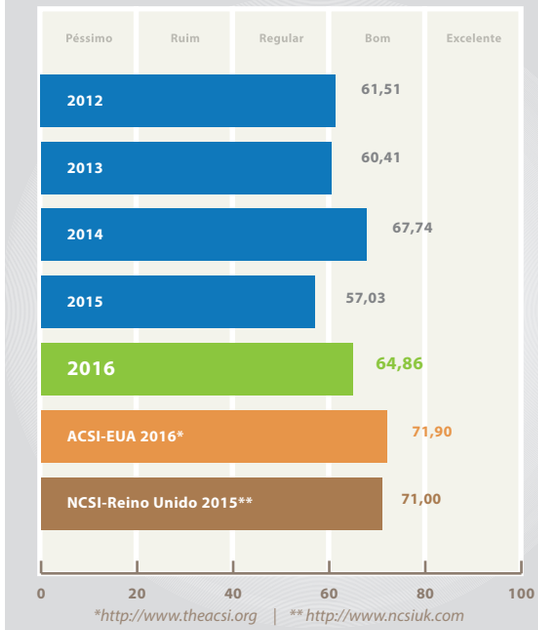
A seguir estão as permissionárias com os menores índices de 2016:

	Permissionária	Iasc 2016
29	Ceripa	64,03
30	Cerpalo	62,82
31	Cerej	59,76
32	Ceral Anitápolis	58,87
33	Cermc	57,39
34	Cerrp	56,39
35	Cedri	55,17
36	Ceres	52,77
37	Ceris	51,56
38	Cerim	51,05

Resultados aplicados ao modelo



Iasc Brasil e benchmarks internacionais

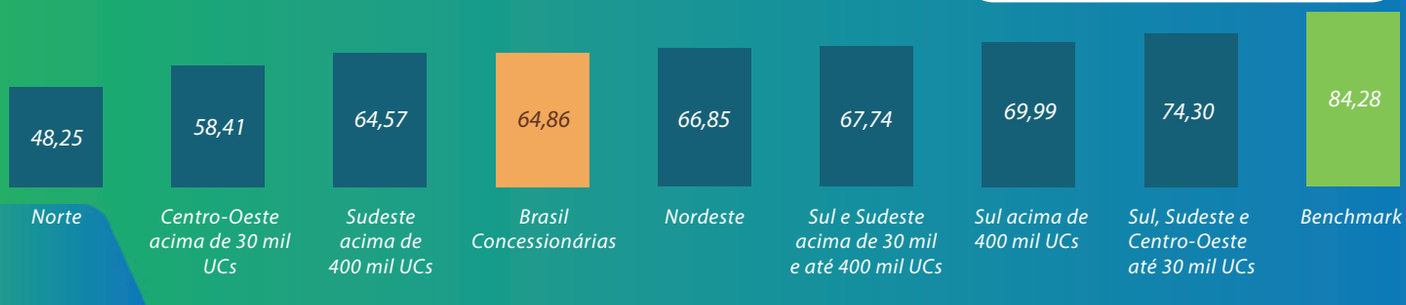


*http://www.theacsi.org | ** http://www.ncsiuk.com

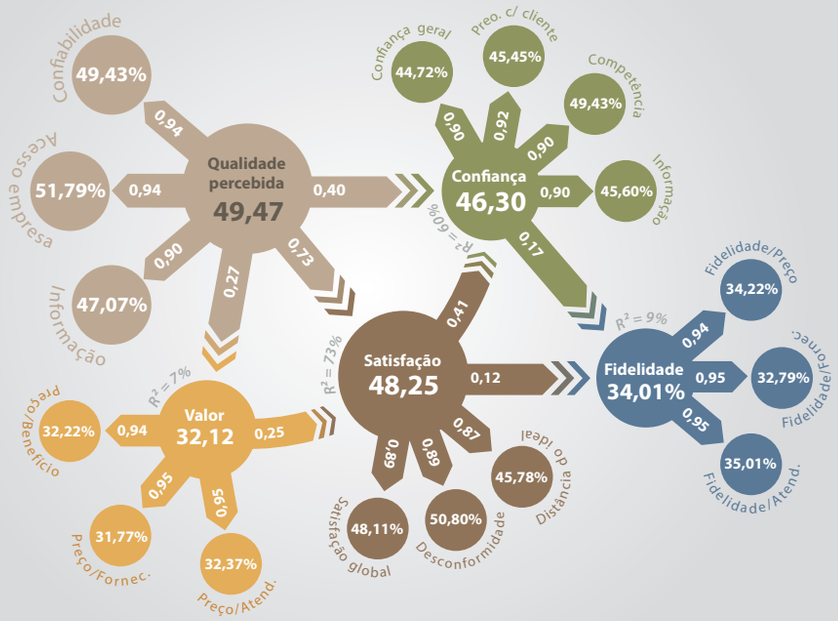
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Benchmark
Qualidade percebida	61,32	67,61	66,14	58,41	**64,66**	10,70% ▲	83,41
Satisfação	61,51	60,41	67,74	57,03	**64,86**	13,72% ▲	84,28
Confiança	62,17	66,43	63,60	56,43	**62,09**	10,02% ▲	83,68
Fidelidade	40,81	39,87	36,94	35,32	**40,41**	14,43% ▲	82,78
Valor	36,66	38,37	36,85	25,11	**33,96**	35,23% ▲	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Benchmark
Informações ao cliente	60,36%	66,67%	64,04%	56,37%	**63,21%**	12,14% ▲	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,80%	64,40%	61,02%	55,51%	**62,63%**	12,84% ▲	83,82%
Segurança no valor cobrado	58,44%	65,89%	62,91%	53,42%	**60,67%**	13,59% ▲	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	63,49%	71,21%	68,77%	59,21%	**65,68%**	10,92% ▲	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,85%	64,81%	60,01%	55,37%	**63,23%**	14,19% ▲	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,57%	63,61%	60,35%	54,42%	**61,11%**	12,29% ▲	83,22%
Detalhamento das contas	63,98%	70,12%	71,20%	60,29%	**65,96%**	9,40% ▲	87,11%
Acesso à empresa	63,56%	69,63%	69,17%	60,73%	**66,63%**	9,71% ▲	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	60,20%	65,95%	66,53%	57,68%	**64,12%**	11,17% ▲	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	61,00%	67,37%	66,72%	58,62%	**64,76%**	10,49% ▲	87,35%
Cordialidade no atendimento	66,78%	73,14%	73,55%	64,62%	**70,13%**	8,53% ▲	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	70,61%	77,48%	76,14%	66,05%	**71,37%**	8,04% ▲	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,21%	64,22%	62,92%	56,68%	**62,75%**	10,70% ▲	83,92%
Confiabilidade nos serviços	60,04%	66,52%	65,17%	58,10%	**64,11%**	10,34% ▲	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	61,32%	69,52%	67,13%	61,33%	**66,06%**	7,72% ▲	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	60,17%	66,46%	66,44%	59,32%	**64,44%**	8,62% ▲	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	60,55%	67,23%	65,30%	57,38%	**64,43%**	12,30% ▲	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	60,77%	66,99%	66,97%	57,03%	**64,05%**	12,32% ▲	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,47%	64,86%	63,42%	57,94%	**63,61%**	9,78% ▲	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	57,98%	64,09%	61,78%	55,60%	**62,06%**	11,62% ▲	85,02%

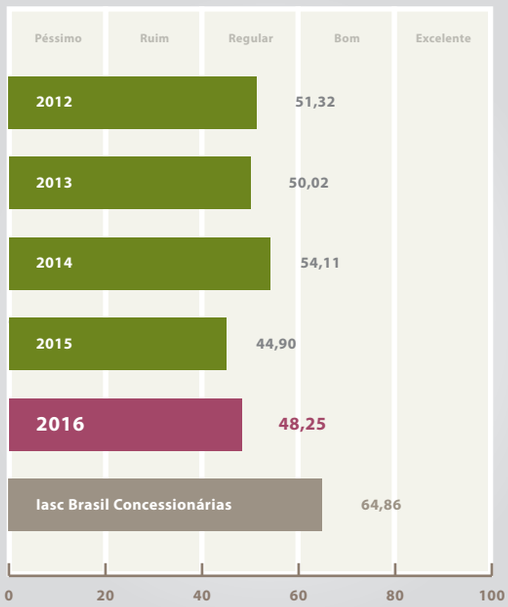
Iasc Brasil Concessionárias - categorias



Resultados aplicados ao modelo



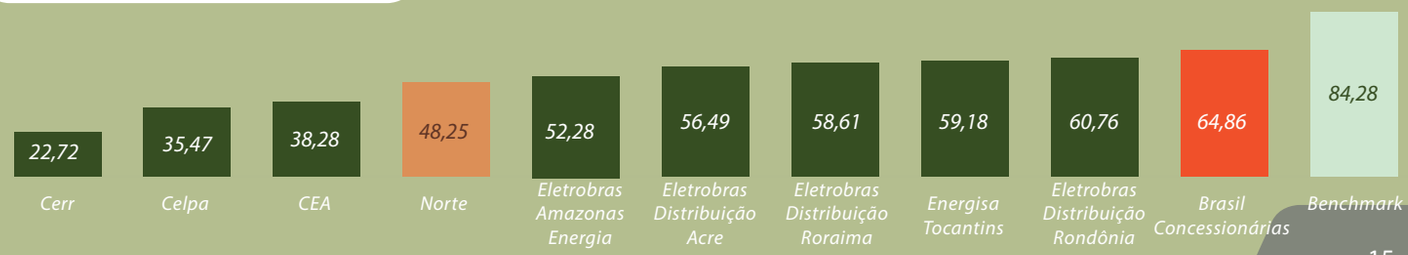
Evolução Iasc - Norte



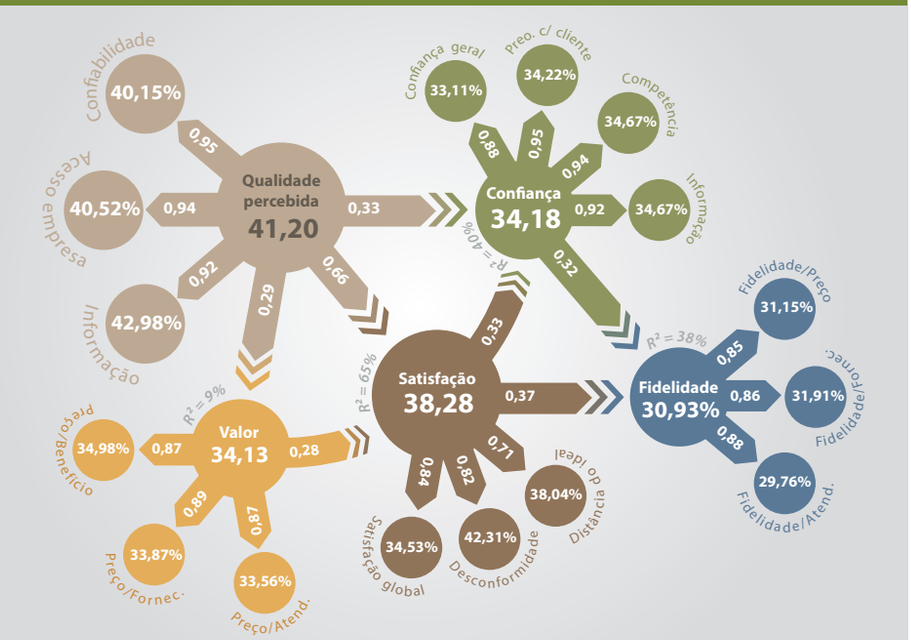
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	55,54	55,24	55,25	46,37	**49,47**	6,67% ▲	64,66	83,41
Satisfação	51,32	50,02	54,11	44,90	**48,25**	7,47% ▲	64,86	84,28
Confiança	51,40	49,20	51,92	41,04	**46,30**	12,81% ▲	62,09	83,68
Fidelidade	32,59	25,97	25,59	27,19	**34,01**	25,06% ▲	40,41	82,78
Valor	33,34	33,03	35,07	27,33	**32,12**	17,53% ▲	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,49%	53,48%	53,21%	43,73%	**47,07%**	7,62% ▲	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	50,24%	49,44%	49,81%	40,77%	**45,42%**	11,41% ▲	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	49,83%	52,73%	50,46%	40,68%	**43,77%**	7,59% ▲	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,16%	58,54%	59,76%	49,00%	**51,40%**	4,90% ▲	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	53,68%	50,50%	48,51%	41,23%	**47,02%**	14,04% ▲	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	54,55%	49,59%	48,70%	40,35%	**44,37%**	9,96% ▲	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	63,45%	60,09%	62,04%	50,37%	**50,42%**	0,10% ●	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	57,75%	58,90%	59,20%	49,58%	**51,79%**	4,45% ▲	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	50,86%	52,99%	55,19%	43,85%	**45,93%**	4,74% ▲	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	54,26%	56,48%	56,27%	48,17%	**51,79%**	7,52% ▲	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	63,22%	63,55%	64,15%	52,95%	**57,23%**	8,08% ▲	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	68,65%	68,85%	68,23%	58,18%	**56,91%**	-2,19% ▼	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	51,78%	52,61%	52,17%	44,78%	**47,10%**	5,17% ▲	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	53,43%	53,35%	53,36%	45,81%	**49,43%**	7,91% ▲	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	49,56%	54,43%	51,56%	48,46%	**48,05%**	-0,84% ▼	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	50,18%	51,83%	51,66%	44,51%	**47,98%**	7,80% ▲	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	60,14%	55,31%	55,45%	45,26%	**51,41%**	13,58% ▲	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	54,41%	54,57%	57,24%	45,06%	**50,14%**	11,27% ▲	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	50,34%	52,26%	51,90%	45,59%	**49,82%**	9,29% ▲	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	55,96%	51,69%	52,34%	45,97%	**49,17%**	6,96% ▲	62,06%	85,02%

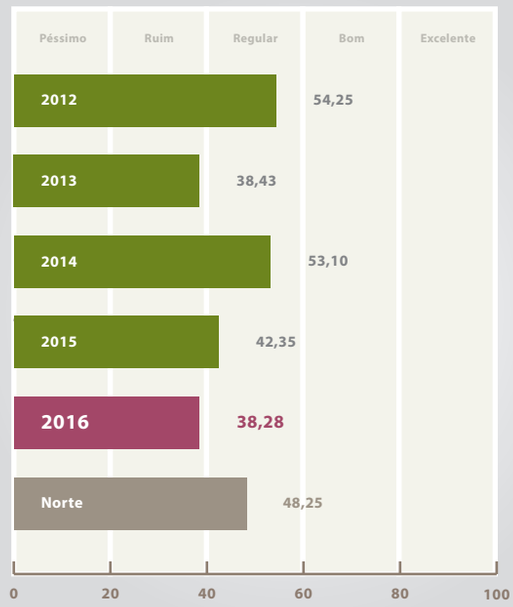
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



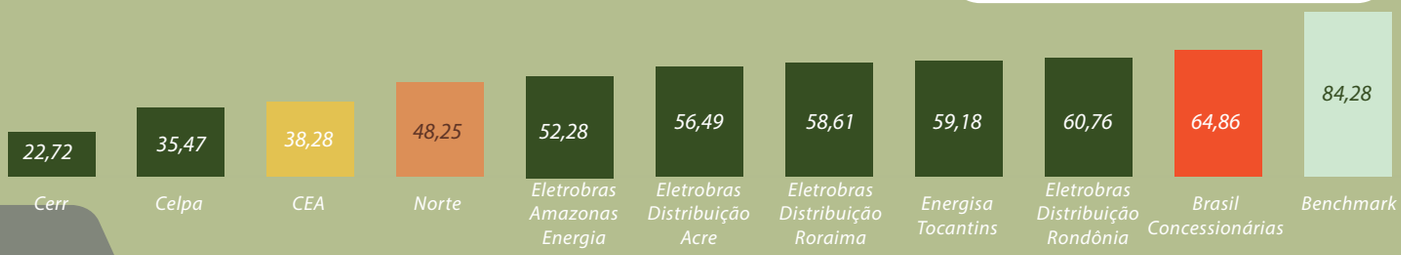
Evolução Iasc - CEA



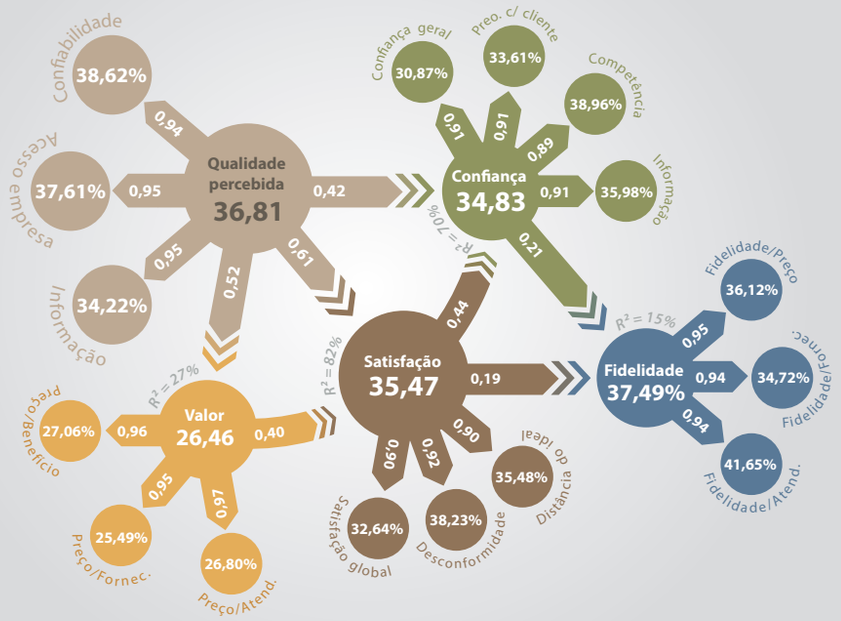
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	50,48	46,96	53,77	42,80	**41,20**	-3,75% ▼	49,47	64,66	83,41
Satisfação	54,25	38,43	53,10	42,35	**38,28**	-9,62% ▼	48,25	64,86	84,28
Confiança	54,21	41,29	47,74	37,95	**34,18**	-9,93% ▼	46,30	62,09	83,68
Fidelidade	30,03	25,24	24,94	24,44	**30,93**	26,55% ▲	34,01	40,41	82,78
Valor	32,13	33,67	29,22	34,93	**34,13**	-2,28% ▼	32,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	46,65%	46,10%	52,46%	40,80%	**42,98%**	5,34% ▲	47,07%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	40,56%	41,96%	50,32%	29,90%	**43,60%**	45,82% ▲	45,42%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	45,69%	42,93%	46,90%	43,69%	**42,04%**	-3,76% ▼	43,77%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	51,93%	50,76%	56,99%	52,53%	**43,60%**	-17,01% ▼	51,40%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	41,28%	46,09%	49,35%	32,18%	**43,69%**	35,77% ▲	47,02%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	39,49%	44,49%	48,10%	31,38%	**41,91%**	33,57% ▲	44,37%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	60,95%	50,36%	63,08%	55,11%	**43,02%**	-21,94% ▼	50,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	55,73%	51,34%	57,12%	46,67%	**40,52%**	-13,18% ▼	51,79%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	46,00%	41,33%	52,69%	39,36%	**35,88%**	-8,84% ▼	45,93%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	51,72%	47,56%	52,22%	46,30%	**39,89%**	-13,83% ▼	51,79%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	60,84%	57,64%	61,00%	47,97%	**41,37%**	-13,76% ▼	57,23%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,07%	66,36%	70,91%	57,79%	**43,47%**	-24,78% ▼	56,91%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	46,01%	43,82%	48,78%	41,96%	**42,00%**	0,11% ●	47,10%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	49,03%	43,51%	51,77%	40,90%	**40,15%**	-1,82% ▼	49,43%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	43,78%	40,40%	52,67%	40,36%	**34,09%**	-15,53% ▼	48,05%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	45,51%	36,89%	56,40%	36,71%	**34,36%**	-6,42% ▼	47,98%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	53,95%	47,20%	51,87%	39,72%	**42,56%**	7,14% ▲	51,41%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	49,80%	44,67%	56,74%	41,20%	**42,84%**	3,98% ▲	50,14%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	44,89%	39,56%	46,44%	37,91%	**43,82%**	15,59% ▲	49,82%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	56,22%	52,36%	46,49%	49,49%	**43,24%**	-12,61% ▼	49,17%	62,06%	85,02%

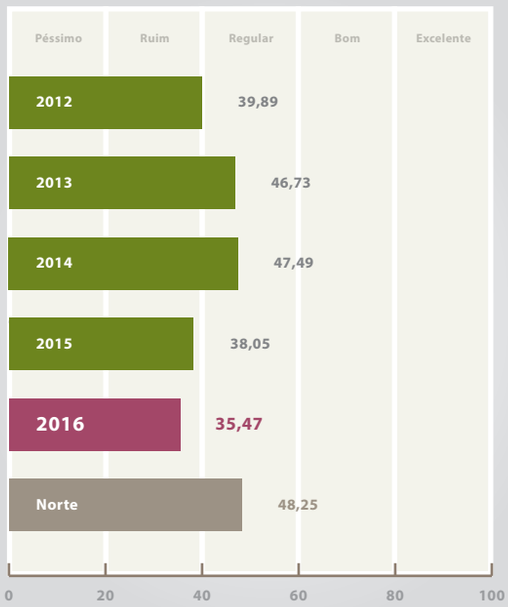
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



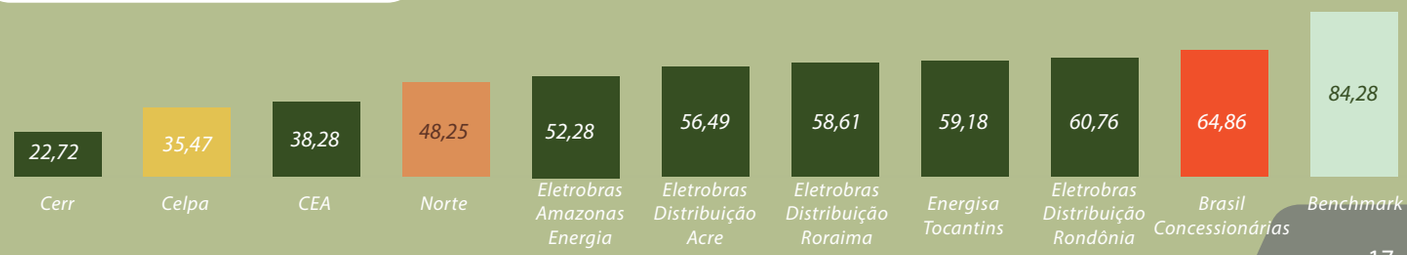
Evolução Iasc - Celpa



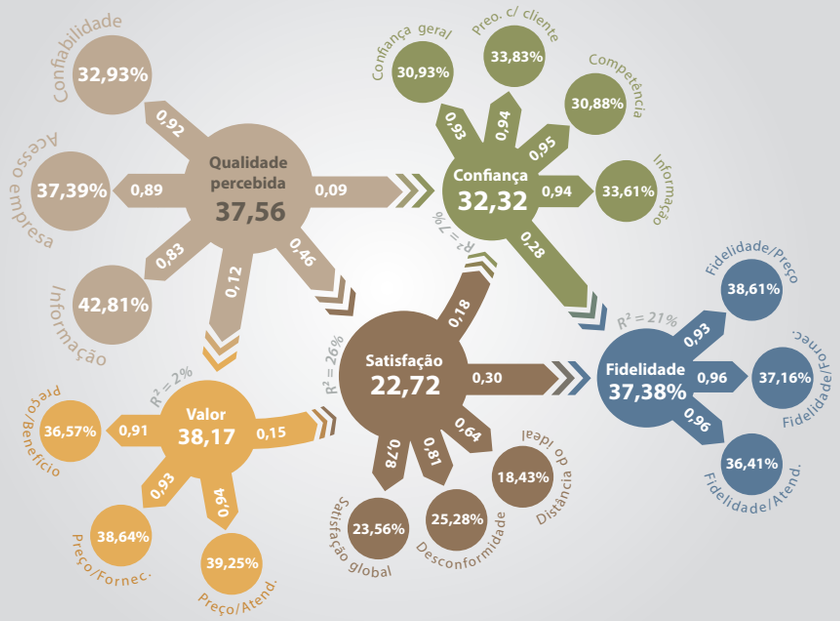
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	46,47	50,28	46,68	42,45	**36,81**	-13,28% ▼	49,47	64,66	83,41
Satisfação	39,89	46,73	47,49	38,05	**35,47**	-6,79% ▼	48,25	64,86	84,28
Confiança	40,46	36,55	45,86	37,20	**34,83**	-6,39% ▼	46,30	62,09	83,68
Fidelidade	31,02	16,89	22,48	27,69	**37,49**	35,40% ▲	34,01	40,41	82,78
Valor	32,21	30,13	36,03	24,19	**26,46**	9,37% ▲	32,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	51,74%	49,64%	47,37%	39,65%	**34,22%**	-13,69% ▼	47,07%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	47,89%	44,52%	40,86%	37,41%	**30,12%**	-19,47% ▼	45,42%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	42,39%	52,15%	41,05%	32,27%	**28,46%**	-11,82% ▼	43,77%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	52,71%	57,49%	55,35%	48,89%	**46,05%**	-5,82% ▼	51,40%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	50,53%	42,96%	42,57%	37,38%	**31,70%**	-15,19% ▼	47,02%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,12%	38,36%	44,96%	34,54%	**29,78%**	-13,80% ▼	44,37%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	60,83%	62,35%	59,47%	47,38%	**39,21%**	-17,25% ▼	50,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	46,12%	55,39%	49,12%	45,76%	**37,61%**	-17,81% ▼	51,79%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	36,91%	46,59%	45,52%	38,39%	**28,01%**	-27,03% ▼	45,93%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	36,42%	50,68%	43,44%	44,14%	**38,58%**	-12,61% ▼	51,79%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	53,96%	65,98%	55,76%	52,70%	**47,20%**	-10,44% ▼	57,23%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	66,30%	69,73%	57,85%	53,23%	**45,29%**	-14,93% ▼	56,91%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	37,04%	43,98%	43,01%	40,32%	**28,96%**	-28,18% ▼	47,10%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	42,01%	45,97%	43,58%	41,95%	**38,62%**	-7,95% ▼	49,43%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	37,58%	47,21%	45,14%	43,04%	**39,36%**	-8,55% ▼	48,05%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	42,59%	44,59%	44,27%	40,91%	**37,63%**	-8,03% ▼	47,98%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	42,19%	47,12%	43,24%	42,12%	**38,42%**	-8,80% ▼	51,41%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	44,99%	51,36%	42,44%	41,43%	**40,91%**	-1,27% ▼	50,14%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	38,64%	44,37%	44,94%	44,30%	**38,46%**	-13,19% ▼	49,82%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	46,05%	41,19%	41,43%	39,89%	**36,93%**	-7,42% ▼	49,17%	62,06%	85,02%

Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo

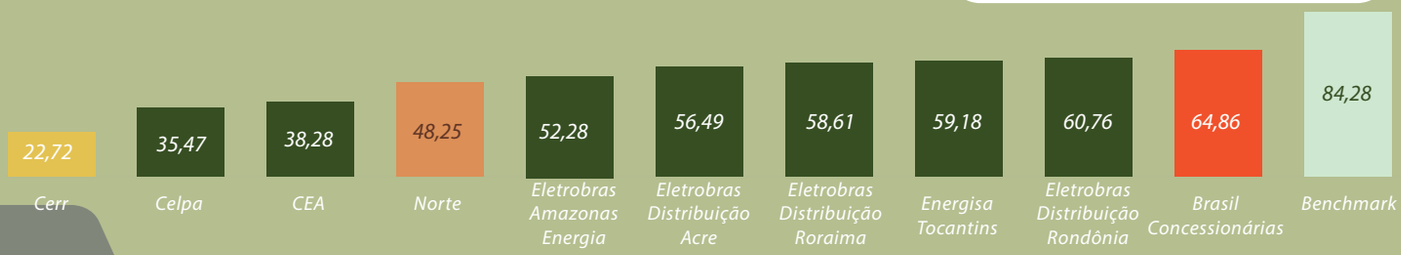


Evolução Iasc - Cerr

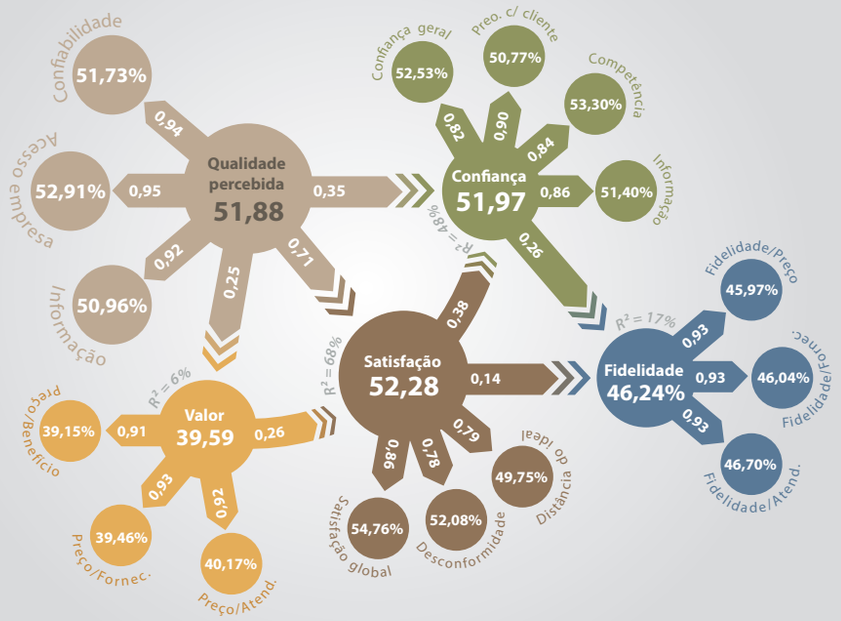
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	43,47	43,10	45,60	44,73	**37,56**	-16,04% ▼	49,47	64,66	83,41
Satisfação	30,27	43,16	38,47	36,50	**22,72**	-37,75% ▼	48,25	64,86	84,28
Confiança	38,49	36,90	44,59	34,33	**32,32**	-5,87% ▼	46,30	62,09	83,68
Fidelidade	24,00	27,52	17,33	32,49	**37,38**	15,06% ▲	34,01	40,41	82,78
Valor	42,28	36,61	42,87	33,91	**38,17**	12,56% ▲	32,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	42,82%	41,96%	42,02%	42,31%	**42,81%**	1,19% ▲	47,07%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	21,59%	42,22%	36,07%	42,29%	**41,54%**	-1,78% ▼	45,42%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	45,56%	41,67%	49,25%	29,59%	**39,43%**	33,23% ▲	43,77%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	60,84%	44,89%	47,11%	47,31%	**43,71%**	-7,62% ▼	51,40%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	33,79%	40,00%	30,30%	46,80%	**44,27%**	-5,41% ▼	47,02%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	27,44%	39,33%	32,61%	43,22%	**43,16%**	-0,13% ●	44,37%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	67,72%	43,67%	56,79%	44,61%	**44,73%**	0,27% ●	50,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	52,26%	44,76%	52,94%	50,34%	**37,39%**	-25,71% ▼	51,79%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	37,04%	41,00%	45,84%	38,20%	**30,11%**	-21,18% ▼	45,93%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	53,01%	46,18%	50,17%	51,24%	**40,82%**	-20,34% ▼	51,79%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	69,29%	49,30%	62,76%	57,11%	**50,61%**	-11,38% ▼	57,23%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	68,86%	45,22%	67,00%	64,11%	**25,17%**	-60,75% ▼	56,91%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	33,11%	42,11%	38,92%	41,02%	**40,27%**	-1,83% ▼	47,10%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	35,83%	42,61%	41,76%	42,12%	**32,93%**	-21,81% ▼	49,43%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	23,33%	44,89%	29,94%	31,56%	**20,56%**	-34,86% ▼	48,05%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	22,17%	40,94%	25,50%	31,72%	**23,11%**	-27,15% ▼	47,98%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	73,53%	44,84%	53,97%	52,41%	**39,06%**	-25,47% ▼	51,41%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	29,44%	44,39%	58,55%	43,03%	**40,34%**	-6,26% ▼	50,14%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	29,83%	39,67%	36,78%	40,44%	**34,56%**	-14,55% ▼	49,82%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	36,67%	40,94%	45,84%	53,56%	**39,98%**	-25,35% ▼	49,17%	62,06%	85,02%

Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo

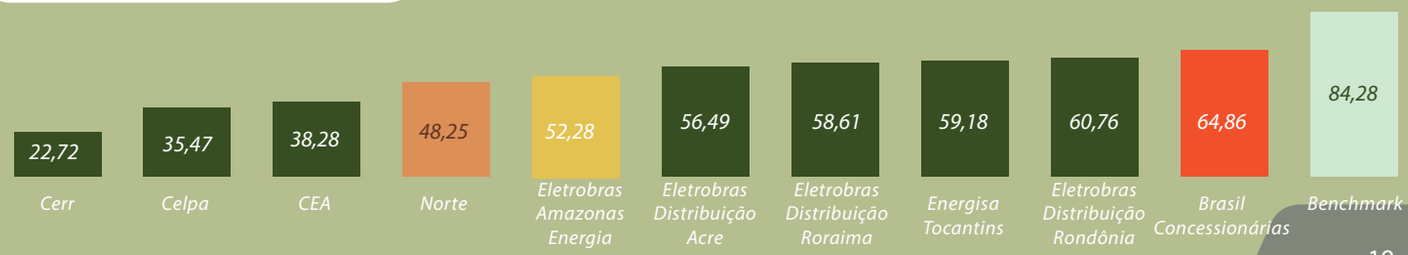


Evolução Iasc - Eletrobras Amazonas Energia

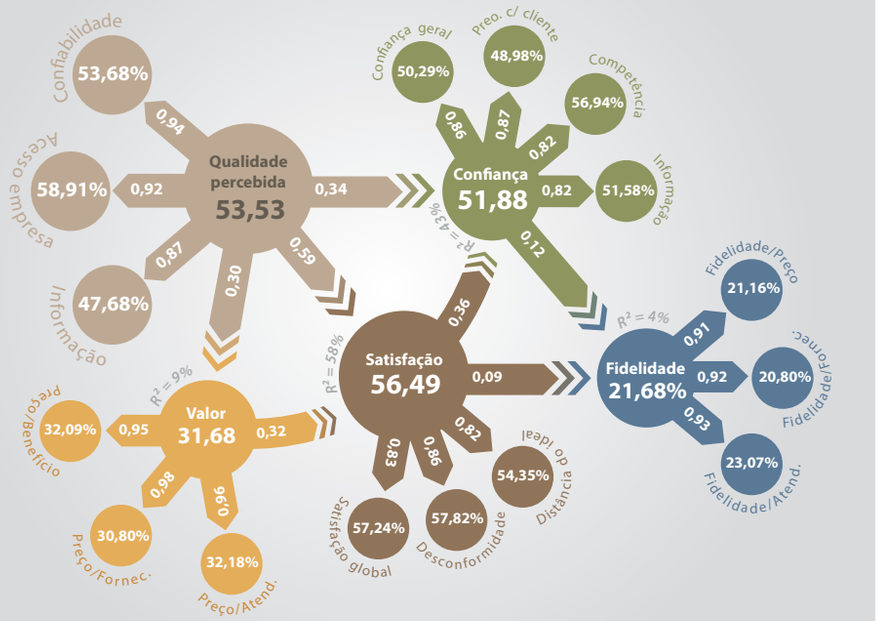
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,18	61,61	61,02	43,79	**51,88**	18,48% ▲	49,47	64,66	83,41
Satisfação	58,40	54,58	62,59	45,93	**52,28**	13,82% ▲	48,25	64,86	84,28
Confiança	55,60	60,60	58,22	43,41	**51,97**	19,73% ▲	46,30	62,09	83,68
Fidelidade	30,42	28,03	34,47	25,24	**46,24**	83,21% ▲	34,01	40,41	82,78
Valor	32,76	38,25	38,13	30,10	**39,59**	31,55% ▲	32,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	58,03%	59,97%	58,64%	43,02%	**50,96%**	18,47% ▲	47,07%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	52,47%	58,09%	57,49%	38,45%	**49,81%**	29,55% ▲	45,42%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	56,50%	59,13%	60,17%	42,60%	**46,55%**	9,25% ▲	43,77%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,72%	62,95%	63,31%	51,26%	**52,17%**	1,78% ▲	51,40%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	57,32%	58,78%	51,96%	38,80%	**51,60%**	32,98% ▲	47,02%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,86%	57,47%	54,20%	39,51%	**52,41%**	32,67% ▲	44,37%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	61,34%	63,37%	64,69%	47,48%	**53,23%**	12,11% ▲	50,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	60,03%	65,17%	64,74%	47,14%	**52,91%**	12,26% ▲	51,79%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	56,13%	59,34%	61,85%	42,17%	**50,61%**	20,03% ▲	45,93%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	56,58%	64,38%	62,24%	46,12%	**53,35%**	15,69% ▲	51,79%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	62,10%	68,78%	68,21%	48,82%	**53,37%**	9,31% ▲	57,23%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	67,50%	73,40%	74,05%	56,74%	**55,38%**	-2,39% ▼	56,91%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	57,83%	59,97%	57,33%	41,83%	**51,85%**	23,95% ▲	47,10%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	56,47%	59,74%	59,68%	41,23%	**51,73%**	25,45% ▲	49,43%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	56,99%	59,54%	59,26%	44,69%	**51,01%**	14,14% ▲	48,05%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	56,05%	60,49%	63,35%	40,49%	**50,66%**	25,13% ▲	47,98%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	55,52%	60,27%	62,13%	37,97%	**52,30%**	37,74% ▲	51,41%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	56,97%	60,03%	61,76%	43,00%	**51,72%**	20,29% ▲	50,14%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	55,83%	60,24%	55,84%	41,34%	**52,40%**	26,73% ▲	49,82%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	57,44%	57,85%	55,73%	39,91%	**52,28%**	31,00% ▲	49,17%	62,06%	85,02%

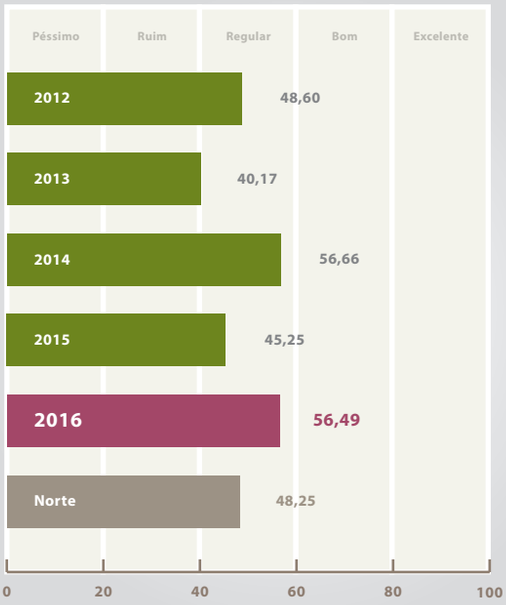
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



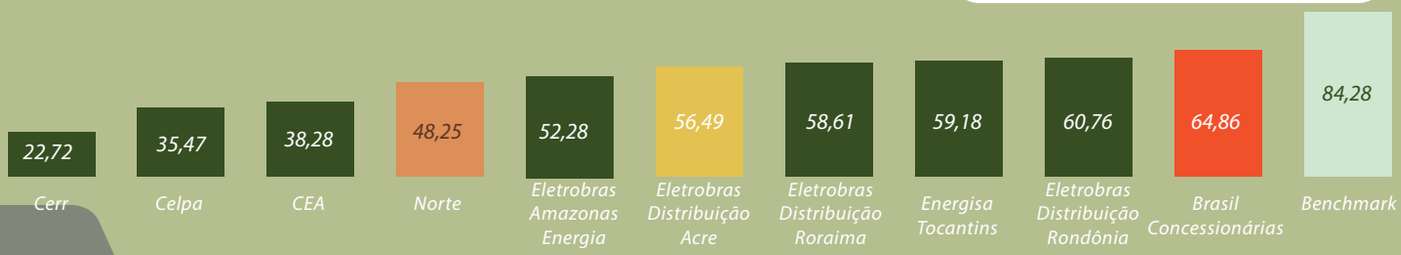
Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Acre



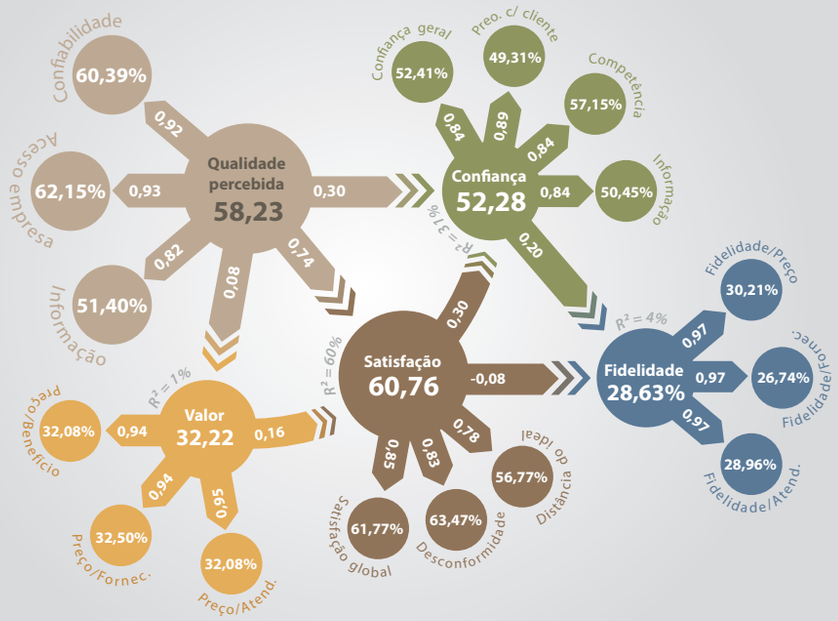
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	54,36	50,81	58,64	42,58	**53,53**	25,73% ▲	49,47	64,66	83,41
Satisfação	48,60	40,17	56,66	45,25	**56,49**	24,84% ▲	48,25	64,86	84,28
Confiança	48,41	50,75	49,59	39,58	**51,88**	31,09% ▲	46,30	62,09	83,68
Fidelidade	29,02	37,66	22,27	33,60	**21,68**	-35,47% ▼	34,01	40,41	82,78
Valor	27,02	27,70	34,61	29,04	**31,68**	9,10% ▲	32,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	52,99%	48,48%	54,53%	41,51%	**47,68%**	14,87% ▲	47,07%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	49,48%	40,09%	53,39%	39,11%	**46,23%**	18,20% ▲	45,42%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	45,70%	49,78%	42,67%	43,20%	**46,90%**	8,56% ▲	43,77%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	57,88%	54,76%	62,99%	42,97%	**50,58%**	17,71% ▲	51,40%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	50,93%	42,71%	53,16%	38,13%	**44,67%**	17,14% ▲	47,02%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	53,83%	49,91%	53,32%	37,96%	**40,61%**	6,99% ▲	44,37%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	60,12%	53,64%	61,62%	47,69%	**57,12%**	19,77% ▲	50,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	58,66%	55,15%	65,23%	44,20%	**58,91%**	33,26% ▲	51,79%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	50,75%	51,11%	58,05%	39,87%	**54,98%**	37,90% ▲	45,93%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	56,54%	52,67%	64,74%	42,44%	**59,54%**	40,28% ▲	51,79%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	60,88%	53,47%	73,43%	44,62%	**63,66%**	42,67% ▲	57,23%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,15%	68,49%	72,80%	50,27%	**67,07%**	33,42% ▲	56,91%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	50,96%	50,00%	57,11%	43,82%	**49,29%**	12,47% ▲	47,10%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	51,60%	48,78%	56,26%	42,06%	**53,68%**	27,61% ▲	49,43%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	49,33%	51,42%	59,91%	50,09%	**57,02%**	13,84% ▲	48,05%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	49,10%	52,13%	57,60%	40,76%	**58,18%**	42,75% ▲	47,98%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	57,58%	49,64%	51,10%	35,25%	**55,96%**	58,74% ▲	51,41%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	52,97%	46,84%	59,31%	42,18%	**51,82%**	22,87% ▲	50,14%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	48,82%	48,44%	57,87%	42,84%	**51,42%**	20,02% ▲	49,82%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	51,81%	44,18%	51,78%	41,24%	**47,64%**	15,52% ▲	49,17%	62,06%	85,02%

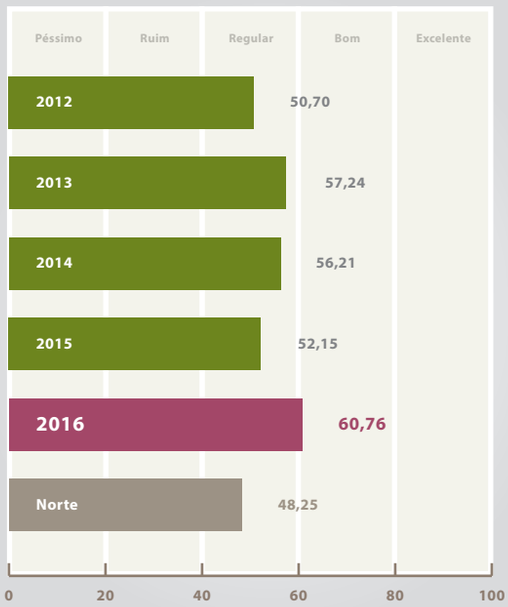
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



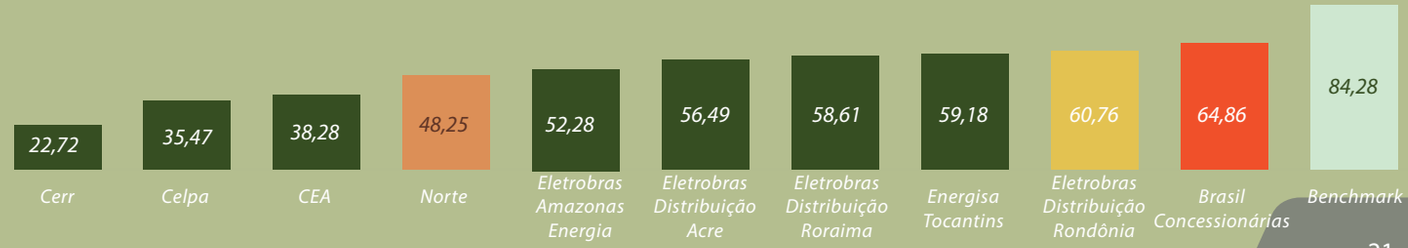
Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Rondônia



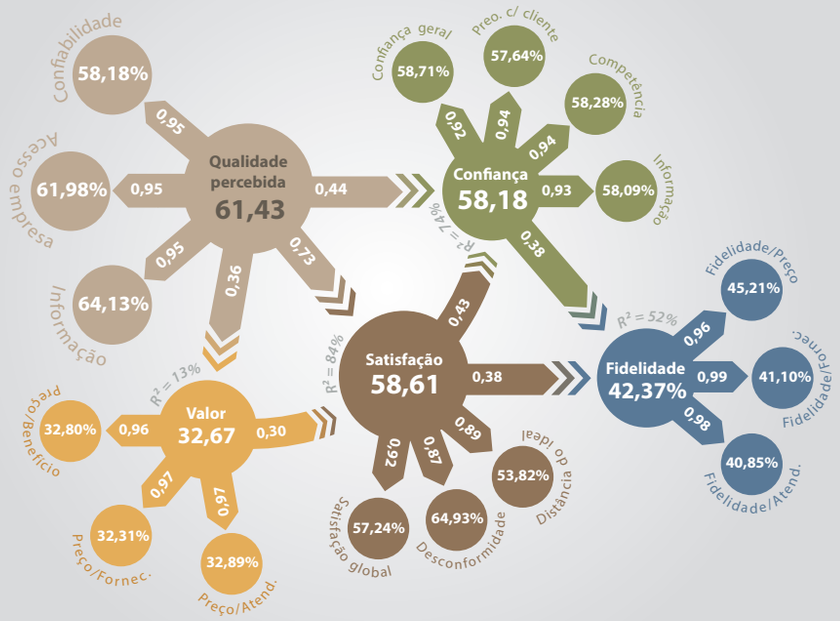
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	54,15	60,76	58,50	52,99	**58,23**	9,88% ▲	49,47	64,66	83,41
Satisfação	50,70	57,24	56,21	52,15	**60,76**	16,51% ▲	48,25	64,86	84,28
Confiança	50,87	56,38	54,17	48,18	**52,28**	8,52% ▲	46,30	62,09	83,68
Fidelidade	55,83	25,46	36,21	29,03	**28,63**	-1,38% ▼	34,01	40,41	82,78
Valor	41,03	39,13	31,71	23,26	**32,22**	38,52% ▲	32,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	53,97%	55,86%	57,31%	48,78%	**51,40%**	5,38% ▲	47,07%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	55,35%	50,65%	56,94%	44,51%	**48,62%**	9,23% ▲	45,42%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	53,55%	51,58%	55,94%	50,31%	**46,67%**	-7,23% ▼	43,77%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	54,59%	63,64%	59,08%	53,36%	**58,46%**	9,56% ▲	51,40%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	52,75%	53,70%	57,24%	44,72%	**48,63%**	8,73% ▲	47,02%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	53,43%	52,39%	54,23%	44,97%	**47,03%**	4,59% ▲	44,37%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	54,15%	63,17%	60,40%	54,79%	**59,00%**	7,69% ▲	50,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	54,61%	63,94%	60,01%	54,01%	**62,15%**	15,07% ▲	51,79%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	54,10%	59,11%	58,99%	50,97%	**57,22%**	12,26% ▲	45,93%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	53,90%	60,12%	58,28%	49,68%	**59,77%**	20,31% ▲	51,79%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	56,14%	66,71%	60,23%	52,35%	**67,75%**	29,41% ▲	57,23%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	53,65%	75,11%	64,44%	61,60%	**70,07%**	13,75% ▲	56,91%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	55,26%	58,63%	58,13%	55,45%	**55,94%**	0,88% ▲	47,10%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	53,87%	62,26%	58,16%	56,04%	**60,39%**	7,76% ▲	49,43%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	49,68%	67,02%	54,40%	65,56%	**63,37%**	-3,34% ▼	48,05%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	51,61%	61,76%	57,83%	55,83%	**60,66%**	8,64% ▲	47,98%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	57,51%	64,31%	61,77%	54,62%	**63,36%**	16,00% ▲	51,41%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	56,21%	60,10%	59,19%	54,27%	**56,88%**	4,81% ▲	50,14%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	52,75%	61,24%	57,79%	53,26%	**59,48%**	11,67% ▲	49,82%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	55,46%	59,14%	57,95%	52,71%	**58,61%**	11,20% ▲	49,17%	62,06%	85,02%

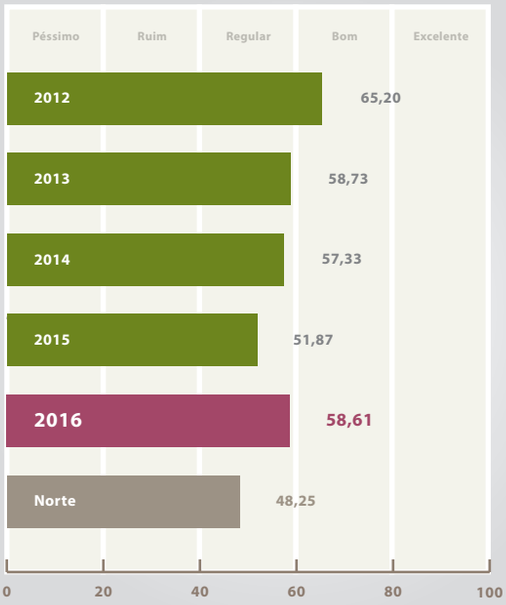
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



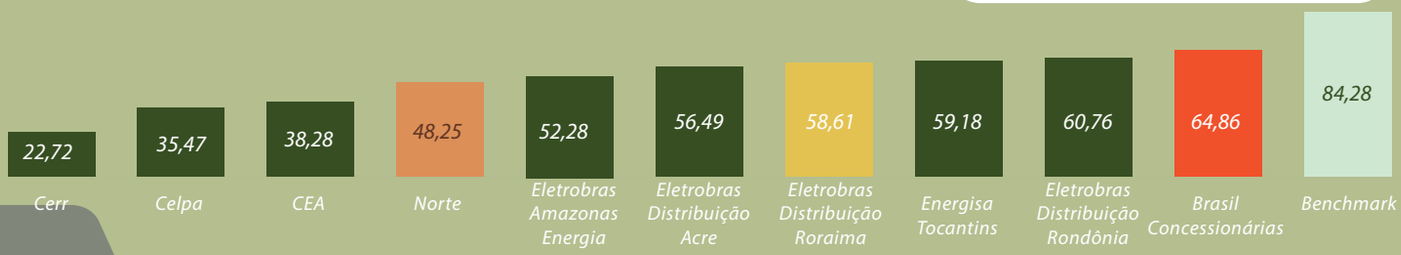
Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Roraima



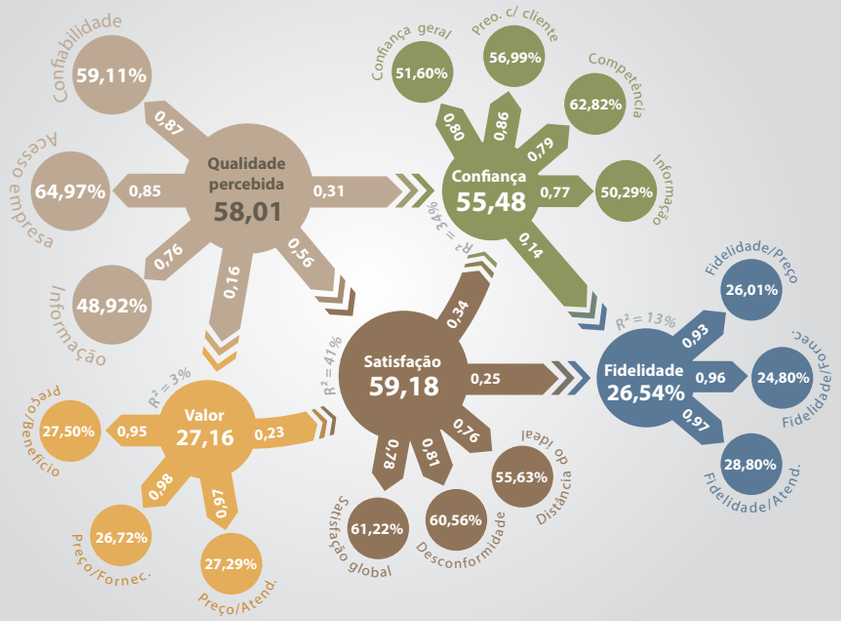
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,07	65,93	58,30	49,73	**61,43**	23,52% ▲	49,47	64,66	83,41
Satisfação	65,27	58,73	57,33	51,87	**58,61**	13,00% ▲	48,25	64,86	84,28
Confiança	67,52	61,36	57,20	53,02	**58,18**	9,72% ▲	46,30	62,09	83,68
Fidelidade	35,81	27,16	21,74	37,04	**42,37**	14,39% ▲	34,01	40,41	82,78
Valor	35,38	31,81	33,78	34,01	**32,67**	-3,94% ▼	32,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,97%	65,05%	52,34%	49,96%	**64,13%**	28,35% ▲	47,07%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	63,70%	61,16%	45,71%	48,30%	**63,17%**	30,80% ▲	45,42%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	44,80%	65,10%	54,47%	46,76%	**61,73%**	32,03% ▲	43,77%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	78,80%	69,28%	62,50%	49,75%	**64,76%**	30,15% ▲	51,40%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	70,00%	62,04%	41,97%	52,00%	**65,29%**	25,56% ▲	47,02%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	68,37%	61,04%	41,18%	51,02%	**64,76%**	26,92% ▲	44,37%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	70,13%	71,69%	68,22%	51,96%	**65,07%**	25,24% ▲	50,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	69,45%	68,01%	65,04%	49,95%	**61,98%**	24,10% ▲	51,79%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	64,58%	65,77%	60,84%	51,33%	**56,58%**	10,22% ▲	45,93%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	68,74%	66,08%	63,53%	48,67%	**62,07%**	27,53% ▲	51,79%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	77,35%	70,64%	71,83%	49,10%	**63,44%**	29,20% ▲	57,23%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	67,02%	72,84%	74,40%	50,93%	**66,98%**	31,50% ▲	56,91%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	69,58%	64,70%	54,62%	49,69%	**60,84%**	22,45% ▲	47,10%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	71,56%	64,74%	57,41%	49,29%	**58,18%**	18,05% ▲	49,43%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	69,29%	65,56%	51,38%	49,47%	**52,27%**	5,66% ▲	48,05%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	63,91%	61,07%	42,26%	49,02%	**52,09%**	6,26% ▲	47,98%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	80,14%	68,99%	63,35%	48,36%	**62,70%**	29,67% ▲	51,41%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	75,20%	65,50%	66,42%	47,87%	**61,58%**	28,65% ▲	50,14%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	66,67%	64,76%	57,56%	50,62%	**59,69%**	17,91% ▲	49,82%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	74,15%	62,56%	63,52%	50,38%	**60,76%**	20,60% ▲	49,17%	62,06%	85,02%

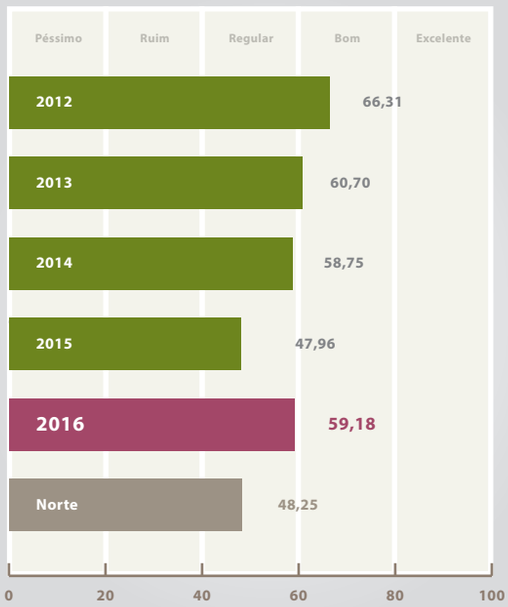
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



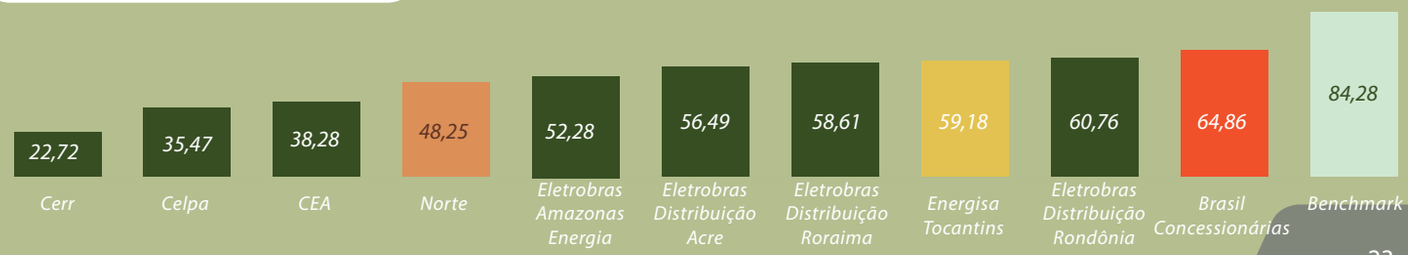
Evolução Iasc - Energisa Tocantins



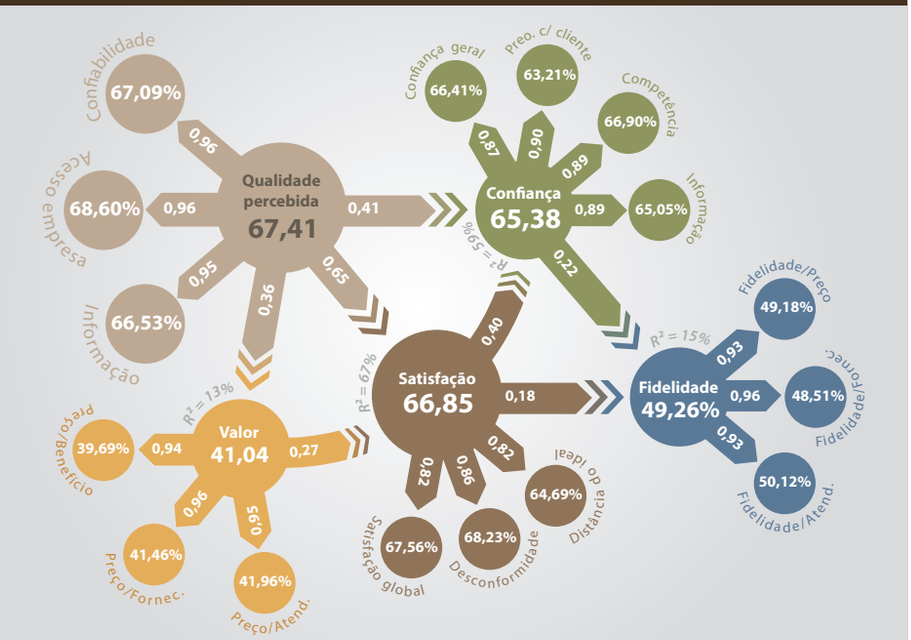
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	72,09	62,44	60,76	51,98	**58,01**	11,61% ▲	49,47	64,66	83,41
Satisfação	66,31	60,70	58,75	47,96	**59,18**	23,41% ▲	48,25	64,86	84,28
Confiança	59,33	54,21	57,16	35,47	**55,48**	56,39% ▲	46,30	62,09	83,68
Fidelidade	28,18	26,79	21,62	13,36	**26,54**	98,65% ▲	34,01	40,41	82,78
Valor	27,02	28,40	35,03	16,41	**27,16**	65,50% ▲	32,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	72,37%	59,89%	59,33%	45,15%	**48,92%**	8,35% ▲	47,07%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	68,71%	56,93%	56,54%	47,06%	**48,89%**	3,89% ▲	45,42%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	68,18%	56,00%	54,92%	38,73%	**47,20%**	21,88% ▲	43,77%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	78,67%	61,90%	68,32%	44,70%	**51,86%**	16,02% ▲	51,40%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,38%	59,47%	57,39%	43,15%	**54,29%**	25,82% ▲	47,02%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	71,91%	58,56%	56,26%	43,53%	**43,88%**	0,80% ▲	44,37%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	75,38%	66,49%	62,55%	53,75%	**47,41%**	-11,79% ▼	50,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	73,37%	65,86%	63,38%	58,73%	**64,97%**	10,62% ▲	51,79%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	69,35%	61,04%	59,33%	50,32%	**57,60%**	14,47% ▲	45,93%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	71,93%	64,76%	61,38%	58,10%	**63,79%**	9,79% ▲	51,79%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	76,57%	69,82%	66,48%	68,88%	**72,11%**	4,69% ▲	57,23%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,98%	72,98%	71,13%	71,61%	**76,18%**	6,37% ▲	56,91%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	70,00%	60,68%	58,57%	44,73%	**55,15%**	23,30% ▲	47,10%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	70,55%	61,53%	59,55%	52,07%	**59,11%**	13,53% ▲	49,43%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	68,80%	61,87%	56,47%	57,60%	**59,79%**	3,80% ▲	48,05%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,42%	58,00%	59,73%	55,73%	**62,24%**	11,69% ▲	47,98%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	72,47%	65,09%	62,13%	53,86%	**60,75%**	12,81% ▲	51,41%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	71,07%	62,83%	63,12%	47,32%	**56,55%**	19,51% ▲	50,14%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	69,16%	61,38%	56,64%	51,39%	**58,85%**	14,52% ▲	49,82%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,40%	59,99%	59,22%	46,51%	**56,49%**	21,46% ▲	49,17%	62,06%	85,02%

Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo

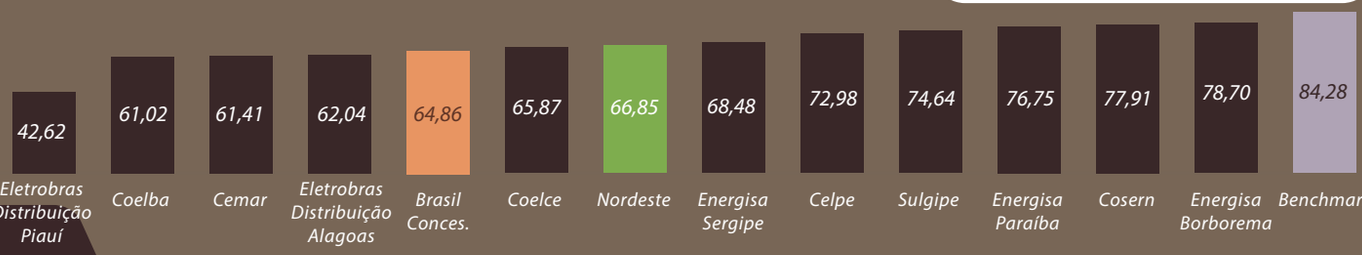


Evolução Iasc - Nordeste

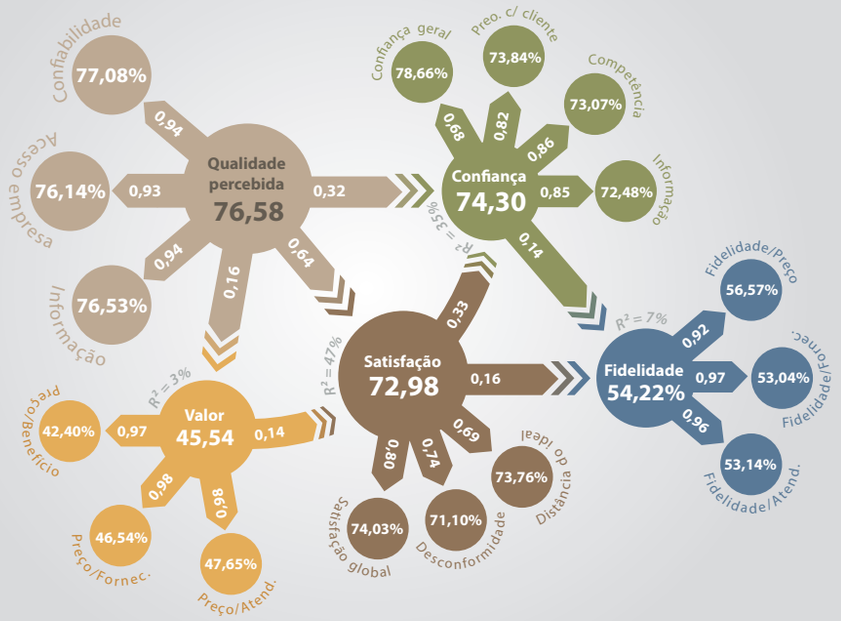
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	60,53	62,52	61,29	58,94	**67,41**	14,37% ▲	64,66	83,41
Satisfação	61,92	61,59	64,08	57,78	**66,85**	15,70% ▲	64,86	84,28
Confiança	61,69	61,96	58,16	58,25	**65,38**	12,24% ▲	62,09	83,68
Fidelidade	44,77	39,22	33,51	34,29	**49,26**	43,68% ▲	40,41	82,78
Valor	42,60	40,25	36,62	29,26	**41,04**	40,28% ▲	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	58,90%	60,96%	59,20%	55,81%	**66,53%**	19,22% ▲	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	57,21%	58,23%	56,86%	54,66%	**65,89%**	20,55% ▲	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	58,32%	60,84%	59,06%	54,27%	**66,18%**	21,95% ▲	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	63,79%	64,70%	59,99%	60,09%	**67,54%**	12,40% ▲	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	55,48%	58,43%	55,88%	54,56%	**65,86%**	20,70% ▲	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	55,77%	56,92%	55,35%	52,50%	**64,31%**	22,49% ▲	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	62,83%	66,66%	68,07%	58,76%	**69,42%**	18,14% ▲	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	63,63%	65,20%	64,91%	61,74%	**68,60%**	11,11% ▲	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	59,66%	59,51%	60,48%	58,66%	**66,38%**	13,16% ▲	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	61,24%	63,90%	65,16%	59,46%	**67,31%**	13,20% ▲	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	66,84%	68,36%	70,15%	67,25%	**71,08%**	5,70% ▲	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	71,69%	74,66%	72,94%	66,21%	**72,16%**	8,98% ▲	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	58,71%	59,58%	55,83%	57,12%	**66,08%**	15,69% ▲	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	59,03%	61,40%	59,74%	59,21%	**67,09%**	13,31% ▲	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	63,24%	64,94%	64,04%	65,57%	**70,40%**	7,37% ▲	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	60,17%	62,08%	62,93%	61,41%	**66,32%**	8,00% ▲	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	57,67%	62,30%	60,81%	57,83%	**66,68%**	15,31% ▲	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	59,74%	62,52%	59,75%	58,48%	**66,87%**	14,35% ▲	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,72%	60,68%	58,41%	59,97%	**67,59%**	12,71% ▲	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,66%	55,88%	52,48%	52,00%	**64,65%**	24,32% ▲	62,06%	85,02%

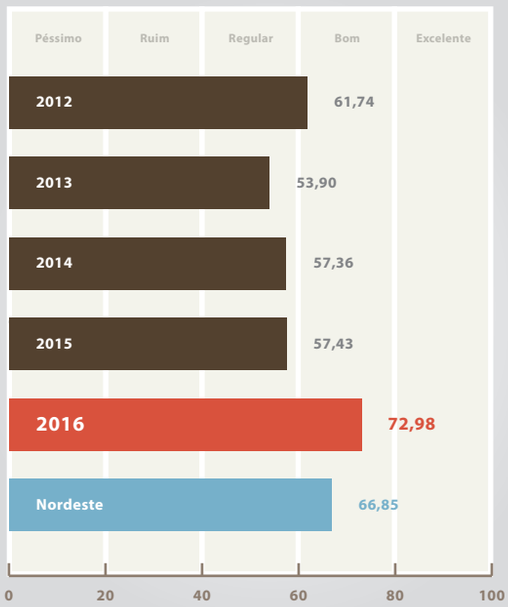
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



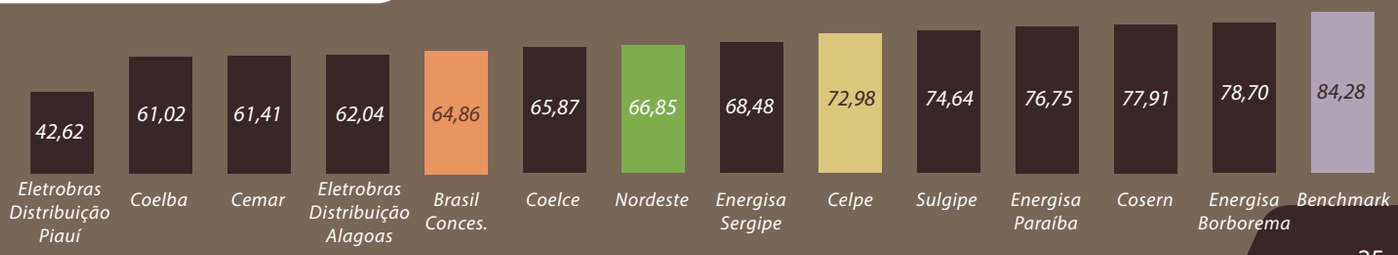
Evolução Iasc - Celpe



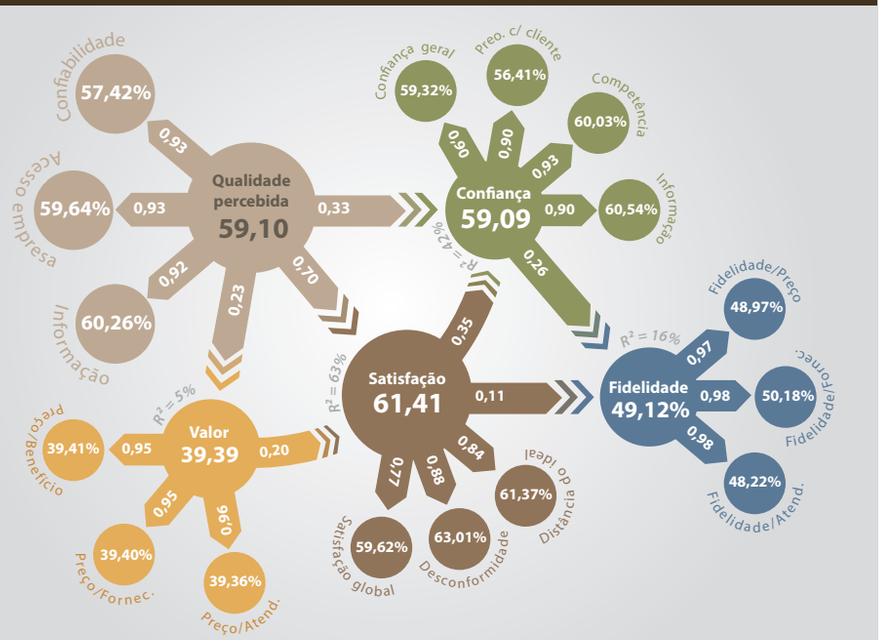
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	64,58	50,18	52,95	63,15	**76,58**	21,26% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	61,74	53,90	57,36	57,43	**72,98**	27,08% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	60,10	54,17	51,40	65,68	**74,30**	13,12% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	40,91	38,65	30,59	33,74	**54,22**	60,70% ▲	49,26	40,41	82,78
Valor	37,82	36,27	35,75	32,08	**45,54**	41,97% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	62,39%	49,65%	50,18%	61,89%	**76,53%**	23,64% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,31%	45,14%	46,78%	63,85%	**78,17%**	22,44% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	63,94%	48,22%	50,44%	58,94%	**76,20%**	29,29% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	64,63%	57,58%	54,47%	62,26%	**76,47%**	22,82% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	59,68%	44,84%	45,98%	63,64%	**77,36%**	21,55% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	59,97%	45,53%	42,30%	61,09%	**74,75%**	22,36% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	65,81%	56,62%	61,10%	61,58%	**76,20%**	23,74% ▲	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	66,76%	51,66%	57,39%	64,83%	**76,14%**	17,45% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	62,51%	43,09%	50,00%	64,44%	**76,40%**	18,55% ▲	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	61,30%	50,91%	59,26%	59,24%	**74,97%**	26,55% ▲	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	69,23%	56,94%	66,02%	66,12%	**77,41%**	17,07% ▲	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,30%	64,07%	68,20%	69,51%	**77,85%**	12,01% ▲	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	62,44%	43,31%	43,45%	64,81%	**74,07%**	14,27% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	64,57%	49,26%	51,27%	62,76%	**77,08%**	22,82% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	69,04%	55,11%	58,13%	68,57%	**79,80%**	16,38% ▲	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,31%	49,36%	56,42%	58,37%	**72,06%**	23,46% ▲	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	64,03%	54,05%	47,89%	59,88%	**75,22%**	25,61% ▲	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	63,79%	48,69%	55,64%	62,00%	**77,56%**	25,09% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	62,88%	46,00%	50,36%	66,22%	**78,42%**	18,42% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	60,39%	42,35%	39,17%	61,49%	**79,41%**	29,13% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

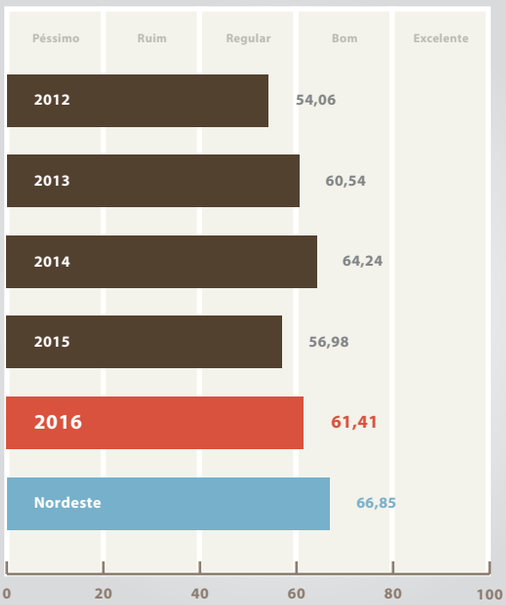
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



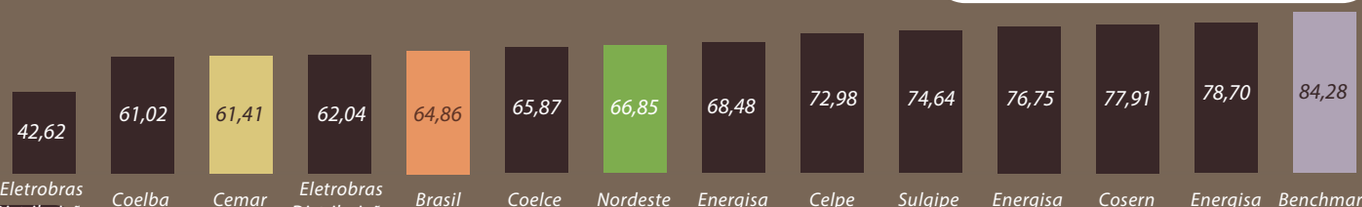
Evolução Iasc - Cemar



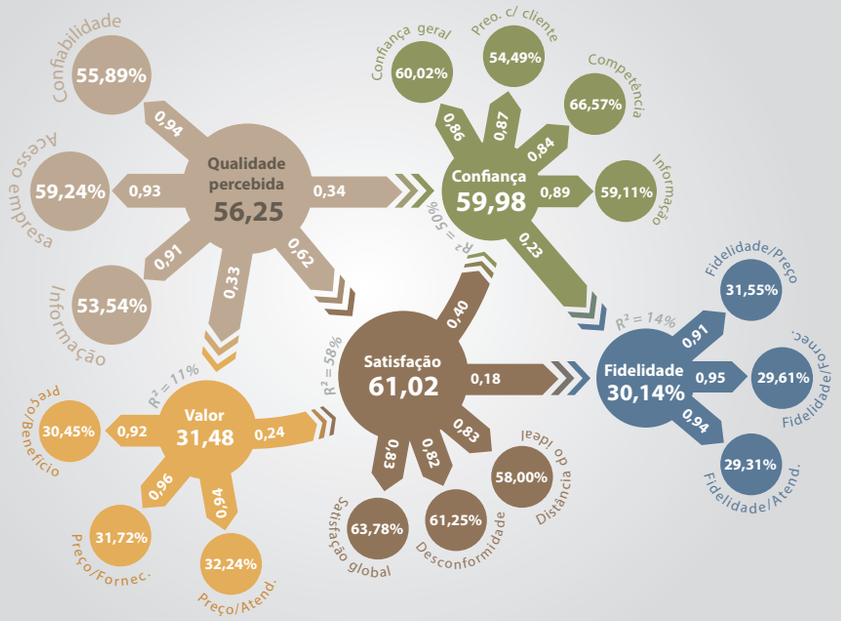
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	54,04	64,04	60,79	52,48	**59,10**	12,61% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	54,06	60,54	64,24	56,98	**61,41**	7,77% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	59,07	55,11	56,24	52,23	**59,09**	13,14% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	58,37	23,70	38,63	28,98	**49,12**	69,49% ▲	49,26	40,41	82,78
Valor	49,71	37,51	38,67	32,25	**39,39**	22,13% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	51,89%	61,16%	59,19%	49,47%	**60,26%**	21,80% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	49,08%	60,86%	53,65%	48,56%	**58,35%**	20,15% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	53,06%	61,82%	54,58%	47,54%	**59,55%**	25,26% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	56,64%	66,22%	61,52%	50,82%	**62,36%**	22,70% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	47,87%	59,73%	56,14%	50,31%	**57,95%**	15,20% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	48,98%	53,36%	54,32%	46,38%	**57,25%**	23,45% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	55,68%	64,99%	74,96%	53,20%	**66,06%**	24,17% ▲	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	55,91%	67,20%	62,50%	54,72%	**59,64%**	8,99% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	51,83%	61,42%	57,60%	47,19%	**55,70%**	18,05% ▲	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	56,87%	67,04%	61,46%	53,33%	**57,09%**	7,05% ▲	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	61,09%	74,50%	62,94%	60,89%	**62,47%**	2,60% ▲	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	60,51%	73,19%	75,87%	63,52%	**67,15%**	5,71% ▲	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	49,26%	59,85%	54,63%	48,68%	**55,78%**	14,58% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	53,88%	63,71%	60,64%	53,17%	**57,42%**	7,99% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	54,44%	68,17%	64,71%	59,65%	**58,68%**	-1,64% ▼	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	53,77%	66,40%	65,28%	57,22%	**56,81%**	-0,70% ▼	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	59,07%	67,06%	58,99%	51,65%	**58,99%**	14,21% ▲	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	54,10%	63,89%	55,58%	48,72%	**56,82%**	16,63% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	51,19%	62,89%	58,62%	55,58%	**56,77%**	2,13% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	50,70%	53,85%	60,65%	46,21%	**56,46%**	22,19% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

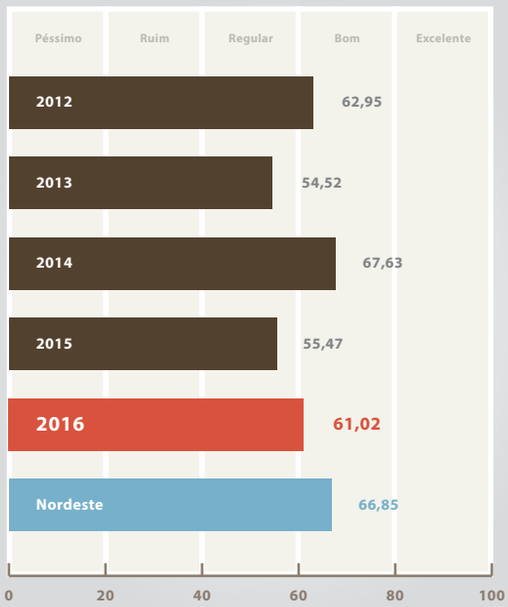
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



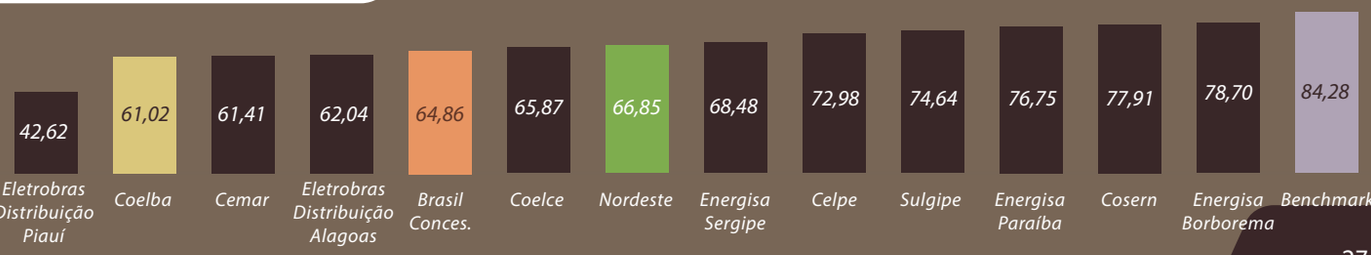
Evolução Iasc - Coelba



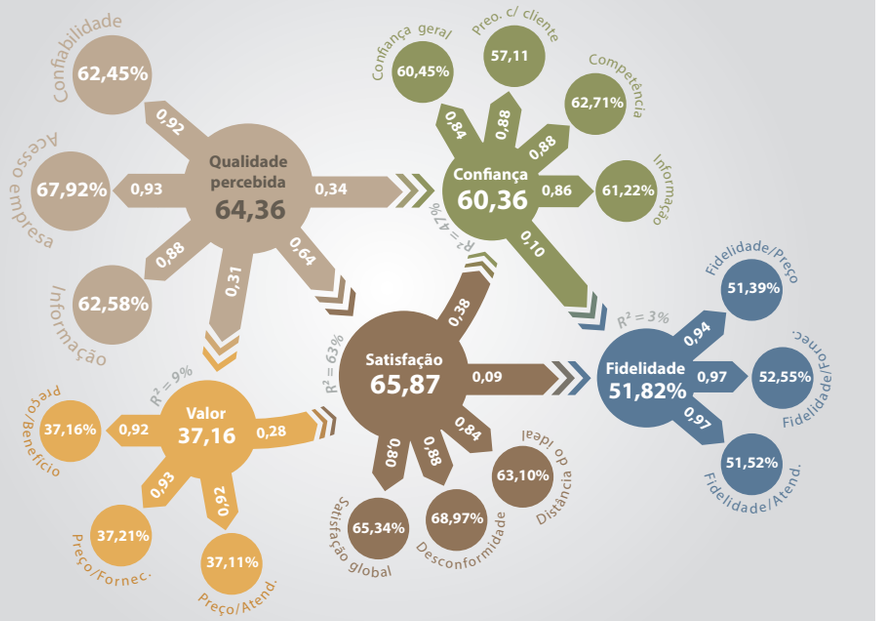
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	57,39	58,36	64,22	53,27	**56,25**	5,58% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	62,95	54,52	67,63	55,47	**61,02**	9,99% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	62,48	55,94	60,58	54,06	**59,98**	10,96% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	37,69	31,12	27,75	29,13	**30,14**	3,46% ▲	49,26	40,41	82,78
Valor	36,79	35,62	32,79	32,81	**31,48**	-4,05% ▼	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,81%	57,16%	59,72%	49,91%	**53,54%**	7,27% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	54,41%	55,28%	57,96%	49,88%	**53,23%**	6,72% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	56,50%	54,86%	56,71%	46,16%	**52,87%**	14,53% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	59,62%	60,98%	62,98%	48,11%	**55,77%**	15,92% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	53,31%	54,84%	58,55%	45,48%	**52,15%**	14,66% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	52,24%	54,47%	55,46%	50,25%	**50,33%**	0,17% ●	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	58,78%	62,52%	66,64%	59,59%	**56,90%**	-4,52% ▼	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	59,06%	60,73%	68,34%	56,13%	**59,24%**	5,54% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	56,41%	59,21%	67,39%	53,01%	**58,67%**	10,67% ▲	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	56,31%	60,49%	65,71%	53,44%	**56,90%**	6,48% ▲	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	62,33%	63,53%	71,07%	61,37%	**62,39%**	1,66% ▲	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	66,00%	65,98%	76,79%	63,60%	**63,31%**	-0,46% ●	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	54,25%	54,42%	60,77%	49,24%	**54,95%**	11,59% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	57,30%	57,17%	64,47%	53,72%	**55,89%**	4,04% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	62,62%	62,42%	69,27%	61,06%	**61,02%**	-0,06% ●	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	56,72%	62,07%	68,55%	56,52%	**59,98%**	6,12% ▲	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	53,94%	55,53%	64,30%	48,23%	**53,98%**	11,93% ▲	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	59,28%	57,04%	60,59%	53,22%	**54,50%**	2,40% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,23%	54,05%	65,33%	55,51%	**56,05%**	0,98% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	52,01%	51,93%	58,80%	47,79%	**49,82%**	4,25% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

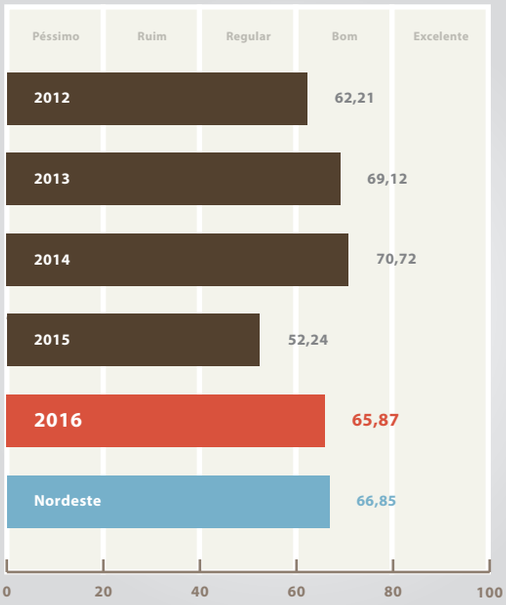
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



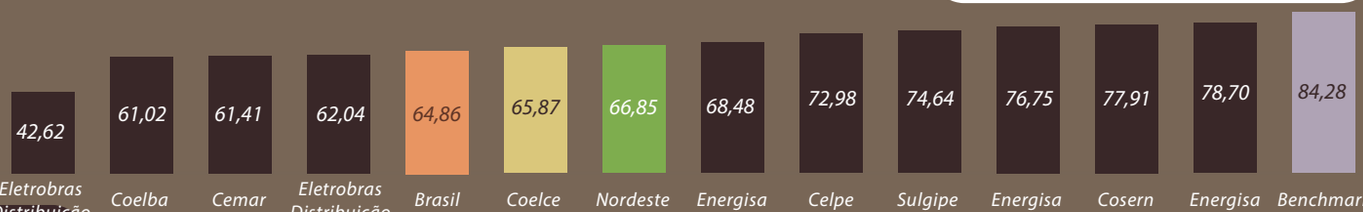
Evolução Iasc - Coelce



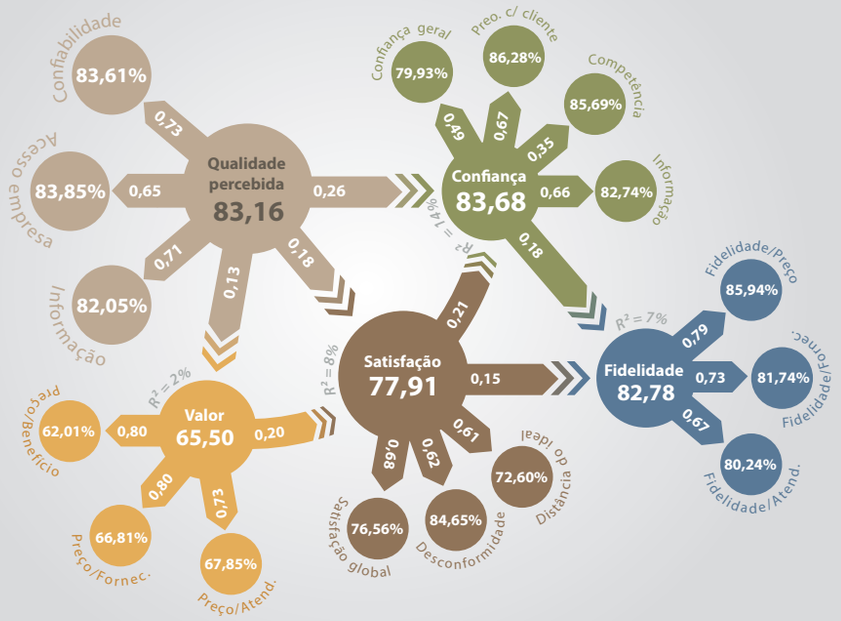
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,52	72,33	71,52	48,57	64,36	32,51% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	62,21	69,12	70,72	52,24	65,87	26,08% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	63,56	69,59	64,10	52,61	60,36	14,73% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	54,84	38,76	32,68	40,76	51,82	27,14% ▲	49,26	40,41	82,78
Valor	50,77	48,82	39,14	31,50	37,16	17,98% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	56,62%	70,38%	68,84%	46,84%	62,58%	33,62% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	54,23%	67,67%	67,91%	46,87%	61,05%	30,26% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	53,56%	73,09%	71,75%	45,68%	62,74%	37,34% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	59,85%	72,82%	69,26%	48,26%	63,88%	32,35% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	55,67%	66,97%	63,05%	46,08%	60,49%	31,27% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,57%	63,74%	67,00%	44,53%	59,70%	34,09% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	59,86%	78,00%	74,07%	49,61%	67,65%	36,35% ▲	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	60,31%	75,80%	75,08%	50,16%	67,92%	35,42% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	58,61%	69,13%	69,78%	46,10%	63,25%	37,22% ▲	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	58,23%	73,95%	78,37%	49,27%	67,90%	37,80% ▲	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	62,45%	80,32%	83,40%	53,83%	75,47%	40,19% ▲	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	63,16%	86,66%	77,58%	54,57%	72,77%	33,36% ▲	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,09%	68,92%	66,26%	47,02%	60,23%	28,08% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	58,59%	70,78%	70,56%	48,66%	62,45%	28,35% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	59,53%	73,28%	73,89%	53,28%	66,32%	24,47% ▲	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	59,38%	69,95%	74,39%	51,51%	64,66%	25,53% ▲	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	58,74%	70,32%	71,69%	47,51%	60,86%	28,10% ▲	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	60,01%	73,63%	71,49%	48,26%	60,75%	25,88% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	57,76%	69,83%	67,44%	49,67%	63,55%	27,96% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	56,11%	67,67%	64,44%	41,73%	58,59%	40,39% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

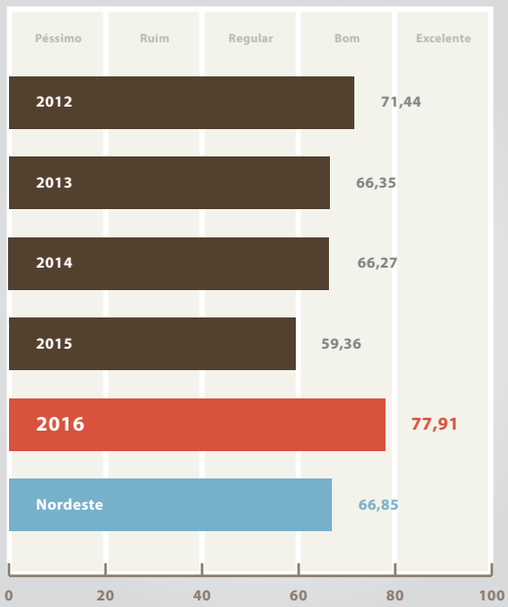
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



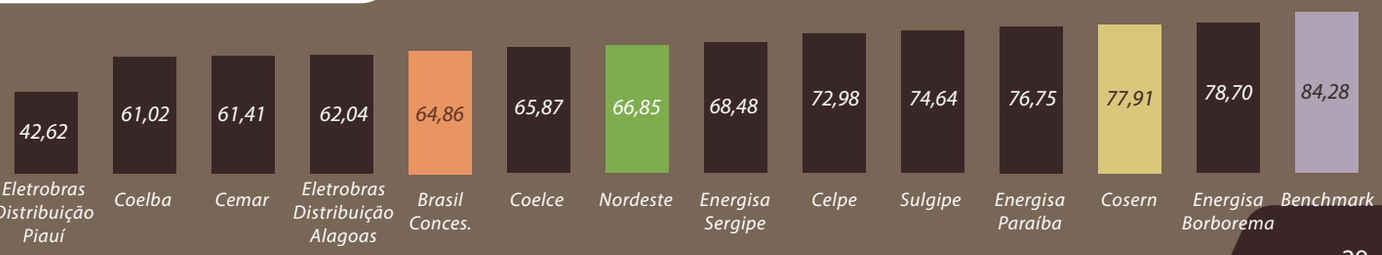
Evolução Iasc - Cosern



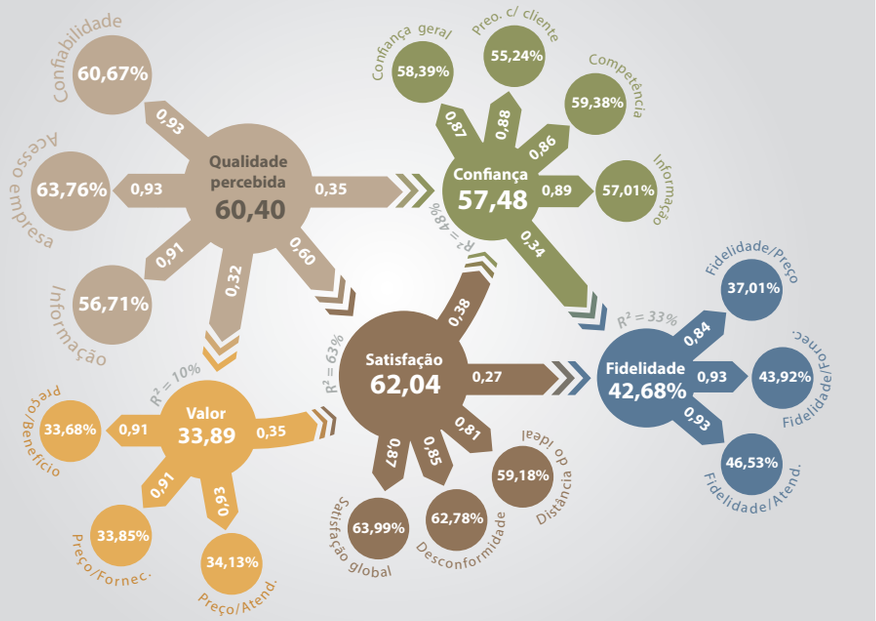
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	70,57	67,81	64,08	57,43	**83,16**	44,79% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	71,44	66,35	66,27	59,36	**77,91**	31,23% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	73,80	63,43	56,71	58,78	**83,68**	42,36% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	33,26	34,76	39,30	21,78	**82,78**	280,09% ▲	49,26	40,41	82,78
Valor	39,95	48,01	40,80	20,11	**65,50**	225,65% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	69,63%	64,12%	63,33%	52,23%	**82,05%**	57,10% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	67,03%	57,50%	62,35%	46,38%	**79,83%**	72,12% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	67,75%	67,29%	62,79%	59,91%	**81,49%**	36,02% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	74,07%	70,42%	61,83%	67,76%	**85,49%**	26,16% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,30%	56,83%	61,47%	49,20%	**79,93%**	62,47% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	66,22%	58,48%	62,03%	41,48%	**80,73%**	94,61% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	76,39%	74,19%	69,50%	48,64%	**84,83%**	74,39% ▲	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	73,33%	72,32%	66,40%	61,47%	**83,85%**	36,41% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	70,80%	68,32%	64,43%	56,74%	**82,43%**	45,29% ▲	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	70,21%	69,78%	65,47%	56,38%	**82,78%**	46,81% ▲	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	78,33%	73,36%	67,99%	73,03%	**84,13%**	15,21% ▲	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	79,41%	83,52%	72,33%	67,93%	**86,01%**	26,62% ▲	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	67,90%	66,63%	61,78%	53,29%	**83,92%**	57,47% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	68,75%	66,91%	62,51%	58,42%	**83,61%**	43,13% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	74,27%	72,43%	66,91%	68,07%	**82,50%**	21,19% ▲	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	72,10%	71,01%	66,72%	67,16%	**85,03%**	26,61% ▲	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	66,36%	61,33%	61,15%	55,73%	**84,72%**	52,02% ▲	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	72,10%	70,13%	61,68%	55,65%	**82,95%**	49,05% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	65,79%	67,54%	60,25%	57,98%	**84,41%**	45,60% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	61,88%	59,06%	58,37%	45,90%	**82,05%**	78,75% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

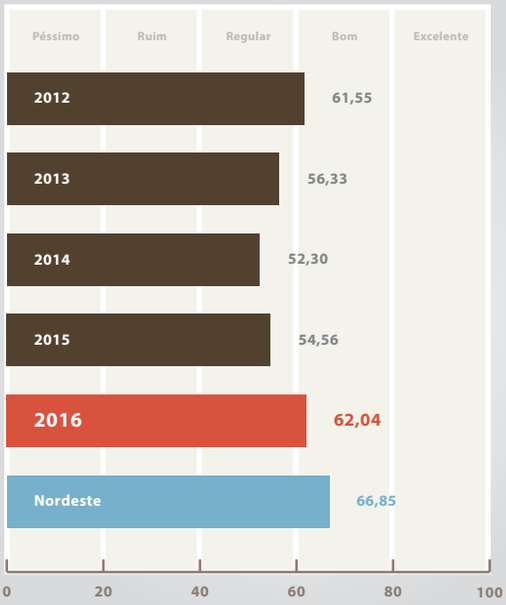
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



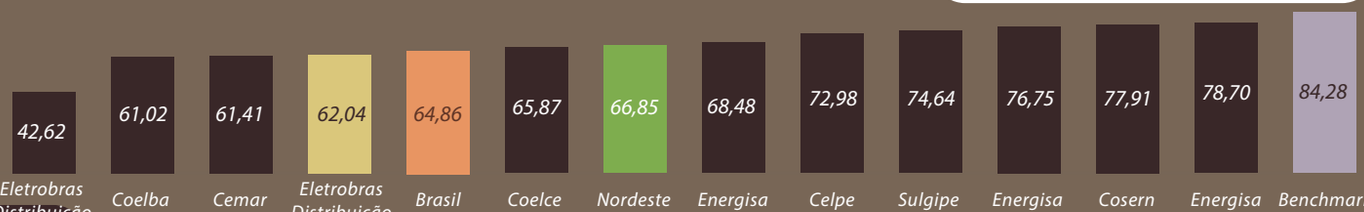
Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Alagoas



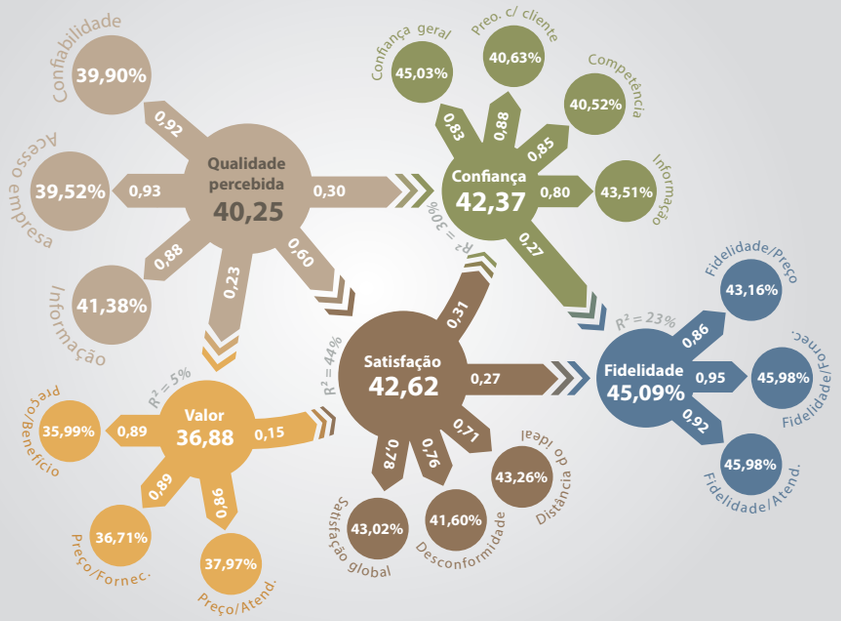
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	56,86	58,46	50,82	55,93	**60,40**	8,00% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	61,55	56,33	52,30	54,56	**62,04**	13,72% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	58,51	56,65	49,77	52,19	**57,48**	10,15% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	42,38	45,27	25,86	35,91	**42,68**	18,84% ▲	49,26	40,41	82,78
Valor	40,79	38,07	31,78	27,26	**33,89**	24,33% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	53,14%	57,99%	48,40%	49,09%	**56,71%**	15,52% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	45,71%	57,95%	45,44%	44,41%	**57,02%**	28,39% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	52,90%	57,69%	50,03%	47,96%	**60,63%**	26,40% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	64,60%	57,26%	53,69%	55,27%	**60,34%**	9,18% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	43,38%	57,81%	43,66%	44,44%	**52,85%**	18,91% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	45,72%	58,13%	40,22%	42,76%	**51,24%**	19,83% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	66,52%	59,13%	57,37%	59,70%	**58,19%**	-2,53% ▼	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	62,16%	60,78%	56,95%	60,44%	**63,76%**	5,49% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	58,01%	56,35%	52,24%	54,40%	**60,98%**	12,10% ▲	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	61,44%	57,74%	57,18%	55,09%	**64,22%**	16,57% ▲	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	64,62%	58,51%	66,54%	69,80%	**68,90%**	-1,29% ▼	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	69,97%	75,56%	65,10%	67,26%	**67,05%**	-0,31% ●	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,76%	55,73%	43,67%	55,66%	**57,65%**	3,57% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	55,11%	56,62%	47,08%	57,87%	**60,67%**	4,85% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	59,65%	55,49%	48,13%	63,61%	**65,94%**	3,66% ▲	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	54,34%	53,47%	46,49%	58,78%	**61,32%**	4,31% ▲	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	65,09%	60,07%	52,35%	62,98%	**62,48%**	-0,79% ▼	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	57,24%	57,85%	54,19%	58,49%	**63,57%**	8,68% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	54,23%	55,87%	43,23%	55,80%	**58,40%**	4,67% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	40,13%	56,98%	38,09%	47,54%	**52,33%**	10,06% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

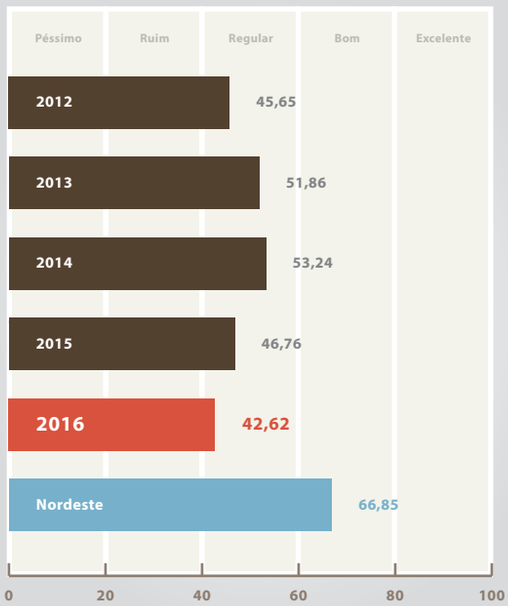
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



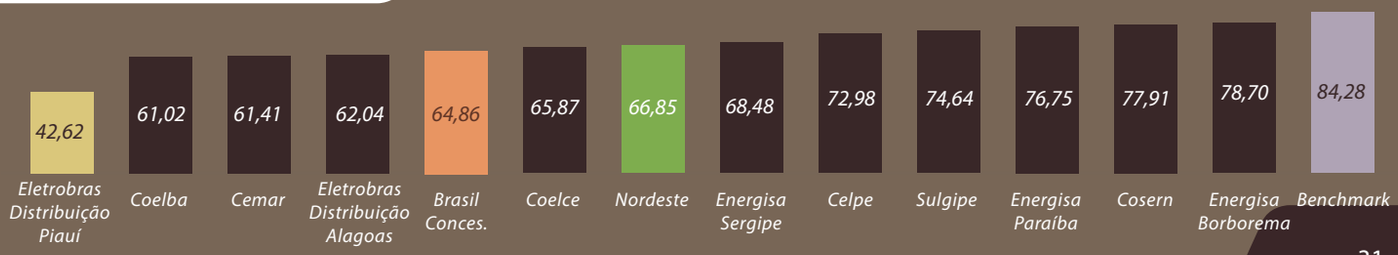
Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Piauí



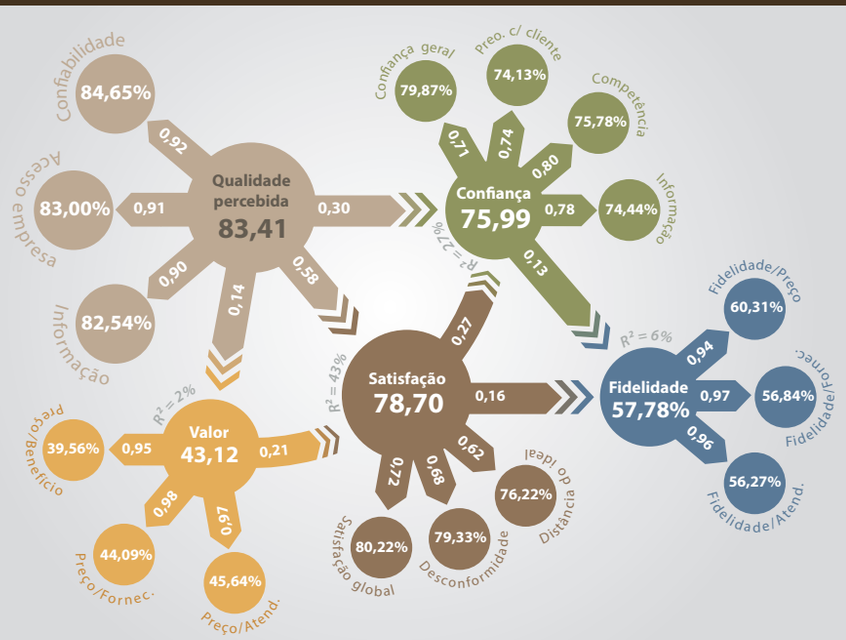
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	46,30	52,95	51,91	44,67	40,25	-9,89% ▼	67,41	64,66	83,41
Satisfação	45,65	51,86	53,24	46,76	42,62	-8,86% ▼	66,85	64,86	84,28
Confiança	47,76	50,25	50,72	43,77	42,37	-3,19% ▼	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	29,11	26,69	29,05	22,65	45,09	99,05% ▲	49,26	40,41	82,78
Valor	36,86	44,60	36,03	32,16	36,88	14,65% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	53,46%	50,07%	53,86%	42,97%	41,38%	-3,70% ▼	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	51,57%	44,62%	45,22%	37,66%	39,58%	5,10% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	50,31%	57,43%	51,61%	48,05%	41,84%	-12,93% ▼	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	54,93%	51,89%	56,00%	44,90%	41,38%	-7,83% ▼	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	46,82%	41,48%	48,05%	39,11%	41,24%	5,45% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	54,19%	40,83%	52,82%	37,57%	40,64%	8,15% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	62,94%	64,20%	69,46%	50,54%	43,61%	-13,72% ▼	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	47,68%	58,92%	55,85%	48,96%	39,52%	-19,28% ▼	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	39,83%	49,63%	47,67%	41,69%	32,92%	-21,04% ▼	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	44,10%	53,28%	54,23%	48,91%	38,82%	-20,64% ▼	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	49,44%	63,61%	61,42%	55,44%	41,48%	-25,17% ▼	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	67,78%	78,02%	71,01%	58,23%	45,69%	-21,53% ▼	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	37,27%	50,07%	44,94%	40,55%	38,70%	-4,58% ▼	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	37,90%	49,65%	46,23%	42,03%	39,90%	-5,09% ▼	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	28,19%	51,90%	48,92%	47,19%	43,23%	-8,40% ▼	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	31,04%	49,72%	47,43%	44,69%	40,20%	-10,05% ▼	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	49,16%	52,38%	47,89%	42,24%	40,61%	-3,85% ▼	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	45,12%	54,44%	46,79%	42,89%	39,88%	-7,02% ▼	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	35,35%	48,47%	42,57%	43,19%	38,09%	-11,82% ▼	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	38,56%	40,96%	43,81%	32,01%	37,37%	16,77% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

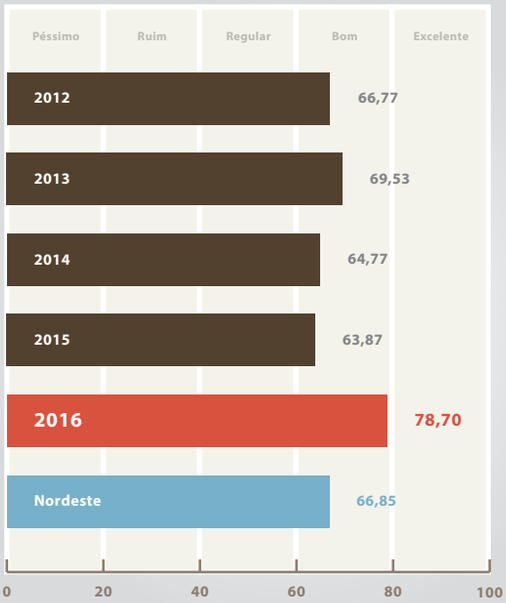
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



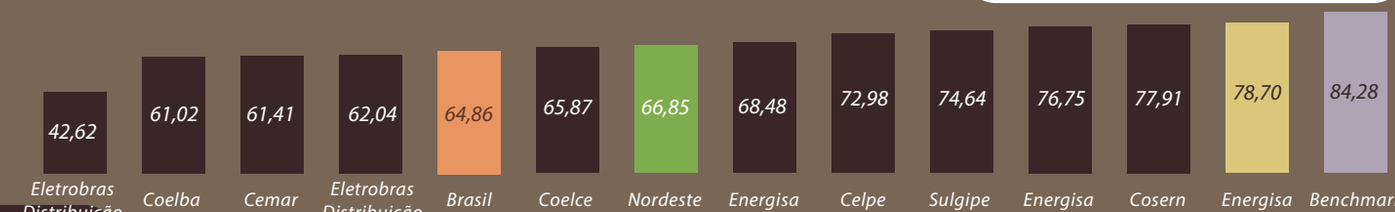
Evolução Iasc - Energisa Borborema



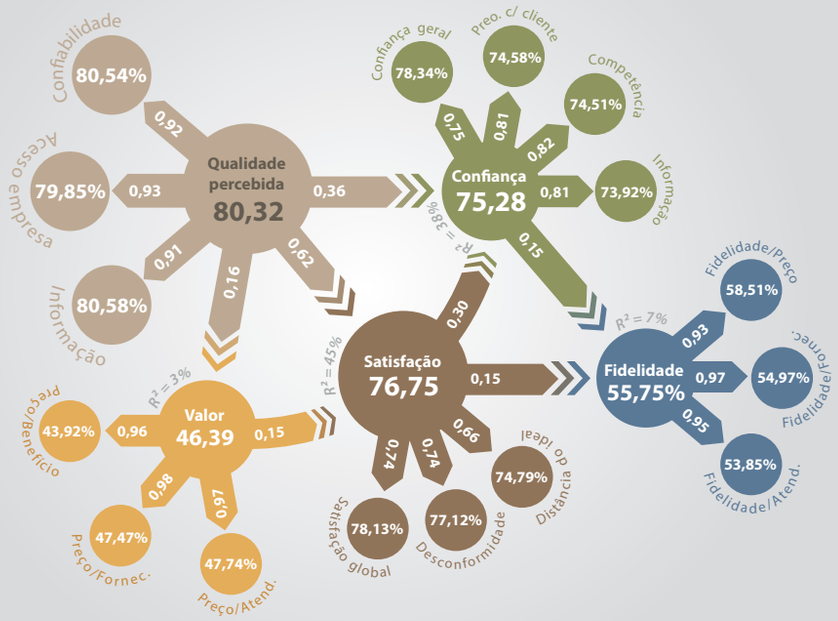
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,03	69,22	65,35	75,63	**83,41**	10,29% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	66,77	69,53	64,77	63,87	**78,70**	23,21% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	68,47	69,76	58,41	70,05	**75,99**	8,48% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	45,48	59,88	45,12	36,82	**57,78**	56,92% ▲	49,26	40,41	82,78
Valor	55,62	48,27	37,22	29,27	**43,12**	47,31% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	60,61%	70,29%	63,83%	75,15%	**82,54%**	9,84% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,14%	69,73%	63,58%	77,02%	**83,82%**	8,83% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	60,04%	69,42%	61,94%	73,42%	**82,31%**	12,11% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	62,22%	69,73%	65,86%	77,64%	**81,02%**	4,35% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	60,30%	70,00%	61,68%	75,29%	**83,49%**	10,89% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	60,18%	70,93%	62,60%	73,51%	**81,82%**	11,31% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	60,80%	71,91%	67,29%	74,00%	**82,80%**	11,89% ▲	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	63,11%	70,12%	67,02%	76,21%	**83,00%**	8,90% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	60,31%	66,22%	64,18%	75,38%	**82,00%**	8,79% ▲	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	63,59%	69,02%	66,35%	73,96%	**82,40%**	11,42% ▲	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	65,99%	69,51%	70,55%	77,51%	**83,42%**	7,63% ▲	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	64,98%	79,20%	69,96%	79,21%	**84,02%**	6,08% ▲	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	60,71%	66,67%	64,07%	75,02%	**83,13%**	10,81% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	62,38%	67,27%	65,20%	75,53%	**84,65%**	12,08% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	65,51%	64,27%	66,00%	79,20%	**88,58%**	11,84% ▲	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	63,72%	61,69%	64,84%	75,11%	**81,78%**	8,88% ▲	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	59,88%	72,18%	66,40%	73,60%	**83,78%**	13,83% ▲	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	60,00%	70,00%	65,78%	75,87%	**83,16%**	9,61% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	65,69%	68,13%	64,70%	78,76%	**85,60%**	8,69% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	59,49%	67,33%	63,50%	70,62%	**85,02%**	20,39% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

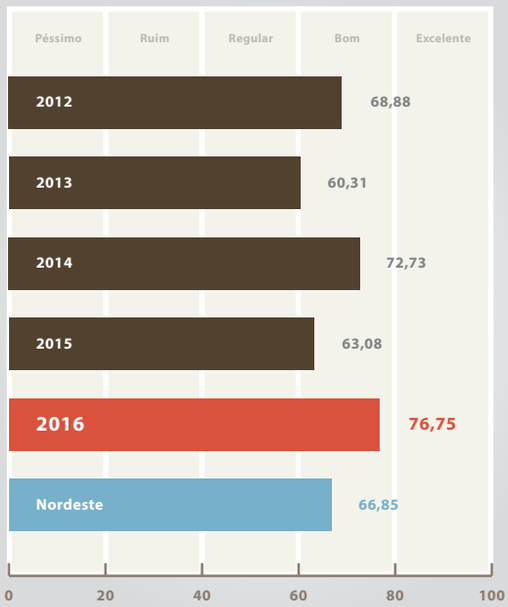
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



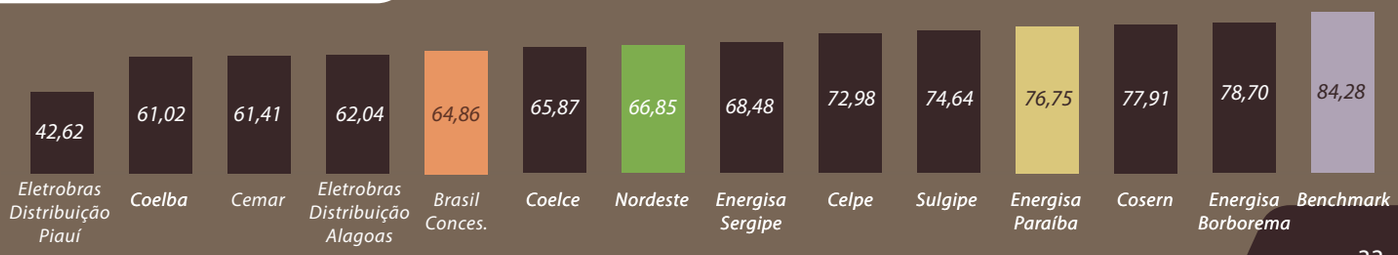
Evolução Iasc - Energisa Paraíba



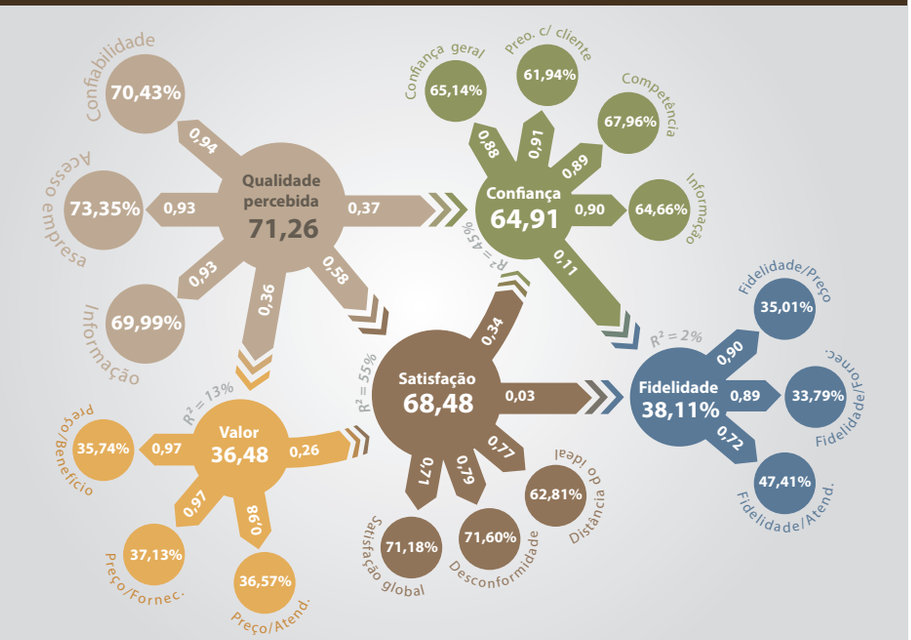
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	65,16	50,30	64,88	70,99	**80,32**	13,15% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	68,88	60,31	72,73	63,08	**76,75**	21,67% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	67,58	62,97	66,36	68,37	**75,28**	10,11% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	48,73	40,47	32,05	40,15	**55,75**	38,86% ▲	49,26	40,41	82,78
Valor	49,20	40,68	38,23	29,64	**46,39**	56,53% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	63,96%	48,47%	61,35%	70,54%	**80,58%**	14,24% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,73%	42,25%	58,71%	71,53%	**81,28%**	13,64% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	62,58%	50,54%	70,13%	68,45%	**79,65%**	16,37% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	66,00%	55,31%	53,34%	72,84%	**80,83%**	10,97% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	63,29%	47,54%	55,88%	72,10%	**82,31%**	14,16% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	61,61%	41,77%	55,65%	69,01%	**79,48%**	15,17% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	65,54%	53,41%	74,41%	69,28%	**79,93%**	15,37% ▲	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	68,07%	52,85%	69,89%	71,58%	**79,85%**	11,55% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	63,63%	42,37%	65,91%	70,02%	**77,64%**	10,87% ▲	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	66,88%	54,77%	71,08%	68,02%	**79,42%**	16,75% ▲	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	70,88%	58,32%	77,33%	72,89%	**79,72%**	9,38% ▲	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,83%	59,47%	81,01%	75,33%	**81,53%**	8,22% ▲	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,15%	49,31%	54,15%	71,63%	**80,94%**	12,99% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	63,44%	49,58%	63,61%	70,85%	**80,54%**	13,68% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	67,11%	58,25%	72,59%	76,79%	**84,22%**	9,68% ▲	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	64,04%	50,37%	71,01%	71,36%	**74,51%**	4,42% ▲	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,71%	49,73%	72,79%	68,52%	**80,97%**	18,18% ▲	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	62,11%	49,93%	58,75%	70,99%	**81,01%**	14,11% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	66,44%	51,83%	64,94%	72,07%	**82,92%**	15,04% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	59,22%	37,38%	41,59%	65,38%	**79,62%**	21,78% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

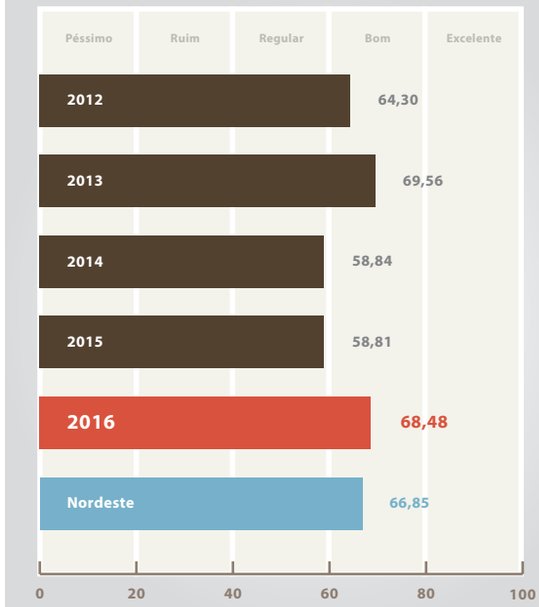
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



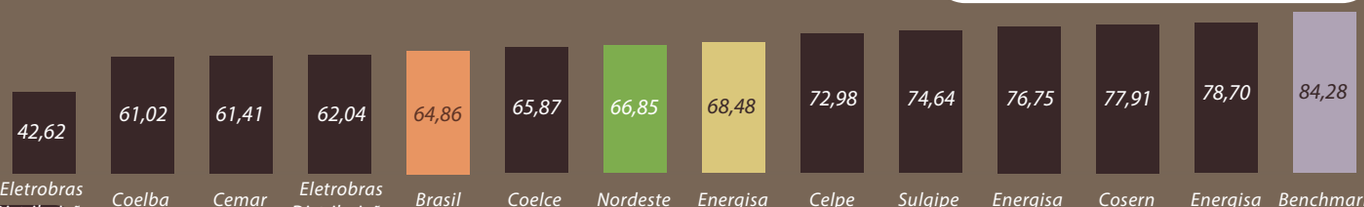
Evolução Iasc - Energisa Sergipe



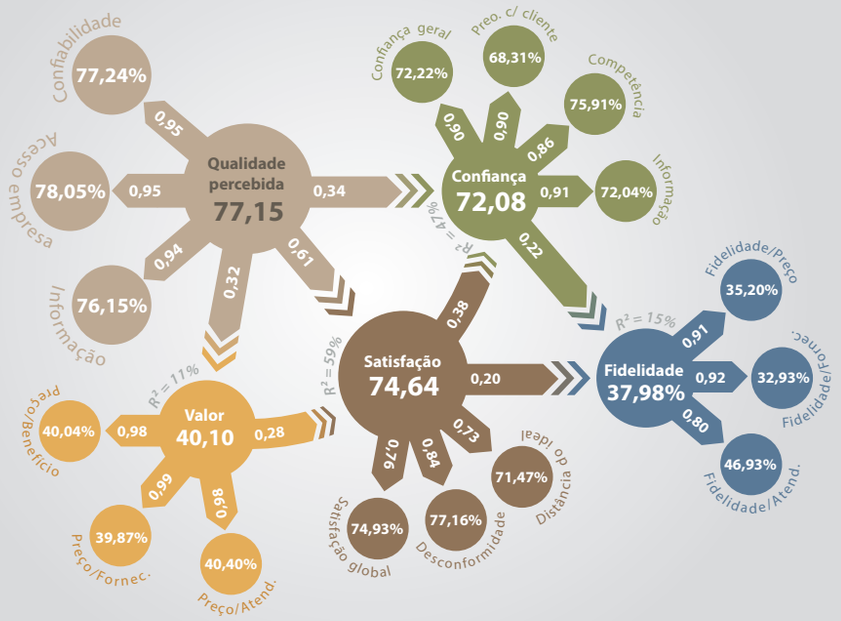
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	65,70	75,37	54,16	60,50	**71,26**	17,79% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	64,30	69,56	58,84	58,81	**68,48**	16,44% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	56,08	73,89	55,84	56,71	**64,91**	14,46% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	47,06	49,48	34,26	40,87	**38,11**	-6,74% ▼	49,26	40,41	82,78
Valor	34,83	33,14	37,13	22,74	**36,48**	60,46% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	62,30%	74,88%	53,56%	53,69%	**69,99%**	30,36% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	62,07%	73,84%	55,38%	55,49%	**69,37%**	25,02% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	61,20%	69,93%	51,64%	45,46%	**67,99%**	49,56% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	73,78%	76,63%	52,43%	57,41%	**67,19%**	17,04% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,19%	75,38%	53,15%	53,61%	**71,62%**	33,62% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,77%	75,66%	50,90%	49,59%	**67,85%**	36,81% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	61,76%	77,81%	57,85%	60,60%	**75,93%**	25,31% ▲	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	73,18%	76,26%	57,52%	66,25%	**73,35%**	10,72% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	67,85%	72,87%	50,24%	65,30%	**73,35%**	12,33% ▲	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	68,55%	74,28%	58,55%	67,95%	**69,71%**	2,59% ▲	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	76,46%	77,46%	64,22%	74,78%	**74,39%**	-0,53% ▼	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,97%	83,56%	65,31%	65,35%	**77,99%**	19,34% ▲	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,06%	73,13%	49,28%	57,86%	**71,31%**	23,24% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	63,76%	74,97%	51,47%	61,40%	**70,43%**	14,71% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	80,17%	77,53%	55,10%	70,38%	**76,35%**	8,49% ▲	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	70,21%	75,94%	51,13%	65,34%	**69,24%**	5,98% ▲	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	46,33%	73,85%	51,66%	61,17%	**67,00%**	9,52% ▲	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	61,08%	74,48%	56,11%	61,79%	**70,65%**	14,35% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	70,81%	74,20%	51,91%	61,08%	**73,44%**	20,24% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,96%	73,78%	42,92%	48,65%	**65,93%**	35,51% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

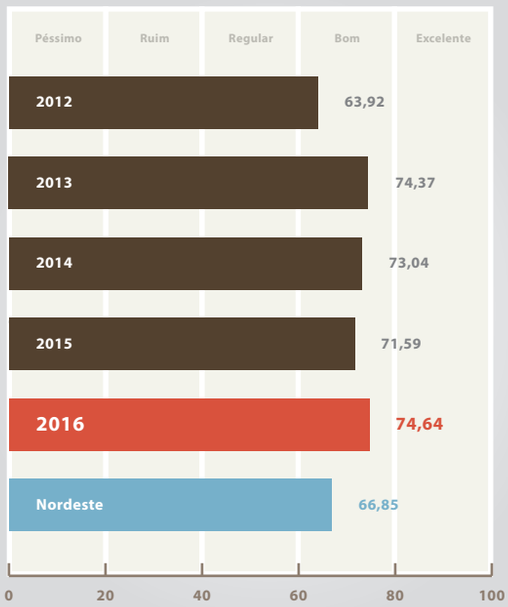
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



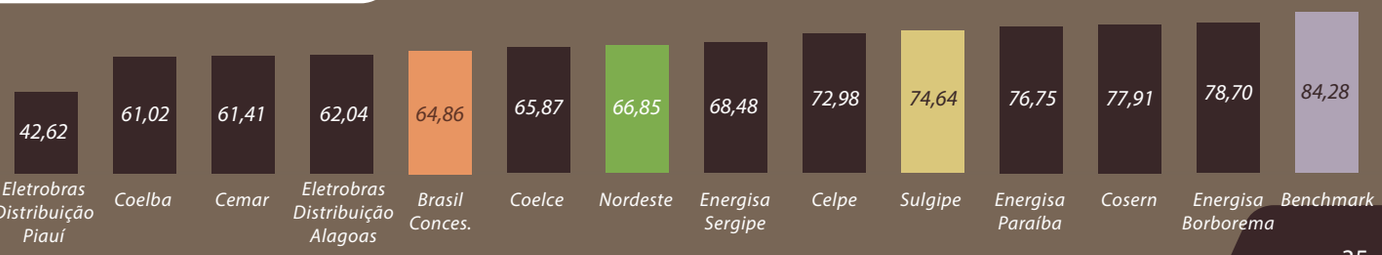
Evolução Iasc - Sulgipe



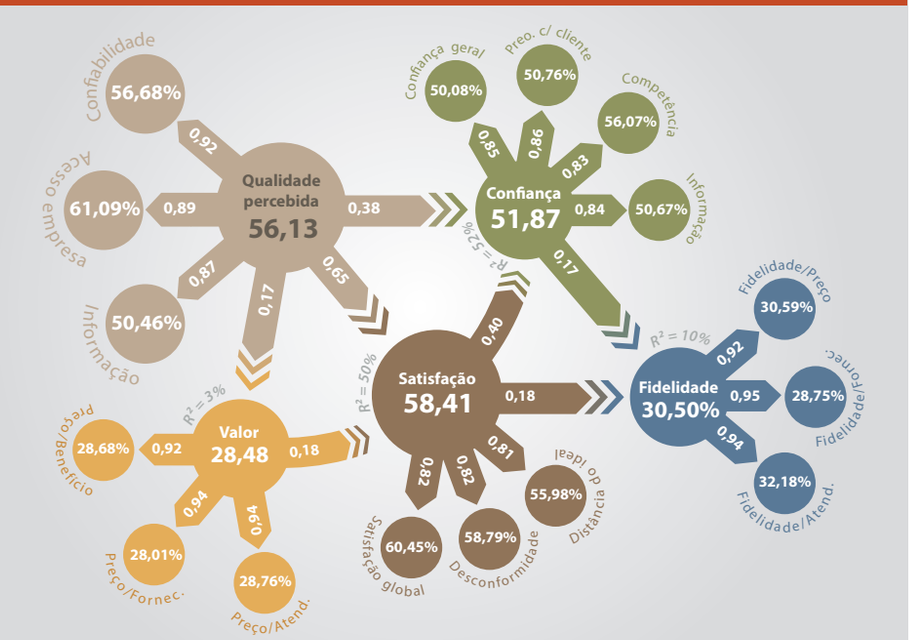
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	67,09	81,83	71,60	73,13	**77,15**	5,49% ▲	67,41	64,66	83,41
Satisfação	63,92	74,37	73,04	71,59	**74,64**	4,26% ▲	66,85	64,86	84,28
Confiança	61,23	80,39	69,83	69,48	**72,08**	3,74% ▲	65,38	62,09	83,68
Fidelidade	47,24	61,83	37,01	55,80	**37,98**	-31,93% ▼	49,26	40,41	82,78
Valor	32,40	32,81	31,47	31,21	**40,10**	28,51% ▲	41,04	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	61,01%	80,18%	69,27%	66,55%	**76,15%**	14,42% ▲	66,53%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	63,02%	81,53%	69,61%	67,17%	**73,52%**	9,46% ▲	65,89%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	61,07%	69,15%	65,55%	59,30%	**72,80%**	22,76% ▲	66,18%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	73,11%	82,84%	71,32%	71,57%	**76,71%**	7,18% ▲	67,54%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	56,13%	82,62%	69,09%	67,16%	**77,11%**	14,81% ▲	65,86%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	52,18%	82,55%	68,17%	64,65%	**75,24%**	16,39% ▲	64,31%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	60,55%	82,40%	71,87%	69,46%	**81,51%**	17,36% ▲	69,42%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	75,08%	83,18%	73,86%	76,75%	**78,05%**	1,70% ▲	68,60%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	70,53%	81,81%	72,22%	81,30%	**77,47%**	-4,71% ▼	66,38%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	70,31%	82,19%	75,05%	79,47%	**75,81%**	-4,60% ▼	67,31%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	78,32%	83,56%	77,40%	82,25%	**79,48%**	-3,37% ▼	71,08%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	86,76%	85,07%	72,67%	68,31%	**77,20%**	13,01% ▲	72,16%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	69,47%	83,29%	71,95%	72,40%	**80,29%**	10,89% ▲	66,08%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	65,42%	82,11%	71,56%	76,00%	**77,24%**	1,63% ▲	67,09%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	81,47%	82,04%	75,07%	82,71%	**80,58%**	-2,58% ▼	70,40%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	72,62%	82,18%	72,44%	78,84%	**73,69%**	-6,54% ▼	66,32%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	48,24%	81,59%	71,06%	73,29%	**76,07%**	3,79% ▲	66,68%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	62,13%	81,64%	71,01%	75,02%	**77,27%**	3,00% ▲	66,87%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,91%	82,84%	70,80%	71,53%	**78,84%**	10,22% ▲	67,59%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	56,18%	82,37%	68,99%	74,58%	**76,97%**	3,21% ▲	64,65%	62,06%	85,02%

Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo

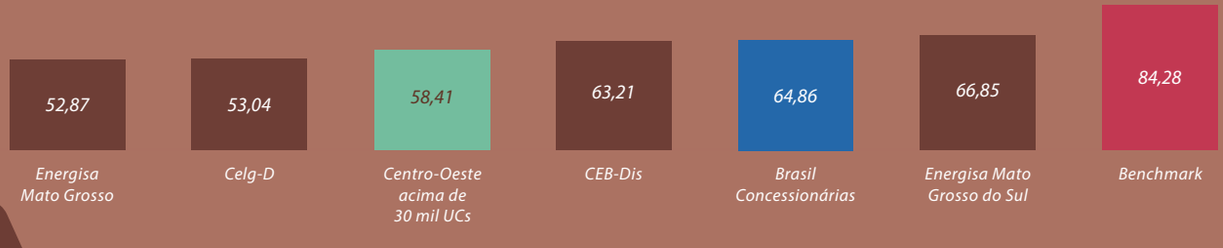


Evolução Iasc - Centro-Oeste acima de 30 mil UCs

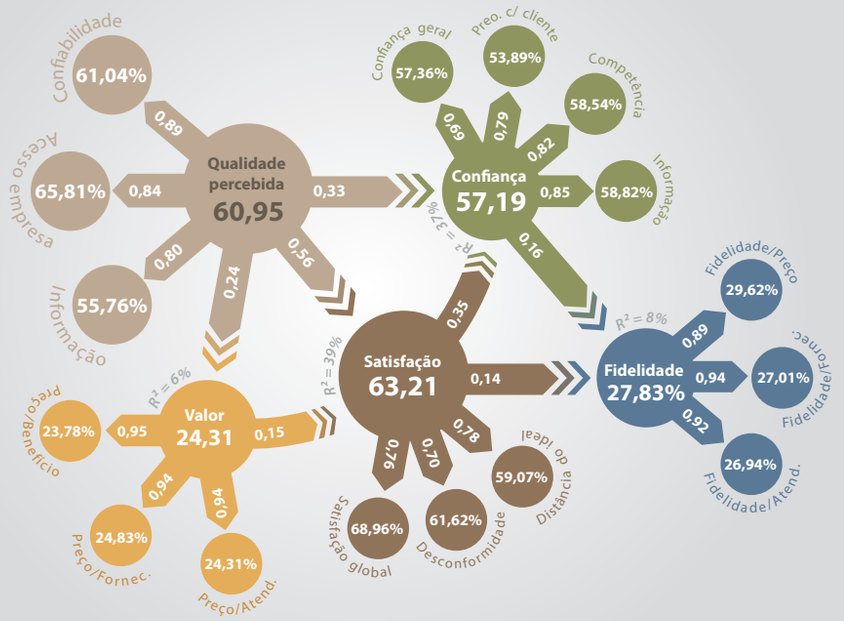
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	56,68	63,19	59,78	50,78	**56,13**	10,54% ▲	64,66	83,41
Satisfação	59,30	59,43	64,28	47,97	**58,41**	21,78% ▲	64,86	84,28
Confiança	56,59	61,37	56,49	40,42	**51,87**	28,32% ▲	62,09	83,68
Fidelidade	40,45	39,08	32,61	21,55	**30,50**	41,50% ▲	40,41	82,78
Valor	38,78	32,77	37,10	18,06	**28,48**	57,74% ▲	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,02%	62,33%	54,78%	47,89%	**50,46%**	5,36% ▲	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	53,49%	58,87%	49,23%	48,75%	**51,12%**	4,86% ▲	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	52,84%	61,75%	54,18%	42,01%	**49,89%**	18,77% ▲	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	57,97%	70,40%	61,98%	48,89%	**52,96%**	8,32% ▲	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	53,44%	59,02%	45,96%	47,65%	**50,39%**	5,74% ▲	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	52,59%	58,87%	49,43%	46,61%	**46,51%**	-0,21% ●	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	59,82%	65,08%	67,88%	53,46%	**51,91%**	-2,90% ▼	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	59,54%	66,65%	64,92%	54,11%	**61,09%**	12,90% ▲	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	54,23%	60,96%	61,00%	50,64%	**55,75%**	10,09% ▲	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	57,18%	65,96%	61,79%	50,92%	**59,08%**	16,02% ▲	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	61,62%	70,43%	69,55%	59,21%	**66,91%**	13,01% ▲	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	70,22%	77,62%	75,51%	62,81%	**69,83%**	11,18% ▲	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	54,44%	58,27%	56,76%	46,96%	**53,87%**	14,71% ▲	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	55,45%	60,61%	59,50%	50,39%	**56,68%**	12,49% ▲	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	56,69%	62,62%	63,71%	53,90%	**59,06%**	9,58% ▲	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	56,23%	59,14%	63,63%	53,36%	**59,02%**	10,61% ▲	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	55,86%	61,03%	60,79%	51,82%	**59,78%**	15,35% ▲	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	54,31%	61,28%	59,96%	47,94%	**55,82%**	16,43% ▲	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	56,27%	59,74%	56,61%	48,31%	**55,07%**	14,00% ▲	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,31%	59,85%	52,28%	47,01%	**51,34%**	9,22% ▲	62,06%	85,02%

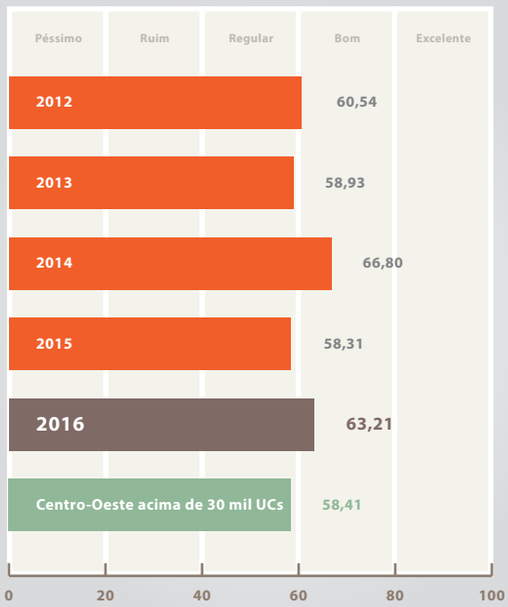
Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



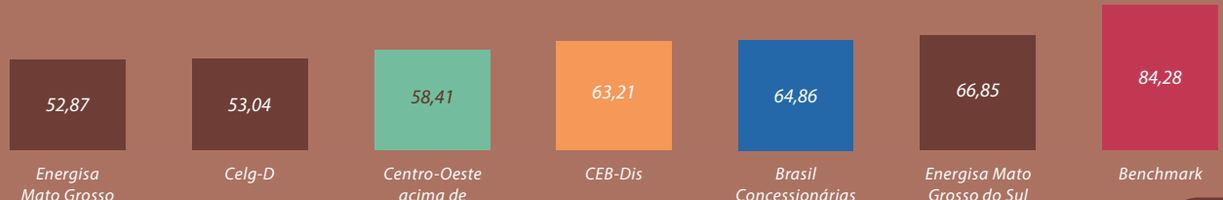
Evolução Iasc - CEB-Dis



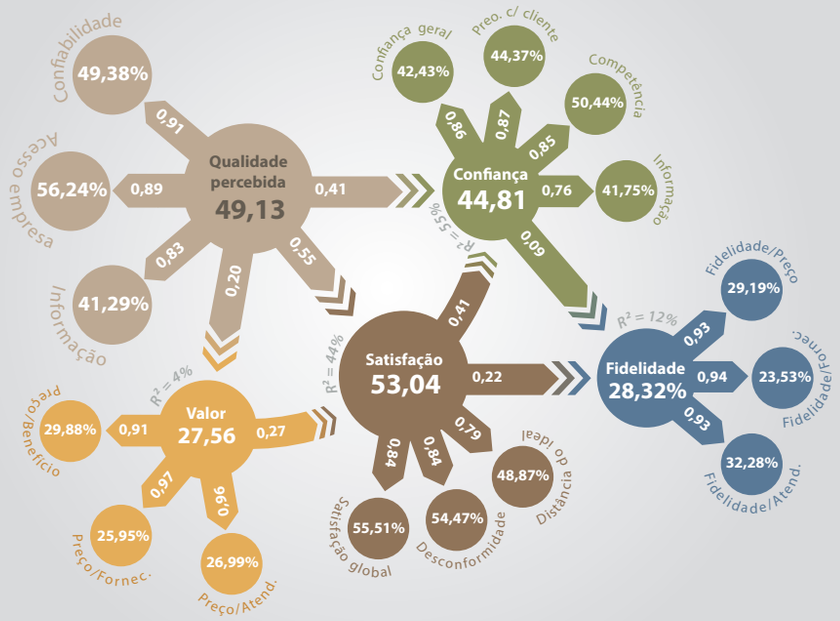
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,49	56,30	64,10	59,05	**60,95**	3,22% ▲	56,13	64,66	83,41
Satisfação	60,54	58,93	66,80	58,31	**63,21**	8,40% ▲	58,41	64,86	84,28
Confiança	59,10	55,38	64,36	54,76	**57,19**	4,43% ▲	51,87	62,09	83,68
Fidelidade	48,26	48,30	33,29	36,48	**27,83**	-23,71% ▼	30,50	40,41	82,78
Valor	34,24	36,94	39,39	22,27	**24,31**	9,16% ▲	28,48	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	62,48%	55,77%	65,26%	57,99%	**55,76%**	-3,84% ▼	50,46%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,68%	51,31%	61,37%	56,51%	**54,35%**	-3,81% ▼	51,12%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	60,08%	57,12%	63,45%	58,80%	**61,45%**	4,50% ▲	49,89%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	66,95%	67,01%	67,67%	55,99%	**51,47%**	-8,08% ▼	52,96%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	60,27%	50,10%	58,02%	53,12%	**49,97%**	-5,94% ▼	50,39%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	60,50%	51,65%	68,93%	58,46%	**52,05%**	-10,96% ▼	46,51%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	66,39%	57,44%	72,09%	65,05%	**65,27%**	0,34% ●	51,91%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	64,42%	60,63%	66,17%	61,83%	**65,81%**	6,43% ▲	61,09%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	60,08%	51,34%	60,19%	57,91%	**63,99%**	10,50% ▲	55,75%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	60,29%	60,38%	62,04%	57,15%	**63,20%**	10,60% ▲	59,08%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	65,19%	63,30%	70,86%	65,84%	**70,14%**	6,52% ▲	66,91%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	76,18%	77,19%	80,86%	72,03%	**73,46%**	1,98% ▲	69,83%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	60,34%	50,94%	56,89%	56,22%	**58,23%**	3,59% ▲	53,87%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	60,56%	52,55%	60,93%	57,38%	**61,04%**	6,37% ▲	56,68%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	60,49%	54,38%	61,16%	58,69%	**67,75%**	15,43% ▲	59,06%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	61,34%	52,43%	62,31%	58,10%	**63,77%**	9,76% ▲	59,02%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	62,82%	52,15%	69,73%	60,39%	**63,33%**	4,88% ▲	59,78%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	61,18%	52,81%	65,69%	58,93%	**62,27%**	5,68% ▲	55,82%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,53%	51,42%	54,25%	55,87%	**58,17%**	4,11% ▲	55,07%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	58,04%	52,12%	52,42%	52,32%	**50,95%**	-2,62% ▼	51,34%	62,06%	85,02%

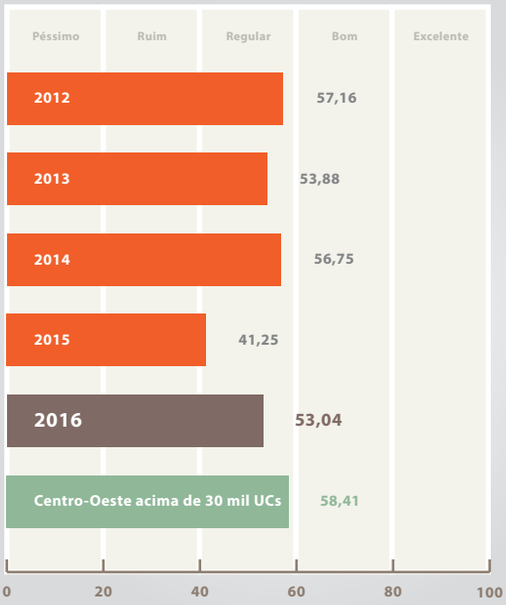
Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



Evolução Iasc - Celg-D

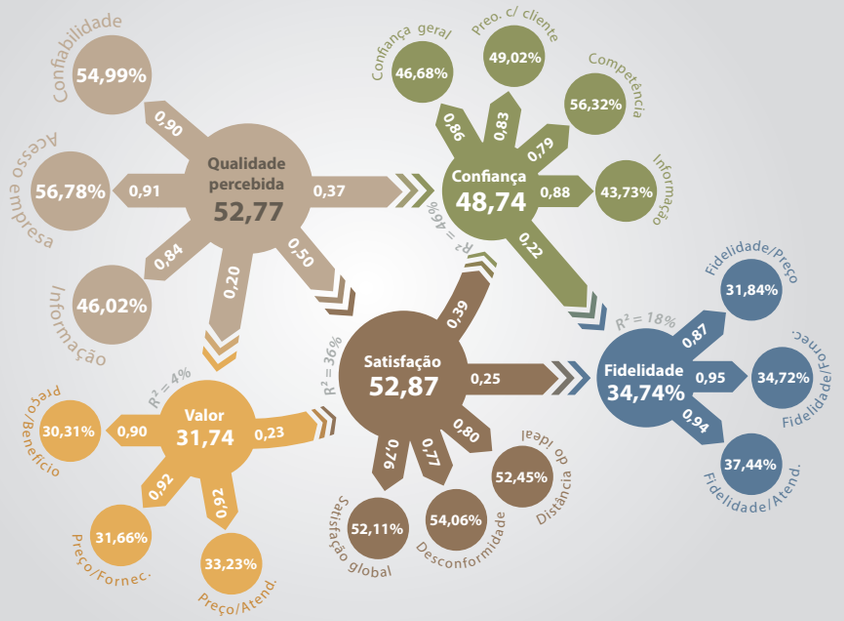


Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	57,18	58,52	48,51	45,86	**49,13**	7,15% ▲	56,13	64,66	83,41
Satisfação	57,16	53,88	56,75	41,25	**53,04**	28,57% ▲	58,41	64,86	84,28
Confiança	53,13	57,01	47,32	32,04	**44,81**	39,86% ▲	51,87	62,09	83,68
Fidelidade	33,02	42,98	27,76	16,93	**28,32**	67,33% ▲	30,50	40,41	82,78
Valor	37,32	31,72	37,71	15,13	**27,56**	82,20% ▲	28,48	33,96	65,50

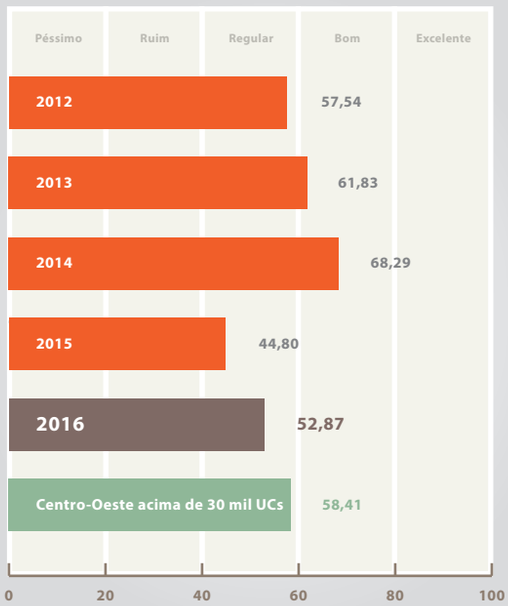
Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	56,59%	58,98%	38,50%	41,81%	**41,29%**	-1,24% ▼	50,46%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	52,99%	53,53%	27,74%	42,65%	**42,55%**	-0,22% ●	51,12%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	55,16%	58,50%	42,04%	33,13%	**39,15%**	18,16% ▲	49,89%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	60,83%	69,78%	47,82%	44,00%	**47,99%**	9,08% ▲	52,96%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	53,77%	55,26%	23,02%	42,04%	**44,15%**	5,00% ▲	50,39%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	51,93%	55,68%	29,01%	40,33%	**33,98%**	-15,73% ▼	46,51%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	64,84%	61,11%	61,35%	48,70%	**39,92%**	-18,03% ▼	51,91%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	60,19%	62,70%	57,28%	50,66%	**56,24%**	11,02% ▲	61,09%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	53,09%	54,81%	52,89%	47,95%	**46,04%**	-3,99% ▼	55,75%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	57,67%	63,20%	55,53%	46,25%	**51,16%**	10,60% ▲	59,08%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	63,86%	67,11%	61,68%	57,49%	**63,90%**	11,15% ▲	66,91%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	73,01%	77,85%	69,21%	60,16%	**74,31%**	23,53% ▲	69,83%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	53,30%	50,52%	47,09%	41,43%	**45,80%**	10,55% ▲	53,87%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	54,75%	54,04%	48,98%	45,33%	**49,38%**	8,93% ▲	56,68%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	54,94%	55,19%	57,38%	49,69%	**49,04%**	-1,32% ▼	59,06%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	55,01%	53,31%	57,95%	48,94%	**52,12%**	6,49% ▲	59,02%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	56,18%	56,91%	50,54%	46,97%	**56,64%**	20,60% ▲	59,78%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	54,36%	54,89%	49,46%	39,86%	**48,94%**	22,79% ▲	55,82%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	55,90%	52,72%	45,09%	45,14%	**47,11%**	4,38% ▲	55,07%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	52,10%	51,22%	33,46%	41,39%	**42,43%**	2,52% ▲	51,34%	62,06%	85,02%

Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias

Resultados aplicados ao modelo



Evolução Iasc - Energisa Mato Grosso

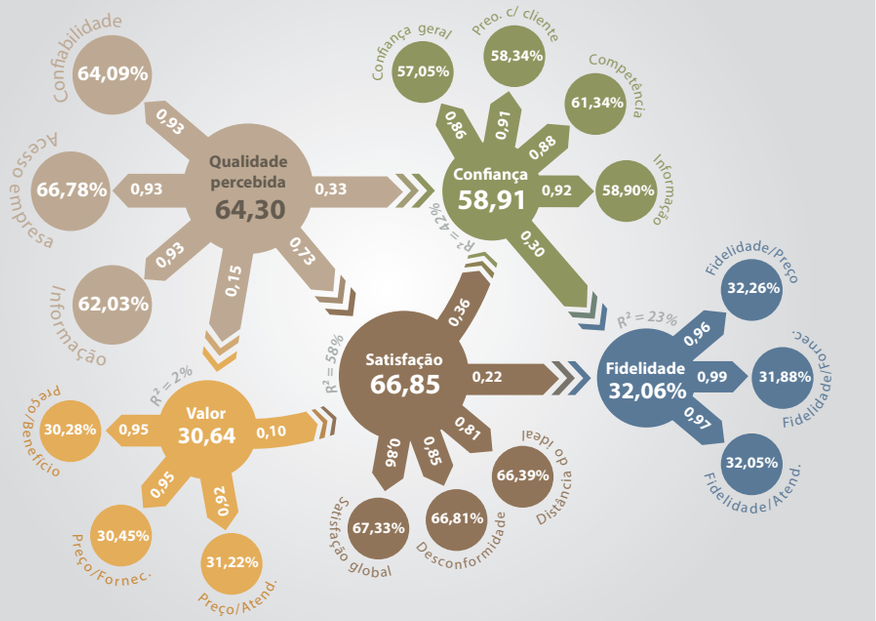


Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	55,75	71,26	65,51	50,07	**52,77**	5,41% ▲	56,13	64,66	83,41
Satisfação	57,54	61,83	68,29	44,80	**52,87**	18,03% ▲	58,41	64,86	84,28
Confiança	61,15	68,01	59,36	27,90	**48,74**	74,68% ▲	51,87	62,09	83,68
Fidelidade	49,82	28,85	35,49	10,04	**34,74**	245,93% ▲	30,50	40,41	82,78
Valor	38,76	24,71	34,38	11,53	**31,74**	175,32% ▲	28,48	33,96	65,50

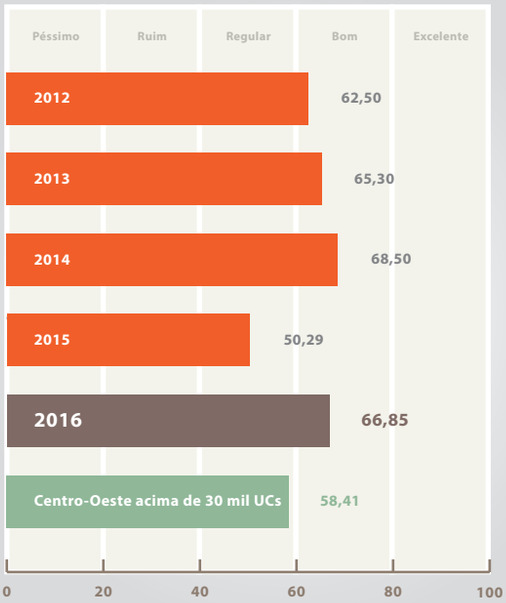
Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	54,93%	69,99%	62,25%	45,09%	**46,02%**	2,06% ▲	50,46%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	54,30%	70,41%	60,03%	49,97%	**47,84%**	-4,25% ▼	51,12%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	50,97%	66,67%	56,50%	34,56%	**43,57%**	26,08% ▲	49,89%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	56,74%	72,12%	70,84%	45,34%	**48,97%**	8,01% ▲	52,96%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	55,31%	69,88%	59,51%	48,07%	**46,87%**	-2,49% ▼	50,39%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,08%	68,94%	54,39%	42,08%	**42,73%**	1,54% ▲	46,51%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	56,18%	71,94%	72,26%	50,56%	**46,17%**	-8,68% ▼	51,91%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	57,69%	73,87%	69,01%	53,31%	**56,78%**	6,51% ▲	61,09%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	53,26%	72,50%	64,76%	49,20%	**52,14%**	5,99% ▲	55,75%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	55,59%	72,24%	65,66%	51,16%	**55,18%**	7,85% ▲	59,08%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	57,72%	78,23%	73,87%	59,29%	**59,25%**	-0,08% ●	66,91%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	64,13%	76,87%	77,78%	63,16%	**66,11%**	4,67% ▲	69,83%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	57,75%	69,51%	62,96%	43,74%	**51,23%**	17,13% ▲	53,87%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	54,64%	69,90%	65,21%	51,77%	**54,99%**	6,22% ▲	56,68%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	54,65%	73,02%	68,37%	58,33%	**57,12%**	-2,08% ▼	59,06%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	53,33%	64,41%	66,70%	57,33%	**57,15%**	-0,30% ●	59,02%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	50,76%	72,29%	62,32%	52,53%	**56,42%**	7,41% ▲	59,78%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	52,42%	73,03%	64,41%	46,06%	**52,98%**	15,03% ▲	55,82%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,72%	67,33%	64,71%	47,74%	**55,73%**	16,73% ▲	55,07%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	56,96%	69,33%	64,75%	48,66%	**50,56%**	3,91% ▲	51,34%	62,06%	85,02%

Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias

Resultados aplicados ao modelo



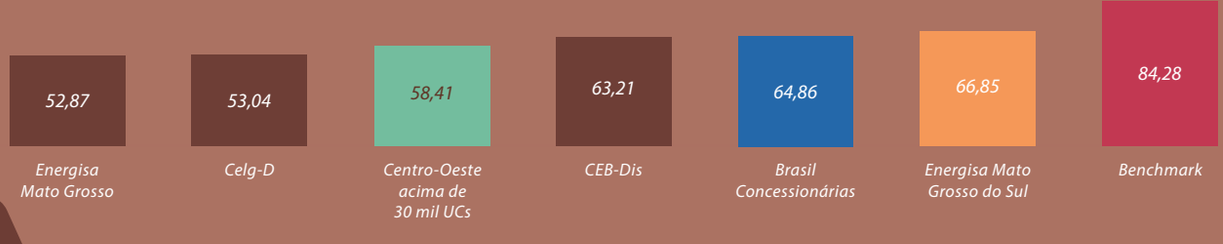
Evolução Iasc - Energisa Mato Grosso do Sul



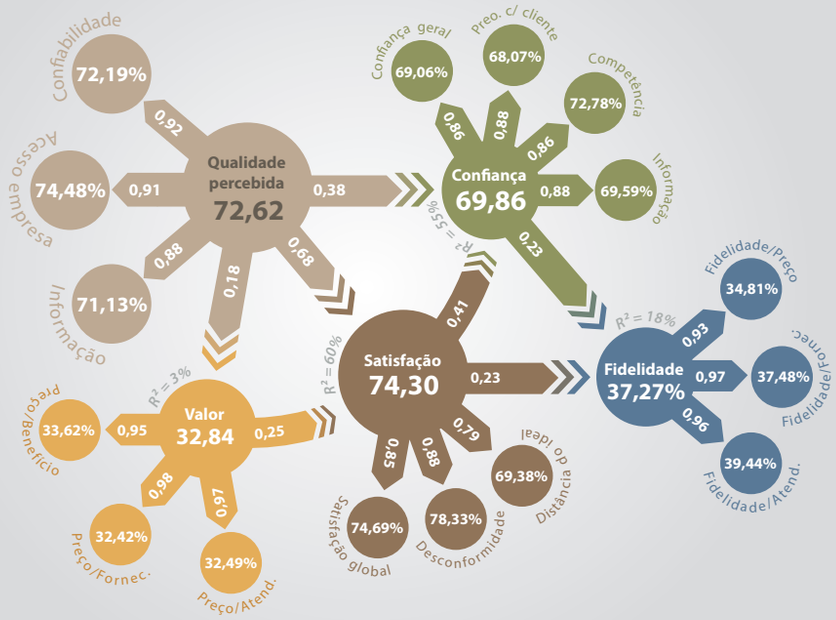
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	51,08	68,59	66,36	50,27	**64,30**	27,92% ▲	56,13	64,66	83,41
Satisfação	62,50	65,30	68,50	50,29	**66,85**	32,92% ▲	58,41	64,86	84,28
Confiança	54,31	66,77	59,27	50,70	**58,91**	16,20% ▲	51,87	62,09	83,68
Fidelidade	34,13	34,70	36,08	24,70	**32,06**	29,80% ▲	30,50	40,41	82,78
Valor	45,25	38,13	36,70	24,49	**30,64**	25,11% ▲	28,48	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	45,53%	65,98%	60,45%	49,21%	**62,03%**	26,07% ▲	50,46%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	46,22%	62,49%	57,13%	48,40%	**63,01%**	30,18% ▲	51,12%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	44,20%	66,08%	59,85%	45,24%	**59,01%**	30,44% ▲	49,89%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	46,35%	72,95%	68,56%	52,00%	**64,07%**	23,21% ▲	52,96%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	44,38%	62,43%	54,22%	49,72%	**63,01%**	26,72% ▲	50,39%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	42,19%	60,56%	54,21%	48,30%	**62,08%**	28,54% ▲	46,51%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	49,83%	71,39%	68,73%	51,56%	**61,01%**	18,32% ▲	51,91%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	55,59%	71,01%	70,73%	52,23%	**66,78%**	27,86% ▲	61,09%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	50,92%	67,64%	69,57%	48,92%	**64,65%**	32,15% ▲	55,75%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	54,97%	69,13%	66,93%	51,15%	**68,65%**	34,21% ▲	59,08%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	58,85%	74,41%	75,70%	55,03%	**74,90%**	36,09% ▲	66,91%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	66,46%	78,47%	76,80%	56,98%	**63,68%**	11,75% ▲	69,83%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	46,77%	65,38%	64,67%	49,06%	**62,03%**	26,44% ▲	53,87%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	52,00%	68,66%	67,77%	49,37%	**64,09%**	29,82% ▲	56,68%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	57,40%	70,90%	70,49%	50,59%	**66,46%**	31,37% ▲	59,06%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	55,76%	68,79%	69,92%	50,87%	**65,87%**	29,49% ▲	59,02%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	52,77%	64,58%	67,81%	50,33%	**63,38%**	25,93% ▲	59,78%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	49,27%	67,08%	65,32%	50,56%	**61,62%**	21,88% ▲	55,82%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	50,10%	70,35%	67,09%	45,87%	**62,58%**	36,43% ▲	55,07%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	46,70%	70,28%	66,02%	47,99%	**64,62%**	34,66% ▲	51,34%	62,06%	85,02%

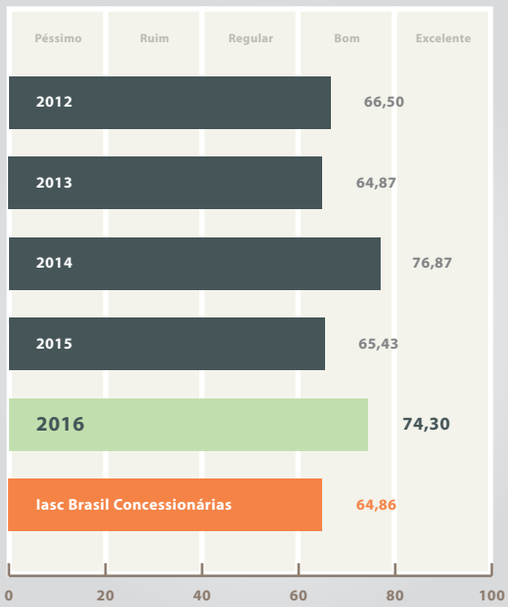
Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



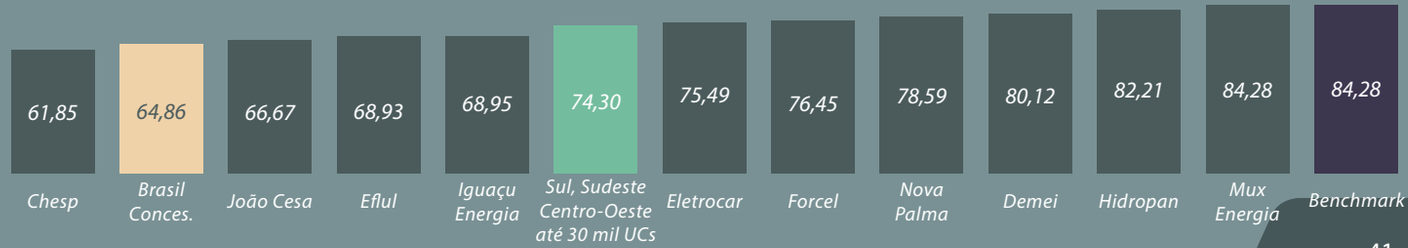
Evolução Iasc - Sul, Sudeste e CO até 30 mil UCs



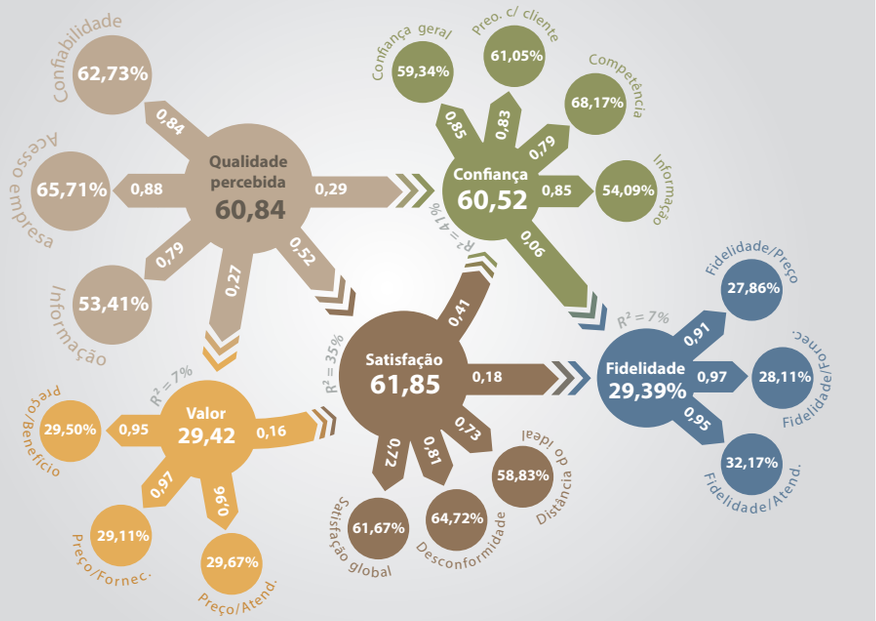
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	66,27	76,73	76,28	66,25	**72,62**	9,60% ▲	64,66	83,41
Satisfação	66,50	64,87	76,87	65,43	**74,30**	13,56% ▲	64,86	84,28
Confiança	67,14	76,69	74,25	63,70	**69,86**	9,67% ▲	62,09	83,68
Fidelidade	41,07	46,84	44,39	44,63	**37,27**	-16,49% ▼	40,41	82,78
Valor	35,38	39,76	38,63	25,46	**32,84**	28,98% ▲	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,28%	75,09%	73,62%	64,61%	**71,13%**	10,09% ▲	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	63,43%	73,72%	69,24%	64,23%	**69,05%**	7,50% ▲	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	64,73%	72,75%	71,86%	60,62%	**70,84%**	16,87% ▲	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	67,42%	83,52%	79,46%	67,44%	**73,28%**	8,66% ▲	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	63,97%	74,32%	69,90%	64,45%	**71,44%**	10,84% ▲	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	64,21%	72,62%	71,49%	62,99%	**68,53%**	8,79% ▲	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	67,90%	73,64%	79,81%	67,92%	**73,63%**	8,41% ▲	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	68,81%	78,26%	79,21%	68,25%	**74,48%**	9,12% ▲	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	66,04%	75,13%	76,95%	66,24%	**72,33%**	9,19% ▲	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	67,03%	75,16%	78,44%	66,97%	**73,69%**	10,03% ▲	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	70,61%	82,90%	82,29%	72,51%	**77,16%**	6,41% ▲	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,44%	85,63%	83,69%	70,26%	**77,09%**	9,73% ▲	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	65,93%	72,47%	74,69%	65,27%	**72,12%**	10,49% ▲	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	64,73%	76,79%	75,96%	65,90%	**72,19%**	9,55% ▲	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	64,08%	82,23%	74,88%	66,04%	**72,03%**	9,06% ▲	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	63,52%	76,19%	74,65%	64,76%	**70,67%**	9,13% ▲	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	63,68%	76,85%	75,97%	65,34%	**72,67%**	11,22% ▲	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	65,17%	75,31%	77,89%	65,39%	**71,98%**	10,08% ▲	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	66,29%	74,54%	74,81%	66,45%	**72,91%**	9,71% ▲	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	65,63%	75,61%	77,55%	67,39%	**72,87%**	8,14% ▲	62,06%	85,02%

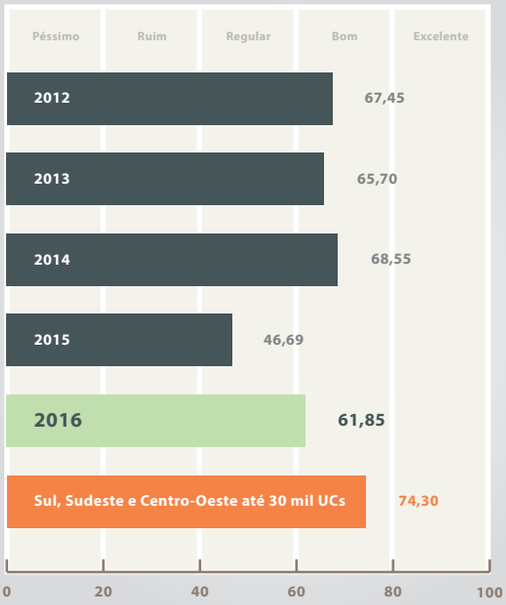
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



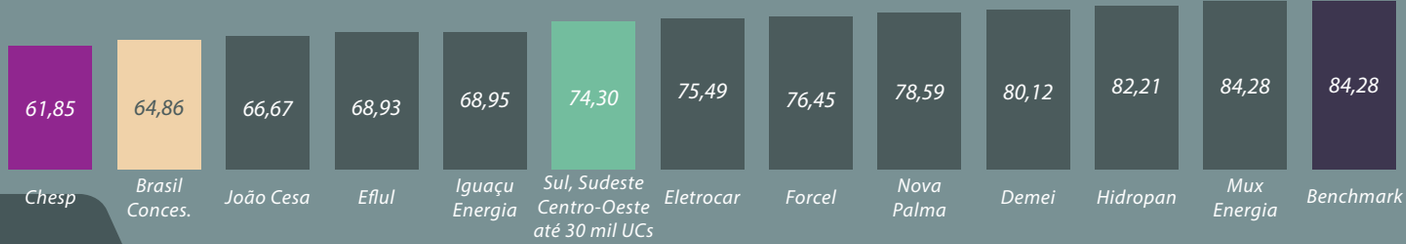
Evolução Iasc - Chesp



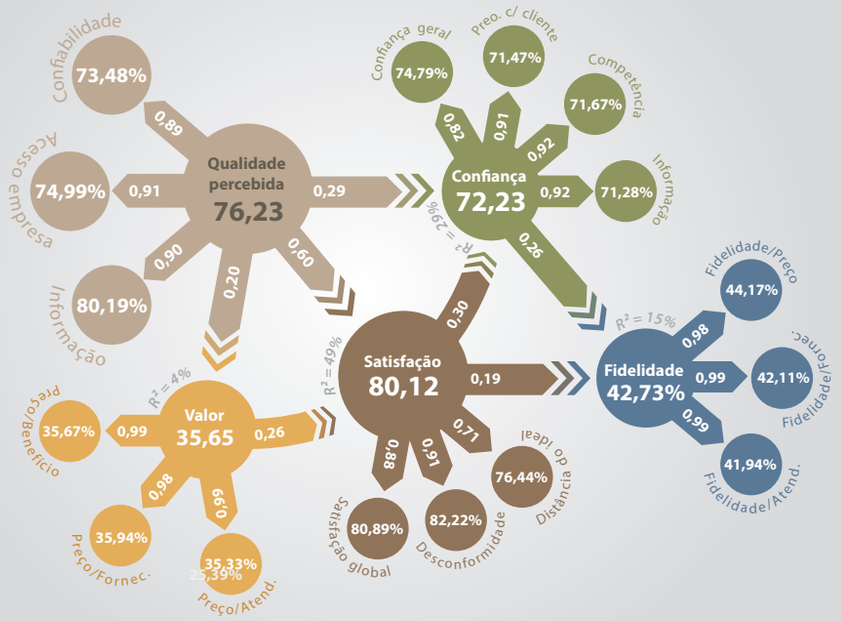
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	63,49	75,40	66,23	56,35	**60,84**	7,97% ▲	72,62	64,66	83,41
Satisfação	67,45	65,70	68,55	46,69	**61,85**	32,46% ▲	74,30	64,86	84,28
Confiança	62,65	75,77	63,18	43,97	**60,52**	37,64% ▲	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	40,12	29,97	32,69	19,16	**29,39**	53,38% ▲	37,27	40,41	82,78
Valor	41,48	37,70	39,07	19,36	**29,42**	52,02% ▲	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	58,69%	72,18%	58,71%	47,06%	**53,41%**	13,50% ▲	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	57,13%	70,50%	45,62%	49,09%	**54,80%**	11,62% ▲	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	56,67%	70,39%	53,06%	37,06%	**50,75%**	36,96% ▲	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	60,72%	77,11%	70,88%	57,22%	**55,98%**	-2,17% ▼	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	56,85%	71,94%	48,75%	42,85%	**59,35%**	38,52% ▲	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	57,76%	69,83%	61,28%	39,97%	**49,77%**	24,54% ▲	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	63,04%	73,28%	72,70%	56,17%	**49,80%**	-11,33% ▼	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	67,99%	78,82%	71,85%	64,53%	**65,71%**	1,83% ▲	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	63,44%	78,33%	70,30%	55,84%	**59,86%**	7,21% ▲	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	67,97%	76,94%	73,60%	66,32%	**65,96%**	-0,55% ▼	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	71,40%	83,11%	74,60%	76,03%	**73,08%**	-3,88% ▼	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	75,61%	81,17%	75,20%	75,61%	**69,18%**	-8,51% ▼	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	61,54%	74,56%	65,54%	48,83%	**60,45%**	23,78% ▲	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	63,74%	75,15%	67,82%	57,19%	**62,73%**	9,68% ▲	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	63,94%	74,11%	68,83%	60,11%	**61,00%**	1,48% ▲	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	63,83%	71,67%	70,06%	61,14%	**63,72%**	4,23% ▲	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	62,12%	80,67%	69,35%	56,83%	**68,34%**	20,26% ▲	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	60,50%	76,72%	68,30%	52,81%	**62,92%**	19,16% ▲	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,56%	72,44%	63,93%	58,89%	**60,39%**	2,55% ▲	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,48%	75,28%	66,44%	53,39%	**60,01%**	12,40% ▲	72,87%	62,06%	85,02%

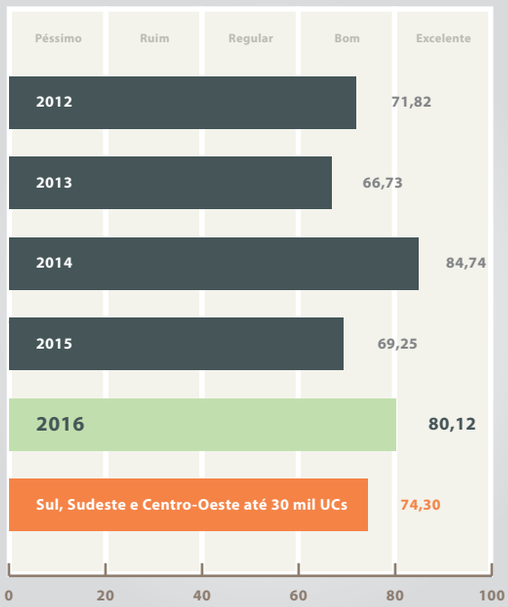
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



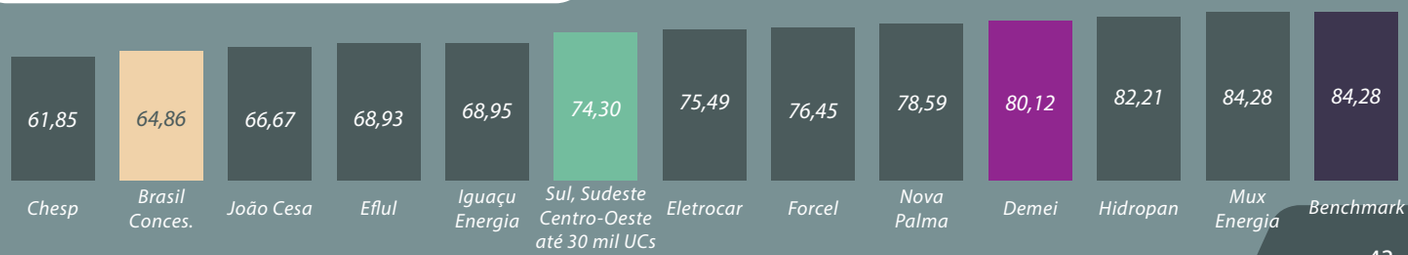
Evolução Iasc - Demei



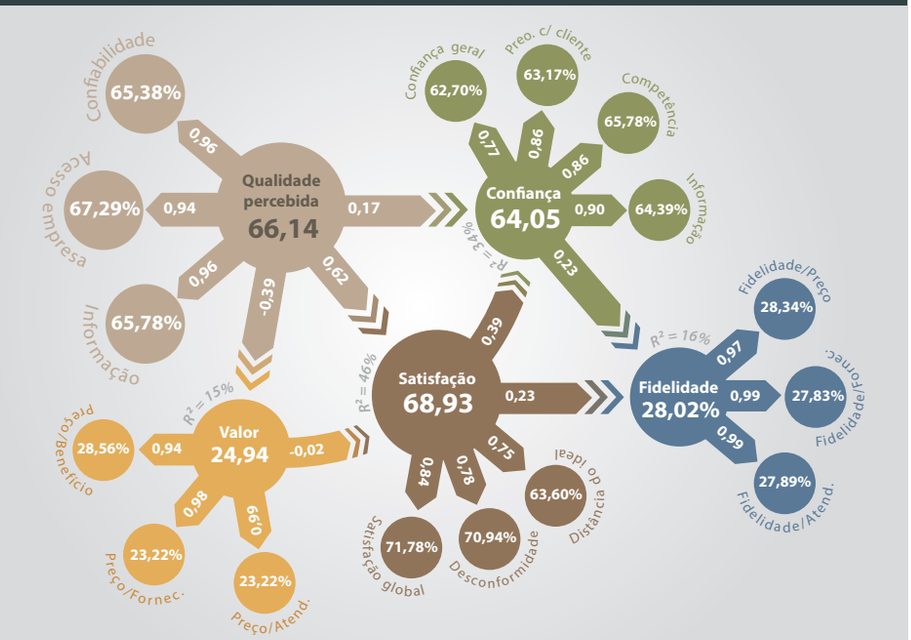
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	75,46	76,00	85,25	66,94	**76,23**	13,88% ▲	72,62	64,66	83,41
Satisfação	71,82	66,73	84,74	69,25	**80,12**	15,70% ▲	74,30	64,86	84,28
Confiança	66,93	79,68	82,49	63,39	**72,23**	13,95% ▲	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	34,17	44,78	33,67	45,79	**42,73**	-6,68% ▼	37,27	40,41	82,78
Valor	35,89	44,81	25,52	27,88	**35,65**	27,86% ▲	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	76,89%	80,23%	85,63%	67,59%	**80,19%**	18,64% ▲	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,62%	77,67%	85,56%	67,44%	**76,06%**	12,77% ▲	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	74,37%	77,28%	85,94%	66,44%	**81,83%**	23,17% ▲	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	78,20%	97,39%	85,28%	68,51%	**78,56%**	14,67% ▲	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	76,70%	77,39%	85,50%	64,74%	**81,02%**	25,14% ▲	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	76,08%	76,16%	85,61%	64,94%	**79,34%**	22,17% ▲	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	81,39%	75,49%	85,89%	73,46%	**84,33%**	14,81% ▲	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	76,52%	74,33%	85,10%	66,67%	**74,99%**	12,48% ▲	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	72,39%	68,17%	84,50%	64,43%	**71,30%**	10,66% ▲	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	71,86%	67,39%	83,61%	59,06%	**69,71%**	18,03% ▲	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	78,56%	80,61%	88,67%	72,71%	**72,04%**	-0,92% ▼	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	88,05%	90,33%	83,61%	76,33%	**82,94%**	8,67% ▲	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	71,76%	65,17%	85,11%	60,81%	**78,94%**	29,82% ▲	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	72,92%	73,67%	85,03%	66,56%	**73,48%**	10,39% ▲	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	69,33%	84,50%	84,39%	67,83%	**71,78%**	5,81% ▲	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	71,00%	75,28%	84,50%	66,72%	**68,89%**	3,25% ▲	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	75,62%	68,50%	84,65%	67,86%	**74,27%**	9,44% ▲	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	72,96%	75,06%	86,44%	66,07%	**73,93%**	11,88% ▲	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,69%	73,06%	84,94%	61,88%	**79,83%**	29,01% ▲	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	76,92%	65,61%	85,26%	69,01%	**72,19%**	4,62% ▲	72,87%	62,06%	85,02%

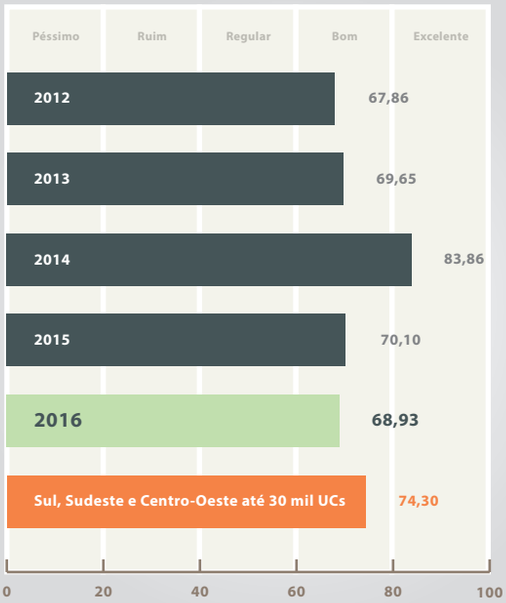
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



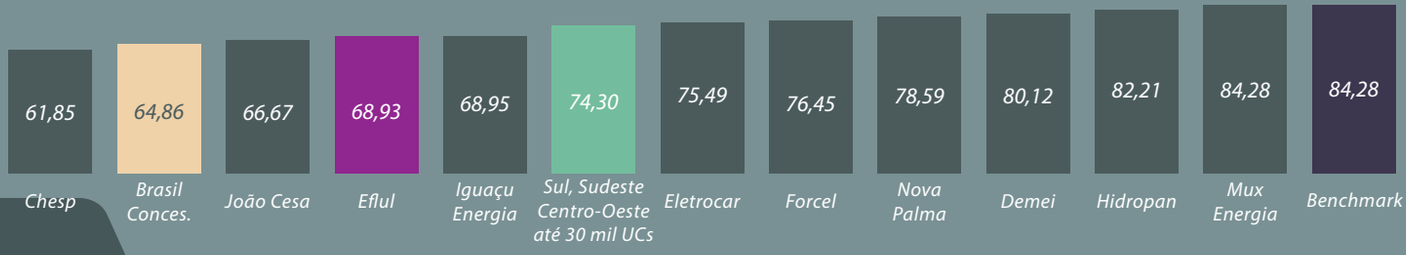
Evolução Iasc - Eflul



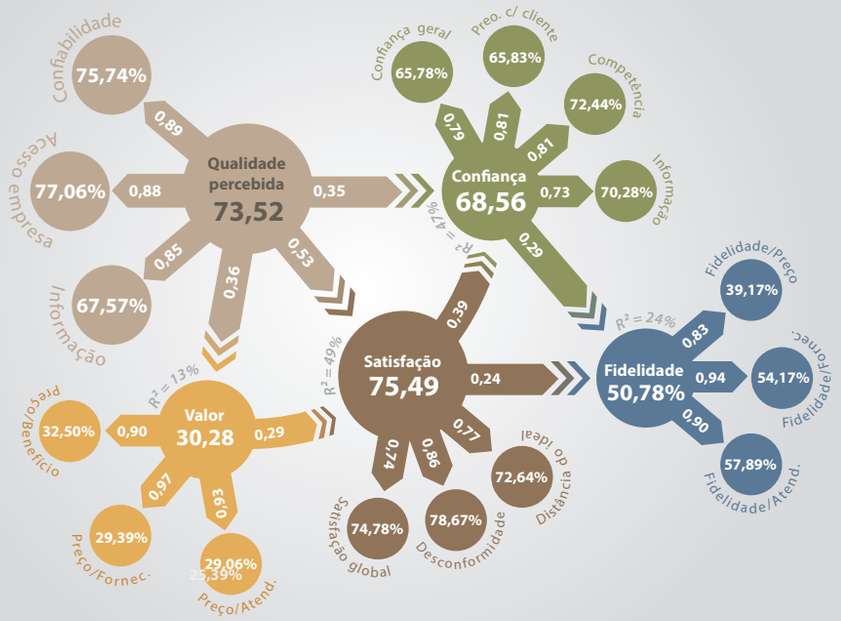
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,37	84,81	82,36	69,67	**66,14**	-5,06% ▼	72,62	64,66	83,41
Satisfação	67,86	69,65	83,86	70,10	**68,93**	-1,67% ▼	74,30	64,86	84,28
Confiança	71,98	86,17	78,11	64,42	**64,05**	-0,57% ▼	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	50,42	45,81	50,61	47,47	**28,02**	-40,98% ▼	37,27	40,41	82,78
Valor	33,28	34,16	34,49	22,98	**24,94**	8,52% ▲	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	67,60%	83,63%	76,09%	67,58%	**65,78%**	-2,67% ▼	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	67,45%	83,28%	71,76%	67,78%	**64,96%**	-4,16% ▼	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	69,07%	81,89%	69,91%	65,22%	**64,04%**	-1,81% ▼	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	68,86%	84,72%	80,06%	69,22%	**67,11%**	-3,05% ▼	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,39%	82,89%	71,29%	69,06%	**66,22%**	-4,11% ▼	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	66,50%	82,94%	71,57%	66,33%	**65,83%**	-0,76% ▼	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	67,34%	86,06%	91,96%	67,89%	**66,50%**	-2,05% ▼	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	70,22%	85,64%	87,50%	71,44%	**67,29%**	-5,81% ▼	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	70,69%	84,06%	81,37%	68,78%	**65,77%**	-4,37% ▼	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	66,95%	83,22%	91,92%	70,89%	**66,21%**	-6,60% ▼	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	69,35%	86,22%	89,15%	77,72%	**70,09%**	-9,82% ▼	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	75,04%	90,56%	94,11%	70,22%	**67,61%**	-3,72% ▼	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	69,07%	84,17%	80,97%	69,61%	**66,78%**	-4,07% ▼	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	69,88%	85,12%	83,08%	69,95%	**65,38%**	-6,54% ▼	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	72,86%	89,17%	82,06%	67,67%	**65,56%**	-3,12% ▼	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	71,58%	86,67%	79,12%	67,61%	**64,94%**	-3,94% ▼	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	65,66%	82,44%	83,02%	68,11%	**60,56%**	-11,09% ▼	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	67,67%	83,67%	83,74%	68,00%	**67,06%**	-1,39% ▼	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	74,09%	85,22%	80,28%	73,78%	**67,11%**	-9,04% ▼	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	67,39%	83,56%	90,25%	74,56%	**67,06%**	-10,05% ▼	72,87%	62,06%	85,02%

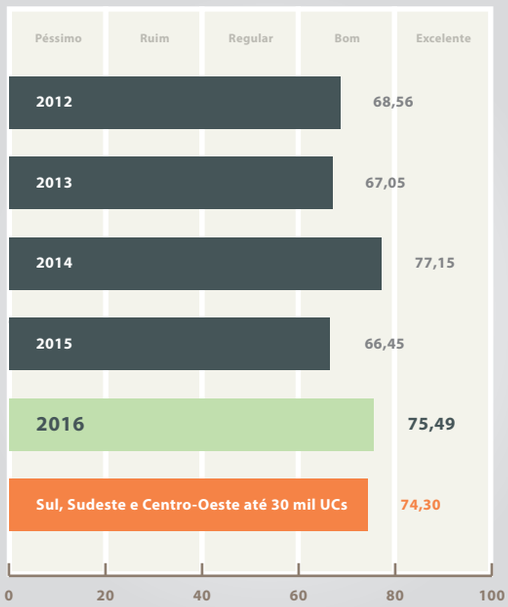
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



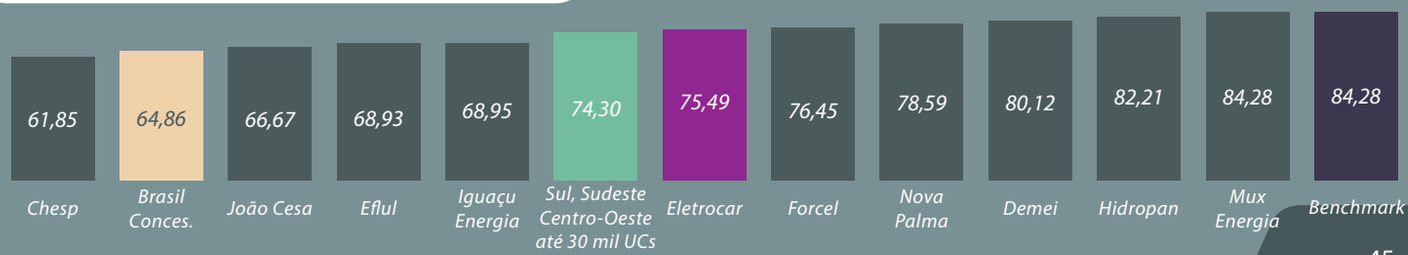
Evolução Iasc - Eletrocar



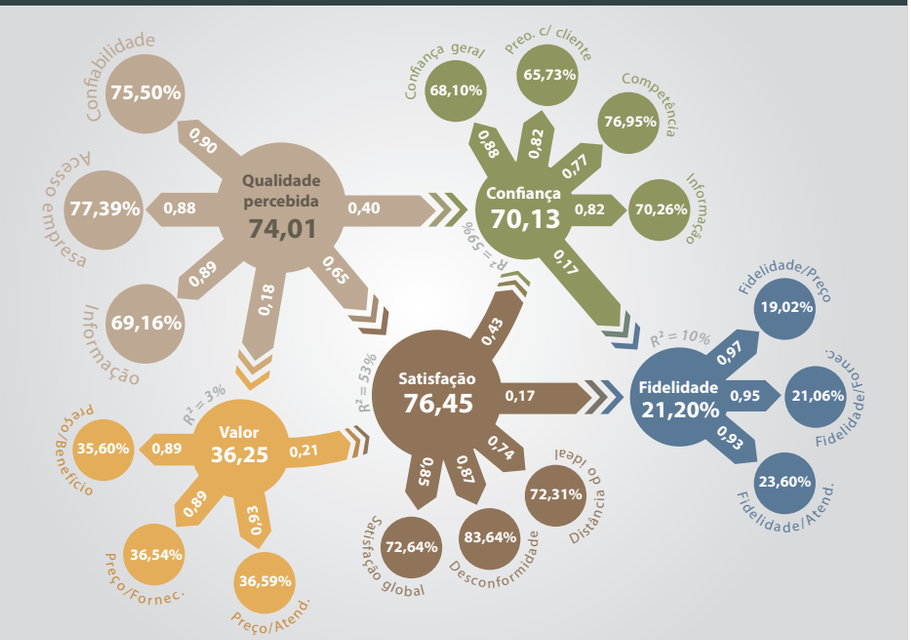
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	61,48	74,90	76,42	62,36	**73,52**	17,91% ▲	72,62	64,66	83,41
Satisfação	68,56	67,05	77,15	66,45	**75,49**	13,61% ▲	74,30	64,86	84,28
Confiança	63,16	73,86	69,53	64,61	**68,56**	6,12% ▲	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	45,29	55,85	49,32	46,87	**50,78**	8,34% ▲	37,27	40,41	82,78
Valor	30,81	41,93	46,07	25,93	**30,28**	16,76% ▲	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	59,14%	72,72%	73,66%	61,18%	**67,57%**	10,44% ▲	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	56,06%	70,83%	67,81%	60,44%	**64,43%**	6,61% ▲	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	65,06%	69,06%	73,70%	59,80%	**71,52%**	19,60% ▲	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,94%	86,78%	86,27%	62,81%	**76,34%**	21,54% ▲	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	56,33%	71,94%	64,75%	61,67%	**62,11%**	0,71% ▲	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,50%	69,50%	64,07%	59,73%	**60,17%**	0,73% ▲	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	58,94%	68,22%	85,33%	62,61%	**70,83%**	13,13% ▲	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	64,07%	75,71%	80,07%	64,49%	**77,06%**	19,49% ▲	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	60,28%	70,72%	76,78%	62,98%	**71,56%**	13,61% ▲	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	63,26%	71,33%	73,80%	62,27%	**75,13%**	20,65% ▲	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	69,28%	84,56%	86,71%	68,01%	**82,17%**	20,82% ▲	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	66,89%	85,22%	89,94%	65,78%	**86,72%**	31,84% ▲	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	60,67%	66,72%	73,09%	63,43%	**69,72%**	9,92% ▲	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	59,29%	76,14%	75,56%	61,43%	**75,74%**	23,29% ▲	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	61,67%	82,94%	72,94%	62,89%	**76,83%**	22,17% ▲	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	60,33%	74,83%	75,89%	59,56%	**78,78%**	32,28% ▲	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	55,44%	79,78%	76,52%	63,24%	**74,74%**	18,18% ▲	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	61,56%	74,11%	81,91%	62,64%	**74,54%**	18,99% ▲	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	61,11%	67,50%	72,47%	61,33%	**70,44%**	14,86% ▲	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	55,61%	77,67%	73,60%	58,94%	**79,11%**	34,22% ▲	72,87%	62,06%	85,02%

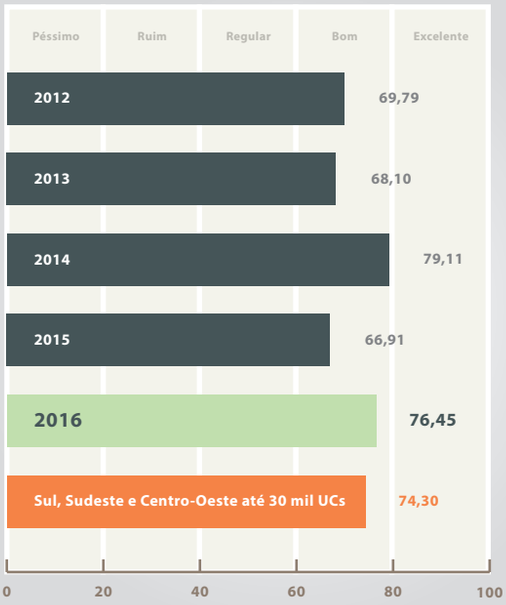
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



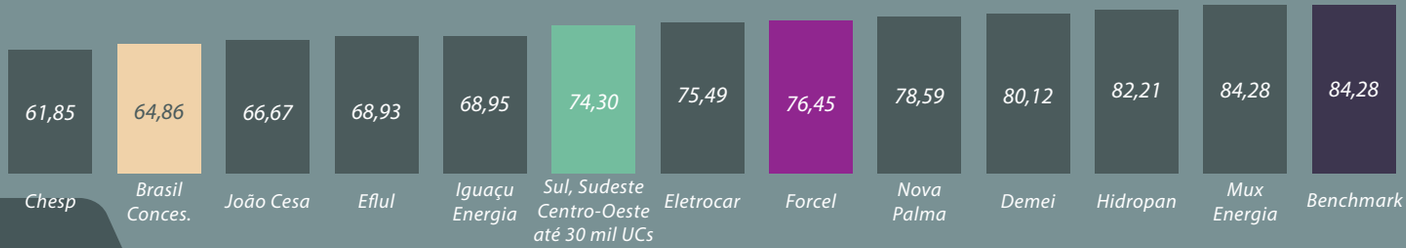
Evolução Iasc - Forcel



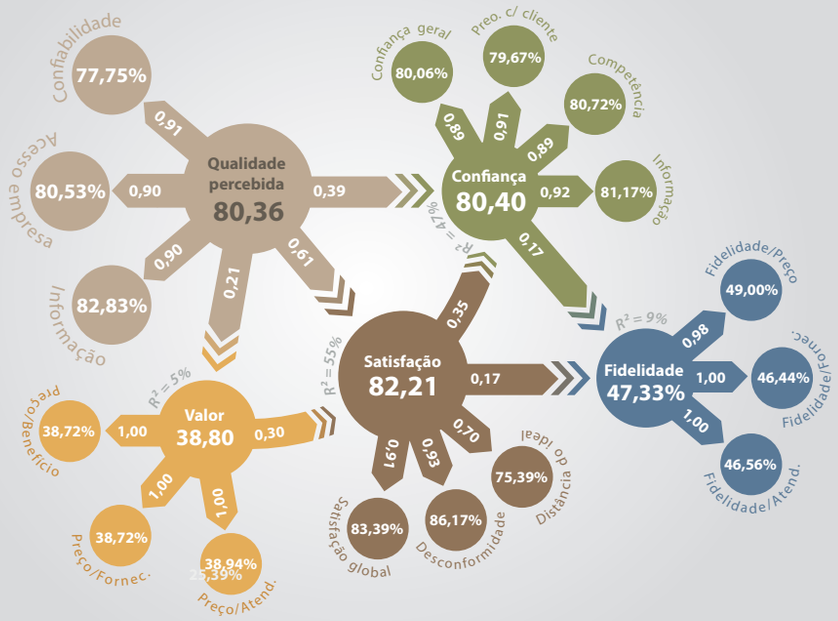
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	65,50	77,57	82,10	69,53	**74,01**	6,44% ▲	72,62	64,66	83,41
Satisfação	69,79	68,10	79,11	66,91	**76,45**	14,27% ▲	74,30	64,86	84,28
Confiança	74,18	78,29	80,58	72,95	**70,13**	-3,87% ▼	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	37,32	42,78	32,49	43,91	**21,20**	-51,71% ▼	37,27	40,41	82,78
Valor	27,56	46,80	35,73	26,96	**36,25**	34,45% ▲	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,30%	72,30%	80,57%	68,92%	**69,16%**	0,36% ●	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	65,44%	71,33%	77,54%	68,39%	**64,90%**	-5,10% ▼	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	64,50%	74,89%	77,27%	65,88%	**67,99%**	3,20% ▲	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	65,61%	78,83%	85,06%	69,96%	**67,11%**	-4,08% ▼	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	65,61%	70,94%	79,26%	70,83%	**73,80%**	4,18% ▲	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	65,11%	67,44%	80,82%	68,50%	**68,05%**	-0,66% ▼	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	65,50%	70,33%	83,50%	69,94%	**73,13%**	4,56% ▲	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	66,28%	81,18%	84,82%	69,98%	**77,39%**	10,60% ▲	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	65,44%	84,06%	82,51%	71,31%	**79,49%**	11,47% ▲	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	65,56%	78,22%	82,99%	70,33%	**79,10%**	12,47% ▲	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	65,00%	84,65%	86,48%	69,68%	**79,05%**	13,44% ▲	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	67,94%	84,61%	89,89%	66,83%	**80,27%**	20,10% ▲	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	67,44%	74,39%	82,21%	71,72%	**69,04%**	-3,73% ▼	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	65,91%	79,14%	80,89%	69,70%	**75,50%**	8,33% ▲	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	65,17%	83,56%	78,44%	74,72%	**80,98%**	8,38% ▲	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	64,50%	75,06%	78,24%	67,89%	**74,79%**	10,17% ▲	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	65,83%	78,22%	78,77%	64,03%	**70,92%**	10,77% ▲	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	65,61%	73,61%	80,65%	69,79%	**68,93%**	-1,23% ▼	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	68,06%	85,06%	85,00%	71,17%	**81,87%**	15,04% ▲	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	66,28%	79,33%	84,25%	70,59%	**75,51%**	6,96% ▲	72,87%	62,06%	85,02%

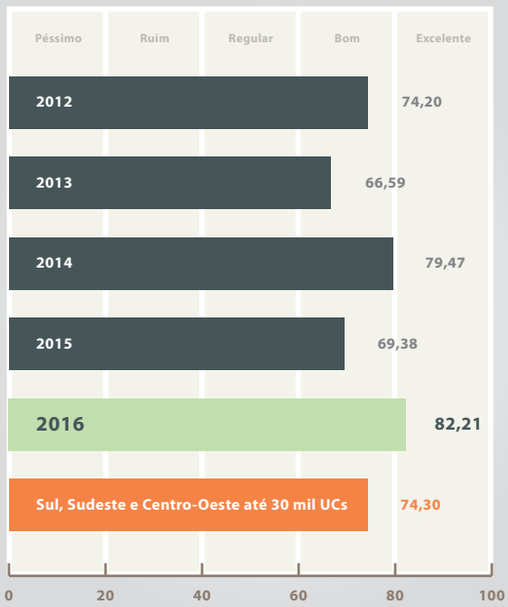
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



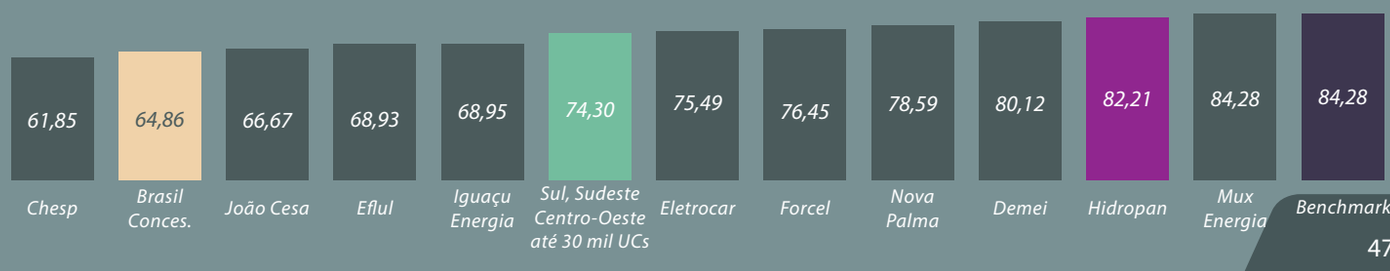
Evolução Iasc - Hidropan



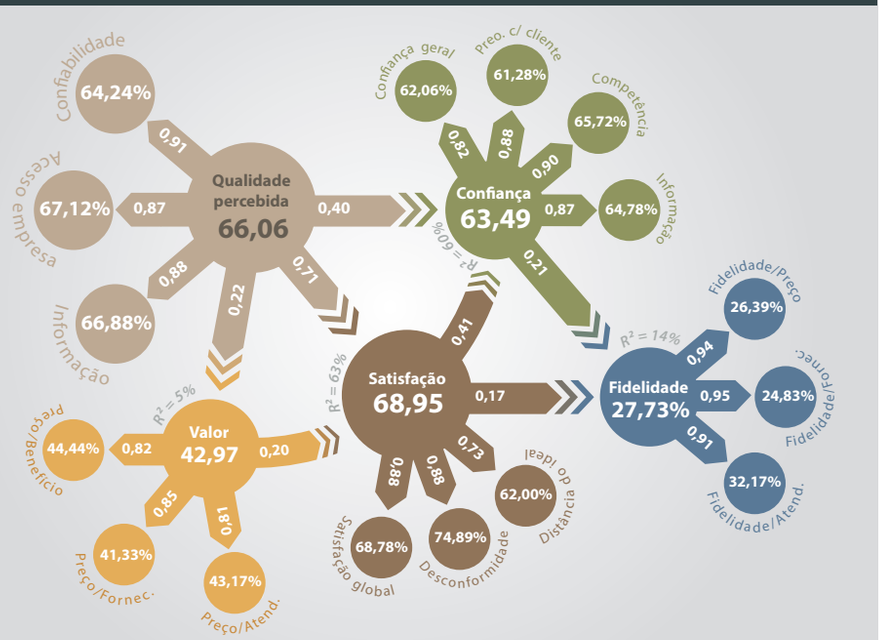
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	77,94	69,00	79,70	67,10	**80,36**	19,76% ▲	72,62	64,66	83,41
Satisfação	74,20	66,59	79,47	69,38	**82,21**	18,49% ▲	74,30	64,86	84,28
Confiança	72,81	70,39	74,44	66,91	**80,40**	20,17% ▲	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	37,42	55,97	45,26	42,44	**47,33**	11,51% ▲	37,27	40,41	82,78
Valor	42,36	38,09	41,73	22,68	**38,80**	71,06% ▲	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	78,72%	65,24%	78,43%	64,62%	**82,83%**	28,17% ▲	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	77,94%	61,06%	74,60%	64,00%	**79,39%**	24,04% ▲	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	75,77%	60,67%	78,39%	60,66%	**81,30%**	34,01% ▲	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	80,99%	87,89%	83,48%	68,12%	**82,50%**	21,11% ▲	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	77,56%	64,67%	76,09%	63,13%	**83,44%**	32,17% ▲	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	77,89%	61,11%	75,08%	63,47%	**83,22%**	31,13% ▲	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	82,17%	56,06%	82,94%	68,33%	**87,11%**	27,48% ▲	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	81,82%	71,92%	82,25%	70,08%	**80,53%**	14,91% ▲	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	76,94%	62,67%	80,81%	68,49%	**79,07%**	15,45% ▲	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	80,72%	66,83%	83,05%	68,34%	**78,55%**	14,94% ▲	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	84,98%	86,06%	85,24%	73,34%	**79,14%**	7,91% ▲	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	89,28%	82,22%	85,33%	74,44%	**82,83%**	11,27% ▲	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	77,16%	61,83%	76,80%	65,79%	**83,06%**	26,24% ▲	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	73,22%	69,67%	78,37%	66,57%	**77,75%**	16,78% ▲	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	67,33%	82,94%	77,89%	66,95%	**75,22%**	12,36% ▲	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	68,17%	67,72%	76,89%	62,83%	**71,61%**	13,97% ▲	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	75,45%	70,00%	78,29%	65,02%	**78,70%**	21,04% ▲	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	76,94%	65,17%	81,07%	69,01%	**78,40%**	13,59% ▲	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	73,50%	63,89%	77,44%	66,28%	**81,11%**	22,38% ▲	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	77,94%	68,28%	78,67%	69,35%	**81,44%**	17,45% ▲	72,87%	62,06%	85,02%

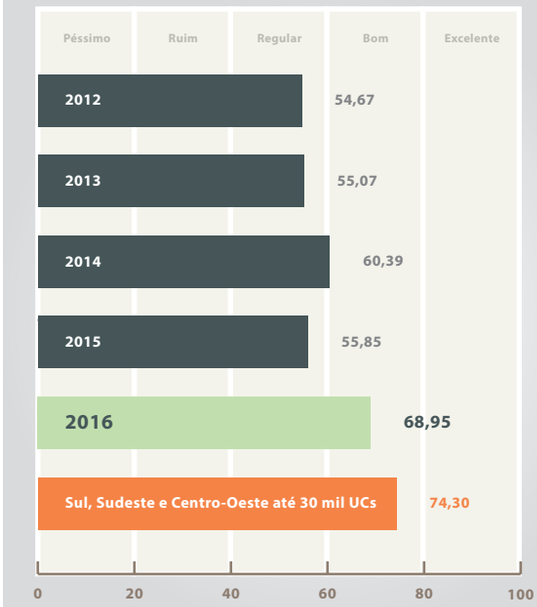
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



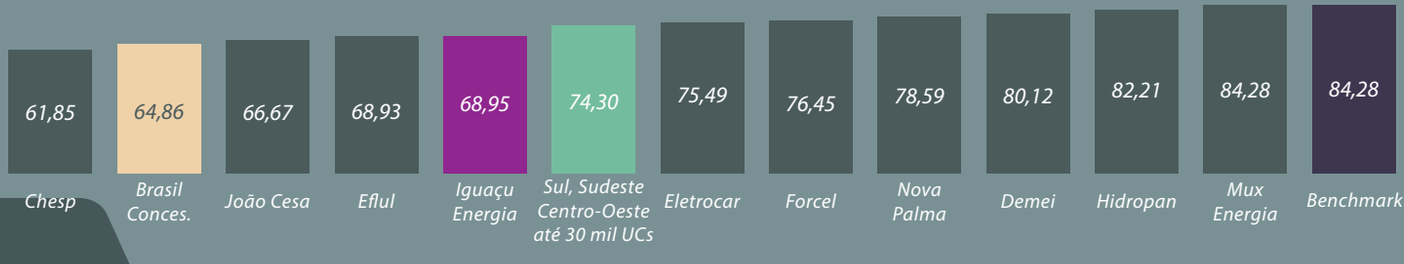
Evolução Iasc - Iguaçu Energia



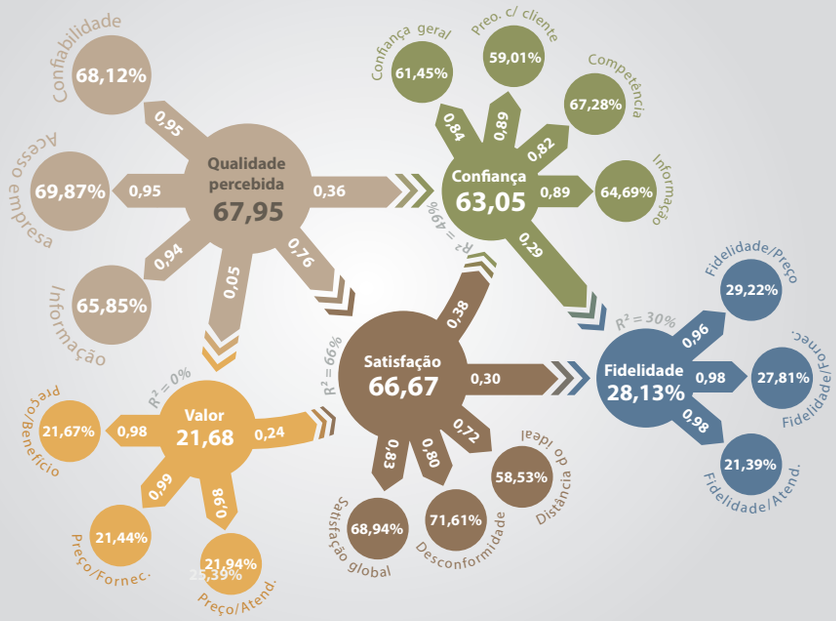
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	54,01	72,90	59,32	52,02	**66,06**	26,98% ▲	72,62	64,66	83,41
Satisfação	54,67	55,07	60,39	55,85	**68,95**	23,44% ▲	74,30	64,86	84,28
Confiança	55,80	76,34	60,37	54,94	**63,49**	15,57% ▲	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	36,11	46,76	37,22	47,63	**27,73**	-41,77% ▼	37,27	40,41	82,78
Valor	37,51	45,16	41,15	30,81	**42,97**	39,48% ▲	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	57,27%	73,40%	58,07%	53,61%	**66,88%**	24,75% ▲	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	53,41%	73,94%	53,43%	53,44%	**65,83%**	23,18% ▲	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	56,08%	75,61%	56,28%	49,33%	**68,28%**	38,40% ▲	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	57,94%	71,97%	66,61%	56,00%	**64,44%**	15,08% ▲	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	55,74%	73,33%	53,93%	57,01%	**67,39%**	18,21% ▲	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	55,56%	72,83%	54,77%	52,72%	**63,39%**	20,23% ▲	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	64,87%	72,72%	63,39%	53,17%	**71,94%**	35,32% ▲	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	58,26%	74,31%	62,94%	51,94%	**67,12%**	29,24% ▲	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	55,24%	73,06%	60,57%	52,17%	**70,83%**	35,78% ▲	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	54,17%	72,61%	59,75%	51,91%	**69,83%**	34,53% ▲	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	59,34%	75,94%	69,07%	60,89%	**76,33%**	25,37% ▲	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	69,64%	80,67%	71,56%	41,33%	**56,56%**	36,83% ▲	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	52,90%	69,28%	53,74%	53,39%	**62,06%**	16,23% ▲	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	51,15%	71,00%	56,92%	50,49%	**64,24%**	27,24% ▲	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	48,89%	69,67%	50,17%	46,06%	**65,50%**	42,22% ▲	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	50,22%	70,33%	56,28%	44,06%	**64,89%**	47,29% ▲	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	50,78%	74,39%	58,83%	53,49%	**64,94%**	21,41% ▲	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	52,58%	73,39%	65,94%	52,61%	**66,11%**	25,65% ▲	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	52,54%	69,06%	50,36%	50,00%	**58,89%**	17,78% ▲	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	51,87%	69,17%	59,91%	56,72%	**65,11%**	14,79% ▲	72,87%	62,06%	85,02%

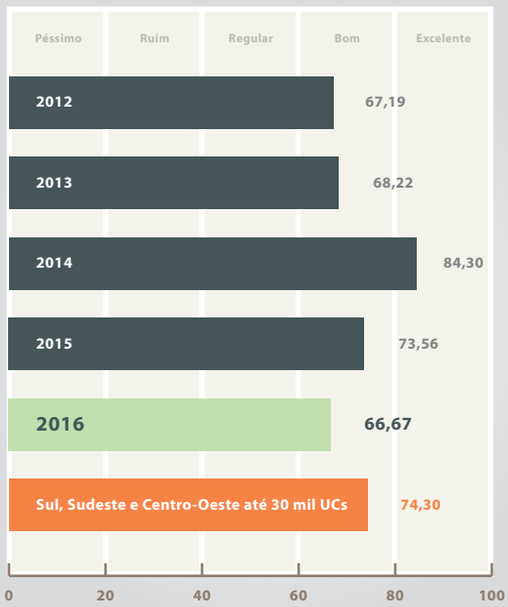
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



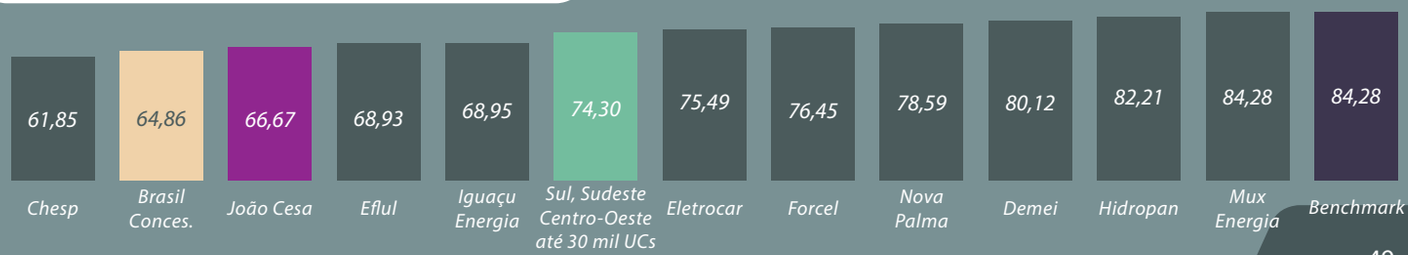
Evolução Iasc - João Cesa



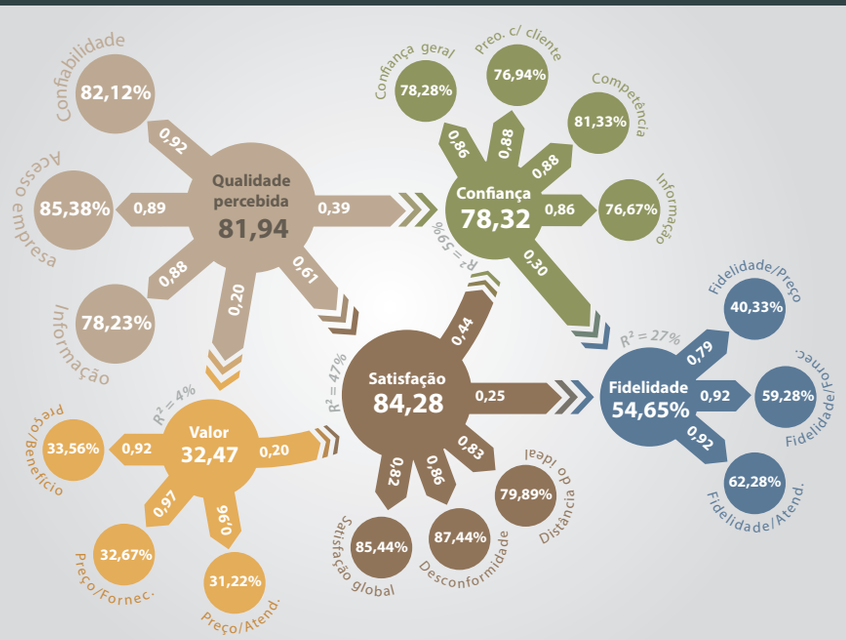
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	68,38	84,52	84,33	78,78	**67,95**	-13,74% ▼	72,62	64,66	83,41
Satisfação	67,19	68,22	84,30	73,56	**66,67**	-9,36% ▼	74,30	64,86	84,28
Confiança	62,79	82,67	80,16	71,75	**63,05**	-12,11% ▼	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	51,19	42,10	45,56	43,86	**28,13**	-35,87% ▼	37,27	40,41	82,78
Valor	36,18	30,98	36,81	28,39	**21,68**	-23,61% ▼	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	69,06%	82,62%	77,82%	76,60%	**65,85%**	-14,04% ▼	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	68,98%	82,56%	70,94%	75,18%	**64,65%**	-14,01% ▼	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	69,72%	80,56%	79,61%	76,06%	**63,39%**	-16,65% ▼	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	67,78%	83,22%	89,22%	77,16%	**70,33%**	-8,85% ▼	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	69,36%	82,17%	71,39%	76,06%	**65,61%**	-13,73% ▼	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,09%	81,83%	68,97%	74,28%	**65,48%**	-11,84% ▼	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	69,40%	85,39%	86,76%	80,89%	**65,61%**	-18,89% ▼	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	68,58%	85,86%	88,78%	81,47%	**69,87%**	-14,23% ▼	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	66,27%	84,17%	88,30%	78,44%	**69,61%**	-11,26% ▼	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	68,97%	84,06%	88,89%	81,94%	**69,60%**	-15,06% ▼	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	70,22%	85,78%	91,26%	84,33%	**72,50%**	-14,03% ▼	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	69,51%	91,11%	91,09%	84,94%	**68,73%**	-19,09% ▼	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	67,91%	84,17%	84,37%	77,67%	**68,90%**	-11,29% ▼	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	67,51%	85,06%	86,18%	78,23%	**68,12%**	-12,92% ▼	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	67,78%	87,94%	85,87%	76,83%	**66,67%**	-13,23% ▼	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,83%	86,39%	85,37%	77,61%	**66,56%**	-14,24% ▼	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	67,74%	83,44%	84,56%	77,26%	**70,58%**	-8,65% ▼	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	66,67%	83,11%	85,81%	75,56%	**68,28%**	-9,63% ▼	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	66,78%	85,28%	86,41%	79,33%	**68,51%**	-13,64% ▼	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	69,29%	84,17%	89,06%	82,78%	**68,13%**	-17,70% ▼	72,87%	62,06%	85,02%

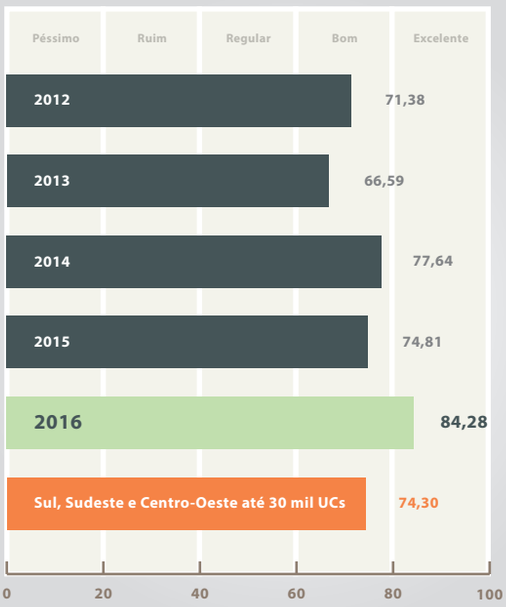
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



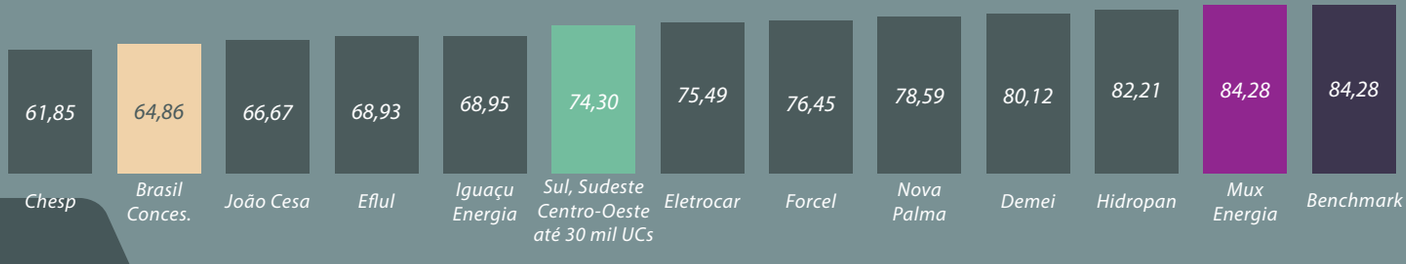
Evolução Iasc - Mux Energia



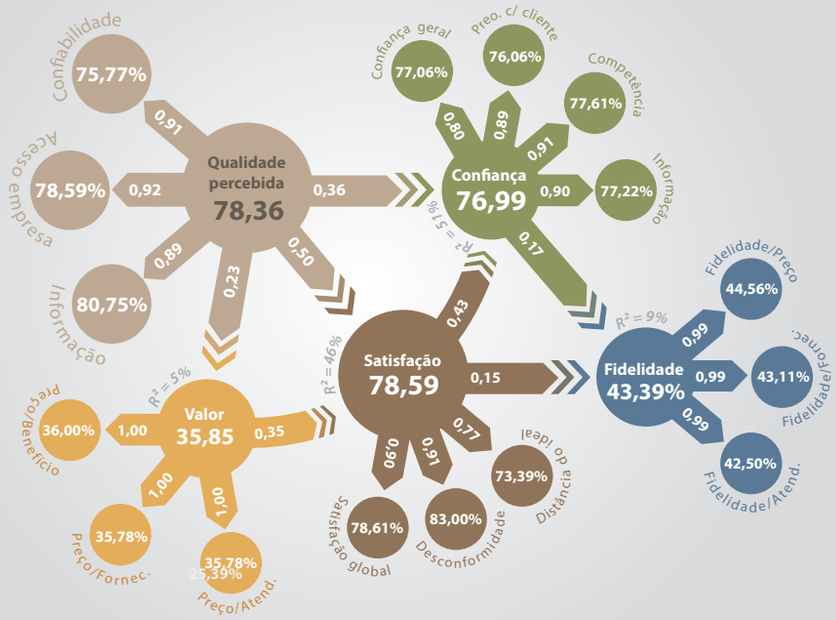
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,62	75,87	72,33	78,99	**81,94**	3,73% ▲	72,62	64,66	83,41
Satisfação	71,38	66,59	77,64	74,81	**84,28**	12,66% ▲	74,30	64,86	84,28
Confiança	77,64	75,95	78,32	72,42	**78,32**	8,13% ▲	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	48,72	60,07	69,84	60,97	**54,65**	-10,37% ▼	37,27	40,41	82,78
Valor	37,11	39,35	54,14	20,55	**32,47**	58,00% ▲	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	60,04%	74,02%	71,23%	78,77%	**78,23%**	-0,69% ▼	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	56,44%	73,00%	69,43%	75,66%	**77,22%**	2,07% ▲	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	65,61%	69,67%	71,36%	76,50%	**78,84%**	3,06% ▲	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,50%	86,17%	73,29%	81,60%	**88,72%**	8,73% ▲	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	57,00%	72,78%	69,18%	75,75%	**72,98%**	-3,66% ▼	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,11%	70,83%	70,70%	79,31%	**69,18%**	-12,78% ▼	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	61,59%	71,67%	73,40%	83,83%	**82,44%**	-1,66% ▼	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	66,51%	76,18%	73,52%	80,16%	**85,38%**	6,51% ▲	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	65,10%	70,83%	73,08%	79,23%	**78,78%**	-0,56% ▼	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	66,61%	71,72%	73,10%	77,61%	**87,35%**	12,55% ▲	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	67,11%	84,22%	76,06%	80,84%	**90,51%**	11,96% ▲	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	68,28%	86,78%	73,94%	84,06%	**91,56%**	8,92% ▲	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	65,44%	67,33%	71,45%	79,08%	**78,73%**	-0,45% ●	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	61,33%	77,94%	72,24%	78,03%	**82,12%**	5,24% ▲	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	64,56%	84,17%	73,27%	79,11%	**84,06%**	6,25% ▲	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	63,56%	75,78%	70,68%	79,28%	**85,22%**	7,50% ▲	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	54,31%	81,61%	71,35%	75,83%	**81,29%**	7,19% ▲	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	63,39%	75,89%	72,57%	77,50%	**82,36%**	6,27% ▲	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	66,44%	69,06%	72,63%	80,39%	**80,67%**	0,35% ●	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	55,72%	81,11%	72,95%	76,05%	**79,11%**	4,03% ▲	72,87%	62,06%	85,02%

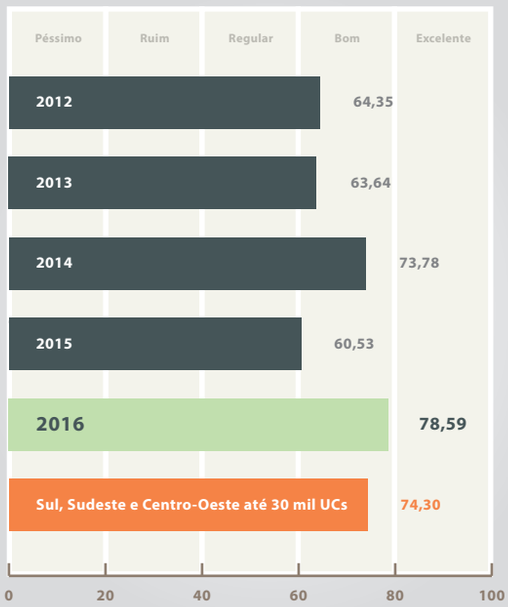
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



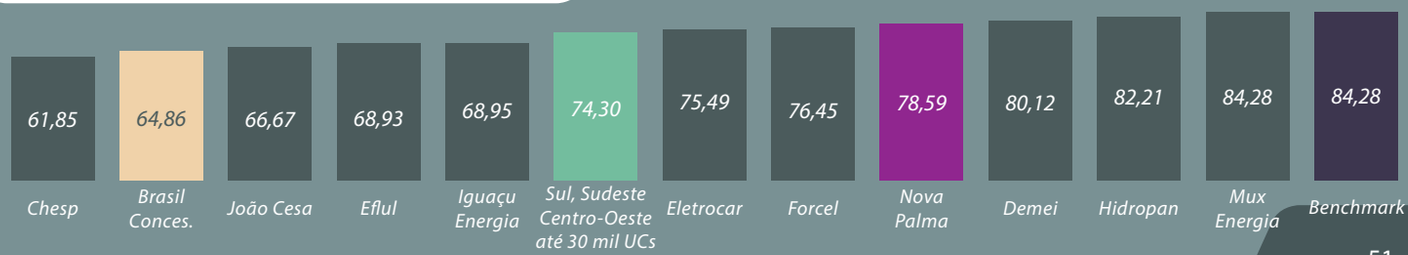
Evolução Iasc - Nova Palma



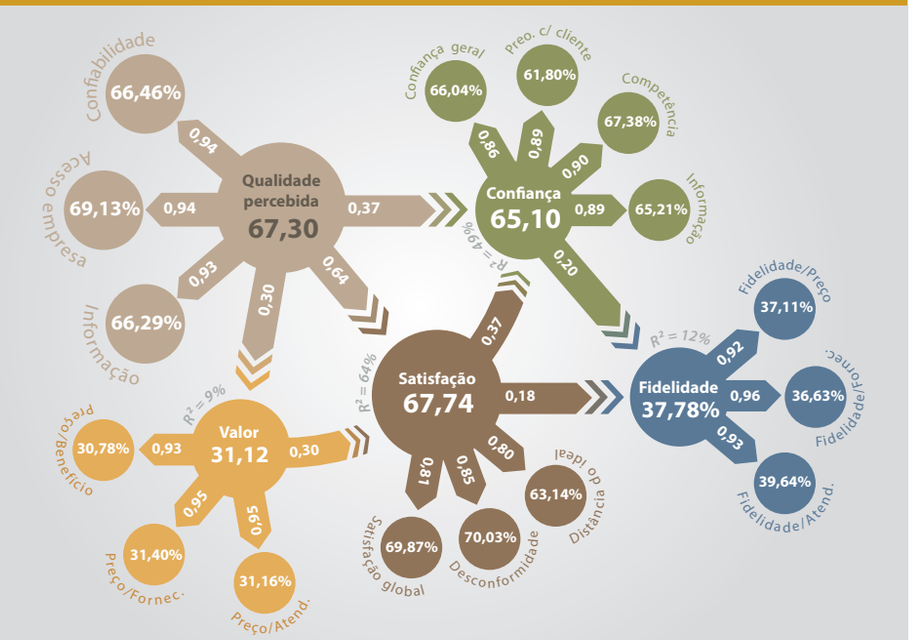
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	64,98	70,45	75,53	60,80	**78,36**	28,88% ▲	72,62	64,66	83,41
Satisfação	64,35	63,64	73,78	60,53	**78,59**	29,85% ▲	74,30	64,86	84,28
Confiança	57,62	74,32	75,73	61,69	**76,99**	24,79% ▲	69,86	62,09	83,68
Fidelidade	30,85	56,75	48,97	48,74	**43,39**	-10,98% ▼	37,27	40,41	82,78
Valor	36,52	43,31	31,81	29,05	**35,85**	23,39% ▲	32,84	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	62,39%	68,41%	76,64%	59,94%	**80,75%**	34,73% ▲	71,13%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,06%	65,17%	76,33%	61,17%	**77,44%**	26,61% ▲	69,05%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	55,44%	64,33%	73,46%	48,28%	**79,78%**	65,25% ▲	70,84%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,69%	86,72%	76,61%	62,67%	**80,33%**	28,19% ▲	73,28%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	59,11%	66,83%	79,12%	63,00%	**82,22%**	30,51% ▲	71,44%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,92%	63,89%	81,97%	61,50%	**80,44%**	30,80% ▲	68,53%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	71,11%	63,50%	72,33%	63,00%	**84,28%**	33,77% ▲	73,63%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	70,74%	72,98%	75,68%	61,72%	**78,59%**	27,33% ▲	74,48%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	66,94%	65,89%	72,22%	60,89%	**77,09%**	26,61% ▲	72,33%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	65,71%	69,39%	73,36%	60,78%	**74,48%**	22,54% ▲	73,69%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	74,87%	81,00%	76,14%	61,50%	**75,82%**	23,29% ▲	77,16%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	83,06%	85,67%	81,94%	63,11%	**84,44%**	33,80% ▲	77,09%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	63,11%	62,94%	74,72%	62,33%	**81,11%**	30,12% ▲	72,12%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	61,79%	69,46%	74,29%	60,73%	**75,77%**	24,77% ▲	72,19%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	57,89%	79,39%	75,00%	58,28%	**72,61%**	24,59% ▲	72,03%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	51,00%	69,11%	69,44%	60,94%	**67,28%**	10,39% ▲	70,67%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	64,51%	69,11%	77,19%	61,53%	**77,26%**	25,57% ▲	72,67%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	63,50%	66,78%	74,15%	60,06%	**76,64%**	27,62% ▲	71,98%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	61,17%	63,33%	74,50%	61,33%	**80,17%**	30,71% ▲	72,91%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,67%	69,06%	75,43%	62,22%	**80,67%**	29,64% ▲	72,87%	62,06%	85,02%

Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo

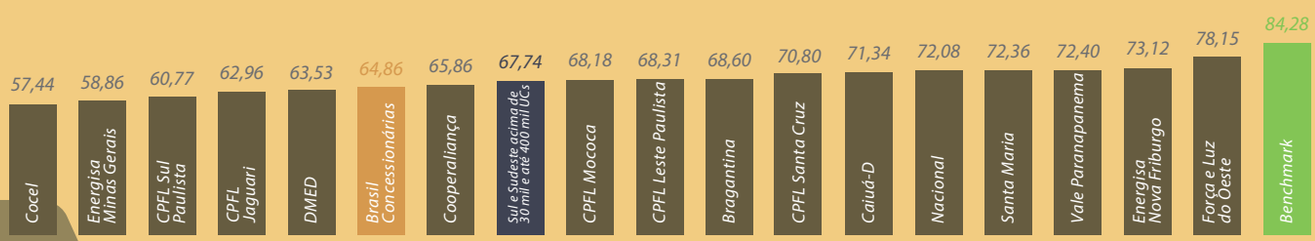


Evolução Iasc - Sul e Sudeste ac. 30 mil e até 400 mil UCs

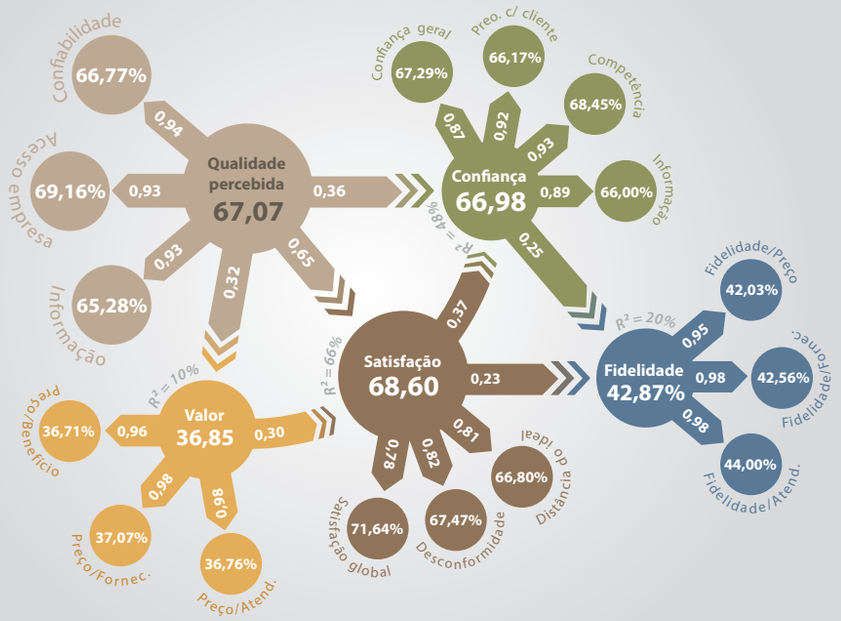
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	65,97	73,33	72,87	63,60	**67,30**	5,81% ▲	64,66	83,41
Satisfação	66,10	61,84	74,28	62,32	**67,74**	8,70% ▲	64,86	84,28
Confiança	67,97	73,56	70,41	63,78	**65,10**	2,08% ▲	62,09	83,68
Fidelidade	43,59	42,70	37,92	37,65	**37,78**	0,36% ●	40,41	82,78
Valor	35,16	40,56	37,99	23,85	**31,12**	30,45% ▲	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,52%	73,15%	70,60%	61,86%	**66,29%**	7,16% ▲	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	65,58%	71,75%	68,44%	61,47%	**66,14%**	7,59% ▲	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	63,51%	72,45%	69,33%	60,05%	**62,70%**	4,41% ▲	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	66,79%	75,90%	75,47%	63,33%	**68,51%**	8,19% ▲	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	65,43%	72,18%	66,70%	61,33%	**66,73%**	8,80% ▲	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	64,44%	71,14%	66,88%	60,36%	**65,41%**	8,37% ▲	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	67,40%	75,48%	76,81%	64,63%	**68,25%**	5,60% ▲	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	67,30%	74,29%	75,15%	65,19%	**69,13%**	6,03% ▲	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	65,15%	72,96%	74,74%	63,50%	**67,97%**	7,05% ▲	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	64,75%	72,43%	71,45%	64,10%	**66,70%**	4,06% ▲	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	70,59%	77,14%	78,61%	67,82%	**72,18%**	6,43% ▲	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	72,73%	78,56%	79,89%	68,08%	**73,62%**	8,13% ▲	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	63,30%	70,35%	71,06%	62,46%	**65,15%**	4,31% ▲	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	65,08%	72,57%	72,79%	63,73%	**66,46%**	4,29% ▲	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	67,16%	74,20%	74,57%	66,91%	**69,16%**	3,36% ▲	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	65,03%	72,18%	73,83%	65,93%	**67,30%**	2,08% ▲	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	66,85%	72,72%	72,40%	61,88%	**65,35%**	5,60% ▲	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	66,09%	72,51%	74,59%	61,84%	**66,74%**	7,92% ▲	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	63,66%	71,40%	71,75%	63,81%	**65,43%**	2,54% ▲	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	61,68%	72,42%	69,63%	62,00%	**64,80%**	4,52% ▲	62,06%	85,02%

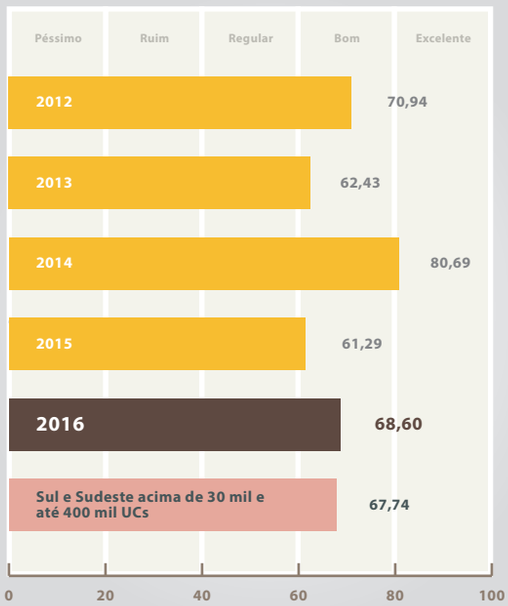
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



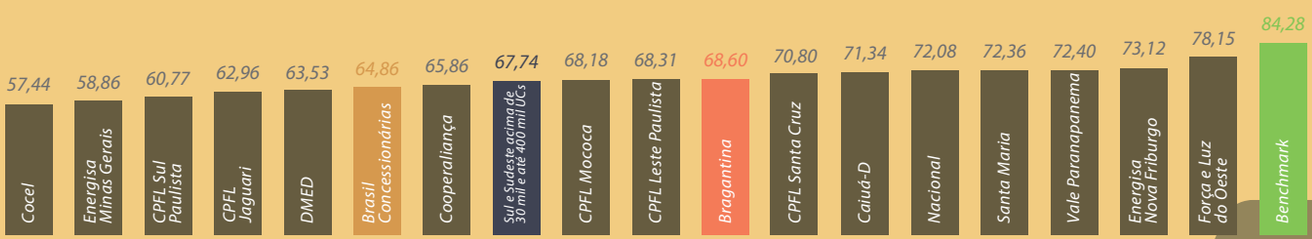
Evolução Iasc - Bragantina



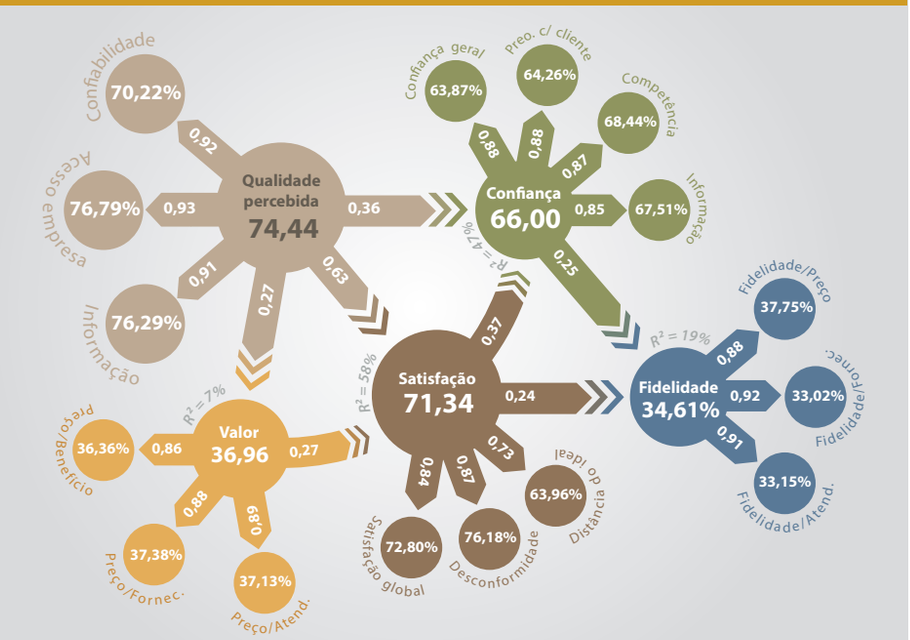
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	76,47	75,77	78,22	57,45	**67,07**	16,74% ▲	67,30	64,66	83,41
Satisfação	70,94	62,43	80,69	61,29	**68,60**	11,93% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	74,91	74,16	73,66	63,37	**66,98**	5,71% ▲	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	34,95	37,75	25,76	42,91	**42,87**	-0,08% ●	37,78	40,41	82,78
Valor	31,54	34,22	41,97	27,18	**36,85**	35,54% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	73,09%	74,68%	71,04%	56,53%	**65,28%**	15,48% ▲	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	73,64%	71,08%	70,29%	58,77%	**66,71%**	13,52% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	65,07%	72,49%	69,03%	55,56%	**61,83%**	11,29% ▲	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,96%	78,53%	81,93%	56,98%	**66,19%**	16,17% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,31%	74,13%	68,70%	56,62%	**65,14%**	15,04% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	68,98%	74,18%	57,98%	55,38%	**62,28%**	12,46% ▲	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	62,09%	77,69%	78,32%	55,87%	**69,51%**	24,43% ▲	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	80,24%	77,85%	83,24%	57,85%	**69,16%**	19,54% ▲	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	76,29%	76,22%	82,23%	56,79%	**68,44%**	20,52% ▲	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	76,56%	74,67%	77,73%	57,97%	**68,02%**	17,34% ▲	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	87,22%	78,62%	86,27%	58,57%	**71,19%**	21,55% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	86,58%	83,60%	93,16%	57,71%	**71,38%**	23,67% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	74,53%	76,13%	76,81%	58,22%	**66,76%**	14,66% ▲	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	75,98%	74,80%	80,35%	57,97%	**66,77%**	15,18% ▲	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	79,60%	75,87%	86,89%	59,78%	**70,67%**	18,22% ▲	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	81,24%	73,73%	83,15%	60,20%	**68,80%**	14,29% ▲	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	82,57%	73,00%	78,39%	57,72%	**67,91%**	17,64% ▲	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	73,87%	75,07%	85,46%	57,00%	**67,69%**	18,75% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,56%	77,42%	78,43%	57,33%	**66,09%**	15,27% ▲	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	67,02%	73,72%	69,79%	55,78%	**59,46%**	6,59% ▲	64,80%	62,06%	85,02%

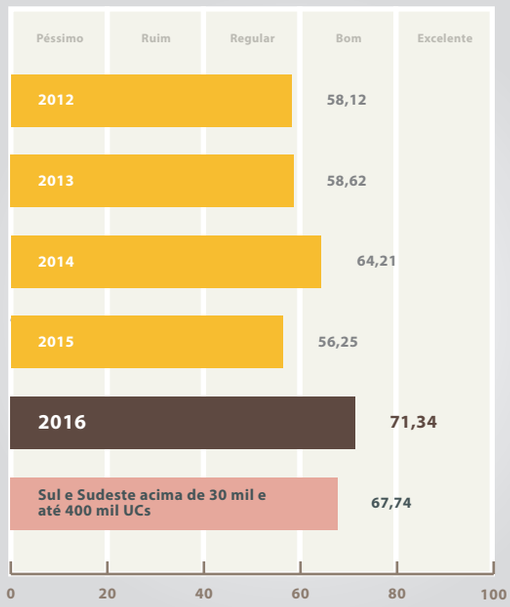
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



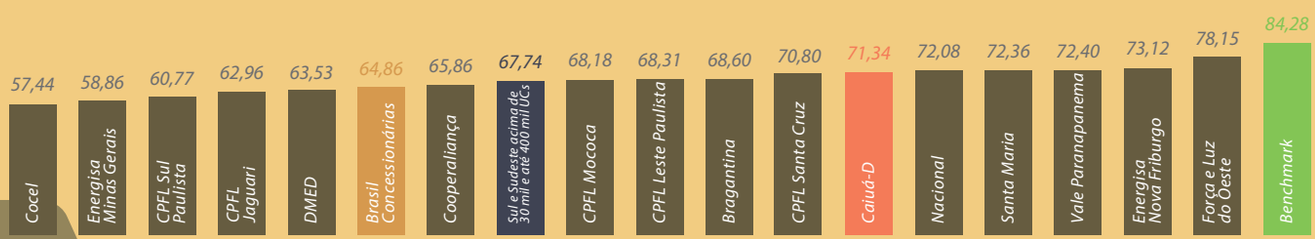
Evolução Iasc - Caiuá-D



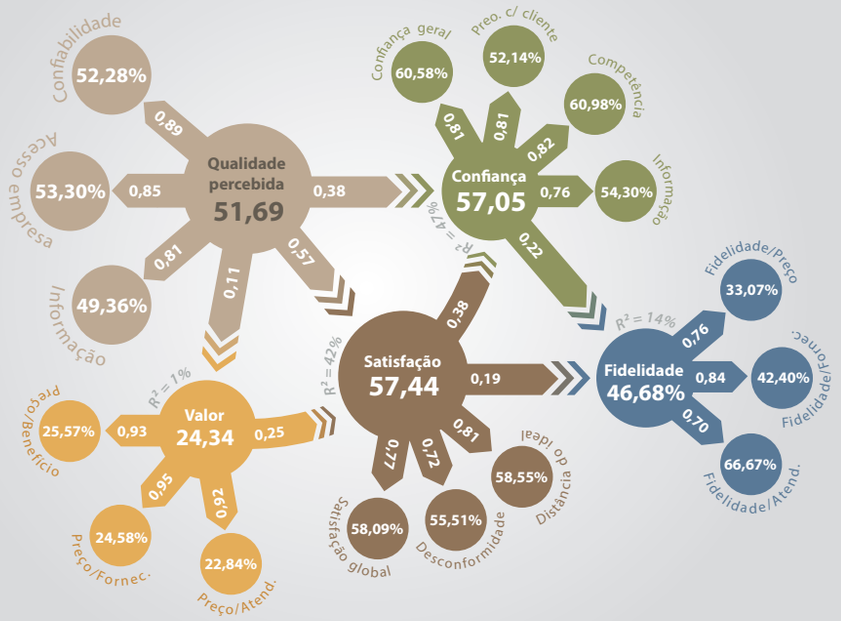
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	59,14	56,19	56,38	49,89	**74,44**	49,20% ▲	67,30	64,66	83,41
Satisfação	58,12	58,62	64,21	56,25	**71,34**	26,83% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	59,19	60,03	58,42	62,11	**66,00**	6,26% ▲	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	40,15	55,41	28,52	38,06	**34,61**	-9,07% ▼	37,78	40,41	82,78
Valor	23,46	44,41	35,27	23,09	**36,96**	60,06% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	60,10%	54,30%	46,22%	50,53%	**76,29%**	50,98% ▲	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	59,71%	52,36%	39,05%	52,44%	**78,18%**	49,07% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	63,94%	53,60%	47,20%	48,40%	**71,71%**	48,14% ▲	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	59,60%	60,58%	53,47%	51,20%	**79,71%**	55,69% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	59,42%	53,87%	39,05%	49,64%	**74,43%**	49,93% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,37%	46,49%	38,33%	51,33%	**77,60%**	51,17% ▲	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	59,56%	58,89%	60,22%	50,13%	**76,09%**	51,77% ▲	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	58,39%	57,78%	64,23%	49,78%	**76,79%**	54,24% ▲	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	55,92%	55,33%	64,13%	47,96%	**73,65%**	53,58% ▲	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	57,93%	51,42%	66,53%	50,36%	**72,13%**	43,24% ▲	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	59,30%	62,93%	68,06%	48,27%	**81,09%**	68,00% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	60,49%	66,27%	71,33%	50,83%	**86,27%**	69,71% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	58,32%	52,93%	51,08%	51,51%	**70,79%**	37,43% ▲	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	58,94%	56,47%	57,90%	49,36%	**70,22%**	42,26% ▲	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	58,04%	56,62%	64,22%	47,16%	**71,96%**	52,59% ▲	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	52,62%	60,09%	64,67%	50,31%	**73,14%**	45,37% ▲	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	63,72%	58,04%	61,02%	51,67%	**68,24%**	32,06% ▲	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	61,78%	54,49%	56,07%	49,31%	**74,12%**	50,32% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	58,44%	52,98%	52,88%	48,39%	**65,96%**	36,31% ▲	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	59,05%	56,62%	48,54%	49,33%	**67,92%**	37,67% ▲	64,80%	62,06%	85,02%

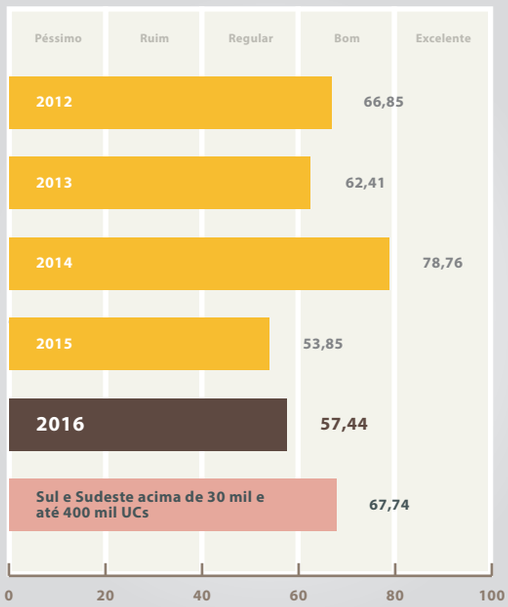
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



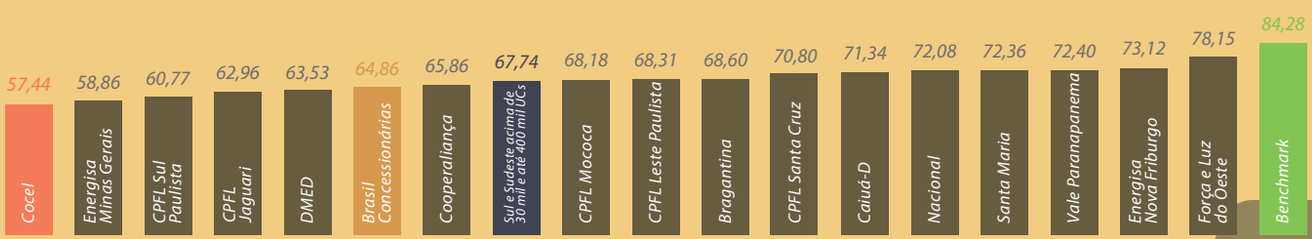
Evolução Iasc - Cocel



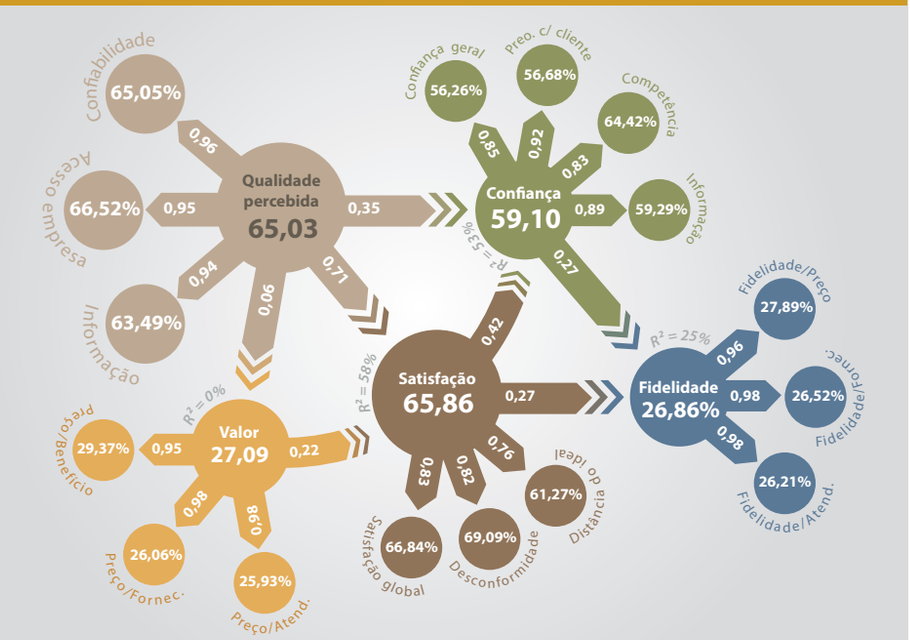
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	65,48	72,66	79,52	54,11	**51,69**	-4,48% ▼	67,30	64,66	83,41
Satisfação	66,85	62,41	78,76	53,85	**57,44**	6,67% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	71,08	74,58	73,10	57,14	**57,05**	-0,16% ●	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	56,26	38,68	33,03	44,45	**46,68**	5,03% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	42,71	44,00	31,89	13,13	**24,34**	85,35% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	64,50%	72,93%	78,17%	50,41%	**49,36%**	-2,08% ▼	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	63,29%	69,33%	74,47%	48,63%	**51,20%**	5,29% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	66,04%	73,64%	79,34%	47,02%	**48,04%**	2,17% ▲	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	67,99%	81,60%	82,80%	56,37%	**52,34%**	-7,15% ▼	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,07%	69,29%	74,33%	49,29%	**49,77%**	0,98% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	62,52%	68,04%	74,15%	43,50%	**39,55%**	-9,07% ▼	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	63,11%	75,69%	83,94%	57,64%	**55,24%**	-4,17% ▼	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	66,34%	72,84%	81,69%	57,22%	**53,30%**	-6,85% ▼	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	63,96%	79,33%	83,52%	53,73%	**50,78%**	-5,49% ▼	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	63,02%	70,40%	77,67%	54,18%	**53,94%**	-0,44% ●	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	67,51%	81,51%	84,09%	61,32%	**57,11%**	-6,86% ▼	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	71,54%	75,20%	86,23%	63,78%	**55,56%**	-12,89% ▼	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	65,66%	57,78%	76,95%	53,09%	**49,10%**	-7,51% ▼	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	65,45%	72,23%	78,80%	54,53%	**52,28%**	-4,13% ▼	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	67,96%	77,20%	80,99%	56,49%	**55,47%**	-1,81% ▼	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,89%	64,22%	82,30%	55,38%	**54,53%**	-1,52% ▼	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,20%	75,16%	75,32%	50,85%	**48,58%**	-4,47% ▼	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	64,89%	71,91%	81,54%	54,28%	**52,18%**	-3,86% ▼	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,71%	69,42%	77,41%	56,72%	**52,53%**	-7,37% ▼	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,03%	75,46%	75,25%	53,46%	**50,36%**	-5,80% ▼	64,80%	62,06%	85,02%

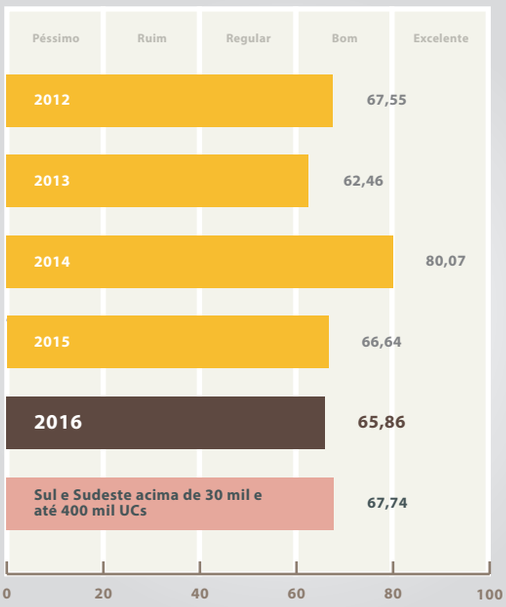
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



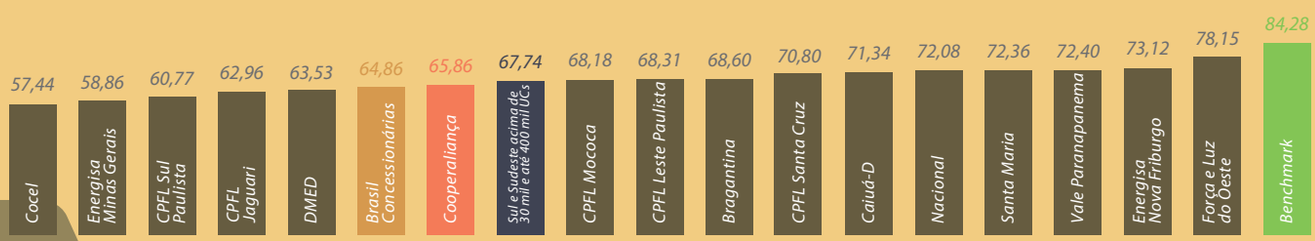
Evolução Iasc - Cooperaliança



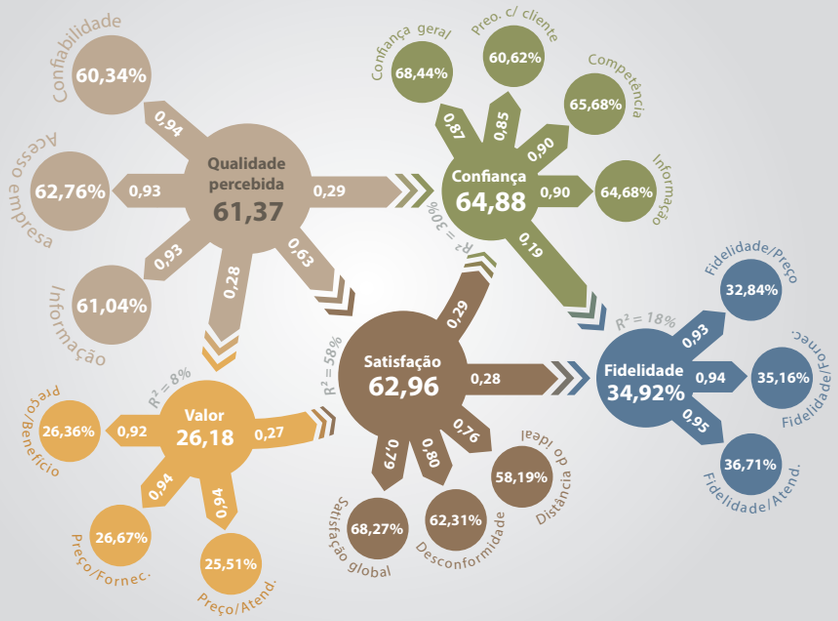
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,19	77,99	76,42	71,35	**65,03**	-8,87% ▼	67,30	64,66	83,41
Satisfação	67,55	62,46	80,07	66,64	**65,86**	-1,17% ▼	67,74	64,86	84,28
Confiança	64,65	66,20	73,14	61,79	**59,10**	-4,36% ▼	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	36,70	39,56	41,12	26,44	**26,86**	1,59% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	27,80	28,63	27,96	30,44	**27,09**	-11,00% ▼	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	68,09%	75,24%	64,85%	66,81%	**63,49%**	-4,98% ▼	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	65,77%	74,78%	58,13%	65,38%	**64,38%**	-1,52% ▼	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	67,95%	68,94%	68,45%	63,38%	**59,61%**	-5,94% ▼	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	70,31%	79,06%	79,19%	69,85%	**65,82%**	-5,77% ▼	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	67,01%	75,39%	54,07%	62,44%	**64,18%**	2,78% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	68,12%	73,56%	50,00%	63,07%	**62,52%**	-0,87% ▼	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	69,39%	79,72%	79,25%	76,76%	**64,42%**	-16,07% ▼	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	70,41%	80,30%	83,90%	75,28%	**66,52%**	-11,64% ▼	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	68,19%	79,06%	84,43%	71,08%	**65,38%**	-8,03% ▼	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	68,68%	79,56%	84,63%	76,76%	**66,04%**	-13,96% ▼	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	70,97%	81,11%	88,13%	82,00%	**70,59%**	-13,91% ▼	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,44%	84,28%	81,90%	78,80%	**65,48%**	-16,91% ▼	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	69,77%	77,50%	80,39%	67,78%	**65,11%**	-3,94% ▼	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	69,09%	78,44%	80,14%	71,93%	**65,05%**	-9,57% ▼	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	68,78%	86,06%	88,18%	78,04%	**67,28%**	-13,79% ▼	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	70,22%	82,06%	84,25%	77,64%	**66,36%**	-14,54% ▼	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	67,67%	73,83%	78,54%	64,31%	**59,95%**	-6,79% ▼	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	67,01%	75,89%	82,14%	64,13%	**65,20%**	1,66% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,61%	80,11%	83,29%	77,78%	**67,42%**	-13,31% ▼	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	69,25%	72,72%	64,47%	69,69%	**64,07%**	-8,06% ▼	64,80%	62,06%	85,02%

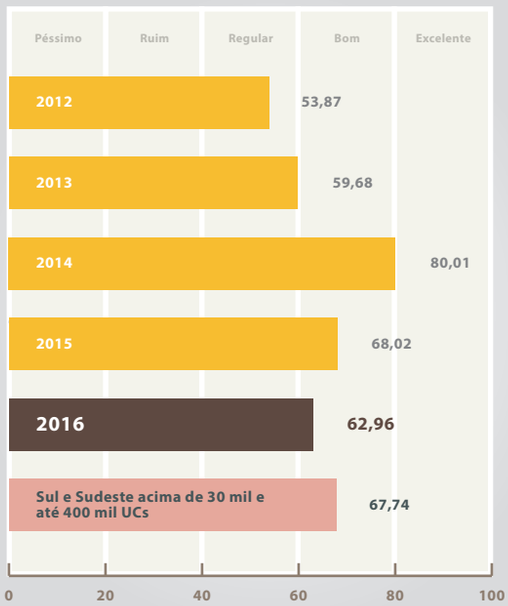
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



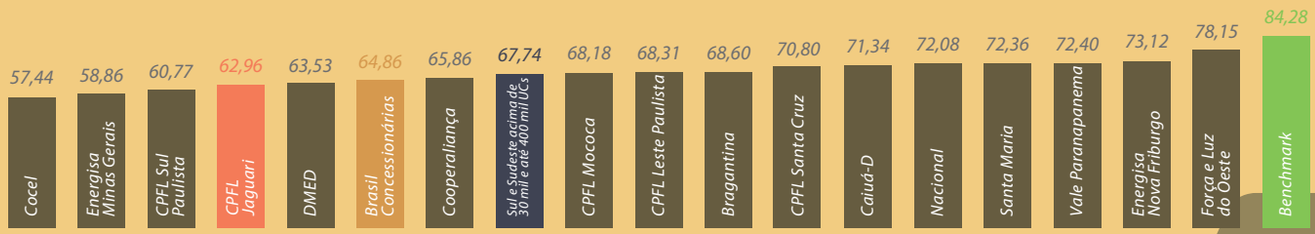
Evolução Iasc - CPFL Jaguari



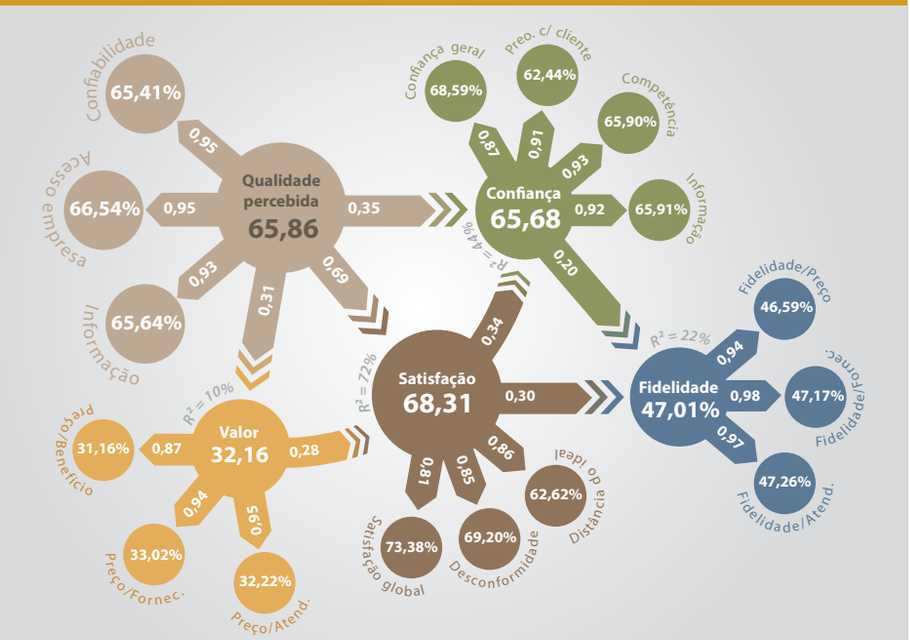
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	60,58	81,24	81,90	64,79	**61,37**	-5,28% ▼	67,30	64,66	83,41
Satisfação	53,87	59,68	80,01	68,02	**62,96**	-7,43% ▼	67,74	64,86	84,28
Confiança	62,89	80,04	73,05	74,33	**64,88**	-12,70% ▼	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	44,50	41,49	37,32	28,77	**34,92**	21,36% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	38,16	46,28	39,20	18,04	**26,18**	45,14% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	59,29%	81,13%	81,46%	64,46%	**61,04%**	-5,31% ▼	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,62%	80,50%	78,77%	64,01%	**59,35%**	-7,27% ▼	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	55,95%	79,67%	84,88%	61,88%	**59,00%**	-4,65% ▼	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	62,18%	82,33%	84,95%	65,58%	**62,80%**	-4,24% ▼	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	59,22%	81,57%	75,21%	64,37%	**62,80%**	-2,44% ▼	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	59,89%	81,50%	77,00%	65,38%	**61,11%**	-6,52% ▼	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	59,89%	81,22%	87,95%	65,54%	**61,16%**	-6,69% ▼	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	62,09%	81,87%	82,32%	65,68%	**62,76%**	-4,45% ▼	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	59,60%	80,61%	84,43%	64,55%	**61,43%**	-4,83% ▼	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	61,25%	80,61%	77,99%	64,32%	**62,04%**	-3,54% ▼	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	63,01%	81,61%	81,90%	67,62%	**64,81%**	-4,15% ▼	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	64,88%	84,89%	87,84%	66,44%	**66,44%**	0,00% ●	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	61,71%	81,61%	79,42%	65,46%	**59,07%**	-9,77% ▼	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	60,34%	80,71%	81,92%	64,24%	**60,34%**	-6,07% ▼	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	60,80%	82,33%	83,98%	68,40%	**61,20%**	-10,53% ▼	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	60,88%	79,44%	85,32%	66,67%	**60,44%**	-9,33% ▼	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	59,01%	80,17%	79,84%	60,41%	**61,06%**	1,08% ▲	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	61,66%	80,40%	83,17%	61,91%	**61,88%**	-0,05% ●	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	60,79%	80,50%	79,28%	65,77%	**58,53%**	-11,00% ▼	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	58,90%	81,39%	79,92%	62,27%	**58,90%**	-5,41% ▼	64,80%	62,06%	85,02%

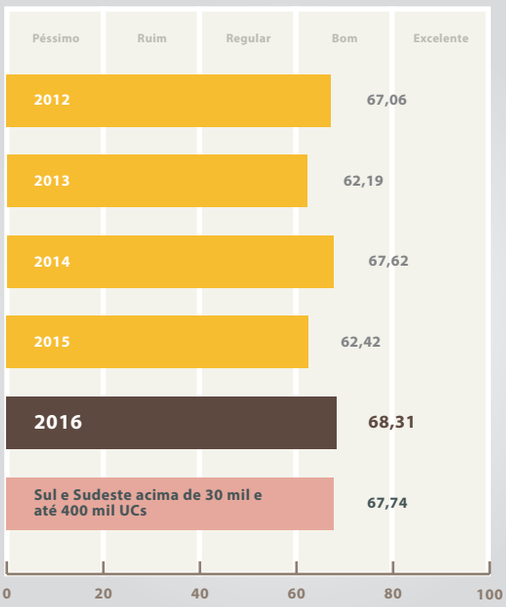
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



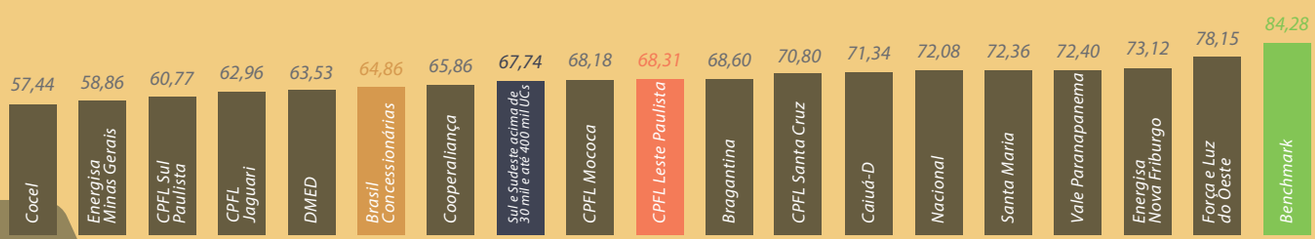
Evolução Iasc - CPFL Leste Paulista



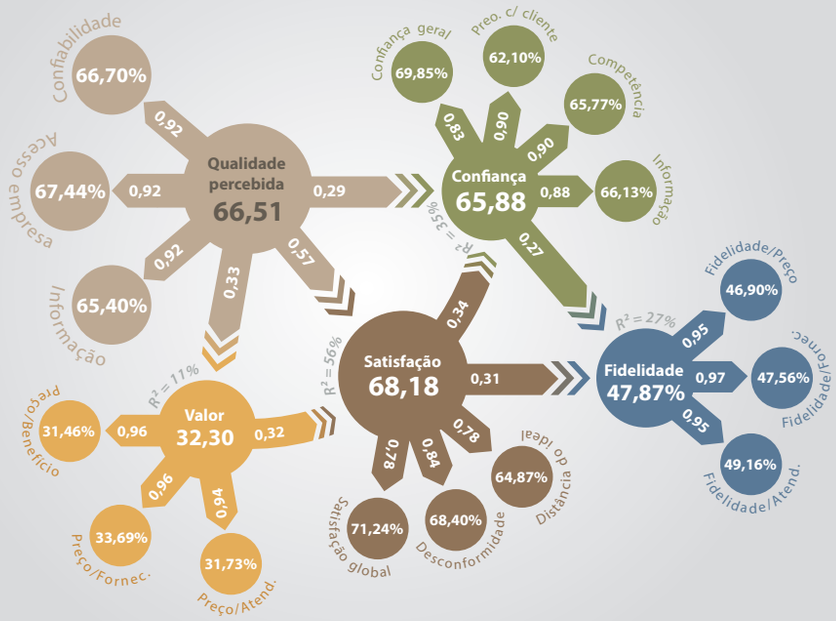
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	63,79	79,59	65,65	63,93	**65,86**	3,02% ▲	67,30	64,66	83,41
Satisfação	67,06	62,19	67,62	62,42	**68,31**	9,44% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	68,99	76,99	67,25	66,41	**65,68**	-1,10% ▼	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	43,94	35,71	44,22	41,43	**47,01**	13,45% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	39,43	33,14	47,17	20,41	**32,16**	57,53% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,55%	78,71%	65,82%	62,59%	**65,64%**	4,87% ▲	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	63,16%	75,47%	62,27%	61,64%	**64,57%**	4,74% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	64,17%	79,91%	65,38%	62,31%	**64,47%**	3,47% ▲	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	72,42%	82,42%	70,95%	64,04%	**66,49%**	3,82% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	62,03%	75,38%	61,64%	61,60%	**66,49%**	7,94% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	62,65%	75,11%	64,22%	59,96%	**64,98%**	8,38% ▲	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	68,85%	83,96%	70,44%	66,00%	**66,85%**	1,28% ▲	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	63,74%	81,08%	66,85%	64,92%	**66,54%**	2,48% ▲	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	58,31%	79,38%	65,29%	64,22%	**65,68%**	2,27% ▲	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	58,99%	81,24%	59,60%	64,58%	**64,98%**	0,63% ▲	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	74,89%	82,27%	72,98%	65,91%	**68,60%**	4,07% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,92%	86,44%	74,67%	65,38%	**68,49%**	4,76% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	51,58%	76,09%	61,69%	64,53%	**64,93%**	0,62% ▲	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	62,09%	78,98%	64,32%	64,25%	**65,41%**	1,80% ▲	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	64,62%	80,49%	60,13%	65,29%	**68,00%**	4,15% ▲	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	63,20%	78,27%	60,93%	64,62%	**65,51%**	1,38% ▲	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	73,07%	77,11%	67,75%	62,31%	**65,49%**	5,11% ▲	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	63,24%	77,78%	68,67%	63,64%	**65,51%**	2,93% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	52,16%	78,93%	61,96%	64,71%	**63,14%**	-2,43% ▼	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	56,22%	81,30%	66,49%	64,93%	**64,79%**	-0,22% ●	64,80%	62,06%	85,02%

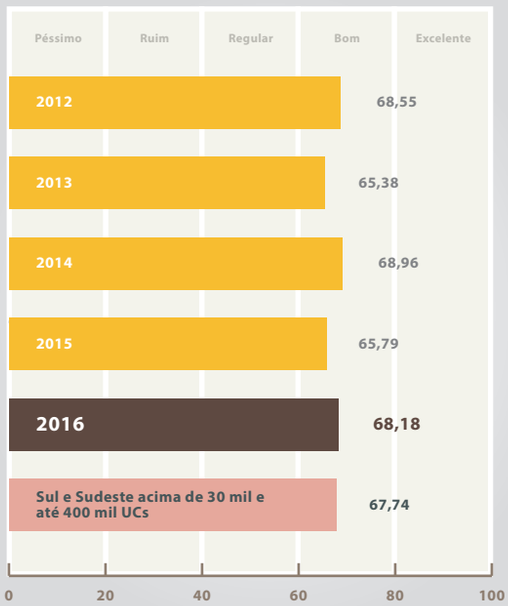
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



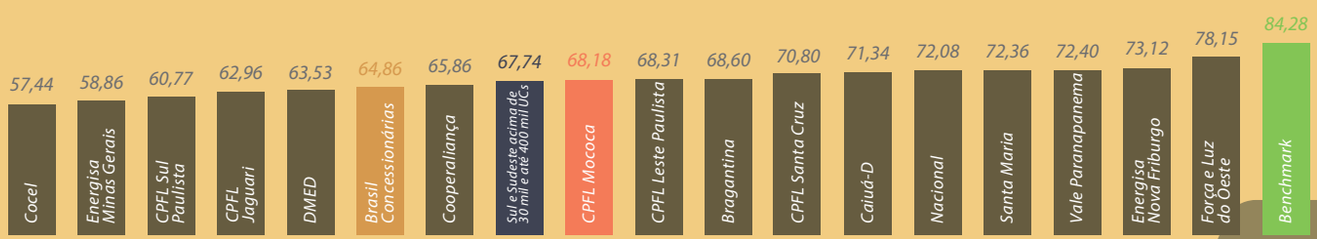
Evolução Iasc - CPFL Mococa



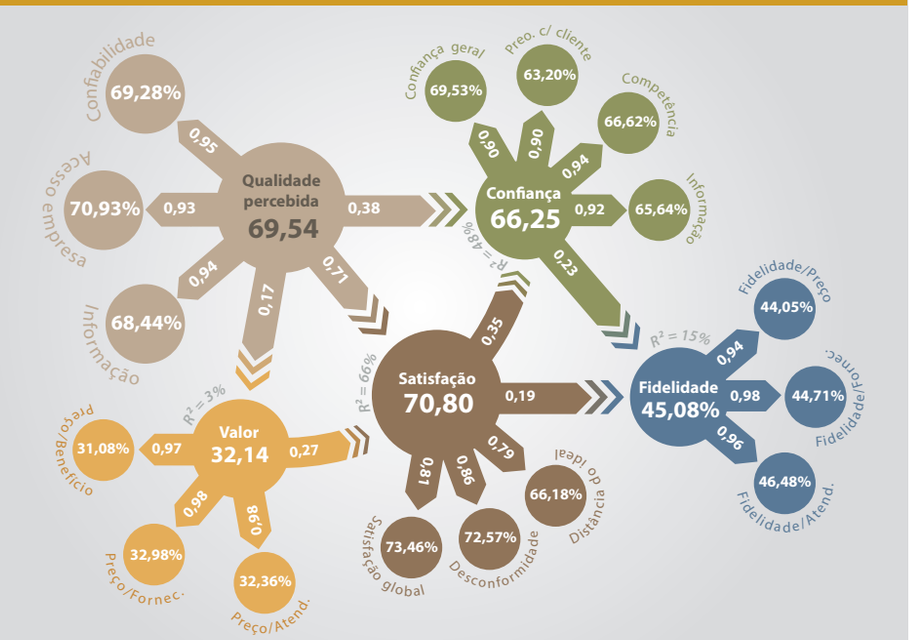
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	66,48	85,10	63,93	66,51	**66,51**	0,00% ●	67,30	64,66	83,41
Satisfação	68,55	65,38	68,96	65,79	**68,18**	3,63% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	69,16	82,46	68,36	68,72	**65,88**	-4,13% ▼	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	41,34	41,79	42,67	46,71	**47,87**	2,48% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	34,64	31,76	48,16	31,29	**32,30**	3,22% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,45%	86,02%	61,35%	65,60%	**65,40%**	-0,31% ●	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	66,13%	85,91%	61,02%	66,04%	**65,10%**	-1,42% ▼	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	64,07%	85,07%	60,71%	63,47%	**62,48%**	-1,56% ▼	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	68,70%	82,49%	66,93%	66,13%	**67,78%**	2,50% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	65,11%	87,01%	56,22%	67,20%	**66,94%**	-0,39% ●	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	65,73%	86,79%	57,60%	64,67%	**64,31%**	-0,55% ▼	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	68,93%	88,84%	65,60%	66,09%	**65,78%**	-0,47% ●	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	67,51%	85,08%	65,02%	67,08%	**67,44%**	0,53% ▲	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	66,49%	84,31%	65,11%	69,24%	**67,75%**	-2,16% ▼	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	62,36%	84,71%	59,78%	66,62%	**65,40%**	-1,83% ▼	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	73,40%	83,47%	71,07%	67,78%	**68,23%**	0,66% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	75,07%	88,62%	66,80%	65,86%	**70,04%**	6,35% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	60,24%	84,27%	62,32%	65,91%	**65,77%**	-0,21% ●	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	65,49%	84,21%	65,39%	66,83%	**66,70%**	-0,19% ●	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	67,96%	84,04%	65,91%	67,91%	**70,44%**	3,73% ▲	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,71%	82,18%	65,91%	68,93%	**67,29%**	-2,38% ▼	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	70,96%	85,82%	64,88%	67,24%	**65,12%**	-3,16% ▼	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	67,51%	83,82%	67,82%	65,82%	**66,26%**	0,67% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	61,02%	82,84%	64,71%	65,51%	**64,75%**	-1,17% ▼	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	58,77%	86,58%	63,11%	65,56%	**66,35%**	1,22% ▲	64,80%	62,06%	85,02%

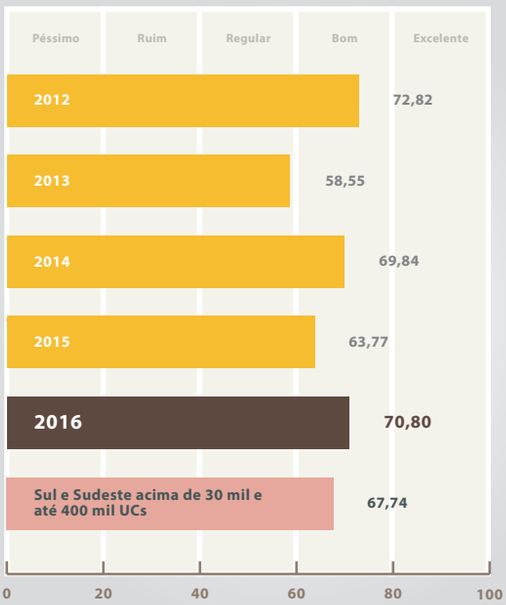
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



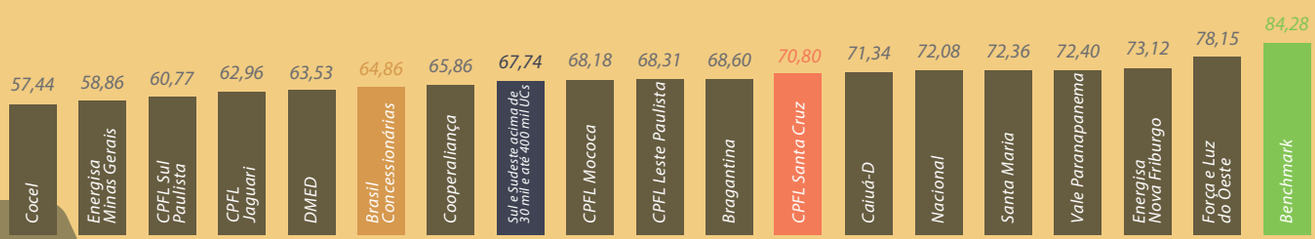
Evolução Iasc - CPFL Santa Cruz



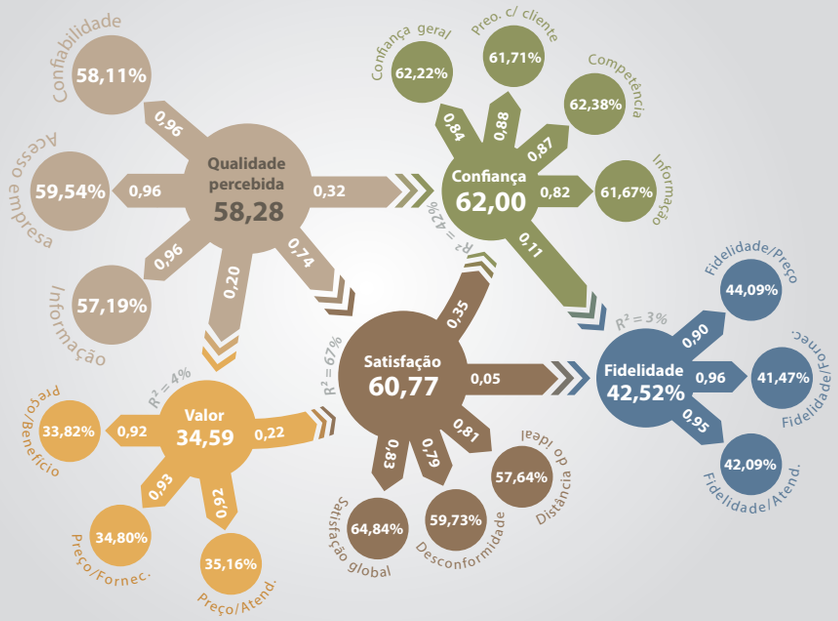
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	73,52	69,12	69,57	66,67	**69,54**	4,31% ▲	67,30	64,66	83,41
Satisfação	72,82	58,55	69,84	63,77	**70,80**	11,03% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	69,72	72,49	64,74	62,06	**66,25**	6,74% ▲	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	33,21	46,87	38,31	34,75	**45,08**	29,74% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	31,60	35,10	35,30	17,92	**32,14**	79,32% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	73,65%	68,32%	69,06%	62,93%	**68,44%**	8,76% ▲	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	76,65%	68,37%	66,71%	60,49%	**66,80%**	10,43% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	70,54%	67,60%	64,70%	64,96%	**65,02%**	0,09% ●	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,73%	69,16%	74,83%	61,69%	**71,46%**	15,84% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,09%	67,83%	65,38%	60,76%	**68,70%**	13,08% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	72,66%	69,11%	64,93%	60,13%	**67,55%**	12,34% ▲	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	76,25%	67,83%	77,78%	69,56%	**71,12%**	2,25% ▲	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	76,53%	69,33%	70,88%	68,96%	**70,93%**	2,86% ▲	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	72,67%	68,67%	67,39%	64,96%	**70,33%**	8,25% ▲	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	75,07%	68,36%	68,34%	68,05%	**68,54%**	0,72% ▲	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	77,63%	69,29%	76,04%	71,59%	**72,47%**	1,23% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,80%	72,20%	77,33%	77,33%	**75,26%**	-2,68% ▼	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	72,48%	68,14%	65,29%	62,84%	**68,03%**	8,26% ▲	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	70,41%	69,69%	68,77%	68,17%	**69,28%**	1,63% ▲	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	72,91%	71,29%	69,96%	71,07%	**73,90%**	3,98% ▲	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	70,56%	69,78%	66,27%	70,80%	**71,21%**	0,58% ▲	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	66,83%	69,85%	68,77%	66,17%	**66,81%**	0,97% ▲	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	72,17%	69,64%	68,50%	66,80%	**68,65%**	2,77% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	73,71%	68,74%	67,96%	67,64%	**68,17%**	0,77% ▲	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	66,27%	68,85%	71,20%	66,53%	**66,93%**	0,60% ▲	64,80%	62,06%	85,02%

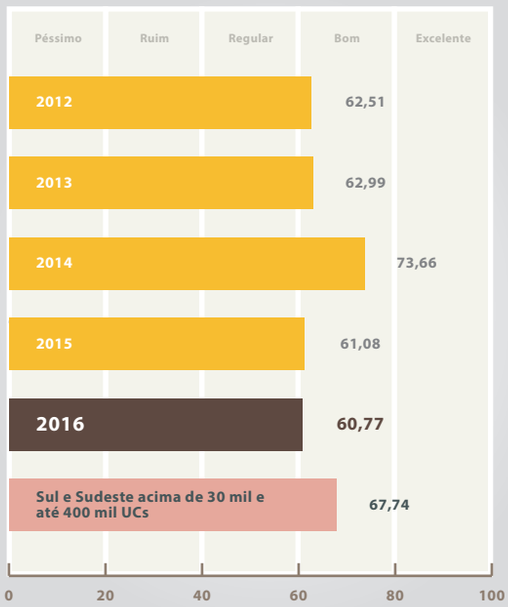
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



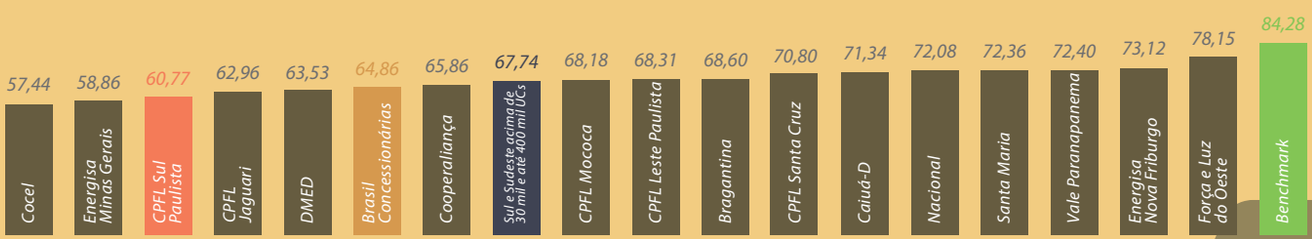
Evolução Iasc - CPFL Sul Paulista



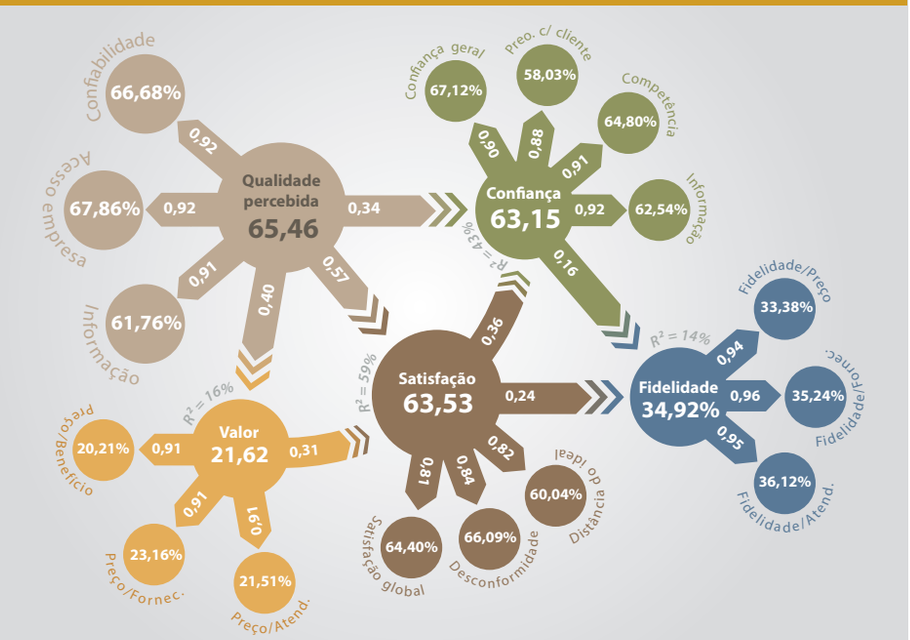
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	59,13	75,40	71,78	61,67	**58,28**	-5,49% ▼	67,30	64,66	83,41
Satisfação	62,51	62,99	73,66	61,08	**60,77**	-0,50% ●	67,74	64,86	84,28
Confiança	63,31	73,96	68,33	62,31	**62,00**	-0,49% ●	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	31,77	55,61	39,71	33,88	**42,52**	25,52% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	37,01	31,22	41,09	22,08	**34,59**	56,69% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	60,84%	74,89%	70,55%	60,35%	**57,19%**	-5,24% ▼	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,62%	75,87%	69,08%	58,95%	**55,69%**	-5,52% ▼	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	60,53%	74,27%	69,57%	60,44%	**57,16%**	-5,43% ▼	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	60,62%	74,00%	75,13%	61,82%	**57,26%**	-7,38% ▼	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	60,67%	74,44%	66,44%	60,15%	**55,82%**	-7,20% ▼	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	60,93%	75,69%	65,27%	58,13%	**57,26%**	-1,51% ▼	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	61,69%	75,07%	77,82%	62,62%	**59,96%**	-4,26% ▼	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	59,46%	76,18%	74,38%	63,13%	**59,54%**	-5,69% ▼	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	59,56%	75,51%	75,59%	61,82%	**58,95%**	-4,65% ▼	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	58,09%	75,73%	67,63%	62,71%	**57,68%**	-8,03% ▼	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	63,78%	75,33%	77,35%	63,16%	**61,54%**	-2,55% ▼	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	65,73%	78,40%	83,29%	65,11%	**60,71%**	-6,76% ▼	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	50,13%	75,90%	68,06%	62,87%	**58,82%**	-6,45% ▼	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	57,09%	75,14%	70,47%	61,51%	**58,11%**	-5,52% ▼	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	58,76%	73,98%	75,38%	61,42%	**60,76%**	-1,09% ▼	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	57,91%	75,46%	72,47%	62,40%	**58,14%**	-6,82% ▼	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	65,38%	73,87%	70,33%	60,31%	**56,70%**	-5,99% ▼	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	60,80%	75,42%	74,41%	60,84%	**57,87%**	-4,89% ▼	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	50,00%	77,20%	68,86%	64,04%	**60,39%**	-5,71% ▼	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	49,69%	74,89%	61,34%	60,04%	**54,83%**	-8,68% ▼	64,80%	62,06%	85,02%

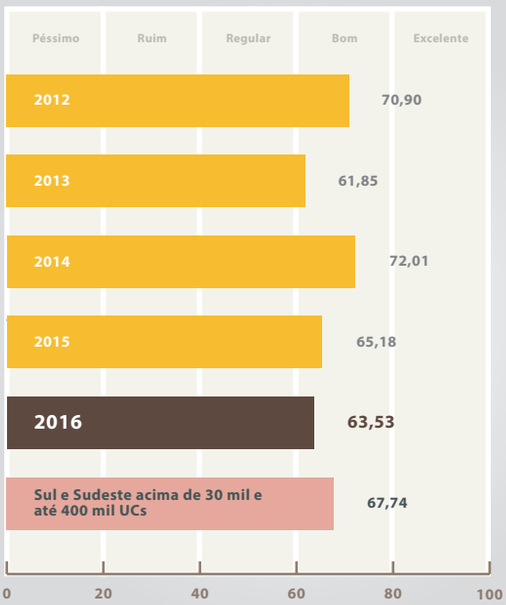
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



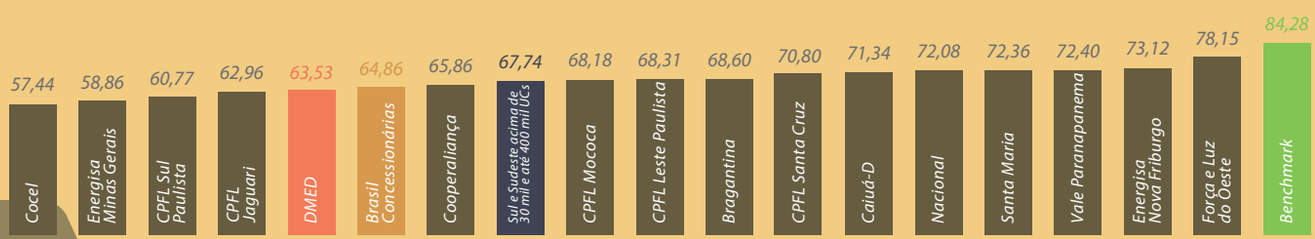
Evolução Iasc - DMED



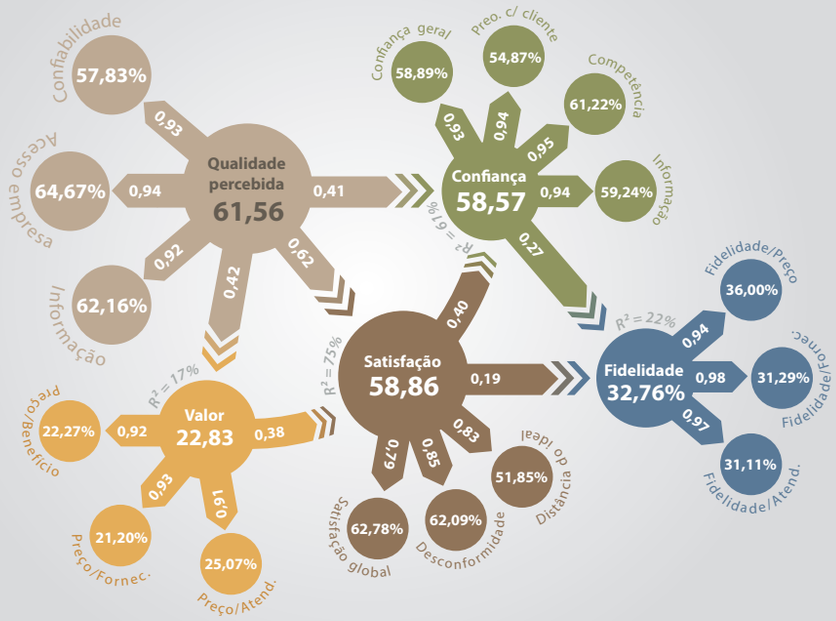
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	68,66	79,04	69,29	68,58	**65,46**	-4,56% ▼	67,30	64,66	83,41
Satisfação	70,90	61,85	72,01	65,18	**63,53**	-2,54% ▼	67,74	64,86	84,28
Confiança	71,44	77,29	69,87	62,80	**63,15**	0,56% ▲	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	48,36	36,26	40,09	54,57	**34,92**	-36,01% ▼	37,78	40,41	82,78
Valor	36,72	55,66	39,64	33,74	**21,62**	-35,92% ▼	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	64,32%	78,43%	68,11%	65,95%	**61,76%**	-6,35% ▼	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	65,91%	76,22%	66,22%	68,99%	**62,47%**	-9,45% ▼	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	56,64%	77,16%	63,86%	64,76%	**53,73%**	-17,03% ▼	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	68,66%	80,49%	73,19%	66,40%	**64,24%**	-3,26% ▼	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,88%	77,38%	63,16%	67,65%	**62,98%**	-6,90% ▼	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,78%	77,78%	67,75%	61,96%	**61,89%**	-0,10% ●	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	66,08%	81,56%	74,48%	65,95%	**65,28%**	-1,01% ▼	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	72,74%	81,03%	72,01%	69,07%	**67,86%**	-1,76% ▼	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	71,40%	79,40%	72,20%	70,01%	**68,01%**	-2,87% ▼	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	70,23%	82,95%	66,67%	66,17%	**65,02%**	-1,74% ▼	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	75,43%	84,53%	76,48%	73,51%	**69,42%**	-5,56% ▼	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	77,69%	81,26%	77,42%	68,20%	**71,60%**	4,98% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,93%	77,02%	67,26%	67,47%	**65,24%**	-3,30% ▼	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	68,89%	77,63%	67,75%	70,67%	**66,68%**	-5,64% ▼	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	72,84%	82,31%	68,42%	76,76%	**71,96%**	-6,25% ▼	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	68,67%	79,51%	68,36%	74,62%	**69,07%**	-7,44% ▼	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	69,47%	76,31%	69,01%	66,62%	**62,98%**	-5,46% ▼	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	69,55%	78,93%	72,27%	69,35%	**65,99%**	-4,85% ▼	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	69,42%	77,24%	68,22%	70,64%	**67,43%**	-4,54% ▼	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	63,37%	71,50%	60,22%	66,00%	**62,65%**	-5,07% ▼	64,80%	62,06%	85,02%

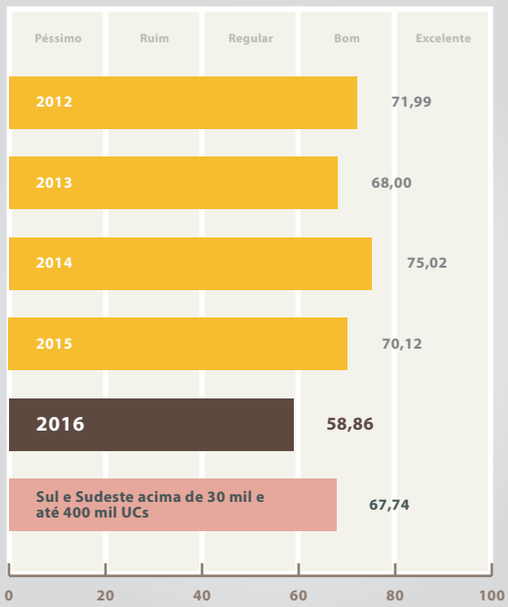
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



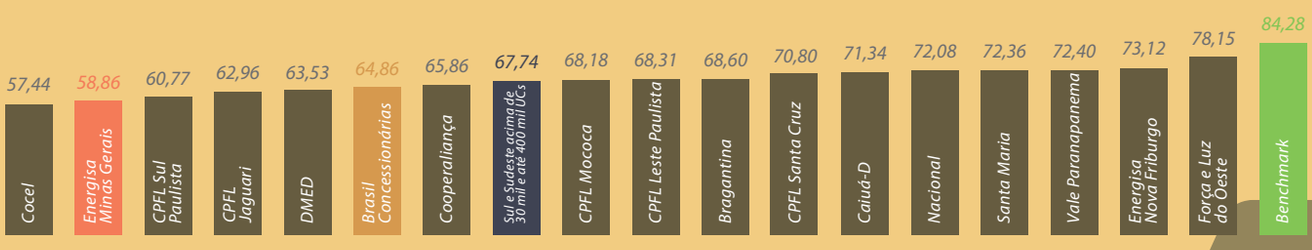
Evolução Iasc - Energisa Minas Gerais



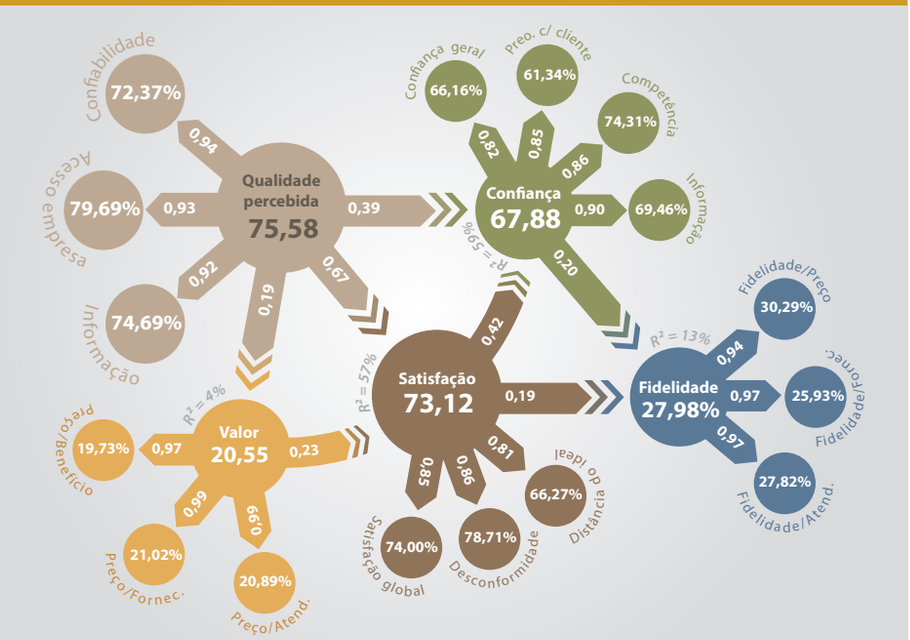
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	76,18	75,17	73,46	68,20	**61,56**	-9,73% ▼	67,30	64,66	83,41
Satisfação	71,99	68,00	75,02	70,12	**58,86**	-16,06% ▼	67,74	64,86	84,28
Confiança	76,51	78,34	71,72	67,24	**58,57**	-12,90% ▼	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	52,49	42,44	39,03	42,82	**32,76**	-23,50% ▼	37,78	40,41	82,78
Valor	30,53	55,83	39,95	31,67	**22,83**	-27,90% ▼	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	76,07%	74,54%	71,80%	68,72%	**62,16%**	-9,55% ▼	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,62%	73,73%	70,40%	69,75%	**61,83%**	-11,35% ▼	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	72,94%	69,69%	71,84%	68,93%	**55,96%**	-18,82% ▼	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	80,41%	76,44%	81,42%	68,76%	**67,71%**	-1,52% ▼	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	75,67%	75,91%	67,03%	70,36%	**61,38%**	-12,75% ▼	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	75,99%	75,11%	61,82%	68,13%	**62,86%**	-7,74% ▼	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	76,79%	76,36%	78,28%	66,40%	**63,20%**	-4,81% ▼	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	78,92%	77,06%	77,69%	67,49%	**64,67%**	-4,19% ▼	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	74,79%	74,89%	74,59%	67,91%	**58,89%**	-13,29% ▼	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	76,32%	76,48%	74,39%	65,78%	**60,47%**	-8,06% ▼	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	83,20%	84,04%	83,81%	69,38%	**70,92%**	2,22% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	87,02%	76,84%	87,42%	66,27%	**76,27%**	15,09% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	73,24%	73,02%	68,25%	68,13%	**56,79%**	-16,65% ▼	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	73,59%	73,93%	70,90%	68,39%	**57,83%**	-15,43% ▼	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	73,24%	75,36%	73,73%	69,51%	**59,64%**	-14,19% ▼	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	68,64%	73,60%	71,91%	67,64%	**54,44%**	-19,51% ▼	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	77,67%	76,58%	64,92%	68,63%	**55,68%**	-18,86% ▼	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	75,46%	76,44%	74,90%	67,78%	**61,39%**	-9,42% ▼	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,11%	68,31%	70,97%	68,31%	**53,73%**	-21,34% ▼	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	75,39%	73,27%	68,98%	68,44%	**62,10%**	-9,27% ▼	64,80%	62,06%	85,02%

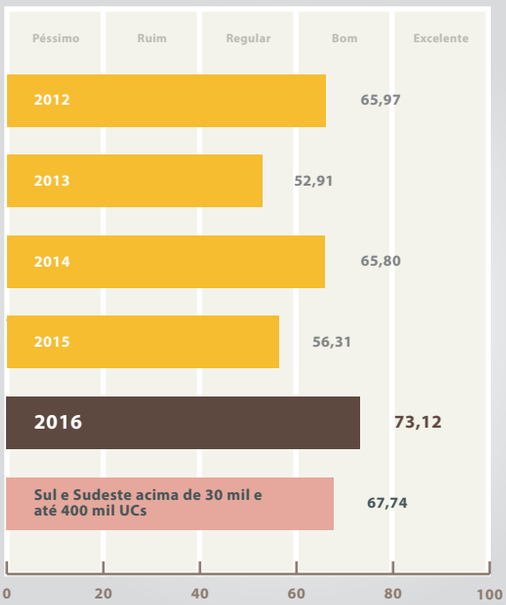
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



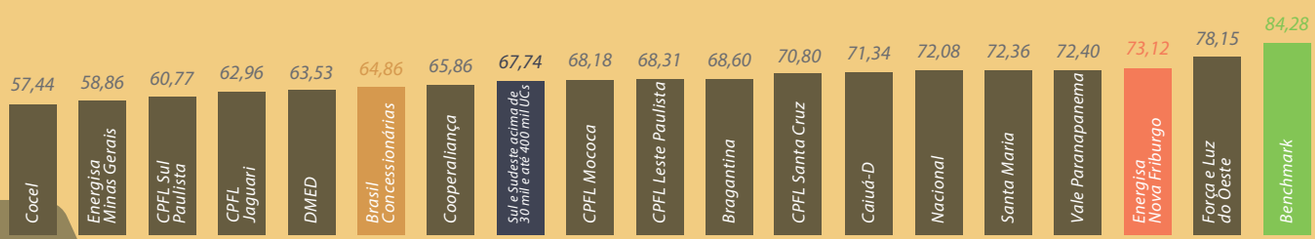
Evolução Iasc - Energisa Nova Friburgo



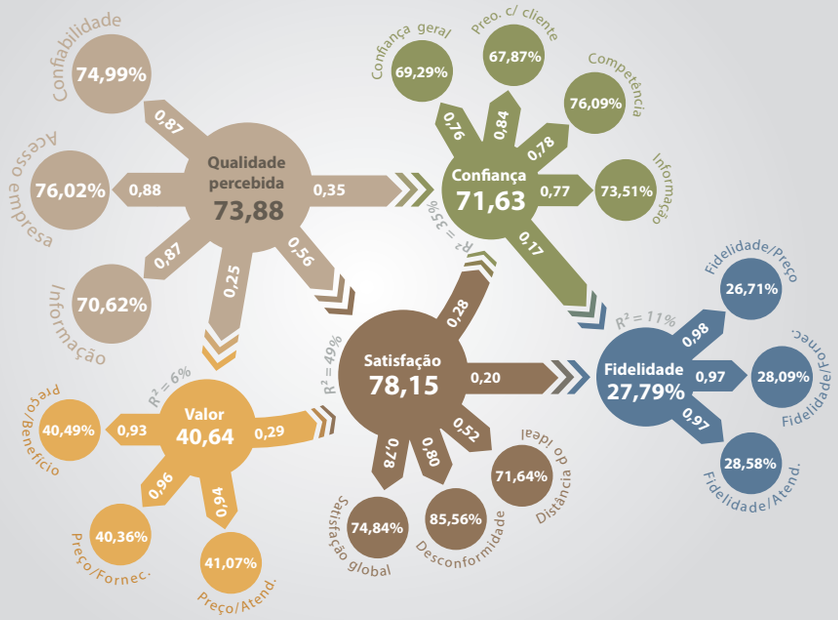
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,22	72,88	68,73	67,77	**75,58**	11,53% ▲	67,30	64,66	83,41
Satisfação	65,97	52,91	65,80	56,31	**73,12**	29,85% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	74,40	68,84	60,54	56,87	**67,88**	19,36% ▲	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	45,67	30,10	26,57	24,31	**27,98**	15,12% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	40,89	36,85	28,40	18,00	**20,55**	14,16% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	58,55%	76,61%	68,38%	65,11%	**74,69%**	14,71% ▲	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	59,26%	75,07%	67,43%	66,39%	**77,91%**	17,35% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	56,99%	75,21%	65,31%	57,35%	**64,58%**	12,62% ▲	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	58,82%	77,73%	67,11%	68,92%	**83,25%**	20,79% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	57,87%	74,70%	61,85%	63,16%	**74,42%**	17,83% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	57,50%	75,07%	74,07%	65,03%	**71,77%**	10,37% ▲	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	60,87%	81,85%	74,53%	69,83%	**76,22%**	9,14% ▲	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	59,08%	72,81%	70,85%	71,37%	**79,69%**	11,66% ▲	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	57,95%	70,19%	67,10%	67,05%	**78,70%**	17,38% ▲	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	57,59%	70,21%	66,15%	71,17%	**74,77%**	5,06% ▲	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	62,65%	75,90%	74,81%	79,08%	**85,57%**	8,21% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	59,39%	82,22%	78,67%	76,13%	**85,33%**	12,09% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	57,80%	65,52%	67,52%	63,42%	**74,09%**	16,82% ▲	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	57,03%	69,24%	67,00%	66,78%	**72,37%**	8,37% ▲	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	61,56%	70,31%	67,64%	73,91%	**73,64%**	-0,36% ●	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	57,64%	65,37%	66,40%	70,93%	**74,16%**	4,56% ▲	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	51,26%	71,98%	64,40%	69,11%	**65,95%**	-4,57% ▼	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	60,00%	71,03%	66,71%	62,05%	**75,21%**	21,21% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	58,80%	64,09%	67,52%	64,27%	**72,22%**	12,38% ▲	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	52,94%	72,65%	69,31%	60,43%	**73,04%**	20,85% ▲	64,80%	62,06%	85,02%

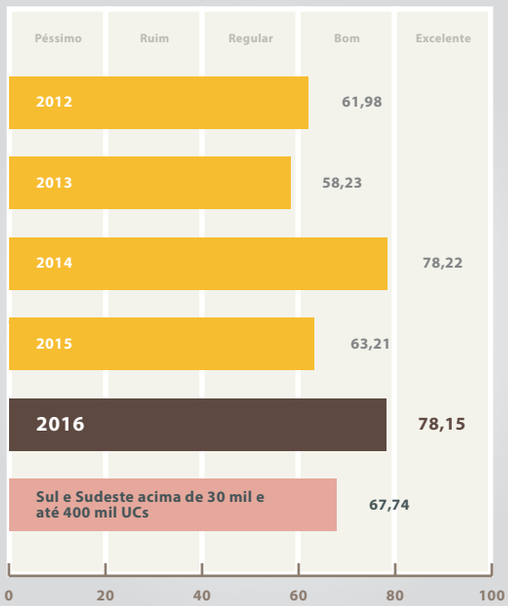
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



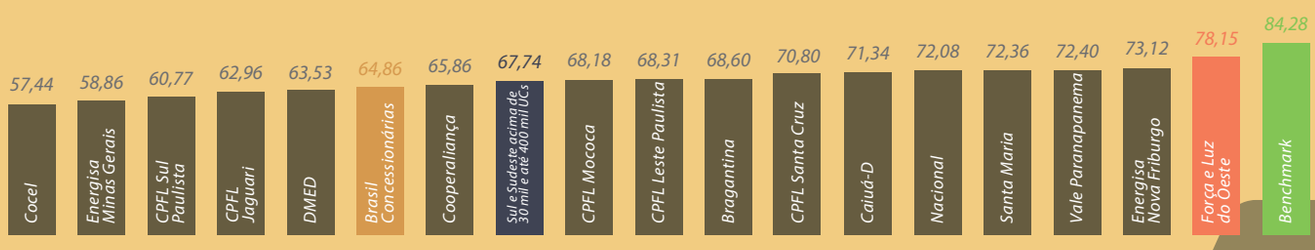
Evolução Iasc - Força e Luz do Oeste



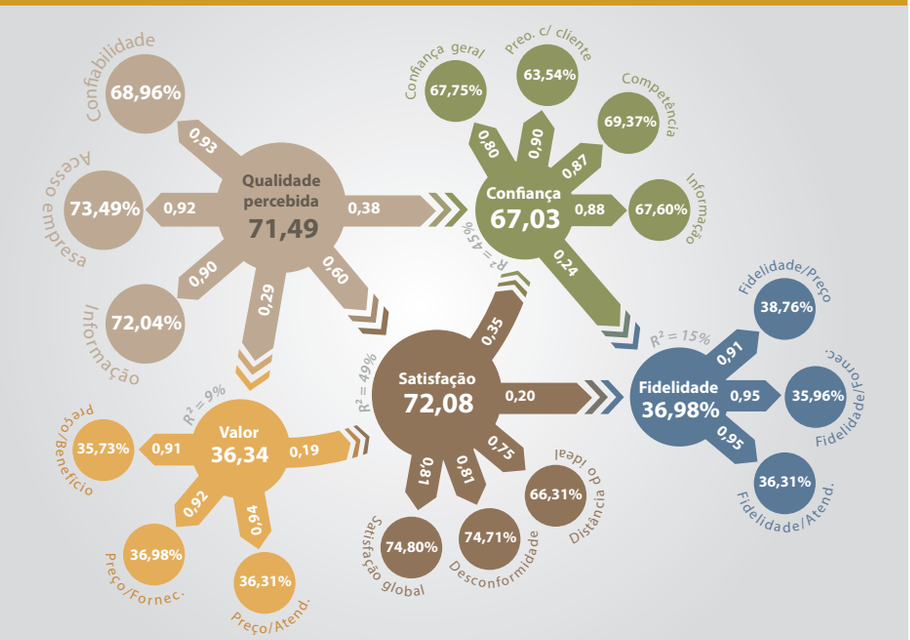
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	59,36	67,23	80,77	64,65	**73,88**	14,27% ▲	67,30	64,66	83,41
Satisfação	61,98	58,23	78,22	63,21	**78,15**	23,63% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	65,65	74,63	79,51	67,14	**71,63**	6,69% ▲	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	46,96	37,72	32,35	40,01	**27,79**	-30,55% ▼	37,78	40,41	82,78
Valor	37,42	42,81	37,43	25,46	**40,64**	59,63% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	59,09%	68,61%	81,55%	63,49%	**70,62%**	11,24% ▲	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	57,24%	67,42%	79,59%	62,49%	**65,56%**	4,90% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	60,44%	73,24%	76,97%	60,84%	**71,91%**	18,19% ▲	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,47%	70,71%	84,18%	61,98%	**66,67%**	7,56% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	59,02%	67,96%	81,42%	66,21%	**77,20%**	16,60% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,22%	65,47%	82,27%	63,08%	**69,11%**	9,55% ▲	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	58,13%	66,89%	84,84%	66,31%	**73,29%**	10,53% ▲	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	59,62%	67,10%	81,30%	65,07%	**76,02%**	16,83% ▲	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	59,16%	64,53%	79,94%	62,48%	**77,51%**	24,05% ▲	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	57,42%	67,07%	75,07%	62,55%	**73,38%**	17,31% ▲	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	60,89%	70,93%	81,65%	64,06%	**79,24%**	23,71% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	61,51%	67,78%	88,71%	71,16%	**81,96%**	15,18% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,11%	65,20%	81,10%	65,09%	**68,00%**	4,47% ▲	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	59,36%	66,04%	79,51%	65,40%	**74,99%**	14,65% ▲	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	60,18%	67,87%	76,13%	70,89%	**81,64%**	15,17% ▲	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	60,18%	64,49%	77,78%	64,40%	**76,09%**	18,15% ▲	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	57,47%	67,47%	82,35%	57,91%	**72,18%**	24,64% ▲	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	59,56%	65,38%	78,72%	64,39%	**67,69%**	5,12% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,47%	64,58%	78,76%	67,16%	**78,09%**	16,27% ▲	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	59,33%	66,44%	83,36%	67,66%	**74,22%**	9,70% ▲	64,80%	62,06%	85,02%

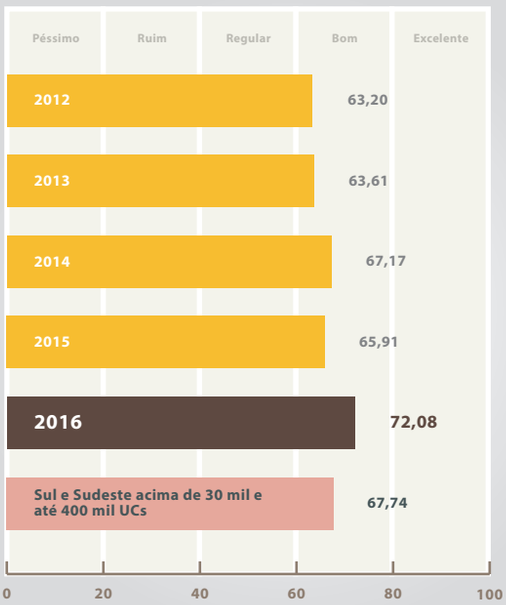
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



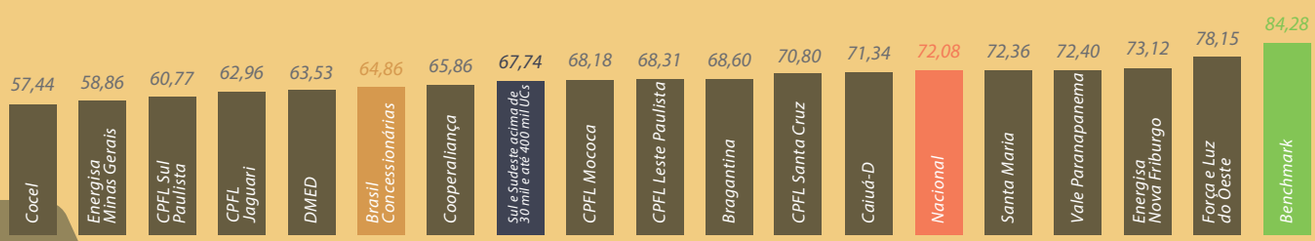
Evolução Iasc - Nacional



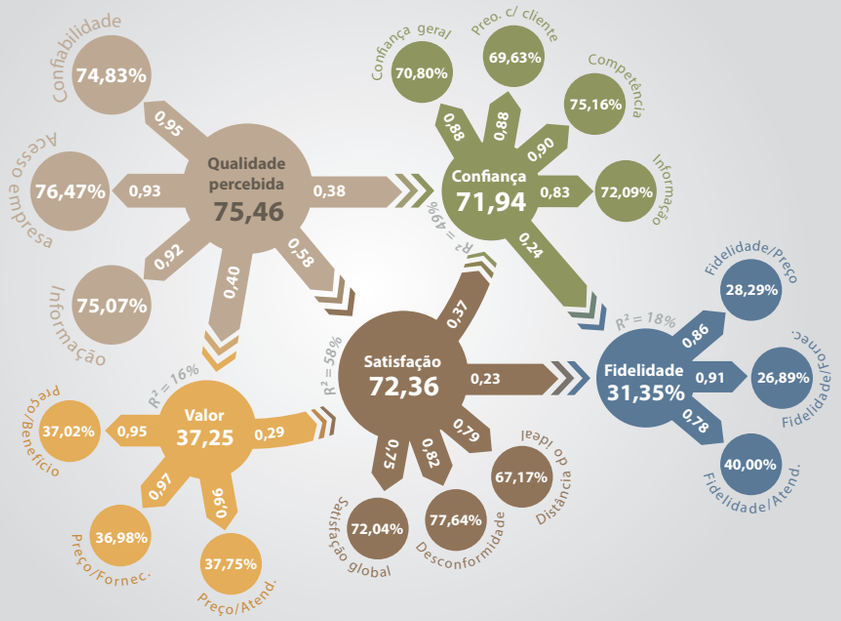
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	68,88	84,34	65,36	66,15	**71,49**	8,06% ▲	67,30	64,66	83,41
Satisfação	63,20	63,61	67,17	65,91	**72,08**	9,37% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	65,14	82,71	59,95	63,30	**67,03**	5,89% ▲	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	54,07	47,21	41,37	39,29	**36,98**	-5,88% ▼	37,78	40,41	82,78
Valor	42,78	39,51	34,48	26,82	**36,34**	35,49% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	68,55%	84,82%	64,30%	63,27%	**72,04%**	13,86% ▲	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	67,42%	85,33%	66,09%	59,24%	**69,89%**	17,97% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	67,51%	84,80%	55,16%	61,07%	**67,97%**	11,30% ▲	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	69,11%	84,71%	65,42%	66,16%	**75,39%**	13,95% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,76%	84,44%	66,36%	60,01%	**72,71%**	21,17% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	68,93%	84,27%	66,18%	64,04%	**73,56%**	14,85% ▲	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	69,56%	85,38%	66,58%	69,08%	**72,71%**	5,26% ▲	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	69,74%	84,12%	65,53%	69,09%	**73,49%**	6,37% ▲	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	68,71%	83,02%	65,11%	65,79%	**71,26%**	8,32% ▲	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	66,85%	82,62%	65,20%	65,83%	**70,79%**	7,53% ▲	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	71,21%	85,16%	65,87%	76,22%	**77,49%**	1,67% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	73,47%	86,58%	65,33%	75,64%	**80,98%**	7,05% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,44%	83,20%	66,13%	61,97%	**66,93%**	8,01% ▲	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	68,36%	84,09%	66,25%	66,08%	**68,96%**	4,35% ▲	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	69,56%	83,73%	66,49%	71,42%	**69,56%**	-2,61% ▼	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,20%	83,51%	66,22%	68,58%	**68,80%**	0,32% ●	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	68,89%	84,67%	66,00%	63,45%	**71,13%**	12,10% ▲	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	69,39%	84,80%	66,27%	63,07%	**71,03%**	12,63% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,69%	83,33%	65,47%	61,02%	**64,17%**	5,16% ▲	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	67,47%	84,49%	67,07%	68,95%	**69,06%**	0,16% ●	64,80%	62,06%	85,02%

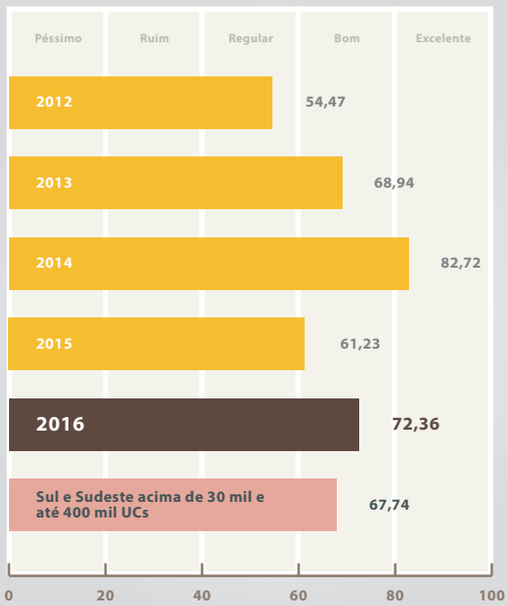
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



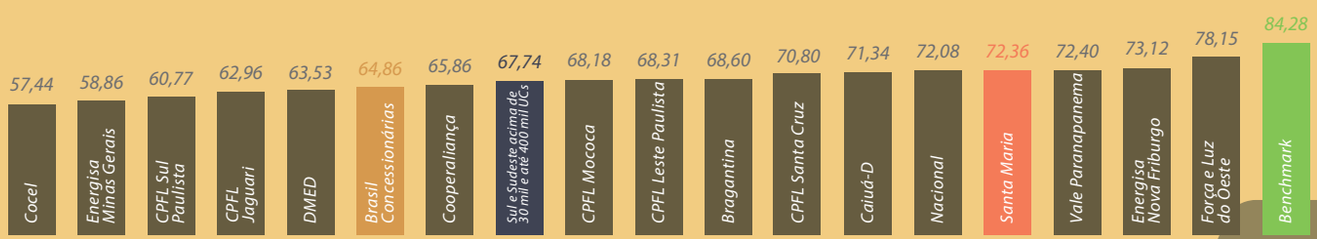
Evolução Iasc - Santa Maria



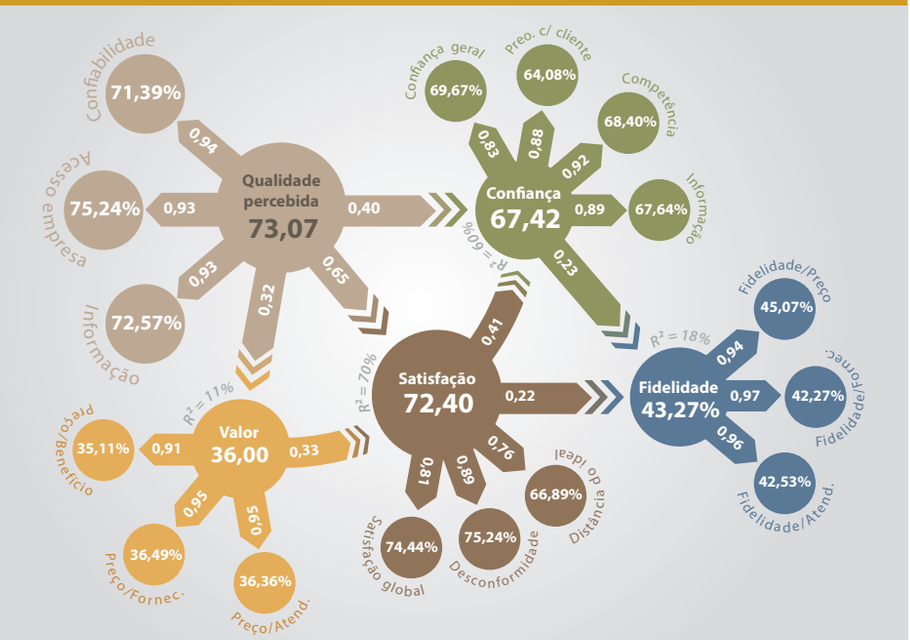
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	57,36	76,72	82,24	70,64	**75,46**	6,82% ▲	67,30	64,66	83,41
Satisfação	54,47	68,94	82,72	61,23	**72,36**	18,17% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	54,57	73,61	80,80	63,20	**71,94**	13,82% ▲	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	42,37	36,15	27,91	25,84	**31,35**	21,34% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	32,55	40,60	25,79	18,28	**37,25**	103,83% ▲	31,12	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	56,30%	77,53%	84,63%	67,60%	**75,07%**	11,06% ▲	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	55,91%	75,17%	83,87%	64,07%	**76,62%**	19,58% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	53,20%	74,22%	83,53%	62,75%	**71,20%**	13,47% ▲	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	56,04%	80,08%	86,44%	71,55%	**77,99%**	9,00% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	57,73%	76,57%	84,62%	67,21%	**73,30%**	9,06% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	57,29%	77,51%	84,13%	67,85%	**74,77%**	10,21% ▲	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	57,64%	81,64%	85,16%	72,16%	**76,56%**	6,10% ▲	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	58,12%	77,61%	80,47%	76,24%	**76,47%**	0,30% ●	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	58,40%	77,20%	82,20%	73,87%	**75,96%**	2,83% ▲	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	58,72%	74,33%	77,33%	73,56%	**73,19%**	-0,50% ●	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	58,23%	79,43%	87,73%	82,96%	**78,88%**	-4,92% ▼	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	57,51%	83,33%	72,22%	84,07%	**79,39%**	-5,57% ▼	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	57,73%	73,76%	82,89%	66,76%	**74,95%**	12,26% ▲	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	57,64%	75,04%	81,61%	67,88%	**74,83%**	10,23% ▲	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	59,69%	75,60%	78,84%	78,71%	**76,71%**	-2,55% ▼	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	57,78%	75,73%	80,04%	76,04%	**75,22%**	-1,08% ▼	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	57,21%	71,50%	82,79%	60,56%	**72,91%**	20,39% ▲	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	57,79%	76,49%	84,00%	65,34%	**75,49%**	15,54% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	57,64%	75,60%	79,38%	67,98%	**74,81%**	10,05% ▲	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	55,73%	75,30%	84,61%	58,66%	**73,84%**	25,87% ▲	64,80%	62,06%	85,02%

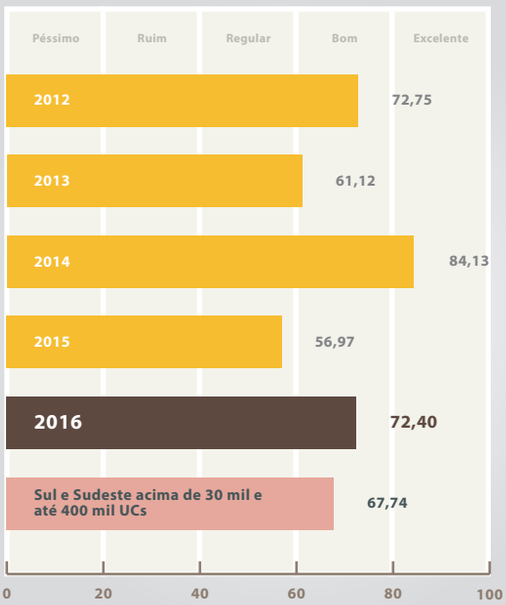
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



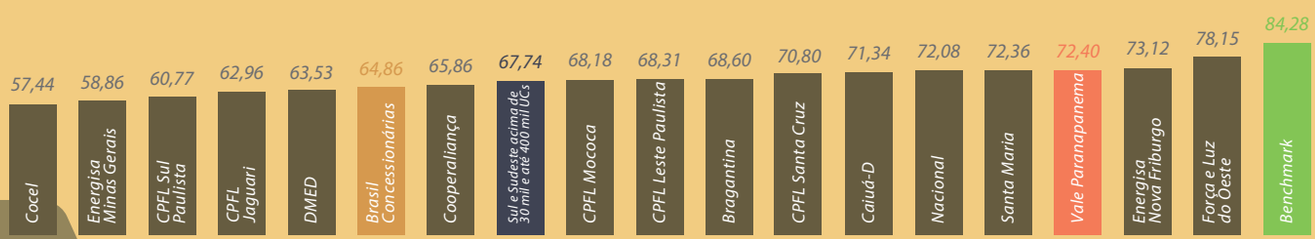
Evolução Iasc - Vale Paranapanema



Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	71,51	57,52	85,06	55,00	**73,07**	32,85% ▲	67,30	64,66	83,41
Satisfação	72,75	61,12	84,13	56,97	**72,40**	27,10% ▲	67,74	64,86	84,28
Confiança	67,73	59,83	84,40	61,64	**67,42**	9,39% ▲	65,10	62,09	83,68
Fidelidade	38,62	55,56	69,47	39,31	**43,27**	10,07% ▲	37,78	40,41	82,78
Valor	30,84	42,58	53,77	24,06	**36,00**	49,60% ▲	31,12	33,96	65,50

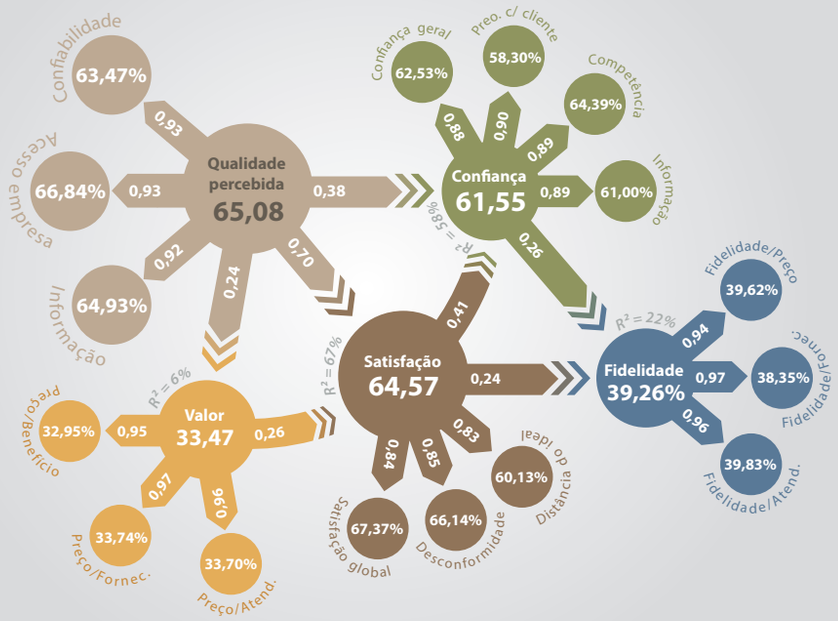
Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	70,69%	53,81%	84,97%	55,51%	**72,57%**	30,72% ▲	66,29%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,39%	53,29%	84,03%	56,40%	**71,70%**	27,14% ▲	66,14%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	68,55%	53,38%	84,69%	54,29%	**68,44%**	26,08% ▲	62,70%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	68,60%	63,78%	85,52%	58,44%	**75,15%**	28,58% ▲	68,51%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	72,09%	51,64%	84,09%	55,11%	**71,26%**	29,31% ▲	66,73%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	68,93%	45,56%	85,89%	54,40%	**74,15%**	36,30% ▲	65,41%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	71,60%	55,20%	85,59%	54,44%	**74,70%**	37,20% ▲	68,25%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	73,17%	60,12%	85,45%	54,97%	**75,24%**	36,88% ▲	69,13%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	70,17%	53,47%	85,09%	53,64%	**73,73%**	37,44% ▲	67,97%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	70,05%	53,82%	84,51%	55,42%	**71,81%**	29,56% ▲	66,70%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	74,29%	66,49%	86,60%	55,33%	**78,42%**	41,72% ▲	72,18%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	82,46%	71,02%	86,44%	56,27%	**82,80%**	47,16% ▲	73,62%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,87%	55,82%	84,58%	54,18%	**69,44%**	28,18% ▲	65,15%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	70,61%	58,48%	84,79%	54,54%	**71,39%**	30,90% ▲	66,46%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	73,36%	64,09%	86,27%	53,78%	**73,73%**	37,11% ▲	69,16%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	71,20%	64,49%	85,59%	55,69%	**73,72%**	32,37% ▲	67,30%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	68,46%	56,76%	85,63%	56,44%	**70,53%**	24,96% ▲	65,35%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	69,67%	53,91%	85,54%	53,46%	**72,36%**	35,36% ▲	66,74%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	73,05%	58,86%	84,11%	53,60%	**69,47%**	29,60% ▲	65,43%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	67,90%	52,80%	81,57%	54,27%	**68,56%**	26,33% ▲	64,80%	62,06%	85,02%

Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias

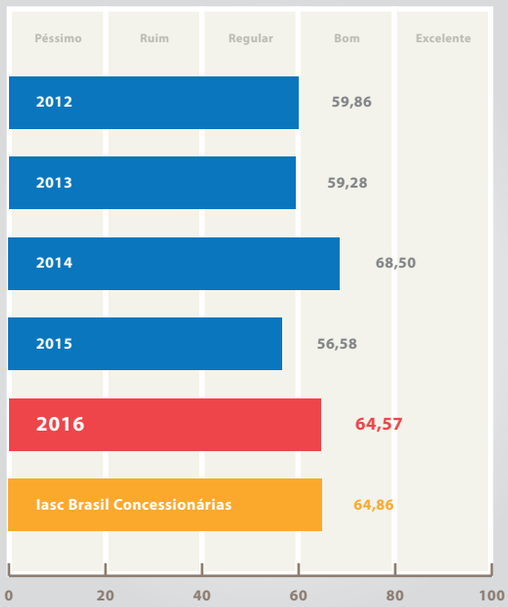


Sudeste acima de 400 mil UCs

Resultados aplicados ao modelo



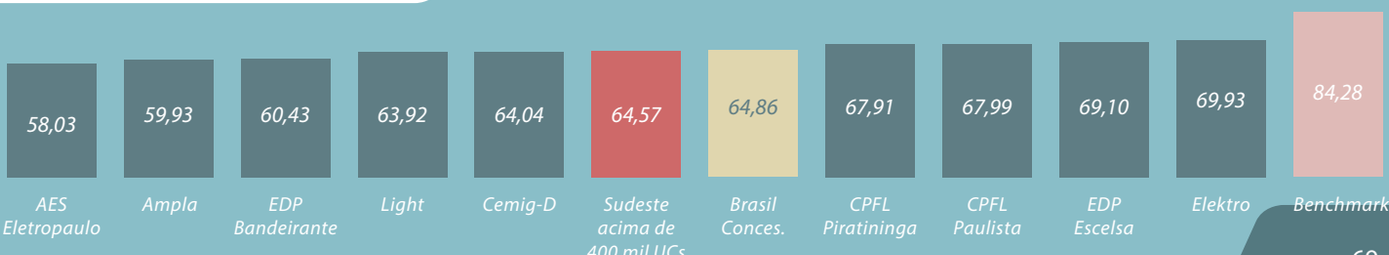
Evolução Iasc - Sudeste acima de 400 mil UCs



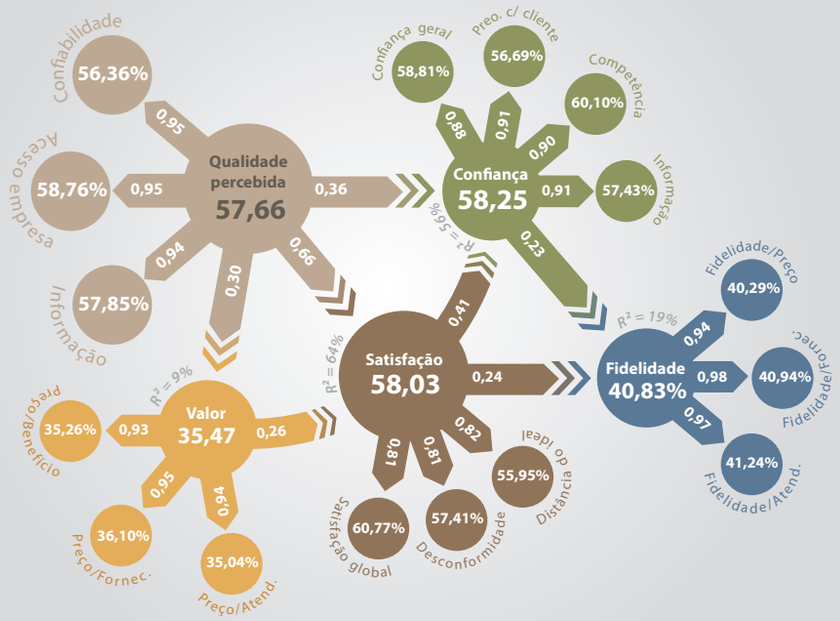
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	60,59	67,27	66,72	58,62	**65,08**	11,02% ▲	64,66	83,41
Satisfação	59,86	59,28	68,50	56,58	**64,57**	14,12% ▲	64,86	84,28
Confiança	61,90	65,69	63,92	56,75	**61,55**	8,45% ▲	62,09	83,68
Fidelidade	37,39	38,96	39,05	33,21	**39,26**	18,23% ▲	40,41	82,78
Valor	33,96	38,34	35,42	23,57	**33,47**	41,99% ▲	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	59,45%	66,40%	65,55%	57,45%	**64,93%**	13,02% ▲	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,63%	63,83%	63,28%	56,85%	**65,04%**	14,41% ▲	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	56,28%	65,71%	63,31%	53,29%	**59,67%**	11,97% ▲	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,99%	70,43%	70,66%	59,20%	**68,24%**	15,27% ▲	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,98%	64,24%	62,65%	56,33%	**65,33%**	15,98% ▲	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,10%	62,41%	63,28%	56,84%	**63,46%**	11,64% ▲	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	62,72%	71,77%	70,13%	62,16%	**67,81%**	9,09% ▲	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	62,60%	69,09%	68,78%	60,55%	**66,84%**	10,39% ▲	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	59,87%	66,39%	66,34%	57,48%	**64,80%**	12,74% ▲	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	59,98%	65,50%	65,92%	57,52%	**63,75%**	10,84% ▲	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	66,07%	72,76%	73,78%	64,28%	**70,80%**	10,15% ▲	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	69,13%	76,92%	74,90%	67,46%	**72,90%**	8,07% ▲	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	57,94%	63,87%	62,97%	56,01%	**61,95%**	10,60% ▲	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	59,72%	66,32%	65,83%	57,84%	**63,47%**	9,73% ▲	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	61,76%	69,94%	68,37%	60,69%	**65,82%**	8,45% ▲	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	61,10%	67,99%	67,34%	59,58%	**65,03%**	9,15% ▲	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	59,38%	67,26%	65,72%	57,87%	**64,61%**	11,65% ▲	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	60,35%	67,04%	67,33%	56,32%	**63,73%**	13,16% ▲	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	58,26%	62,92%	62,67%	56,97%	**61,44%**	7,85% ▲	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	57,46%	62,78%	63,53%	55,61%	**60,17%**	8,21% ▲	62,06%	85,02%

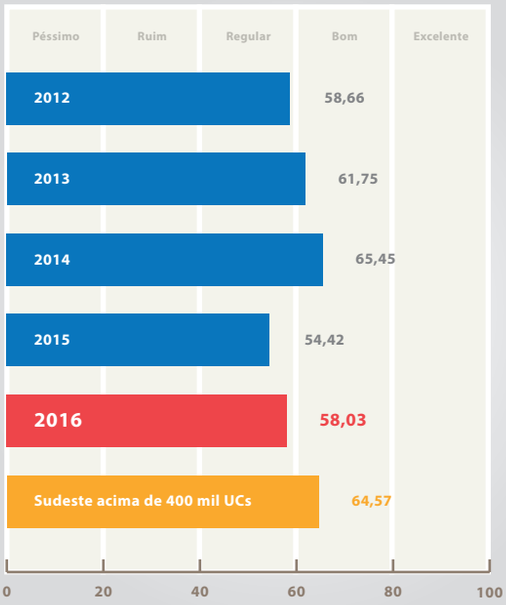
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



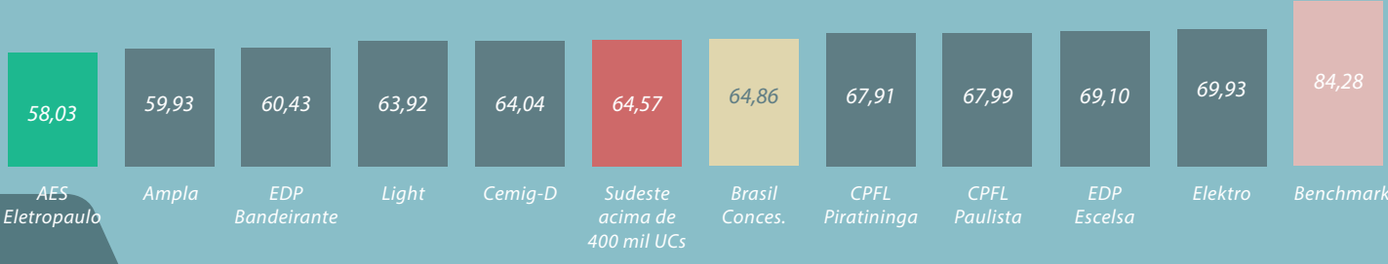
Evolução Iasc - AES Eletropaulo



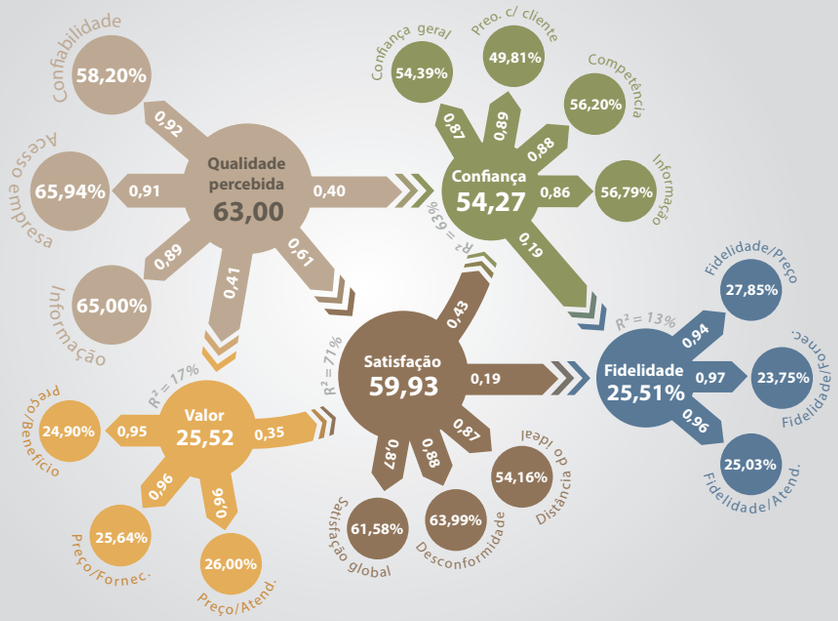
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	61,70	62,59	65,53	51,69	**57,66**	11,54% ▲	65,08	64,66	83,41
Satisfação	58,66	61,75	65,45	54,42	**58,03**	6,64% ▲	64,57	64,86	84,28
Confiança	64,65	61,85	65,99	60,64	**58,25**	-3,94% ▼	61,55	62,09	83,68
Fidelidade	33,39	42,92	51,71	35,10	**40,83**	16,32% ▲	39,26	40,41	82,78
Valor	25,40	34,67	32,49	21,98	**35,47**	61,34% ▲	33,47	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	61,12%	62,90%	67,29%	51,89%	**57,85%**	11,49% ▲	64,93%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	62,27%	60,42%	64,32%	51,72%	**59,21%**	14,48% ▲	65,04%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	57,23%	61,37%	66,49%	47,52%	**51,70%**	8,78% ▲	59,67%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	59,02%	68,84%	73,26%	52,38%	**58,81%**	12,26% ▲	68,24%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,32%	63,96%	66,02%	53,55%	**61,06%**	14,03% ▲	65,33%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	61,21%	57,73%	65,90%	51,67%	**56,70%**	9,74% ▲	63,46%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	62,68%	65,07%	67,75%	54,49%	**59,64%**	9,44% ▲	67,81%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	63,53%	64,67%	65,32%	51,65%	**58,76%**	13,76% ▲	66,84%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	60,94%	63,36%	64,30%	52,07%	**56,74%**	8,98% ▲	64,80%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	60,28%	59,28%	64,09%	50,05%	**57,13%**	14,14% ▲	63,75%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	66,13%	69,40%	69,19%	53,30%	**59,86%**	12,30% ▲	70,80%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	71,53%	73,04%	66,84%	51,75%	**63,80%**	23,28% ▲	72,90%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	58,75%	58,27%	62,17%	51,10%	**56,27%**	10,13% ▲	61,95%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	60,44%	60,20%	63,98%	51,54%	**56,36%**	9,36% ▲	63,47%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	62,61%	63,85%	65,88%	52,00%	**56,84%**	9,31% ▲	65,82%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	62,46%	61,94%	65,63%	51,98%	**56,47%**	8,65% ▲	65,03%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	59,42%	61,68%	64,36%	51,75%	**58,85%**	13,72% ▲	64,61%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	62,34%	60,61%	65,53%	52,12%	**57,19%**	9,73% ▲	63,73%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,11%	57,29%	58,86%	51,08%	**55,31%**	8,29% ▲	61,44%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	56,71%	55,84%	63,60%	50,30%	**53,49%**	6,35% ▲	60,17%	62,06%	85,02%

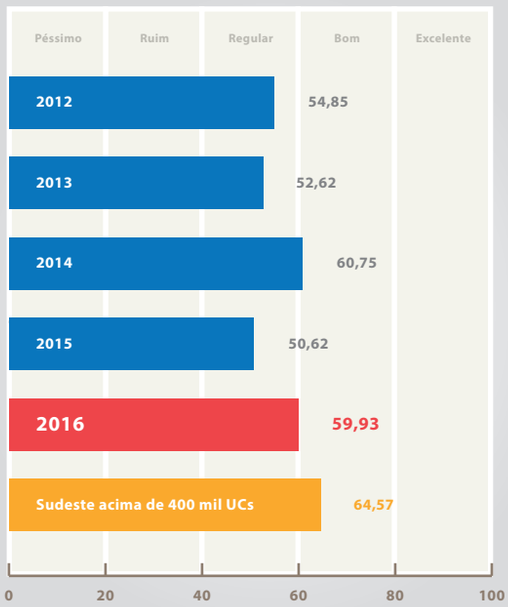
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



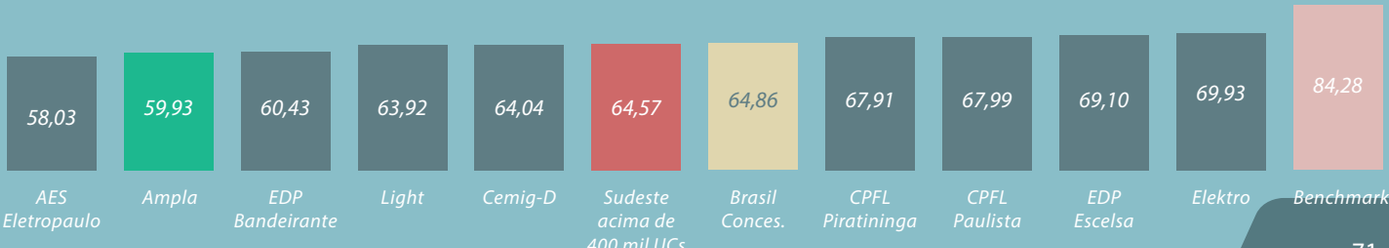
Evolução Iasc - Ampla



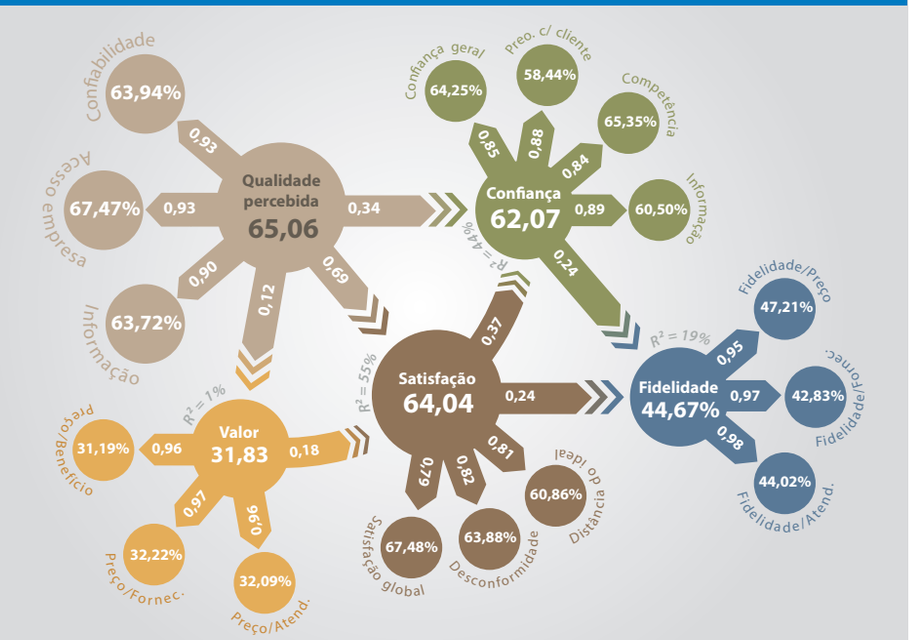
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	56,69	62,00	57,84	58,83	**63,00**	7,10% ▲	65,08	64,66	83,41
Satisfação	54,85	52,62	60,75	50,62	**59,93**	18,38% ▲	64,57	64,86	84,28
Confiança	53,59	56,56	51,42	47,15	**54,27**	15,10% ▲	61,55	62,09	83,68
Fidelidade	40,97	30,68	25,37	20,90	**25,51**	22,07% ▲	39,26	40,41	82,78
Valor	32,17	32,30	30,76	19,85	**25,52**	28,58% ▲	33,47	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	56,48%	63,20%	55,83%	57,15%	**65,00%**	13,74% ▲	64,93%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	56,67%	62,60%	55,33%	56,87%	**65,51%**	15,18% ▲	65,04%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	52,07%	59,25%	52,68%	48,27%	**57,30%**	18,71% ▲	59,67%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	56,45%	66,72%	58,43%	57,71%	**73,03%**	26,55% ▲	68,24%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	56,50%	60,92%	53,62%	55,79%	**62,18%**	11,46% ▲	65,33%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,97%	59,56%	54,76%	57,02%	**62,12%**	8,94% ▲	63,46%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	60,24%	70,14%	60,18%	67,21%	**69,84%**	3,92% ▲	67,81%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	58,61%	63,76%	60,85%	64,70%	**65,94%**	1,91% ▲	66,84%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	54,28%	58,12%	53,35%	55,40%	**59,16%**	6,79% ▲	64,80%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	58,60%	61,57%	61,25%	59,60%	**60,54%**	1,56% ▲	63,75%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	63,47%	69,04%	67,55%	72,52%	**74,47%**	2,69% ▲	70,80%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	64,95%	74,89%	71,33%	83,64%	**79,92%**	-4,46% ▼	72,90%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	51,78%	55,20%	50,75%	52,34%	**55,61%**	6,24% ▲	61,95%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	54,98%	59,07%	56,81%	54,77%	**58,20%**	6,26% ▲	63,47%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	54,37%	62,39%	59,98%	58,38%	**58,00%**	-0,65% ▼	65,82%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	56,52%	59,66%	59,18%	56,25%	**57,59%**	2,38% ▲	65,03%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	58,05%	59,96%	58,82%	56,37%	**60,36%**	7,09% ▲	64,61%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	55,66%	60,97%	54,90%	52,49%	**58,13%**	10,75% ▲	63,73%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	51,72%	52,19%	51,14%	50,40%	**55,12%**	9,37% ▲	61,44%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,58%	59,27%	56,83%	54,74%	**59,99%**	9,59% ▲	60,17%	62,06%	85,02%

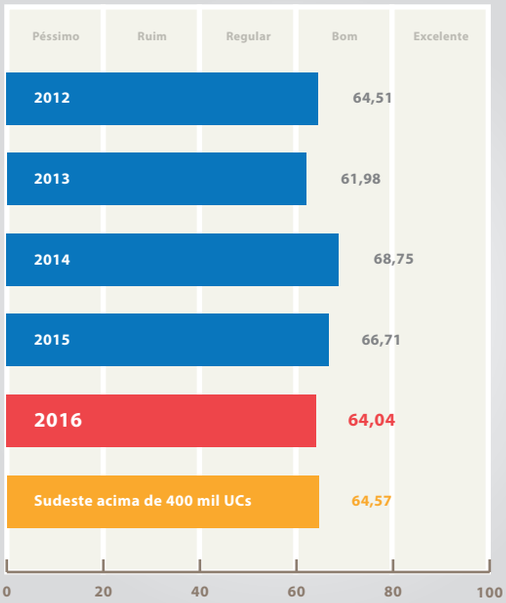
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



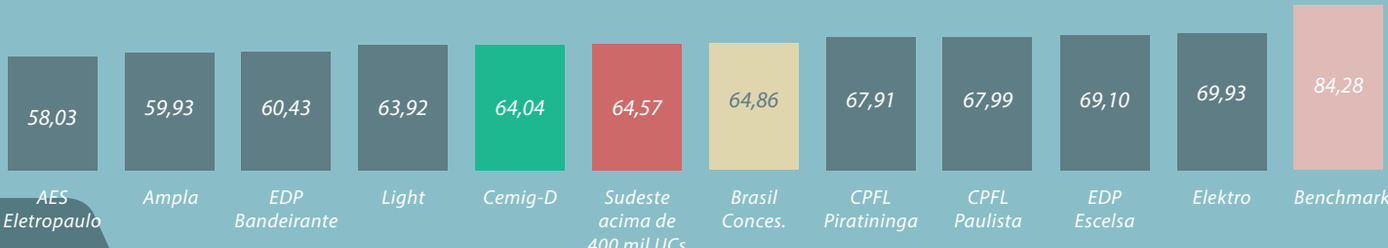
Evolução Iasc - Cemig-D



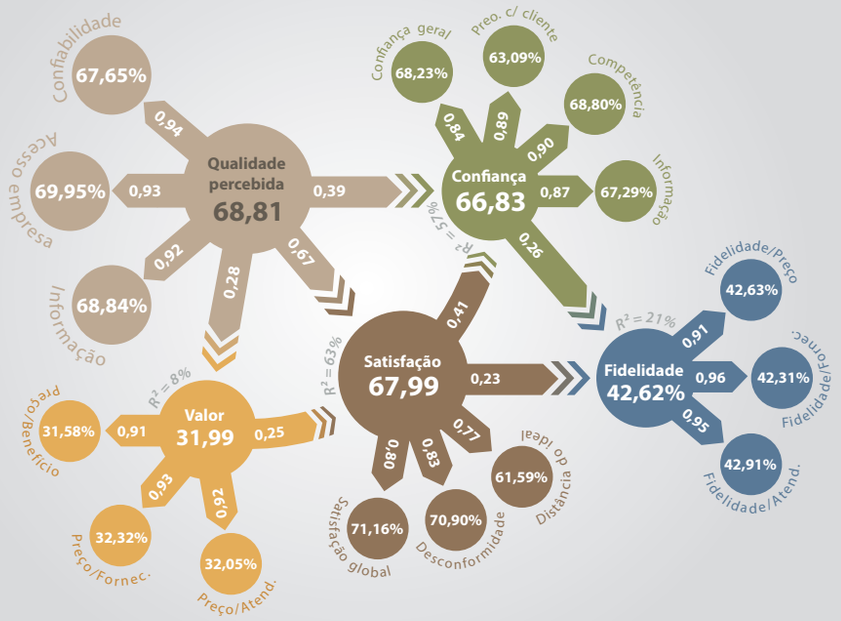
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	66,66	73,49	67,59	65,48	**65,06**	-0,65% ▼	65,08	64,66	83,41
Satisfação	64,51	61,98	68,75	66,71	**64,04**	-4,00% ▼	64,57	64,86	84,28
Confiança	65,89	73,55	65,46	65,09	**62,07**	-4,63% ▼	61,55	62,09	83,68
Fidelidade	38,08	41,36	36,66	43,99	**44,67**	1,53% ▲	39,26	40,41	82,78
Valor	31,94	47,94	36,57	31,84	**31,83**	-0,01% ●	33,47	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	64,53%	72,49%	63,93%	64,79%	**63,72%**	-1,65% ▼	64,93%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	62,78%	70,25%	61,34%	65,45%	**63,40%**	-3,14% ▼	65,04%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	57,42%	70,54%	57,69%	62,79%	**60,58%**	-3,52% ▼	59,67%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,23%	76,12%	72,36%	65,43%	**66,38%**	1,46% ▲	68,24%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	65,51%	71,46%	61,14%	64,19%	**64,72%**	0,83% ▲	65,33%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	62,76%	71,33%	58,43%	64,59%	**61,98%**	-4,04% ▼	63,46%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	67,51%	75,21%	72,64%	66,30%	**65,26%**	-1,57% ▼	67,81%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	69,72%	74,91%	72,39%	66,08%	**67,47%**	2,11% ▲	66,84%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	65,58%	71,56%	67,77%	63,85%	**65,56%**	2,68% ▲	64,80%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	65,68%	74,29%	69,19%	63,92%	**63,59%**	-0,51% ▼	63,75%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	74,61%	78,57%	80,81%	68,77%	**72,83%**	5,90% ▲	70,80%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,89%	79,19%	81,83%	69,19%	**73,36%**	6,02% ▲	72,90%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	63,86%	70,96%	62,37%	64,65%	**62,00%**	-4,09% ▼	61,95%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	65,60%	73,06%	66,46%	65,57%	**63,94%**	-2,49% ▼	63,47%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	66,84%	76,81%	66,57%	67,04%	**67,29%**	0,37% ●	65,82%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,62%	73,57%	63,24%	63,95%	**65,21%**	1,97% ▲	65,03%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	65,31%	73,24%	68,43%	66,49%	**65,26%**	-1,85% ▼	64,61%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	68,03%	73,78%	71,54%	63,76%	**65,93%**	3,40% ▲	63,73%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	61,94%	69,36%	61,81%	66,12%	**60,21%**	-8,94% ▼	61,44%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,85%	71,62%	67,18%	66,07%	**59,72%**	-9,62% ▼	60,17%	62,06%	85,02%

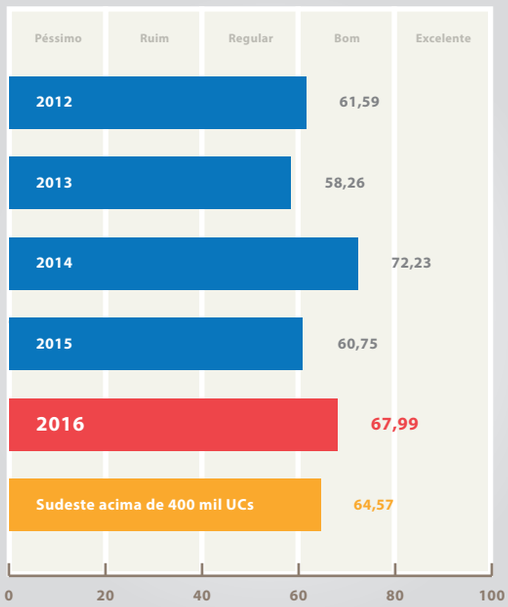
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



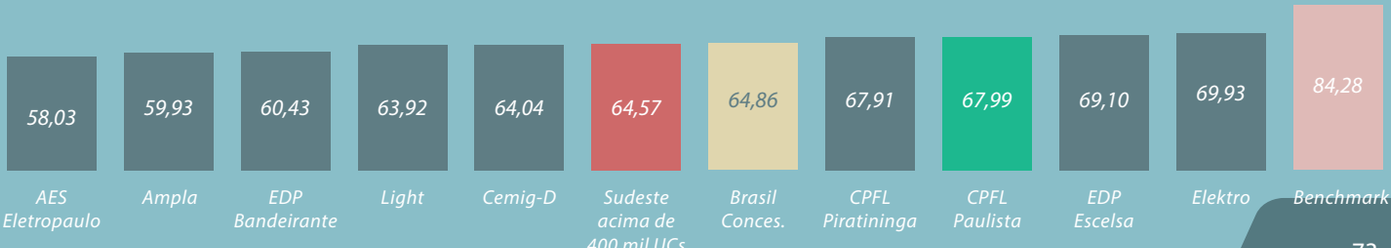
Evolução Iasc - CPFL Paulista



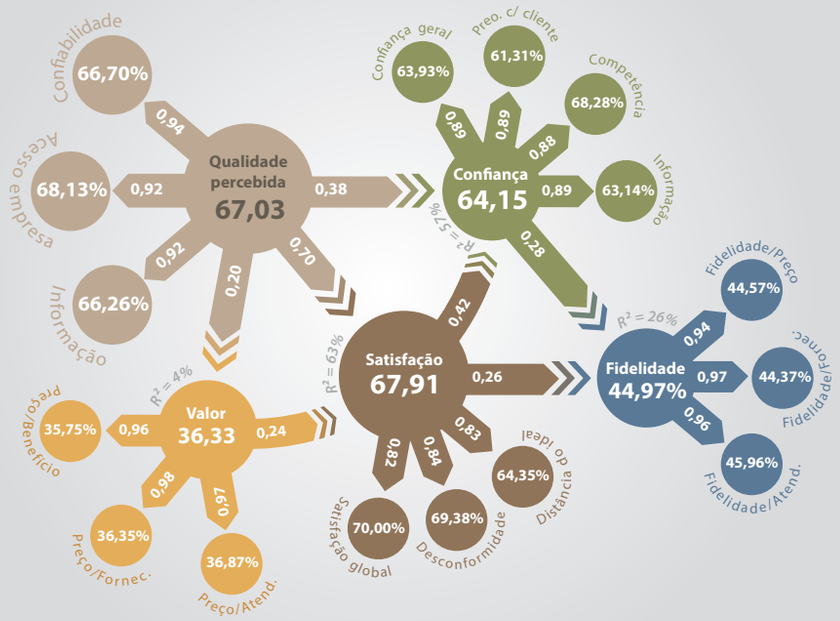
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	63,23	78,15	70,22	60,36	**68,81**	14,00% ▲	65,08	64,66	83,41
Satisfação	61,59	58,26	72,23	60,75	**67,99**	11,93% ▲	64,57	64,86	84,28
Confiança	67,35	76,31	69,38	60,40	**66,83**	10,66% ▲	61,55	62,09	83,68
Fidelidade	36,58	40,43	39,93	36,81	**42,62**	15,77% ▲	39,26	40,41	82,78
Valor	33,22	36,74	38,24	21,36	**31,99**	49,78% ▲	33,47	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	62,54%	77,23%	69,80%	57,85%	**68,84%**	19,00% ▲	64,93%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	63,43%	75,35%	67,49%	57,26%	**68,99%**	20,48% ▲	65,04%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	62,03%	77,80%	67,87%	56,39%	**63,80%**	13,15% ▲	59,67%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	64,04%	79,62%	72,86%	58,80%	**71,13%**	20,97% ▲	68,24%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	60,88%	75,02%	65,50%	58,40%	**69,06%**	18,26% ▲	65,33%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	61,38%	75,47%	70,77%	56,92%	**69,94%**	22,87% ▲	63,46%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	63,47%	80,13%	74,32%	59,32%	**70,12%**	18,22% ▲	67,81%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	64,30%	79,02%	70,68%	61,24%	**69,95%**	14,23% ▲	66,84%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	62,90%	77,60%	70,20%	58,83%	**69,61%**	18,32% ▲	64,80%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	62,12%	77,43%	65,15%	58,98%	**65,70%**	11,38% ▲	63,75%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	66,72%	79,96%	73,94%	64,00%	**73,65%**	15,07% ▲	70,80%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	68,25%	82,60%	75,66%	65,87%	**74,94%**	13,77% ▲	72,90%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	61,49%	77,50%	68,47%	58,50%	**65,85%**	12,56% ▲	61,95%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	62,86%	78,18%	70,16%	61,94%	**67,65%**	9,21% ▲	63,47%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	62,69%	79,33%	69,69%	63,90%	**68,00%**	6,41% ▲	65,82%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	62,17%	78,44%	70,49%	62,73%	**68,96%**	9,92% ▲	65,03%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	63,86%	78,90%	70,92%	62,14%	**70,35%**	13,22% ▲	64,61%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	62,85%	77,43%	71,52%	59,99%	**69,58%**	15,98% ▲	63,73%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	62,88%	77,56%	67,61%	60,71%	**62,26%**	2,54% ▲	61,44%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	62,70%	77,40%	70,70%	62,16%	**66,74%**	7,37% ▲	60,17%	62,06%	85,02%

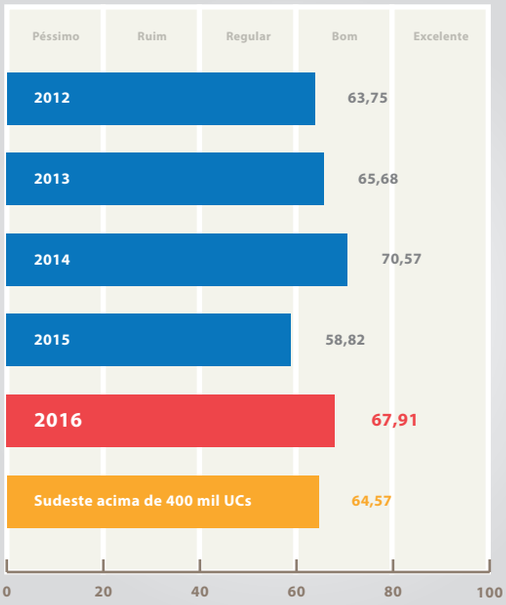
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



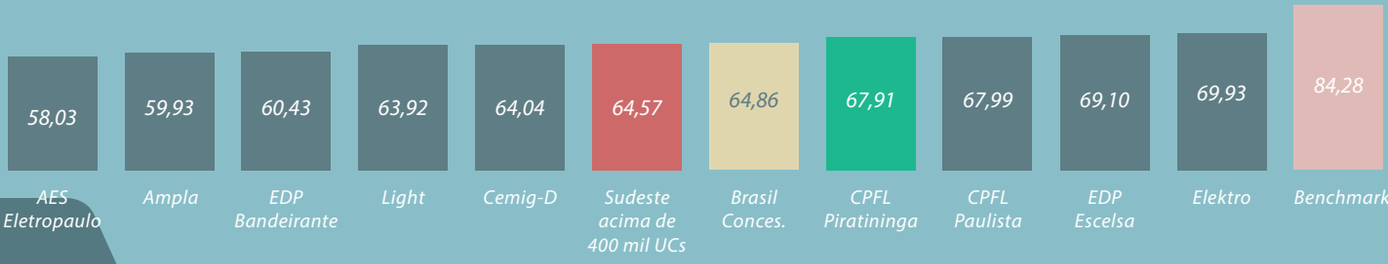
Evolução Iasc - CPFL Piratininga



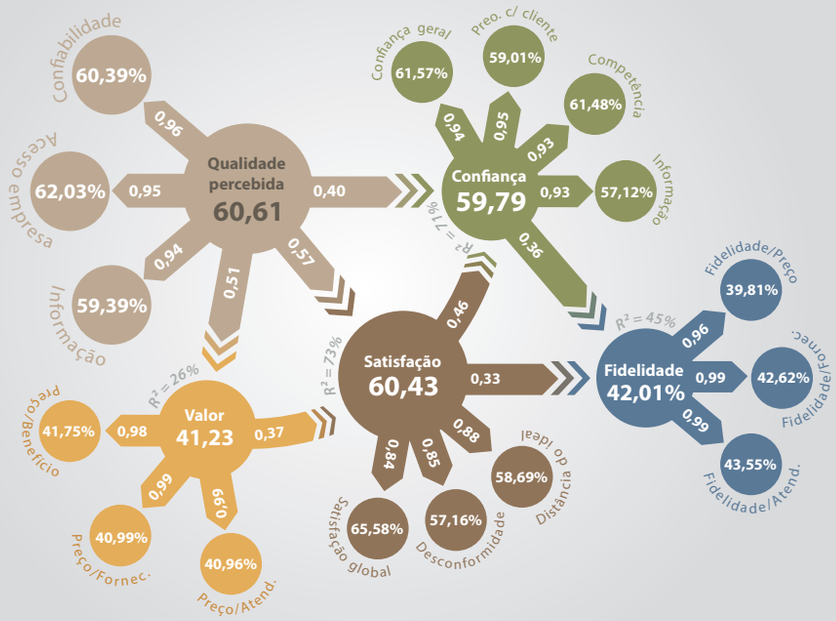
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,62	60,65	68,21	59,11	**67,03**	13,39% ▲	65,08	64,66	83,41
Satisfação	63,75	65,68	70,57	58,82	**67,91**	15,45% ▲	64,57	64,86	84,28
Confiança	66,00	63,37	67,25	60,12	**64,15**	6,70% ▲	61,55	62,09	83,68
Fidelidade	40,27	39,72	39,74	32,09	**44,97**	40,11% ▲	39,26	40,41	82,78
Valor	36,56	41,00	39,34	20,34	**36,33**	78,58% ▲	33,47	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	56,52%	55,81%	65,97%	58,43%	**66,26%**	13,41% ▲	64,93%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	54,05%	50,79%	63,46%	59,21%	**66,92%**	13,02% ▲	65,04%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	56,30%	61,38%	62,01%	55,83%	**60,26%**	7,94% ▲	59,67%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,16%	61,06%	71,25%	59,48%	**69,62%**	17,05% ▲	68,24%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	54,68%	50,28%	65,11%	58,53%	**66,36%**	13,39% ▲	65,33%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	53,11%	45,16%	63,41%	56,67%	**65,81%**	16,14% ▲	63,46%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	59,80%	66,20%	70,59%	60,84%	**68,57%**	12,71% ▲	67,81%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	60,67%	63,69%	70,23%	59,90%	**68,13%**	13,73% ▲	66,84%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	58,15%	61,34%	69,61%	58,78%	**69,38%**	18,03% ▲	64,80%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	60,66%	61,01%	66,12%	58,53%	**64,78%**	10,67% ▲	63,75%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	65,62%	63,90%	72,47%	61,51%	**71,73%**	16,60% ▲	70,80%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	62,44%	72,89%	75,58%	62,56%	**70,05%**	11,97% ▲	72,90%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,47%	59,33%	67,38%	58,13%	**64,71%**	11,32% ▲	61,95%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	58,65%	62,44%	68,43%	59,00%	**66,70%**	13,05% ▲	63,47%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	61,53%	68,32%	71,39%	59,46%	**70,40%**	18,41% ▲	65,82%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	58,85%	65,33%	72,66%	58,54%	**70,58%**	20,55% ▲	65,03%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	57,67%	59,63%	66,78%	58,92%	**65,57%**	11,29% ▲	64,61%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	57,92%	61,74%	68,80%	58,74%	**66,46%**	13,14% ▲	63,73%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	58,15%	60,88%	67,72%	60,44%	**63,17%**	4,51% ▲	61,44%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	57,80%	58,76%	63,21%	57,89%	**64,00%**	10,55% ▲	60,17%	62,06%	85,02%

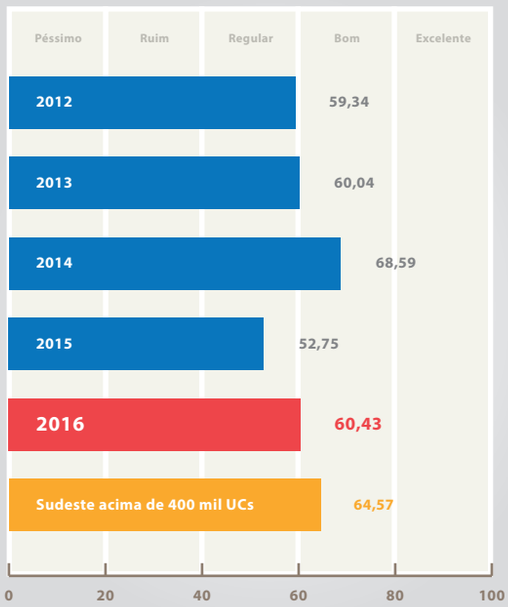
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



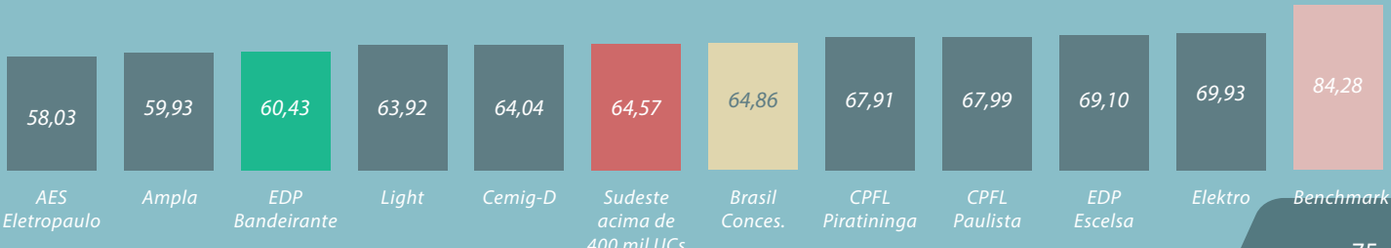
Evolução Iasc - EDP Bandeirante



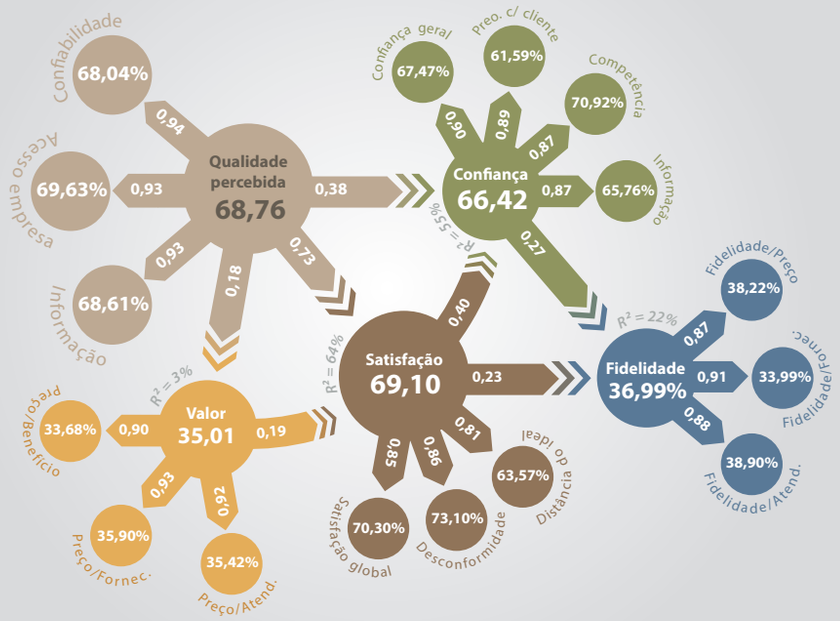
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,69	59,75	68,14	52,67	**60,61**	15,06% ▲	65,08	64,66	83,41
Satisfação	59,34	60,04	68,59	52,75	**60,43**	14,56% ▲	64,57	64,86	84,28
Confiança	58,39	60,54	62,87	56,13	**59,79**	6,53% ▲	61,55	62,09	83,68
Fidelidade	31,95	41,25	41,55	41,21	**42,01**	1,95% ▲	39,26	40,41	82,78
Valor	41,65	37,27	32,46	27,81	**41,23**	48,27% ▲	33,47	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	59,65%	58,62%	67,56%	52,92%	**59,39%**	12,22% ▲	64,93%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	59,43%	56,72%	64,54%	51,08%	**60,36%**	18,16% ▲	65,04%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	52,86%	58,88%	65,70%	49,04%	**53,95%**	10,02% ▲	59,67%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	63,13%	64,19%	75,16%	56,27%	**59,17%**	5,15% ▲	68,24%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	59,38%	56,76%	65,75%	52,79%	**63,48%**	20,25% ▲	65,33%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,28%	50,80%	64,52%	53,28%	**55,26%**	3,71% ▲	63,46%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	64,84%	64,34%	69,70%	55,06%	**64,10%**	16,41% ▲	67,81%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	60,76%	61,41%	69,67%	52,53%	**62,03%**	18,07% ▲	66,84%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	59,83%	59,09%	68,80%	52,12%	**58,86%**	12,93% ▲	64,80%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	54,40%	55,87%	67,02%	48,88%	**63,31%**	29,51% ▲	63,75%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	63,01%	65,78%	73,95%	54,49%	**61,81%**	13,43% ▲	70,80%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	69,67%	70,32%	72,96%	56,47%	**65,83%**	16,57% ▲	72,90%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,91%	56,01%	65,60%	50,71%	**60,34%**	19,00% ▲	61,95%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	56,70%	59,19%	67,18%	52,57%	**60,39%**	14,88% ▲	63,47%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	60,00%	62,54%	71,41%	52,74%	**63,56%**	20,51% ▲	65,82%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	60,08%	62,27%	69,69%	52,67%	**60,74%**	15,33% ▲	65,03%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	55,59%	61,43%	65,25%	53,95%	**62,19%**	15,28% ▲	64,61%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	57,89%	59,30%	68,09%	51,04%	**58,25%**	14,13% ▲	63,73%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	55,08%	54,77%	65,31%	53,50%	**62,17%**	16,21% ▲	61,44%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	51,56%	54,84%	63,33%	51,51%	**55,43%**	7,62% ▲	60,17%	62,06%	85,02%

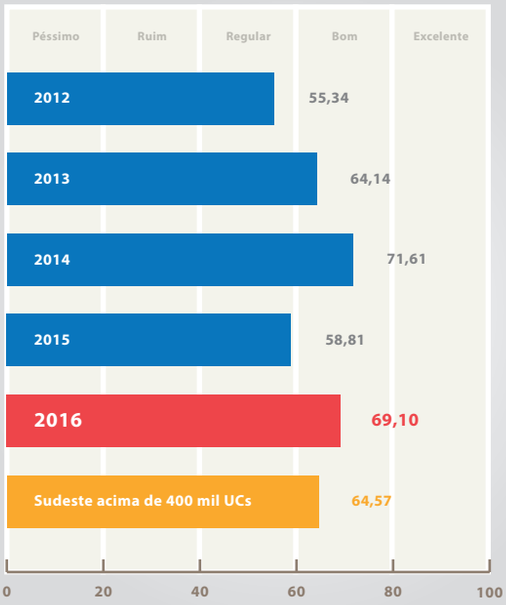
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



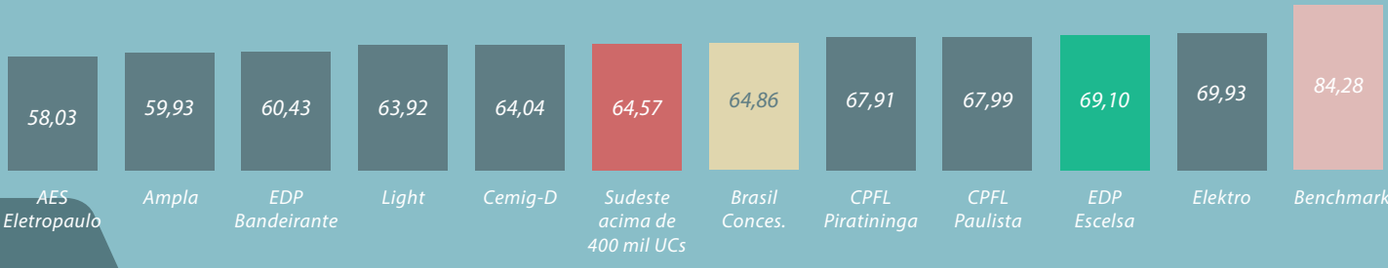
Evolução Iasc - EDP Escelsa



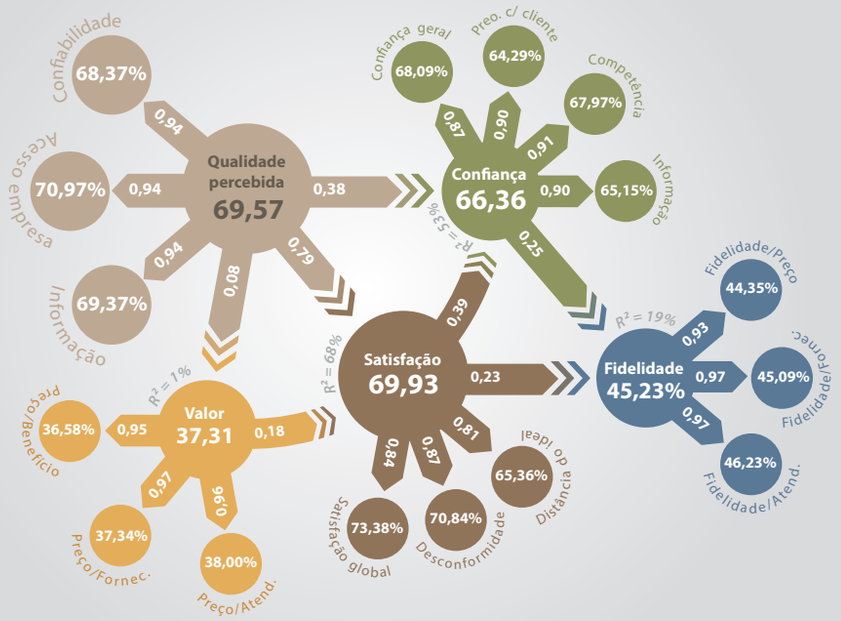
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	53,82	68,14	69,27	66,69	**68,76**	3,10% ▲	65,08	64,66	83,41
Satisfação	55,34	64,14	71,61	58,81	**69,10**	17,49% ▲	64,57	64,86	84,28
Confiança	55,56	68,17	64,53	58,50	**66,42**	13,53% ▲	61,55	62,09	83,68
Fidelidade	50,11	35,23	39,43	21,59	**36,99**	71,35% ▲	39,26	40,41	82,78
Valor	33,52	36,81	33,28	19,90	**35,01**	75,91% ▲	33,47	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	53,55%	66,56%	67,96%	61,13%	**68,61%**	12,23% ▲	64,93%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	52,29%	64,26%	66,12%	57,46%	**69,17%**	20,38% ▲	65,04%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	51,52%	63,15%	67,99%	54,61%	**64,01%**	17,20% ▲	59,67%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	53,87%	71,53%	70,23%	68,34%	**72,54%**	6,15% ▲	68,24%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	53,43%	65,43%	66,42%	56,31%	**68,89%**	22,36% ▲	65,33%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	53,47%	63,93%	65,90%	58,63%	**67,64%**	15,38% ▲	63,46%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	56,70%	71,08%	71,08%	71,45%	**69,41%**	-2,86% ▼	67,81%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	54,18%	69,96%	70,27%	71,88%	**69,63%**	-3,14% ▼	66,84%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	55,35%	69,93%	70,47%	66,88%	**70,02%**	4,70% ▲	64,80%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	53,46%	65,15%	68,79%	67,94%	**67,19%**	-1,11% ▼	63,75%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	54,13%	76,50%	74,92%	80,10%	**75,26%**	-6,04% ▼	70,80%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	55,24%	75,31%	70,56%	81,86%	**70,15%**	-14,31% ▼	72,90%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	52,71%	62,89%	66,59%	62,64%	**65,51%**	4,58% ▲	61,95%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	53,73%	67,87%	69,60%	66,70%	**68,04%**	2,01% ▲	63,47%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	57,12%	72,95%	73,08%	77,01%	**71,64%**	-6,98% ▼	65,82%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	54,20%	69,03%	69,27%	72,83%	**69,48%**	-4,60% ▼	65,03%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	51,58%	68,64%	70,13%	65,96%	**66,41%**	0,68% ▲	64,61%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	52,62%	69,36%	71,15%	61,44%	**69,07%**	12,42% ▲	63,73%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	53,75%	65,83%	68,55%	65,92%	**68,88%**	4,50% ▲	61,44%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,13%	61,39%	65,43%	57,06%	**62,77%**	10,00% ▲	60,17%	62,06%	85,02%

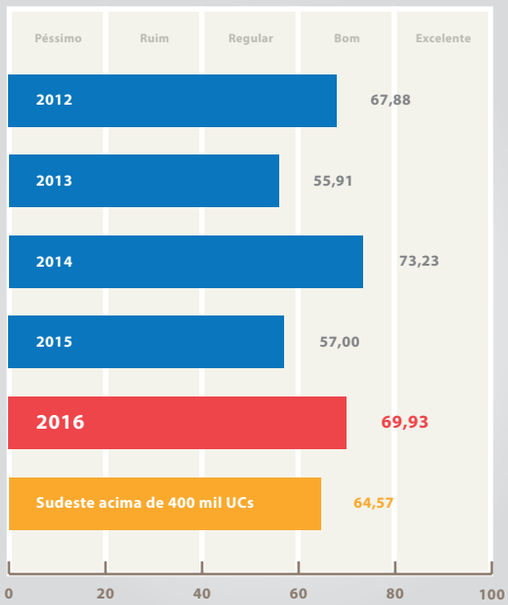
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



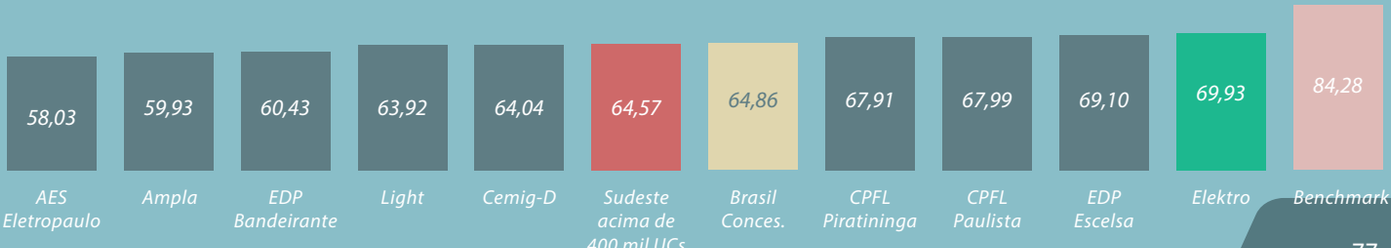
Evolução Iasc - Elektro



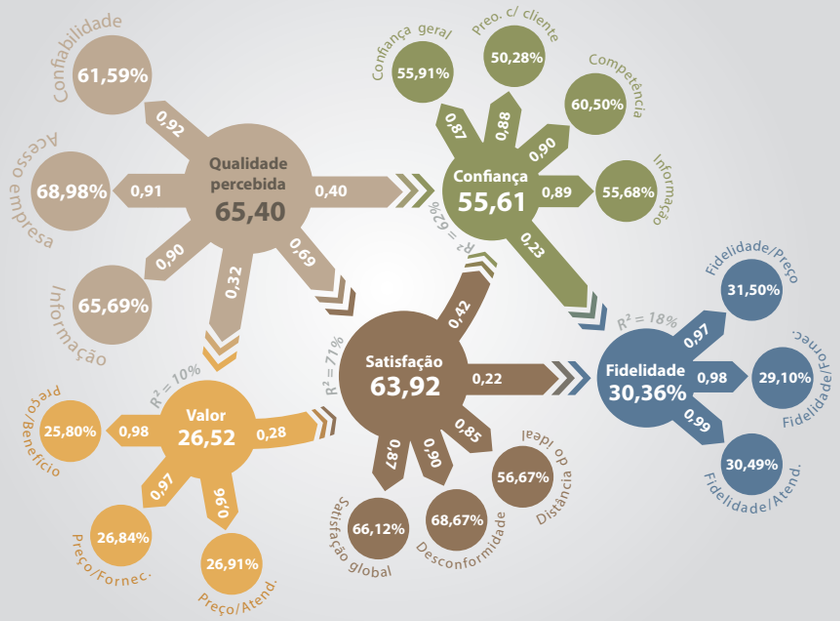
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	68,60	74,77	71,12	56,39	**69,57**	23,37% ▲	65,08	64,66	83,41
Satisfação	67,88	55,91	73,23	57,00	**69,93**	22,68% ▲	64,57	64,86	84,28
Confiança	70,22	74,31	70,02	56,59	**66,36**	17,27% ▲	61,55	62,09	83,68
Fidelidade	33,82	47,60	39,41	40,03	**45,23**	12,99% ▲	39,26	40,41	82,78
Valor	35,18	41,38	41,16	26,22	**37,31**	42,27% ▲	33,47	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,60%	73,50%	69,04%	54,91%	**69,37%**	26,33% ▲	64,93%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,32%	72,04%	66,32%	54,76%	**68,70%**	25,45% ▲	65,04%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	67,49%	73,73%	67,05%	53,04%	**66,59%**	25,54% ▲	59,67%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	70,70%	76,31%	76,54%	56,88%	**71,21%**	25,20% ▲	68,24%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	62,75%	71,53%	62,77%	54,96%	**69,53%**	26,50% ▲	65,33%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	64,48%	70,55%	65,82%	53,02%	**68,52%**	29,24% ▲	63,46%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	69,87%	76,86%	75,77%	56,81%	**71,68%**	26,16% ▲	67,81%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	70,67%	76,08%	74,20%	57,04%	**70,97%**	24,41% ▲	66,84%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	68,23%	73,99%	71,89%	55,31%	**70,33%**	27,16% ▲	64,80%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	69,27%	73,31%	70,41%	53,82%	**68,92%**	28,06% ▲	63,75%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	73,51%	78,62%	80,40%	59,65%	**72,66%**	21,82% ▲	70,80%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	76,10%	81,37%	81,16%	60,30%	**74,78%**	24,03% ▲	72,90%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	66,25%	73,13%	67,14%	56,13%	**68,13%**	21,39% ▲	61,95%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	68,51%	74,73%	70,05%	57,20%	**68,37%**	19,53% ▲	63,47%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	72,40%	77,11%	72,22%	57,49%	**72,05%**	25,33% ▲	65,82%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,46%	74,77%	70,95%	58,17%	**71,51%**	22,92% ▲	65,03%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	65,96%	76,93%	70,64%	56,73%	**68,34%**	20,47% ▲	64,61%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	69,69%	74,12%	73,63%	55,96%	**67,57%**	20,76% ▲	63,73%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	68,08%	72,62%	67,74%	58,30%	**66,86%**	14,70% ▲	61,44%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	65,49%	72,87%	65,09%	56,55%	**63,90%**	12,98% ▲	60,17%	62,06%	85,02%

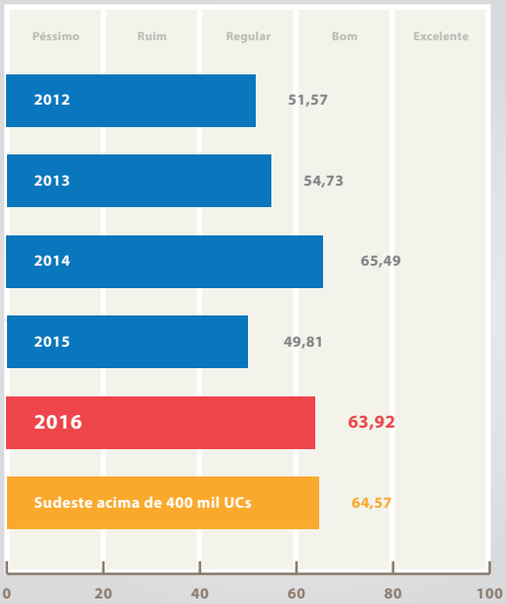
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



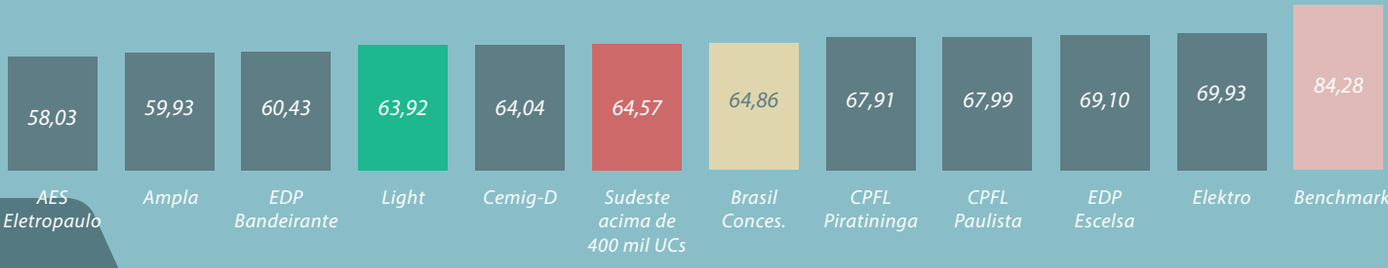
Evolução Iasc - Light



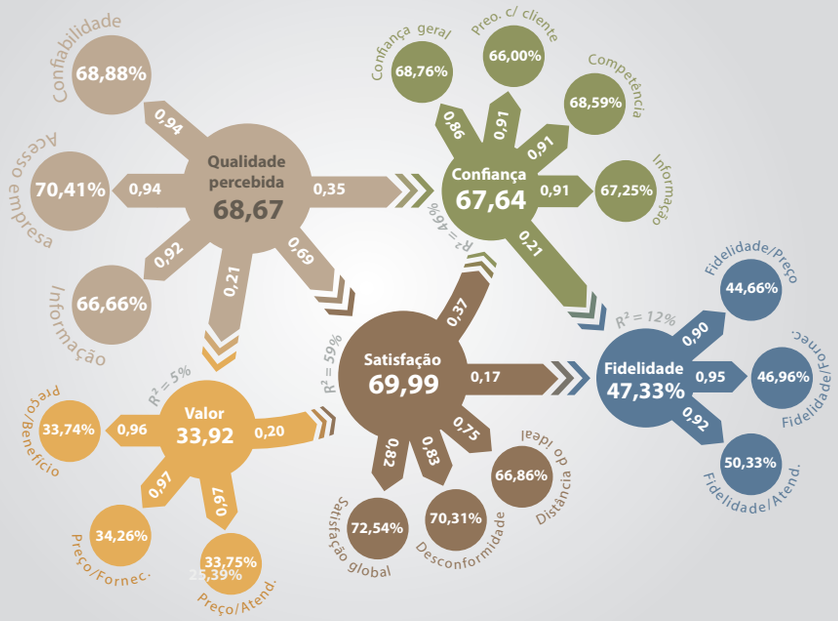
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	55,44	65,10	63,00	56,48	**65,40**	15,80% ▲	65,08	64,66	83,41
Satisfação	51,57	54,73	65,49	49,81	**63,92**	28,33% ▲	64,57	64,86	84,28
Confiança	53,73	57,05	58,50	46,10	**55,61**	20,64% ▲	61,55	62,09	83,68
Fidelidade	34,95	30,21	37,57	27,53	**30,36**	10,29% ▲	39,26	40,41	82,78
Valor	35,92	36,48	34,60	22,83	**26,52**	16,15% ▲	33,47	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	52,75%	66,45%	62,78%	57,81%	**65,69%**	13,62% ▲	64,93%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	50,78%	60,96%	60,87%	57,72%	**63,51%**	10,04% ▲	65,04%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	48,30%	64,30%	62,58%	50,10%	**58,92%**	17,61% ▲	59,67%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	56,62%	68,75%	65,84%	58,80%	**73,71%**	25,36% ▲	68,24%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	51,94%	62,11%	57,62%	52,47%	**62,87%**	19,81% ▲	65,33%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	51,06%	65,95%	60,36%	59,83%	**63,41%**	5,99% ▲	63,46%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	57,78%	76,60%	69,43%	67,98%	**71,73%**	5,52% ▲	67,81%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	58,70%	67,46%	65,82%	60,36%	**68,98%**	14,30% ▲	66,84%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	52,43%	62,43%	61,06%	54,42%	**63,59%**	16,85% ▲	64,80%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	54,02%	59,66%	61,54%	56,73%	**62,80%**	10,70% ▲	63,75%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	64,21%	73,29%	71,28%	65,32%	**76,21%**	16,67% ▲	70,80%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	71,01%	82,23%	78,28%	75,60%	**83,33%**	10,24% ▲	72,90%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	51,83%	59,67%	56,93%	49,71%	**58,98%**	18,65% ▲	61,95%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	54,81%	61,44%	60,39%	51,31%	**61,59%**	20,02% ▲	63,47%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	56,94%	66,99%	65,11%	58,25%	**64,69%**	11,06% ▲	65,82%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	57,56%	67,09%	64,93%	59,11%	**64,81%**	9,64% ▲	65,03%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	57,74%	61,86%	58,35%	49,37%	**63,63%**	28,88% ▲	64,61%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	54,16%	64,99%	61,49%	51,03%	**61,94%**	21,38% ▲	63,73%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	52,31%	56,36%	55,58%	46,28%	**58,92%**	27,33% ▲	61,44%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	50,16%	51,33%	56,87%	43,86%	**55,53%**	26,62% ▲	60,17%	62,06%	85,02%

Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo

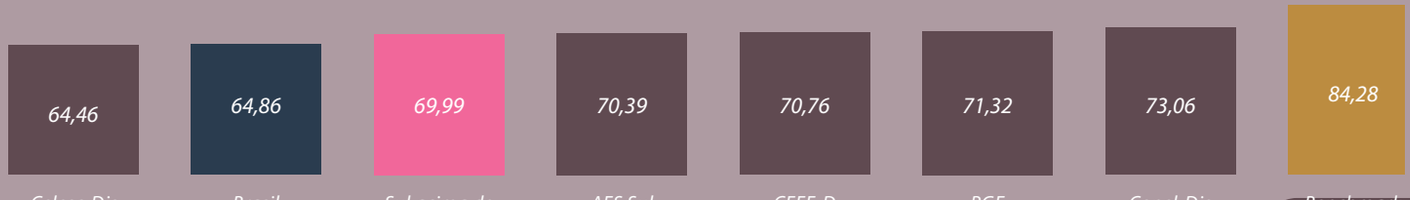


Evolução Iasc - Sul acima de 400 mil UCs

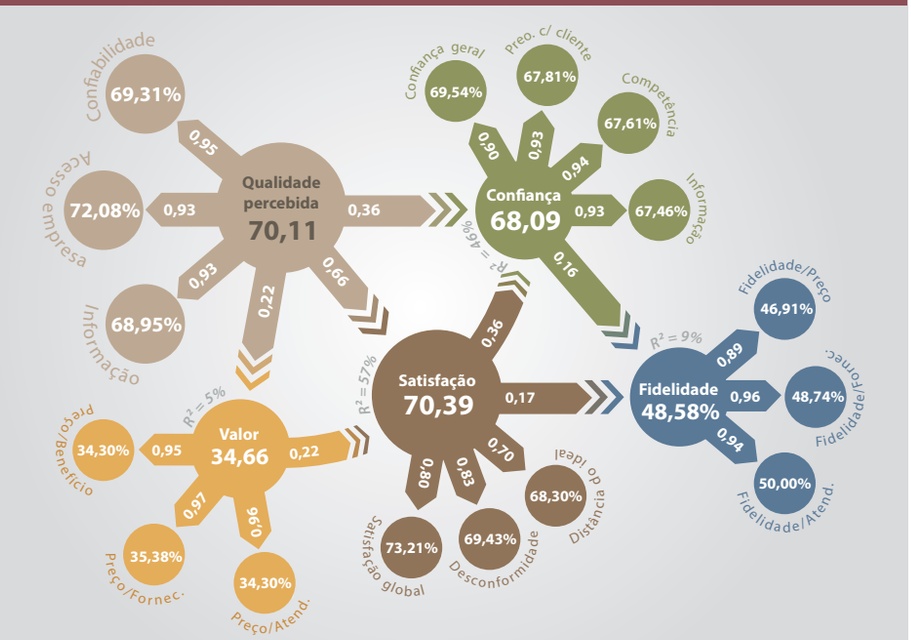
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	59,90	74,34	68,47	58,44	**68,67**	17,49% ▲	64,66	83,41
Satisfação	62,71	64,82	69,85	58,07	**69,99**	20,53% ▲	64,86	84,28
Confiança	63,33	74,88	67,79	59,04	**67,64**	14,56% ▲	62,09	83,68
Fidelidade	43,40	45,65	45,64	45,64	**47,33**	3,69% ▲	40,41	82,78
Valor	36,30	38,96	37,91	24,23	**33,92**	40,01% ▲	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	59,13%	74,91%	67,04%	57,12%	**66,66%**	16,70% ▲	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	57,81%	74,39%	63,26%	56,18%	**65,96%**	17,41% ▲	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	60,08%	74,29%	68,31%	54,68%	**64,40%**	17,78% ▲	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,70%	77,15%	72,62%	60,36%	**68,62%**	13,68% ▲	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	57,07%	74,38%	62,96%	56,28%	**66,43%**	18,03% ▲	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,58%	74,29%	62,07%	55,26%	**63,86%**	15,56% ▲	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	61,57%	74,99%	73,02%	59,96%	**70,68%**	17,88% ▲	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	61,65%	75,06%	71,18%	60,59%	**70,41%**	16,21% ▲	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	60,51%	72,59%	69,32%	57,50%	**69,27%**	20,48% ▲	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	58,85%	72,71%	65,99%	57,86%	**67,98%**	17,50% ▲	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	64,37%	77,20%	74,79%	63,58%	**73,06%**	14,90% ▲	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	65,43%	82,10%	79,59%	66,19%	**74,26%**	12,19% ▲	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,11%	70,72%	66,20%	57,81%	**67,49%**	16,74% ▲	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	58,89%	73,04%	67,16%	57,60%	**68,88%**	19,57% ▲	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	59,30%	76,10%	68,83%	58,68%	**71,42%**	21,72% ▲	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	59,62%	72,04%	68,15%	57,69%	**70,12%**	21,54% ▲	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	58,04%	72,95%	65,57%	58,32%	**68,79%**	17,95% ▲	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	60,71%	74,05%	70,66%	58,05%	**67,56%**	16,39% ▲	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	58,14%	71,60%	65,61%	56,99%	**68,83%**	20,77% ▲	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	57,53%	71,47%	64,12%	55,89%	**66,55%**	19,08% ▲	62,06%	85,02%

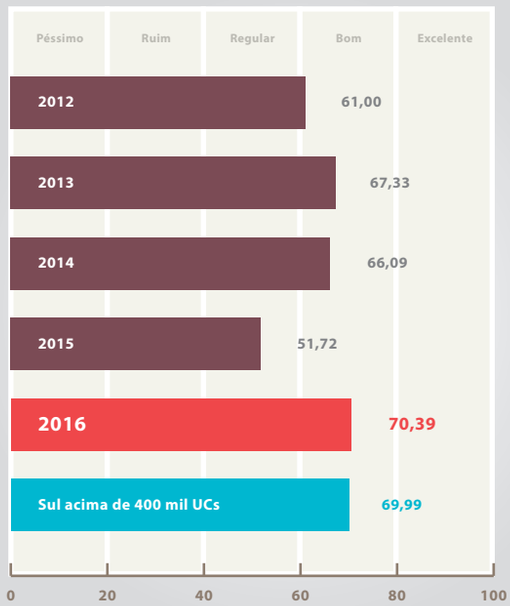
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



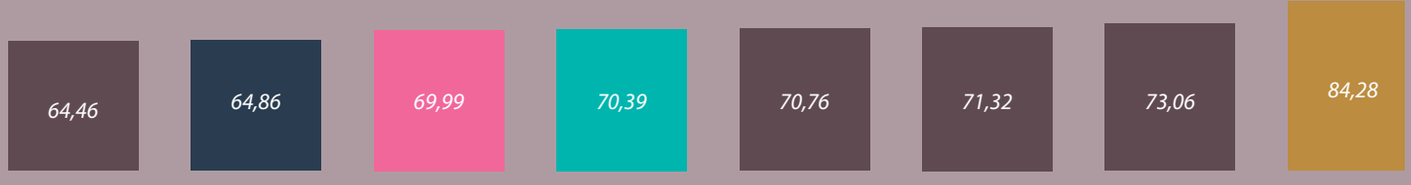
Evolução Iasc - AES Sul



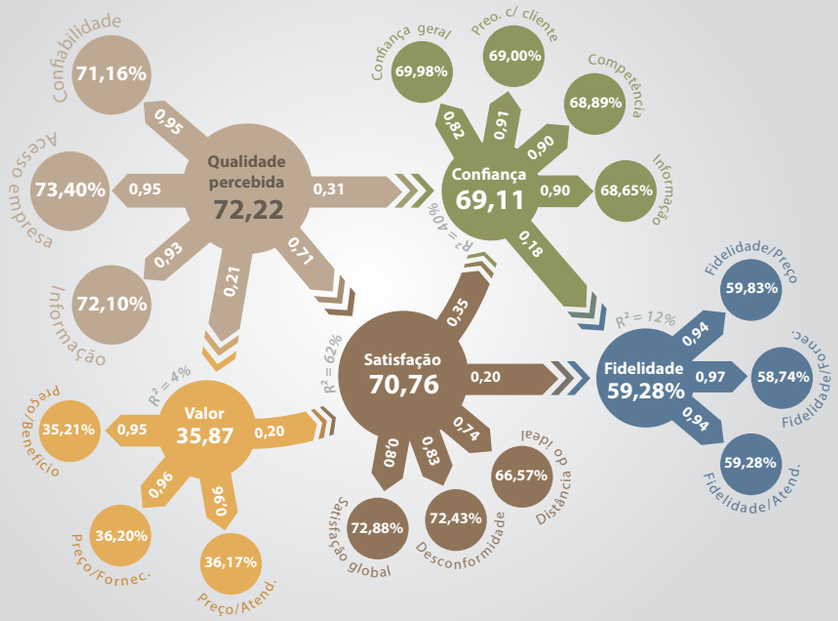
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	57,14	74,50	64,61	52,21	**70,11**	34,29% ▲	68,67	64,66	83,41
Satisfação	61,00	67,33	66,09	51,72	**70,39**	36,10% ▲	69,99	64,86	84,28
Confiança	63,39	72,60	63,82	54,39	**68,09**	25,19% ▲	67,64	62,09	83,68
Fidelidade	44,11	41,09	53,76	50,41	**48,58**	-3,63% ▼	47,33	40,41	82,78
Valor	39,52	36,23	35,57	30,06	**34,66**	15,31% ▲	33,92	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	56,61%	75,37%	65,34%	51,94%	**68,95%**	32,75% ▲	66,66%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	53,49%	74,83%	62,40%	51,98%	**67,64%**	30,11% ▲	65,96%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	58,97%	73,23%	64,25%	49,28%	**66,00%**	33,92% ▲	64,40%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	59,45%	79,62%	66,88%	52,89%	**69,87%**	32,11% ▲	68,62%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	54,26%	74,86%	65,16%	52,69%	**67,56%**	28,23% ▲	66,43%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	53,28%	75,07%	64,23%	51,18%	**67,47%**	31,84% ▲	63,86%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	60,21%	74,60%	69,15%	53,63%	**75,17%**	40,17% ▲	70,68%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	58,90%	75,25%	66,00%	53,43%	**72,08%**	34,90% ▲	70,41%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	58,82%	70,42%	63,20%	51,38%	**67,81%**	31,97% ▲	69,27%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	53,52%	72,43%	61,86%	51,51%	**70,48%**	36,83% ▲	67,98%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	63,54%	79,03%	69,79%	56,50%	**75,74%**	34,06% ▲	73,06%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	63,06%	82,99%	74,10%	56,03%	**76,86%**	37,19% ▲	74,26%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	55,59%	71,39%	61,07%	51,75%	**69,53%**	34,34% ▲	67,49%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	55,90%	72,89%	62,49%	51,26%	**69,31%**	35,21% ▲	68,88%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	55,56%	78,09%	64,81%	51,01%	**70,91%**	39,01% ▲	71,42%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	57,47%	71,39%	63,57%	51,93%	**69,66%**	34,15% ▲	70,12%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	56,56%	72,19%	59,34%	51,75%	**67,89%**	31,20% ▲	68,79%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	57,85%	74,20%	64,64%	52,05%	**68,07%**	30,79% ▲	67,56%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	54,76%	71,25%	62,68%	50,00%	**70,90%**	41,80% ▲	68,83%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,23%	70,24%	59,91%	50,83%	**68,43%**	34,62% ▲	66,55%	62,06%	85,02%

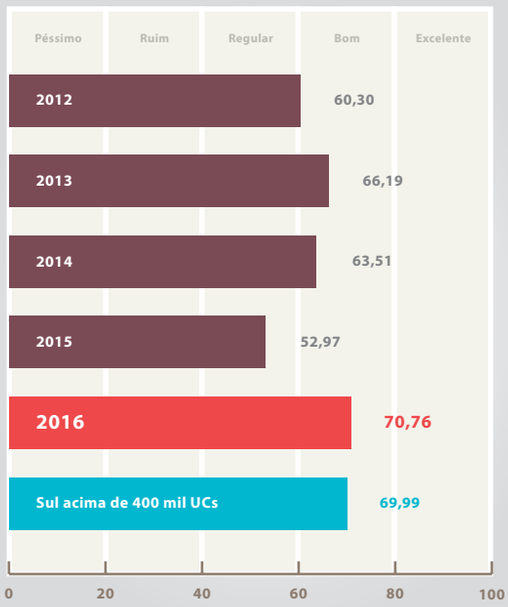
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



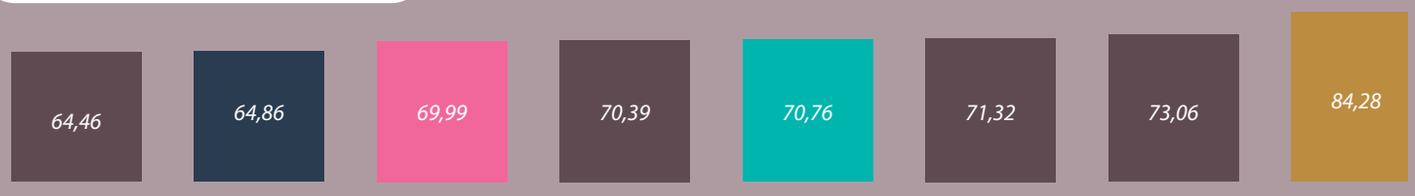
Evolução Iasc - CEEE-D



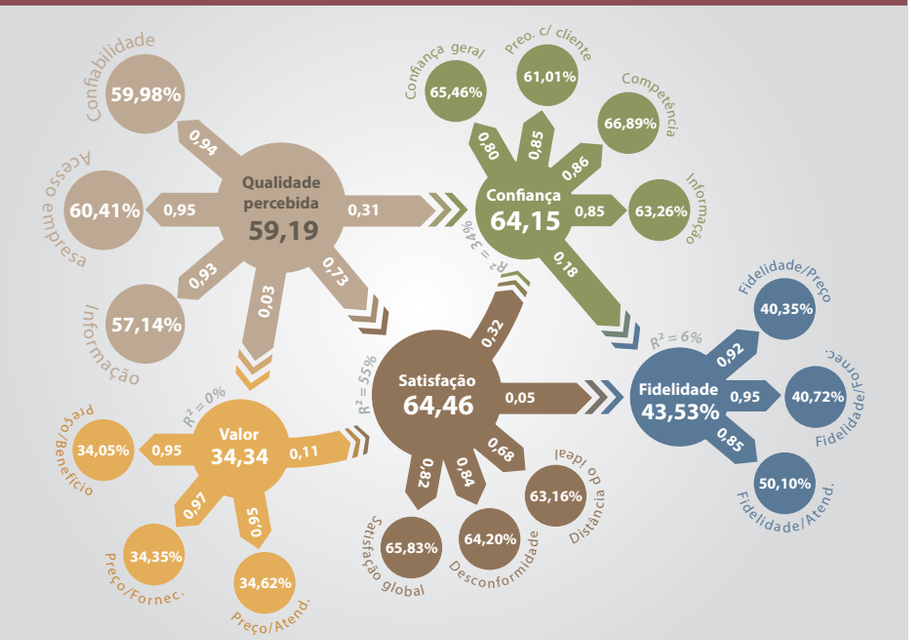
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,81	76,65	61,48	52,15	**72,22**	38,49% ▲	68,67	64,66	83,41
Satisfação	60,30	66,19	63,51	52,97	**70,76**	33,60% ▲	69,99	64,86	84,28
Confiança	61,54	76,25	63,06	57,26	**69,11**	20,70% ▲	67,64	62,09	83,68
Fidelidade	46,15	40,16	37,09	47,82	**59,28**	23,96% ▲	47,33	40,41	82,78
Valor	35,52	37,93	35,60	26,06	**35,87**	37,61% ▲	33,92	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	58,63%	79,37%	59,88%	51,89%	**72,10%**	38,94% ▲	66,66%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,09%	78,99%	55,90%	50,98%	**71,08%**	39,43% ▲	65,96%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	58,49%	80,05%	63,60%	50,99%	**68,96%**	35,26% ▲	64,40%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	60,79%	77,35%	64,28%	55,09%	**72,92%**	32,37% ▲	68,62%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,11%	79,19%	54,54%	50,86%	**71,90%**	41,37% ▲	66,43%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	57,67%	80,05%	54,24%	49,69%	**71,62%**	44,15% ▲	63,86%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	61,36%	80,56%	66,72%	53,77%	**76,14%**	41,59% ▲	70,68%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	59,82%	77,47%	64,94%	54,61%	**73,40%**	34,41% ▲	70,41%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	59,18%	74,15%	62,27%	50,68%	**69,59%**	37,32% ▲	69,27%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	57,47%	75,19%	60,69%	52,24%	**70,92%**	35,75% ▲	67,98%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	63,55%	77,16%	67,04%	57,43%	**77,02%**	34,11% ▲	73,06%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	60,89%	87,16%	73,43%	60,92%	**77,26%**	26,81% ▲	74,26%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	58,02%	73,68%	61,26%	51,77%	**72,21%**	39,48% ▲	67,49%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	57,99%	73,14%	59,64%	49,97%	**71,16%**	42,40% ▲	68,88%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	56,99%	73,43%	60,57%	51,43%	**70,69%**	37,45% ▲	71,42%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	58,35%	71,68%	60,31%	47,96%	**68,96%**	43,80% ▲	70,12%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	59,53%	73,50%	58,19%	52,03%	**73,29%**	40,84% ▲	68,79%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	61,02%	76,96%	63,02%	51,67%	**71,29%**	37,97% ▲	67,56%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	55,03%	70,59%	59,38%	49,48%	**71,85%**	45,21% ▲	68,83%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	56,99%	72,68%	56,35%	47,24%	**70,86%**	50,00% ▲	66,55%	62,06%	85,02%

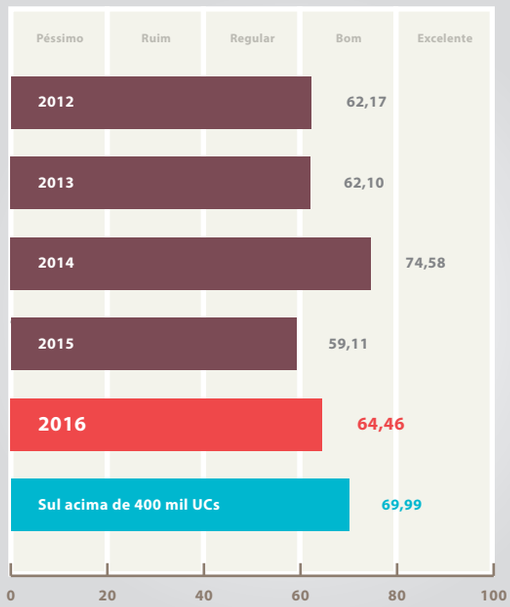
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



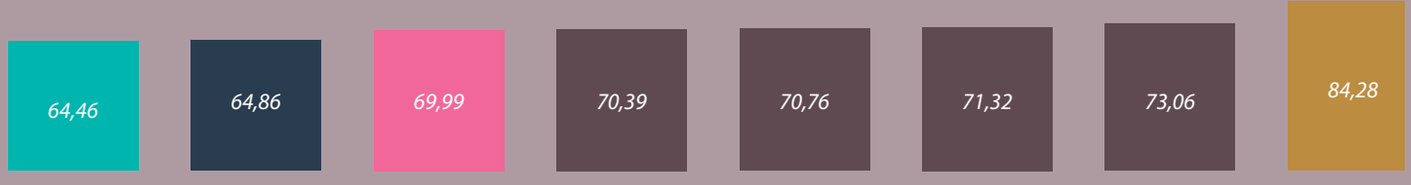
Evolução Iasc - Celesc-Dis



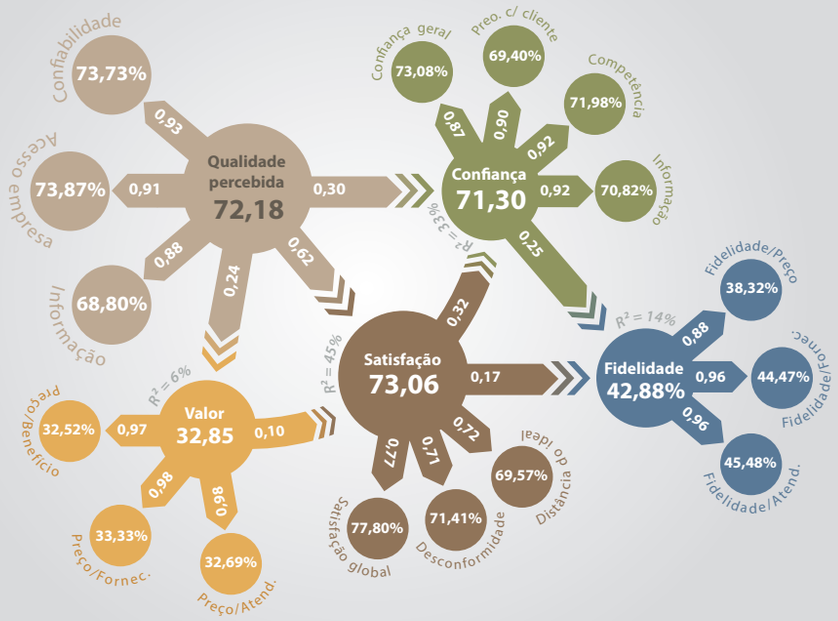
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	57,71	70,85	74,60	58,53	**59,19**	1,13% ▲	68,67	64,66	83,41
Satisfação	62,17	62,10	74,58	59,11	**64,46**	9,06% ▲	69,99	64,86	84,28
Confiança	60,42	72,88	72,90	58,20	**64,15**	10,22% ▲	67,64	62,09	83,68
Fidelidade	42,44	45,81	41,52	40,98	**43,53**	6,21% ▲	47,33	40,41	82,78
Valor	32,24	42,13	37,04	23,61	**34,34**	45,45% ▲	33,92	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,21%	70,26%	72,46%	56,98%	**57,14%**	0,29% ●	66,66%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	56,10%	70,30%	67,99%	54,42%	**57,41%**	5,49% ▲	65,96%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	57,67%	71,05%	73,46%	58,07%	**55,31%**	-4,75% ▼	64,40%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	58,92%	71,71%	81,98%	60,64%	**58,82%**	-3,00% ▼	68,62%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	52,18%	69,26%	67,49%	54,86%	**58,25%**	6,17% ▲	66,43%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	51,19%	69,90%	64,65%	54,19%	**53,23%**	-1,76% ▼	63,86%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	57,91%	69,36%	79,22%	59,71%	**59,85%**	0,23% ●	70,68%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	59,92%	72,03%	77,50%	60,65%	**60,41%**	-0,40% ●	70,41%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	58,41%	70,94%	77,37%	56,25%	**60,87%**	8,22% ▲	69,27%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	58,40%	70,00%	69,53%	57,18%	**58,75%**	2,75% ▲	67,98%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	60,92%	73,11%	82,41%	64,37%	**61,25%**	-4,84% ▼	73,06%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	64,92%	76,69%	86,17%	68,79%	**63,38%**	-7,86% ▼	74,26%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,95%	69,43%	72,01%	56,67%	**57,78%**	1,96% ▲	67,49%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	57,96%	70,26%	73,71%	57,90%	**59,98%**	3,60% ▲	68,88%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	58,94%	72,67%	74,29%	59,00%	**63,65%**	7,90% ▲	71,42%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	58,02%	70,74%	73,79%	58,38%	**61,01%**	4,52% ▲	70,12%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	58,02%	70,43%	76,29%	57,35%	**59,28%**	3,36% ▲	68,79%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	58,69%	69,88%	79,16%	57,24%	**58,02%**	1,36% ▲	67,56%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	57,06%	69,53%	69,46%	57,39%	**59,51%**	3,71% ▲	68,83%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	57,01%	68,35%	69,28%	58,06%	**58,43%**	0,63% ▲	66,55%	62,06%	85,02%

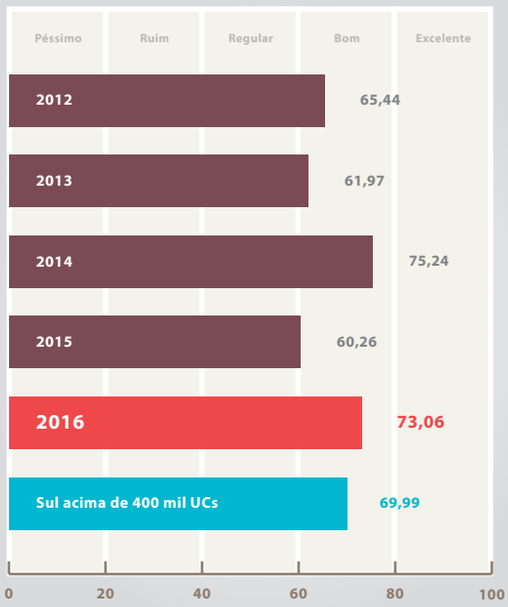
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



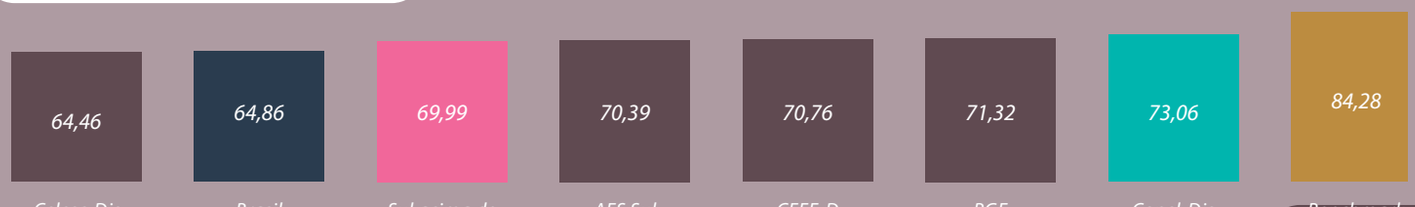
Evolução Iasc - Copel-Dis



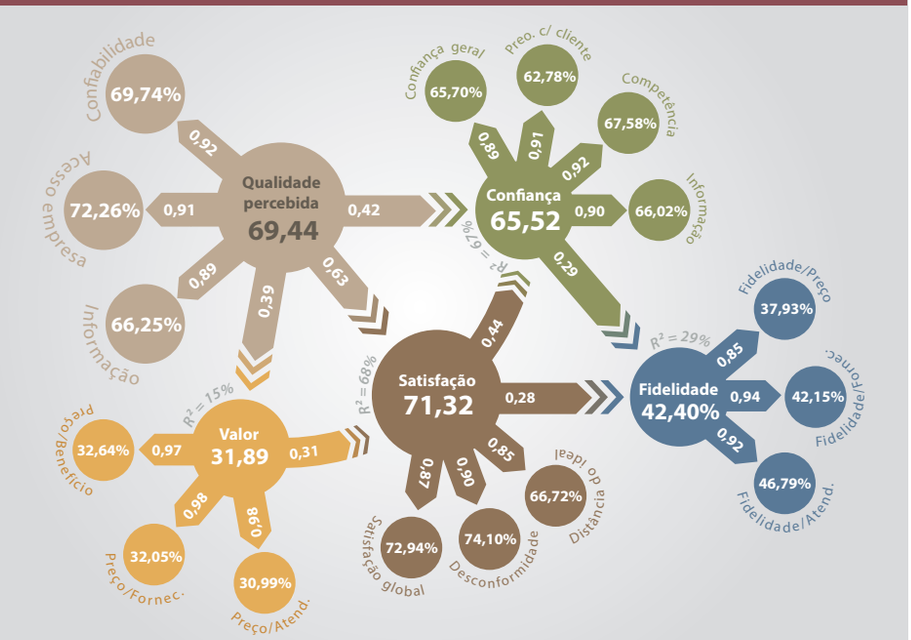
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	66,36	74,28	75,39	61,46	**72,18**	17,45% ▲	68,67	64,66	83,41
Satisfação	65,44	61,97	75,24	60,26	**73,06**	21,25% ▲	69,99	64,86	84,28
Confiança	63,93	76,42	72,69	62,03	**71,30**	14,95% ▲	67,64	62,09	83,68
Fidelidade	43,16	52,12	52,91	35,89	**42,88**	19,45% ▲	47,33	40,41	82,78
Valor	40,84	41,43	36,21	20,48	**32,85**	60,39% ▲	33,92	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,90%	74,52%	74,48%	58,59%	**68,80%**	17,43% ▲	66,66%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	65,53%	73,58%	73,90%	58,27%	**69,41%**	19,11% ▲	65,96%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	63,70%	74,02%	73,90%	49,97%	**67,04%**	34,14% ▲	64,40%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	68,12%	77,06%	77,65%	65,07%	**69,43%**	6,69% ▲	68,62%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	65,72%	73,26%	73,08%	58,33%	**70,41%**	20,72% ▲	66,43%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	64,11%	72,78%	72,89%	57,56%	**65,36%**	13,54% ▲	63,86%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	68,20%	76,42%	75,45%	62,32%	**71,14%**	14,16% ▲	70,68%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	68,02%	74,48%	77,15%	64,29%	**73,87%**	14,91% ▲	70,41%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	67,51%	74,07%	77,60%	61,88%	**78,56%**	26,96% ▲	69,27%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	64,56%	72,30%	74,40%	61,62%	**72,32%**	17,36% ▲	67,98%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	69,18%	77,56%	79,27%	67,05%	**75,28%**	12,28% ▲	73,06%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	71,85%	80,35%	81,17%	69,28%	**72,69%**	4,92% ▲	74,26%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	66,99%	68,15%	73,28%	61,60%	**70,49%**	14,43% ▲	67,49%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	65,15%	73,83%	74,53%	61,38%	**73,73%**	20,11% ▲	68,88%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	65,68%	76,47%	76,93%	63,56%	**79,01%**	24,31% ▲	71,42%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	65,97%	70,81%	76,34%	62,21%	**78,12%**	25,57% ▲	70,12%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,93%	74,24%	73,45%	62,09%	**72,00%**	15,96% ▲	68,79%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	67,11%	74,89%	75,39%	61,12%	**71,51%**	16,99% ▲	67,56%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	65,48%	73,65%	72,31%	60,74%	**70,89%**	16,72% ▲	68,83%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,75%	72,94%	72,77%	58,57%	**70,82%**	20,93% ▲	66,55%	62,06%	85,02%

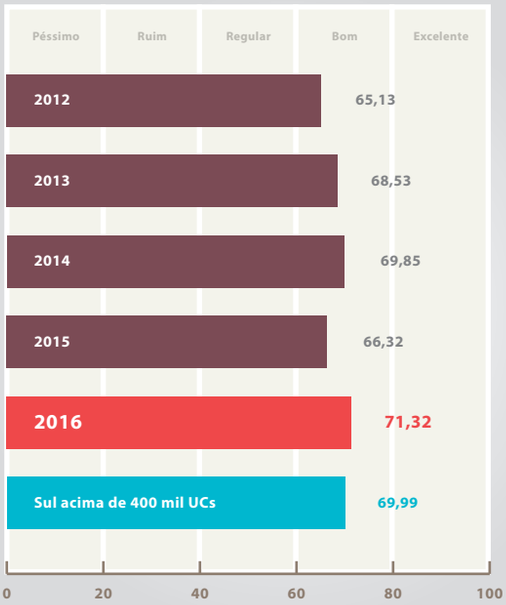
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



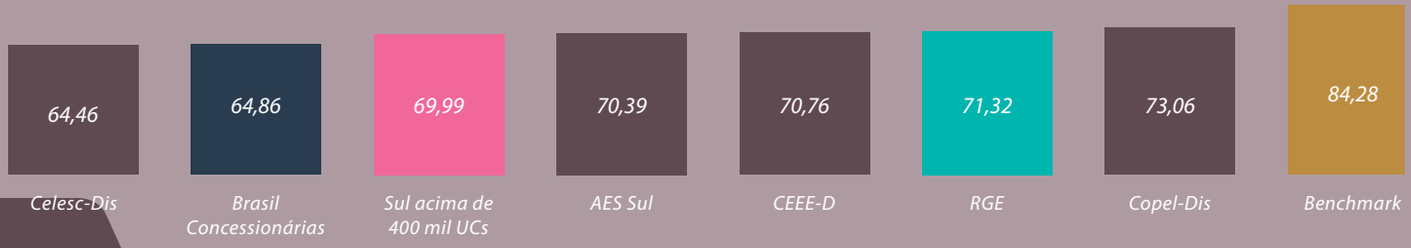
Evolução Iasc - RGE



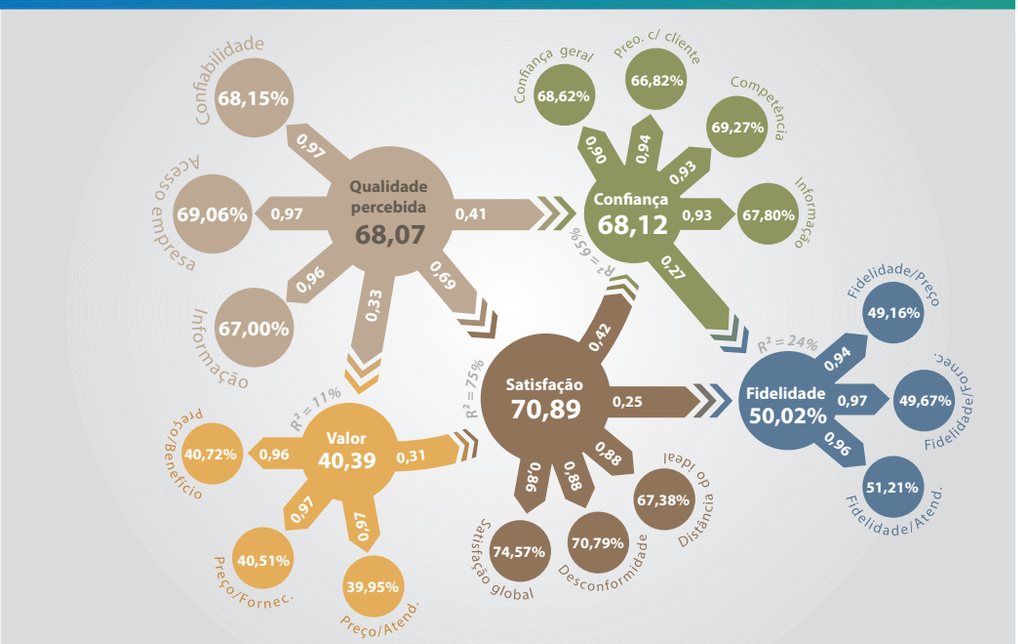
Evolução - Itens avaliados	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	57,68	75,91	66,41	68,02	**69,44**	2,09% ▲	68,67	64,66	83,41
Satisfação	65,13	68,53	69,85	66,32	**71,32**	7,54% ▲	69,99	64,86	84,28
Confiança	68,96	75,87	66,52	63,30	**65,52**	3,52% ▲	67,64	62,09	83,68
Fidelidade	40,63	48,60	43,00	53,00	**42,40**	-20,00% ▼	47,33	40,41	82,78
Valor	33,52	35,24	45,13	20,91	**31,89**	52,48% ▲	33,92	33,96	65,50

Evolução - Qualidade percebida	2012	2013	2014	2015	2016	Var 2016/15	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	57,04%	75,34%	63,11%	66,33%	**66,25%**	-0,13% ●	66,66%	63,21%	82,83%
Explicação sobre o uso adequado da energia	53,23%	74,41%	56,09%	65,35%	**64,34%**	-1,55% ▼	65,96%	62,63%	83,82%
Segurança no valor cobrado	61,60%	72,33%	66,37%	64,98%	**64,72%**	-0,40% ●	64,40%	60,67%	82,31%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	60,17%	82,19%	72,91%	68,67%	**72,11%**	5,02% ▲	68,62%	65,68%	88,72%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	53,01%	75,94%	54,60%	64,71%	**63,96%**	-1,15% ▼	66,43%	63,23%	83,49%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	55,21%	73,68%	54,09%	63,94%	**61,19%**	-4,31% ▼	63,86%	61,11%	83,22%
Detalhamento das contas	59,03%	73,49%	74,59%	70,35%	**71,16%**	1,15% ▲	70,68%	65,96%	87,11%
Acesso à empresa	60,43%	76,57%	70,31%	70,09%	**72,26%**	3,10% ▲	70,41%	66,63%	85,38%
Pontualidade na prestação de serviços	57,08%	72,81%	65,96%	67,41%	**69,42%**	2,98% ▲	69,27%	64,12%	82,43%
Facilidade para contatar a empresa	58,68%	73,92%	63,34%	67,04%	**67,42%**	0,56% ▲	67,98%	64,76%	87,35%
Cordialidade no atendimento	64,39%	80,66%	75,68%	72,73%	**75,88%**	4,32% ▲	73,06%	70,13%	90,51%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	65,87%	84,17%	83,09%	75,85%	**81,14%**	6,97% ▲	74,26%	71,37%	91,56%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,11%	71,28%	63,46%	67,41%	**67,46%**	0,07% ●	67,49%	62,75%	83,92%
Confiabilidade nos serviços	55,55%	75,81%	65,77%	67,65%	**69,74%**	3,10% ▲	68,88%	64,11%	84,65%
Fornecimento de energia sem interrupção	57,85%	82,19%	67,60%	68,42%	**72,81%**	6,42% ▲	71,42%	66,06%	88,58%
Fornecimento de energia sem variar tensão	56,88%	76,77%	66,77%	67,98%	**72,80%**	7,10% ▲	70,12%	64,44%	85,22%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	51,24%	74,69%	62,09%	68,99%	**68,76%**	-0,33% ●	68,79%	64,43%	84,72%
Confiabilidade das soluções dadas	56,91%	74,48%	71,52%	68,28%	**68,92%**	0,94% ▲	67,56%	64,05%	83,16%
Rapidez na volta da energia após interrupção	57,12%	73,40%	64,27%	67,36%	**70,96%**	5,35% ▲	68,83%	63,61%	85,60%
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,33%	73,33%	62,38%	64,87%	**64,20%**	-1,03% ▼	66,55%	62,06%	85,02%

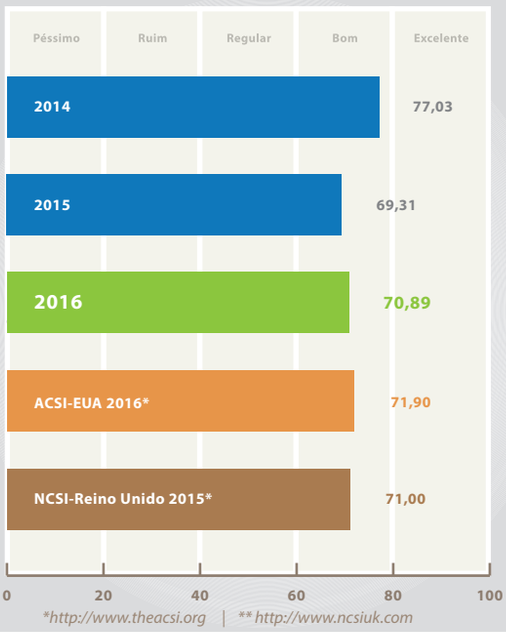
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



Iasc Brasil e Benchmarks internacionais

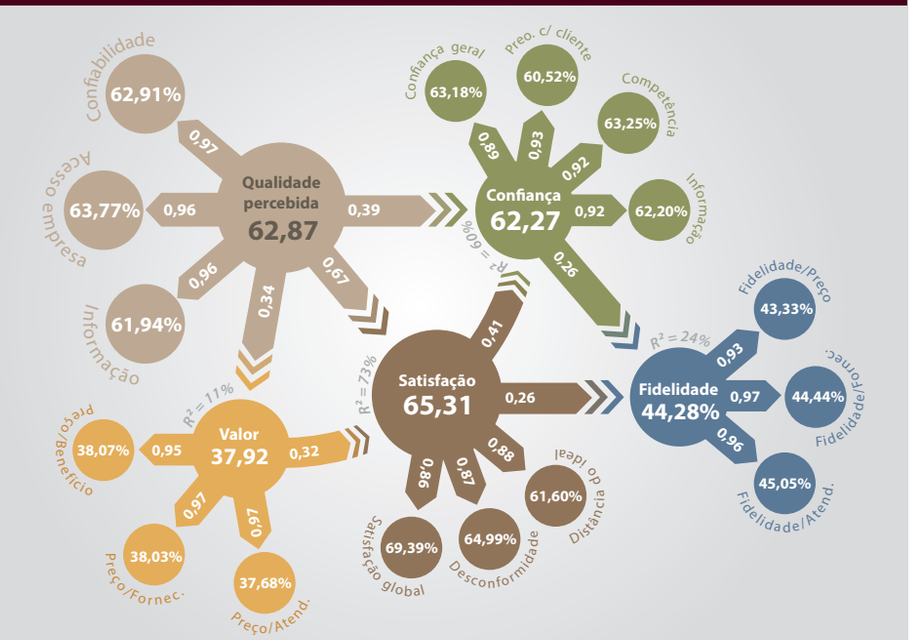


Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Benchmark
Qualidade percebida	75,49	68,94	**68,07**	-1,25% ▼	88,95
Satisfação	77,03	69,31	**70,89**	2,28% ▲	89,38
Confiança	72,60	67,50	**68,12**	0,93% ▲	85,17
Fidelidade	47,75	53,23	**50,02**	-6,04% ▼	75,31
Valor	41,35	37,81	**40,39**	6,84% ▲	51,61

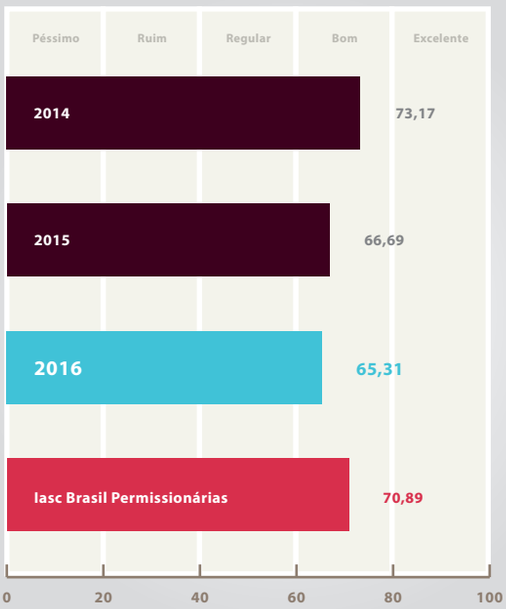
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Benchmark
Informações ao cliente	71,59%	67,61%	**67,00%**	-0,90% ▼	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	66,94%	66,34%	**66,17%**	-0,25% ●	88,96%
Segurança no valor cobrado	71,50%	66,57%	**65,37%**	-1,79% ▼	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	79,51%	69,34%	**67,92%**	-2,04% ▼	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,72%	67,23%	**67,46%**	0,34% ●	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	65,28%	66,43%	**65,77%**	-0,99% ▼	89,70%
Detalhamento das contas	79,57%	69,77%	**69,33%**	-0,62% ▼	92,96%
Acesso à empresa	79,34%	70,33%	**69,06%**	-1,80% ▼	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	77,98%	69,00%	**68,07%**	-1,35% ▼	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	80,34%	69,80%	**69,04%**	-1,09% ▼	91,46%
Cordialidade no atendimento	84,55%	73,51%	**71,49%**	-2,75% ▼	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,91%	71,15%	**69,84%**	-1,84% ▼	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	74,89%	68,18%	**66,88%**	-1,91% ▼	90,31%
Confiabilidade nos serviços	75,42%	68,85%	**68,15%**	-1,02% ▲	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	74,51%	69,60%	**70,25%**	0,93% ▲	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	74,15%	68,47%	**67,58%**	-1,30% ▼	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	75,88%	67,96%	**66,68%**	-1,89% ▼	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	78,11%	68,09%	**67,54%**	-0,81% ▼	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	73,67%	68,87%	**68,24%**	-0,91% ▼	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	76,21%	70,13%	**68,63%**	-2,13% ▼	91,19%

Iasc Brasil Permissionárias - categorias

Resultados aplicados ao modelo



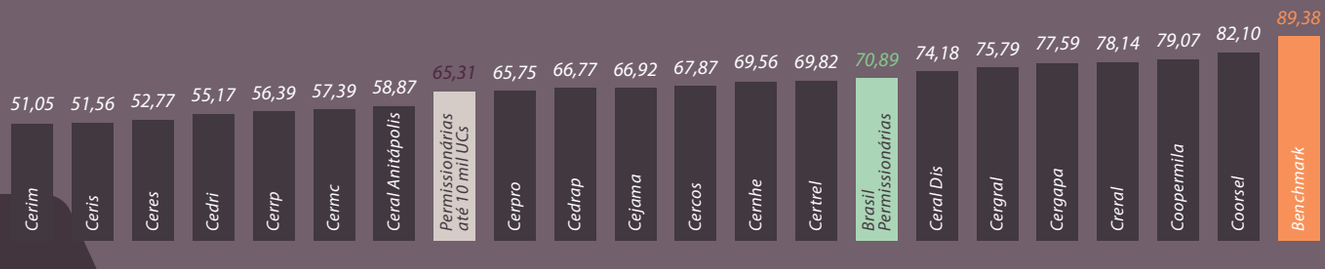
Evolução Iasc - Permissionárias até 10 mil UCs



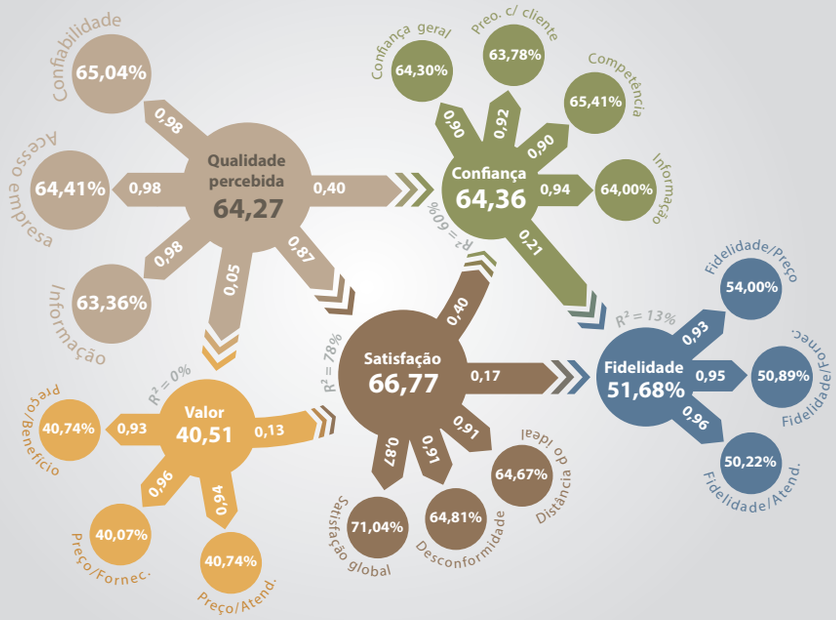
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	70,99	67,14	**62,87**	-6,36% ▼	68,07	88,95
Satisfação	73,17	66,69	**65,31**	-2,07% ▼	70,89	89,38
Confiança	68,45	65,30	**62,27**	-4,63% ▼	68,12	85,17
Fidelidade	44,27	48,26	**44,28**	-8,25% ▼	50,02	75,31
Valor	40,56	35,75	**37,92**	6,09% ▲	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,51%	66,09%	**61,94%**	-6,28% ▼	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	61,17%	65,14%	**61,15%**	-6,13% ▼	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	66,07%	65,22%	**60,17%**	-7,74% ▼	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	75,31%	66,95%	**62,77%**	-6,23% ▼	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	61,07%	65,86%	**62,35%**	-5,32% ▼	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	59,78%	65,03%	**61,13%**	-6,00% ▼	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	75,69%	68,33%	**64,05%**	-6,27% ▼	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	75,33%	68,42%	**63,77%**	-6,80% ▼	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	73,76%	67,48%	**63,00%**	-6,63% ▼	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	76,71%	67,88%	**63,52%**	-6,42% ▼	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	81,25%	71,62%	**66,93%**	-6,55% ▼	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,51%	68,69%	**64,03%**	-6,79% ▼	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	70,43%	66,45%	**61,38%**	-7,64% ▼	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	70,96%	66,90%	**62,91%**	-5,96% ▼	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	69,41%	67,03%	**64,89%**	-3,19% ▼	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,66%	66,44%	**62,56%**	-5,84% ▼	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	72,30%	66,11%	**62,08%**	-6,09% ▼	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	73,53%	66,31%	**62,90%**	-5,14% ▼	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	68,71%	66,87%	**61,77%**	-7,63% ▼	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,16%	68,64%	**63,27%**	-7,83% ▼	68,63%	91,19%

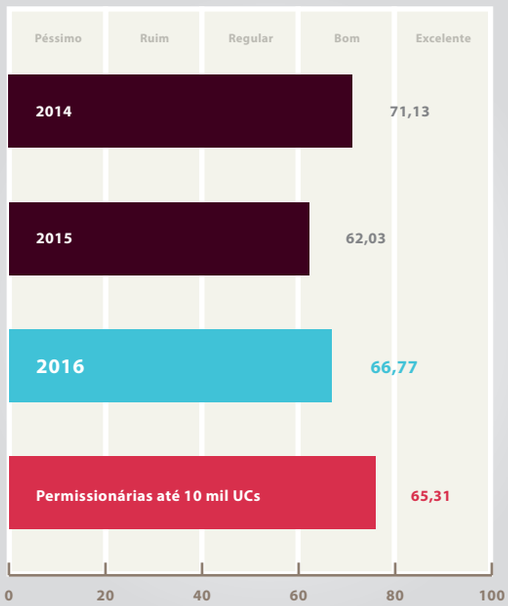
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



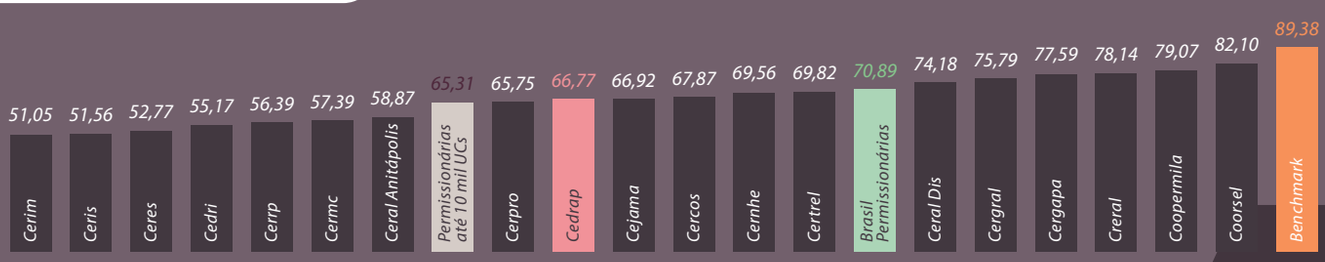
Evolução Iasc - Cedrap



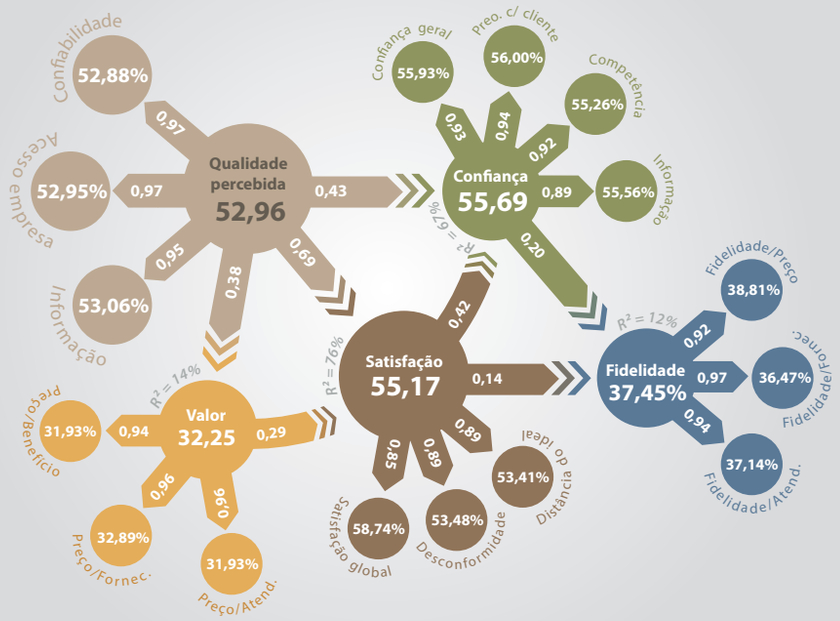
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,90	57,94	**64,27**	10,93% ▲	62,87	68,07	88,95
Satisfação	71,13	62,03	**66,77**	7,65% ▲	65,31	70,89	89,38
Confiança	64,09	69,10	**64,36**	-6,85% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	28,51	51,73	**51,68**	-0,09% ●	44,28	50,02	75,31
Valor	43,54	47,53	**40,51**	-14,76% ▼	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	68,66%	57,80%	**63,36%**	9,62% ▲	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,89%	58,74%	**63,33%**	7,82% ▲	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	64,89%	57,53%	**63,63%**	10,60% ▲	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	79,87%	56,89%	**62,81%**	10,42% ▲	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	65,41%	56,30%	**63,33%**	12,50% ▲	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,63%	57,63%	**62,81%**	9,00% ▲	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	77,26%	59,70%	**64,22%**	7,57% ▲	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	73,43%	56,49%	**64,41%**	14,03% ▲	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	65,75%	58,67%	**65,19%**	11,11% ▲	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	75,31%	56,37%	**64,59%**	14,59% ▲	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	82,53%	56,67%	**64,81%**	14,38% ▲	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,59%	52,00%	**63,41%**	21,94% ▲	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,98%	58,74%	**64,07%**	9,08% ▲	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	67,60%	59,55%	**65,04%**	9,22% ▲	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	60,37%	61,33%	**68,07%**	10,99% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	62,22%	59,78%	**64,89%**	8,55% ▲	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	73,00%	61,48%	**63,85%**	3,86% ▲	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	68,74%	58,61%	**63,85%**	8,94% ▲	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,04%	56,30%	**65,33%**	16,05% ▲	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	74,22%	59,78%	**64,22%**	7,43% ▲	63,27%	68,63%	91,19%

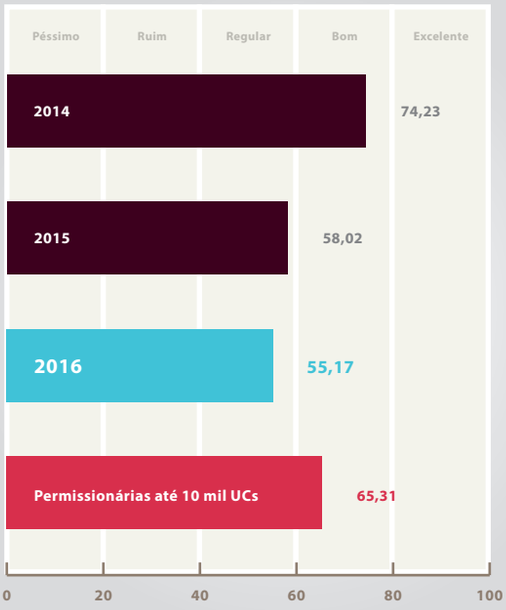
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



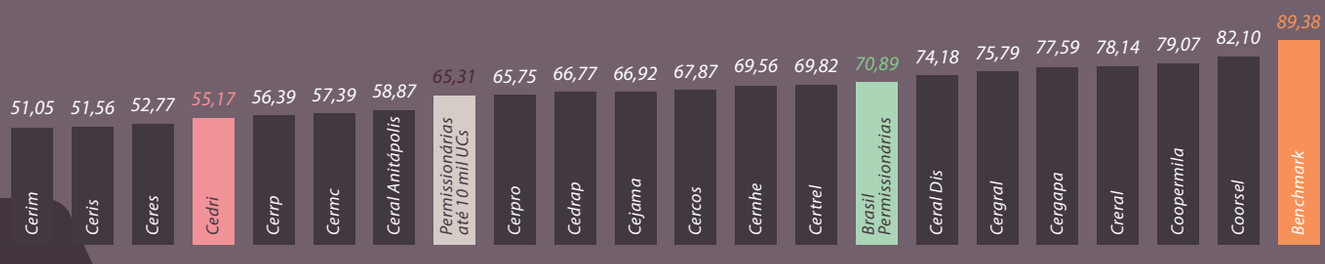
Evolução Iasc - Cedri



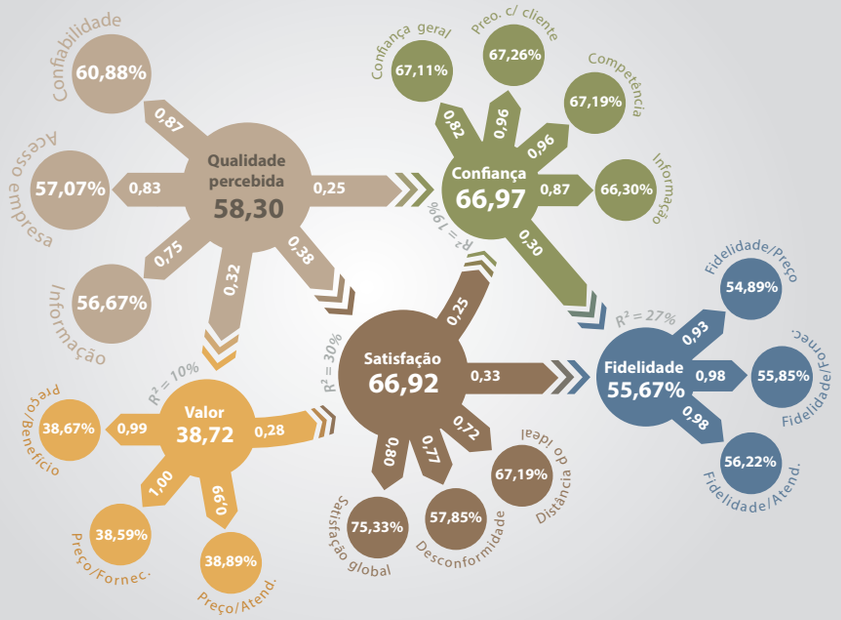
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	71,03	59,56	**52,96**	-11,07% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	74,23	58,02	**55,17**	-4,92% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	69,31	60,11	**55,69**	-7,35% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	46,61	33,09	**37,45**	13,17% ▲	44,28	50,02	75,31
Valor	49,81	25,90	**32,25**	24,51% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,98%	60,73%	**53,06%**	-12,62% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	57,38%	59,41%	**54,30%**	-8,60% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	65,10%	59,48%	**52,22%**	-12,20% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	78,38%	60,89%	**53,63%**	-11,92% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	54,31%	60,96%	**52,37%**	-14,09% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	62,27%	61,48%	**51,93%**	-15,54% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	78,44%	62,15%	**53,93%**	-13,23% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	73,08%	59,59%	**52,95%**	-11,15% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	76,30%	57,26%	**50,30%**	-12,16% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	77,18%	57,19%	**53,26%**	-6,87% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	87,78%	62,00%	**53,48%**	-13,74% ▼	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	50,44%	62,12%	**54,07%**	-12,95% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	73,70%	59,41%	**53,63%**	-9,73% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	73,97%	58,35%	**52,88%**	-9,37% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	66,37%	56,67%	**52,81%**	-6,80% ▼	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,70%	56,37%	**52,00%**	-7,75% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	84,28%	58,81%	**54,37%**	-7,56% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	75,26%	59,11%	**53,04%**	-10,28% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,85%	61,70%	**52,22%**	-15,37% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	82,34%	57,41%	**52,81%**	-8,00% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

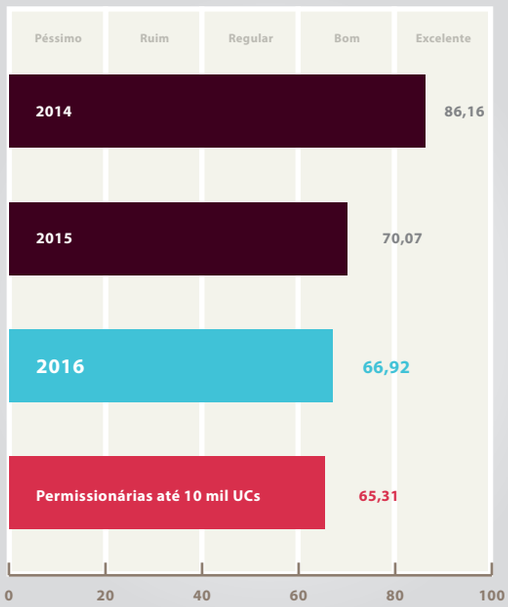
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



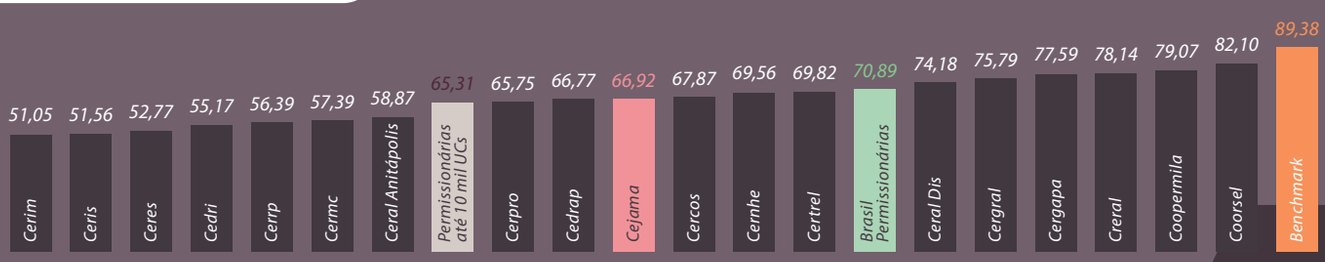
Evolução Iasc - Cejama



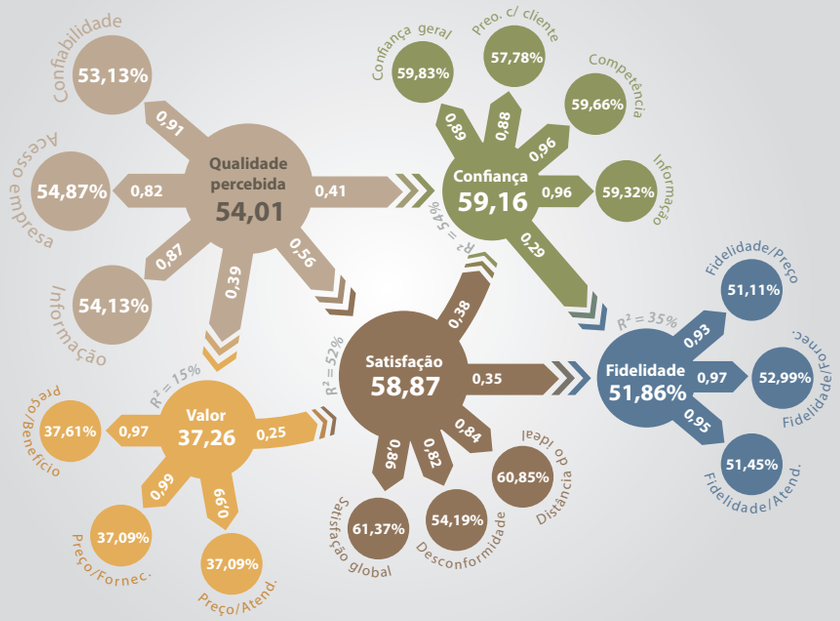
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	85,01	69,55	**58,30**	-16,17% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	86,16	70,07	**66,92**	-4,50% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	82,45	65,60	**66,97**	2,10% ▲	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	53,69	60,25	**55,67**	-7,60% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	41,54	34,87	**38,72**	11,04% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,56%	69,57%	**56,67%**	-18,54% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	69,72%	69,41%	**55,56%**	-19,96% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	80,69%	67,78%	**52,74%**	-22,19% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	86,25%	69,56%	**56,74%**	-18,42% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,23%	70,74%	**59,85%**	-15,39% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	64,17%	69,48%	**56,44%**	-18,76% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	84,31%	70,44%	**58,67%**	-16,72% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	91,60%	70,22%	**57,07%**	-18,73% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	90,83%	68,74%	**57,85%**	-15,84% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	91,63%	69,04%	**55,78%**	-19,20% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	93,12%	71,11%	**56,54%**	-20,49% ▼	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	94,11%	70,22%	**56,22%**	-19,94% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	88,29%	72,00%	**58,96%**	-18,11% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	87,12%	68,85%	**60,88%**	-11,58% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	89,26%	67,11%	**71,48%**	6,51% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	85,61%	66,44%	**63,56%**	-4,35% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	84,91%	68,67%	**56,90%**	-17,14% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	89,48%	68,89%	**56,22%**	-18,39% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	88,52%	71,11%	**61,19%**	-13,96% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,93%	70,89%	**55,93%**	-21,11% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

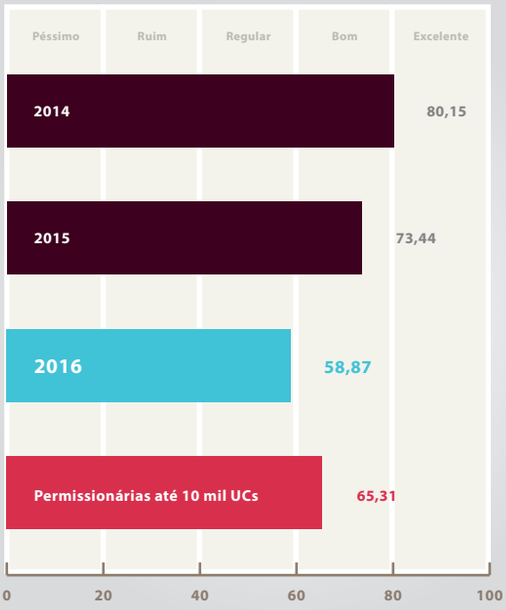
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



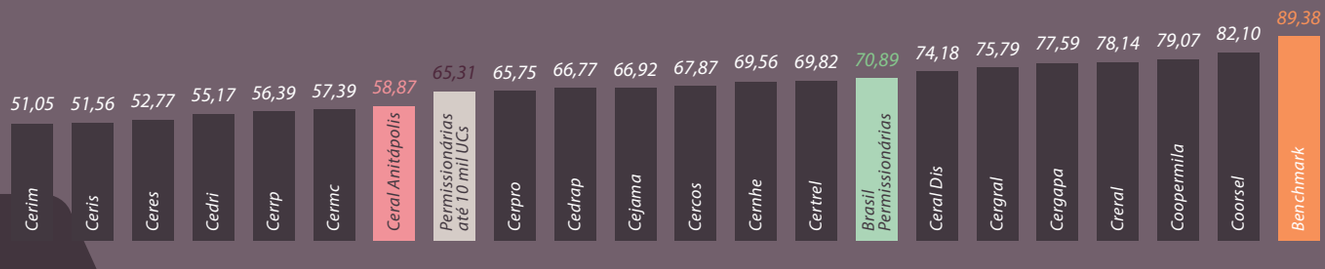
Evolução Iasc - Ceral Anitápolis



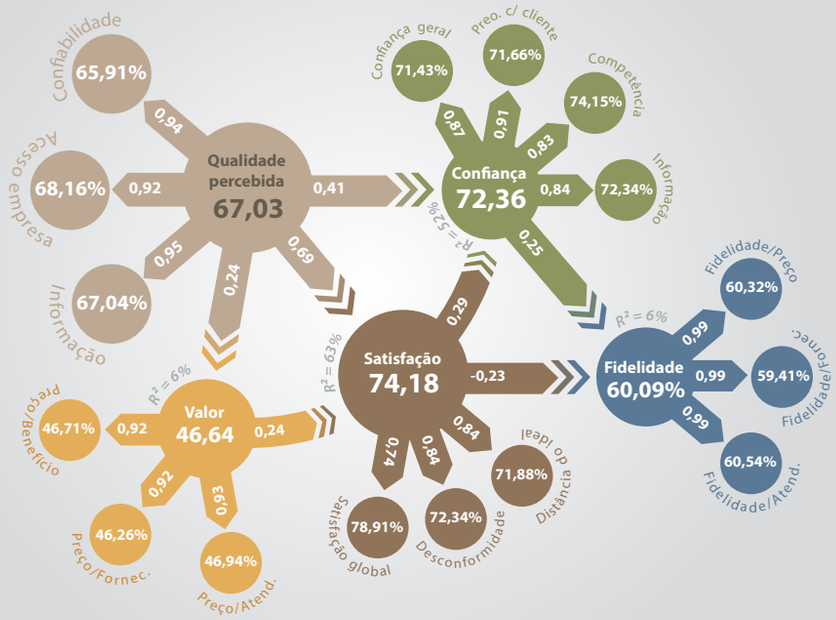
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	77,23	73,43	**54,01**	-26,44% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	80,15	73,44	**58,87**	-19,84% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	72,67	72,44	**59,16**	-18,33% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	52,83	49,16	**51,86**	5,50% ▲	44,28	50,02	75,31
Valor	41,07	39,86	**37,26**	-6,51% ▼	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,36%	76,19%	**54,13%**	-28,95% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	53,25%	73,54%	**54,02%**	-26,55% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	72,94%	75,84%	**53,16%**	-29,90% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	81,58%	76,37%	**50,94%**	-33,30% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	48,55%	78,31%	**57,44%**	-26,65% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	53,33%	75,13%	**52,82%**	-29,70% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	88,53%	77,95%	**56,41%**	-27,64% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	88,06%	76,62%	**54,87%**	-28,39% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	86,11%	69,01%	**52,31%**	-24,20% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	86,38%	75,29%	**55,38%**	-26,44% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	91,90%	75,86%	**55,73%**	-26,54% ▼	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	89,95%	82,54%	**55,73%**	-32,49% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,95%	80,42%	**55,21%**	-31,35% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	77,02%	67,70%	**53,13%**	-21,52% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	73,54%	59,96%	**51,45%**	-14,19% ▼	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	68,96%	53,26%	**49,23%**	-7,57% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	87,68%	69,71%	**54,53%**	-21,78% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	87,16%	68,25%	**53,16%**	-22,11% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,04%	77,43%	**57,44%**	-25,82% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	73,72%	77,60%	**52,99%**	-31,71% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

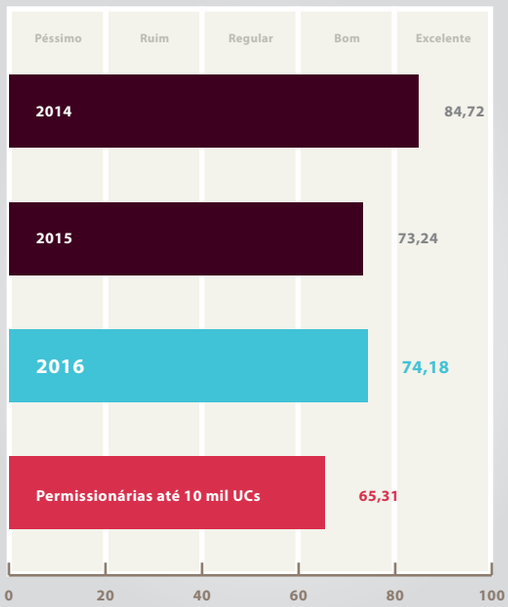
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



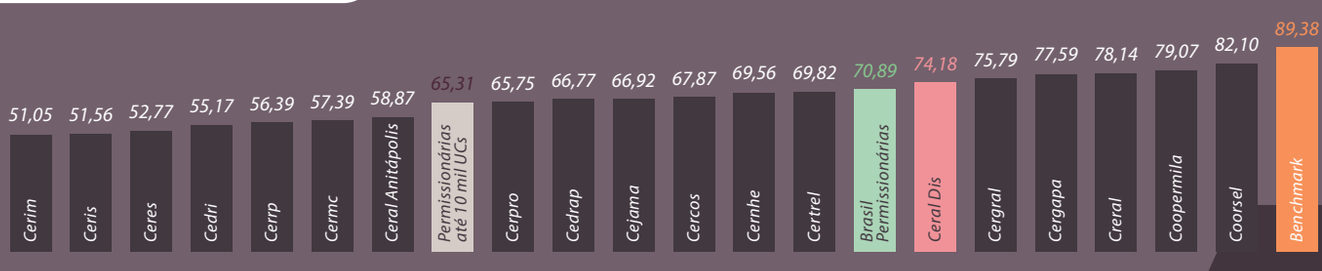
Evolução Iasc - Ceral-Dis



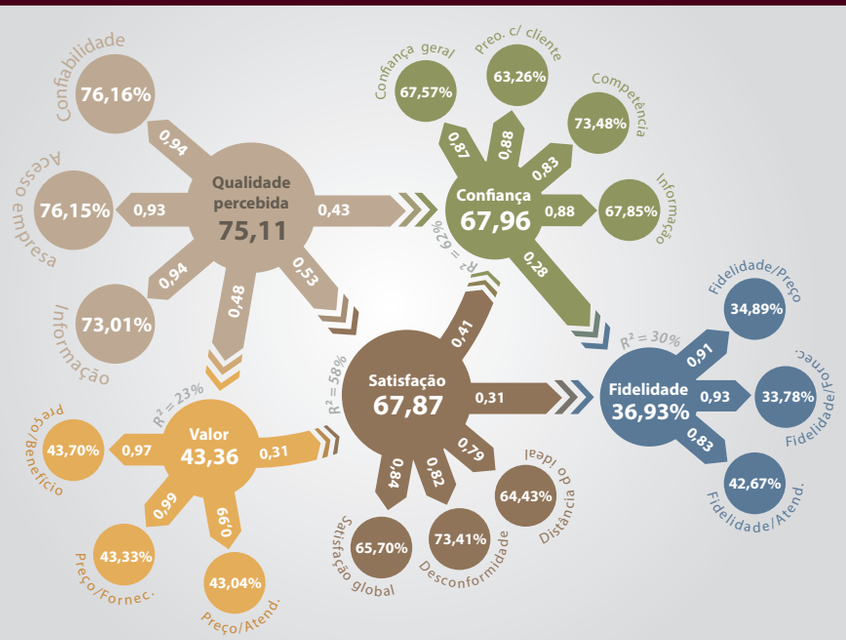
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	85,52	66,74	**67,03**	0,44% ●	62,87	68,07	88,95
Satisfação	84,72	73,24	**74,18**	1,28% ▲	65,31	70,89	89,38
Confiança	85,89	79,64	**72,36**	-9,14% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	71,40	84,67	**60,09**	-29,03% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	46,01	33,18	**46,64**	40,55% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	83,28%	65,23%	**67,04%**	2,78% ▲	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	76,85%	66,21%	**60,54%**	-8,56% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	87,53%	65,08%	**69,16%**	6,27% ▲	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	90,02%	66,21%	**65,76%**	-0,68% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	78,46%	65,53%	**69,84%**	6,57% ▲	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	80,27%	61,90%	**66,44%**	7,33% ▲	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	86,57%	66,44%	**70,52%**	6,14% ▲	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	86,36%	68,21%	**68,16%**	-0,07% ●	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	84,72%	70,07%	**66,67%**	-4,85% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	88,43%	65,31%	**68,25%**	4,51% ▲	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	89,80%	70,07%	**70,07%**	0,00% ●	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	82,77%	68,03%	**69,39%**	2,00% ▲	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	86,11%	67,57%	**66,44%**	-1,68% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	86,92%	66,67%	**65,91%**	-1,13% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	82,99%	68,93%	**69,84%**	1,32% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	85,03%	68,93%	**65,08%**	-5,59% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	91,52%	65,53%	**64,17%**	-2,08% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	87,73%	65,08%	**61,68%**	-5,23% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	83,22%	66,21%	**67,35%**	1,71% ▲	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	91,02%	65,31%	**67,35%**	3,13% ▲	63,27%	68,63%	91,19%

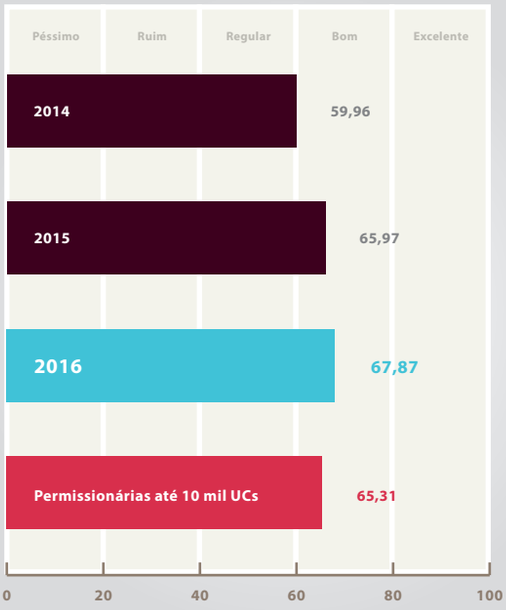
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



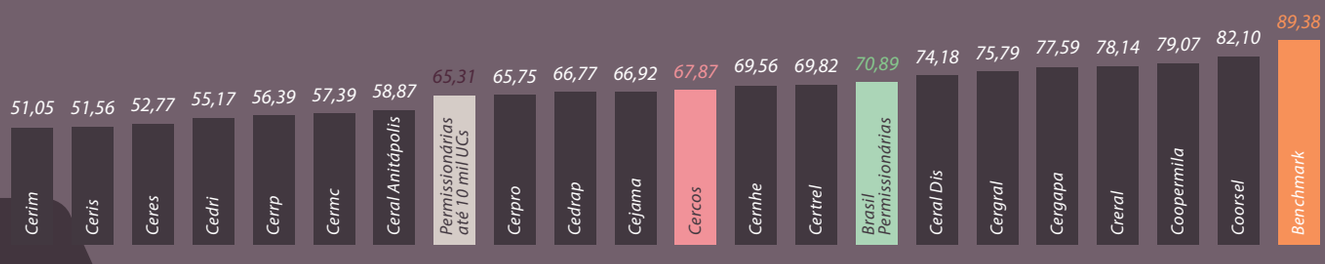
Evolução Iasc - Cercos



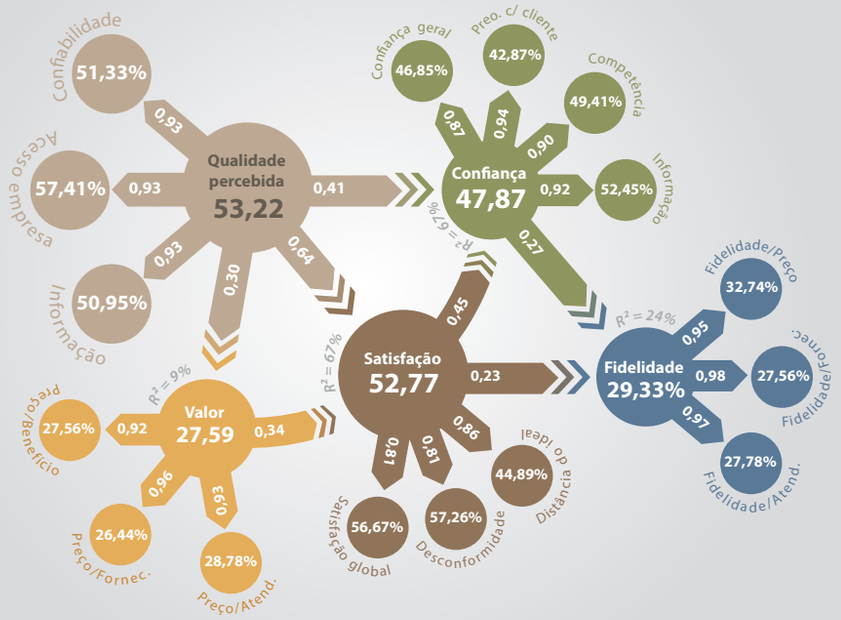
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	63,07	67,21	**75,11**	11,74% ▲	62,87	68,07	88,95
Satisfação	59,96	65,97	**67,87**	2,87% ▲	65,31	70,89	89,38
Confiança	57,68	65,37	**67,96**	3,96% ▲	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	24,81	52,40	**36,93**	-29,52% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	23,56	36,48	**43,36**	18,86% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	53,84%	60,27%	**73,01%**	21,14% ▲	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	54,81%	61,64%	**71,33%**	15,73% ▲	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	42,74%	55,86%	**67,48%**	20,80% ▲	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	59,86%	64,60%	**73,19%**	13,28% ▲	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	56,22%	61,85%	**77,19%**	24,80% ▲	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	49,93%	54,64%	**72,22%**	32,17% ▲	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	59,48%	63,05%	**76,67%**	21,61% ▲	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	68,41%	70,90%	**76,15%**	7,42% ▲	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	67,41%	78,08%	**75,81%**	-2,91% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	71,33%	72,45%	**75,66%**	4,43% ▲	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	73,33%	79,00%	**80,01%**	1,29% ▲	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	68,59%	60,89%	**74,44%**	22,26% ▲	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	61,41%	64,06%	**74,83%**	16,81% ▲	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	66,51%	70,11%	**76,16%**	8,64% ▲	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	67,26%	75,19%	**79,48%**	5,71% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,78%	71,04%	**72,37%**	1,88% ▲	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	69,04%	72,46%	**73,92%**	2,02% ▲	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	61,63%	69,14%	**76,03%**	9,95% ▲	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,81%	63,63%	**79,48%**	24,91% ▲	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	66,52%	69,18%	**75,70%**	9,43% ▲	63,27%	68,63%	91,19%

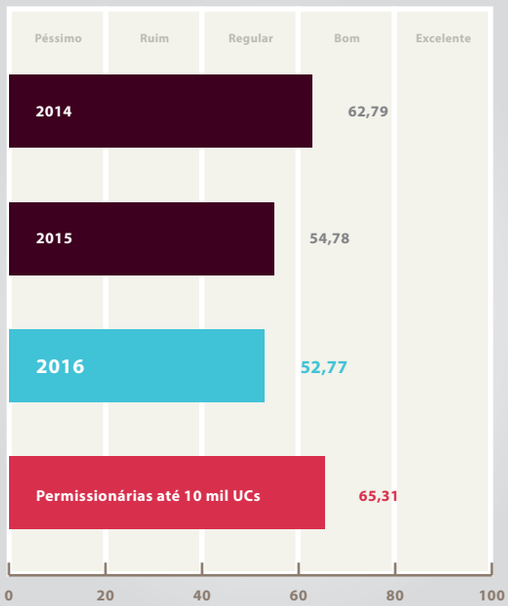
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



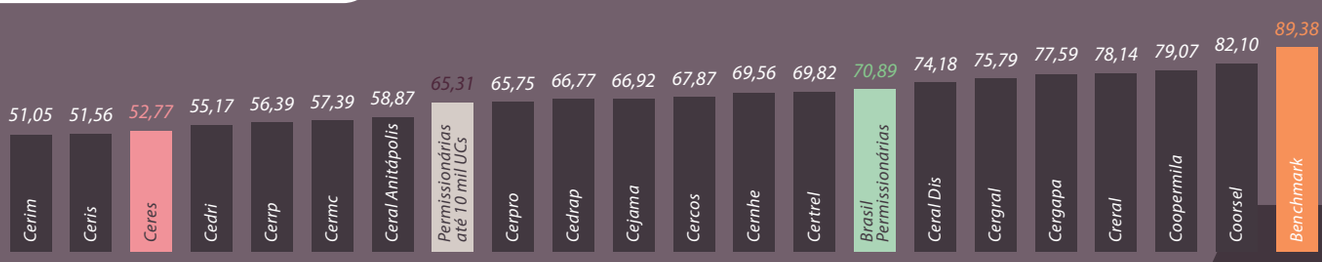
Evolução Iasc - Ceres



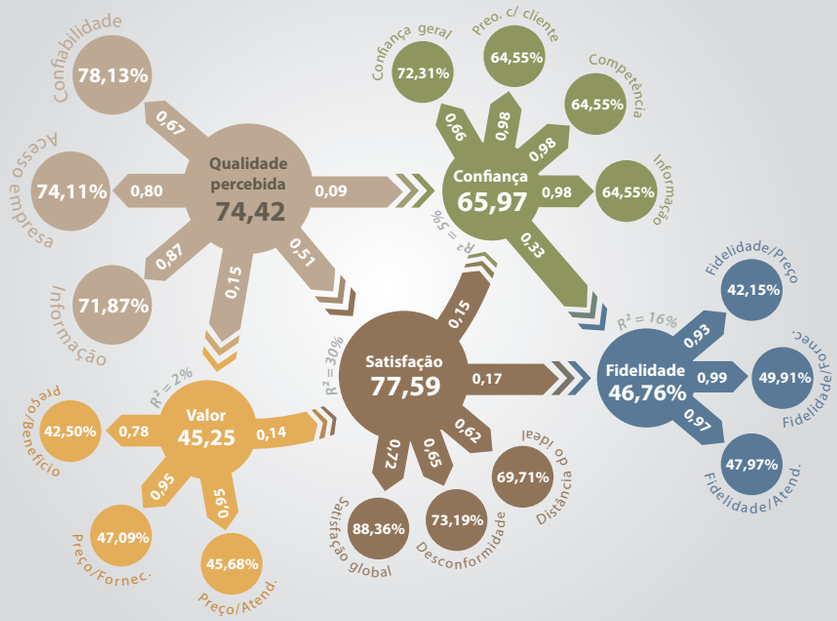
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	59,77	55,59	**53,22**	-4,25% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	62,79	54,78	**52,77**	-3,67% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	58,03	51,83	**47,87**	-7,65% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	32,63	34,19	**29,33**	-14,20% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	46,05	40,69	**27,59**	-32,21% ▼	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,47%	55,70%	**50,95%**	-8,53% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	48,33%	54,00%	**51,65%**	-4,35% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	56,96%	55,48%	**51,28%**	-7,58% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	69,02%	55,64%	**55,40%**	-0,44% ●	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	41,65%	55,11%	**42,47%**	-22,94% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	40,06%	55,11%	**50,44%**	-8,47% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	76,81%	58,84%	**54,44%**	-7,48% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	66,25%	58,12%	**57,41%**	-1,22% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	62,22%	55,63%	**56,95%**	2,38% ▲	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	63,43%	57,38%	**53,14%**	-7,39% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	77,01%	62,46%	**68,72%**	10,01% ▲	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	72,11%	62,96%	**60,36%**	-4,13% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,51%	52,15%	**47,88%**	-8,19% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	57,54%	52,97%	**51,33%**	-3,08% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	47,93%	55,85%	**51,63%**	-7,56% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	51,70%	55,04%	**47,93%**	-12,92% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	68,48%	52,69%	**54,68%**	3,77% ▲	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	68,45%	53,54%	**58,57%**	9,39% ▲	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	48,44%	49,11%	**39,63%**	-19,31% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	60,21%	51,56%	**55,56%**	7,76% ▲	63,27%	68,63%	91,19%

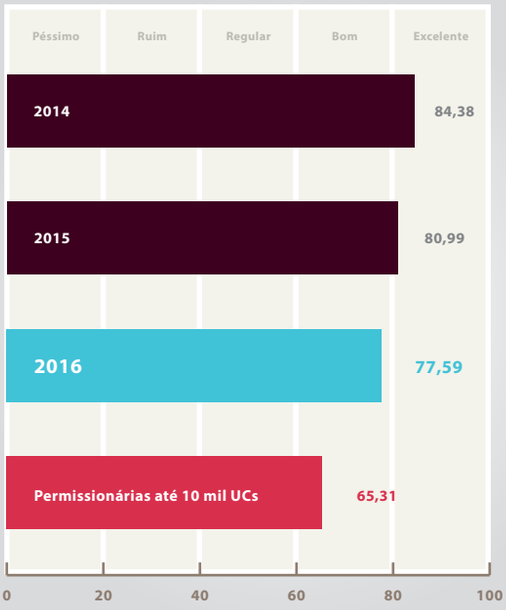
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



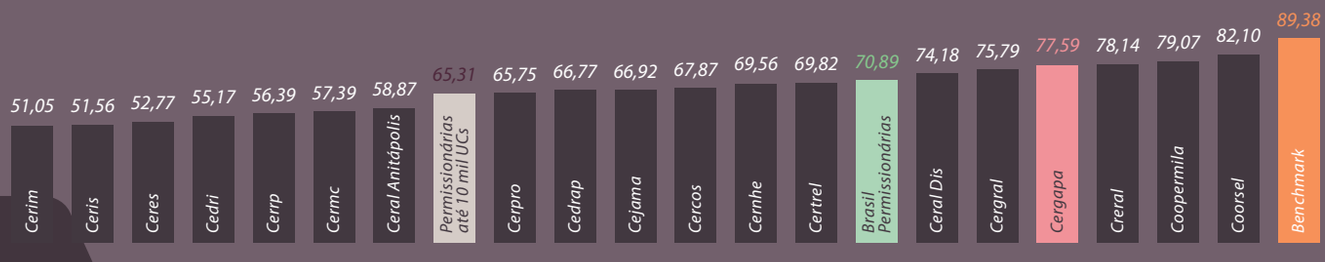
Evolução Iasc - Cergapa



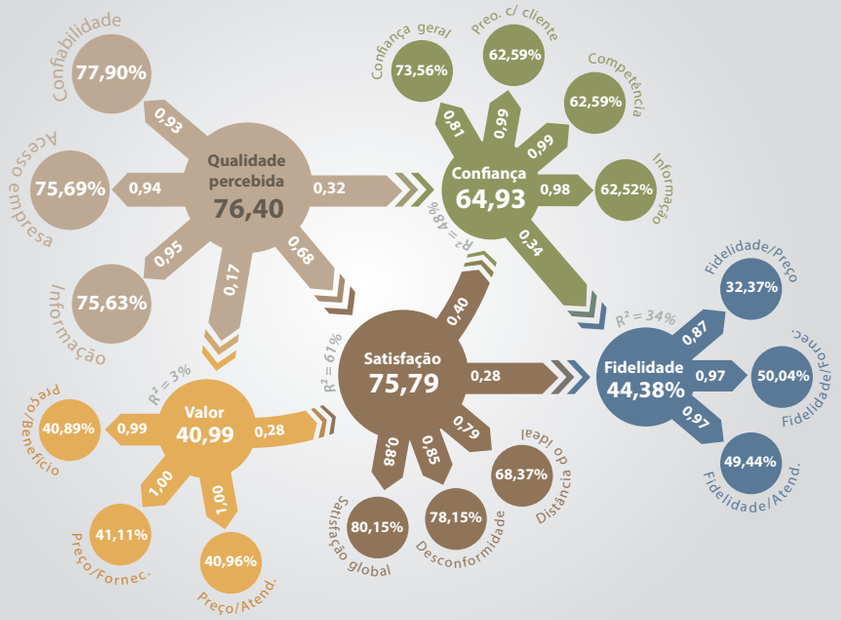
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,07	82,76	**74,42**	-10,08% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	84,38	80,99	**77,59**	-4,19% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	81,48	76,95	**65,97**	-14,27% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	53,00	52,70	**46,76**	-11,28% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	38,61	35,63	**45,25**	27,02% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,68%	81,86%	**71,87%**	-12,21% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	70,83%	80,42%	**66,14%**	-17,76% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	73,12%	79,37%	**70,90%**	-10,67% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	86,11%	81,83%	**71,43%**	-12,72% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,18%	84,13%	**75,84%**	-9,85% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,49%	81,48%	**70,19%**	-13,85% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	92,35%	83,95%	**76,72%**	-8,61% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	91,34%	85,20%	**74,11%**	-13,01% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	92,00%	83,97%	**83,25%**	-0,86% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	94,62%	84,44%	**71,96%**	-14,79% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	93,83%	86,67%	**76,72%**	-11,48% ▼	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	85,01%	86,07%	**68,96%**	-19,88% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	91,24%	84,83%	**69,66%**	-17,88% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	85,08%	81,31%	**78,13%**	-3,91% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	83,77%	80,07%	**90,83%**	13,44% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	80,82%	80,25%	**89,24%**	11,21% ▲	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	92,75%	77,99%	**69,49%**	-10,90% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	87,15%	81,31%	**73,02%**	-10,20% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	80,07%	83,25%	**74,78%**	-10,17% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	85,93%	85,01%	**71,43%**	-15,98% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

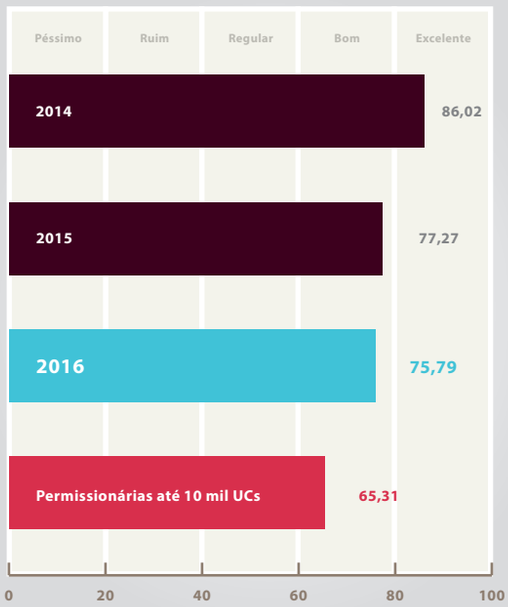
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



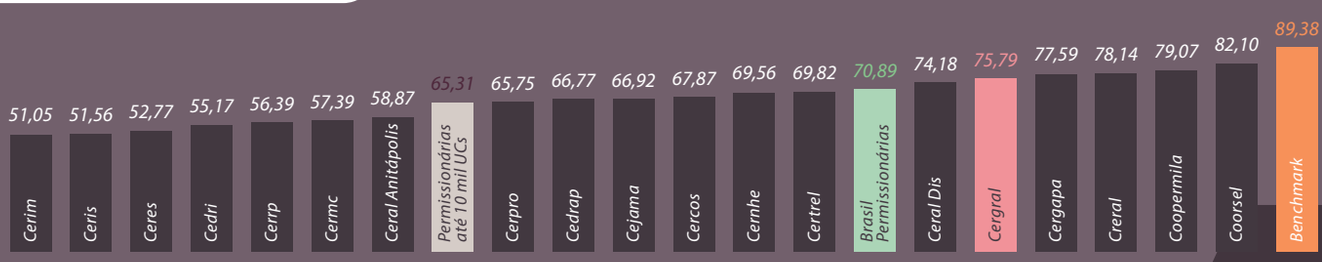
Evolução Iasc - Cergral



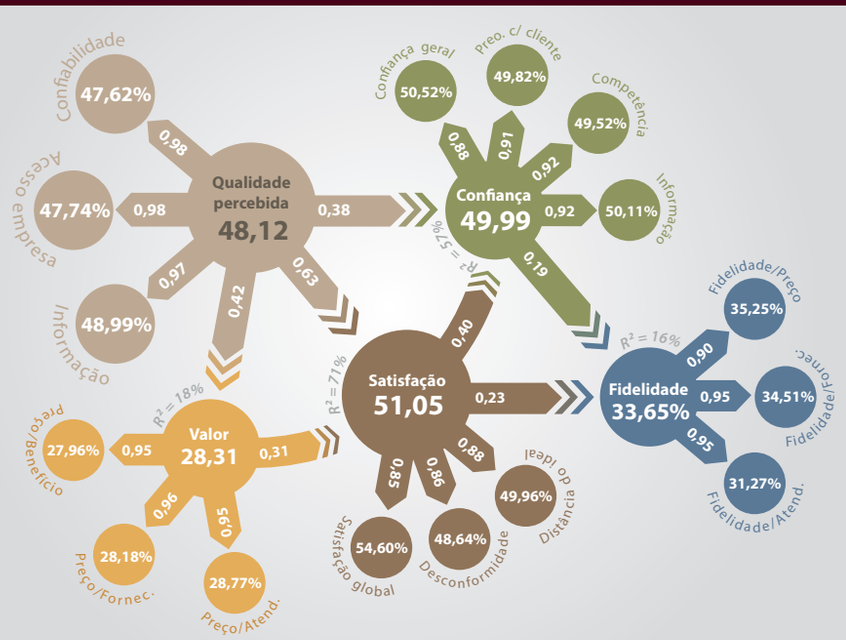
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,09	81,12	**76,40**	-5,81% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	86,02	77,27	**75,79**	-1,92% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	77,21	75,18	**64,93**	-13,63% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	56,41	45,87	**44,38**	-3,25% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	38,24	38,23	**40,99**	7,21% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,89%	78,27%	**75,63%**	-3,38% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,46%	77,26%	**75,11%**	-2,78% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	77,47%	80,22%	**74,30%**	-7,39% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,45%	78,60%	**73,63%**	-6,33% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,44%	77,63%	**77,56%**	-0,10% ●	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	71,00%	77,04%	**75,11%**	-2,50% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	85,53%	78,89%	**78,07%**	-1,03% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	88,44%	83,21%	**75,69%**	-9,04% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	86,56%	79,63%	**79,33%**	-0,37% ●	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	88,89%	84,31%	**75,11%**	-10,91% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	91,84%	84,56%	**76,22%**	-9,86% ▼	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	90,81%	87,56%	**74,44%**	-14,97% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	84,10%	80,00%	**73,33%**	-8,33% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	85,62%	81,78%	**77,90%**	-4,75% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	88,37%	82,07%	**84,96%**	3,52% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	86,74%	84,07%	**81,04%**	-3,61% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	81,36%	78,24%	**74,89%**	-4,28% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	86,39%	80,54%	**75,56%**	-6,19% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	83,56%	82,96%	**75,33%**	-9,20% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	87,32%	82,81%	**75,63%**	-8,68% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

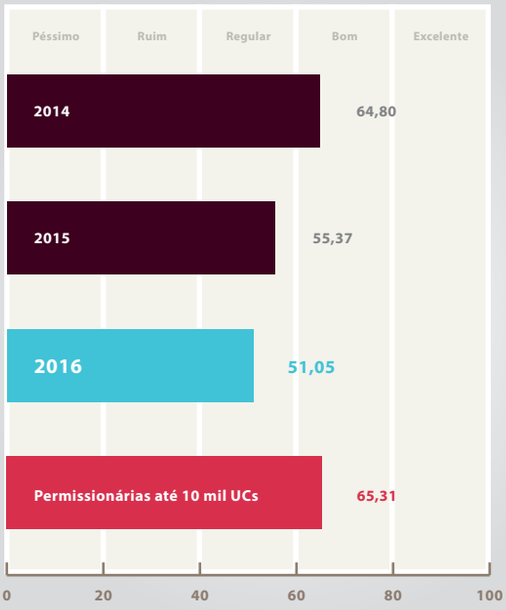
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



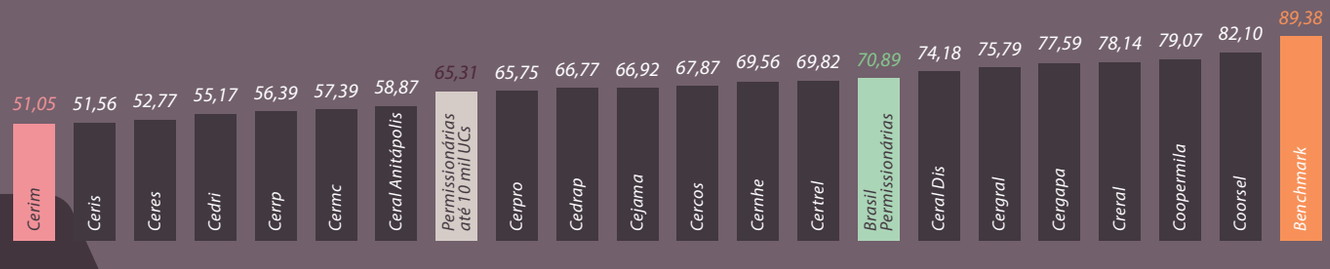
Evolução Iasc - Cerim



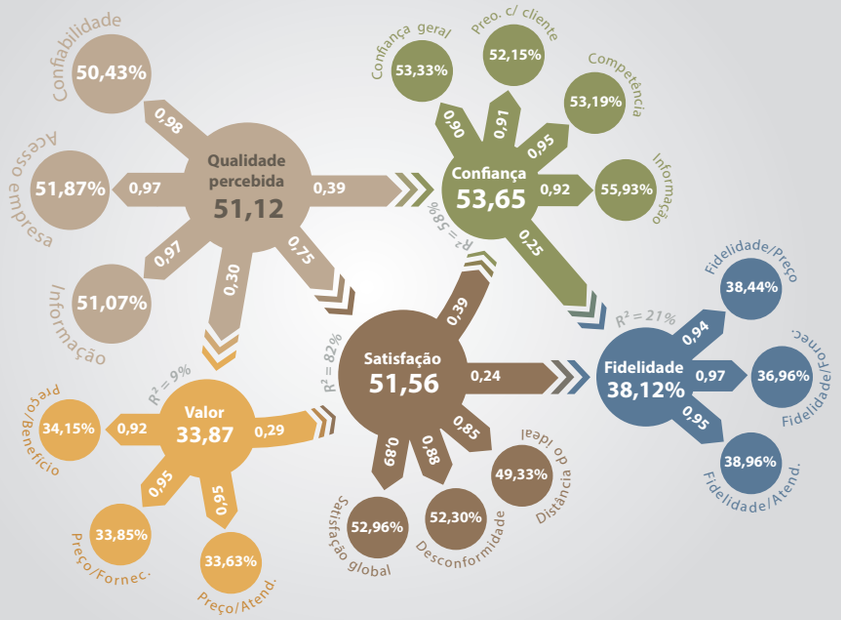
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,56	56,20	**48,12**	-14,38% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	64,80	55,37	**51,05**	-7,81% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	59,90	58,71	**49,99**	-14,86% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	44,27	34,54	**33,65**	-2,57% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	48,47	28,70	**28,31**	-1,38% ▼	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,24%	56,43%	**48,99%**	-13,18% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	43,90%	55,48%	**49,52%**	-10,74% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	58,74%	57,48%	**47,61%**	-17,18% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	75,54%	56,59%	**47,76%**	-15,61% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	43,07%	55,11%	**50,11%**	-9,07% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	44,22%	54,52%	**48,27%**	-11,46% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	66,00%	59,41%	**50,70%**	-14,66% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	65,77%	57,34%	**47,74%**	-16,73% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	63,04%	56,30%	**46,21%**	-17,92% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	72,58%	56,61%	**47,02%**	-16,94% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	82,28%	60,59%	**48,64%**	-19,73% ▼	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	54,89%	57,11%	**49,30%**	-13,68% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,08%	56,07%	**47,53%**	-15,23% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	54,48%	54,84%	**47,62%**	-13,16% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	55,63%	53,70%	**46,21%**	-13,95% ▼	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	55,41%	53,04%	**46,14%**	-13,01% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	48,63%	53,62%	**48,49%**	-9,56% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	61,89%	57,11%	**49,89%**	-12,64% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	52,07%	56,15%	**46,80%**	-16,65% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,24%	55,41%	**48,20%**	-13,01% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

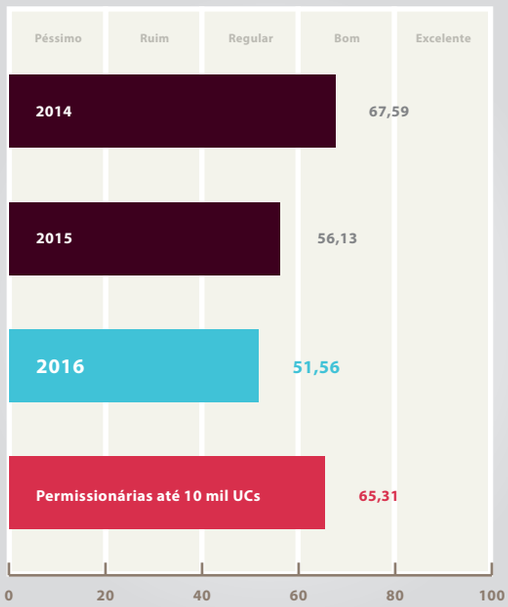
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



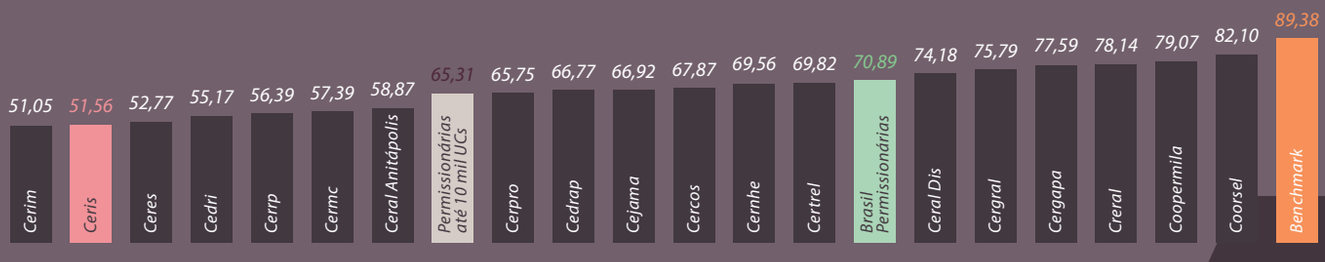
Evolução Iasc - Ceris



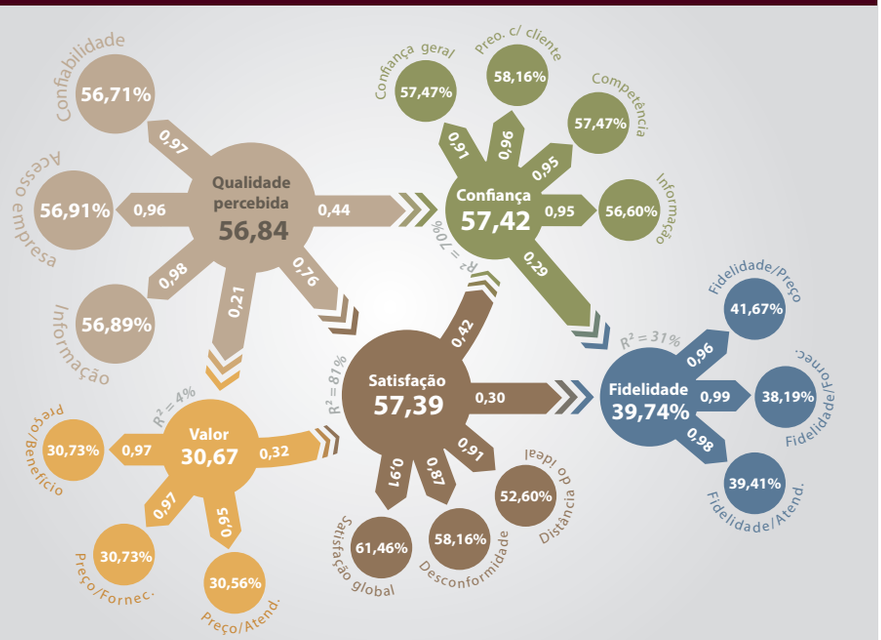
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	59,20	55,69	**51,12**	-8,21% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	67,59	56,13	**51,56**	-8,14% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	60,19	56,35	**53,65**	-4,78% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	29,32	38,59	**38,12**	-1,23% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	37,51	21,39	**33,87**	58,37% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,44%	56,09%	**51,07%**	-8,95% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	46,89%	54,52%	**51,85%**	-4,89% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	58,22%	52,37%	**50,44%**	-3,68% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	67,61%	55,93%	**51,19%**	-8,48% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	44,89%	57,93%	**50,78%**	-12,33% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	46,15%	56,81%	**49,56%**	-12,78% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	68,89%	58,96%	**52,59%**	-10,80% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	66,07%	56,06%	**51,87%**	-7,48% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	68,42%	55,63%	**50,74%**	-8,79% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	69,25%	54,52%	**51,56%**	-5,43% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	73,59%	55,78%	**53,19%**	-4,65% ▼	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	65,70%	57,04%	**52,37%**	-8,18% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	53,39%	57,33%	**51,48%**	-10,21% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	56,10%	54,95%	**50,43%**	-8,22% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	56,37%	52,59%	**49,93%**	-5,07% ▼	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	56,52%	51,41%	**50,15%**	-2,45% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,68%	55,78%	**51,68%**	-7,35% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	60,09%	56,22%	**51,04%**	-9,22% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	49,59%	57,19%	**51,26%**	-10,36% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	52,35%	56,52%	**48,55%**	-14,11% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

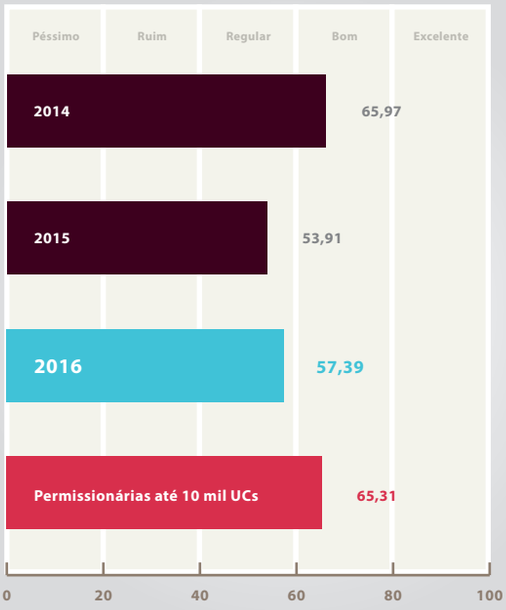
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



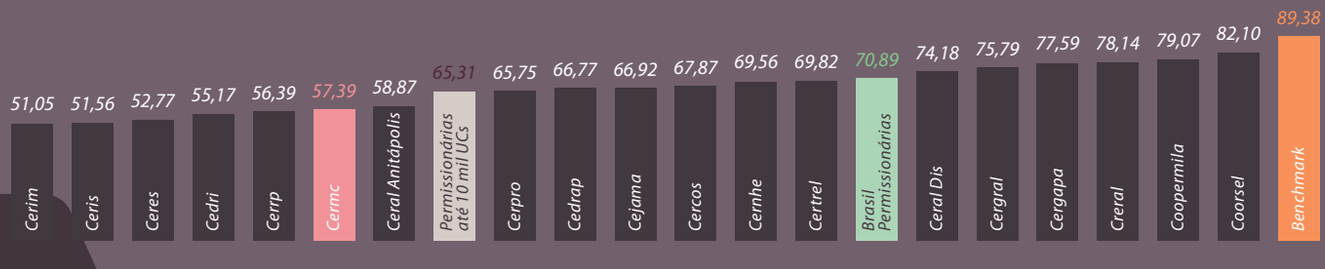
Evolução Iasc - Cermc



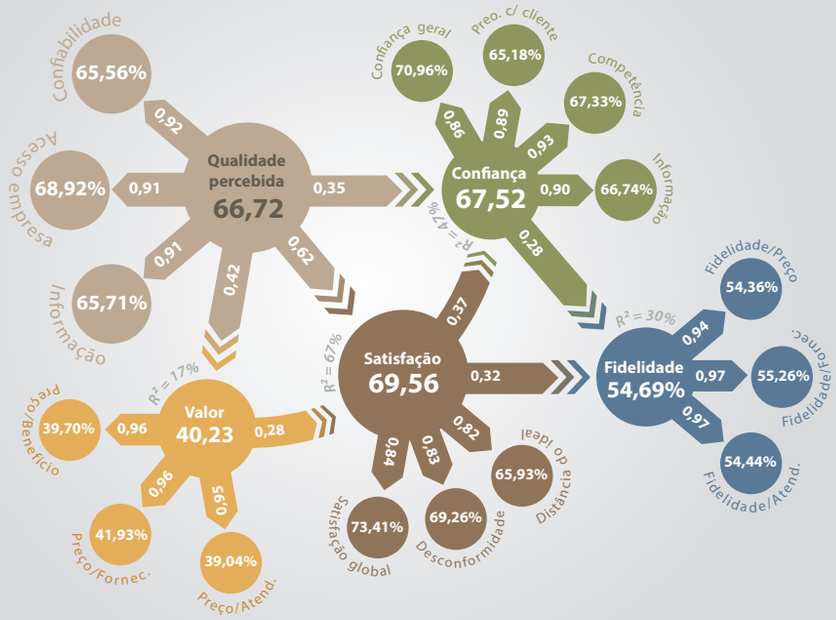
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,11	50,91	**56,84**	11,65% ▲	62,87	68,07	88,95
Satisfação	65,97	53,91	**57,39**	6,46% ▲	65,31	70,89	89,38
Confiança	69,76	57,83	**57,42**	-0,70% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	44,39	37,72	**39,74**	5,34% ▲	44,28	50,02	75,31
Valor	40,50	32,69	**30,67**	-6,17% ▼	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	69,59%	50,97%	**56,89%**	11,61% ▲	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	67,36%	51,39%	**59,38%**	15,54% ▲	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	71,01%	49,04%	**54,51%**	11,16% ▲	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	72,57%	52,26%	**56,08%**	7,31% ▲	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	69,10%	50,17%	**57,12%**	13,84% ▲	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,27%	51,04%	**54,69%**	7,14% ▲	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	68,23%	51,91%	**59,55%**	14,72% ▲	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	68,96%	50,59%	**56,91%**	12,49% ▲	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	69,62%	49,65%	**53,65%**	8,04% ▲	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	68,75%	51,56%	**58,68%**	13,80% ▲	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	70,31%	50,00%	**58,16%**	16,32% ▲	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	67,53%	50,00%	**58,68%**	17,36% ▲	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,58%	51,74%	**55,38%**	7,05% ▲	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	68,78%	51,16%	**56,71%**	10,86% ▲	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	68,23%	51,22%	**56,08%**	9,49% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,71%	52,08%	**55,03%**	5,67% ▲	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	70,31%	51,91%	**56,08%**	8,03% ▲	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	67,88%	50,52%	**56,60%**	12,03% ▲	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,88%	50,52%	**57,99%**	14,78% ▲	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	70,66%	50,69%	**58,51%**	15,41% ▲	63,27%	68,63%	91,19%

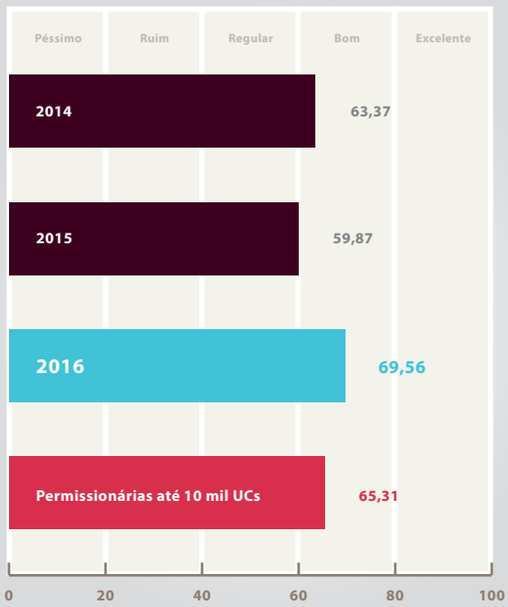
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



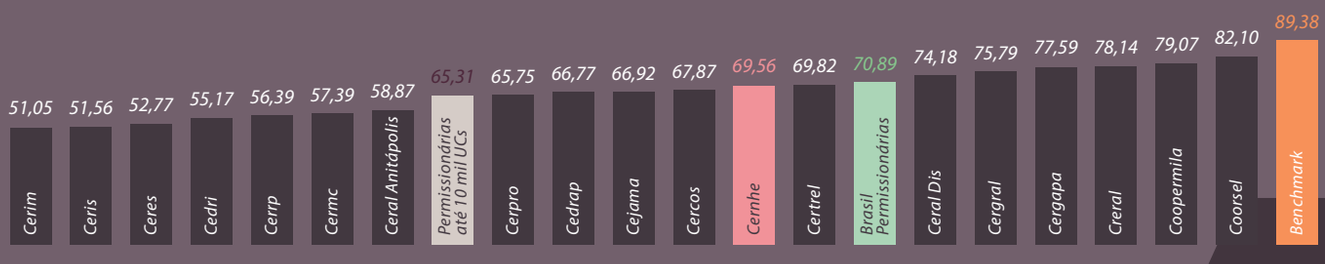
Evolução Iasc - Cernhe



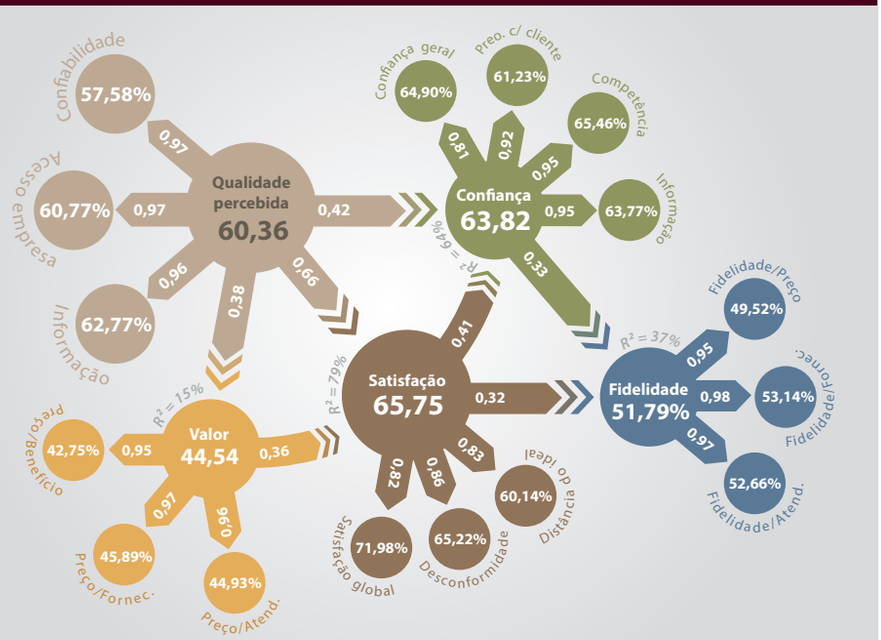
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,42	59,08	**66,72**	12,93% ▲	62,87	68,07	88,95
Satisfação	63,37	59,87	**69,56**	16,18% ▲	65,31	70,89	89,38
Confiança	53,11	55,56	**67,52**	21,54% ▲	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	42,99	35,52	**54,69**	53,97% ▲	44,28	50,02	75,31
Valor	31,73	21,71	**40,23**	85,34% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	62,57%	57,25%	**65,71%**	14,79% ▲	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,59%	56,15%	**63,22%**	12,59% ▲	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	54,44%	57,93%	**62,55%**	7,98% ▲	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	63,63%	56,67%	**67,93%**	19,85% ▲	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,37%	58,07%	**67,33%**	15,94% ▲	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	64,00%	54,44%	**67,04%**	23,15% ▲	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	64,37%	60,22%	**66,22%**	9,96% ▲	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	63,06%	59,36%	**68,92%**	16,10% ▲	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	61,11%	60,30%	**66,44%**	10,19% ▲	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	63,24%	57,63%	**69,15%**	20,00% ▲	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	66,00%	62,99%	**73,07%**	16,01% ▲	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	62,67%	56,67%	**73,63%**	29,92% ▲	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	62,30%	59,21%	**62,30%**	5,21% ▲	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	61,64%	60,60%	**65,56%**	8,18% ▲	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	58,00%	61,19%	**65,99%**	7,85% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	57,78%	60,52%	**65,33%**	7,96% ▲	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	65,25%	59,26%	**65,21%**	10,04% ▲	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	63,31%	59,93%	**65,40%**	9,13% ▲	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	62,30%	58,59%	**62,11%**	6,01% ▲	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	63,19%	64,15%	**69,33%**	8,08% ▲	63,27%	68,63%	91,19%

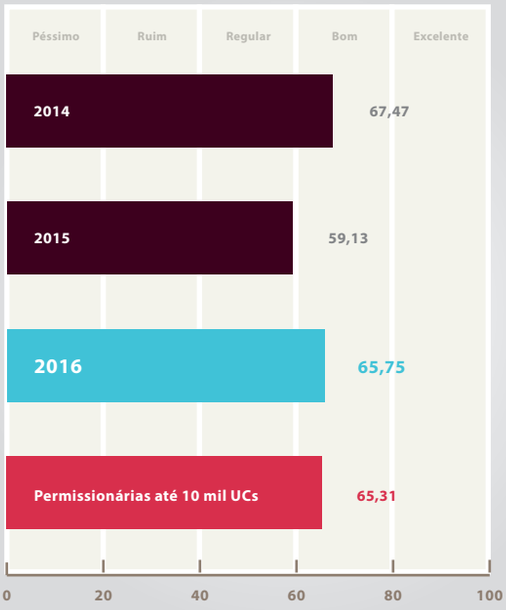
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



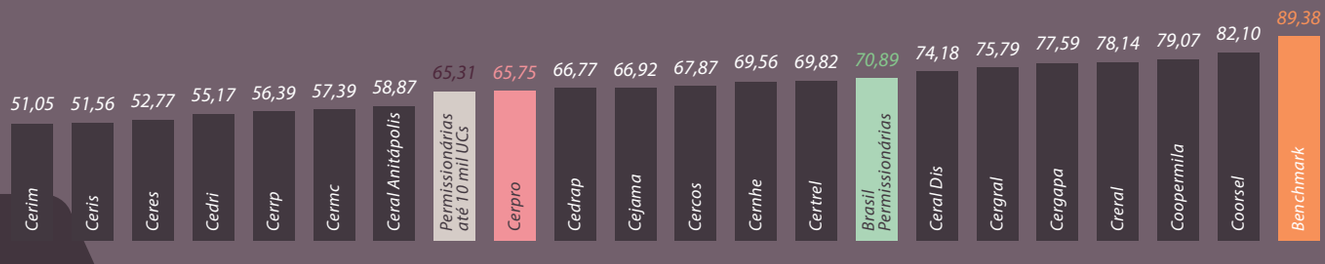
Evolução Iasc - Cerpro



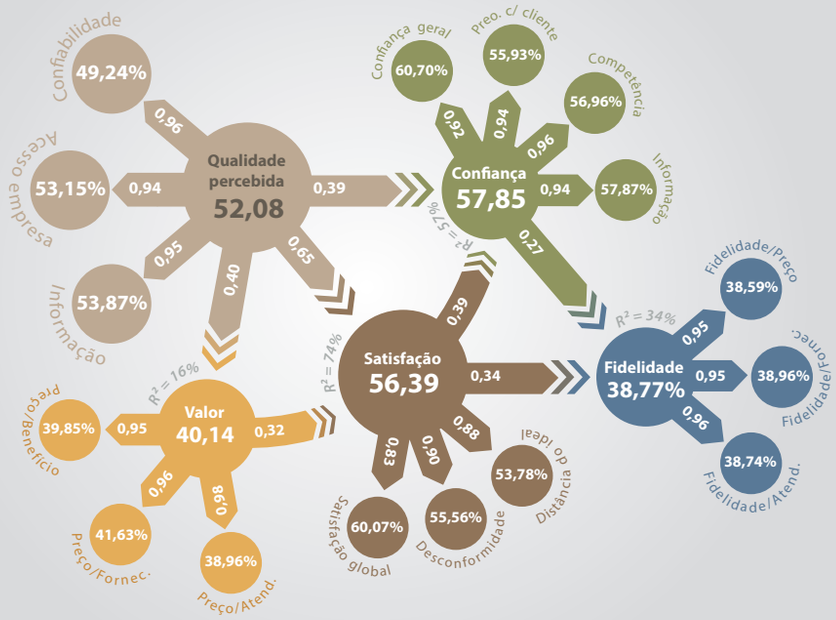
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	63,91	61,65	**60,36**	-2,09% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	67,47	59,13	**65,75**	11,20% ▲	65,31	70,89	89,38
Confiança	61,53	58,12	**63,82**	9,80% ▲	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	32,37	34,05	**51,79**	52,12% ▲	44,28	50,02	75,31
Valor	41,22	29,30	**44,54**	52,01% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,66%	63,20%	**62,77%**	-0,69% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,49%	61,35%	**58,45%**	-4,72% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	64,73%	60,63%	**63,31%**	4,42% ▲	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	66,18%	66,91%	**63,77%**	-4,69% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,43%	61,35%	**63,29%**	3,15% ▲	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	65,70%	62,56%	**63,04%**	0,77% ▲	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	66,43%	66,43%	**64,73%**	-2,55% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	63,29%	60,07%	**60,77%**	1,18% ▲	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	60,87%	57,73%	**57,49%**	-0,42% ●	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	62,80%	60,74%	**63,53%**	4,59% ▲	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	64,25%	65,68%	**76,09%**	15,85% ▲	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	64,01%	59,66%	**50,72%**	-14,98% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,49%	56,52%	**56,04%**	-0,85% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	62,80%	61,75%	**57,58%**	-6,76% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	58,70%	57,73%	**57,00%**	-1,26% ▼	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	59,90%	62,32%	**53,86%**	-13,57% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	62,56%	69,32%	**57,78%**	-16,66% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	62,32%	62,56%	**61,11%**	-2,32% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,49%	53,83%	**52,90%**	-1,73% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	68,84%	64,73%	**62,80%**	-2,99% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

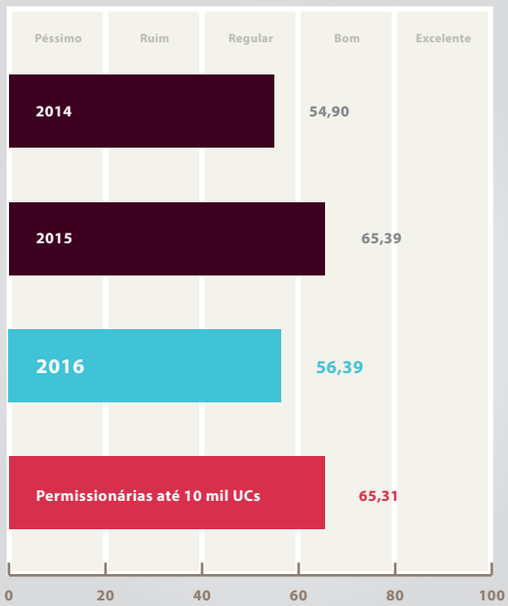
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



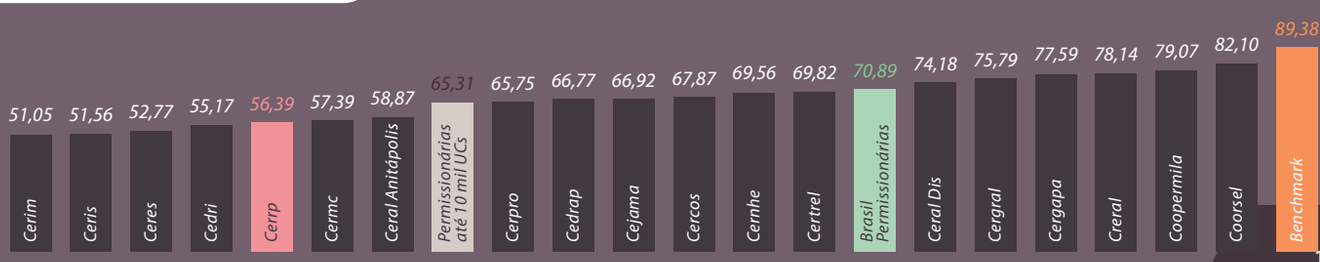
Evolução Iasc - Cerrp



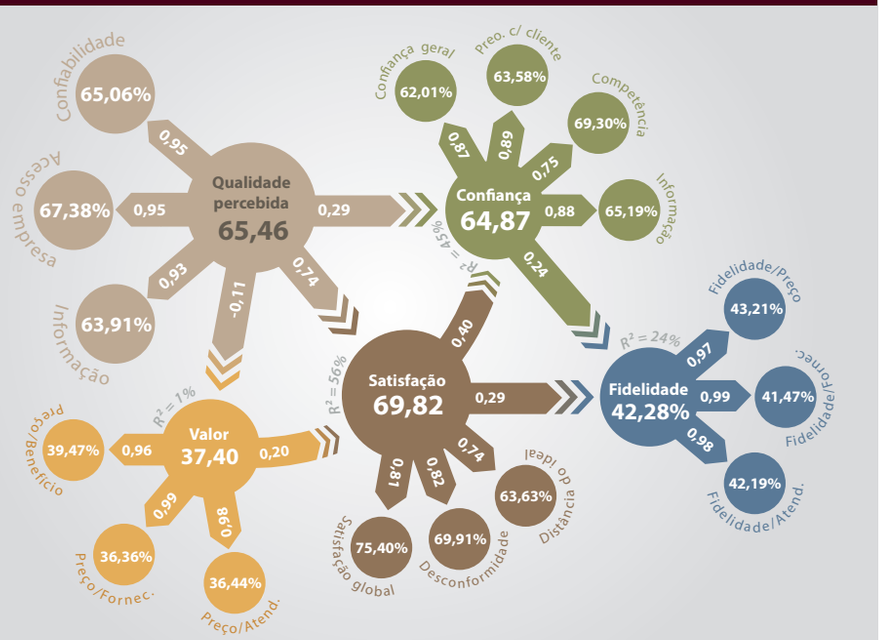
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	54,29	64,67	**52,08**	-19,47%	62,87	68,07	88,95
Satisfação	54,90	65,39	**56,39**	-13,76%	65,31	70,89	89,38
Confiança	54,91	63,31	**57,85**	-8,62%	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	47,43	52,42	**38,77**	-26,05%	44,28	50,02	75,31
Valor	45,78	44,47	**40,14**	-9,73%	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	52,35%	62,93%	**53,87%**	-14,40%	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	51,70%	58,89%	**53,11%**	-9,81%	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	50,71%	60,26%	**52,11%**	-13,52%	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	57,88%	70,37%	**53,48%**	-24,00%	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	52,07%	56,73%	**54,37%**	-4,16%	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	49,70%	63,93%	**54,89%**	-14,14%	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	52,00%	67,41%	**55,26%**	-18,02%	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	56,41%	68,28%	**53,15%**	-22,16%	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	54,30%	66,37%	**45,05%**	-32,13%	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	57,19%	65,98%	**52,70%**	-20,13%	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	62,89%	78,47%	**59,91%**	-23,65%	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	55,85%	71,56%	**60,22%**	-15,84%	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	51,85%	59,01%	**47,85%**	-18,91%	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	54,11%	62,81%	**49,24%**	-21,59%	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	49,56%	64,00%	**41,63%**	-34,95%	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	50,96%	64,22%	**42,81%**	-33,33%	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	56,61%	58,79%	**53,63%**	-8,79%	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	56,74%	62,89%	**54,21%**	-13,79%	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	50,44%	57,64%	**47,63%**	-17,37%	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	60,37%	69,29%	**55,56%**	-19,83%	63,27%	68,63%	91,19%

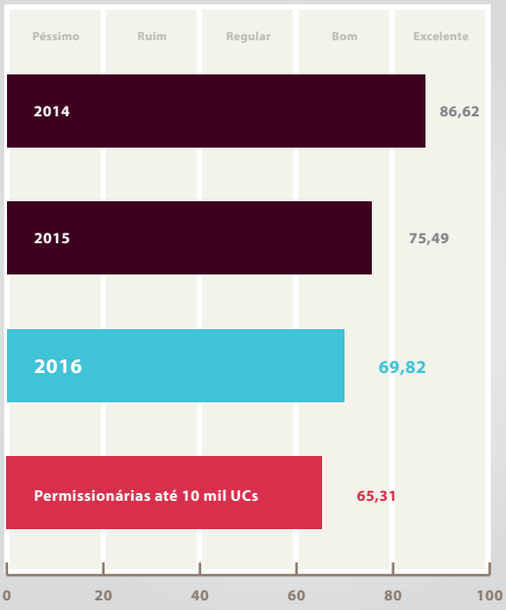
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



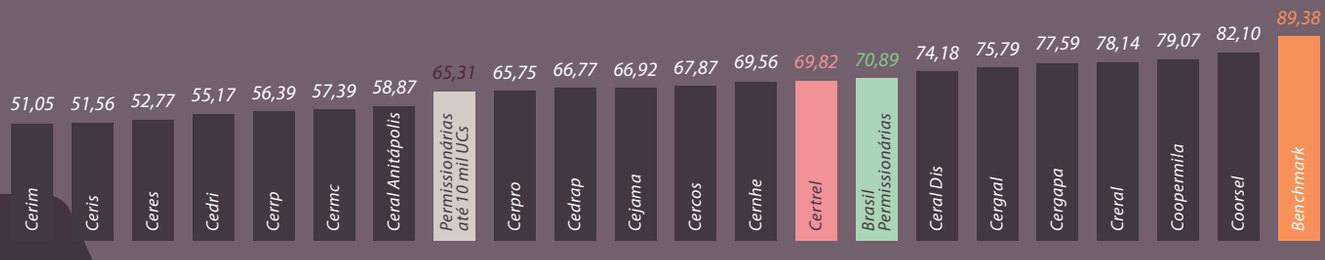
Evolução Iasc - Certrel



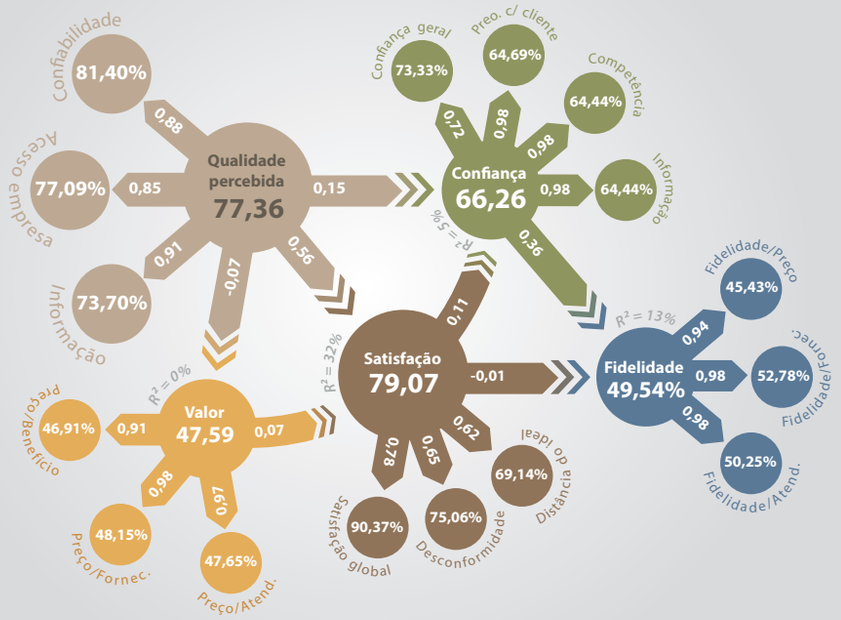
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	83,98	77,76	**65,46**	-15,82% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	86,62	75,49	**69,82**	-7,51% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	78,73	72,46	**64,87**	-10,48% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	46,09	57,28	**42,28**	-26,18% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	40,91	38,50	**37,40**	-2,85% ▼	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,88%	75,99%	**63,91%**	-15,90% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,05%	74,79%	**63,06%**	-15,69% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	80,59%	76,89%	**61,19%**	-20,42% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	84,82%	75,76%	**68,56%**	-9,51% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,46%	73,85%	**62,70%**	-15,10% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,12%	74,15%	**61,60%**	-16,93% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	87,21%	80,52%	**66,38%**	-17,56% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	89,08%	80,05%	**67,38%**	-15,83% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	87,32%	78,74%	**64,78%**	-17,73% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	87,38%	80,24%	**67,42%**	-15,98% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	89,80%	83,26%	**70,71%**	-15,07% ▼	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	94,74%	81,33%	**67,89%**	-16,52% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	86,15%	76,67%	**66,08%**	-13,81% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	85,10%	77,24%	**65,06%**	-15,77% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	82,07%	76,44%	**64,65%**	-15,43% ▼	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	78,44%	75,48%	**61,11%**	-19,04% ▼	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	87,78%	77,09%	**65,65%**	-14,85% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	88,66%	75,02%	**65,00%**	-13,36% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	84,37%	77,85%	**66,02%**	-15,20% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	89,26%	81,56%	**67,93%**	-16,71% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

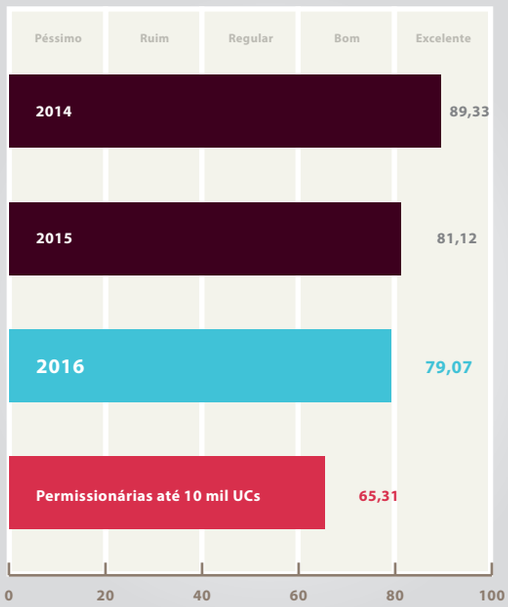
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



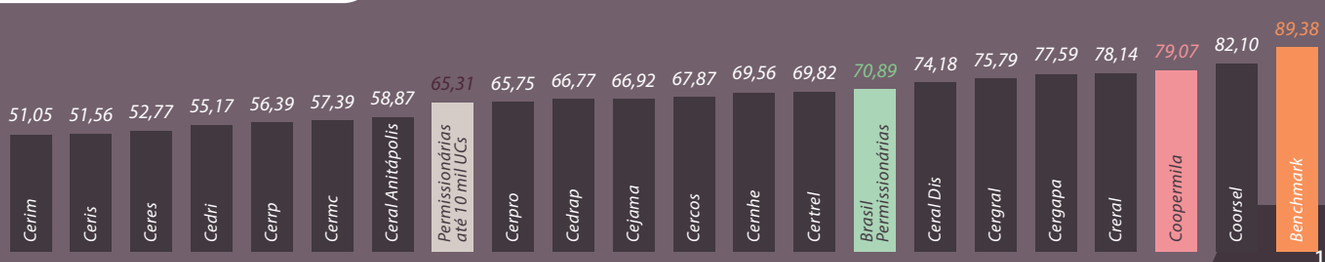
Evolução Iasc - Coopermila



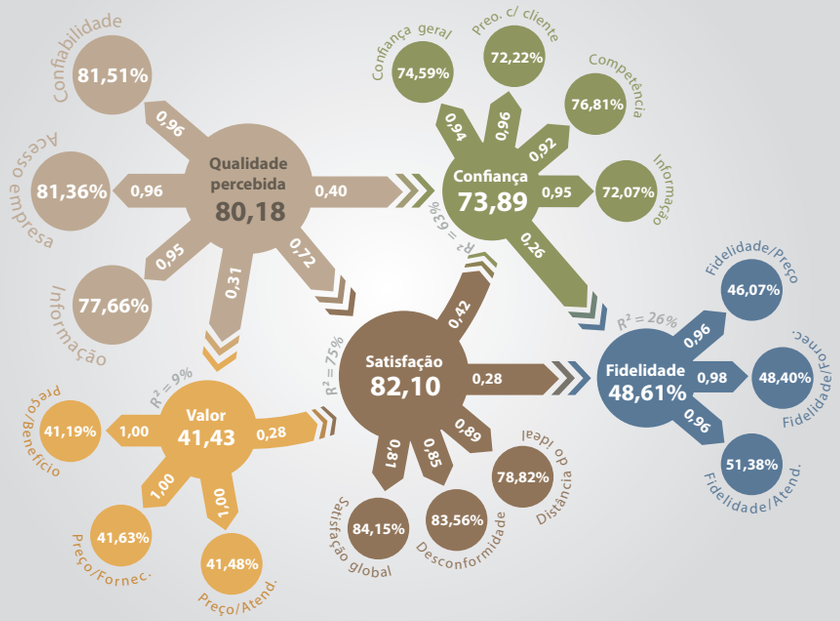
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	87,17	83,48	**77,36**	-7,33% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	89,33	81,12	**79,07**	-2,53% ▼	65,31	70,89	89,38
Confiança	85,52	73,47	**66,26**	-9,81% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	63,78	67,82	**49,54**	-26,96% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	47,56	35,98	**47,59**	32,26% ▲	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	82,72%	83,54%	**73,70%**	-11,77% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	80,30%	83,21%	**71,60%**	-13,95% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	80,88%	82,72%	**77,28%**	-6,57% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	89,92%	84,20%	**67,65%**	-19,65% ▼	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	79,80%	83,46%	**76,30%**	-8,58% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	77,28%	83,70%	**72,35%**	-13,57% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	88,11%	83,95%	**77,04%**	-8,24% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	91,42%	83,41%	**77,09%**	-7,58% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	91,36%	82,96%	**84,94%**	2,38% ▲	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	91,67%	82,96%	**80,99%**	-2,38% ▼	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	93,09%	84,44%	**78,02%**	-7,60% ▼	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	92,35%	83,46%	**69,14%**	-17,16% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	88,64%	83,21%	**72,35%**	-13,06% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	87,36%	83,50%	**81,40%**	-2,51% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	88,40%	83,21%	**91,11%**	9,50% ▲	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	85,43%	82,96%	**89,63%**	8,04% ▲	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	88,89%	83,70%	**73,58%**	-12,09% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	90,12%	83,21%	**80,00%**	-3,86% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	85,43%	83,46%	**77,78%**	-6,80% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	85,86%	84,44%	**76,30%**	-9,65% ▼	63,27%	68,63%	91,19%

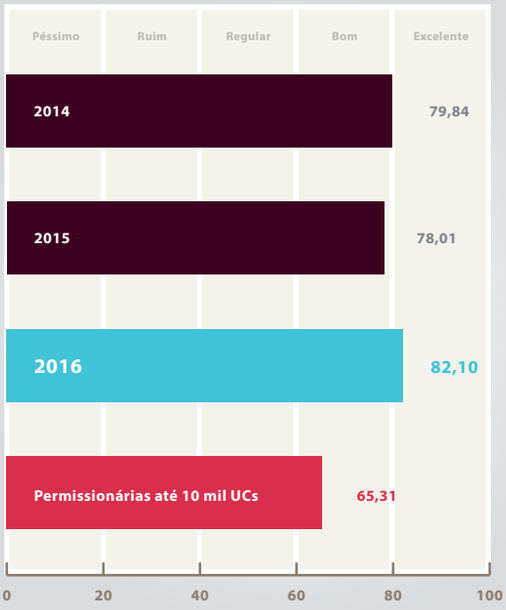
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



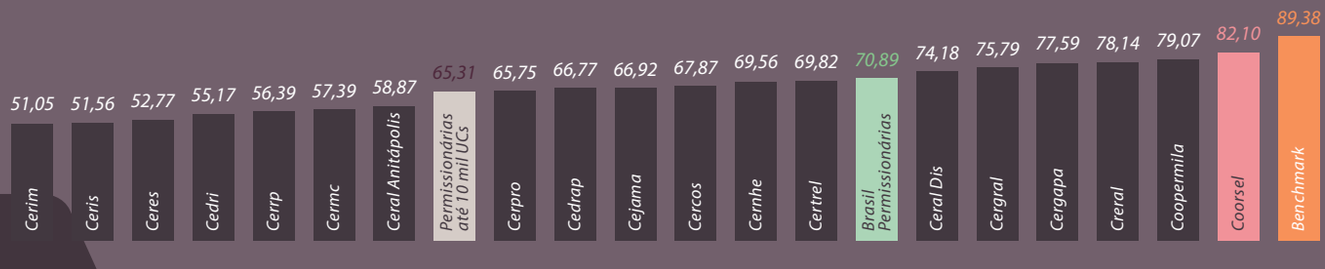
Evolução Iasc - Coorsel



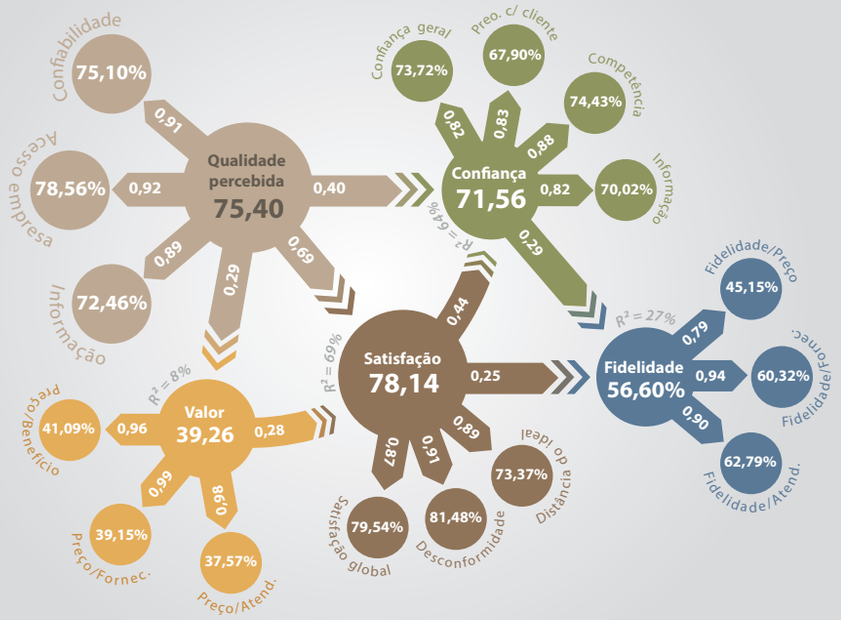
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	80,27	80,12	**80,18**	0,08%	62,87	68,07	88,95
Satisfação	79,84	78,01	**82,10**	5,23%	65,31	70,89	89,38
Confiança	73,15	69,74	**73,89**	5,95%	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	47,42	46,22	**48,61**	5,16%	44,28	50,02	75,31
Valor	36,22	46,42	**41,43**	-10,75%	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	70,29%	77,62%	**77,66%**	0,05%	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,48%	76,88%	**76,74%**	-0,18%	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	70,30%	76,22%	**72,67%**	-4,66%	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,51%	76,08%	**79,26%**	4,18%	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	61,95%	79,12%	**79,19%**	0,09%	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	60,46%	76,29%	**78,74%**	3,22%	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	85,03%	81,11%	**79,33%**	-2,19%	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	87,17%	81,22%	**81,36%**	0,17%	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	85,13%	76,73%	**84,96%**	10,72%	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	88,89%	82,69%	**82,07%**	-0,75%	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	90,07%	86,70%	**83,45%**	-3,75%	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	91,48%	84,30%	**77,19%**	-8,44%	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	80,26%	75,69%	**79,11%**	4,52%	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	83,11%	81,48%	**81,51%**	0,03%	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	86,37%	85,48%	**87,33%**	2,17%	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	83,56%	85,63%	**86,67%**	1,21%	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	78,50%	73,57%	**76,97%**	4,61%	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	82,24%	74,15%	**77,93%**	5,09%	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	83,78%	86,22%	**80,00%**	-7,22%	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,21%	83,85%	**80,15%**	-4,42%	63,27%	68,63%	91,19%

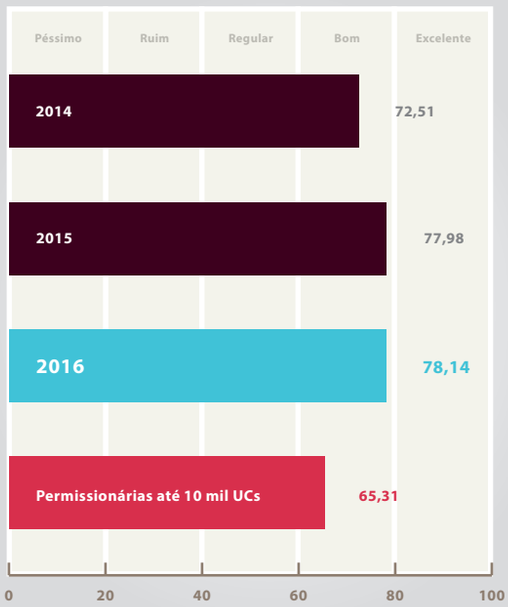
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



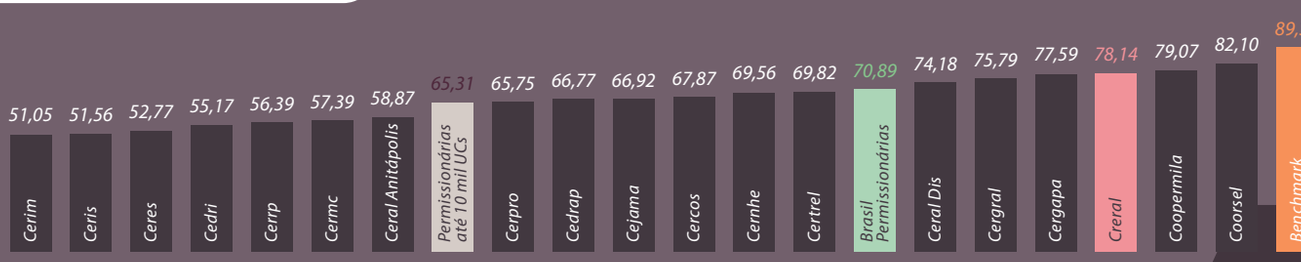
Evolução Iasc - Creral



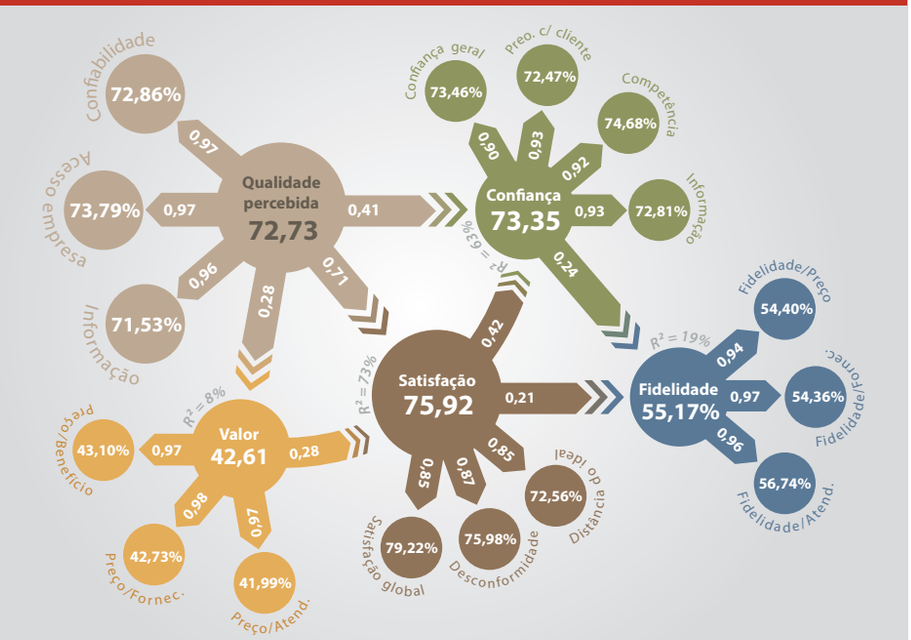
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,28	79,96	**75,40**	-5,70% ▼	62,87	68,07	88,95
Satisfação	72,51	77,98	**78,14**	0,20% ●	65,31	70,89	89,38
Confiança	74,30	79,57	**71,56**	-10,07% ▼	62,27	68,12	85,17
Fidelidade	68,94	72,27	**56,60**	-21,68% ▼	44,28	50,02	75,31
Valor	54,55	50,85	**39,26**	-22,79% ▼	37,92	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	57,35%	79,75%	**72,46%**	-9,15% ▼	61,94%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	54,26%	80,15%	**68,61%**	-14,40% ▼	61,15%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	56,99%	77,43%	**74,25%**	-4,10% ▼	60,17%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	58,89%	80,82%	**81,48%**	0,81% ▲	62,77%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	57,01%	79,72%	**69,14%**	-13,27% ▼	62,35%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,63%	80,33%	**64,37%**	-19,86% ▼	61,13%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	60,32%	80,07%	**76,90%**	-3,96% ▼	64,05%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	59,50%	81,19%	**78,56%**	-3,24% ▼	63,77%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	59,70%	80,11%	**73,54%**	-8,19% ▼	63,00%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	60,04%	80,29%	**81,09%**	1,00% ▲	63,52%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	62,11%	84,34%	**87,61%**	3,89% ▲	66,93%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	58,47%	83,42%	**80,95%**	-2,96% ▼	64,03%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	57,17%	77,78%	**69,58%**	-10,54% ▼	61,38%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	57,98%	78,94%	**75,10%**	-4,85% ▼	62,91%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	59,08%	79,37%	**77,78%**	-2,00% ▼	64,89%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	58,29%	79,37%	**76,01%**	-4,22% ▲	62,56%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	57,17%	77,78%	**76,67%**	-1,43% ▼	62,08%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	56,47%	80,15%	**74,07%**	-7,58% ▼	62,90%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	57,92%	81,31%	**70,79%**	-12,93% ▼	61,77%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	58,96%	75,66%	**75,31%**	-0,47% ●	63,27%	68,63%	91,19%

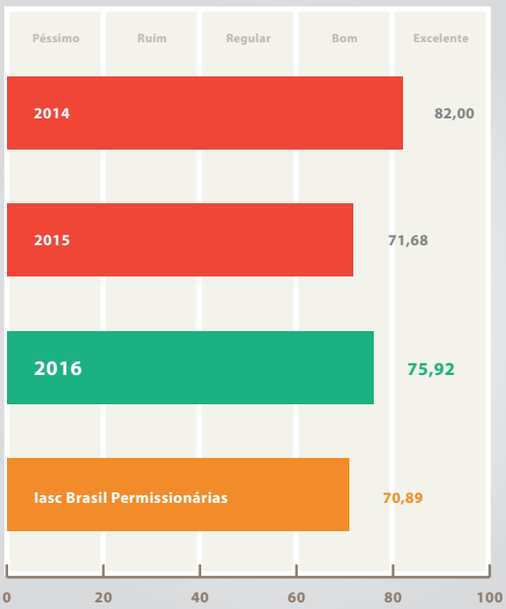
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo

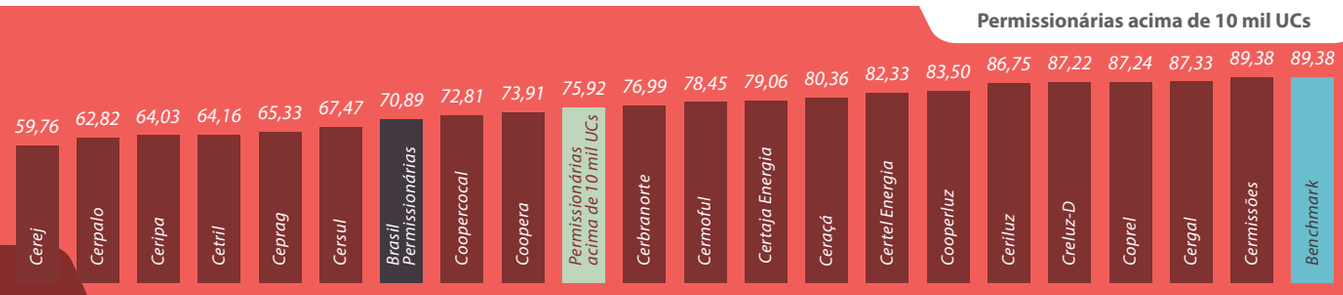


Evolução Iasc - Permissionárias acima de 10 mil UCs

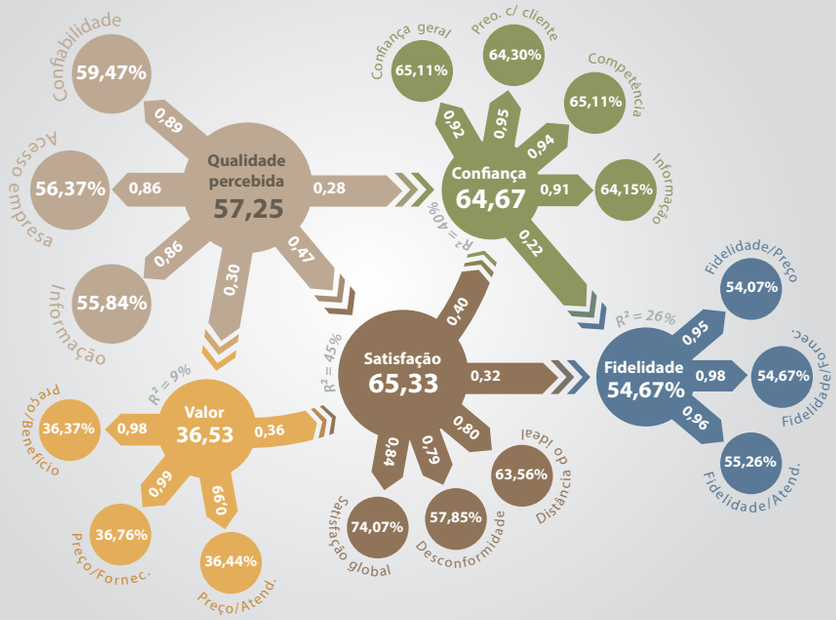


Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	81,45	70,56	**72,73**	3,09% ▲	68,07	88,95
Satisfação	82,00	71,68	**75,92**	5,91% ▲	70,89	89,38
Confiança	77,93	69,47	**73,35**	5,59% ▲	68,12	85,17
Fidelidade	52,27	57,68	**55,17**	-4,35% ▼	50,02	75,31
Valor	42,36	39,65	**42,61**	7,45% ▲	40,39	51,61

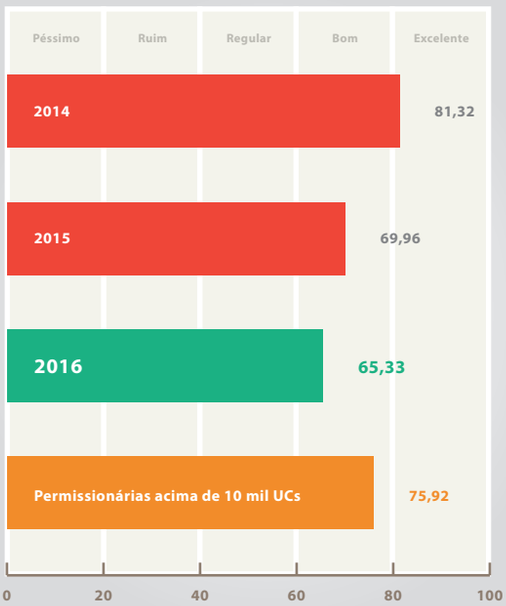
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	78,31%	68,97%	**71,53%**	3,72% ▲	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,57%	67,41%	**70,68%**	4,84% ▲	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	78,53%	67,74%	**70,00%**	3,33% ▲	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	85,15%	71,47%	**72,50%**	1,45% ▲	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,27%	68,45%	**72,03%**	5,22% ▲	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	72,72%	67,69%	**69,93%**	3,30% ▲	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	84,63%	71,05%	**74,07%**	4,26% ▲	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	84,63%	72,04%	**73,79%**	2,43% ▲	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	83,62%	70,36%	**72,60%**	3,18% ▲	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	85,17%	71,54%	**73,96%**	3,39% ▲	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	88,91%	75,21%	**75,58%**	0,49% ●	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,59%	73,35%	**75,04%**	2,31% ▲	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	80,88%	69,74%	**71,78%**	2,93% ▲	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	81,30%	70,63%	**72,86%**	3,16% ▲	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	81,09%	71,91%	**75,05%**	4,36% ▲	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	79,95%	70,30%	**72,09%**	2,55% ▲	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	81,04%	69,72%	**70,86%**	1,63% ▲	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	84,13%	69,71%	**71,68%**	2,82% ▲	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	80,10%	70,66%	**74,04%**	4,78% ▲	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	81,49%	71,46%	**73,44%**	2,77% ▲	68,63%	91,19%



Resultados aplicados ao modelo



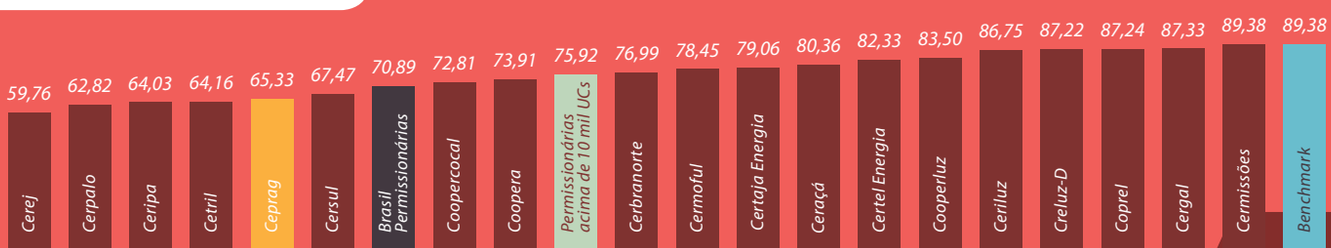
Evolução Iasc - Ceprag



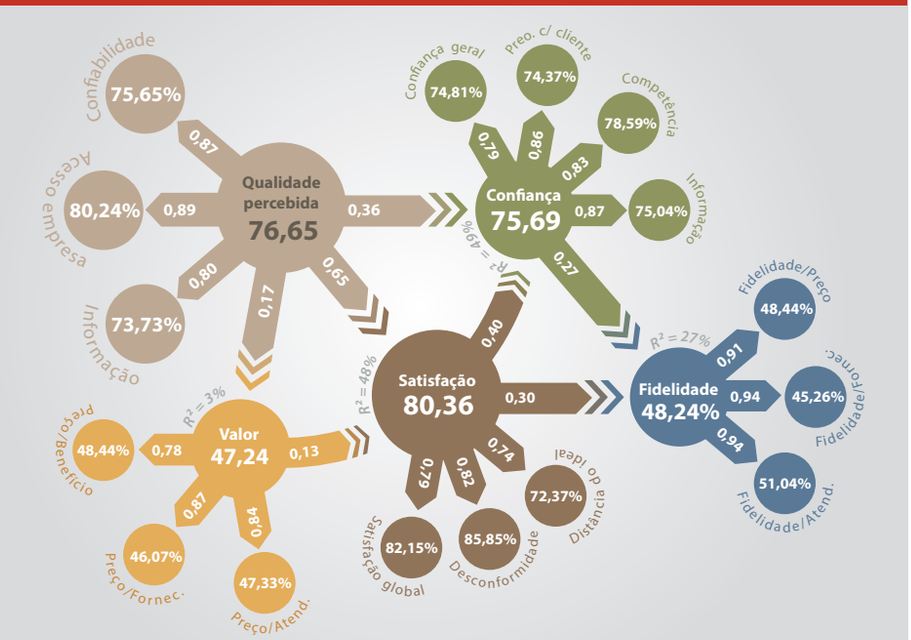
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,51	70,26	57,25	-18,52% ▼	72,73	68,07	88,95
Satisfação	81,32	69,96	65,33	-6,61% ▼	75,92	70,89	89,38
Confiança	79,80	67,35	64,67	-3,98% ▼	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	56,07	64,15	54,67	-14,79% ▼	55,17	50,02	75,31
Valor	30,21	33,90	36,53	7,74% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	83,96%	70,48%	55,84%	-20,77% ▼	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	82,03%	70,67%	55,33%	-21,70% ▼	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	82,40%	69,19%	53,33%	-22,91% ▼	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	88,51%	71,33%	55,11%	-22,74% ▼	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	80,59%	70,15%	59,41%	-15,31% ▼	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	82,15%	70,30%	54,22%	-22,87% ▼	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	88,07%	71,26%	57,63%	-19,13% ▼	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	88,11%	70,62%	56,37%	-20,18% ▼	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	85,48%	70,07%	56,96%	-18,71% ▼	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	86,64%	69,78%	54,72%	-21,58% ▼	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	91,78%	71,85%	56,39%	-21,52% ▼	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	91,48%	70,07%	56,22%	-19,77% ▼	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,19%	71,33%	57,56%	-19,31% ▼	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	81,45%	69,69%	59,47%	-14,67% ▼	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	81,26%	69,19%	67,26%	-2,78% ▼	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	77,11%	67,48%	62,37%	-7,57% ▼	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	83,11%	69,93%	55,26%	-20,97% ▼	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	85,78%	69,70%	56,30%	-19,23% ▼	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	80,22%	71,63%	60,37%	-15,72% ▼	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	81,21%	70,22%	55,26%	-21,31% ▼	73,44%	68,63%	91,19%

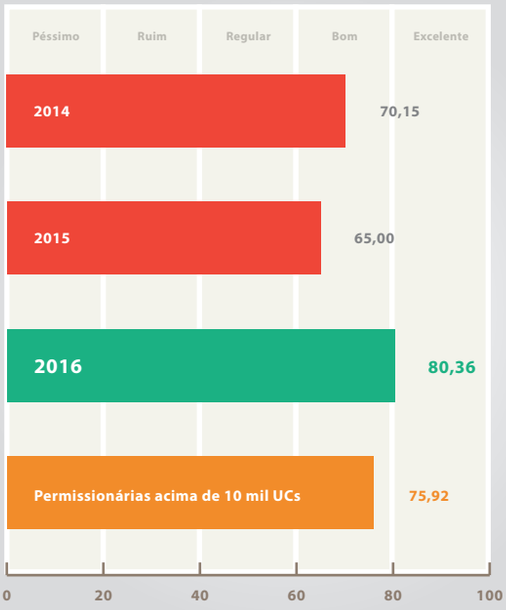
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



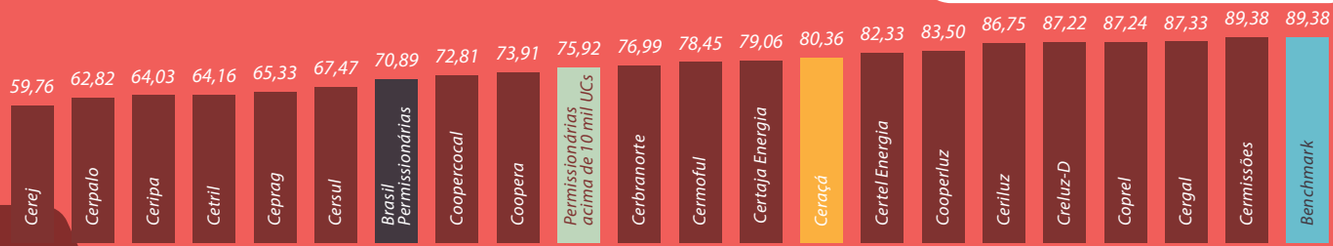
Evolução Iasc - Ceraçá



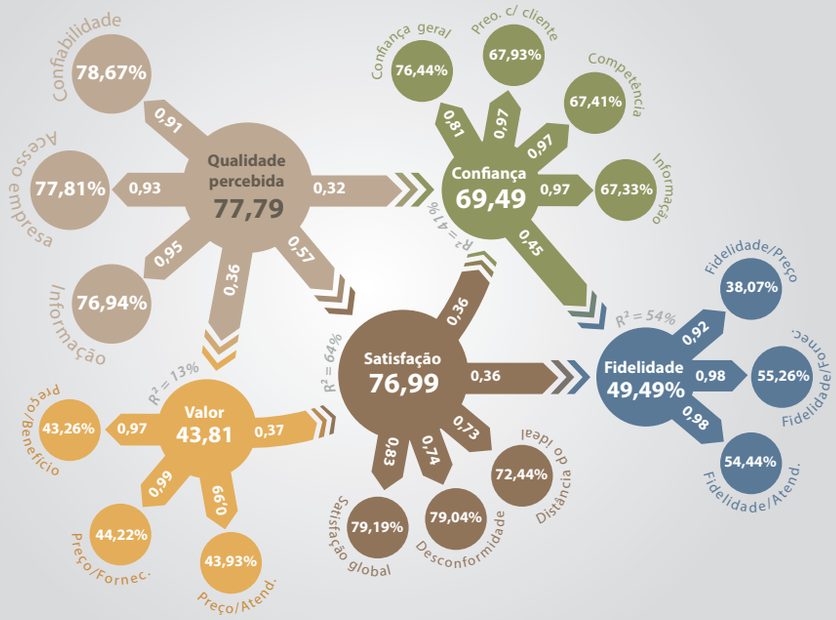
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	67,49	55,79	**76,65**	37,39% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	70,15	65,00	**80,36**	23,64% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	69,77	65,49	**75,69**	15,59% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	55,04	63,27	**48,24**	-23,75% ▼	55,17	50,02	75,31
Valor	51,43	45,38	**47,24**	4,09% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,01%	52,40%	**73,73%**	40,72% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	59,96%	50,89%	**70,96%**	39,45% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	70,00%	53,19%	**77,70%**	46,10% ▲	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	72,41%	55,56%	**73,11%**	31,60% ▲	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	62,07%	51,63%	**72,81%**	41,03% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	61,34%	45,93%	**70,15%**	52,74% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	70,30%	57,19%	**77,63%**	35,75% ▲	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	69,22%	56,87%	**80,24%**	41,09% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	68,84%	56,64%	**78,96%**	39,40% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	68,92%	56,52%	**81,48%**	44,15% ▲	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	74,35%	61,48%	**84,15%**	36,87% ▲	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	66,96%	53,70%	**87,93%**	63,72% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	67,04%	56,00%	**68,67%**	22,62% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	67,22%	57,79%	**75,65%**	30,91% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	60,59%	61,33%	**80,81%**	31,76% ▲	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,85%	61,04%	**73,85%**	21,00% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	69,12%	54,52%	**67,85%**	24,46% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	73,26%	58,22%	**73,78%**	26,72% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	63,33%	56,07%	**77,93%**	38,97% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	69,14%	55,56%	**79,70%**	43,47% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

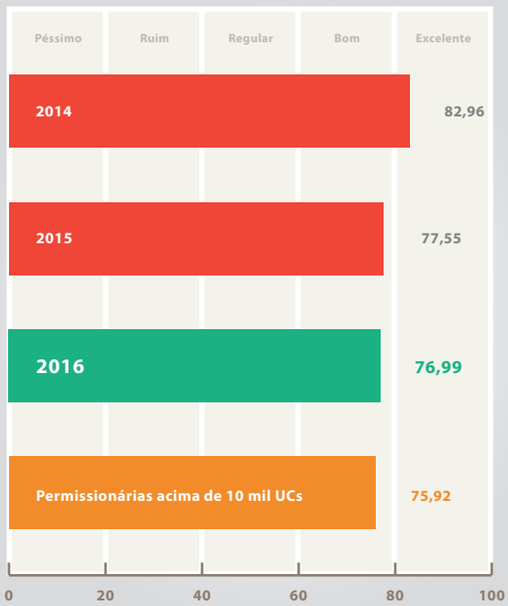
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



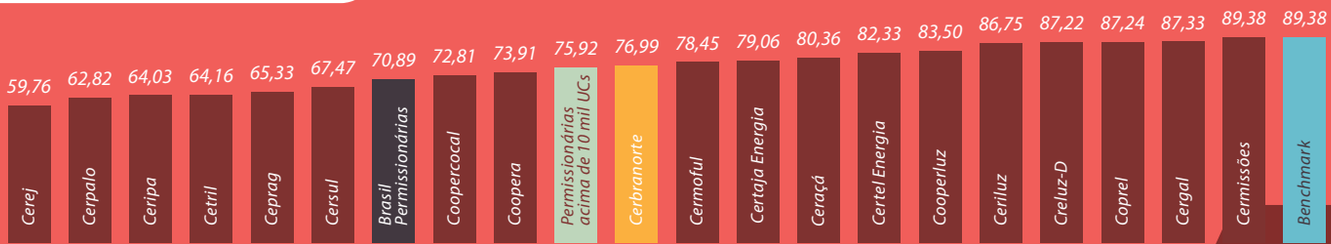
Evolução Iasc - Cerbranorte



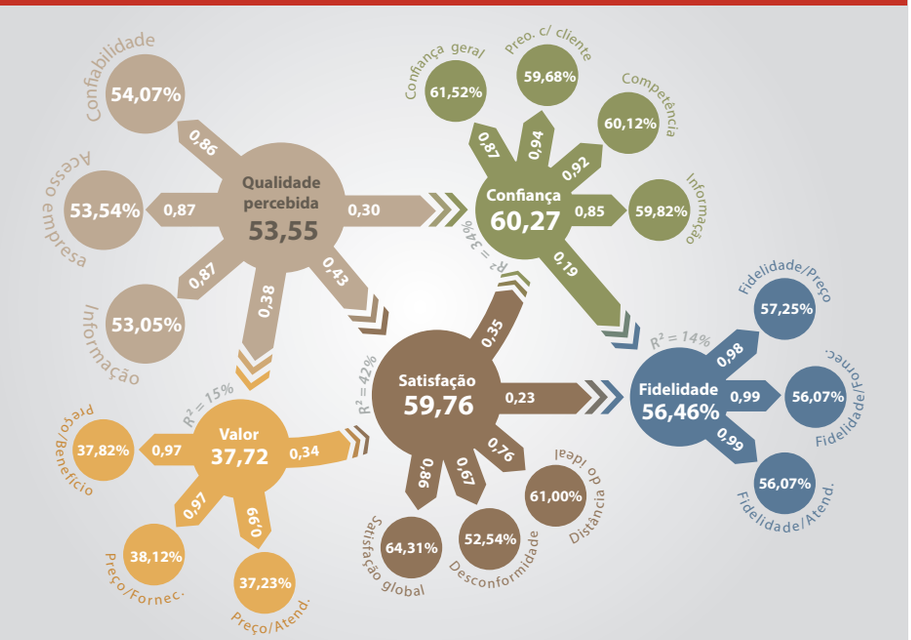
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	82,31	77,49	**77,79**	0,39%	72,73	68,07	88,95
Satisfação	82,96	77,55	**76,99**	-0,72%	75,92	70,89	89,38
Confiança	75,38	74,27	**69,49**	-6,43%	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	48,20	49,95	**49,49**	-0,93%	55,17	50,02	75,31
Valor	38,16	38,72	**43,81**	13,15%	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	73,98%	76,06%	**76,94%**	1,16%	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	68,05%	74,94%	**75,93%**	1,31%	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	72,37%	74,96%	**74,89%**	-0,10%	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,40%	77,18%	**76,89%**	-0,37%	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,24%	78,15%	**78,07%**	-0,10%	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,18%	75,48%	**77,04%**	2,06%	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	88,66%	75,62%	**78,81%**	4,23%	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	91,13%	79,39%	**77,81%**	-1,99%	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	89,46%	77,33%	**79,11%**	2,31%	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	91,28%	78,95%	**78,81%**	-0,17%	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	93,83%	81,17%	**77,70%**	-4,27%	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	95,33%	80,74%	**77,33%**	-4,22%	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,73%	78,75%	**76,07%**	-3,40%	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	82,41%	76,99%	**78,67%**	2,17%	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	82,62%	78,59%	**82,22%**	4,62%	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	79,12%	74,59%	**79,56%**	6,65%	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	79,65%	75,24%	**78,15%**	3,86%	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	86,18%	76,72%	**77,19%**	0,61%	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	82,25%	77,93%	**76,74%**	-1,52%	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,65%	78,89%	**78,15%**	-0,94%	73,44%	68,63%	91,19%

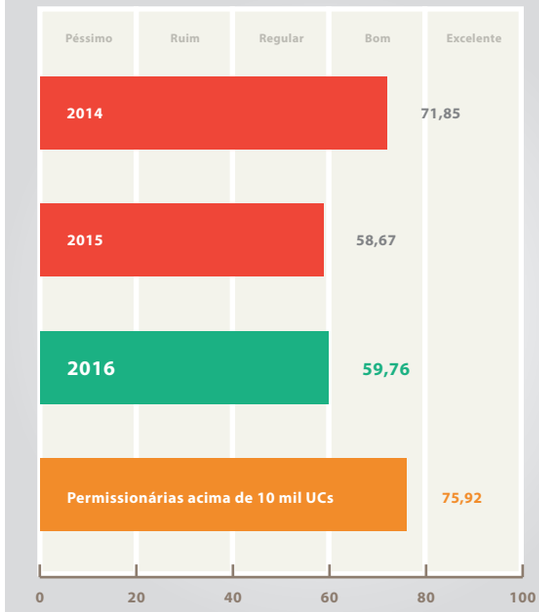
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



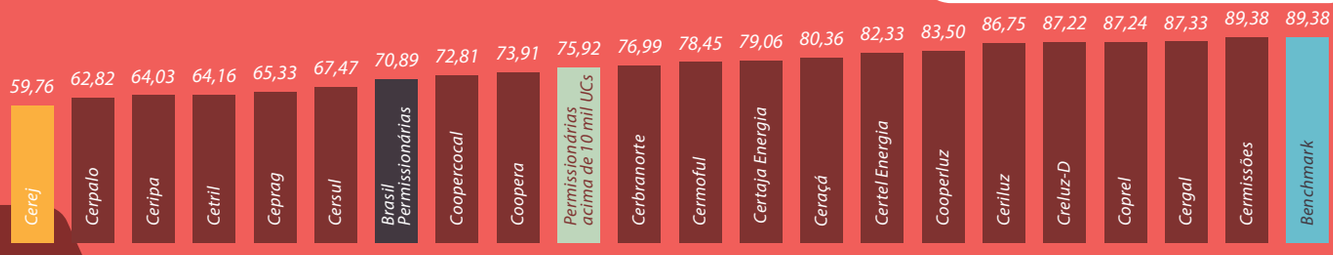
Evolução Iasc - Cerej



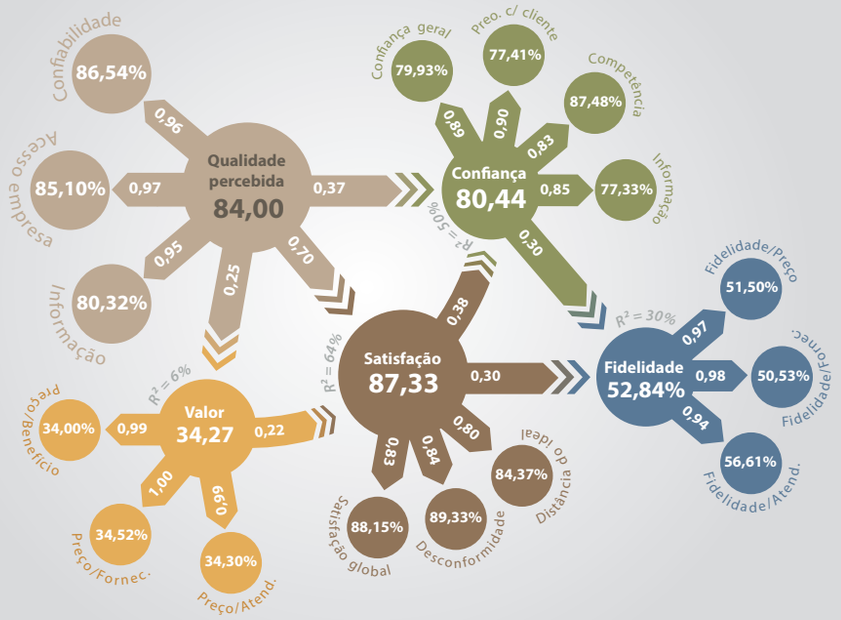
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	74,99	54,90	**53,55**	-2,45% ▼	72,73	68,07	88,95
Satisfação	71,85	58,67	**59,76**	1,85% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	72,61	59,39	**60,27**	1,49% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	38,42	48,26	**56,46**	17,00% ▲	55,17	50,02	75,31
Valor	28,53	36,62	**37,72**	3,02% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	74,21%	53,54%	**53,05%**	-0,92% ▼	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	70,60%	48,84%	**52,69%**	7,87% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	75,09%	55,41%	**50,40%**	-9,03% ▼	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	81,56%	56,89%	**53,56%**	-5,85% ▼	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,41%	50,19%	**54,16%**	7,91% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,89%	53,04%	**52,32%**	-1,36% ▼	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	79,70%	56,91%	**55,19%**	-3,02% ▼	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	79,13%	58,99%	**53,54%**	-9,23% ▼	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	77,63%	52,31%	**54,01%**	3,26% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	78,64%	56,19%	**53,82%**	-4,22% ▼	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	85,09%	66,90%	**53,20%**	-20,48% ▼	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	79,78%	70,67%	**53,50%**	-24,30% ▼	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	74,50%	48,89%	**53,20%**	8,82% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	71,69%	51,89%	**54,07%**	4,20% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	69,41%	52,44%	**57,10%**	8,88% ▲	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	71,85%	48,07%	**50,33%**	4,69% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	79,57%	57,80%	**53,70%**	-7,08% ▼	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	77,25%	51,26%	**53,57%**	4,50% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	66,30%	45,48%	**54,53%**	19,88% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	65,76%	56,30%	**55,19%**	-1,97% ▼	73,44%	68,63%	91,19%

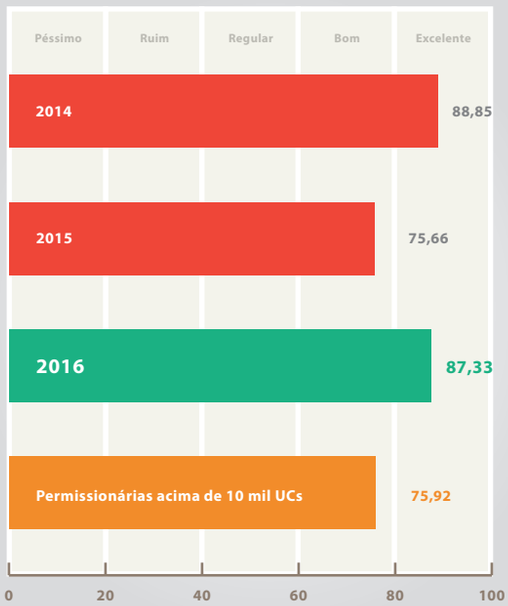
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



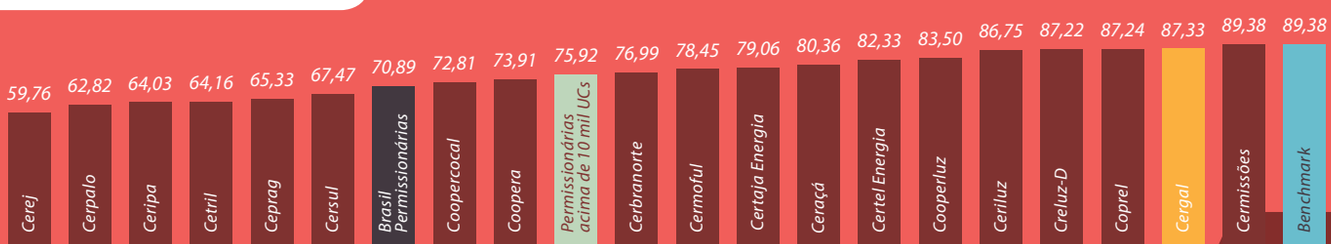
Evolução Iasc - Cergal



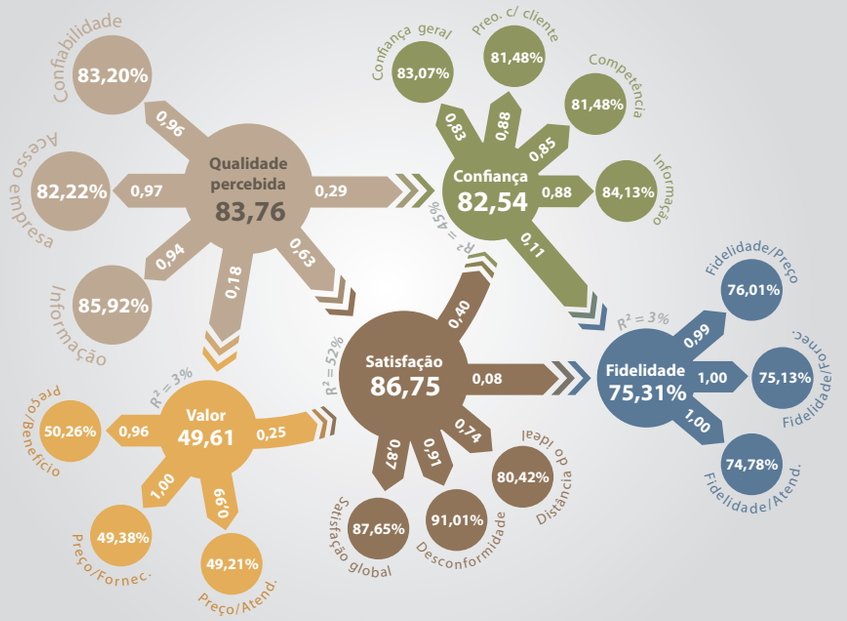
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,21	77,83	**84,00**	7,93% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	88,85	75,66	**87,33**	15,43% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	82,64	73,61	**80,44**	9,29% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	61,05	49,66	**52,84**	6,40% ▲	55,17	50,02	75,31
Valor	37,24	41,25	**34,27**	-16,91% ▼	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,93%	74,92%	**80,32%**	7,21% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	71,95%	74,37%	**80,22%**	7,87% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	76,96%	72,71%	**71,85%**	-1,18% ▼	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	85,92%	76,88%	**84,79%**	10,28% ▲	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	72,37%	74,96%	**82,37%**	9,88% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,15%	75,91%	**80,81%**	6,46% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	91,22%	74,67%	**81,85%**	9,62% ▲	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	87,98%	78,27%	**85,10%**	8,72% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	91,59%	75,69%	**87,11%**	15,09% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	92,46%	80,14%	**85,74%**	6,99% ▲	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	94,30%	85,19%	**88,30%**	3,65% ▲	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,22%	74,22%	**79,26%**	6,79% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	87,30%	76,11%	**85,09%**	11,79% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	86,61%	80,27%	**86,54%**	7,81% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	88,74%	82,89%	**88,74%**	7,06% ▲	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	87,25%	84,44%	**87,48%**	3,60% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	75,56%	73,89%	**85,19%**	15,28% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	90,22%	75,34%	**83,04%**	10,21% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	87,91%	83,59%	**86,81%**	3,85% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	89,96%	81,48%	**88,00%**	8,00% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

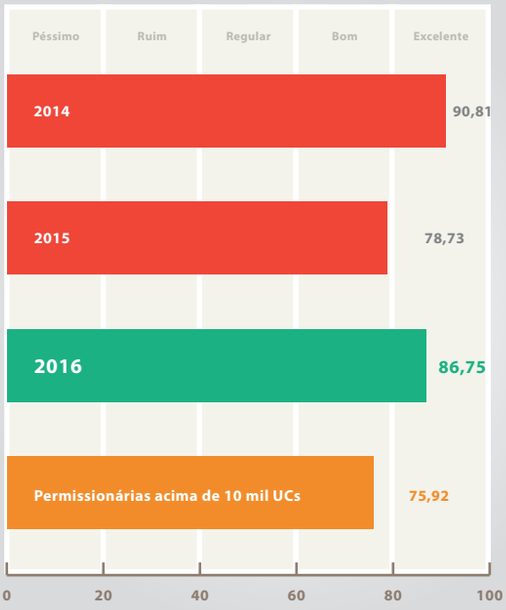
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



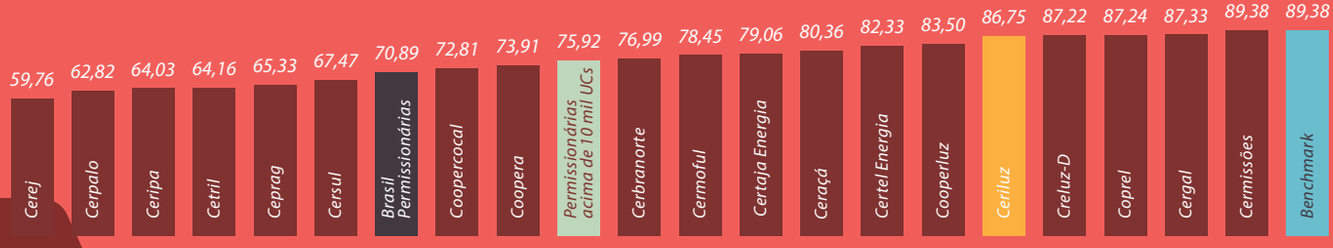
Evolução Iasc - Ceriluz



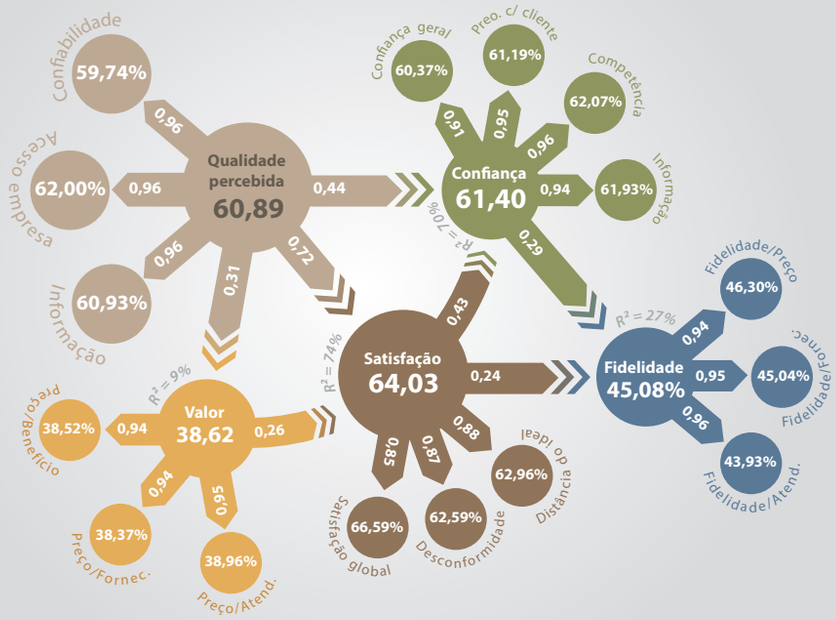
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	90,89	79,40	**83,76**	5,49% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	90,81	78,73	**86,75**	10,18% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	86,42	71,93	**82,54**	14,74% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	37,99	66,28	**75,31**	13,62% ▲	55,17	50,02	75,31
Valor	32,45	40,62	**49,61**	22,13% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	91,24%	79,10%	**85,92%**	8,63% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	90,83%	78,51%	**82,19%**	4,69% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	91,36%	80,07%	**85,01%**	6,17% ▲	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	91,53%	80,60%	**85,01%**	5,47% ▲	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	91,01%	76,32%	**88,36%**	15,77% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	91,36%	77,78%	**84,83%**	9,07% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	91,36%	81,31%	**90,12%**	10,85% ▲	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	90,93%	80,02%	**82,22%**	2,76% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	90,65%	77,25%	**79,72%**	3,20% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	90,48%	80,87%	**80,42%**	-0,56% ▼	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	91,89%	83,95%	**81,48%**	-2,94% ▼	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	90,83%	81,13%	**84,30%**	3,91% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	90,83%	76,88%	**85,19%**	10,80% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	90,51%	79,08%	**83,20%**	5,21% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	89,59%	76,90%	**82,72%**	7,57% ▲	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	89,59%	76,19%	**79,37%**	4,17% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	91,01%	81,02%	**82,96%**	2,40% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	91,36%	78,89%	**83,42%**	5,75% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	90,65%	79,23%	**85,19%**	7,51% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	90,83%	82,26%	**85,54%**	3,99% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

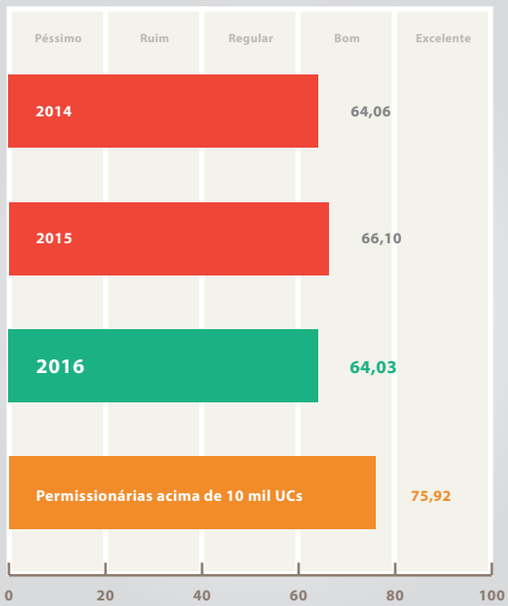
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



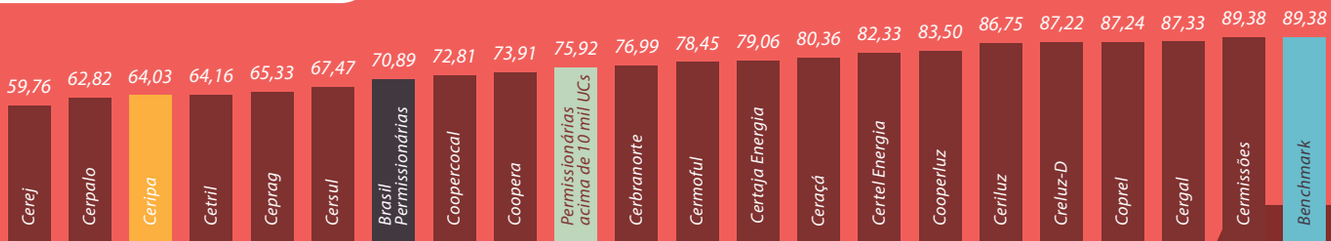
Evolução Iasc - Ceripa



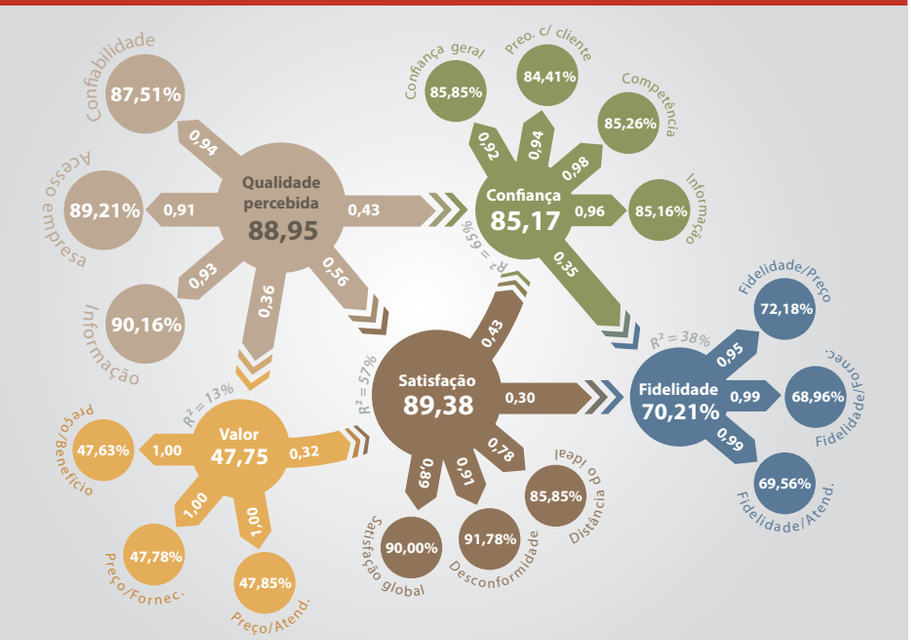
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,41	66,02	60,89	-7,78% ▼	72,73	68,07	88,95
Satisfação	64,06	66,10	64,03	-3,14% ▼	75,92	70,89	89,38
Confiança	59,10	62,28	61,40	-1,41% ▼	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	25,18	41,05	45,08	9,82% ▲	55,17	50,02	75,31
Valor	34,55	26,81	38,62	44,02% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	60,31%	62,47%	60,93%	-2,47% ▼	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	52,80%	60,92%	61,97%	1,71% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	54,22%	63,53%	60,10%	-5,40% ▼	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	73,95%	63,85%	60,78%	-4,82% ▼	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	55,85%	60,30%	60,96%	1,11% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	52,89%	59,48%	61,04%	2,62% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	72,15%	66,74%	60,74%	-9,00% ▼	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	67,48%	66,65%	62,00%	-6,98% ▼	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	63,34%	66,82%	60,89%	-8,87% ▼	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	67,35%	67,56%	62,81%	-7,03% ▼	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	77,55%	71,07%	62,16%	-12,53% ▼	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	73,90%	64,50%	64,89%	0,60% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	55,26%	63,31%	59,23%	-6,44% ▼	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	59,42%	68,85%	59,74%	-13,23% ▼	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	64,22%	72,59%	60,44%	-16,73% ▼	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	65,85%	69,33%	60,15%	-13,25% ▼	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	56,16%	68,07%	60,20%	-11,57% ▼	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	62,07%	64,22%	59,70%	-7,04% ▼	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	54,07%	63,33%	58,46%	-7,69% ▼	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	54,15%	75,56%	59,48%	-21,27% ▼	73,44%	68,63%	91,19%

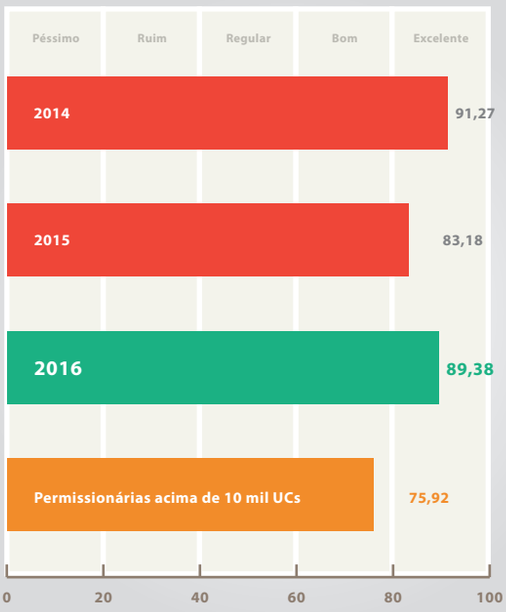
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



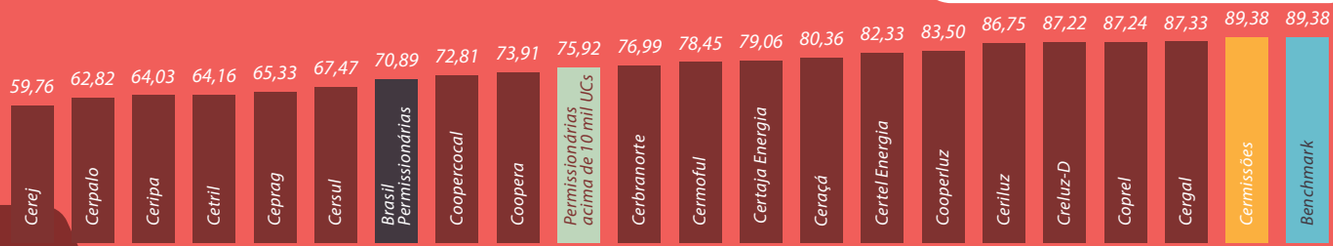
Evolução Iasc - Cermissões



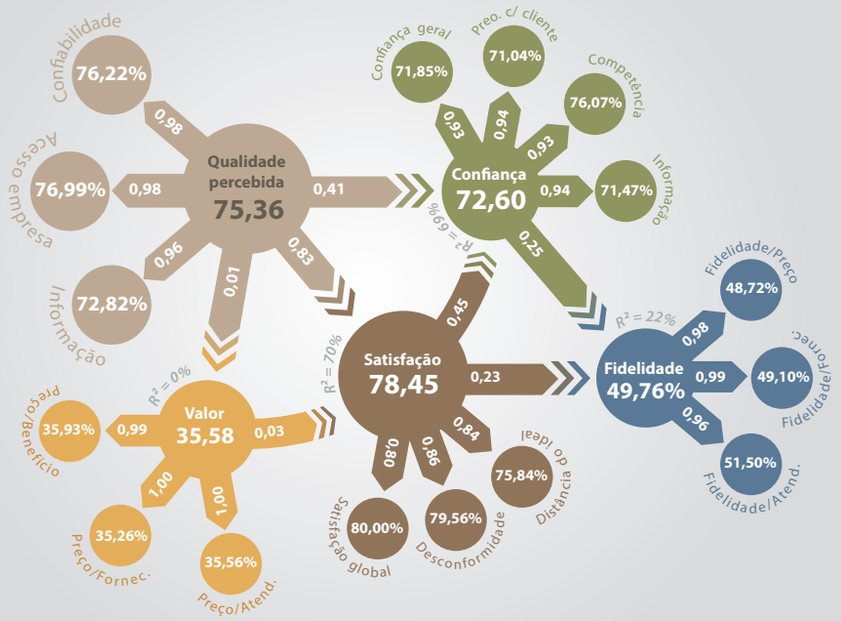
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	91,63	86,43	**88,95**	2,91% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	91,27	83,18	**89,38**	7,45% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	89,20	75,64	**85,17**	12,60% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	37,58	66,60	**70,21**	5,43% ▲	55,17	50,02	75,31
Valor	29,78	31,28	**47,75**	52,66% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	91,59%	86,36%	**90,16%**	4,40% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	91,56%	86,00%	**88,96%**	3,45% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	91,70%	85,63%	**88,30%**	3,11% ▲	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	91,19%	86,35%	**91,33%**	5,77% ▲	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	91,63%	86,30%	**89,70%**	3,95% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	91,70%	87,16%	**89,70%**	2,92% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	91,78%	86,74%	**92,96%**	7,17% ▲	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	91,78%	86,51%	**89,21%**	3,12% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	91,41%	85,63%	**87,60%**	2,31% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	91,78%	85,61%	**87,74%**	2,49% ▲	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	92,37%	86,35%	**89,57%**	3,72% ▲	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	91,63%	88,37%	**90,81%**	2,77% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	91,70%	86,59%	**90,31%**	4,29% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	91,52%	86,43%	**87,51%**	1,25% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	90,81%	86,80%	**85,78%**	-1,18% ▼	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	91,26%	85,41%	**81,66%**	-4,39% ▼	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	91,52%	85,70%	**88,19%**	2,90% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	92,00%	88,59%	**88,44%**	-0,17% ●	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	91,78%	85,56%	**89,78%**	4,94% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	91,78%	86,52%	**91,19%**	5,39% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

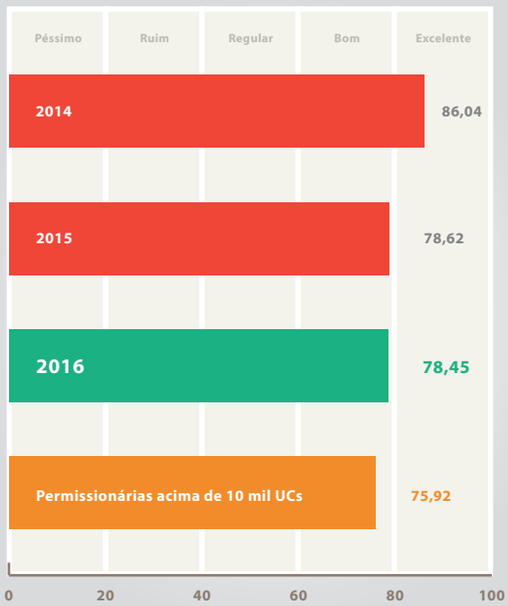
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



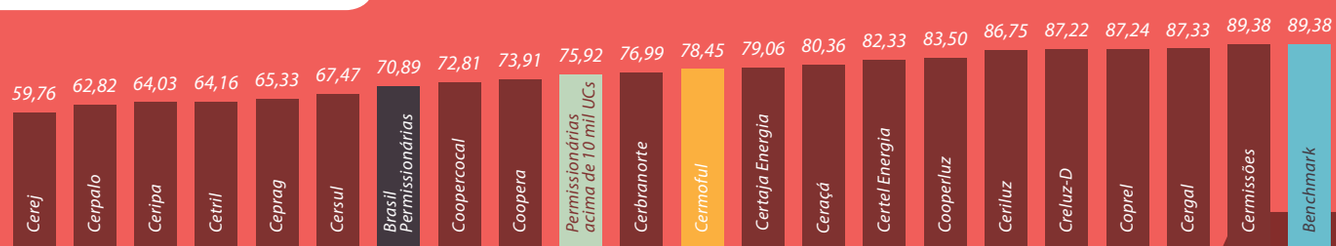
Evolução Iasc - Cermoful



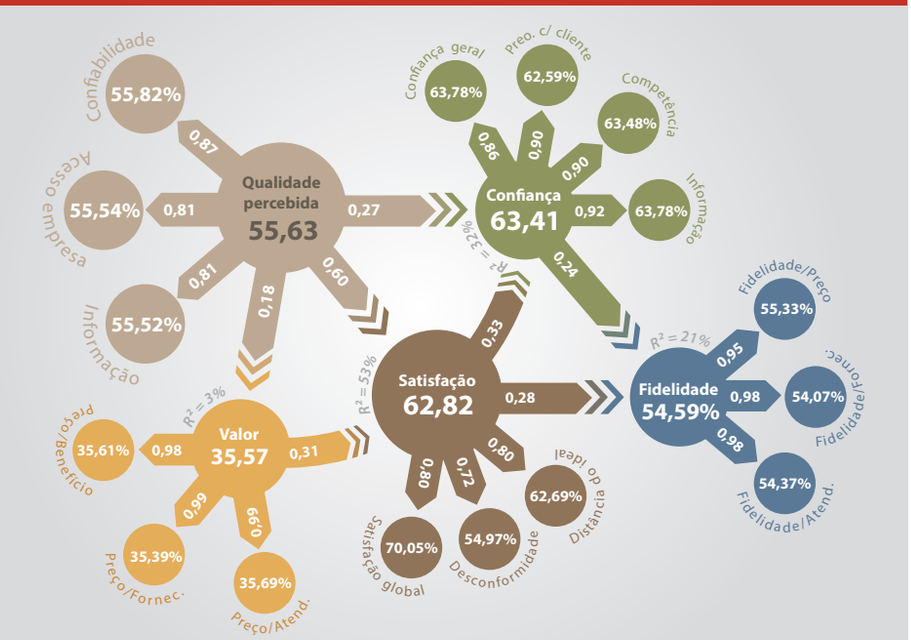
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,51	80,39	75,36	-6,26% ▼	72,73	68,07	88,95
Satisfação	86,04	78,62	78,45	-0,21% ●	75,92	70,89	89,38
Confiança	79,55	72,54	72,60	0,08% ●	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	49,08	45,23	49,76	10,02% ▲	55,17	50,02	75,31
Valor	33,76	46,09	35,58	-22,81% ▼	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,95%	77,52%	72,82%	-6,07% ▼	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,36%	77,85%	73,39%	-5,73% ▼	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	79,35%	73,56%	69,28%	-5,82% ▼	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	87,02%	78,96%	74,79%	-5,28% ▼	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,40%	77,26%	72,97%	-5,55% ▼	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,48%	76,52%	73,27%	-4,24% ▼	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	85,06%	80,96%	73,19%	-9,61% ▼	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	89,61%	82,64%	76,99%	-6,83% ▼	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	89,87%	79,11%	78,37%	-0,94% ▼	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	89,71%	82,00%	78,08%	-4,78% ▼	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	92,79%	88,59%	80,27%	-9,39% ▼	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	89,63%	86,00%	72,93%	-15,20% ▼	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	86,05%	77,48%	75,30%	-2,82% ▼	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	86,25%	81,02%	76,22%	-5,93% ▼	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	92,44%	87,48%	80,07%	-8,47% ▼	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	88,59%	84,96%	77,48%	-8,81% ▼	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	85,79%	76,05%	73,51%	-3,34% ▼	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	88,29%	74,89%	73,57%	-1,76% ▼	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	85,87%	83,41%	77,10%	-7,56% ▼	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	76,54%	79,33%	75,57%	-4,74% ▼	73,44%	68,63%	91,19%

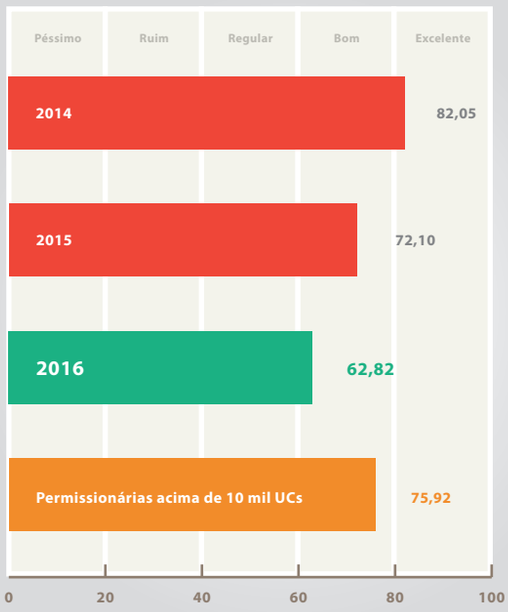
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



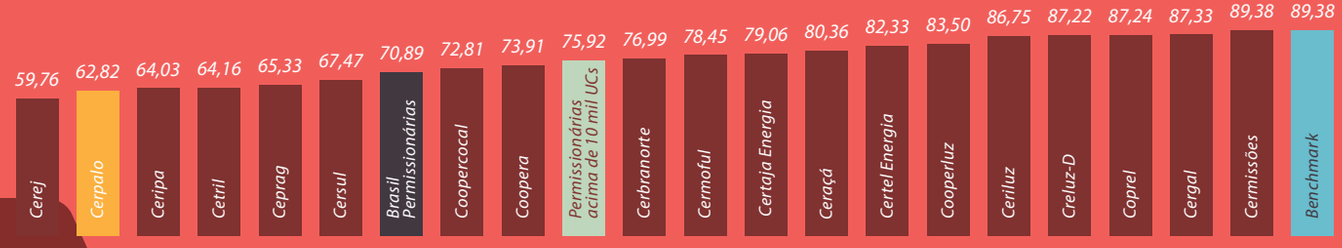
Evolução Iasc - Cerpalo



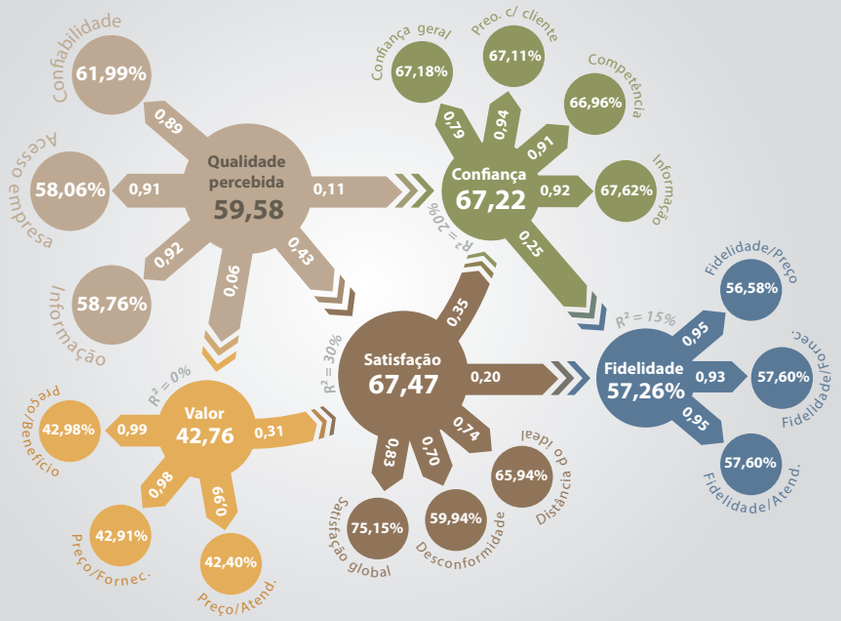
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,24	72,38	**55,63**	-23,14% ▼	72,73	68,07	88,95
Satisfação	82,05	72,10	**62,82**	-12,87% ▼	75,92	70,89	89,38
Confiança	79,90	70,09	**63,41**	-9,54% ▼	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	40,62	49,39	**54,59**	10,52% ▲	55,17	50,02	75,31
Valor	31,83	38,51	**35,57**	-7,65% ▼	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	83,22%	69,28%	**55,52%**	-19,87% ▼	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	80,11%	66,22%	**56,00%**	-15,44% ▼	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	83,82%	69,50%	**53,57%**	-22,92% ▼	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	87,38%	74,94%	**53,94%**	-28,03% ▼	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	79,88%	65,56%	**58,35%**	-10,99% ▼	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	81,36%	66,29%	**53,42%**	-19,41% ▼	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	86,80%	73,20%	**57,84%**	-20,99% ▼	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	86,75%	75,80%	**55,54%**	-26,73% ▼	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	83,93%	71,41%	**55,41%**	-22,41% ▼	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	87,06%	74,30%	**54,65%**	-26,44% ▼	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	89,49%	79,00%	**55,48%**	-29,77% ▼	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	90,23%	82,15%	**55,56%**	-32,37% ▼	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	83,03%	72,15%	**56,59%**	-21,57% ▼	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	82,74%	72,02%	**55,82%**	-22,49% ▼	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	78,90%	74,30%	**57,98%**	-21,96% ▼	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	81,19%	73,41%	**53,72%**	-26,82% ▼	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	84,64%	72,00%	**55,33%**	-23,15% ▼	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	84,19%	70,50%	**55,26%**	-21,62% ▼	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	82,52%	70,22%	**58,13%**	-17,22% ▼	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	85,03%	71,70%	**54,53%**	-23,96% ▼	73,44%	68,63%	91,19%

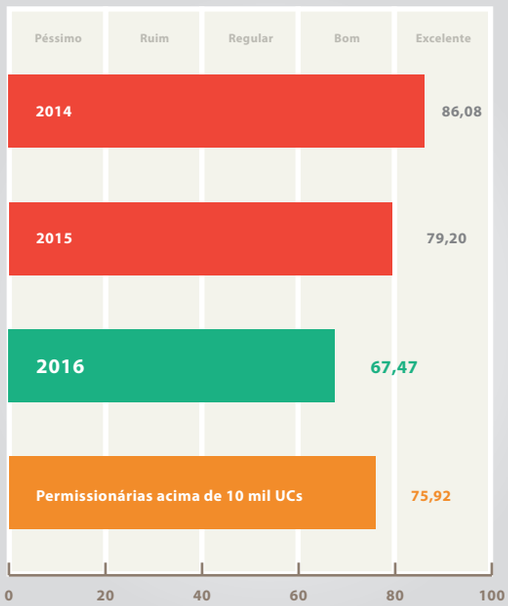
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



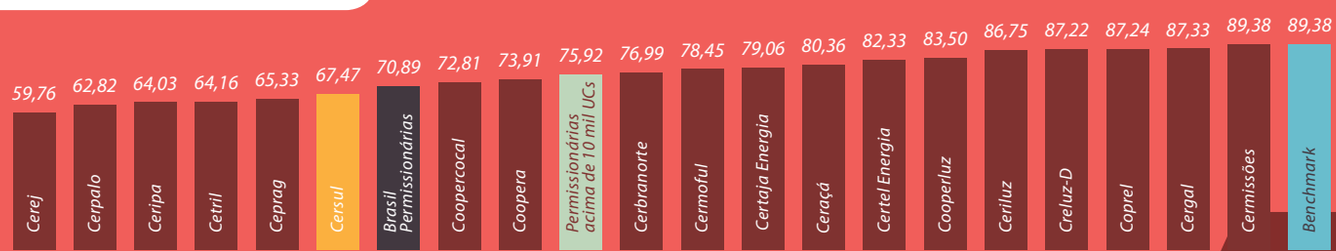
Evolução Iasc - Cersul



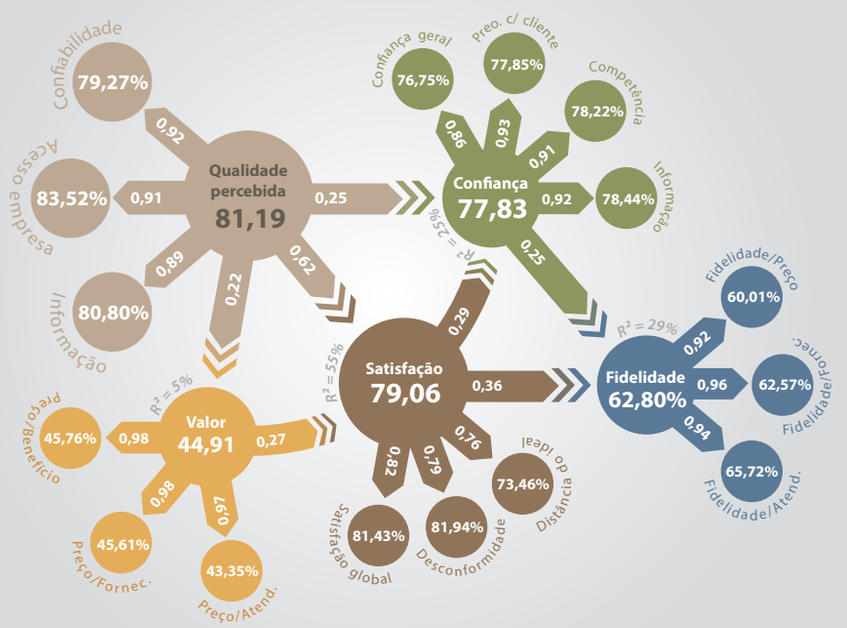
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,99	81,11	**59,58**	-26,54% ▼	72,73	68,07	88,95
Satisfação	86,08	79,20	**67,47**	-14,82% ▼	75,92	70,89	89,38
Confiança	80,56	75,47	**67,22**	-10,94% ▼	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	49,82	60,94	**57,26**	-6,05% ▼	55,17	50,02	75,31
Valor	45,67	40,57	**42,76**	5,41% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	79,91%	78,09%	**58,76%**	-24,76% ▼	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,44%	72,30%	**57,64%**	-20,27% ▼	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	84,30%	77,48%	**56,00%**	-27,72% ▼	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	85,11%	86,02%	**58,50%**	-31,99% ▼	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	77,48%	76,35%	**61,44%**	-19,53% ▼	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	70,77%	74,35%	**57,62%**	-22,50% ▼	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	87,38%	82,07%	**61,33%**	-25,27% ▼	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	88,18%	83,86%	**58,06%**	-30,77% ▼	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	87,24%	81,68%	**58,74%**	-28,09% ▼	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	89,58%	81,97%	**57,22%**	-30,20% ▼	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	89,49%	84,98%	**57,58%**	-32,24% ▼	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	92,47%	91,48%	**57,53%**	-37,11% ▼	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	82,13%	79,17%	**59,21%**	-25,21% ▼	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	86,35%	81,22%	**61,99%**	-23,68% ▼	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	90,00%	80,59%	**70,61%**	-12,38% ▼	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	86,30%	79,78%	**65,20%**	-18,27% ▼	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	80,78%	78,70%	**56,57%**	-28,12% ▼	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	86,00%	80,54%	**58,22%**	-27,71% ▼	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	87,61%	85,85%	**62,79%**	-26,86% ▼	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	87,44%	81,88%	**58,55%**	-28,49% ▼	73,44%	68,63%	91,19%

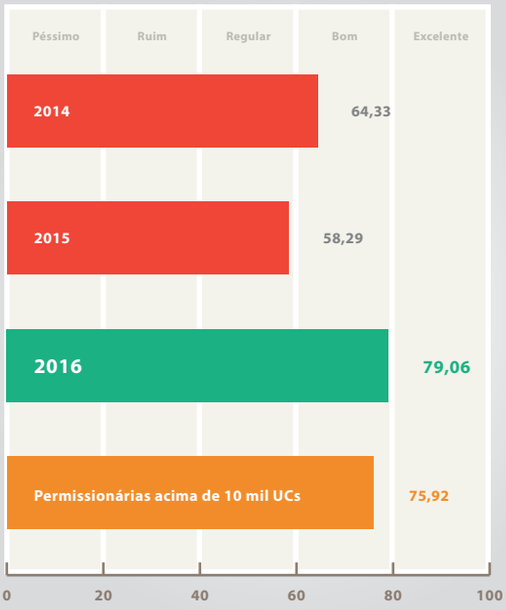
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



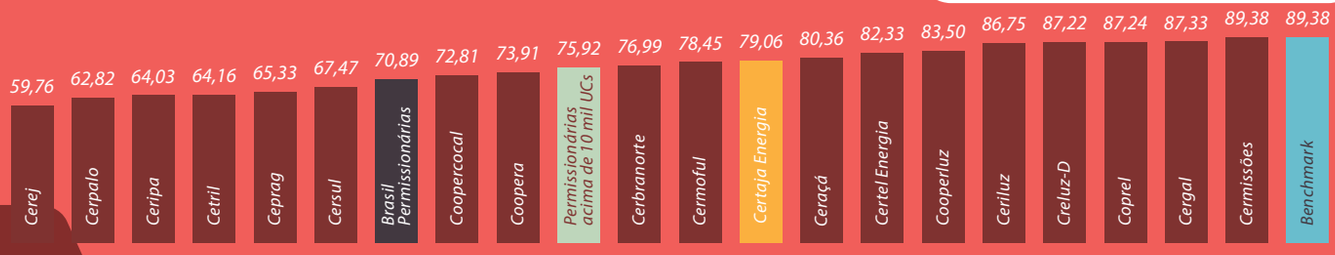
Evolução Iasc - Certaja Energia



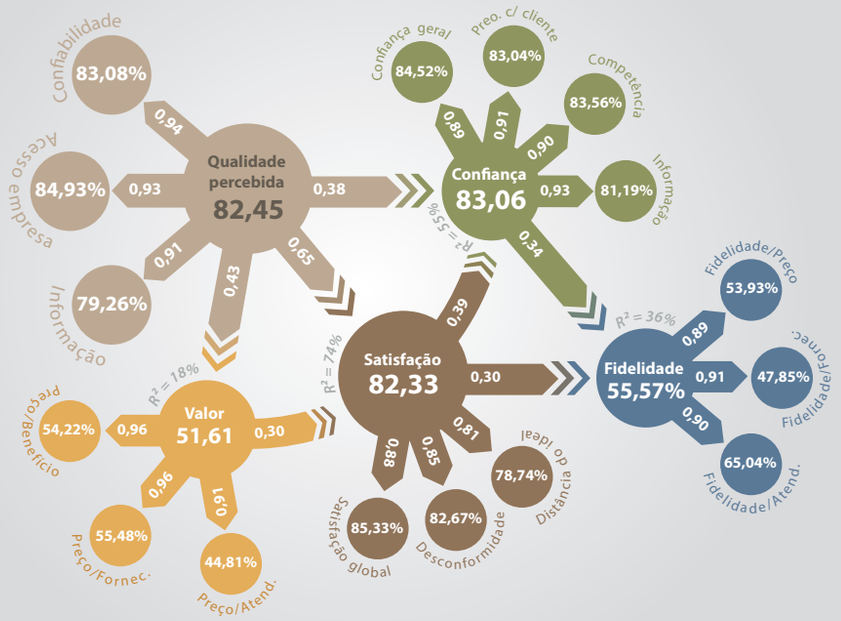
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	64,55	56,17	**81,19**	44,54% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	64,33	58,29	**79,06**	35,64% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	62,87	61,31	**77,83**	26,95% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	60,94	62,39	**62,80**	0,65% ▲	55,17	50,02	75,31
Valor	44,67	42,86	**44,91**	4,78% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,32%	56,98%	**80,80%**	41,82% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,74%	55,26%	**79,09%**	43,13% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	66,74%	52,81%	**78,87%**	49,34% ▲	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	66,52%	58,67%	**82,16%**	40,05% ▲	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,44%	59,93%	**80,99%**	35,16% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	67,33%	56,45%	**79,40%**	40,65% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	66,15%	58,74%	**84,28%**	43,48% ▲	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	64,65%	56,81%	**83,52%**	47,01% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	61,04%	54,07%	**81,56%**	50,82% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	63,12%	58,00%	**83,48%**	43,93% ▲	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	66,05%	59,63%	**84,28%**	41,35% ▲	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	70,07%	56,37%	**87,05%**	54,42% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	62,96%	56,00%	**81,24%**	45,06% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	62,69%	54,74%	**79,27%**	44,81% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	61,52%	54,44%	**77,05%**	41,51% ▲	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	62,07%	52,37%	**78,29%**	49,49% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	62,10%	57,56%	**79,09%**	37,41% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	64,30%	54,22%	**78,80%**	45,33% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	61,56%	55,11%	**81,38%**	47,67% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,59%	54,74%	**80,99%**	47,96% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

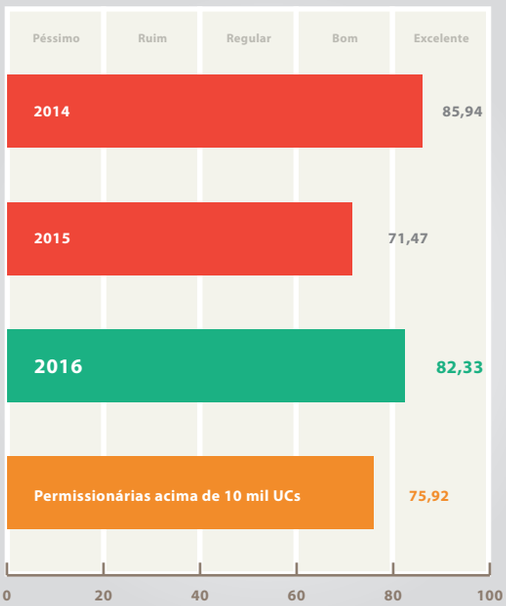
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



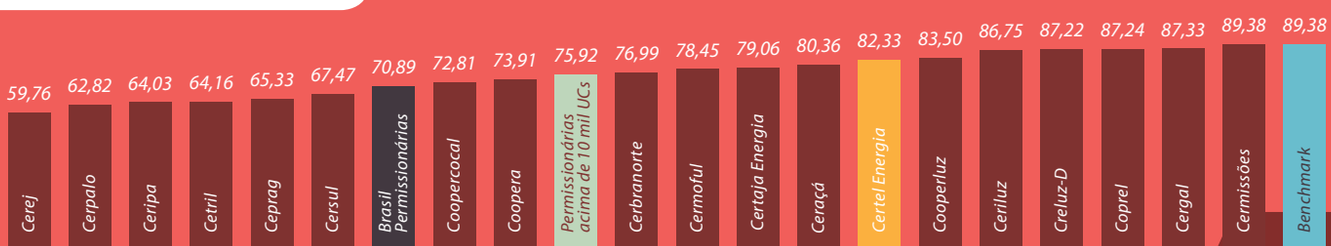
Evolução Iasc - Certel Energia



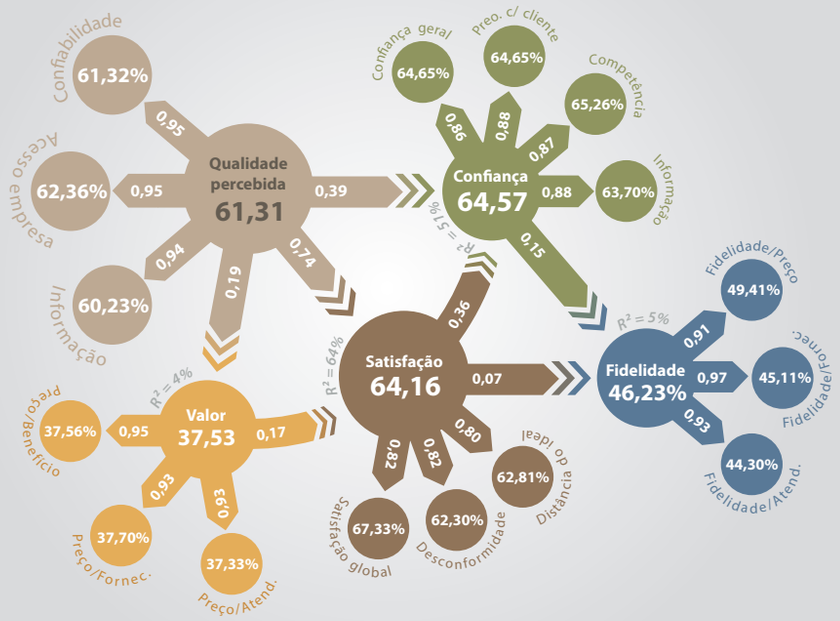
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,39	65,94	**82,45**	25,04% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	85,94	71,47	**82,33**	15,20% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	81,57	73,21	**83,06**	13,44% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	70,27	78,21	**55,57**	-28,95% ▼	55,17	50,02	75,31
Valor	49,01	52,53	**51,61**	-1,75% ▼	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	80,98%	66,18%	**79,26%**	19,76% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,27%	66,52%	**79,63%**	19,71% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	78,92%	65,32%	**75,63%**	15,78% ▲	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	84,62%	66,59%	**80,59%**	21,02% ▲	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	81,35%	66,44%	**78,89%**	18,73% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	80,30%	65,19%	**77,33%**	18,64% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	85,44%	67,04%	**83,48%**	24,53% ▲	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	87,94%	66,16%	**84,93%**	28,37% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	84,62%	64,96%	**85,04%**	30,90% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	86,90%	64,96%	**84,15%**	29,53% ▲	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	90,04%	68,74%	**86,15%**	25,32% ▲	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	92,52%	66,30%	**87,48%**	31,96% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,60%	65,85%	**81,85%**	24,31% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	84,33%	65,49%	**83,08%**	26,86% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	82,59%	66,96%	**86,00%**	28,43% ▲	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	83,00%	64,73%	**84,22%**	30,12% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	83,69%	65,68%	**79,06%**	20,38% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	85,01%	65,56%	**84,22%**	28,47% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	86,20%	65,04%	**83,56%**	28,47% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	85,47%	64,96%	**81,41%**	25,31% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

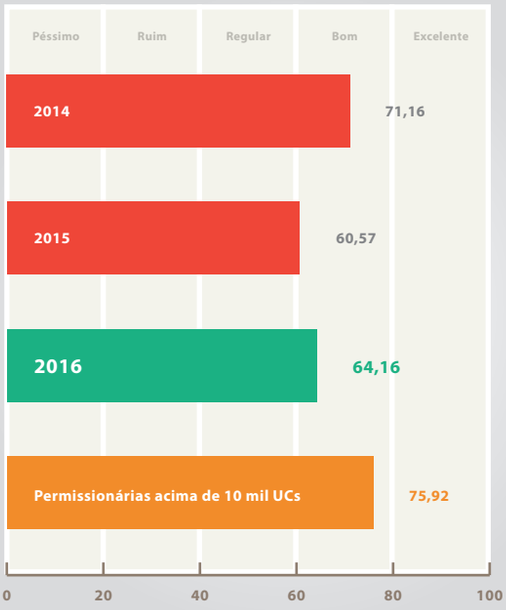
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



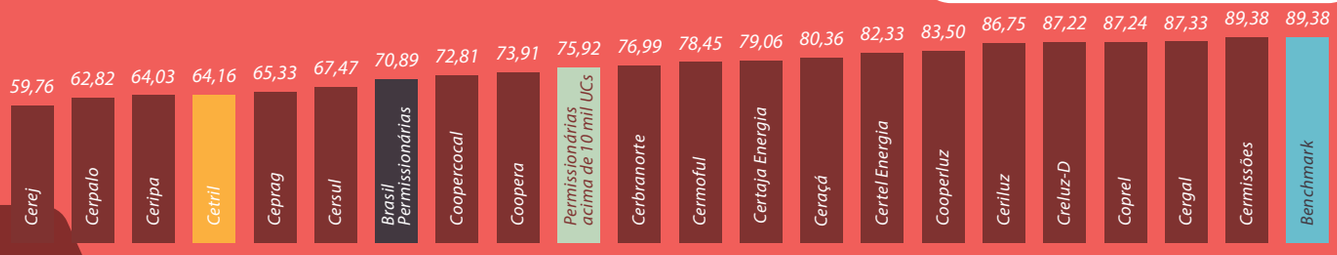
Evolução Iasc - Cetril



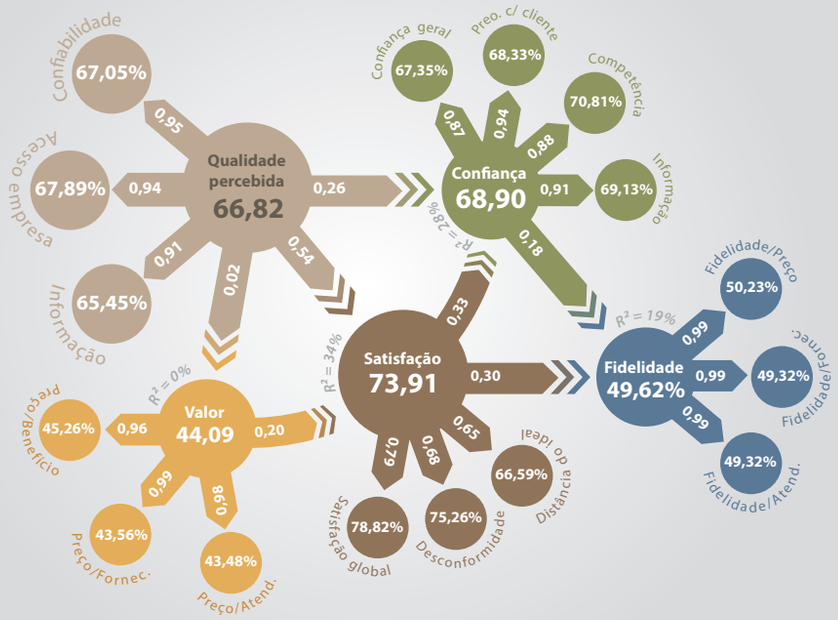
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	70,25	59,28	**61,31**	3,41% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	71,16	60,57	**64,16**	5,93% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	63,46	62,51	**64,57**	3,28% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	43,06	38,45	**46,23**	20,24% ▲	55,17	50,02	75,31
Valor	47,85	32,22	**37,53**	16,47% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,18%	59,20%	**60,23%**	1,75% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	59,44%	56,89%	**60,89%**	7,03% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	63,93%	57,63%	**57,78%**	0,26% ●	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,10%	61,41%	**60,15%**	-2,05% ▼	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,33%	59,04%	**61,70%**	4,52% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,58%	57,93%	**59,33%**	2,43% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	73,70%	62,30%	**61,56%**	-1,19% ▼	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	72,25%	58,98%	**62,36%**	5,73% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	69,57%	58,15%	**59,70%**	2,68% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	80,22%	58,22%	**62,81%**	7,89% ▲	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	88,13%	59,93%	**66,00%**	10,14% ▲	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	58,96%	60,81%	**63,93%**	5,12% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,35%	57,78%	**59,33%**	2,69% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	72,01%	59,68%	**61,32%**	2,75% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	67,78%	60,67%	**61,63%**	1,59% ▲	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,15%	59,11%	**60,30%**	2,01% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	76,95%	58,07%	**61,41%**	5,74% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	71,48%	59,41%	**61,78%**	3,99% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	65,26%	60,96%	**62,15%**	1,94% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,44%	59,85%	**60,67%**	1,36% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

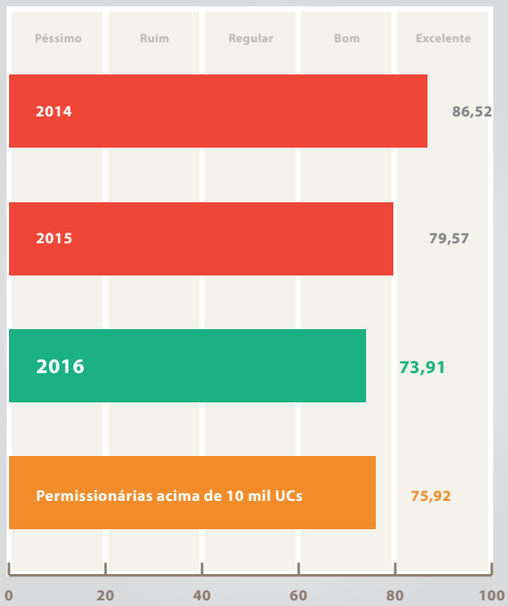
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



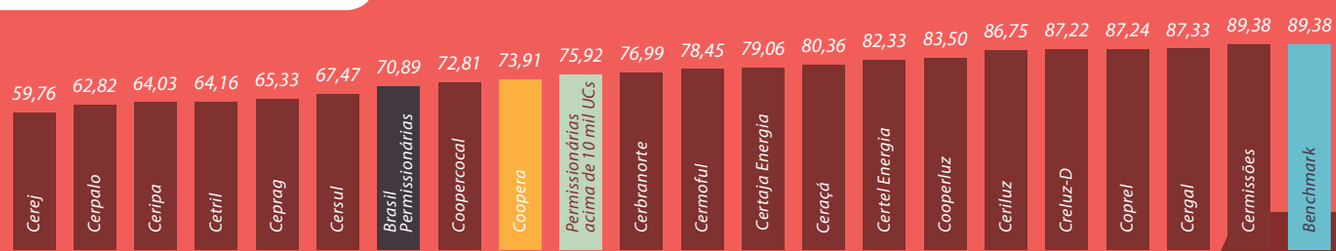
Evolução Iasc - Coopera



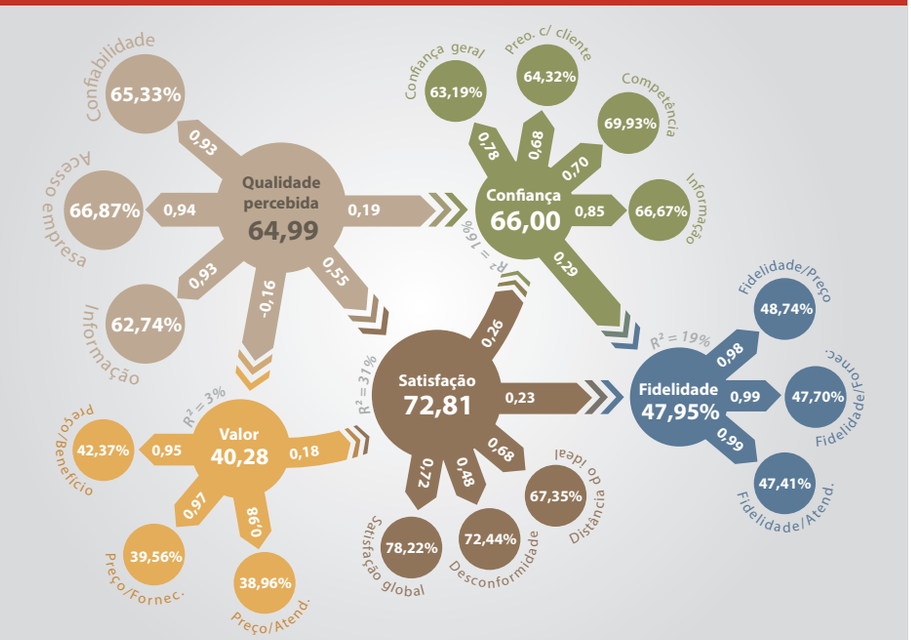
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	82,22	76,39	66,82	-12,53%	72,73	68,07	88,95
Satisfação	86,52	79,57	73,91	-7,11%	75,92	70,89	89,38
Confiança	80,90	74,45	68,90	-7,45%	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	50,08	65,60	49,62	-24,36%	55,17	50,02	75,31
Valor	46,54	47,10	44,09	-6,38%	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,71%	72,49%	65,45%	-9,70%	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	69,62%	69,92%	64,46%	-7,81%	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	79,79%	69,46%	63,42%	-8,71%	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	84,60%	78,46%	66,52%	-15,22%	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,61%	71,14%	64,58%	-9,23%	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	66,51%	69,44%	65,67%	-5,43%	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	85,14%	76,51%	68,08%	-11,01%	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	85,68%	79,43%	67,89%	-14,52%	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	86,65%	79,33%	65,30%	-17,69%	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	85,43%	78,84%	67,55%	-14,33%	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	89,83%	81,59%	71,73%	-12,08%	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,56%	78,52%	68,59%	-12,64%	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	81,92%	78,85%	66,29%	-15,92%	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	84,78%	77,18%	67,05%	-13,13%	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	89,19%	77,56%	69,11%	-10,89%	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	87,33%	77,26%	67,56%	-12,56%	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	79,07%	74,87%	63,83%	-14,74%	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	85,36%	77,17%	65,84%	-14,68%	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	82,92%	77,70%	67,11%	-13,63%	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,83%	78,54%	68,84%	-12,35%	73,44%	68,63%	91,19%

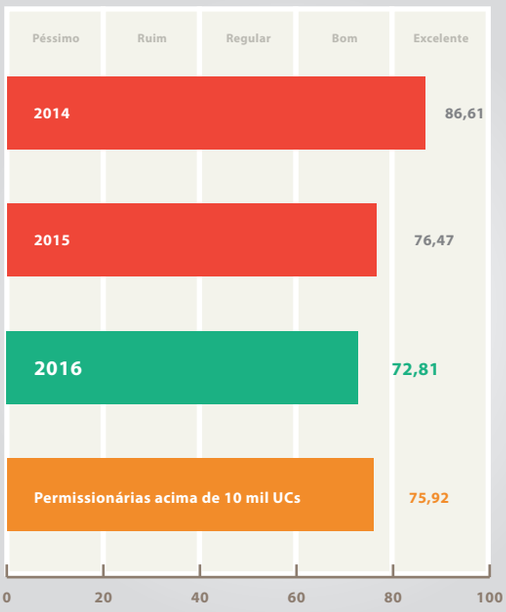
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



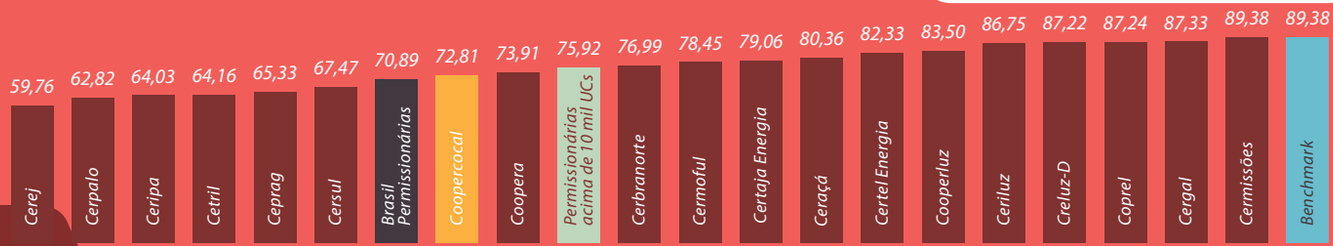
Evolução Iasc - Coopercocal



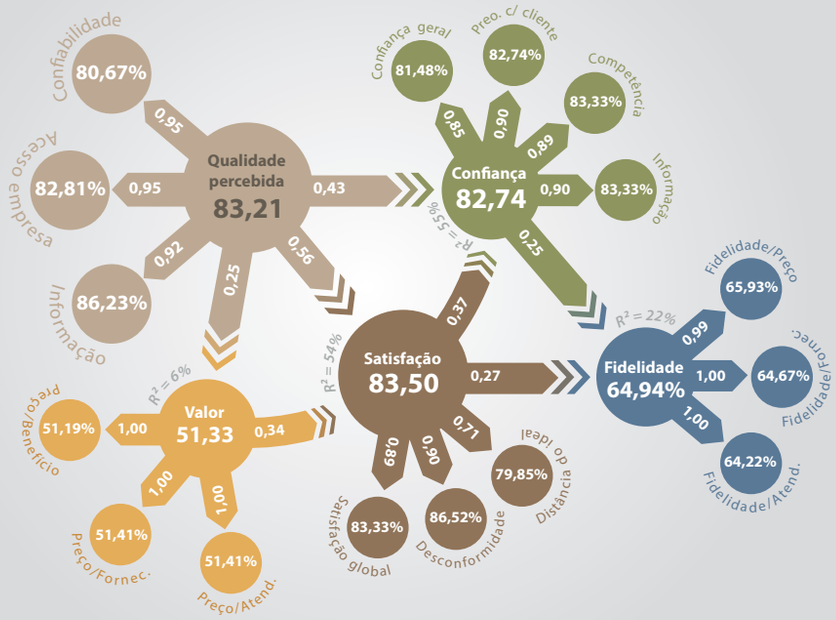
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	83,73	77,38	**64,99**	-16,01% ▼	72,73	68,07	88,95
Satisfação	86,61	76,47	**72,81**	-4,79% ▼	75,92	70,89	89,38
Confiança	80,15	69,95	**66,00**	-5,65% ▼	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	60,36	64,10	**47,95**	-25,20% ▼	55,17	50,02	75,31
Valor	38,44	35,90	**40,28**	12,19% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,30%	75,23%	**62,74%**	-16,61% ▼	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	66,18%	75,04%	**62,69%**	-16,46% ▼	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	74,12%	73,63%	**59,89%**	-18,66% ▼	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	86,78%	77,11%	**66,44%**	-13,84% ▼	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,31%	76,22%	**61,83%**	-18,88% ▼	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	62,64%	74,37%	**61,15%**	-17,78% ▼	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	90,78%	75,04%	**64,44%**	-14,12% ▼	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	89,02%	78,93%	**66,87%**	-15,29% ▼	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	91,13%	77,70%	**65,00%**	-16,34% ▼	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	93,15%	79,04%	**66,75%**	-15,55% ▼	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	94,04%	82,89%	**70,98%**	-14,37% ▼	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,96%	76,37%	**66,30%**	-13,19% ▼	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	87,84%	78,67%	**65,32%**	-16,97% ▼	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	86,82%	77,91%	**65,33%**	-16,15% ▼	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	89,56%	76,15%	**65,78%**	-13,62% ▼	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	87,92%	76,59%	**65,26%**	-14,80% ▼	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	84,00%	76,00%	**63,51%**	-16,44% ▼	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	91,13%	77,56%	**65,02%**	-16,17% ▼	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	87,55%	79,56%	**66,37%**	-16,58% ▼	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	80,77%	81,63%	**66,07%**	-19,07% ▼	73,44%	68,63%	91,19%

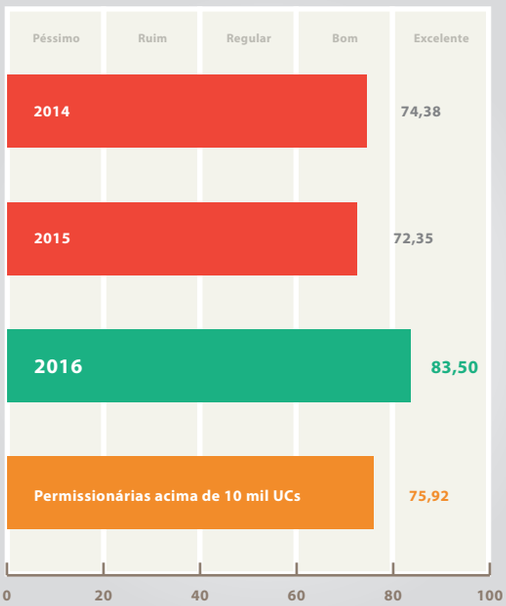
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



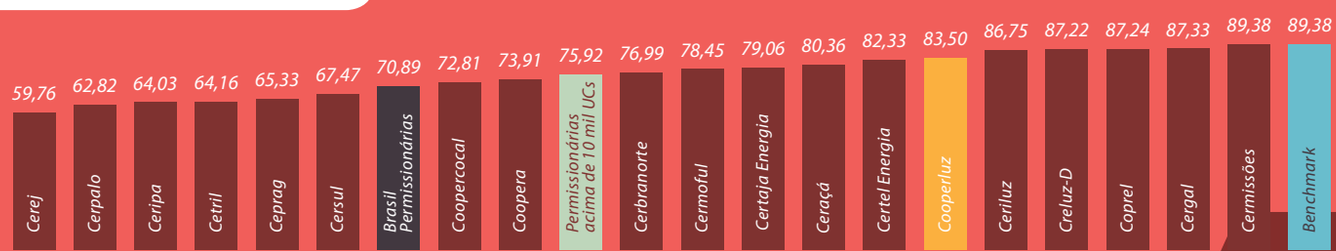
Evolução Iasc - Cooperluz



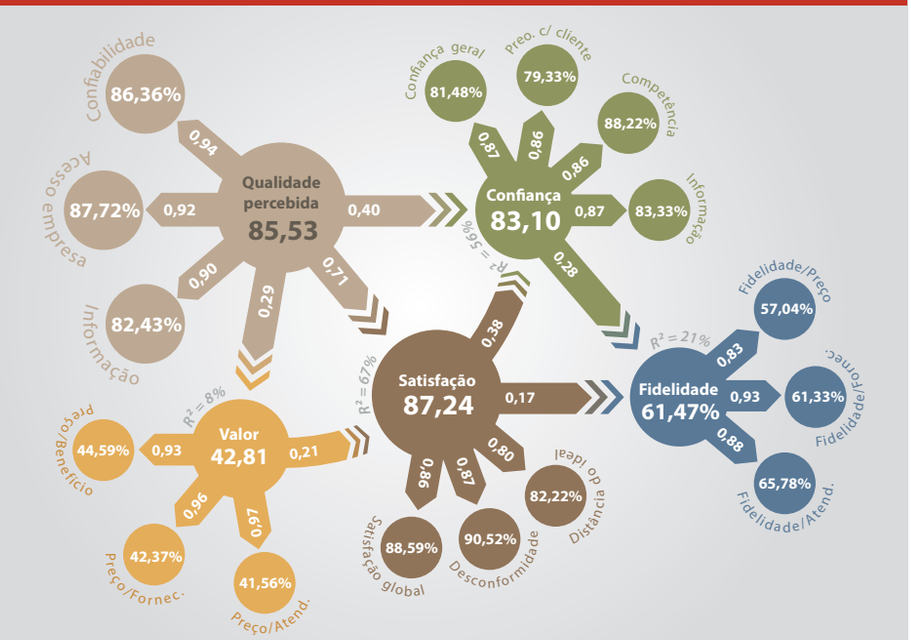
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	72,79	75,75	**83,21**	9,85% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	74,38	72,35	**83,50**	15,40% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	74,88	67,88	**82,74**	21,90% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	47,71	64,83	**64,94**	0,17% ●	55,17	50,02	75,31
Valor	50,53	40,39	**51,33**	27,10% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	68,80%	76,28%	**86,23%**	13,05% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	63,01%	75,85%	**85,48%**	12,70% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	72,22%	74,12%	**85,93%**	15,92% ▲	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	82,60%	76,88%	**84,89%**	10,41% ▲	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	61,23%	76,96%	**87,04%**	13,09% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,82%	78,08%	**85,85%**	9,96% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	76,95%	75,78%	**88,22%**	16,42% ▲	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	77,66%	76,28%	**82,81%**	8,56% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	79,13%	75,33%	**78,39%**	4,06% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	74,60%	76,22%	**80,38%**	5,45% ▲	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	85,59%	77,55%	**82,24%**	6,04% ▲	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	76,00%	76,44%	**86,52%**	13,18% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	72,99%	75,85%	**86,52%**	14,06% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	71,82%	74,70%	**80,67%**	8,00% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	68,74%	74,52%	**73,93%**	-0,80% ▼	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,26%	73,33%	**73,85%**	0,71% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	78,15%	74,12%	**84,67%**	14,23% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	82,84%	74,44%	**83,74%**	12,49% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	68,37%	75,70%	**85,41%**	12,82% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	65,54%	76,07%	**82,43%**	8,36% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

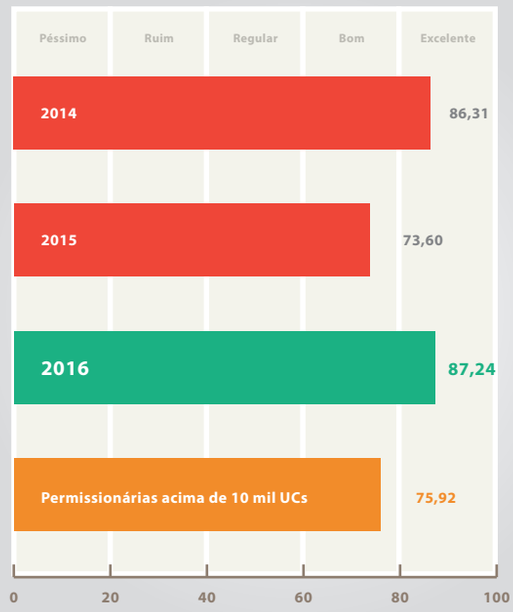
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



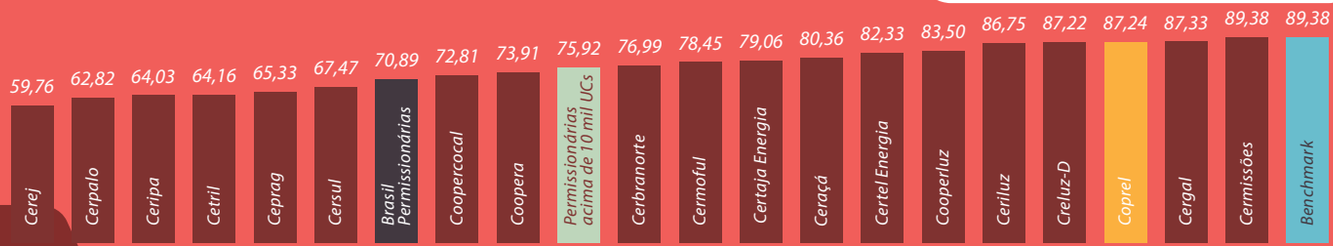
Evolução Iasc - Coprel



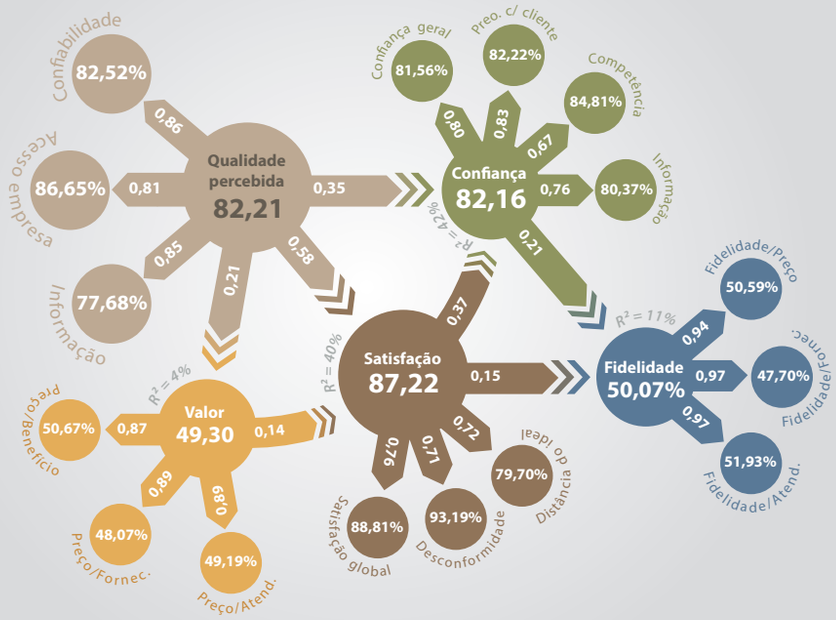
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	86,77	73,78	**85,53**	15,93% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	86,31	73,60	**87,24**	18,54% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	83,45	70,53	**83,10**	17,82% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	60,71	62,16	**61,47**	-1,10% ▼	55,17	50,02	75,31
Valor	56,60	37,18	**42,81**	15,17% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	85,84%	72,06%	**82,43%**	14,38% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	85,82%	69,89%	**81,11%**	16,05% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	84,04%	69,97%	**84,86%**	21,27% ▲	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	92,18%	74,79%	**90,07%**	20,43% ▲	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	82,95%	70,92%	**79,48%**	12,08% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	80,48%	73,65%	**72,89%**	-1,03% ▼	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	89,56%	73,15%	**86,15%**	17,76% ▲	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	89,68%	75,61%	**87,72%**	16,02% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	87,65%	75,62%	**82,44%**	9,03% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	87,89%	75,39%	**91,46%**	21,31% ▲	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	93,62%	78,97%	**93,44%**	18,32% ▲	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	93,04%	75,02%	**91,11%**	21,45% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	86,19%	73,05%	**80,16%**	9,74% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	84,76%	73,67%	**86,36%**	17,23% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	81,63%	73,85%	**86,52%**	17,15% ▲	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	82,81%	73,33%	**87,26%**	18,99% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	83,80%	73,99%	**86,59%**	17,03% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	90,68%	74,57%	**84,37%**	13,14% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	85,11%	74,00%	**84,22%**	13,81% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,50%	72,26%	**89,19%**	23,42% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

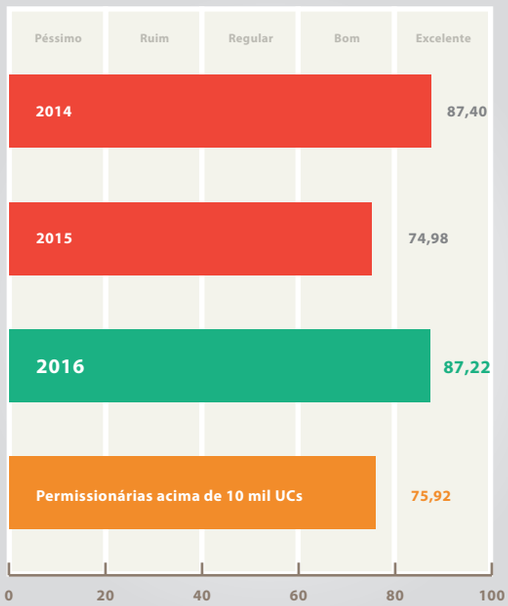
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



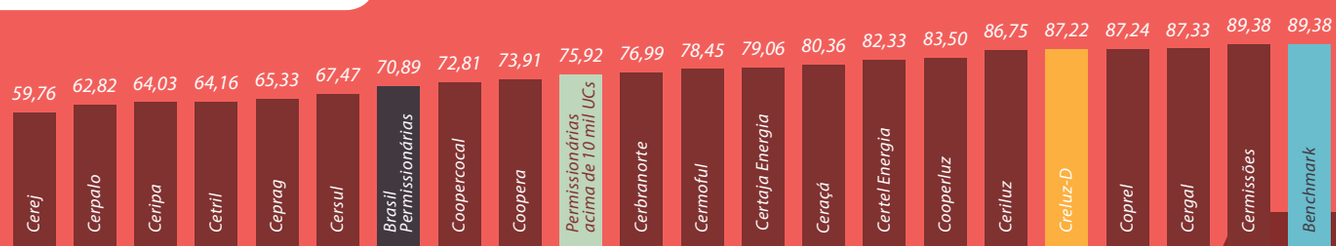
Evolução Iasc - Creluz-D



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	88,08	66,35	**82,21**	23,90% ▲	72,73	68,07	88,95
Satisfação	87,40	74,98	**87,22**	16,33% ▲	75,92	70,89	89,38
Confiança	80,48	73,64	**82,16**	11,57% ▲	73,35	68,12	85,17
Fidelidade	65,21	65,49	**50,07**	-23,55% ▼	55,17	50,02	75,31
Valor	58,19	42,47	**49,30**	16,07% ▲	42,61	40,39	51,61

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	Var 2016/15	Permissionárias acima de 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	86,41%	64,21%	**77,68%**	20,98% ▲	71,53%	67,00%	90,16%
Explicação sobre o uso adequado da energia	83,07%	64,19%	**72,89%**	13,55% ▲	70,68%	66,17%	88,96%
Segurança no valor cobrado	86,06%	61,93%	**82,07%**	32,54% ▲	70,00%	65,37%	88,30%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	92,34%	67,12%	**80,15%**	19,42% ▲	72,50%	67,92%	91,33%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	83,07%	65,39%	**74,81%**	14,41% ▲	72,03%	67,46%	89,70%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	80,41%	62,12%	**72,59%**	16,86% ▲	69,93%	65,77%	89,70%
Detalhamento das contas	93,51%	64,52%	**83,56%**	29,51% ▲	74,07%	69,33%	92,96%
Acesso à empresa	90,00%	68,80%	**86,65%**	25,96% ▲	73,79%	69,06%	89,21%
Pontualidade na prestação de serviços	90,22%	68,77%	**82,07%**	19,35% ▲	72,60%	68,07%	87,60%
Facilidade para contatar a empresa	90,82%	68,54%	**88,89%**	29,68% ▲	73,96%	69,04%	91,46%
Cordialidade no atendimento	91,85%	72,74%	**92,15%**	26,68% ▲	75,58%	71,49%	93,44%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	92,00%	68,22%	**91,63%**	34,31% ▲	75,04%	69,84%	91,63%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,11%	65,70%	**78,52%**	19,50% ▲	71,78%	66,88%	90,31%
Confiabilidade nos serviços	87,78%	65,98%	**82,52%**	25,06% ▲	72,86%	68,15%	87,51%
Fornecimento de energia sem interrupção	84,89%	66,22%	**87,56%**	32,21% ▲	75,05%	70,25%	91,11%
Fornecimento de energia sem variar tensão	85,23%	64,00%	**79,63%**	24,42% ▲	72,09%	67,58%	89,63%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	90,13%	64,71%	**79,41%**	22,71% ▲	70,86%	66,68%	88,19%
Confiabilidade das soluções dadas	90,96%	67,86%	**75,85%**	11,78% ▲	71,68%	67,54%	88,44%
Rapidez na volta da energia após interrupção	86,15%	66,30%	**87,85%**	32,51% ▲	74,04%	68,24%	89,78%
Avisos sobre interrupção para manutenção	89,33%	66,82%	**84,81%**	26,94% ▲	73,44%	68,63%	91,19%

Permissionárias acima de 10 mil UCs



As variáveis do modelo utilizado na Pesquisa Iasc têm escores que vão de 0 a 100 pontos. Como critério de interpretação, foram consideradas as seguintes referências para cada item avaliado:

- 0 < item ≤ 20 pontos - péssimo / muito caro (variável Valor percebido) / muito baixa (variável Fidelidade);
- 20 < item ≤ 40 pontos - ruim / caro / baixa;
- 40 < item ≤ 60 pontos - regular / nem barato, nem caro / média;
- 60 < item ≤ 80 pontos - bom / barato / alta; e
- 80 < item ≤ 100 pontos - excelente / muito barato / muito alta.

Evolução do Iasc

As tabelas a seguir apresentam um resumo da evolução do indicador Iasc nos últimos cinco anos em todas as categorias, concessionárias e permissionárias.

	Iasc							
Categorias - Concessionárias	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**Conceito**	**2016/2015**	**Posição geral 2016**
Brasil Concessionárias	**61,51**	**60,41**	**67,74**	**57,03**	**64,86**	**Bom**	**13,72%** ▲	
Norte	**51,32**	**50,02**	**54,11**	**44,90**	**48,25**	**Regular**	**7,47%** ▲	
Eletrobras Distribuição Rondônia	50,70	57,24	56,21	52,15	60,76	**Bom**	16,51% ▲	48
Energisa Tocantins	66,31	60,70	58,75	47,96	59,18	**Regular**	23,41% ▲	51
Eletrobras Distribuição Roraima	65,20	58,73	57,33	51,87	58,61	**Regular**	13,00% ▲	53
Eletrobras Distribuição Acre	48,60	40,17	56,66	45,25	56,49	**Regular**	24,84% ▲	56
Eletrobras Amazonas Energia	58,40	54,64	62,59	45,93	52,28	**Regular**	13,82% ▲	59
CEA	54,25	38,43	53,10	42,35	38,28	**Ruim**	-9,62% ▼	61
Celpa	39,89	46,73	47,49	38,05	35,47	**Ruim**	-6,79% ▼	62
Cerr	30,27	43,16	38,47	36,50	22,72	**Ruim**	-37,75% ▼	63
Nordeste	**61,92**	**61,59**	**64,08**	**57,78**	**66,85**	**Bom**	**15,70%** ▲	
Energisa Borborema	66,77	69,53	64,77	63,87	78,70	**Bom**	23,21% ▲	4
Cosern	71,44	66,35	66,27	59,36	77,91	**Bom**	31,23% ▲	7
Energisa Paraíba	68,88	60,31	72,73	63,08	76,75	**Bom**	21,67% ▲	8
Sulgipe	63,92	74,37	73,04	71,59	74,64	**Bom**	4,26% ▲	11
Celpe	61,74	53,90	57,36	57,43	72,98	**Bom**	27,08% ▲	14
Energisa Sergipe	64,30	69,56	58,84	58,81	68,48	**Bom**	16,44% ▲	28
Coelce	62,21	69,12	70,72	52,24	65,87	**Bom**	26,08% ▲	35
Eletrobras Distribuição Alagoas	61,55	56,33	52,30	54,56	62,04	**Bom**	13,72% ▲	43
Cemar	54,06	60,54	64,24	56,98	61,41	**Bom**	7,77% ▲	45
Coelba	62,95	54,52	67,63	55,47	61,02	**Bom**	9,99% ▲	46
Eletrobras Distribuição Piauí	45,65	51,86	53,24	46,76	42,62	**Regular**	-8,86% ▼	60
Centro-Oeste acima de 30.000 UCs	**59,30**	**59,43**	**64,28**	**47,97**	**58,41**	**Regular**	**21,78%** ▲	
Energisa Mato Grosso do Sul	62,50	65,30	68,50	50,29	66,85	**Bom**	32,92% ▲	33
CEB-Dis	60,54	58,93	66,80	58,31	63,21	**Bom**	8,40% ▲	41
Celg-D	57,16	53,88	56,75	41,25	53,04	**Regular**	28,57% ▲	57
Energisa Mato Grosso	57,54	61,83	68,29	44,80	52,87	**Regular**	18,03% ▲	58
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 UCs	66,50	64,87	76,87	65,43	74,30	**Bom**	13,56% ▲	
Mux Energia	71,38	66,59	77,64	74,81	84,28	**Excelente**	12,66% ▲	1
Hidropan	74,20	66,59	79,47	69,38	82,21	**Excelente**	18,49% ▲	2
Demei	71,82	66,73	84,74	69,25	80,12	**Excelente**	15,70% ▲	3
Nova Palma	64,35	63,64	73,78	60,53	78,59	**Bom**	29,85% ▲	5
Forcel	69,79	68,10	79,11	66,91	76,45	**Bom**	14,27% ▲	9

Eletrocar	68,56	67,05	77,15	66,45	75,49	Bom	13,61% ▲	10
Iguaçu Energia	54,67	55,07	60,39	55,85	68,95	Bom	23,44% ▲	25
Eflul	67,86	69,65	83,86	70,10	68,93	Bom	-1,67% ▼	26
João Cesa	67,19	68,22	84,30	73,56	66,67	Bom	-9,36% ▼	34
Chesp	67,45	65,70	68,55	46,69	61,85	Bom	32,46% ▲	44
Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 UCs	66,10	61,84	74,28	62,32	67,74	Bom	8,70% ▲	
Força e Luz do Oeste	61,98	58,23	78,22	63,21	78,15	Bom	23,63% ▲	6
Energisa Nova Friburgo	65,97	52,91	65,80	56,31	73,12	Bom	29,85% ▲	12
Vale Paranapanema	72,75	61,12	84,13	56,97	72,40	Bom	27,10% ▲	15
Santa Maria	54,47	68,94	82,72	61,23	72,36	Bom	18,17% ▲	16
Nacional	63,20	63,61	67,17	65,91	72,08	Bom	9,37% ▲	17
Caiuá-D	58,12	58,62	64,21	56,25	71,34	Bom	26,83% ▲	18
CPFL Santa Cruz	72,82	58,55	69,84	63,77	70,80	Bom	11,03% ▲	20
Bragantina	70,94	62,43	80,69	61,29	68,60	Bom	11,93% ▲	27
CPFL Leste Paulista	67,06	62,19	67,62	62,42	68,31	Bom	9,44% ▲	29
CPFL Mococa	68,55	65,38	68,96	65,79	68,18	Bom	3,63% ▲	30
Cooperaliança	67,55	62,46	80,07	66,64	65,86	Bom	-1,17% ▼	36
DMED	70,90	61,85	72,01	65,18	63,53	Bom	-2,54% ▼	40
CPFL Jaguari	53,87	59,68	80,01	68,02	62,96	Bom	-7,43% ▼	42
CPFL Sul Paulista	62,51	62,99	73,66	61,08	60,77	Bom	-0,50% ●	47
Energisa Minas Gerais	71,99	68,00	75,02	70,12	58,86	Regular	-16,06% ▼	52
Cocel	66,85	62,41	78,76	53,85	57,44	Regular	6,67% ▲	55
Sudeste acima de 400.000 UCs	59,86	59,28	68,50	56,58	64,57	Bom	14,12% ▲	
Elektro	67,88	55,91	73,23	57,00	69,93	Bom	22,68% ▲	23
EDP Escelsa	55,34	64,14	71,61	58,81	69,10	Bom	17,49% ▲	24
CPFL Paulista	61,59	58,26	72,23	60,75	67,99	Bom	11,93% ▲	31
CPFL Piratininga	63,75	65,68	70,57	58,82	67,91	Bom	15,45% ▲	32
Cemig-D	64,51	61,98	68,75	66,71	64,04	Bom	-4,00% ▼	38
Light	51,57	54,73	65,49	49,81	63,92	Bom	28,33% ▲	39
EDP Bandeirante	59,34	60,04	68,59	52,75	60,43	Bom	14,56% ▲	49
Ampla	54,85	52,62	60,75	50,62	59,93	Regular	18,38% ▲	50
AES Eletropaulo	58,66	61,75	65,45	54,42	58,03	Regular	6,64% ▲	54
Sul acima de 400.000 UCs	62,71	64,82	69,85	58,07	69,99	Bom	20,53% ▲	
Copel-Dis	65,44	61,97	75,24	60,26	73,06	Bom	21,25% ▲	13
RGE	65,13	68,53	69,85	66,32	71,32	Bom	7,54% ▲	19
CEEE-D	60,30	66,19	63,51	52,97	70,76	Bom	33,60% ▲	21
AES Sul	61,00	67,33	66,09	51,72	70,39	Bom	36,10% ▲	22
Celesc-Dis	62,17	62,10	74,58	59,11	64,46	Bom	9,06% ▲	37

	Iasc					
Categorias - Permissionárias	**2014**	**2015**	**2016**	**Conceito**	**2016/2015**	**Posição geral 2016**
Brasil Permissionárias	**77,03**	**69,31**	**70,89**	**Bom**	**2,28% ▲**	
Permissionárias até 10.000 unidades consumidoras	**73,17**	**66,69**	**65,31**	**Bom**	**-2,07% ▼**	
Coorsel	79,84	78,01	82,10	Bom	5,23% ▲	8
Coopermila	89,33	81,12	79,07	Excelente	-2,53% ▼	10
Creral	72,51	77,98	78,14	Bom	0,20% ●	13
Cergapa	84,38	80,99	77,59	Excelente	-4,19% ▼	14
Cergral	86,02	77,27	75,79	Bom	-1,92% ▼	16
Ceral-Dis	84,72	73,24	74,18	Bom	1,28% ▲	17
Certrel	86,62	75,49	69,82	Bom	-7,51% ▼	20
Cernhe	63,37	59,87	69,56	Regular	16,18% ▲	21
Cercos	59,96	65,97	67,87	Bom	2,87% ▲	22
Cejama	86,16	70,07	66,92	Bom	-4,50% ▼	24
Cedrap	71,13	62,03	66,77	Bom	7,65% ▲	25
Cerpro	67,47	59,13	65,75	Regular	11,20% ▲	26
Ceral Anitápolis	80,15	73,44	58,87	Bom	-19,84% ▼	32
Cermc	65,97	53,91	57,39	Regular	6,46% ▲	33

Cerrp	54,90	65,39	56,39	Bom	-13,76% ▼	34
Cedri	74,23	58,02	55,17	Regular	-4,92% ▼	35
Ceres	62,79	54,78	52,77	Regular	-3,67% ▼	36
Ceris	67,59	56,13	51,56	Regular	-8,14% ▼	37
Cerim	64,80	55,37	51,05	Regular	-7,81% ▼	38
Permissionárias acima de 10.000 unidades consumidoras	**82,00**	**71,68**	**75,92**	**Bom**	**5,91%** ▲	
Cermissões	91,27	83,18	89,38	Excelente	7,45% ▲	1
Cergal	88,85	75,66	87,33	Bom	15,43% ▲	2
Coprel	86,31	73,60	87,24	Bom	18,54% ▲	3
Creluz-D	87,40	74,98	87,22	Bom	16,33% ▲	4
Ceriluz	90,81	78,73	86,75	Bom	10,18% ▲	5
Cooperluz	74,38	72,35	83,50	Bom	15,40% ▲	6
Certel Energia	85,94	71,47	82,33	Bom	15,20% ▲	7
Ceraçá	70,15	65,00	80,36	Bom	23,64% ▲	9
Certaja Energia	64,33	58,29	79,06	Regular	35,64% ▲	11
Cermoful	86,04	78,62	78,45	Bom	-0,21% ●	12
Cerbranorte	82,96	77,55	76,99	Bom	-0,72% ▼	15
Coopera	86,52	79,57	73,91	Bom	-7,11% ▼	18
Coopercocal	86,61	76,47	72,81	Bom	-4,79% ▼	19
Cersul	86,08	79,20	67,47	Bom	-14,82% ▼	23
Ceprag	81,32	69,96	65,33	Bom	-6,61% ▼	27
Cetril	71,16	60,57	64,16	Bom	5,93% ▲	28
Ceripa	64,06	66,10	64,03	Bom	-3,14% ▼	29
Cerpalo	82,05	72,10	62,82	Bom	-12,87% ▼	30
Cerej	71,85	58,67	59,76	Regular	1,85% ▲	31

Qualidade percebida

A Qualidade percebida foi avaliada com 17 perguntas que se agrupam em três grandes dimensões: Informações ao cliente, Acesso à empresa e Confiabilidade nos serviços.

O quadro a seguir resume o resultado geral para a variável Qualidade percebida:

	Qualidade percebida: Resultado geral						
Categoria	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**Conceito**	**2016/2015**
Brasil Concessionárias	**61,32**	**67,61**	**66,14**	**58,41**	**64,66**	**Bom**	**10,70%** ▲
Norte	55,54	55,24	55,25	46,37	49,47	**Regular**	6,67% ▲
Nordeste	60,53	62,52	61,29	58,94	67,41	**Bom**	14,37% ▲
Centro-Oeste acima de 30.000 unidades consumidoras	56,68	63,19	59,78	50,78	56,13	**Regular**	10,54% ▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 unidades consumidoras	66,27	76,73	76,28	66,25	72,62	**Bom**	9,60% ▲
Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 unidades consumidoras	65,97	73,33	72,87	63,60	67,30	**Bom**	5,81% ▲
Sudeste acima de 400.000 unidades consumidoras	60,59	67,27	66,72	58,62	65,08	**Bom**	11,02% ▲
Sul acima de 400.000 unidades consumidoras	59,90	74,34	68,47	58,44	68,67	**Bom**	17,49% ▲
Brasil Permissionárias	**-**	**-**	**75,49**	**68,94**	**68,07**	**Bom**	**-1,25%** ▼
Permissionárias até 10.000 unidades consumidoras	-	-	70,99	67,14	62,87	**Bom**	-6,36% ▼
Permissionárias acima de 10.000 unidades consumidoras	-	-	81,45	70,56	72,73	**Bom**	3,09% ▲

Como forma de avaliar as possibilidades de melhoria, no âmbito da Qualidade Percebida, o benchmark 2016 entre as concessionárias é a Energisa Borborema, com escore de 83,41. Entre as permissionárias, a mais bem avaliada é a Cermissões, com escore de 88,95. Comparando-se às médias obtidas de 64,66 para as concessionárias e 68,07 para as permissionárias, depreende-se que há muitas oportunidades de melhoria a serem exploradas pelas distribuidoras de energia elétrica do país.

Pode-se, ainda, analisar os resultados para cada uma das dimensões da Qualidade percebida, conforme descrito nas tabelas a seguir.

	Qualidade percebida: Informações ao cliente						
Categoria	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015
Brasil Concessionárias	60,36	66,67	64,04	56,37	63,21	Bom	12,14% ▲
Norte	55,49	53,48	53,21	43,73	47,07	Regular	7,62% ▲
Nordeste	58,90	60,96	59,20	55,81	66,53	Bom	19,22% ▲
Centro-Oeste acima de 30.000 unidades consumidoras	55,02	62,33	54,78	47,89	50,46	Regular	5,36% ▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 unidades consumidoras	65,28	75,09	73,62	64,61	71,13	Bom	10,09% ▲
Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 unidades consumidoras	65,52	73,15	70,60	61,86	66,29	Bom	7,16% ▲
Sudeste acima de 400.000 unidades consumidoras	59,45	66,40	65,55	57,45	64,93	Bom	13,02% ▲
Sul acima de 400.000 unidades consumidoras	59,13	74,91	67,04	57,12	66,66	Bom	16,70% ▲
Brasil Permissionárias	-	-	71,59	67,61	67,00	Bom	-0,90% ▼
Permissionárias até 10.000 unidades consumidoras	-	-	66,51	66,09	61,94	Bom	-6,28% ▼
Permissionárias acima de 10.000 unidades consumidoras	-	-	78,31	68,97	71,53	Bom	3,72% ▲

Na dimensão Informações ao cliente, o benchmark 2016 entre as concessionárias é a Hidropan, com escore de 82,83. A permissionária mais bem avaliada é a Cermissões, com escore de 90,16. As médias desta dimensão foram de 63,21 para as concessionárias e 67,00 para as permissionárias, reforçando que há oportunidades de incremento para as distribuidoras do país.

Nas tabelas a seguir, para as categorias Brasil Concessionárias e Brasil Permissionárias, são apresentadas com mais detalhes as médias referentes a cada uma das perguntas que compõem a dimensão:

	Qualidade percebida – Informações ao cliente (Concessionárias)							
Perguntas	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015	Benchmark
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,80	64,40	61,02	55,51	62,63	Bom	12,83% ▲ 83,82	Energisa Borborema
Segurança no valor cobrado	58,44	65,89	62,91	53,42	60,67	Bom	13,57% ▲ 82,31	Energisa Borborema
Mesmo atendimento a todos os consumidores	63,49	71,21	68,77	59,21	65,68	Bom	10,93% ▲ 88,72	Mux Energia
Inf./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,85	64,81	60,01	55,37	63,23	Bom	14,20% ▲ 83,49	Energisa Borborema
Esclarecimentos sobre direitos e deveres	58,57	63,61	60,35	54,42	61,11	Bom	12,29% ▲ 83,22	Hidropan
Detalhamento das contas	63,98	70,12	71,20	60,29	65,96	Bom	9,40% ▲ 87,11	Hidropan

	Qualidade percebida – Informações ao cliente (Permissionárias)							
Perguntas	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015	Benchmark
Explicação sobre o uso adequado da energia			66,94	66,34	66,17	Bom	-0,26% ▼ 88,96	Cermissões
Segurança no valor cobrado			71,50	66,57	65,37	Bom	-1,80% ▼ 88,30	Cermissões
Mesmo atendimento a todos os consumidores			79,51	69,34	67,92	Bom	-2,05% ▼ 91,33	Cermissões
Inf./Orientação sobre riscos do uso da energia			66,72	67,23	67,46	Bom	0,34% ▲ 89,70	Cermissões
Esclarecimentos sobre direitos e deveres			65,28	66,43	65,77	Bom	-0,99% ▼ 89,70	Cermissões
Detalhamento das contas			79,57	69,77	69,33	Bom	-0,63% ▲ 92,96	Cermissões

A próxima tabela apresenta a evolução das notas na dimensão Acesso à empresa para concessionárias, permissionárias e as respectivas categorias.

	Qualidade percebida: Acesso à empresa						
Categoria	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015
Brasil Concessionárias	**63,56**	**69,63**	**69,17**	**60,73**	**66,63**	**Bom**	**9,72% ▲**
Norte	57,75	58,90	59,20	49,58	51,79	Regular	4,46% ▲
Nordeste	63,63	65,20	64,91	61,74	68,60	Bom	11,11% ▲
Centro-Oeste acima de 30.000 unidades consumidoras	59,54	66,65	64,92	54,11	61,09	Bom	12,90% ▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 unidades consumidoras	68,81	78,26	79,21	68,25	74,48	Bom	9,13% ▲
Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 unidades consumidoras	67,30	74,29	75,15	65,19	69,13	Bom	6,04% ▲
Sudeste acima de 400.000 unidades consumidoras	62,60	69,09	68,78	60,55	66,84	Bom	10,39% ▲
Sul acima de 400.000 unidades consumidoras	61,65	75,06	71,18	60,59	70,41	Bom	16,21% ▲
Brasil Permissionárias	**-**	**-**	**79,34**	**70,33**	**69,06**	**Bom**	**-1,81% ▼**
Permissionárias até 10.000 unidades consumidoras	-	-	75,33	68,42	63,77	Bom	-6,80% ▼
Permissionárias acima de 10.000 unidades consumidoras	-	-	84,63	72,04	73,79	Bom	2,43% ▲

O benchmark de 2016 na dimensão Acesso à empresa, a Mux Energia, com o escore de 85,38, cresceu 3,92 pontos em relação a 2015 (4,81% de aumento). A permissionária mais bem avaliada nesta dimensão, novamente a Cermissões, obteve neste ano o escore de 89,21 pontos, tendo crescido 2,70 pontos em relação ao ano anterior (aumento de 3,12% em relação a 2015).

As tabelas a seguir mostram com mais detalhes as perguntas que compõem este item para as categorias Brasil Concessionárias e Brasil Permissionárias:

	Qualidade percebida – Acesso à empresa (Concessionárias)							
Perguntas	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015	Benchmark
Pontualidade na prestação de serviços	60,20	65,95	66,53	57,68	64,12	Bom	11,17% ▲ 82,43	Cosern
Facilidade para contatar a empresa	61,00	67,37	66,72	58,62	64,76	Bom	10,47% ▲ 87,35	Mux Energia
Cordialidade no atendimento	66,78	73,14	73,55	64,62	70,13	Bom	8,53% ▲ 90,51	Mux Energia
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	70,61	77,48	76,14	66,05	71,37	Bom	8,05% ▲ 91,56	Mux Energia
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,21	64,22	62,92	56,68	62,75	Bom	10,71% ▲ 83,92	Cosern

	Qualidade percebida – Acesso à empresa (Permissionárias)							
Perguntas	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015	Benchmark
Pontualidade na prestação de serviços			77,98	69,00	68,07	Bom	-1,35% ▼ 87,60	Cermissões
Facilidade para contatar a empresa			80,34	69,80	69,04	Bom	-1,09% ▼ 91,46	Coprel
Cordialidade no atendimento			84,55	73,51	71,49	Bom	-2,75% ▼ 93,44	Coprel
Acesso fácil aos postos de receb. da conta			78,91	71,15	69,84	Bom	-1,84% ▼ 91,63	Creluz-D
Respostas rápidas às solicitações dos clientes			74,89	68,18	66,88	Bom	-1,91% ▼ 90,31	Cermissões

As próximas tabelas apresentam o histórico da dimensão Confiabilidade nos serviços para concessionárias, permissionárias e suas respectivas categorias:

	Qualidade percebida: Confiabilidade nos serviços						
Categoria	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015
Brasil Concessionárias	60,04	66,52	65,17	58,10	64,11	Bom	10,34% ▲
Norte	53,43	53,35	53,36	45,81	49,43	Regular	7,90% ▲
Nordeste	59,03	61,40	59,74	59,21	67,09	Bom	13,31% ▲
Centro-Oeste acima de 30.000 unidades consumidoras	55,45	60,61	59,50	50,39	56,68	Regular	12,48% ▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 unidades consumidoras	64,73	76,79	75,96	65,90	72,19	Bom	9,54% ▲
Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 unidades consumidoras	65,08	72,57	72,79	63,73	66,46	Bom	4,28% ▲
Sudeste acima de 400.000 unidades consumidoras	59,72	66,32	65,83	57,84	63,47	Bom	9,73% ▲
Sul acima de 400.000 unidades consumidoras	58,89	73,04	67,16	57,60	68,88	Bom	19,58% ▲
Brasil Permissionárias	-	-	75,42	68,85	68,15	Bom	-1,02% ▼
Permissionárias até 10.000 unidades consumidoras	-	-	70,96	66,90	62,91	Bom	-5,96% ▼
Permissionárias acima de 10.000 unidades consumidoras	-	-	81,30	70,63	72,86	Bom	3,16% ▲

Nesta dimensão, o benchmark entre as concessionárias é a Energisa Borborema, com o escore de 84,65. Dentre as permissionárias, a mais bem avaliada, pela terceira vez consecutiva, é a Cermissões, com o escores de 87,51 (em 2016), 86,43 (em 2015) e 91,52 (em 2014).

As tabelas a seguir exibem com mais detalhes as perguntas que compõem esta dimensão e também a evolução das notas para as categorias Brasil Concessionárias e Brasil Permissionárias:

	Qualidade percebida – Confiabilidade nos serviços (Concessionárias)							
Perguntas	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015	Benchmark
Fornecimento de energia sem interrupção	61,32	69,52	67,13	61,33	66,06	Bom	7,71% ▲ 88,58	Energisa Borborema
Fornecimento de energia sem variar tensão	60,17	66,46	66,44	59,32	64,44	Bom	8,63% ▲ 85,22	Mux Energia
Avisos sobre corte por falta de pagamento	60,55	67,23	65,30	57,38	64,43	Bom	12,29% ▲ 84,72	Cosern
Confiabilidade nas soluções dadas	60,77	66,99	66,97	57,03	64,05	Bom	12,31% ▲ 83,16	Energisa Borborema
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,47	64,86	63,42	57,94	63,61	Bom	9,79% ▲ 85,60	Energisa Borborema
Avisos sobre interrupção para manutenção	57,98	64,09	61,78	55,60	62,06	Bom	11,62% ▲ 85,02	Energisa Borborema

	Qualidade percebida – Confiabilidade nos serviços (Permissionárias)							
Perguntas	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015	Benchmark
Fornecimento de energia sem interrupção			74,51	69,60	70,25	Bom	0,93% ▲ 91,11	Energisa Borborema
Fornecimento de energia sem variar tensão			74,15	68,47	67,58	Bom	-1,30% ▼ 89,63	Mux Energia
Avisos sobre corte por falta de pagamento			75,88	67,96	66,68	Bom	-1,88% ▼ 88,19	Cosern
Confiabilidade nas soluções dadas			78,11	68,09	67,54	Bom	-0,81% ▼ 88,44	Energisa Borborema
Rapidez na volta da energia após interrupção			73,67	68,87	68,24	Bom	-0,91% ▼ 89,78	Energisa Borborema
Avisos sobre interrupção para manutenção			76,21	70,13	68,63	Bom	-2,14% ▼ 91,19	Energisa Borborema

Valor

A tabela a seguir apresenta o resultado geral para a variável Valor:

	Valor						
Categoria	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015
Brasil Concessionárias	**36,66**	**38,37**	**36,85**	**25,11**	**33,96**	**Caro**	**35,23%** ▲
Norte	33,34	33,03	35,07	27,33	32,12	Caro	17,53% ▲
Nordeste	42,60	40,25	36,62	29,26	41,04	Nem barato/Nem caro	40,28% ▲
Centro-Oeste acima de 30.000 UCs	38,78	32,77	37,10	18,06	28,48	Caro	57,74% ▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 UCs	35,38	39,76	38,63	25,46	32,84	Caro	28,98% ▲
Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 UCs	35,16	40,56	37,99	23,85	31,12	Caro	30,45% ▲
Sudeste acima de 400.000 UCs	33,96	38,34	35,42	23,57	33,47	Caro	41,99% ▲
Sul acima de 400.000 UCs	36,30	38,96	37,91	24,23	33,92	Caro	40,01% ▲
Brasil Permissionárias	**-**	**-**	**41,35**	**37,81**	**40,39**	**Nem barato/ Nem caro**	**6,84%** ▲
Permissionárias até 10.000 UCs	-	-	40,56	35,75	37,92	Caro	6,09% ▲
Permissionárias acima de 10.000 UCs	-	-	42,36	39,65	42,61	Nem barato/Nem caro	7,45% ▲

A avaliação dos consumidores em 2016 foi menos severa que em 2015: o benchmark atual, a Cosern, com o escore de 65,50, se mostrou 30,57 pontos acima do benchmark de 2015, que foi de 34,93 (CEA). O aumento verificado foi de 87,52%.

A permissionária mais bem avaliada na variável em 2016 foi a mesma do ano anterior, a Certel Energia. Com escore de 51,61, decresceu 0,92 ponto em relação a 2015.

A avaliação desta variável pelos consumidores voltou ao um patamar mais próximo dos anos anteriores da Pesquisa, como se depreende da tabela acima.

Confiança

A tabela a seguir apresenta o resultado geral para a variável Confiança:

	Confiança						
Categoria	2012	2013	2014	2015	2016	Conceito	2016/2015
Brasil Concessionárias	**62,17**	**66,43**	**63,60**	**56,43**	**62,09**	**Bom**	**10,02%** ▲
Norte	51,40	49,20	51,92	41,04	46,30	**Regular**	12,81% ▲
Nordeste	61,69	61,96	58,16	58,25	65,38	**Bom**	12,24% ▲
Centro-Oeste acima de 30.000 UCs	56,59	61,37	56,49	40,42	51,87	**Regular**	28,32% ▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 UCs	67,14	76,69	74,25	63,70	69,86	**Bom**	9,67% ▲
Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 UCs	67,97	73,56	70,41	63,78	65,10	**Bom**	2,08% ▲
Sudeste acima de 400.000 UCs	61,90	65,69	63,92	56,75	61,55	**Bom**	8,45% ▲
Sul acima de 400.000 UCs	63,33	74,88	67,79	59,04	67,64	**Bom**	14,56% ▲
Brasil Permissionárias	**-**	**-**	**72,60**	**67,50**	**68,12**	**Bom**	**0,93%** ▲
Permissionárias até 10.000 UCs	-	-	68,45	65,30	62,27	**Bom**	-4,63% ▼
Permissionárias acima de 10.000 UCs	-	-	77,93	69,47	73,35	**Bom**	5,59% ▲

O benchmark de 2016, a Cosern, com o escore de 83,68, mostrou-se 9,36 pontos acima do benchmark do ano anterior, 74,33 (CPFL Jaguari). O aumento verificado foi de 12,59%.

A permissionária mais bem avaliada nesta variável foi a Cermissões, com escore de 85,17. O crescimento foi de 5,53 pontos em relação à Ceral-Dis, benchmark de 2015 com escore de 79,64.

Fidelidade

A tabela a seguir apresenta o resultado geral para a variável Fidelidade:

	Fidelidade						
Categoria	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**Conceito**	**2016/2015**
Brasil Concessionárias	**40,81**	**39,87**	**36,94**	**35,32**	**40,41**	**Média**	**14,43% ▲**
Norte	32,59	25,97	25,59	27,19	**34,01**	**Baixa**	**25,06% ▲**
Nordeste	44,77	39,22	33,51	34,29	**49,26**	**Média**	**43,68% ▲**
Centro-Oeste acima de 30.000 UCs	40,45	39,08	32,61	21,55	**30,50**	**Baixa**	**41,50% ▲**
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 UCs	41,07	46,84	44,39	44,63	**37,27**	**Baixa**	**-16,49% ▼**
Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 UCs	43,59	42,70	37,92	37,65	**37,78**	**Baixa**	**0,36% ▲**
Sudeste acima de 400.000 UCs	37,39	38,96	39,05	33,21	**39,26**	**Baixa**	**18,23% ▲**
Sul acima de 400.000 UCs	43,40	45,65	45,64	45,64	**47,33**	**Média**	**3,69% ▲**
Brasil Permissionárias	**-**	**-**	**47,75**	**53,23**	**50,02**	**Média**	**-6,04% ▼**
Permissionárias até 10.000 UCs	-	-	44,27	48,26	**44,28**	**Média**	**-8,25% ▼**
Permissionárias acima de 10.000 UCs	-	-	52,27	57,68	**55,17**	**Média**	**-4,35% ▼**

A variável Fidelidade teve também a Cosern como benchmark entre as concessionárias, com o escore de 82,78. Comparativamente ao ano de 2015, houve aumento de 21,81 pontos (ou variação de 35,78%), quando a Mux Energia foi o benchmark com a nota 60,97.

Entre as permissionárias, a mais bem avaliada em 2016 é a Ceriluz, com o escore de 75,31. Comparativamente ao desempenho em 2015 da Ceral-Dis, apresentou redução de 9,36 pontos (variação de 11,06%).

Satisfação

A tabela a seguir apresenta o resultado geral para a variável Satisfação:

	Satisfação						
Categoria	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**Conceito**	**2016/2015**
Brasil Concessionárias	**61,51**	**60,41**	**67,74**	**57,03**	**64,86**	**Bom**	**13,72% ▲**
Norte	51,32	50,02	54,11	44,90	**48,25**	**Regular**	**7,47% ▲**
Nordeste	61,92	61,59	64,08	57,78	**66,85**	**Bom**	**15,70% ▲**
Centro-Oeste acima de 30.000 UCs	59,30	59,43	64,28	47,97	**58,41**	**Regular**	**21,78% ▲**
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30.000 UCs	66,50	64,87	76,87	65,43	**74,30**	**Bom**	**13,56% ▲**
Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 UCs	66,10	61,84	74,28	62,32	**67,74**	**Bom**	**8,70% ▲**
Sudeste acima de 400.000 UCs	59,86	59,28	68,50	56,58	**64,57**	**Bom**	**14,12% ▲**
Sul acima de 400.000 UCs	62,71	64,82	69,85	58,07	**69,99**	**Bom**	**20,53% ▲**
Brasil Permissionárias	**-**	**-**	**77,03**	**69,31**	**70,89**	**Bom**	**2,28% ▲**
Permissionárias até 10.000 UCs	-	-	73,17	66,69	**65,31**	**Bom**	**-2,07% ▼**
Permissionárias acima de 10.000 UCs	-	-	82,00	71,68	**75,92**	**Bom**	**5,91% ▲**

O Índice Brasil Concessionárias 2016, de 64,86 pontos, apresentou aumento de 7,83 pontos em relação a 2015 (13,73% de acréscimo). Trata-se do quarto maior nível de satisfação da série histórica. Em todas as categorias referentes à pesquisa com os consumidores das concessionárias, houve uma elevação no nível de satisfação, embora em duas delas, Norte e Centro-Oeste acima de 30.000 unidades consumidoras, o nível considerado bom, entre 60 e 80 pontos, não tenha sido atingido.

O Índice Brasil Permissionárias, de 70,89 pontos, superou o do ano anterior em 1,58 ponto (2,28% de aumento). Trata-se do segundo maior nível de satisfação da série histórica que começou a se formar em 2014. Houve elevação do nível de satisfação no caso da categoria Permissionárias acima de 10.000 unidades consumidoras e redução na categoria Permissionárias até 10.000 unidades consumidoras. O índice de satisfação dos consumidores das permissionárias continua mais alto que o dos consumidores das concessionárias; está bastante próximo do Índice de Satisfação do Consumidor Americano, que em 2016 tem o valor de 71,90.

1. Amostra da pesquisa

Nesta 17ª edição da pesquisa, foram realizadas 24.926 entrevistas presenciais domiciliares em 540 municípios das 101 distribuidoras de energia elétrica, sendo 19.970 entrevistas com consumidores das 63 concessionárias e 4.956 entrevistas com consumidores das 38 permissionárias de distribuição de energia elétrica.

A pesquisa de campo foi realizada pela empresa Qualitest Ciência e Tecnologia Ltda. - ME, entre 7 de julho e 21 de setembro de 2016.

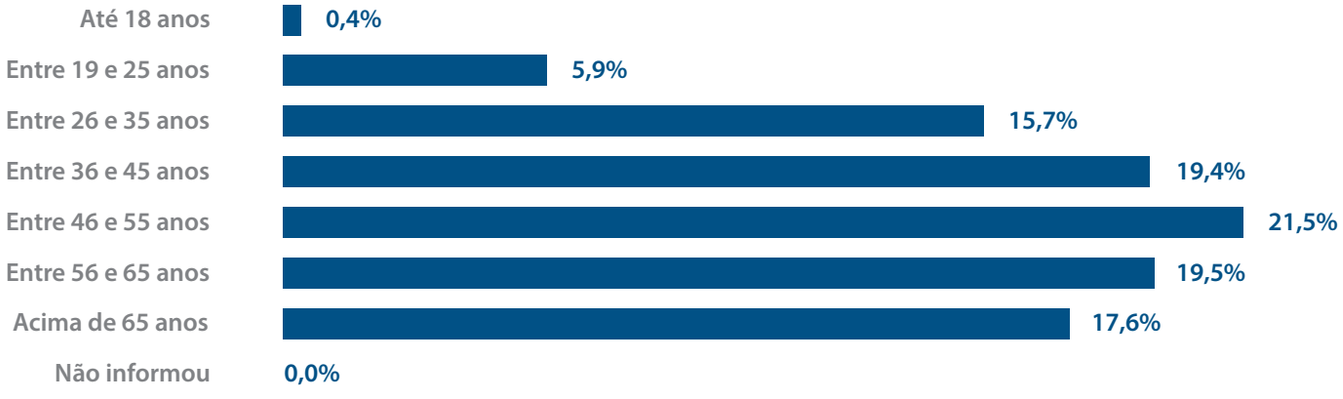
O tamanho da amostra para cada distribuidora, de acordo com o seu porte de mercado, está exposto a seguir:

Mercado atendido pela distribuidora	Nº entrevistas
Permissionárias	45 a 150
Concessionárias até 30 mil unidades consumidoras	200
Concessionárias acima de 30 mil até 400 mil unidades consumidoras	250
Concessionárias acima de 400 mil até 1 milhão de unidades consumidoras	320
Concessionárias acima de 1 milhão de unidades consumidoras	450

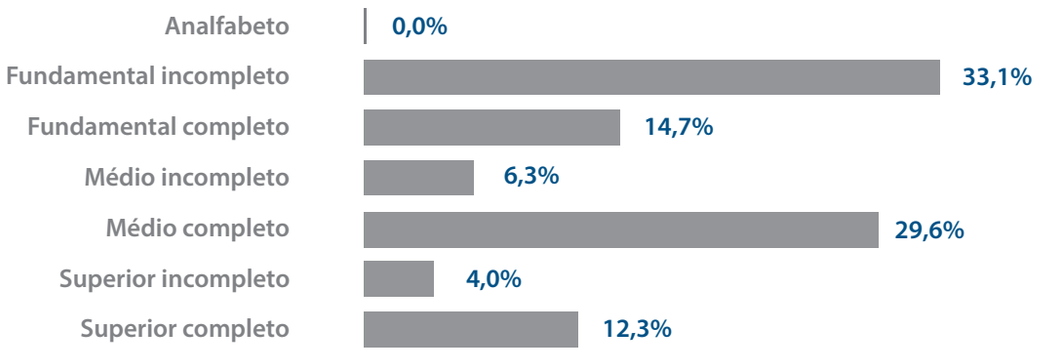
Caracterização da amostra

Entrevistados por gênero

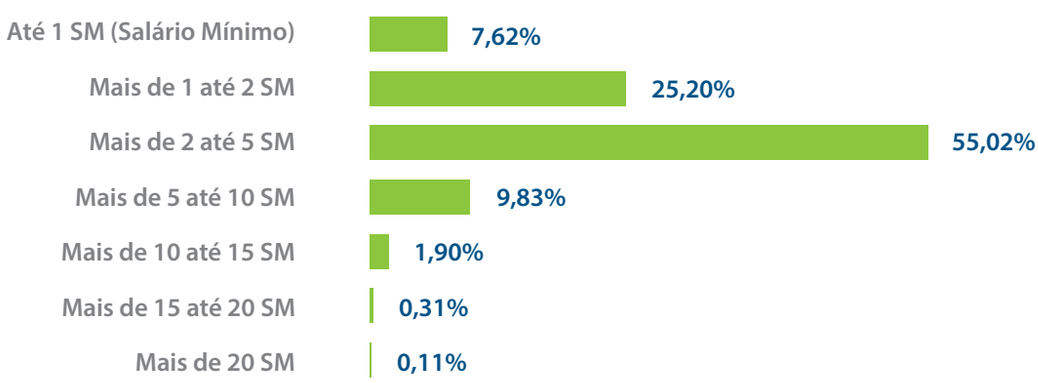
Entrevistados por idade



Entrevistados por escolaridade

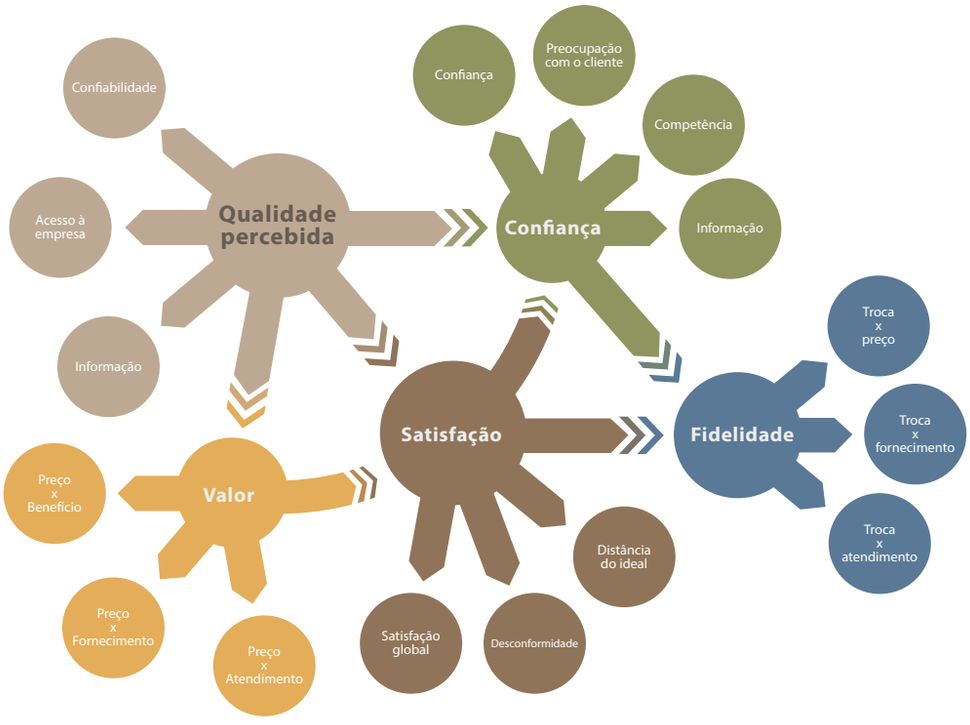


Entrevistados por renda familiar mensal



2. Modelo

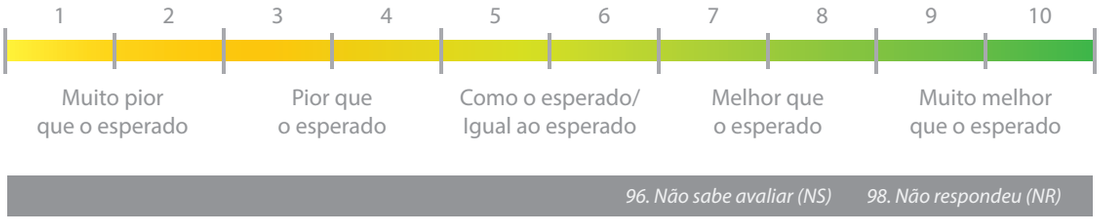
O modelo utilizado em 2016, descrito na figura a seguir, permanece o mesmo dos anos anteriores, como forma de manter o histórico dos indicadores.



O modelo é composto de cinco variáveis: Qualidade percebida, Valor, Satisfação, Confiança e Fidelidade. Cada variável é avaliada no questionário por meio de escalas de mensuração apresentadas a seguir:

2.1 Itens avaliados

2.1.1 Qualidade percebida



As perguntas que compõem a variável foram agrupadas em três itens, resultantes de um procedimento de análise fatorial, e são apresentadas a seguir:

Informações ao cliente:

- ***Explicação sobre o uso adequado de energia***, como utilizar eficientemente, não desperdiçar.

- ***Segurança no valor cobrado***, ou seja, confiabilidade na leitura do consumo realizado pela concessionária / permissionária e conta sempre correta.

- ***Mesmo atendimento a todos os consumidores***, ou seja, não existir qualquer tipo de discriminação.

- ***Informação / orientação sobre os riscos associados*** ao uso da energia elétrica.

- ***Esclarecimentos sobre seus direitos e deveres***, como o direito à energia segura e de qualidade e o dever de pagar a conta em dia.

- ***Detalhamento das contas***, ou seja, informação adequada / detalhada na conta.

Acesso à empresa:

- ***Pontualidade na prestação de serviços***, ou seja, prestar o serviço no horário / prazo prometido.

- ***Facilidade para entrar em contato com a empresa*** (pessoalmente, por telefone, via internet etc.).

- ***Cordialidade no atendimento***, ou seja, educação / cortesia dos funcionários que atendem.

- ***Facilidade de acesso aos locais / meios de pagamento da conta***, ou seja, locais para pagamento, débito automático etc.

- ***Respostas rápidas às solicitações*** dos clientes.

Confiabilidade nos serviços:

- ***Fornecimento de energia sem interrupção***, ou seja, sem faltar luz.

- ***Fornecimento de energia sem variação na tensão***, ou seja, sem alternância de luz forte com luz fraca.

- ***Avisos antecipados sobre corte de energia***, quando houver atraso no pagamento da conta.

- ***Confiabilidade das soluções dadas***, ou seja, solução definitiva do problema apresentado.

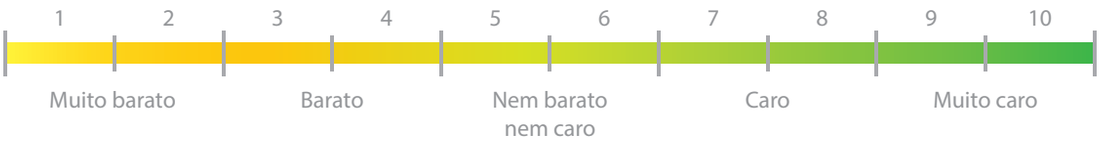
- ***Rapidez na volta da energia*** quando há interrupção.

- ***Avisos antecipados sobre falta de energia***, quando há necessidade de consertos / reparos da rede.

Os itens de cada dimensão da Qualidade percebida utilizados no modelo de análise foram obtidos por meio da média das respostas válidas de seus componentes, considerando cada unidade amostral, ou seja, cada consumidor entrevistado

2.1.2 Valor

Esta variável foi inserida para avaliar a percepção do consumidor na dimensão econômica. A escala utilizada para as respostas é a seguinte:



96. Não sabe avaliar (NS) 98. Não respondeu (NR)

A escala foi invertida para a análise. Os itens que compõem a variável são os seguintes:

> Pensando nas facilidades que a energia traz para sua vida, ou seja, pensando no conforto, na comodidade e na segurança que a energia elétrica pode trazer, você diria que o preço é...

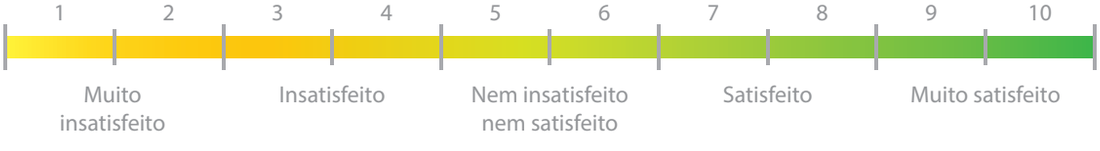
> Pensando na qualidade do fornecimento de energia elétrica, como, por exemplo, não faltar nem variar luz, rapidez e pontualidade em reparos na rede, avisos antecipados, etc, você diria que o preço é...

> Pensando em todos os aspectos relativos ao atendimento ao consumidor, como por exemplo, cortesia e boa vontade do funcionário, a capacidade de solucionar problemas, etc., você diria que o preço é...

2.1.3 Satisfação

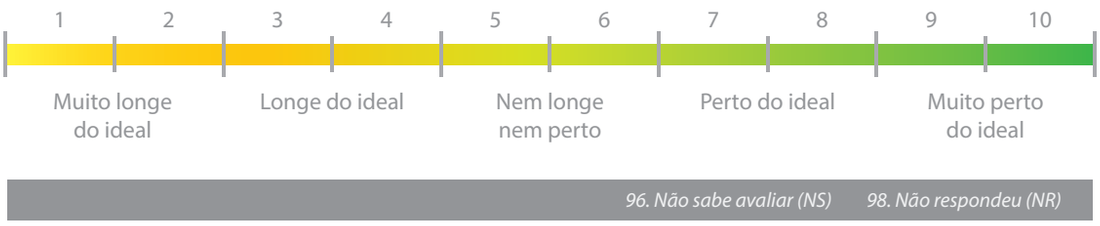
Esta variável foi mensurada por meio de três itens com as escalas apresentadas a seguir:

Satisfação global



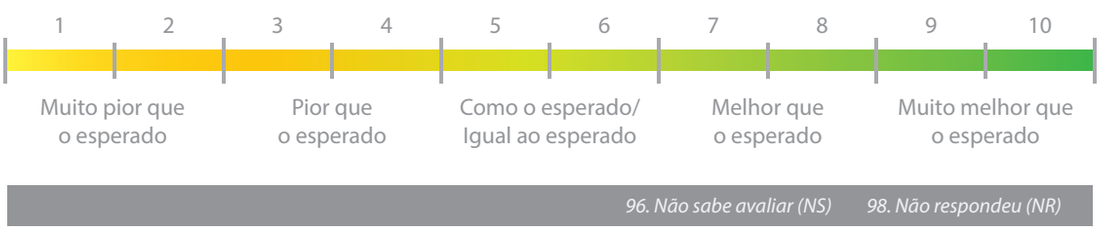
96. Não sabe avaliar (NS) 98. Não respondeu (NR)

Distância para a empresa ideal



96. Não sabe avaliar (NS) *98. Não respondeu (NR)*

Desconformidade global



96. Não sabe avaliar (NS) *98. Não respondeu (NR)*

Esses itens foram selecionados de forma a mensurar a Satisfação em dimensões diferentes, e, pelo método de avaliação utilizado, pode-se considerar a variância comum aos três como o resultado da Satisfação.

2.1.4 Confiança

Esta variável foi inserida no modelo como forma de avaliar a Confiança que os consumidores possuem no seu fornecedor de energia elétrica e foi avaliada por meio da seguinte escala:

96. Não sabe avaliar (NS) *98. Não respondeu (NR)*

Os itens que compõe a variável são os seguintes:

- A ...(distribuidora) ... é muito ***confiável***.

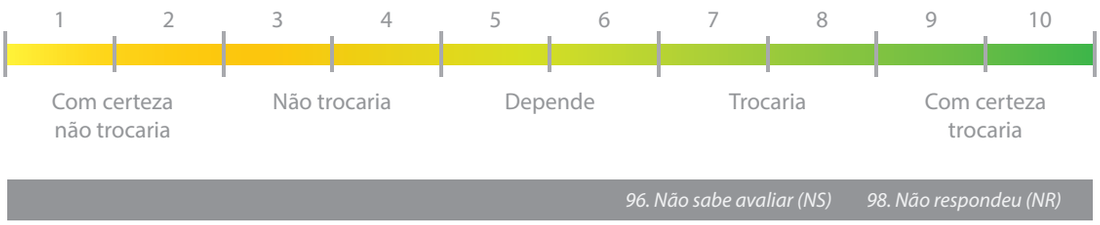
- Estou certo de que a ... (distribuidora) ... ***se preocupa*** com meus interesses.

- A ... (distribuidora) ... é bastante ***competente*** no fornecimento de seus serviços aos clientes.

- A ... (distribuidora) ... dá ***informações verdadeiras/corretas*** a seus clientes.

2.1.5 Fidelidade

A mensuração foi realizada com uma escala de intenção de troca, conforme modelo a seguir:



A escala foi invertida para a análise. Os itens que a compõem são:

> Supondo que o ***preço*** de outra empresa seja melhor. Utilizando esta mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica?

> Supondo, que a ***qualidade do fornecimento*** de energia seja melhor em outra empresa e, utilizando esta mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica?

> Supondo, que o ***atendimento ao consumidor*** seja melhor em outra empresa, e utilizando esta mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica?

2.2. Solução e validação do modelo de análise

Para solucionar o modelo foi utilizado o método *PLS* (*Partial Least Squares* - Mínimos Quadrados Parciais), selecionado pelas seguintes razões:

- introduz a noção de variável latente ou não observável diretamente;

- permite a especificação da natureza das relações entre as variáveis latentes e seus indicadores;

- permite tratar diversas variáveis explicativas;

- permitie o tratamento de problemas de assimetria nas variáveis;

- possibilita o cálculo de escores das variáveis latentes; e

- considera os erros das mensurações.

Para confirmação da validade do modelo, foram utilizados os seguintes procedimentos:

- para cada empresa, calculou-se a Variância Extraída[1] em cada variável e um indicador complementar de confiabilidade[2], não sujeito ao tamanho da amostra;

- foram utilizados ainda os seguintes indicadores: *RMS* (*Roat Mean Square*), que mede o erro total do modelo; o Coeficiente de Comunalidade; e Coeficiente *Bentler-Bonnet*, que mede o ajustamento global do modelo.

Os erros do indicador Iasc variaram, por distribuidora, entre 1,02 e 7,66. Esses resultados mostram a consistência do indicador calculado, mesmo com amostras de tamanhos diferentes, dependendo do porte das concessionárias. Para o Iasc Brasil o erro apurado foi de 0,41 (se observarmos apenas as concessionárias, o erro apurado foi de 0,36, e para as permissionárias, 0,62).

---

[1] A Variância Extraída é um indicador do poder de explicação dos indicadores sobre o construto, ou seja, o quanto da variância total de cada indicador está sendo utilizada para compor a avaliação do construto.
É calculada por:

$$VE = \frac{\sum p_i^{\,2}}{\sum p_i^{\,2} + \sum erros_i}$$

[2] A confiabilidade proposta aqui, complementarmente ao Coeficiente Alfa de Cronbach, é calculada também sobre a variância de cada indicador não utilizada para explicar o escore do construto correspondente, através da equação:

$$Conf = \frac{(\sum p_i)^2}{(\sum p_i)^2 + \sum erros_i}$$

3. Procedimento de cálculo

Para geração dos índices de Satisfação por concessionária, utilizaram-se as médias obtidas para cada uma das empresas nos indicadores de Satisfação global, Desconformidade global, e Distância para uma empresa ideal, pelos seus pesos, calculados no modelo PLS.

Ainda, para este cálculo, deve-se considerar a amplitude da escala, isto é, numa avaliação péssima, os escores mínimos alcançados correspondem ao ponto 1 nas três escalas, ponderados pelos pesos de cada indicador na variável latente.

Da mesma forma, o escore máximo possível de ser alcançado é o ponto 10 em cada escala, ponderado pelo peso correspondente na relação com a variável latente.

Para o cálculo do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (Iasc) para cada empresa, então, deve-se considerar a posição relativa da empresa com referência à posição máxima possível de ser alcançada pela mesma. Representando matematicamente:

$$Iasc = \frac{\sum p_i \bullet \bar{x}_i - \sum p_i \bullet Min(x_i)}{\sum p_i \bullet Max(x_i) - \sum p_i \bullet Min(x_i)} x\,100$$

Onde:

pi = peso calculado pelo modelo estrutural da empresa para o indicador i
Xi = média do indicador i para a empresa em questão
Max (.) = valor máximo da escala do indicador i
Min (.) = valor mínimo da escala do indicador i

Como exemplo hipotético, pode-se considerar o cálculo do Iasc, sendo:

$p_{satglob}$= 0,81; $p_{descglob}$= 0,82; $p_{distideal}$= 0,81;
$X_{satglob}$= 6,99; $X_{descglob}$= 8,89; $X_{distideal}$= 6,79;

Valor mínimo da Escala = 1; e
Valor máximo da Escala = 10.

$$\textbf{Iasc} = \frac{(0{,}81 \times 6{,}99 + 0{,}82 \times 8{,}89 + 0{,}81 \times 6{,}79) - (0{,}81 \times 1 + 0{,}82 \times 1 + 0{,}81 \times 1)}{(0{,}81 \times 10 + 0{,}82 \times 10 + 0{,}81 \times 10) - (0{,}81 \times 1 + 0{,}82 \times 1 + 0{,}81 \times 1)} \times 100$$

ou **Iasc** = 72,91%

Considerando-se também que cada indicador tem associado a ele uma variância, pode-se calcular a variância do escore global, avaliado a partir da combinação linear dos 3 indicadores de cada construto. Portanto, pode-se calcular o erro de mensuração de cada um deles, tendo em vista uma confiabilidade de 95% e uma amostra de 450 observações por concessionária. Assim, tem-se:

$$e = \sqrt{\frac{z^2}{n} \cdot \sigma_e^{\,2}}$$

Onde agora σ_e e é a variância estimada a partir do cálculo acima descrito, no tamanho da amostra e z o valor correspondente a margem de confiança de 95%. Ou seja, no mesmo exemplo, considerando que a variância[1] do escore de Satisfação calculado de 167,75 (%²) e uma amostra de 450 unidades, teremos:

$$e = \sqrt{\frac{1{,}96^2}{450} \cdot 167{,}75}$$

Ou, em um escore Iasc de 72,91 %, o erro percentual em relação a ele é de 0,30%.

O cálculo dos outros indicadores do modelo, Qualidade percebida, Valor percebido, Fidelidade e Confiança segue o mesmo procedimento. Os indicadores específicos da Qualidade percebida também obedecem ao mesmo procedimento, diferenciando-se somente por serem calculados sobre apenas um item.

[1] O cálculo da variância do Iasc de cada empresa foi feito considerando que este escore é uma combinação linear de 3 indicadores, que, por sua vez, são caracterizados através da média e de sua variância.

4. Municípios sorteados e tamanho da amostra

AES Eletropaulo
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.

São Paulo/SP	314
Santo André/SP	64
Barueri/SP	21
São Bernardo do Campo/SP	19
Ribeirão Pires/SP	16
Juquitiba/SP	8
São Lourenço da Serra/SP	8

AES Sul
AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S.A.

São Leopoldo/RS	127
Sapucaia do Sul/RS	72
Santa Maria/RS	58
Sant'Ana do Livramento/RS	42
Santa Cruz do Sul/RS	36
São Borja/RS	29
São Gabriel/RS	26
Encantado/RS	22
Ivoti/RS	21
Muçum/RS	9
Segredo/RS	8

Ampla
Ampla Energia e Serviços S.A.

Niterói/RJ	191
Campos dos Goytacazes/RJ	53
Armação dos Búzios/RJ	52
Rio das Ostras/RJ	52
Cachoeiras de Macacu/RJ	25
Angra dos Reis/RJ	22
Duas Barras/RJ	13
Paraty/RJ	9
São José do Vale do Rio Preto/RJ	9
Areal/RJ	8
Iguaba Grande/RJ	8
Itatiaia/RJ	8

Caiuá-D
Caiuá Distribuição de Energia S.A.

Presidente Prudente/SP	111
Presidente Venceslau/SP	61
Osvaldo Cruz/SP	49
Indiana/SP	13
Caiabu/SP	8
Piquerobi/SP	8

CEA
Companhia de Eletricidade do Amapá

Macapá/AP	159
Santana/AP	38
Laranjal do Jari/AP	32
Cutias/AP	13
Tartarugalzinho/AP	8

CEB-Dis
CEB Distribuição S.A.

Brasília/DF	320

Cedrap
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural do Alto Paraíba Ltda.

Paraibuna/SP	113
Jambeiro/SP	29
Santa Branca/SP	8

Cedri
Cooperativa de Eletrificação e Distribuição da Região de Itariri

Itariri/SP	77
Peruíbe/SP	49
Pedro de Toledo/SP	24

CEEE-D
Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica

Porto Alegre/RS	220
Pelotas/RS	81
Santo Antônio da Patrulha/RS	70
Bagé/RS	21
Guaíba/RS	13
Camaquã/RS	12
São Jerônimo/RS	9
Arroio do Padre/RS	8
Dom Pedro de Alcântara/RS	8
Minas do Leão/RS	8

Cejama
Cooperativa de Eletricidade Jacinto Machado

Jacinto Machado/SC	150

Celesc-Dis
Celesc Distribuição S.A.

Florianópolis/SC	155
Joinville/SC	89
Criciúma/SC	47
Blumenau/SC	44
Brusque/SC	24
Concórdia/SC	18
Chapecó/SC	15
Otacílio Costa/SC	15
Mondaí/SC	14
Joaçaba/SC	13
Frei Rogério/SC	8
Jupiá/SC	8

Celg-D
Celg Distribuição S.A.

Goiânia/GO	138
Luziânia/GO	84
Catalão/GO	56
Anápolis/GO	42
Joviânia/GO	29
Goianira/GO	26
Niquelândia/GO	24
Itaberaí/GO	22
Araguapaz/GO	12
Palminópolis/GO	9
São João da Paraúna/GO	8

Celpa
Centrais Elétricas do Pará S.A.

Belém/PA	185
Parauapebas/PA	69
Santarém/PA	40
Castanhal/PA	27
Bragança/PA	25
Tucuruí/PA	25
Abaetetuba/PA	24
Santa Luzia do Pará/PA	23
Altamira/PA	16
Benevides/PA	16

Celpe
Companhia Energética de Pernambuco

Recife/PE	197
Surubim/PE	42
Buíque/PE	34
Cabo de Santo Agostinho/PE	27
Caruaru/PE	26
Tamandaré/PE	24
Gravatá/PE	21
Petrolina/PE	20
Lagoa do Ouro/PE	17
Serra Talhada/PE	16
Belém do São Francisco/PE	10
Solidão/PE	8
Vertente do Lério/PE	8

Cemar
Companhia Energética do Maranhão

São Luís/MA	107
Santa Inês/MA	91
Imperatriz/MA	51
Caxias/MA	48
Açailândia/MA	31
Pinheiro/MA	30
Parnarama/MA	28
Icatu/MA	22
São Bento/MA	17
São José de Ribamar/MA	16
Santa Filomena do Maranhão/MA	9

Cemig-D
Cemig Distribuição S.A.

Belo Horizonte/MG	128
Uberlândia/MG	43
Ipatinga/MG	36
Juiz de Fora/MG	29
Pedra Azul/MG	29
Bom Jardim de Minas/MG	26
Borda da Mata/MG	26
Divinópolis/MG	24
Quartel Geral/MG	18
Tiros/MG	17
Santo Antônio do Jacinto/MG	16
Bom Jesus da Penha/MG	12
Ferros/MG	12
Chiador/MG	9
Dom Joaquim/MG	9
Paulistas/MG	8
Rio Acima/MG	8

Ceprag
Cooperativa de Eletricidade Praia Grande

Passo de Torres/SC	86
Praia Grande/SC	64

Ceraçá
Cooperativa Distribuidora de Energia Vale do Araçá

Saudades/SC	43
Pinhalzinho/SC	42
Sul Brasil/SC	24
Cunhataí/SC	16
Maravilha/SC	13
Nova Erechim/SC	12

Ceral Anitápolis
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Anitápolis

Anitápolis/SC	44
Santa Rosa de Lima/SC	19

Ceral-Dis
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Arapoti

Arapoti/PR	49

Cerbranorte
Cooperativa de Eletrificação de Braço do Norte

Braço do Norte/SC	137
Rio Fortuna/SC	13

Cercos
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe Ltda.

Lagarto/SE	150

Cerej
Cooperativa de Prestação de Serviços Públicos de Distribuição de Energia Elétrica Senador Esteves Júnior
Biguaçu/SC 54
Antônio Carlos/SC 47
Angelina/SC 25
Tijucas/SC 24

Ceres
Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda.
Itatiaia/RJ 108
Resende/RJ 33
Bocaina de Minas/MG 9

Cergal
Cooperativa de Eletrificação Anita Garibaldi Ltda.
Tubarão/SC 104
Jaguaruna/SC 46

Cergapa
Cooperativa de Eletricidade Grão Pará
Grão Pará/SC 63

Cergral
Cooperativa de Eletricidade de Gravatal
Gravatal/SC 150

Ceriluz
Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda.
Coronel Barros/RS 37
Ijuí/RS 26

Cerim
Cooperativa de Eletrificação Rural Itu-Mairinque
Mairinque/SP 78
Itu/SP 43
Alumínio/SP 19
Araçariguama/SP 10

Ceripa
Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré
Paranapanema/SP 78
Avaré/SP 49
Itaí/SP 23

Ceris
Cooperativa de Eletrificação da Região de Itapecerica da Serra
Embu-Guaçu/SP 82
São Lourenço da Serra/SP 56
Juquitiba/SP 12

Cermc
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes
Mogi das Cruzes/SP 64

Cermissões
Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda.
Santo Antônio das Missões/RS 87
Caibaté/RS 42
Vitória das Missões/RS 12
Mato Queimado/RS 9

Cermoful
Cooperativa Fumacense de Eletricidade
Morro da Fumaça/SC 78
Içara/SC 72

Cernhe
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte
Novo Horizonte/SP 81
Borborema/SP 69

Cerpalo
Cooperativa de Eletricidade de Paulo Lopes
Imbituba/SC 91
Paulo Lopes/SC 51
Garopaba/SC 8

Cerpro
Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão Ltda.
Promissão/SP 46

Cerr
Companhia Energética de Roraima
Rorainópolis/RR 44
Caracaraí/RR 38
Mucajaí/RR 37
Pacaraima/RR 25
São João da Baliza/RR 19
São Luiz/RR 15
Caroebe/RR 14
Amajari/RR 8

Cerrp
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de São José do Rio Preto Ltda.
São José do Rio Preto/SP 107
Ipiguá/SP 43

Cersul
Cooperativa de Distribuição de Energia
Turvo/SC 83
Meleiro/SC 40
Morro Grande/SC 16
Ermo/SC 11

Certaja Energia
Cooperativa Regional de Energia Taquari Jacuí
Triunfo/RS 66
Taquari/RS 26
Paverama/RS 22
Tabaí/RS 21
Barão do Triunfo/RS 15

Certel Energia
Cooperativa de Distribuição de Energia Teutônia
Lajeado/RS 49
Teutônia/RS 44
Salvador do Sul/RS 19
Progresso/RS 12
Marques de Souza/RS 10
Sério/RS 8
Westfalia/RS 8

Certrel
Cooperativa de Energia Treviso
Siderópolis/SC 76
Treviso/SC 74

Cetril
Cooperativa de Eletrificação e Telefonia Rurais de Ibiúna Ltda.
Ibiúna/SP 142
Piedade/SP 8

CFLO
Companhia Força e Luz do Oeste
Guarapuava/PR 250

Chesp
Companhia Hidroelétrica São Patrício
Ceres/GO 61
Uruana/GO 54
Rialma/GO 45
Rianápolis/GO 18
Santa Isabel/GO 12
Ipiranga de Goiás/GO 10

CNEE
Companhia Nacional de Energia Elétrica
Catanduva/SP 119
Novo Horizonte/SP 42
Sales/SP 36
Nova Aliança/SP 28
Elisiário/SP 17
Marapoama/SP 8

Cocel
Companhia Campolarguense de Energia
Campo Largo/PR 250

Coelba
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia
Salvador/BA 149
Barreiras/BA 46
Ilhéus/BA 36
Ipiaú/BA 33
Jequié/BA 30
Santo Amaro/BA 29
Paulo Afonso/BA 28
Amélia Rodrigues/BA 24
Alagoinhas/BA 21
Itanagra/BA 19
Itapetinga/BA 11
Feira de Santana/BA 8
Mirante/BA 8
Pedro Alexandre/BA 8

Coelce
Companhia Energética do Ceará
Fortaleza/CE 230
Juazeiro do Norte/CE 44
Sobral/CE 44
Piquet Carneiro/CE 34
Bela Cruz/CE 29
Jijoca de Jericoacoara/CE 27
Penaforte/CE 25
Pindoretama/CE 9
Aracoiaba/CE 8

Coopera
Cooperativa Pioneira de Eletrificação
Forquilhinha/SC 127
Nova Veneza/SC 23

Cooperaliança
Cooperativa Aliança
Içara/SC 113
Balneário Rincão/SC 111
Jaguaruna/SC 26

Coopercocal
Cooperativa Energética Cocal
Cocal do Sul/SC 111
Urussanga/SC 26
Criciúma/SC 13

Cooperluz
Cooperativa Distribuidora de Energia Fronteira Noroeste
Santa Rosa/RS 95
Senador Salgado Filho/RS 55

Coopermila
Cooperativa de Eletrificação Lauro Müller
Lauro Muller/SC 45

Coorsel
Cooperativa Regional Sul de Eletrificação Rural
Treze de Maio/SC 66
Orleans/SC 45
Tubarão/SC 39

Copel-Dis
Copel Distribuição S.A.
Curitiba/PR 164
Foz do Iguaçu/PR 34
Londrina/PR 34
Cornélio Procópio/PR 30
Maringá/PR 30
Ponta Grossa/PR 27
Umuarama/PR 27
Toledo/PR 23
Dois Vizinhos/PR 22
Terra Rica/PR 22
Astorga/PR 19
Telêmaco Borba/PR 18

Coprel
Coprel Cooperativa de Energia
Tio Hugo/RS 21
Ibirubá/RS 21
Pontão/RS 21
Nicolau Vergueiro/RS 16
Mato Castelhano/RS 13
Fortaleza dos Valos/RS 12
Ernestina/RS 11
Alto Alegre/RS 10
Jari/RS 9
Jacuizinho/RS 8
Vila Lângaro/RS 8

Cosern
Companhia Energética do Rio Grande do Norte
Natal/RN 100
Parnamirim/RN 63
Goianinha/RN 56
São Gonçalo do Amarante/RN 46
São José de Mipibu/RN 16
Severiano Melo/RN 15
Doutor Severiano/RN 14
Serrinha/RN 10

CPFL Jaguari
Companhia Jaguari de Energia
Jaguariúna/SP 250

CPFL Leste Paulista
Companhia Leste Paulista de Energia
São José do Rio Pardo/SP 100
Casa Branca/SP 98
Caconde/SP 52

CPFL Mococa
Companhia Luz e Força de Mococa
Mococa/SP 156
Monte Santo de Minas/MG 49
Itamogi/MG 45

CPFL Paulista
Companhia Paulista de Força e Luz
Campinas/SP 81
Hortolândia/SP 73
Birigui/SP 52
Bebedouro/SP 36
Orlândia/SP 33
Ribeirão Preto/SP 33
São Carlos/SP 29
São José do Rio Preto/SP 24
Araçatuba/SP 22
Potirendaba/SP 19
Bofete/SP 13
Igaraçu do Tietê/SP 10
Dobrada/SP 9
Cássia dos Coqueiros/SP 8
Colômbia/SP 8

CPFL Piratininga
Companhia Piratininga de Força e Luz
Sorocaba/SP 238
São Vicente/SP 83
Votorantim/SP 45
Várzea Paulista/SP 42
Itupeva/SP 24
Iperó/SP 10
Alumínio/SP 8

CPFL Santa Cruz
Companhia Luz e Força Santa Cruz
Avaré/SP 117
Piraju/SP 64
Chavantes/SP 25
São Pedro do Turvo/SP 11
Tejupá/SP 9
Iaras/SP 8
Ubirajara/SP 8
Barra do Jacaré/PR 8

CPFL Sul Paulista
Companhia Sul Paulista de Energia
Itapetininga/SP 193
São Miguel Arcanjo/SP 29
Sarapuí/SP 28

Creluz-D
Cooperativa de Distribuição de Energia
Rodeio Bonito/RS 79
Pinhal/RS 43
Frederico Westphalen/RS 28

Creral
Cooperativa Regional de Eletrificação Rural do Alto Uruguai
Santo Expedito do Sul/RS 43
Sananduva/RS 20

Demei
Departamento Municipal de Energia Elétrica de Ijuí
Ijuí/RS 200

DMED
DME Distribuição S.A.
Poços de Caldas/MG 250

EBO
Energisa Borborema - Distribuidora de Energia S.A.
Campina Grande/PB 225
Queimadas/PB 14
Boa Vista/PB 11

EBR (EEB)
Empresa Elétrica Bragantina S.A.
Bragança Paulista/SP 146
Camanducaia/MG 61
Itapeva/MG 34
Tuiuti/SP 9

EDEVP
Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A.
Assis/SP 97
Bastos/SP 82
Salto Grande/SP 27
Echaporã/SP 18
Florínia/SP 9
Platina/SP 9
Nantes/SP 8

EDP Escelsa
Espírito Santo Centrais Elétricas S.A.
Vitória/ES 246
Guarapari/ES 42
Linhares/ES 35
Irupi/ES 32
Aracruz/ES 31
Fundão/ES 18
Divino de São Lourenço/ES 16
Rio Bananal/ES 13
Marataízes/ES 9
Castelo/ES 8

EDP Bandeirante
Bandeirante Energia S.A.
Guarulhos/SP 178
Taubaté/SP 155
Guaratinguetá/SP 85
Guararema/SP 16
Jambeiro/SP 8
Monteiro Lobato/SP 8

EFLJC
Empresa Força e Luz João Cesa Ltda.
Siderópolis/SC 200

Eflul
Empresa Força e Luz de Urussanga Ltda.
Urussanga/SC 200

Elektro
Elektro Eletricidade e Serviços S.A.
Itapeva/SP 89
Mogi Guaçu/SP 74
Pirassununga/SP 74
Atibaia/SP 69
Andradina/SP 30
São José do Barreiro/SP 23
Ilha Solteira/SP 19
Juquiá/SP 17
Pedro de Toledo/SP 11
Taciba/SP 11
Nova Luzitânia/SP 9
Marinópolis/SP 8
Nova Independência/SP 8
São João do Pau d'Alho/SP 8

Eletrobras Amazonas Energia
Amazonas Distribuidora de Energia S.A.
Manaus/AM 207
Itacoatiara/AM 45
Maués/AM 38
Ipixuna/AM 22
Silves/AM 8

Eletrobras Distribuição Acre
Companhia de Eletricidade do Acre
Rio Branco/AC 137
Cruzeiro do Sul/AC 35
Tarauacá/AC 27
Mâncio Lima/AC 24
Marechal Thaumaturgo/AC 19
Santa Rosa do Purus/AC 8

Eletrobras Distribuição Alagoas
Companhia Energética de Alagoas
Maceió/AL 142
Japaratinga/AL 41
Rio Largo/AL 41
Arapiraca/AL 27
Palmeira dos Índios/AL 21
São José da Tapera/AL 14
Teotônio Vilela/AL 14
Piaçabuçu/AL 11
Quebrangulo/AL 9

Eletrobras Distribuição Piauí
Companhia Energética do Piauí
Teresina/PI 115
Parnaíba/PI 35
Picos/PI 28
Piracuruca/PI 26
Bom Jesus/PI 24
Floriano/PI 22
Barras/PI 20
Regeneração/PI 19
Pimenteiras/PI 12
Santa Rosa do Piauí/PI 11
Buriti dos Montes/PI 8

Eletrobras Distribuição Rondônia
Centrais Elétricas de Rondônia S.A.
Porto Velho/RO 113
Vilhena/RO 56
Ji-Paraná/RO 50
Machadinho D'Oeste/RO 30
Cerejeiras/RO 26
Cujubim/RO 14
Corumbiara/RO 12
Cabixi/RO 11
Campo Novo de Rondônia/RO 8

Eletrobras Distribuição Roraima
Boa Vista Energia S.A.
Boa Vista/RR 250

Eletrocar
Centrais Elétricas de Carazinho S.A.
Carazinho/RS 163
Chapada/RS 24
Almirante Tamandaré do Sul/RS 13

ELFSM
Empresa Luz e Força Santa Maria S.A.
Colatina/ES 153
São Gabriel da Palha/ES 39
São Roque do Canaã/ES 35
São Domingos do Norte/ES 23

EMG
Energisa Minas Gerais - Distribuidora de Energia S.A.
Cataguases/MG 101
Além Paraíba/MG 55
Rio Novo/MG 17
São Geraldo/MG 17
Miradouro/MG 15
São João do Manhuaçu/MG 11
Descoberto/MG 10
Canaã/MG 8
Luisburgo/MG 8
Martins Soares/MG 8

EMS
Energisa Mato Grosso do Sul - Distribuidora de Energia S.A.
Campo Grande/MS 126
Corumbá/MS 45
Ponta Porã/MS 43
Caarapó/MS 36
Aparecida do Taboado/MS 26
Dourados/MS 20
Figueirão/MS 8
Japorã/MS 8
Paraíso das Águas/MS 8

EMT
Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S.A.
Cuiabá/MT 110
Nova Mutum/MT 53
Rondonópolis/MT 43
Tangará da Serra/MT 33
Água Boa/MT 14
Barra do Garças/MT 14
Cáceres/MT 14
São José dos Quatro Marcos/MT 12
Primavera do Leste/MT 11
Novo Horizonte do Norte/MT 8
Nova Guarita/MT 8

ENF
Energisa Nova Friburgo - Distribuidora de Energia S.A.
Nova Friburgo/RJ 250

EPB
Energisa Paraíba - Distribuidora de Energia S.A.
João Pessoa/PB 109
Guarabira/PB 48
Santa Rita/PB 36
Cajazeiras/PB 28
Princesa Isabel/PB 20
Cruz do Espírito Santo/PB 18
Cuité/PB 16
Paulista/PB 15
Monte Horebe/PB 13
Riachão do Bacamarte/PB 9
Barra de Santa Rosa/PB 8

ESE
Energisa Sergipe - Distribuidora de Energia S.A.
Aracaju/SE 199
Lagarto/SE 28
Simão Dias/SE 20
Santo Amaro das Brotas/SE 16
Nossa Senhora da Glória/SE 15
Propriá/SE 13
Feira Nova/SE 12
Carira/SE 9
Aquidabã/SE 8

ETO
Energisa Tocantins - Distribuidora de Energia S.A.
Palmas/TO 75
Araguaína/TO 44
Gurupi/TO 43
Paraíso do Tocantins/TO 28
Colinas do Tocantins/TO 24
Xambioá/TO 24
Miracema do Tocantins/TO 21
Palmeiras do Tocantins/TO 15
Dianópolis/TO 12
Cariri do Tocantins/TO 9
Piraquê/TO 9
Darcinópolis/TO 8
Dois Irmãos do Tocantins/TO 8

Forcel
Força e Luz Coronel Vivida Ltda.
Coronel Vivida/PR 200

Hidropan
Hidroelétrica Panambi S.A.
Panambi/RS 179
Condor/RS 21

Ienergia
Iguaçu Distribuidora de Energia Elétrica Ltda.
Xanxerê/SC 121
Xaxim/SC 67
Bom Jesus/SC 12

Light
Light Serviços de Eletricidade S.A.
Rio de Janeiro/RJ 314
São João de Meriti/RJ 32
Barra Mansa/RJ 24
Duque de Caxias/RJ 22
Barra do Piraí/RJ 13
Três Rios/RJ 12
Rio Claro/RJ 9
Miguel Pereira/RJ 8
Pinheiral/RJ 8
Sapucaia/RJ 8

Mux Energia
Muxfeldt Marin & Cia. Ltda.
Tapejara/RS 174
Ibiaçá/RS 26

RGE
Rio Grande Energia S.A.
Caxias do Sul/RS 108
Gravataí/RS 67
Lagoa Vermelha/RS 53
Não-Me-Toque/RS 45
Passo Fundo/RS 45
Erechim/RS 31
Ajuricaba/RS 28
Ibiraiaras/RS 27
Pejuçara/RS 18
Quinze de Novembro/RS 12
Pirapó/RS 8
São Pedro do Butiá/RS 8

Sulgipe
Companhia Sul Sergipana de Eletricidade
Estância/SE 92
Tobias Barreto/SE 69
Umbaúba/SE 42
Pedrinhas/SE 21
Tomar do Geru/SE 17
Jandaíra/BA 9

Nova Palma Energia
Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda.
Faxinal do Soturno/RS 96
Nova Palma/RS 60
São João do Polêsine/RS 26
Dona Francisca/RS 18

5. Questionário Iasc 2016

ANEEL
Agência Nacional de Energia Elétrica

QUESTIONÁRIO – IASC 2016

ANEEL 2016	**Data de aplicação: _____/_____/ 2016**	**V5 [| | | | | |]**	**Nº do Quest. _____**
V43 [| | |]	**Entrevistador (a): _____**		
UF [| |]	**Estado (anotar) _____ *(ATENÇÃO! Todos os campos devem ser preenchidos com letra legível!)***		
V71 [| | | | | | | | | | | | |]	**Setor Censitário (anotar) (cheque sua cota)**		
V42 [| | | | | |]	**Município (anotar) _____**		
V41 [| |]	**Concessionária / Permissionária (anotar) (cheque suas cotas) _____**		

APRESENTAÇÃO: Bom dia / boa tarde / boa noite. Meu nome é _____. Sou entrevistador da , uma empresa de pesquisa com atuação nacional. Neste momento, estamos fazendo uma avaliação do serviço de energia elétrica aqui de sua cidade e sua opinião é muito importante para a pesquisa. Você poderia responder algumas perguntas e ao final da entrevista fornecer o seu telefone de contato?

V52 [|] h: [|] min Hora de início da entrevista	**V53 [|] h: [|] min Hora de Término da entrevista**

[ ] V0 — **01. Você é o responsável pelo domicílio, ou é a(o) esposa/marido do responsável? *(só fazer a entrevista com um ou outro)***
[1] É o responsável [2] É esposa/marido do responsável [7] Outro ⇒***Agradeça e substitua***

[ ] V1 — **02. Sexo (marque sem perguntar): [1] Masculino [2] Feminino**

[ ] V2 — **03. Qual é a sua idade?** ***Codifique diretamente***
[1] Até 18 anos [3] Entre 26 e 35 anos [5] Entre 46 e 55 anos [7] Acima de 65 anos
[2] Mais de 18 a 25 anos [4] Entre 36 e 45 anos [6] Entre 56 e 65 anos [9] NS/NR

[ ] VC — **04. Você mora neste domicílio? [1] Sim ⇒Codificar [2] Não ⇒Agradeça e substitua**

[ ] VH — **05. Você mora nesta cidade há mais de 6 meses ou não? [1] Sim ⇒ Codificar [2] Não ⇒Agradeça e substitua**

[\|] VA — **06. Você sabe me dizer o nome da empresa de energia elétrica que atende esta cidade?**
Anotar _____ [98] Não sabe dizer ⇒***Agradeça e substitua***
Cheque sua cota: se NÃO for a mesma de sua cota, procure um bairro atendido pela concessionária / permissionária de sua cota.

[ ] VB — **07. Você ou alguém de sua família, que também more nesta casa, trabalha na empresa de energia elétrica?**
[1] Sim ⇒***Agradeça e substitua*** [2] Não ⇒***Codifique*** [9] NS/NR ⇒***Agradeça e substitua***

Agora, eu preciso fazer algumas perguntas para ver se as características do seu domicílio se encontram entre as que eu necessito nesta pesquisa.

[ ] VD — **08. Este domicílio é exclusivamente residencial* ou tem alguma atividade comercial ou industrial funcionando aqui dentro, nos fundos ou em qualquer outro local que pertença a este domicílio? (por exemplo: funciona aqui uma pequena *confecção, uma marcenaria, vocês fazem salgados e doces para festa. Alguma coisa assim*?)**
[1] Exclusivamente residencial ⇒***Codifique*** [2] Tem outra(s) atividade(s) ⇒***Agradeça e substitua*** [9] NS/NR ⇒***Agradeça e substitua***
(*excepcionalmente, no caso das empresas Permissionárias serão admitidas entrevistas em domicílios localizados em propriedades que desenvolvam atividades típicas do meio rural)

[ ] VE — **09. Gostaria que você me mostrasse onde fica o medidor de energia deste domicílio, aquele relógio que registra a energia que a sua casa gastou.**
[1] Tem medidor de energia e ele fica na residência do entrevistado ou no poste da rua ⇒***Codifique***
[2] Não tem o medidor de energia ou o medidor fica na residência de outro morador ⇒***Agradeça e substitua***
[3] Não mostrou o medidor de energia/ Não sabe / Não respondeu ⇒***Agradeça e substitua***

[ ] VF — **10. Existe algum terreno ou residência que "puxa" energia do seu domicílio utilizando o mesmo medidor de energia (relógio) ou não? Ou seja, de alguma forma este domicílio fornece energia para outro local, como por exemplo, um barracão nos fundos?**
[1] Fornece ⇒***Agradeça e substitua*** [2] Não fornece⇒***Codifique*** [3] NS/NR ⇒***Agradeça e substitua***

[ ] VG — **11. Hoje a sua casa está com fornecimento normal de energia, ou não? (está cortada ou não)?**
[1] Fornecimento normal ⇒*Codifique* **[2] Não está com fornecimento normal ⇒*Agradeça e substitua***

[ ] V6 — **12. Agora eu gostaria de saber se você sabe o valor da conta de energia elétrica?**
[1] Sim ⇒Codifique [2] Não ⇒Agradeça e substitua

Eu tenho que entrevistar uma quantidade de pessoas com determinado nível de instrução e com determinada renda. Por isto eu vou fazer algumas perguntas para saber seu eu posso continuar a entrevista.

[ ] V3 — **13. Qual é o seu grau de escolaridade?**
[1] Analfabeto ⇒***Agradeça e substitua***
[2] Ensino fundamental incompleto (sabe ler) (1º ao 9º ano incompleto)
[3] Ensino fundamental completo (1º ao 9º ano completo)
[4] Ensino médio incompleto (2º grau incompleto)
[5] Ensino médio completo (2º grau completo)
[6] Superior Incompleto
[7] Superior Completo
[9] NS/NR ⇒***Agradeça e substitua***

1

ANEEL
Agência Nacional de Energia Elétrica

[ ] V4	**14. Olhando aqui nesta lista (*MOSTRAR ANEXO 1*), você poderia me dizer aproximadamente qual é a renda total da sua família por mês, somando todos os rendimentos de todas as pessoas que moram na sua casa? (considerar salários, aposentadorias, bolsa família, rendas informais, bicos etc.)** ***(Codificar diretamente na coluna da esquerda)*** [1] Menos de R$ 880,00 (menos de 1 salário mínimo por mês) [2] De R$ 880,00 a R$ 1.760,00 (mais de 1 até 2 salários mínimos por mês) [3] De R$ 1.760,00 a R$ 4.400,00 (mais de 2 até 5 salários mínimos por mês) [4] De R$ 4.401,00 a R$ 8.800,00 (mais de 5 até 10 salários mínimos por mês) [5] De R$ 8.801,00 a R$ 13.200,00 (mais de 10 até 15 salários mínimos por mês) [6] De R$ 13.201,00 a R$ 17.600,00 (mais de 15 até 20 salários mínimos por mês) [7] Mais de R$ 17.600,00 (Mais de 20 salários mínimos por mês) [9] NS/NR ⇒***Agradeça e substitua***

ATENÇÃO: A partir de agora, ao fazer cada pergunta, codificar diretamente na coluna da esquerda, salvo orientação específica.

[|] V7	**15. Agora eu vou lhe mostrar uma escala que utilizaremos para avaliar sua satisfação como consumidor de energia. (*MOSTRE O ANEXO 2*).Leia as instruções e assegure-se de que ele compreendeu.** **Agora, considerando esta escala (*ANEXO 2*), gostaria que você avaliasse, de maneira geral, a qualidade dos serviços prestados pela *(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA)*. Você está... (leia a escala)** ***(codificar diretamente na coluna da esquerda)*** [01] [02] Muito insatisfeito; [03] [04] Insatisfeito; [05] [06] Nem insatisfeito nem satisfeito; [07] [08] Satisfeito; [09] [10] Muito satisfeito; [96] NS; [98] NR

Agora eu vou lhe apresentar uma escala, que utilizaremos para avaliar sua satisfação como consumidor de energia elétrica (entregue a escala de 10 pts do *ANEXO 3*, leia as instruções e assegure-se de que ele compreendeu).

16. Agora eu vou fazer uma série de perguntas para que você dê a sua opinião sobre a *(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA)*. Como você avalia o(a)..... . (ler escala)

[01] [02] Muito pior que o esperado; [03] [04] Pior que o esperado; [05] [06] Como o esperado / igual ao esperado; [07] [08] Melhor que o esperado; [09] [10] Muito melhor que o esperado; [96] NS; [98] NR

[|] V8	1. Fornecimento de energia sem interrupção, ou seja, sem faltar luz.	[|] V17	10. Facilidade de acesso aos locais / meios de pagamento da conta, ou seja, locais para pagamento, débito automático etc.
[|] V9	2. Fornecimento de energia sem variação na tensão, ou seja, sem alternância de luz forte com luz fraca.	[|] V18	11. Rapidez na volta da energia quando há interrupção/ quando falta luz.
[|] V10	3. Pontualidade na prestação de serviços, ou seja, prestar o serviço no horário / prazo prometido.	[|] V19	12. Respostas rápidas às solicitações dos clientes.
[|] V11	4. Facilidade para entrar em contato com a empresa (pessoalmente, por telefone, via internet etc.).	[|] V20	13. Avisos antecipados sobre falta de energia, quando há necessidade de consertos / reparos da rede.
[|] V12	5. Cordialidade no atendimento, ou seja, educação/ cortesia dos funcionários que atendem.	[|] V21	14. Mesmo atendimento a todos os consumidores, ou seja, não existir qualquer tipo de discriminação.
[|] V13	6. Avisos antecipados sobre corte de energia, quando houver atraso no pagamento da conta.	[|] V22	15. Informação/ orientação sobre os riscos associados ao uso da energia elétrica.
[|] V14	7. Confiabilidade das soluções dadas, ou seja, solução definitiva do problema apresentado.	[|] V23	16. Esclarecimentos sobre seus direitos e deveres, como o direito à energia segura e de qualidade e o dever de pagar a conta em dia.
[|] V15	8. Explicação sobre o uso adequado de energia, como utilizar eficientemente, não desperdiçar.	[|] V24	17. Detalhamento das contas, ou seja, informação adequada / detalhada na conta.
[|] V16	9. Segurança no valor cobrado, ou seja, confiabilidade na leitura do consumo realizado pela concessionária / permissionária e conta sempre correta.		

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

[|] V25

17. Considerando esta mesma escala (*ANEXO 3*), gostaria que você avaliasse, de forma geral, a qualidade dos serviços prestados pela (FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA). Você diria que é ...(leia escala)

[01] [02] Muito pior que o esperado | [03] [04] Pior que o esperado | [05] [06] Como o esperado / igual ao esperado | [07] [08] Melhor que o esperado | [09] [10] Muito melhor que o esperado | [96] NS [98] NR

VALOR DA CONTA
[| |] V26

VALOR DO CONSUMO
[| | |] V27

18. Agora, vou precisar saber o valor pago em sua última conta e o consumo médio de energia em seu domicílio. Assim eu gostaria que você pegasse a sua conta de energia elétrica para eu saber o valor pago e o seu consumo mensal. (ver instrução de arredondamento de valores).

Valor da conta_____ (Anotar sem centavos) (Ex: 19,45 ⇨anotar 19 / 19,50 ou 19,99 ⇨ anotar R$ 20

⇨ **Se o entrevistado não tiver a conta no momento, perguntar a ele qual é o valor médio da conta e o consumo médio mensal (kWh)**

⇨ **Se a resposta for dada em faixa de consumo, anotar o valor superior.**

Consumo Mensal _____ [9996] Não sabe [9998] NR (essas opções de resposta só valem para o consumo)

Agora eu vou lhe mostrar outra escala, MOSTRAR O ANEXO 4 , para você avaliar o preço pago pela energia elétrica. Esta também é uma escala de 10 pontos, onde o ponto 1 indica que você acha o serviço muito barato e o ponto 10 indica que você acha o serviço muito caro.

[|] V28

19. Como você avalia o preço da energia elétrica? Você diria que o preço é: (*LER OPÇÕES DE RESPOSTA*)
codificar direto

[01] [02] Muito barato | [03] [04] Barato | [05] [06] Nem barato / nem caro | [07] [08] Caro | [09] [10] Muito caro | [96] NS [98] NR

[|] V29

20. Pensando agora nas facilidades que a energia traz para sua vida, ou seja, pensando no conforto, na comodidade e na segurança que a energia elétrica pode trazer, você diria que o preço é: *MOSTRAR O ANEXO 4 E LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA*
codificar direto

[01] [02] Muito barato | [03] [04] Barato | [05] [06] Nem barato / nem caro | [07] [08] Caro | [09] [10] Muito caro | [96] NS [98] NR

[|] V30

21. Pensando agora na qualidade do fornecimento de energia elétrica, como por exemplo, não faltar nem variar a luz, rapidez e pontualidade em reparos na rede, avisos antecipados etc. Como você avalia o preço pago pela energia elétrica, utilizando a mesma escala do *ANEXO 4*.
codificar direto

[01] [02] Muito barato | [03] [04] Barato | [05] [06] Nem barato / nem caro | [07] [08] Caro | [09] [10] Muito caro | [96] NS [98] NR

[|] V31

22. Pensando em todos os aspectos relativos ao atendimento ao consumidor, como por exemplo cortesia e boa vontade do funcionário, a capacidade de solucionar problemas etc. Como você avalia o preço pago pela energia elétrica? Ele é: *MOSTRAR O ANEXO 4 E LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA*
codificar direto

[01] [02] Muito barato | [03] [04] Barato | [05] [06] Nem barato / nem caro | [07] [08] Caro | [09] [10] Muito caro | [96] NS [98] NR

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Eu vou agora lhe apresentar uma outra escala, *MOSTRAR O ANEXO 5*, para que você me diga a distância que existe entre a qualidade do serviço prestado pela (FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA) e o que você acha que seria um serviço ideal. Esta também é uma escada de 10 pontos, onde o ponto 1 indica que a empresa está muito longe do ideal e o 10, que está muito próxima do ideal.

[|] V32	**23. Pensando na qualidade dos serviços, em geral, prestados pela ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA),você diria que está: (ler opções de resposta)** [01] [02] Muito Longe do ideal; [03] [04]; Longe do Ideal; [05] [06]; Nem longe / nem perto; [07] [08]; Perto do Ideal; [09] [10]; Muito perto do ideal; [96] NS; [98] NR
[|] V33	**24. Utilizando esta escala, *MOSTRAR O ANEXO 6*, qual é a chance de você trocar de empresa de energia elétrica? (Leia escala)** [01] [02] Com certeza não trocaria; [03] [04]; Não Trocaria; [05] [06]; Depende; [07] [08]; Trocaria; [09] [10]; Com certeza trocaria; [96] NS; [98] NR
[|] V34	**25. Agora suponha que o preço de outra empresa seja melhor. Utilizando esta mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica? *MOSTRAR O ANEXO 6* (Leia escala)** ***(DEPOIS QUE O ENTREVISTADO ESCOLHER UMA OPÇÃO PEDIR PARA ELE ESCOLHER UMA NOTA E CODIFICAR DIRETO)*** [01] [02] Com certeza não trocaria; [03] [04]; Não Trocaria; [05] [06]; Depende; [07] [08]; Trocaria; [09] [10]; Com certeza trocaria; [96] NS; [98] NR
[|] V35	**26. Supondo agora que a qualidade do fornecimento de energia seja melhor em outra fornecedora de energia, e utilizando essa mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica? *MOSTRAR O ANEXO 6*** ***(DEPOIS QUE O ENTREVISTADO ESCOLHER UMA OPÇÃO PEDIR PARA ELE ESCOLHER UMA NOTA E CODIFICAR DIRETO)*** [01] [02] Com certeza não trocaria; [03] [04]; Não Trocaria; [05] [06]; Depende; [07] [08]; Trocaria; [09] [10]; Com certeza trocaria; [96] NS; [98] NR
[|] V36	**27. Supondo que o atendimento ao consumidor seja melhor em outra, e utilizando essa mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica? *MOSTRAR O ANEXO 6*** ***(DEPOIS QUE O ENTREVISTADO ESCOLHER UMA OPÇÃO PEDIR PARA ELE ESCOLHER UMA NOTA E CODIFICAR DIRETO)*** [01] [02] Com certeza não trocaria; [03] [04]; Não Trocaria; [05] [06]; Depende; [07] [08]; Trocaria; [09] [10]; Com certeza trocaria; [96] NS; [98] NR

Mais uma vez vou lhe apresentar uma outra escala, que usaremos na próxima pergunta *(MOSTRAR O ANEXO 7)*. Esta também é uma escala de 10 pontos, onde o ponto 1 indica que você discorda totalmente da afirmação que foi feita e, o 10, que você concorda totalmente com esta afirmação.

28. Agora eu vou ler uma série de frases para que você me diga qual é o seu grau de concordância com cada uma delas. Ler frase ... Você diria que ....(ler as opções de resposta)

[01] [02] Discordo totalmente; [03] [04]; Discordo; [05] [06]; Não concordo nem discordo; [07] [08]; Concordo; [09] [10]; Concordo Totalmente; [96] NS; [98] NR

[|] V37	**1. A ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA) é muito confiável.**
[|] V38	**2. Estou certo que a ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA) se preocupa com os interesses dos seus clientes.**
[|] V39	**3. A ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA) é bastante competente no fornecimento de seus serviços aos clientes.**
[|] V40	**4. A ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA) dá informações verdadeiras/corretas a seus clientes.**

ANEEL
Agência Nacional de Energia Elétrica

	Conhecimento da ANEEL
[|] V54	**29. O Senhor (a) conhece a ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica?** ***(anotar)*** **[01]** Sim **[02]** Não ⇒***Agradeça e encerre a entrevista***
[| | | | |] V55	**30. Por qual(is) meio(s) você conheceu a ANEEL? (Indicar primeiro, segundo e até terceiro lugares) ...** ***LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA (MOSTRAR O ANEXO 8)*** **[01]** Televisão **[02]** Rádio **[03]** Jornal **[04]** Revista **[05]** Informativos / Panfletos **[06]** Redes Sociais **[07]** Sites na Internet **[08]** Celular (smartphone) **[09]** Escola **[10]** Pessoas Conhecidas **[11]** Outro. Especifique _____ **[96]** Não sabe avaliar **[98]** Não respondeu
[|] V56	**31 – Você já entrou em contato direto com a ANEEL?** **[01]** Sim **[02]** Não ✈ ***texto introdutório para as questões de Imagem da ANEEL.***
[|] V57	**32. (Se a resposta da questão 31 foi sim) Qual meio você utilizou para entrar em contato com a ANEEL? ...** ***LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA (MOSTRAR O ANEXO 9)*** **[01]** Telefone (167) **[02]** Correspondência **[03]** E-mail **[04]** Site na Internet **[05]** Pessoalmente **[06]** Outro. Especifique_____ **[96]** Não sabe avaliar **[98]** Não respondeu
[|] V58	**33. (Se a resposta da questão 31 foi sim) Qual o principal motivo pelo qual você procurou a ANEEL?** ***(MOSTRAR O ANEXO 10)*** **[01]** Interrupção de Fornecimento **[02]** Prazos de execução serviços **[03]** Faturamento **[04]** Ligação de de Energia Elétrica **[05]** Ressarcimento de danos elétricos **[06]** Flutuação / variação / oscilação de tensão **[07]** Qualidade do atendimento da distribuidora **[08]** Outro. Especifique _____ **[96]** Não sabe avaliar **[98]** Não respondeu
	Imagem da ANEEL
	A ANEEL é o órgão federal que estabelece e fiscaliza as regras a serem cumpridas pelas empresas prestadoras dos serviços de produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica em todo o Brasil. A ANEEL também estabelece os preços da energia elétrica e procura resolver os conflitos entre as empresas, e entre as empresas e os consumidores, com o compromisso de garantir os direitos e deveres das empresas e dos consumidores dos serviços de energia elétrica. ***Considerando o que você já conhece sobre a ANEEL e utilizando a escala deste cartão, gostaríamos de saber o seu grau de concordância com cada uma das frases que vou lhe apresentar.***
[|] V59 (questão excluída)	**34. (questão excluída a pedido da Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais (SCR)**
[|] V60	**35. A ANEEL é equilibrada.** ***(MOSTRAR O ANEXO 11)*** Nas decisões procura equilibrar os interesses dos consumidores, das empresas de energia elétrica e do Governo. **[01]** **[02]** Discordo totalmente **[03]** **[04]** Discordo em partes **[05]** **[06]** Não concordo, nem discordo **[07]** **[08]** Concordo em partes **[09]** **[10]** Concordo Totalmente **[96]** NS **[98]** NR
[|] V61	**36. A ANEEL é independente.** ***(MOSTRAR O ANEXO 11)*** Suas decisões são autônomas, tendo como base a lei e conhecimentos técnicos. **[01]** **[02]** Discordo totalmente **[03]** **[04]** Discordo em partes **[05]** **[06]** Não concordo, nem discordo **[07]** **[08]** Concordo em partes **[09]** **[10]** Concordo Totalmente **[96]** NS **[98]** NR

ANEEL
Agência Nacional de Energia Elétrica

[|] V62	**37. A ANEEL é imparcial.** ***(MOSTRAR O ANEXO 11)*** Nos casos que são apresentados para julgamento, não emite juízo prévio, não toma parte entre lados contrários, analisa de forma impessoal e justa e permanece neutra. **[01]** **[02]** Discordo totalmente **[03]** **[04]** Discordo em partes **[05]** **[06]** Não concordo, nem discordo **[07]** **[08]** Concordo em partes **[09]** **[10]** Concordo Totalmente **[96]** NS **[98]** NR
[|] V63	**38. A ANEEL age com isonomia (com igualdade).** ***(MOSTRAR O ANEXO 11)*** Adota procedimentos para que aqueles que estejam **numa mesma situação** sejam tratados com igualdade de direitos e deveres. **[01]** **[02]** Discordo totalmente **[03]** **[04]** Discordo em partes **[05]** **[06]** Não concordo, nem discordo **[07]** **[08]** Concordo em partes **[09]** **[10]** Concordo Totalmente **[96]** NS **[98]** NR
[|] V64	**39. A ANEEL é aberta ao diálogo.** ***(MOSTRAR O ANEXO 11)*** Mantém diálogo permanente com os consumidores e com as empresas prestadoras dos serviços de energia elétrica. **[01]** **[02]** Discordo totalmente **[03]** **[04]** Discordo em partes **[05]** **[06]** Não concordo, nem discordo **[07]** **[08]** Concordo em partes **[09]** **[10]** Concordo Totalmente **[96]** NS **[98]** NR
[|] V65	**40. A ANEEL é transparente.** ***(MOSTRAR O ANEXO 11)*** Adota procedimentos claros, não esconde nada, é aberta e acessível, informa sobre suas decisões e presta conta de seus atos. **[01]** **[02]** Discordo totalmente **[03]** **[04]** Discordo em partes **[05]** **[06]** Não concordo, nem discordo **[07]** **[08]** Concordo em partes **[09]** **[10]** Concordo Totalmente **[96]** NS **[98]** NR
[| | | | | |] V66	**41. Destas características <mostrar cartão>, quais considera mais importantes para a atuação da ANEEL, em primeiro, segundo, terceiro, quarto, quinto, sexto e sétimo lugares?** ***(MOSTRAR O ANEXO 12)*** **[01]** Equilibrada. **[03]** Imparcial. **[05]** Aberta ao diálogo. **[02]** Independente. **[04]** Isonômica. **[06]** Transparente.

Encerre, agradeça a atenção dispensada e explique que tanto a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, quanto o instituto de pesquisa poderão entrar em contato com ele(a) para checagem do questionário.

Leia para o entrevistado: Para demonstrar junto à que estou desempenhando meu trabalho corretamente, aplicando o questionário direito e de que lhe tratei bem, e para eventuais diligências da ANEEL, necessito também de sua gentileza sobre as seguintes informações:

Nome do(a) entrevistado(a): (**v48**)_____ _____

Endereço: (**v45**)_____ nº (**v46**)_____

Bairro: (**v44**) _____ CEP: (**v47**)_____

Fone (com DDD): (**v49**) ( ) _____ (**v50**) ( ) _____ (**v51**)( )_____

ENTRADA	CRÍTICA	CHECAGEM	DIGITAÇÃO
Nome: _____	**Nome:** _____	**Nome:** _____	**Nome:** _____
Data: _____/ _____/ 2016	**Data:** _____/ _____/ 2016	**Data:** _____/ _____/ 2016	**Data:** _____/ _____/ 2016

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Essencial para a energia.
Essencial para o Brasil.