iasc 2017

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor

ANEEL

Agência Nacional de Energia Elétrica

Relatório Pesquisa Iasc 2017

Brasil, categorias e distribuidoras

ANEEL

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Fevereiro de 2018

Editorial

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 - 2017
Fevereiro/2018
Edição 2017

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
Tiago de Barros Correia (Diretor Ouvidor)

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
André Ruelli

Publicação
Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais
Esta publicação está disponível para download no portal da ANEEL
www.aneel.gov.br

Catalogação na Fonte
Centro de Documentação - CEDOC

A265r Agência Nacional de Energia Elétrica (Brasil).
Relatório pesquisa Iasc 2017 : Brasil, categorias e distribuidoras / Agência Nacional de Energia Elétrica. – Brasília : ANEEL, 2018.
160 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)"2017"(047)

Apresentação

Apresentamos os resultados da 18ª pesquisa do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – Iasc, realizada em 2017 com consumidores de todas as distribuidoras de energia elétrica, concessionárias e permissionárias, do Brasil. Este relatório consolidado traz informações sobre o resultado geral da pesquisa, os resultados de cada categoria e também de cada distribuidora do país, com destaque para o Prêmio Iasc no início da publicação.

Trata-se de um documento essencial para subsidiar distribuidoras com as percepções de satisfação, qualidade, confiança, fidelidade e valor por parte dos seus consumidores e, assim, estimular ações de melhoria contínua nos serviços prestados.

Chamamos atenção para uma inovação no Prêmio Iasc: a divisão da categoria Brasil – Concessionárias em duas, o que tornou o prêmio ainda mais competitivo, pois as empresas concorreram mais proximamente com suas similares em porte de mercado. Assim, são duas as vencedoras nacionais, uma concessionária com até 400 mil e outra concessionária com mais de 400 mil unidades consumidoras.

Como de costume, em complemento ao conteúdo do relatório, a página eletrônica da ANEEL na internet (www.aneel.gov.br/iasc) traz simuladores de melhoria para cada distribuidora, ferramentas para testar possíveis incrementos das notas nas dimensões avaliadas e como essas alterações interfeririam no valor final do índice.

Números de 2017

24.926 entrevistas presenciais domiciliares com consumidores das ***58*** concessionárias e ***38*** permissionárias de energia elétrica realizadas entre 19/8 e 1º/11/2017 em **584** municípios.

Maior nota (benchmark) entre as *concessionárias até 400 mil unidades consumidoras*: **Mux Energia 83,45**

Maior nota (benchmark) entre as *concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras*: **Copel-Dis 80,69**

Maior nota (benchmark) entre as *permissionárias*: **Cergal 86,76**

Iasc Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras: **65,10**

Iasc Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras: **62,28**

Iasc Brasil Permissionárias: **71,34**

Apresentação

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 influenciam 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 mil unidades consumidoras;
- regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras;
- regiões Sul e Sudeste acima de 30 mil até 400 mil unidades consumidoras;
- região Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras; e
- região Sul acima de 400 mil unidades consumidoras.

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

- permissionárias até 10 mil unidades consumidoras; e
- permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras.

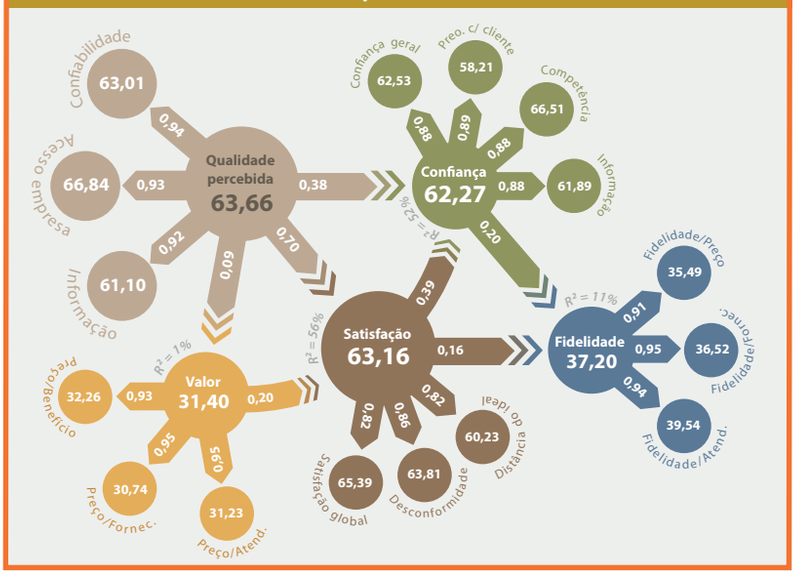
Adicionalmente, são premiadas tanto as concessionárias quanto a permissionária que apresentarem os maiores índices do país e também as que apresentarem os maiores crescimentos em relação ao ano anterior. Em 2017, foi introduzida uma inovação na premiação nacional das concessionárias: agora são duas as vencedoras nacionais. O grande prêmio é dividido entre a melhor concessionária dentre as que possuem até 400 mil unidades consumidoras e a melhor dentre as que possuem mais de 400 mil unidades consumidoras.

Sumário

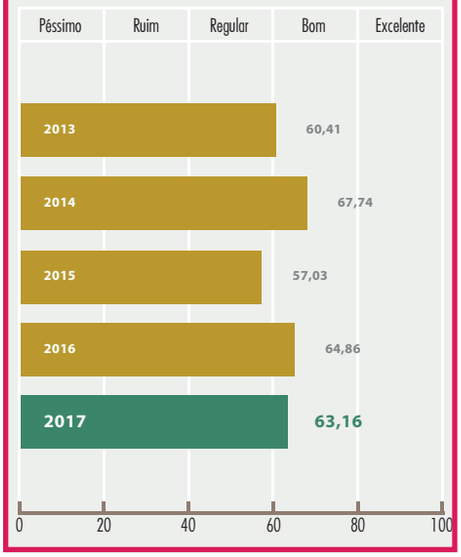
Guia de leitura	6
Mapas	8
Prêmio Iasc 2017	12
Maiores e menores índices 2017	13
Brasil - Concessionárias	15
Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	16
Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	17
Norte	18
Nordeste	26
Centro - Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	38
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	43
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	54
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	66
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	77
Brasil - Permissionárias	83
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	84
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	103
Resultados aplicados ao modelo - Pesquisa Iasc 2017	124
Anexos	140

Guia de leitura

Resultados aplicados ao modelo



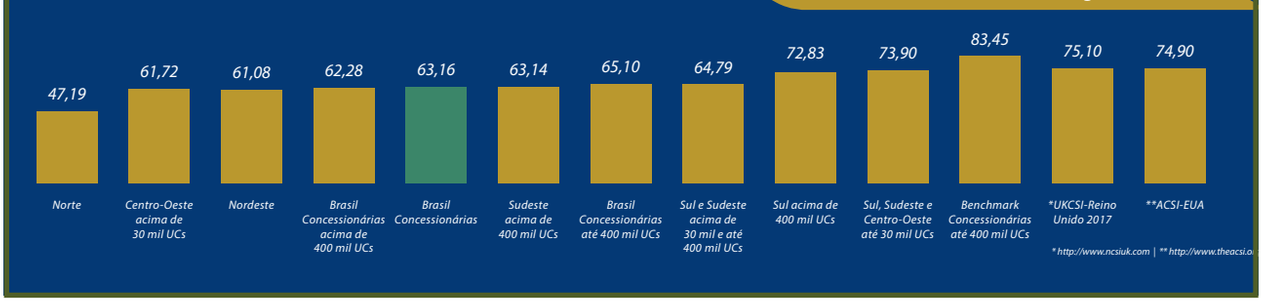
Evolução Iasc - Brasil Concessionárias



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Benchmark
Qualidade percebida	67,61	66,14	58,41	64,66	**63,66**	-1,54% ▼	82,64
Satisfação	60,41	67,74	57,03	64,86	**63,16**	-2,63% ▼	83,45
Confiança	66,43	63,60	56,43	62,09	**62,27**	0,29% ●	83,82
Fidelidade	39,87	36,94	35,32	40,41	**37,20**	-7,94% ▼	55,57
Valor	38,37	36,85	25,11	33,96	**31,40**	-7,52% ▼	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Benchmark
Informações ao cliente	66,67	64,04	56,37	63,21	**61,10**	-3,35% ▼	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,40	61,02	55,51	62,63	**58,88**	-5,99% ▼	83,22
Segurança no valor cobrado	65,89	62,91	53,42	60,67	**59,03**	-2,71% ▼	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,21	68,77	59,21	65,68	**65,55**	-0,20% ●	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,81	60,01	55,37	63,23	**58,73**	-7,11% ▼	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,61	60,35	54,42	61,11	**58,01**	-5,08% ▼	82,83
Detalhamento das contas	70,12	71,20	60,29	65,96	**66,37**	0,63% ▲	82,66
Acesso à empresa	69,63	69,17	60,73	66,63	**66,84**	0,32% ●	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	65,95	66,53	57,68	64,12	**64,45**	0,51% ▲	84,25
Facilidade para contatar a empresa	67,37	66,72	58,62	64,76	**65,21**	0,69% ▲	87,03
Cordialidade no atendimento	73,14	73,55	64,62	70,13	**71,64**	2,15% ▲	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	77,48	76,14	66,05	71,37	**71,23**	-0,20% ●	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,22	62,92	56,68	62,75	**61,65**	-1,74% ▼	82,61
Confiabilidade nos serviços	66,52	65,17	58,10	64,11	**63,01**	-1,71% ▼	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	69,52	67,13	61,33	66,06	**65,54**	-0,80% ▼	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,46	66,44	59,32	64,44	**64,73**	0,45% ●	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	67,23	65,30	57,38	64,43	**62,72**	-2,65% ▼	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	66,99	66,97	57,03	64,05	**63,75**	-0,48% ▼	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,86	63,42	57,94	63,61	**61,47**	-3,36% ▼	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,09	61,78	55,60	62,06	**59,87**	-3,53% ▼	87,59

Brasil Concessionárias - Categorias



Guia de leitura

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 pelos seus antecedentes. Por exemplo, o quanto a Satisfação é explicada pela Qualidade percebida e pelo Valor.

As setas menores ligam cada item avaliado aos seus componentes, que contêm os pesos calculados pelo método PLS (Partial Least Squares ou Mínimos Quadrados Parciais) para cada indicador. Como exemplo, satisfação global, desconformidade e distância do ideal compõem o item Satisfação.

Evolução das notas e comparações

O gráfico compara a nota atual com as notas dos quatro anos anteriores. No caso das notas do Brasil, a comparação também é realizada com dois benchmarks internacionais. Na edição de 2017, ocorreu no Prêmio Iasc a divisão da categoria Brasil – Concessionárias em duas; assim, no relatório, temos uma página que consolida as notas das concessionárias do Brasil apenas para conferência, pois não existe uma premiação única nacional. A premiação nacional foi dividida entre as concessionárias com até 400 mil e aquelas com mais de 400 mil unidades consumidoras. No caso das categorias, compara-se a nota do Brasil; 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

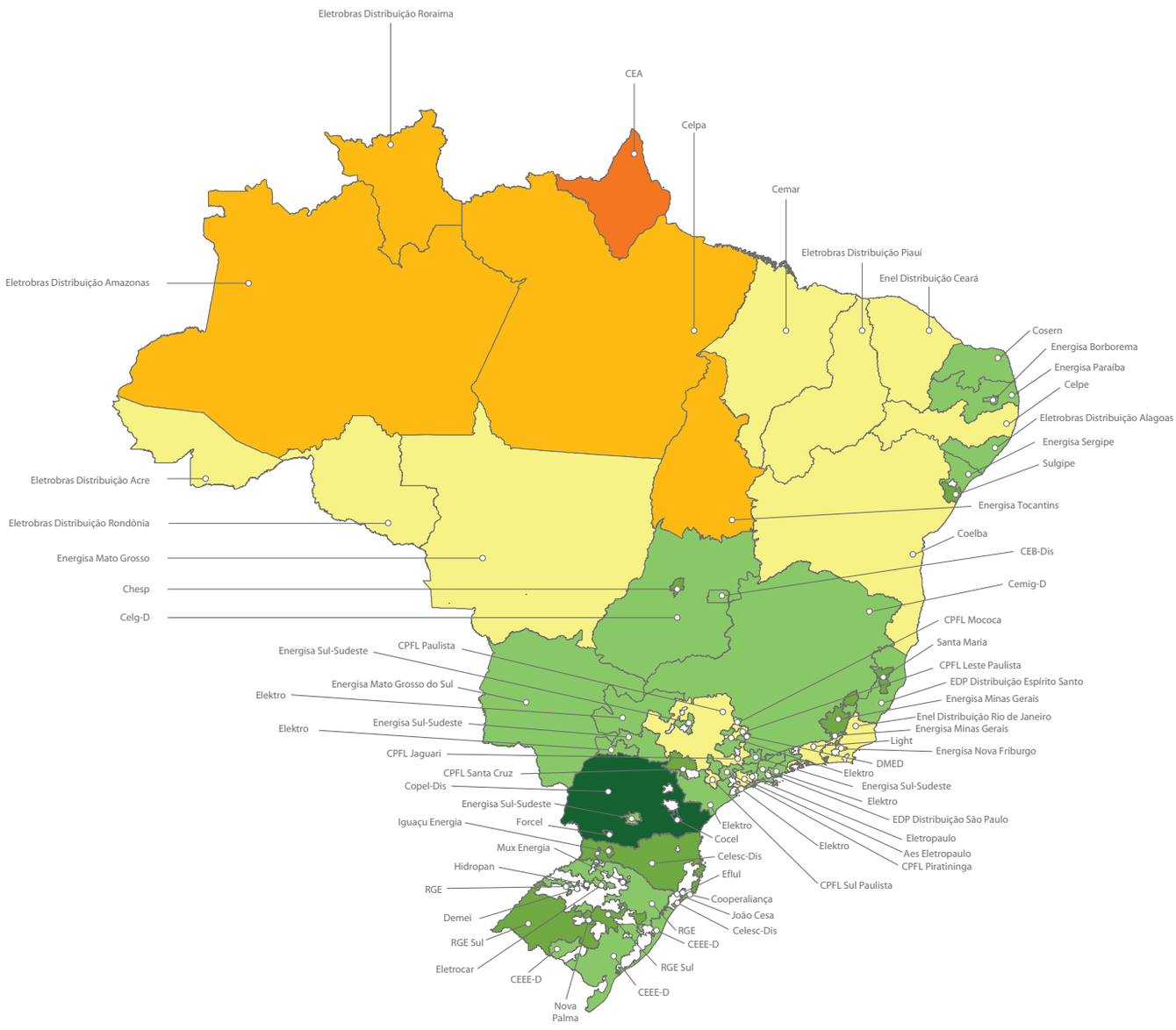
O item Qualidade percebida merece destaque especial porque tem a maior influência sobre a Satisfação do consumidor com o serviço prestado pela concessionária ou permissionária. Na tabela, cada pergunta realizada na entrevista exibe a nota obtida no ano atual e nos quatro anos anteriores. Como na tabela 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.

Categorias e comparações

Na página do Brasil, o gráfico mostra a comparação das notas atuais de cada uma das categorias com a nota média o 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.

Mapas

Iasc Concessionárias 2017



Iasc 2017

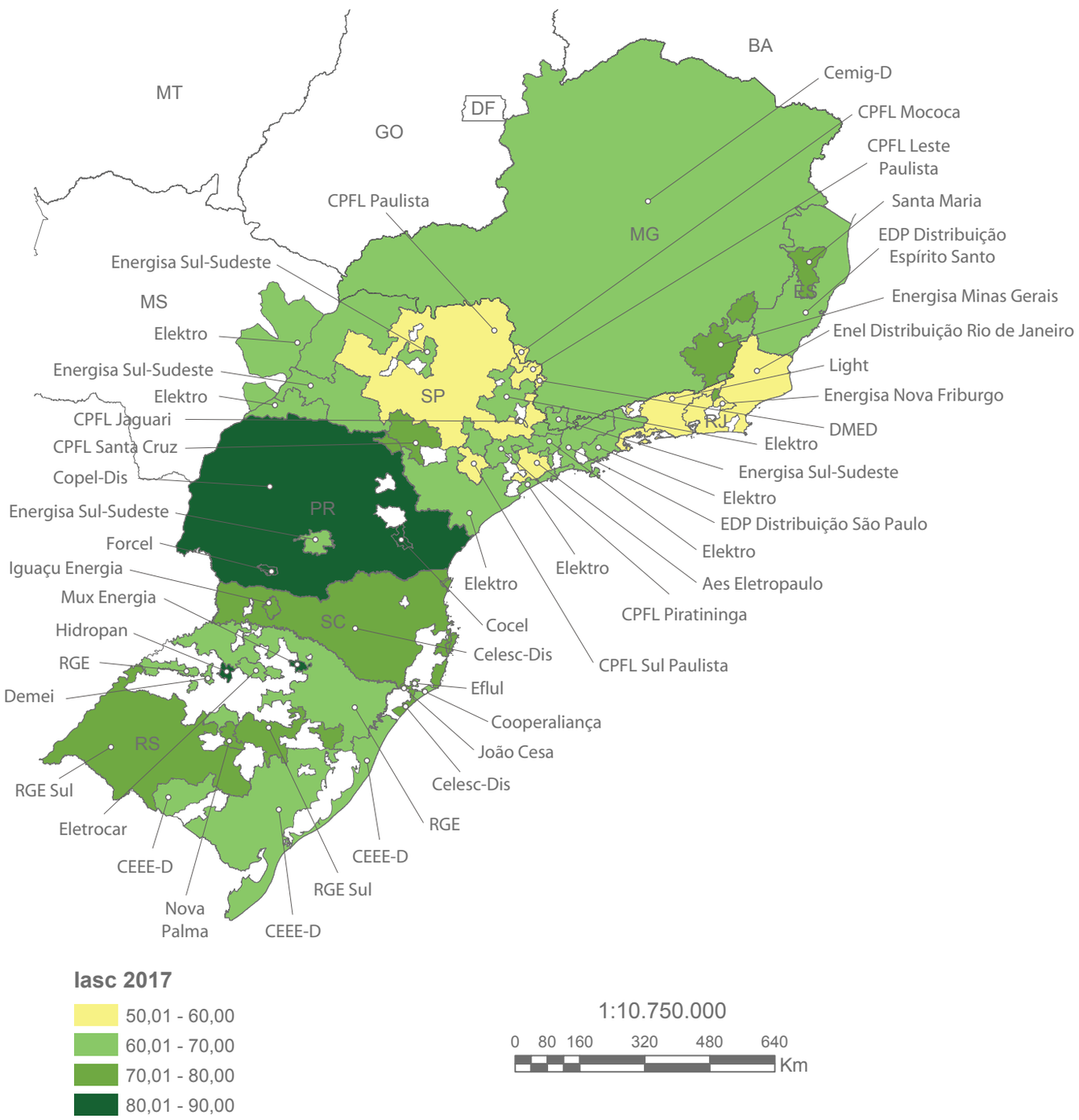
- 30,01 - 40,00
- 40,01 - 50,00
- 50,01 - 60,00
- 60,01 - 70,00
- 70,01 - 80,00
- 80,01 - 90,00

1:25.000.000

0 200 400 800 1.200 1.600 Km

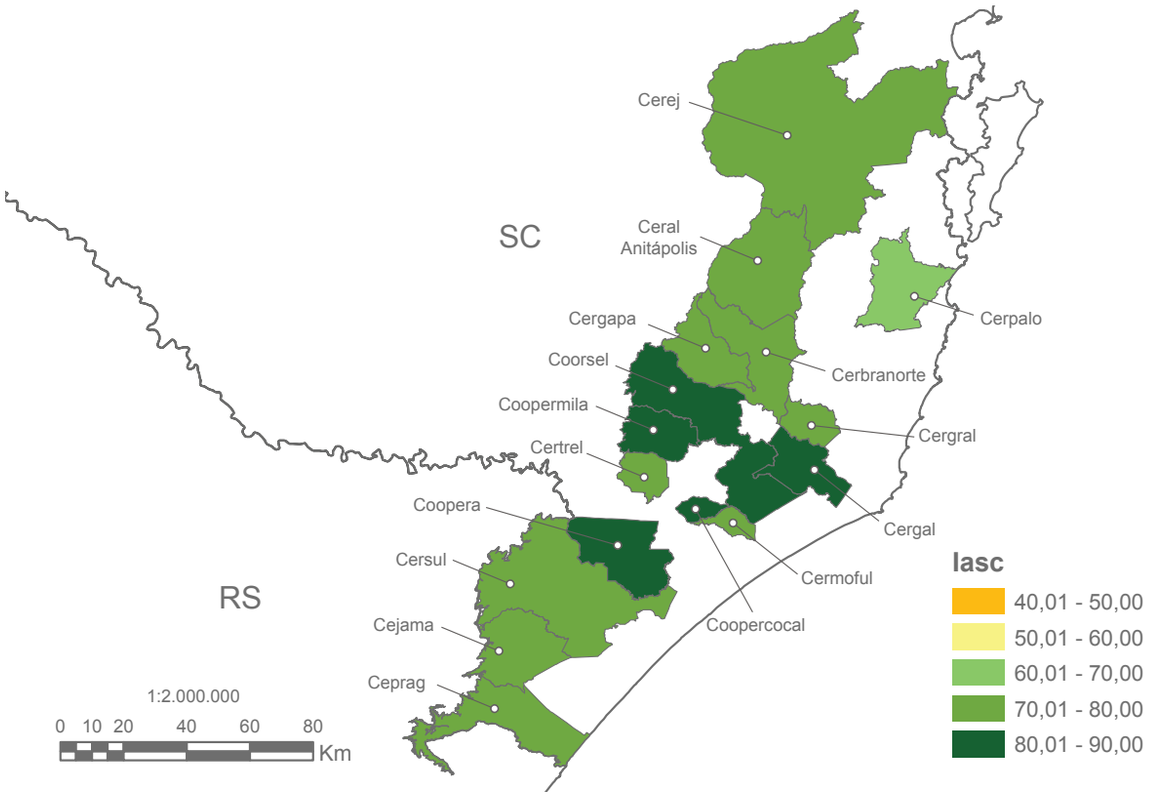
Mapas

Iasc Concessionárias 2017 - Regiões Sudeste e Sul

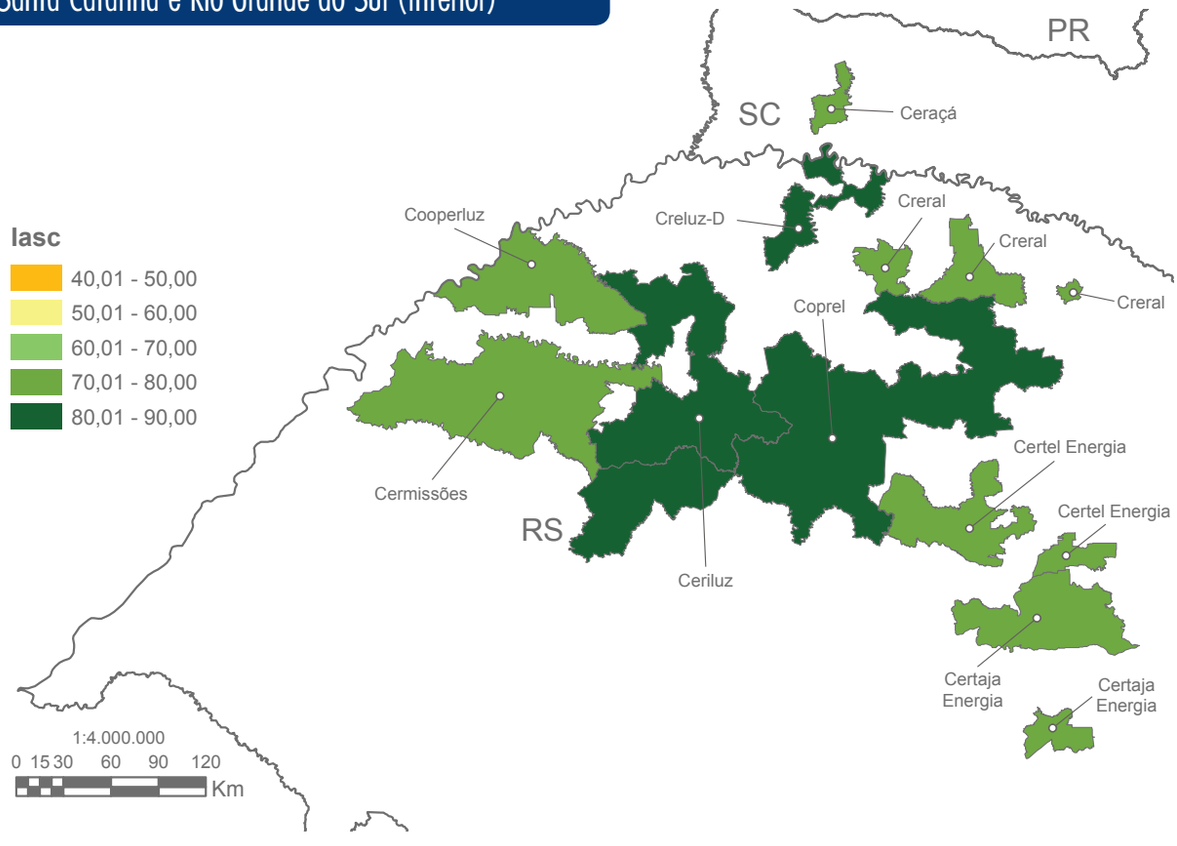


Mapas

Iasc Permissionárias 2017 - Santa Catarina (Litoral)

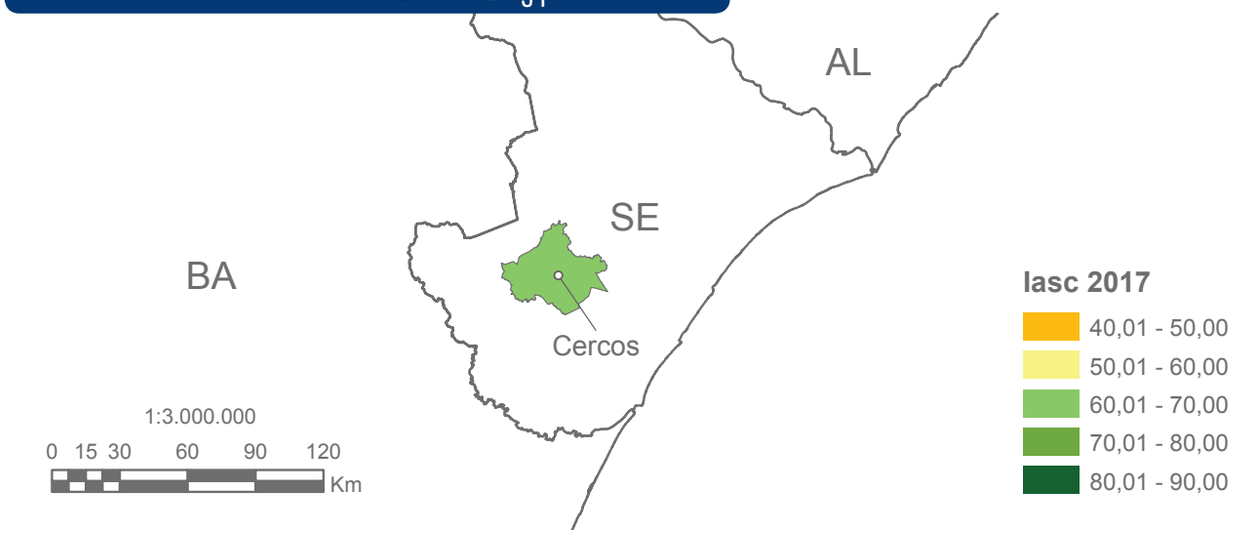


Santa Catarina e Rio Grande do Sul (Interior)

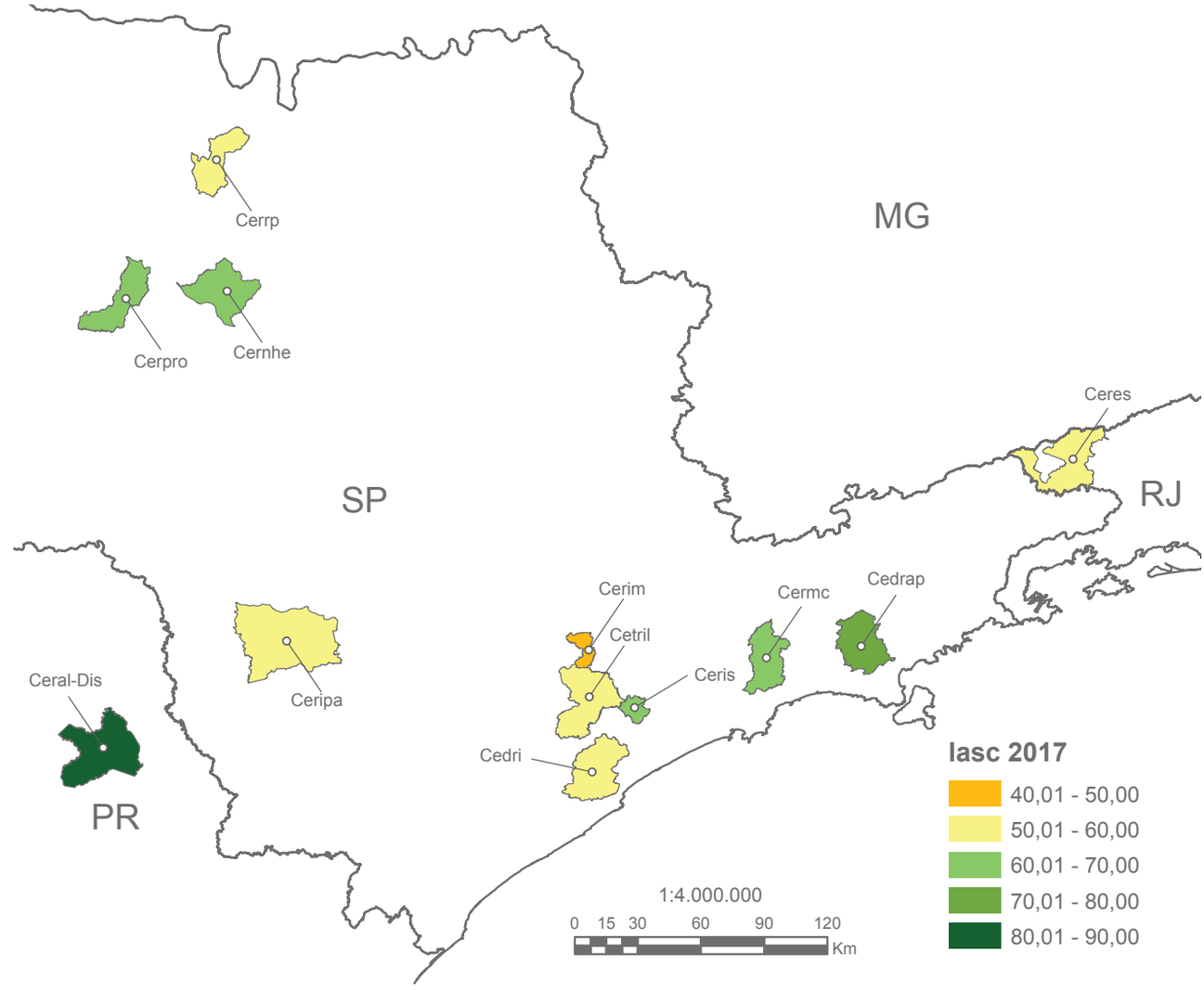


Mapas

Iasc Permissionárias 2017 - Sergipe



São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná



Prêmio Iasc 2017

O quadro a seguir apresenta as distribuidoras vencedoras do Prêmio Iasc 2017 em cada categoria e também as vencedoras dos anos anteriores:

Categorias	2015	2016	2017
Brasil Concessionárias	Mux Energia	Mux Energia	-
Brasil Concessionárias Até 400 mil unidades consumidoras	-	-	Mux Energia
Brasil Concessionárias Acima de 400 mil unidades consumidoras	-	-	Copel-Dis
Norte	Eletrobras Distribuição Rondônia	Eletrobras Distribuição Rondônia	(1)
Nordeste	Sulgipe	Energisa Borborema	Sulgipe
Centro-Oeste Acima de 30 mil unidades consumidoras	CEB-Dis	Energisa Mato Grosso do Sul	CEB-Dis
Sul/ Sudeste/ Centro-Oeste Até 30 mil unidades consumidoras	Mux Energia	Mux Energia	Mux Energia
Sul/ Sudeste Acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	Energisa Minas Gerais	Companhia Força e Luz do Oeste	Cocel
Sudeste Acima de 400 mil unidades consumidoras	Cemig-D	Elektro	Energisa Sul-Sudeste
Sul Acima de 400 mil unidades consumidoras	RGE	Copel-Dis	Copel-Dis
Maior crescimento em relação ao ano anterior	Eletrobras Distribuição Alagoas	AES Sul	Cocel
Brasil Permissionárias	Cermissões	Cermissões	Cergal
Brasil Permissionárias Até 10 mil unidades consumidoras	Coopermila	Coorsel	Coopermila
Brasil Permissionárias Acima de 10 mil unidades consumidoras	Cermissões	Cermissões	Cergal
Maior crescimento em relação ao ano anterior	Cerrp	Certaja Energia	Ceral Anitápolis

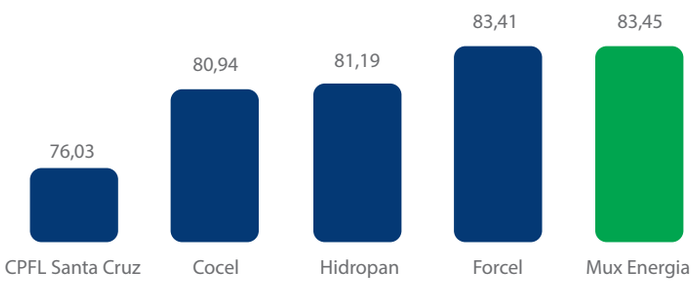
(1) Essa categoria não teve premiação em 2017 devido ao não cumprimento do disposto no artigo 6º do regulamento do Prêmio Iasc: "Será premiada a distribuidora que apresentar o melhor desempenho, por categoria, após apuração do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – Iasc, desde que o escore calculado seja superior a 60 pontos."

Maiores e menores índices 2017

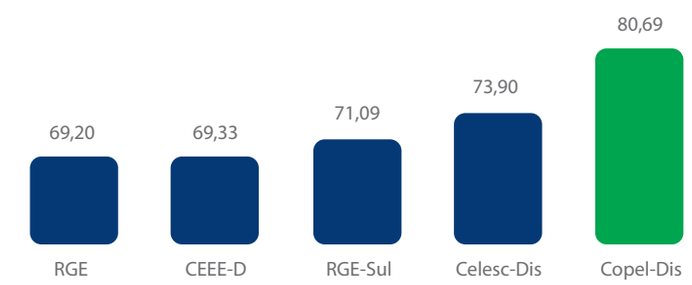
Maiores e menores índices das concessionárias

Os gráficos mostram os maiores índices entre as concessionárias do Brasil em 2017, de acordo com a quantidade de unidades consumidoras.

Iasc Brasil 2017 Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras: os cinco maiores índices



Iasc Brasil 2017 Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras: os cinco maiores índices



As tabelas a seguir apresentam os menores índices entre as concessionárias do Brasil em 2017 de acordo com a quantidade de unidades consumidoras.

Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras		Iasc 2017
22	CPFL Leste Paulista	56,25
23	CPFL Sul Paulista	53,39
24	Eletrobras Distribuição Acre	50,91
25	Eletrobras Distribuição Roraima	46,36
26	CEA	38,68

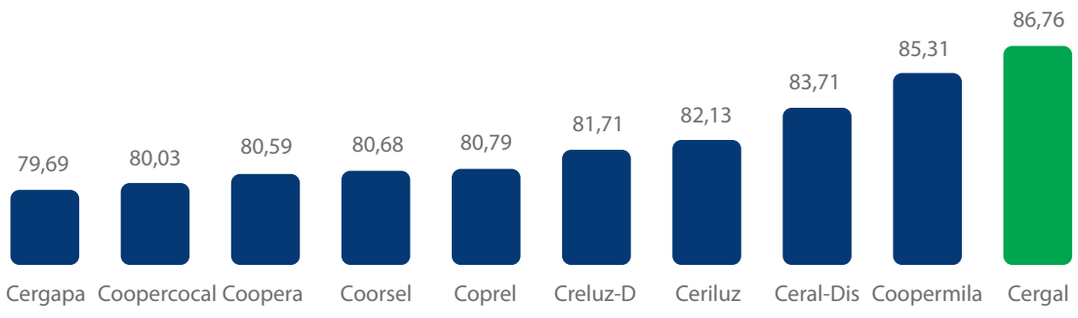
Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras		Iasc 2017
28	Eletrobras Distribuição Rondônia	53,02
29	Eletrobras Distribuição Piauí	52,67
30	Celpa	48,77
31	Eletrobras Distribuição Amazonas	45,89
32	Energisa Tocantins	45,15

Maiores e menores índices 2017

Maiores e menores índices das permissionárias

O gráfico a seguir mostra os dez maiores índices entre todas as permissionárias do Brasil em 2017.

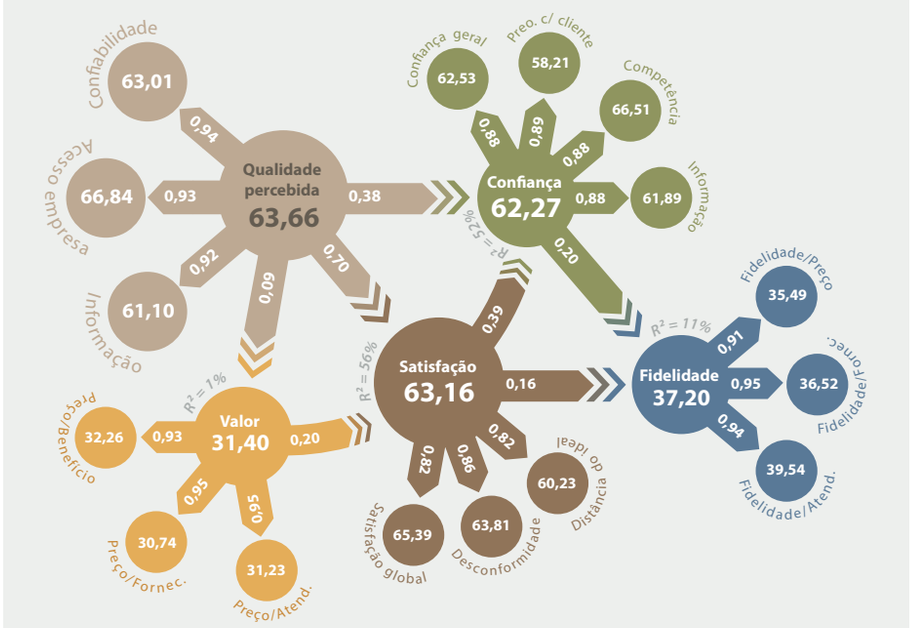
Iasc Brasil 2017 concessionárias: os dez maiores índices



A seguir estão as permissionárias com os menores índices de 2017:

Permissionárias		Iasc 2017
29	Cerpro	64,86
30	Cernhe	64,32
31	Cercos	61,46
32	Ceris	61,22
33	Cetril	59,07
34	Ceripa	55,40
35	Cedri	53,60
36	Cerrp	51,78
37	Ceres	50,95
38	Cerim	44,14

Resultados aplicados ao modelo

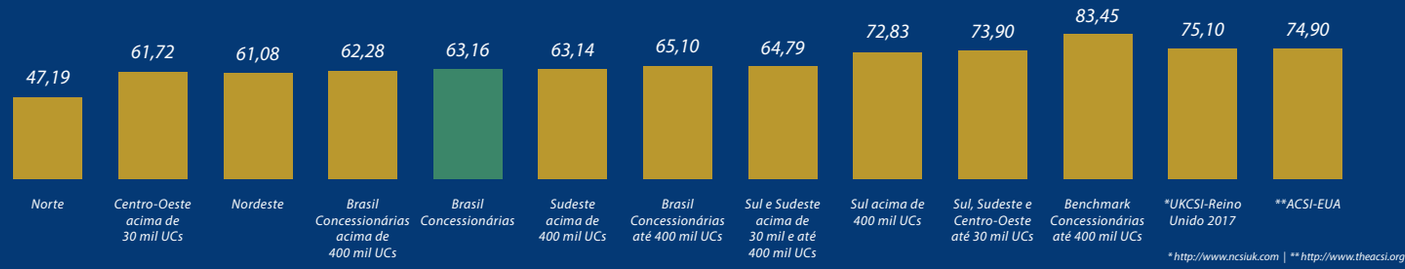


Evolução Iasc - Brasil Concessionárias

Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Benchmark
Qualidade percebida	67,61	66,14	58,41	64,66	**63,66**	-1,54% ▼	82,64
Satisfação	60,41	67,74	57,03	64,86	**63,16**	-2,63% ▼	83,45
Confiança	66,43	63,60	56,43	62,09	**62,27**	0,29% ●	83,82
Fidelidade	39,87	36,94	35,32	40,41	**37,20**	-7,94% ▼	55,57
Valor	38,37	36,85	25,11	33,96	**31,40**	-7,52% ▼	39,25

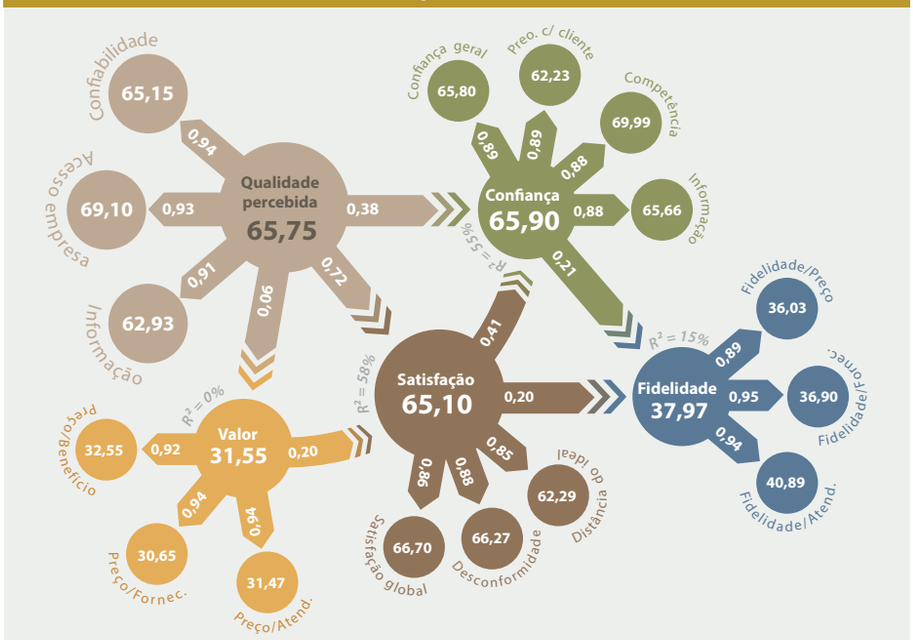
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Benchmark
Informações ao cliente	66,67	64,04	56,37	63,21	**61,10**	-3,35% ▼	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,40	61,02	55,51	62,63	**58,88**	-5,99% ▼	83,22
Segurança no valor cobrado	65,89	62,91	53,42	60,67	**59,03**	-2,71% ▼	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,21	68,77	59,21	65,68	**65,55**	-0,20% ●	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,81	60,01	55,37	63,23	**58,73**	-7,11% ▼	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,61	60,35	54,42	61,11	**58,01**	-5,08% ▼	82,83
Detalhamento das contas	70,12	71,20	60,29	65,96	**66,37**	0,63% ▲	82,66
Acesso à empresa	69,63	69,17	60,73	66,63	**66,84**	0,32% ●	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	65,95	66,53	57,68	64,12	**64,45**	0,51% ▲	84,25
Facilidade para contatar a empresa	67,37	66,72	58,62	64,76	**65,21**	0,69% ▲	87,03
Cordialidade no atendimento	73,14	73,55	64,62	70,13	**71,64**	2,15% ▲	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	77,48	76,14	66,05	71,37	**71,23**	-0,20% ●	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,22	62,92	56,68	62,75	**61,65**	-1,74% ▼	82,61
Confiabilidade nos serviços	66,52	65,17	58,10	64,11	**63,01**	-1,71% ▼	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	69,52	67,13	61,33	66,06	**65,54**	-0,80% ▼	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,46	66,44	59,32	64,44	**64,73**	0,45% ●	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	67,23	65,30	57,38	64,43	**62,72**	-2,65% ▼	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	66,99	66,97	57,03	64,05	**63,75**	-0,48% ▼	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,86	63,42	57,94	63,61	**61,47**	-3,36% ▼	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,09	61,78	55,60	62,06	**59,87**	-3,53% ▼	87,59

Brasil Concessionárias - Categorias

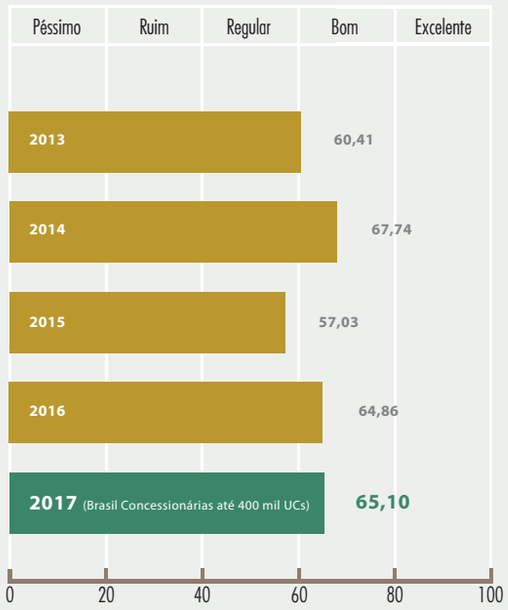


* http://www.ncsiuk.com | ** http://www.theacsi.org

Resultados aplicados ao modelo



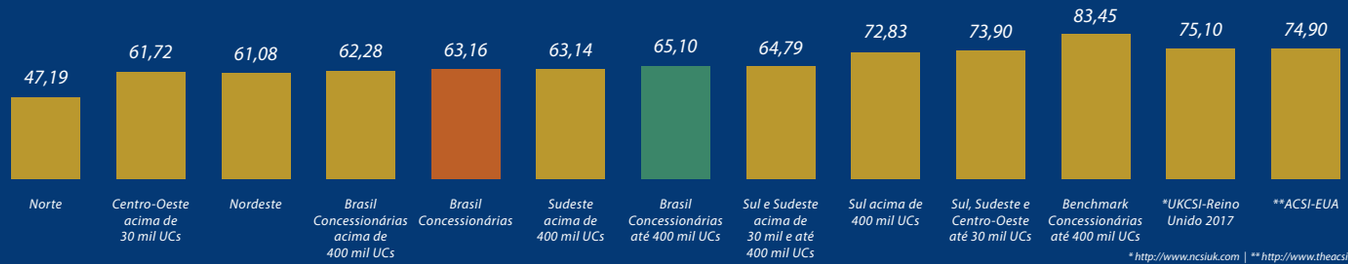
Evolução Iasc - Concessionárias até 400 mil UCs



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark < 400 mil
Qualidade percebida	67,61	66,14	58,41	64,66	**65,75**		63,66	82,64
Satisfação	60,41	67,74	57,03	64,86	**65,10**		63,16	83,45
Confiança	66,43	63,60	56,43	62,09	**65,90**		62,27	83,82
Fidelidade	39,87	36,94	35,32	40,41	**37,97**		37,20	55,57
Valor	38,37	36,85	25,11	33,96	**31,55**		31,40	38,43

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark < 400 mil
Informações ao cliente	66,67	64,04	56,37	63,21	**62,93**	O histórico de 2013 a 2016 refere-se a todas as concessionárias do país. Devido à divisão da categoria Brasil – Concessionárias em duas, o Relatório Iasc 2017 não apresenta o percentual de variação das notas obtidas na pesquisa realizada em 2017 em relação à pesquisa realizada em 2016.	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,40	61,02	55,51	62,63	**59,91**		58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	65,89	62,91	53,42	60,67	**60,62**		59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,21	68,77	59,21	65,68	**69,05**		65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,81	60,01	55,37	63,23	**59,75**		58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,61	60,35	54,42	61,11	**59,92**		58,01	82,83
Detalhamento das contas	70,12	71,20	60,29	65,96	**68,30**		66,37	82,66
Acesso à empresa	69,63	69,17	60,73	66,63	**69,10**		66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	65,95	66,53	57,68	64,12	**67,16**		64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	67,37	66,72	58,62	64,76	**68,06**		65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	73,14	73,55	64,62	70,13	**73,86**		71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	77,48	76,14	66,05	71,37	**71,80**		71,23	84,17
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,22	62,92	56,68	62,75	**64,65**		61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	66,52	65,17	58,10	64,11	**65,15**		63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	69,52	67,13	61,33	66,06	**66,28**		65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,46	66,44	59,32	64,44	**65,02**		64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	67,23	65,30	57,38	64,43	**65,85**		62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	66,99	66,97	57,03	64,05	**66,33**		63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,86	63,42	57,94	63,61	**63,52**		61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,09	61,78	55,60	62,06	**63,93**		59,87	87,59

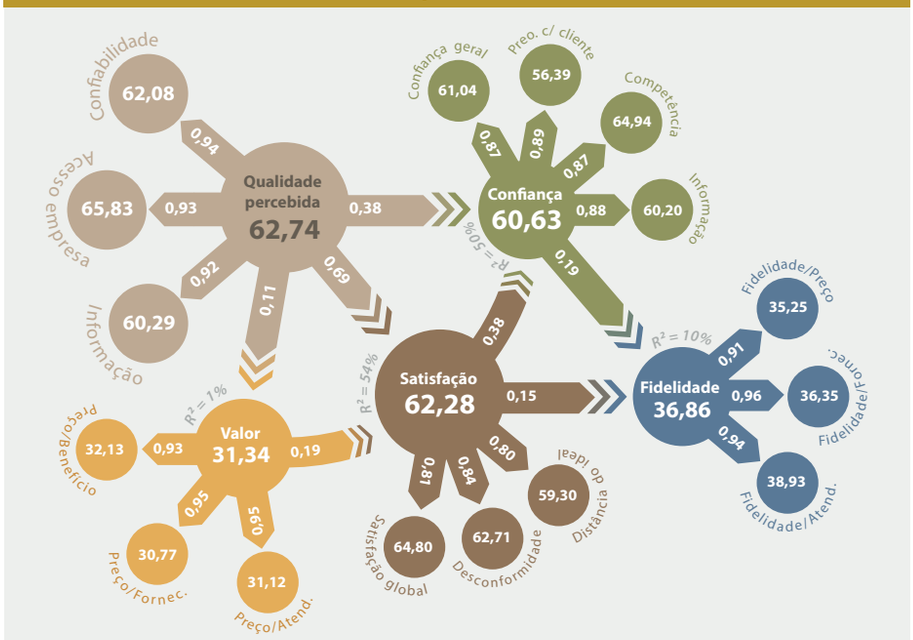
Concessionárias até 400 mil UCs



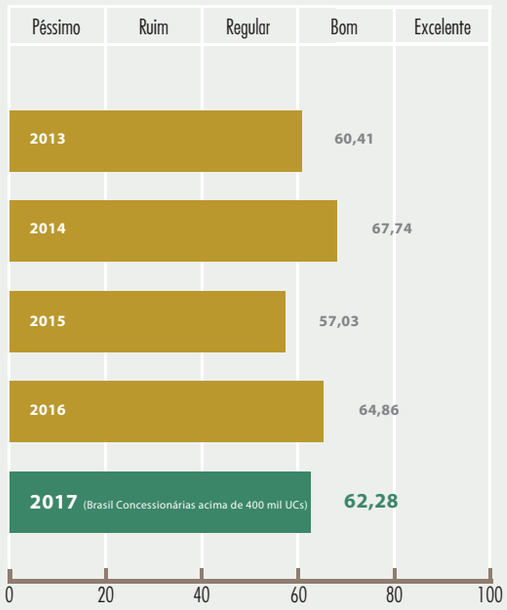
* http://www.ncsiuk.com | ** http://www.theacsi.org

Concessionárias acima de 400 mil UCs

Resultados aplicados ao modelo



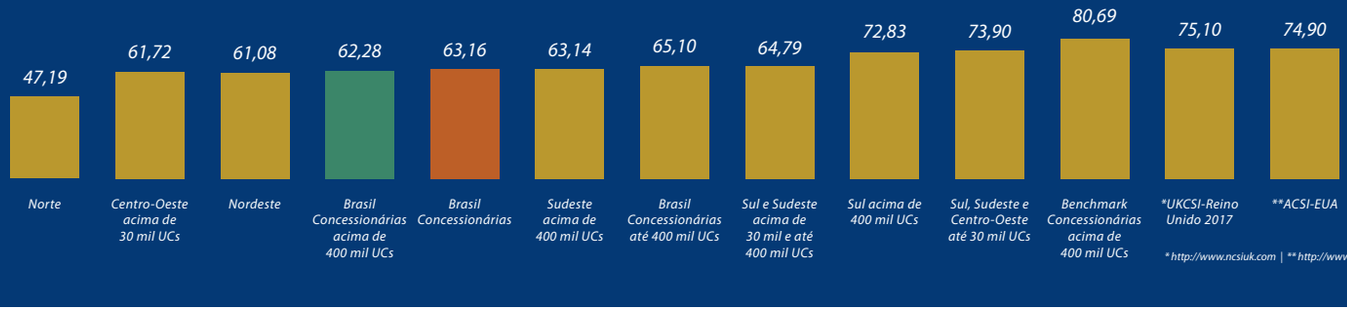
Evolução Iasc - Concessionárias acima de 400 mil UCs



	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark > 400 mil
Qualidade percebida	67,61	66,14	58,41	64,66	**62,74**		63,66	80,70
Satisfação	60,41	67,74	57,03	64,86	**62,28**		63,16	80,69
Confiança	66,43	63,60	56,43	62,09	**60,63**		62,27	79,73
Fidelidade	39,87	36,94	35,32	40,41	**36,86**		37,20	53,77
Valor	38,37	36,85	25,11	33,96	**31,34**		31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark > 400 mil
Informações ao cliente	66,67	64,04	56,37	63,21	**60,29**	O histórico de 2013 a 2016 refere-se a todas as concessionárias do país. Devido à divisão da categoria Brasil – Concessionárias em duas, o Relatório Iasc 2017 não apresenta o percentual de variação das notas obtidas na pesquisa realizada em 2017 em relação à pesquisa realizada em 2016.	61,10	79,60
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,40	61,02	55,51	62,63	**58,42**		58,88	79,83
Segurança no valor cobrado	65,89	62,91	53,42	60,67	**58,33**		59,03	77,68
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,21	68,77	59,21	65,68	**64,00**		65,55	81,44
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,81	60,01	55,37	63,23	**58,28**		58,73	79,29
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,61	60,35	54,42	61,11	**57,18**		58,01	78,68
Detalhamento das contas	70,12	71,20	60,29	65,96	**65,50**		66,37	80,68
Acesso à empresa	69,63	69,17	60,73	66,63	**65,83**		66,84	81,75
Pontualidade na prestação de serviços	65,95	66,53	57,68	64,12	**63,26**		64,45	81,44
Facilidade para contatar a empresa	67,37	66,72	58,62	64,76	**63,94**		65,21	80,95
Cordialidade no atendimento	73,14	73,55	64,62	70,13	**70,66**		71,64	82,99
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	77,48	76,14	66,05	71,37	**70,97**		71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,22	62,92	56,68	62,75	**60,34**		61,65	80,09
Confiabilidade nos serviços	66,52	65,17	58,10	64,11	**62,08**		63,01	80,74
Fornecimento de energia sem interrupção	69,52	67,13	61,33	66,06	**65,20**		65,54	82,79
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,46	66,44	59,32	64,44	**64,59**		64,73	81,91
Avisos sobre corte por falta de pagamento	67,23	65,30	57,38	64,43	**61,44**		62,72	79,52
Confiabilidade das soluções dadas	66,99	66,97	57,03	64,05	**62,62**		63,75	80,37
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,86	63,42	57,94	63,61	**60,55**		61,47	80,81
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,09	61,78	55,60	62,06	**58,06**		59,87	79,06

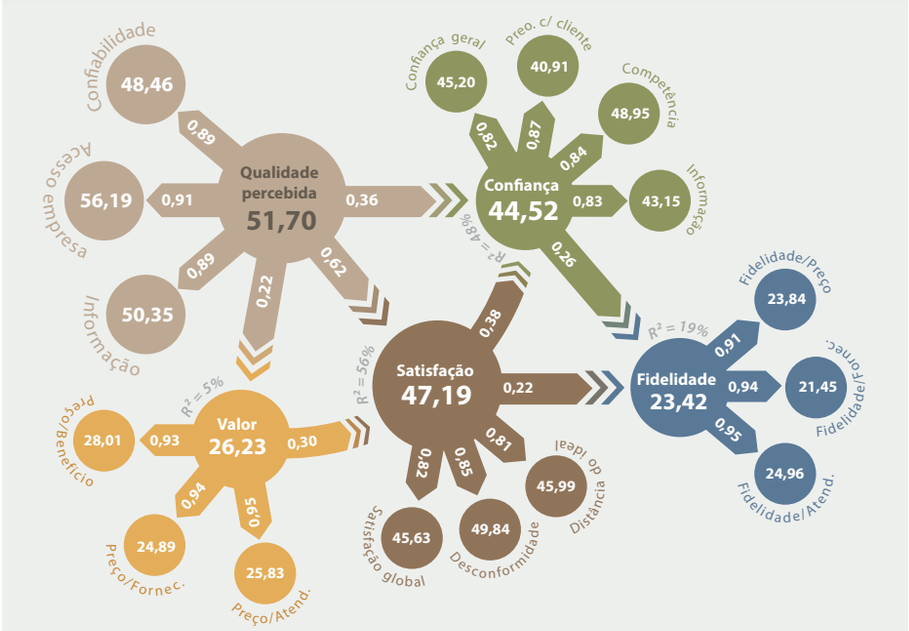
Concessionárias acima de 400 mil UCs



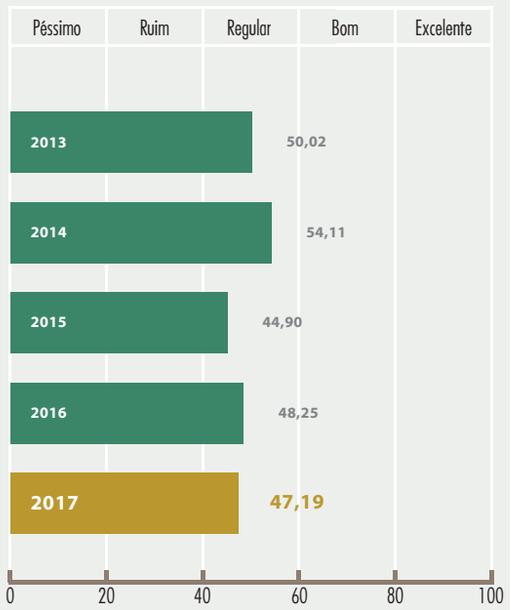
* http://www.ncsiuk.com | ** http://www.theacsi.org

Norte

Resultados aplicados ao modelo



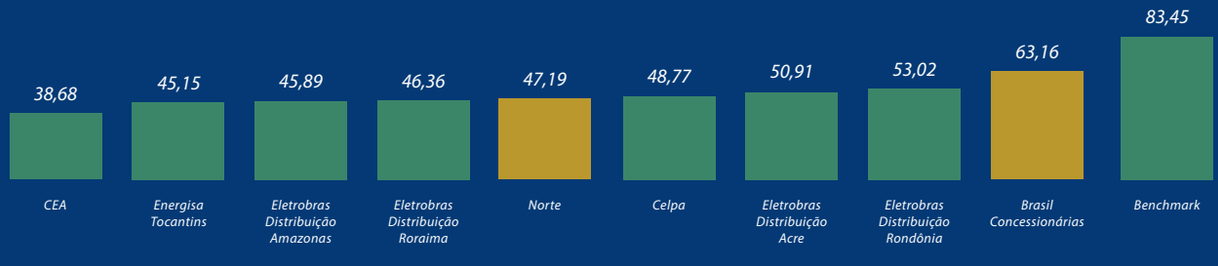
Evolução Iasc - Norte



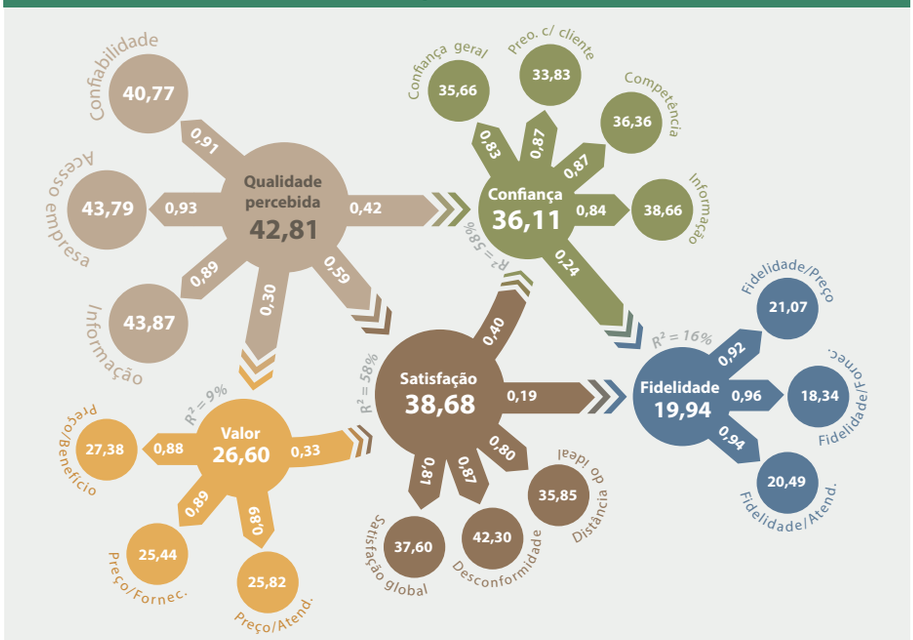
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	55,24	55,25	46,37	49,47	**51,70**	4,51 % ▲	63,66	82,64
Satisfação	50,02	54,11	44,90	48,25	**47,19**	-2,21 % ▼	63,16	83,45
Confiança	49,20	51,92	41,04	46,30	**44,52**	-3,84 % ▼	62,27	83,82
Fidelidade	25,97	25,59	27,19	34,01	**23,42**	-31,14 % ▼	37,20	55,57
Valor	33,03	35,07	27,33	32,12	**26,23**	-18,32 % ▼	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	53,48	53,21	43,73	47,07	**50,35**	6,97 % ▲	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	49,44	49,81	40,77	45,42	**49,29**	8,51 % ▲	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	52,73	50,46	40,68	43,77	**42,48**	-2,95 % ▼	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	58,54	59,76	49,00	51,40	**53,38**	3,84 % ▲	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	50,50	48,51	41,23	47,02	**51,03**	8,53 % ▲	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	49,59	48,70	40,35	44,37	**49,92**	12,51 % ▲	58,01	82,83
Detalhamento das contas	60,09	62,04	50,37	50,42	**56,00**	11,06 % ▲	66,37	82,66
Acesso à empresa	58,90	59,20	49,58	51,79	**56,19**	8,50 % ▲	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	52,99	55,19	43,85	45,93	**50,57**	10,10 % ▲	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	56,48	56,27	48,17	51,79	**55,72**	7,58 % ▲	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	63,55	64,15	52,95	57,23	**64,15**	12,10 % ▲	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	68,85	68,23	58,18	56,91	**62,86**	10,46 % ▲	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	52,61	52,17	44,78	47,10	**47,66**	1,19 % ▲	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	53,35	53,36	45,81	49,43	**48,46**	-1,96 % ▼	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	54,43	51,56	48,46	48,05	**47,57**	-1,01 % ▼	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	51,83	51,66	44,51	47,98	**47,47**	-1,08 % ▼	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	55,31	55,45	45,26	51,41	**52,24**	1,62 % ▲	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	54,57	57,24	45,06	50,14	**52,21**	4,14 % ▲	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	52,26	51,90	45,59	49,82	**43,82**	-12,04 % ▼	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	51,69	52,34	45,97	49,17	**47,47**	-3,47 % ▼	59,87	87,59

Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo

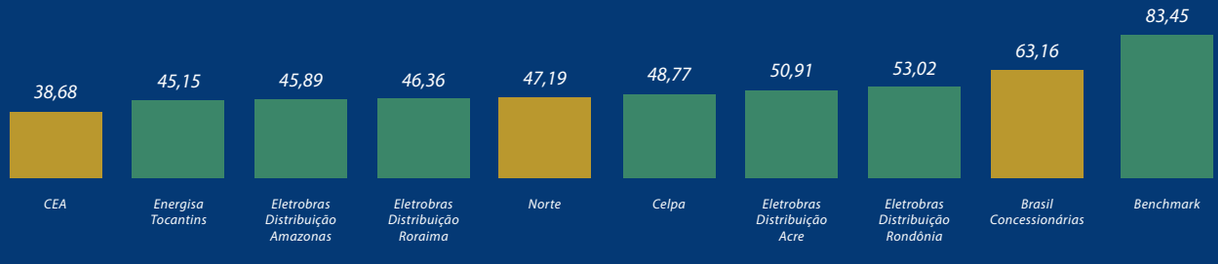


Evolução Iasc - CEA

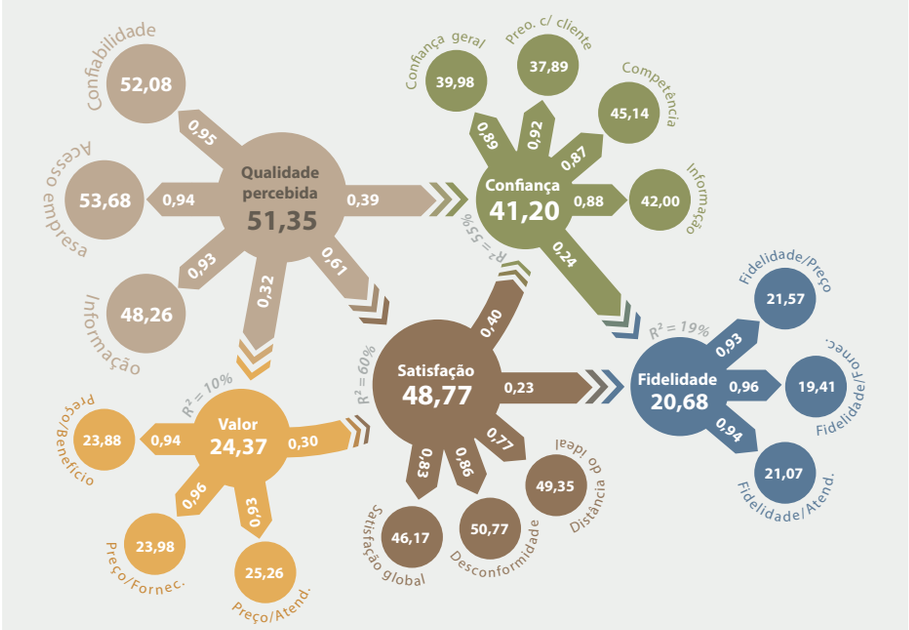
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	46,96	53,77	42,80	41,20	**42,81**	3,90% ▲	51,70	63,66	82,64
Satisfação	38,43	53,10	42,35	38,28	**38,68**	1,03% ▲	47,19	63,16	83,45
Confiança	41,29	47,74	37,95	34,18	**36,11**	5,64% ▲	44,52	62,27	83,82
Fidelidade	25,24	24,94	24,44	30,93	**19,94**	-35,52% ▼	23,42	37,20	55,57
Valor	33,67	29,22	34,93	34,13	**26,21**	-23,22% ▼	26,23	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	46,10	52,46	40,80	42,98	**43,87**	2,08% ▲	50,35	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	41,96	50,32	29,90	43,60	**39,23**	-10,02% ▼	49,29	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	42,93	46,90	43,69	42,04	**38,91**	-7,45% ▼	42,48	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	50,76	56,99	52,53	43,60	**52,00**	19,27% ▲	53,38	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	46,09	49,35	32,18	43,69	**41,09**	-5,95% ▼	51,03	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	44,49	48,10	31,38	41,91	**40,01**	-4,54% ▼	49,92	58,01	82,83
Detalhamento das contas	50,36	63,08	55,11	43,02	**52,00**	20,87% ▲	56,00	66,37	82,66
Acesso à empresa	51,34	57,12	46,67	40,52	**43,79**	8,07% ▲	56,19	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	41,33	52,69	39,36	35,88	**38,27**	6,67% ▲	50,57	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	47,56	52,22	46,30	39,89	**41,66**	4,42% ▲	55,72	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	57,64	61,00	47,97	41,37	**50,76**	22,71% ▲	64,15	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	66,36	70,91	57,79	43,47	**51,58**	18,68% ▲	62,86	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	43,82	48,78	41,96	42,00	**36,68**	-12,68% ▼	47,66	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	43,51	51,77	40,90	40,15	**40,77**	1,53% ▲	48,46	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	40,40	52,67	40,36	34,09	**39,20**	14,99% ▲	47,57	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	36,89	56,40	36,71	34,36	**38,58**	12,29% ▲	47,47	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	47,20	51,87	39,72	42,56	**42,50**	-0,16% ▼	52,24	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	44,67	56,74	41,20	42,84	**45,35**	5,87% ▲	52,21	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	39,56	46,44	37,91	43,82	**35,02**	-20,08% ▼	43,82	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	52,36	46,49	49,49	43,24	**43,95**	1,64% ▲	47,47	59,87	87,59

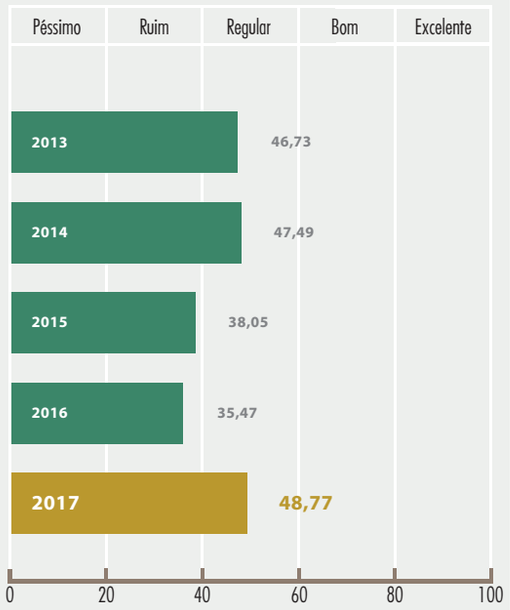
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



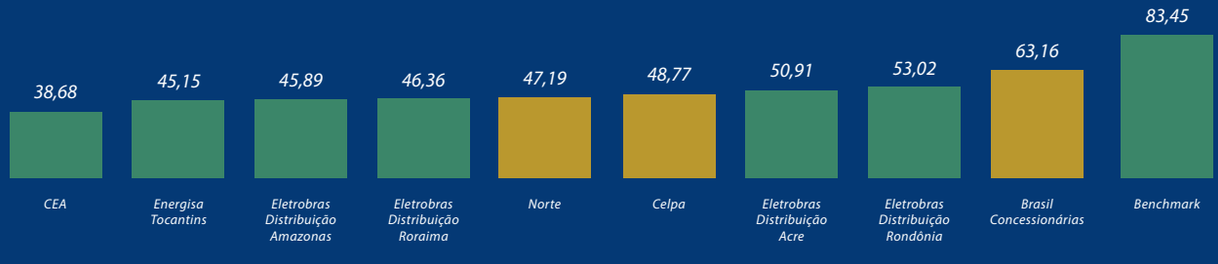
Evolução Iasc - Celpa



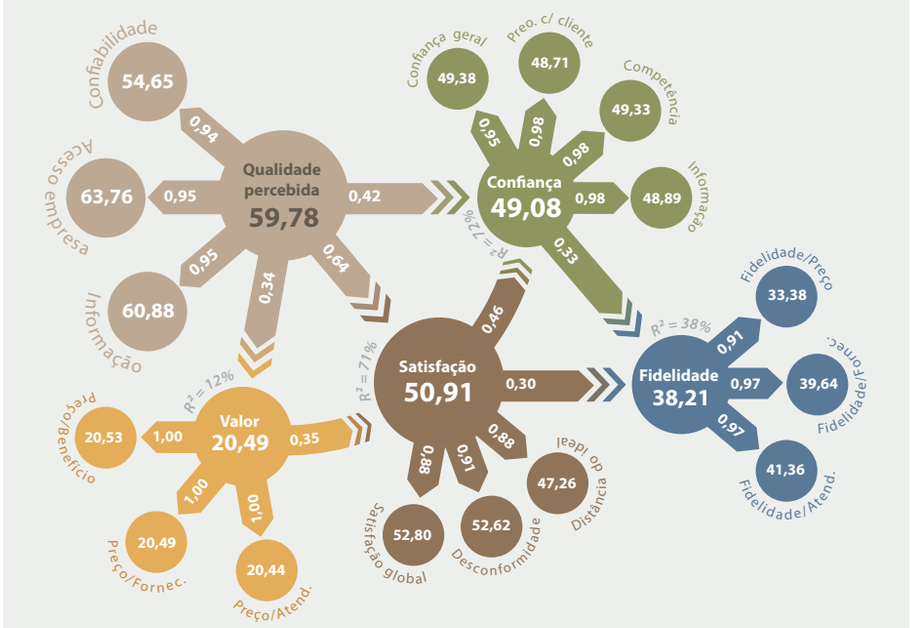
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	50,28	46,68	42,45	36,81	**51,35**	39,50 % ▲	51,70	63,66	82,64
Satisfação	46,73	47,49	38,05	35,47	**48,77**	37,50 % ▲	47,19	63,16	83,45
Confiança	36,55	45,86	37,20	34,83	**41,20**	18,30 % ▲	44,52	62,27	83,82
Fidelidade	16,89	22,48	27,69	37,49	**20,68**	-44,84 % ▼	23,42	37,20	55,57
Valor	30,13	36,03	24,19	26,46	**24,37**	-7,90 % ▼	26,23	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	49,64	47,37	39,65	34,22	**48,26**	41,03 % ▲	50,35	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	44,52	40,86	37,41	30,12	**50,50**	67,63 % ▲	49,29	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	52,15	41,05	32,27	28,46	**41,44**	45,63 % ▲	42,48	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	57,49	55,35	48,89	46,05	**53,04**	15,18 % ▲	53,38	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	42,96	42,57	37,38	31,70	**51,62**	62,82 % ▲	51,03	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	38,36	44,96	34,54	29,78	**45,29**	52,09 % ▲	49,92	58,01	82,83
Detalhamento das contas	62,35	59,47	47,38	39,21	**47,69**	21,62 % ▲	56,00	66,37	82,66
Acesso à empresa	55,39	49,12	45,76	37,61	**53,68**	42,74 % ▲	56,19	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	46,59	45,52	38,39	28,01	**48,21**	72,07 % ▲	50,57	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	50,68	43,44	44,14	38,58	**54,61**	41,55 % ▲	55,72	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	65,98	55,76	52,70	47,20	**60,37**	27,90 % ▲	64,15	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	69,73	57,85	53,23	45,29	**59,90**	32,27 % ▲	62,86	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	43,98	43,01	40,32	28,96	**45,32**	56,49 % ▲	47,66	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	45,97	43,58	41,95	38,62	**52,08**	34,88 % ▲	48,46	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	47,21	45,14	43,04	39,36	**55,36**	40,65 % ▲	47,57	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	44,59	44,27	40,91	37,63	**54,94**	46,00 % ▲	47,47	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	47,12	43,24	42,12	38,42	**50,85**	32,37 % ▲	52,24	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	51,36	42,44	41,43	40,91	**47,98**	17,30 % ▲	52,21	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	44,37	44,94	44,30	38,46	**51,05**	32,75 % ▲	43,82	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	41,19	41,43	39,89	36,93	**52,32**	41,68 % ▲	47,47	59,87	87,59

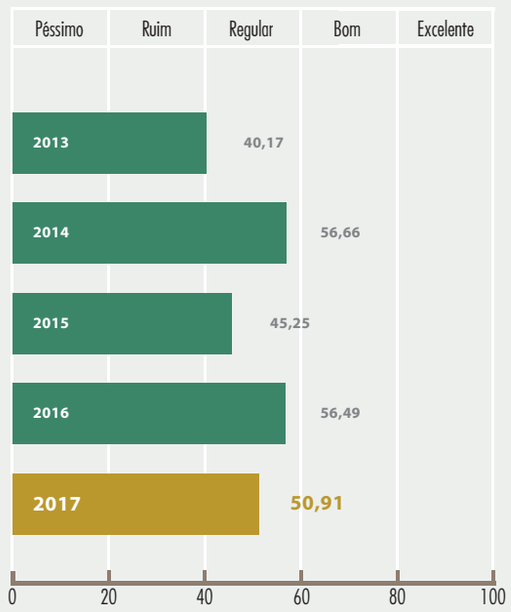
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



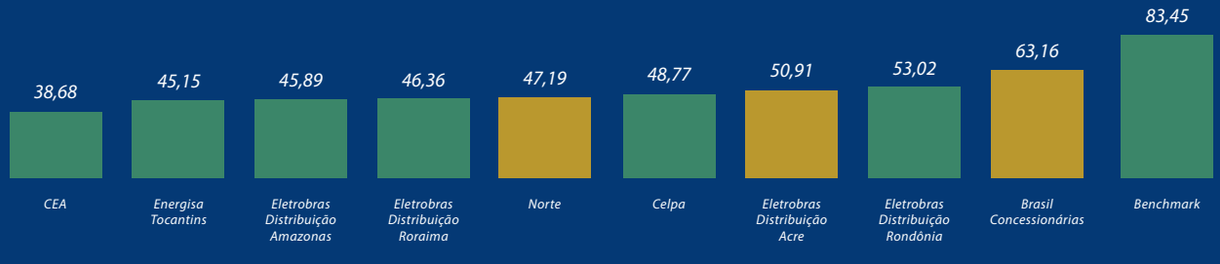
Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Acre



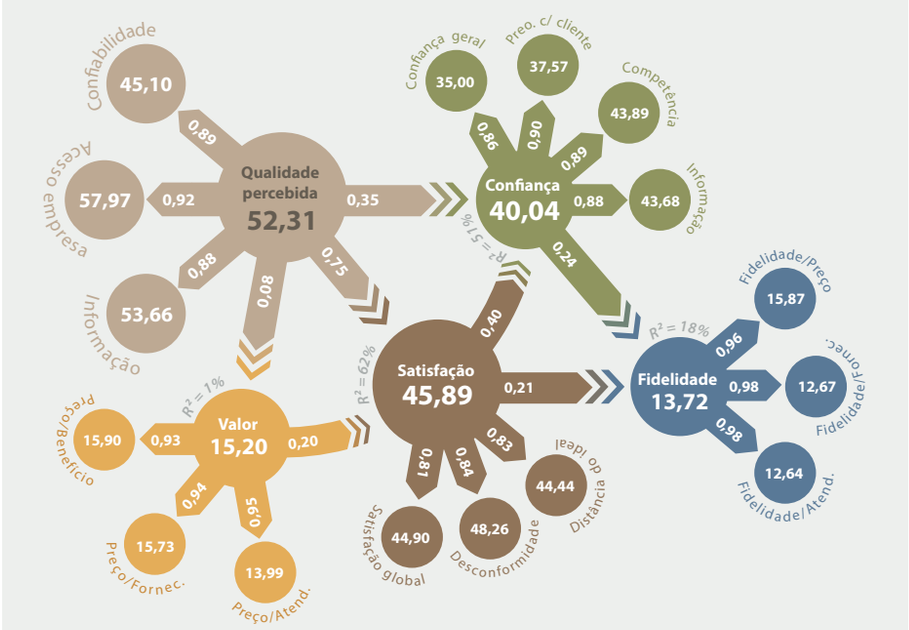
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	50,81	58,64	42,58	53,53	**59,78**	11,67% ▲	51,70	63,66	82,64
Satisfação	40,17	56,66	45,25	56,49	**50,91**	-9,88% ▼	47,19	63,16	83,45
Confiança	50,75	49,59	39,58	51,88	**49,08**	-5,40% ▼	44,52	62,27	83,82
Fidelidade	37,66	22,27	33,60	21,68	**38,21**	76,27% ▲	23,42	37,20	55,57
Valor	27,70	34,61	29,04	31,68	**20,49**	-35,33% ▼	26,23	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	48,48	54,53	41,51	47,68	**60,88**	27,66% ▲	50,35	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	40,09	53,39	39,11	46,23	**59,11**	27,86% ▲	49,29	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	49,78	42,67	43,20	46,90	**46,69**	-0,44% ●	42,48	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	54,76	62,99	42,97	50,58	**70,59**	39,56% ▲	53,38	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	42,71	53,16	38,13	44,67	**62,83**	40,66% ▲	51,03	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	49,91	53,32	37,96	40,61	**61,76**	52,09% ▲	49,92	58,01	82,83
Detalhamento das contas	53,64	61,62	47,69	57,12	**64,27**	12,52% ▲	56,00	66,37	82,66
Acesso à empresa	55,15	65,23	44,20	58,91	**63,76**	8,23% ▲	56,19	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	51,11	58,05	39,87	54,98	**57,59**	4,75% ▲	50,57	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	52,67	64,74	42,44	59,54	**60,30**	1,28% ▲	55,72	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	53,47	73,43	44,62	63,66	**76,77**	20,58% ▲	64,15	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	68,49	72,80	50,27	67,07	**68,84**	2,65% ▲	62,86	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	50,00	57,11	43,82	49,29	**55,28**	12,16% ▲	47,66	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	48,78	56,26	42,06	53,68	**54,65**	1,82% ▲	48,46	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	51,42	59,91	50,09	57,02	**58,58**	2,73% ▲	47,57	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	52,13	57,60	40,76	58,18	**58,80**	1,07% ▲	47,47	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	49,64	51,10	35,25	55,96	**60,17**	7,51% ▲	52,24	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	46,84	59,31	42,18	51,82	**56,86**	9,72% ▲	52,21	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	48,44	57,87	42,84	51,42	**51,29**	-0,26% ●	43,82	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	44,18	51,78	41,24	47,64	**42,20**	-11,42% ▼	47,47	59,87	87,59

Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo

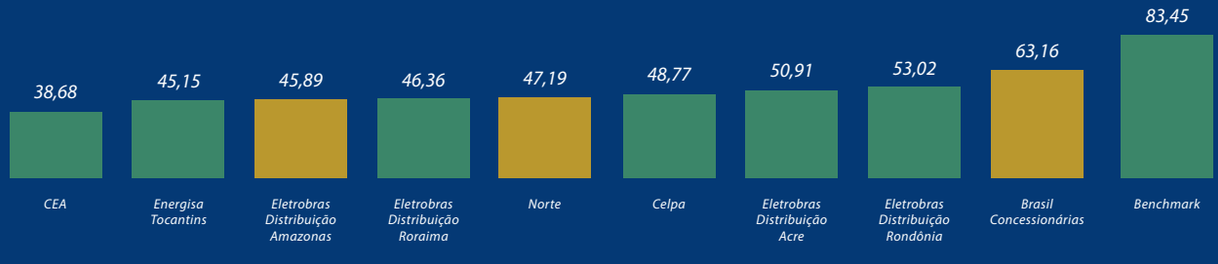


Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Amazonas

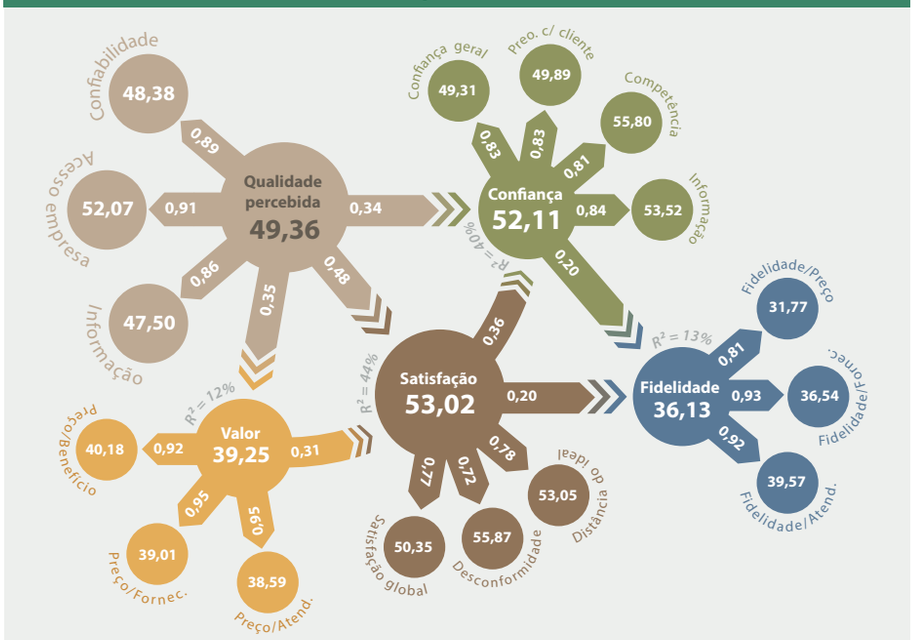
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	61,61	61,02	43,79	51,88	**52,31**	0,82 % ▲	51,70	63,66	82,64
Satisfação	54,58	62,59	45,93	52,28	**45,89**	-12,22 % ▼	47,19	63,16	83,45
Confiança	60,60	58,22	43,41	51,97	**40,04**	-22,95 % ▼	44,52	62,27	83,82
Fidelidade	28,03	34,47	25,24	46,24	**13,72**	-70,34 % ▼	23,42	37,20	55,57
Valor	38,25	38,13	30,10	39,59	**15,20**	-61,60 % ▼	26,23	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	59,97	58,64	43,02	50,96	**53,66**	5,30 % ▲	50,35	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,09	57,49	38,45	49,81	**50,31**	1,02 % ▲	49,29	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	59,13	60,17	42,60	46,55	**47,05**	1,08 % ▲	42,48	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	62,95	63,31	51,26	52,17	**52,73**	1,08 % ▲	53,38	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,78	51,96	38,80	51,60	**51,43**	-0,32 % ●	51,03	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	57,47	54,20	39,51	52,41	**54,51**	4,01 % ▲	49,92	58,01	82,83
Detalhamento das contas	63,37	64,69	47,48	53,23	**65,94**	23,86 % ▲	56,00	66,37	82,66
Acesso à empresa	65,17	64,74	47,14	52,91	**57,97**	9,56 % ▲	56,19	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	59,34	61,85	42,17	50,61	**46,43**	-8,26 % ▼	50,57	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	64,38	62,24	46,12	53,35	**51,08**	-4,26 % ▼	55,72	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	68,78	68,21	48,82	53,37	**65,03**	21,86 % ▲	64,15	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	73,40	74,05	56,74	55,38	**78,13**	41,07 % ▲	62,86	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,97	57,33	41,83	51,85	**49,20**	-5,12 % ▼	47,66	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	59,74	59,68	41,23	51,73	**45,10**	-12,81 % ▼	48,46	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	59,54	59,26	44,69	51,01	**43,37**	-14,98 % ▼	47,57	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	60,49	63,35	40,49	50,66	**38,23**	-24,54 % ▼	47,47	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	60,27	62,13	37,97	52,30	**51,97**	-0,63 % ▼	52,24	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	60,03	61,76	43,00	51,72	**55,07**	6,47 % ▲	52,21	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	60,24	55,84	41,34	52,40	**37,71**	-28,03 % ▼	43,82	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	57,85	55,73	39,91	52,28	**44,27**	-15,32 % ▼	47,47	59,87	87,59

Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo

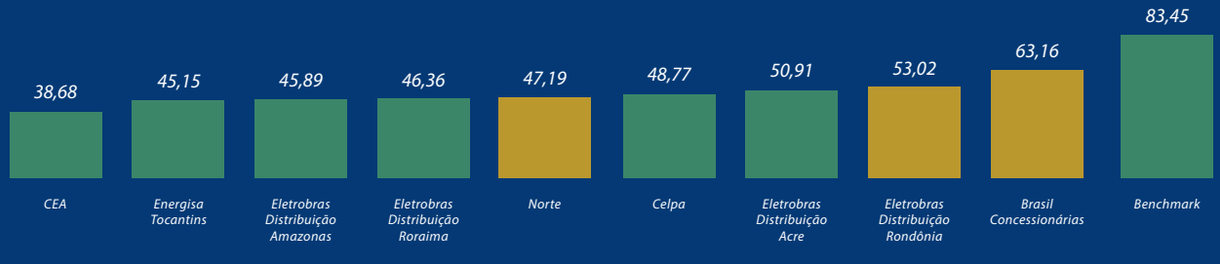


Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Rondônia

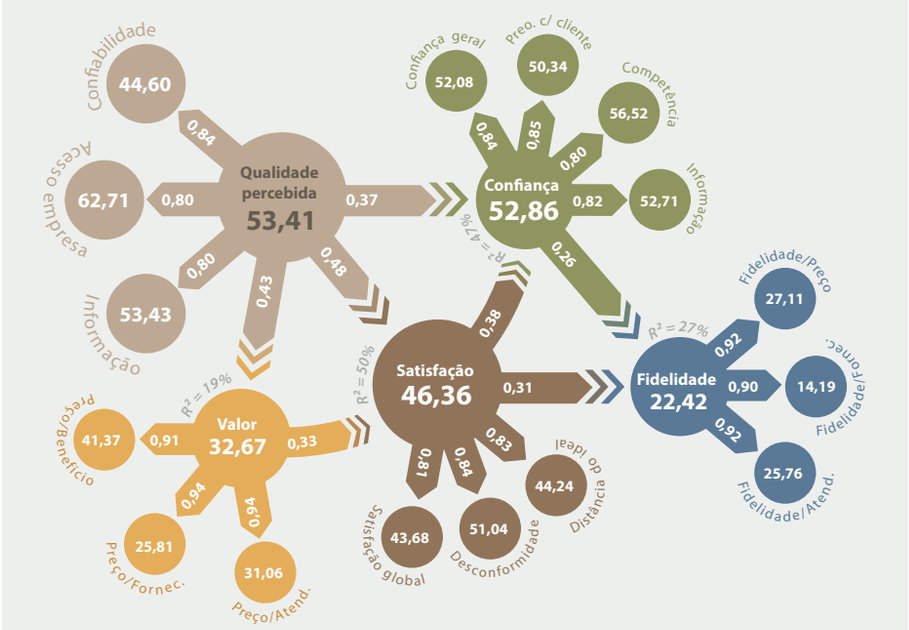
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	60,76	58,50	52,99	58,23	**49,36**	-15,23% ▼	51,70	63,66	82,64
Satisfação	57,24	56,21	52,15	60,76	**53,02**	-12,73% ▼	47,19	63,16	83,45
Confiança	56,38	54,17	48,18	52,28	**52,11**	-0,34% ●	44,52	62,27	83,82
Fidelidade	25,46	36,21	29,03	28,63	**36,13**	26,17% ▲	23,42	37,20	55,57
Valor	39,13	31,71	23,26	32,22	**39,25**	21,82% ▲	26,23	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,86	57,31	48,78	51,40	**47,50**	-7,60% ▼	50,35	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	50,65	56,94	44,51	48,62	**43,40**	-10,75% ▼	49,29	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	51,58	55,94	50,31	46,67	**41,15**	-11,83% ▼	42,48	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	63,64	59,08	53,36	58,46	**53,07**	-9,23% ▼	53,38	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	53,70	57,24	44,72	48,63	**46,34**	-4,71% ▼	51,03	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	52,39	54,23	44,97	47,03	**50,26**	6,87% ▲	49,92	58,01	82,83
Detalhamento das contas	63,17	60,40	54,79	59,00	**50,76**	-13,97% ▼	56,00	66,37	82,66
Acesso à empresa	63,94	60,01	54,01	62,15	**52,07**	-16,22% ▼	56,19	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	59,11	58,99	50,97	57,22	**49,77**	-13,02% ▼	50,57	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	60,12	58,28	49,68	59,77	**50,98**	-14,70% ▼	55,72	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	66,71	60,23	52,35	67,75	**55,74**	-17,72% ▼	64,15	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	75,11	64,44	61,60	70,07	**56,63**	-19,18% ▼	62,86	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	58,63	58,13	55,45	55,94	**47,21**	-15,60% ▼	47,66	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	62,26	58,16	56,04	60,39	**48,38**	-19,90% ▼	48,46	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	67,02	54,40	65,56	63,37	**48,89**	-22,85% ▼	47,57	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	61,76	57,83	55,83	60,66	**47,22**	-22,15% ▼	47,47	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	64,31	61,77	54,62	63,36	**49,75**	-21,49% ▼	52,24	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	60,10	59,19	54,27	56,88	**48,72**	-14,35% ▼	52,21	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	61,24	57,79	53,26	59,48	**45,90**	-22,83% ▼	43,82	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	59,14	57,95	52,71	58,61	**49,79**	-15,05% ▼	47,47	59,87	87,59

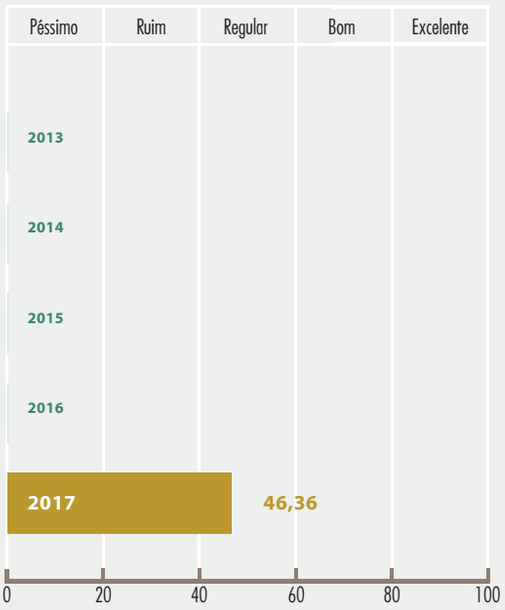
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



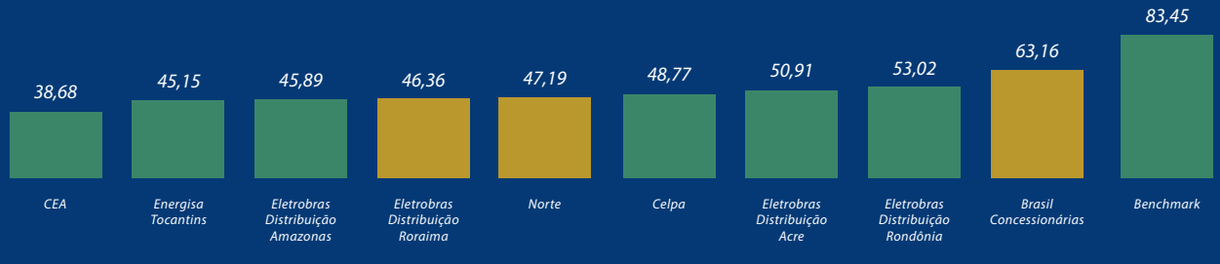
Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Roraima



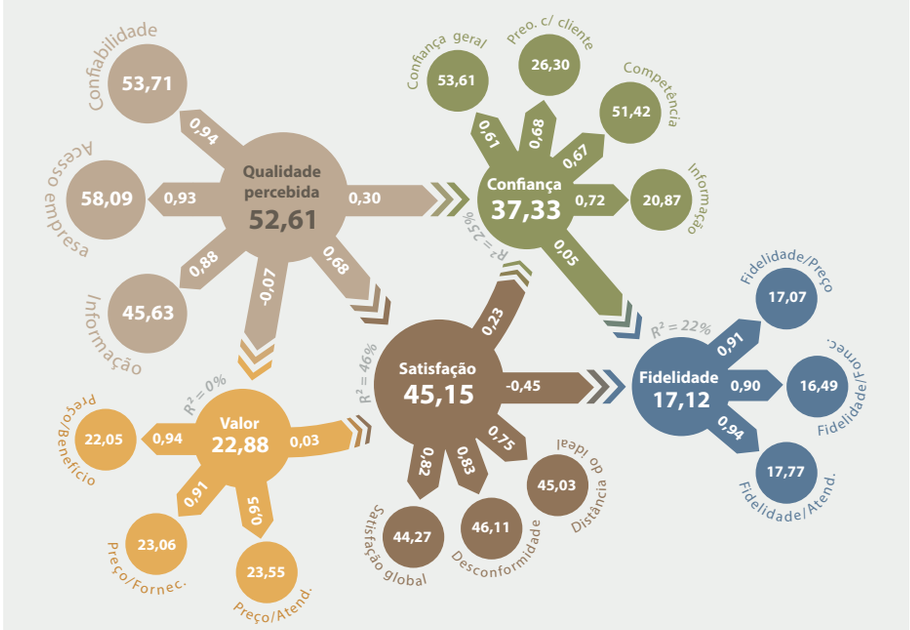
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	-	-	-	-	53,41	Considerando-se a não renovação da concessão da Cerr e por determinação da Portaria MME nº 425, de 3 de	51,70	63,66	82,64
Satisfação	-	-	-	-	46,36		47,19	63,16	83,45
Confiança	-	-	-	-	52,86		44,52	62,27	83,82
Fidelidade	-	-	-	-	22,42		23,42	37,20	55,57
Valor	-	-	-	-	32,67		26,23	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	-	-	-	-	53,43	agosto de 2016, a Eletrobras Distribuição Roraima foi designada como prestadora do serviço de distribuição de energia elétrica em todo o estado de Roraima. Por isso, a Pesquisa Iasc 2017 foi realizada com consumidores de todo o estado avaliando os serviços da Eletrobras Distribuição Roraima. Este Relatório não apresenta as notas atribuídas anteriormente às distribuidoras por não ser possível a comparação com a avaliação realizada neste ano.	50,35	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	-	-	-	-	47,09		49,29	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	-	-	-	-	46,70		42,48	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	-	-	-	-	61,35		53,38	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	-	-	-	-	48,49		51,03	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	-	-	-	-	51,33		49,92	58,01	82,83
Detalhamento das contas	-	-	-	-	65,64		56,00	66,37	82,66
Acesso à empresa	-	-	-	-	62,71		56,19	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	-	-	-	-	56,86		50,57	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	-	-	-	-	63,77		55,72	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	-	-	-	-	71,95		64,15	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	-	-	-	-	66,87		62,86	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	-	-	-	-	54,11		47,66	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	-	-	-	-	44,60		48,46	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	-	-	-	-	31,16		47,57	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	-	-	-	-	35,09		47,47	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	-	-	-	-	55,52		52,24	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	-	-	-	-	58,61		52,21	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	-	-	-	-	38,44		43,82	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	-	-	-	-	48,78		47,47	59,87	87,59

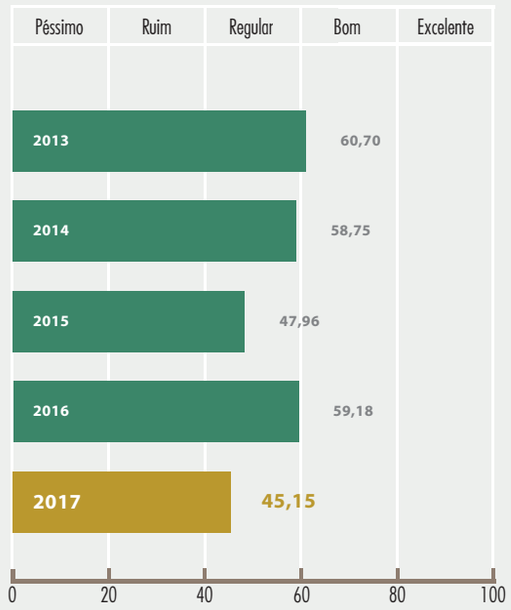
Norte - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



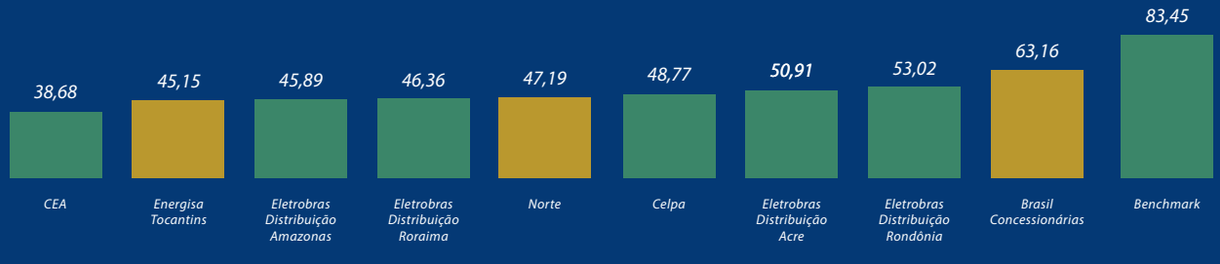
Evolução Iasc - Energisa Tocantins



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,44	60,76	51,98	58,01	**52,61**	-9,31 % ▼	51,70	63,66	82,64
Satisfação	60,70	58,75	47,96	59,18	**45,15**	-23,71 % ▼	47,19	63,16	83,45
Confiança	54,21	57,16	35,47	55,48	**37,33**	-32,70 % ▼	44,52	62,27	83,82
Fidelidade	26,79	21,62	13,36	26,54	**17,12**	-35,51 % ▼	23,42	37,20	55,57
Valor	28,40	35,03	16,41	27,16	**22,88**	-15,76 % ▼	26,23	31,40	39,25

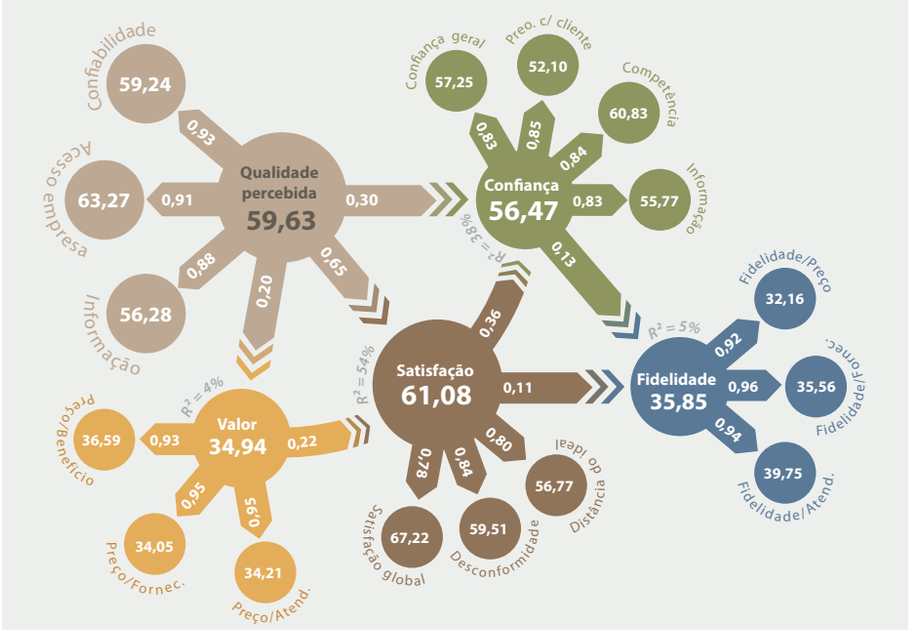
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Norte	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	59,89	59,33	45,15	48,92	**45,63**	-6,73 % ▼	50,35	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	56,93	56,54	47,06	48,89	**55,49**	13,49 % ▲	49,29	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	56,00	54,92	38,73	47,20	**34,69**	-26,52 % ▼	42,48	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,90	68,32	44,70	51,86	**32,43**	-37,47 % ▼	53,38	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	59,47	57,39	43,15	54,29	**56,28**	3,67 % ▲	51,03	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,56	56,26	43,53	43,88	**48,09**	9,59 % ▲	49,92	58,01	82,83
Detalhamento das contas	66,49	62,55	53,75	47,41	**46,81**	-1,28 % ▼	56,00	66,37	82,66
Acesso à empresa	65,86	63,38	58,73	64,97	**58,09**	-10,58 % ▼	56,19	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	61,04	59,33	50,32	57,60	**54,79**	-4,87 % ▼	50,57	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	64,76	61,38	58,10	63,79	**64,83**	1,62 % ▲	55,72	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	69,82	66,48	68,88	72,11	**68,68**	-4,76 % ▼	64,15	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	72,98	71,13	71,61	76,18	**56,70**	-25,56 % ▼	62,86	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	60,68	58,57	44,73	55,15	**45,45**	-17,58 % ▼	47,66	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	61,53	59,55	52,07	59,11	**53,71**	-9,14 % ▼	48,46	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	61,87	56,47	57,60	59,79	**60,49**	1,16 % ▲	47,57	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	58,00	59,73	55,73	62,24	**61,70**	-0,87 % ▼	47,47	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	65,09	62,13	53,86	60,75	**53,92**	-11,24 % ▼	52,24	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	62,83	63,12	47,32	56,55	**53,16**	-6,00 % ▼	52,21	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	61,38	56,64	51,39	58,85	**46,28**	-21,35 % ▼	43,82	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	59,99	59,22	46,51	56,49	**46,70**	-17,32 % ▼	47,47	59,87	87,59

Norte - Concessionárias

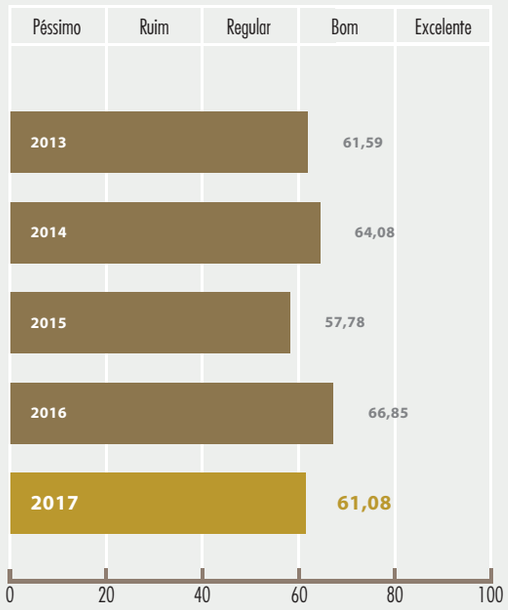


Nordeste

Resultados aplicados ao modelo



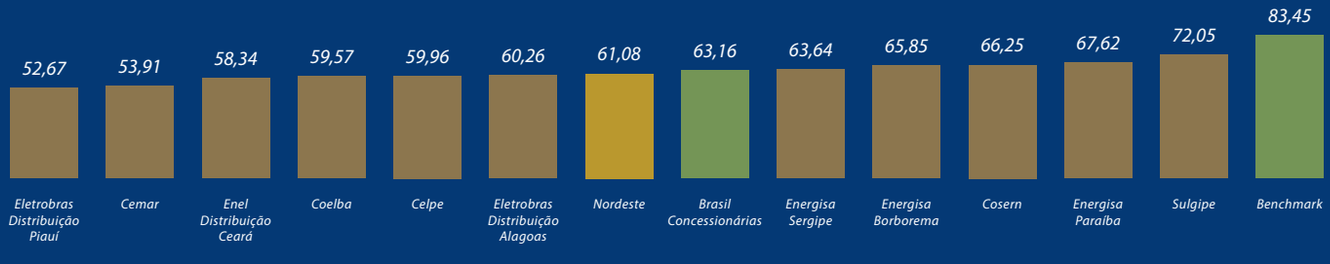
Evolução Iasc - Nordeste



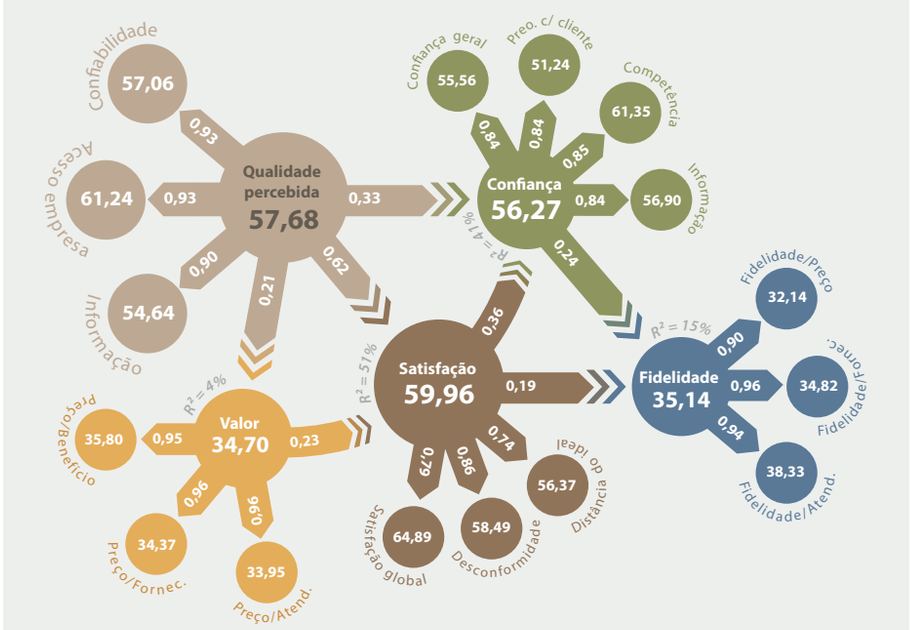
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,52	61,29	58,94	67,41	**59,63**	-11,54 % ▼	63,66	82,64
Satisfação	61,59	64,08	57,78	66,85	**61,08**	-8,63 % ▼	63,16	83,45
Confiança	61,96	58,16	58,25	65,38	**56,47**	-13,63 % ▼	62,27	83,82
Fidelidade	39,22	33,51	34,29	49,26	**35,85**	-27,22 % ▼	37,20	55,57
Valor	40,25	36,62	29,26	41,04	**34,94**	-14,86 % ▼	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	60,96	59,20	55,81	66,53	**56,28**	-15,42 % ▼	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,23	56,86	54,66	65,89	**55,00**	-16,54 % ▼	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	60,84	59,06	54,27	66,18	**56,40**	-14,78 % ▼	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	64,70	59,99	60,09	67,54	**58,96**	-12,71 % ▼	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,43	55,88	54,56	65,86	**54,11**	-17,83 % ▼	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,92	55,35	52,50	64,31	**52,09**	-19,00 % ▼	58,01	82,83
Detalhamento das contas	66,66	68,07	58,76	69,42	**61,11**	-11,98 % ▼	66,37	82,66
Acesso à empresa	65,20	64,91	61,74	68,60	**63,27**	-7,77 % ▼	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	59,51	60,48	58,66	66,38	**61,93**	-6,70 % ▼	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	63,90	65,16	59,46	67,31	**61,98**	-7,92 % ▼	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	68,36	70,15	67,25	71,08	**68,19**	-4,08 % ▼	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,66	72,94	66,21	72,16	**67,82**	-6,01 % ▼	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,58	55,83	57,12	66,08	**56,44**	-14,60 % ▼	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	61,40	59,74	59,21	67,09	**59,24**	-11,69 % ▼	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	64,94	64,04	65,57	70,40	**65,04**	-7,62 % ▼	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	62,08	62,93	61,41	66,32	**64,12**	-3,32 % ▼	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	62,30	60,81	57,83	66,68	**57,47**	-13,81 % ▼	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	62,52	59,75	58,48	66,87	**58,22**	-12,94 % ▼	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	60,68	58,41	59,97	67,59	**58,15**	-13,98 % ▼	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	55,88	52,48	52,00	64,65	**52,46**	-18,85 % ▼	59,87	87,59

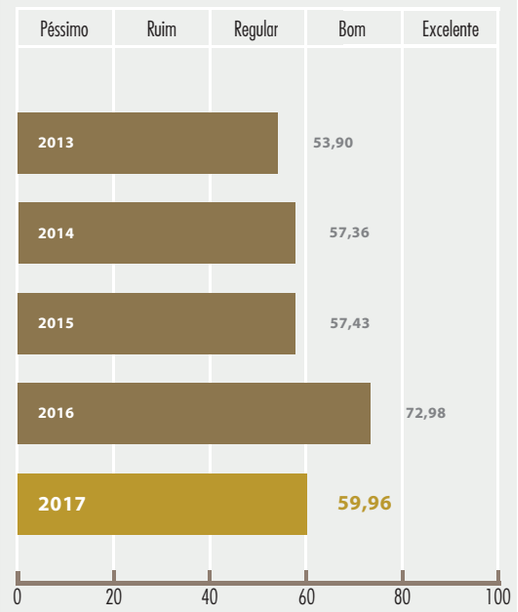
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



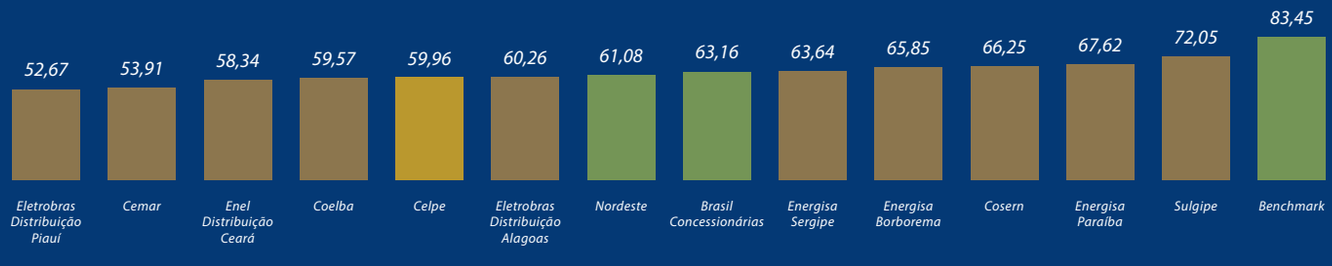
Evolução Iasc - Celpe



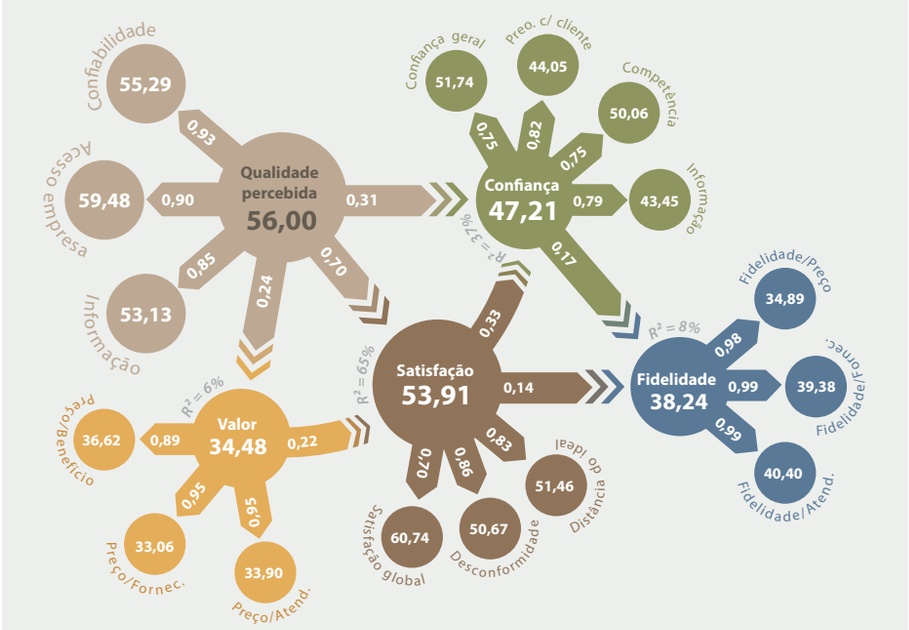
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	50,18	52,95	63,15	76,58	**57,68**	-24,68 %	59,63	63,66	82,64
Satisfação	53,90	57,36	57,43	72,98	**59,96**	-17,83 %	61,08	63,16	83,45
Confiança	54,17	51,40	65,68	74,30	**56,27**	-24,27 %	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	38,65	30,59	33,74	54,22	**35,14**	-35,19 %	35,85	37,20	55,57
Valor	36,27	35,75	32,08	45,54	**34,70**	-23,80 %	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	49,65	50,18	61,89	76,53	**54,64**	-28,60 %	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	45,14	46,78	63,85	78,17	**53,39**	-31,70 %	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	48,22	50,44	58,94	76,20	**54,46**	-28,53 %	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	57,58	54,47	62,26	76,47	**59,46**	-22,25 %	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	44,84	45,98	63,64	77,36	**53,03**	-31,44 %	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	45,53	42,30	61,09	74,75	**50,46**	-32,49 %	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	56,62	61,10	61,58	76,20	**57,01**	-25,18 %	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	51,66	57,39	64,83	76,14	**61,24**	-19,56 %	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	43,09	50,00	64,44	76,40	**61,52**	-19,48 %	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	50,91	59,26	59,24	74,97	**58,28**	-22,26 %	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	56,94	66,02	66,12	77,41	**65,68**	-15,15 %	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	64,07	68,20	69,51	77,85	**66,77**	-14,24 %	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	43,31	43,45	64,81	74,07	**53,96**	-27,14 %	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	49,26	51,27	62,76	77,08	**57,06**	-25,97 %	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	55,11	58,13	68,57	79,80	**64,00**	-19,80 %	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	49,36	56,42	58,37	72,06	**63,46**	-11,94 %	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	54,05	47,89	59,88	75,22	**53,87**	-28,38 %	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	48,69	55,64	62,00	77,56	**56,91**	-26,62 %	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	46,00	50,36	66,22	78,42	**56,40**	-28,08 %	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	42,35	39,17	61,49	79,41	**47,74**	-39,88 %	52,46	59,87	87,59

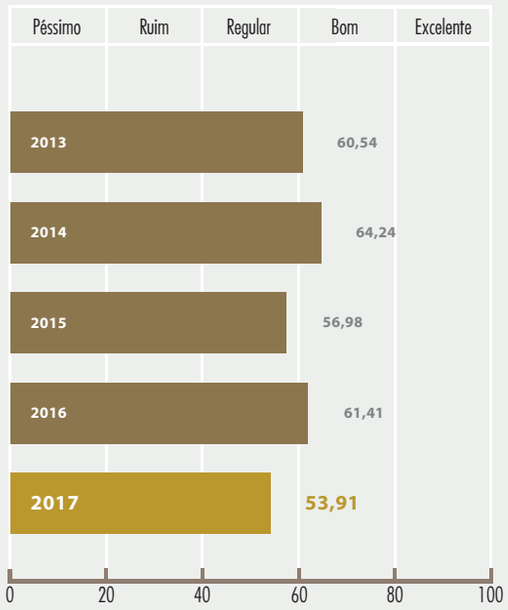
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



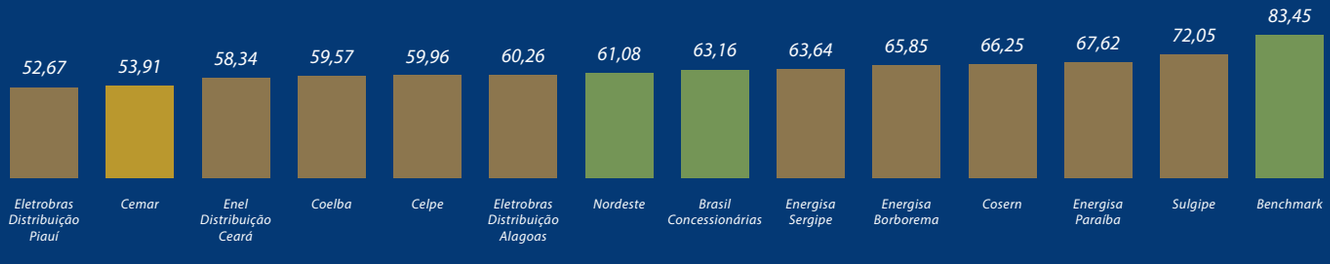
Evolução Iasc - Cemar



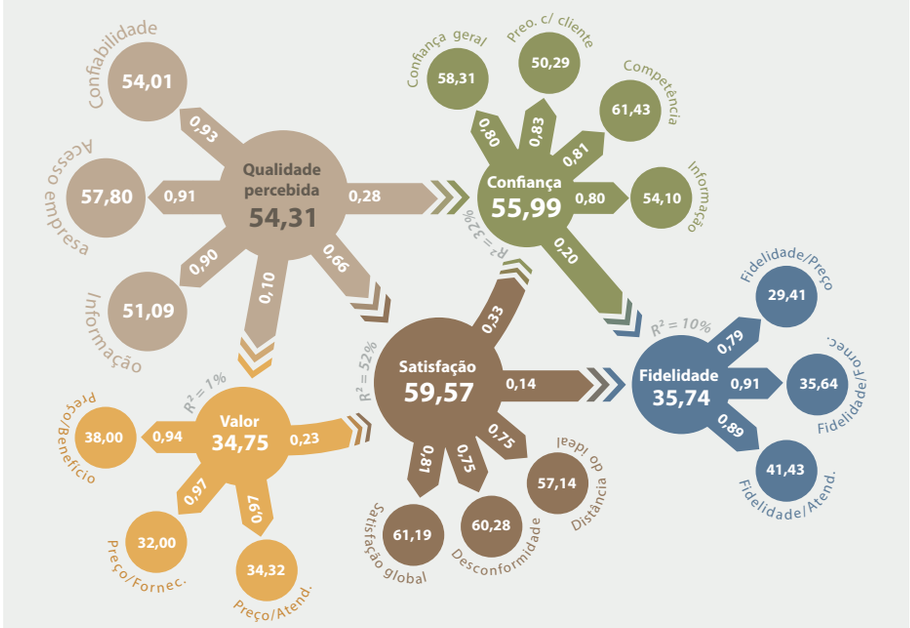
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	64,04	60,79	52,48	59,10	**56,00**	-5,25% ▼	59,63	63,66	82,64
Satisfação	60,54	64,24	56,98	61,41	**53,91**	-12,21% ▼	61,08	63,16	83,45
Confiança	55,11	56,24	52,23	59,09	**47,21**	-20,11% ▼	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	23,70	38,63	28,98	49,12	**38,24**	-22,16% ▼	35,85	37,20	55,57
Valor	37,51	38,67	32,25	39,39	**34,48**	-12,47% ▼	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	61,16	59,19	49,47	60,26	**53,13**	-11,83% ▼	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,86	53,65	48,56	58,35	**53,60**	-8,13% ▼	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	61,82	54,58	47,54	59,55	**51,72**	-13,15% ▼	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	66,22	61,52	50,82	62,36	**50,10**	-19,65% ▼	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	59,73	56,14	50,31	57,95	**53,73**	-7,29% ▼	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	53,36	54,32	46,38	57,25	**51,70**	-9,71% ▼	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	64,99	74,96	53,20	66,06	**57,90**	-12,35% ▼	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	67,20	62,50	54,72	59,64	**59,48**	-0,27% ●	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	61,42	57,60	47,19	55,70	**57,11**	2,53% ▲	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	67,04	61,46	53,33	57,09	**59,78**	4,72% ▲	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	74,50	62,94	60,89	62,47	**63,46**	1,59% ▲	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	73,19	75,87	63,52	67,15	**64,74**	-3,59% ▼	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,85	54,63	48,68	55,78	**52,30**	-6,24% ▼	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	63,71	60,64	53,17	57,42	**55,29**	-3,72% ▼	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	68,17	64,71	59,65	58,68	**57,48**	-2,04% ▼	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,40	65,28	57,22	56,81	**63,85**	12,39% ▲	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	67,06	58,99	51,65	58,99	**53,76**	-8,86% ▼	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	63,89	55,58	48,72	56,82	**53,20**	-6,36% ▼	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	62,89	58,62	55,58	56,77	**52,27**	-7,92% ▼	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,85	60,65	46,21	56,46	**51,15**	-9,40% ▼	52,46	59,87	87,59

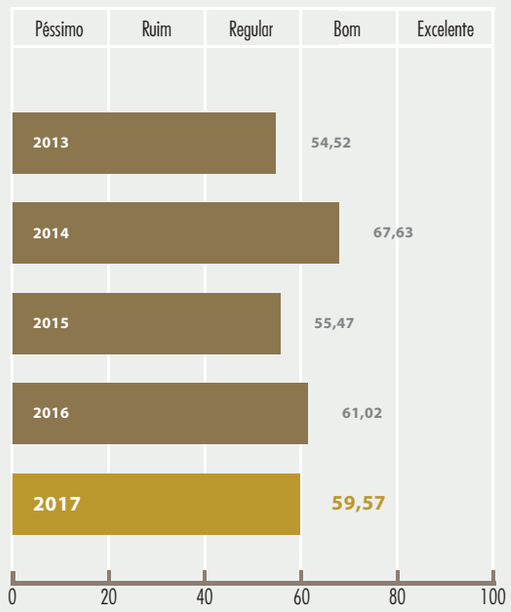
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



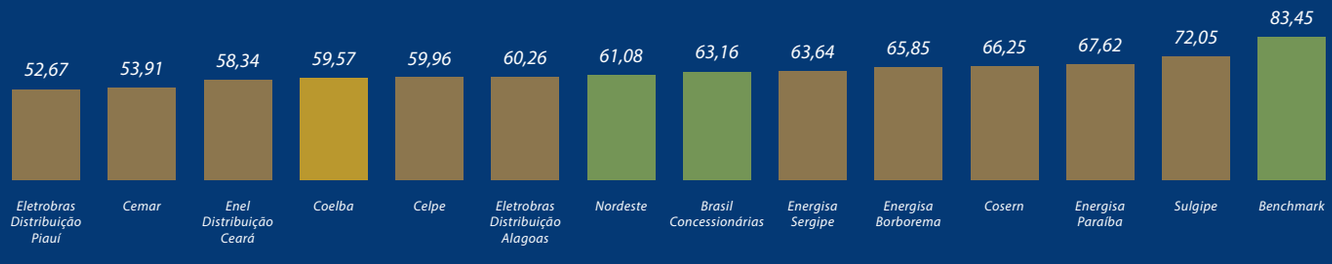
Evolução Iasc - Coelba



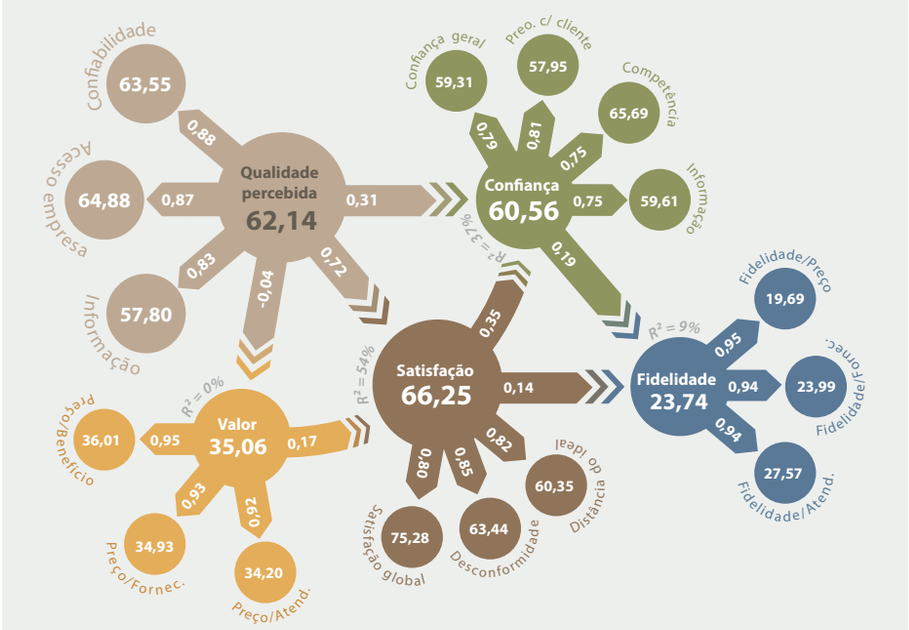
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,36	64,22	53,27	56,25	**54,31**	-3,44% ▼	59,63	63,66	82,64
Satisfação	54,52	67,63	55,47	61,02	**59,57**	-2,37% ▼	61,08	63,16	83,45
Confiança	55,94	60,58	54,06	59,98	**55,99**	-6,65% ▼	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	31,12	27,75	29,13	30,14	**35,74**	18,57% ▲	35,85	37,20	55,57
Valor	35,62	32,79	32,81	31,48	**34,75**	10,37% ▲	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	57,16	59,72	49,91	53,54	**51,09**	-4,57% ▼	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	55,28	57,96	49,88	53,23	**50,02**	-6,01% ▼	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	54,86	56,71	46,16	52,87	**50,01**	-5,41% ▼	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	60,98	62,98	48,11	55,77	**55,19**	-1,03% ▼	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	54,84	58,55	45,48	52,15	**49,39**	-5,29% ▼	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	54,47	55,46	50,25	50,33	**47,52**	-5,59% ▼	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	62,52	66,64	59,59	56,90	**54,43**	-4,34% ▼	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	60,73	68,34	56,13	59,24	**57,80**	-2,43% ▼	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	59,21	67,39	53,01	58,67	**55,95**	-4,63% ▼	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	60,49	65,71	53,44	56,90	**56,15**	-1,32% ▼	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	63,53	71,07	61,37	62,39	**62,25**	-0,22% ●	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	65,98	76,79	63,60	63,31	**61,92**	-2,20% ▼	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	54,42	60,77	49,24	54,95	**52,76**	-3,99% ▼	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	57,17	64,47	53,72	55,89	**54,01**	-3,37% ▼	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	62,42	69,27	61,06	61,02	**60,40**	-1,03% ▼	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	62,07	68,55	56,52	59,98	**55,65**	-7,21% ▼	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	55,53	64,30	48,23	53,98	**52,68**	-2,42% ▼	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	57,04	60,59	53,22	54,50	**55,28**	1,42% ▲	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	54,05	65,33	55,51	56,05	**53,19**	-5,11% ▼	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	51,93	58,80	47,79	49,82	**46,88**	-5,91% ▼	52,46	59,87	87,59

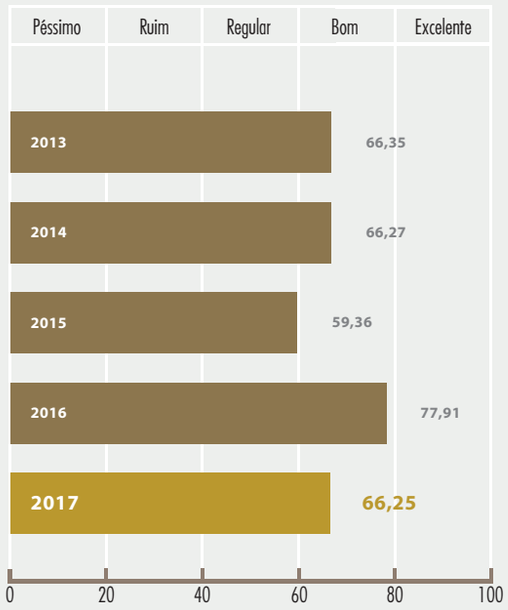
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



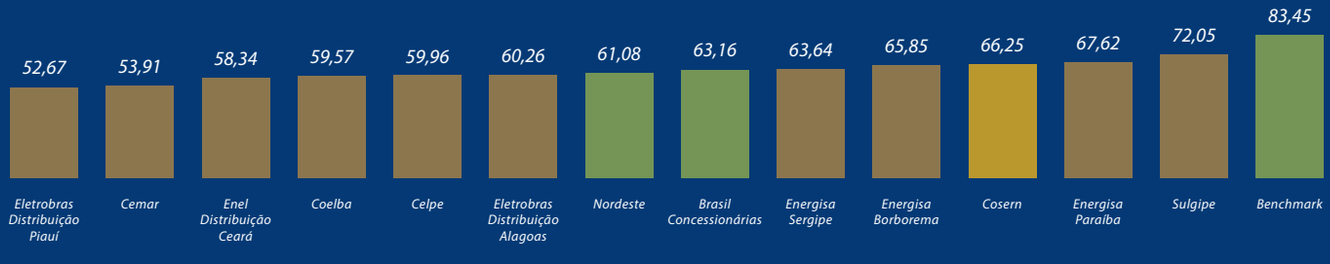
Evolução Iasc - Cosern



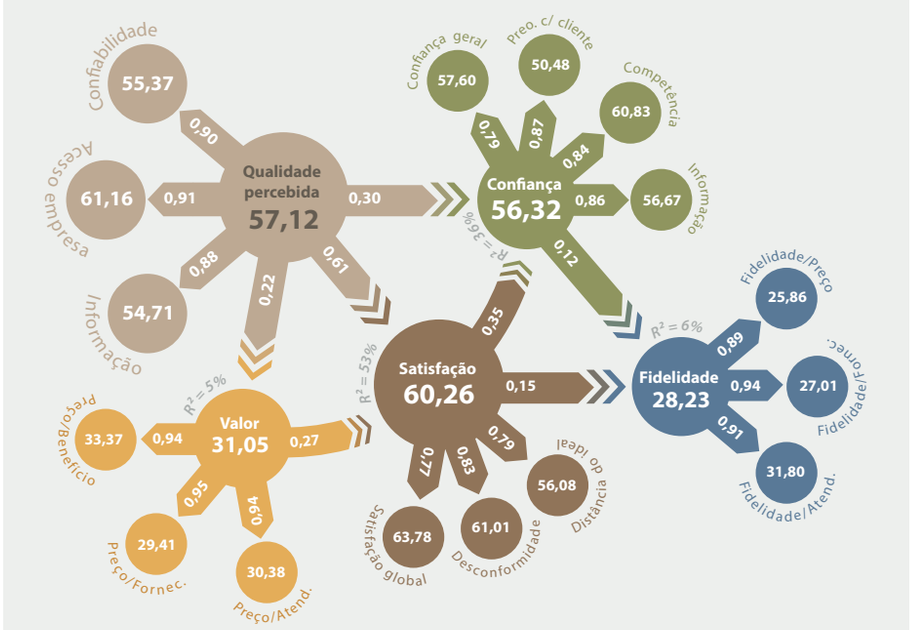
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	67,81	64,08	57,43	83,16	**62,14**	-25,27% ▼	59,63	63,66	82,64
Satisfação	66,35	66,27	59,36	77,91	**66,25**	-14,97% ▼	61,08	63,16	83,45
Confiança	63,43	56,71	58,78	83,68	**60,56**	-27,63% ▼	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	34,76	39,30	21,78	82,78	**23,74**	-71,33% ▼	35,85	37,20	55,57
Valor	48,01	40,80	20,11	65,50	**35,06**	-46,48% ▼	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	64,12	63,33	52,23	82,05	**57,80**	-29,55% ▼	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	57,50	62,35	46,38	79,83	**54,90**	-31,23% ▼	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	67,29	62,79	59,91	81,49	**60,76**	-25,44% ▼	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	70,42	61,83	67,76	85,49	**59,98**	-29,84% ▼	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	56,83	61,47	49,20	79,93	**54,20**	-32,19% ▼	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,48	62,03	41,48	80,73	**52,12**	-35,44% ▼	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	74,19	69,50	48,64	84,83	**64,86**	-23,54% ▼	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	72,32	66,40	61,47	83,85	**64,88**	-22,62% ▼	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	68,32	64,43	56,74	82,43	**66,18**	-19,71% ▼	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	69,78	65,47	56,38	82,78	**65,10**	-21,36% ▼	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	73,36	67,99	73,03	84,13	**73,38**	-12,79% ▼	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	83,52	72,33	67,93	86,01	**63,06**	-26,69% ▼	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	66,63	61,78	53,29	83,92	**56,70**	-32,44% ▼	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	66,91	62,51	58,42	83,61	**63,55**	-24,00% ▼	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	72,43	66,91	68,07	82,50	**75,80**	-8,12% ▼	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	71,01	66,72	67,16	85,03	**70,66**	-16,90% ▼	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,33	61,15	55,73	84,72	**57,06**	-32,65% ▼	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	70,13	61,68	55,65	82,95	**58,44**	-29,55% ▼	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,54	60,25	57,98	84,41	**60,83**	-27,93% ▼	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	59,06	58,37	45,90	82,05	**58,48**	-28,72% ▼	52,46	59,87	87,59

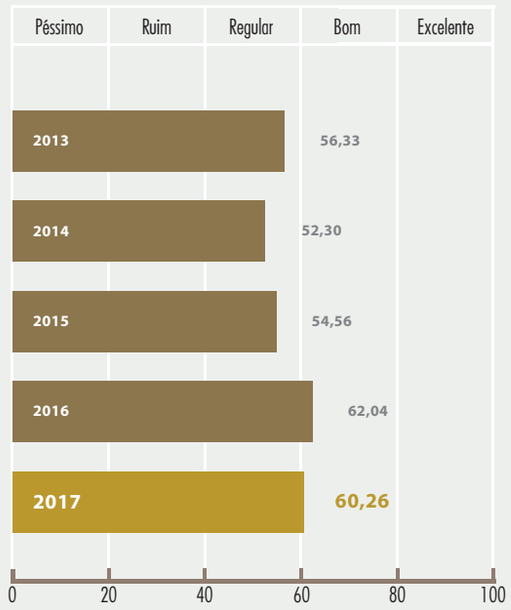
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



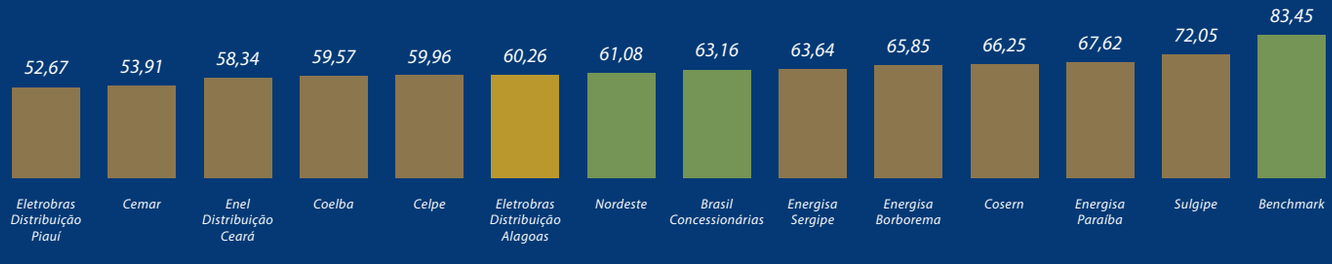
Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Alagoas



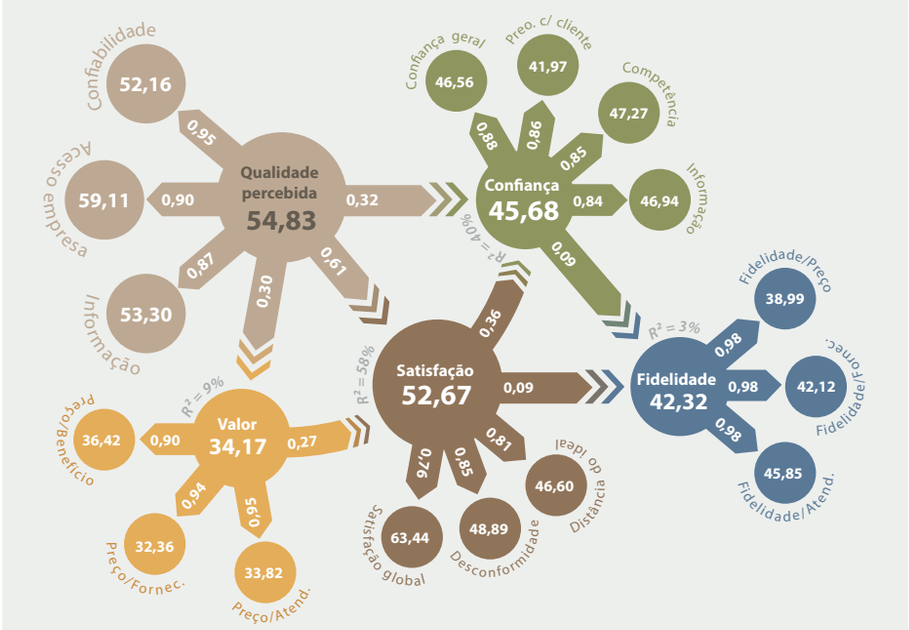
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,46	50,82	55,93	60,40	**57,12**	-5,44 % ▼	59,63	63,66	82,64
Satisfação	56,33	52,30	54,56	62,04	**60,26**	-2,87 % ▼	61,08	63,16	83,45
Confiança	56,65	49,77	52,19	57,48	**56,32**	-2,02 % ▼	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	45,27	25,86	35,91	42,68	**28,23**	-33,86 % ▼	35,85	37,20	55,57
Valor	38,07	31,78	27,26	33,89	**31,05**	-8,38 % ▼	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	57,99	48,40	49,09	56,71	**54,71**	-3,52 % ▼	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	57,95	45,44	44,41	57,02	**51,56**	-9,57 % ▼	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	57,69	50,03	47,96	60,63	**57,33**	-5,44 % ▼	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	57,26	53,69	55,27	60,34	**60,77**	0,72 % ▲	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	57,81	43,66	44,44	52,85	**49,68**	-5,99 % ▼	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,13	40,22	42,76	51,24	**47,52**	-7,26 % ▼	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	59,13	57,37	59,70	58,19	**61,43**	5,55 % ▲	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	60,78	56,95	60,44	63,76	**61,16**	-4,08 % ▼	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	56,35	52,24	54,40	60,98	**57,65**	-5,46 % ▼	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	57,74	57,18	55,09	64,22	**57,41**	-10,61 % ▼	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	58,51	66,54	69,80	68,90	**68,88**	-0,02 % ●	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	75,56	65,10	67,26	67,05	**67,64**	0,88 % ▲	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	55,73	43,67	55,66	57,65	**54,21**	-5,96 % ▼	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	56,62	47,08	57,87	60,67	**55,37**	-8,74 % ▼	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	55,49	48,13	63,61	65,94	**60,80**	-7,79 % ▼	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	53,47	46,49	58,78	61,32	**55,10**	-10,14 % ▼	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	60,07	52,35	62,98	62,48	**57,13**	-8,56 % ▼	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	57,85	54,19	58,49	63,57	**58,19**	-8,46 % ▼	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	55,87	43,23	55,80	58,40	**53,40**	-8,56 % ▼	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	56,98	38,09	47,54	52,33	**47,60**	-9,03 % ▼	52,46	59,87	87,59

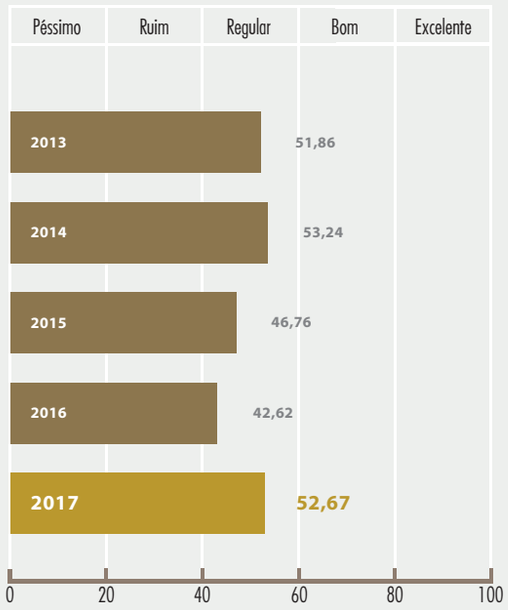
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



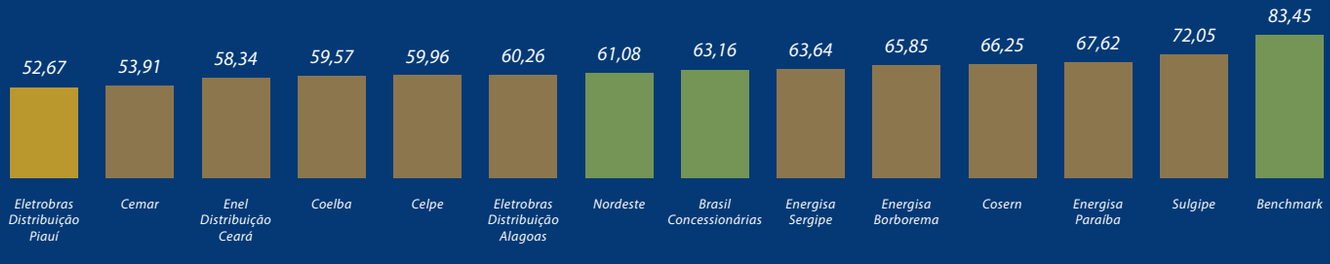
Evolução Iasc - Eletrobras Distribuição Piauí



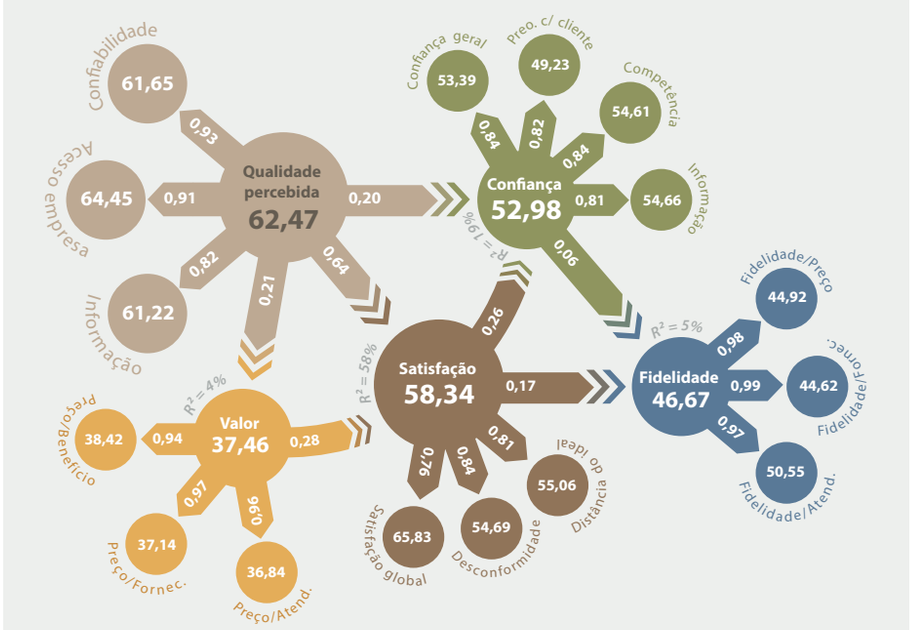
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	52,95	51,91	44,67	40,25	**54,83**	36,22 % ▲	59,63	63,66	82,64
Satisfação	51,86	53,24	46,76	42,62	**52,67**	23,60 % ▲	61,08	63,16	83,45
Confiança	50,25	50,72	43,77	42,37	**45,68**	7,80 % ▲	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	26,69	29,05	22,65	45,09	**42,32**	-6,15 % ▼	35,85	37,20	55,57
Valor	44,60	36,03	32,16	36,88	**34,17**	-7,34 % ▼	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	50,07	53,86	42,97	41,38	**53,30**	28,79 % ▲	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	44,62	45,22	37,66	39,58	**51,91**	31,14 % ▲	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	57,43	51,61	48,05	41,84	**55,28**	32,12 % ▲	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	51,89	56,00	44,90	41,38	**51,42**	24,28 % ▲	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	41,48	48,05	39,11	41,24	**50,97**	23,60 % ▲	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	40,83	52,82	37,57	40,64	**50,37**	23,94 % ▲	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	64,20	69,46	50,54	43,61	**59,83**	37,18 % ▲	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	58,92	55,85	48,96	39,52	**59,11**	49,57 % ▲	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	49,63	47,67	41,69	32,92	**55,21**	67,72 % ▲	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	53,28	54,23	48,91	38,82	**59,08**	52,19 % ▲	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	63,61	61,42	55,44	41,48	**62,81**	51,41 % ▲	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,02	71,01	58,23	45,69	**67,85**	48,48 % ▲	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	50,07	44,94	40,55	38,70	**50,63**	30,82 % ▲	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	49,65	46,23	42,03	39,90	**52,16**	30,74 % ▲	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	51,90	48,92	47,19	43,23	**55,00**	27,24 % ▲	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	49,72	47,43	44,69	40,20	**57,12**	42,10 % ▲	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	52,38	47,89	42,24	40,61	**51,30**	26,31 % ▲	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	54,44	46,79	42,89	39,88	**51,35**	28,77 % ▲	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	48,47	42,57	43,19	38,09	**49,93**	31,08 % ▲	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	40,96	43,81	32,01	37,37	**48,26**	29,14 % ▲	52,46	59,87	87,59

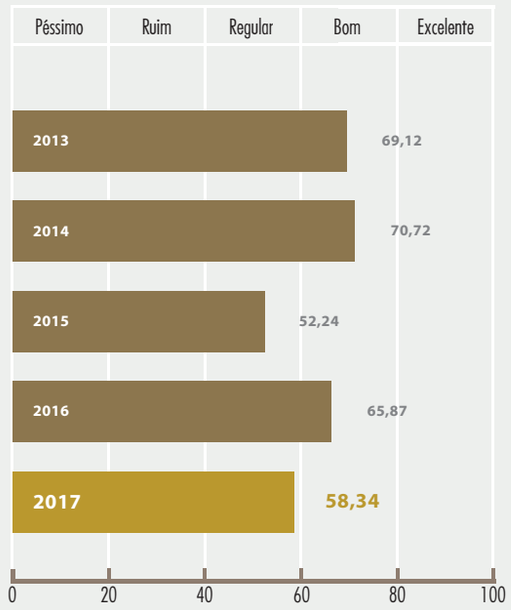
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



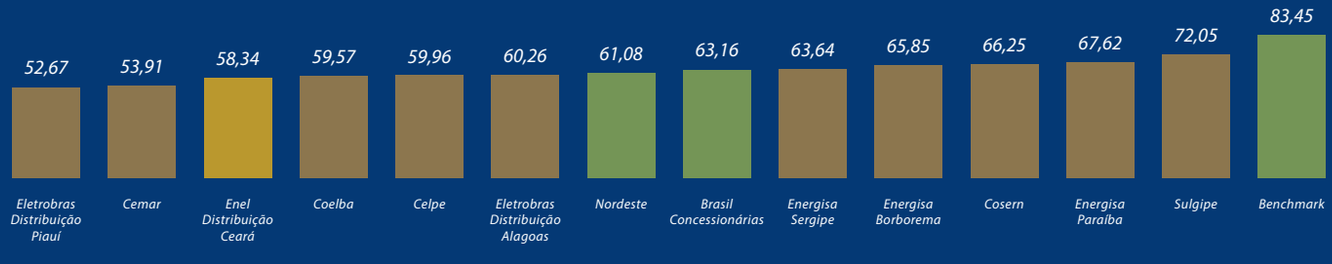
Evolução Iasc - Enel Distribuição Ceará



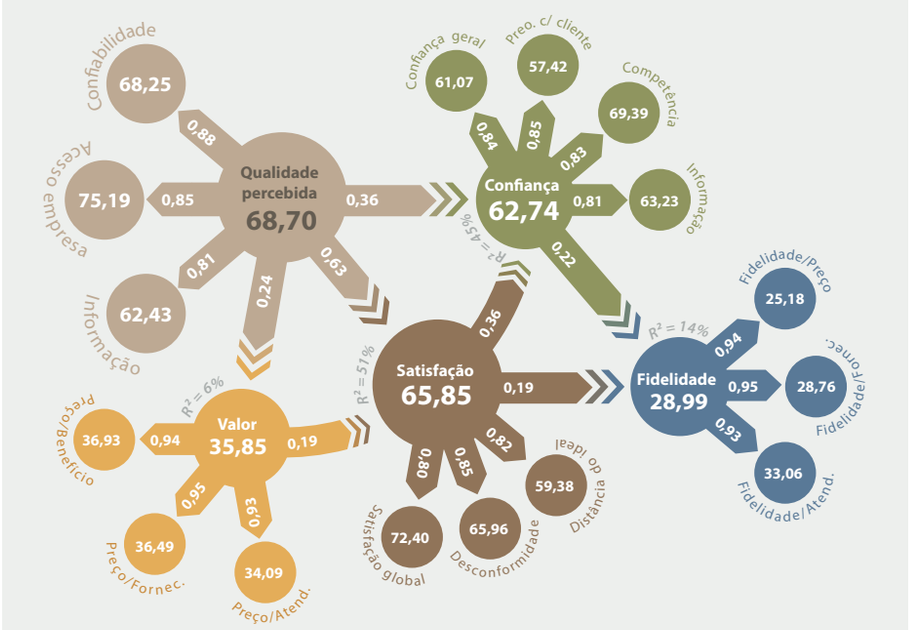
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	72,33	71,52	48,57	64,36	**62,47**	-2,93 % ▼	59,63	63,66	82,64
Satisfação	69,12	70,72	52,24	65,87	**58,34**	-11,43 % ▼	61,08	63,16	83,45
Confiança	69,59	64,10	52,61	60,36	**52,98**	-12,24 % ▼	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	38,76	32,68	40,76	51,82	**46,67**	-9,94 % ▼	35,85	37,20	55,57
Valor	48,82	39,14	31,50	37,16	**37,46**	0,81 % ▲	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	70,38	68,84	46,84	62,58	**61,22**	-2,18 % ▼	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	67,67	67,91	46,87	61,05	**62,52**	2,41 % ▲	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	73,09	71,75	45,68	62,74	**61,56**	-1,88 % ▼	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	72,82	69,26	48,26	63,88	**59,21**	-7,31 % ▼	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,97	63,05	46,08	60,49	**60,30**	-0,32 % ●	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,74	67,00	44,53	59,70	**59,21**	-0,83 % ▼	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	78,00	74,07	49,61	67,65	**64,54**	-4,59 % ▼	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	75,80	75,08	50,16	67,92	**64,45**	-5,12 % ▼	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	69,13	69,78	46,10	63,25	**61,54**	-2,70 % ▼	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	73,95	78,37	49,27	67,90	**62,25**	-8,31 % ▼	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	80,32	83,40	53,83	75,47	**66,14**	-12,37 % ▼	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	86,66	77,58	54,57	72,77	**73,38**	0,84 % ▲	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,92	66,26	47,02	60,23	**58,91**	-2,18 % ▼	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	70,78	70,56	48,66	62,45	**61,65**	-1,28 % ▼	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	73,28	73,89	53,28	66,32	**62,12**	-6,33 % ▼	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,95	74,39	51,51	64,66	**68,94**	6,62 % ▲	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	70,32	71,69	47,51	60,86	**61,25**	0,64 % ▲	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	73,63	71,49	48,26	60,75	**60,00**	-1,24 % ▼	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	69,83	67,44	49,67	63,55	**61,65**	-2,99 % ▼	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	67,67	64,44	41,73	58,59	**55,95**	-4,50 % ▼	52,46	59,87	87,59

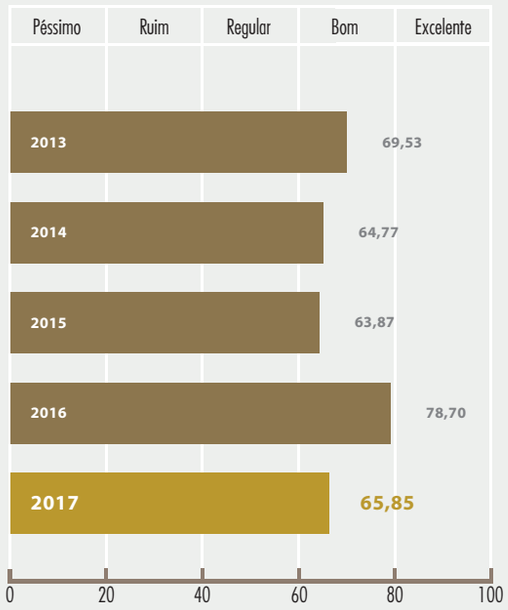
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



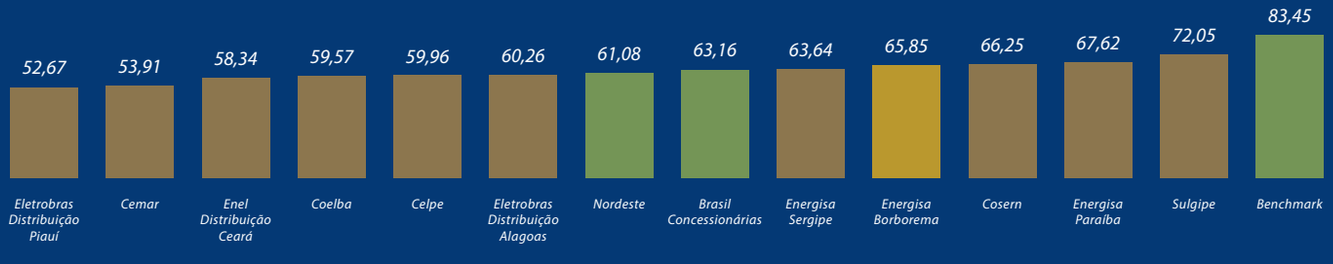
Evolução Iasc - Energisa Borborema



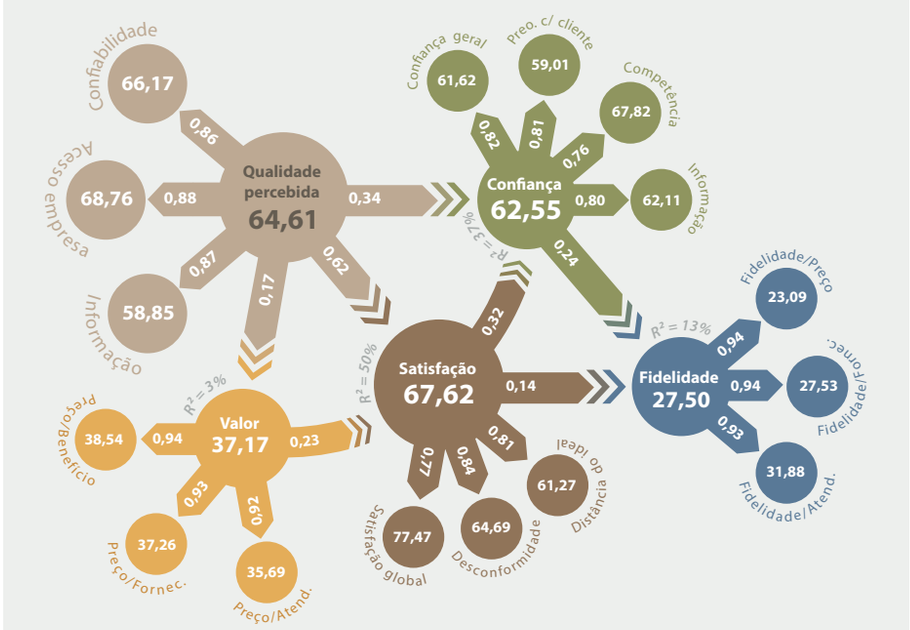
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,22	65,35	75,63	83,41	**68,70**	-17,63 % ▼	59,63	63,66	82,64
Satisfação	69,53	64,77	63,87	78,70	**65,85**	-16,32 % ▼	61,08	63,16	83,45
Confiança	69,76	58,41	70,05	75,99	**62,74**	-17,44 % ▼	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	59,88	45,12	36,82	57,78	**28,99**	-49,84 % ▼	35,85	37,20	55,57
Valor	48,27	37,22	29,27	43,12	**35,85**	-16,88 % ▼	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	70,29	63,83	75,15	82,54	**62,43**	-24,37 % ▼	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	69,73	63,58	77,02	83,82	**58,13**	-30,65 % ▼	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	69,42	61,94	73,42	82,31	**63,11**	-23,33 % ▼	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	69,73	65,86	77,64	81,02	**68,98**	-14,86 % ▼	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	70,00	61,68	75,29	83,49	**59,68**	-28,52 % ▼	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	70,93	62,60	73,51	81,82	**57,62**	-29,58 % ▼	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	71,91	67,29	74,00	82,80	**67,07**	-18,99 % ▼	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	70,12	67,02	76,21	83,00	**75,19**	-9,41 % ▼	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	66,22	64,18	75,38	82,00	**74,67**	-8,93 % ▼	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	69,02	66,35	73,96	82,40	**74,39**	-9,73 % ▼	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	69,51	70,55	77,51	83,42	**82,97**	-0,55 % ▼	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	79,20	69,96	79,21	84,02	**80,04**	-4,74 % ▼	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	66,67	64,07	75,02	83,13	**63,88**	-23,16 % ▼	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	67,27	65,20	75,53	84,65	**68,25**	-19,38 % ▼	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	64,27	66,00	79,20	88,58	**77,82**	-12,14 % ▼	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	61,69	64,84	75,11	81,78	**75,56**	-7,61 % ▼	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	72,18	66,40	73,60	83,78	**64,75**	-22,71 % ▼	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	70,00	65,78	75,87	83,16	**64,09**	-22,93 % ▼	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	68,13	64,70	78,76	85,60	**70,01**	-18,21 % ▼	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	67,33	63,50	70,62	85,02	**57,25**	-32,66 % ▼	52,46	59,87	87,59

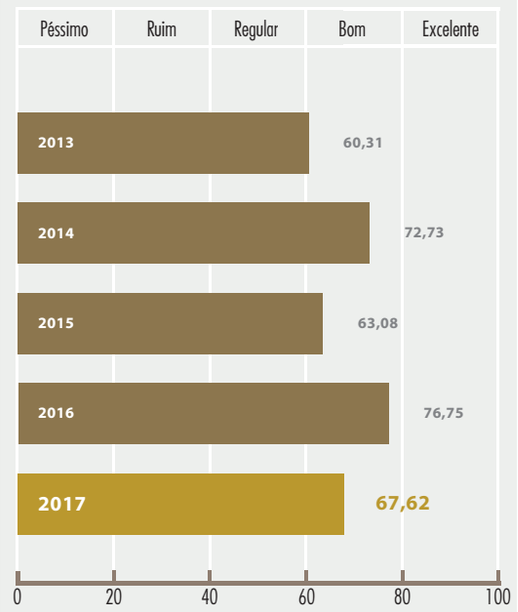
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



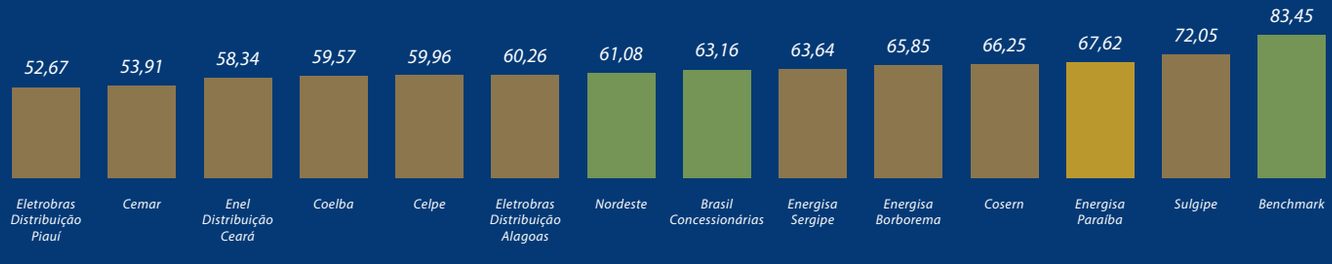
Evolução Iasc - Energisa Paraíba



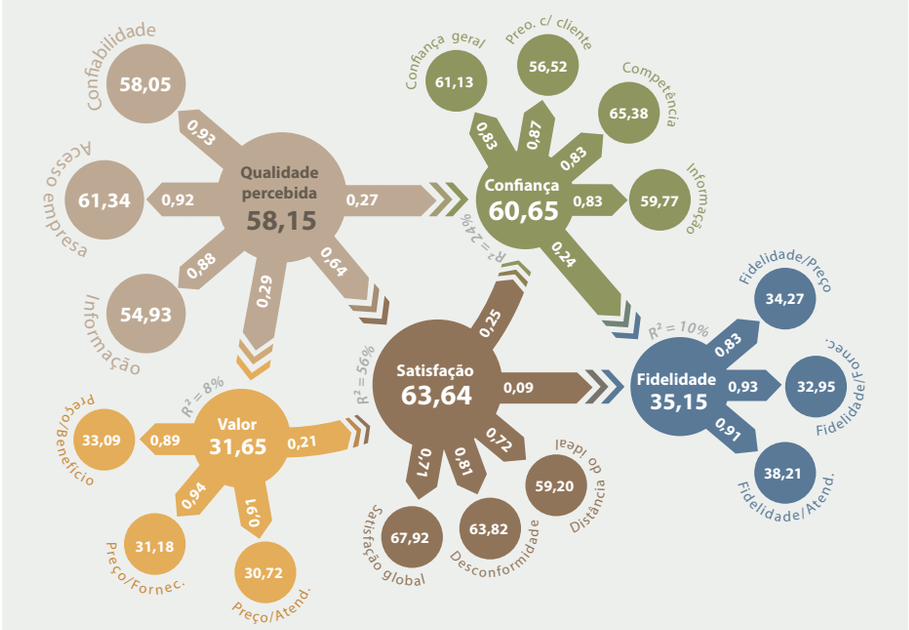
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	50,30	64,88	70,99	80,32	**64,61**	-19,56 % ▼	59,63	63,66	82,64
Satisfação	60,31	72,73	63,08	76,75	**67,62**	-11,89 % ▼	61,08	63,16	83,45
Confiança	62,97	66,36	68,37	75,28	**62,55**	-16,91 % ▼	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	40,47	32,05	40,15	55,75	**27,50**	-50,68 % ▼	35,85	37,20	55,57
Valor	40,68	38,23	29,64	46,39	**37,17**	-19,87 % ▼	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	48,47	61,35	70,54	80,58	**58,85**	-26,97 % ▼	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	42,25	58,71	71,53	81,28	**58,32**	-28,26 % ▼	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	50,54	70,13	68,45	79,65	**58,92**	-26,02 % ▼	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	55,31	53,34	72,84	80,83	**63,13**	-21,90 % ▼	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	47,54	55,88	72,10	82,31	**55,63**	-32,42 % ▼	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	41,77	55,65	69,01	79,48	**52,84**	-33,52 % ▼	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	53,41	74,41	69,28	79,93	**64,28**	-19,58 % ▼	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	52,85	69,89	71,58	79,85	**68,76**	-13,89 % ▼	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	42,37	65,91	70,02	77,64	**68,90**	-11,25 % ▼	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	54,77	71,08	68,02	79,42	**67,80**	-14,64 % ▼	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	58,32	77,33	72,89	79,72	**77,36**	-2,96 % ▼	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	59,47	81,01	75,33	81,53	**69,20**	-15,12 % ▼	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	49,31	54,15	71,63	80,94	**60,55**	-25,19 % ▼	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	49,58	63,61	70,85	80,54	**66,17**	-17,84 % ▼	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	58,25	72,59	76,79	84,22	**77,74**	-7,69 % ▼	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	50,37	71,01	71,36	74,51	**74,17**	-0,47 % ●	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	49,73	72,79	68,52	80,97	**64,71**	-20,09 % ▼	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	49,93	58,75	70,99	81,01	**62,53**	-22,81 % ▼	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	51,83	64,94	72,07	82,92	**63,93**	-22,90 % ▼	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	37,38	41,59	65,38	79,62	**53,96**	-32,22 % ▼	52,46	59,87	87,59

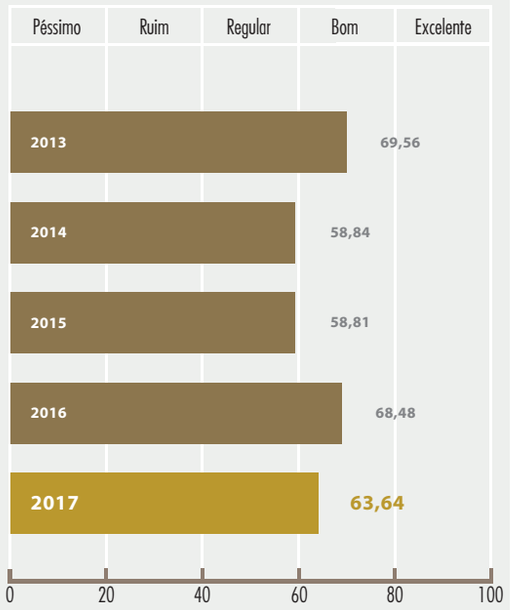
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



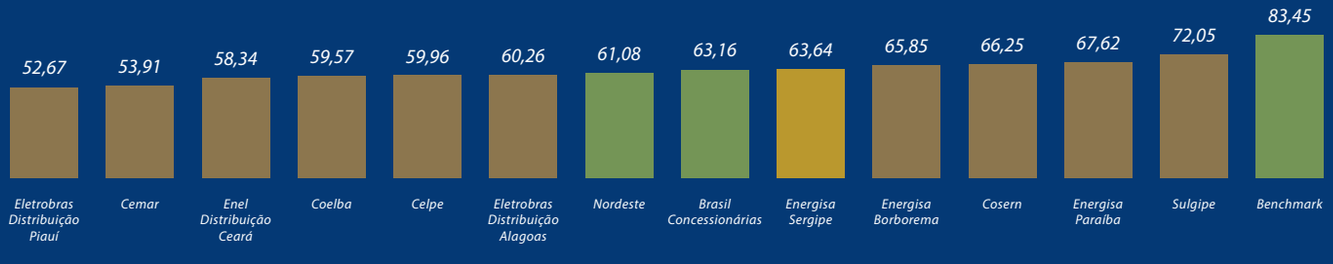
Evolução Iasc - Energisa Sergipe



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	75,37	54,16	60,50	71,26	**58,15**	-18,39% ▼	59,63	63,66	82,64
Satisfação	69,56	58,84	58,81	68,48	**63,64**	-7,07% ▼	61,08	63,16	83,45
Confiança	73,89	55,84	56,71	64,91	**60,65**	-6,55% ▼	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	49,48	34,26	40,87	38,11	**35,15**	-7,77% ▼	35,85	37,20	55,57
Valor	33,14	37,13	22,74	36,48	**31,65**	-13,25% ▼	34,94	31,40	39,25

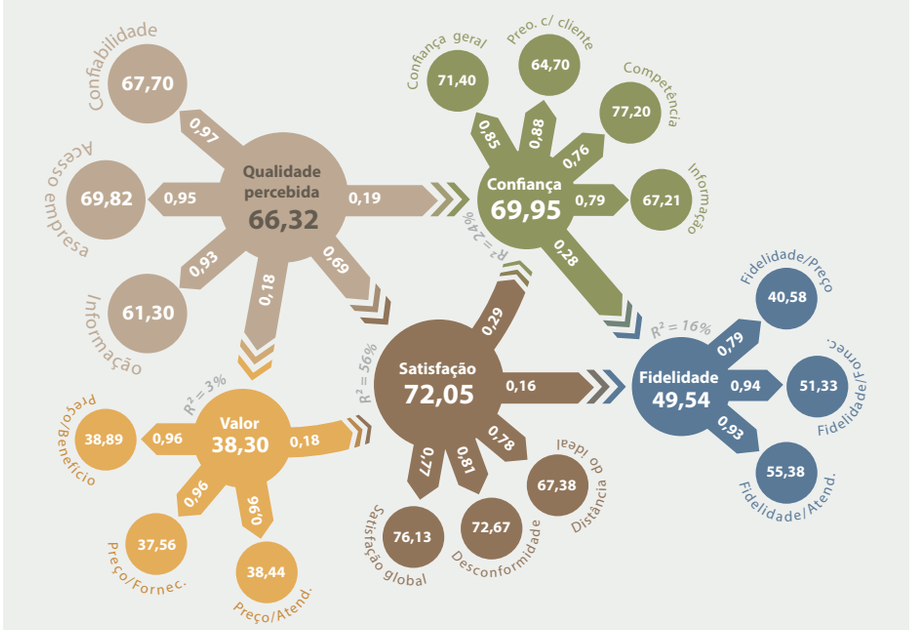
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	74,88	53,56	53,69	69,99	**54,93**	-21,51% ▼	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	73,84	55,38	55,49	69,37	**53,86**	-22,35% ▼	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	69,93	51,64	45,46	67,99	**52,38**	-22,96% ▼	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	76,63	52,43	57,41	67,19	**61,15**	-9,00% ▼	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	75,38	53,15	53,61	71,62	**52,77**	-26,33% ▼	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	75,66	50,90	49,59	67,85	**48,55**	-28,44% ▼	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	77,81	57,85	60,60	75,93	**60,90**	-19,79% ▼	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	76,26	57,52	66,25	73,35	**61,34**	-16,37% ▼	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	72,87	50,24	65,30	73,35	**59,27**	-19,20% ▼	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	74,28	58,55	67,95	69,71	**58,40**	-16,23% ▼	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	77,46	64,22	74,78	74,39	**64,16**	-13,75% ▼	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	83,56	65,31	65,35	77,99	**67,22**	-13,80% ▼	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	73,13	49,28	57,86	71,31	**57,67**	-19,13% ▼	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	74,97	51,47	61,40	70,43	**58,05**	-17,58% ▼	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	77,53	55,10	70,38	76,35	**63,13**	-17,33% ▼	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	75,94	51,13	65,34	69,24	**58,30**	-15,81% ▼	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	73,85	51,66	61,17	67,00	**57,96**	-13,49% ▼	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	74,48	56,11	61,79	70,65	**59,58**	-15,67% ▼	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	74,20	51,91	61,08	73,44	**59,07**	-19,56% ▼	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	73,78	42,92	48,65	65,93	**50,27**	-23,75% ▼	52,46	59,87	87,59

Nordeste - Concessionárias

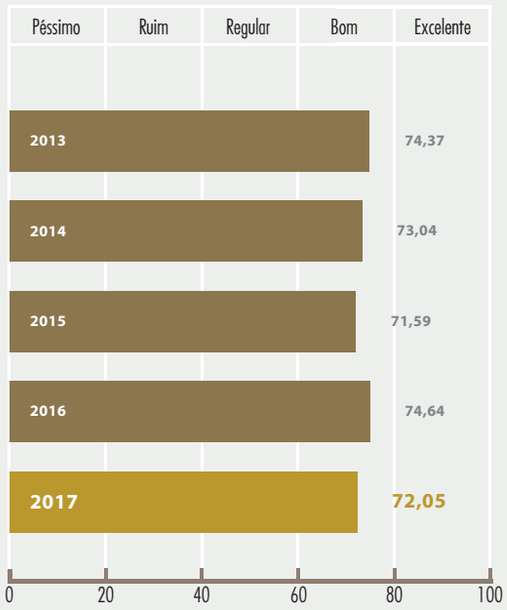


Sulgipe

Resultados aplicados ao modelo



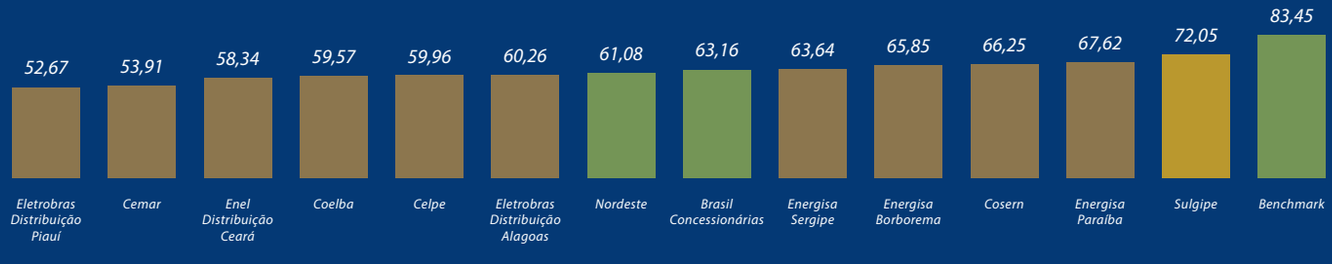
Evolução Iasc - Sulgipe



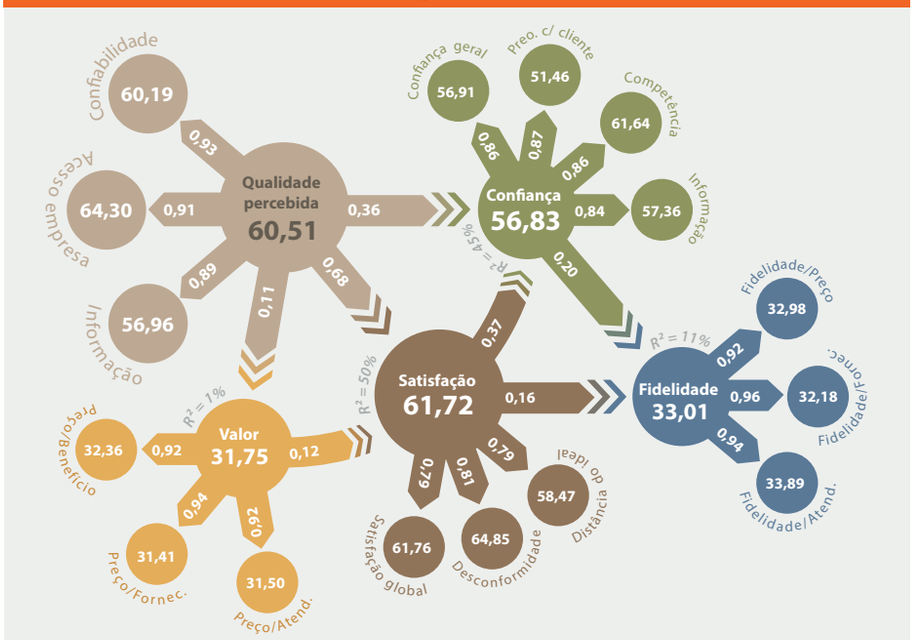
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	81,83	71,60	73,13	77,15	**66,32**	-14,04% ▼	59,63	63,66	82,64
Satisfação	74,37	73,04	71,59	74,64	**72,05**	-3,46% ▼	61,08	63,16	83,45
Confiança	80,39	69,83	69,48	72,08	**69,95**	-2,95% ▼	56,47	62,27	83,82
Fidelidade	61,83	37,01	55,80	37,98	**49,54**	30,43% ▲	35,85	37,20	55,57
Valor	32,81	31,47	31,21	40,10	**38,30**	-4,51% ▼	34,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Nordeste	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	80,18	69,27	66,55	76,15	**61,30**	-19,50% ▼	56,28	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	81,53	69,61	67,17	73,52	**58,23**	-20,79% ▼	55,00	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	69,15	65,55	59,30	72,80	**60,26**	-17,23% ▼	56,40	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	82,84	71,32	71,57	76,71	**67,90**	-11,49% ▼	58,96	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	82,62	69,09	67,16	77,11	**57,73**	-25,13% ▼	54,11	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	82,55	68,17	64,65	75,24	**56,90**	-24,38% ▼	52,09	58,01	82,83
Detalhamento das contas	82,40	71,87	69,46	81,51	**66,80**	-18,05% ▼	61,11	66,37	82,66
Acesso à empresa	83,18	73,86	76,75	78,05	**69,82**	-10,54% ▼	63,27	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	81,81	72,22	81,30	77,47	**72,38**	-6,57% ▼	61,93	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	82,19	75,05	79,47	75,81	**70,92**	-6,45% ▼	61,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	83,56	77,40	82,25	79,48	**71,15**	-10,48% ▼	68,19	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	85,07	72,67	68,31	77,20	**68,84**	-10,82% ▼	67,82	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	83,29	71,95	72,40	80,29	**65,80**	-18,04% ▼	56,44	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	82,11	71,56	76,00	77,24	**67,70**	-12,35% ▼	59,24	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	82,04	75,07	82,71	80,58	**72,00**	-10,65% ▼	65,04	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	82,18	72,44	78,84	73,69	**67,60**	-8,26% ▼	64,12	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	81,59	71,06	73,29	76,07	**65,32**	-14,14% ▼	57,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	81,64	71,01	75,02	77,27	**67,03**	-13,26% ▼	58,22	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	82,84	70,80	71,53	78,84	**67,47**	-14,43% ▼	58,15	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	82,37	68,99	74,58	76,97	**66,80**	-13,21% ▼	52,46	59,87	87,59

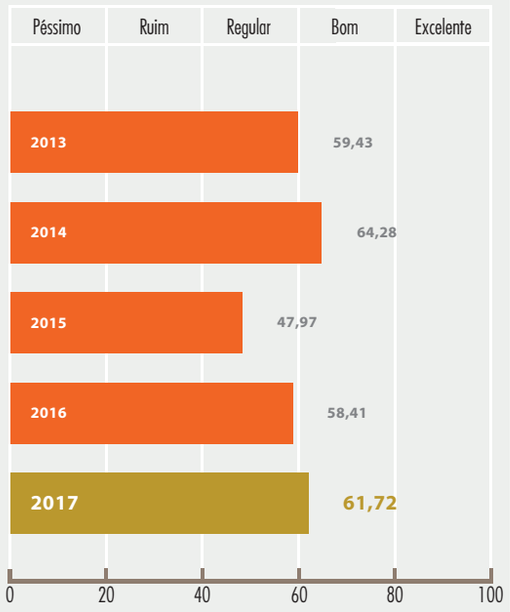
Nordeste - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



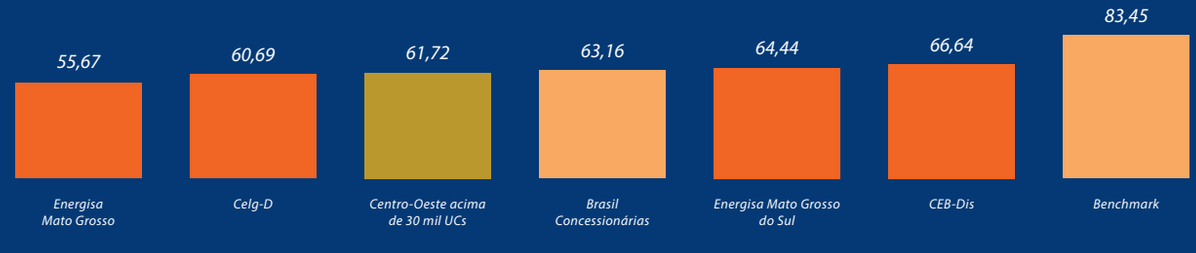
Evolução Iasc - Centro-Oeste acima de 30 mil UCs



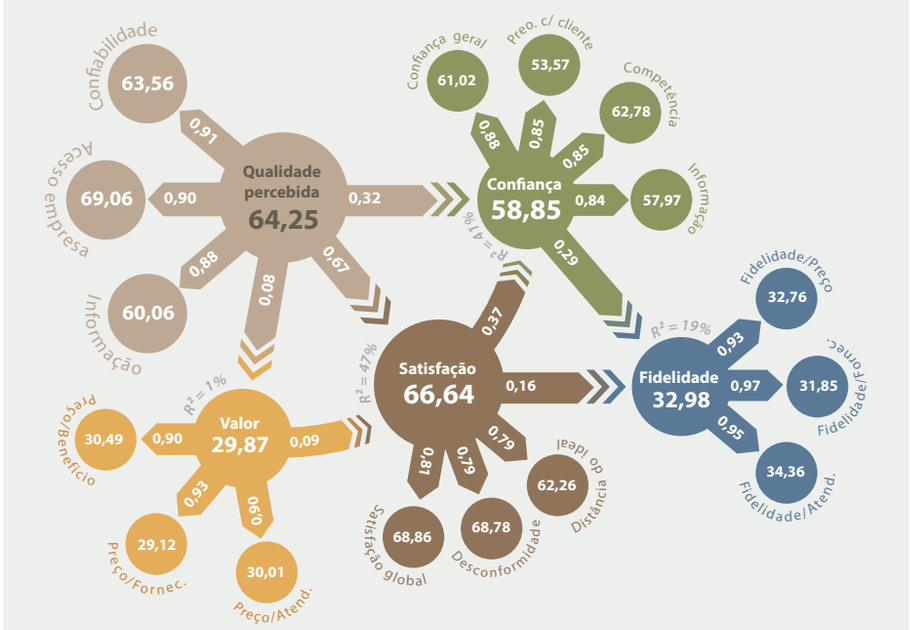
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	63,19	59,78	50,78	56,13	**60,51**	7,80% ▲	63,66	82,64
Satisfação	59,43	64,28	47,97	58,41	**61,72**	5,66% ▲	63,16	83,45
Confiança	61,37	56,49	40,42	51,87	**56,83**	9,56% ▲	62,27	83,82
Fidelidade	39,08	32,61	21,55	30,50	**33,01**	8,23% ▲	37,20	55,57
Valor	32,77	37,10	18,06	28,48	**31,75**	11,49% ▲	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	62,33	54,78	47,89	50,46	**56,96**	12,88% ▲	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	58,87	49,23	48,75	51,12	**52,49**	2,69% ▲	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	61,75	54,18	42,01	49,89	**53,79**	7,80% ▲	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	70,40	61,98	48,89	52,96	**63,20**	19,34% ▲	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	59,02	45,96	47,65	50,39	**53,00**	5,18% ▲	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,87	49,43	46,61	46,51	**55,30**	18,88% ▲	58,01	82,83
Detalhamento das contas	65,08	67,88	53,46	51,91	**64,01**	23,32% ▲	66,37	82,66
Acesso à empresa	66,65	64,92	54,11	61,09	**64,30**	5,26% ▲	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	60,96	61,00	50,64	55,75	**61,55**	10,40% ▲	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	65,96	61,79	50,92	59,08	**61,99**	4,92% ▲	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	70,43	69,55	59,21	66,91	**69,18**	3,39% ▲	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	77,62	75,51	62,81	69,83	**69,93**	0,14% ●	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	58,27	56,76	46,96	53,87	**58,88**	9,31% ▲	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	60,61	59,50	50,39	56,68	**60,19**	6,19% ▲	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	62,62	63,71	53,90	59,06	**64,54**	9,26% ▲	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	59,14	63,63	53,36	59,02	**63,90**	8,27% ▲	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,03	60,79	51,82	59,78	**57,98**	-3,00% ▼	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	61,28	59,96	47,94	55,82	**61,15**	9,55% ▲	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	59,74	56,61	48,31	55,07	**58,68**	6,54% ▲	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	59,85	52,28	47,01	51,34	**54,90**	6,93% ▲	59,87	87,59

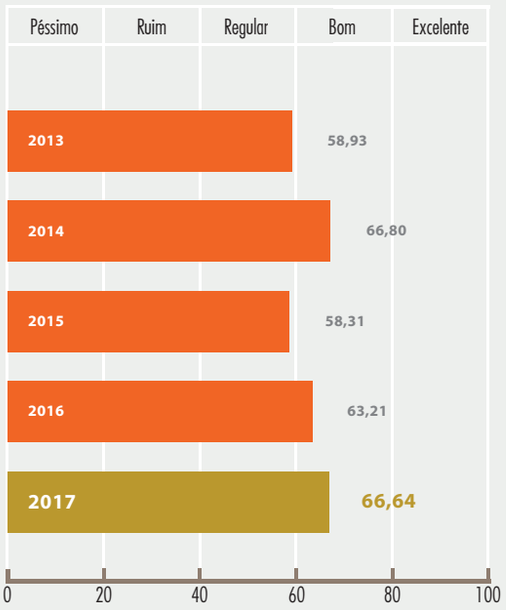
Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



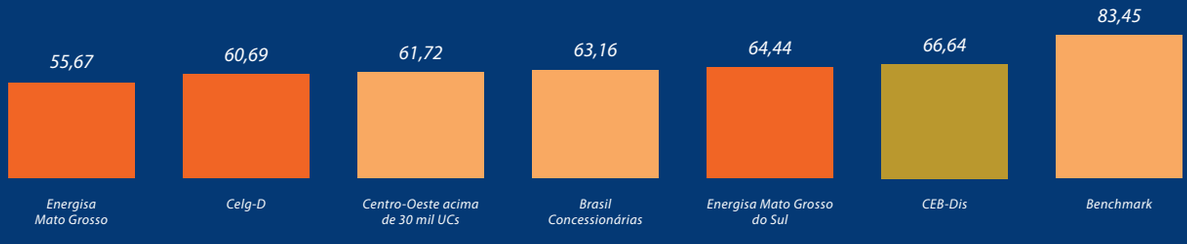
Evolução Iasc - CEB-Dis



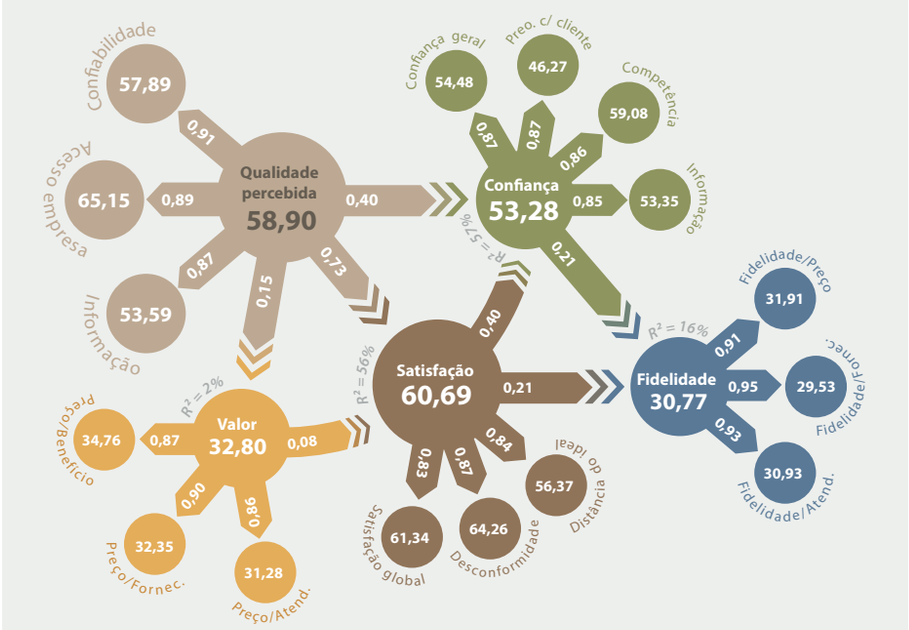
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	56,30	64,10	59,05	60,95	**64,25**	5,41 % ▲	60,51	63,66	82,64
Satisfação	58,93	66,80	58,31	63,21	**66,64**	5,43 % ▲	61,72	63,16	83,45
Confiança	55,38	64,36	54,76	57,19	**58,85**	2,91 % ▲	56,83	62,27	83,82
Fidelidade	48,30	33,29	36,48	27,83	**32,98**	18,51 % ▲	33,01	37,20	55,57
Valor	36,94	39,39	22,27	24,31	**29,87**	22,87 % ▲	31,75	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,77	65,26	57,99	55,76	**60,06**	7,71 % ▲	56,96	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	51,31	61,37	56,51	54,35	**54,53**	0,33 % ●	52,49	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	57,12	63,45	58,80	61,45	**61,57**	0,21 % ●	53,79	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	67,01	67,67	55,99	51,47	**65,64**	27,52 % ▲	63,20	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	50,10	58,02	53,12	49,97	**55,06**	10,19 % ▲	53,00	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	51,65	68,93	58,46	52,05	**55,77**	7,15 % ▲	55,30	58,01	82,83
Detalhamento das contas	57,44	72,09	65,05	65,27	**67,77**	3,83 % ▲	64,01	66,37	82,66
Acesso à empresa	60,63	66,17	61,83	65,81	**69,06**	4,94 % ▲	64,30	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	51,34	60,19	57,91	63,99	**63,88**	-0,17 % ●	61,55	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	60,38	62,04	57,15	63,20	**67,31**	6,49 % ▲	61,99	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	63,30	70,86	65,84	70,14	**73,31**	4,52 % ▲	69,18	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	77,19	80,86	72,03	73,46	**79,97**	8,86 % ▲	69,93	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	50,94	56,89	56,22	58,23	**60,81**	4,43 % ▲	58,88	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	52,55	60,93	57,38	61,04	**63,56**	4,12 % ▲	60,19	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	54,38	61,16	58,69	67,75	**68,84**	1,61 % ▲	64,54	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	52,43	62,31	58,10	63,77	**68,58**	7,56 % ▲	63,90	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	52,15	69,73	60,39	63,33	**60,62**	-4,29 % ▼	57,98	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	52,81	65,69	58,93	62,27	**64,07**	2,89 % ▲	61,15	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	51,42	54,25	55,87	58,17	**63,35**	8,91 % ▲	58,68	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	52,12	52,42	52,32	50,95	**55,88**	9,68 % ▲	54,90	59,87	87,59

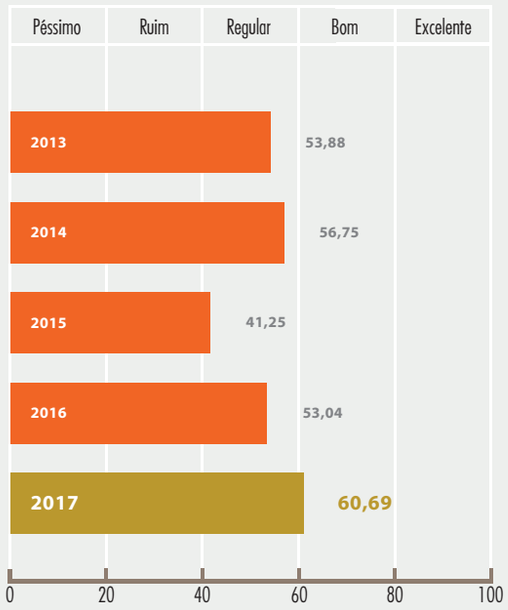
Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



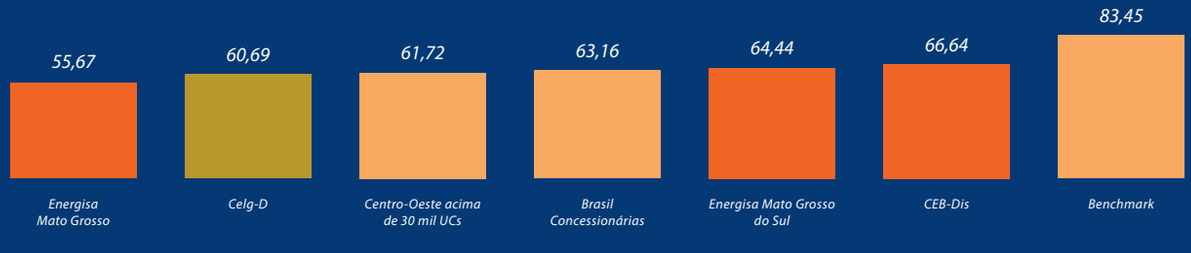
Evolução Iasc - Celg-D



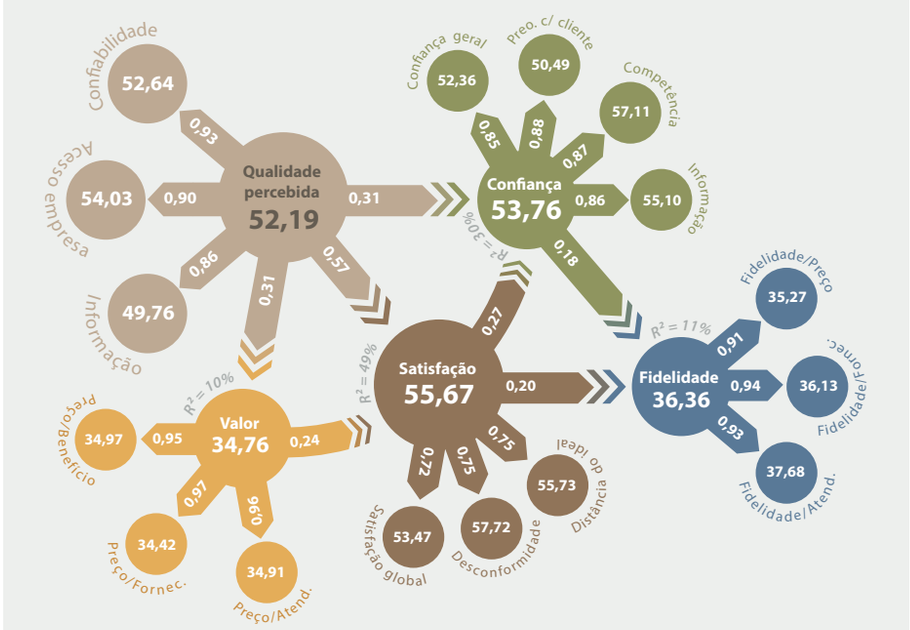
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,52	48,51	45,86	49,13	**58,90**	19,88 % ▲	60,51	63,66	82,64
Satisfação	53,88	56,75	41,25	53,04	**60,69**	14,42 % ▲	61,72	63,16	83,45
Confiança	57,01	47,32	32,04	44,81	**53,28**	18,91 % ▲	56,83	62,27	83,82
Fidelidade	42,98	27,76	16,93	28,32	**30,77**	8,66 % ▲	33,01	37,20	55,57
Valor	31,72	37,71	15,13	27,56	**32,80**	19,01 % ▲	31,75	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	58,98	38,50	41,81	41,29	**53,59**	29,78 % ▲	56,96	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	53,53	27,74	42,65	42,55	**46,94**	10,30 % ▲	52,49	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	58,50	42,04	33,13	39,15	**49,88**	27,40 % ▲	53,79	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	69,78	47,82	44,00	47,99	**62,39**	30,00 % ▲	63,20	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	55,26	23,02	42,04	44,15	**46,54**	5,43 % ▲	53,00	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	55,68	29,01	40,33	33,98	**50,43**	48,39 % ▲	55,30	58,01	82,83
Detalhamento das contas	61,11	61,35	48,70	39,92	**65,36**	63,72 % ▲	64,01	66,37	82,66
Acesso à empresa	62,70	57,28	50,66	56,24	**65,15**	15,83 % ▲	64,30	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	54,81	52,89	47,95	46,04	**61,02**	32,54 % ▲	61,55	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	63,20	55,53	46,25	51,16	**61,65**	20,51 % ▲	61,99	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	67,11	61,68	57,49	63,90	**72,81**	13,95 % ▲	69,18	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	77,85	69,21	60,16	74,31	**72,51**	-2,42 % ▼	69,93	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	50,52	47,09	41,43	45,80	**57,75**	26,07 % ▲	58,88	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	54,04	48,98	45,33	49,38	**57,89**	17,23 % ▲	60,19	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	55,19	57,38	49,69	49,04	**63,21**	28,90 % ▲	64,54	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	53,31	57,95	48,94	52,12	**63,44**	21,72 % ▲	63,90	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	56,91	50,54	46,97	56,64	**54,48**	-3,81 % ▼	57,98	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	54,89	49,46	39,86	48,94	**60,89**	24,42 % ▲	61,15	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	52,72	45,09	45,14	47,11	**55,61**	18,04 % ▲	58,68	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	51,22	33,46	41,39	42,43	**49,71**	17,15 % ▲	54,90	59,87	87,59

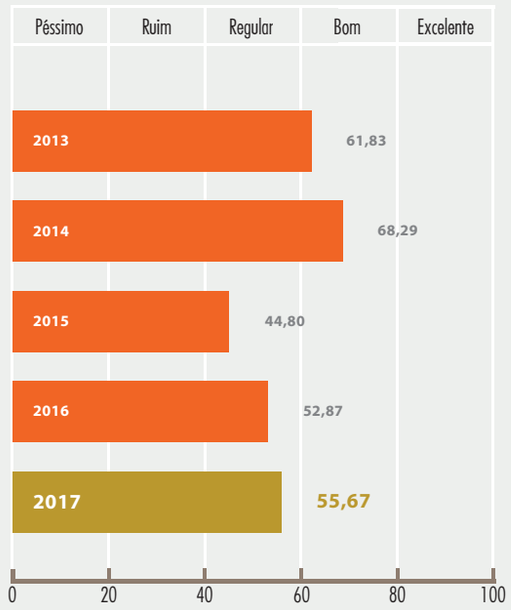
Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



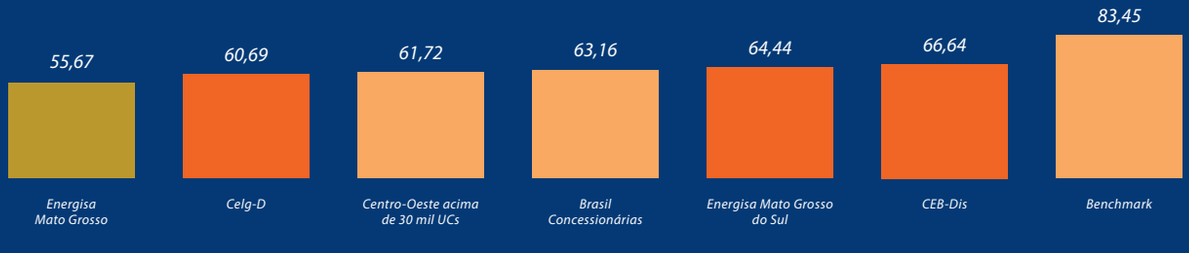
Evolução Iasc - Energisa Mato Grosso



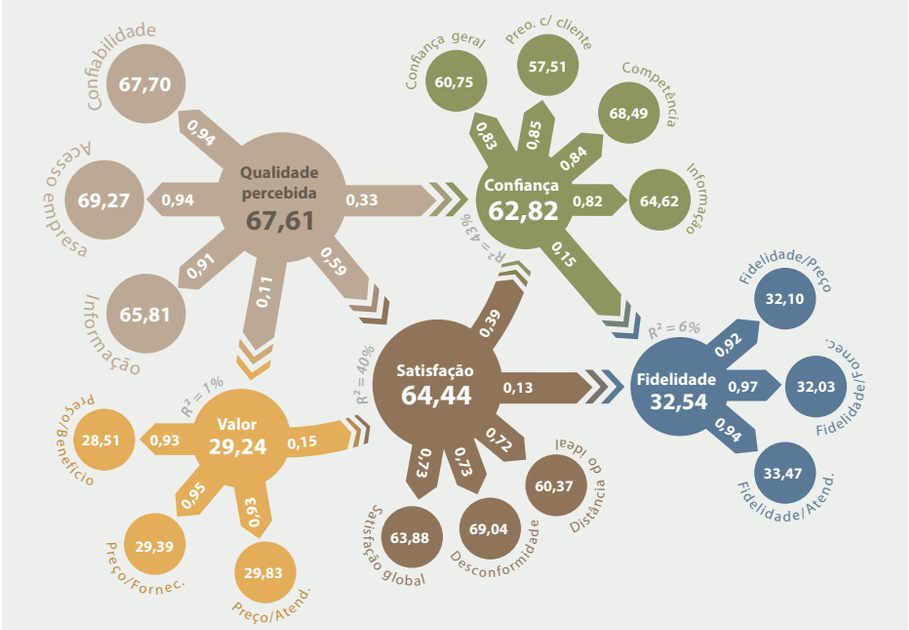
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	71,26	65,51	50,07	52,77	**52,19**	-1,10 % ▼	60,51	63,66	82,64
Satisfação	61,83	68,29	44,80	52,87	**55,67**	5,30 % ▲	61,72	63,16	83,45
Confiança	68,01	59,36	27,90	48,74	**53,76**	10,29 % ▲	56,83	62,27	83,82
Fidelidade	28,85	35,49	10,04	34,74	**36,36**	4,68 % ▲	33,01	37,20	55,57
Valor	24,71	34,38	11,53	31,74	**34,76**	9,52 % ▲	31,75	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	69,99	62,25	45,09	46,02	**49,76**	8,13 % ▲	56,96	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	70,41	60,03	49,97	47,84	**47,87**	0,07 % ●	52,49	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	66,67	56,50	34,56	43,57	**43,12**	-1,04 % ▼	53,79	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	72,12	70,84	45,34	48,97	**53,49**	9,22 % ▲	63,20	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	69,88	59,51	48,07	46,87	**48,69**	3,88 % ▲	53,00	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	68,94	54,39	42,08	42,73	**52,60**	23,10 % ▲	55,30	58,01	82,83
Detalhamento das contas	71,94	72,26	50,56	46,17	**52,82**	14,41 % ▲	64,01	66,37	82,66
Acesso à empresa	73,87	69,01	53,31	56,78	**54,03**	-4,84 % ▼	64,30	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	72,50	64,76	49,20	52,14	**53,04**	1,71 % ▲	61,55	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	72,24	65,66	51,16	55,18	**53,49**	-3,06 % ▼	61,99	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	78,23	73,87	59,29	59,25	**56,56**	-4,54 % ▼	69,18	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	76,87	77,78	63,16	66,11	**56,46**	-14,60 % ▼	69,93	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	69,51	62,96	43,74	51,23	**50,64**	-1,16 % ▼	58,88	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	69,90	65,21	51,77	54,99	**52,64**	-4,27 % ▼	60,19	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	73,02	68,37	58,33	57,12	**56,15**	-1,70 % ▼	64,54	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	64,41	66,70	57,33	57,15	**54,27**	-5,04 % ▼	63,90	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	72,29	62,32	52,53	56,42	**51,51**	-8,69 % ▼	57,98	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	73,03	64,41	46,06	52,98	**52,70**	-0,53 % ▼	61,15	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,33	64,71	47,74	55,73	**50,49**	-9,41 % ▼	58,68	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	69,33	64,75	48,66	50,56	**50,75**	0,38 % ●	54,90	59,87	87,59

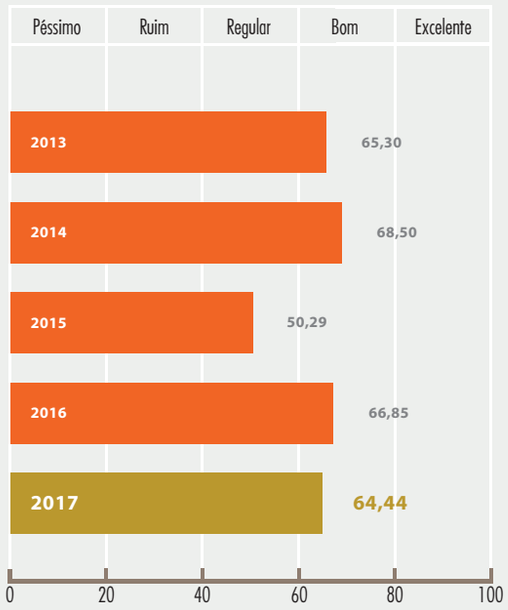
Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



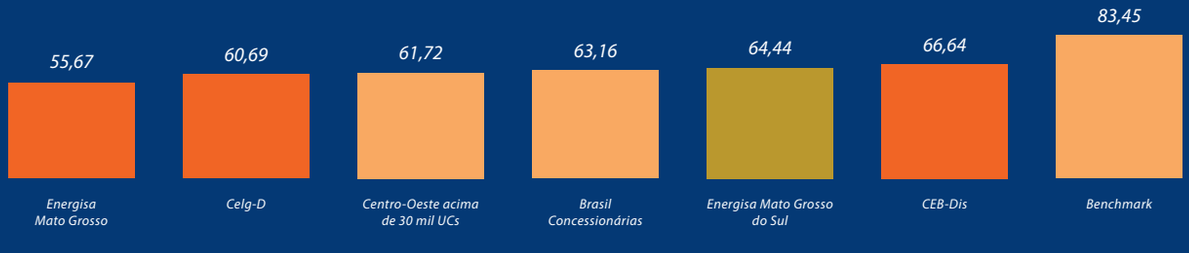
Evolução Iasc - Energisa Mato Grosso do Sul



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	68,59	66,36	50,27	64,30	**67,61**	5,14% ▲	60,51	63,66	82,64
Satisfação	65,30	68,50	50,29	66,85	**64,44**	-3,60% ▼	61,72	63,16	83,45
Confiança	66,77	59,27	50,70	58,91	**62,82**	6,64% ▲	56,83	62,27	83,82
Fidelidade	34,70	36,08	24,70	32,06	**32,54**	1,49% ▲	33,01	37,20	55,57
Valor	38,13	36,70	24,49	30,64	**29,24**	-4,56% ▼	31,75	31,40	39,25

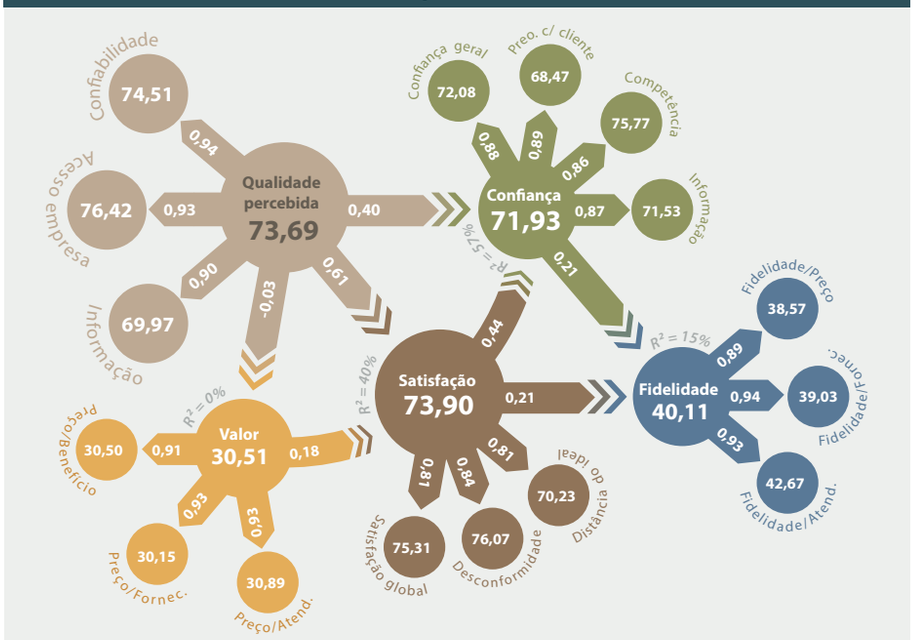
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	CO > 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,98	60,45	49,21	62,03	**65,81**	6,09% ▲	56,96	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	62,49	57,13	48,40	63,01	**62,77**	-0,38% ●	52,49	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	66,08	59,85	45,24	59,01	**62,26**	5,51% ▲	53,79	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	72,95	68,56	52,00	64,07	**71,54**	11,66% ▲	63,20	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	62,43	54,22	49,72	63,01	**64,31**	2,06% ▲	53,00	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	60,56	54,21	48,30	62,08	**64,30**	3,57% ▲	55,30	58,01	82,83
Detalhamento das contas	71,39	68,73	51,56	61,01	**69,67**	14,20% ▲	64,01	66,37	82,66
Acesso à empresa	71,01	70,73	52,23	66,78	**69,27**	3,72% ▲	64,30	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	67,64	69,57	48,92	64,65	**68,61**	6,12% ▲	61,55	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	69,13	66,93	51,15	68,65	**66,25**	-3,50% ▼	61,99	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	74,41	75,70	55,03	74,90	**73,28**	-2,16% ▼	69,18	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,47	76,80	56,98	63,68	**71,42**	12,15% ▲	69,93	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	65,38	64,67	49,06	62,03	**66,77**	7,64% ▲	58,88	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	68,66	67,77	49,37	64,09	**67,70**	5,64% ▲	60,19	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	70,90	70,49	50,59	66,46	**70,56**	6,17% ▲	64,54	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	68,79	69,92	50,87	65,87	**69,78**	5,94% ▲	63,90	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	64,58	67,81	50,33	63,38	**66,75**	5,31% ▲	57,98	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	67,08	65,32	50,56	61,62	**67,32**	9,26% ▲	61,15	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	70,35	67,09	45,87	62,58	**66,53**	6,31% ▲	58,68	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	70,28	66,02	47,99	64,62	**65,28**	1,02% ▲	54,90	59,87	87,59

Centro-Oeste acima de 30 mil UCs - Concessionárias

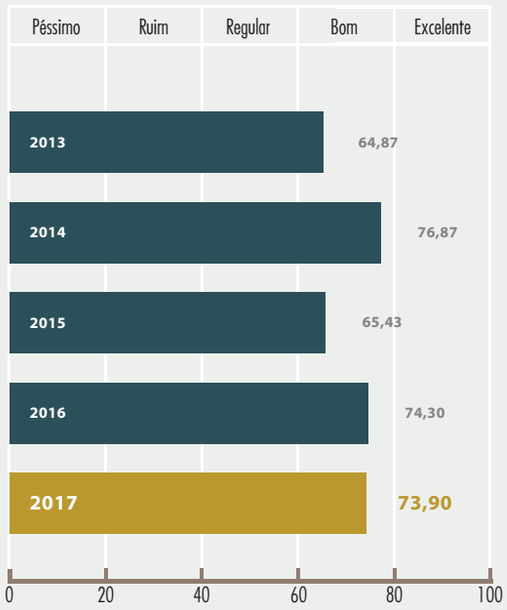


Sul, Sudeste e Centro-Oeste
até 30 mil UCs

Resultados aplicados ao modelo



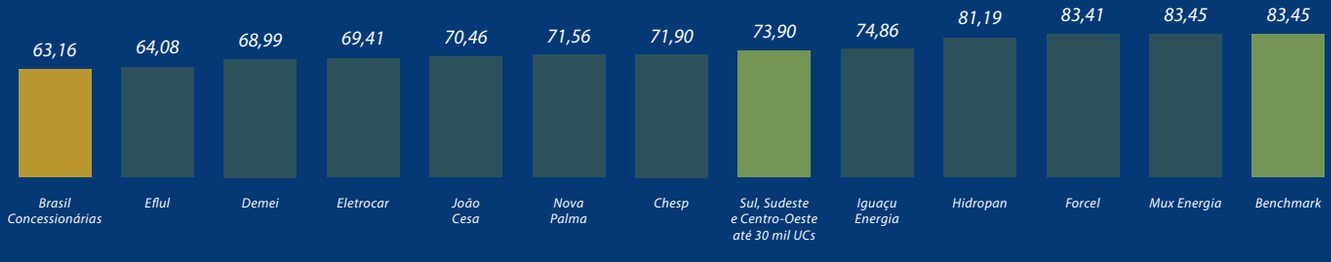
Evolução Iasc - Sul, Sudeste e CO até 30 mil UCs



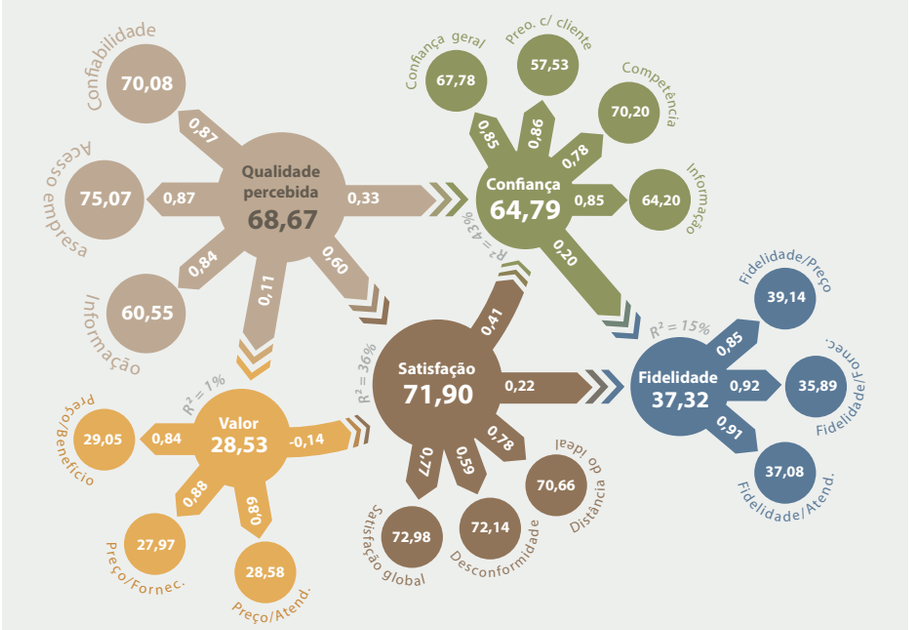
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	76,73	76,28	66,25	72,62	**73,69**	1,47% ▲	63,66	82,64
Satisfação	64,87	76,87	65,43	74,30	**73,90**	-0,55% ▼	63,16	83,45
Confiança	76,69	74,25	63,70	69,86	**71,93**	2,95% ▲	62,27	83,82
Fidelidade	46,84	44,39	44,63	37,27	**40,11**	7,60% ▲	37,20	55,57
Valor	39,76	38,63	25,46	32,84	**30,51**	-7,09% ▼	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,09	73,62	64,61	71,13	**69,97**	-1,62% ▼	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	73,72	69,24	64,23	69,05	**66,47**	-3,73% ▼	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	72,75	71,86	60,62	70,84	**68,05**	-3,95% ▼	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,52	79,46	67,44	73,28	**75,37**	2,86% ▲	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,32	69,90	64,45	71,44	**66,26**	-7,24% ▼	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	72,62	71,49	62,99	68,53	**67,72**	-1,17% ▼	58,01	82,83
Detalhamento das contas	73,64	79,81	67,92	73,63	**75,96**	3,16% ▲	66,37	82,66
Acesso à empresa	78,26	79,21	68,25	74,48	**76,42**	2,61% ▲	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	75,13	76,95	66,24	72,33	**75,90**	4,94% ▲	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	75,16	78,44	66,97	73,69	**74,98**	1,76% ▲	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	82,90	82,29	72,51	77,16	**80,44**	4,25% ▲	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	85,63	83,69	70,26	77,09	**78,69**	2,07% ▲	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	72,47	74,69	65,27	72,12	**72,09**	-0,04% ●	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	76,79	75,96	65,90	72,19	**74,51**	3,22% ▲	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	82,23	74,88	66,04	72,03	**76,30**	5,93% ▲	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	76,19	74,65	64,76	70,67	**73,57**	4,10% ▲	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	76,85	75,97	65,34	72,67	**74,47**	2,47% ▼	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	75,31	77,89	65,39	71,98	**74,05**	2,87% ▲	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	74,54	74,81	66,45	72,91	**72,76**	-0,20% ●	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	75,61	77,55	67,39	72,87	**75,93**	4,20% ▲	59,87	87,59

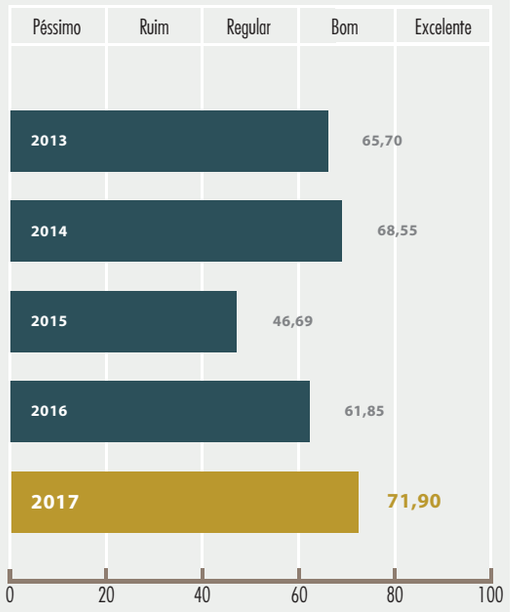
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



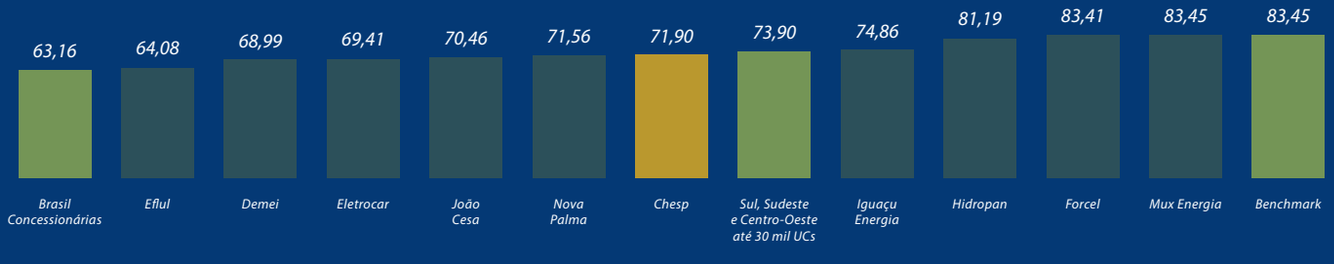
Evolução Iasc - Chesp



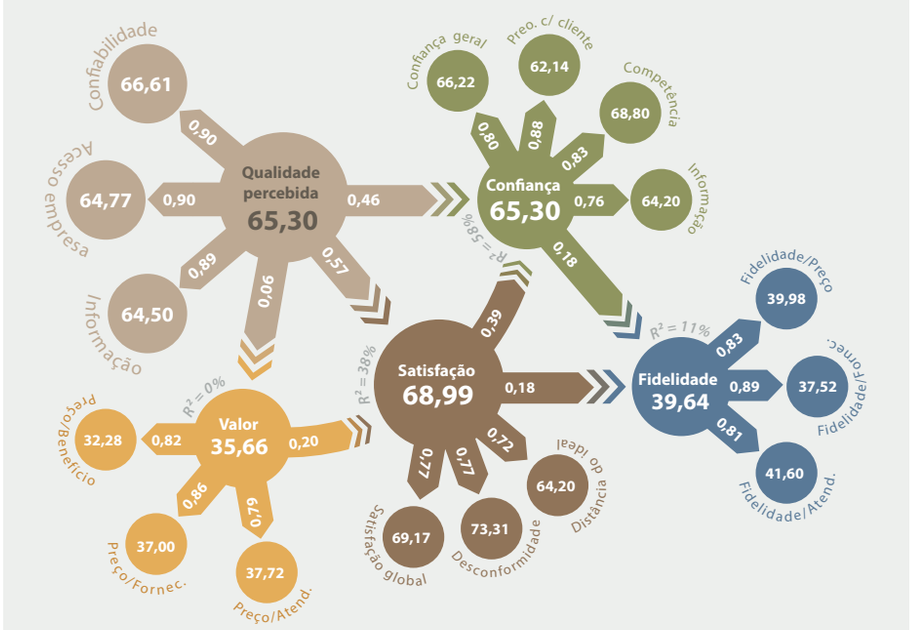
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	75,40	66,23	56,35	60,84	**68,67**	12,87% ▲	73,69	63,66	82,64
Satisfação	65,70	68,55	46,69	61,85	**71,90**	16,25% ▲	73,90	63,16	83,45
Confiança	75,77	63,18	43,97	60,52	**64,79**	7,06% ▲	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	29,97	32,69	19,16	29,39	**37,32**	26,97% ▲	40,11	37,20	55,57
Valor	37,70	39,07	19,36	29,42	**28,53**	-3,05% ▼	30,51	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	72,18	58,71	47,06	53,41	**60,55**	13,38% ▲	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	70,50	45,62	49,09	54,80	**59,03**	7,72% ▲	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	70,39	53,06	37,06	50,75	**60,06**	18,35% ▲	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	77,11	70,88	57,22	55,98	**66,42**	18,66% ▲	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,94	48,75	42,85	59,35	**55,56**	-6,40% ▼	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,83	61,28	39,97	49,77	**59,63**	19,80% ▲	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	73,28	72,70	56,17	49,80	**62,63**	25,75% ▲	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	78,82	71,85	64,53	65,71	**75,07**	14,26% ▲	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	78,33	70,30	55,84	59,86	**74,92**	25,15% ▲	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	76,94	73,60	66,32	65,96	**76,81**	16,46% ▲	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	83,11	74,60	76,03	73,08	**82,11**	12,35% ▲	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	81,17	75,20	75,61	69,18	**71,00**	2,63% ▲	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	74,56	65,54	48,83	60,45	**70,53**	16,69% ▲	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	75,15	67,82	57,19	62,73	**70,08**	11,71% ▲	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	74,11	68,83	60,11	61,00	**73,92**	21,19% ▲	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	71,67	70,06	61,14	63,72	**72,28**	13,43% ▲	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	80,67	69,35	56,83	68,34	**71,45**	4,54% ▲	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	76,72	68,30	52,81	62,92	**70,12**	11,44% ▲	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	72,44	63,93	58,89	60,39	**70,69**	17,05% ▲	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	75,28	66,44	53,39	60,01	**62,01**	3,33% ▲	75,93	59,87	87,59

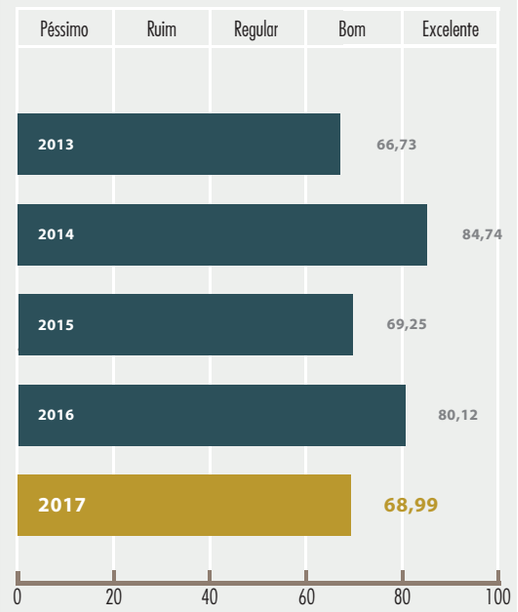
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



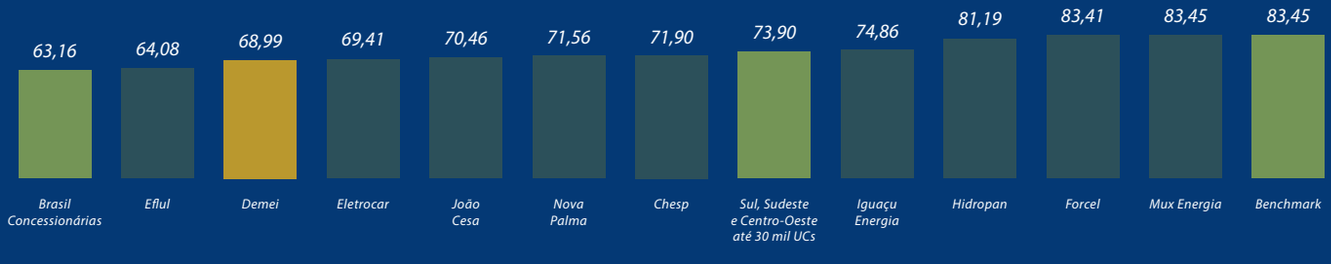
Evolução Iasc - Demei



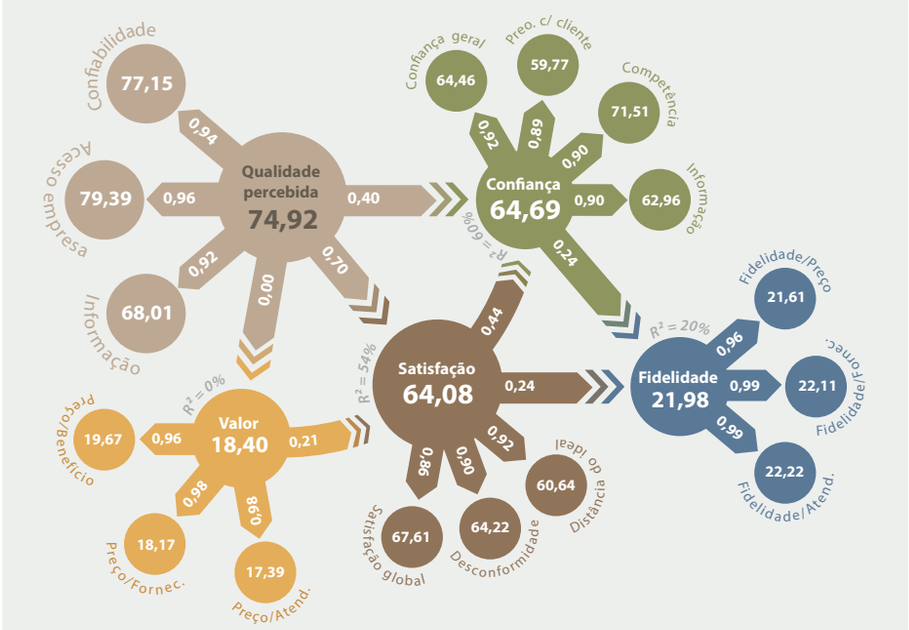
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	76,00	85,25	66,94	76,23	**65,30**	-14,34 % ▼	73,69	63,66	82,64
Satisfação	66,73	84,74	69,25	80,12	**68,99**	-13,89 % ▼	73,90	63,16	83,45
Confiança	79,68	82,49	63,39	72,23	**65,30**	-9,59 % ▼	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	44,78	33,67	45,79	42,73	**39,64**	-7,25 % ▼	40,11	37,20	55,57
Valor	44,81	25,52	27,88	35,65	**35,66**	0,04 % ●	30,51	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	80,23	85,63	67,59	80,19	**64,50**	-19,57 % ▼	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	77,67	85,56	67,44	76,06	**58,38**	-23,25 % ▼	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	77,28	85,94	66,44	81,83	**67,45**	-17,57 % ▼	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	97,39	85,28	68,51	78,56	**69,85**	-11,08 % ▼	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	77,39	85,50	64,74	81,02	**57,43**	-29,12 % ▼	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	76,16	85,61	64,94	79,34	**61,11**	-22,98 % ▼	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	75,49	85,89	73,46	84,33	**72,78**	-13,70 % ▼	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	74,33	85,10	66,67	74,99	**64,77**	-13,63 % ▼	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	68,17	84,50	64,43	71,30	**62,41**	-12,46 % ▼	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	67,39	83,61	59,06	69,71	**57,53**	-17,48 % ▼	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	80,61	88,67	72,71	72,04	**71,29**	-1,04 % ▼	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	90,33	83,61	76,33	82,94	**75,25**	-9,27 % ▼	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	65,17	85,11	60,81	78,94	**57,35**	-27,35 % ▼	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	73,67	85,03	66,56	73,48	**66,61**	-9,35 % ▼	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	84,50	84,39	67,83	71,78	**67,78**	-5,57 % ▼	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	75,28	84,50	66,72	68,89	**63,08**	-8,44 % ▼	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	68,50	84,65	67,86	74,27	**69,82**	-5,99 % ▼	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	75,06	86,44	66,07	73,93	**65,98**	-10,75 % ▼	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	73,06	84,94	61,88	79,83	**64,97**	-18,62 % ▼	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	65,61	85,26	69,01	72,19	**68,04**	-5,75 % ▼	75,93	59,87	87,59

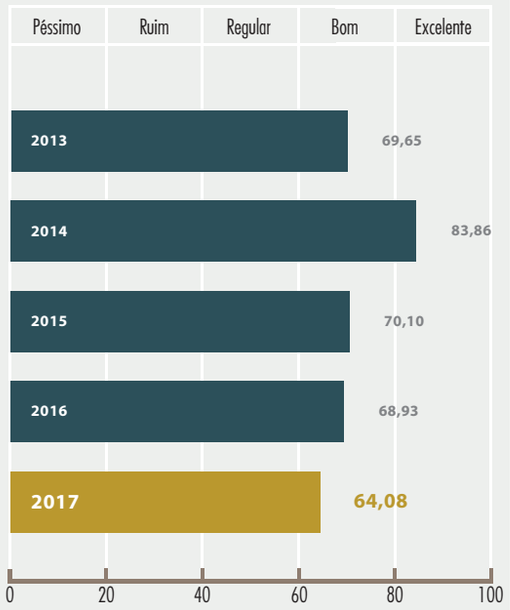
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



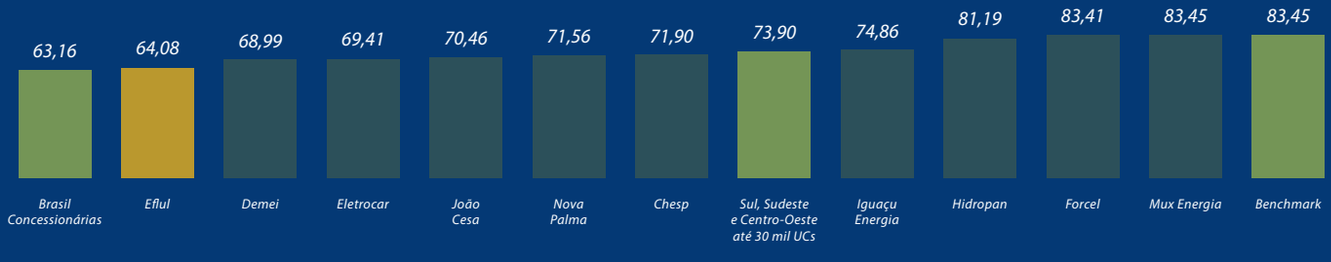
Evolução Iasc - Eflul



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,81	82,36	69,67	66,14	**74,92**	13,27 % ▼	73,69	63,66	82,64
Satisfação	69,65	83,86	70,10	68,93	**64,08**	-7,03 % ▼	73,90	63,16	83,45
Confiança	86,17	78,11	64,42	64,05	**64,69**	1,00 % ▲	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	45,81	50,61	47,47	28,02	**21,98**	-21,54 % ▼	40,11	37,20	55,57
Valor	34,16	34,49	22,98	24,94	**18,40**	-26,23 % ▼	30,51	31,40	39,25

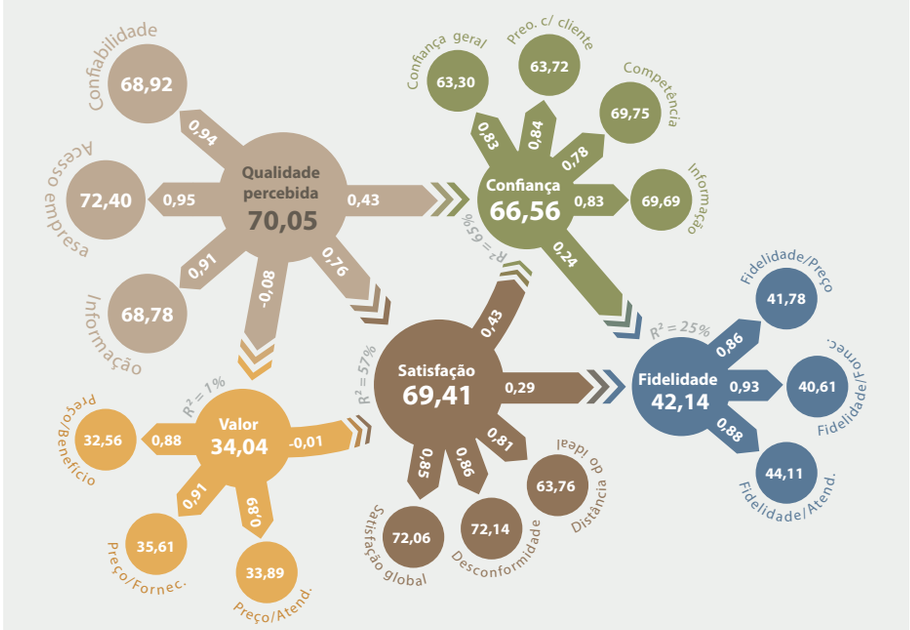
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	83,63	76,09	67,58	65,78	**68,01**	3,39 % ▲	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	83,28	71,76	67,78	64,96	**66,11**	1,78 % ▲	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	81,89	69,91	65,22	64,04	**63,62**	-0,66 % ▼	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	84,72	80,06	69,22	67,11	**75,66**	12,73 % ▲	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	82,89	71,29	69,06	66,22	**66,22**	0,00 % ●	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	82,94	71,57	66,33	65,83	**64,39**	-2,19 % ▼	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	86,06	91,96	67,89	66,50	**72,05**	8,35 % ▲	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	85,64	87,50	71,44	67,29	**79,39**	17,97 % ▲	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	84,06	81,37	68,78	65,77	**78,81**	19,83 % ▲	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	83,22	91,92	70,89	66,21	**80,92**	22,21 % ▲	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	86,22	89,15	77,72	70,09	**84,31**	20,29 % ▲	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	90,56	94,11	70,22	67,61	**79,89**	18,16 % ▲	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	84,17	80,97	69,61	66,78	**73,00**	9,32 % ▲	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	85,12	83,08	69,95	65,38	**77,15**	18,00 % ▲	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	89,17	82,06	67,67	65,56	**80,22**	22,37 % ▲	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	86,67	79,12	67,61	64,94	**77,78**	19,76 % ▲	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	82,44	83,02	68,11	60,56	**75,37**	24,46 % ▲	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	83,67	83,74	68,00	67,06	**72,89**	8,70 % ▲	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	85,22	80,28	73,78	67,11	**77,06**	14,82 % ▲	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	83,56	90,25	74,56	67,06	**79,58**	18,67 % ▲	75,93	59,87	87,59

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

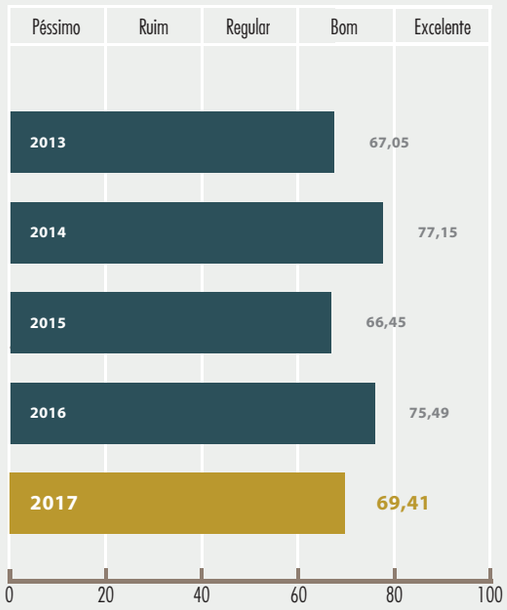


Eletrocar

Resultados aplicados ao modelo



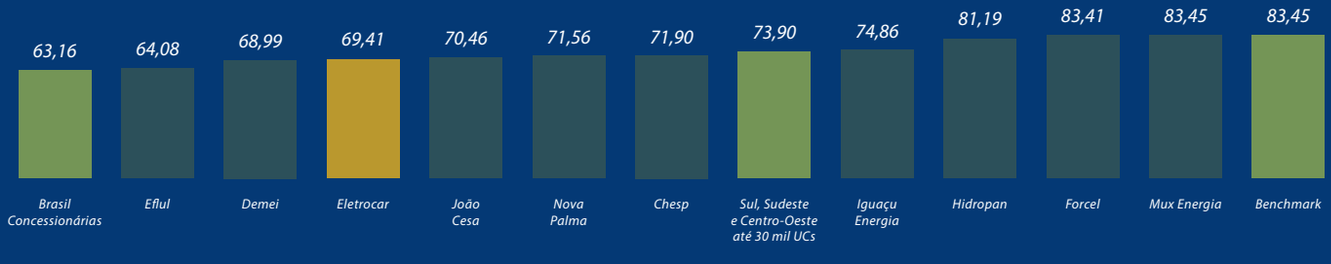
Evolução Iasc - Eletrocar



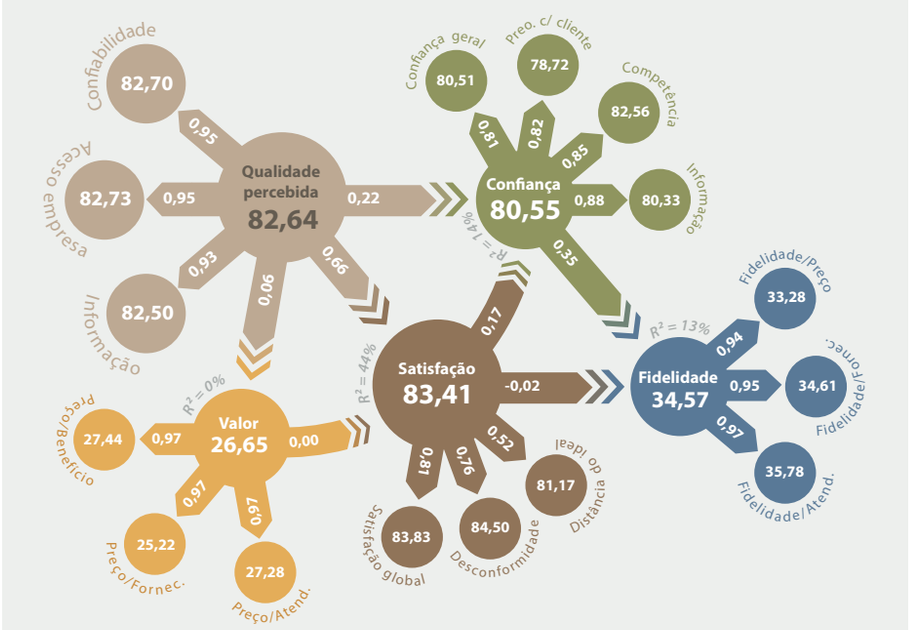
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	74,90	76,42	62,36	73,52	**70,05**	-4,72 % ▼	73,69	63,66	82,64
Satisfação	67,05	77,15	66,45	75,49	**69,41**	-8,06 % ▼	73,90	63,16	83,45
Confiança	73,86	69,53	64,61	68,56	**66,56**	-2,91 % ▼	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	55,85	49,32	46,87	50,78	**42,14**	-17,01 % ▼	40,11	37,20	55,57
Valor	41,93	46,07	25,93	30,28	**34,04**	12,40 % ▲	30,51	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	72,72	73,66	61,18	67,57	**68,78**	1,80 % ▲	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	70,83	67,81	60,44	64,43	**62,19**	-3,48 % ▼	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	69,06	73,70	59,80	71,52	**69,50**	-2,82 % ▼	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	86,78	86,27	62,81	76,34	**74,64**	-2,22 % ▼	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,94	64,75	61,67	62,11	**63,41**	2,09 % ▲	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,50	64,07	59,73	60,17	**66,38**	10,33 % ▲	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	68,22	85,33	62,61	70,83	**76,56**	8,08 % ▲	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	75,71	80,07	64,49	77,06	**72,40**	-6,05 % ▼	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	70,72	76,78	62,98	71,56	**71,11**	-0,62 % ▼	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	71,33	73,80	62,27	75,13	**67,63**	-9,98 % ▼	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	84,56	86,71	68,01	82,17	**78,29**	-4,72 % ▼	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	85,22	89,94	65,78	86,72	**78,06**	-9,99 % ▼	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	66,72	73,09	63,43	69,72	**66,89**	-4,06 % ▼	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	76,14	75,56	61,43	75,74	**68,92**	-9,01 % ▼	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	82,94	72,94	62,89	76,83	**70,46**	-8,29 % ▼	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	74,83	75,89	59,56	78,78	**69,79**	-11,40 % ▼	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	79,78	76,52	63,24	74,74	**67,31**	-9,95 % ▼	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	74,11	81,91	62,64	74,54	**70,33**	-5,64 % ▼	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,50	72,47	61,33	70,44	**65,33**	-7,26 % ▼	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	77,67	73,60	58,94	79,11	**70,29**	-11,14 % ▼	75,93	59,87	87,59

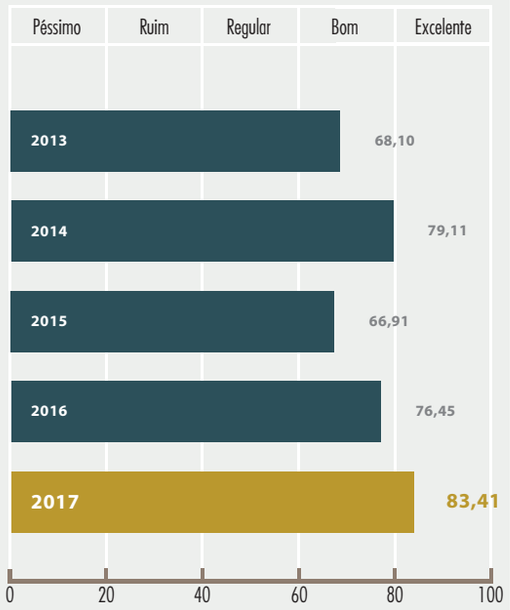
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



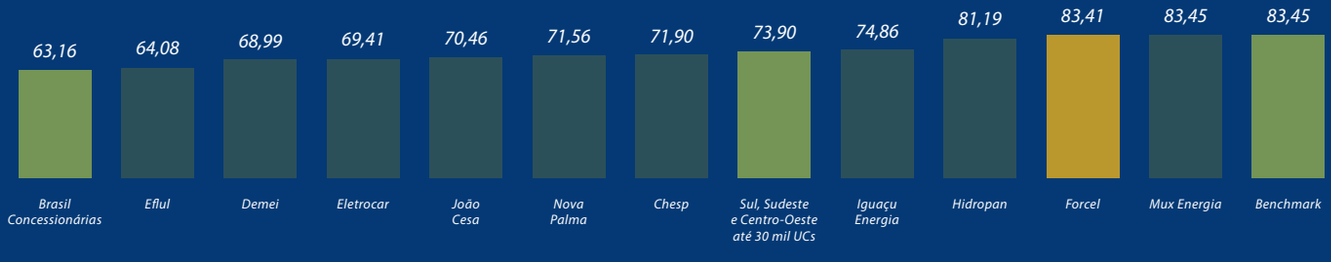
Evolução Iasc - Forcel



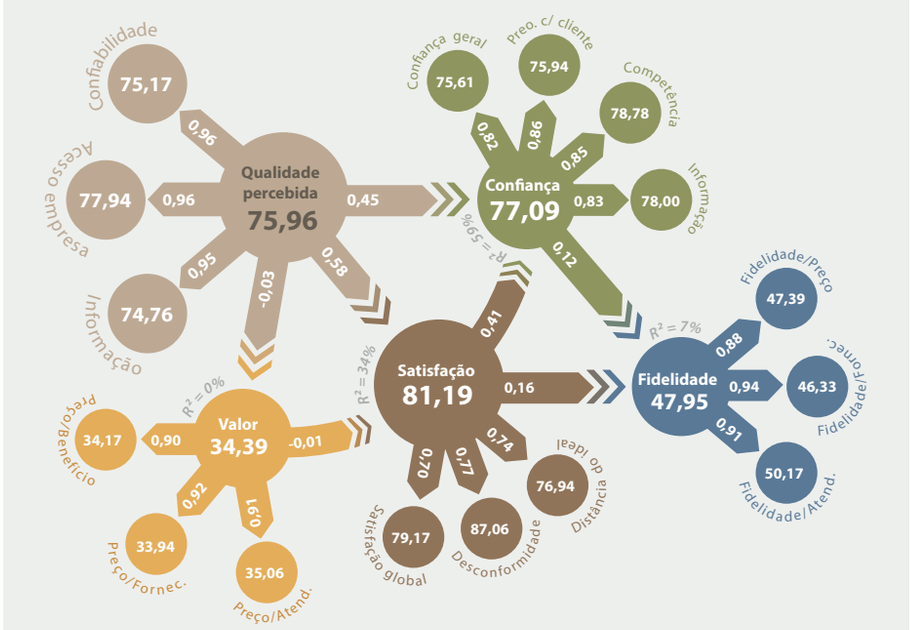
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	77,57	82,10	69,53	74,01	**82,64**	11,66 % ▲	73,69	63,66	82,64
Satisfação	68,10	79,11	66,91	76,45	**83,41**	9,10 % ▲	73,90	63,16	83,45
Confiança	78,29	80,58	72,95	70,13	**80,55**	14,85 % ▲	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	42,78	32,49	43,91	21,20	**34,57**	63,05 % ▲	40,11	37,20	55,57
Valor	46,80	35,73	26,96	36,25	**26,65**	-26,50 % ▼	30,51	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	72,30	80,57	68,92	69,16	**82,50**	19,28 % ▲	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	71,33	77,54	68,39	64,90	**83,22**	28,24 % ▲	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	74,89	77,27	65,88	67,99	**82,18**	20,86 % ▲	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	78,83	85,06	69,96	67,11	**82,64**	23,14 % ▲	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	70,94	79,26	70,83	73,80	**81,78**	10,81 % ▲	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	67,44	80,82	68,50	68,05	**82,83**	21,73 % ▲	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	70,33	83,50	69,94	73,13	**82,33**	12,58 % ▲	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	81,18	84,82	69,98	77,39	**82,73**	6,89 % ▲	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	84,06	82,51	71,31	79,49	**83,45**	4,97 % ▲	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	78,22	82,99	70,33	79,10	**83,13**	5,09 % ▲	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	84,65	86,48	69,68	79,05	**83,16**	5,21 % ▲	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,61	89,89	66,83	80,27	**81,28**	1,26 % ▲	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	74,39	82,21	71,72	69,04	**82,61**	19,65 % ▲	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	79,14	80,89	69,70	75,50	**82,70**	9,54 % ▲	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	83,56	78,44	74,72	80,98	**83,94**	3,66 % ▲	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	75,06	78,24	67,89	74,79	**83,00**	10,97 % ▲	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	78,22	78,77	64,03	70,92	**82,95**	16,95 % ▲	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	73,61	80,65	69,79	68,93	**82,94**	20,33 % ▲	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	85,06	85,00	71,17	81,87	**80,67**	-1,47 % ▼	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	79,33	84,25	70,59	75,51	**82,72**	9,54 % ▲	75,93	59,87	87,59

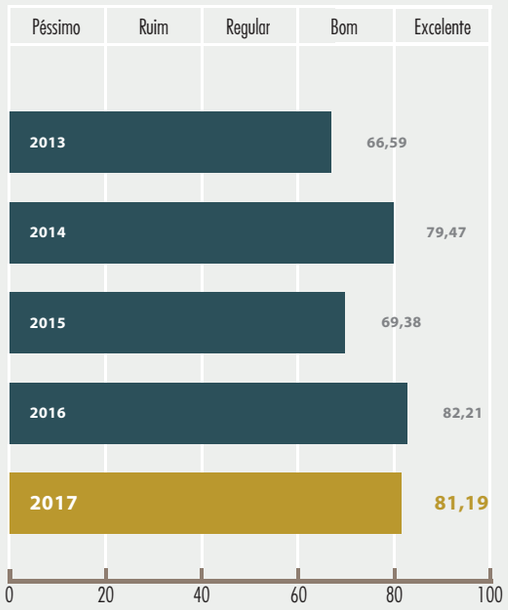
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



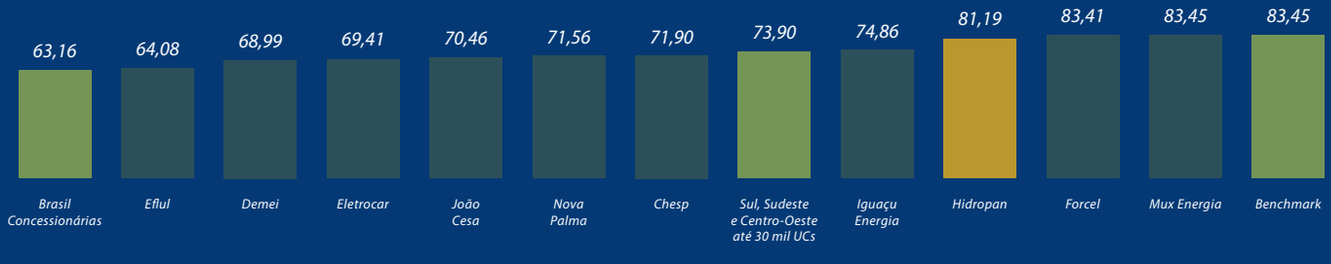
Evolução Iasc - Hidropan



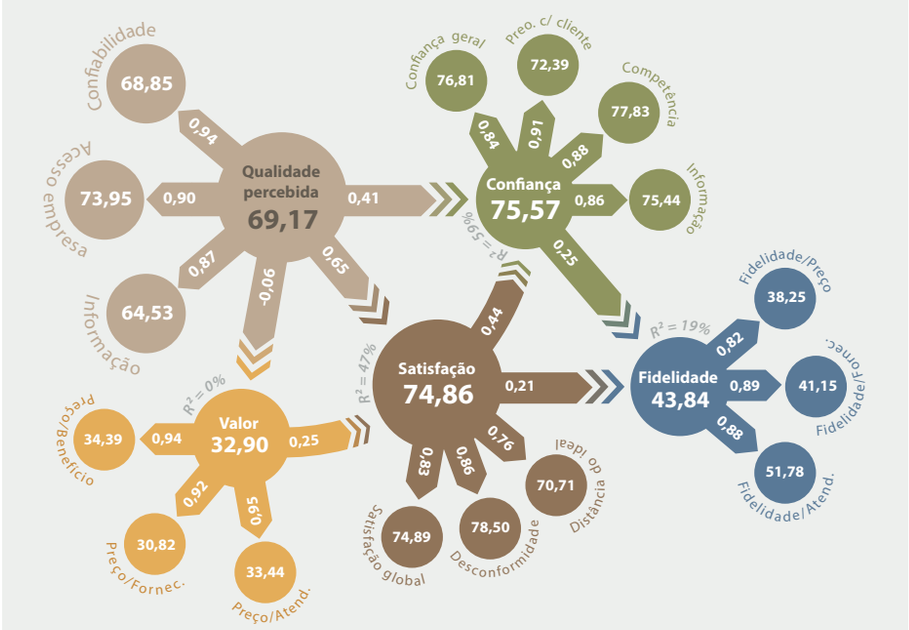
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,00	79,70	67,10	80,36	**75,96**	-5,48 % ▼	73,69	63,66	82,64
Satisfação	66,59	79,47	69,38	82,21	**81,19**	-1,24 % ▼	73,90	63,16	83,45
Confiança	70,39	74,44	66,91	80,40	**77,09**	-4,12 % ▼	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	55,97	45,26	42,44	47,33	**47,95**	1,32 % ▲	40,11	37,20	55,57
Valor	38,09	41,73	22,68	38,80	**34,39**	-11,36 % ▼	30,51	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,24	78,43	64,62	82,83	**74,76**	-9,74 % ▼	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	61,06	74,60	64,00	79,39	**72,62**	-8,53 % ▼	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	60,67	78,39	60,66	81,30	**74,65**	-8,17 % ▼	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	87,89	83,48	68,12	82,50	**77,03**	-6,63 % ▼	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,67	76,09	63,13	83,44	**72,45**	-13,17 % ▼	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	61,11	75,08	63,47	83,22	**73,46**	-11,73 % ▼	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	56,06	82,94	68,33	87,11	**78,33**	-10,08 % ▼	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	71,92	82,25	70,08	80,53	**77,94**	-3,22 % ▼	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	62,67	80,81	68,49	79,07	**78,57**	-0,63 % ▼	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	66,83	83,05	68,34	78,55	**76,93**	-2,06 % ▼	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	86,06	85,24	73,34	79,14	**78,72**	-0,53 % ▼	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	82,22	85,33	74,44	82,83	**79,96**	-3,47 % ▼	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	61,83	76,80	65,79	83,06	**75,51**	-9,08 % ▼	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	69,67	78,37	66,57	77,75	**75,17**	-3,32 % ▼	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	82,94	77,89	66,95	75,22	**74,22**	-1,33 % ▼	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,72	76,89	62,83	71,61	**72,05**	0,62 % ▲	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	70,00	78,29	65,02	78,70	**74,81**	-4,94 % ▼	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	65,17	81,07	69,01	78,40	**75,80**	-3,31 % ▼	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	63,89	77,44	66,28	81,11	**74,90**	-7,66 % ▼	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	68,28	78,67	69,35	81,44	**79,23**	-2,72 % ▼	75,93	59,87	87,59

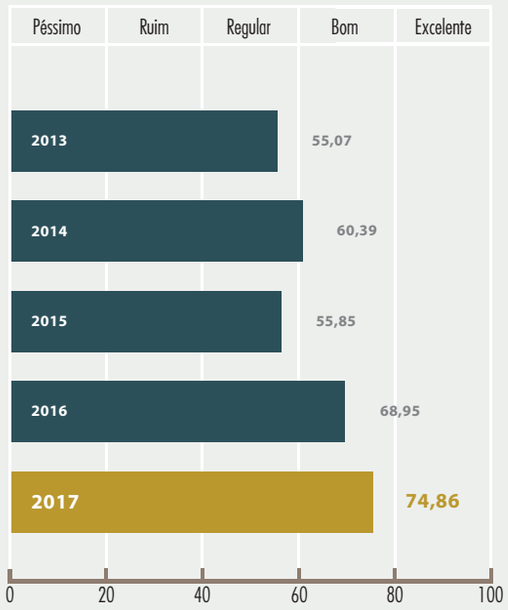
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



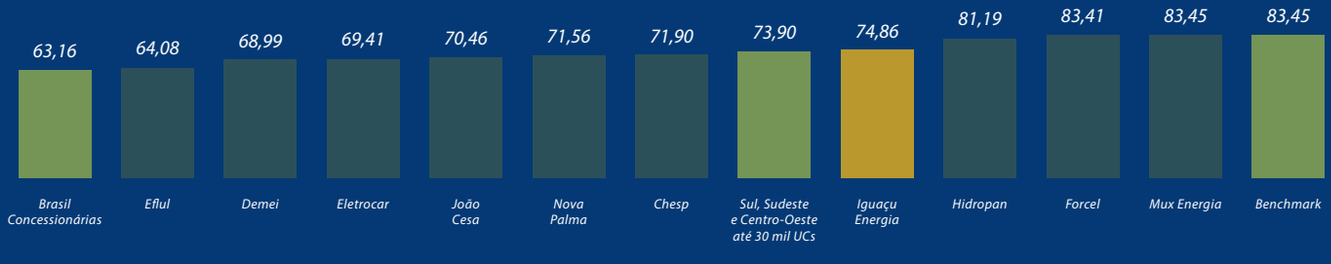
Evolução Iasc - Iguaçu Energia



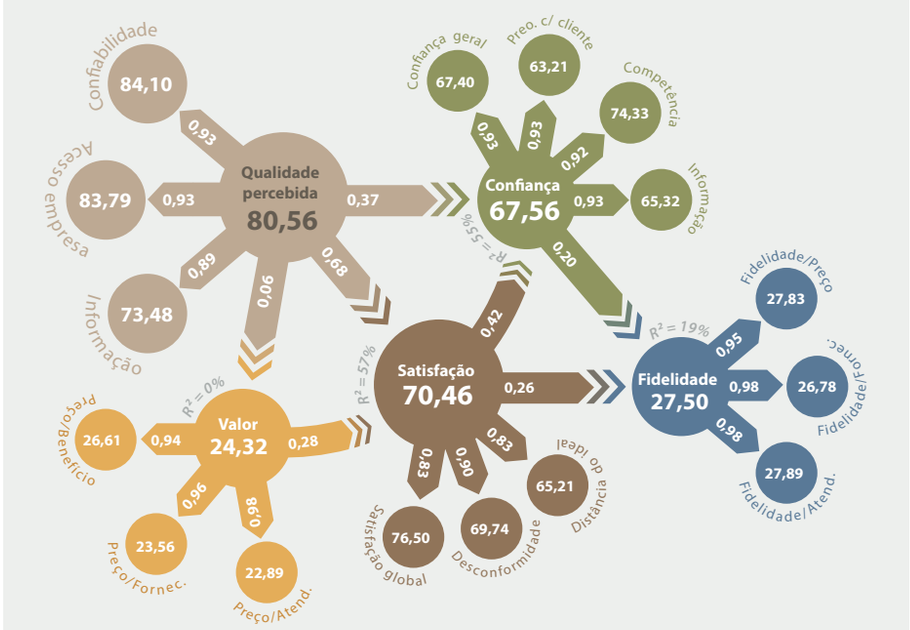
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	72,90	59,32	52,02	66,06	**69,17**	4,71 % ▲	73,69	63,66	82,64
Satisfação	55,07	60,39	55,85	68,95	**74,86**	8,57 % ▲	73,90	63,16	83,45
Confiança	76,34	60,37	54,94	63,49	**75,57**	19,02 % ▲	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	46,76	37,22	47,63	27,73	**43,84**	58,10 % ▲	40,11	37,20	55,57
Valor	45,16	41,15	30,81	42,97	**32,90**	-23,43 % ▼	30,51	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	73,40	58,07	53,61	66,88	**64,53**	-3,51 % ▼	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	73,94	53,43	53,44	65,83	**58,93**	-10,49 % ▼	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	75,61	56,28	49,33	68,28	**57,17**	-16,27 % ▼	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,97	66,61	56,00	64,44	**71,47**	10,90 % ▲	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	73,33	53,93	57,01	67,39	**60,20**	-10,67 % ▼	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	72,83	54,77	52,72	63,39	**61,97**	-2,23 % ▼	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	72,72	63,39	53,17	71,94	**77,44**	7,64 % ▲	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	74,31	62,94	51,94	67,12	**73,95**	10,18 % ▲	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	73,06	60,57	52,17	70,83	**70,07**	-1,08 % ▼	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	72,61	59,75	51,91	69,83	**72,49**	3,81 % ▲	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	75,94	69,07	60,89	76,33	**81,61**	6,92 % ▲	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	80,67	71,56	41,33	56,56	**73,33**	29,67 % ▲	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	69,28	53,74	53,39	62,06	**72,26**	16,45 % ▲	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	71,00	56,92	50,49	64,24	**68,85**	7,18 % ▲	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	69,67	50,17	46,06	65,50	**69,00**	5,34 % ▲	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	70,33	56,28	44,06	64,89	**66,28**	2,14 % ▲	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	74,39	58,83	53,49	64,94	**67,51**	3,95 % ▲	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	73,39	65,94	52,61	66,11	**71,79**	8,59 % ▲	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	69,06	50,36	50,00	58,89	**65,22**	10,75 % ▲	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	69,17	59,91	56,72	65,11	**73,30**	12,57 % ▲	75,93	59,87	87,59

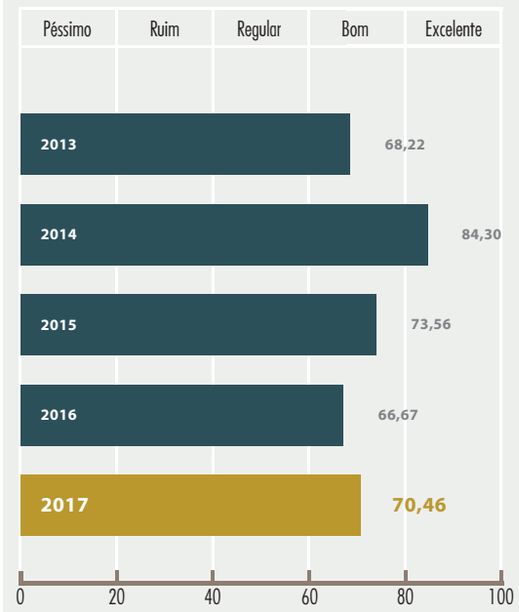
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



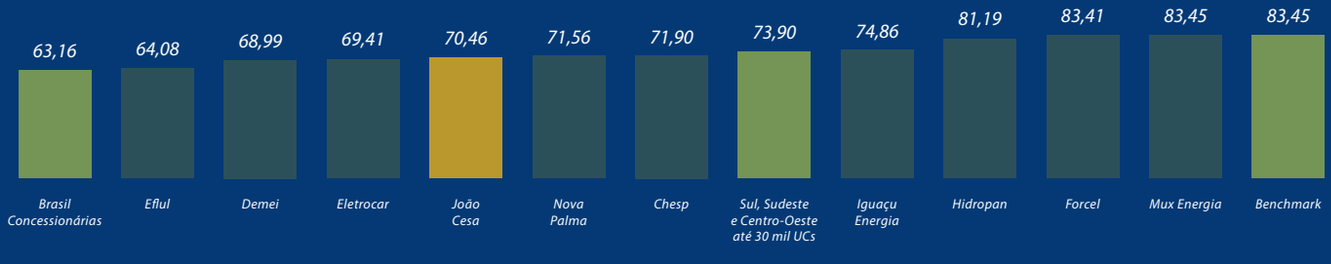
Evolução Iasc - João Cesa



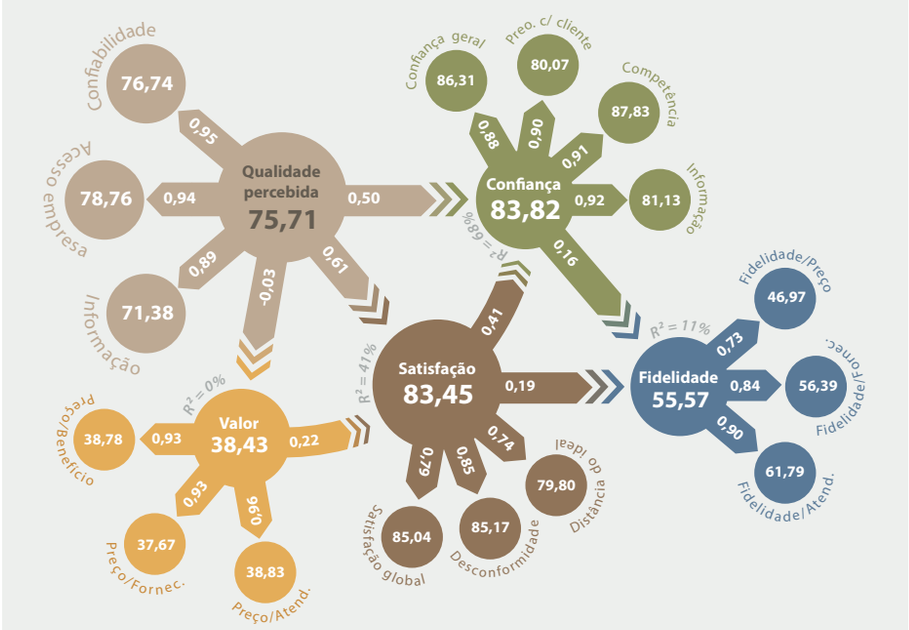
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,52	84,33	78,78	67,95	**80,56**	18,54 % ▲	73,69	63,66	82,64
Satisfação	68,22	84,30	73,56	66,67	**70,46**	5,68 % ▲	73,90	63,16	83,45
Confiança	82,67	80,16	71,75	63,05	**67,56**	7,14 % ▲	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	42,10	45,56	43,86	28,13	**27,50**	-2,26 % ▼	40,11	37,20	55,57
Valor	30,98	36,81	28,39	21,68	**24,32**	12,18 % ▲	30,51	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	82,62	77,82	76,60	65,85	**73,48**	11,60 % ▲	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	82,56	70,94	75,18	64,65	**72,92**	12,80 % ▲	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	80,56	79,61	76,06	63,39	**69,61**	9,82 % ▲	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,22	89,22	77,16	70,33	**78,40**	11,47 % ▲	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	82,17	71,39	76,06	65,61	**70,11**	6,86 % ▲	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	81,83	68,97	74,28	65,48	**71,72**	9,53 % ▲	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	85,39	86,76	80,89	65,61	**78,12**	19,06 % ▲	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	85,86	88,78	81,47	69,87	**83,79**	19,93 % ▲	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	84,17	88,30	78,44	69,61	**84,25**	21,02 % ▲	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	84,06	88,89	81,94	69,60	**87,03**	25,03 % ▲	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	85,78	91,26	84,33	72,50	**84,68**	16,79 % ▲	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	91,11	91,09	84,94	68,73	**84,17**	22,46 % ▲	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	84,17	84,37	77,67	68,90	**78,84**	14,43 % ▲	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	85,06	86,18	78,23	68,12	**84,10**	23,46 % ▲	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	87,94	85,87	76,83	66,67	**88,33**	32,50 % ▲	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	86,39	85,37	77,61	66,56	**84,31**	26,68 % ▲	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	83,44	84,56	77,26	70,58	**80,57**	14,15 % ▲	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	83,11	85,81	75,56	68,28	**79,46**	16,38 % ▲	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	85,28	86,41	79,33	68,51	**84,33**	23,10 % ▲	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,17	89,06	82,78	68,13	**87,59**	28,57 % ▲	75,93	59,87	87,59

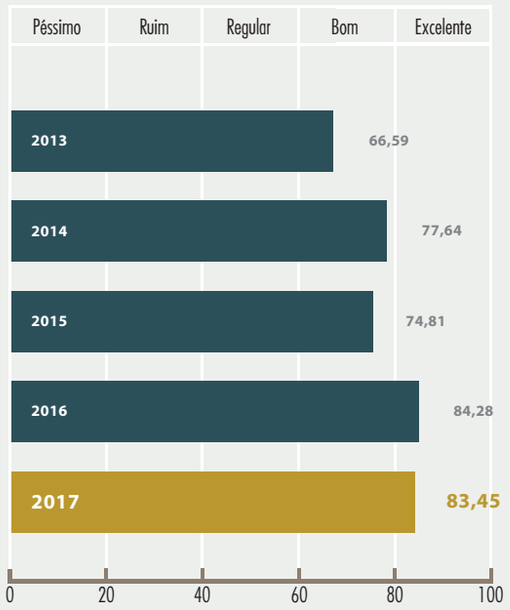
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



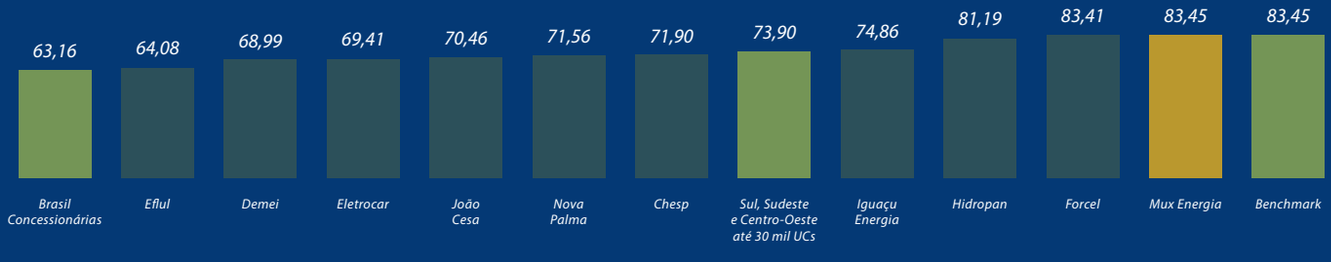
Evolução Iasc - Mux Energia



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	75,87	72,33	78,99	81,94	**75,71**	-7,59 % ▼	73,69	63,66	82,64
Satisfação	66,59	77,64	74,81	84,28	**83,45**	-0,99 % ▼	73,90	63,16	83,45
Confiança	75,95	78,32	72,42	78,32	**83,82**	7,02 % ▲	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	60,07	69,84	60,97	54,65	**55,57**	1,69 % ▲	40,11	37,20	55,57
Valor	39,35	54,14	20,55	32,47	**38,43**	18,36 % ▲	30,51	31,40	39,25

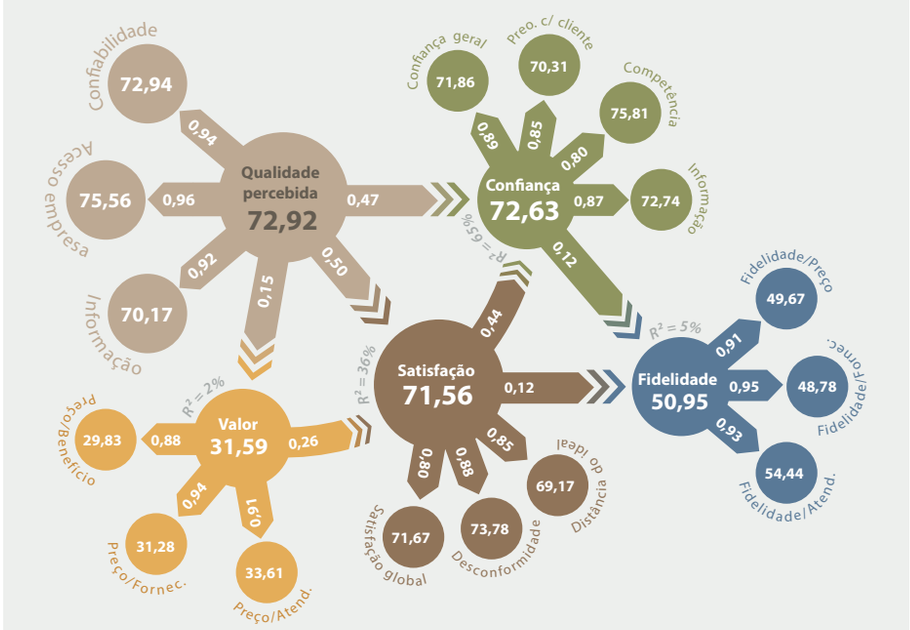
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	74,02	71,23	78,77	78,23	**71,38**	-8,76 % ▼	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	73,00	69,43	75,66	77,22	**67,79**	-12,21 % ▼	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	69,67	71,36	76,50	78,84	**62,59**	-20,61 % ▼	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	86,17	73,29	81,60	88,72	**78,26**	-11,80 % ▼	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	72,78	69,18	75,75	72,98	**68,89**	-5,60 % ▼	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	70,83	70,70	79,31	69,18	**68,07**	-1,60 % ▼	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	71,67	73,40	83,83	82,44	**82,66**	0,26 % ●	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	76,18	73,52	80,16	85,38	**78,76**	-7,76 % ▼	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	70,83	73,08	79,23	78,78	**78,87**	0,11 % ●	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	71,72	73,10	77,61	87,35	**74,87**	-14,29 % ▼	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	84,22	76,06	80,84	90,51	**82,32**	-9,05 % ▼	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	86,78	73,94	84,06	91,56	**81,41**	-11,08 % ▼	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	67,33	71,45	79,08	78,73	**76,34**	-3,03 % ▼	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	77,94	72,24	78,03	82,12	**76,74**	-6,55 % ▼	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	84,17	73,27	79,11	84,06	**81,17**	-3,44 % ▼	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	75,78	70,68	79,28	85,22	**77,67**	-8,87 % ▼	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	81,61	71,35	75,83	81,29	**71,35**	-12,23 % ▼	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	75,89	72,57	77,50	82,36	**76,60**	-6,98 % ▼	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	69,06	72,63	80,39	80,67	**74,83**	-7,23 % ▼	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	81,11	72,95	76,05	79,11	**78,81**	-0,38 % ●	75,93	59,87	87,59

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

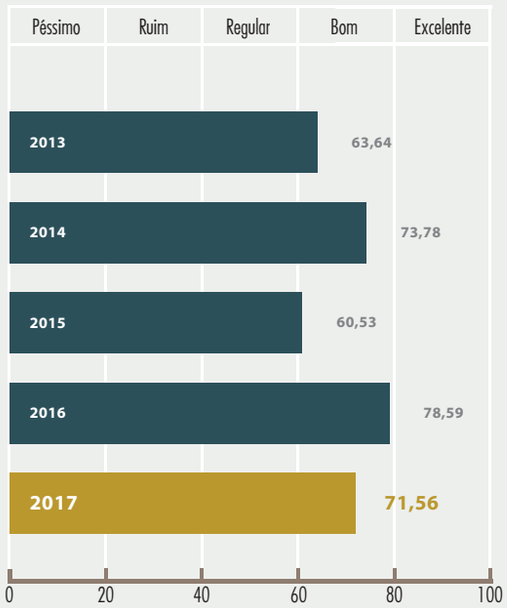


Nova Palma

Resultados aplicados ao modelo



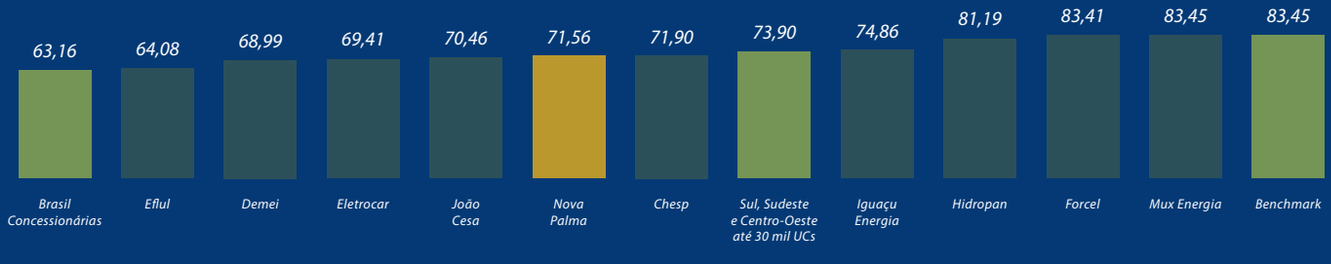
Evolução Iasc - Nova Palma



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	70,45	75,53	60,80	78,36	**72,92**	-6,94 % ▼	73,69	63,66	82,64
Satisfação	63,64	73,78	60,53	78,59	**71,56**	-8,95 % ▼	73,90	63,16	83,45
Confiança	74,32	75,73	61,69	76,99	**72,63**	-5,66 % ▼	71,93	62,27	83,82
Fidelidade	56,75	48,97	48,74	43,39	**50,95**	17,43 % ▲	40,11	37,20	55,57
Valor	43,31	31,81	29,05	35,85	**31,59**	-11,89 % ▼	30,51	31,40	39,25

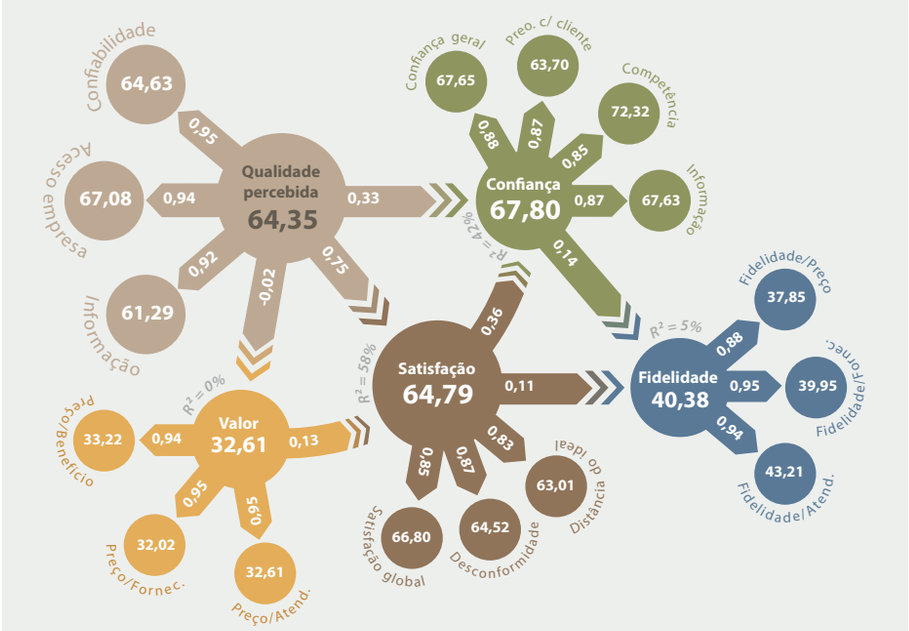
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE/CO até 30 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	68,41	76,64	59,94	80,75	**70,17**	-13,11 % ▼	69,97	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	65,17	76,33	61,17	77,44	**62,44**	-19,37 % ▼	66,47	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	64,33	73,46	48,28	79,78	**72,90**	-8,63 % ▼	68,05	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	86,72	76,61	62,67	80,33	**78,06**	-2,83 % ▼	75,37	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,83	79,12	63,00	82,22	**65,55**	-20,28 % ▼	66,26	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,89	81,97	61,50	80,44	**66,16**	-17,75 % ▼	67,72	58,01	82,83
Detalhamento das contas	63,50	72,33	63,00	84,28	**75,89**	-9,95 % ▼	75,96	66,37	82,66
Acesso à empresa	72,98	75,68	61,72	78,59	**75,56**	-3,85 % ▼	76,42	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	65,89	72,22	60,89	77,09	**75,40**	-2,20 % ▼	75,90	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	69,39	73,36	60,78	74,48	**73,10**	-1,86 % ▼	74,98	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	81,00	76,14	61,50	75,82	**79,56**	4,94 % ▲	80,44	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	85,67	81,94	63,11	84,44	**81,83**	-3,09 % ▼	78,69	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	62,94	74,72	62,33	81,11	**67,91**	-16,27 % ▼	72,09	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	69,46	74,29	60,73	75,77	**72,94**	-3,74 % ▼	74,51	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	79,39	75,00	58,28	72,61	**73,56**	1,30 % ▲	76,30	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,11	69,44	60,94	67,28	**69,29**	2,99 % ▲	73,57	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	69,11	77,19	61,53	77,26	**74,71**	-3,31 % ▼	74,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	66,78	74,15	60,06	76,64	**74,02**	-3,43 % ▼	74,05	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	63,33	74,50	61,33	80,17	**69,33**	-13,51 % ▼	72,76	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	69,06	75,43	62,22	80,67	**76,72**	-4,90 % ▼	75,93	59,87	87,59

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

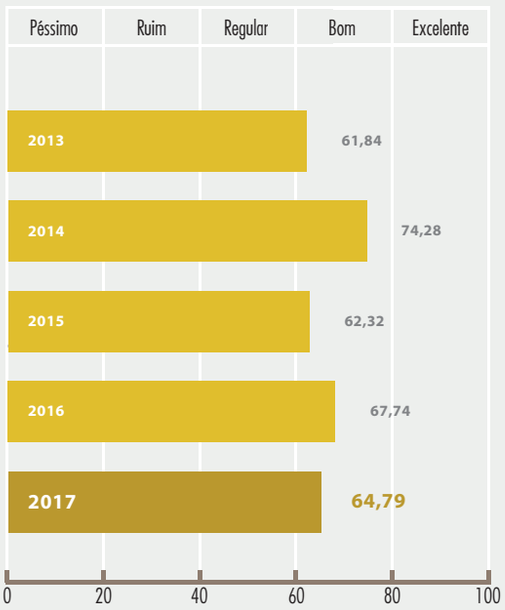


Sul e Sudeste
acima de 30 e até 400 mil UCs

Resultados aplicados ao modelo



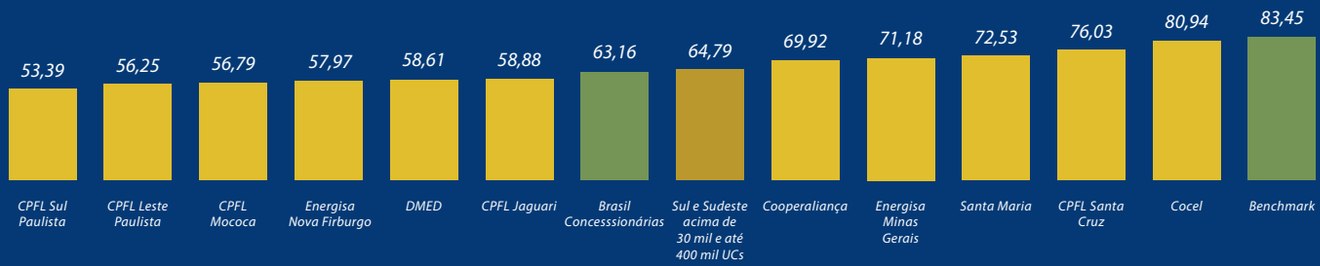
Evolução Iasc - S e SE ac. de 30 mil e até 400 mil UCs



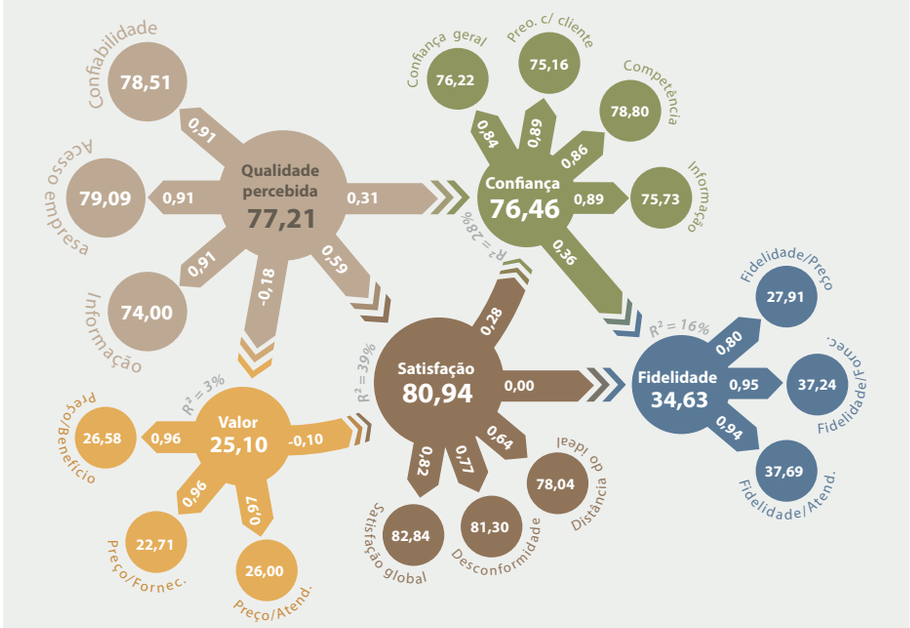
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	73,33	72,87	63,60	67,30	**64,35**	-4,37 % ▼	63,66	82,64
Satisfação	61,84	74,28	62,32	67,74	**64,79**	-4,35 % ▼	63,16	83,45
Confiança	73,56	70,41	63,78	65,10	**67,80**	4,14 % ▲	62,27	83,82
Fidelidade	42,70	37,92	37,65	37,78	**40,38**	6,88 % ▲	37,20	55,57
Valor	40,56	37,99	23,85	31,12	**32,61**	4,81 % ▲	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	73,15	70,60	61,86	66,29	**61,29**	-7,53 % ▼	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	71,75	68,44	61,47	66,14	**59,51**	-10,02 % ▼	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	72,45	69,33	60,05	62,70	**60,43**	-3,62 % ▼	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	75,90	75,47	63,33	68,51	**66,62**	-2,76 % ▼	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	72,18	66,70	61,33	66,73	**58,37**	-12,52 % ▼	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	71,14	66,88	60,36	65,41	**57,59**	-11,96 % ▼	58,01	82,83
Detalhamento das contas	75,48	76,81	64,63	68,25	**65,24**	-4,41 % ▼	66,37	82,66
Acesso à empresa	74,29	75,15	65,19	69,13	**67,08**	-2,96 % ▼	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	72,96	74,74	63,50	67,97	**65,02**	-4,35 % ▼	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	72,43	71,45	64,10	66,70	**66,19**	-0,77 % ▼	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	77,14	78,61	67,82	72,18	**70,69**	-2,06 % ▼	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,56	79,89	68,08	73,62	**69,22**	-5,97 % ▼	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	70,35	71,06	62,46	65,15	**64,27**	-1,36 % ▼	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	72,57	72,79	63,73	66,46	**64,63**	-2,75 % ▼	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	74,20	74,57	66,91	69,16	**66,43**	-3,95 % ▼	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	72,18	73,83	65,93	67,30	**65,49**	-2,69 % ▼	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	72,72	72,40	61,88	65,35	**65,47**	0,19 % ●	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	72,51	74,59	61,84	66,74	**64,95**	-2,68 % ▼	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,40	71,75	63,81	65,43	**63,72**	-2,61 % ▼	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,42	69,63	62,00	64,80	**61,74**	-4,73 % ▼	59,87	87,59

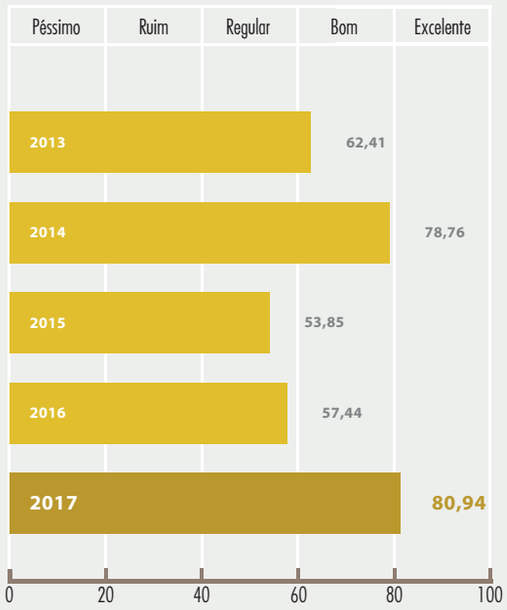
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



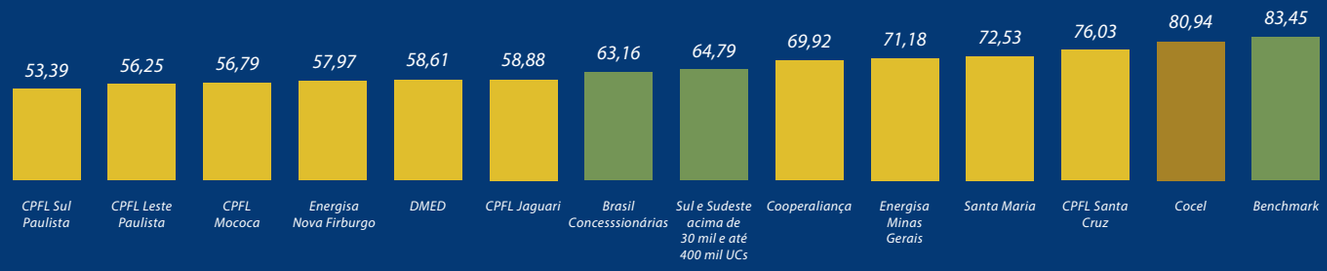
Evolução Iasc - Cocel



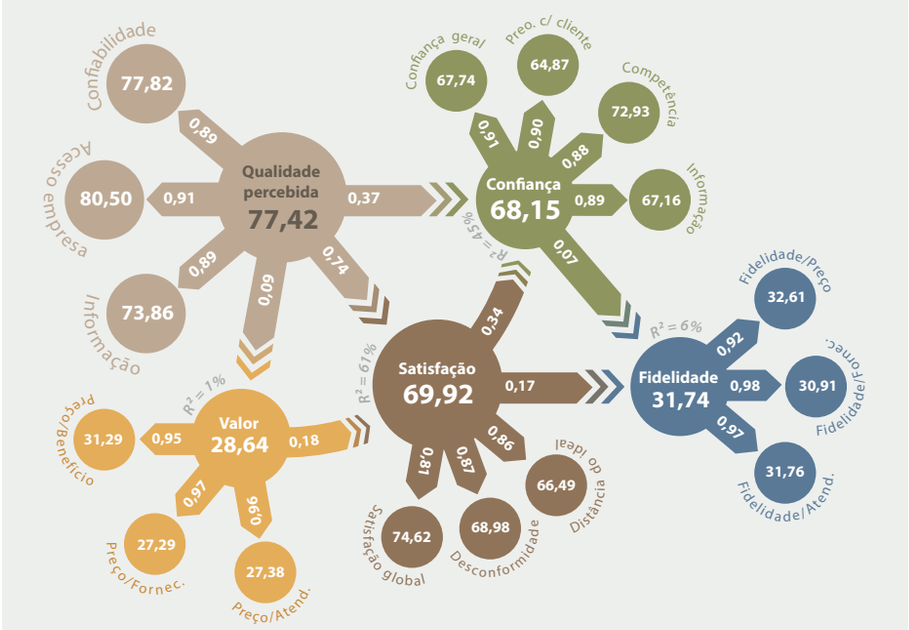
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	72,66	79,52	54,11	51,69	**77,21**	49,37 % ▲	64,35	63,66	82,64
Satisfação	62,41	78,76	53,85	57,44	**80,94**	40,90 % ▲	64,79	63,16	83,45
Confiança	74,58	73,10	57,14	57,05	**76,46**	34,03 % ▲	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	38,68	33,03	44,45	46,68	**34,63**	-25,82 % ▼	40,38	37,20	55,57
Valor	44,00	31,89	13,13	24,34	**25,10**	3,15 % ▲	32,61	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	72,93	78,17	50,41	49,36	**74,00**	49,91 % ▲	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	69,33	74,47	48,63	51,20	**72,00**	40,62 % ▲	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	73,64	79,34	47,02	48,04	**77,51**	61,33 % ▲	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	81,60	82,80	56,37	52,34	**79,70**	52,27 % ▲	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	69,29	74,33	49,29	49,77	**67,51**	35,63 % ▲	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	68,04	74,15	43,50	39,55	**67,78**	71,36 % ▲	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	75,69	83,94	57,64	55,24	**79,47**	43,85 % ▲	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	72,84	81,69	57,22	53,30	**79,09**	48,40 % ▲	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	79,33	83,52	53,73	50,78	**79,64**	56,83 % ▲	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	70,40	77,67	54,18	53,94	**79,92**	48,15 % ▲	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	81,51	84,09	61,32	57,11	**81,86**	43,34 % ▲	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	75,20	86,23	63,78	55,56	**75,42**	35,76 % ▲	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	57,78	76,95	53,09	49,10	**78,63**	60,12 % ▲	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	72,23	78,80	54,53	52,28	**78,51**	50,19 % ▲	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	77,20	80,99	56,49	55,47	**80,18**	44,55 % ▲	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	64,22	82,30	55,38	54,53	**81,02**	48,57 % ▲	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	75,16	75,32	50,85	48,58	**79,74**	64,14 % ▲	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	71,91	81,54	54,28	52,18	**79,97**	53,25 % ▲	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	69,42	77,41	56,72	52,53	**78,18**	48,82 % ▲	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	75,46	75,25	53,46	50,36	**71,98**	42,93 % ▲	61,74	59,87	87,59

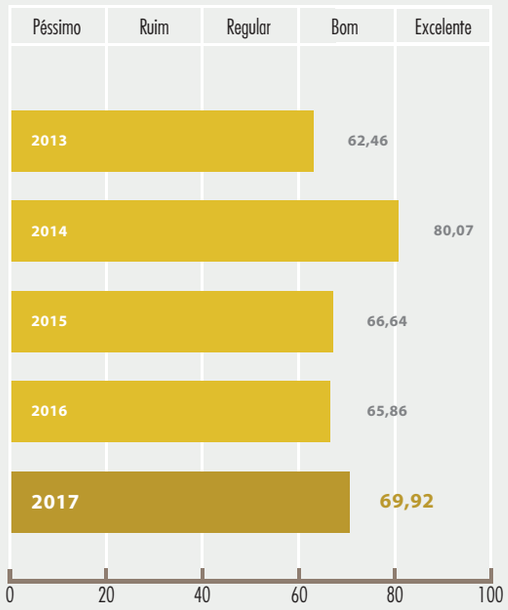
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



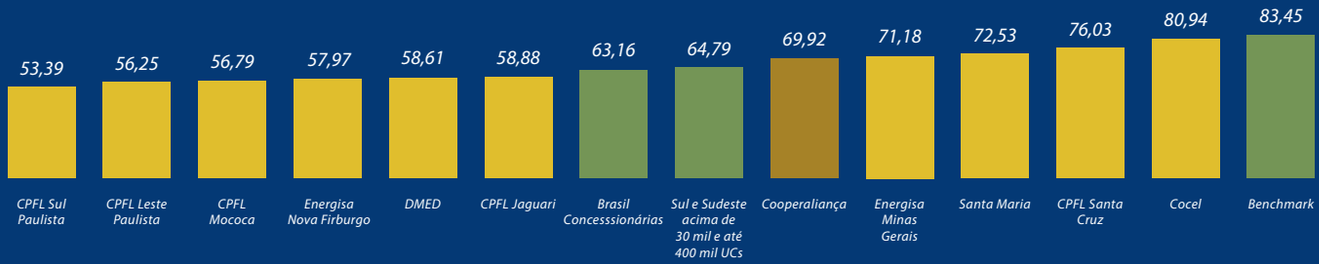
Evolução Iasc - Cooperaliança



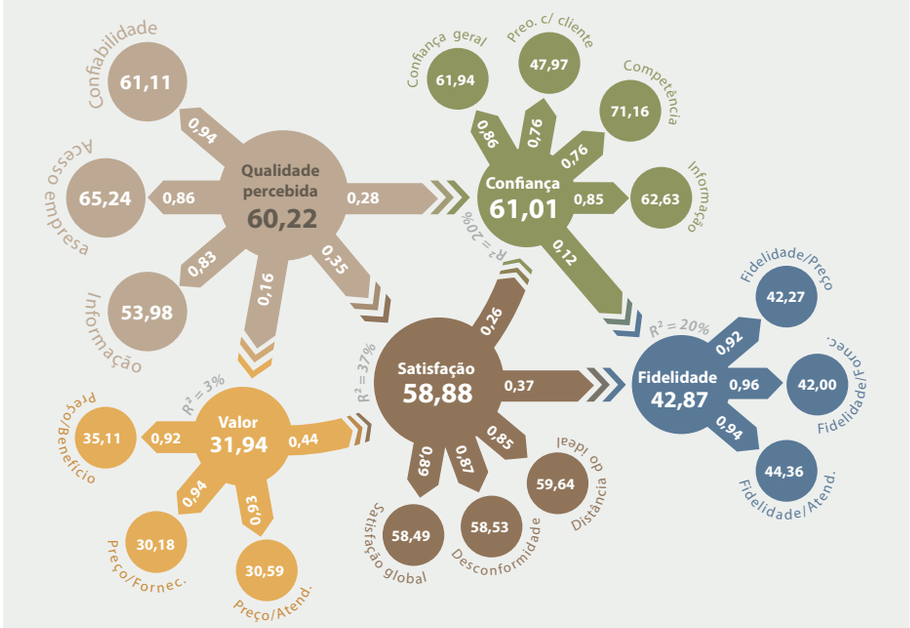
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	77,99	76,42	71,35	65,03	**77,42**	19,05 % ▲	64,35	63,66	82,64
Satisfação	62,46	80,07	66,64	65,86	**69,92**	6,17 % ▲	64,79	63,16	83,45
Confiança	66,20	73,14	61,79	59,10	**68,15**	15,33 % ▲	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	39,56	41,12	26,44	26,86	**31,74**	18,17 % ▲	40,38	37,20	55,57
Valor	28,63	27,96	30,44	27,09	**28,64**	5,69 % ▲	32,61	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,24	64,85	66,81	63,49	**73,86**	16,34 % ▲	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,78	58,13	65,38	64,38	**72,71**	12,94 % ▲	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	68,94	68,45	63,38	59,61	**69,79**	17,07 % ▲	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	79,06	79,19	69,85	65,82	**80,21**	21,87 % ▲	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	75,39	54,07	62,44	64,18	**72,00**	12,19 % ▲	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	73,56	50,00	63,07	62,52	**71,91**	15,03 % ▲	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	79,72	79,25	76,76	64,42	**76,55**	18,83 % ▲	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	80,30	83,90	75,28	66,52	**80,50**	21,01 % ▲	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	79,06	84,43	71,08	65,38	**78,68**	20,35 % ▲	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	79,56	84,63	76,76	66,04	**80,91**	22,53 % ▲	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	81,11	88,13	82,00	70,59	**84,57**	19,80 % ▲	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,28	81,90	78,80	65,48	**81,24**	24,08 % ▲	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	77,50	80,39	67,78	65,11	**77,06**	18,35 % ▲	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	78,44	80,14	71,93	65,05	**77,82**	19,64 % ▲	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	86,06	88,18	78,04	67,28	**80,71**	19,96 % ▲	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	82,06	84,25	77,64	66,36	**79,82**	20,29 % ▲	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	73,83	78,54	64,31	59,95	**75,11**	25,30 % ▲	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	75,89	82,14	64,13	65,20	**79,09**	21,30 % ▲	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	80,11	83,29	77,78	67,42	**77,38**	14,77 % ▲	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,72	64,47	69,69	64,07	**74,81**	16,75 % ▲	61,74	59,87	87,59

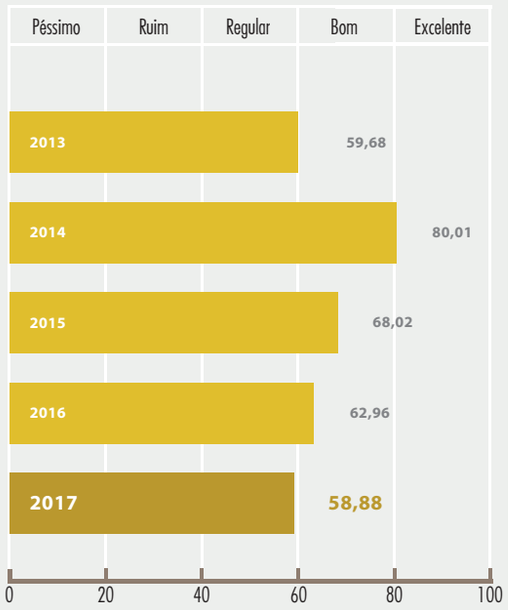
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



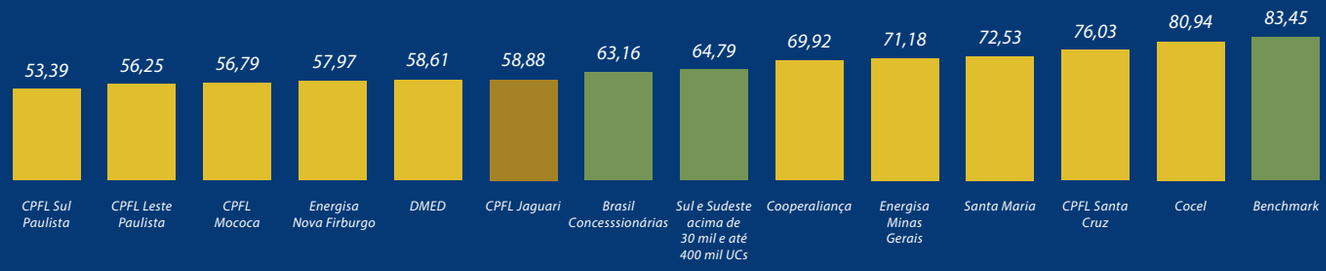
Evolução Iasc - CPFL Jaguari



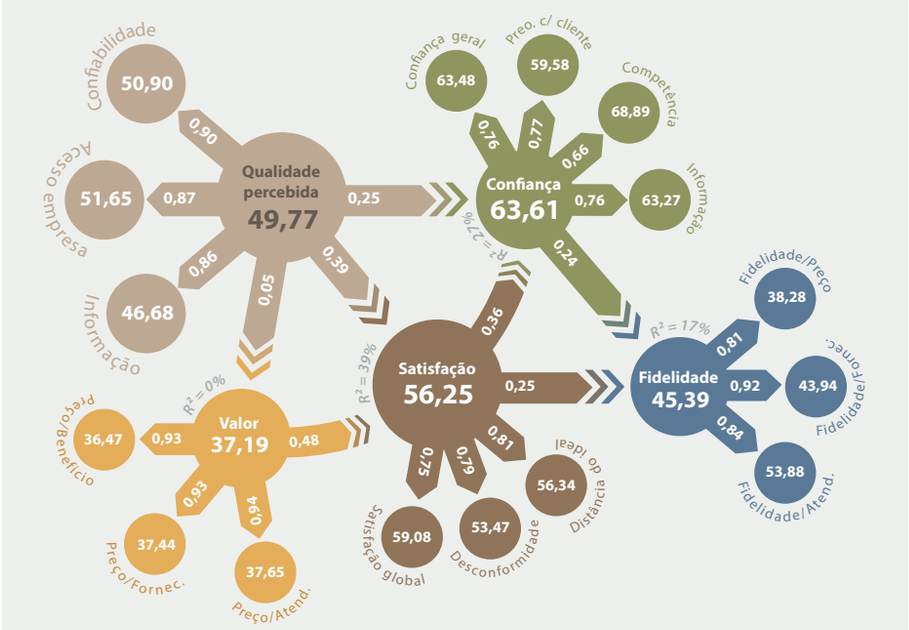
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	81,24	81,90	64,79	61,37	**60,22**	-1,89 % ▼	64,35	63,66	82,64
Satisfação	59,68	80,01	68,02	62,96	**58,88**	-6,49 % ▼	64,79	63,16	83,45
Confiança	80,04	73,05	74,33	64,88	**61,01**	-5,96 % ▼	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	41,49	37,32	28,77	34,92	**42,87**	22,79 % ▲	40,38	37,20	55,57
Valor	46,28	39,20	18,04	26,18	**31,94**	22,01 % ▲	32,61	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	81,13	81,46	64,46	61,04	**53,98**	-11,57 % ▼	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	80,50	78,77	64,01	59,35	**51,31**	-13,54 % ▼	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	79,67	84,88	61,88	59,00	**52,76**	-10,59 % ▼	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	82,33	84,95	65,58	62,80	**59,49**	-5,27 % ▼	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	81,57	75,21	64,37	62,80	**49,74**	-20,79 % ▼	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	81,50	77,00	65,38	61,11	**50,00**	-18,18 % ▼	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	81,22	87,95	65,54	61,16	**60,55**	-0,98 % ▼	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	81,87	82,32	65,68	62,76	**65,24**	3,96 % ▲	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	80,61	84,43	64,55	61,43	**64,06**	4,29 % ▲	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	80,61	77,99	64,32	62,04	**63,13**	1,75 % ▲	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	81,61	81,90	67,62	64,81	**70,54**	8,84 % ▲	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,89	87,84	66,44	66,44	**71,47**	7,56 % ▲	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	81,61	79,42	65,46	59,07	**57,02**	-3,46 % ▼	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	80,71	81,92	64,24	60,34	**61,11**	1,28 % ▲	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	82,33	83,98	68,40	61,20	**68,40**	11,76 % ▲	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	79,44	85,32	66,67	60,44	**61,42**	1,62 % ▲	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	80,17	79,84	60,41	61,06	**65,08**	6,57 % ▲	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	80,40	83,17	61,91	61,88	**59,41**	-3,99 % ▼	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	80,50	79,28	65,77	58,53	**56,49**	-3,49 % ▼	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	81,39	79,92	62,27	58,90	**55,87**	-5,15 % ▼	61,74	59,87	87,59

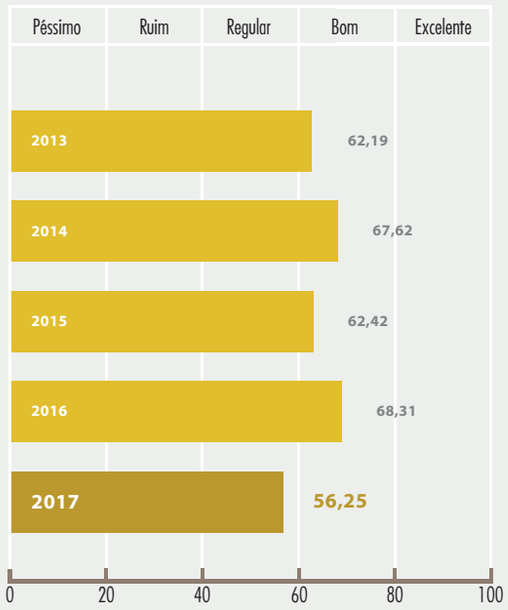
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



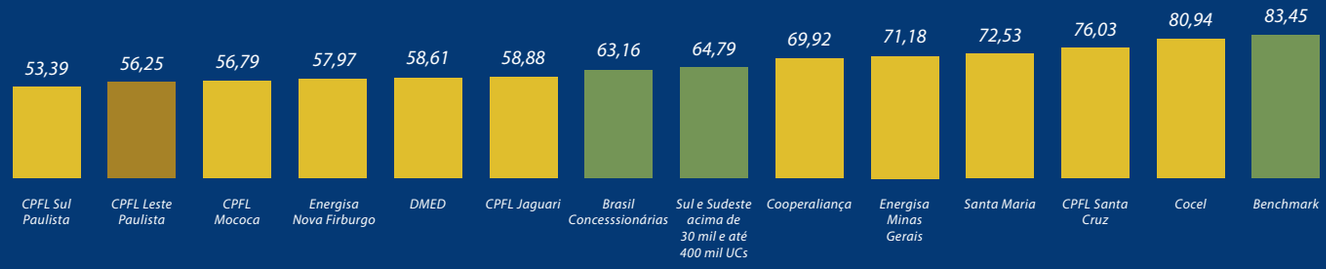
Evolução Iasc - CPFL Leste Paulista



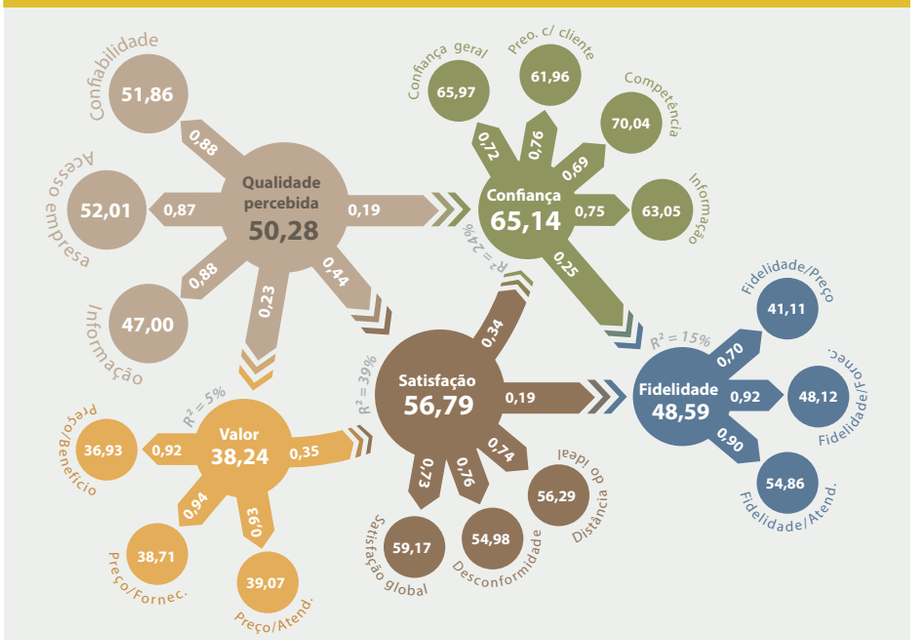
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	79,59	65,65	63,93	65,86	**49,77**	-24,43 % ▼	64,35	63,66	82,64
Satisfação	62,19	67,62	62,42	68,31	**56,25**	-17,66 % ▼	64,79	63,16	83,45
Confiança	76,99	67,25	66,41	65,68	**63,61**	-3,14 % ▼	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	35,71	44,22	41,43	47,01	**45,39**	-3,44 % ▼	40,38	37,20	55,57
Valor	33,14	47,17	20,41	32,16	**37,19**	15,66 % ▲	32,61	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	78,71	65,82	62,59	65,64	**46,68**	-28,88 % ▼	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,47	62,27	61,64	64,57	**44,56**	-30,99 % ▼	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	79,91	65,38	62,31	64,47	**48,28**	-25,11 % ▼	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	82,42	70,95	64,04	66,49	**50,58**	-23,93 % ▼	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	75,38	61,64	61,60	66,49	**42,95**	-35,40 % ▼	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	75,11	64,22	59,96	64,98	**42,81**	-34,11 % ▼	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	83,96	70,44	66,00	66,85	**50,92**	-23,83 % ▼	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	81,08	66,85	64,92	66,54	**51,65**	-22,38 % ▼	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	79,38	65,29	64,22	65,68	**50,14**	-23,65 % ▼	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	81,24	59,60	64,58	64,98	**52,32**	-19,48 % ▼	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	82,27	72,98	65,91	68,60	**53,62**	-21,83 % ▼	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	86,44	74,67	65,38	68,49	**51,58**	-24,68 % ▼	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	76,09	61,69	64,53	64,93	**50,56**	-22,14 % ▼	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	78,98	64,32	64,25	65,41	**50,90**	-22,18 % ▼	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	80,49	60,13	65,29	68,00	**53,78**	-20,92 % ▼	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	78,27	60,93	64,62	65,51	**53,76**	-17,93 % ▼	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	77,11	67,75	62,31	65,49	**50,23**	-23,30 % ▼	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	77,78	68,67	63,64	65,51	**50,63**	-22,71 % ▼	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	78,93	61,96	64,71	63,14	**48,60**	-23,03 % ▼	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	81,30	66,49	64,93	64,79	**48,40**	-25,30 % ▼	61,74	59,87	87,59

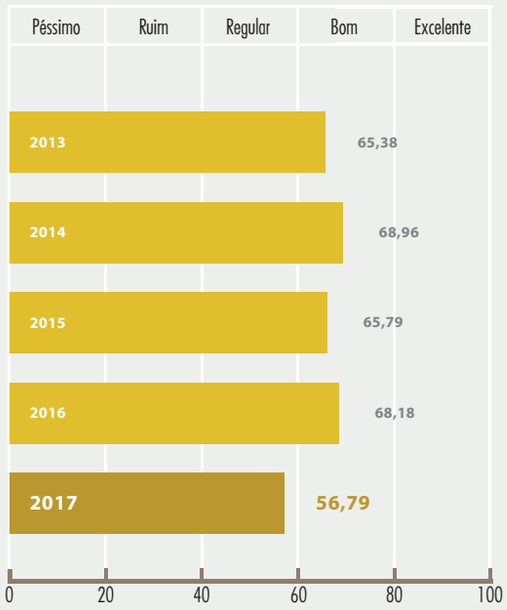
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



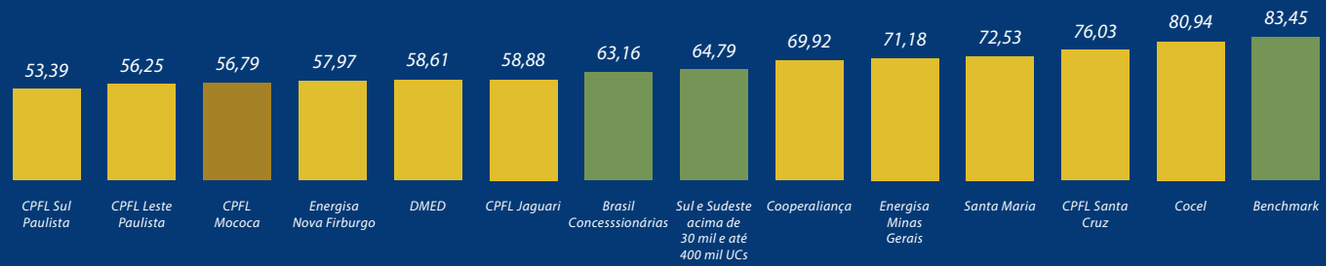
Evolução Iasc - CPFL Mococa



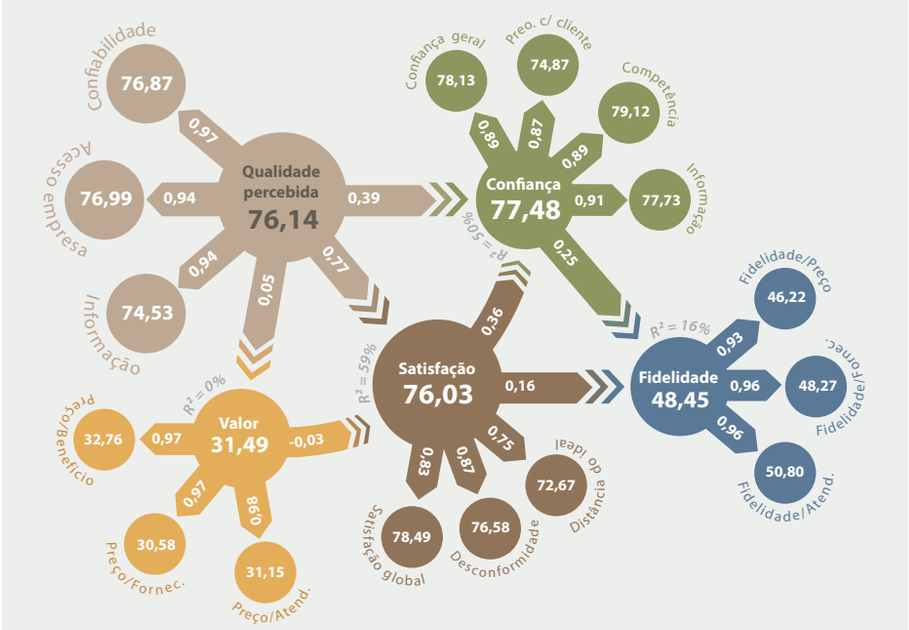
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	85,10	63,93	66,51	66,51	**50,28**	-24,40 % ▼	64,35	63,66	82,64
Satisfação	65,38	68,96	65,79	68,18	**56,79**	-16,71 % ▼	64,79	63,16	83,45
Confiança	82,46	68,36	68,72	65,88	**65,14**	-1,13 % ▼	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	41,79	42,67	46,71	47,87	**48,59**	1,50 % ▲	40,38	37,20	55,57
Valor	31,76	48,16	31,29	32,30	**38,24**	18,41 % ▲	32,61	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	86,02	61,35	65,60	65,40	**47,00**	-28,13 % ▼	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	85,91	61,02	66,04	65,10	**47,88**	-26,46 % ▼	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	85,07	60,71	63,47	62,48	**45,81**	-26,67 % ▼	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	82,49	66,93	66,13	67,78	**50,23**	-25,89 % ▼	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	87,01	56,22	67,20	66,94	**44,50**	-33,51 % ▼	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	86,79	57,60	64,67	64,31	**43,46**	-32,42 % ▼	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	88,84	65,60	66,09	65,78	**50,11**	-23,81 % ▼	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	85,08	65,02	67,08	67,44	**52,01**	-22,87 % ▼	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	84,31	65,11	69,24	67,75	**50,95**	-24,79 % ▼	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	84,71	59,78	66,62	65,40	**52,95**	-19,04 % ▼	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	83,47	71,07	67,78	68,23	**52,89**	-22,49 % ▼	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	88,62	66,80	65,86	70,04	**51,16**	-26,95 % ▼	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	84,27	62,32	65,91	65,77	**52,11**	-20,77 % ▼	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	84,21	65,39	66,83	66,70	**51,86**	-22,25 % ▼	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	84,04	65,91	67,91	70,44	**54,04**	-23,28 % ▼	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	82,18	65,91	68,93	67,29	**54,89**	-18,43 % ▼	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	85,82	64,88	67,24	65,12	**52,31**	-19,66 % ▼	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	83,82	67,82	65,82	66,26	**51,28**	-22,61 % ▼	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	82,84	64,71	65,51	64,75	**50,20**	-22,46 % ▼	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	86,58	63,11	65,56	66,35	**48,44**	-26,99 % ▼	61,74	59,87	87,59

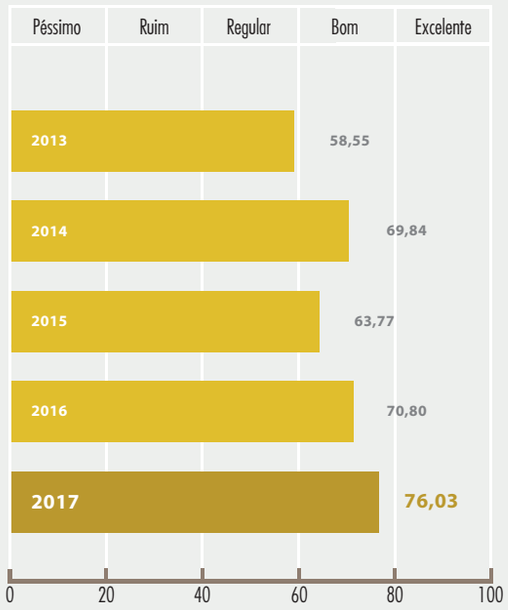
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



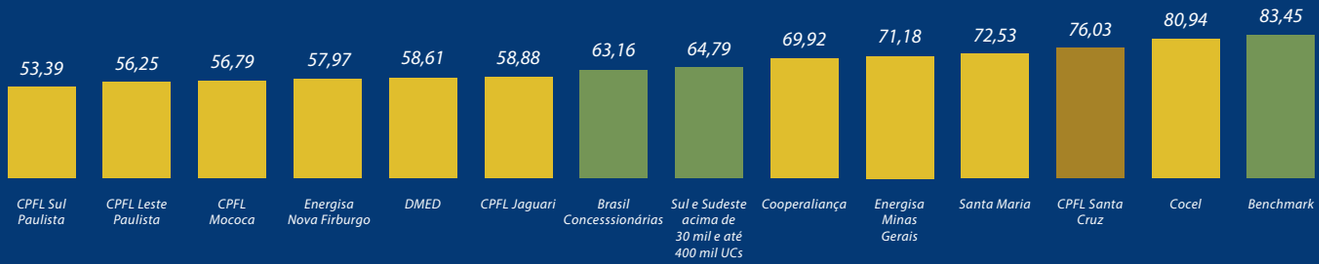
Evolução Iasc - CPFL Santa Cruz



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,12	69,57	66,67	69,54	**76,14**	9,48 % ▲	64,35	63,66	82,64
Satisfação	58,55	69,84	63,77	70,80	**76,03**	7,39 % ▲	64,79	63,16	83,45
Confiança	72,49	64,74	62,06	66,25	**77,48**	16,95 % ▲	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	46,87	38,31	34,75	45,08	**48,45**	7,46 % ▲	40,38	37,20	55,57
Valor	35,10	35,30	17,92	32,14	**31,49**	-2,02 % ▼	32,61	31,40	39,25

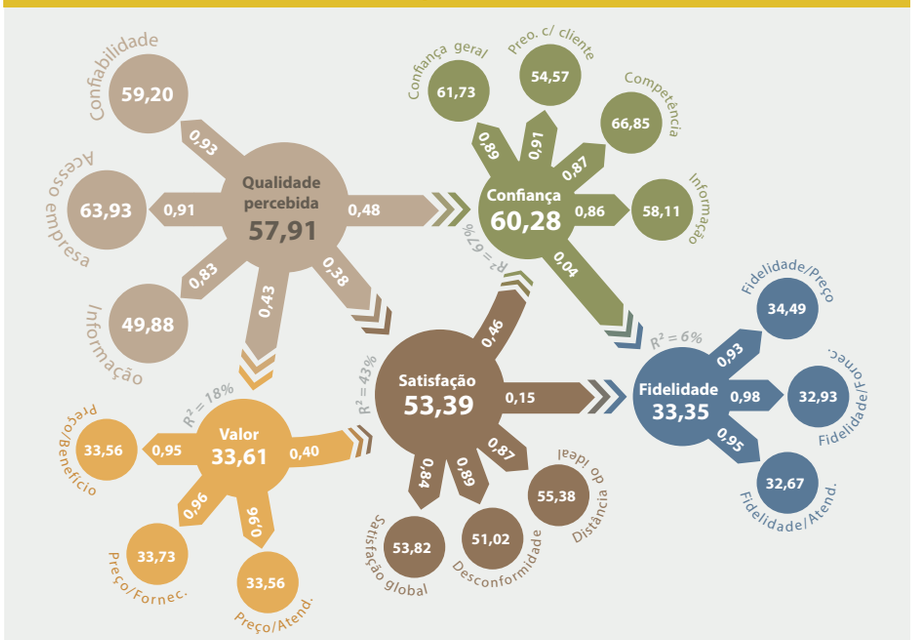
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	68,32	69,06	62,93	68,44	**74,53**	8,89 % ▲	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	68,37	66,71	60,49	66,80	**72,69**	8,83 % ▲	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	67,60	64,70	64,96	65,02	**74,37**	14,38 % ▲	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	69,16	74,83	61,69	71,46	**77,64**	8,65 % ▲	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	67,83	65,38	60,76	68,70	**72,91**	6,13 % ▲	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,11	64,93	60,13	67,55	**72,92**	7,95 % ▲	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	67,83	77,78	69,56	71,12	**76,61**	7,72 % ▲	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	69,33	70,88	68,96	70,93	**76,99**	8,55 % ▲	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	68,67	67,39	64,96	70,33	**75,25**	7,00 % ▲	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	68,36	68,34	68,05	68,54	**76,00**	10,88 % ▲	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	69,29	76,04	71,59	72,47	**78,48**	8,29 % ▲	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	72,20	77,33	77,33	75,26	**78,94**	4,89 % ▲	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,14	65,29	62,84	68,03	**76,28**	12,12 % ▲	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	69,69	68,77	68,17	69,28	**76,87**	10,95 % ▲	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	71,29	69,96	71,07	73,90	**78,84**	6,69 % ▲	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,78	66,27	70,80	71,21	**76,84**	7,92 % ▲	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	69,85	68,77	66,17	66,81	**77,12**	15,42 % ▲	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	69,64	68,50	66,80	68,65	**76,31**	11,16 % ▲	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	68,74	67,96	67,64	68,17	**76,57**	12,33 % ▲	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	68,85	71,20	66,53	66,93	**75,50**	12,80 % ▲	61,74	59,87	87,59

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

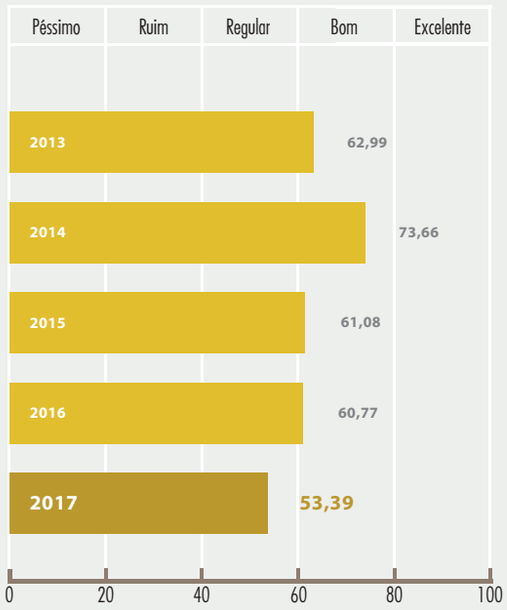


CPFL Sul Paulista

Resultados aplicados ao modelo



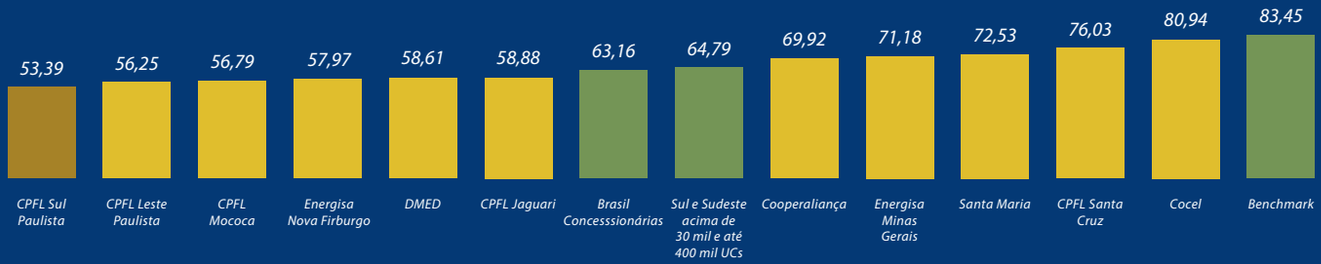
Evolução Iasc - CPFL Sul Paulista



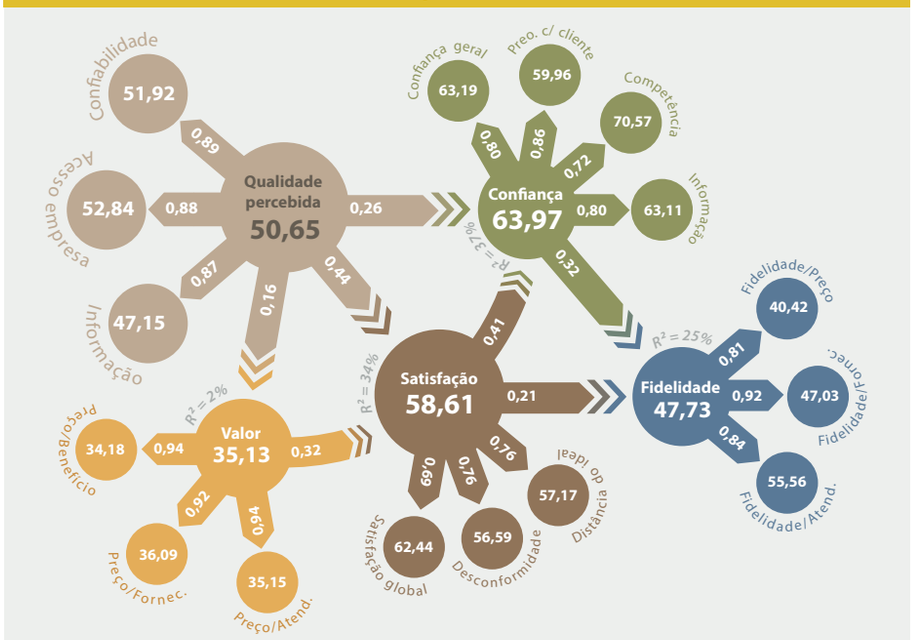
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	75,40	71,78	61,67	58,28	**57,91**	-0,63 % ▼	64,35	63,66	82,64
Satisfação	62,99	73,66	61,08	60,77	**53,39**	-12,16 % ▼	64,79	63,16	83,45
Confiança	73,96	68,33	62,31	62,00	**60,28**	-2,77 % ▼	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	55,61	39,71	33,88	42,52	**33,35**	-21,56 % ▼	40,38	37,20	55,57
Valor	31,22	41,09	22,08	34,59	**33,61**	-2,83 % ▼	32,61	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	74,89	70,55	60,35	57,19	**49,88**	-12,78 % ▼	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,87	69,08	58,95	55,69	**45,26**	-18,73 % ▼	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	74,27	69,57	60,44	57,16	**51,69**	-9,57 % ▼	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	74,00	75,13	61,82	57,26	**56,90**	-0,62 % ▼	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,44	66,44	60,15	55,82	**43,99**	-21,20 % ▼	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	75,69	65,27	58,13	57,26	**44,18**	-22,85 % ▼	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	75,07	77,82	62,62	59,96	**57,29**	-4,45 % ▼	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	76,18	74,38	63,13	59,54	**63,93**	7,37 % ▲	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	75,51	75,59	61,82	58,95	**61,23**	3,88 % ▲	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	75,73	67,63	62,71	57,68	**63,03**	9,28 % ▲	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	75,33	77,35	63,16	61,54	**66,52**	8,09 % ▲	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,40	83,29	65,11	60,71	**68,68**	13,13 % ▲	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	75,90	68,06	62,87	58,82	**60,19**	2,32 % ▲	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	75,14	70,47	61,51	58,11	**59,20**	1,87 % ▲	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	73,98	75,38	61,42	60,76	**62,40**	2,71 % ▲	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	75,46	72,47	62,40	58,14	**59,02**	1,51 % ▲	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	73,87	70,33	60,31	56,70	**63,78**	12,48 % ▲	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	75,42	74,41	60,84	57,87	**55,75**	-3,66 % ▼	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	77,20	68,86	64,04	60,39	**60,98**	0,98 % ▲	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	74,89	61,34	60,04	54,83	**53,27**	-2,85 % ▼	61,74	59,87	87,59

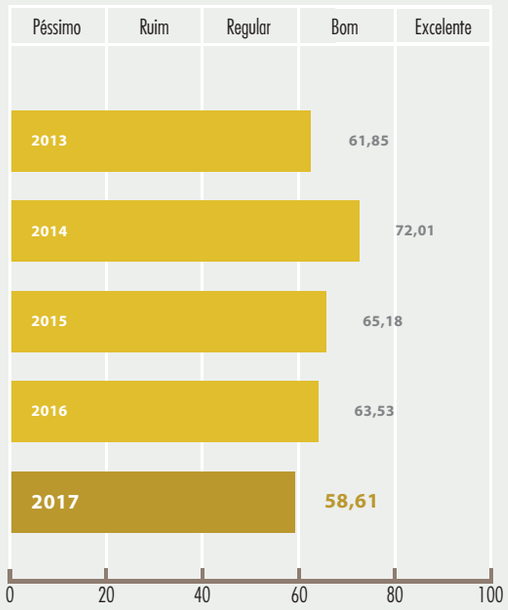
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



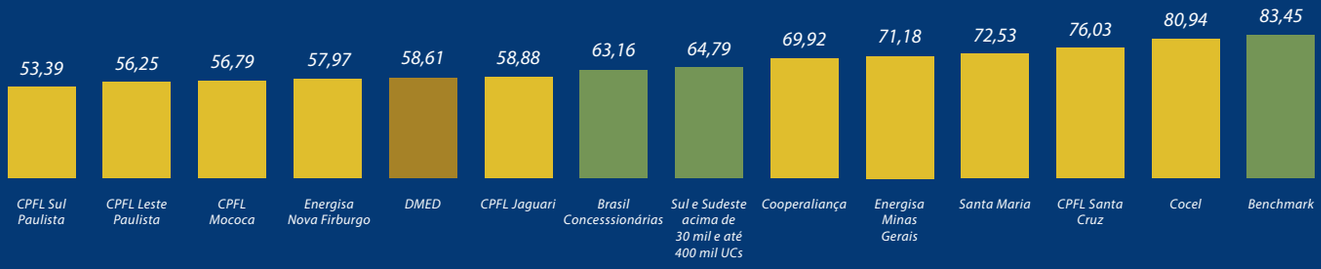
Evolução Iasc - DMED



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	79,04	69,29	68,58	65,46	**50,65**	-22,61 % ▼	64,35	63,66	82,64
Satisfação	61,85	72,01	65,18	63,53	**58,61**	-7,74 % ▼	64,79	63,16	83,45
Confiança	77,29	69,87	62,80	63,15	**63,97**	1,30 % ▲	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	36,26	40,09	54,57	34,92	**47,73**	36,68 % ▲	40,38	37,20	55,57
Valor	55,66	39,64	33,74	21,62	**35,13**	62,50 % ▲	32,61	31,40	39,25

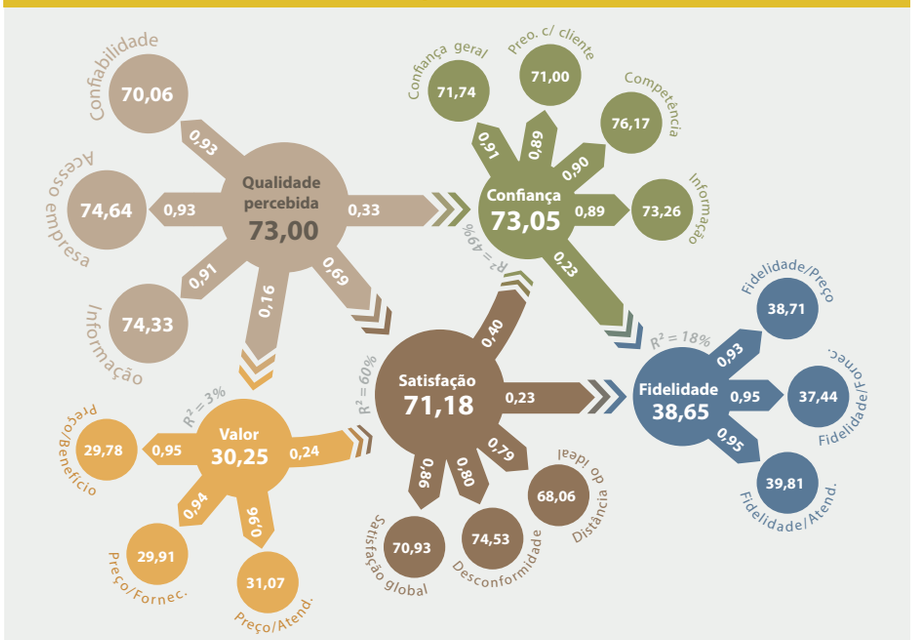
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	78,43	68,11	65,95	61,76	**47,15**	-23,66 % ▼	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	76,22	66,22	68,99	62,47	**47,36**	-24,18 % ▼	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	77,16	63,86	64,76	53,73	**47,01**	-12,50 % ▼	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	80,49	73,19	66,40	64,24	**49,81**	-22,45 % ▼	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	77,38	63,16	67,65	62,98	**44,80**	-28,86 % ▼	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	77,78	67,75	61,96	61,89	**43,22**	-30,17 % ▼	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	81,56	74,48	65,95	65,28	**50,71**	-22,32 % ▼	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	81,03	72,01	69,07	67,86	**52,84**	-22,13 % ▼	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	79,40	72,20	70,01	68,01	**52,29**	-23,10 % ▼	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	82,95	66,67	66,17	65,02	**53,26**	-18,09 % ▼	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	84,53	76,48	73,51	69,42	**53,69**	-22,66 % ▼	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	81,26	77,42	68,20	71,60	**53,31**	-25,55 % ▼	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	77,02	67,26	67,47	65,24	**51,65**	-20,84 % ▼	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	77,63	67,75	70,67	66,68	**51,92**	-22,14 % ▼	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	82,31	68,42	76,76	71,96	**55,82**	-22,42 % ▼	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	79,51	68,36	74,62	69,07	**54,31**	-21,36 % ▼	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	76,31	69,01	66,62	62,98	**51,07**	-18,91 % ▼	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	78,93	72,27	69,35	65,99	**50,62**	-23,30 % ▼	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	77,24	68,22	70,64	67,43	**51,51**	-23,61 % ▼	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	71,50	60,22	66,00	62,65	**48,17**	-23,12 % ▼	61,74	59,87	87,59

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

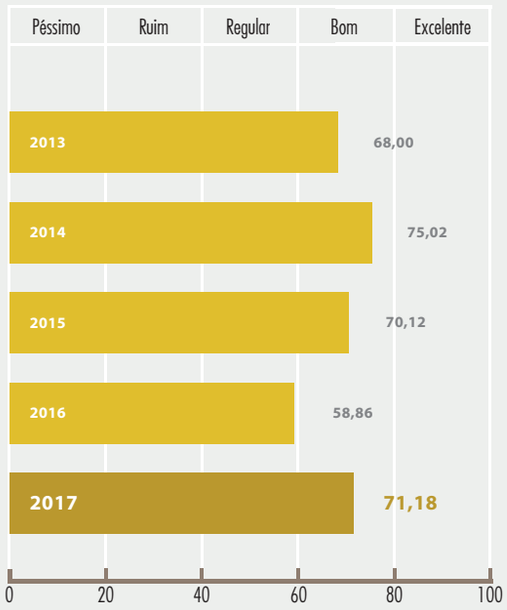


Energisa Minas Gerais

Resultados aplicados ao modelo



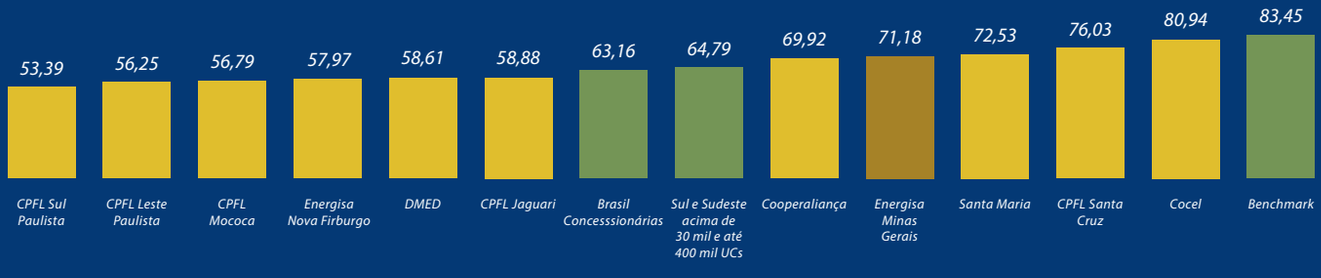
Evolução Iasc - Energisa Minas Gerais



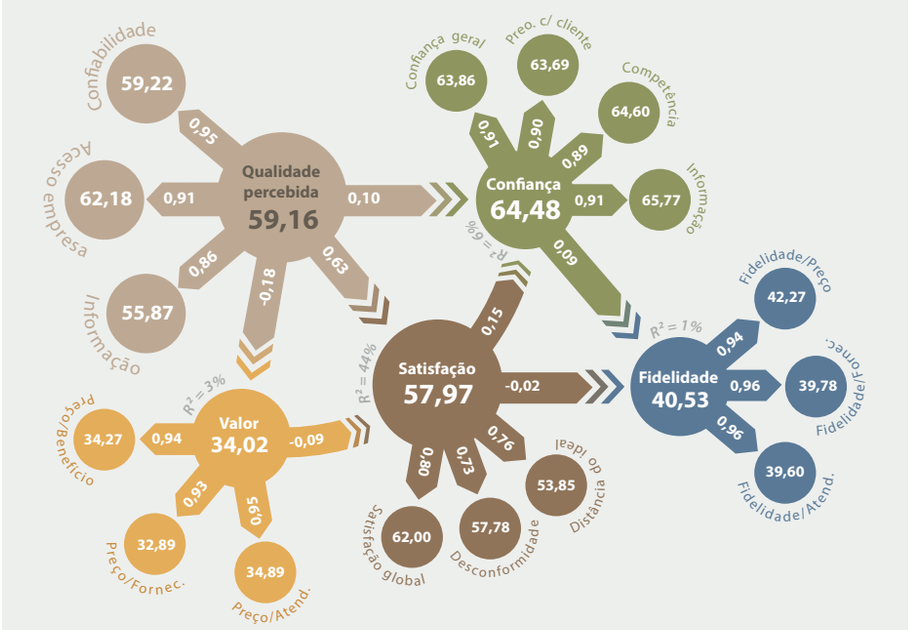
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	75,17	73,46	68,20	61,56	**73,00**	18,59 % ▲	64,35	63,66	82,64
Satisfação	68,00	75,02	70,12	58,86	**71,18**	20,94 % ▲	64,79	63,16	83,45
Confiança	78,34	71,72	67,24	58,57	**73,05**	24,73 % ▲	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	42,44	39,03	42,82	32,76	**38,65**	17,99 % ▲	40,38	37,20	55,57
Valor	55,83	39,95	31,67	22,83	**30,25**	32,50 % ▲	32,61	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	74,54	71,80	68,72	62,16	**74,33**	19,59 % ▲	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	73,73	70,40	69,75	61,83	**73,95**	19,60 % ▲	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	69,69	71,84	68,93	55,96	**68,74**	22,85 % ▲	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	76,44	81,42	68,76	67,71	**78,87**	16,48 % ▲	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	75,91	67,03	70,36	61,38	**73,60**	19,90 % ▲	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	75,11	61,82	68,13	62,86	**73,82**	17,44 % ▲	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	76,36	78,28	66,40	63,20	**77,01**	21,85 % ▲	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	77,06	77,69	67,49	64,67	**74,64**	15,42 % ▲	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	74,89	74,59	67,91	58,89	**68,54**	16,39 % ▲	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	76,48	74,39	65,78	60,47	**69,60**	15,10 % ▲	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	84,04	83,81	69,38	70,92	**80,86**	14,02 % ▲	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	76,84	87,42	66,27	76,27	**81,78**	7,23 % ▲	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	73,02	68,25	68,13	56,79	**72,42**	27,52 % ▲	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	73,93	70,90	68,39	57,83	**70,06**	21,15 % ▲	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	75,36	73,73	69,51	59,64	**69,16**	15,95 % ▲	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	73,60	71,91	67,64	54,44	**68,04**	24,98 % ▲	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	76,58	64,92	68,63	55,68	**69,94**	25,60 % ▲	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	76,44	74,90	67,78	61,39	**74,24**	20,93 % ▲	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	68,31	70,97	68,31	53,73	**68,22**	26,96 % ▲	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	73,27	68,98	68,44	62,10	**70,77**	13,97 % ▲	61,74	59,87	87,59

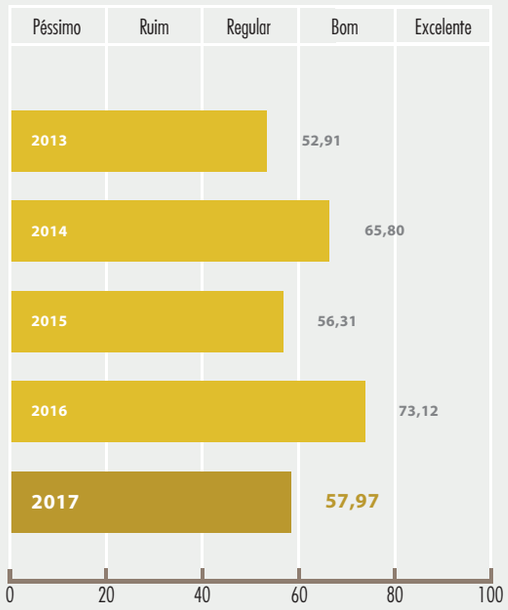
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



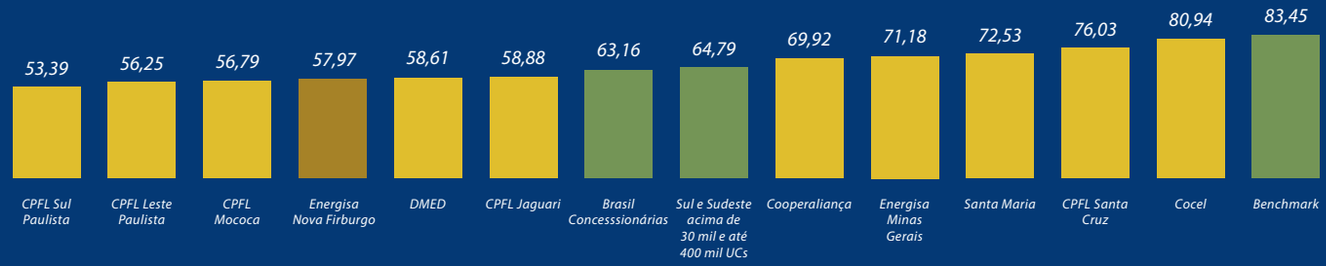
Evolução Iasc - Energisa Nova Friburgo



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	72,88	68,73	67,77	75,58	**59,16**	-21,73 % ▼	64,35	63,66	82,64
Satisfação	52,91	65,80	56,31	73,12	**57,97**	-20,73 % ▼	64,79	63,16	83,45
Confiança	68,84	60,54	56,87	67,88	**64,48**	-5,00 % ▼	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	30,10	26,57	24,31	27,98	**40,53**	44,86 % ▲	40,38	37,20	55,57
Valor	36,85	28,40	18,00	20,55	**34,02**	65,54 % ▲	32,61	31,40	39,25

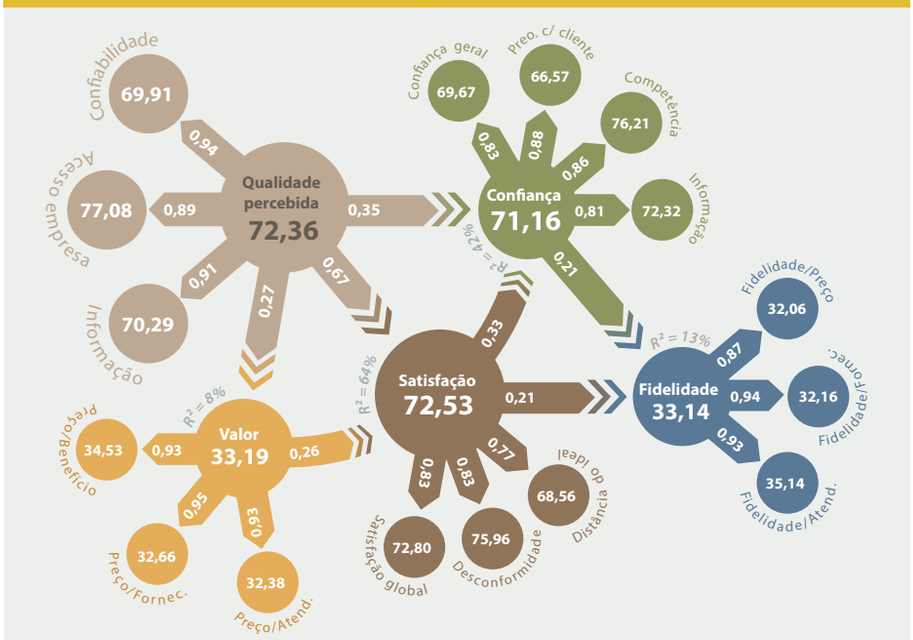
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	76,61	68,38	65,11	74,69	**55,87**	-25,20 % ▼	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,07	67,43	66,39	77,91	**54,80**	-29,67 % ▼	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	75,21	65,31	57,35	64,58	**56,57**	-12,40 % ▼	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	77,73	67,11	68,92	83,25	**62,22**	-25,26 % ▼	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,70	61,85	63,16	74,42	**53,42**	-28,21 % ▼	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	75,07	74,07	65,03	71,77	**48,40**	-32,56 % ▼	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	81,85	74,53	69,83	76,22	**59,82**	-21,51 % ▼	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	72,81	70,85	71,37	79,69	**62,18**	-21,97 % ▼	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	70,19	67,10	67,05	78,70	**59,45**	-24,46 % ▼	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	70,21	66,15	71,17	74,77	**62,72**	-16,11 % ▼	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	75,90	74,81	79,08	85,57	**66,26**	-22,57 % ▼	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	82,22	78,67	76,13	85,33	**65,59**	-23,14 % ▼	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	65,52	67,52	63,42	74,09	**56,89**	-23,22 % ▼	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	69,24	67,00	66,78	72,37	**59,22**	-18,17 % ▼	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	70,31	67,64	73,91	73,64	**56,80**	-22,87 % ▼	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	65,37	66,40	70,93	74,16	**60,29**	-18,71 % ▼	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	71,98	64,40	69,11	65,95	**59,67**	-9,52 % ▼	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	71,03	66,71	62,05	75,21	**59,60**	-20,75 % ▼	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,09	67,52	64,27	72,22	**59,60**	-17,47 % ▼	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,65	69,31	60,43	73,04	**59,36**	-18,72 % ▼	61,74	59,87	87,59

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

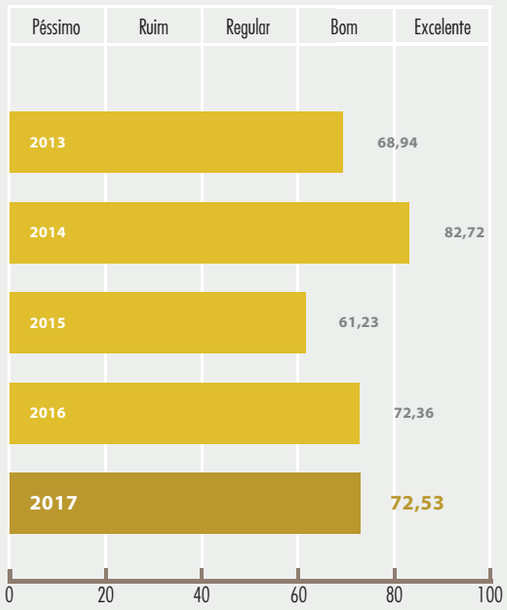


Santa Maria

Resultados aplicados ao modelo



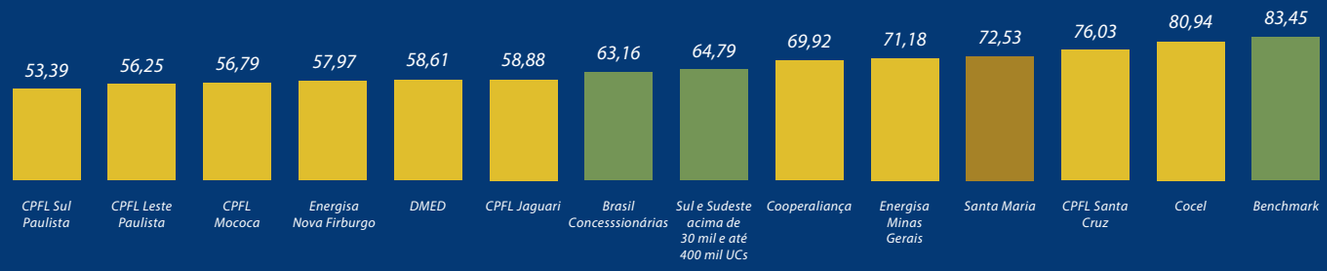
Evolução Iasc - Santa Maria



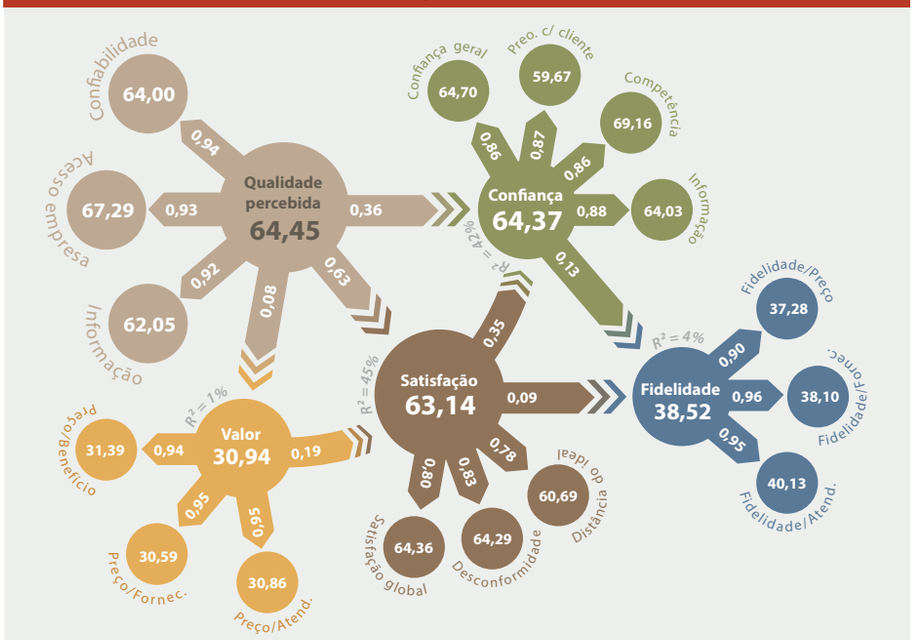
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	76,72	82,24	70,64	75,46	**72,36**	-4,10 % ▼	64,35	63,66	82,64
Satisfação	68,94	82,72	61,23	72,36	**72,53**	0,24 % ●	64,79	63,16	83,45
Confiança	73,61	80,80	63,20	71,94	**71,16**	-1,09 % ▼	67,80	62,27	83,82
Fidelidade	36,15	27,91	25,84	31,35	**33,14**	5,70 % ▲	40,38	37,20	55,57
Valor	40,60	25,79	18,28	37,25	**33,19**	-10,91 % ▼	32,61	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	S/SE > 30 mil < 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,53	84,63	67,60	75,07	**70,29**	-6,38 % ▼	61,29	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,17	83,87	64,07	76,62	**66,12**	-13,70 % ▼	59,51	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	74,22	83,53	62,75	71,20	**68,11**	-4,34 % ▼	60,43	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	80,08	86,44	71,55	77,99	**76,21**	-2,28 % ▼	66,62	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	76,57	84,62	67,21	73,30	**67,36**	-8,09 % ▼	58,37	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	77,51	84,13	67,85	74,77	**66,27**	-11,38 % ▼	57,59	58,01	82,83
Detalhamento das contas	81,64	85,16	72,16	76,56	**77,64**	1,41 % ▲	65,24	66,37	82,66
Acesso à empresa	77,61	80,47	76,24	76,47	**77,08**	0,79 % ▲	67,08	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	77,20	82,20	73,87	75,96	**73,36**	-3,42 % ▼	65,02	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	74,33	77,33	73,56	73,19	**71,79**	-1,92 % ▼	66,19	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	79,43	87,73	82,96	78,88	**83,75**	6,18 % ▲	70,69	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	83,33	72,22	84,07	79,39	**81,91**	3,17 % ▲	69,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	73,76	82,89	66,76	74,95	**74,57**	-0,51 % ▼	64,27	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	75,04	81,61	67,88	74,83	**69,91**	-6,58 % ▼	64,63	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	75,60	78,84	78,71	76,71	**70,53**	-8,05 % ▼	66,43	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	75,73	80,04	76,04	75,22	**70,84**	-5,82 % ▼	65,49	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	71,50	82,79	60,56	72,91	**63,98**	-12,24 % ▼	65,47	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	76,49	84,00	65,34	75,49	**73,11**	-3,15 % ▼	64,95	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	75,60	79,38	67,98	74,81	**72,31**	-3,34 % ▼	63,72	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	75,30	84,61	58,66	73,84	**68,65**	-7,03 % ▼	61,74	59,87	87,59

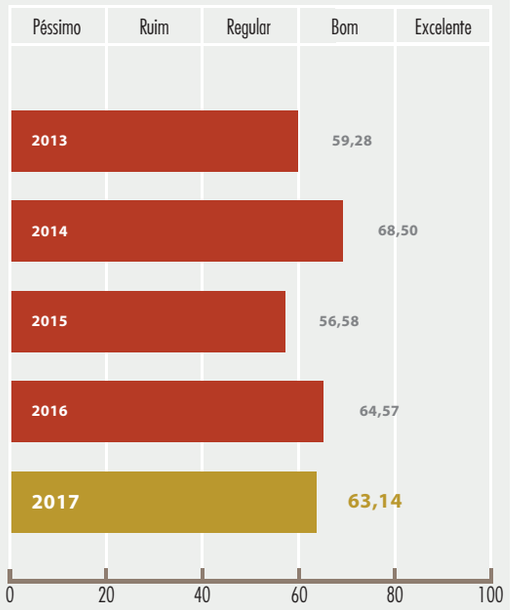
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



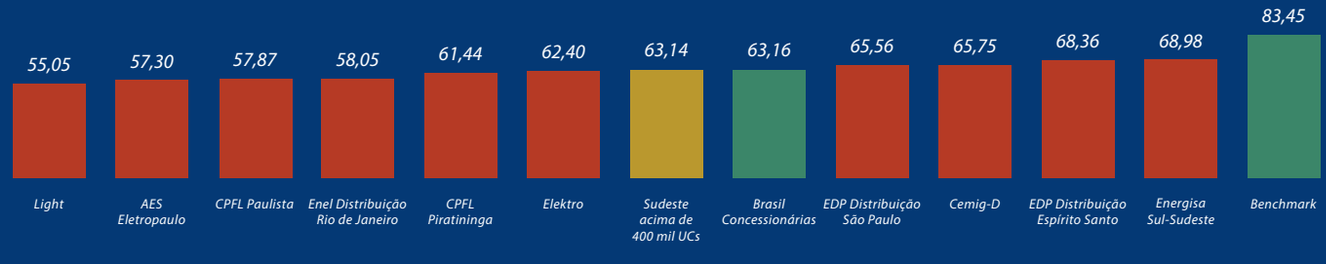
Evolução Iasc - Sudeste acima de 400 mil UCs



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	67,27	66,72	58,62	65,08	**64,45**	-0,96 % ▼	63,66	82,64
Satisfação	59,28	68,50	56,58	64,57	**63,14**	-2,21 % ▼	63,16	83,45
Confiança	65,69	63,92	56,75	61,55	**64,37**	4,58 % ▲	62,27	83,82
Fidelidade	38,96	39,05	33,21	39,26	**38,52**	-1,89 % ▼	37,20	55,57
Valor	38,34	35,42	23,57	33,47	**30,94**	-7,53 % ▼	31,40	39,25

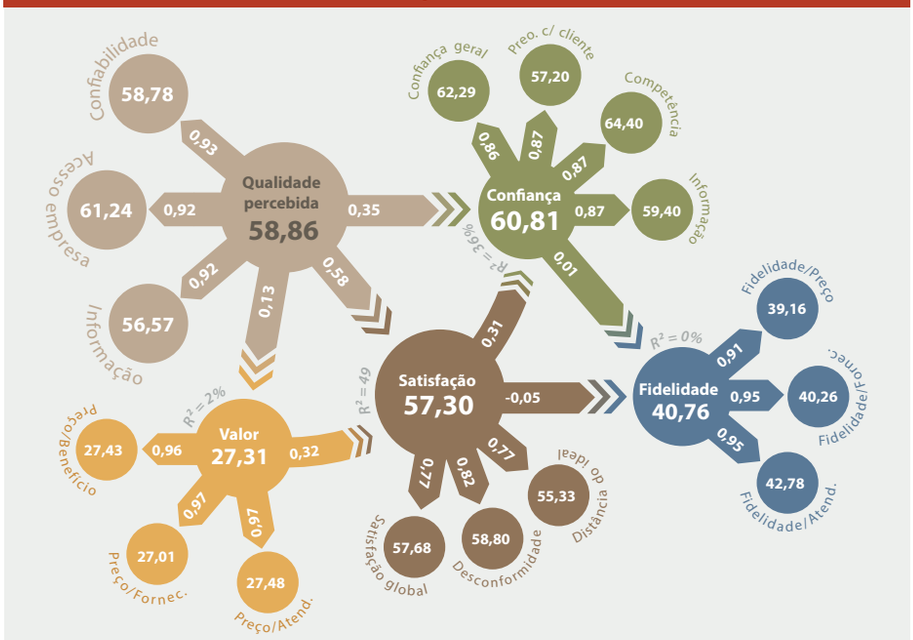
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,40	65,55	57,45	64,93	**62,05**	-4,43 % ▼	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	63,83	63,28	56,85	65,04	**59,64**	-8,30 % ▼	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	65,71	63,31	53,29	59,67	**59,97**	0,50 % ●	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	70,43	70,66	59,20	68,24	**67,03**	-1,77 % ▼	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,24	62,65	56,33	65,33	**59,32**	-9,21 % ▼	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	62,41	63,28	56,84	63,46	**58,62**	-7,62 % ▼	58,01	82,83
Detalhamento das contas	71,77	70,13	62,16	67,81	**67,70**	-0,16 % ●	66,37	82,66
Acesso à empresa	69,09	68,78	60,55	66,84	**67,29**	0,68 % ▲	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	66,39	66,34	57,48	64,80	**64,61**	-0,29 % ●	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	65,50	65,92	57,52	63,75	**65,50**	2,73 % ▲	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	72,76	73,78	64,28	70,80	**71,98**	1,66 % ▲	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	76,92	74,90	67,46	72,90	**71,35**	-2,13 % ▼	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	63,87	62,97	56,01	61,95	**63,04**	1,76 % ▲	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	66,32	65,83	57,84	63,47	**64,00**	0,83 % ▲	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	69,94	68,37	60,69	65,82	**65,85**	0,04 % ●	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,99	67,34	59,58	65,03	**65,48**	0,70 % ▲	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	67,26	65,72	57,87	64,61	**64,14**	-0,73 % ●	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	67,04	67,33	56,32	63,73	**64,68**	1,48 % ▲	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	62,92	62,67	56,97	61,44	**62,91**	2,38 % ▲	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	62,78	63,53	55,61	60,17	**60,93**	1,26 % ▲	59,87	87,59

Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias

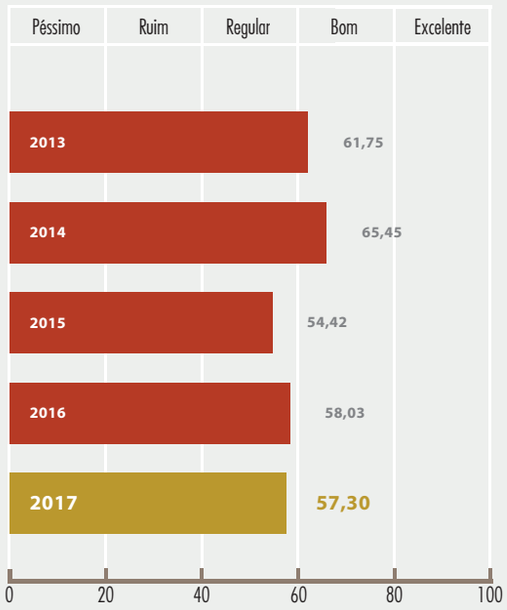


AES Eletropaulo

Resultados aplicados ao modelo



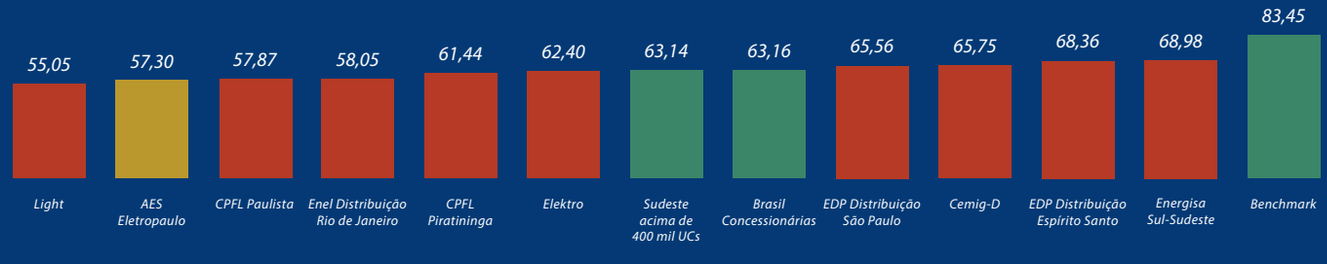
Evolução Iasc - AES Eletropaulo



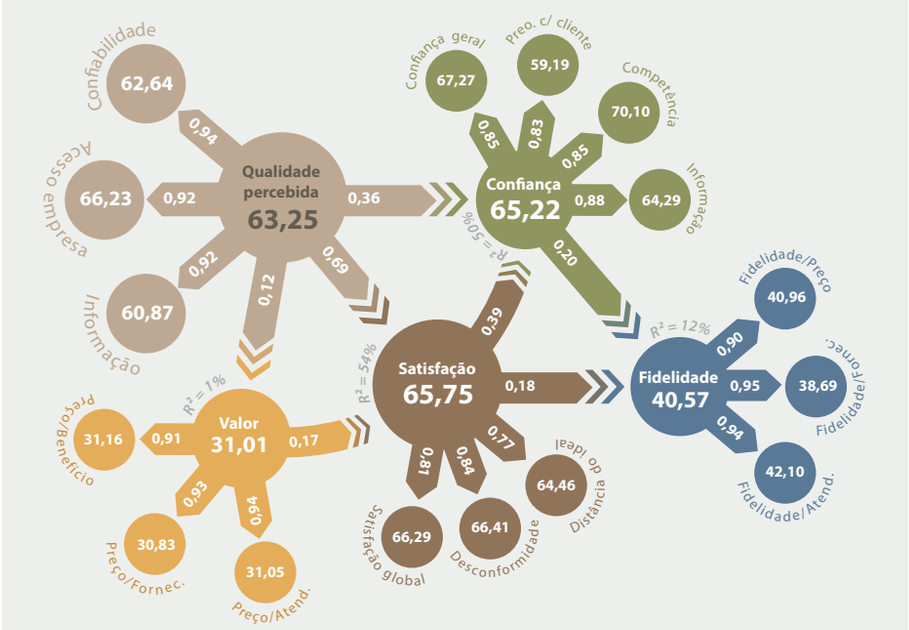
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,59	65,53	51,69	57,66	**58,86**	2,10 % ▲	64,45	63,66	82,64
Satisfação	61,75	65,45	54,42	58,03	**57,30**	-1,27 % ▼	63,14	63,16	83,45
Confiança	61,85	65,99	60,64	58,25	**60,81**	4,40 % ▲	64,37	62,27	83,82
Fidelidade	42,92	51,71	35,10	40,83	**40,76**	-0,18 % ●	38,52	37,20	55,57
Valor	34,67	32,49	21,98	35,47	**27,31**	-23,01 % ▼	30,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	62,90	67,29	51,89	57,85	**56,57**	-2,22 % ▼	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,42	64,32	51,72	59,21	**53,05**	-10,40 % ▼	59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	61,37	66,49	47,52	51,70	**52,13**	0,84 % ▲	59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	68,84	73,26	52,38	58,81	**62,38**	6,07 % ▲	67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	63,96	66,02	53,55	61,06	**55,11**	-9,75 % ▼	59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	57,73	65,90	51,67	56,70	**56,77**	0,12 % ●	58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	65,07	67,75	54,49	59,64	**59,97**	0,56 % ▲	67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	64,67	65,32	51,65	58,76	**61,24**	4,21 % ▲	67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	63,36	64,30	52,07	56,74	**59,42**	4,72 % ▲	64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	59,28	64,09	50,05	57,13	**57,37**	0,42 % ●	65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	69,40	69,19	53,30	59,86	**65,48**	9,40 % ▲	71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	73,04	66,84	51,75	63,80	**66,00**	3,44 % ▲	71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	58,27	62,17	51,10	56,27	**57,92**	2,92 % ▲	63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	60,20	63,98	51,54	56,36	**58,78**	4,30 % ▲	64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	63,85	65,88	52,00	56,84	**60,64**	6,69 % ▲	65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	61,94	65,63	51,98	56,47	**60,32**	6,82 % ▲	65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,68	64,36	51,75	58,85	**59,27**	0,71 % ▲	64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	60,61	65,53	52,12	57,19	**59,23**	3,57 % ▲	64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	57,29	58,86	51,08	55,31	**55,78**	0,85 % ▲	62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	55,84	63,60	50,30	53,49	**57,46**	7,41 % ▲	60,93	59,87	87,59

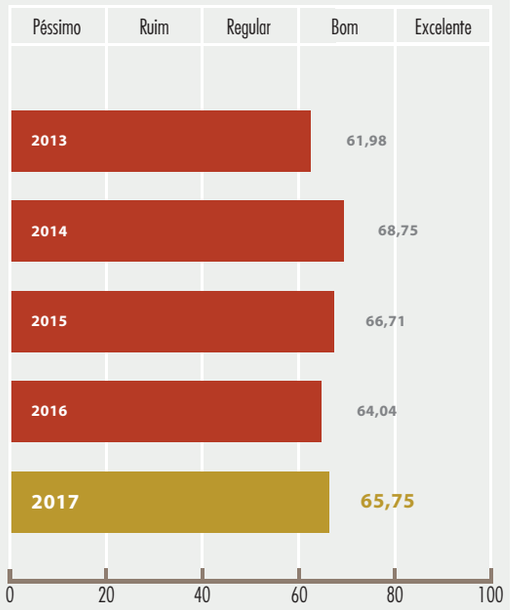
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



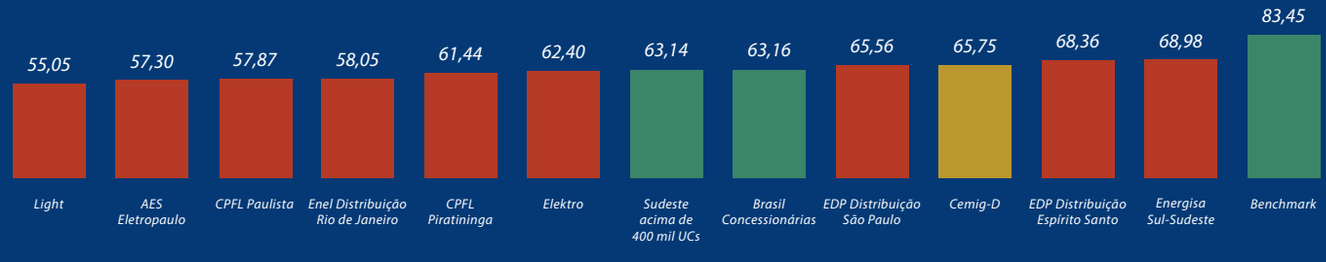
Evolução Iasc - Cemig-D



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	73,49	67,59	65,48	65,06	**63,25**	-2,78 % ▼	64,45	63,66	82,64
Satisfação	61,98	68,75	66,71	64,04	**65,75**	2,67 % ▲	63,14	63,16	83,45
Confiança	73,55	65,46	65,09	62,07	**65,22**	5,08 % ▲	64,37	62,27	83,82
Fidelidade	41,36	36,66	43,99	44,67	**40,57**	-9,18 % ▼	38,52	37,20	55,57
Valor	47,94	36,57	31,84	31,83	**31,01**	-2,59 % ▼	30,94	31,40	39,25

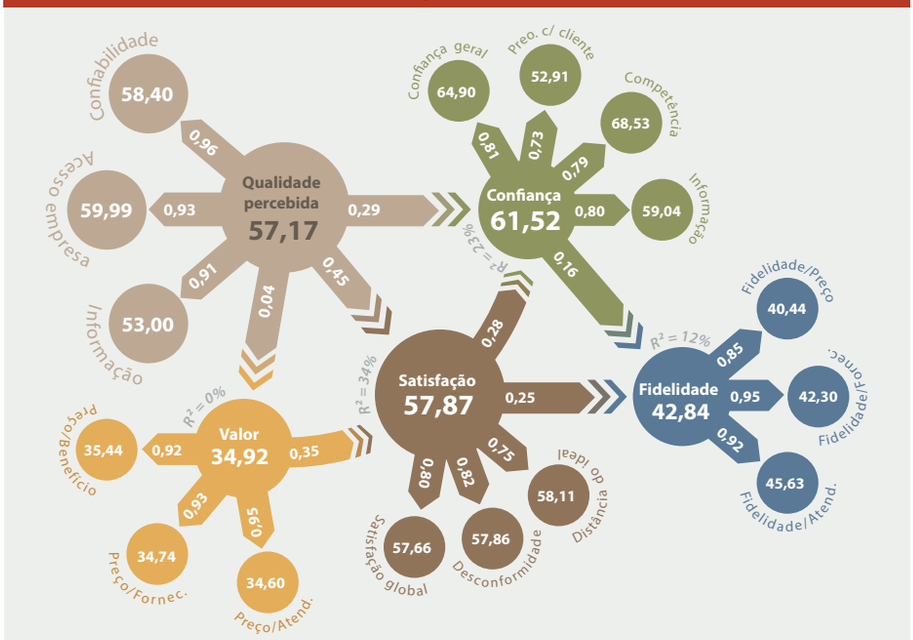
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	72,49	63,93	64,79	63,72	**60,87**	-4,47 % ▼	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	70,25	61,34	65,45	63,40	**57,17**	-9,83 % ▼	59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	70,54	57,69	62,79	60,58	**58,04**	-4,20 % ▼	59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	76,12	72,36	65,43	66,38	**69,10**	4,09 % ▲	67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,46	61,14	64,19	64,72	**57,29**	-11,48 % ▼	59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	71,33	58,43	64,59	61,98	**55,59**	-10,32 % ▼	58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	75,21	72,64	66,30	65,26	**68,05**	4,28 % ▲	67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	74,91	72,39	66,08	67,47	**66,23**	-1,84 % ▼	67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	71,56	67,77	63,85	65,56	**62,50**	-4,67 % ▼	64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	74,29	69,19	63,92	63,59	**62,63**	-1,51 % ▼	65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	78,57	80,81	68,77	72,83	**72,49**	-0,47 % ●	71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	79,19	81,83	69,19	73,36	**71,91**	-1,97 % ▼	71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	70,96	62,37	64,65	62,00	**61,61**	-0,64 % ▼	63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	73,06	66,46	65,57	63,94	**62,64**	-2,03 % ▼	64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	76,81	66,57	67,04	67,29	**63,44**	-5,72 % ▼	65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	73,57	63,24	63,95	65,21	**63,30**	-2,93 % ▼	65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	73,24	68,43	66,49	65,26	**62,62**	-4,05 % ▼	64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	73,78	71,54	63,76	65,93	**66,22**	0,44 % ●	64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	69,36	61,81	66,12	60,21	**61,05**	1,39 % ▲	62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	71,62	67,18	66,07	59,72	**59,21**	-0,85 % ▼	60,93	59,87	87,59

Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias

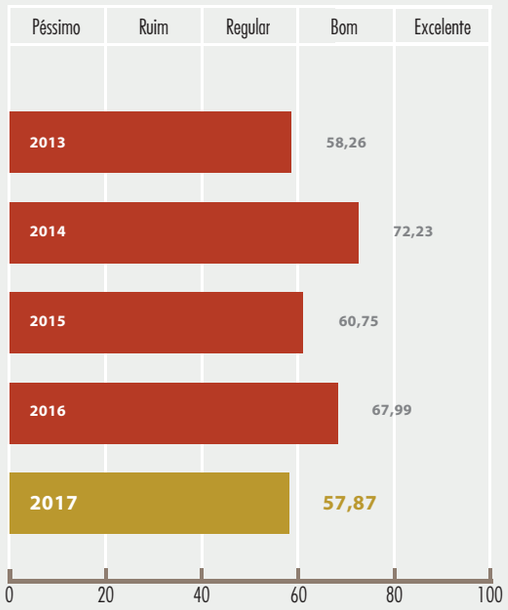


CPFL Paulista

Resultados aplicados ao modelo



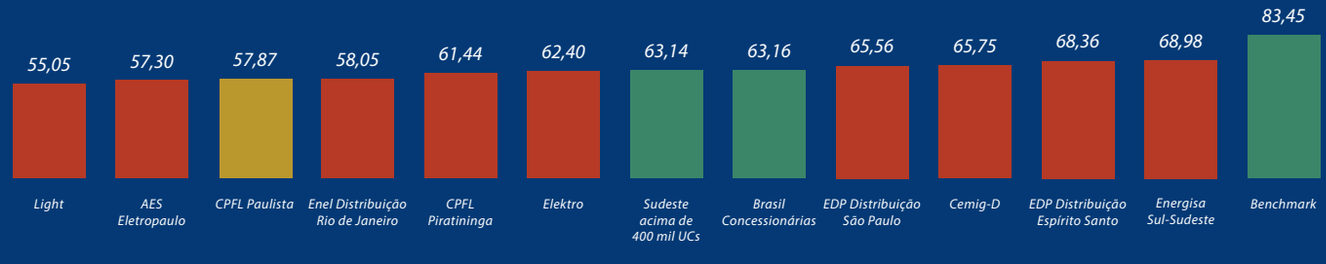
Evolução Iasc - CPFL Paulista



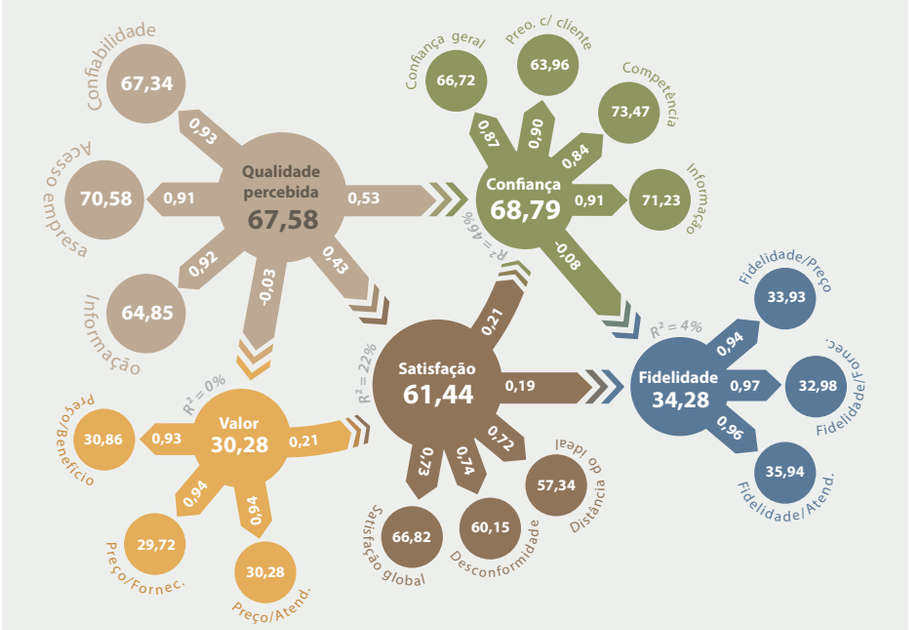
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	78,15	70,22	60,36	68,81	**57,17**	-16,92 % ▼	64,45	63,66	82,64
Satisfação	58,26	72,23	60,75	67,99	**57,87**	-14,88 % ▼	63,14	63,16	83,45
Confiança	76,31	69,38	60,40	66,83	**61,52**	-7,95 % ▼	64,37	62,27	83,82
Fidelidade	40,43	39,93	36,81	42,62	**42,84**	0,53 % ▲	38,52	37,20	55,57
Valor	36,74	38,24	21,36	31,99	**34,92**	9,17 % ▲	30,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,23	69,80	57,85	68,84	**53,00**	-23,02 % ▼	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,35	67,49	57,26	68,99	**51,58**	-25,24 % ▼	59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	77,80	67,87	56,39	63,80	**51,65**	-19,04 % ▼	59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	79,62	72,86	58,80	71,13	**56,86**	-20,06 % ▼	67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	75,02	65,50	58,40	69,06	**50,58**	-26,76 % ▼	59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	75,47	70,77	56,92	69,94	**50,16**	-28,29 % ▼	58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	80,13	74,32	59,32	70,12	**57,15**	-18,51 % ▼	67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	79,02	70,68	61,24	69,95	**59,99**	-14,24 % ▼	67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	77,60	70,20	58,83	69,61	**58,22**	-16,37 % ▼	64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	77,43	65,15	58,98	65,70	**58,79**	-10,51 % ▼	65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	79,96	73,94	64,00	73,65	**63,15**	-14,26 % ▼	71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	82,60	75,66	65,87	74,94	**63,17**	-15,71 % ▼	71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	77,50	68,47	58,50	65,85	**56,63**	-13,99 % ▼	63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	78,18	70,16	61,94	67,65	**58,40**	-13,66 % ▼	64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	79,33	69,69	63,90	68,00	**62,05**	-8,75 % ▼	65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	78,44	70,49	62,73	68,96	**58,12**	-15,71 % ▼	65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	78,90	70,92	62,14	70,35	**61,24**	-12,95 % ▼	64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	77,43	71,52	59,99	69,58	**57,08**	-17,95 % ▼	64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	77,56	67,61	60,71	62,26	**55,90**	-10,21 % ▼	62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	77,40	70,70	62,16	66,74	**56,02**	-16,06 % ▼	60,93	59,87	87,59

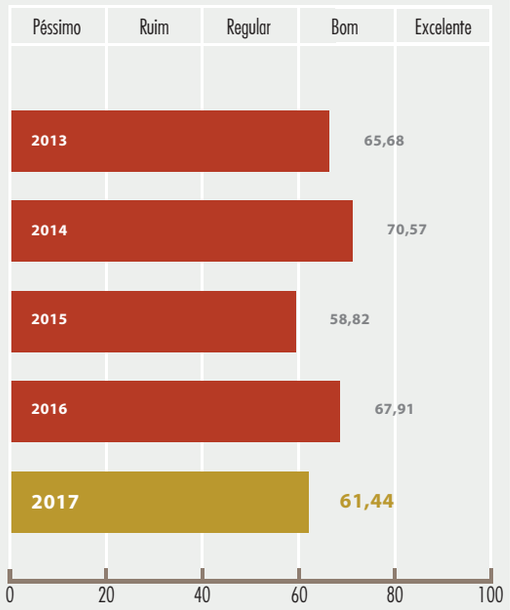
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



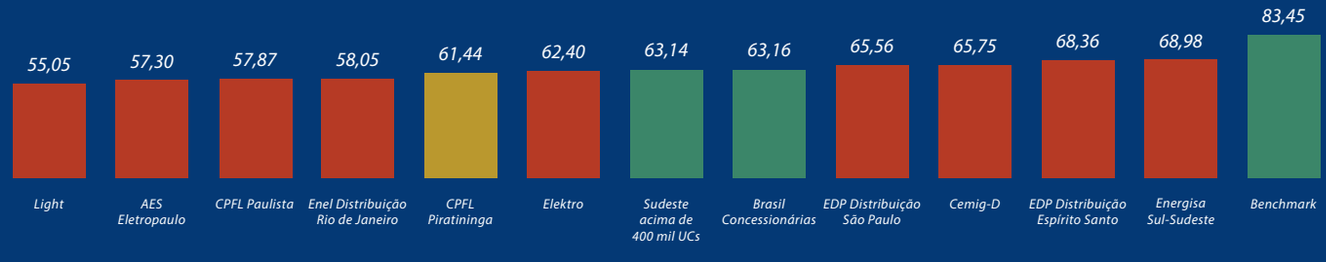
Evolução Iasc - CPFL Piratininga



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	60,65	68,21	59,11	67,03	**67,58**	0,83 % ▲	64,45	63,66	82,64
Satisfação	65,68	70,57	58,82	67,91	**61,44**	-9,53 % ▼	63,14	63,16	83,45
Confiança	63,37	67,25	60,12	64,15	**68,79**	7,23 % ▲	64,37	62,27	83,82
Fidelidade	39,72	39,74	32,09	44,97	**34,28**	-23,76 % ▼	38,52	37,20	55,57
Valor	41,00	39,34	20,34	36,33	**30,28**	-16,64 % ▼	30,94	31,40	39,25

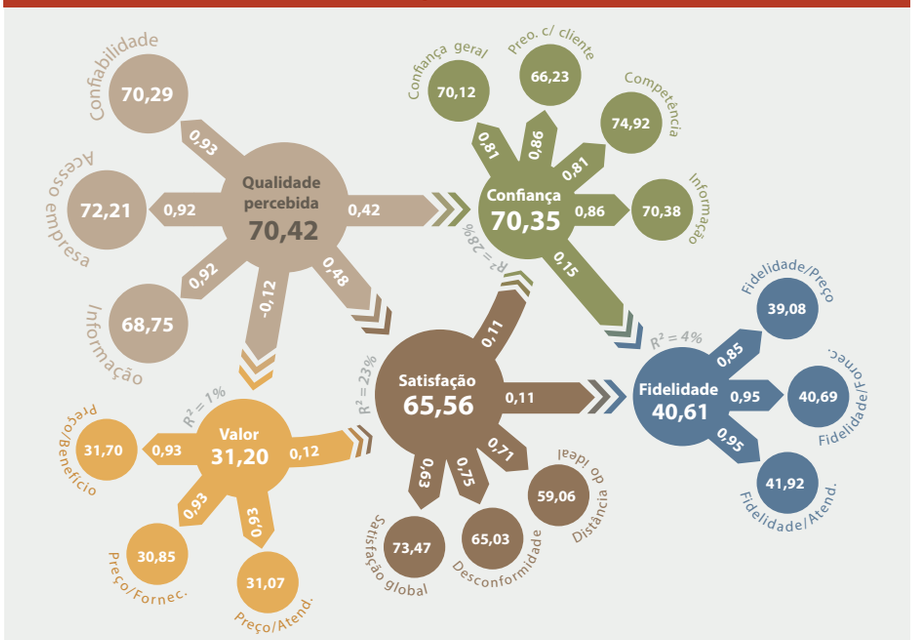
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,81	65,97	58,43	66,26	**64,85**	-2,13 % ▼	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	50,79	63,46	59,21	66,92	**61,44**	-8,19 % ▼	59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	61,38	62,01	55,83	60,26	**63,29**	5,01 % ▲	59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	61,06	71,25	59,48	69,62	**68,07**	-2,24 % ▼	67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	50,28	65,11	58,53	66,36	**63,53**	-4,27 % ▼	59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	45,16	63,41	56,67	65,81	**62,35**	-5,27 % ▼	58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	66,20	70,59	60,84	68,57	**70,42**	2,69 % ▲	67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	63,69	70,23	59,90	68,13	**70,58**	3,61 % ▲	67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	61,34	69,61	58,78	69,38	**69,85**	0,68 % ▲	64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	61,01	66,12	58,53	64,78	**68,70**	6,05 % ▲	65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	63,90	72,47	61,51	71,73	**75,56**	5,34 % ▲	71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	72,89	75,58	62,56	70,05	**72,95**	4,14 % ▲	71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,33	67,38	58,13	64,71	**65,87**	1,80 % ▲	63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	62,44	68,43	59,00	66,70	**67,34**	0,97 % ▲	64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	68,32	71,39	59,46	70,40	**71,14**	1,04 % ▲	65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	65,33	72,66	58,54	70,58	**68,54**	-2,88 % ▼	65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	59,63	66,78	58,92	65,57	**67,94**	3,63 % ▲	64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	61,74	68,80	58,74	66,46	**67,58**	1,68 % ▲	64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	60,88	67,72	60,44	63,17	**64,74**	2,49 % ▲	62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	58,76	63,21	57,89	64,00	**64,11**	0,18 % ●	60,93	59,87	87,59

Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias

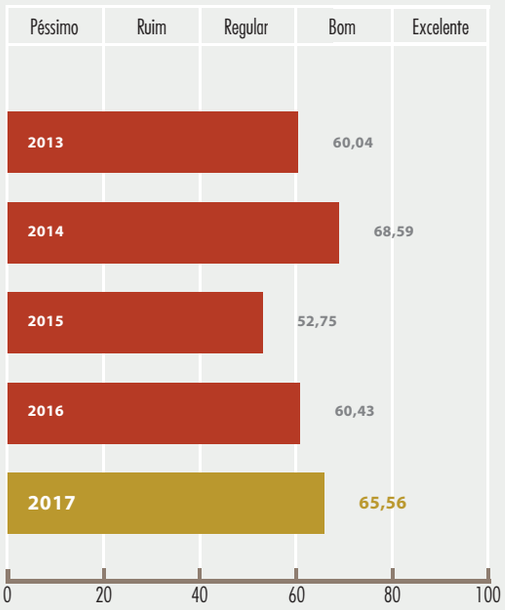


EDP Distribuição São Paulo

Resultados aplicados ao modelo



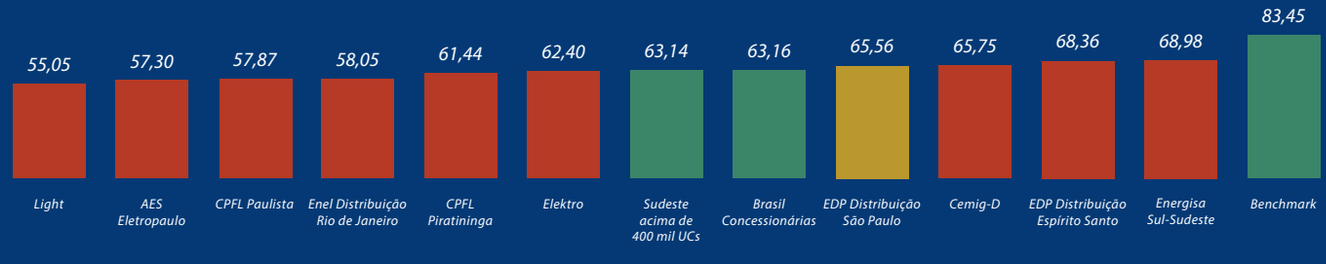
Evolução Iasc - EDP Distribuição São Paulo



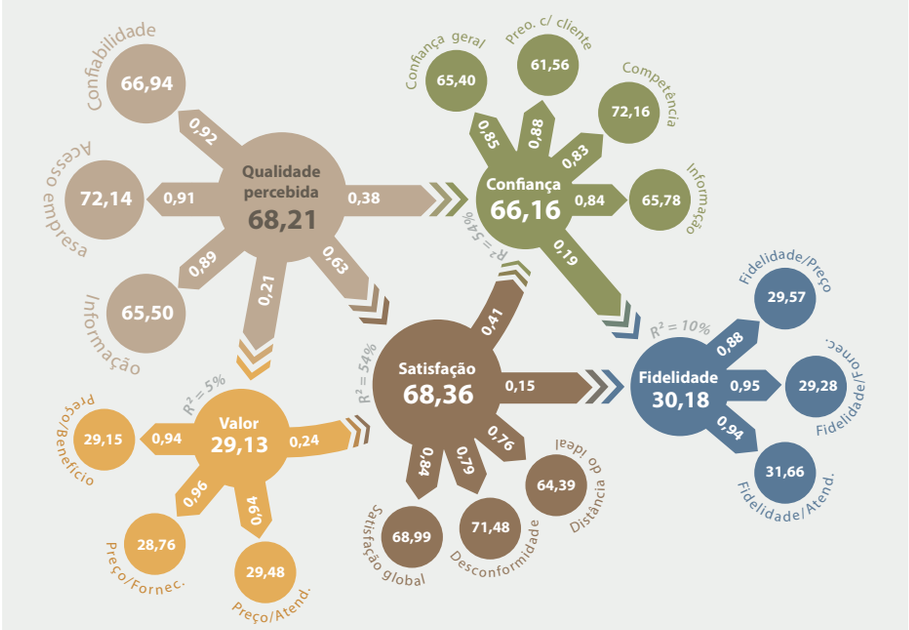
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	59,75	68,14	52,67	60,61	**70,42**	16,19 % ▲	64,45	63,66	82,64
Satisfação	60,04	68,59	52,75	60,43	**65,56**	8,48 % ▲	63,14	63,16	83,45
Confiança	60,54	62,87	56,13	59,79	**70,35**	17,66 % ▲	64,37	62,27	83,82
Fidelidade	41,25	41,55	41,21	42,01	**40,61**	-3,33 % ▼	38,52	37,20	55,57
Valor	37,27	32,46	27,81	41,23	**31,20**	-24,32 % ▼	30,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	58,62	67,56	52,92	59,39	**68,75**	15,77 % ▲	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	56,72	64,54	51,08	60,36	**67,05**	11,09 % ▲	59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	58,88	65,70	49,04	53,95	**69,25**	28,36 % ▲	59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	64,19	75,16	56,27	59,17	**69,53**	17,50 % ▲	67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	56,76	65,75	52,79	63,48	**66,72**	5,10 % ▲	59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	50,80	64,52	53,28	55,26	**64,39**	16,53 % ▲	58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	64,34	69,70	55,06	64,10	**75,57**	17,90 % ▲	67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	61,41	69,67	52,53	62,03	**72,21**	16,41 % ▲	67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	59,09	68,80	52,12	58,86	**73,06**	24,11 % ▲	64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	55,87	67,02	48,88	63,31	**71,93**	13,62 % ▲	65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	65,78	73,95	54,49	61,81	**75,32**	21,86 % ▲	71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	70,32	72,96	56,47	65,83	**74,29**	12,85 % ▲	71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,01	65,60	50,71	60,34	**66,46**	10,14 % ▲	63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	59,19	67,18	52,57	60,39	**70,29**	16,40 % ▲	64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	62,54	71,41	52,74	63,56	**73,21**	15,19 % ▲	65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	62,27	69,69	52,67	60,74	**72,14**	18,76 % ▲	65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,43	65,25	53,95	62,19	**70,72**	13,71 % ▲	64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	59,30	68,09	51,04	58,25	**71,22**	22,26 % ▲	64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	54,77	65,31	53,50	62,17	**68,16**	9,63 % ▲	62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	54,84	63,33	51,51	55,43	**66,31**	19,63 % ▲	60,93	59,87	87,59

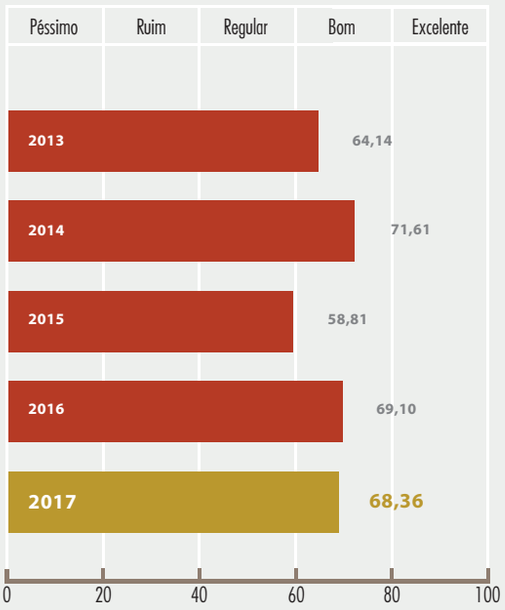
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



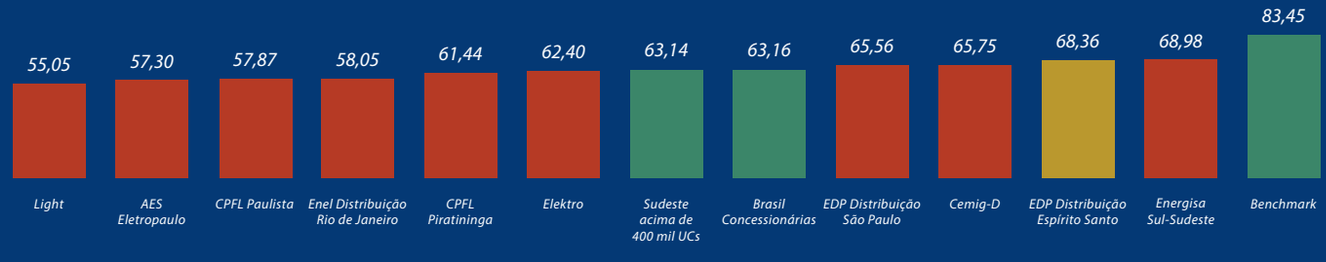
Evolução Iasc - EDP Distribuição Espírito Santo



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	68,14	69,27	66,69	68,76	**68,21**	-0,81 % ▼	64,45	63,66	82,64
Satisfação	64,14	71,61	58,81	69,10	**68,36**	-1,07 % ▼	63,14	63,16	83,45
Confiança	68,17	64,53	58,50	66,42	**66,16**	-0,39 % ●	64,37	62,27	83,82
Fidelidade	35,23	39,43	21,59	36,99	**30,18**	-18,41 % ▼	38,52	37,20	55,57
Valor	36,81	33,28	19,90	35,01	**29,13**	-16,82 % ▼	30,94	31,40	39,25

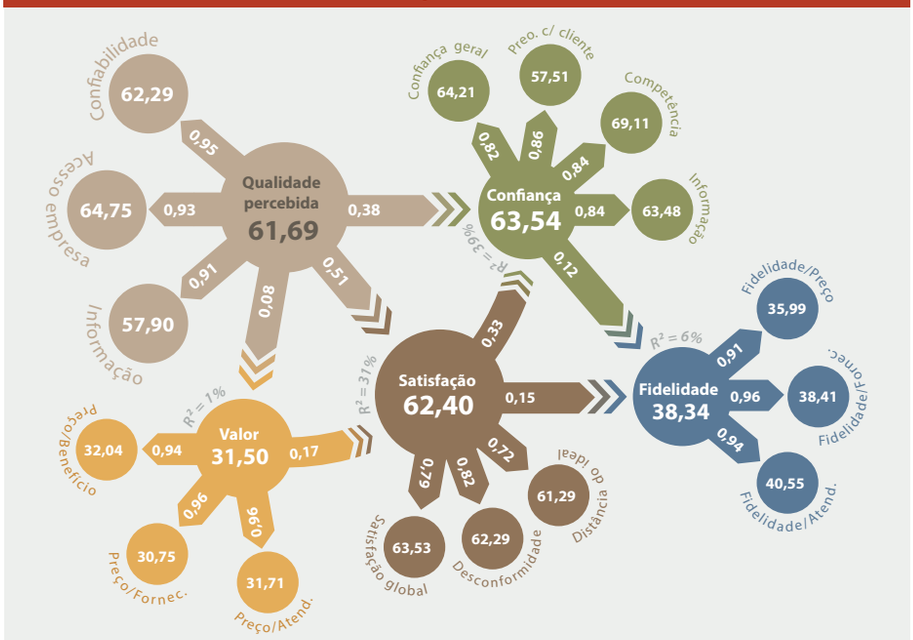
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,56	67,96	61,13	68,61	**65,50**	-4,53 % ▼	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,26	66,12	57,46	69,17	**62,93**	-9,02 % ▼	59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	63,15	67,99	54,61	64,01	**61,51**	-3,91 % ▼	59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,53	70,23	68,34	72,54	**72,88**	0,47 % ●	67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	65,43	66,42	56,31	68,89	**62,86**	-8,75 % ▼	59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,93	65,90	58,63	67,64	**61,43**	-9,19 % ▼	58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	71,08	71,08	71,45	69,41	**71,40**	2,87 % ▲	67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	69,96	70,27	71,88	69,63	**72,14**	3,61 % ▲	67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	69,93	70,47	66,88	70,02	**68,53**	-2,12 % ▼	64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	65,15	68,79	67,94	67,19	**69,34**	3,19 % ▲	65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	76,50	74,92	80,10	75,26	**77,90**	3,50 % ▲	71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	75,31	70,56	81,86	70,15	**76,15**	8,56 % ▲	71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	62,89	66,59	62,64	65,51	**68,78**	4,98 % ▲	63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	67,87	69,60	66,70	68,04	**66,94**	-1,61 % ▼	64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	72,95	73,08	77,01	71,64	**69,88**	-2,46 % ▼	65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,03	69,27	72,83	69,48	**68,15**	-1,91 % ▼	65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	68,64	70,13	65,96	66,41	**64,53**	-2,82 % ▼	64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	69,36	71,15	61,44	69,07	**70,54**	2,13 % ▲	64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	65,83	68,55	65,92	68,88	**69,60**	1,04 % ▲	62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	61,39	65,43	57,06	62,77	**58,95**	-6,08 % ▼	60,93	59,87	87,59

Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias

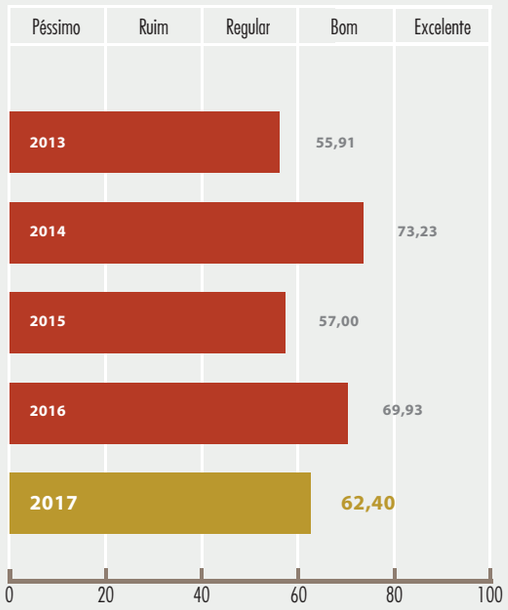


Elektro

Resultados aplicados ao modelo



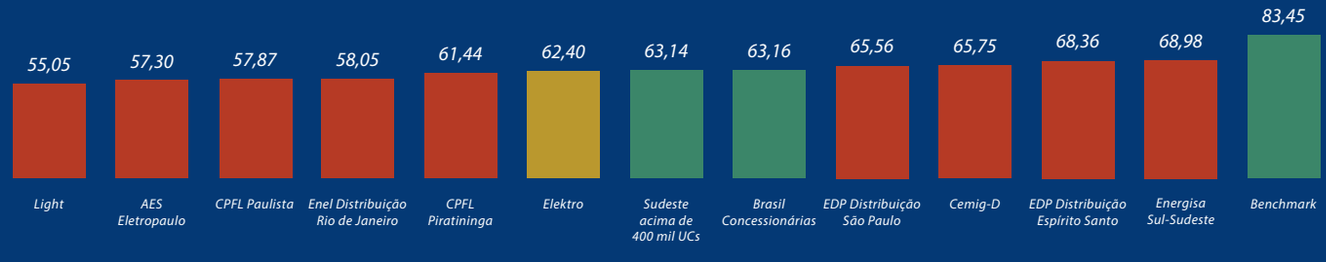
Evolução Iasc - Elektro



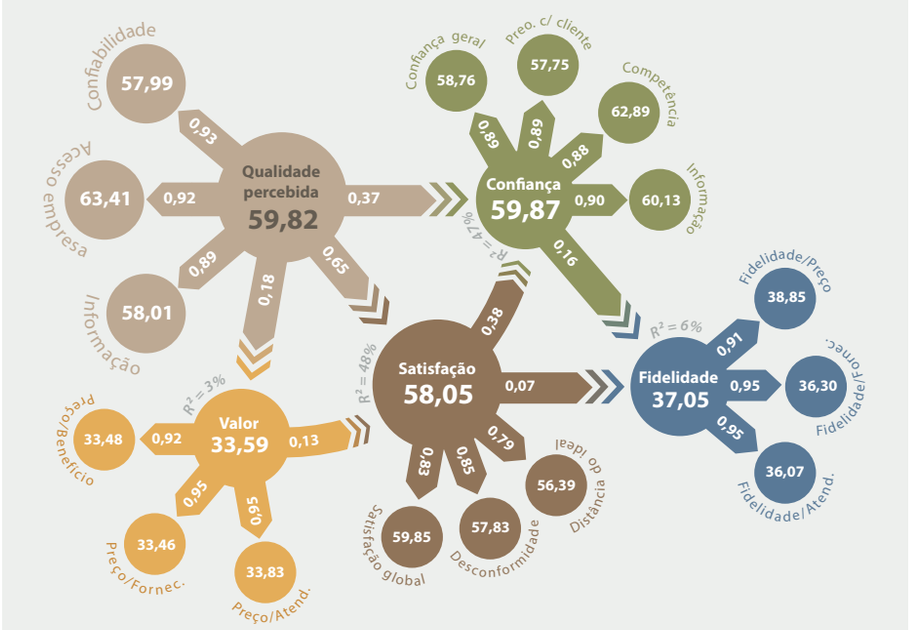
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	74,77	71,12	56,39	69,57	**61,69**	-11,33 %	64,45	63,66	82,64
Satisfação	55,91	73,23	57,00	69,93	**62,40**	-10,77 %	63,14	63,16	83,45
Confiança	74,31	70,02	56,59	66,36	**63,54**	-4,26 %	64,37	62,27	83,82
Fidelidade	47,60	39,41	40,03	45,23	**38,34**	-15,23 %	38,52	37,20	55,57
Valor	41,38	41,16	26,22	37,31	**31,50**	-15,58 %	30,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	73,50	69,04	54,91	69,37	**57,90**	-16,53 %	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	72,04	66,32	54,76	68,70	**56,11**	-18,32 %	59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	73,73	67,05	53,04	66,59	**55,68**	-16,38 %	59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	76,31	76,54	56,88	71,21	**62,23**	-12,61 %	67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,53	62,77	54,96	69,53	**56,07**	-19,36 %	59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	70,55	65,82	53,02	68,52	**54,99**	-19,75 %	58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	76,86	75,77	56,81	71,68	**62,34**	-13,02 %	67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	76,08	74,20	57,04	70,97	**64,75**	-8,75 %	67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	73,99	71,89	55,31	70,33	**62,71**	-10,84 %	64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	73,31	70,41	53,82	68,92	**63,56**	-7,78 %	65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	78,62	80,40	59,65	72,66	**69,08**	-4,93 %	71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	81,37	81,16	60,30	74,78	**66,96**	-10,46 %	71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	73,13	67,14	56,13	68,13	**61,47**	-9,79 %	63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	74,73	70,05	57,20	68,37	**62,29**	-8,89 %	64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	77,11	72,22	57,49	72,05	**65,51**	-9,08 %	65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	74,77	70,95	58,17	71,51	**63,98**	-10,53 %	65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	76,93	70,64	56,73	68,34	**63,86**	-6,56 %	64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	74,12	73,63	55,96	67,57	**61,41**	-9,12 %	64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	72,62	67,74	58,30	66,86	**60,97**	-8,81 %	62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,87	65,09	56,55	63,90	**58,02**	-9,19 %	60,93	59,87	87,59

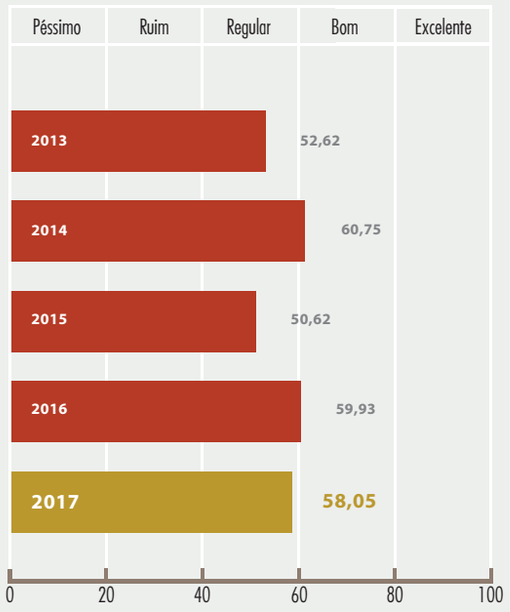
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



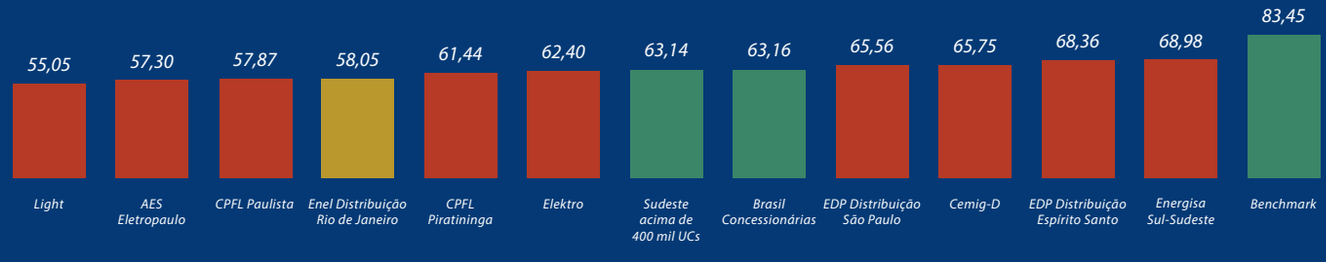
Evolução Iasc - Enel Distribuição Rio de Janeiro



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,00	57,84	58,83	63,00	**59,82**	-5,05 % ▼	64,45	63,66	82,64
Satisfação	52,62	60,75	50,62	59,93	**58,05**	-3,14 % ▼	63,14	63,16	83,45
Confiança	56,56	51,42	47,15	54,27	**59,87**	10,32 % ▲	64,37	62,27	83,82
Fidelidade	30,68	25,37	20,90	25,51	**37,05**	45,21 % ▲	38,52	37,20	55,57
Valor	32,30	30,76	19,85	25,52	**33,59**	31,64 % ▲	30,94	31,40	39,25

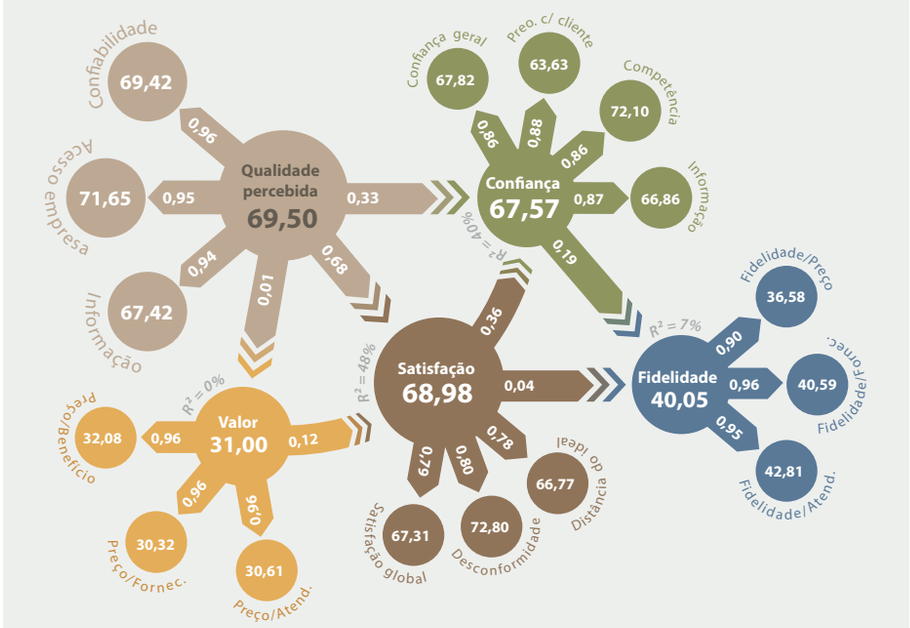
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	63,20	55,83	57,15	65,00	**58,01**	-10,74 % ▼	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	62,60	55,33	56,87	65,51	**54,33**	-17,07 % ▼	59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	59,25	52,68	48,27	57,30	**58,03**	1,27 % ▲	59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	66,72	58,43	57,71	73,03	**65,54**	-10,26 % ▼	67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	60,92	53,62	55,79	62,18	**51,79**	-16,70 % ▼	59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	59,56	54,76	57,02	62,12	**51,27**	-17,47 % ▼	58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	70,14	60,18	67,21	69,84	**67,14**	-3,88 % ▼	67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	63,76	60,85	64,70	65,94	**63,41**	-3,83 % ▼	67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	58,12	53,35	55,40	59,16	**57,64**	-2,58 % ▼	64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	61,57	61,25	59,60	60,54	**61,21**	1,11 % ▲	65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	69,04	67,55	72,52	74,47	**70,97**	-4,70 % ▼	71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,89	71,33	83,64	79,92	**71,58**	-10,43 % ▼	71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	55,20	50,75	52,34	55,61	**55,66**	0,09 % ●	63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	59,07	56,81	54,77	58,20	**57,99**	-0,36 % ●	64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	62,39	59,98	58,38	58,00	**57,92**	-0,13 % ●	65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	59,66	59,18	56,25	57,59	**60,76**	5,51 % ▲	65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	59,96	58,82	56,37	60,36	**54,41**	-9,86 % ▼	64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	60,97	54,90	52,49	58,13	**59,43**	2,24 % ▲	64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	52,19	51,14	50,40	55,12	**56,99**	3,39 % ▲	62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	59,27	56,83	54,74	59,99	**58,42**	-2,61 % ▼	60,93	59,87	87,59

Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias

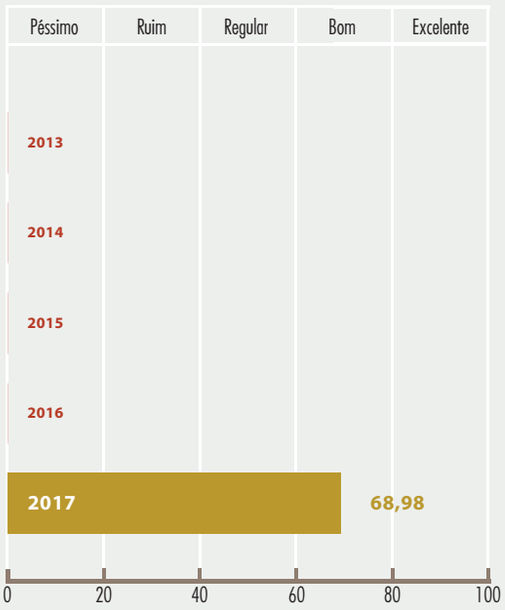


Energisa Sul-Sudeste

Resultados aplicados ao modelo



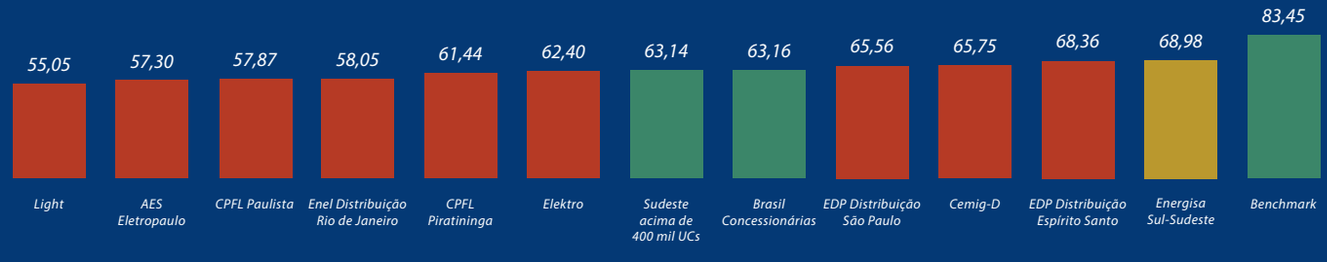
Evolução Iasc - Energisa Sul-Sudeste



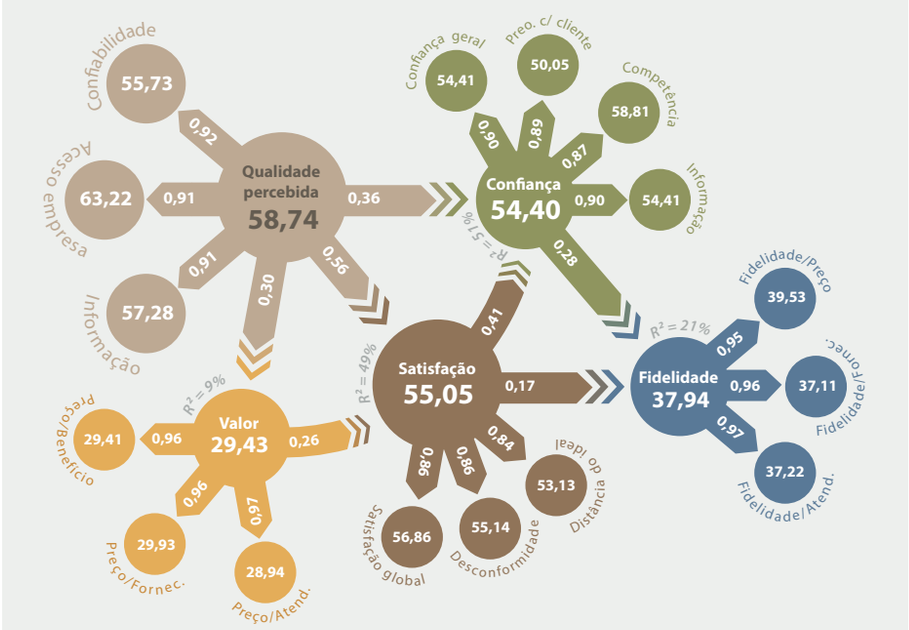
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	-	-	-	-	69,50		64,45	63,66	82,64
Satisfação	-	-	-	-	68,98		63,14	63,16	83,45
Confiança	-	-	-	-	67,57		64,37	62,27	83,82
Fidelidade	-	-	-	-	40,05		38,52	37,20	55,57
Valor	-	-	-	-	31,00		30,94	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	-	-	-	-	67,42	A Resolução Autorizativa ANEEL nº 6.318, de 25 de abril de 2017, agrupou, a partir de 1º de julho de 2017, as áreas de concessão da Empresa Elétrica Bragantina S.A. – EEB, da Caiuá Distribuição de Energia S.A., da Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A. – EVDEP, da Companhia Nacional de Energia Elétrica – CNEE – e da Companhia Força e Luz do Oeste – CFLO. A nova área de concessão é conhecida pelo nome Energisa Sul-Sudeste. A Pesquisa Iasc 2017 foi realizada com consumidores de toda a nova área de concessão, que avaliaram a prestação do serviço da Energisa Sul-Sudeste. Este Relatório não apresenta as notas atribuídas anteriormente às distribuidoras por não ser possível a comparação com a avaliação realizada neste ano.	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	-	-	-	-	65,26		59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	-	-	-	-	65,91		59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	-	-	-	-	70,50		67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	-	-	-	-	65,31		59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	-	-	-	-	65,49		58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	-	-	-	-	72,06		67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	-	-	-	-	71,65		67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	-	-	-	-	68,58		64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	-	-	-	-	71,93		65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	-	-	-	-	74,86		71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	-	-	-	-	73,91		71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	-	-	-	-	68,98		63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	-	-	-	-	69,42		64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	-	-	-	-	70,93		65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	-	-	-	-	70,36		65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	-	-	-	-	69,04		64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	-	-	-	-	68,61		64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	-	-	-	-	69,51		62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	-	-	-	-	68,08		60,93	59,87	87,59

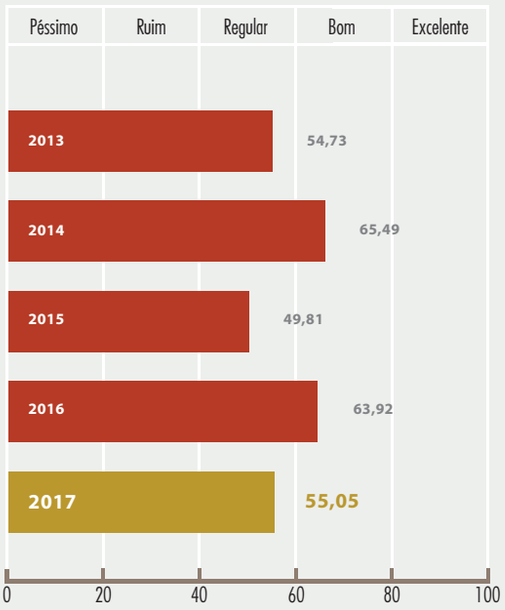
Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



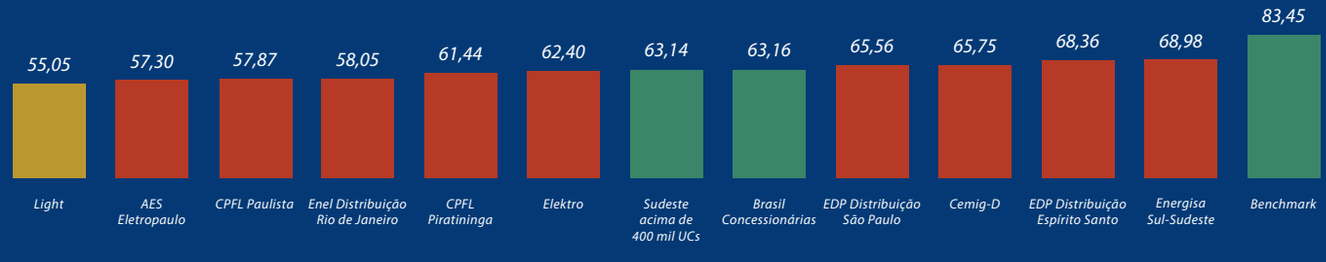
Evolução Iasc - Light



Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	65,10	63,00	56,48	65,40	**58,74**	-10,19 % ▼	64,45	63,66	82,64
Satisfação	54,73	65,49	49,81	63,92	**55,05**	-13,88 % ▼	63,14	63,16	83,45
Confiança	57,05	58,50	46,10	55,61	**54,40**	-2,19 % ▼	64,37	62,27	83,82
Fidelidade	30,21	37,57	27,53	30,36	**37,94**	24,98 % ▲	38,52	37,20	55,57
Valor	36,48	34,60	22,83	26,52	**29,43**	10,97 % ▲	30,94	31,40	39,25

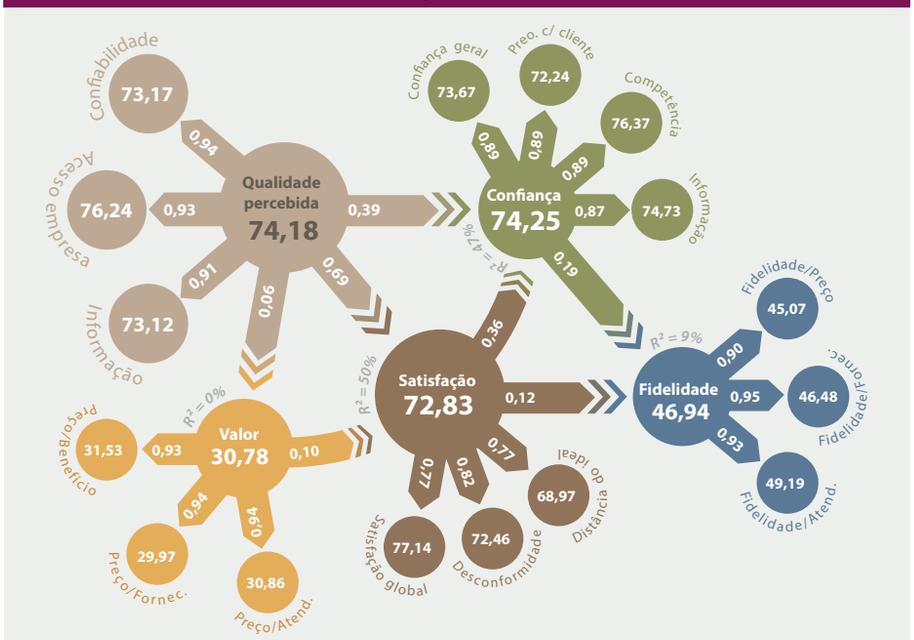
Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	SE > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,45	62,78	57,81	65,69	**57,28**	-12,80 % ▼	62,05	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,96	60,87	57,72	63,51	**56,90**	-10,42 % ▼	59,64	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	64,30	62,58	50,10	58,92	**53,23**	-9,66 % ▼	59,97	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	68,75	65,84	58,80	73,71	**66,51**	-9,77 % ▼	67,03	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	62,11	57,62	52,47	62,87	**52,60**	-16,34 % ▼	59,32	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	65,95	60,36	59,83	63,41	**49,44**	-22,03 % ▼	58,62	58,01	82,83
Detalhamento das contas	76,60	69,43	67,98	71,73	**65,02**	-9,35 % ▼	67,70	66,37	82,66
Acesso à empresa	67,46	65,82	60,36	68,98	**63,22**	-8,35 % ▼	67,29	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	62,43	61,06	54,42	63,59	**58,56**	-7,90 % ▼	64,61	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	59,66	61,54	56,73	62,80	**59,00**	-6,05 % ▼	65,50	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	73,29	71,28	65,32	76,21	**70,19**	-7,90 % ▼	71,98	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	82,23	78,28	75,60	83,33	**72,05**	-13,54 % ▼	71,35	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	59,67	56,93	49,71	58,98	**56,32**	-4,52 % ▼	63,04	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	61,44	60,39	51,31	61,59	**55,73**	-9,51 % ▼	64,00	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	66,99	65,11	58,25	64,69	**54,57**	-15,65 % ▼	65,85	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,09	64,93	59,11	64,81	**60,49**	-6,66 % ▼	65,48	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,86	58,35	49,37	63,63	**56,71**	-10,88 % ▼	64,14	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	64,99	61,49	51,03	61,94	**58,36**	-5,78 % ▼	64,68	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	56,36	55,58	46,28	58,92	**54,69**	-7,18 % ▼	62,91	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	51,33	56,87	43,86	55,53	**49,56**	-10,76 % ▼	60,93	59,87	87,59

Sudeste acima de 400 mil UCs - Concessionárias

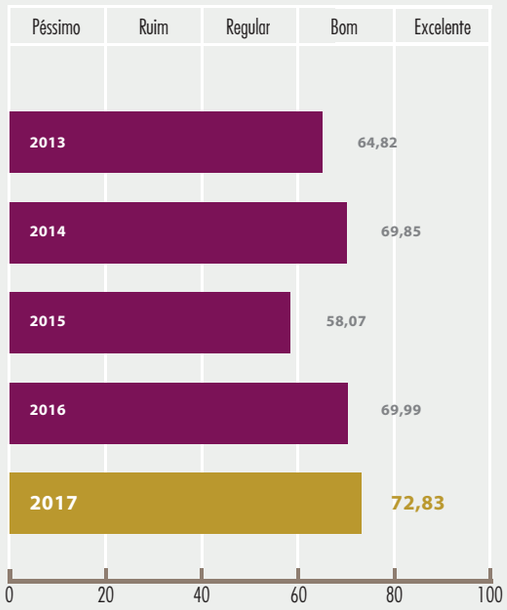


Sul acima de 400 mil UCs

Resultados aplicados ao modelo



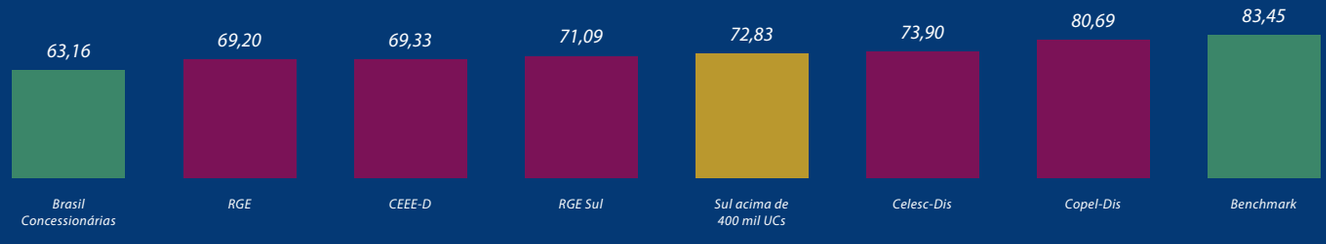
Evolução Iasc - Sul acima de 400 mil UCs



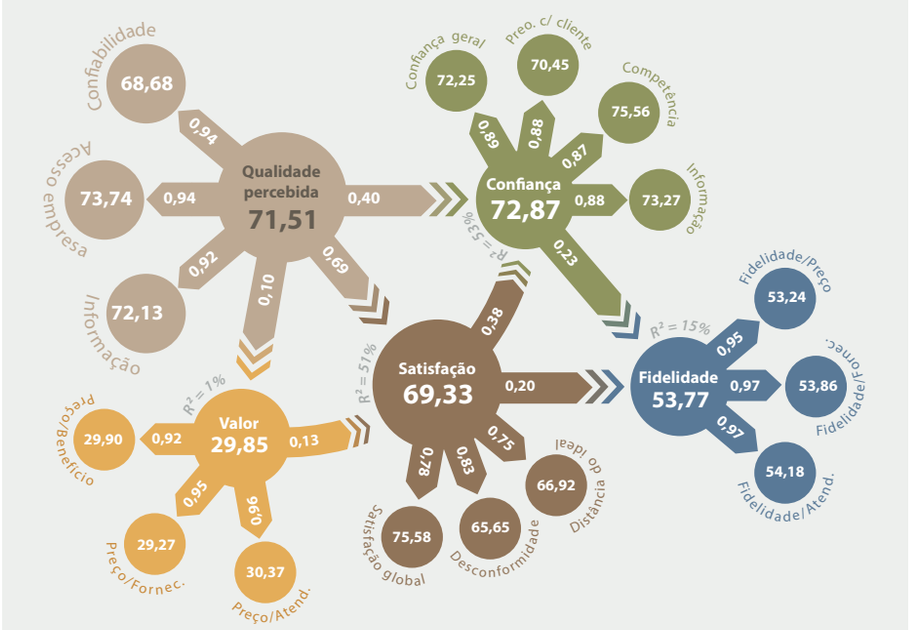
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	74,34	68,47	58,44	68,67	**74,18**	8,03% ▲	63,66	82,64
Satisfação	64,82	69,85	58,07	69,99	**72,83**	4,07% ▲	63,16	83,45
Confiança	74,88	67,79	59,04	67,64	**74,25**	9,78% ▲	62,27	83,82
Fidelidade	45,65	45,64	45,64	47,33	**46,94**	-0,83% ▼	37,20	55,57
Valor	38,96	37,91	24,23	33,92	**30,78**	-9,24% ▼	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	74,91	67,04	57,12	66,66	**73,12**	9,69% ▲	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,39	63,26	56,18	65,96	**70,94**	7,54% ▲	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	74,29	68,31	54,68	64,40	**72,26**	12,20% ▲	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	77,15	72,62	60,36	68,62	**77,52**	12,98% ▲	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,38	62,96	56,28	66,43	**71,13**	7,08% ▲	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	74,29	62,07	55,26	63,86	**69,41**	8,70% ▲	58,01	82,83
Detalhamento das contas	74,99	73,02	59,96	70,68	**77,43**	9,54% ▲	66,37	82,66
Acesso à empresa	75,06	71,18	60,59	70,41	**76,24**	8,27% ▲	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	72,59	69,32	57,50	69,27	**74,78**	7,95% ▲	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	72,71	65,99	57,86	67,98	**72,47**	6,59% ▲	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	77,20	74,79	63,58	73,06	**79,75**	9,17% ▲	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	82,10	79,59	66,19	74,26	**82,22**	10,72% ▲	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	70,72	66,20	57,81	67,49	**71,96**	6,62% ▲	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	73,04	67,16	57,60	68,88	**73,17**	6,23% ▲	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	76,10	68,83	58,68	71,42	**74,61**	4,47% ▲	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	72,04	68,15	57,69	70,12	**73,88**	5,36% ▲	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	72,95	65,57	58,32	68,79	**73,82**	7,32% ▲	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	74,05	70,66	58,05	67,56	**75,09**	11,14% ▲	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,60	65,61	56,99	68,83	**71,50**	3,88% ▲	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	71,47	64,12	55,89	66,55	**70,13**	5,37% ▲	59,87	87,59

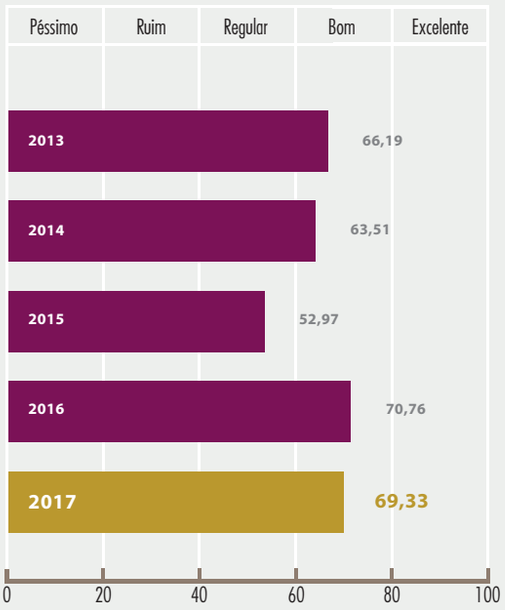
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



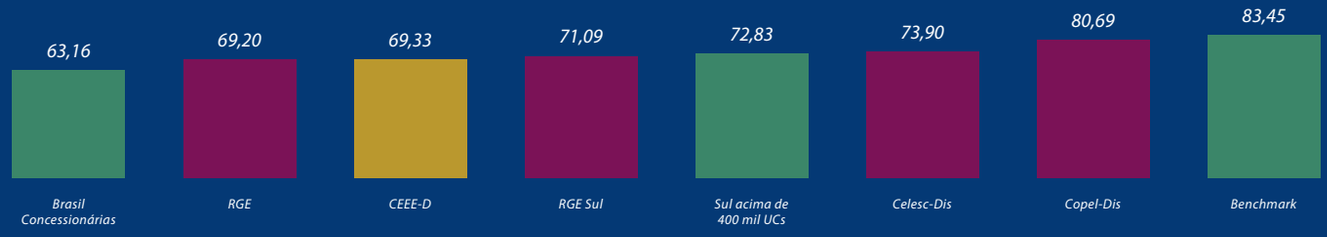
Evolução Iasc - CEEE-D



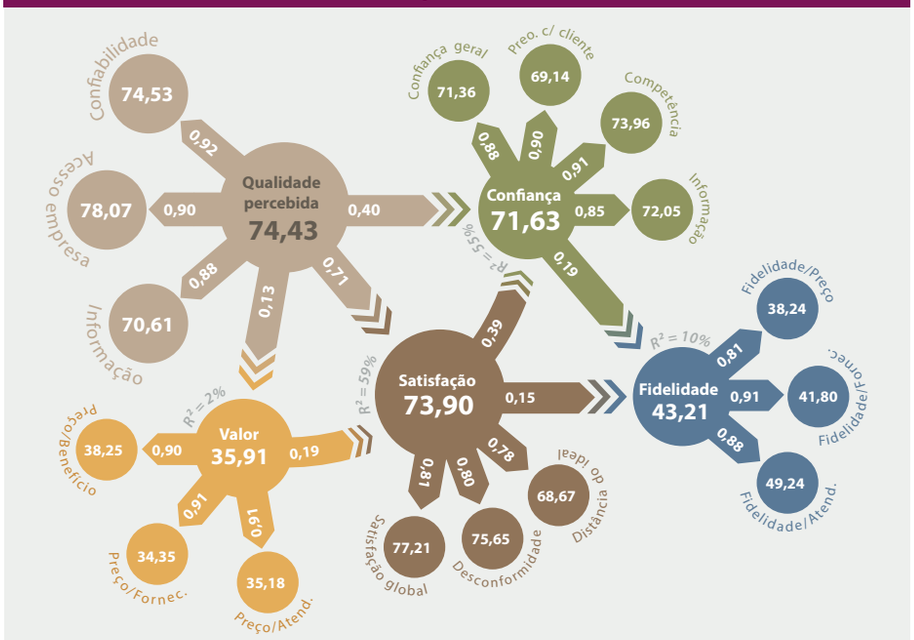
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	76,65	61,48	52,15	72,22	**71,51**	-0,98 % ▼	74,18	63,66	82,64
Satisfação	66,19	63,51	52,97	70,76	**69,33**	-2,03 % ▼	72,83	63,16	83,45
Confiança	76,25	63,06	57,26	69,11	**72,87**	5,44 % ▲	74,25	62,27	83,82
Fidelidade	40,16	37,09	47,82	59,28	**53,77**	-9,30 % ▼	46,94	37,20	55,57
Valor	37,93	35,60	26,06	35,87	**29,85**	-16,78 % ▼	30,78	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	79,37	59,88	51,89	72,10	**72,13**	0,04 % ●	73,12	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	78,99	55,90	50,98	71,08	**70,40**	-0,94 % ▼	70,94	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	80,05	63,60	50,99	68,96	**70,26**	1,88 % ▲	72,26	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	77,35	64,28	55,09	72,92	**76,39**	4,77 % ▲	77,52	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	79,19	54,54	50,86	71,90	**70,71**	-1,65 % ▼	71,13	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	80,05	54,24	49,69	71,62	**69,29**	-3,25 % ▼	69,41	58,01	82,83
Detalhamento das contas	80,56	66,72	53,77	76,14	**75,72**	-0,55 % ▼	77,43	66,37	82,66
Acesso à empresa	77,47	64,94	54,61	73,40	**73,74**	0,47 % ●	76,24	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	74,15	62,27	50,68	69,59	**72,87**	4,71 % ▲	74,78	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	75,19	60,69	52,24	70,92	**67,36**	-5,02 % ▼	72,47	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	77,16	67,04	57,43	77,02	**78,11**	1,41 % ▲	79,75	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	87,16	73,43	60,92	77,26	**81,42**	5,38 % ▲	82,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	73,68	61,26	51,77	72,21	**68,96**	-4,50 % ▼	71,96	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	73,14	59,64	49,97	71,16	**68,68**	-3,49 % ▼	73,17	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	73,43	60,57	51,43	70,69	**69,14**	-2,20 % ▼	74,61	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	71,68	60,31	47,96	68,96	**69,74**	1,12 % ▲	73,88	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	73,50	58,19	52,03	73,29	**72,09**	-1,63 % ▼	73,82	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	76,96	63,02	51,67	71,29	**72,25**	1,34 % ▲	75,09	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	70,59	59,38	49,48	71,85	**65,75**	-8,49 % ▼	71,50	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,68	56,35	47,24	70,86	**63,10**	-10,95 % ▼	70,13	59,87	87,59

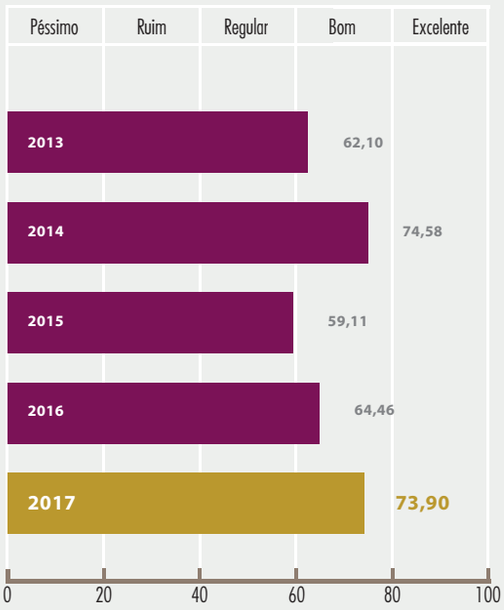
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



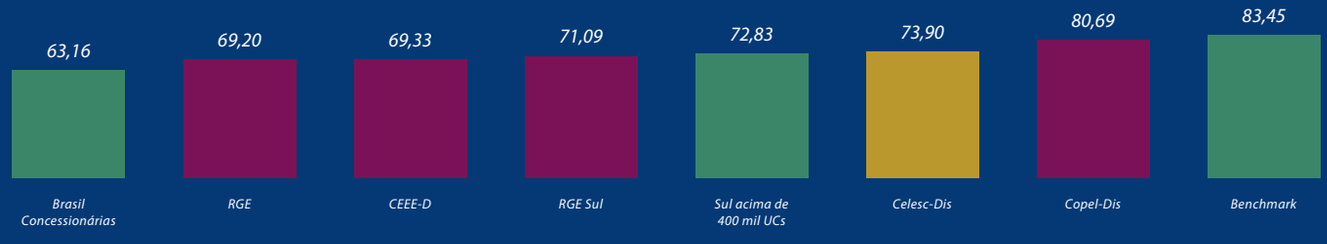
Evolução Iasc - Celesc-Dis



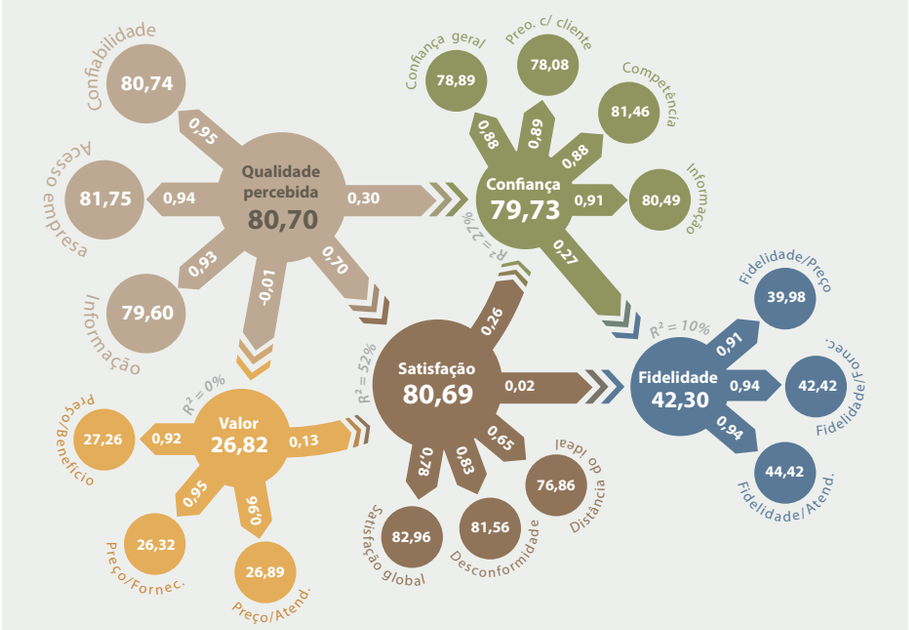
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	70,85	74,60	58,53	59,19	**74,43**	25,74 % ▲	74,18	63,66	82,64
Satisfação	62,10	74,58	59,11	64,46	**73,90**	14,64 % ▲	72,83	63,16	83,45
Confiança	72,88	72,90	58,20	64,15	**71,63**	11,66 % ▲	74,25	62,27	83,82
Fidelidade	45,81	41,52	40,98	43,53	**43,21**	-0,73 % ▼	46,94	37,20	55,57
Valor	42,13	37,04	23,61	34,34	**35,91**	4,57 % ▲	30,78	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	70,26	72,46	56,98	57,14	**70,61**	23,56 % ▲	73,12	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	70,30	67,99	54,42	57,41	**64,77**	12,82 % ▲	70,94	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	71,05	73,46	58,07	55,31	**73,29**	32,51 % ▲	72,26	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,71	81,98	60,64	58,82	**79,85**	35,75 % ▲	77,52	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	69,26	67,49	54,86	58,25	**65,72**	12,83 % ▲	71,13	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,90	64,65	54,19	53,23	**62,86**	18,08 % ▲	69,41	58,01	82,83
Detalhamento das contas	69,36	79,22	59,71	59,85	**77,16**	28,91 % ▲	77,43	66,37	82,66
Acesso à empresa	72,03	77,50	60,65	60,41	**78,07**	29,24 % ▲	76,24	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	70,94	77,37	56,25	60,87	**76,05**	24,93 % ▲	74,78	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	70,00	69,53	57,18	58,75	**75,01**	27,67 % ▲	72,47	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	73,11	82,41	64,37	61,25	**81,87**	33,66 % ▲	79,75	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	76,69	86,17	68,79	63,38	**84,46**	33,25 % ▲	82,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	69,43	72,01	56,67	57,78	**72,98**	26,29 % ▲	71,96	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	70,26	73,71	57,90	59,98	**74,53**	24,25 % ▲	73,17	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	72,67	74,29	59,00	63,65	**75,65**	18,85 % ▲	74,61	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	70,74	73,79	58,38	61,01	**76,10**	24,72 % ▲	73,88	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	70,43	76,29	57,35	59,28	**73,11**	23,32 % ▲	73,82	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	69,88	79,16	57,24	58,02	**76,59**	32,02 % ▲	75,09	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	69,53	69,46	57,39	59,51	**71,65**	20,39 % ▲	71,50	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	68,35	69,28	58,06	58,43	**74,10**	26,83 % ▲	70,13	59,87	87,59

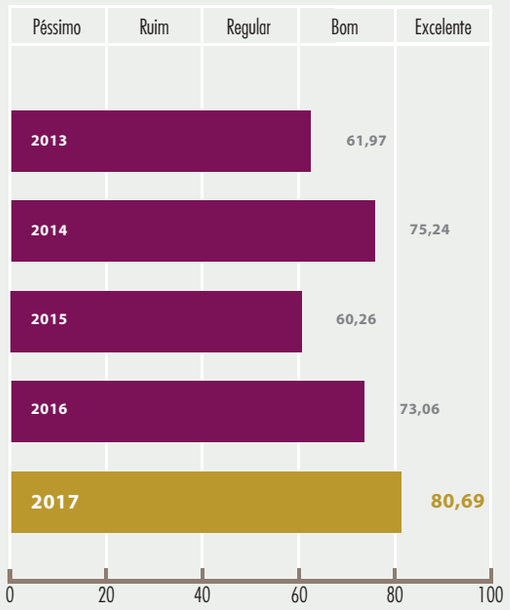
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



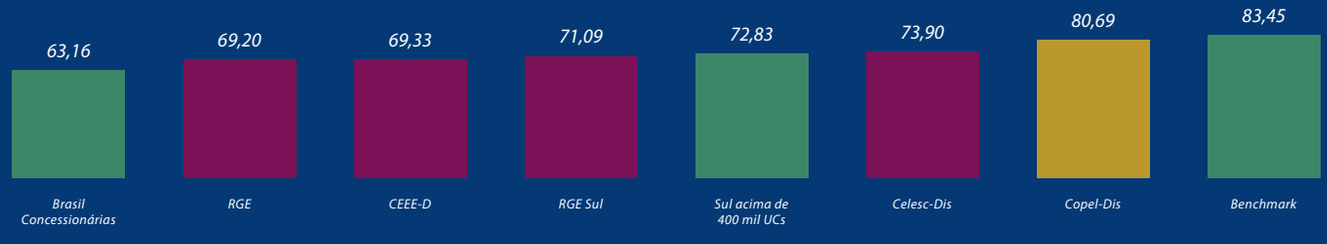
Evolução Iasc - Copel-Dis



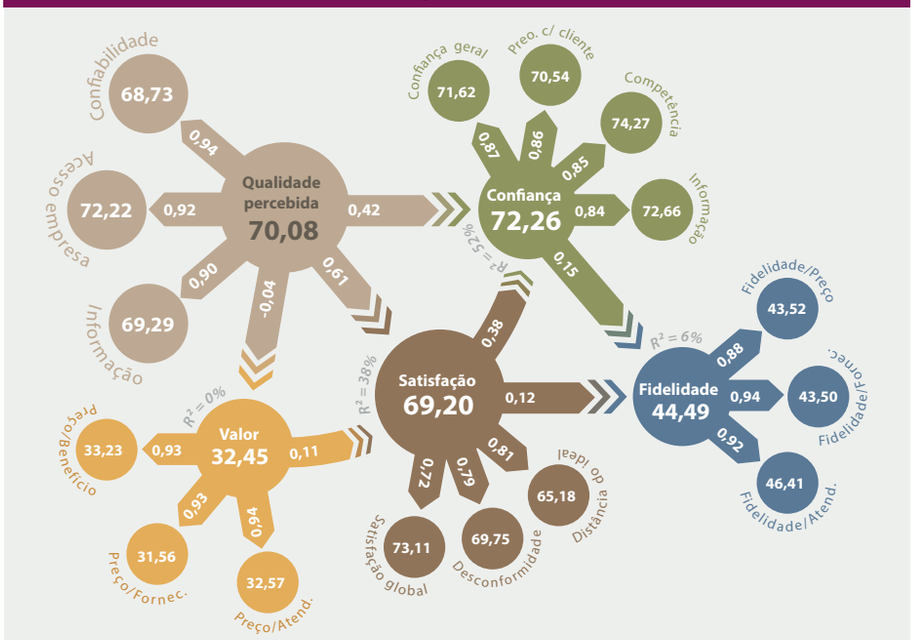
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	74,28	75,39	61,46	72,18	**80,70**	11,80 % ▲	74,18	63,66	82,64
Satisfação	61,97	75,24	60,26	73,06	**80,69**	10,44 % ▲	72,83	63,16	83,45
Confiança	76,42	72,69	62,03	71,30	**79,73**	11,82 % ▲	74,25	62,27	83,82
Fidelidade	52,12	52,91	35,89	42,88	**42,30**	-1,34 % ▼	46,94	37,20	55,57
Valor	41,43	36,21	20,48	32,85	**26,82**	-18,35 % ▼	30,78	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	74,52	74,48	58,59	68,80	**79,60**	15,70 % ▲	73,12	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	73,58	73,90	58,27	69,41	**79,83**	15,02 % ▲	70,94	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	74,02	73,90	49,97	67,04	**77,68**	15,88 % ▲	72,26	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	77,06	77,65	65,07	69,43	**81,44**	17,31 % ▲	77,52	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	73,26	73,08	58,33	70,41	**79,29**	12,61 % ▲	71,13	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	72,78	72,89	57,56	65,36	**78,68**	20,39 % ▲	69,41	58,01	82,83
Detalhamento das contas	76,42	75,45	62,32	71,14	**80,68**	13,41 % ▲	77,43	66,37	82,66
Acesso à empresa	74,48	77,15	64,29	73,87	**81,75**	10,66 % ▲	76,24	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	74,07	77,60	61,88	78,56	**81,44**	3,66 % ▲	74,78	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	72,30	74,40	61,62	72,32	**80,95**	11,92 % ▲	72,47	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	77,56	79,27	67,05	75,28	**82,99**	10,24 % ▲	79,75	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	80,35	81,17	69,28	72,69	**83,27**	14,56 % ▲	82,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,15	73,28	61,60	70,49	**80,09**	13,62 % ▲	71,96	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	73,83	74,53	61,38	73,73	**80,74**	9,52 % ▲	73,17	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	76,47	76,93	63,56	79,01	**82,79**	4,79 % ▲	74,61	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	70,81	76,34	62,21	78,12	**81,91**	4,85 % ▲	73,88	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	74,24	73,45	62,09	72,00	**79,52**	10,45 % ▲	73,82	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	74,89	75,39	61,12	71,51	**80,37**	12,39 % ▲	75,09	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	73,65	72,31	60,74	70,89	**80,81**	13,98 % ▲	71,50	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,94	72,77	58,57	70,82	**79,06**	11,64 % ▲	70,13	59,87	87,59

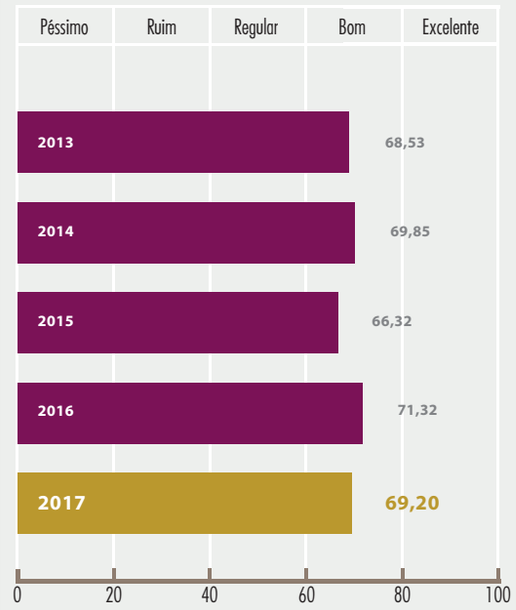
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



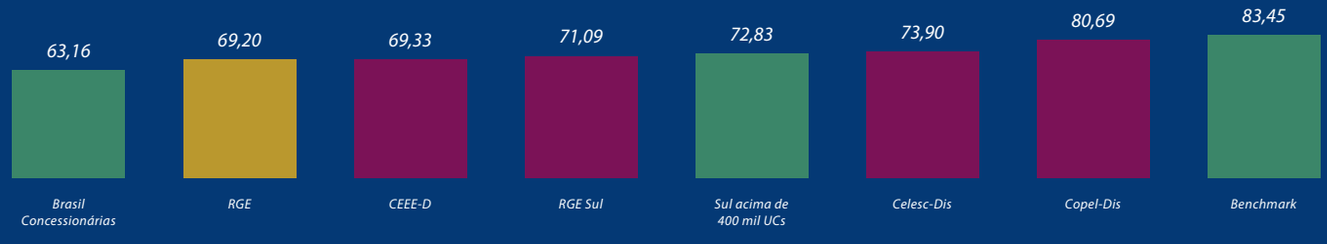
Evolução Iasc - RGE



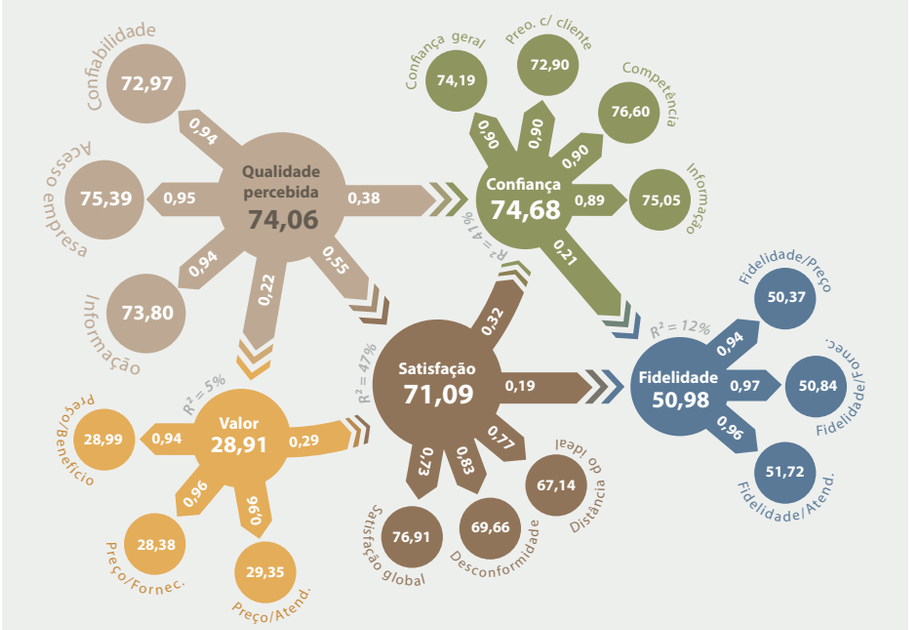
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	75,91	66,41	68,02	69,44	**70,08**	0,91 % ▲	74,18	63,66	82,64
Satisfação	68,53	69,85	66,32	71,32	**69,20**	-2,97 % ▼	72,83	63,16	83,45
Confiança	75,87	66,52	63,30	65,52	**72,26**	10,29 % ▲	74,25	62,27	83,82
Fidelidade	48,60	43,00	53,00	42,40	**44,49**	4,93 % ▲	46,94	37,20	55,57
Valor	35,24	45,13	20,91	31,89	**32,45**	1,76 % ▲	30,78	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,34	63,11	66,33	66,25	**69,29**	4,59 % ▲	73,12	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,41	56,09	65,35	64,34	**66,84**	3,90 % ▲	70,94	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	72,33	66,37	64,98	64,72	**67,46**	4,23 % ▲	72,26	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	82,19	72,91	68,67	72,11	**74,07**	2,72 % ▲	77,52	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	75,94	54,60	64,71	63,96	**66,49**	3,95 % ▲	71,13	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	73,68	54,09	63,94	61,19	**64,40**	5,25 % ▲	69,41	58,01	82,83
Detalhamento das contas	73,49	74,59	70,35	71,16	**76,47**	7,46 % ▲	77,43	66,37	82,66
Acesso à empresa	76,57	70,31	70,09	72,26	**72,22**	-0,06 % ●	76,24	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	72,81	65,96	67,41	69,42	**69,05**	-0,53 % ▼	74,78	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	73,92	63,34	67,04	67,42	**67,41**	-0,01 % ●	72,47	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	80,66	75,68	72,73	75,88	**77,52**	2,16 % ▲	79,75	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,17	83,09	75,85	81,14	**80,79**	-0,43 % ●	82,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	71,28	63,46	67,41	67,46	**66,32**	-1,69 % ▼	71,96	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	75,81	65,77	67,65	69,74	**68,73**	-1,45 % ▼	73,17	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	82,19	67,60	68,42	72,81	**71,89**	-1,27 % ▼	74,61	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	76,77	66,77	67,98	72,80	**69,47**	-4,58 % ▼	73,88	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	74,69	62,09	68,99	68,76	**69,67**	1,32 % ▲	73,82	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	74,48	71,52	68,28	68,92	**70,46**	2,24 % ▲	75,09	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	73,40	64,27	67,36	70,96	**67,73**	-4,55 % ▼	71,50	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	73,33	62,38	64,87	64,20	**63,19**	-1,58 % ▼	70,13	59,87	87,59

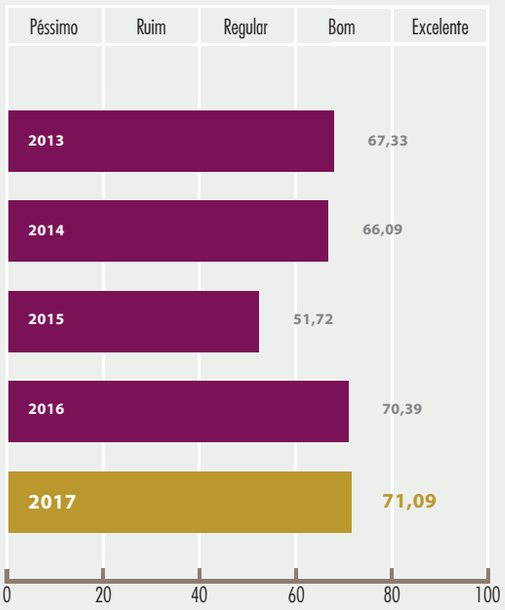
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



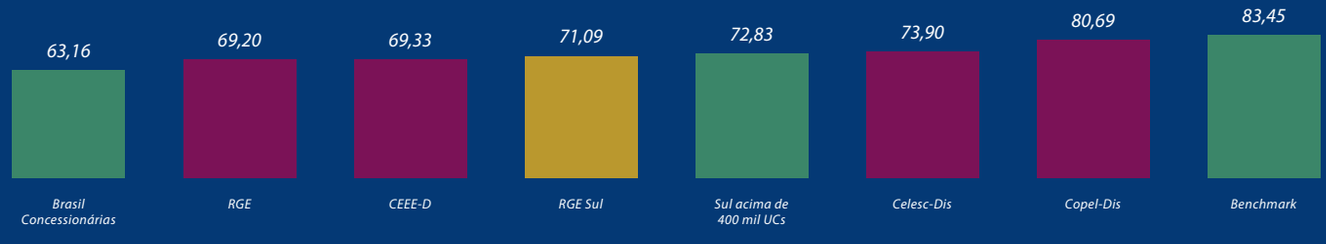
Evolução Iasc - RGE Sul



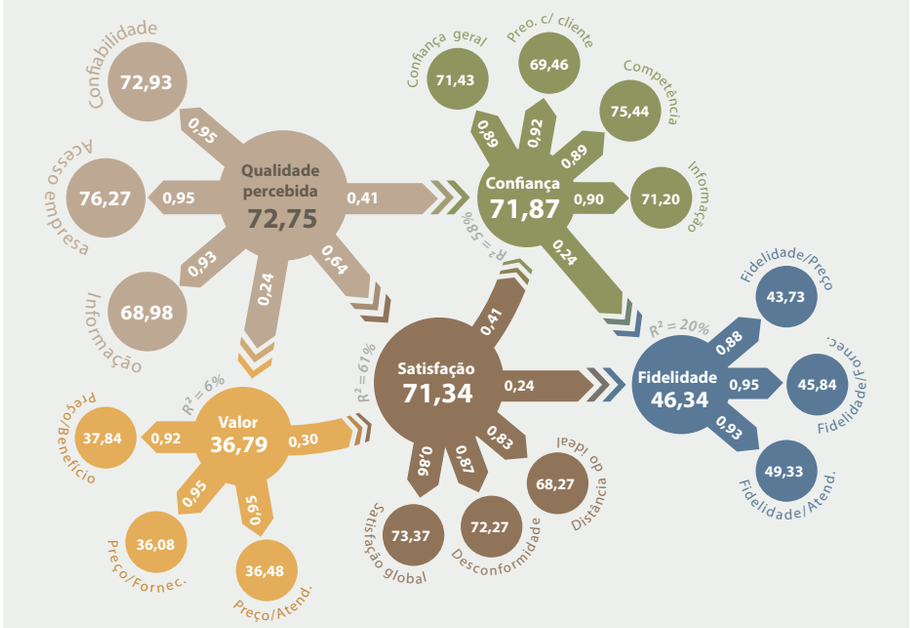
Evolução - Itens avaliados	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	74,50	64,61	52,21	70,11	**74,06**	5,63 % ▲	74,18	63,66	82,64
Satisfação	67,33	66,09	51,72	70,39	**71,09**	1,00 % ▲	72,83	63,16	83,45
Confiança	72,60	63,82	54,39	68,09	**74,68**	9,68 % ▲	74,25	62,27	83,82
Fidelidade	41,09	53,76	50,41	48,58	**50,98**	4,93 % ▲	46,94	37,20	55,57
Valor	36,23	35,57	30,06	34,66	**28,91**	-16,60 % ▼	30,78	31,40	39,25

Evolução - Qualidade percebida	2013	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Sul > 400 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,37	65,34	51,94	68,95	**73,80**	7,04 % ▲	73,12	61,10	82,50
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,83	62,40	51,98	67,64	**72,62**	7,37 % ▲	70,94	58,88	83,22
Segurança no valor cobrado	73,23	64,25	49,28	66,00	**72,59**	9,99 % ▲	72,26	59,03	82,18
Mesmo atendimento a todos os consumidores	79,62	66,88	52,89	69,87	**75,93**	8,67 % ▲	77,52	65,55	82,64
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,86	65,16	52,69	67,56	**73,20**	8,35 % ▲	71,13	58,73	81,78
Esclarecimento sobre direitos e deveres	75,07	64,23	51,18	67,47	**71,40**	5,83 % ▲	69,41	58,01	82,83
Detalhamento das contas	74,60	69,15	53,63	75,17	**77,08**	2,54 % ▲	77,43	66,37	82,66
Acesso à empresa	75,25	66,00	53,43	72,08	**75,39**	4,59 % ▲	76,24	66,84	83,79
Pontualidade na prestação de serviços	70,42	63,20	51,38	67,81	**74,49**	9,85 % ▲	74,78	64,45	84,25
Facilidade para contatar a empresa	72,43	61,86	51,51	70,48	**71,64**	1,65 % ▲	72,47	65,21	87,03
Cordialidade no atendimento	79,03	69,79	56,50	75,74	**78,40**	3,51 % ▲	79,75	71,64	84,68
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	82,99	74,10	56,03	76,86	**81,18**	5,61 % ▲	82,22	71,23	84,46
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	71,39	61,07	51,75	69,53	**71,24**	2,47 % ▲	71,96	61,65	82,61
Confiabilidade nos serviços	72,89	62,49	51,26	69,31	**72,97**	5,28 % ▲	73,17	63,01	84,10
Fornecimento de energia sem interrupção	78,09	64,81	51,01	70,91	**73,63**	3,83 % ▲	74,61	65,54	88,33
Fornecimento de energia sem variar tensão	71,39	63,57	51,93	69,66	**72,17**	3,61 % ▲	73,88	64,73	84,31
Avisos sobre corte por falta de pagamento	72,19	59,34	51,75	67,89	**73,60**	8,41 % ▲	73,82	62,72	82,95
Confiabilidade das soluções dadas	74,20	64,64	52,05	68,07	**75,69**	11,19 % ▲	75,09	63,75	82,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,25	62,68	50,00	70,90	**71,65**	1,06 % ▲	71,50	61,47	84,33
Avisos sobre interrupção para manutenção	70,24	59,91	50,83	68,43	**71,07**	3,86 % ▲	70,13	59,87	87,59

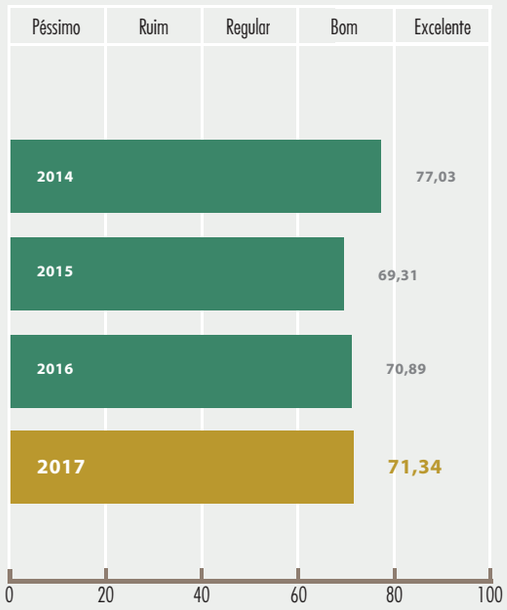
Sul acima de 400 mil UCs - Concessionárias



Resultados aplicados ao modelo



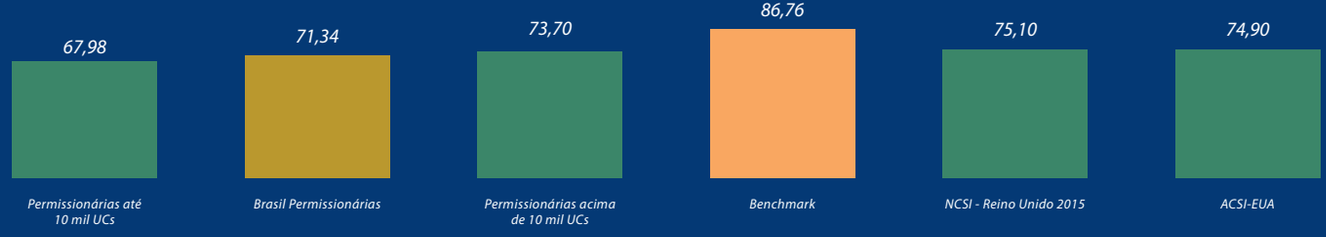
Evolução Iasc - Brasil Permissionárias



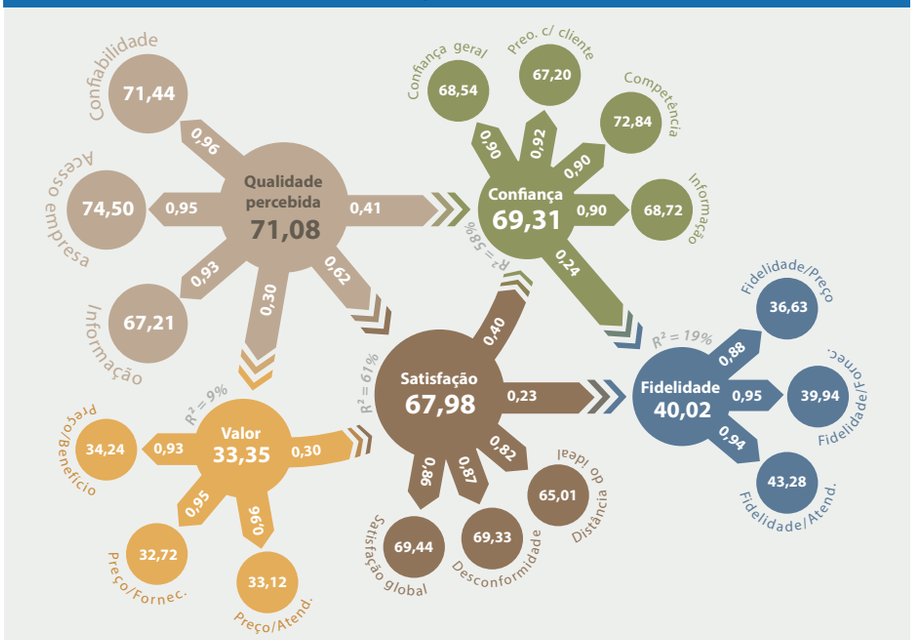
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Benchmark
Qualidade percebida	75,49	68,94	68,07	**72,75**	6,86 % ▲	87,86
Satisfação	77,03	69,31	70,89	**71,34**	0,63 % ▲	86,76
Confiança	72,60	67,50	68,12	**71,87**	5,50 % ▲	87,38
Fidelidade	47,75	53,23	50,02	**46,34**	-7,35 % ▼	77,04
Valor	41,35	37,81	40,39	**36,79**	-8,91 % ▼	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Benchmark
Informações ao cliente	71,59	67,61	67,00	**68,98**	2,02 % ▲	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	66,94	66,34	66,17	**66,26**	-0,12 % ●	80,32
Segurança no valor cobrado	71,50	66,57	65,37	**67,60**	1,55 % ▲	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	79,51	69,34	67,92	**75,34**	8,66 % ▲	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,72	67,23	67,46	**65,08**	-3,20 % ▼	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	65,28	66,43	65,77	**65,44**	-1,49 % ▼	85,35
Detalhamento das contas	79,57	69,77	69,33	**74,14**	6,26 % ▲	88,15
Acesso à empresa	79,34	70,33	69,06	**76,27**	8,45 % ▲	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	77,98	69,00	68,07	**75,56**	9,50 % ▲	91,65
Facilidade para contatar a empresa	80,34	69,80	69,04	**76,17**	9,13 % ▲	94,32
Cordialidade no atendimento	84,55	73,51	71,49	**81,24**	10,52 % ▲	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,91	71,15	69,84	**76,04**	6,87 % ▲	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	74,89	68,18	66,88	**72,34**	6,11 % ▲	88,89
Confiabilidade nos serviços	75,42	68,85	68,15	**72,93**	5,93 % ▲	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	74,51	69,60	70,25	**73,25**	5,25 % ▲	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	74,15	68,47	67,58	**72,42**	5,76 % ▲	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	75,88	67,96	66,68	**72,49**	6,66 % ▲	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	78,11	68,09	67,54	**73,72**	8,27 % ▲	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	73,67	68,87	68,24	**70,89**	2,94 % ▲	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	76,21	70,13	68,63	**74,83**	6,70 % ▲	91,71

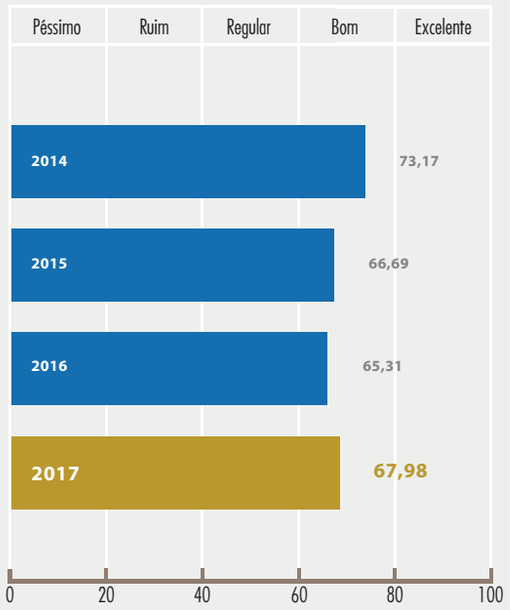
Brasil - Permissionárias



Resultados aplicados ao modelo



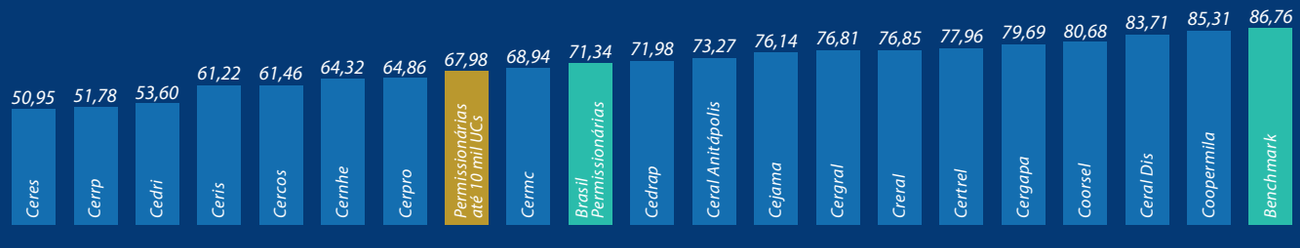
Evolução Iasc - Permissionárias até 10 mil UCs



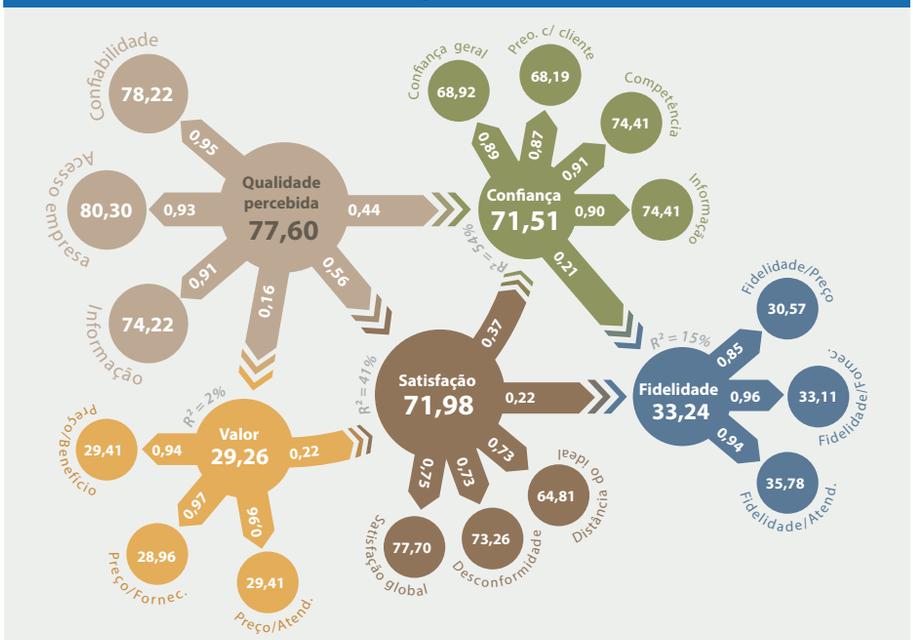
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	70,99	67,14	62,87	**71,08**	13,06 % ▲	72,75	87,86
Satisfação	73,17	66,69	65,31	**67,98**	4,09 % ▲	71,34	86,76
Confiança	68,45	65,30	62,27	**69,31**	11,30 % ▲	71,87	87,38
Fidelidade	44,27	48,26	44,28	**40,02**	-9,62 % ▼	46,34	77,04
Valor	40,56	35,75	37,92	**33,35**	-12,06 % ▼	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,51	66,09	61,94	**67,21**	7,98 % ▲	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	61,17	65,14	61,15	**64,57**	5,25 % ▲	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	66,07	65,22	60,17	**64,73**	6,98 % ▲	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	75,31	66,95	62,77	**73,81**	16,49 % ▲	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	61,07	65,86	62,35	**63,46**	1,69 % ▲	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	59,78	65,03	61,13	**64,04**	4,48 % ▲	65,44	85,35
Detalhamento das contas	75,69	68,33	64,05	**72,66**	12,60 % ▲	74,14	88,15
Acesso à empresa	75,33	68,42	63,77	**74,50**	15,68 % ▲	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	73,76	67,48	63,00	**73,36**	15,35 % ▲	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	76,71	67,88	63,52	**75,13**	17,11 % ▲	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	81,25	71,62	66,93	**79,02**	16,88 % ▲	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,51	68,69	64,03	**74,43**	15,13 % ▲	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	70,43	66,45	61,38	**70,56**	13,82 % ▲	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	70,96	66,90	62,91	**71,44**	12,75 % ▲	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	69,41	67,03	64,89	**70,27**	8,03 % ▲	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,66	66,44	62,56	**70,49**	11,94 % ▲	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	72,30	66,11	62,08	**72,39**	15,60 % ▲	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	73,53	66,31	62,90	**72,35**	14,24 % ▲	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	68,71	66,87	61,77	**69,06**	10,90 % ▲	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	72,16	68,64	63,27	**74,09**	15,77 % ▲	74,83	91,71

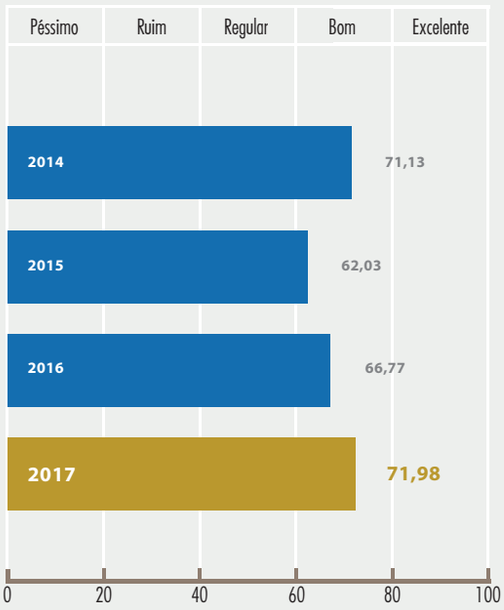
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



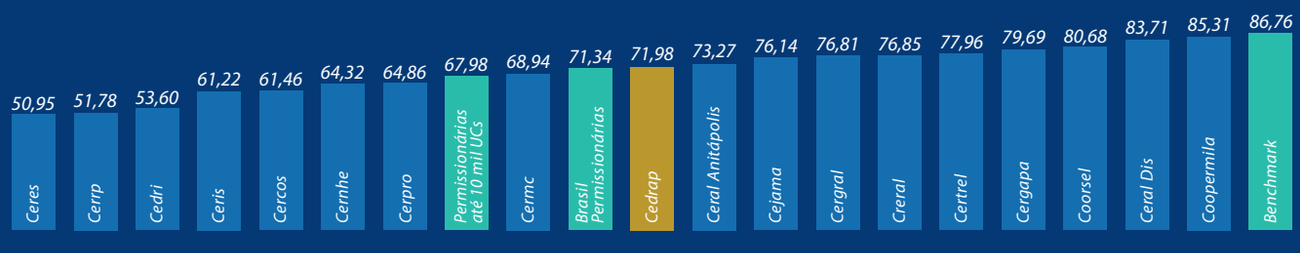
Evolução Iasc - Cedrap



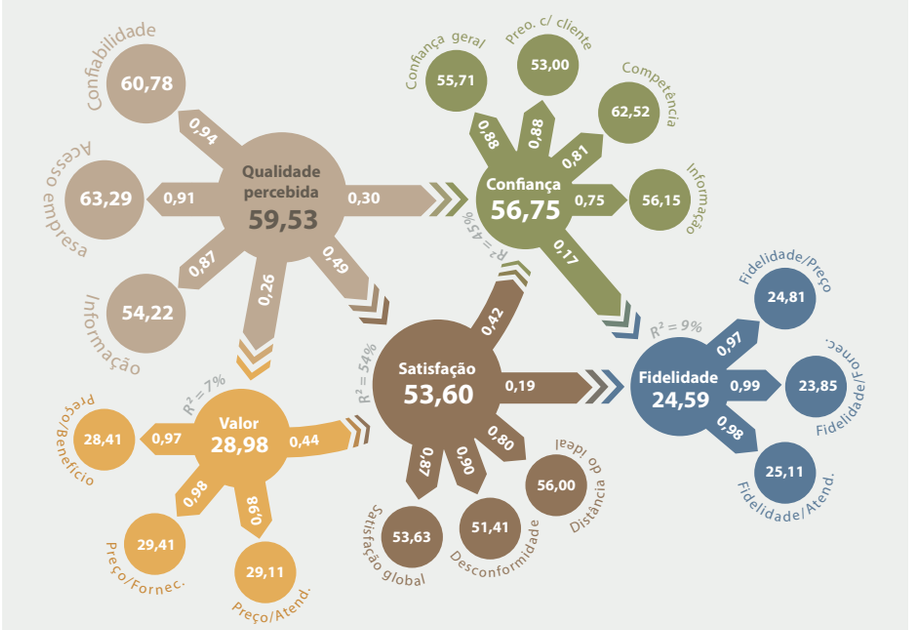
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,90	57,94	64,27	**77,60**	20,74 % ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	71,13	62,03	66,77	**71,98**	7,80 % ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	64,09	69,10	64,36	**71,51**	11,10 % ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	28,51	51,73	51,68	**33,24**	-35,69 % ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	43,54	47,53	40,51	**29,26**	-27,78 % ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	68,66	57,80	63,36	**74,22**	17,14 % ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,89	58,74	63,33	**72,15**	13,92 % ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	64,89	57,53	63,63	**73,56**	15,61 % ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	79,87	56,89	62,81	**81,29**	29,42 % ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	65,41	56,30	63,33	**68,48**	8,13 % ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,63	57,63	62,81	**69,27**	10,28 % ▲	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	77,26	59,70	64,22	**80,54**	25,40 % ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	73,43	56,49	64,41	**80,30**	24,66 % ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	65,75	58,67	65,19	**78,60**	20,59 % ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	75,31	56,37	64,59	**80,19**	24,15 % ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	82,53	56,67	64,81	**85,41**	31,78 % ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,59	52,00	63,41	**81,21**	28,07 % ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,98	58,74	64,07	**76,08**	18,74 % ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	67,60	59,55	65,04	**78,22**	20,28 % ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	60,37	61,33	68,07	**75,85**	11,43 % ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	62,22	59,78	64,89	**77,70**	19,75 % ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	73,00	61,48	63,85	**80,02**	25,32 % ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	68,74	58,61	63,85	**79,31**	24,21 % ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,04	56,30	65,33	**77,63**	18,82 % ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	74,22	59,78	64,22	**78,84**	22,75 % ▲	74,09	74,83	91,71

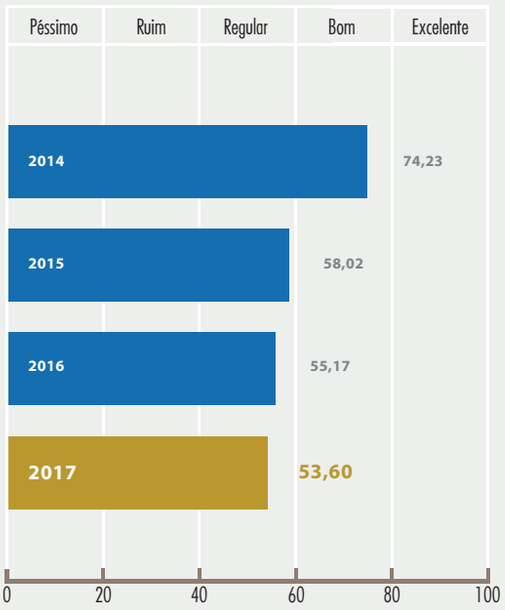
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



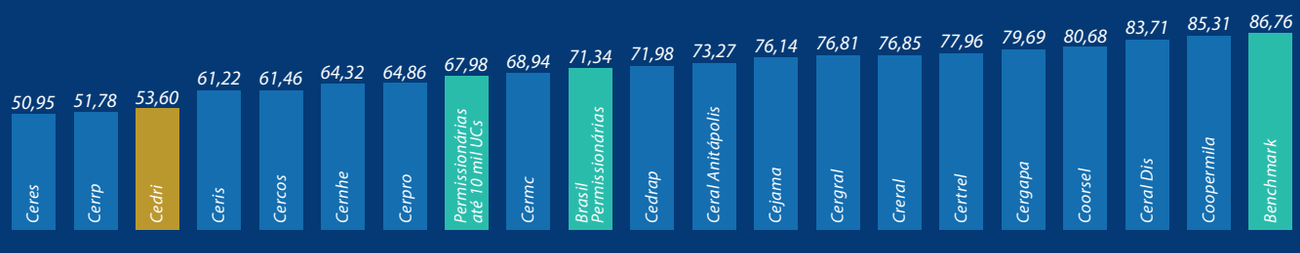
Evolução Iasc - Cedri



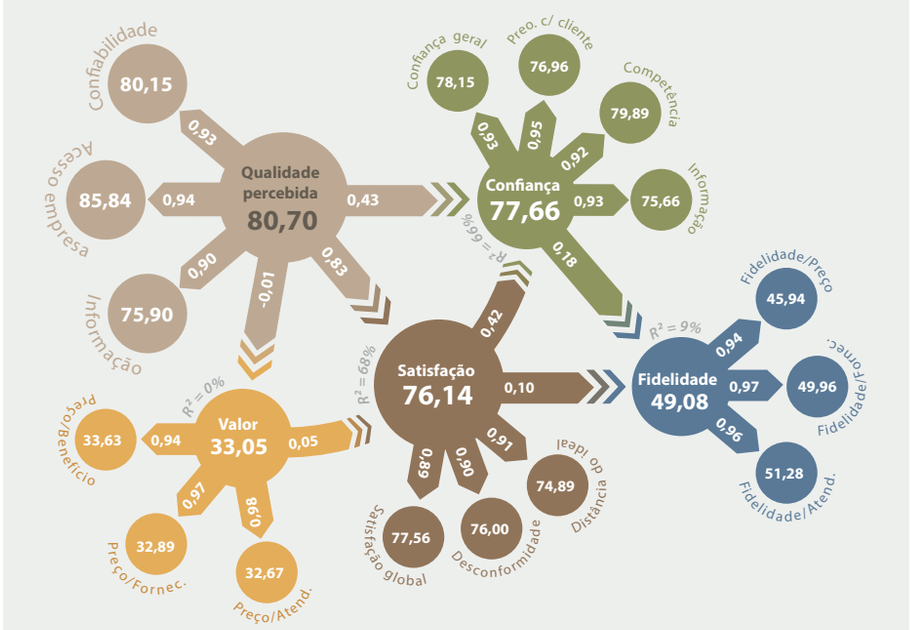
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	71,03	59,56	52,96	**59,53**	12,39 % ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	74,23	58,02	55,17	**53,60**	-2,85 % ▼	67,98	71,34	86,76
Confiança	69,31	60,11	55,69	**56,75**	1,91 % ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	46,61	33,09	37,45	**24,59**	-34,34 % ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	49,81	25,90	32,25	**28,98**	-10,15 % ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,98	60,73	53,06	**54,22**	2,19 % ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	57,38	59,41	54,30	**53,05**	-2,29 % ▼	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	65,10	59,48	52,22	**46,30**	-11,35 % ▼	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	78,38	60,89	53,63	**63,11**	17,67 % ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	54,31	60,96	52,37	**52,30**	-0,13 % ●	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	62,27	61,48	51,93	**51,85**	-0,14 % ●	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	78,44	62,15	53,93	**58,74**	8,93 % ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	73,08	59,59	52,95	**63,29**	19,53 % ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	76,30	57,26	50,30	**63,89**	27,03 % ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	77,18	57,19	53,26	**67,50**	26,75 % ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	87,78	62,00	53,48	**75,11**	40,45 % ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	50,44	62,12	54,07	**49,26**	-8,90 % ▼	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	73,70	59,41	53,63	**60,69**	13,16 % ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	73,97	58,35	52,88	**60,78**	14,95 % ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	66,37	56,67	52,81	**53,11**	0,56 % ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,70	56,37	52,00	**58,07**	11,68 % ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	84,28	58,81	54,37	**67,94**	24,95 % ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	75,26	59,11	53,04	**61,03**	15,08 % ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,85	61,70	52,22	**57,11**	9,36 % ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	82,34	57,41	52,81	**67,41**	27,63 % ▲	74,09	74,83	91,71

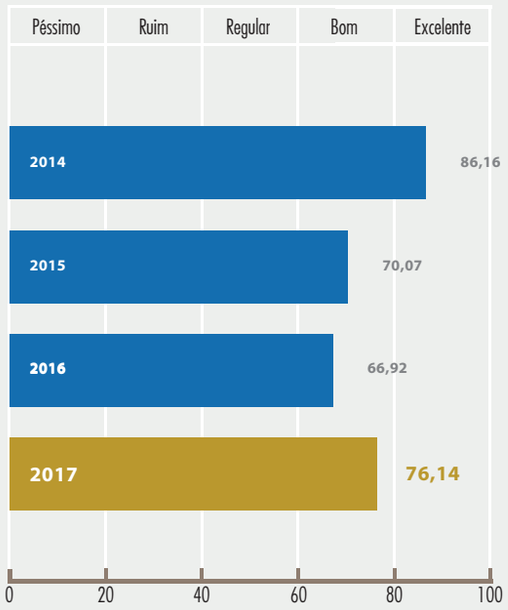
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



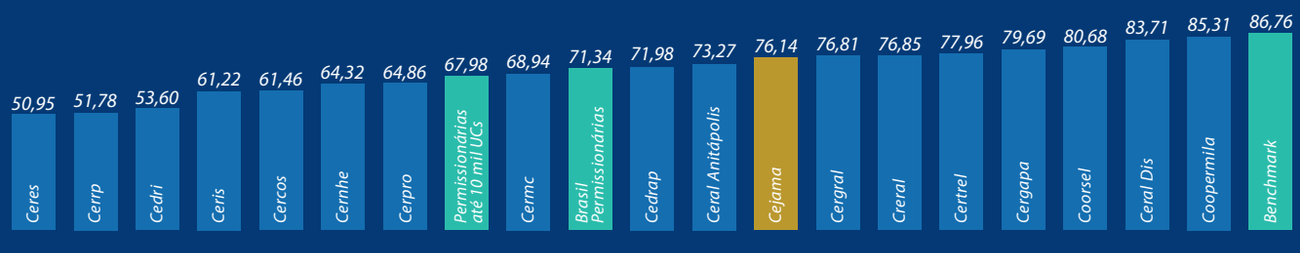
Evolução Iasc - Cejama



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	85,01	69,55	58,30	**80,70**	38,41 % ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	86,16	70,07	66,92	**76,14**	13,78 % ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	82,45	65,60	66,97	**77,66**	15,95 % ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	53,69	60,25	55,67	**49,08**	-11,84 % ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	41,54	34,87	38,72	**33,05**	-14,62 % ▼	33,35	36,79	56,18

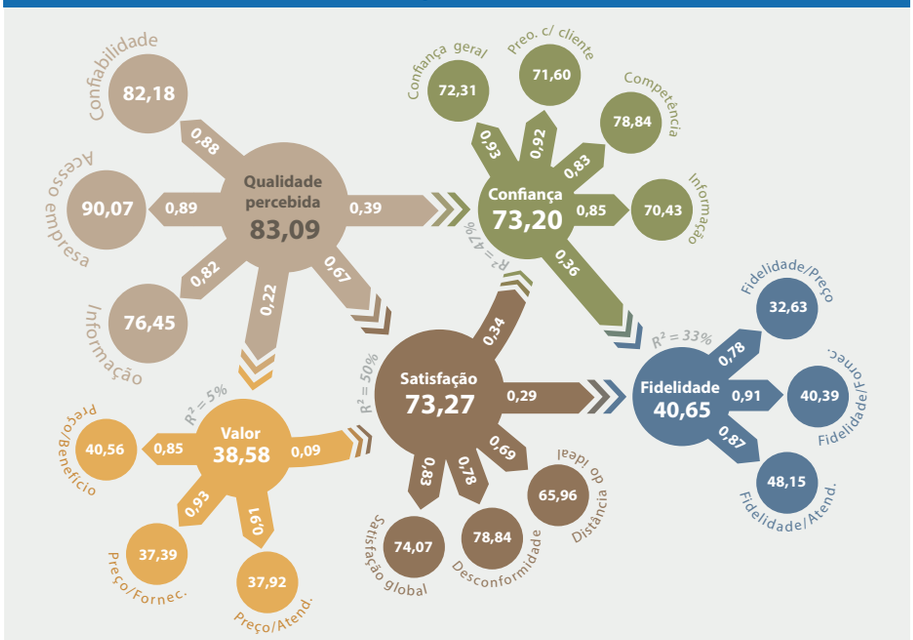
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,56	69,57	56,67	**75,90**	33,93 % ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	69,72	69,41	55,56	**76,36**	37,45 % ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	80,69	67,78	52,74	**72,15**	36,80 % ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	86,25	69,56	56,74	**81,58**	43,78 % ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,23	70,74	59,85	**74,59**	24,63 % ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	64,17	69,48	56,44	**74,81**	32,55 % ▲	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	84,31	70,44	58,67	**75,88**	29,33 % ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	91,60	70,22	57,07	**85,84**	50,42 % ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	90,83	68,74	57,85	**85,19**	47,25 % ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	91,63	69,04	55,78	**88,51**	58,69 % ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	93,12	71,11	56,54	**87,54**	54,83 % ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	94,11	70,22	56,22	**86,20**	53,33 % ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	88,29	72,00	58,96	**81,78**	38,69 % ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	87,12	68,85	60,88	**80,15**	31,65 % ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	89,26	67,11	71,48	**82,22**	15,03 % ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	85,61	66,44	63,56	**78,30**	23,19 % ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	84,91	68,67	56,90	**76,77**	34,92 % ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	89,48	68,89	56,22	**81,78**	45,45 % ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	88,52	71,11	61,19	**80,96**	32,32 % ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,93	70,89	55,93	**80,86**	44,58 % ▲	74,09	74,83	91,71

Permissionárias até 10 mil UCs

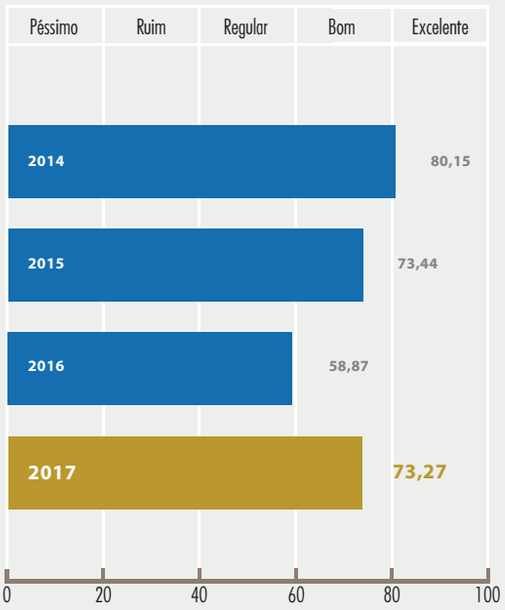


Ceral Anitápolis

Resultados aplicados ao modelo



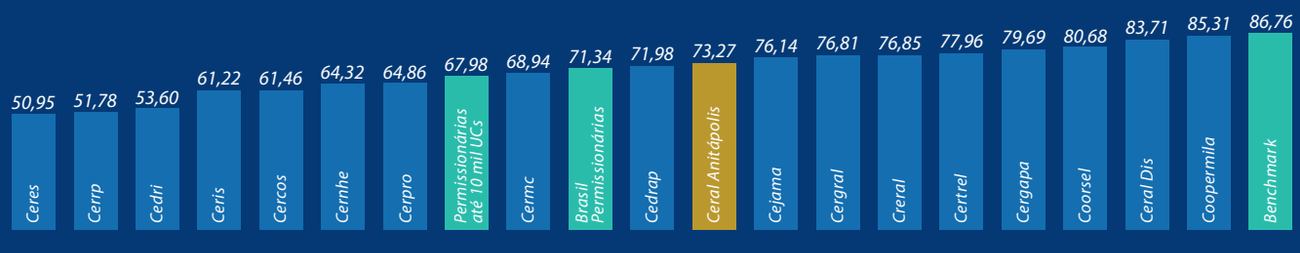
Evolução Iasc - Ceral Anitápolis



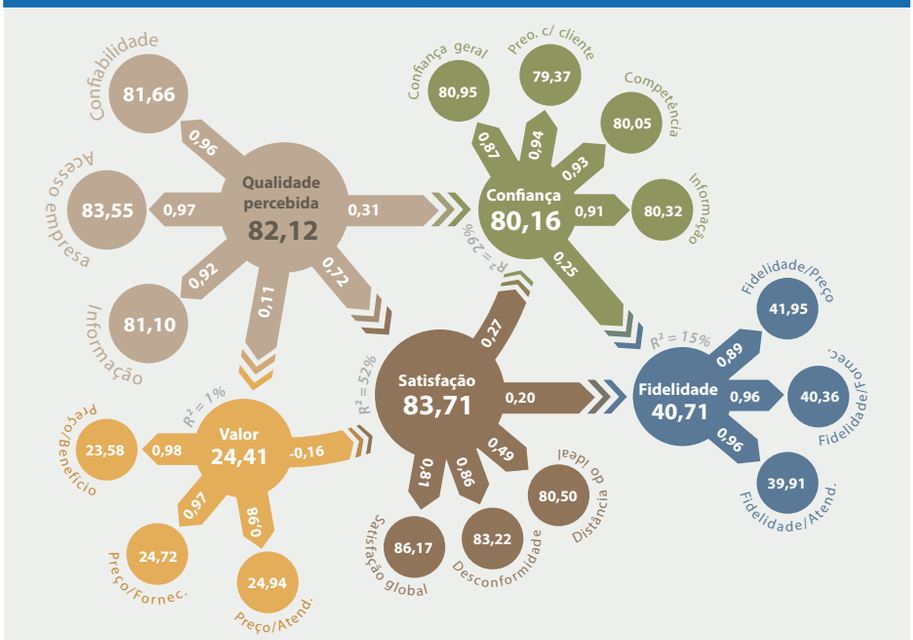
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	77,23	73,43	54,01	**83,09**	53,83% ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	80,15	73,44	58,87	**73,27**	24,45% ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	72,67	72,44	59,16	**73,20**	23,73% ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	52,83	49,16	51,86	**40,65**	-21,61% ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	41,07	39,86	37,26	**38,58**	3,53% ▲	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,36	76,19	54,13	**76,45**	41,23% ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	53,25	73,54	54,02	**68,46**	26,74% ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	72,94	75,84	53,16	**81,48**	53,27% ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	81,58	76,37	50,94	**88,70**	74,12% ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	48,55	78,31	57,44	**67,41**	17,36% ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	53,33	75,13	52,82	**68,25**	29,22% ▲	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	88,53	77,95	56,41	**84,41**	49,63% ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	88,06	76,62	54,87	**90,07**	64,14% ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	86,11	69,01	52,31	**88,33**	68,87% ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	86,38	75,29	55,38	**91,67**	65,51% ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	91,90	75,86	55,73	**90,93**	63,16% ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	89,95	82,54	55,73	**95,24**	70,90% ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,95	80,42	55,21	**84,18**	52,46% ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	77,02	67,70	53,13	**82,18**	54,67% ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	73,54	59,96	51,45	**77,07**	49,79% ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	68,96	53,26	49,23	**71,25**	44,73% ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	87,68	69,71	54,53	**91,50**	67,80% ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	87,16	68,25	53,16	**84,29**	58,55% ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	71,04	77,43	57,44	**81,13**	41,25% ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	73,72	77,60	52,99	**87,83**	65,75% ▲	74,09	74,83	91,71

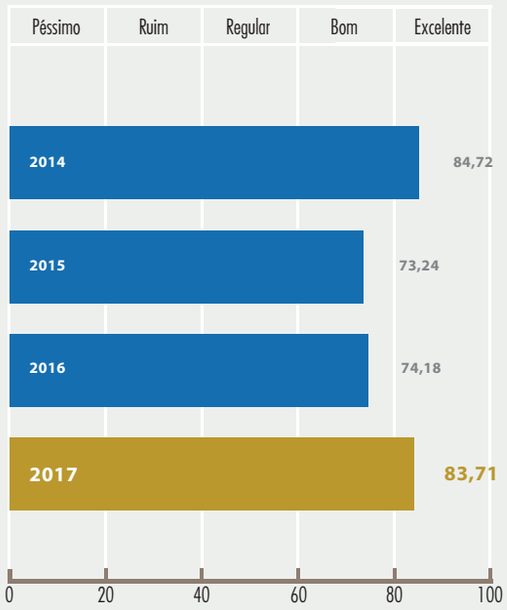
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



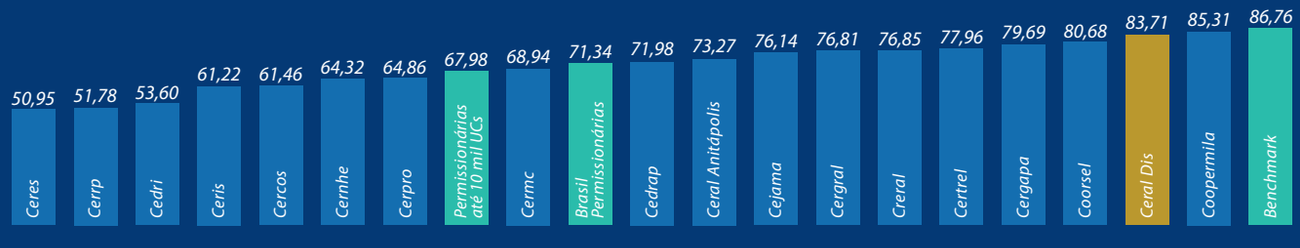
Evolução Iasc - Ceral-Dis



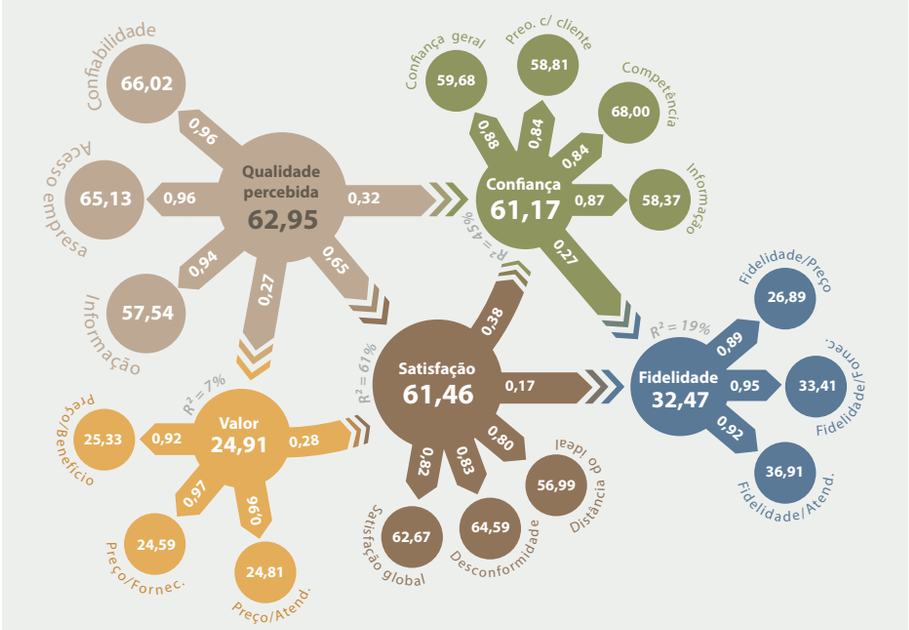
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	85,52	66,74	67,03	**82,12**	22,51% ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	84,72	73,24	74,18	**83,71**	12,84% ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	85,89	79,64	72,36	**80,16**	10,77% ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	71,40	84,67	60,09	**40,71**	-32,25% ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	46,01	33,18	46,64	**24,41**	-47,66% ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	83,28	65,23	67,04	**81,10**	20,96% ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	76,85	66,21	60,54	**80,32**	32,67% ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	87,53	65,08	69,16	**77,78**	12,46% ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	90,02	66,21	65,76	**81,25**	23,56% ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	78,46	65,53	69,84	**81,94**	17,33% ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	80,27	61,90	66,44	**81,86**	23,21% ▲	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	86,57	66,44	70,52	**83,45**	18,33% ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	86,36	68,21	68,16	**83,55**	22,57% ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	84,72	70,07	66,67	**83,80**	25,69% ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	88,43	65,31	68,25	**84,40**	23,65% ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	89,80	70,07	70,07	**83,90**	19,74% ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	82,77	68,03	69,39	**82,54**	18,95% ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	86,11	67,57	66,44	**83,09**	25,06% ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	86,92	66,67	65,91	**81,66**	23,89% ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	82,99	68,93	69,84	**80,95**	15,91% ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	85,03	68,93	65,08	**82,09**	26,13% ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	91,52	65,53	64,17	**83,08**	29,47% ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	87,73	65,08	61,68	**82,41**	33,61% ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	83,22	66,21	67,35	**79,63**	18,24% ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	91,02	65,31	67,35	**81,80**	21,46% ▲	74,09	74,83	91,71

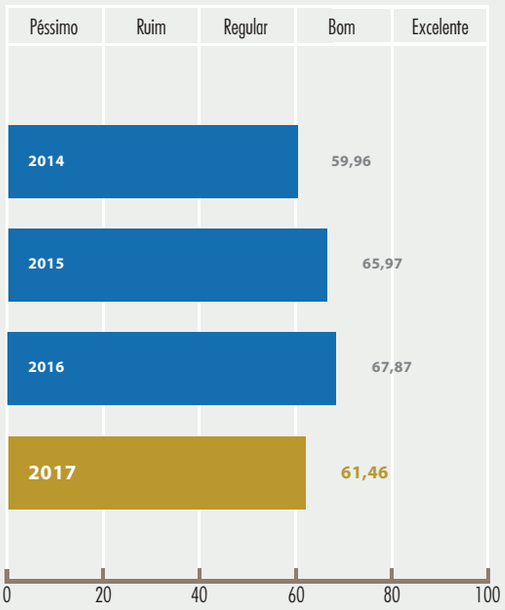
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



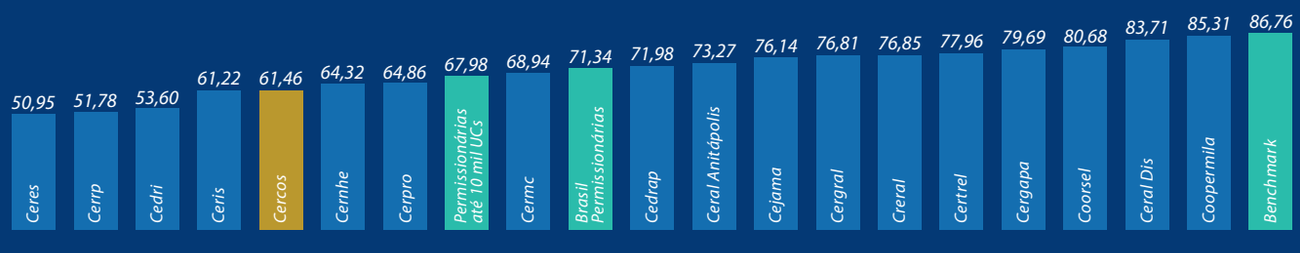
Evolução Iasc - Cercos



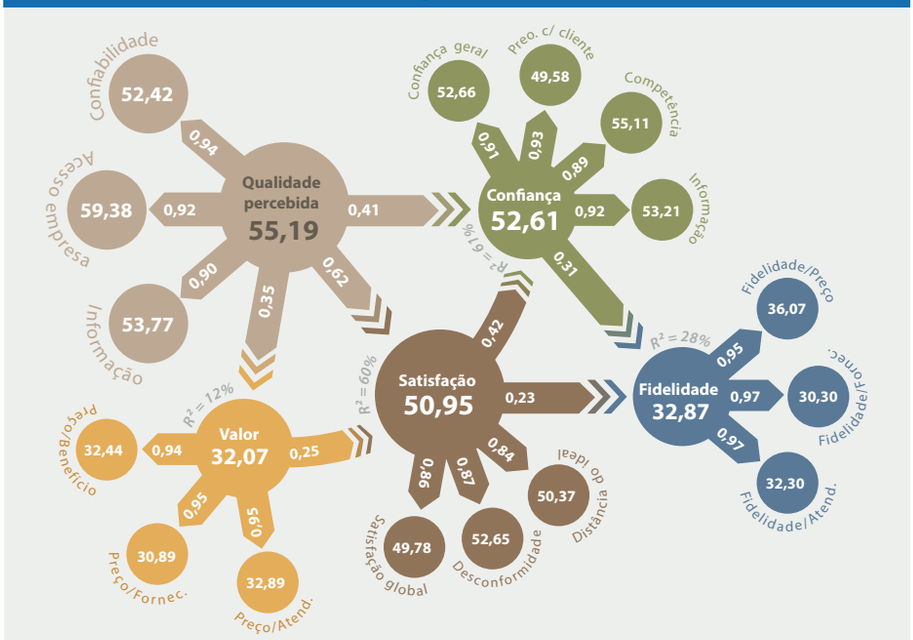
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	63,07	67,21	75,11	**62,95**	-16,19 % ▼	71,08	72,75	87,86
Satisfação	59,96	65,97	67,87	**61,46**	-9,44 % ▼	67,98	71,34	86,76
Confiança	57,68	65,37	67,96	**61,17**	-9,99 % ▼	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	24,81	52,40	36,93	**32,47**	-12,07 % ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	23,56	36,48	43,36	**24,91**	-42,55 % ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	53,84	60,27	73,01	**57,54**	-21,19 % ▼	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	54,81	61,64	71,33	**56,84**	-20,32 % ▼	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	42,74	55,86	67,48	**50,83**	-24,68 % ▼	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	59,86	64,60	73,19	**64,05**	-12,49 % ▼	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	56,22	61,85	77,19	**55,40**	-28,22 % ▼	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	49,93	54,64	72,22	**54,88**	-24,02 % ▼	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	59,48	63,05	76,67	**63,24**	-17,52 % ▼	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	68,41	70,90	76,15	**65,13**	-14,48 % ▼	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	67,41	78,08	75,81	**65,75**	-13,28 % ▼	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	71,33	72,45	75,66	**68,65**	-9,27 % ▼	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	73,33	79,00	80,01	**66,59**	-16,78 % ▼	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	68,59	60,89	74,44	**62,67**	-15,82 % ▼	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	61,41	64,06	74,83	**61,99**	-17,16 % ▼	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	66,51	70,11	76,16	**66,02**	-13,32 % ▼	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	67,26	75,19	79,48	**64,52**	-18,83 % ▼	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	69,78	71,04	72,37	**64,37**	-11,05 % ▼	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	69,04	72,46	73,92	**65,94**	-10,80 % ▼	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	61,63	69,14	76,03	**63,44**	-16,56 % ▼	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,81	63,63	79,48	**66,89**	-15,84 % ▼	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	66,52	69,18	75,70	**70,96**	-6,26 % ▼	74,09	74,83	91,71

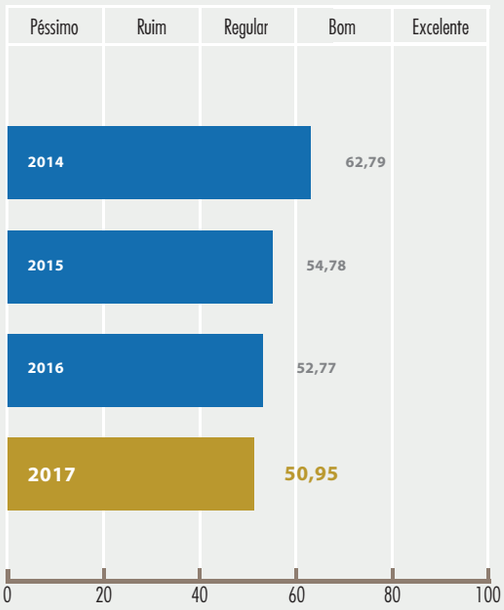
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



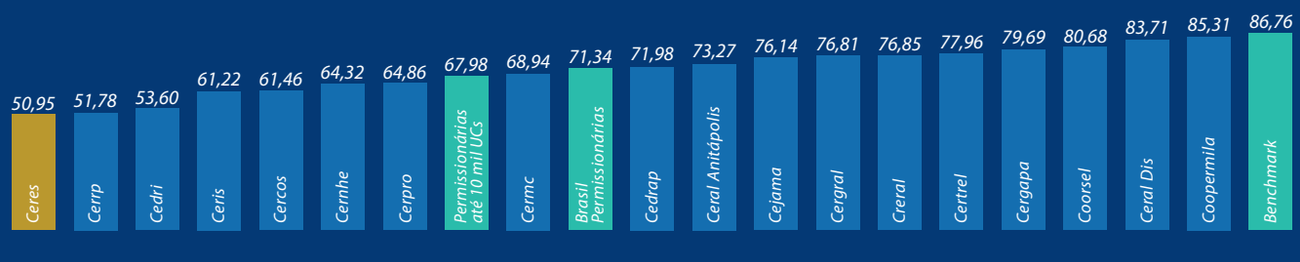
Evolução Iasc - Ceres



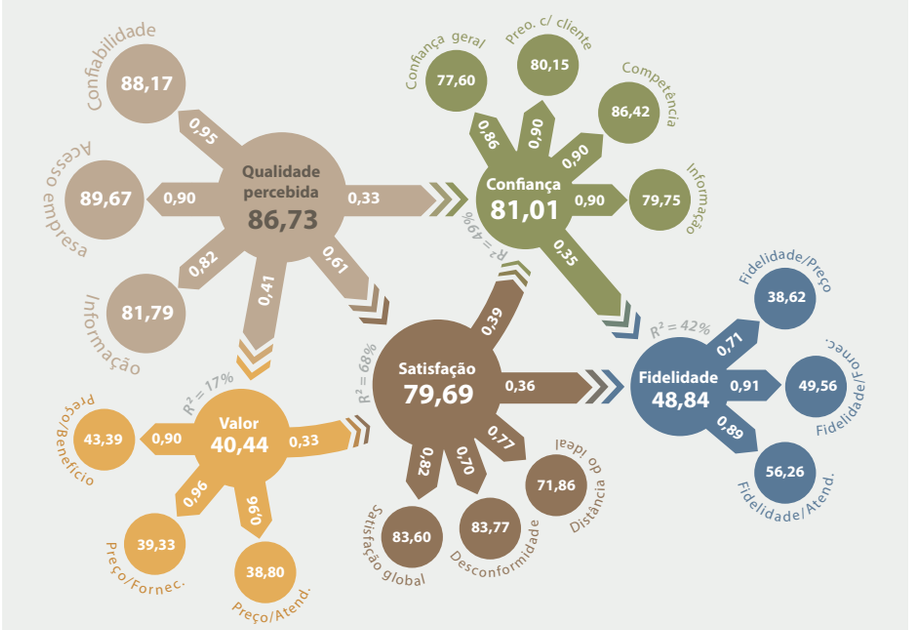
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	59,77	55,59	53,22	**55,19**	3,69 % ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	62,79	54,78	52,77	**50,95**	-3,45 % ▼	67,98	71,34	86,76
Confiança	58,03	51,83	47,87	**52,61**	9,91 % ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	32,63	34,19	29,33	**32,87**	12,06 % ▲	40,02	46,34	77,04
Valor	46,05	40,69	27,59	**32,07**	16,27 % ▲	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,47	55,70	50,95	**53,77**	5,55 % ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	48,33	54,00	51,65	**48,49**	-6,12 % ▼	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	56,96	55,48	51,28	**53,87**	5,06 % ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	69,02	55,64	55,40	**64,75**	16,88 % ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	41,65	55,11	42,47	**44,76**	5,40 % ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	40,06	55,11	50,44	**45,34**	-10,11 % ▼	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	76,81	58,84	54,44	**65,44**	20,21 % ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	66,25	58,12	57,41	**59,38**	3,43 % ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	62,22	55,63	56,95	**55,48**	-2,59 % ▼	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	63,43	57,38	53,14	**56,59**	6,50 % ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	77,01	62,46	68,72	**71,42**	3,93 % ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	72,11	62,96	60,36	**62,96**	4,31 % ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,51	52,15	47,88	**50,46**	5,38 % ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	57,54	52,97	51,33	**52,42**	2,11 % ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	47,93	55,85	51,63	**44,15**	-14,49 % ▼	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	51,70	55,04	47,93	**45,41**	-5,26 % ▼	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	68,48	52,69	54,68	**66,33**	21,31 % ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	68,45	53,54	58,57	**59,03**	0,79 % ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	48,44	49,11	39,63	**42,81**	8,04 % ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	60,21	51,56	55,56	**56,76**	2,18 % ▲	74,09	74,83	91,71

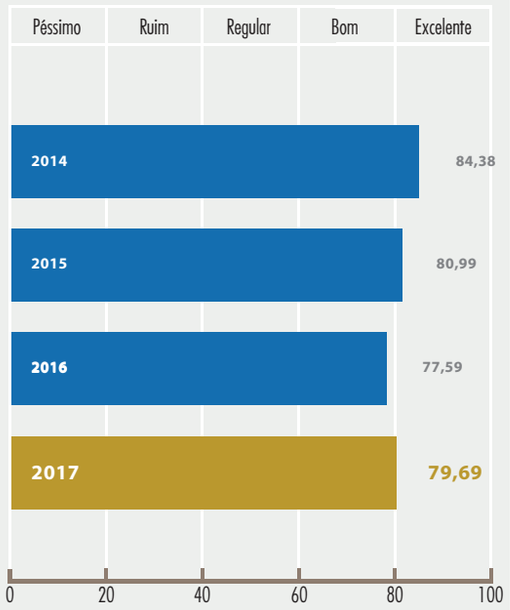
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



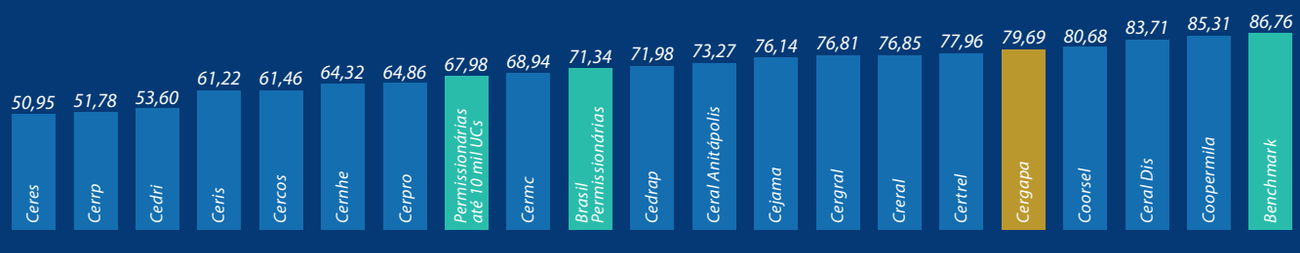
Evolução Iasc - Cergapa



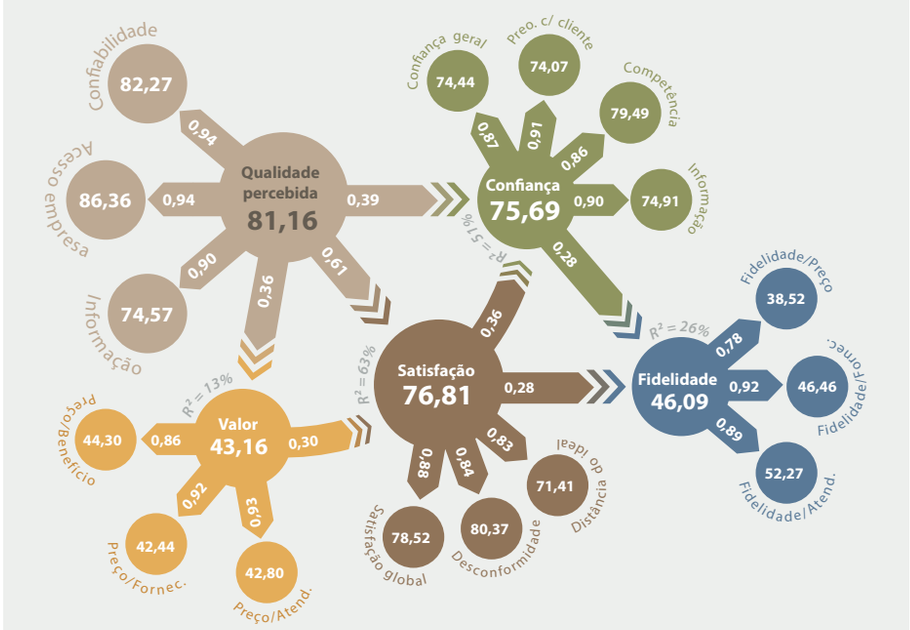
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,07	82,76	74,42	**86,73**	16,54 % ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	84,38	80,99	77,59	**79,69**	2,70 % ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	81,48	76,95	65,97	**81,01**	22,81 % ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	53,00	52,70	46,76	**48,84**	4,44 % ▲	40,02	46,34	77,04
Valor	38,61	35,63	45,25	**40,44**	-10,63 % ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,68	81,86	71,87	**81,79**	13,80 % ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	70,83	80,42	66,14	**78,31**	18,40 % ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	73,12	79,37	70,90	**82,54**	16,42 % ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	86,11	81,83	71,43	**88,46**	23,85 % ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,18	84,13	75,84	**81,31**	7,21 % ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,49	81,48	70,19	**77,23**	10,03 % ▲	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	92,35	83,95	76,72	**82,89**	8,05 % ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	91,34	85,20	74,11	**89,67**	21,00 % ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	92,00	83,97	83,25	**88,70**	6,55 % ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	94,62	84,44	71,96	**88,89**	23,53 % ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	93,83	86,67	76,72	**90,89**	18,47 % ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	85,01	86,07	68,96	**91,36**	32,48 % ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	91,24	84,83	69,66	**88,51**	27,05 % ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	85,08	81,31	78,13	**88,17**	12,85 % ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	83,77	80,07	90,83	**88,18**	-2,91 % ▼	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	80,82	80,25	89,24	**85,89**	-3,75 % ▼	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	92,75	77,99	69,49	**89,47**	28,76 % ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	87,15	81,31	73,02	**87,88**	20,36 % ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	80,07	83,25	74,78	**85,89**	14,86 % ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	85,93	85,01	71,43	**91,71**	28,40 % ▲	74,09	74,83	91,71

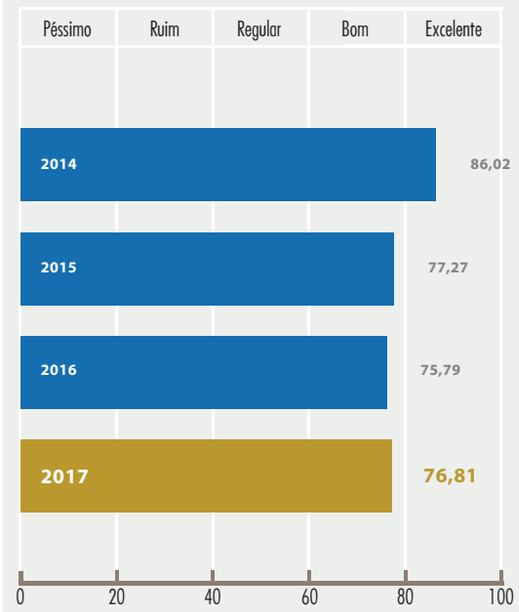
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



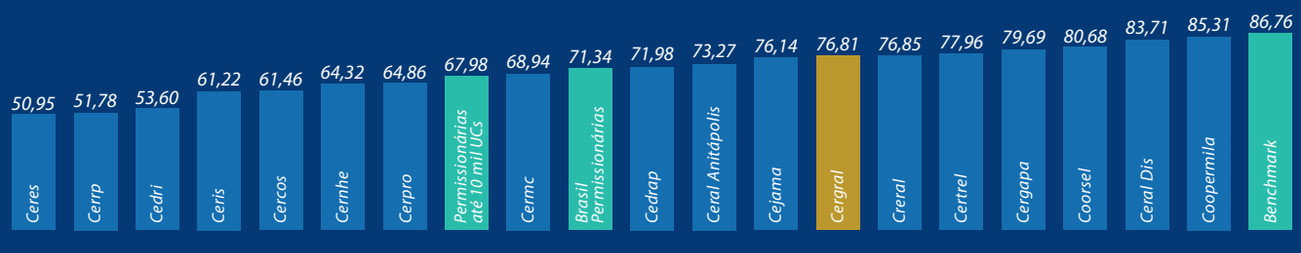
Evolução Iasc - Cergral



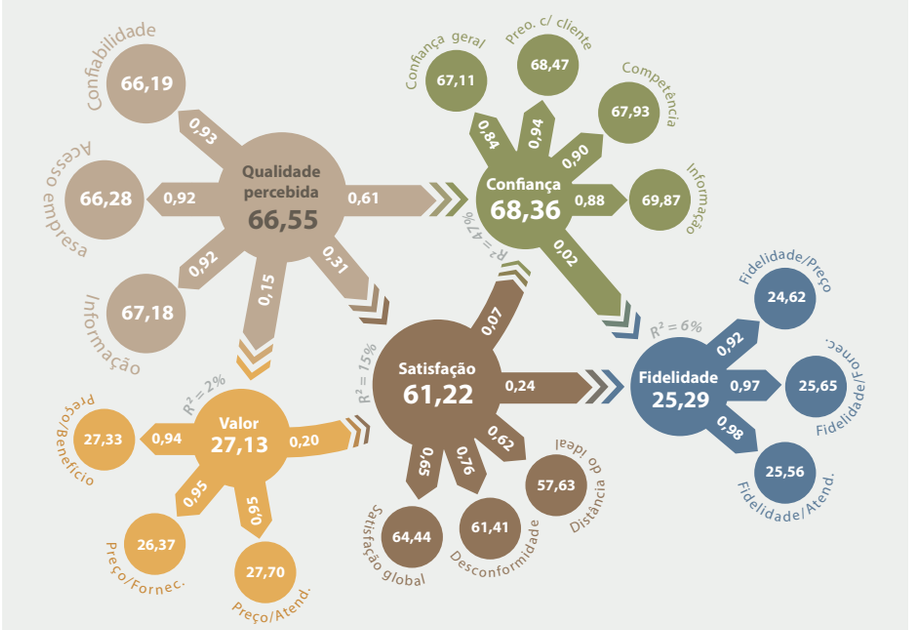
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,09	81,12	76,40	**81,16**	6,23% ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	86,02	77,27	75,79	**76,81**	1,35% ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	77,21	75,18	64,93	**75,69**	16,58% ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	56,41	45,87	44,38	**46,09**	3,86% ▲	40,02	46,34	77,04
Valor	38,24	38,23	40,99	**43,16**	5,29% ▲	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,89	78,27	75,63	**74,57**	-1,40% ▼	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,46	77,26	75,11	**66,74**	-11,14% ▼	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	77,47	80,22	74,30	**75,91**	2,18% ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,45	78,60	73,63	**86,45**	17,41% ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,44	77,63	77,56	**67,73**	-12,67% ▼	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	71,00	77,04	75,11	**69,93**	-6,90% ▼	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	85,53	78,89	78,07	**80,67**	3,32% ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	88,44	83,21	75,69	**86,36**	14,10% ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	86,56	79,63	79,33	**84,53**	6,56% ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	88,89	84,31	75,11	**86,07**	14,59% ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	91,84	84,56	76,22	**90,19**	18,33% ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	90,81	87,56	74,44	**88,81**	19,30% ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	84,10	80,00	73,33	**82,19**	12,08% ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	85,62	81,78	77,90	**82,27**	5,61% ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	88,37	82,07	84,96	**82,15**	-3,31% ▼	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	86,74	84,07	81,04	**81,11**	0,09% ●	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	81,36	78,24	74,89	**80,21**	7,11% ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	86,39	80,54	75,56	**83,37**	10,35% ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	83,56	82,96	75,33	**80,74**	7,18% ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	87,32	82,81	75,63	**86,06**	13,79% ▲	74,09	74,83	91,71

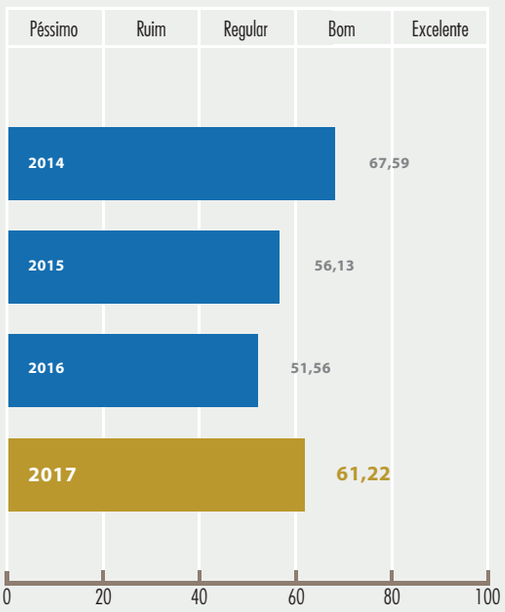
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



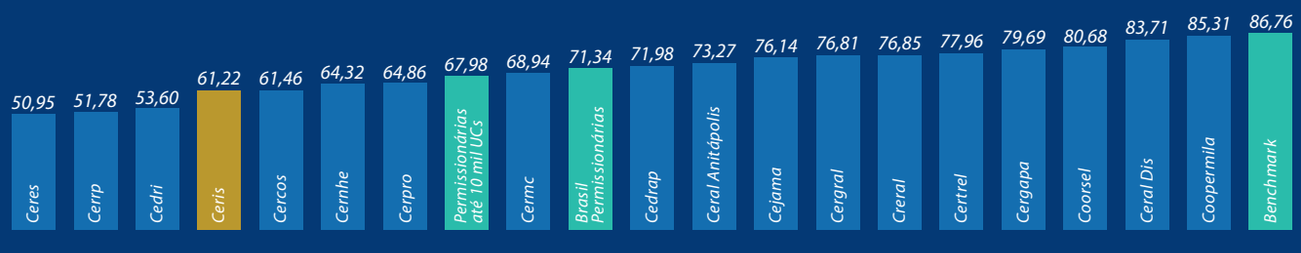
Evolução Iasc - Ceris



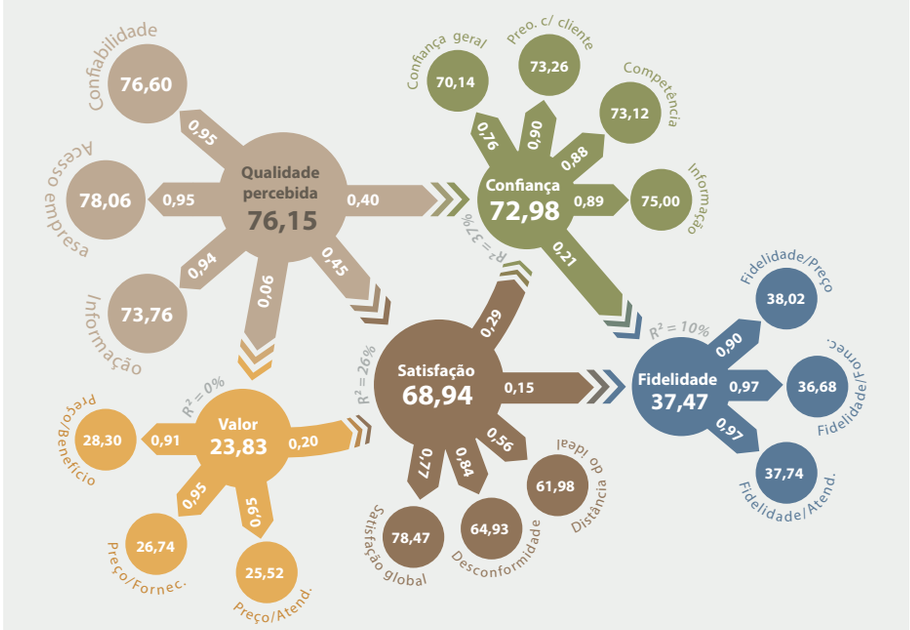
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	59,20	55,69	51,12	**66,55**	30,18 % ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	67,59	56,13	51,56	**61,22**	18,74 % ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	60,19	56,35	53,65	**68,36**	27,41 % ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	29,32	38,59	38,12	**25,29**	-33,65 % ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	37,51	21,39	33,87	**27,13**	-19,90 % ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,44	56,09	51,07	**67,18**	31,55 % ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	46,89	54,52	51,85	**61,07**	17,79 % ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	58,22	52,37	50,44	**66,22**	31,28 % ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	67,61	55,93	51,19	**69,65**	36,07 % ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	44,89	57,93	50,78	**64,22**	26,46 % ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	46,15	56,81	49,56	**67,78**	36,77 % ▲	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	68,89	58,96	52,59	**74,15**	40,99 % ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	66,07	56,06	51,87	**66,28**	27,79 % ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	68,42	55,63	50,74	**63,83**	25,80 % ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	69,25	54,52	51,56	**63,81**	23,78 % ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	73,59	55,78	53,19	**70,89**	33,29 % ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	65,70	57,04	52,37	**68,81**	31,40 % ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	53,39	57,33	51,48	**64,06**	24,43 % ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	56,10	54,95	50,43	**66,19**	31,25 % ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	56,37	52,59	49,93	**62,67**	25,52 % ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	56,52	51,41	50,15	**69,80**	39,18 % ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	61,68	55,78	51,68	**69,19**	33,89 % ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	60,09	56,22	51,04	**69,86**	36,89 % ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	49,59	57,19	51,26	**58,22**	13,58 % ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	52,35	56,52	48,55	**67,41**	38,86 % ▲	74,09	74,83	91,71

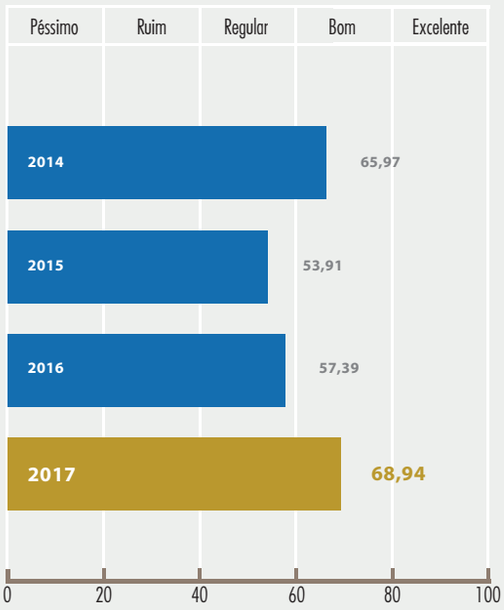
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



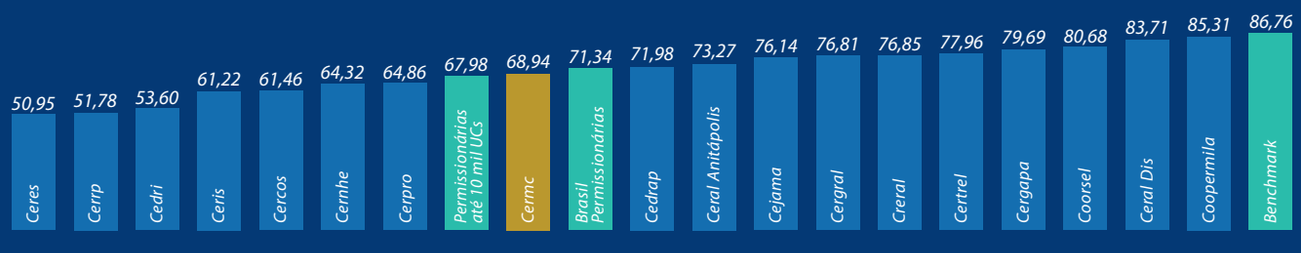
Evolução Iasc - Cermc



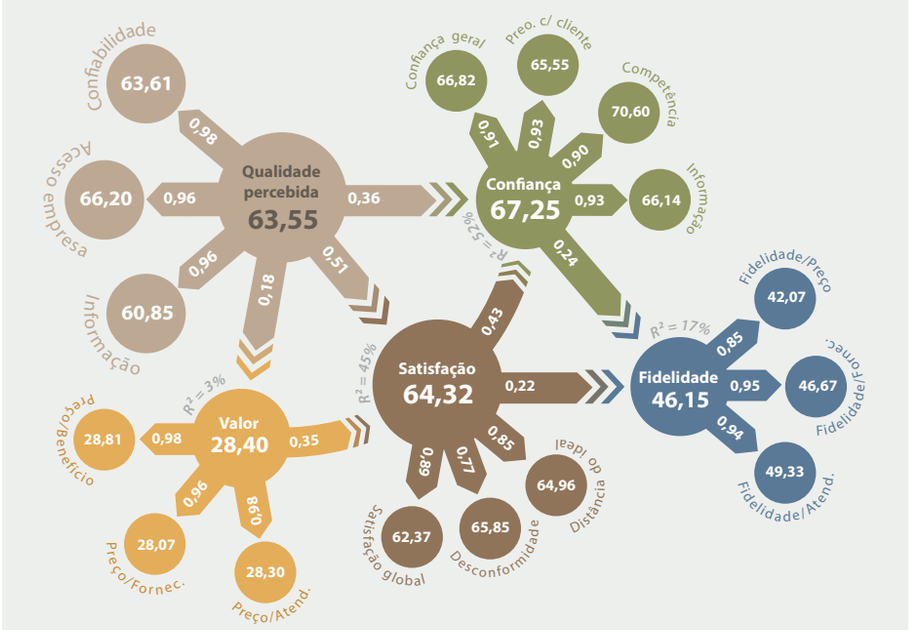
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	69,11	50,91	56,84	**76,15**	33,98% ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	65,97	53,91	57,39	**68,94**	20,12% ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	69,76	57,83	57,42	**72,98**	27,09% ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	44,39	37,72	39,74	**37,47**	-5,71% ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	40,50	32,69	30,67	**26,83**	-12,52% ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	69,59	50,97	56,89	**73,76**	29,66% ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	67,36	51,39	59,38	**76,39**	28,65% ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	71,01	49,04	54,51	**72,57**	33,12% ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	72,57	52,26	56,08	**77,24**	37,74% ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	69,10	50,17	57,12	**70,14**	22,80% ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,27	51,04	54,69	**67,20**	22,89% ▲	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	68,23	51,91	59,55	**79,01**	32,69% ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	68,96	50,59	56,91	**78,06**	37,17% ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	69,62	49,65	53,65	**74,83**	39,48% ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	68,75	51,56	58,68	**78,67**	34,07% ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	70,31	50,00	58,16	**78,99**	35,82% ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	67,53	50,00	58,68	**80,56**	37,28% ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	68,58	51,74	55,38	**77,26**	39,50% ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	68,78	51,16	56,71	**76,60**	35,06% ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	68,23	51,22	56,08	**75,17**	34,06% ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,71	52,08	55,03	**76,04**	38,17% ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	70,31	51,91	56,08	**78,70**	40,35% ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	67,88	50,52	56,60	**79,34**	40,18% ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	67,88	50,52	57,99	**73,96**	27,54% ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	70,66	50,69	58,51	**76,37**	30,53% ▲	74,09	74,83	91,71

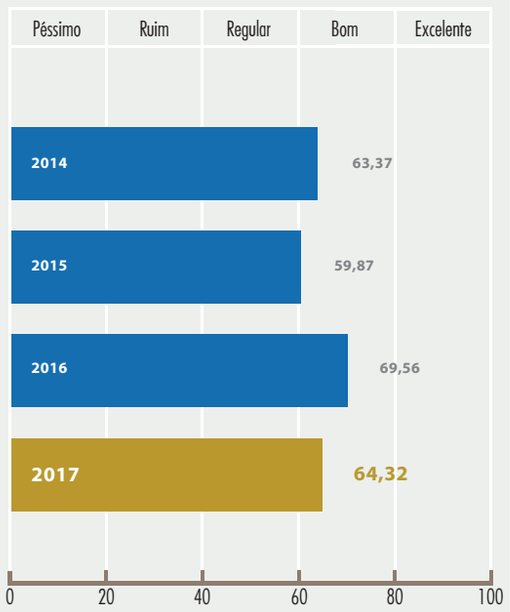
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



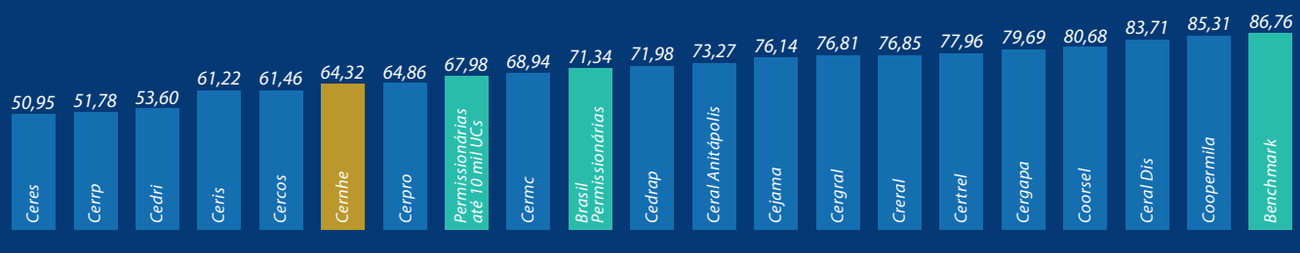
Evolução Iasc - Cernhe



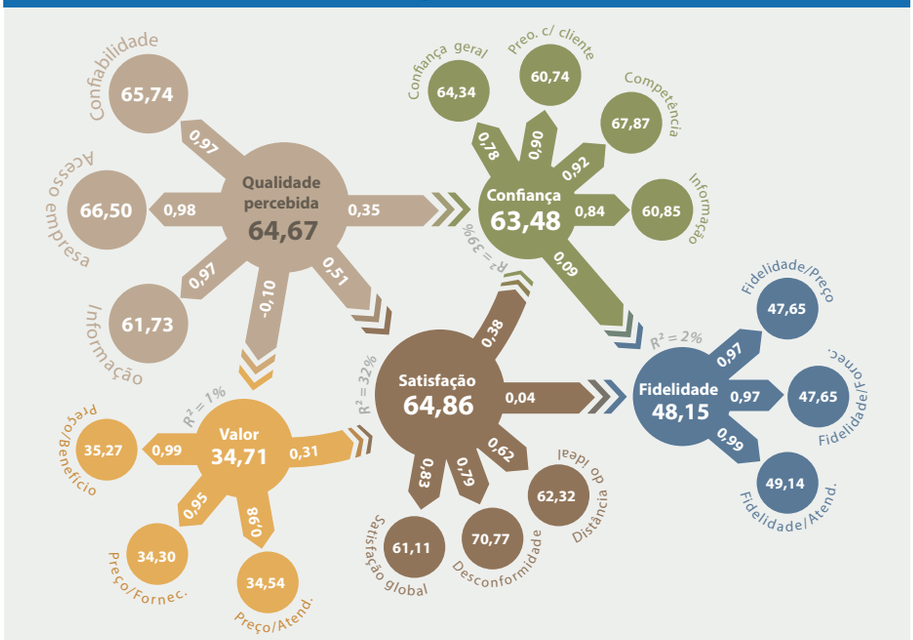
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,42	59,08	66,72	**63,55**	-4,76 % ▼	71,08	72,75	87,86
Satisfação	63,37	59,87	69,56	**64,32**	-7,53 % ▼	67,98	71,34	86,76
Confiança	53,11	55,56	67,52	**67,25**	-0,40 % ●	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	42,99	35,52	54,69	**46,15**	-15,62 % ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	31,73	21,71	40,23	**28,40**	-29,41 % ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	62,57	57,25	65,71	**60,85**	-7,40 % ▼	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,59	56,15	63,22	**60,81**	-3,80 % ▼	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	54,44	57,93	62,55	**54,26**	-13,25 % ▼	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	63,63	56,67	67,93	**64,88**	-4,48 % ▼	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,37	58,07	67,33	**60,07**	-10,78 % ▼	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	64,00	54,44	67,04	**60,18**	-10,23 % ▼	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	64,37	60,22	66,22	**64,89**	-2,01 % ▼	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	63,06	59,36	68,92	**66,20**	-3,94 % ▼	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	61,11	60,30	66,44	**63,01**	-5,15 % ▼	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	63,24	57,63	69,15	**67,14**	-2,91 % ▼	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	66,00	62,99	73,07	**70,07**	-4,11 % ▼	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	62,67	56,67	73,63	**68,53**	-6,92 % ▼	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	62,30	59,21	62,30	**62,25**	-0,07 % ●	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	61,64	60,60	65,56	**63,61**	-2,98 % ▼	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	58,00	61,19	65,99	**63,33**	-4,03 % ▼	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	57,78	60,52	65,33	**64,22**	-1,70 % ▼	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	65,25	59,26	65,21	**65,01**	-0,30 % ●	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	63,31	59,93	65,40	**61,70**	-5,65 % ▼	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	62,30	58,59	62,11	**62,12**	0,01 % ●	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	63,19	64,15	69,33	**65,26**	-5,87 % ▼	74,09	74,83	91,71

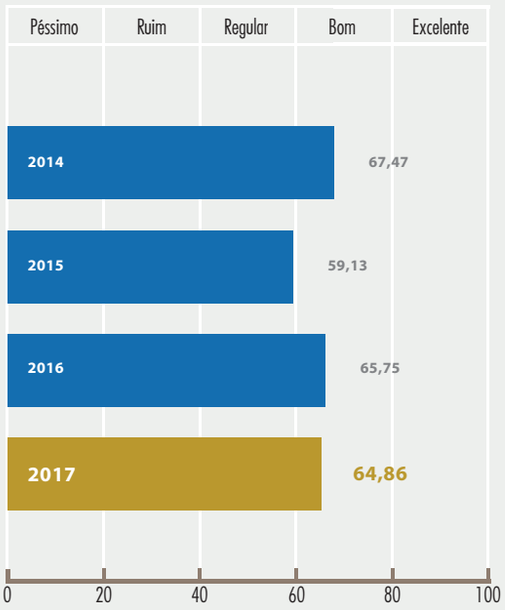
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



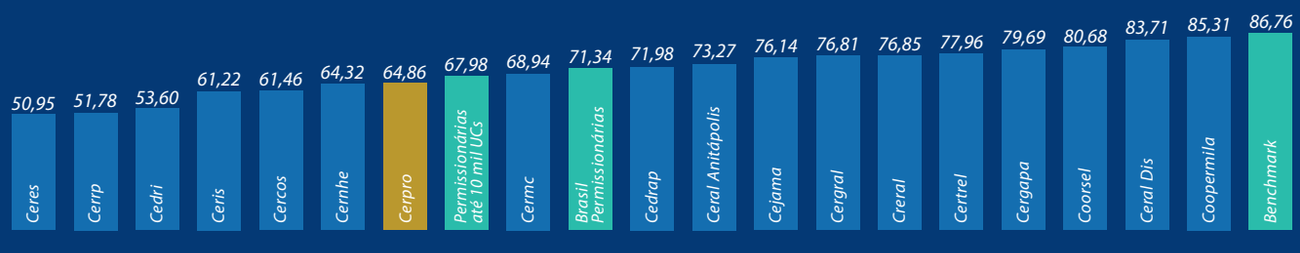
Evolução Iasc - Cerpro



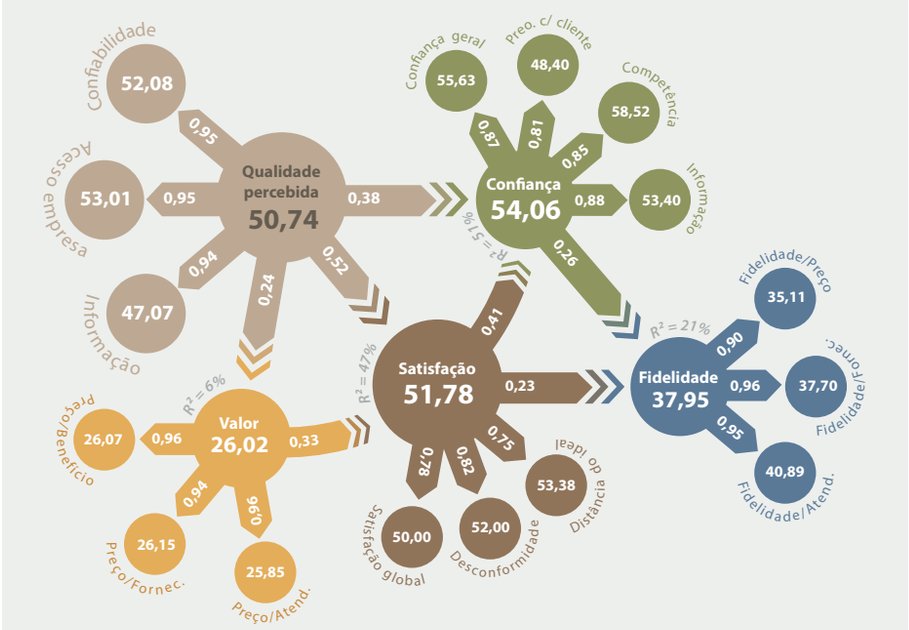
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	63,91	61,65	60,36	**64,67**	7,13% ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	67,47	59,13	65,75	**64,86**	-1,35% ▼	67,98	71,34	86,76
Confiança	61,53	58,12	63,82	**63,48**	-0,52% ▼	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	32,37	34,05	51,79	**48,15**	-7,03% ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	41,22	29,30	44,54	**34,71**	-22,07% ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	65,66	63,20	62,77	**61,73**	-1,64% ▼	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,49	61,35	58,45	**61,84**	5,79% ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	64,73	60,63	63,31	**57,36**	-9,39% ▼	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	66,18	66,91	63,77	**59,90**	-6,06% ▼	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,43	61,35	63,29	**61,35**	-3,05% ▼	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	65,70	62,56	63,04	**61,35**	-2,68% ▼	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	66,43	66,43	64,73	**68,60**	5,97% ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	63,29	60,07	60,77	**66,50**	9,42% ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	60,87	57,73	57,49	**64,98**	13,03% ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	62,80	60,74	63,53	**69,58**	9,52% ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	64,25	65,68	76,09	**69,44**	-8,73% ▼	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	64,01	59,66	50,72	**67,39**	32,86% ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,49	56,52	56,04	**61,11**	9,05% ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	62,80	61,75	57,58	**65,74**	14,18% ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	58,70	57,73	57,00	**71,74**	25,85% ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	59,90	62,32	53,86	**69,08**	28,25% ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	62,56	69,32	57,78	**64,01**	10,79% ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	62,32	62,56	61,11	**63,04**	3,16% ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,49	53,83	52,90	**63,04**	19,18% ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	68,84	64,73	62,80	**63,53**	1,15% ▲	74,09	74,83	91,71

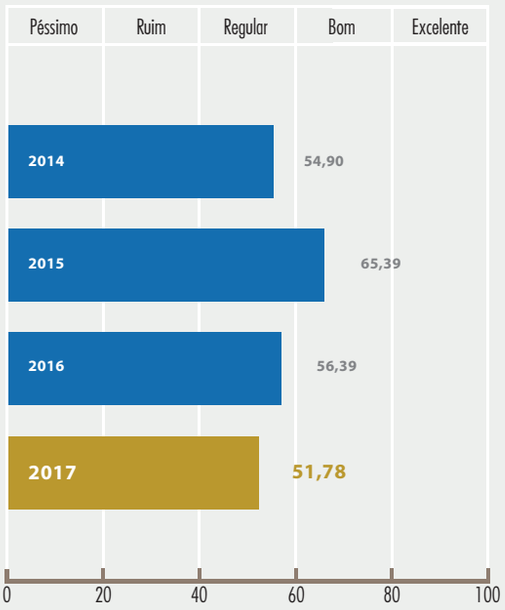
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



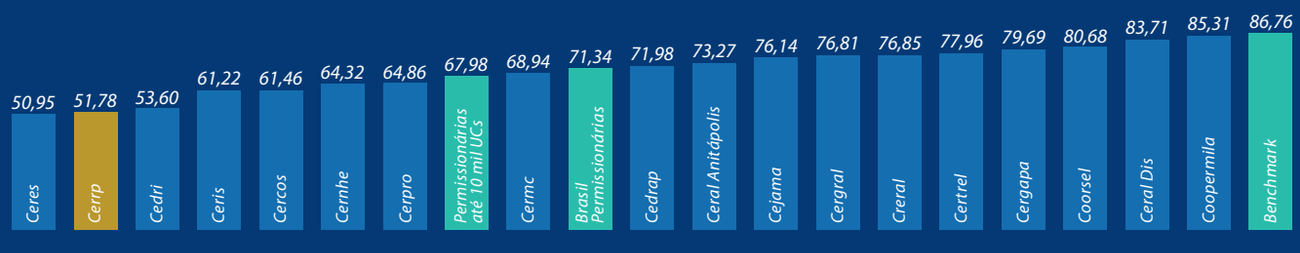
Evolução Iasc - Cerrp



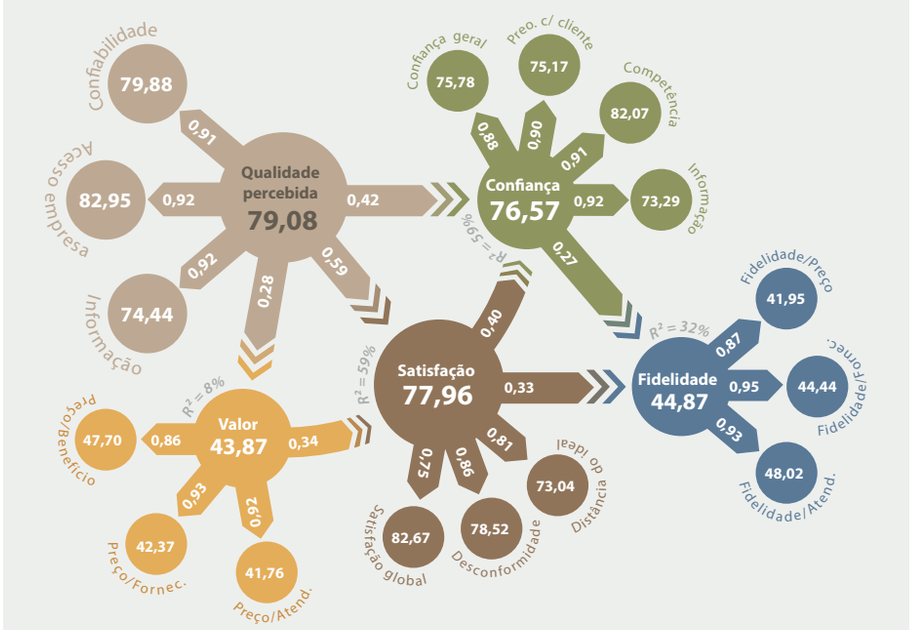
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	54,29	64,67	52,08	**50,74**	-2,57 % ▼	71,08	72,75	87,86
Satisfação	54,90	65,39	56,39	**51,78**	-8,18 % ▼	67,98	71,34	86,76
Confiança	54,91	63,31	57,85	**54,06**	-6,54 % ▼	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	47,43	52,42	38,77	**37,95**	-2,10 % ▼	40,02	46,34	77,04
Valor	45,78	44,47	40,14	**26,02**	-35,17 % ▼	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	52,35	62,93	53,87	**47,07**	-12,62 % ▼	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	51,70	58,89	53,11	**44,97**	-15,34 % ▼	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	50,71	60,26	52,11	**39,45**	-24,30 % ▼	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	57,88	70,37	53,48	**51,98**	-2,80 % ▼	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	52,07	56,73	54,37	**46,56**	-14,36 % ▼	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	49,70	63,93	54,89	**46,33**	-15,59 % ▼	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	52,00	67,41	55,26	**53,14**	-3,84 % ▼	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	56,41	68,28	53,15	**53,01**	-0,25 % ●	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	54,30	66,37	45,05	**53,50**	18,77 % ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	57,19	65,98	52,70	**53,29**	1,11 % ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	62,89	78,47	59,91	**58,68**	-2,06 % ▼	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	55,85	71,56	60,22	**51,19**	-15,01 % ▼	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	51,85	59,01	47,85	**48,42**	1,19 % ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	54,11	62,81	49,24	**52,08**	5,76 % ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	49,56	64,00	41,63	**56,96**	36,83 % ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	50,96	64,22	42,81	**52,59**	22,84 % ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	56,61	58,79	53,63	**49,11**	-8,41 % ▼	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	56,74	62,89	54,21	**51,73**	-4,59 % ▼	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	50,44	57,64	47,63	**47,43**	-0,42 % ●	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	60,37	69,29	55,56	**54,65**	-1,62 % ▼	74,09	74,83	91,71

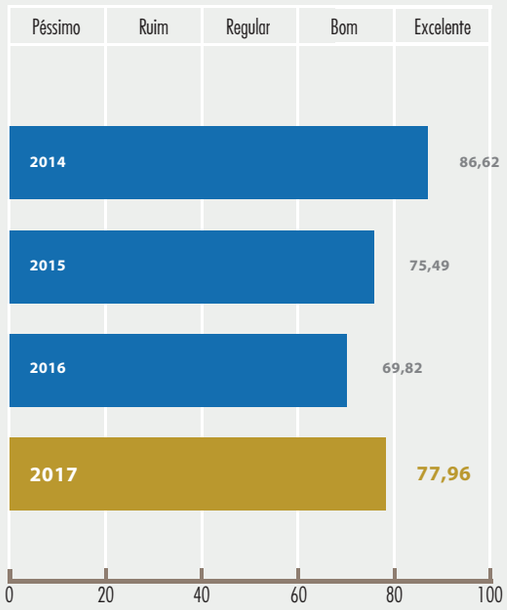
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



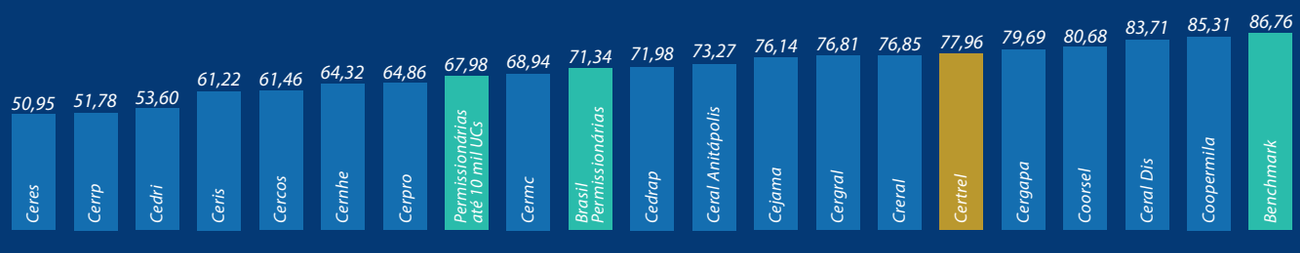
Evolução Iasc - Certrel



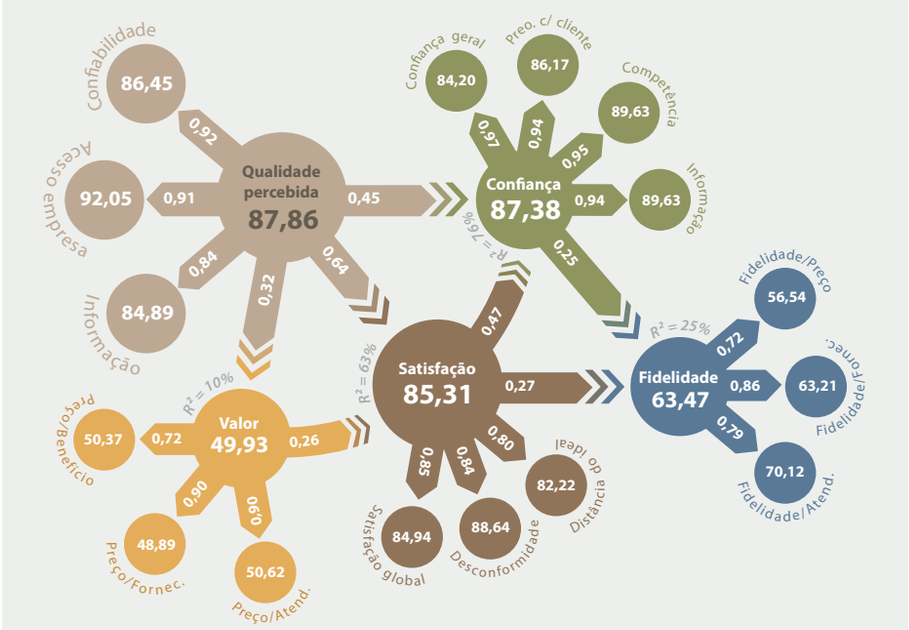
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	83,98	77,76	65,46	**79,08**	20,81% ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	86,62	75,49	69,82	**77,96**	11,67% ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	78,73	72,46	64,87	**76,57**	18,04% ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	46,09	57,28	42,28	**44,87**	6,11% ▲	40,02	46,34	77,04
Valor	40,91	38,50	37,40	**43,87**	17,28% ▲	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,88	75,99	63,91	**74,44**	16,48% ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,05	74,79	63,06	**73,30**	16,24% ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	80,59	76,89	61,19	**77,32**	26,38% ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	84,82	75,76	68,56	**78,08**	13,89% ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,46	73,85	62,70	**68,92**	9,92% ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,12	74,15	61,60	**71,19**	15,57% ▲	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	87,21	80,52	66,38	**77,85**	17,29% ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	89,08	80,05	67,38	**82,95**	23,11% ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	87,32	78,74	64,78	**84,83**	30,96% ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	87,38	80,24	67,42	**84,47**	25,30% ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	89,80	83,26	70,71	**87,82**	24,20% ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	94,74	81,33	67,89	**78,96**	16,30% ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	86,15	76,67	66,08	**78,63**	18,99% ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	85,10	77,24	65,06	**79,88**	22,78% ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	82,07	76,44	64,65	**80,44**	24,44% ▲	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	78,44	75,48	61,11	**80,15**	31,15% ▲	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	87,78	77,09	65,65	**79,49**	21,08% ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	88,66	75,02	65,00	**80,92**	24,50% ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	84,37	77,85	66,02	**77,70**	17,70% ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	89,26	81,56	67,93	**80,57**	18,62% ▲	74,09	74,83	91,71

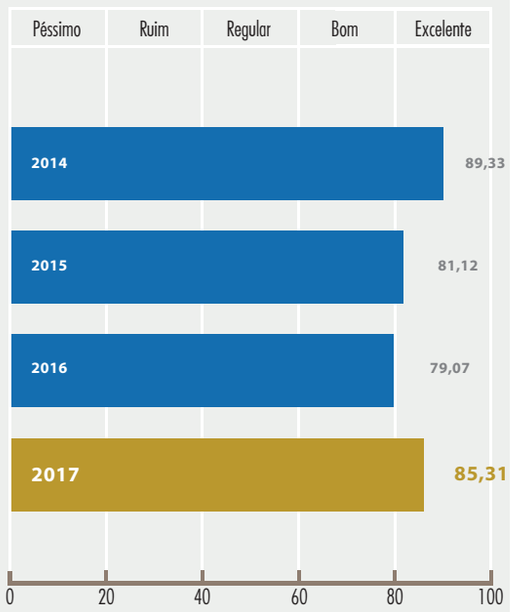
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



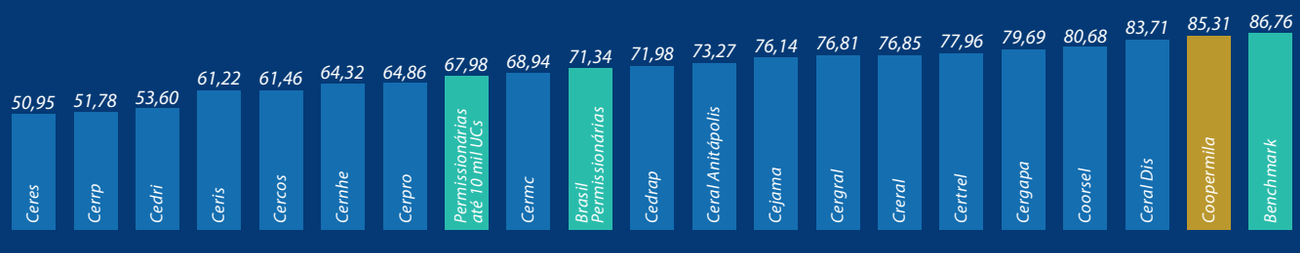
Evolução Iasc - Coopermila



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	87,17	83,48	77,36	**87,86**	13,56 % ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	89,33	81,12	79,07	**85,31**	7,89 % ▲	67,98	71,34	86,76
Confiança	85,52	73,47	66,26	**87,38**	31,87 % ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	63,78	67,82	49,54	**63,47**	28,12 % ▲	40,02	46,34	77,04
Valor	47,56	35,98	47,59	**49,93**	4,92 % ▲	33,35	36,79	56,18

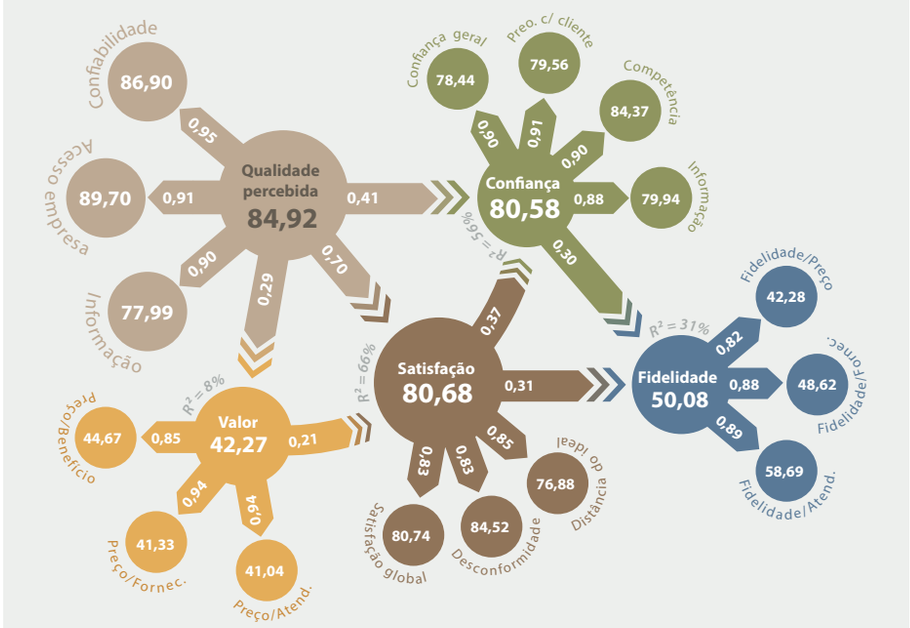
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	82,72	83,54	73,70	**84,89**	15,17 % ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	80,30	83,21	71,60	**80,05**	11,79 % ▲	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	80,88	82,72	77,28	**84,69**	9,58 % ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	89,92	84,20	67,65	**90,83**	34,26 % ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	79,80	83,46	76,30	**80,25**	5,18 % ▲	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	77,28	83,70	72,35	**85,35**	17,98 % ▲	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	88,11	83,95	77,04	**88,15**	14,42 % ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	91,42	83,41	77,09	**92,05**	19,41 % ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	91,36	82,96	84,94	**89,65**	5,54 % ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	91,67	82,96	80,99	**94,32**	16,46 % ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	93,09	84,44	78,02	**94,32**	20,88 % ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	92,35	83,46	69,14	**93,09**	34,64 % ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	88,64	83,21	72,35	**88,89**	22,87 % ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	87,36	83,50	81,40	**86,45**	6,21 % ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	88,40	83,21	91,11	**84,44**	-7,32 % ▼	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	85,43	82,96	89,63	**86,67**	-3,31 % ▼	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	88,89	83,70	73,58	**84,89**	15,37 % ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	90,12	83,21	80,00	**88,89**	11,11 % ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	85,43	83,46	77,78	**87,16**	12,06 % ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	85,86	84,44	76,30	**86,67**	13,59 % ▲	74,09	74,83	91,71

Permissionárias até 10 mil UCs

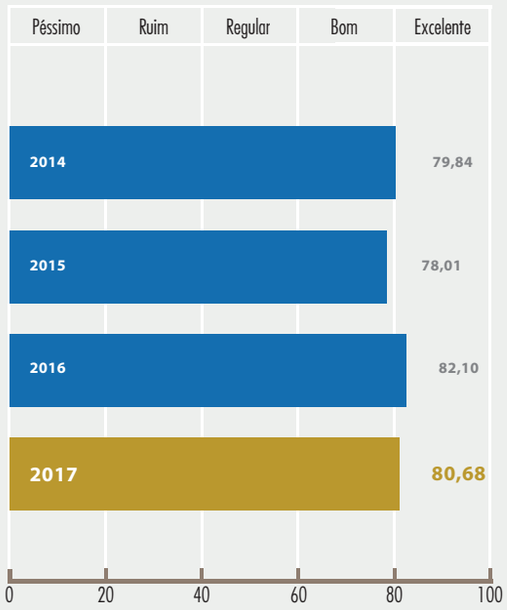


Coorsel

Resultados aplicados ao modelo



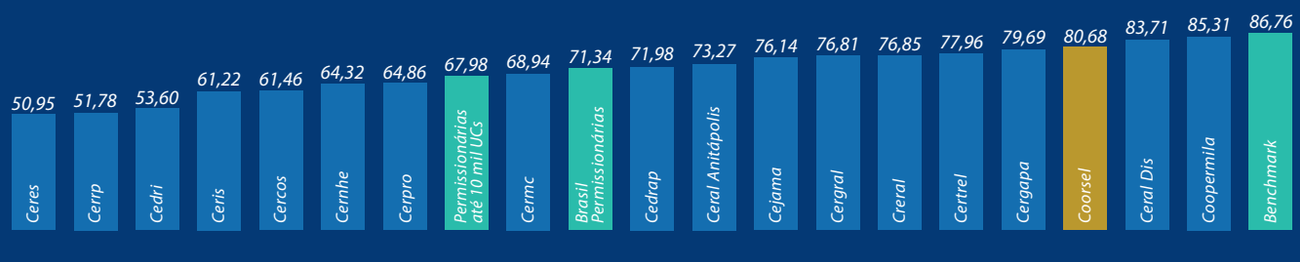
Evolução Iasc - Coorsel



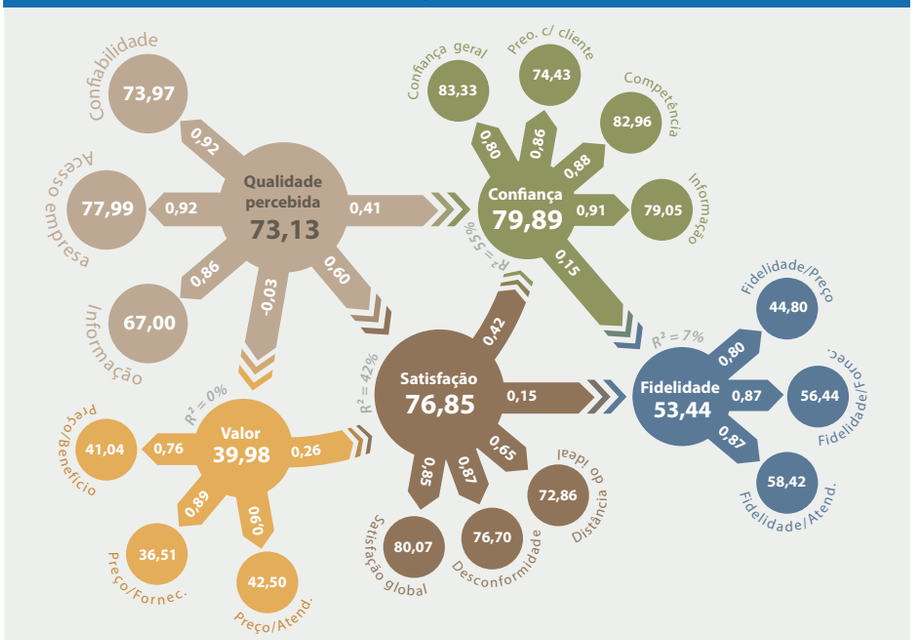
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	80,27	80,12	80,18	**84,92**	5,90% ▲	71,08	72,75	87,86
Satisfação	79,84	78,01	82,10	**80,68**	-1,72% ▼	67,98	71,34	86,76
Confiança	73,15	69,74	73,89	**80,58**	9,05% ▲	69,31	71,87	87,38
Fidelidade	47,42	46,22	48,61	**50,08**	3,02% ▲	40,02	46,34	77,04
Valor	36,22	46,42	41,43	**42,27**	2,02% ▲	33,35	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	70,29	77,62	77,66	**77,99**	0,43% ▲	67,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	60,48	76,88	76,74	**74,58**	-2,81% ▼	64,57	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	70,30	76,22	72,67	**78,08**	7,44% ▲	64,73	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,51	76,08	79,26	**88,01**	11,04% ▲	73,81	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	61,95	79,12	79,19	**73,41**	-7,30% ▼	63,46	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	60,46	76,29	78,74	**72,92**	-7,40% ▼	64,04	65,44	85,35
Detalhamento das contas	85,03	81,11	79,33	**80,96**	2,05% ▲	72,66	74,14	88,15
Acesso à empresa	87,17	81,22	81,36	**89,70**	10,26% ▲	74,50	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	85,13	76,73	84,96	**88,42**	4,07% ▲	73,36	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	88,89	82,69	82,07	**88,97**	8,40% ▲	75,13	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	90,07	86,70	83,45	**91,88**	10,11% ▲	79,02	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	91,48	84,30	77,19	**91,70**	18,81% ▲	74,43	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	80,26	75,69	79,11	**87,55**	10,67% ▲	70,56	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	83,11	81,48	81,51	**86,90**	6,62% ▲	71,44	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	86,37	85,48	87,33	**86,30**	-1,19% ▼	70,27	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	83,56	85,63	86,67	**86,81**	0,17% ●	70,49	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	78,50	73,57	76,97	**89,00**	15,63% ▲	72,39	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	82,24	74,15	77,93	**86,33**	10,78% ▲	72,35	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	83,78	86,22	80,00	**86,74**	8,43% ▲	69,06	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,21	83,85	80,15	**86,24**	7,60% ▲	74,09	74,83	91,71

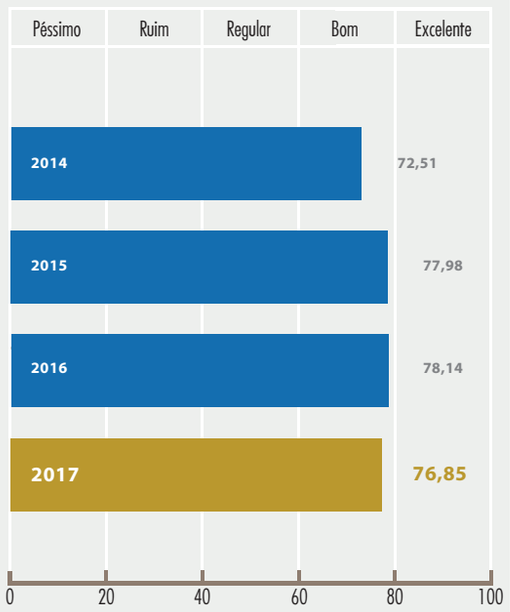
Permissionárias até 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



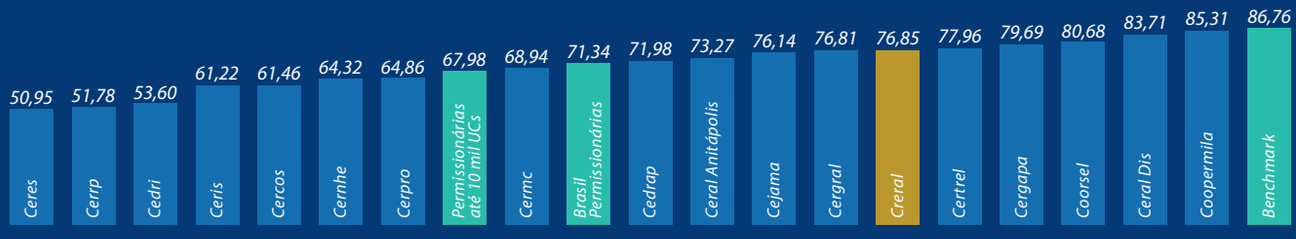
Evolução Iasc - Creral



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,28%	79,96%	75,40 %	**73,13 %**	-3,02% ▼	71,08 %	72,75 %	87,86 %
Satisfação	72,51%	77,98%	78,14 %	**76,85 %**	-1,65% ▼	67,98 %	71,34 %	86,76 %
Confiança	74,30%	79,57%	71,56 %	**79,89 %**	11,65% ▲	69,31 %	71,87 %	87,38 %
Fidelidade	68,94%	72,27%	56,60 %	**53,44 %**	-5,59% ▼	40,02 %	46,34 %	77,04 %
Valor	54,55%	50,85%	39,26 %	**39,98 %**	1,83% ▲	33,35 %	36,79 %	56,18 %

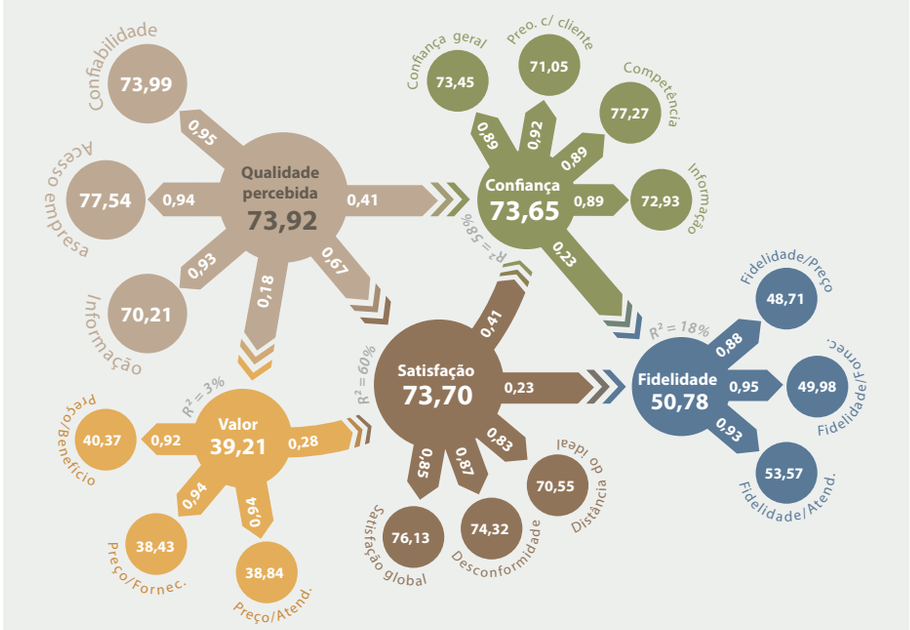
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias até 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	57,35%	79,75%	72,46%	**67,00%**	-7,53% ▼	67,21%	68,98%	84,89%
Explicação sobre o uso adequado da energia	54,26%	80,15%	68,61%	**62,90%**	-8,32% ▼	64,57%	66,26%	80,32%
Segurança no valor cobrado	56,99%	77,43%	74,25%	**59,38%**	-20,03% ▼	64,73%	67,60%	84,69%
Mesmo atendimento a todos os consumidores	58,89%	80,82%	81,48%	**79,25%**	-2,74% ▼	73,81%	75,34%	90,83%
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	57,01%	79,72%	69,14%	**57,20%**	-17,26% ▼	63,46%	65,08%	81,94%
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,63%	80,33%	64,37%	**59,75%**	-7,19% ▼	64,04%	65,44%	85,35%
Detalhamento das contas	60,32%	80,07%	76,90%	**83,51%**	8,60% ▲	72,66%	74,14%	88,15%
Acesso à empresa	59,50%	81,19%	78,56%	**77,99%**	-0,73% ▼	74,50%	76,27%	92,05%
Pontualidade na prestação de serviços	59,70%	80,11%	73,54%	**76,85%**	4,50% ▲	73,36%	75,56%	91,65%
Facilidade para contatar a empresa	60,04%	80,29%	81,09%	**74,47%**	-8,17% ▼	75,13%	76,17%	94,32%
Cordialidade no atendimento	62,11%	84,34%	87,61%	**80,67%**	-7,93% ▼	79,02%	81,24%	94,32%
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	58,47%	83,42%	80,95%	**83,95%**	3,70% ▲	74,43%	76,04%	95,24%
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	57,17%	77,78%	69,58%	**74,00%**	6,34% ▲	70,56%	72,34%	88,89%
Confiabilidade nos serviços	57,98%	78,94%	75,10%	**73,97%**	-1,52% ▼	71,44%	72,93%	88,17%
Fornecimento de energia sem interrupção	59,08%	79,37%	77,78%	**71,78%**	-7,71% ▼	70,27%	73,25%	89,41%
Fornecimento de energia sem variar tensão	58,29%	79,37%	76,01%	**69,31%**	-8,82% ▼	70,49%	72,42%	89,04%
Avisos sobre corte por falta de pagamento	57,17%	77,78%	76,67%	**79,11%**	3,19% ▲	72,39%	72,49%	91,50%
Confiabilidade das soluções dadas	56,47%	80,15%	74,07%	**73,22%**	-1,15% ▼	72,35%	73,72%	89,94%
Rapidez na volta da energia após interrupção	57,92%	81,31%	70,79%	**69,14%**	-2,33% ▼	69,06%	70,89%	87,26%
Avisos sobre interrupção para manutenção	58,96%	75,66%	75,31%	**81,24%**	7,87% ▲	74,09%	74,83%	91,71%

Brasil Permissionárias até 10 mil UCs

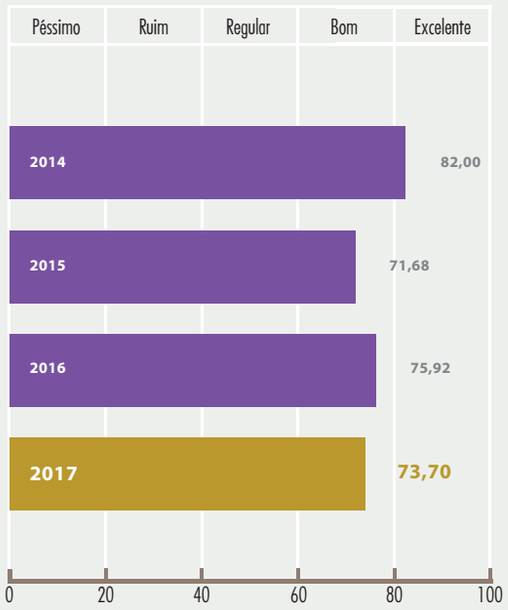


Permissionárias acima de 10 mil UCs

Resultados aplicados ao modelo



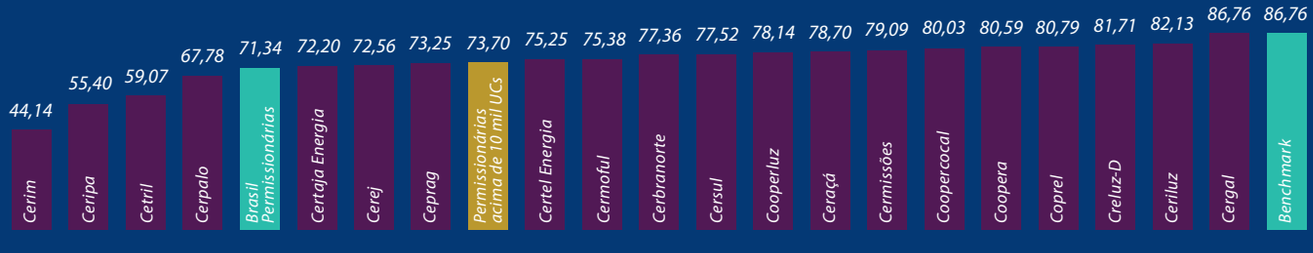
Evolução Iasc - Permissionárias acima de 10 mil UCs



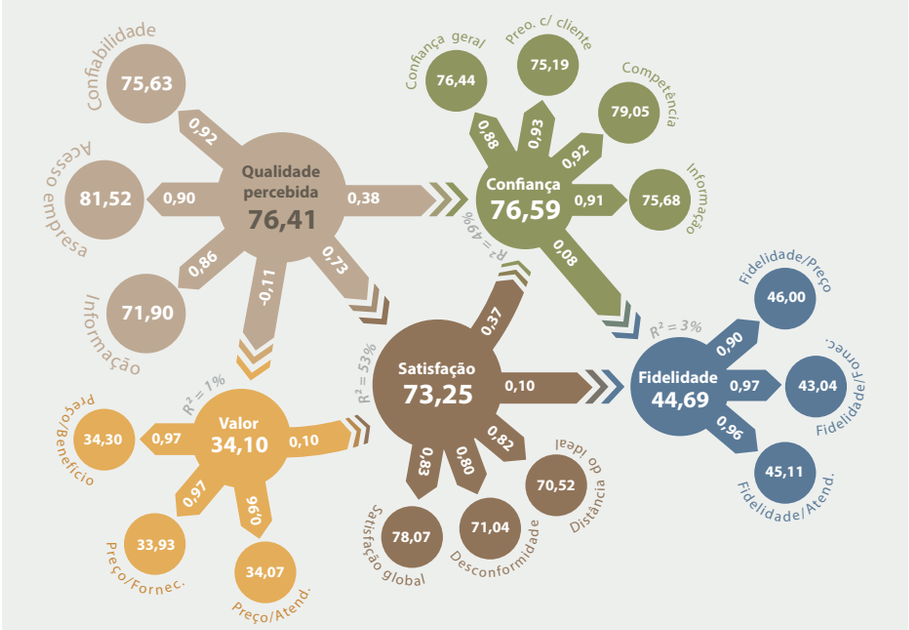
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	81,45	70,56	72,73	**73,92**	1,64 % ▲	72,75	87,86
Satisfação	82,00	71,68	75,92	**73,70**	-2,92 % ▼	71,34	86,76
Confiança	77,93	69,47	73,35	**73,65**	0,41 % ▲	71,87	87,38
Fidelidade	52,27	57,68	55,17	**50,78**	-7,95 % ▼	46,34	77,04
Valor	42,36	39,65	42,61	**39,21**	-7,98 % ▼	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	78,31	68,97	71,53	**70,21**	-1,92 % ▼	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,57	67,41	70,68	**67,44**	-4,79 % ▼	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	78,53	67,74	70,00	**69,61**	-0,58 % ▼	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	85,15	71,47	72,50	**76,39**	5,44 % ▲	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	74,27	68,45	72,03	**66,21**	-8,51 % ▼	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	72,72	67,69	69,93	**66,42**	-5,18 % ▼	65,44	85,35
Detalhamento das contas	84,63	71,05	74,07	**75,17**	1,55 % ▲	74,14	88,15
Acesso à empresa	84,63	72,04	73,79	**77,54**	5,20 % ▲	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	83,62	70,36	72,60	**77,15**	6,48 % ▲	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	85,17	71,54	73,96	**76,91**	4,13 % ▲	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	88,91	75,21	75,58	**82,83**	9,65 % ▲	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,59	73,35	75,04	**77,17**	2,89 % ▲	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	80,88	69,74	71,78	**73,64**	2,66 % ▲	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	81,30	70,63	72,86	**73,99**	1,60 % ▲	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	81,09	71,91	75,05	**75,34**	0,41 % ●	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	79,95	70,30	72,09	**73,76**	2,38 % ▲	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	81,04	69,72	70,86	**72,56**	2,44 % ▲	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	84,13	69,71	71,68	**74,73**	4,37 % ▲	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	80,10	70,66	74,04	**72,18**	-2,63 % ▼	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	81,49	71,46	73,44	**75,35**	2,68 % ▲	74,83	91,71

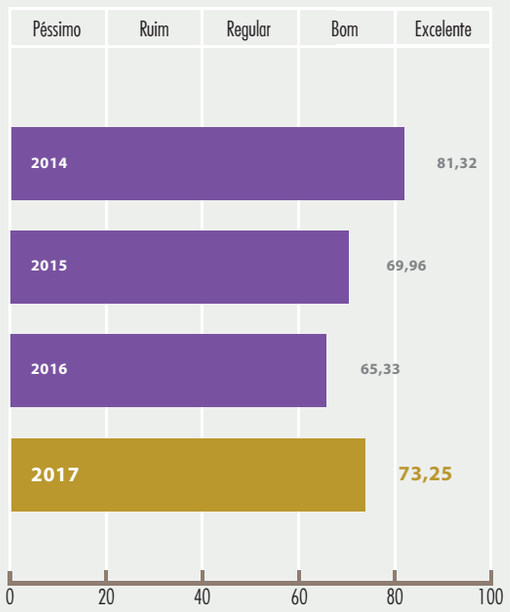
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



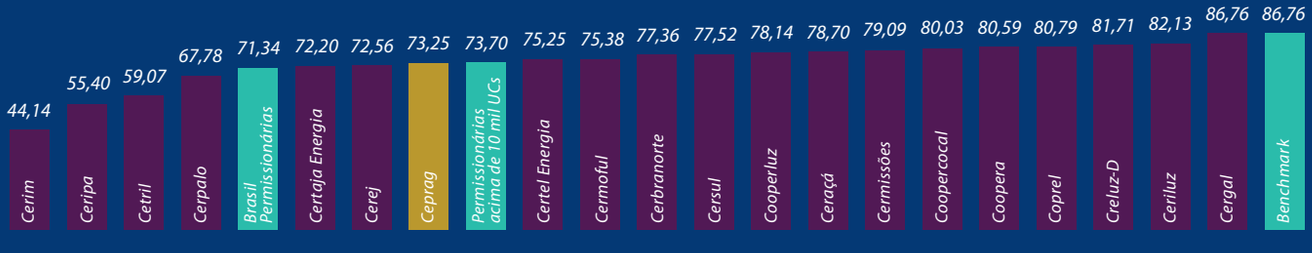
Evolução Iasc - Ceprag



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,51	70,26	57,25	**76,41**	33,46% ▲	73,92	72,75	87,86
Satisfação	81,32	69,96	65,33	**73,25**	12,12% ▲	73,70	71,34	86,76
Confiança	79,80	67,35	64,67	**76,59**	18,43% ▲	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	56,07	64,15	54,67	**44,69**	-18,26% ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	30,21	33,90	36,53	**34,10**	-6,65% ▼	39,21	36,79	56,18

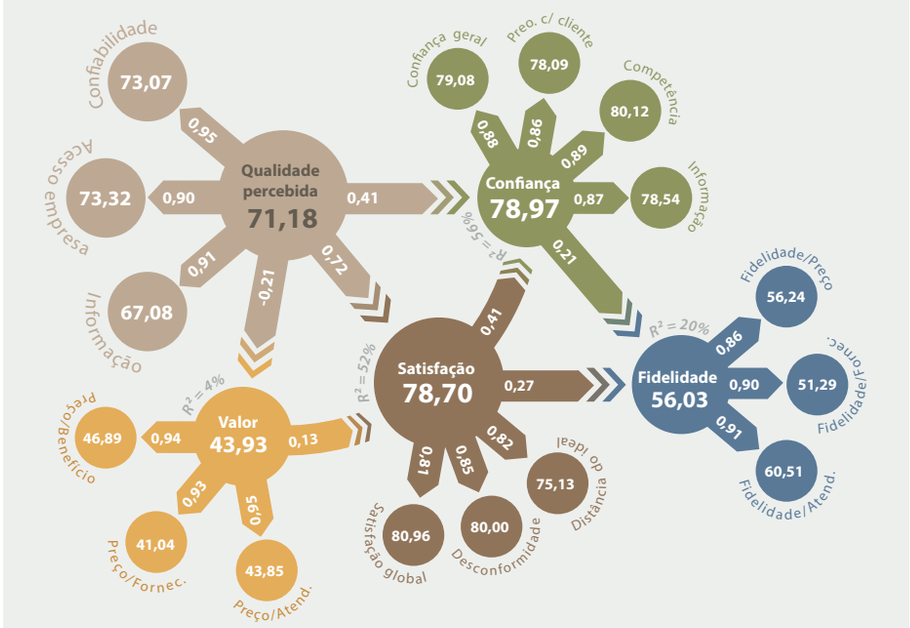
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	83,96	70,48	55,84	**71,90**	28,76% ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	82,03	70,67	55,33	**69,11**	24,90% ▲	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	82,40	69,19	53,33	**71,66**	34,37% ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	88,51	71,33	55,11	**80,48**	46,03% ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	80,59	70,15	59,41	**66,37**	11,72% ▲	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	82,15	70,30	54,22	**68,96**	27,19% ▲	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	88,07	71,26	57,63	**74,81**	29,82% ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	88,11	70,62	56,37	**81,52**	44,61% ▲	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	85,48	70,07	56,96	**79,94**	40,34% ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	86,64	69,78	54,72	**80,24**	46,64% ▲	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	91,78	71,85	56,39	**85,70**	51,99% ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	91,48	70,07	56,22	**84,30**	49,93% ▲	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,19	71,33	57,56	**77,41**	34,49% ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	81,45	69,69	59,47	**75,63**	27,17% ▲	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	81,26	69,19	67,26	**75,26**	11,89% ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	77,11	67,48	62,37	**73,33**	17,58% ▲	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	83,11	69,93	55,26	**76,29**	38,05% ▲	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	85,78	69,70	56,30	**77,85**	38,29% ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	80,22	71,63	60,37	**76,30**	26,38% ▲	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	81,21	70,22	55,26	**74,74**	35,25% ▲	75,35	74,83	91,71

Brasil Permissionárias acima de 10 mil UCs

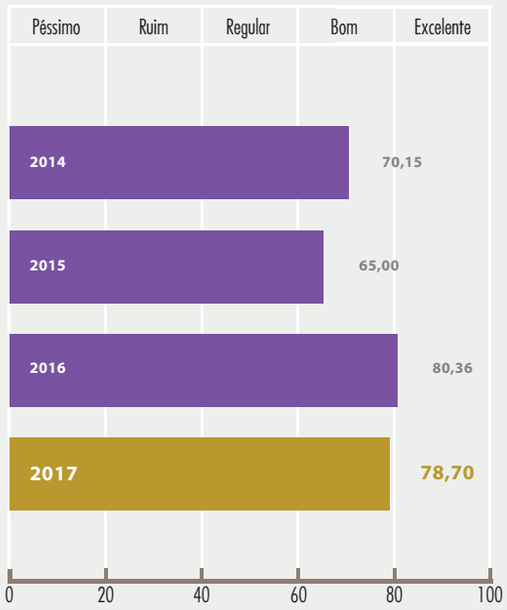


Ceraçá

Resultados aplicados ao modelo



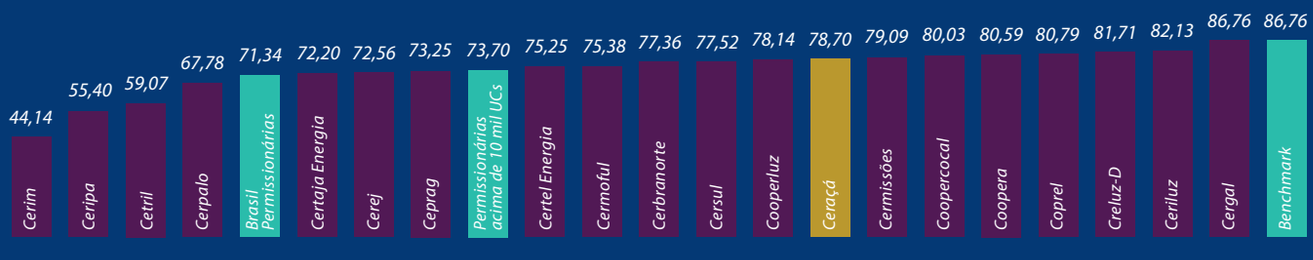
Evolução Iasc - Ceraçá



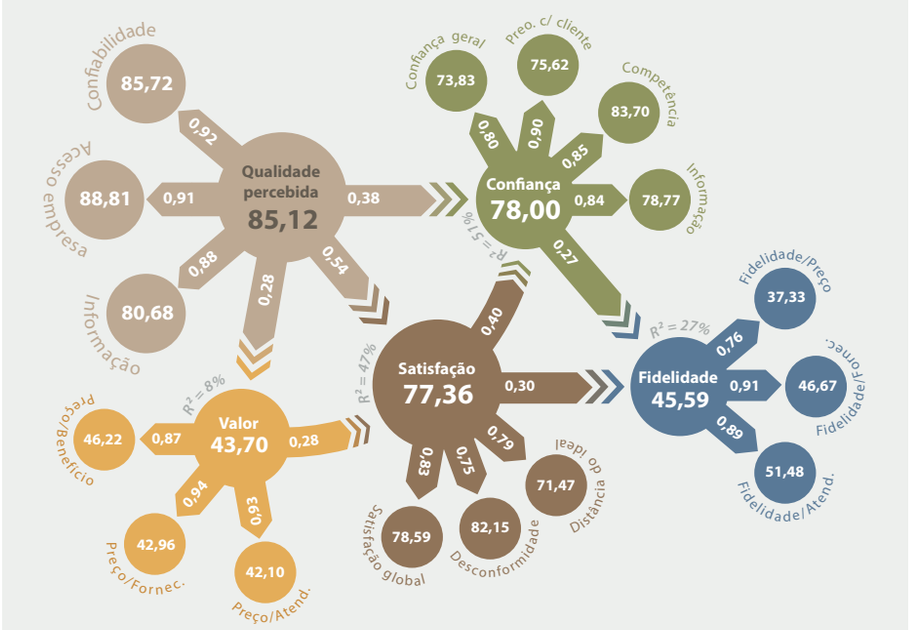
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	67,49	55,79	76,65	**71,18**	-7,14 % ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	70,15	65,00	80,36	**78,70**	-2,07 % ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	69,77	65,49	75,69	**78,97**	4,33 % ▲	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	55,04	63,27	48,24	**56,03**	16,14 % ▲	50,78	46,34	77,04
Valor	51,43	45,38	47,24	**43,93**	-7,00 % ▼	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,01	52,40	73,73	**67,08**	-9,02 % ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	59,96	50,89	70,96	**64,69**	-8,84 % ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	70,00	53,19	77,70	**58,96**	-24,12 % ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	72,41	55,56	73,11	**69,66**	-4,72 % ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	62,07	51,63	72,81	**65,82**	-9,60 % ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	61,34	45,93	70,15	**65,63**	-6,44 % ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	70,30	57,19	77,63	**77,70**	0,09 % ●	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	69,22	56,87	80,24	**73,32**	-8,62 % ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	68,84	56,64	78,96	**70,80**	-10,33 % ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	68,92	56,52	81,48	**68,60**	-15,80 % ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	74,35	61,48	84,15	**81,98**	-2,57 % ▼	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	66,96	53,70	87,93	**74,00**	-15,84 % ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	67,04	56,00	68,67	**71,21**	3,70 % ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	67,22	57,79	75,65	**73,07**	-3,42 % ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	60,59	61,33	80,81	**73,48**	-9,07 % ▼	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,85	61,04	73,85	**69,85**	-5,42 % ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	69,12	54,52	67,85	**78,28**	15,37 % ▲	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	73,26	58,22	73,78	**72,28**	-2,03 % ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	63,33	56,07	77,93	**66,96**	-14,07 % ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	69,14	55,56	79,70	**77,55**	-2,70 % ▼	75,35	74,83	91,71

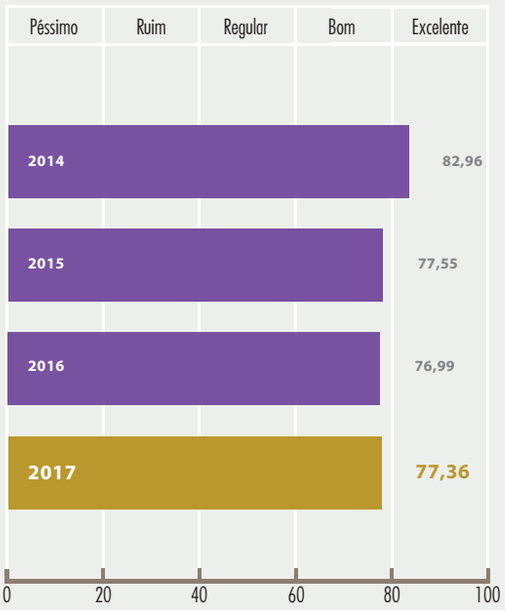
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



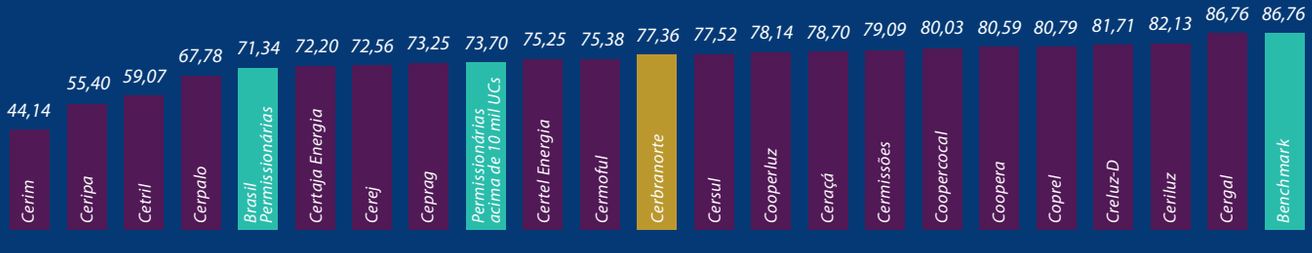
Evolução Iasc - Cerbranorte



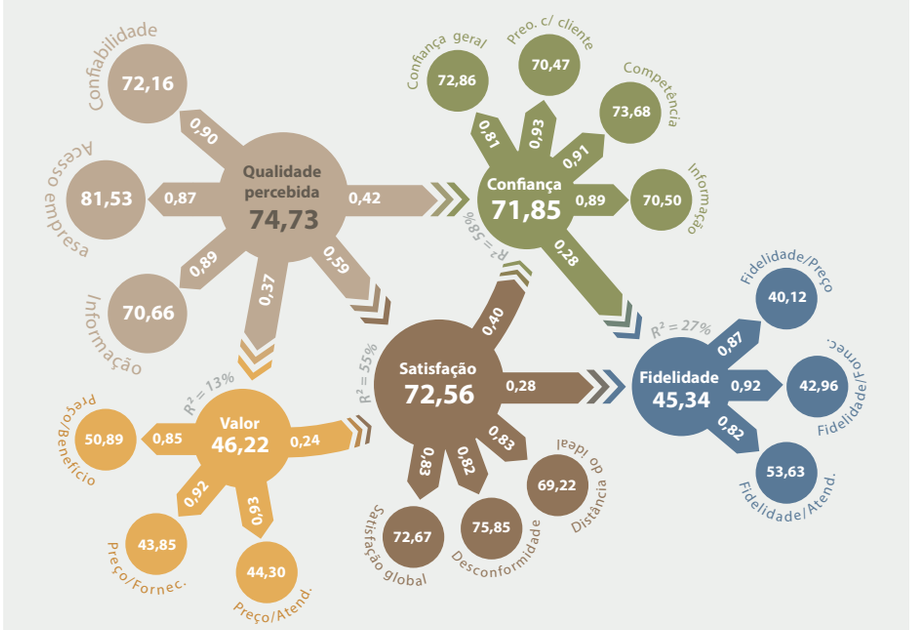
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	82,31	77,49	77,79	**85,12**	9,42% ▲	73,92	72,75	87,86
Satisfação	82,96	77,55	76,99	**77,36**	0,47% ●	73,70	71,34	86,76
Confiança	75,38	74,27	69,49	**78,00**	12,24% ▲	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	48,20	49,95	49,49	**45,59**	-7,88% ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	38,16	38,72	43,81	**43,70**	-0,23% ●	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	73,98	76,06	76,94	**80,68**	4,87% ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	68,05	74,94	75,93	**77,78**	2,44% ▲	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	72,37	74,96	74,89	**77,40**	3,36% ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,40	77,18	76,89	**88,13**	14,61% ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,24	78,15	78,07	**78,53**	0,58% ▲	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	63,18	75,48	77,04	**75,93**	-1,44% ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	88,66	75,62	78,81	**86,34**	9,54% ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	91,13	79,39	77,81	**88,81**	14,14% ▲	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	89,46	77,33	79,11	**88,02**	11,26% ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	91,28	78,95	78,81	**88,48**	12,27% ▲	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	93,83	81,17	77,70	**90,92**	17,01% ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	95,33	80,74	77,33	**88,67**	14,66% ▲	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,73	78,75	76,07	**87,97**	15,64% ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	82,41	76,99	78,67	**85,72**	8,96% ▲	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	82,62	78,59	82,22	**86,96**	5,77% ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	79,12	74,59	79,56	**85,85**	7,91% ▲	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	79,65	75,24	78,15	**85,82**	9,82% ▲	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	86,18	76,72	77,19	**83,63**	8,34% ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	82,25	77,93	76,74	**85,56**	11,49% ▲	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,65	78,89	78,15	**86,49**	10,67% ▲	75,35	74,83	91,71

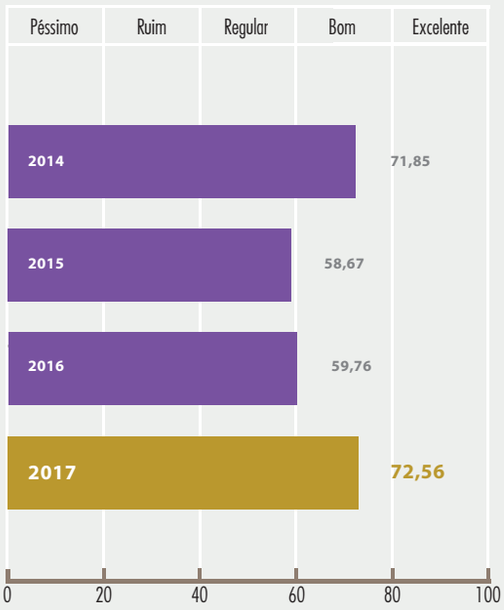
Brasil Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



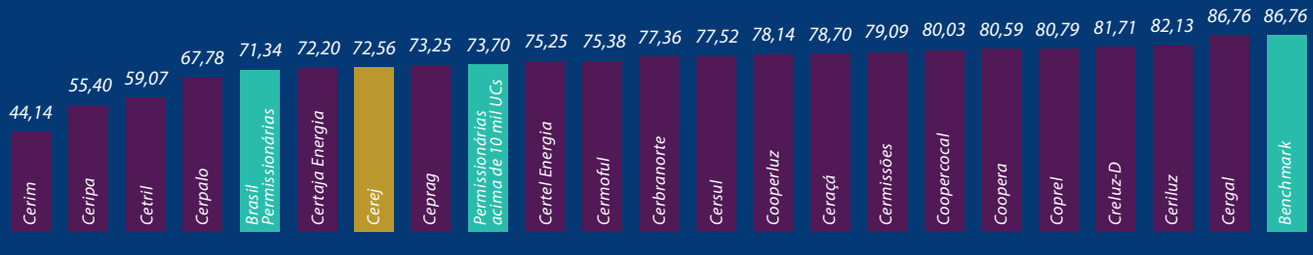
Evolução Iasc - Cerej



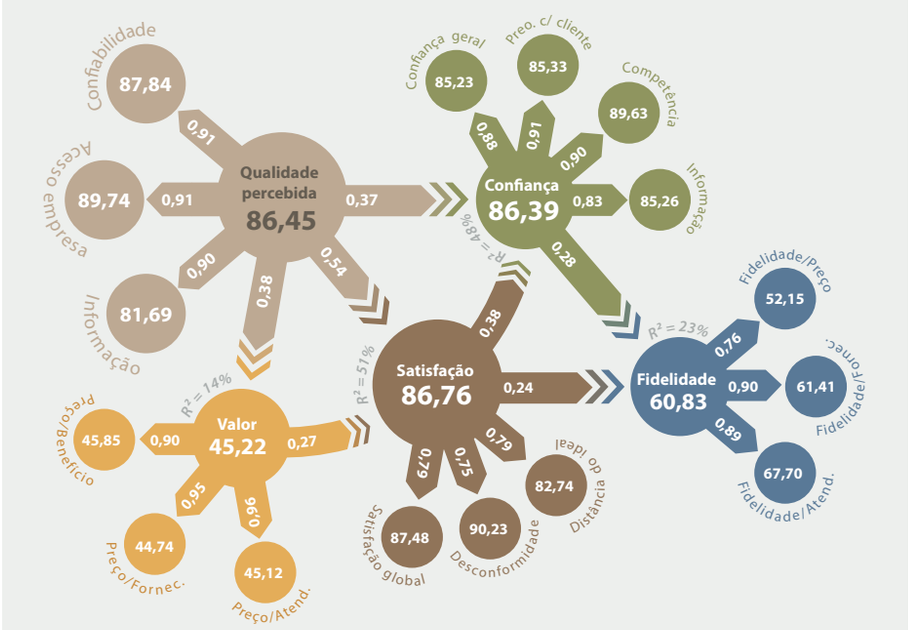
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	74,99	54,90	53,55	**74,73**	39,54% ▲	73,92	72,75	87,86
Satisfação	71,85	58,67	59,76	**72,56**	21,43% ▲	73,70	71,34	86,76
Confiança	72,61	59,39	60,27	**71,85**	19,21% ▲	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	38,42	48,26	56,46	**45,34**	-19,69% ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	28,53	36,62	37,72	**46,22**	22,52% ▲	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	74,21	53,54	53,05	**70,66**	33,19% ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	70,60	48,84	52,69	**63,22**	19,99% ▲	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	75,09	55,41	50,40	**77,18**	53,12% ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	81,56	56,89	53,56	**85,13**	58,95% ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,41	50,19	54,16	**58,78**	8,53% ▲	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,89	53,04	52,32	**60,23**	15,13% ▲	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	79,70	56,91	55,19	**79,42**	43,91% ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	79,13	58,99	53,54	**81,53**	52,27% ▲	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	77,63	52,31	54,01	**78,52**	45,38% ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	78,64	56,19	53,82	**79,51**	47,73% ▲	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	85,09	66,90	53,20	**87,54**	64,56% ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	79,78	70,67	53,50	**86,37**	61,45% ▲	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	74,50	48,89	53,20	**75,72**	42,32% ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	71,69	51,89	54,07	**72,16**	33,45% ▲	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	69,41	52,44	57,10	**67,93**	18,96% ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	71,85	48,07	50,33	**73,11**	45,26% ▲	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	79,57	57,80	53,70	**82,99**	54,53% ▲	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	77,25	51,26	53,57	**79,35**	48,13% ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	66,30	45,48	54,53	**65,19**	19,55% ▲	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	65,76	56,30	55,19	**64,37**	16,63% ▲	75,35	74,83	91,71

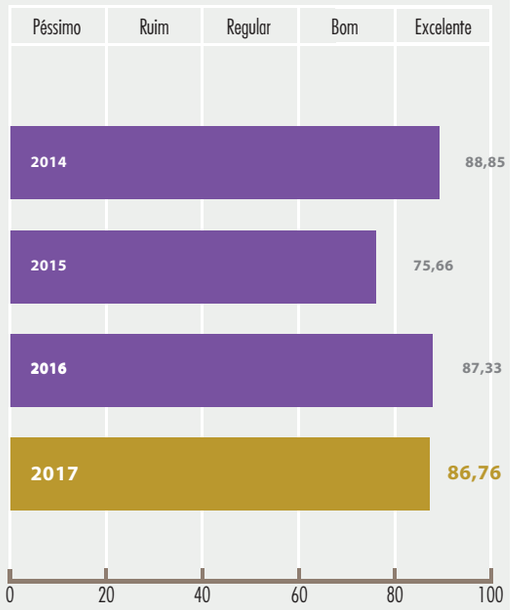
Brasil Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



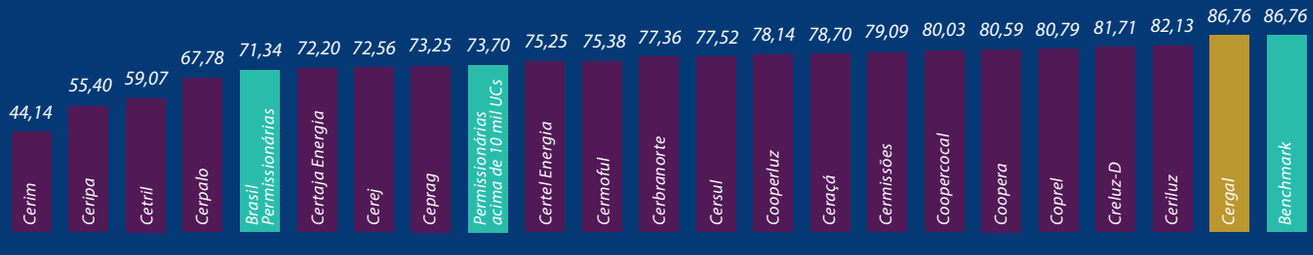
Evolução Iasc - Cergal



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,21	77,83	84,00	**86,45**	2,92% ▲	73,92	72,75	87,86
Satisfação	88,85	75,66	87,33	**86,76**	-0,66% ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	82,64	73,61	80,44	**86,39**	7,39% ▲	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	61,05	49,66	52,84	**60,83**	15,13% ▲	50,78	46,34	77,04
Valor	37,24	41,25	34,27	**45,22**	31,96% ▲	39,21	36,79	56,18

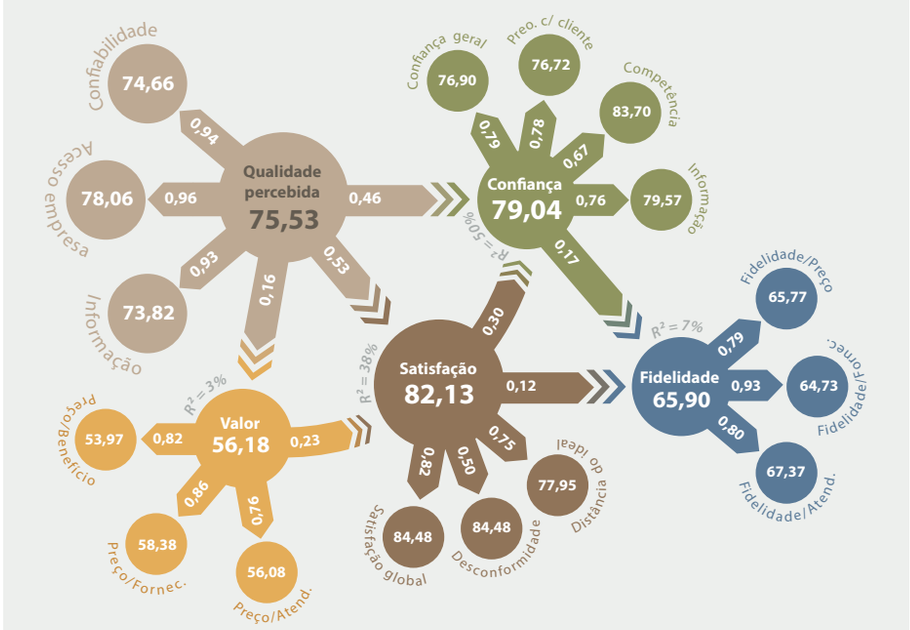
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,93	74,92	80,32	**81,69**	1,71% ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	71,95	74,37	80,22	**78,23**	-2,48% ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	76,96	72,71	71,85	**82,40**	14,68% ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	85,92	76,88	84,79	**90,34**	6,55% ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	72,37	74,96	82,37	**76,62**	-6,98% ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,15	75,91	80,81	**75,08**	-7,10% ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	91,22	74,67	81,85	**87,48**	6,88% ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	87,98	78,27	85,10	**89,74**	5,45% ▲	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	91,59	75,69	87,11	**91,65**	5,21% ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	92,46	80,14	85,74	**92,14**	7,47% ▲	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	94,30	85,19	88,30	**93,71**	6,13% ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	74,22	74,22	79,26	**83,41**	5,23% ▲	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	87,30	76,11	85,09	**87,78**	3,16% ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	86,61	80,27	86,54	**87,84**	1,49% ▲	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	88,74	82,89	88,74	**88,59**	-0,17% ●	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	87,25	84,44	87,48	**89,04**	1,78% ▲	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	75,56	73,89	85,19	**83,39**	-2,11% ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	90,22	75,34	83,04	**89,94**	8,31% ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	87,91	83,59	86,81	**87,09**	0,31% ●	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	89,96	81,48	88,00	**88,97**	1,10% ▲	75,35	74,83	91,71

Permissionárias acima de 10 mil UCs

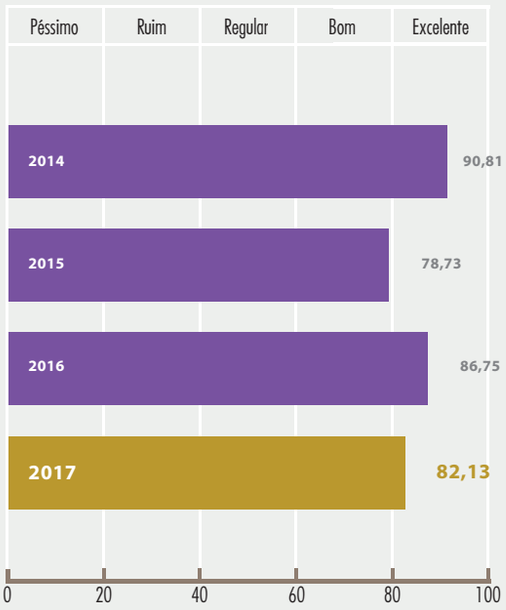


Ceriluz

Resultados aplicados ao modelo



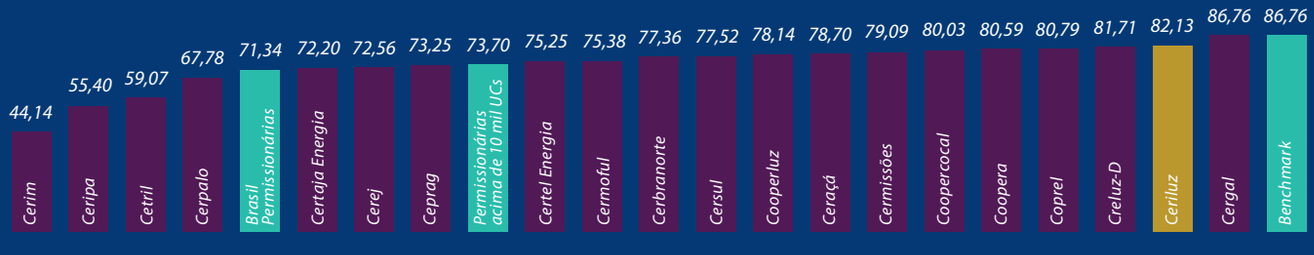
Evolução Iasc - Ceriluz



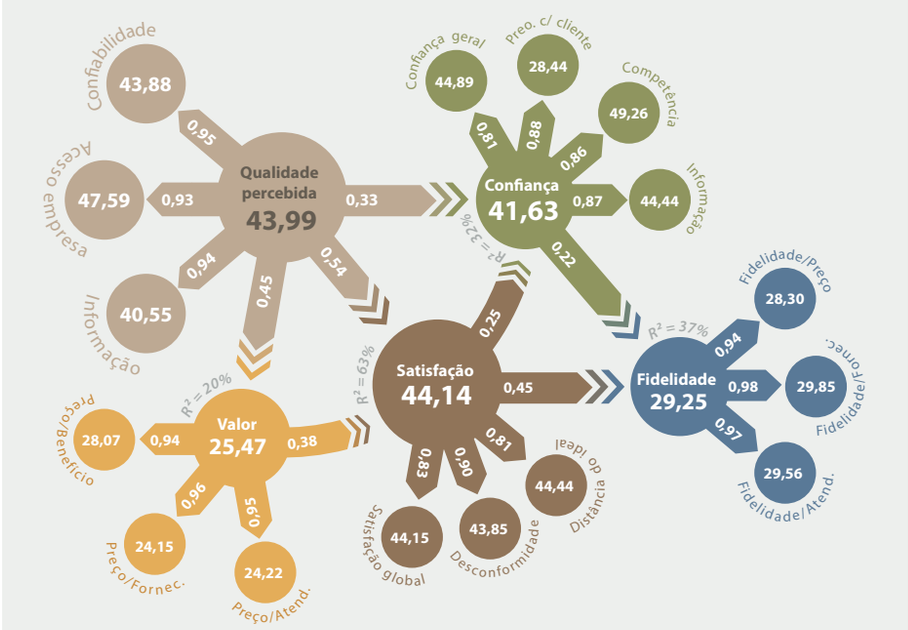
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	90,89	79,40	83,76	**75,53**	-9,82 % ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	90,81	78,73	86,75	**82,13**	-5,33 % ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	86,42	71,93	82,54	**79,04**	-4,23 % ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	37,99	66,28	75,31	**65,90**	-12,49 % ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	32,45	40,62	49,61	**56,18**	13,24 % ▲	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	91,24	79,10	85,92	**73,82**	-14,09 % ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	90,83	78,51	82,19	**73,19**	-10,94 % ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	91,36	80,07	85,01	**80,42**	-5,39 % ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	91,53	80,60	85,01	**76,70**	-9,77 % ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	91,01	76,32	88,36	**64,37**	-27,15 % ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	91,36	77,78	84,83	**68,49**	-19,27 % ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	91,36	81,31	90,12	**79,72**	-11,55 % ▼	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	90,93	80,02	82,22	**78,06**	-5,06 % ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	90,65	77,25	79,72	**80,78**	1,33 % ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	90,48	80,87	80,42	**76,54**	-4,82 % ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	91,89	83,95	81,48	**82,72**	1,52 % ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	90,83	81,13	84,30	**77,07**	-8,58 % ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	90,83	76,88	85,19	**73,19**	-14,08 % ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	90,51	79,08	83,20	**74,66**	-10,26 % ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	89,59	76,90	82,72	**77,78**	-5,97 % ▼	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	89,59	76,19	79,37	**73,02**	-8,00 % ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	91,01	81,02	82,96	**67,17**	-19,03 % ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	91,36	78,89	83,42	**77,60**	-6,98 % ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	90,65	79,23	85,19	**75,66**	-11,18 % ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	90,83	82,26	85,54	**76,72**	-10,31 % ▼	75,35	74,83	91,71

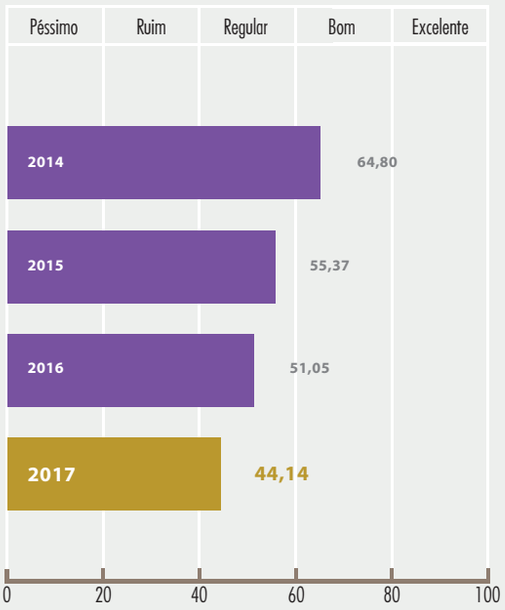
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



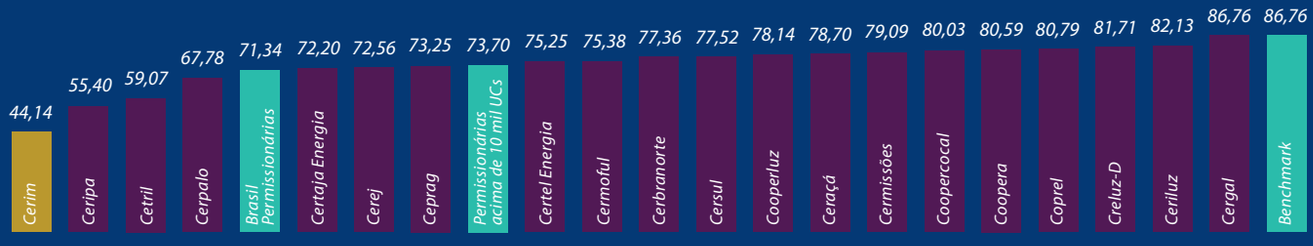
Evolução Iasc - Cerim



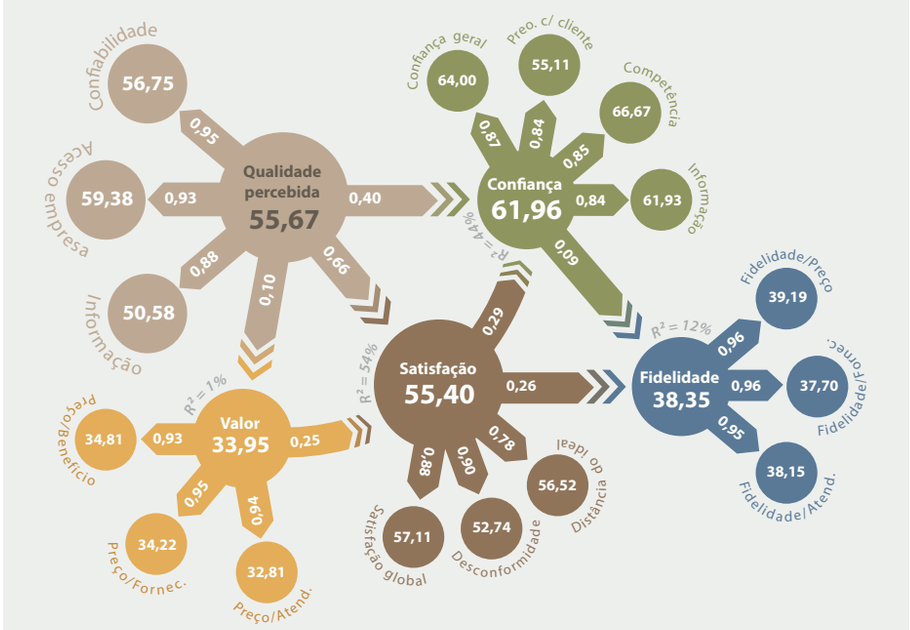
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	58,56	56,20	48,12	**43,99**	-8,58 % ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	64,80	55,37	51,05	**44,14**	-13,53 % ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	59,90	58,71	49,99	**41,63**	-16,72 % ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	44,27	34,54	33,65	**29,25**	-13,08 % ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	48,47	28,70	28,31	**25,47**	-10,03 % ▼	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	55,24	56,43	48,99	**40,55**	-17,24 % ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	43,90	55,48	49,52	**39,43**	-20,38 % ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	58,74	57,48	47,61	**37,19**	-21,89 % ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	75,54	56,59	47,76	**43,76**	-8,36 % ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	43,07	55,11	50,11	**39,04**	-22,09 % ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	44,22	54,52	48,27	**37,73**	-21,83 % ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	66,00	59,41	50,70	**46,15**	-8,98 % ▼	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	65,77	57,34	47,74	**47,59**	-0,32 % ●	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	63,04	56,30	46,21	**45,94**	-0,58 % ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	72,58	56,61	47,02	**46,57**	-0,95 % ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	82,28	60,59	48,64	**58,31**	19,89 % ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	54,89	57,11	49,30	**44,00**	-10,75 % ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	56,08	56,07	47,53	**43,11**	-9,30 % ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	54,48	54,84	47,62	**43,88**	-7,85 % ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	55,63	53,70	46,21	**50,15**	8,52 % ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	55,41	53,04	46,14	**42,30**	-8,32 % ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	48,63	53,62	48,49	**45,07**	-7,06 % ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	61,89	57,11	49,89	**44,37**	-11,07 % ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	52,07	56,15	46,80	**38,81**	-17,06 % ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	53,24	55,41	48,20	**42,59**	-11,63 % ▲	75,35	74,83	91,71

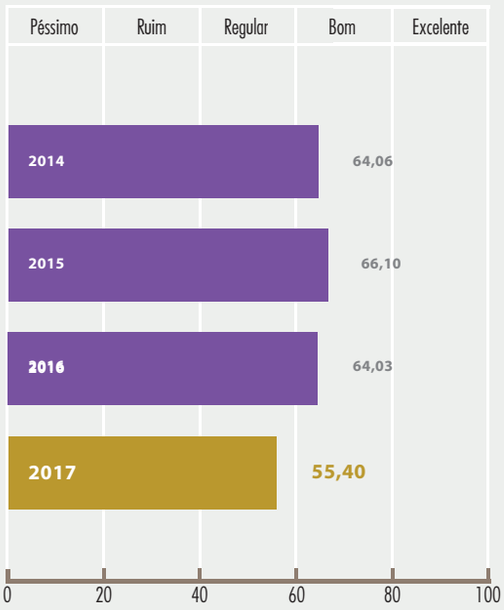
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



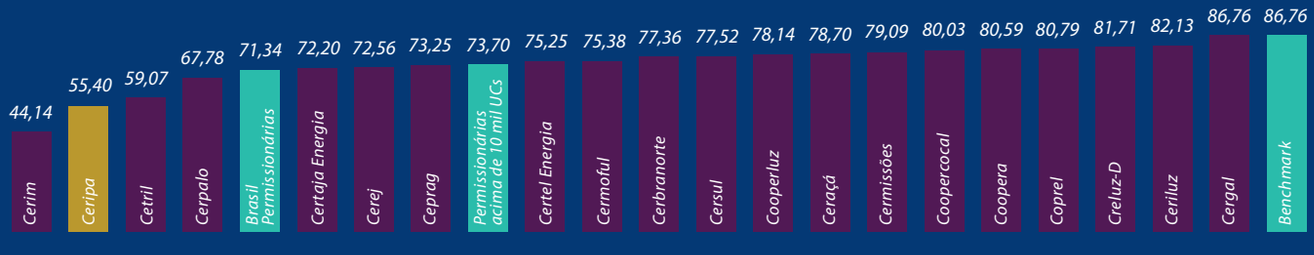
Evolução Iasc - Ceripa



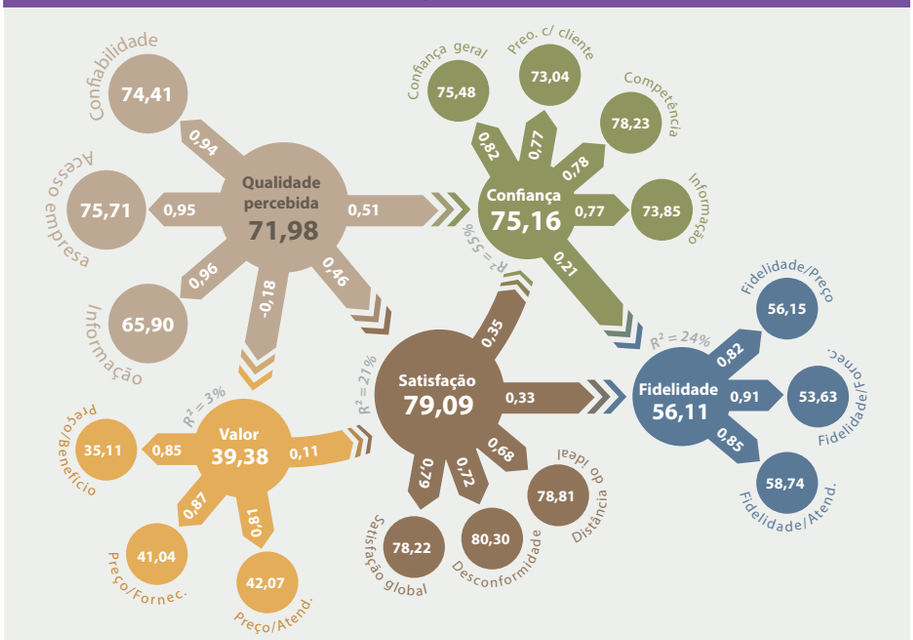
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	62,41	66,02	60,89	**55,67**	-8,57 % ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	64,06	66,10	64,03	**55,40**	-13,48 % ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	59,10	62,28	61,40	**61,96**	0,91 % ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	25,18	41,05	45,08	**38,35**	-14,93 % ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	34,55	26,81	38,62	**33,95**	-12,10 % ▲	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	60,31	62,47	60,93	**50,58**	-16,99 % ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	52,80	60,92	61,97	**46,31**	-25,27 % ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	54,22	63,53	60,10	**50,52**	-15,95 % ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	73,95	63,85	60,78	**55,08**	-9,37 % ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	55,85	60,30	60,96	**47,00**	-22,91 % ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	52,89	59,48	61,04	**47,65**	-21,93 % ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	72,15	66,74	60,74	**56,90**	-6,32 % ▼	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	67,48	66,65	62,00	**59,38**	-4,22 % ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	63,34	66,82	60,89	**59,84**	-1,73 % ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	67,35	67,56	62,81	**60,58**	-3,56 % ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	77,55	71,07	62,16	**64,71**	4,09 % ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	73,90	64,50	64,89	**57,04**	-12,10 % ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	55,26	63,31	59,23	**54,74**	-7,59 % ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	59,42	68,85	59,74	**56,75**	-5,01 % ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	64,22	72,59	60,44	**61,85**	2,33 % ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	65,85	69,33	60,15	**56,59**	-5,91 % ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	56,16	68,07	60,20	**57,64**	-4,24 % ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	62,07	64,22	59,70	**55,80**	-6,54 % ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	54,07	63,33	58,46	**53,33**	-8,78 % ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	54,15	75,56	59,48	**55,26**	-7,10 % ▼	75,35	74,83	91,71

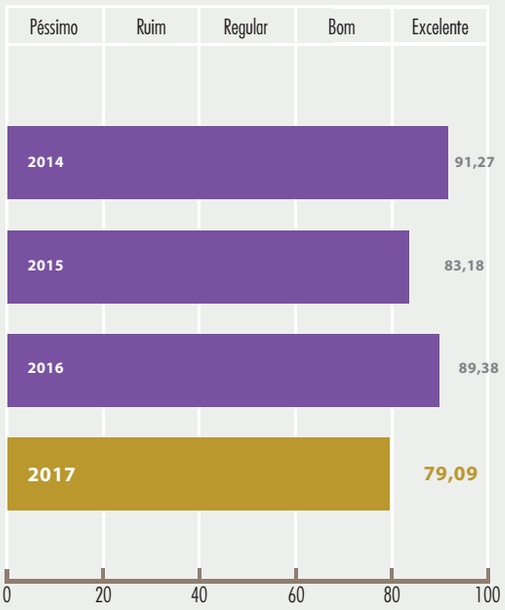
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



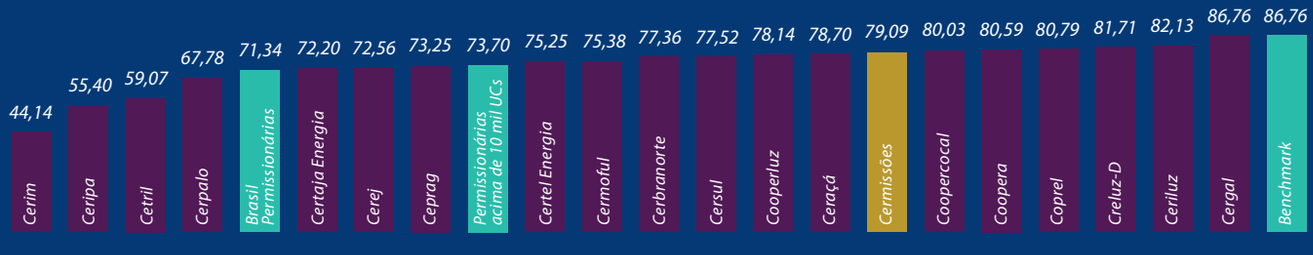
Evolução Iasc - Cermissões



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	91,63	86,43	88,95	**71,98**	-19,07% ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	91,27	83,18	89,38	**79,09**	-11,51% ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	89,20	75,64	85,17	**75,16**	-11,75% ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	37,58	66,60	70,21	**56,11**	-20,08% ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	29,78	31,28	47,75	**39,38**	-17,53% ▼	39,21	36,79	56,18

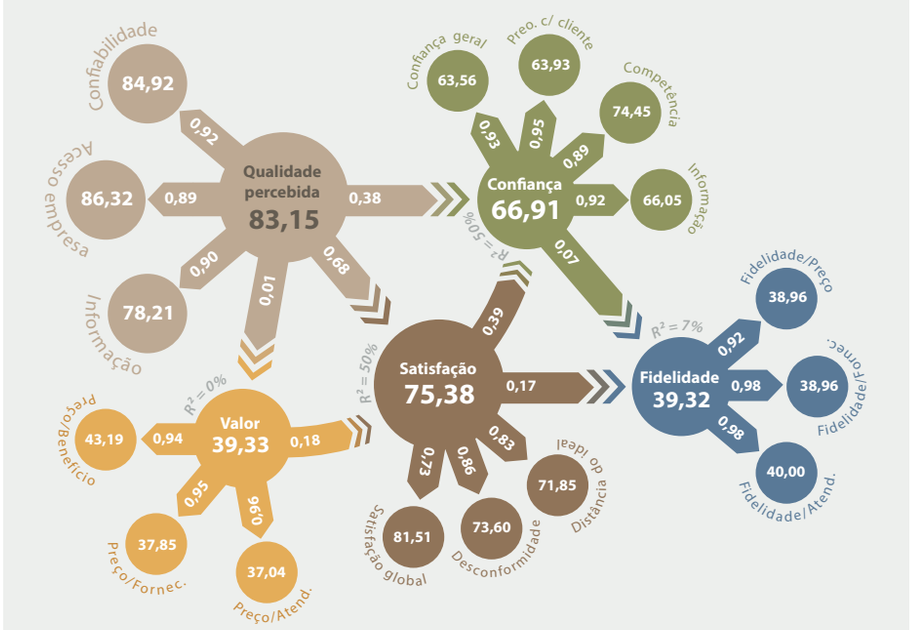
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	91,59	86,36	90,16	**65,90**	-26,90 % ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	91,56	86,00	88,96	**58,18**	-34,60 % ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	91,70	85,63	88,30	**68,89**	-21,98 % ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	91,19	86,35	91,33	**76,80**	-15,91 % ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	91,63	86,30	89,70	**57,19**	-36,25 % ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	91,70	87,16	89,70	**58,07**	-35,26 % ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	91,78	86,74	92,96	**76,30**	-17,93 % ▼	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	91,78	86,51	89,21	**75,71**	-15,13 % ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	91,41	85,63	87,60	**78,45**	-10,45 % ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	91,78	85,61	87,74	**71,96**	-17,98 % ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	92,37	86,35	89,57	**80,89**	-9,69 % ▼	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	91,63	88,37	90,81	**76,67**	-15,58 % ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	91,70	86,59	90,31	**70,57**	-21,85 % ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	91,52	86,43	87,51	**74,41**	-14,96 % ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	90,81	86,80	85,78	**75,33**	-12,18 % ▼	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	91,26	85,41	81,66	**71,48**	-12,46 % ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	91,52	85,70	88,19	**71,60**	-18,81 % ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	92,00	88,59	88,44	**75,02**	-15,18 % ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	91,78	85,56	89,78	**72,00**	-19,81 % ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	91,78	86,52	91,19	**81,04**	-11,13 % ▼	75,35	74,83	91,71

Permissionárias acima de 10 mil UCs

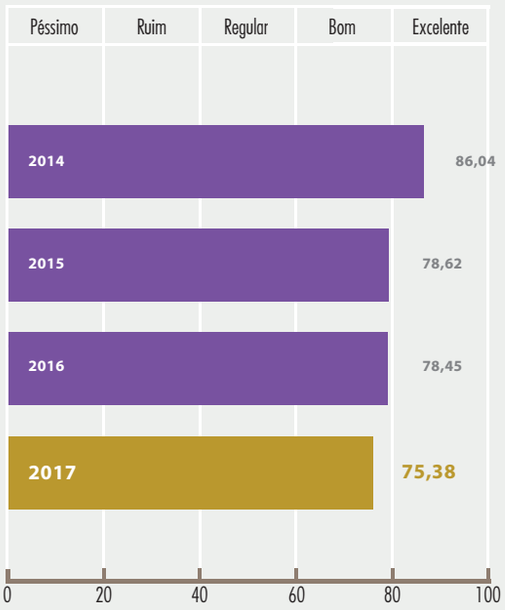


Cermoful

Resultados aplicados ao modelo



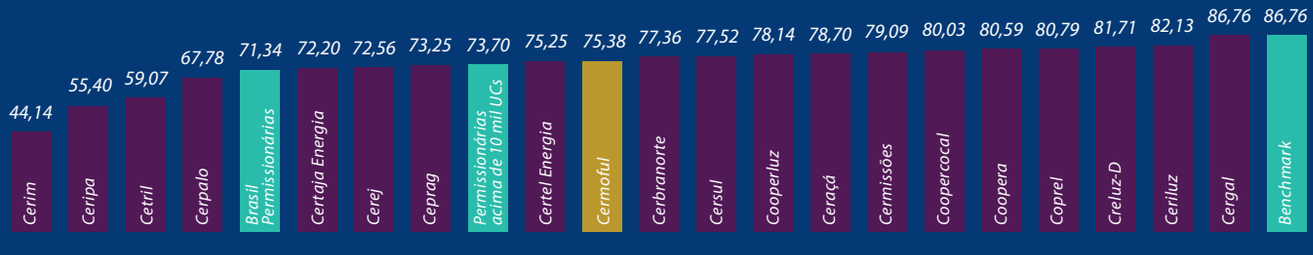
Evolução Iasc - Cermoful



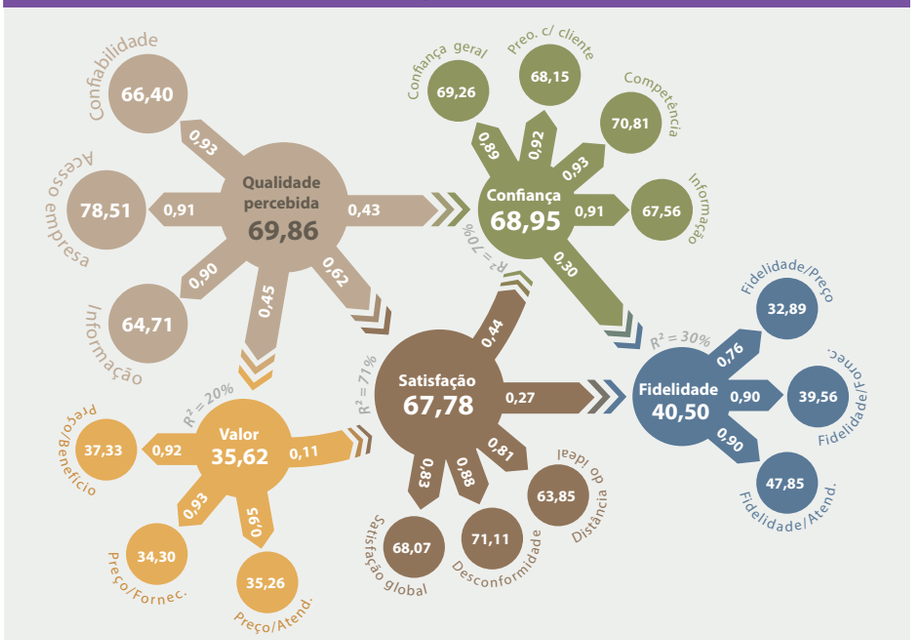
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,51	80,39	75,36	**83,15**	10,34 % ▲	73,92	72,75	87,86
Satisfação	86,04	78,62	78,45	**75,38**	-3,92 % ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	79,55	72,54	72,60	**66,91**	-7,84 % ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	49,08	45,23	49,76	**39,32**	-20,99 % ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	33,76	46,09	35,58	**39,33**	10,55 % ▲	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	77,95	77,52	72,82	**78,21**	7,41 % ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,36	77,85	73,39	**77,78**	5,97 % ▲	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	79,35	73,56	69,28	**71,89**	3,77 % ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	87,02	78,96	74,79	**81,28**	8,67 % ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,40	77,26	72,97	**79,78**	9,33 % ▲	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	69,48	76,52	73,27	**80,24**	9,51 % ▲	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	85,06	80,96	73,19	**78,32**	7,02 % ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	89,61	82,64	76,99	**86,32**	12,11 % ▲	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	89,87	79,11	78,37	**84,88**	8,31 % ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	89,71	82,00	78,08	**87,30**	11,81 % ▲	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	92,79	88,59	80,27	**88,89**	10,73 % ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	89,63	86,00	72,93	**86,37**	18,43 % ▲	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	86,05	77,48	75,30	**84,15**	11,75 % ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	86,25	81,02	76,22	**84,92**	11,42 % ▲	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	92,44	87,48	80,07	**89,11**	11,29 % ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	88,59	84,96	77,48	**87,70**	13,19 % ▲	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	85,79	76,05	73,51	**80,65**	9,71 % ▲	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	88,29	74,89	73,57	**82,18**	11,69 % ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	85,87	83,41	77,10	**87,26**	13,17 % ▲	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	76,54	79,33	75,57	**82,65**	9,37 % ▲	75,35	74,83	91,71

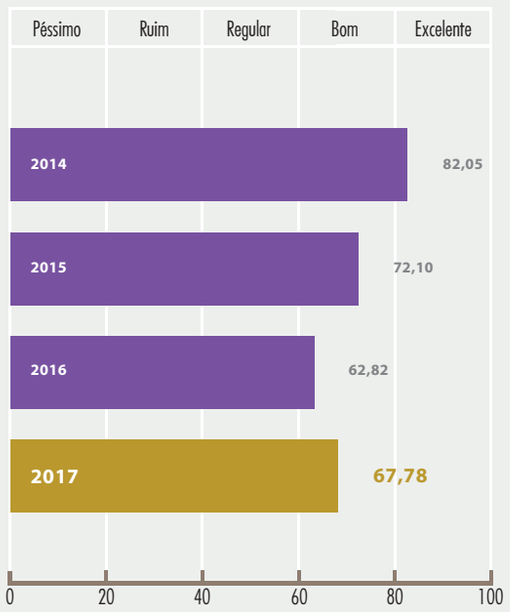
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



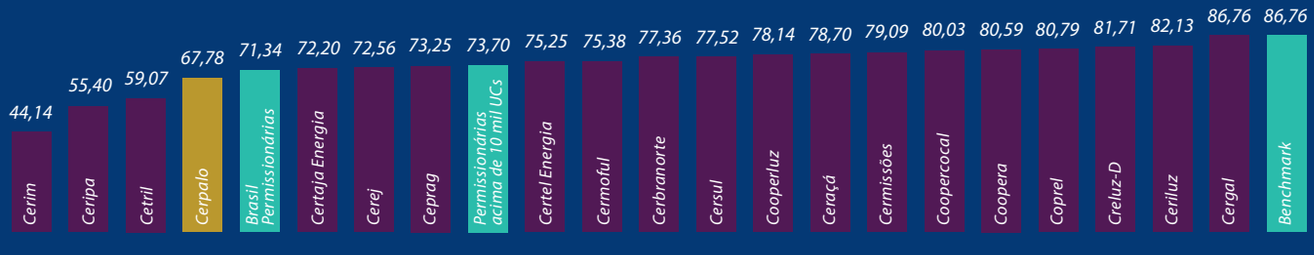
Evolução Iasc - Cerpalo



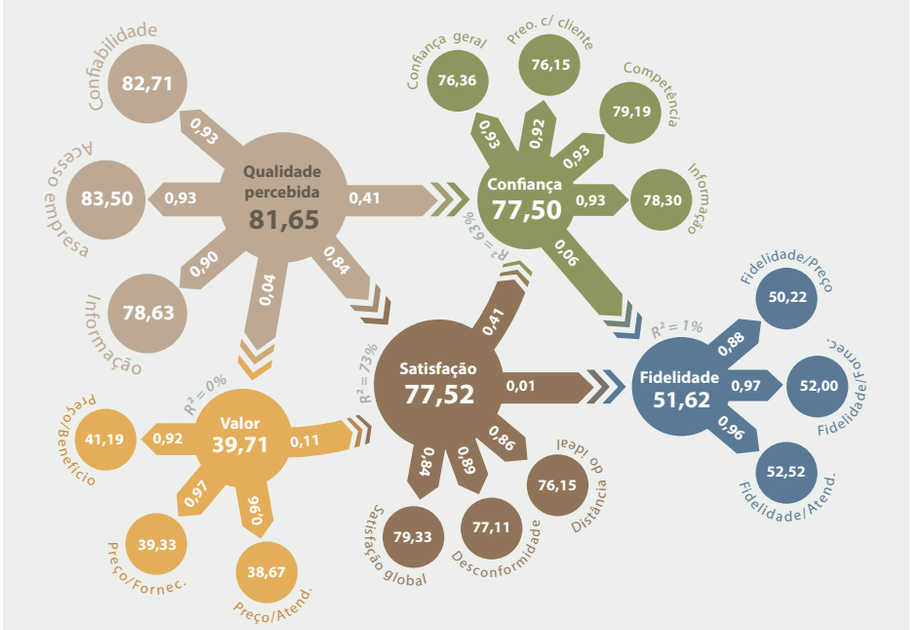
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,24	72,38	55,63	**69,86**	25,58 % ▲	73,92	72,75	87,86
Satisfação	82,05	72,10	62,82	**67,78**	7,89 % ▲	73,70	71,34	86,76
Confiança	79,90	70,09	63,41	**68,95**	8,75 % ▲	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	40,62	49,39	54,59	**40,50**	-25,80 % ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	31,83	38,51	35,57	**35,62**	0,15 % ●	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	83,22	69,28	55,52	**64,71**	16,56 % ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	80,11	66,22	56,00	**58,59**	4,62 % ▲	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	83,82	69,50	53,57	**72,30**	34,96 % ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	87,38	74,94	53,94	**79,45**	47,30 % ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	79,88	65,56	58,35	**52,21**	-10,52 % ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	81,36	66,29	53,42	**50,72**	-5,06 % ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	86,80	73,20	57,84	**75,02**	29,71 % ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	86,75	75,80	55,54	**78,51**	41,36 % ▲	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	83,93	71,41	55,41	**76,61**	38,27 % ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	87,06	74,30	54,65	**77,78**	42,31 % ▲	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	89,49	79,00	55,48	**85,94**	54,90 % ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	90,23	82,15	55,56	**83,04**	49,47 % ▲	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	83,03	72,15	56,59	**69,17**	22,24 % ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	82,74	72,02	55,82	**66,40**	18,94 % ▲	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	78,90	74,30	57,98	**60,07**	3,60 % ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	81,19	73,41	53,72	**72,00**	34,04 % ▲	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	84,64	72,00	55,33	**67,34**	21,71 % ▲	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	84,19	70,50	55,26	**72,95**	32,01 % ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	82,52	70,22	58,13	**60,89**	4,74 % ▲	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	85,03	71,70	54,53	**65,12**	19,44 % ▲	75,35	74,83	91,71

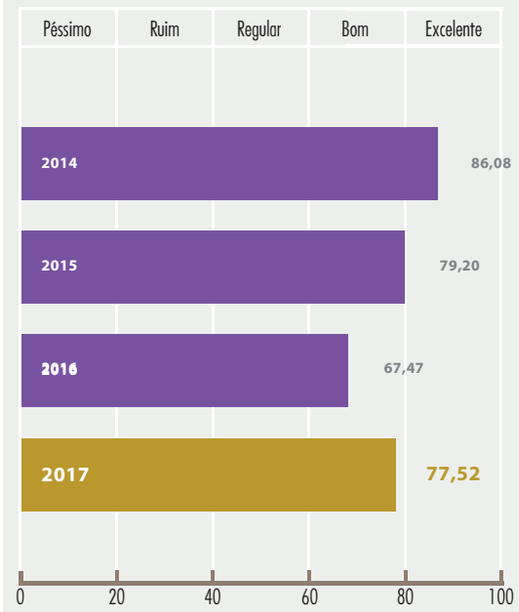
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



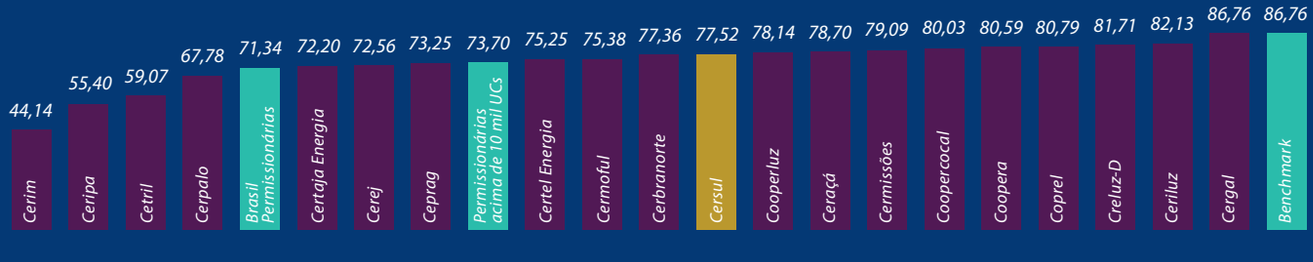
Evolução Iasc - Cersul



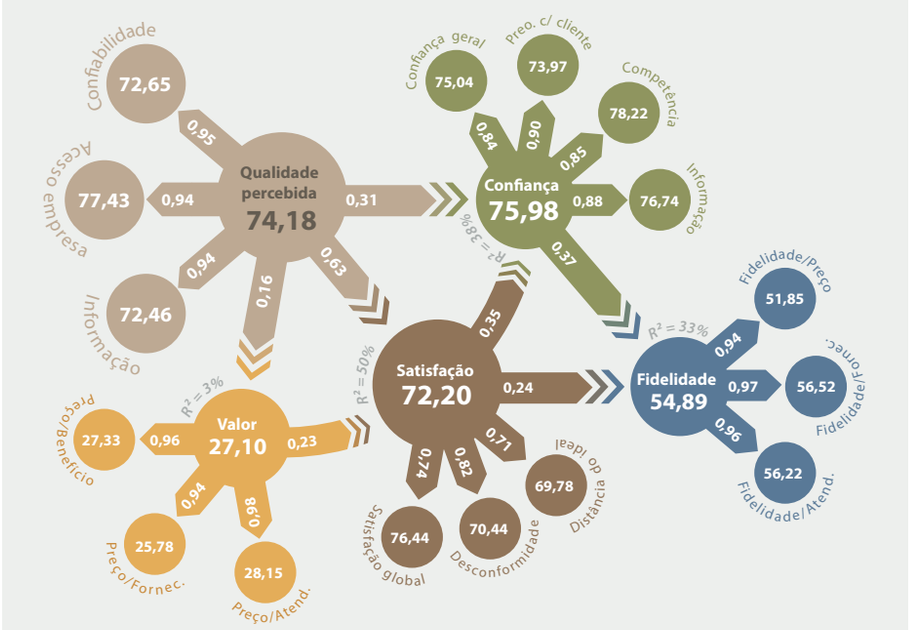
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,99	81,11	59,58	**81,65**	37,04 % ▲	73,92	72,75	87,86
Satisfação	86,08	79,20	67,47	**77,52**	14,89 % ▲	73,70	71,34	86,76
Confiança	80,56	75,47	67,22	**77,50**	15,30 % ▲	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	49,82	60,94	57,26	**51,62**	-9,85 % ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	45,67	40,57	42,76	**39,71**	-7,14 % ▼	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	79,91	78,09	58,76	**78,63**	33,83 % ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	74,44	72,30	57,64	**78,22**	35,70 % ▲	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	84,30	77,48	56,00	**76,15**	35,98 % ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	85,11	86,02	58,50	**82,30**	40,68 % ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	77,48	76,35	61,44	**79,04**	28,64 % ▲	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	70,77	74,35	57,62	**79,64**	38,23 % ▲	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	87,38	82,07	61,33	**76,44**	24,64 % ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	88,18	83,86	58,06	**83,50**	43,82 % ▲	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	87,24	81,68	58,74	**84,23**	43,40 % ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	89,58	81,97	57,22	**82,27**	43,78 % ▲	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	89,49	84,98	57,58	**87,21**	51,46 % ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	92,47	91,48	57,53	**82,00**	42,54 % ▲	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	82,13	79,17	59,21	**81,78**	38,11 % ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	86,35	81,22	61,99	**82,71**	33,42 % ▲	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	90,00	80,59	70,61	**83,70**	18,54 % ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	86,30	79,78	65,20	**81,33**	24,74 % ▲	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	80,78	78,70	56,57	**80,95**	43,09 % ▲	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	86,00	80,54	58,22	**80,15**	37,66 % ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	87,61	85,85	62,79	**82,07**	30,71 % ▲	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	87,44	81,88	58,55	**88,07**	50,41 % ▲	75,35	74,83	91,71

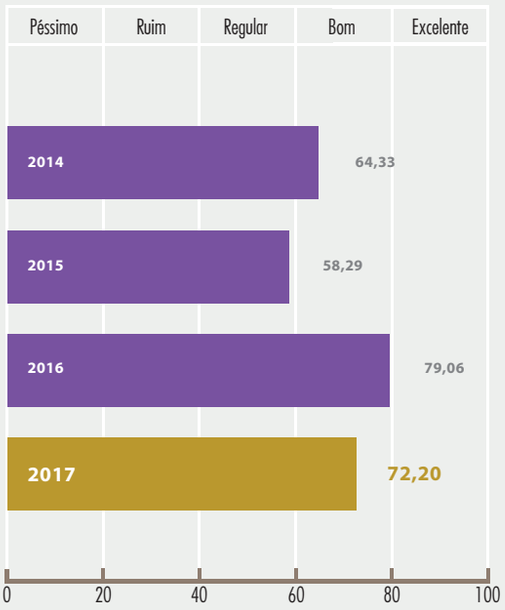
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



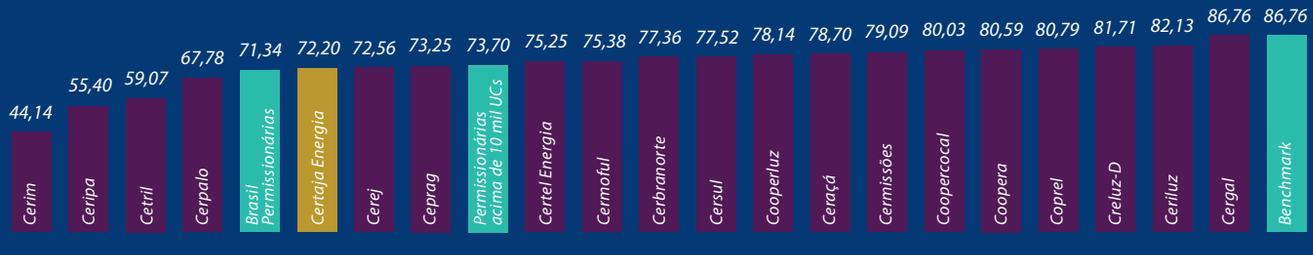
Evolução Iasc - Certaja Energia



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	64,55	56,17	81,19	**74,18**	-8,64% ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	64,33	58,29	79,06	**72,20**	-8,68% ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	62,87	61,31	77,83	**75,98**	-2,38% ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	60,94	62,39	62,80	**54,89**	-12,59% ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	44,67	42,86	44,91	**27,10**	-39,66% ▼	39,21	36,79	56,18

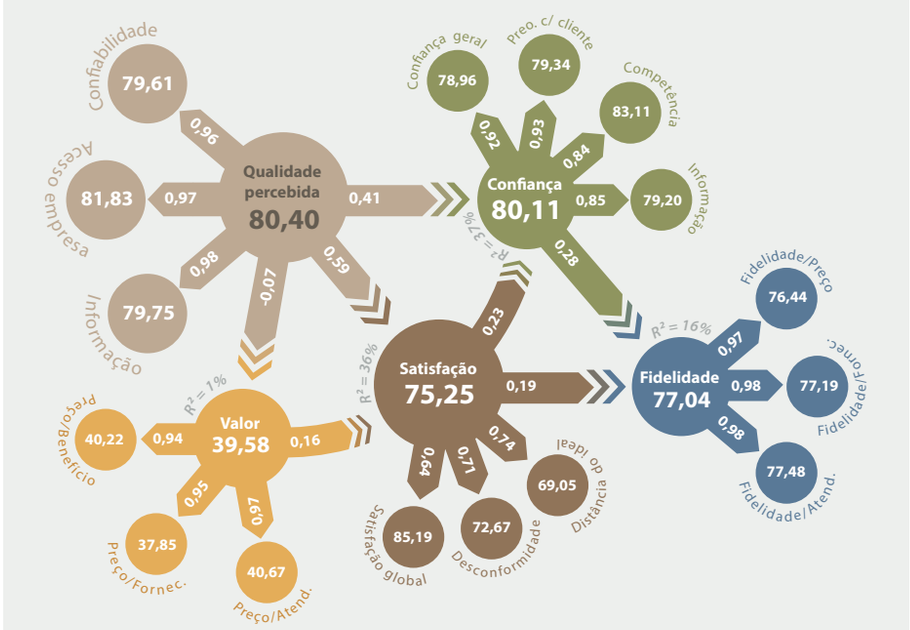
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,32	56,98	80,80	**72,46**	-10,32% ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,74	55,26	79,09	**71,04**	-10,19% ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	66,74	52,81	78,87	**67,11**	-14,91% ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	66,52	58,67	82,16	**78,00**	-5,07% ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	66,44	59,93	80,99	**71,26**	-12,02% ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	67,33	56,45	79,40	**72,56**	-8,61% ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	66,15	58,74	84,28	**74,81**	-11,23% ▼	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	64,65	56,81	83,52	**77,43**	-7,29% ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	61,04	54,07	81,56	**76,81**	-5,81% ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	63,12	58,00	83,48	**76,58**	-8,27% ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	66,05	59,63	84,28	**82,52**	-2,09% ▼	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	70,07	56,37	87,05	**79,93**	-8,18% ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	62,96	56,00	81,24	**71,33**	-12,19% ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	62,69	54,74	79,27	**72,65**	-8,35% ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	61,52	54,44	77,05	**73,78**	-4,24% ▼	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	62,07	52,37	78,29	**71,44**	-8,75% ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	62,10	57,56	79,09	**70,07**	-11,40% ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	64,30	54,22	78,80	**75,19**	-4,59% ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	61,56	55,11	81,38	**67,85**	-16,63% ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,59	54,74	80,99	**77,56**	-4,25% ▼	75,35	74,83	91,71

Permissionárias acima de 10 mil UCs

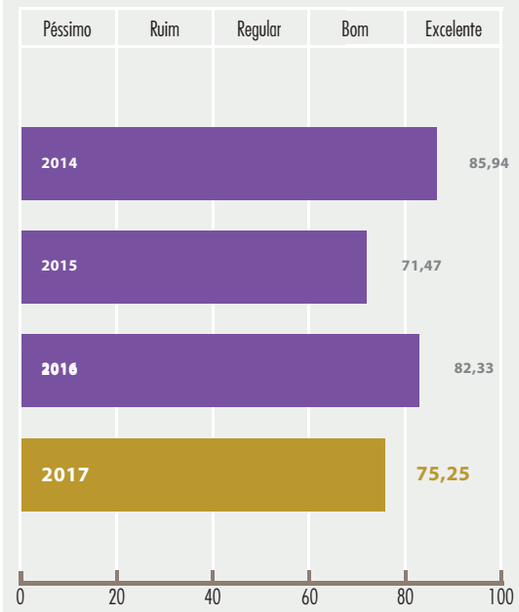


Certel Energia

Resultados aplicados ao modelo



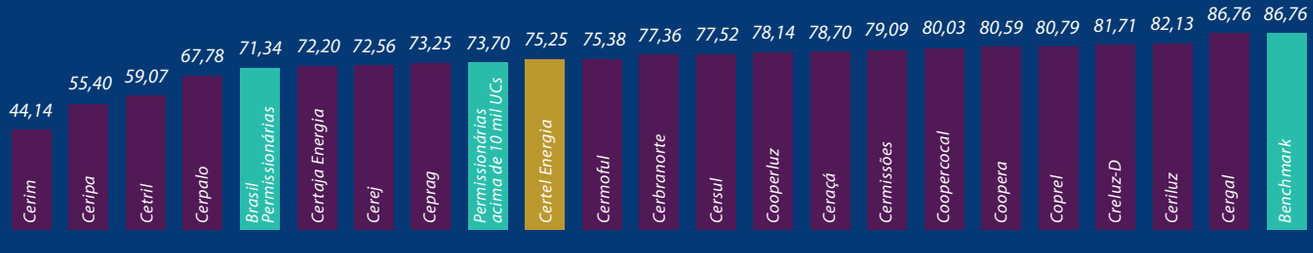
Evolução Iasc - Certel Energia



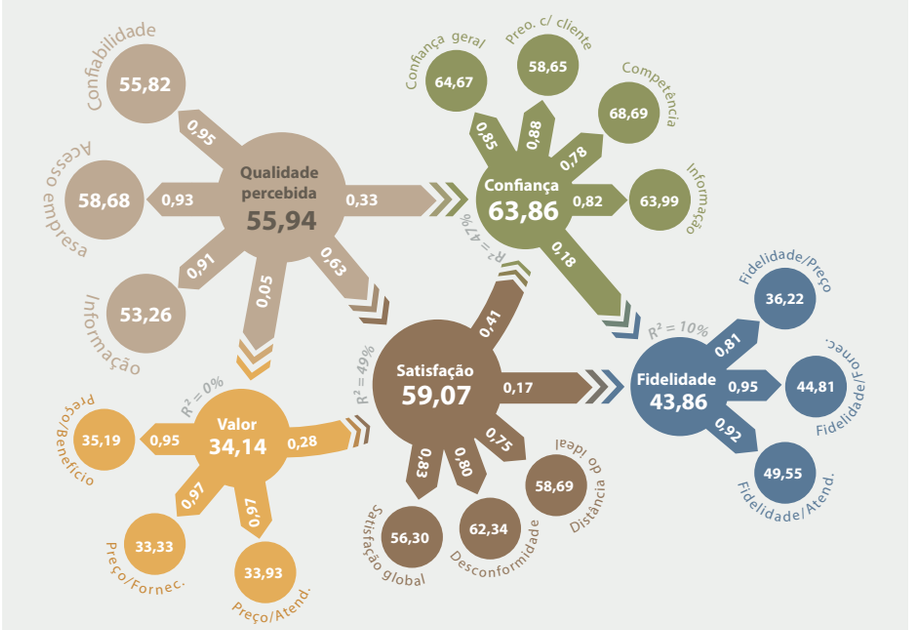
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	84,39	65,94	82,45	**80,40**	-2,49 % ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	85,94	71,47	82,33	**75,25**	-8,60 % ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	81,57	73,21	83,06	**80,11**	-3,55 % ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	70,27	78,21	55,57	**77,04**	38,64 % ▲	50,78	46,34	77,04
Valor	49,01	52,53	51,61	**39,58**	-23,30 % ▼	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	80,98	66,18	79,26	**79,75**	0,62 % ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	75,27	66,52	79,63	**79,49**	-0,17 % ●	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	78,92	65,32	75,63	**78,82**	4,22 % ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	84,62	66,59	80,59	**81,16**	0,70 % ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	81,35	66,44	78,89	**80,07**	1,50 % ▲	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	80,30	65,19	77,33	**77,85**	0,67 % ▲	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	85,44	67,04	83,48	**81,11**	-2,84 % ▼	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	87,94	66,16	84,93	**81,83**	-3,65 % ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	84,62	64,96	85,04	**82,81**	-2,61 % ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	86,90	64,96	84,15	**80,08**	-4,84 % ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	90,04	68,74	86,15	**82,92**	-3,74 % ▼	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	92,52	66,30	87,48	**83,48**	-4,57 % ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,60	65,85	81,85	**79,85**	-2,44 % ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	84,33	65,49	83,08	**79,61**	-4,17 % ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	82,59	66,96	86,00	**81,70**	-5,00 % ▼	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	83,00	64,73	84,22	**78,00**	-7,39 % ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	83,69	65,68	79,06	**78,04**	-1,29 % ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	85,01	65,56	84,22	**81,11**	-3,69 % ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	86,20	65,04	83,56	**80,44**	-3,72 % ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	85,47	64,96	81,41	**78,39**	-3,71 % ▼	75,35	74,83	91,71

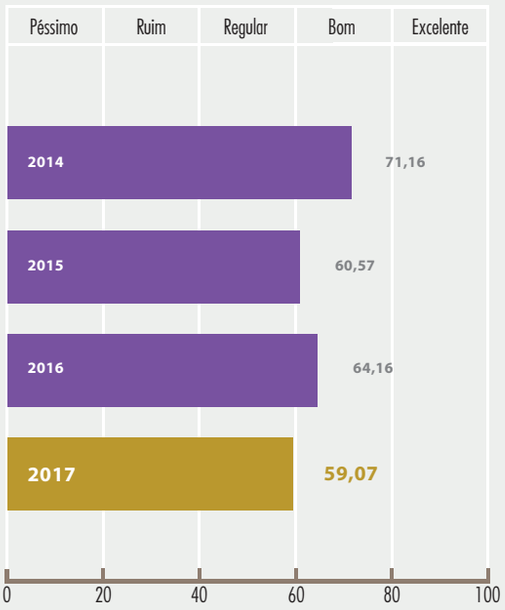
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



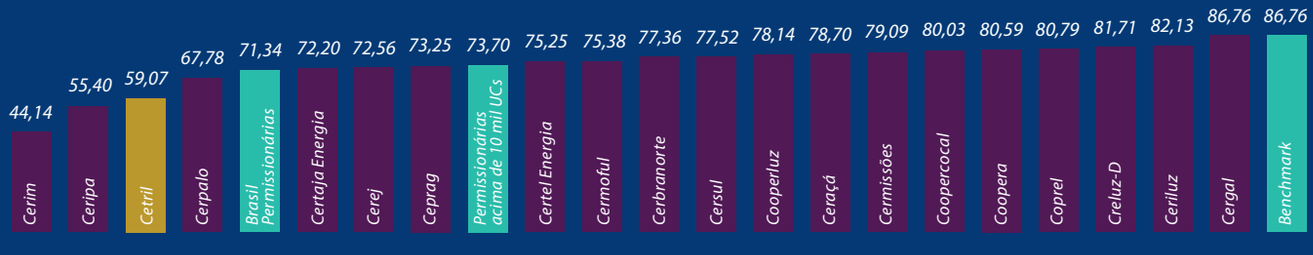
Evolução Iasc - Cetril



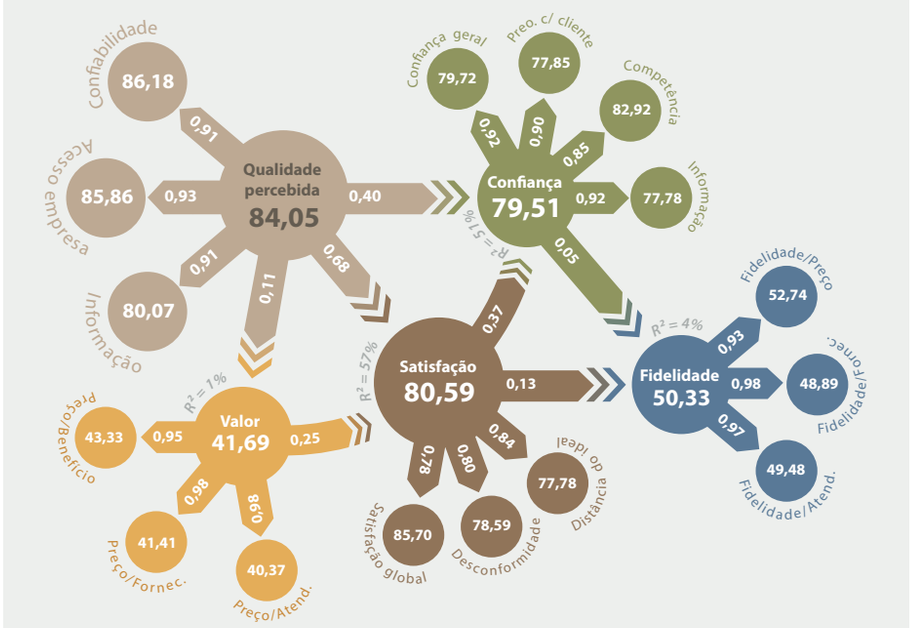
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	70,25	59,28	61,31	**55,94**	-8,76 % ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	71,16	60,57	64,16	**59,07**	-7,93 % ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	63,46	62,51	64,57	**63,86**	-1,09 % ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	43,06	38,45	46,23	**43,86**	-5,12 % ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	47,85	32,22	37,53	**34,14**	-9,03 % ▼	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	66,18	59,20	60,23	**53,26**	-11,59 % ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	59,44	56,89	60,89	**53,91**	-11,45 % ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	63,93	57,63	57,78	**45,28**	-21,63 % ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	83,10	61,41	60,15	**58,84**	-2,17 % ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	58,33	59,04	61,70	**53,15**	-13,86 % ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	58,58	57,93	59,33	**54,43**	-8,27 % ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	73,70	62,30	61,56	**53,91**	-12,41 % ▼	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	72,25	58,98	62,36	**58,68**	-5,89 % ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	69,57	58,15	59,70	**57,97**	-2,90 % ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	80,22	58,22	62,81	**57,94**	-7,77 % ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	88,13	59,93	66,00	**65,17**	-1,26 % ▼	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	58,96	60,81	63,93	**55,85**	-12,63 % ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,35	57,78	59,33	**56,49**	-4,80 % ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	72,01	59,68	61,32	**55,82**	-8,97 % ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	67,78	60,67	61,63	**53,78**	-12,74 % ▼	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,15	59,11	60,30	**53,56**	-11,18 % ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	76,95	58,07	61,41	**56,87**	-7,39 % ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	71,48	59,41	61,78	**56,79**	-8,07 % ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	65,26	60,96	62,15	**53,33**	-14,18 % ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,44	59,85	60,67	**60,59**	-0,12 % ●	75,35	74,83	91,71

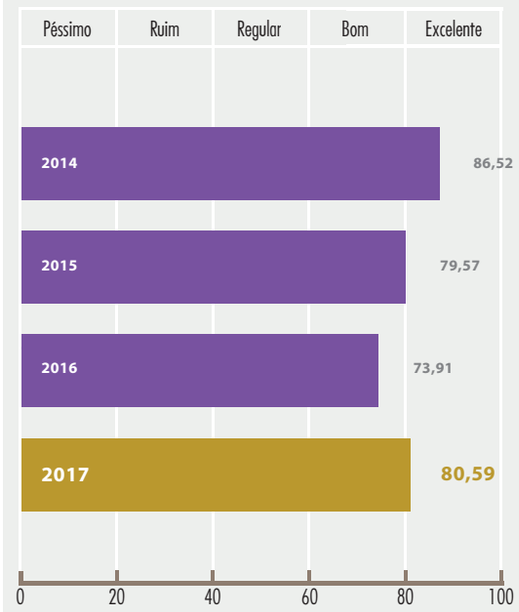
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



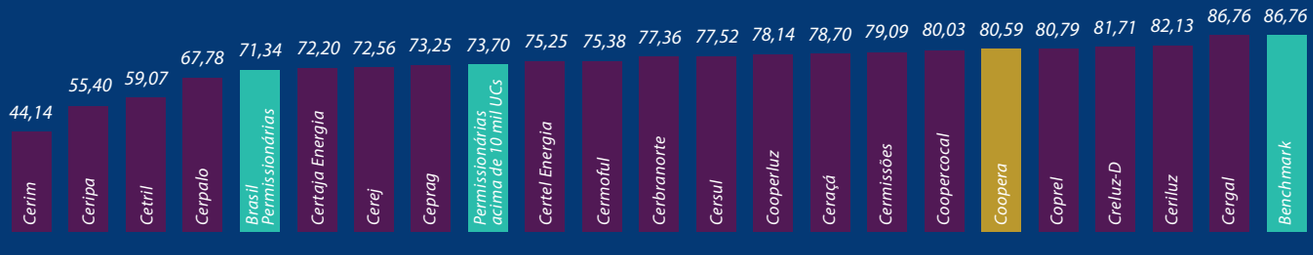
Evolução Iasc - Coopera



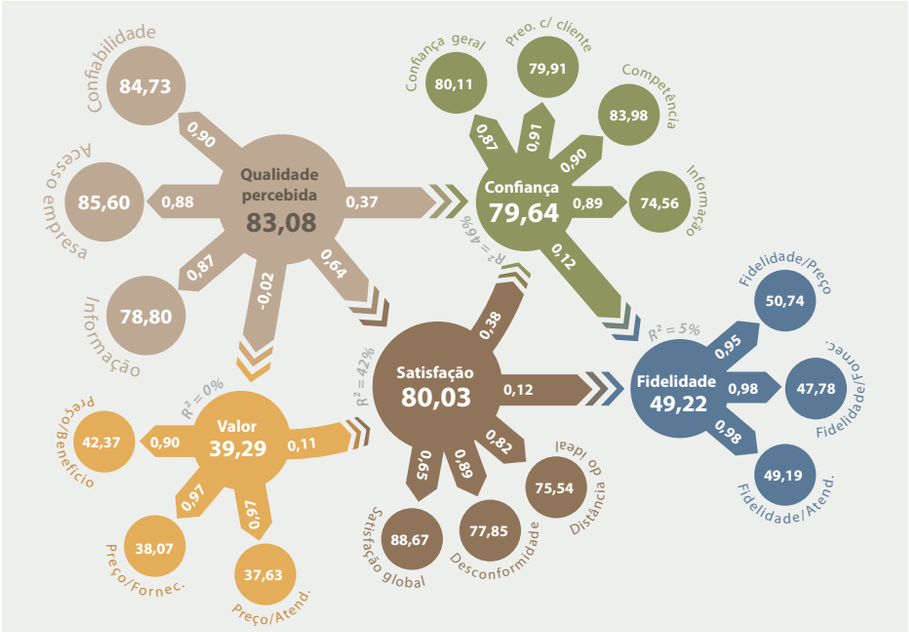
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	82,22	76,39	66,82	**84,05**	25,80 % ▲	73,92	72,75	87,86
Satisfação	86,52	79,57	73,91	**80,59**	9,03 % ▲	73,70	71,34	86,76
Confiança	80,90	74,45	68,90	**79,51**	15,39 % ▲	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	50,08	65,60	49,62	**50,33**	1,43 % ▲	50,78	46,34	77,04
Valor	46,54	47,10	44,09	**41,69**	-5,45 % ▼	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,71	72,49	65,45	**80,07**	22,33 % ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	69,62	69,92	64,46	**79,93**	23,99 % ▲	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	79,79	69,46	63,42	**78,00**	23,00 % ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	84,60	78,46	66,52	**84,16**	26,52 % ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	68,61	71,14	64,58	**78,52**	21,59 % ▲	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	66,51	69,44	65,67	**78,96**	20,24 % ▲	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	85,14	76,51	68,08	**80,84**	18,73 % ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	85,68	79,43	67,89	**85,86**	26,47 % ▲	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	86,65	79,33	65,30	**85,23**	30,53 % ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	85,43	78,84	67,55	**87,91**	30,15 % ▲	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	89,83	81,59	71,73	**90,25**	25,82 % ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	84,56	78,52	68,59	**83,04**	21,06 % ▲	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	81,92	78,85	66,29	**82,89**	25,03 % ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	84,78	77,18	67,05	**86,18**	28,53 % ▲	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	89,19	77,56	69,11	**89,41**	29,37 % ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	87,33	77,26	67,56	**88,44**	30,92 % ▲	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	79,07	74,87	63,83	**83,56**	30,90 % ▲	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	85,36	77,17	65,84	**83,45**	26,74 % ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	82,92	77,70	67,11	**84,15**	25,39 % ▲	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,83	78,54	68,84	**88,06**	27,91 % ▲	75,35	74,83	91,71

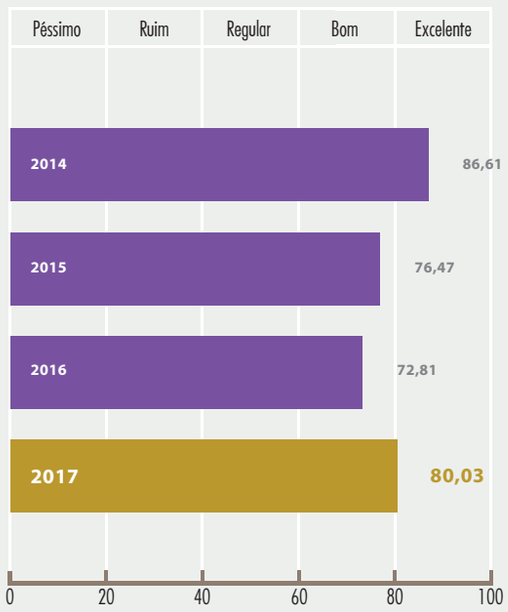
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



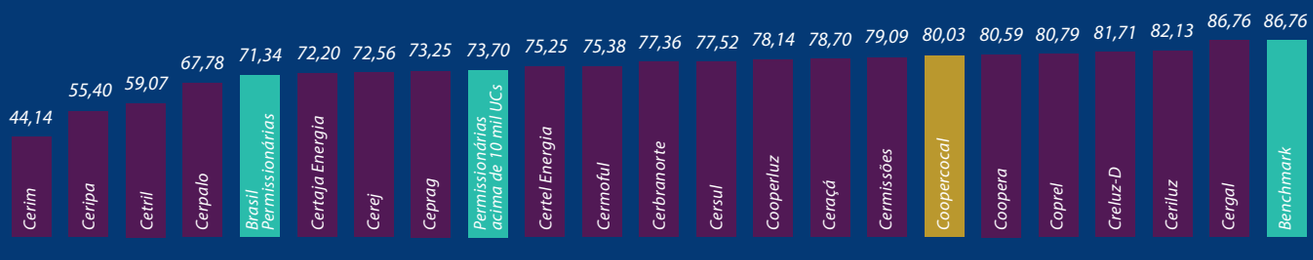
Evolução Iasc - Coopercocal



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	83,73	77,38	64,99	**83,08**	27,84 % ▲	73,92	72,75	87,86
Satisfação	86,61	76,47	72,81	**80,03**	9,91 % ▲	73,70	71,34	86,76
Confiança	80,15	69,95	66,00	**79,64**	20,67 % ▲	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	60,36	64,10	47,95	**49,22**	2,65 % ▲	50,78	46,34	77,04
Valor	38,44	35,90	40,28	**39,29**	-2,47 % ▼	39,21	36,79	56,18

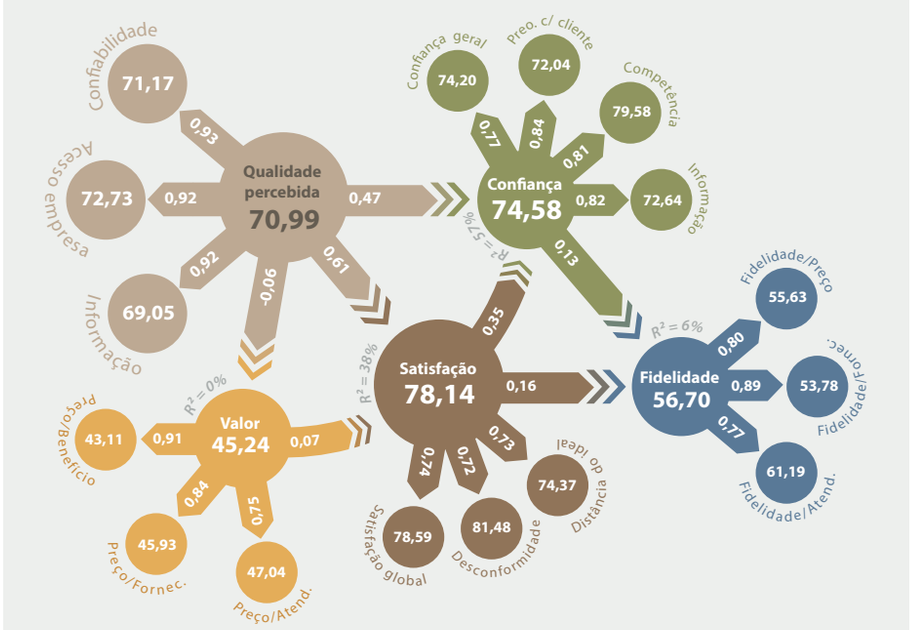
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	75,30	75,23	62,74	**78,80**	25,60 % ▲	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	66,18	75,04	62,69	**75,11**	19,82 % ▲	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	74,12	73,63	59,89	**81,04**	35,30 % ▲	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	86,78	77,11	66,44	**83,67**	25,93 % ▲	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	71,31	76,22	61,83	**76,22**	23,28 % ▲	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	62,64	74,37	61,15	**75,70**	23,80 % ▲	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	90,78	75,04	64,44	**81,06**	25,78 % ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	89,02	78,93	66,87	**85,60**	28,01 % ▲	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	91,13	77,70	65,00	**84,79**	30,43 % ▲	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	93,15	79,04	66,75	**88,12**	32,02 % ▲	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	94,04	82,89	70,98	**92,34**	30,10 % ▲	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,96	76,37	66,30	**84,22**	27,04 % ▲	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	87,84	78,67	65,32	**78,52**	20,21 % ▲	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	86,82	77,91	65,33	**84,73**	29,69 % ▲	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	89,56	76,15	65,78	**86,74**	31,87 % ▲	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	87,92	76,59	65,26	**85,63**	31,21 % ▲	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	84,00	76,00	63,51	**82,84**	30,44 % ▲	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	91,13	77,56	65,02	**81,19**	24,87 % ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	87,55	79,56	66,37	**83,26**	25,45 % ▲	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	80,77	81,63	66,07	**88,74**	34,32 % ▲	75,35	74,83	91,71

Permissionárias acima de 10 mil UCs

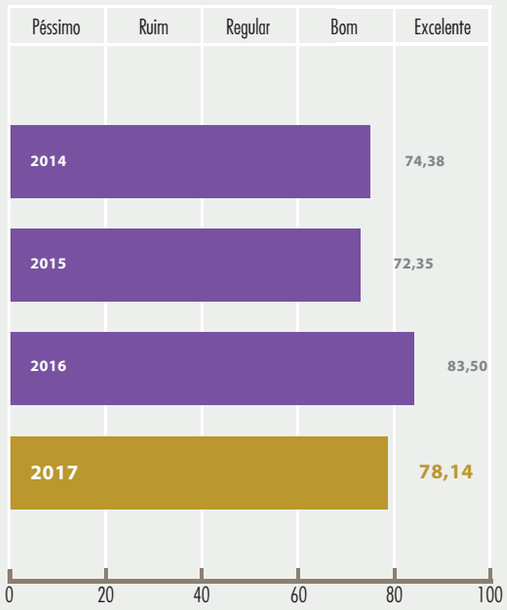


Cooperluz

Resultados aplicados ao modelo



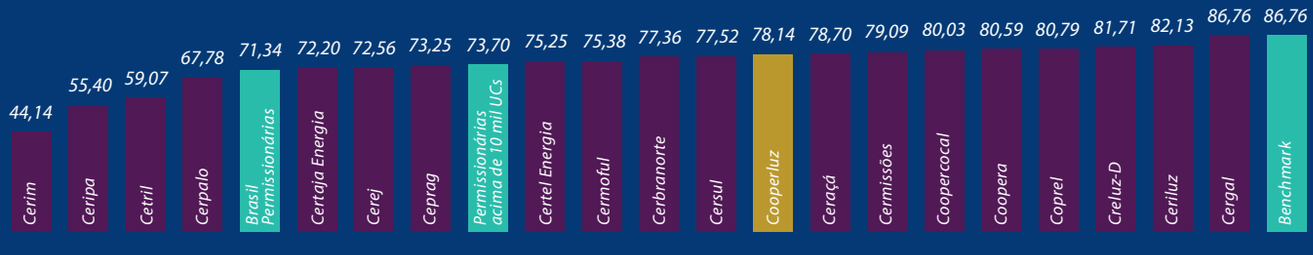
Evolução Iasc - Cooperluz



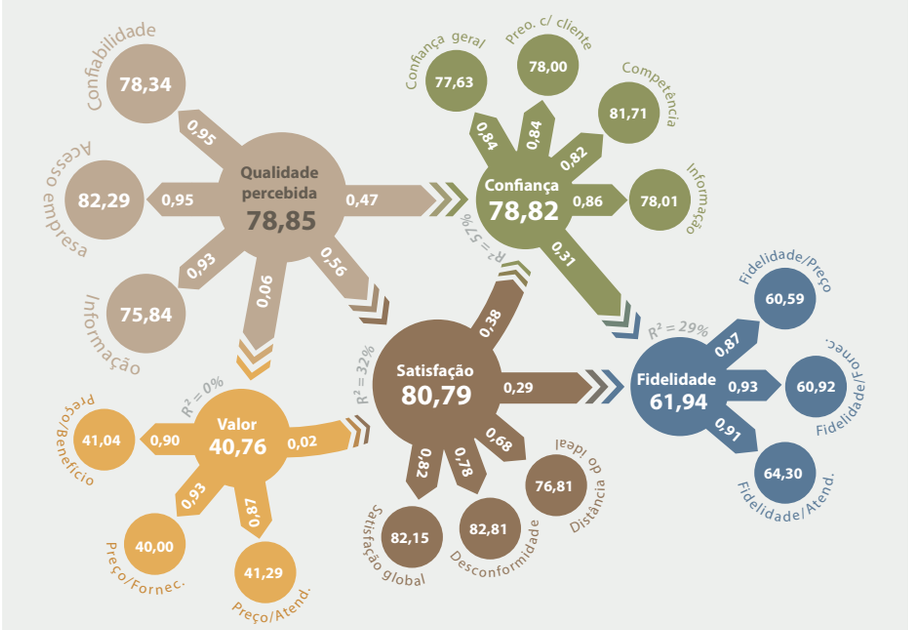
Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	72,79	75,75	83,21	**70,99**	-14,69% ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	74,38	72,35	83,50	**78,14**	-6,42% ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	74,88	67,88	82,74	**74,58**	-9,85% ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	47,71	64,83	64,94	**56,70**	-12,69% ▼	50,78	46,34	77,04
Valor	50,53	40,39	51,33	**45,24**	-11,88% ▼	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	68,80	76,28	86,23	**69,05**	-19,92% ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	63,01	75,85	85,48	**62,63**	-26,73% ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	72,22	74,12	85,93	**73,19**	-14,83% ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	82,60	76,88	84,89	**78,90**	-7,06% ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	61,23	76,96	87,04	**59,53**	-31,60% ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	56,82	78,08	85,85	**65,48**	-23,73% ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	76,95	75,78	88,22	**74,59**	-15,45% ▼	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	77,66	76,28	82,81	**72,73**	-12,17% ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	79,13	75,33	78,39	**74,23**	-5,31% ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	74,60	76,22	80,38	**70,70**	-12,04% ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	85,59	77,55	82,24	**79,50**	-3,32% ▼	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	76,00	76,44	86,52	**70,52**	-18,49% ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	72,99	75,85	86,52	**68,72**	-20,58% ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	71,82	74,70	80,67	**71,17**	-11,77% ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	68,74	74,52	73,93	**71,63**	-3,11% ▼	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	67,26	73,33	73,85	**68,30**	-7,52% ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	78,15	74,12	84,67	**77,24**	-8,78% ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	82,84	74,44	83,74	**70,97**	-15,25% ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	68,37	75,70	85,41	**69,13**	-19,06% ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	65,54	76,07	82,43	**69,77**	-15,36% ▼	75,35	74,83	91,71

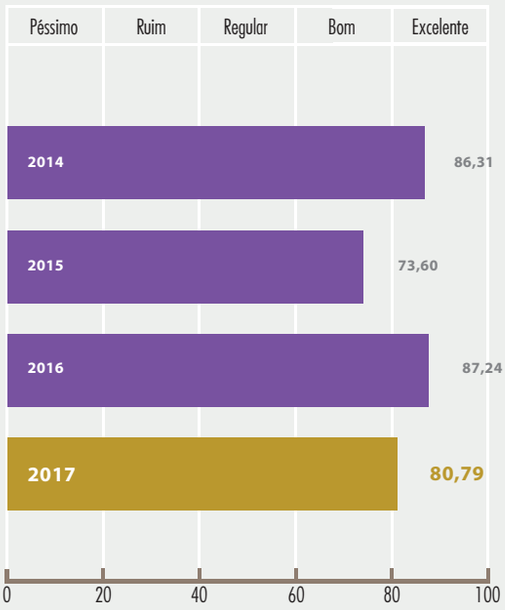
Permissionárias acima de 10 mil UCs



Resultados aplicados ao modelo



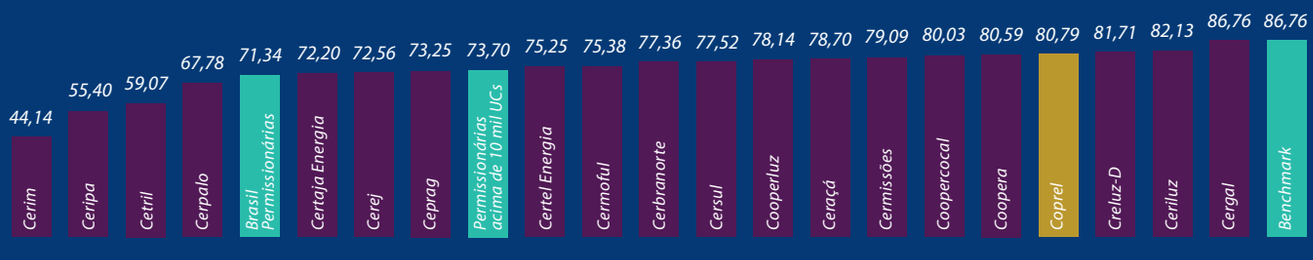
Evolução Iasc - Coprel



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	86,77	73,78	85,53	**78,85**	-7,82 % ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	86,31	73,60	87,24	**80,79**	-7,39 % ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	83,45	70,53	83,10	**78,82**	-5,15 % ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	60,71	62,16	61,47	**61,94**	0,76 % ▲	50,78	46,34	77,04
Valor	56,60	37,18	42,81	**40,76**	-4,80 % ▼	39,21	36,79	56,18

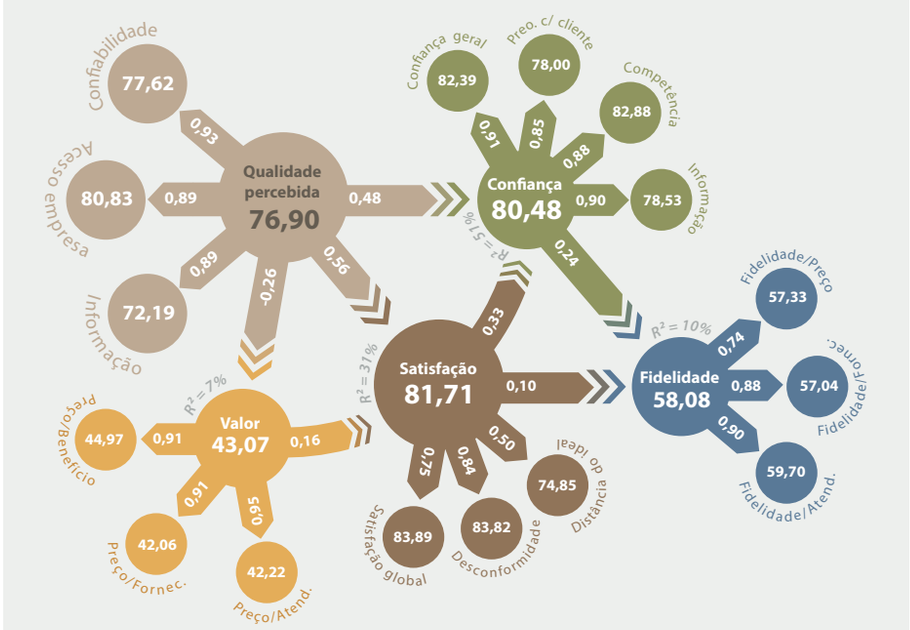
Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	85,84	72,06	82,43	**75,84**	-7,99 % ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	85,82	69,89	81,11	**70,53**	-13,05 % ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	84,04	69,97	84,86	**79,05**	-6,85 % ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	92,18	74,79	90,07	**81,03**	-10,04 % ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	82,95	70,92	79,48	**71,77**	-9,71 % ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	80,48	73,65	72,89	**71,53**	-1,87 % ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	89,56	73,15	86,15	**81,13**	-5,82 % ▼	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	89,68	75,61	87,72	**82,29**	-6,19 % ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	87,65	75,62	82,44	**81,43**	-1,23 % ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	87,89	75,39	91,46	**82,94**	-9,32 % ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	93,62	78,97	93,44	**85,19**	-8,83 % ▼	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	93,04	75,02	91,11	**82,25**	-9,72 % ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	86,19	73,05	80,16	**79,64**	-0,65 % ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	84,76	73,67	86,36	**78,34**	-9,29 % ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	81,63	73,85	86,52	**79,19**	-8,47 % ▼	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	82,81	73,33	87,26	**75,48**	-13,50 % ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	83,80	73,99	86,59	**77,06**	-11,00 % ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	90,68	74,57	84,37	**78,44**	-7,03 % ▼	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	85,11	74,00	84,22	**81,28**	-3,49 % ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	84,50	72,26	89,19	**78,56**	-11,92 % ▼	75,35	74,83	91,71

Permissionárias acima de 10 mil UCs

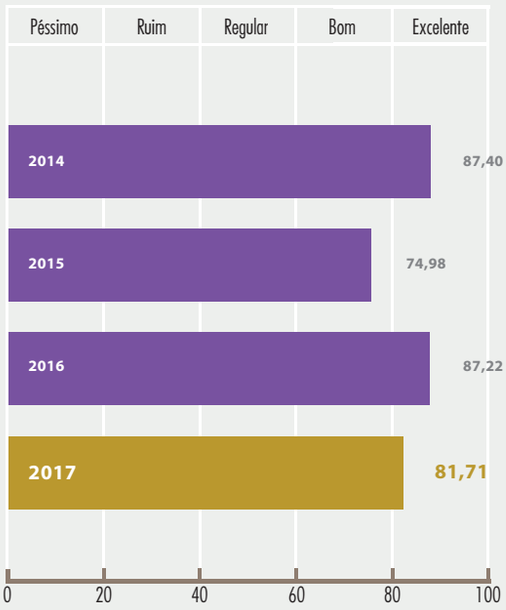


Creluz-D

Resultados aplicados ao modelo



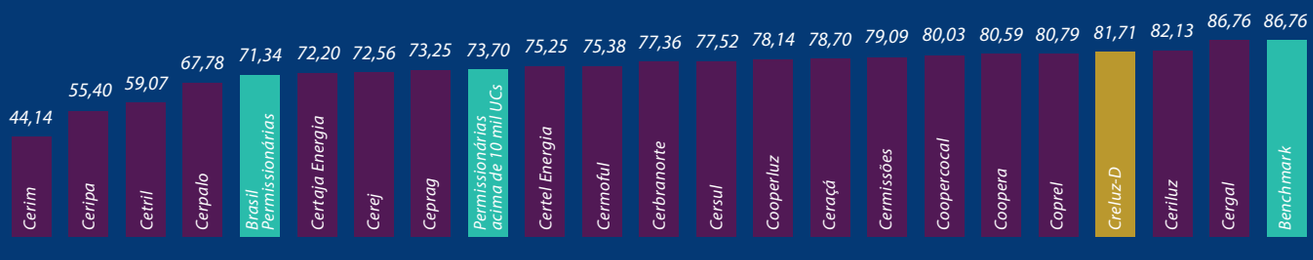
Evolução Iasc - Creluz-D



Evolução - Itens avaliados	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Qualidade percebida	88,08	66,35	82,21	**76,90**	-6,46 % ▼	73,92	72,75	87,86
Satisfação	87,40	74,98	87,22	**81,71**	-6,32 % ▼	73,70	71,34	86,76
Confiança	80,48	73,64	82,16	**80,48**	-2,04 % ▼	73,65	71,87	87,38
Fidelidade	65,21	65,49	50,07	**58,08**	16,00 % ▲	50,78	46,34	77,04
Valor	58,19	42,47	49,30	**43,07**	-12,63 % ▼	39,21	36,79	56,18

Evolução - Qualidade percebida	2014	2015	2016	2017	Var 2017/16	Permissionárias acima 10 mil	Iasc Brasil	Benchmark
Informações ao cliente	86,41	64,21	77,68	**72,19**	-7,07 % ▼	70,21	68,98	84,89
Explicação sobre o uso adequado da energia	83,07	64,19	72,89	**72,45**	-0,60 % ▼	67,44	66,26	80,32
Segurança no valor cobrado	86,06	61,93	82,07	**70,68**	-13,88 % ▼	69,61	67,60	84,69
Mesmo atendimento a todos os consumidores	92,34	67,12	80,15	**74,05**	-7,61 % ▼	76,39	75,34	90,83
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	83,07	65,39	74,81	**66,44**	-11,20 % ▼	66,21	65,08	81,94
Esclarecimento sobre direitos e deveres	80,41	62,12	72,59	**64,88**	-10,62 % ▼	66,42	65,44	85,35
Detalhamento das contas	93,51	64,52	83,56	**84,65**	1,30 % ▲	75,17	74,14	88,15
Acesso à empresa	90,00	68,80	86,65	**80,83**	-6,71 % ▼	77,54	76,27	92,05
Pontualidade na prestação de serviços	90,22	68,77	82,07	**78,00**	-4,96 % ▼	77,15	75,56	91,65
Facilidade para contatar a empresa	90,82	68,54	88,89	**78,97**	-11,16 % ▼	76,91	76,17	94,32
Cordialidade no atendimento	91,85	72,74	92,15	**88,89**	-3,54 % ▼	82,83	81,24	94,32
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	92,00	68,22	91,63	**81,18**	-11,41 % ▼	77,17	76,04	95,24
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	85,11	65,70	78,52	**77,13**	-1,77 % ▼	73,64	72,34	88,89
Confiabilidade nos serviços	87,78	65,98	82,52	**77,62**	-5,94 % ▼	73,99	72,93	88,17
Fornecimento de energia sem interrupção	84,89	66,22	87,56	**81,85**	-6,51 % ▼	75,34	73,25	89,41
Fornecimento de energia sem variar tensão	85,23	64,00	79,63	**78,52**	-1,39 % ▼	73,76	72,42	89,04
Avisos sobre corte por falta de pagamento	90,13	64,71	79,41	**69,86**	-12,02 % ▼	72,56	72,49	91,50
Confiabilidade das soluções dadas	90,96	67,86	75,85	**76,71**	1,14 % ▲	74,73	73,72	89,94
Rapidez na volta da energia após interrupção	86,15	66,30	87,85	**75,33**	-14,25 % ▼	72,18	70,89	87,26
Avisos sobre interrupção para manutenção	89,33	66,82	84,81	**83,41**	-1,66 % ▼	75,35	74,83	91,71

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 de concessionárias e permissionárias.

Categorias – Concessionárias	Iasc							
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/ 2016	Posição geral 2017
Brasil Concessionárias	60,41	67,74	57,03	64,86	63,16	**Bom**	-2,62% ▼	
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	60,41	67,74	57,03	64,86	65,10	**Bom**	-[1]	
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	60,41	67,74	57,03	64,86	62,28	**Bom**	-[1]	
Norte	50,02	54,11	44,90	48,25	47,19	**Regular**	-2,21% ▼	
Eletrobras Distribuição Rondônia	57,24	56,21	52,15	60,76	53,02	**Regular**	-12,73% ▼	51
Eletrobras Distribuição Acre	40,17	56,66	45,25	56,49	50,91	**Regular**	-9,88% ▼	53
Celpa	46,73	47,49	38,05	35,47	48,77	**Regular**	37,50% ▲	54
Eletrobras Distribuição Roraima	-	-	-	-	46,36	**Regular**	-[2]	55
Eletrobras Distribuição Amazonas	54,64	62,59	45,93	52,28	45,89	**Regular**	-12,22% ▼	56
Energisa Tocantins	60,70	58,75	47,96	59,18	45,15	**Regular**	-23,71% ▼	57
CEA	38,43	53,10	42,35	38,28	38,68	**Ruim**	1,03% ▲	58
Nordeste	61,59	64,08	57,78	66,85	61,08	**Bom**	-8,63% ▼	
Sulgipe	74,37	73,04	71,59	74,64	72,05	**Bom**	-3,46% ▼	10
Energisa Paraíba	60,31	72,73	63,08	76,75	67,62	**Bom**	-11,89% ▼	23
Cosern	66,35	66,27	59,36	77,91	66,25	**Bom**	-14,97% ▼	25
Energisa Borborema	69,53	64,77	63,87	78,70	65,85	**Bom**	-16,32% ▼	26
Energisa Sergipe	69,56	58,84	58,81	68,48	63,64	**Bom**	-7,07% ▼	31
Eletrobras Distribuição Alagoas	56,33	52,30	54,56	62,04	60,26	**Bom**	-2,87% ▼	35
Celpe	53,90	57,36	57,43	72,98	59,96	**Regular**	-17,83% ▼	36
Coelba	54,52	67,63	55,47	61,02	59,57	**Regular**	-2,37% ▼	37
Enel Distribuição Ceará	69,12	70,72	52,24	65,87	58,34	**Regular**	-11,43% ▼	40
Cemar	60,54	64,24	56,98	61,41	53,91	**Regular**	-12,21% ▼	49
Eletrobras Distribuição Piauí	51,86	53,24	46,76	42,62	52,67	**Regular**	23,60% ▲	52

[1] O histórico de 2013 a 2016 refere-se a todas as concessionárias do país. Devido à divisão da categoria Brasil Concessionárias em duas, o Relatório Iasc 2017 não apresenta o percentual de variação das notas obtidas na pesquisa realizada em 2017 em relação à pesquisa realizada em 2016.

[2] A Pesquisa Iasc 2017 foi realizada com consumidores avaliando os serviços da Eletrobras Distribuição Roraima, distribuidora designada para atender todo o estado. Este Relatório não apresenta as notas atribuídas à distribuidora nos anos anteriores por não ser possível a comparação com a avaliação realizada neste ano.

Categorias – Concessionárias	Iasc							
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/ 2016	Posição geral 2017
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	59,43	64,28	47,97	58,41	61,72	**Bom**	5,66% ▲	
CEB-Dis	58,93	66,80	58,31	63,21	66,64	**Bom**	5,43% ▲	24
Energisa Mato Grosso do Sul	65,30	68,50	50,29	66,85	64,44	**Bom**	-3,60% ▼	29
Celg-D	53,88	56,75	41,25	53,04	60,69	**Bom**	14,42% ▲	34
Energisa Mato Grosso	61,83	68,29	44,80	52,87	55,67	**Regular**	5,30% ▲	47
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	64,87	76,87	65,43	74,30	73,90	**Bom**	-0,55% ▼	
Mux Energia	66,59	77,64	74,81	84,28	83,45	**Excelente**	-0,99% ▼	1
Forcel	68,10	79,11	66,91	76,45	83,41	**Excelente**	9,10% ▲	2
Hidropan	66,59	79,47	69,38	82,21	81,19	**Excelente**	-1,24% ▼	3
Iguaçu Energia	55,07	60,39	55,85	68,95	74,86	**Bom**	8,57% ▲	7
Chesp	65,70	68,55	46,69	61,85	71,90	**Bom**	16,25% ▲	11
Nova Palma	63,64	73,78	60,53	78,59	71,56	**Bom**	-8,95% ▼	12
João Cesa	68,22	84,30	73,56	66,67	70,46	**Bom**	5,68% ▲	15
Eletrocar	67,05	77,15	66,45	75,49	69,41	**Bom**	-8,06% ▼	17
Demei	66,73	84,74	69,25	80,12	68,99	**Bom**	-13,89% ▼	20
Eflul	69,65	83,86	70,10	68,93	64,08	**Bom**	-7,03% ▼	30
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	61,84	74,28	62,32	67,74	64,79	**Bom**	-4,35% ▼	
Cocel	62,41	78,76	53,85	57,44	80,94	**Excelente**	40,90% ▲	4
CPFL Santa Cruz	58,55	69,84	63,77	70,80	76,03	**Bom**	7,39% ▲	6
Santa Maria	68,94	82,72	61,23	72,36	72,53	**Bom**	0,24% ●	9
Energisa Minas Gerais	68,00	75,02	70,12	58,86	71,18	**Bom**	20,94% ▲	13
Cooperaliança	62,46	80,07	66,64	65,86	69,92	**Bom**	6,17% ▲	16
CPFL Jaguari	59,68	80,01	68,02	62,96	58,88	**Regular**	-6,49% ▼	38
DMED	61,85	72,01	65,18	63,53	58,61	**Regular**	-7,74% ▼	39
Energisa Nova Friburgo	52,91	65,80	56,31	73,12	57,97	**Regular**	-20,73% ▼	42
CPFL Mococa	65,38	68,96	65,79	68,18	56,79	**Regular**	-16,71% ▼	45
CPFL Leste Paulista	62,19	67,62	62,42	68,31	56,25	**Regular**	-17,66% ▼	46
CPFL Sul Paulista	62,99	73,66	61,08	60,77	53,39	**Regular**	-12,16% ▼	50
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	59,28	68,50	56,58	64,57	63,14	**Bom**	-2,21% ▼	
Energisa Sul-Sudeste	-	-	-	-	68,98	**Bom**	-[3]	21
EDP Distribuição Espírito Santo	64,14	71,61	58,81	69,10	68,36	**Bom**	-1,07% ▼	22
Cemig-D	61,98	68,75	66,71	64,04	65,75	**Bom**	2,67% ▲	27
EDP Distribuição São Paulo	60,04	68,59	52,75	60,43	65,56	**Bom**	8,48% ▲	28
Elektro	55,91	73,23	57,00	69,93	62,40	**Bom**	-10,77% ▼	32
CPFL Piratininga	65,68	70,57	58,82	67,91	61,44	**Bom**	-9,53% ▼	33
Enel Distribuição Rio de Janeiro	52,62	60,75	50,62	59,93	58,05	**Regular**	-3,14% ▼	41
CPFL Paulista	58,26	72,23	60,75	67,99	57,87	**Regular**	-14,88% ▼	43
AES Eletropaulo	61,75	65,45	54,42	58,03	57,30	**Regular**	-1,27% ▼	44
Light	54,73	65,49	49,81	63,92	55,05	**Regular**	-13,88% ▼	48
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	64,82	69,85	58,07	69,99	72,83	**Bom**	4,07% ▲	
Copel-Dis	61,97	75,24	60,26	73,06	80,69	**Excelente**	10,44% ▲	5
Celesc-Dis	62,10	74,58	59,11	64,46	73,90	**Bom**	14,64% ▲	8
RGE Sul	67,33	66,09	51,72	70,39	71,09	**Bom**	1,00% ▲	14
CEEE-D	66,19	63,51	52,97	70,76	69,33	**Bom**	-2,03% ▼	18
RGE	68,53	69,85	66,32	71,32	69,20	**Bom**	-2,97% ▼	19

[3] Em 1º de julho de 2017, foram agrupadas as áreas de concessão da Empresa Elétrica Bragantina S.A. – EEB, da Caiuá Distribuição de Energia S.A., da Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A. – EVDEP, da Companhia Nacional de Energia Elétrica – CNEE – e da Companhia Força e Luz do Oeste – CFLO sob o nome Energisa Sul-Sudeste. A Pesquisa Iasc 2017 foi realizada com consumidores da nova área de concessão. Este Relatório não apresenta as notas atribuídas anteriormente às distribuidoras por não ser possível a comparação com a avaliação realizada neste ano.

Categorias – Permissionárias	Iasc						
	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016	Posição geral 2017
Brasil Permissionárias	77,03	69,31	70,89	71,34	Bom	0,63%▲	
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	73,17	66,69	65,31	67,98	Bom	4,09%▲	
Coopermila	89,33	81,12	79,07	85,31	Excelente	7,89%▲	2
Ceral-Dis	84,72	73,24	74,18	83,71	Excelente	12,84%▲	3
Coorsel	79,84	78,01	82,10	80,68	Excelente	-1,72%▼	7
Cergapa	84,38	80,99	77,59	79,69	Bom	2,70%▲	10
Certrel	86,62	75,49	69,82	77,96	Bom	11,67%▲	14
Cergral	86,02	77,27	75,79	76,81	Bom	1,35%▲	18
Creral	72,51	77,98	78,14	76,85	Bom	-1,65%▼	17
Cejama	86,16	70,07	66,92	76,14	Bom	13,78%▲	19
Ceral Anitápolis	80,15	73,44	58,87	73,27	Bom	24,45%▲	22
Cedrap	71,13	62,03	66,77	71,98	Bom	7,80%▲	26
Cermc	65,97	53,91	57,39	68,94	Bom	20,12%▲	27
Cerpro	67,47	59,13	65,75	64,86	Bom	-1,35%▼	29
Cernhe	63,37	59,87	69,56	64,32	Bom	-7,53%▼	30
Cercos	59,96	65,97	67,87	61,46	Bom	-9,44%▼	31
Ceris	67,59	56,13	51,56	61,22	Bom	18,74%▲	32
Cedri	74,23	58,02	55,17	53,60	Regular	-2,85%▼	35
Ceres	62,79	54,78	52,77	50,95	Regular	-3,45%▼	37
Cerrp	54,90	65,39	56,39	51,78	Regular	-8,18%▼	36
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	82,00	71,68	75,92	73,70	Bom	-2,92%▼	
Cergal	88,85	75,66	87,33	86,76	Excelente	-0,66%▼	1
Ceriluz	90,81	78,73	86,75	82,13	Excelente	-5,33%▼	4
Creluz-D	87,40	74,98	87,22	81,71	Excelente	-6,32%▼	5
Coprel	86,31	73,60	87,24	80,79	Excelente	-7,39%▼	6
Coopera	86,52	79,57	73,91	80,59	Excelente	9,03%▲	8
Coopercocal	86,61	76,47	72,81	80,03	Excelente	9,91%▲	9
Cermissões	91,27	83,18	89,38	79,09	Bom	-11,51%▼	11
Ceraçá	70,15	65,00	80,36	78,70	Bom	-2,07%▼	12
Cooperluz	74,38	72,35	83,50	78,14	Bom	-6,42%▼	13
Cersul	86,08	79,20	67,47	77,52	Bom	14,89%▲	15
Cerbranorte	82,96	77,55	76,99	77,36	Bom	0,47%●	16
Cermoful	86,04	78,62	78,45	75,38	Bom	-3,92%▼	20
Certel Energia	85,94	71,47	82,33	75,25	Bom	-8,60%▼	21
Ceprag	81,32	69,96	65,33	73,25	Bom	12,12%▲	23
Cerej	71,85	58,67	59,76	72,56	Bom	21,43%▲	24
Certaja Energia	64,33	58,29	79,06	72,20	Bom	-8,68%▼	25
Cerpalo	82,05	72,10	62,82	67,78	Bom	7,89%▲	28
Cetril	71,16	60,57	64,16	59,07	Regular	-7,93%▼	33
Ceripa	64,06	66,10	64,03	55,40	Regular	-13,48%▼	34
Cerim	64,80	55,37	51,05	44,14	Regular	-13,53%▼	38

As próximas duas tabelas apresentam a classificação das empresas nas categorias: Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras e Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras. Trata-se de um resumo da evolução do indicador Iasc nos últimos cinco anos para as duas novas categorias do Prêmio Iasc.

Categorias - Concessionárias	Iasc								
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016	Posição geral 2017	Porte de mercado residencial urbano
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	60,41	67,74	57,03	64,86	65,10	**Bom**	-		2.499.812
Mux Energia	66,59	77,64	74,81	84,28	83,45	**Excelente**	-0,99%▼	1	9.473
Forcel	68,10	79,11	66,91	76,45	83,41	**Excelente**	9,10%▲	2	5.891
Hidropan	66,59	79,47	69,38	82,21	81,19	**Excelente**	-1,24%▼	3	16.406
Cocel	62,41	78,76	53,85	57,44	80,94	**Excelente**	40,90%▲	4	43.486
CPFL Santa Cruz	58,55	69,84	63,77	70,80	76,03	**Bom**	7,39%▲	6	183.446
Iguaçu Energia	55,07	60,39	55,85	68,95	74,86	**Bom**	8,57%▲	7	25.053
Santa Maria	68,94	82,72	61,23	72,36	72,53	**Bom**	0,24%●	9	66.754
Sulgipe	74,37	73,04	71,59	74,64	72,05	**Bom**	-3,46%▼	10	129.006
Chesp	65,70	68,55	46,69	61,85	71,90	**Bom**	16,25%▲	11	27.771
Nova Palma	63,64	73,78	60,53	78,59	71,56	**Bom**	-8,95%▼	12	9.694
Energisa Minas Gerais	68,00	75,02	70,12	58,86	71,18	**Bom**	20,94%▲	13	328.557
João Cesa	68,22	84,30	73,56	66,67	70,46	**Bom**	5,68%▲	15	3.106
Cooperaliança	62,46	80,07	66,64	65,86	69,92	**Bom**	6,17%▲	16	31.182
Eletrocar	67,05	77,15	66,45	75,49	69,41	**Bom**	-8,06%▼	17	28.627
Demei	66,73	84,74	69,25	80,12	68,99	**Bom**	-13,89%▼	20	29.418
Energisa Borborema	69,53	64,77	63,87	78,70	65,85	**Bom**	-16,32%▼	26	178.636
Eflul	69,65	83,86	70,10	68,93	64,08	**Bom**	-7,03%▼	30	4.913
CPFL Jaguari	59,68	80,01	68,02	62,96	58,88	**Regular**	-6,49%▼	38	36.288
DMED	61,85	72,01	65,18	63,53	58,61	**Regular**	-7,74%▼	39	67.109
Energisa Nova Friburgo	52,91	65,80	56,31	73,12	57,97	**Regular**	-20,73%▼	42	92.856
CPFL Mococa	65,38	68,96	65,79	68,18	56,79	**Regular**	-16,71%▼	45	39.917
CPFL Leste Paulista	62,19	67,62	62,42	68,31	56,25	**Regular**	-17,66%▼	46	47.971
CPFL Sul Paulista	62,99	73,66	61,08	60,77	53,39	**Regular**	-12,16%▼	50	73.978
Eletrobras Distribuição Acre	40,17	56,66	45,25	56,49	50,91	**Regular**	-9,88%▼	53	203.434
Eletrobras Distribuição Roraima	-	-	-	-	46,36	**Regular**	-	55	153.611
CEA	38,43	53,10	42,35	38,28	38,68	**Ruim**	1,03%▲	58	179.054

Categorias - Concessionárias	Iasc								
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016	Posição Geral 2017	Porte de Mercado Residencial Urbano
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	60,41	67,74	57,03	64,86	62,28	Bom	-		67.681.678
Copel-Dis	61,97	75,24	60,26	73,06	80,69	Excelente	10,44%▲	5	3.646.512
Celesc-Dis	62,10	74,58	59,11	64,46	73,90	Bom	14,64%▲	8	2.248.250
RGE Sul	67,33	66,09	51,72	70,39	71,09	Bom	1,00%▲	14	1.118.886
CEEE-D	66,19	63,51	52,97	70,76	69,33	Bom	-2,03%▼	18	1.418.072
RGE	68,53	69,85	66,32	71,32	69,20	Bom	-2,97%▼	19	1.200.226
Energisa Sul-Sudeste	-	-	-	-	68,98	Bom	-	21	642.108
EDP Distribuição Espírito Santo	64,14	71,61	58,81	69,10	68,36	Bom	-1,07%▼	22	1.194.414
Energisa Paraíba	60,31	72,73	63,08	76,75	67,62	Bom	-11,89%▼	23	1.150.608
CEB-Dis	58,93	66,80	58,31	63,21	66,64	Bom	5,43%▲	24	921.475
Cosern	66,35	66,27	59,36	77,91	66,25	Bom	-14,97%▼	25	1.223.737
Cemig-D	61,98	68,75	66,71	64,04	65,75	Bom	2,67%▲	27	6.743.128
EDP Distribuição São Paulo	60,04	68,59	52,75	60,43	65,56	Bom	8,48%▲	28	1.662.879
Energisa Mato Grosso do Sul	65,30	68,50	50,29	66,85	64,44	Bom	-3,60%▼	29	816.263
Energisa Sergipe	69,56	58,84	58,81	68,48	63,64	Bom	-7,07%▼	31	684.119
Elektro	55,91	73,23	57,00	69,93	62,40	Bom	-10,77%▼	32	2.207.942
CPFL Piratininga	65,68	70,57	58,82	67,91	61,44	Bom	-9,53%▼	33	1.568.482
Celg-D	53,88	56,75	41,25	53,04	60,69	Bom	14,42%▲	34	2.442.566
Eletrobras Distribuição Alagoas	56,33	52,30	54,56	62,04	60,26	Bom	-2,87%▼	35	1.054.647
Celpe	53,90	57,36	57,43	72,98	59,96	Regular	-17,83%▼	36	3.215.533
Coelba	54,52	67,63	55,47	61,02	59,57	Regular	-2,37%▼	37	5.177.775
Enel Distribuição Ceará	69,12	70,72	52,24	65,87	58,34	Regular	-11,43%▼	40	2.694.254
Enel Distribuição Rio de Janeiro	52,62	60,75	50,62	59,93	58,05	Regular	-3,14%▼	41	2.405.040
CPFL Paulista	58,26	72,23	60,75	67,99	57,87	Regular	-14,88%▼	43	3.885.502
AES Eletropaulo	61,75	65,45	54,42	58,03	57,30	Regular	-1,27%▼	44	6.550.229
Energisa Mato Grosso	61,83	68,29	44,80	52,87	55,67	Regular	5,30%▲	47	1.047.757
Light	54,73	65,49	49,81	63,92	55,05	Regular	-13,88%▼	48	3.596.840
Cemar	60,54	64,24	56,98	61,41	53,91	Regular	-12,21%▼	49	2.149.634
Eletrobras Distribuição Rondônia	57,24	56,21	52,15	60,76	53,02	Regular	-12,73%▼	51	452.813
Eletrobras Distribuição Piauí	51,86	53,24	46,76	42,62	52,67	Regular	23,60%▲	52	1.098.555
Celpa	46,73	47,49	38,05	35,47	48,77	Regular	37,50%▲	54	2.167.004
Eletrobras Distribuição Amazonas	54,64	62,59	45,93	52,28	45,89	Regular	-12,22%▼	56	829.897
Energisa Tocantins	60,70	58,75	47,96	59,18	45,15	Regular	-23,71%▼	57	466.531

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:

Categoria	Qualidade percebida: resultado geral						
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016
Brasil Concessionárias	67,61	66,14	58,41	64,66	63,66	Bom	-1,54%▼
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	67,61	66,14	58,41	64,66	65,75	Bom	-
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	67,61	66,14	58,41	64,66	62,74	Bom	-
Norte	55,24	55,25	46,37	49,47	51,70	Regular	4,51%▲
Nordeste	62,52	61,29	58,94	67,41	59,63	Regular	-11,54%▼
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	63,19	59,78	50,78	56,13	60,51	Bom	7,80%▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	76,73	76,28	66,25	72,62	73,69	Bom	1,47%▲
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	73,33	72,87	63,60	67,30	64,35	Bom	-4,37%▼
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	67,27	66,72	58,62	65,08	64,45	Bom	-0,96%▼
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	74,34	68,47	58,44	68,67	74,18	Bom	8,03%▲
Brasil Permissionárias	-	75,49	68,94	68,07	72,75	Bom	6,86%▲
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	-	70,99	67,14	62,87	71,08	Bom	13,06%▲
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	-	81,45	70,56	72,73	73,92	Bom	1,64%▲

Como forma de avaliar as possibilidades de melhoria, no âmbito da Qualidade Percebida, o benchmark 2017 entre as concessionárias é a Forcel, com escore de 82,64, mesmo benchmark da categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras. Para a categoria Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras o benchmark foi a Copel-Dis, com escore de 80,70.

Entre as permissionárias, a mais bem avaliada neste ano é a Coopermila, com escore de 87,86. Comparando-se às médias obtidas de 63,66 para as concessionárias e 72,75 para as permissionárias, depreende-se que ainda há muitas oportunidades de melhoria a serem exploradas pelas distribuidoras de energia elétrica do país.

Para as novas categorias que dividem o Brasil em dois grandes grupos de concessionárias por porte de mercado residencial, observamos, pelo quadro da Qualidade percebida, que o escore para a categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras, 65,75, é 3,28% mais alto do que o Brasil Concessionárias, 63,66; e que o Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras, 62,74, é 1,44% mais baixo do que o índice Brasil Concessionárias.

Nesse item de avaliação, as categorias Norte e Nordeste não atingiram o escore mínimo de 60 pontos, que se trata do menor escore do conceito Bom.

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

Categoria	Qualidade percebida – Informações ao cliente						
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016
Brasil Concessionárias	66,67	64,04	56,37	63,21	61,10	Bom	-3,35%▼
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	66,67	64,04	56,37	63,21	62,93	Bom	-
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	66,67	64,04	56,37	63,21	60,29	Bom	-
Norte	53,48	53,21	43,73	47,07	50,35	Regular	6,97%▲
Nordeste	60,96	59,20	55,81	66,53	56,28	Regular	-15,42%▼
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	62,33	54,78	47,89	50,46	56,96	Regular	12,88%▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	75,09	73,62	64,61	71,13	69,97	Bom	-1,62%▼
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	73,15	70,60	61,86	66,29	61,29	Bom	-7,53%▼
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	66,40	65,55	57,45	64,93	62,05	Bom	-4,43%▼
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	74,91	67,04	57,12	66,66	73,12	Bom	9,69%▲
Brasil Permissionárias	-	71,59	67,61	67,00	68,98	Bom	2,94%▲
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	-	66,51	66,09	61,94	67,21	Bom	8,52%▲
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	-	78,31	68,97	71,53	70,21	Bom	-1,85%▼

Na dimensão Informações ao cliente, o benchmark 2017 entre as concessionárias é também a Forcel, com escore de 82,50, mesmo benchmark da categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras. Para a categoria Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras o benchmark foi a Copel-Dis, com escore de 79,60.

A permissionária mais bem avaliada é a Coopermila, com escore de 84,89. As médias desta dimensão foram de 61,10 para as concessionárias e 68,98 para as permissionárias, reforçando que há oportunidades de incremento para as distribuidoras do país.

Para as categorias que dividem o Brasil em dois grandes grupos de concessionárias por porte de mercado residencial, observamos pelo quadro da Qualidade percebida – Informações ao cliente que o escore para a categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras, 62,93, é 3,00% mais alto do que o Brasil Concessionárias, 61,10; e que o Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras, 60,29, é 1,33% mais baixo do que o índice Brasil Concessionárias.

Na dimensão Informações ao cliente da Qualidade percebida, as categorias Norte, Nordeste e Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras não atingiram o escore mínimo de 60 pontos.

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:

Perguntas	Qualidade percebida – Informações ao cliente (Concessionárias)								
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016	Benchmark	
Explicação sobre o uso adequado da energia	64,40	61,02	55,51	62,63	58,88	Regular	-5,99%▼	83,22	Forcel
Segurança no valor cobrado	65,89	62,91	53,42	60,67	59,03	Regular	-2,70%▼	82,18	Forcel
Mesmo atendimento a todos os consumidores	71,21	68,77	59,21	65,68	65,55	Bom	-0,20%●	82,64	Forcel
Info./Orientação sobre riscos do uso da energia	64,81	60,01	55,37	63,23	58,73	Regular	-7,12%▼	81,78	Forcel
Esclarecimentos sobre direitos e deveres	63,61	60,35	54,42	61,11	58,01	Regular	-5,07%▼	82,83	Forcel
Detalhamento das contas	70,12	71,20	60,29	65,96	66,37	Bom	0,62%▲	82,66	Mux Energia

Perguntas	Qualidade percebida – Informações ao cliente (Permissionárias)							
	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016	Benchmark	
Explicação sobre o uso adequado da energia	66,94	66,34	66,17	66,26	Bom	0,14%●	80,32	Ceral-Dis
Segurança no valor cobrado	71,50	66,57	65,37	67,60	Bom	3,41%▲	84,69	Coopermila
Mesmo atendimento a todos os consumidores	79,51	69,34	67,92	75,34	Bom	10,92%▲	90,83	Coopermila
Info./Orientação sobre riscos ao uso da energia	66,72	67,23	67,46	65,08	Bom	-3,53%▼	81,94	Ceral-Dis
Esclarecimentos sobre direitos e deveres	65,28	66,43	65,77	65,44	Bom	-0,50%●	85,35	Coopermila
Detalhamento das contas	79,57	69,77	69,33	74,14	Bom	6,94%▲	88,15	Coopermila

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

Categoria	Qualidade percebida – Acesso à empresa						
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016
Brasil Concessionárias	69,63	69,17	60,73	66,63	66,84	Bom	0,32%●
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	69,63	69,17	60,73	66,63	69,10	Bom	-
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	69,63	69,17	60,73	66,63	65,83	Bom	-
Norte	58,90	59,20	49,58	51,79	56,19	Regular	8,50%▲
Nordeste	65,20	64,91	61,74	68,60	63,27	Bom	-7,77%▼
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	66,65	64,92	54,11	61,09	64,30	Bom	5,25%▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	78,26	79,21	68,25	74,48	76,42	Bom	2,60%▲
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	74,29	75,15	65,19	69,13	67,08	Bom	-2,97%▼
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	69,09	68,78	60,55	66,84	67,29	Bom	0,67%▲
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	75,06	71,18	60,59	70,41	76,24	Bom	8,28%▲
Brasil Permissionárias	-	79,34	70,33	69,06	76,27	Bom	10,44%▲
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	-	75,33	68,42	63,77	74,50	Bom	16,83%▲
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	-	84,63	72,04	73,79	77,54	Bom	5,08%▲

O benchmark de 2017 na dimensão Acesso à empresa, a João Cesa, com o escore de 83,79, mesmo benchmark da categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras, decresceu 1,59 pontos em relação a 2016 (1,86% de redução). Na categoria Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras, o benchmark foi a Copel-Dis, com escore de 81,75.

A permissionária mais bem avaliada nesta dimensão, a Coopermila, obteve neste ano o escore de 92,05 pontos, tendo crescido 2,84 pontos em relação ao ano anterior (aumento de 3,19%).

Para as categorias de concessionárias de acordo com o porte de mercado residencial, observamos pelo quadro da Qualidade percebida – Acesso à empresa, que o escore para a categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras, 69,10, é 3,38% mais alto do que o Brasil concessionárias, 66,84; e que o Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras, 65,83, é 1,51% mais baixo do que o índice Brasil Concessionárias.

Nessa dimensão, a categoria Norte não atingiu o escore mínimo de 60 pontos.

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

Perguntas	Qualidade percebida – Acesso à empresa (Concessionárias)								
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016	Benchmark	
Pontualidade na prestação de serviços	65,95	66,53	57,68	64,12	64,45	Bom	0,51%▲	84,25	João Cesa
Facilidade para contatar a empresa	67,37	66,72	58,62	64,76	65,21	Bom	0,69%▲	87,03	João Cesa
Cordialidade no atendimento	73,14	73,55	64,62	70,13	71,64	Bom	2,15%▲	84,68	João Cesa
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	77,48	76,14	66,05	71,37	71,23	Bom	-0,20%●	84,46	Celesc-Dis
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	64,22	62,92	56,68	62,75	61,65	Bom	-1,75%▼	82,61	Forcel

Perguntas	Qualidade percebida – Acesso à empresa (Permissionárias)							
	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016	Benchmark	
Pontualidade na prestação de serviços	77,98	69,00	68,07	75,56	Bom	11,00%▲	91,65	Cergal
Facilidade para contatar a empresa	80,34	69,80	69,04	76,17	Bom	10,33%▲	94,32	Coopermila
Cordialidade no atendimento	84,55	73,51	71,49	81,24	Excelente	13,64%▲	94,32	Coopermila
Acesso fácil aos postos de receb. da conta	78,91	71,15	69,84	76,04	Bom	8,88%▲	95,24	Ceral Anitápolis
Respostas rápidas às solicitações dos clientes	74,89	68,18	66,88	72,34	Bom	8,16%▲	88,89	Coopermila

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

Categoria	Qualidade percebida – Confiabilidade nos serviços						
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016
Brasil Concessionárias	66,52	65,17	58,10	64,11	63,01	Bom	-1,72%▼
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	66,52	65,17	58,10	64,11	65,15	Bom	-
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	66,52	65,17	58,10	64,11	62,08	Bom	-
Norte	53,35	53,36	45,81	49,43	48,46	Regular	-1,96%▼
Nordeste	61,40	59,74	59,21	67,09	59,24	Regular	-11,70%▼
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	60,61	59,50	50,39	56,68	60,19	Bom	6,19%▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	76,79	75,96	65,90	72,19	74,51	Bom	3,21%▲
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	72,57	72,79	63,73	66,46	64,63	Bom	-2,75%▼
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	66,32	65,83	57,84	63,47	64,00	Bom	0,84%▲
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	73,04	67,16	57,60	68,88	73,17	Bom	6,23%▲
Brasil Permissionárias	-	75,42	68,85	68,15	72,93	Bom	7,01%▲
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	-	70,96	66,90	62,91	71,44	Bom	13,56%▲
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	-	81,30	70,63	72,86	73,99	Bom	1,55%▲

Nessa dimensão, o benchmark entre as concessionárias é a João Cesa, com o escore de 84,10, mesmo benchmark da categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras. Para a categoria Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras o benchmark é a Copel-Dis, com escore de 80,74.

Dentre as permissionárias, a mais bem avaliada é a Cergapa, com o escore de 88,17.

Para as novas categorias de concessionárias de acordo com o porte de mercado residencial, observamos pelo quadro da Qualidade percebida – Confiabilidade nos serviços que o escore para a categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades

consumidoras, 65,15, é 3,40% mais alto do que o Brasil Concessionárias, 63,01; e que o Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras, 62,08, é 1,48% mais baixo do que o índice Brasil Concessionárias.

As categorias Norte e Nordeste não atingiram o escore mínimo de 60 pontos.

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:

Perguntas	Qualidade percebida – Confiabilidade nos serviços (Concessionárias)								
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016	Benchmark	
Fornecimento de energia sem interrupção	69,52	67,13	61,33	66,06	65,54	Bom	-0,79%▼	88,33	João Cesa
Fornecimento de energia sem variar tensão	66,46	66,44	59,32	64,44	64,73	Bom	0,45%●	84,31	João Cesa
Avisos sobre corte por falta de pagamento	67,23	65,30	57,38	64,43	62,72	Bom	-2,65%▼	82,95	Forcel
Confiabilidade nas soluções dadas	66,99	66,97	57,03	64,05	63,75	Bom	-0,47%●	82,94	Forcel
Rapidez na volta da energia após interrupção	64,86	63,42	57,94	63,61	61,47	Bom	-3,36%▼	84,33	João Cesa
Avisos sobre interrupção para manutenção	64,09	61,78	55,60	62,06	59,87	Regular	-3,53%▼	87,59	João Cesa

Perguntas	Qualidade percebida – Confiabilidade nos serviços (Permissionárias)							
	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016	Benchmark	
Fornecimento de energia sem interrupção	74,51	69,60	70,25	73,25	Bom	4,27%▲	89,41	Coopera
Fornecimento de energia sem variar tensão	74,15	68,47	67,58	72,42	Bom	7,16%▲	89,04	Cergal
Avisos sobre corte por falta de pagamento	75,88	67,96	66,68	72,49	Bom	8,71%▲	91,50	Ceral Anitápolis
Confiabilidade nas soluções dadas	78,11	68,09	67,54	73,72	Bom	9,15%▲	89,94	Cergal
Rapidez na volta da energia após interrupção	73,67	68,87	68,24	70,89	Bom	3,88%▲	87,26	Cermoful
Avisos sobre interrupção para manutenção	76,21	70,13	68,63	74,83	Bom	9,03%▲	91,71	Cergapa

Valor

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

Categoria	Valor						
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016
Brasil Concessionárias	38,37	36,85	25,11	33,96	31,40	Caro	-7,52%▼
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	38,37	36,85	25,11	33,96	31,55	Caro	-
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	38,37	36,85	25,11	33,96	31,34	Caro	-
Norte	33,03	35,07	27,33	32,12	26,23	Caro	-18,32%▼
Nordeste	40,25	36,62	29,26	41,04	34,94	Caro	-14,86%▼
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	32,77	37,10	18,06	28,48	31,75	Caro	11,49%▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	39,76	38,63	25,46	32,84	30,51	Caro	-7,09%▼
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	40,56	37,99	23,85	31,12	32,61	Caro	4,81%▲
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	38,34	35,42	23,57	33,47	30,94	Caro	-7,53%▼
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	38,96	37,91	24,23	33,92	30,78	Caro	-9,24%▼
Brasil Permissionárias	-	41,35	37,81	40,39	36,79	Caro	-8,91%▼
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	-	40,56	35,75	37,92	33,35	Caro	-12,06%▼
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	-	42,36	39,65	42,61	39,21	Caro	-7,98%▼

Neste item de avaliação, o benchmark entre as concessionárias é a Eletrobras Distribuição Rondônia, com o escore de 39,25, mesmo benchmark da categoria Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras. Para a categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras o benchmark é a Mux Energia, com escore de 38,43.

Dentre as permissionárias, a mais bem avaliada é a Ceriluz, com o escore de 56,18.

Nas novas categorias de concessionárias por porte de mercado residencial, observamos pelo quadro do Valor que o escore para a categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras, 31,55, é 0,48% mais alto do que o Brasil Concessionárias, 31,40; e que o Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras, 31,34, é 0,21% mais baixo do que o índice Brasil Concessionárias.

Nesse item de avaliação, nenhuma categoria atingiu o escore mínimo de 60 pontos.

Confiança

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

Categoria	Confiança						
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016
Brasil Concessionárias	66,43	63,60	56,43	62,09	62,27	Bom	0,29% ●
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	66,43	63,60	56,43	62,09	65,90	Bom	-
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	66,43	63,60	56,43	62,09	60,63	Bom	-
Norte	49,20	51,92	41,04	46,30	44,52	Regular	-3,84% ▼
Nordeste	61,96	58,16	58,25	65,38	56,47	Regular	-13,63% ▼
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	61,37	56,49	40,42	51,87	56,83	Regular	9,56% ▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	76,69	74,25	63,70	69,86	71,93	Bom	2,95% ▲
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	73,56	70,41	63,78	65,10	67,80	Bom	4,14% ▲
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	65,69	63,92	56,75	61,55	64,37	Bom	4,58% ▲
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	74,88	67,79	59,04	67,64	74,25	Bom	9,78% ▲
Brasil Permissionárias	-	72,60	67,50	68,12	71,87	Bom	5,50% ▲
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	-	68,45	65,30	62,27	69,31	Bom	11,30% ▲
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	-	77,93	69,47	73,35	73,65	Bom	0,41% ●

O benchmark de 2017, a Mux Energia, com o escore de 83,82, mesmo benchmark da categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras, mostrou-se muito próximo do benchmark do ano anterior, 83,68 (Cosern). Para a categoria Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras o benchmark foi a Copel-Dis, com escore de 79,73.

A permissionária mais bem avaliada nesta variável foi a Coopermila, com escore de 87,38.

Para as novas categorias do Brasil, o quadro da Confiança mostra que o escore para a categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras, 65,90, é 5,84% mais alto do que o Brasil Concessionárias, 62,27; e que o Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras, 60,63, é 2,64% mais baixo do que o índice Brasil Concessionárias.

Nesse item de avaliação, as categorias Norte, Nordeste e Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras não atingiram o escore mínimo de 60 pontos.

Fidelidade

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

Categoria	Fidelidade						
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016
Brasil Concessionárias	39,87	36,94	35,32	40,41	37,20	Baixa	-7,94%▼
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	39,87	36,94	35,32	40,41	37,97	Baixa	-
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	39,87	36,94	35,32	40,41	36,86	Baixa	-
Norte	25,97	25,59	27,19	34,01	23,42	Baixa	-31,14%▼
Nordeste	39,22	33,51	34,29	49,26	35,85	Baixa	-27,22%▼
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	39,08	32,61	21,55	30,50	33,01	Baixa	8,23%▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	46,84	44,39	44,63	37,27	40,11	Média	7,60%▲
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	42,70	37,92	37,65	37,78	40,38	Média	6,88%▲
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	38,96	39,05	33,21	39,26	38,52	Baixa	-1,89%▼
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	45,65	45,64	45,64	47,33	46,94	Média	-0,83%▼
Brasil Permissionárias	-	47,75	53,23	50,02	46,34	Média	-7,35%▼
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	-	44,27	48,26	44,28	40,02	Média	-9,62%▼
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	-	52,27	57,68	55,17	50,78	Média	-7,95%▼

A variável Fidelidade teve também a Mux Energia como benchmark entre as concessionárias, com o escore de 55,57, mesmo benchmark da categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras. Para a categoria Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras o benchmark foi a CEEE-D, com escore de 53,77. Comparativamente ao benchmark de 2016, houve uma significativa redução de 27,21 pontos (ou variação de -32,87%).

Entre as permissionárias, a mais bem avaliada em 2017 é a Certel Energia, com o escore de 77,04. Comparativamente a 2016, houve um aumento de 1,73 pontos (apenas 2,30% de variação).

Para as novas categorias do Brasil, observamos no quadro da Fidelidade que o escore para a categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras, 37,97, é 2,06% mais alto do que o Brasil Concessionárias, 37,20; e que o Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras, 36,86, é 0,93% mais baixo do que o índice Brasil Concessionárias.

Nesse item de avaliação, nenhuma categoria atingiu o escore mínimo de 60 pontos.

Satisfação

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

Categoria	Satisfação						
	2013	2014	2015	2016	2017	Conceito	2017/2016
Brasil Concessionárias	60,41	67,74	57,03	64,86	63,16	Bom	-2,63%▼
Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	60,41	67,74	57,03	64,86	65,10	Bom	-
Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	60,41	67,74	57,03	64,86	62,28	Bom	-
Norte	50,02	54,11	44,90	48,25	47,19	Regular	-2,21%▼
Nordeste	61,59	64,08	57,78	66,85	61,08	Bom	-8,63%▼
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	59,43	64,28	47,97	58,41	61,72	Bom	5,66%▲
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	64,87	76,87	65,43	74,30	73,90	Bom	-0,55%▼
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	61,84	74,28	62,32	67,74	64,79	Bom	-4,35%▼
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	59,28	68,50	56,58	64,57	63,14	Bom	-2,21%▼
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	64,82	69,85	58,07	69,99	72,83	Bom	4,07%▲
Brasil Permissionárias	-	77,03	69,31	70,89	71,34	Bom	0,63%▲
Permissionárias até 10 mil unidades consumidoras	-	73,17	66,69	65,31	67,98	Bom	4,09%▲
Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras	-	82,00	71,68	75,92	73,70	Bom	-2,92%▼

A variável Satisfação teve a Mux Energia como benchmark entre as concessionárias, com o escore de 83,45, mesmo benchmark da categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras. Para a categoria Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras o benchmark foi a Copel-Dis, com escore de 80,69.

Para as permissionárias o benchmark foi a Cergal, com o escore de 86,76 pontos.

O Índice Brasil Concessionárias 2017, de 63,16 pontos, apresentou redução de 1,71 pontos em relação a 2016 (ou variação de -2,63%). Em quase todas as categorias referentes à pesquisa com os consumidores das concessionárias houve redução no nível de satisfação; em apenas duas delas houve aumento, Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras e Sul acima de 400 mil unidades consumidoras. A média da satisfação permaneceu entre 60 e 80 pontos. Somente no Norte nenhuma distribuidora atingiu o patamar de satisfação considerado como bom em uma escala de 0 a 100 pontos.

O Índice Brasil Permissionárias, de 71,34 pontos, superou o do ano anterior em 0,45 ponto (0,63% 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 até 10 mil unidades consumidoras e redução na categoria Permissionárias acima de 10 mil unidades consumidoras. O índice de satisfação dos consumidores das permissionárias continuou mais alto que o dos consumidores das concessionárias; está bastante próximo do Índice de Satisfação do Consumidor Americano, que em 2017 tem o valor de 74,90.

Para as duas novas categorias que dividem o Brasil em dois grandes grupos de concessionárias por porte de mercado residencial, observamos pelo quadro da Satisfação que o escore para a categoria Brasil Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras, 65,10, é 3,08% mais alto do que o Brasil Concessionárias, 63,16; e que o Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras, 62,28, é 1,39% mais baixo do que o índice Brasil Concessionárias.

Resumo dos itens de avaliação

As tabelas a seguir apresentam um resumo dos itens de avaliação das concessionárias e permissionárias em 2017:

Resumo Itens de avaliação - Concessionárias - 2017						
Categorias - Distribuidoras	**Qualidade Percebida**	**Valor**	**Confiança**	**Fidelidade**	**Satisfação**	**R^2 Satisfação**
Mux Energia	75,71	38,43	83,82	55,57	83,45	41%
Forcel	82,64	26,65	80,55	34,57	83,41	44%
Hidropan	75,96	34,39	77,09	47,95	81,19	34%
Cocel	77,21	25,10	76,46	34,63	80,94	39%
Copel-Dis	80,70	26,82	79,73	42,30	80,69	52%
CPFL Santa Cruz	76,14	31,49	77,48	48,45	76,03	59%
Iguaçu Energia	69,17	32,90	75,57	43,84	74,86	47%
Celesc-Dis	74,43	35,91	71,63	43,21	73,90	59%
Santa Maria	72,36	33,19	71,16	33,14	72,53	64%
Sulgipe	66,32	38,30	69,95	49,54	72,05	56%
Chesp	68,67	28,53	64,79	37,32	71,90	36%
Nova Palma	72,92	31,59	72,63	50,95	71,56	36%
Energisa Minas Gerais	73,00	30,25	73,05	38,65	71,18	60%
RGE Sul	74,06	28,91	74,68	50,98	71,09	47%
João Cesa	80,56	24,32	67,56	27,50	70,46	57%
Cooperaliança	77,42	28,64	68,15	31,74	69,92	61%
Eletrocar	70,05	34,04	66,56	42,14	69,41	57%
CEEE-D	71,51	29,85	72,87	53,77	69,33	51%
RGE	70,08	32,45	72,26	44,49	69,20	38%
Demei	65,30	35,66	65,30	39,64	68,99	38%
Energisa Sul-Sudeste	69,50	31,00	67,57	40,05	68,98	48%
EDP Distribuição Espírito Santo	68,21	29,13	66,16	30,18	68,36	54%
Energisa Paraíba	64,61	37,17	62,55	27,50	67,62	50%
CEB-Dis	64,25	29,87	58,85	32,98	66,64	47%
Cosern	62,14	35,06	60,56	23,74	66,25	54%
Energisa Borborema	68,70	35,85	62,74	28,99	65,85	51%
Cemig-D	63,25	31,01	65,22	40,57	65,75	54%
EDP Distribuição São Paulo	70,42	31,20	70,35	40,61	65,56	23%
Energisa Mato Grosso do Sul	67,61	29,24	62,82	32,54	64,44	40%
Eflul	74,92	18,40	64,69	21,98	64,08	54%
Energisa Sergipe	58,15	31,65	60,65	35,15	63,64	56%
Elektro	61,69	31,50	63,54	38,34	62,40	31%
CPFL Piratininga	67,58	30,28	68,79	34,28	61,44	22%
Celg-D	58,90	32,80	53,28	30,77	60,69	56%
Eletrobras Distribuição Alagoas	57,12	31,05	56,32	28,23	60,26	53%
Celpe	57,68	34,70	56,27	35,14	59,96	51%
Coelba	54,31	34,75	55,99	35,74	59,57	52%
CPFL Jaguari	60,22	31,94	61,01	42,87	58,88	37%

Resumo Itens de avaliação - Concessionárias - 2017						
Categorias - Distribuidoras	**Qualidade Percebida**	**Valor**	**Confiança**	**Fidelidade**	**Satisfação**	**R^2 Satisfação**
DMED	50,65	35,13	63,97	47,73	58,61	34%
Enel Distribuição Ceará	62,47	37,46	52,98	46,67	58,34	58%
Enel Distribuição Rio de Janeiro	59,82	33,59	59,87	37,05	58,05	48%
Energisa Nova Friburgo	59,16	34,02	64,48	40,53	57,97	44%
CPFL Paulista	57,17	34,92	61,52	42,84	57,87	34%
AES Eletropaulo	58,86	27,31	60,81	40,76	57,30	49%
CPFL Mococa	50,28	38,24	65,14	48,59	56,79	39%
CPFL Leste Paulista	49,77	37,19	63,61	45,39	56,25	39%
Energisa Mato Grosso	52,19	34,76	53,76	36,36	55,67	49%
Light	58,74	29,43	54,40	37,94	55,05	49%
Cemar	56,00	34,48	47,21	38,24	53,91	65%
CPFL Sul Paulista	57,91	33,61	60,28	33,35	53,39	43%
Eletrobras Distribuição Rondônia	49,36	39,25	52,11	36,13	53,02	44%
Eletrobras Distribuição Piauí	54,83	34,17	45,68	42,32	52,67	58%
Eletrobras Distribuição Acre	59,78	20,49	49,08	38,21	50,91	71%
Celpa	51,35	24,37	41,20	20,68	48,77	60%
Eletrobras Distribuição Roraima	53,41	32,67	52,86	22,42	46,36	50%
Eletrobras Distribuição Amazonas	52,31	15,20	40,04	13,72	45,89	62%
Energisa Tocantins	52,61	22,88	37,33	17,12	45,15	46%
CEA	42,81	26,21	36,11	19,94	38,68	58%

O índice R^2 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.

Resumo Itens de avaliação - Permissionárias - 2017						
Categorias - Distribuidoras	**Qualidade Percebida**	**Valor**	**Confiança**	**Fidelidade**	**Satisfação**	**R^2 Satisfação**
Cergal	86,45	45,22	86,39	60,83	86,76	51%
Coopermila	87,86	49,93	87,38	63,47	85,31	63%
Ceral-Dis	82,12	24,41	80,16	40,71	83,71	52%
Ceriluz	75,53	56,18	79,04	65,90	82,13	38%
Creluz-D	76,90	43,07	80,48	58,08	81,71	31%
Coprel	78,85	40,76	78,82	61,94	80,79	32%
Coorsel	84,92	42,27	80,58	50,08	80,68	66%
Coopera	84,05	41,69	79,51	50,33	80,59	57%
Coopercocal	83,08	39,29	79,64	49,22	80,03	42%
Cergapa	86,73	40,44	81,01	48,84	79,69	68%
Cermissões	71,98	39,38	75,16	56,11	79,09	21%
Ceraçá	71,18	43,93	78,97	56,03	78,70	52%
Cooperluz	70,99	45,24	74,58	56,70	78,14	38%
Certrel	79,08	43,87	76,57	44,87	77,96	59%
Cersul	81,65	39,71	77,50	51,62	77,52	73%
Cerbranorte	85,12	43,70	78,00	45,59	77,36	47%

Resumo Itens de avaliação - Permissionárias - 2017						
Categorias - Distribuidoras	**Qualidade Percebida**	**Valor**	**Confiança**	**Fidelidade**	**Satisfação**	**R^2 Satisfação**
Creral	73,13	39,98	79,89	53,44	76,85	42%
Cergral	81,16	43,16	75,69	46,09	76,81	63%
Cejama	80,70	33,05	77,66	49,08	76,14	68%
Cermoful	83,15	39,33	66,91	39,32	75,38	50%
Certel Energia	80,40	39,58	80,11	77,04	75,25	36%
Ceral Anitápolis	83,09	38,58	73,20	40,65	73,27	50%
Ceprag	76,41	34,10	76,59	44,69	73,25	53%
Cerej	74,73	46,22	71,85	45,34	72,56	55%
Certaja Energia	74,18	27,10	75,98	54,89	72,20	50%
Cedrap	77,60	29,26	71,51	33,24	71,98	41%
Cermc	76,15	26,83	72,98	37,47	68,94	26%
Cerpalo	69,86	35,62	68,95	40,50	67,78	71%
Cerpro	64,67	34,71	63,48	48,15	64,86	32%
Cernhe	63,55	28,40	67,25	46,15	64,32	45%
Cercos	62,95	24,91	61,17	32,47	61,46	61%
Ceris	66,55	27,13	68,36	25,29	61,22	15%
Cetril	55,94	34,14	63,86	43,86	59,07	49%
Ceripa	55,67	33,95	61,96	38,35	55,40	54%
Cedri	59,53	28,98	56,75	24,59	53,60	54%
Cerrp	50,74	26,02	54,06	37,95	51,78	47%
Ceres	55,19	32,07	52,61	32,87	50,95	60%
Cerim	43,99	25,47	41,63	29,25	44,14	63%

O índice R^2 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.

Anexos

1. Amostra da pesquisa 141

2. Modelo 143

3. Procedimento de cálculo 148

4. Municípios sorteados e tamanho da amostra 150

5. Questionário 156

1. Amostra da pesquisa

Nesta 18ª edição da pesquisa, foram realizadas 24.926 entrevistas presenciais domiciliares em 584 municípios das 96 distribuidoras de energia elétrica, sendo 19.970 entrevistas com consumidores das 58 concessionárias e 4.956 entrevistas com consumidores das 38 permissionárias de distribuição de energia elétrica.

A pesquisa de campo foi realizada pela empresa Datamétrica Contact Center Ltda., entre 19 de agosto e 1º de novembro de 2017.

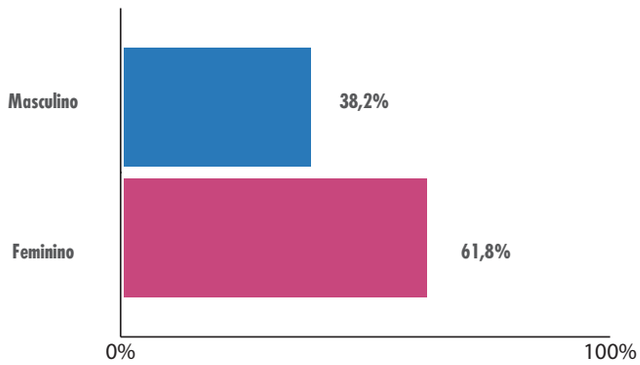
O tamanho da amostra para cada distribuidora, de acordo com o seu porte de mercado, está exposto a seguir:

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

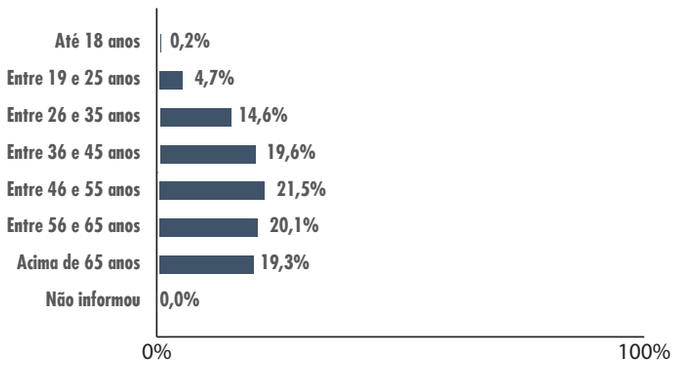
1.1 Caracterização da amostra

1.1.1 Concessionárias

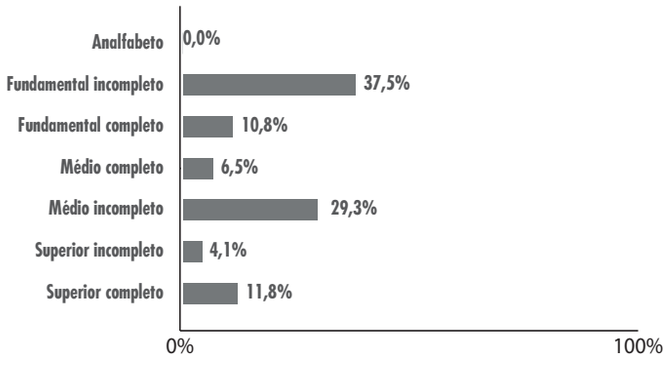
Entrevistados por gênero



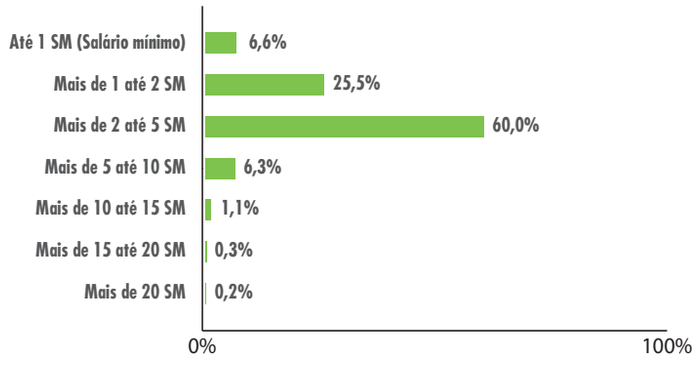
Entrevistados por faixa etária



Entrevistados por escolaridade

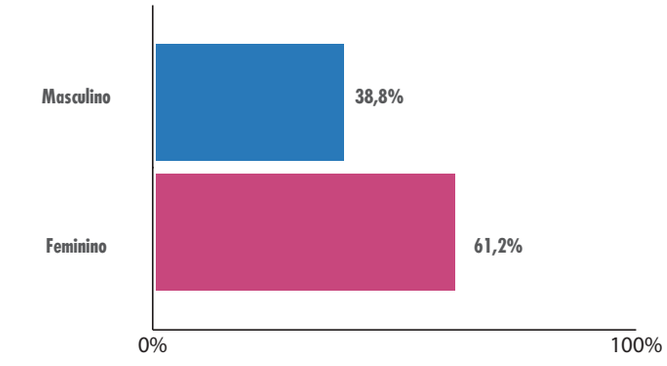


Entrevistados por renda familiar mensal

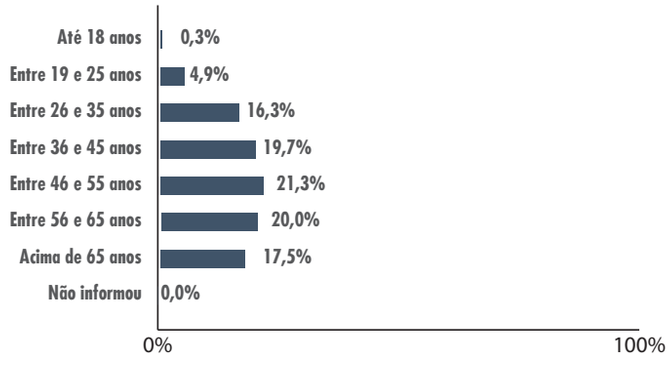


1.1.2 Permissionárias

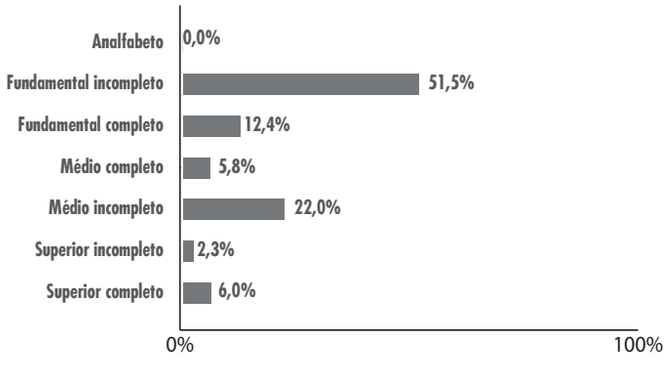
Entrevistados por gênero



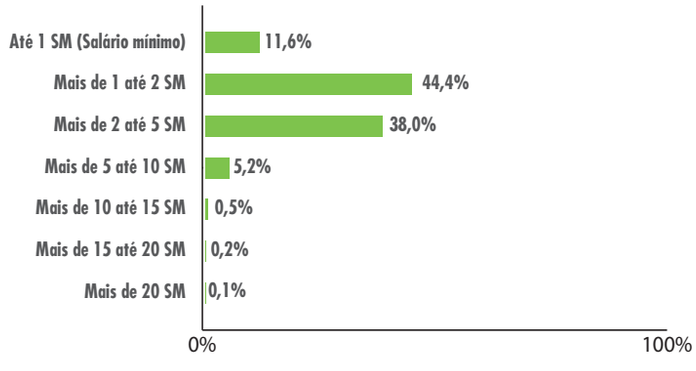
Entrevistados por faixa etária



Entrevistados por escolaridade

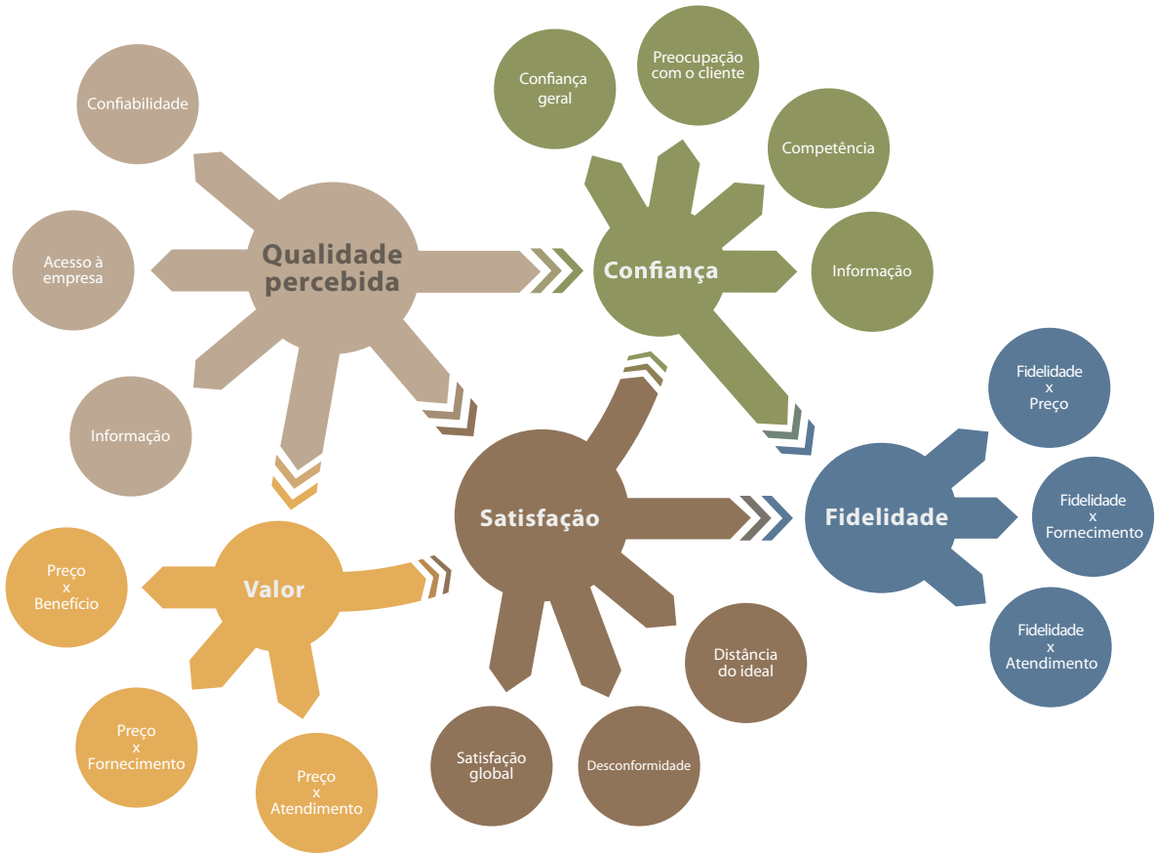


Entrevistados por renda familiar mensal



2. Modelo

O modelo utilizado em 2017, descrito na figura a seguir, permanece o mesmo dos anos anteriores, como forma de manter o histórico dos indicadores.

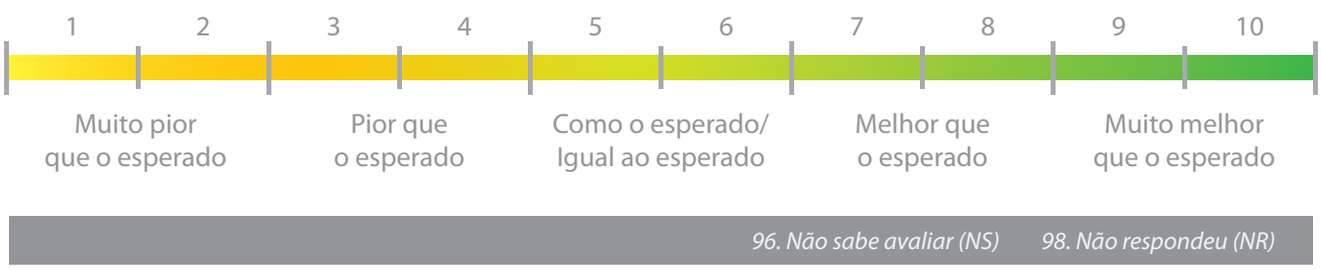


O modelo é composto de cinco variáveis: Qualidade percebida, Valor, Satisfação, Confiança e Fidelidade. Cada variável é avaliada no questionário por meio de escalas de mensuração apresentadas a seguir.

2.1 Itens avaliados

2.1.1 Qualidade percebida

A Qualidade percebida foi mensurada por meio de um grupo de 17 perguntas feitas a cada entrevistado. As respostas utilizaram a escala a seguir:



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.

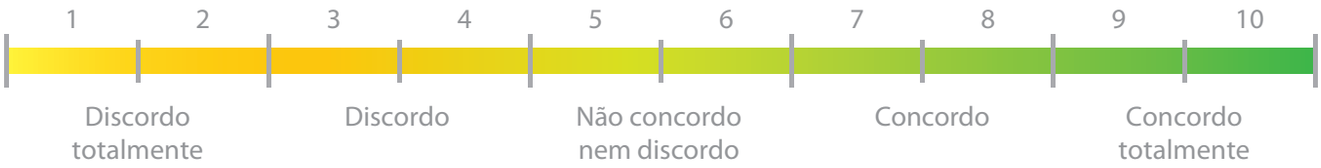
- ***Rapidez na volta da energia*** quando há interrupção.

- ***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)*

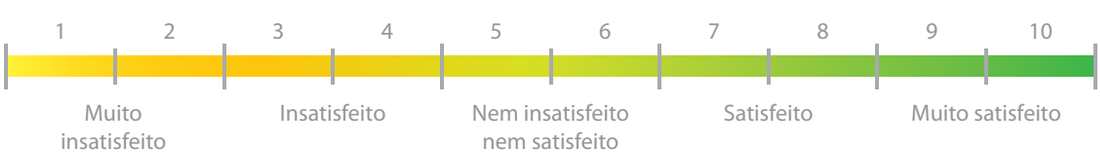
A escala foi invertida para a análise. Os itens que compõem a variável são os seguintes:

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

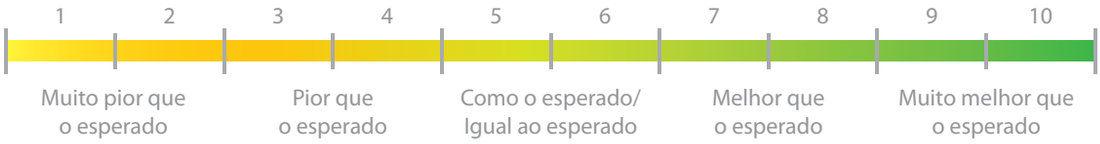


96. Não sabe avaliar (NS) *98. Não respondeu (NR)*

Distância para a empresa ideal

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

Desconformidade global

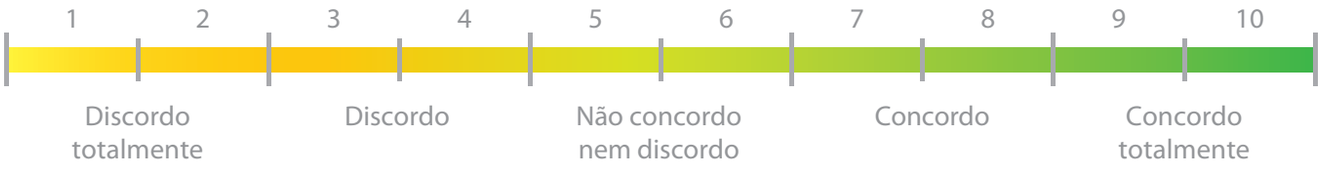


96. Não sabe avaliar (NS) 98. Não respondeu (NR)

O consumidor foi questionado a respeito da satisfação sobre a qualidade dos serviços da concessionária ou permissionária em relação às dimensões representadas nas escalas acima. 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 compõem 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:

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

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; Coeficiente de Comunalidade; e Coeficiente Bentler-Bonnet, que mede o ajustamento global do modelo.

Os erros do indicador Iasc variaram, por distribuidora, entre 1,0 e 6,51. 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, 0,64).

---

[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, por meio 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, ponderadas pelos respectivos 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 Iasc, então, deve-se considerar a posição relativa da empresa com referência à posição máxima possível de ser alcançada por ela. 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:

p_i = peso calculado pelo modelo estrutural da empresa para o indicador i

X_i = 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.

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

ou Iasc = 72,91%

Considerando-se também que cada indicador tem uma variância associada a ele, pode-se calcular a variância do escore global, avaliado a partir da combinação linear dos três 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:

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

Em que agora σ_e é a variância estimada a partir do cálculo acima descrito no tamanho da amostra e z o valor correspondente à 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:

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

$$e = 1{,}1967\%$$

Ou, em um escore Iasc de 72,91%, o erro percentual em relação a ele é de 1,64%.

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] A variância do Iasc de cada empresa foi calculada considerando-se que esse escore é uma combinação linear de três indicadores que, por sua vez, são caracterizados por meio da média e de sua variância.

4. Municípios sorteados e tamanho da amostra

4.1 Concessionárias

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

São Paulo	301
Santo André	56
Carapicuíba	36
Barueri	28
Itapecerica da Serra	13
Embu-Guaçu	8
Pirapora do Bom Jesus	8

CEA
Companhia de Eletricidade do Amapá

Macapá	158
Santana	39
Laranjal do Jari	37
Ferreira Gomes	8
Serra do Navio	8

CEB-Dis
CEB Distribuição S.A.

Brasília - Taguatinga	95
Brasília - Sobradinho	61
Brasília - Plano Piloto	48
Brasília - Santa Maria	28
Brasília - Samambaia	23
Brasília - Guará	16
Brasília - Recanto das Emas	16
Brasília - Núcleo Bandeirante	13
Brasília - Lago Norte	12
Brasília - Candangolândia	8

CEEE-D
Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica

Porto Alegre	180
Torres	59
Pelotas	56
Alvorada	44
Rio Grande	36
Caraá	25
Bagé	21
Guaíba	11
Camaquã	10
Barão do Triunfo	8

Celesc-Dis
Celesc Distribuição S.A.

Florianópolis	154
Joinville	57
Criciúma	48
São Francisco do Sul	32
Blumenau	25
Palmeira	25
Lages	21
Gaspar	20
Concórdia	16
Campos Novos	14
Quilombo	11
Piratuba	10
Chapecó	9
Águas de Chapecó	8

Celg-D
Celg Distribuição S.A.

Goiânia	121
Anápolis	68
Novo Gama	46
Luziânia	40
Palmeiras de Goiás	35
Catalão	33
Bela Vista de Goiás	20
Acreúna	19
Aragarças	18
Senador Canedo	18
Valparaíso de Goiás	16
Ouvidor	8
Campo Alegre de Goiás	8

Celpa
Centrais Elétricas do Pará S.A.

Belém	111
Castanhal	52
Marabá	44
Curuçá	42
Ananindeua	41
Itupiranga	38
Santarém	34
Abaetetuba	22
Melgaço	21
Altamira	19
Tucuruí	15
Itaituba	11

Celpe
Companhia Energética de Pernambuco

Recife	160
Escada	37
Igarassu	36
Belo Jardim	30
São Bento do Una	27
Jupi	23
Trindade	23
Caruaru	20
Lagoa dos Gatos	18
Petrolina	17
Paranatama	14
Chã de Alegria	13
Flores	12
Itapetim	12
Araripina	8

Cemar
Companhia Energética do Maranhão

São Luís	118
Codó	56
Lago Verde	50
Pindaré-Mirim	48
Imperatriz	36
Governador Nunes Freire	31
Coelho Neto	29
Buriticupu	29
Pinheiro	19
Açailândia	13
Bacabal	12
Rosário	9

Cemig-D
Cemig Distribuição S.A.

Belo Horizonte	76
Santa Luzia	54
Barão de Cocais	34
Uberlândia	34
Passos	29
Ouro Preto	27
Uberaba	25
Unaí	22
Ipatinga	19
Nepomuceno	19
São José do Alegre	18
Pouso Alegre	16
Periquito	14
Juiz de Fora	14
Divinópolis	13
Santo Antônio do Retiro	11
Oliveira Fortes	9
Santo Antônio do Itambé	8
Caparaó	8

Chesp
Companhia Hidroelétrica São Patrício

Ceres	61
Carmo do Rio Verde	46
Uruana	35
Rialma	29
Rianápolis	18
Santa Isabel	11

Cocel
Companhia Campolarguense de Energia

Campo Largo	250

Coelba
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia

Salvador	88
Muquém de São Francisco	42
Capim Grosso	41
Porto Seguro	36
Itamaraju	35
Ipirá	33
Feira de Santana	32
Ibotirama	29
Banzaê	26
Brumado	24
Jequié	22
Canavieiras	20
Maraú	12
Sapeaçu	10

Cooperaliança
Cooperativa Aliança

Içara	112
Balneário Rincão	110
Araranguá	28

Copel-Dis
Copel Distribuição S.A

Curitiba	142
Foz do Iguaçu	36
Ponta Grossa	28
Londrina	25
Santa Mônica	24
Leópolis	24
São Miguel do Iguaçu	24
São José dos Pinhais	21
Ortigueira	20
Maringá	19
Toledo	19
Campo Mourão	18
Andirá	18
Ubiratã	17
Apucarana	15

Cosern
Companhia Energética do Rio Grande do Norte

Natal	127
Nísia Floresta	68
Mossoró	50
Santa Cruz	22
Luís Gomes	18
Alexandria	13
Jardim de Piranhas	12
Açu	10

CPFL Jaguari
Companhia Jaguari de Energia

Jaguariúna	137
Pedreira	113

CPFL Leste Paulista
Companhia Leste Paulista de Energia

São José do Rio Pardo	123
Casa Branca	63
Tapiratiba	64

CPFL Mococa
Companhia Luz e Força de Mococa

Mococa	158
Monte Santo de Minas	48
Itamogi	23
Arceburgo	21

CPFL Paulista
Companhia Paulista de Força e Luz

Campinas	97
Piracicaba	57
Marília	39
Guaíra	38
Ribeirão Preto	30
Franca	29
Pitangueiras	22
São Manuel	21
Barrinha	20
Cafelândia	19
São José do Rio Preto	18
Bauru	18
Sertãozinho	17
Macatuba	17
Alto Alegre	8

CPFL Piratininga
Companhia Piratininga de Força e Luz

Santos	167
Várzea Paulista	82
Sorocaba	74
Jundiaí	48
Boituva	22
Araçoiaba da Serra	17
Porto Feliz	17
Ibiúna	15
Araçariguama	8

CPFL Santa Cruz
Companhia Luz e Força Santa Cruz

Piraju	58
Ourinhos	54
Avaré	45
Itaí	43
Manduri	24
Sarutaiá	9
Tejupá	9
Óleo	8

CPFL Sul Paulista
Companhia Sul Paulista de Energia

Itapetininga	182
São Miguel Arcanjo	32
Sarapuí	14
Guareí	14
Alambari	8

Demei
Departamento Municipal de Energia Elétrica de Ijuí

Ijuí	200

Dmed
DME Distribuição S.A

Poços de Caldas	250

EDP Distribuição Espírito Santo
Espírito Santo Distribuição de Energia S.A.

Vitória	240
Cachoeiro de Itapemirim	47
Linhares	46
Nova Venécia	23
Irupi	22
Itapemirim	20
Guaçuí	17
Laranja da Terra	16
Aracruz	11
São José do Calçado	8

EDP Distribuição São Paulo
São Paulo Distribuição de Energia S.A.

Guarulhos	111
São José dos Campos	83
Suzano	73
Caraguatatuba	49
Cachoeira Paulista	42
Taubaté	31
Mogi das Cruzes	30
Salesópolis	16
Pindamonhangaba	15

Eflul
Empresa Força e Luz Urussanga Ltda.

Urussanga	200

Elektro
Elektro Eletricidade e Serviços S.A.

Francisco Morato	69
Limeira	59
Mogi Guaçu	45
Guarujá	44
São João da Boa Vista	41
Mongaguá	35
Ubatuba	28

Registro	21
Pirapozinho	20
Capão Bonito	19
Fernandópolis	18
Paulicéia	11
Três Lagoas	8
Macaubal	8
Paulo de Faria	8
Estrela d'Oeste	8
Sud Mennucci	8

Eletrobras Distribuição Acre
Companhia de Eletricidade do Acre

Rio Branco	126
Cruzeiro do Sul	29
Senador Guiomard	43
Rodrigues Alves	24
Manoel Urbano	20
Santa Rosa do Purus	8

Eletrobras Distribuição Alagoas
Companhia Energética de Alagoas

Maceió	112
Girau do Ponciano	43
Coruripe	41
Delmiro Gouveia	28
Murici	25
Arapiraca	25
São Brás	20
Rio Largo	14
Palestina	12

Eletrobras Distribuição Amazonas
Amazonas Distribuidora de Energia S.A.

Manaus	195
Maués	59
São Gabriel da Cachoeira	24
Rio Preto da Eva	23
Anori	11
Japurá	8

Eletrobras Distribuição Piauí
Companhia Energética do Piauí

Teresina	88
Picos	33
Piracuruca	32
Piripiri	31
Simplício Mendes	24
Paulistana	18
Canto do Buriti	17
São João da Serra	16
Corrente	15
Avelino Lopes	14
Cabeceiras do Piauí	12
Floriano	11
Campo Maior	9

Eletrobras Distribuição Rondônia
Centrais Elétricas de Rondônia S.A.

Porto Velho	102
Vilhena	55
Ji-Paraná	29
Machadinho D'Oeste	29
Ariquemes	22
Cacaulândia	20
Pimenta Bueno	14
Alto Alegre dos Parecis	14
Guajará-Mirim	13
Santa Luzia D'Oeste	12
Corumbiara	10

Eletrobras Distribuição Roraima
Boa Vista Energia S.A.

Boa Vista	250
Uiramutã	47
Mucajaí	44
Iracema	34
Caracaraí	25
Bonfim	12
São Luiz	12
Caroebe	10
Normandia	8
Amajari	8

Eletrocar
Centrais Elétricas de Carazinho S.A.

Carazinho	162
Selbach	30
Almirante Tamandaré do Sul	8

Enel Distribuição Ceará
Companhia Energética do Ceará

Fortaleza	156
Caucaia	85
Santa Quitéria	44
Itapajé	43
Sobral	28
Senador Pompeu	28
Crato	27
Várzea Alegre	22
Quixadá	17

Enel Distribuição Rio de Janeiro
Ampla Energia e Serviços S.A.

São Gonçalo	108
Niterói	67
Campos dos Goytacazes	59
Araruama	36
Iguaba Grande	29
Maricá	28
Petrópolis	28
Macaé	20
Rio Bonito	20
Teresópolis	15
Rio das Ostras	14
Miracema	14
Itaocara	12

Energisa Borborema
Energisa Borborema – Distribuidora de Energia S.A.

Campina Grande	212
Queimadas	26
Lagoa Seca	12

Energisa Mato Grosso
Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S.A.

Cuiabá	84
Rondonópolis	42
Várzea Grande	34
Sorriso	34
Sinop	27
Barra do Bugres	27
Pontes e Lacerda	16
Nova Xavantina	15
Tangará da Serra	15
Barra do Garças	14
Primavera do Leste	12

Energisa Mato Grosso do Sul
Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S.A.

Campo Grande	118
Dourados	55
Anastácio	36
Amambai	22
Nova Alvorada do Sul	20
Corumbá	19
Paranaíba	16
Cassilândia	16
Coronel Sapucaia	10
Água Clara	8

Energisa Minas Gerais
Energisa Minas Gerais - Distribuidora de Energia S.A.

Ubá	51
Cataguases	40
São João Nepomuceno	50
Miraí	24
Simonésia	21
Palma	10
Dona Eusébia	10
Guiricema	10
Patrocínio do Muriaé	10
Reduto	8
Divinésia	8
Silveirânia	8

Energisa Nova Friburgo
Energisa Nova Friburgo - Distribuidora de Energia S.A.

Nova Friburgo	250

Energisa Paraíba
Energisa Paraíba - Distribuidora de Energia S.A.

João Pessoa	86
Aroeiras	32
Cabedelo	30
Camalaú	29
Lucena	26
Sumé	20
Itaporanga	20
Nazarezinho	18
Sousa	17
Manaíra	17
Pilar	16
São José de Princesa	9

Energisa Sergipe
Energisa Sergipe - Distribuidora de Energia S.A.

Aracaju	157
Lagarto	36
Nossa Senhora das Dores	32
Laranjeiras	21
Campo do Brito	20
São Miguel do Aleixo	20
Amparo de São Francisco	16
Aquidabã	9
Nossa Senhora da Glória	9

Energisa Sul-Sudeste
Energisa Sul-Sudeste - Distribuição de Energia S.A.

Guarapuava	250
Bragança Paulista	125
Catanduva	116
Presidente Prudente	103
Assis	60
Paraguaçu Paulista	60
Adamantina	52
Cambuí	51
Borborema	50
Munhoz	47
Osvaldo Cruz	44
Tupã	39
Quatá	39
Novo Horizonte	36
Extrema	27
Salto Grande	20
Regente Feijó	18
Lucélia	17
Irapuã	17
Nova Aliança	17
Iepê	16
Mendonça	14
Indiana	8
Caiabu	8
João Ramalho	8
Lutécia	8

Energisa Tocantins
Energisa Tocantins - Distribuidora de Energia S.A.

Palmas	68
Araguaína	39
Nova Olinda	33
Gurupi	32
Miracema do Tocantins	30
Araguatins	24
Sucupira	19
Riachinho	16
Pium	12
Mateiros	12
Dianópolis	11
Ipueiras	8
Cachoeirinha	8
Tupirama	8

Forcel
Força e Luz Coronel Vivida Ltda.

Coronel Vivida	200

Hidropan
Hidroelétrica Panambi S.A.

Panambi	179
Condor	21

Iguaçu Energia
Iguaçu Distribuidora de Energia Elétrica Ltda.

Xanxerê	121
Xaxim	67
Bom Jesus	12

João Cesa
Empresa Força e Luz João Cesa Ltda.

Siderópolis	200

Light
Light Serviços de Eletricidade S.A.

Rio de Janeiro	260
Nova Iguaçu	94
Nilópolis	25
Valença	12
Japeri	11
Paracambi	8
Paraíba do Sul	8
Piraí	8
Paty do Alferes	8
Pinheiral	8
Rio Claro	8

Mux Energia
Muxfeldt Marin & Cia. Ltda.

Tapejara	174
Ibiaçá	26

Nova Palma
Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda

Restinga Sêca	90
Faxinal do Soturno	40
Nova Palma	42
Ivorá	28

RGE
Rio Grande Energia S.A.

Caxias do Sul	105
Farroupilha	51
Três Coroas	48
Erechim	46
Três de Maio	42
Cruz Alta	35
Bento Gonçalves	35
Santo Cristo	30
Casca	25
Tiradentes do Sul	9
Campina das Missões	8
Severiano de Almeida	8
São Valentim	8

RGE Sul
RGE Sul Distribuidora de Energia S.A.

São Leopoldo	100
Canoas	56
Alegrete	50
Santa Maria	44
Montenegro	39
Doutor Ricardo	34
Santiago	27
Sapiranga	26
Santa Cruz do Sul	19
Venâncio Aires	16
São Gabriel	14
Sobradinho	14
Cachoeira do Sul	11

Santa Maria
Empresa Luz e Força Santa Maria S.A.

Colatina	150
Marilândia	59
Governador Lindenberg	26
Santa Teresa	15

Sulgipe
Companhia Sul Sergipana de Eletricidade

Estância	51
Itabaianinha	64
Rio Real	45
Riachão do Dantas	41
Santa Luzia do Itanhy	27
Arauá	22

4.2 Permissionárias

Cedrap
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural do Alto Paraíba Ltda

Paraibuna	113
Jambeiro	29
Santa Branca	8

Cedri
Cooperativa de Eletrificação e Distribuição da Região de Itariri

Itariri	77
Peruíbe	49
Pedro de Toledo	24

Cejama
Cooperativa de Eletrificação Rural de Jacinto Machado

Jacinto Machado	150

Ceprag
Cooperativa de Eletricidade Praia Grande

Passo de Torres	103
Praia Grande	47

Ceraçá
Cooperativa Distribuidora de Energia Vale do Araçá

Saudades	42
Pinhalzinho	38
Sul Brasil	20
Cunhataí	14
Tigrinhos	25
Nova Erechim	11

Ceral Anitápolis
Cooperativa de Energia Elétrica Anitápolis

Anitápolis	44
Santa Rosa de Lima	19

Ceral-Dis
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Arapoti

Arapoti	49

Cerbranorte
Cooperativa de Eletrificação de Braço do Norte

Braço do Norte	137
Rio Fortuna	13

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

Lagarto	150

Cerej
Cooperativa de Prestação de Serviços Públicos de Distribuição de Energia Elétrica Senador Esteves Júnior

Biguaçu	72
São Pedro de Alcântara	42
Águas Mornas	20
Tijucas	16

Ceres
Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda.

Itatiaia	108
Resende	33
Bocaina de Minas	9

Cergal
Cooperativa de Eletrificação Anita Garibaldi Ltda.

Tubarão	104
Jaguaruna	46

Cergapa
Cooperativa de Eletricidade Grão Pará

Grão Pará	63

Cergral
Cooperativa de Eletricidade de Gravatal

Gravatal	150

Ceriluz
Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda.

Coronel Barros	37
Ijuí	26

Cerim
Cooperativa de Eletrificação Rural Itu-Mairinque

Mairinque	78
Itu	43
Alumínio	19
Araçariguama	10

Ceripa
Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré

Paranapanema	78
Avaré	49
Itaí	23

Ceris
Cooperativa de Eletrificação da Região de Itapecerica da Serra

Itapecerica da Serra	62
Embu-Guaçu	52
São Lourenço da Serra	36

Cermc
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes

Mogi das Cruzes	64

Cermissões
Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões

Santo Antônio das Missões	58
São Miguel das Missões	34
Bossoroca	31
Caibaté	27

Cermoful
Cooperativa Fumacense de Eletricidade

Morro da Fumaça	100
Criciúma	50

Cernhe
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte

Novo Horizonte	81
Borborema	69

Cerpalo
Cooperativa de Eletricidade de Paulo Lopes

Imbituba	86
Paulo Lopes	48
Garopaba	16

Cerpro
Cooperativa de Eletricidade de Paulo Lopes

Promissão	46

Cerrp
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de São José do Rio Preto

São José do Rio Preto	121
Ipiguá	29

Cersul
Cooperativa de Distribuição de Energia

Turvo	65
Meleiro	31
Timbé do Sul	27
Ermo	27

Certaja
Cooperativa Regional de Energia Taquari Jacuí

Triunfo	57

Montenegro	29
Vale Verde	26
Taquari	21
Barão do Triunfo	17

Certel
Cooperativa de Distribuição de Energia Teutônia

Lajeado	44
Teutônia	41
Santa Clara do Sul	27
Westfália	14
Poço das Antas	8
Pouso Novo	8
Sério	8

Certrel
Cooperativa de Energia Treviso

Siderópolis	76
Treviso	74

Cetril
Cooperativa de Eletrificação e Telefonia Rurais de Ibiúna Ltda.

Ibiúna	134
Piedade	16

Coopera
Cooperativa Pioneira de Eletrificação

Forquilhinha	78
Criciúma	72

Coopercocal
Cooperativa Energética Cocal

Cocal do Sul	111
Urussanga	26
Criciúma	13

Cooperluz
Cooperativa Distribuidora de Energia Fronteira Noroeste

Santa Rosa	110
Senador Salgado Filho	40

Coopermila
Cooperativa de Eletrificação Lauro Müller

Lauro Muller	45

Coorsel
Cooperativa Regional Sul de Eletrificação Rural

Treze de Maio	66
Orleans	45
Tubarão	39

Coprel
Coprel Cooperativa de Energia

Ibirubá	35
Marau	31
Nicolau Vergueiro	11
Jacuizinho	11
Tunas	10
Boa Vista do Incra	10
Passo Fundo	9
Vila Lângaro	9
Fortaleza dos Valos	8
Ernestina	8
Jari	8

Creluz
Cooperativa de Distribuição de Energia

Rodeio Bonito	62
Ametista do Sul	57
Cristal do Sul	31

Creral
Cooperativa Regional de Eletrificação Rural do Alto Uruguai

Santo Expedito do Sul	40
Gramado dos Loureiros	23

5. Questionário

QUESTIONÁRIO – IASC 2017

ANEEL 2017	**Data de aplicação: _____/_____/ 2017**	**V5 [| | | | | | |]**	**Nº do Quest. _____**
V43 [| | |]	**Entrevistador (a): _____**		
UF [|]	**Estado (anotar) _____ *(ATENÇÃO! Todos os campos devem ser preenchidos com letra legível!)***		
V42 [| | | | | |]	**Município (anotar) _____**		
V71 [| | | | | | | | | | | | |]	**Setor Censitário_____**		
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 domícilio 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***

[ ] 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$ 937,00 (menos de 1 salário mínimo por mês) [2] De R$ 937,00 a R$ 1.874,00 (mais de 1 até 2 salários mínimos por mês) [3] De R$ 1.874,01 a R$ 4.685,00 (mais de 2 até 5 salários mínimos por mês) [4] De R$ 4.685,01 a R$ 9.370,00 (mais de 5 até 10 salários mínimos por mês) [5] De R$ 9.370,01 a R$ 14.055,00 (mais de 10 até 15 salários mínimos por mês) [6] De R$ 14.055,01 a R$ 18.740,00 (mais de 15 até 20 salários mínimos por mês) [7] Mais de R$ 18.740,00 (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.		

[|] 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

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.***

	Conhecimento do Conselho de Consumidores
	O Conselho de Consumidores de Energia Elétrica é formado por representantes das classes de consumo e tem a função de opinar sobre o fornecimento de energia elétrica e colaborar com a distribuidora na definição de estratégias e políticas que visem à melhoria da qualidade dos serviços prestados.
[|] **V67**	***29. Você conhece o conselho que atua na área de concessão da sua distribuidora?*** **[01]** Sim **[02]** Não
	Conhecimento da ANEEL
[|] **V54**	***30. O Senhor (a) conhece a ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica? (anotar)*** **[01]** Sim **[02]** Não ☒ ***Agradeça e encerre a entrevista***
[| | | | |] **V55**	***31. Por qual(is) meio(s) você conheceu a ANEEL? (Indicar primeiro, segundo e até terceiro lugares) ... LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA*** **[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**	***32 – Você já entrou em contato direto com a ANEEL?*** **[01]** Sim **[02]** Não – ✈ ***texto introdutório para as questões de Imagem da ANEEL.***
[|] **V57**	***33. (Se a resposta da questão 32 foi sim) Qual meio você utilizou para entrar em contato com a ANEEL? ... LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA*** **[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**	***34. Qual o principal motivo pelo qual você procurou a ANEEL?*** **[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 Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é o órgão federal encarregado de estabelecer as regras a serem cumpridas pelas empresas prestadoras dos serviços de produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica em todo o Brasil. Além disso, a ANEEL fiscaliza as empresas, a qualidade dos serviços, estabelece os preços da energia elétrica e procura resolver os conflitos entre as empresas e entre as empresas e os consumidores, entre outras atividades. ***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)**	***35. (questão excluída a pedido da Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais (SCR). O comprometimento com o interesse público é inferido com base nas respostas dos demais valores: equilíbrio, independência, imparcialidade, isonomia, diálogo e transparência.***
[|] **V60**	***36. A ANEEL é equilibrada.*** 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	***37. A ANEEL é independente.*** 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
[|] V62	***38. A ANEEL é imparcial.*** 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	***39. A ANEEL age com isonomia.*** 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	***40. A ANEEL é aberta ao diálogo.*** 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	***41. A ANEEL é transparente.*** 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	***42. Destas características <mostrar cartão>, quais considera mais importantes para a atuação da ANEEL, em primeiro, segundo e terceiro lugares?*** **[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.
Caso o entrevistado não forneça o número do telefone, o questionário será invalidado, porque nesse caso não é possível fazer a checagem!

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: _____/ _____/ 2017	**Data:** _____/ _____/ 2017	**Data:** _____/ _____/ 2017	**Data:** _____/ _____/ 2017

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN - Quadra 603 - Módulos "I" e "J"
Brasília - DF - 70830-110
TEL. 55 (61) 2192 8600 Ouvidoria Setorial: 167

aneelgovbr aneel_noticias www.aneel.gov.br aneel