



ABRADEE

# Resultados da 22ª Pesquisa de Satisfação Ano 2020

Brasília, 08 de fevereiro de 2021  
Marco Aurélio Madureira

# Panorama do Segmento de Distribuição de E. Elétrica 2019

## ABRADEE: 41 Associadas (99,6 % do Mercado)

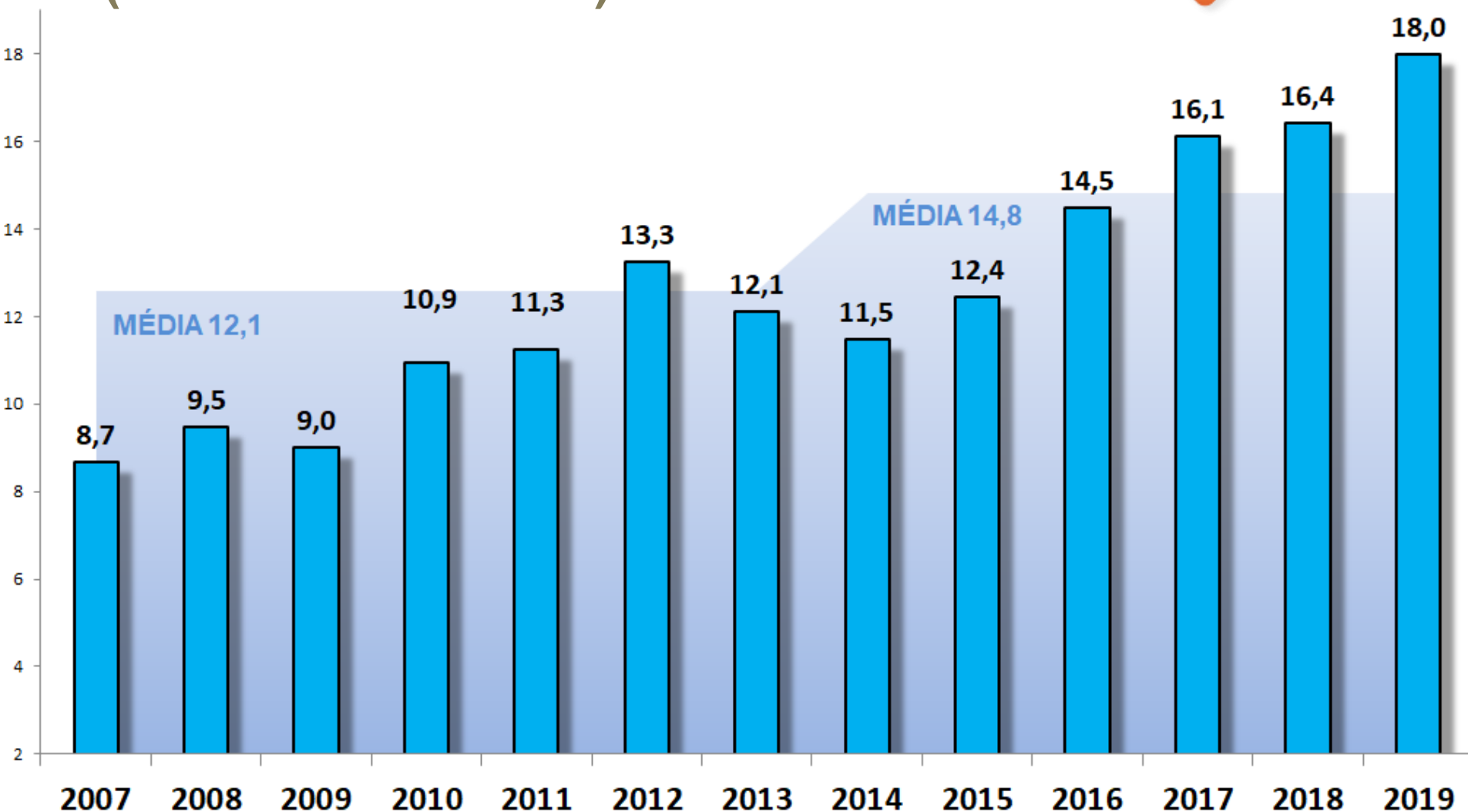


Consumidores <sup>1</sup>	85,1 milhões <i>População : 210,1 milhões <sup>4</sup></i>
Nº de novas ligações <sup>1</sup>	1,4 milhões
Universalização <sup>2</sup>	99,8% dos domicílios
Empregados <sup>3</sup>	209,6 mil
Receita Bruta <sup>6</sup>	R\$ 282 bilhões
Encargos e Tributos <sup>6</sup> *Somente na Distribuição	R\$ 104,3 bilhões
Mercado (livre + cativo) <sup>5</sup>	474,9 mil GWh <i>(312 mil GWh – Cativos)</i>
Participação no PIB	3,8%
Investimentos Anuais <sup>6</sup>	R\$ 18 bilhões
<i>Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP)</i>	74,9 % (set/out 2020)

### FONTES :

<sup>1</sup> Aneel, <sup>2</sup> PNAD, <sup>3</sup> Dieese, <sup>4</sup> IBGE, <sup>5</sup> EPE, <sup>6</sup> DFP's.

# Investimento das Distribuidoras (em bilhões de Reais)

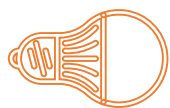


Fonte: SIG e Demonstrações de Resultados

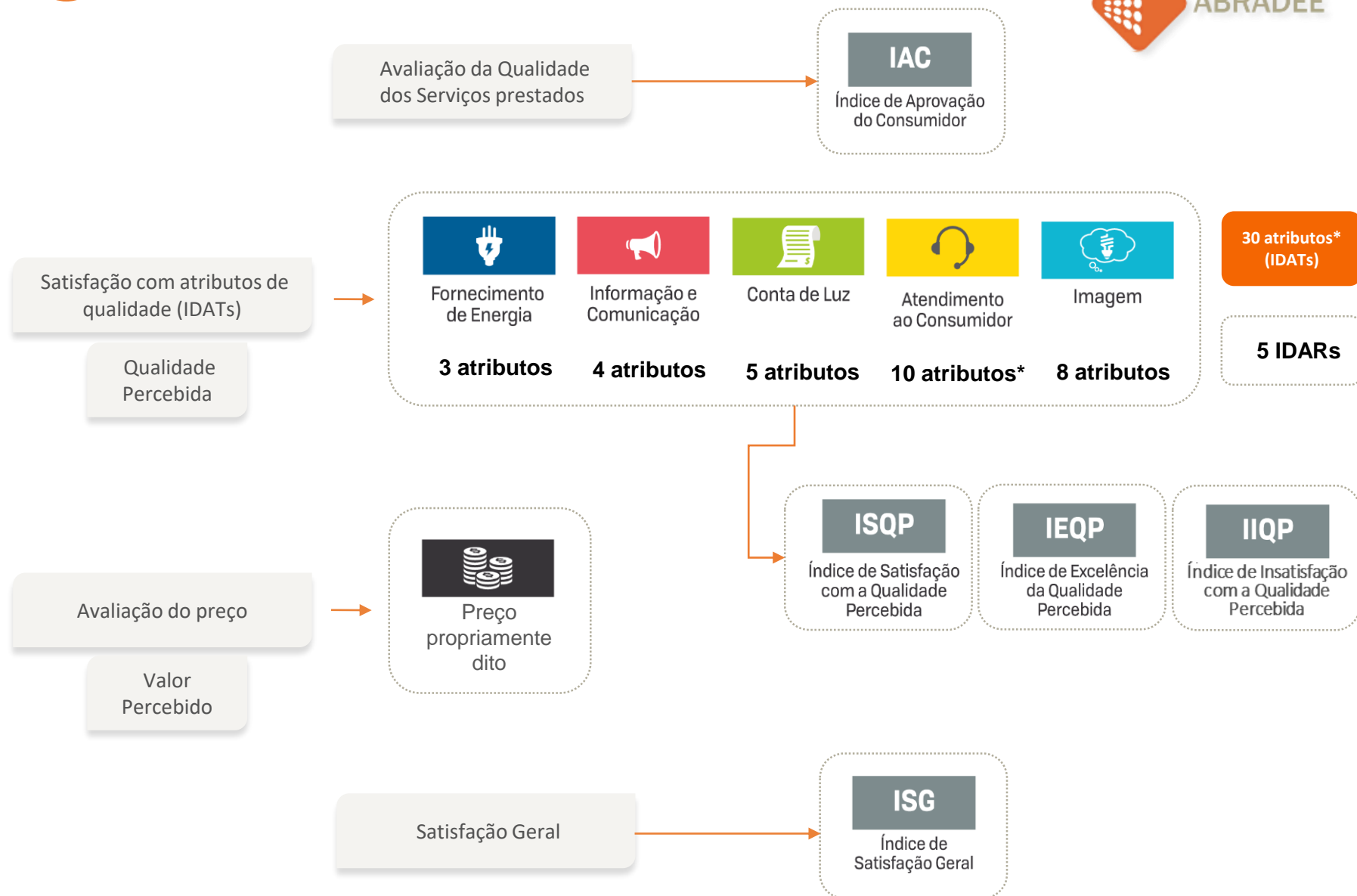
Elaboração : Programa Benchmarking da Abradee.



- A Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) coordenou a realização da 22ª Pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial Urbano de Energia Elétrica.
- Entre os objetivos do trabalho, destacam-se:
  - apuração do nível de satisfação dos consumidores com a qualidade do produto e dos serviços prestados pela distribuidora;
  - geração de índices que permitam a comparação dos resultados entre todas as distribuidoras;
  - geração de matrizes de apoio à definição de ações de melhoria.
- Forma de aplicação: telefone (em função da pandemia a coleta foi realizada pelo telefone)



# Metodologia Abradee



\*O ISQP, o IEQP e o IIQP não consideram o atributo de AT "Rapidez do retorno da distribuidora, quando são utilizados canais digitais de atendimento, tais como SMS, site da distribuidora, e-mail dentre outros".

# Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

## ÁREAS E ATRIBUTOS DO ISQP



### FORNECIMENTO DE ENERGIA

1. Fornecimento de energia sem interrupção
2. Fornecimento sem variação de voltagem
3. Rapidez na volta da energia quando falta

### INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4. Avisar antecipadamente desligamento programado
5. Orientações para uso adequado de energia
6. Orientações sobre os riscos e perigos
7. Esclarecimentos sobre direitos e deveres

### CONTA DE LUZ

8. Prazo entre recebimento e pagamento da conta
9. Conta de luz sem erros
10. Facilidade de entendimento das informações
11. Disponibilidade de locais para pagamento
12. Dia do vencimento da conta de luz

### ATENDIMENTO AO CLIENTE

13. Facilidade para entrar em contato
14. Tempo esperando até ser atendido
15. Rapidez dos atendentes no atendimento
16. Conhecimento dos atendentes sobre o assunto
17. Clareza das informações dadas pelos atendentes
18. Educação dos atendentes
19. Prazo para a realização dos serviços
20. Solução definitiva do problema
21. Cumprimento do prazo pela empresa

### IMAGEM

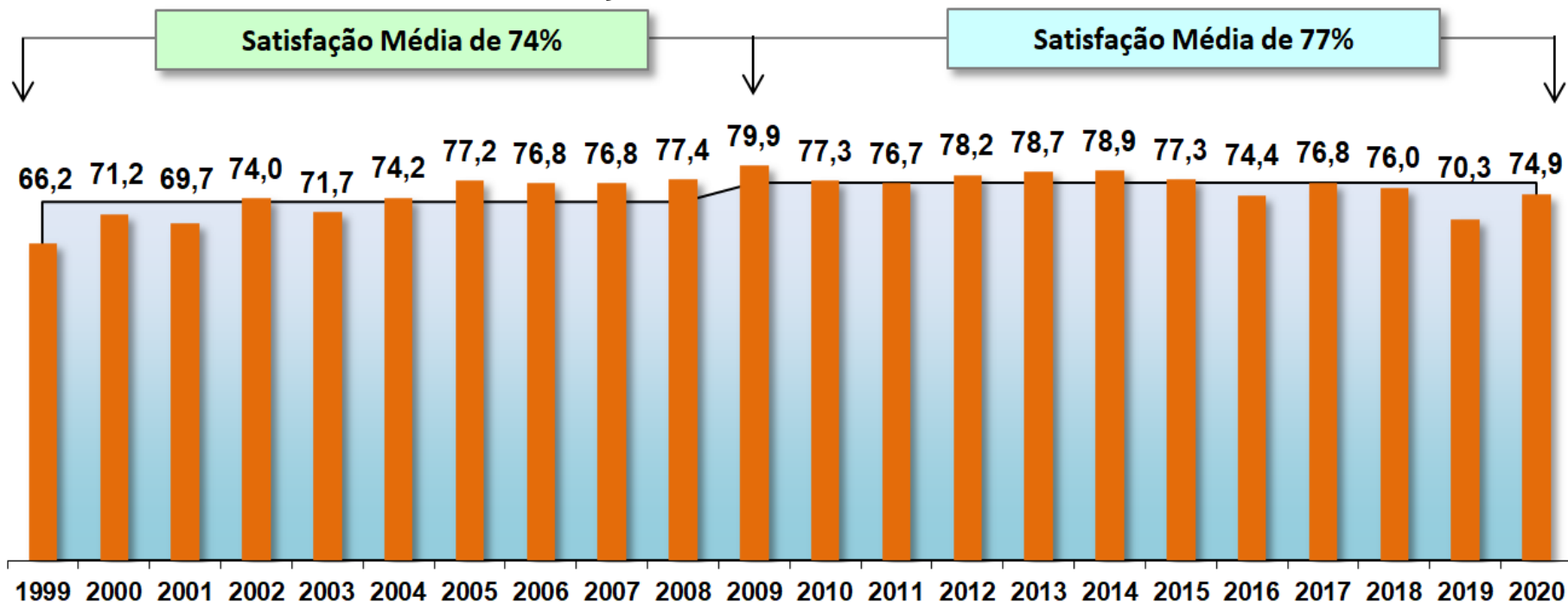
22. Empresa humana, que respeita os direitos dos clientes
23. Empresa justa, correta, que se cometer erros irá corrigir
24. Empresa que investe para fornecer mais energia e com mais qualidade
25. Empresa que busca informar a respeito de sua atuação
26. Empresa que se preocupa em combater fraudes e furtos
27. Empresa que presta o mesmo atendimento a todos
28. Empresa flexível, que está disposta a negociar
29. Empresa que se preocupa com o meio ambiente



# ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial



## Evolução do Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) Satisfação Sustentada e Continuada

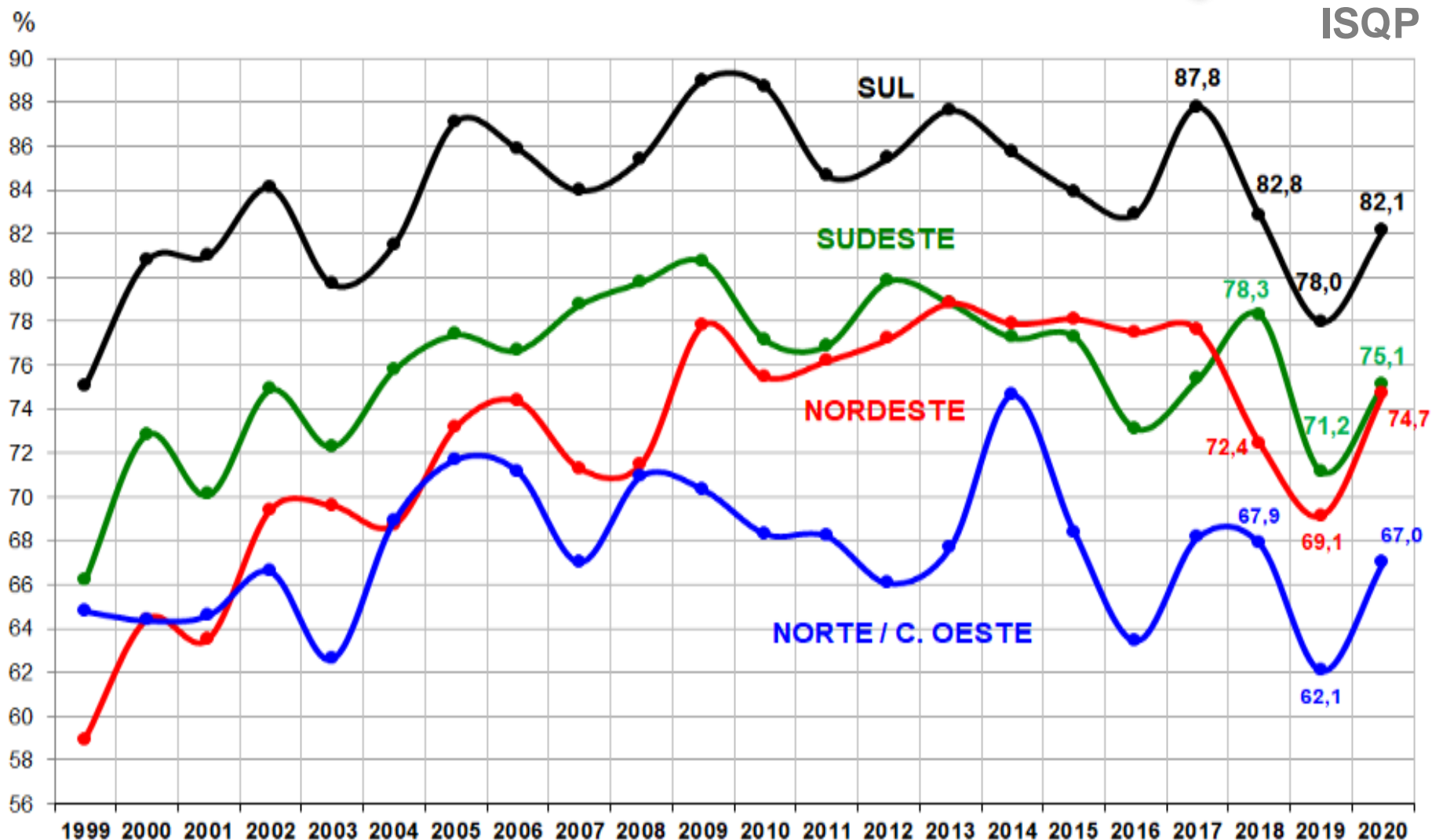


- Margem de erro de 1,3 ponto percentual para mais ou para menos e nível de confiança de 95,0%
- Em 2020, foram realizadas 23.600 entrevistas em 856 municípios de 25 estados e DF.
- Fonte : Instituto Innovare e Abradee.

# ISQP - Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial - REGIÕES



ISQP

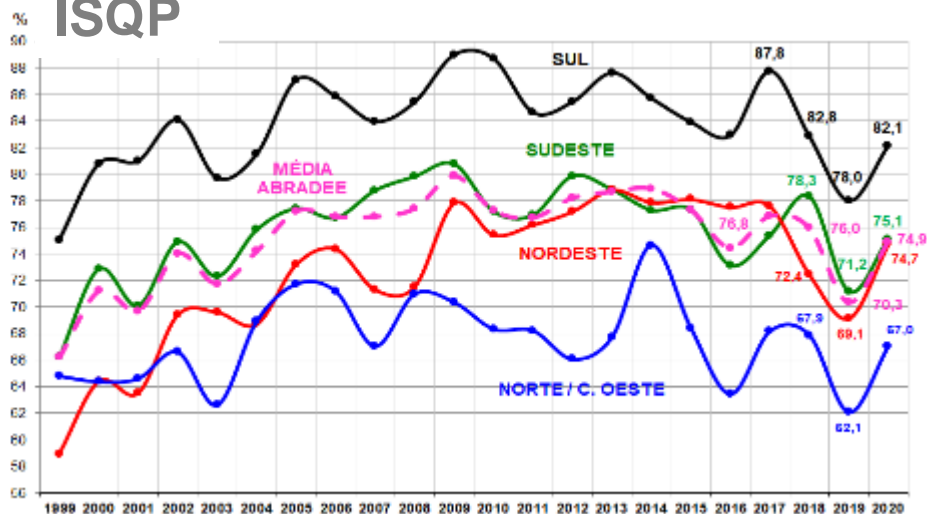




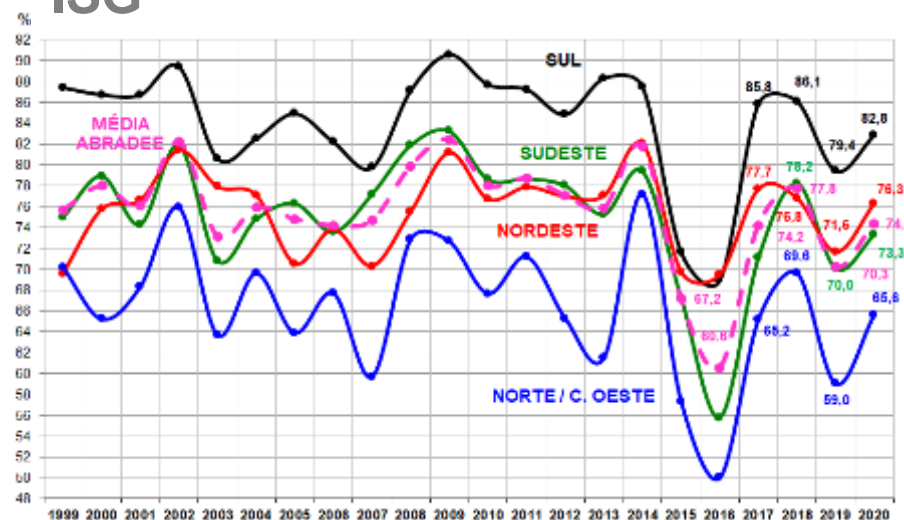
# ISQP – ISG – IAC – REGIÕES e MÉDIA ABRADEE



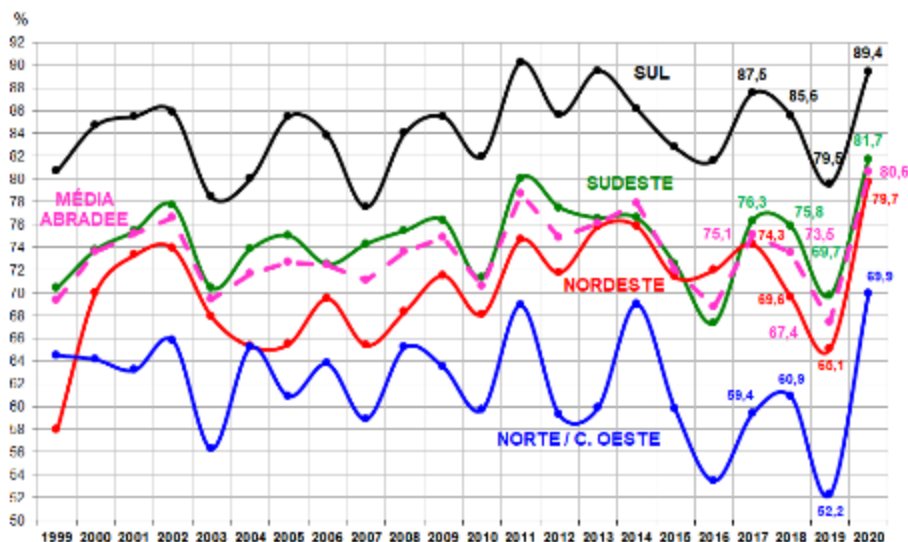
## ISQP



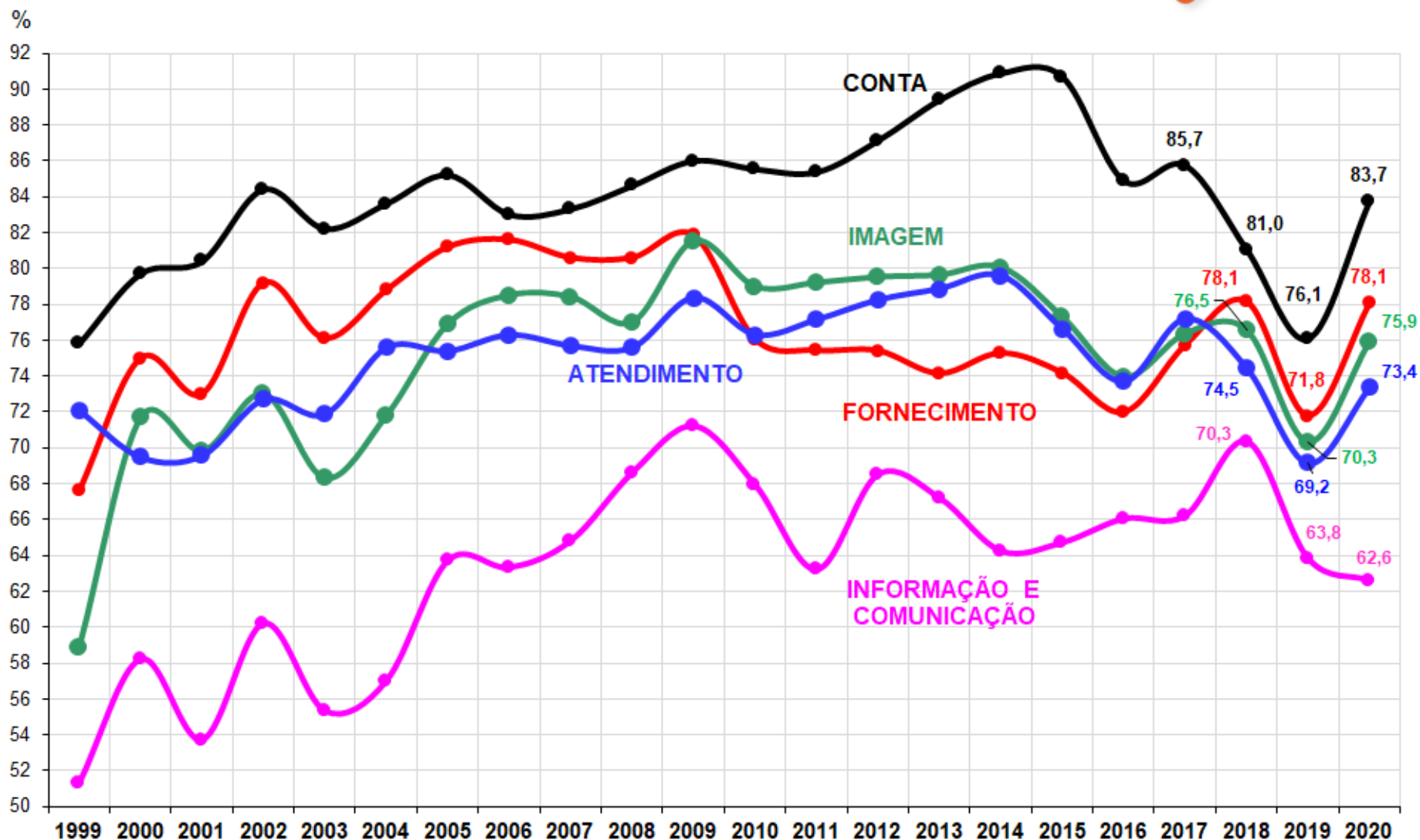
## ISG



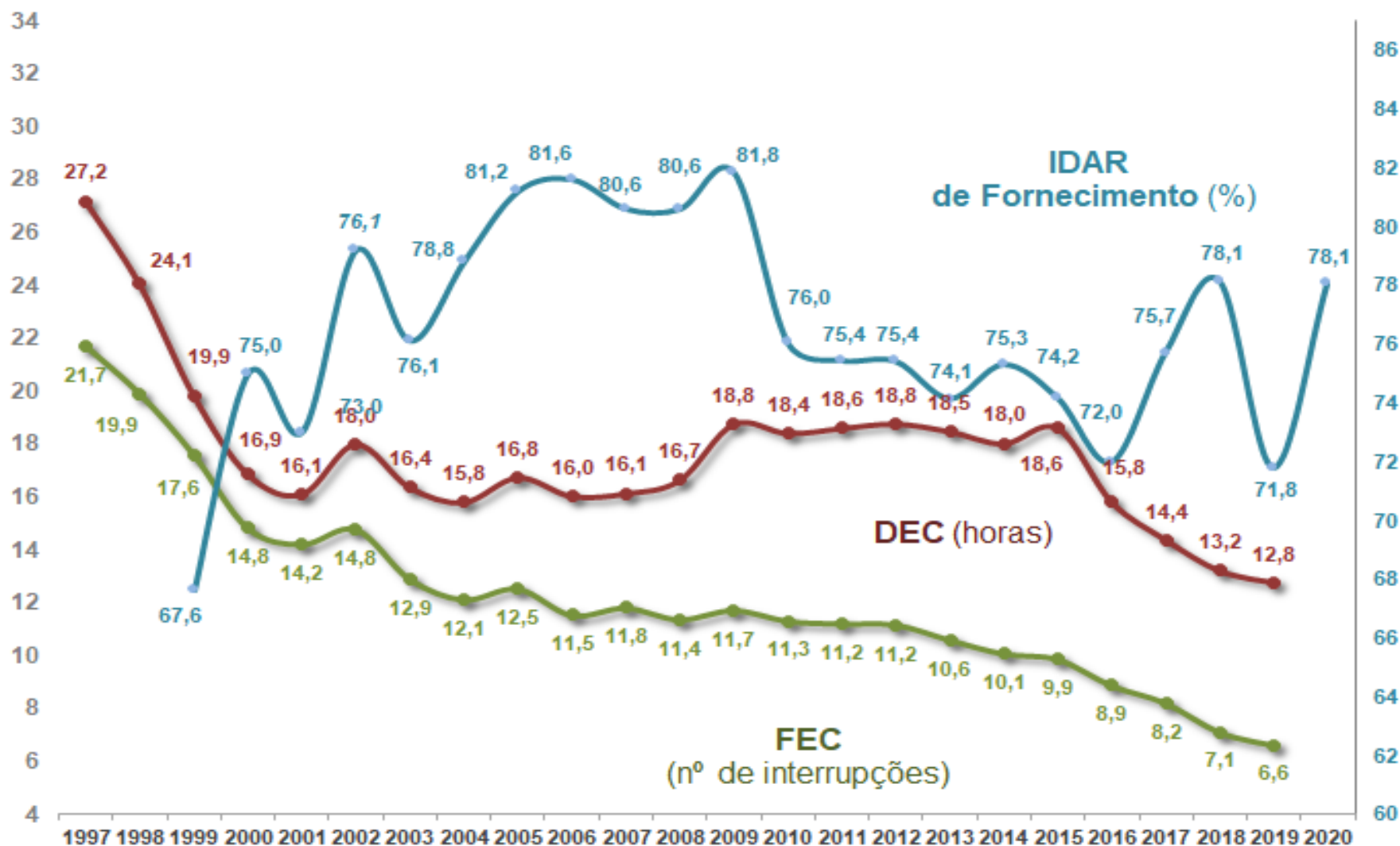
## IAC

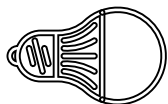


# Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial Evolução dos IDAR's da Média Abradee



# BRASIL - CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO x SATISFAÇÃO DO CLIENTE



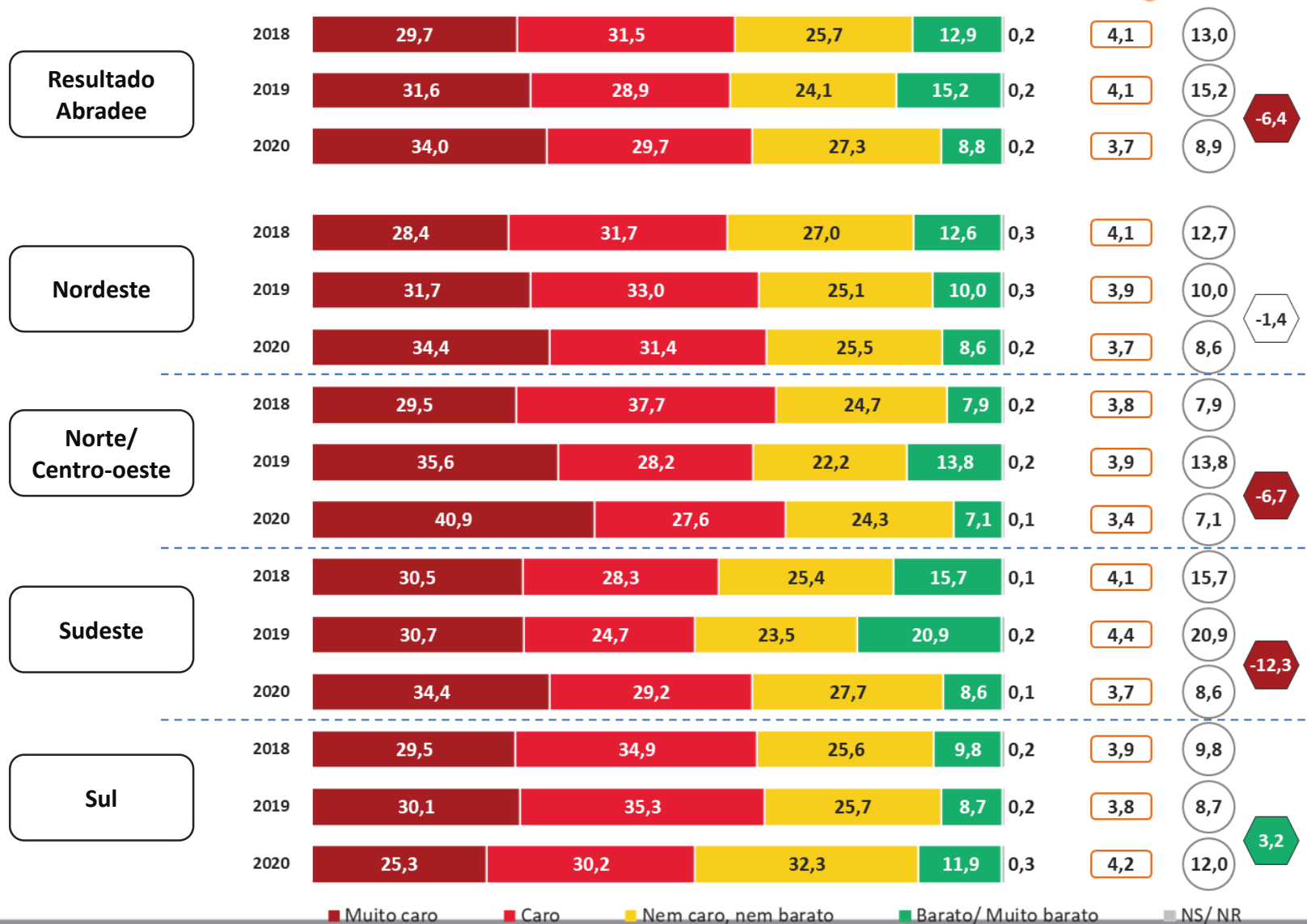


# Preço 2018 a 2020, escala agregada (%) e diferença 2020-2019



ABRADEE

## Resultado Abradee e Regiões geográficas



■ Muito caro

■ Caro

■ Nem caro, nem barato

■ Barato/ Muito barato

■ NS/ NR

○ Índice

⬡ Dif. (p.p.)

□ Média: média aritmética simples.

Base: 100%

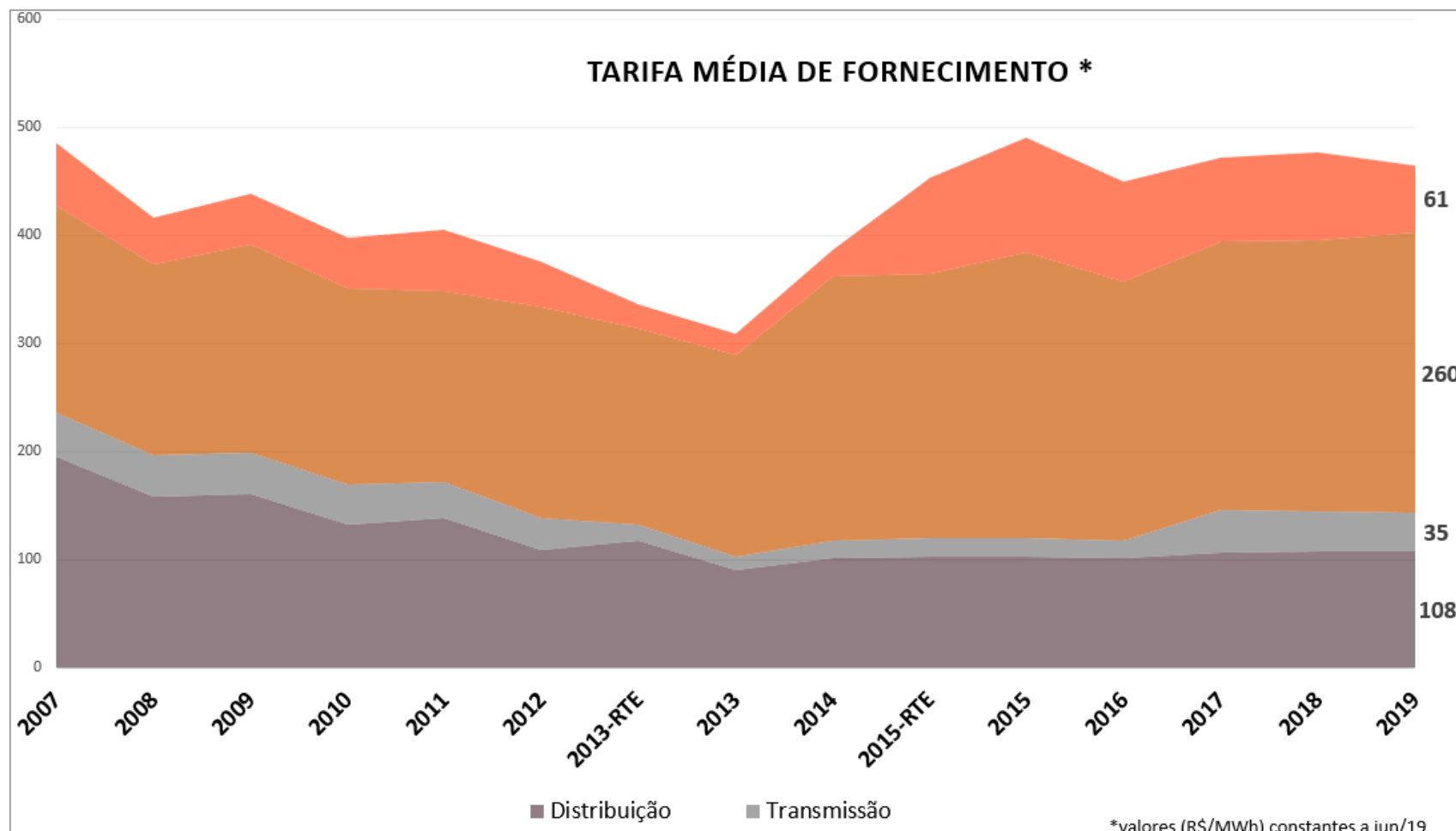


# Participação dos custos de distribuição



ABRADEE

TARIFA MÉDIA DE FORNECIMENTO \*



\*valores (R\$/MWh) constantes a jun/19

Aumento 5%

Aumento 36%

Redução 15%

Redução 45%

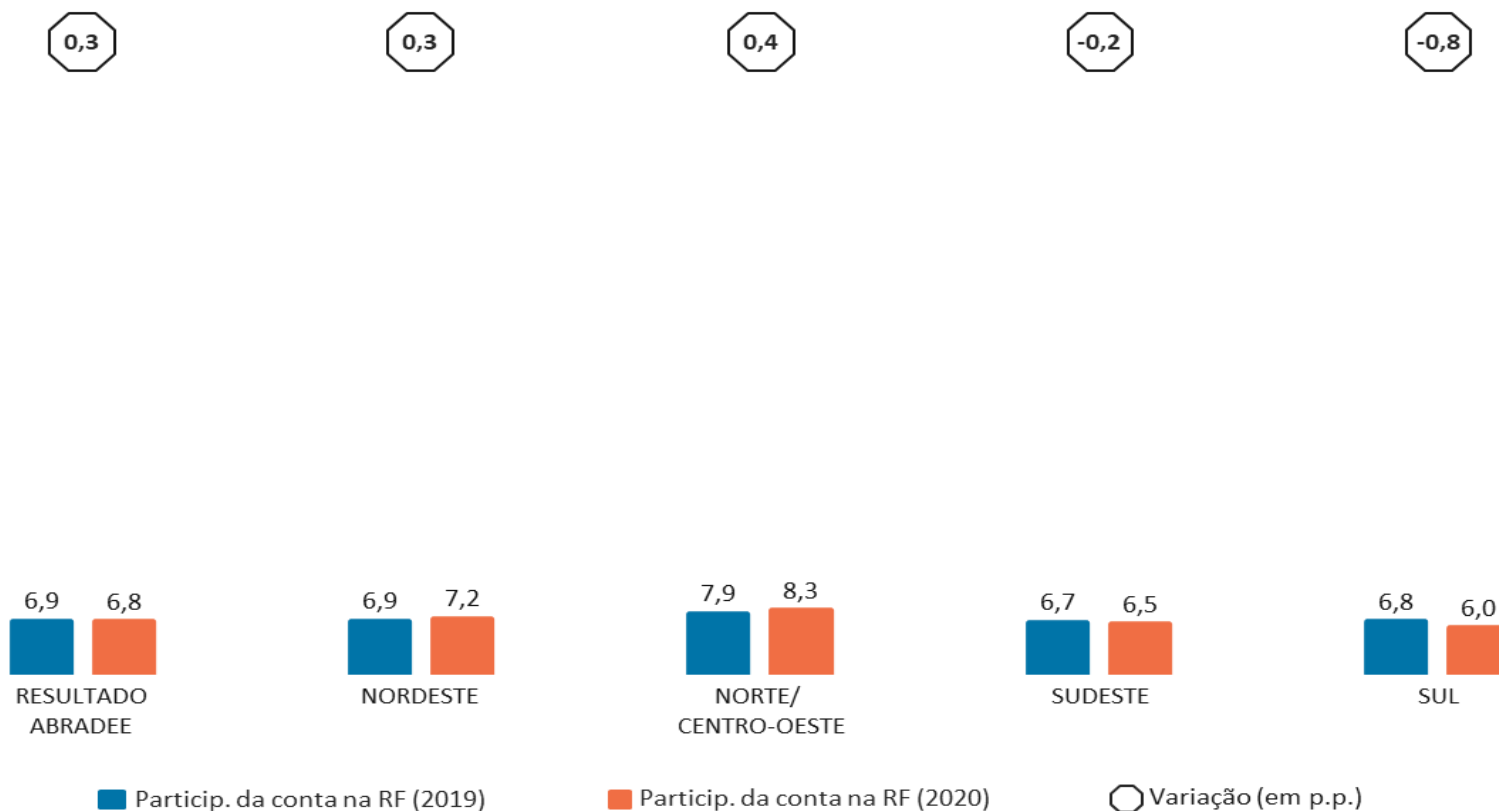


# Participação dos gastos com energia elétrica na renda familiar (média)



Resultado Abradee e Regiões geográficas

## Participação dos gastos com EE na renda familiar (%)



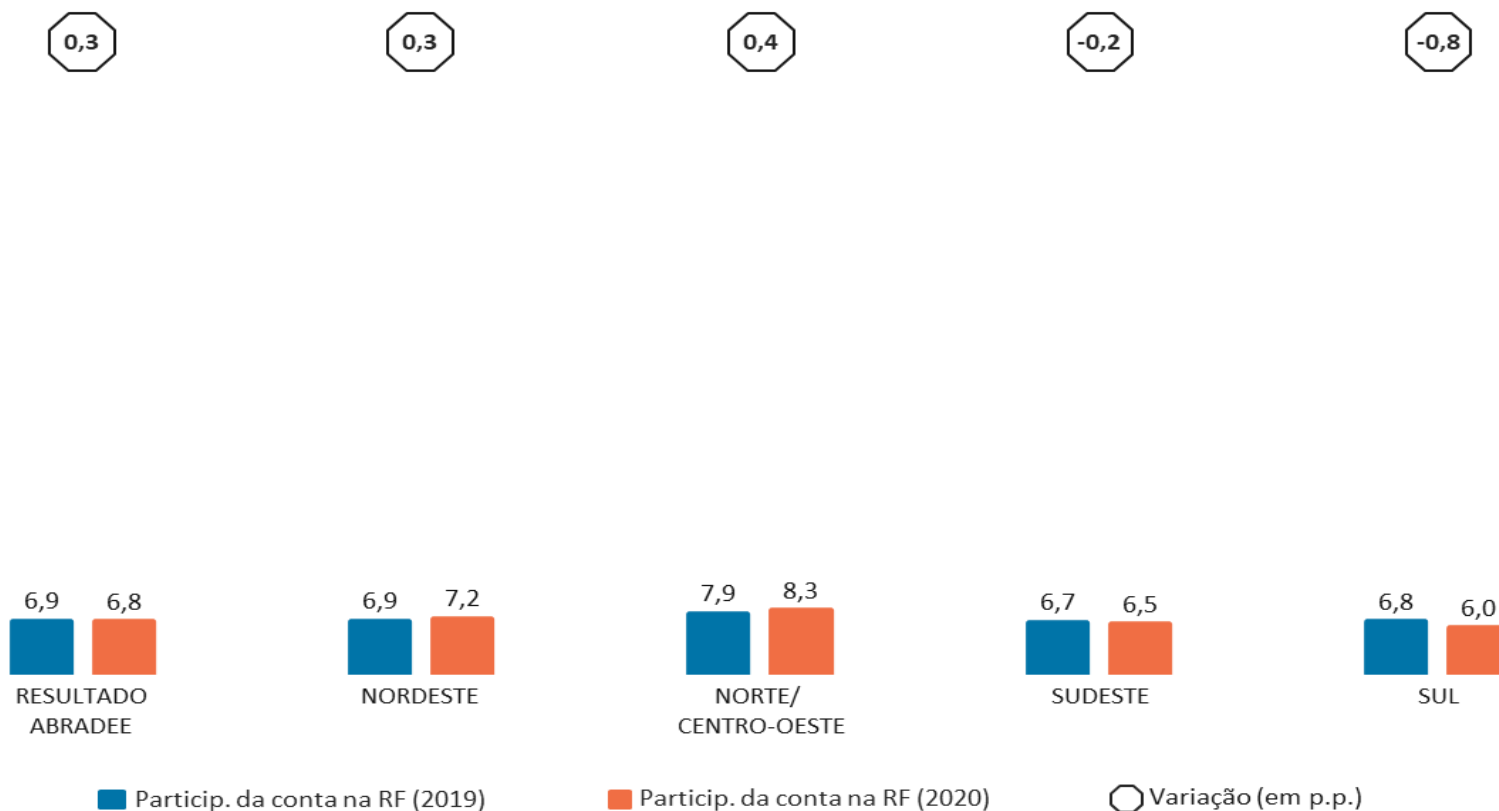


# Participação dos gastos com energia elétrica na renda familiar (média)



Resultado Abradee e Regiões geográficas

## Participação dos gastos com EE na renda familiar (%)



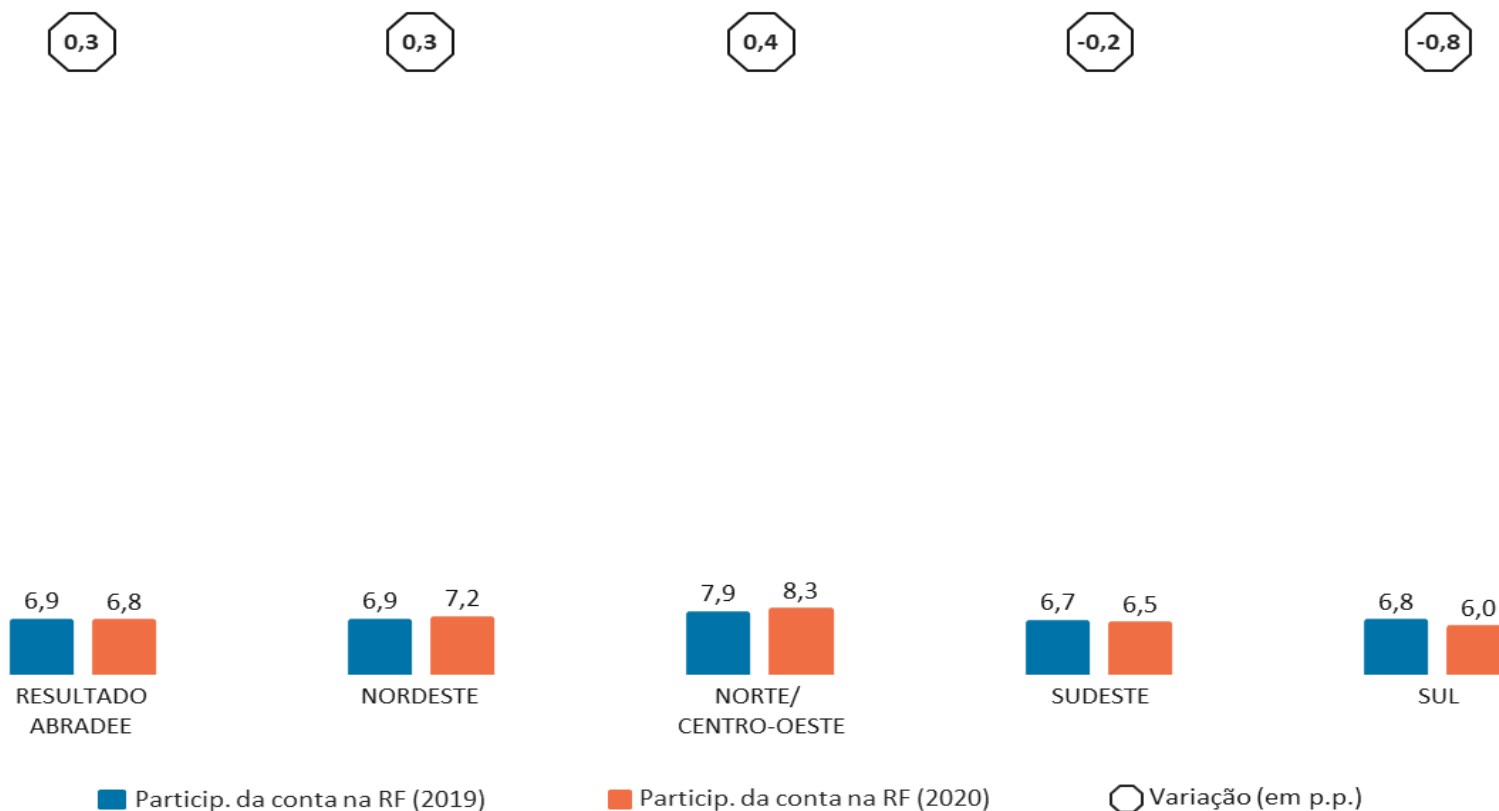


# Participação dos gastos com energia elétrica na renda familiar (média)



Resultado Abradee e Regiões geográficas

## Participação dos gastos com EE na renda familiar (%)





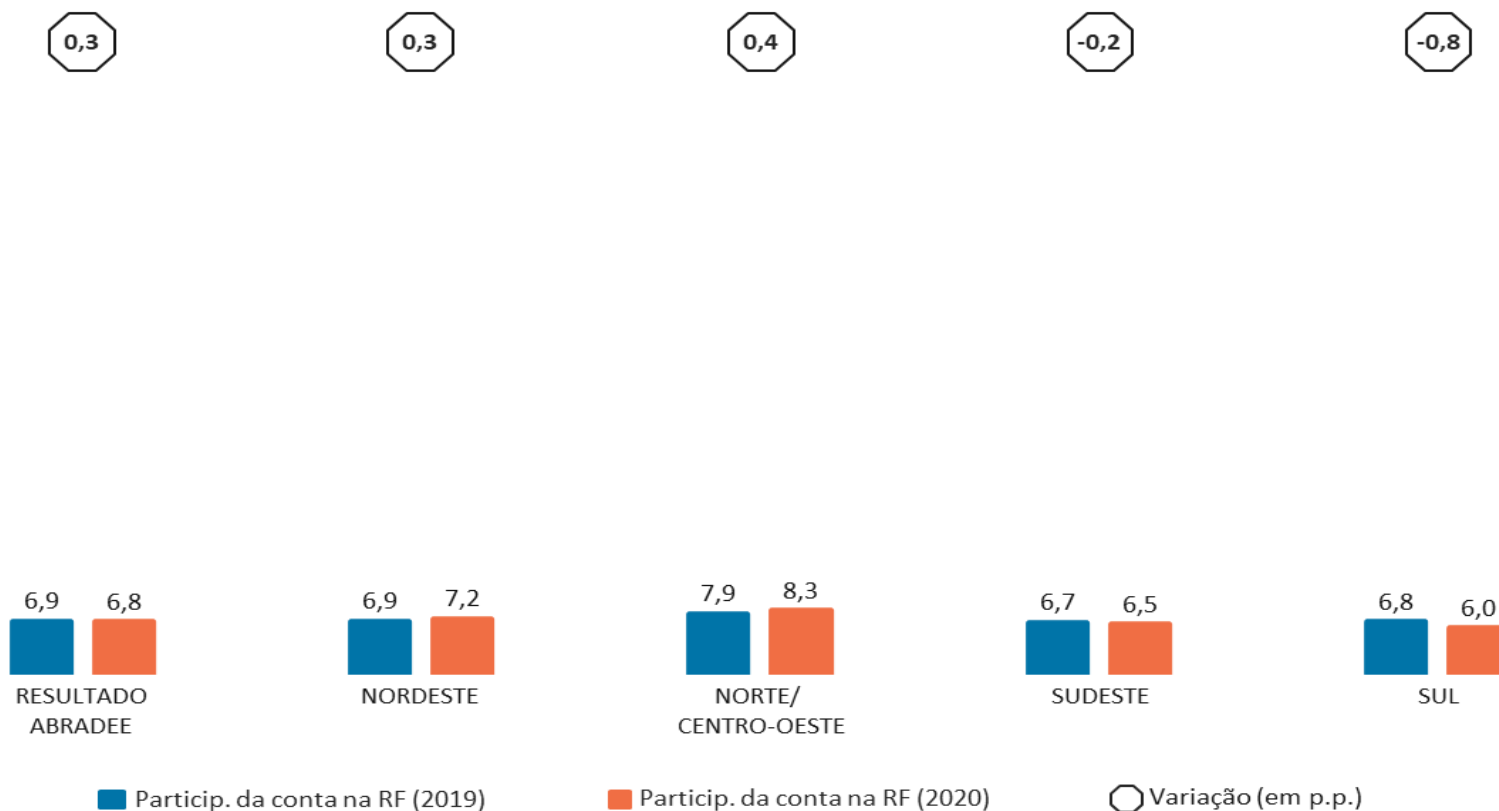


# Participação dos gastos com energia elétrica na renda familiar (média)



Resultado Abradee e Regiões geográficas

## Participação dos gastos com EE na renda familiar (%)



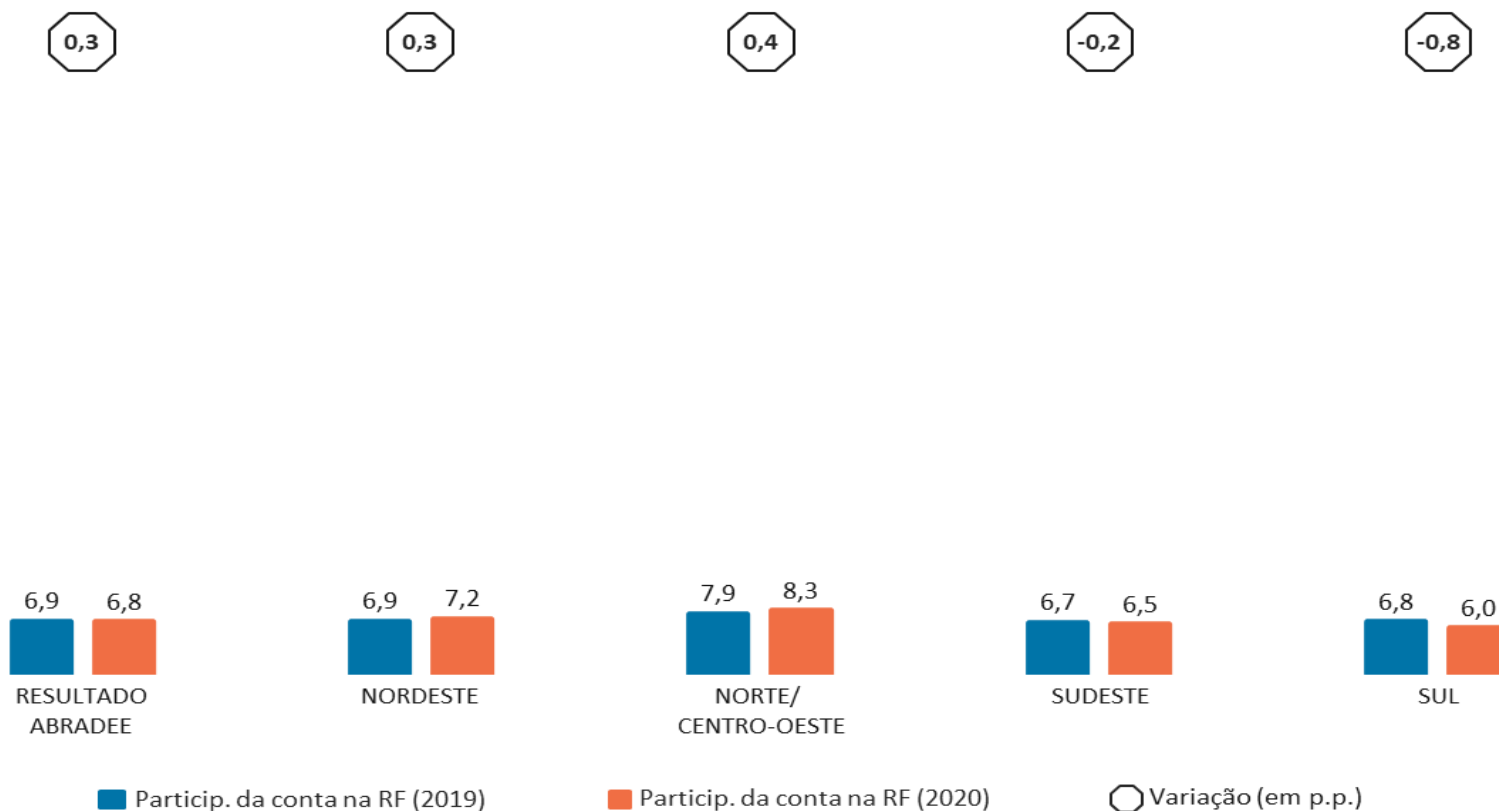


# Participação dos gastos com energia elétrica na renda familiar (média)



Resultado Abradee e Regiões geográficas

## Participação dos gastos com EE na renda familiar (%)



# Contexto da pandemia



# Canais utilizados antes e durante a pandemia (variável agregada)

Resultado Abradee



Canais utilizados antes da pandemia (% de citação)  
(variável criada)

Atendimento telefônico 74,9

Agência/ loja/ escritório 19,5

Canais digitais 11,2

Outros 0,9

NS/ não lembra 2,2

Canais utilizados durante a pandemia (% de citação)  
(variável criada)

Atendimento telefônico 75,5

Agência/ loja/ escritório 9,1

Canais digitais 28,3

Outros 2,0

NS/ não lembra 1,9

Base (%): 29,3 (consumidores que fizeram contato recente anterior à pandemia)

Base (%): 19,3 (consumidores que entraram em contato durante a pandemia)

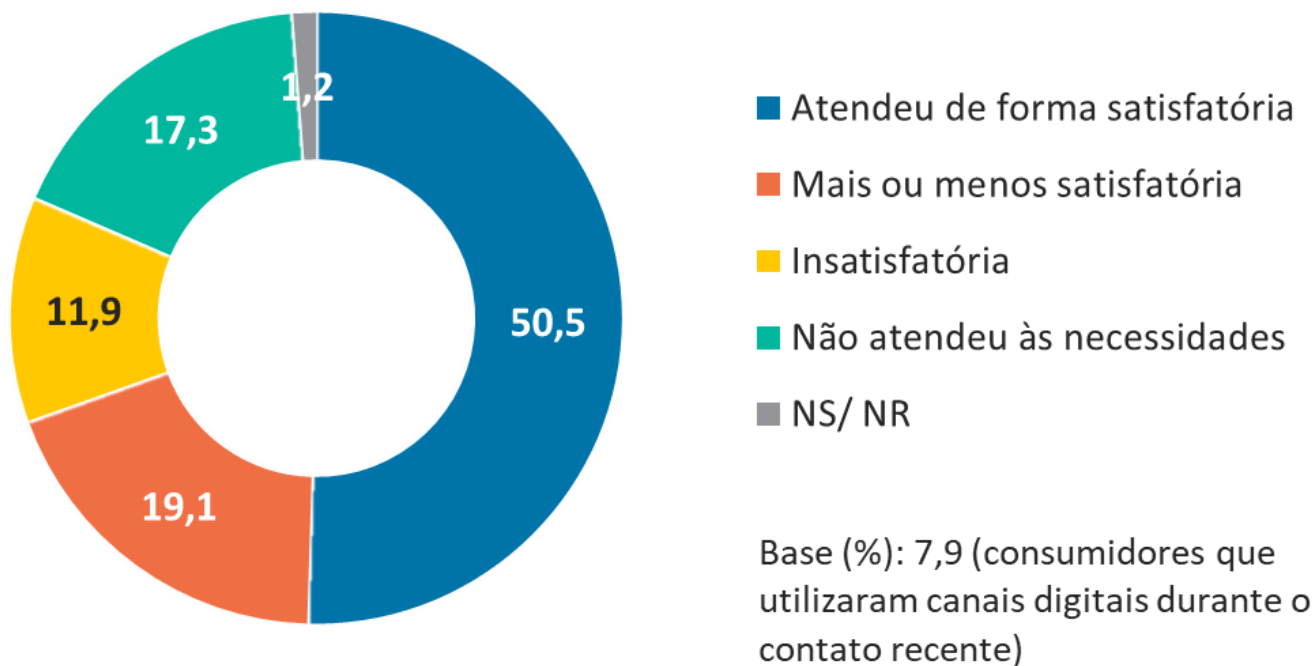


# Avaliação dos serviços: canais digitais

Resultado Abradee



## Avaliação dos serviços prestados por canais digitais (%)





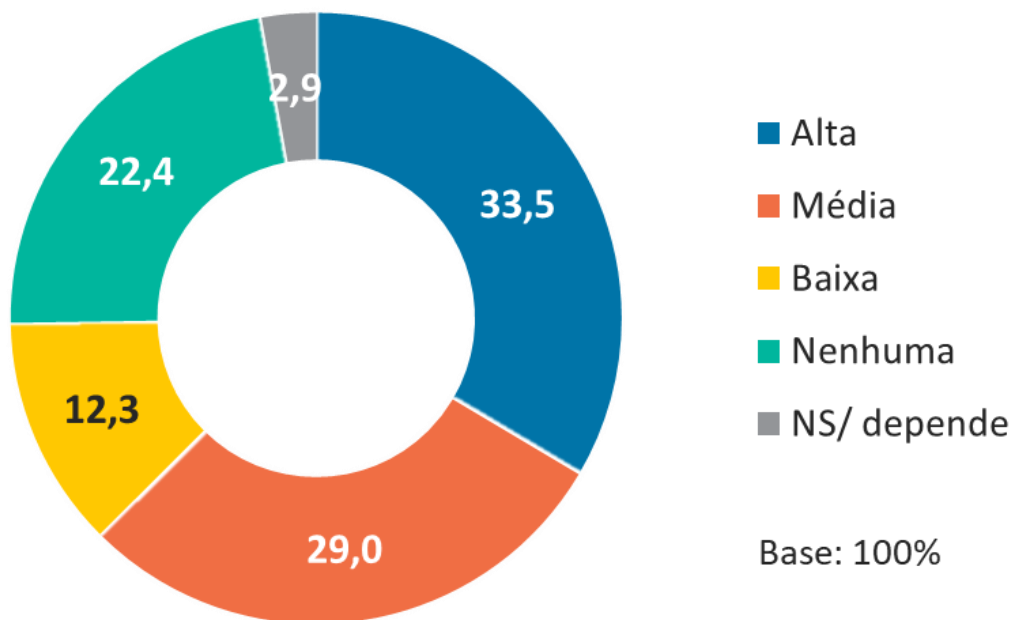
## Chance de utilizar canais digitais (variável criada)

Resultado Abradee



ABRADEE

### Chance de utilizar canais digitais (%) (variável criada)





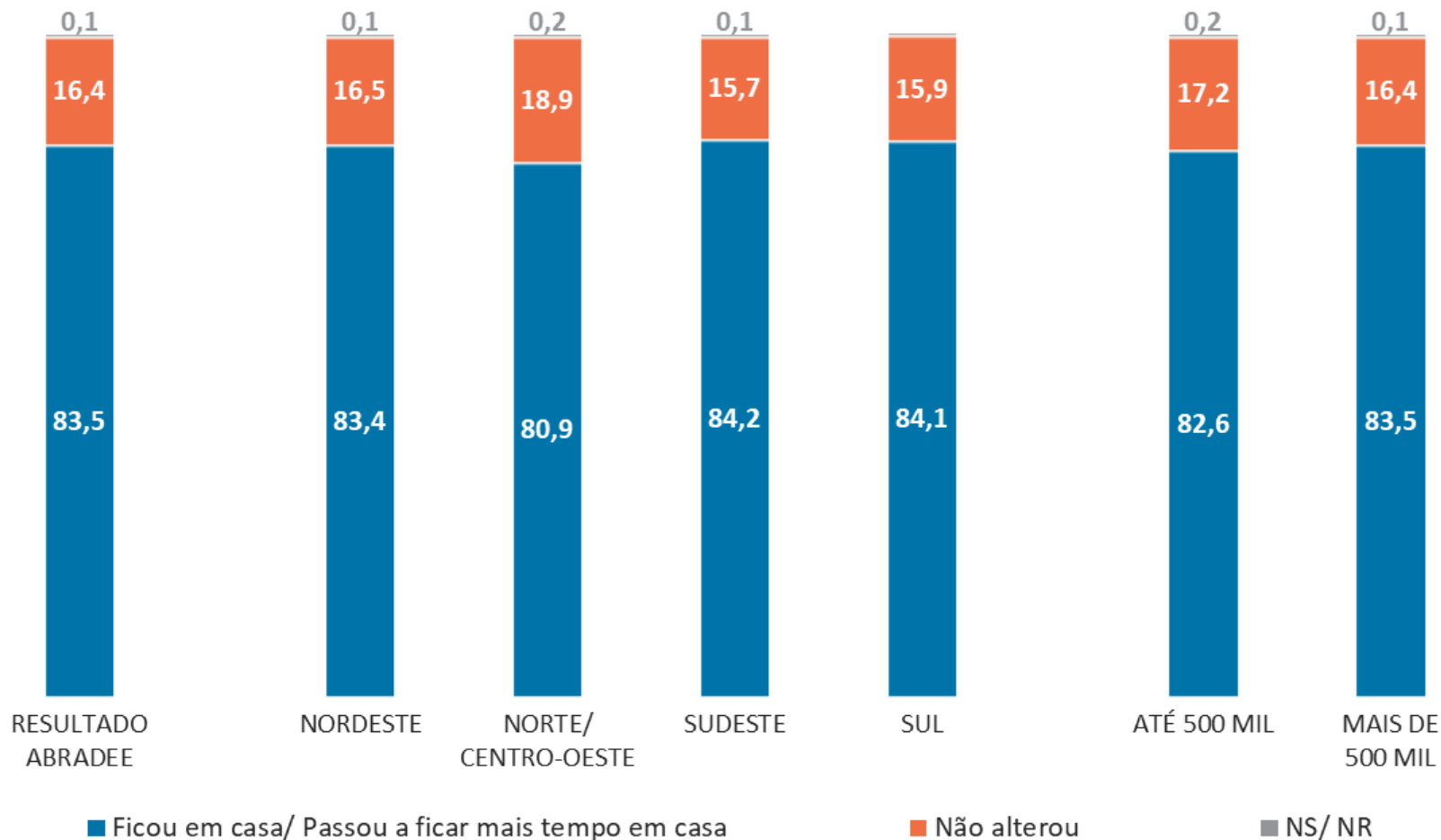
# Permanência em casa durante a pandemia

Resultado Abradee, Regiões geográficas e Porte das distribuidoras



ABRADEE

## Ficou mais em casa durante a pandemia? (%)



Base: 100%



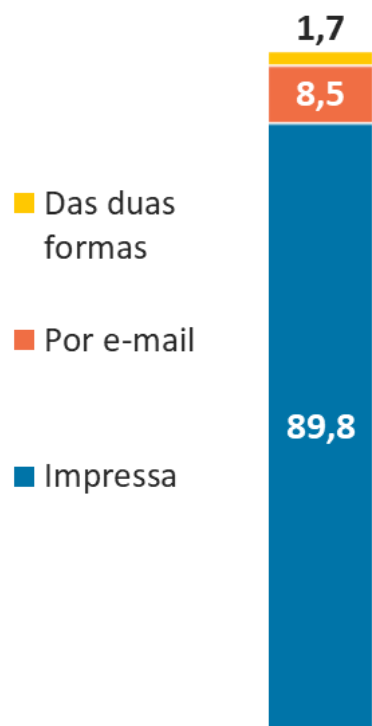
# Recebimento da conta antes da pandemia

Resultado Abradee

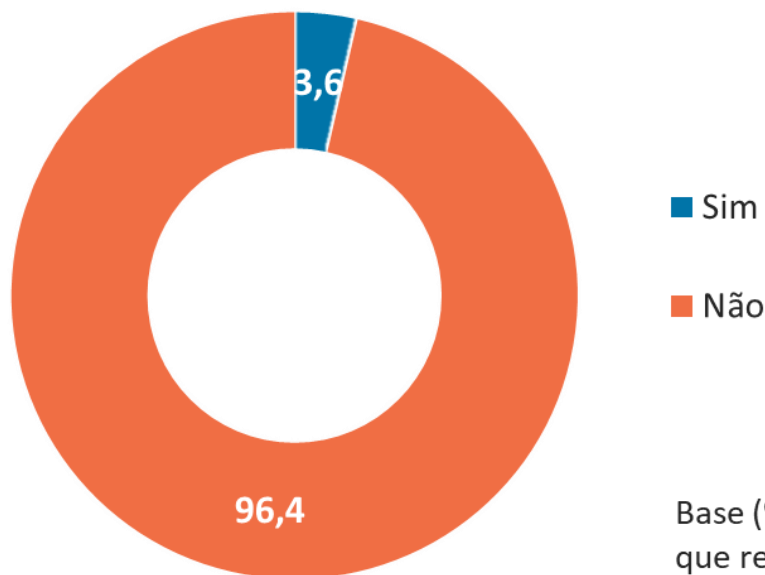


ABRADEE

## Meio de recebimento da conta antes da pandemia (%)



## Solicitou recebimento da conta por e-mail durante a pandemia? (%)





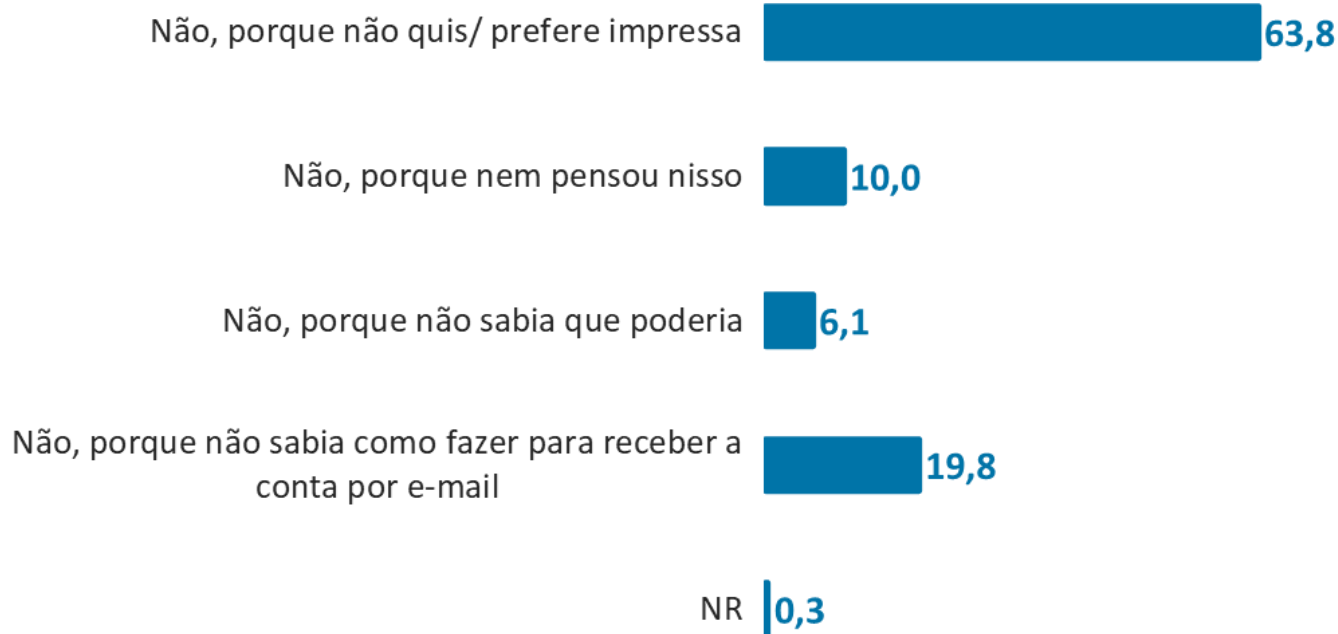


# Motivos para não solicitar a conta por e-mail

Resultado Abradee



## Motivos para não solicitar a conta por e-mail (%) (variável criada)



Base (%): 86,6 (consumidores que não solicitaram a conta por e-mail durante a pandemia)

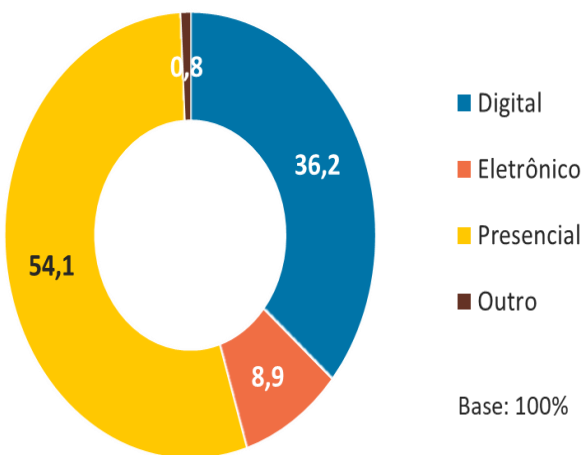


# Pagamento da conta antes e durante a pandemia

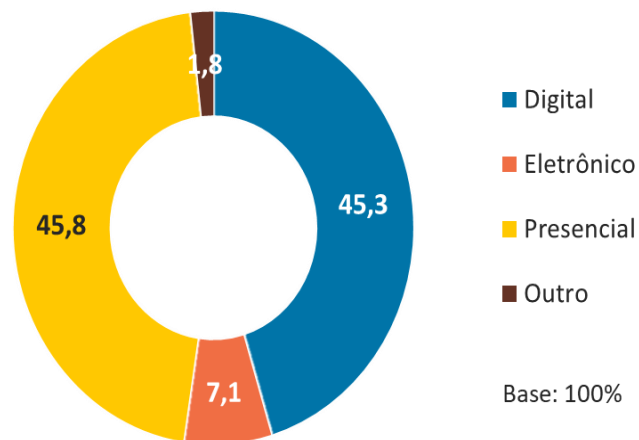
Resultado Abradee



Forma de pagamento da conta  
antes da pandemia (%)



Forma de pagamento da conta  
durante a pandemia (%)



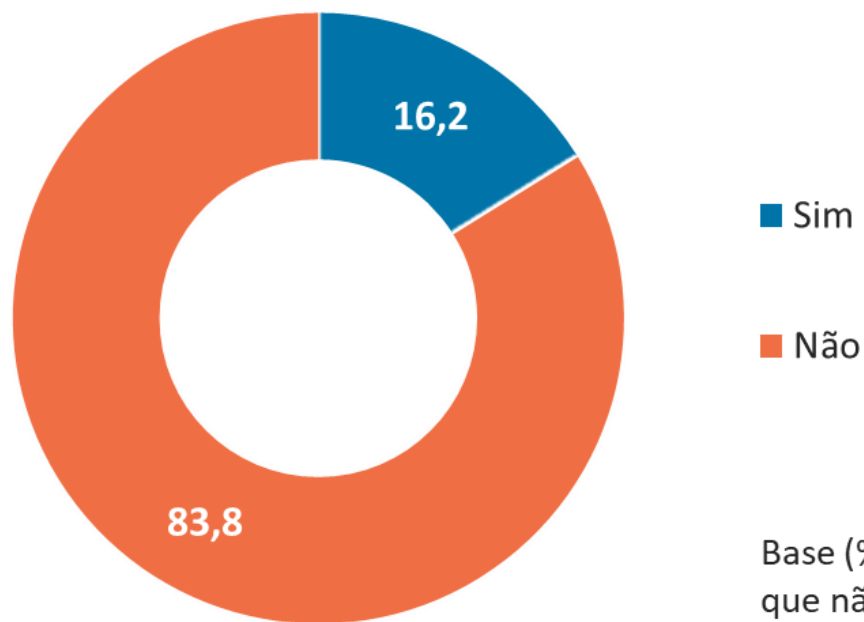


# Dificuldades com locais de pagamento

Resultado Abradee



## Dificuldade com locais de pagamento (%)



Base (%): 54,7 (consumidores que não pagaram por meios digitais durante a pandemia)

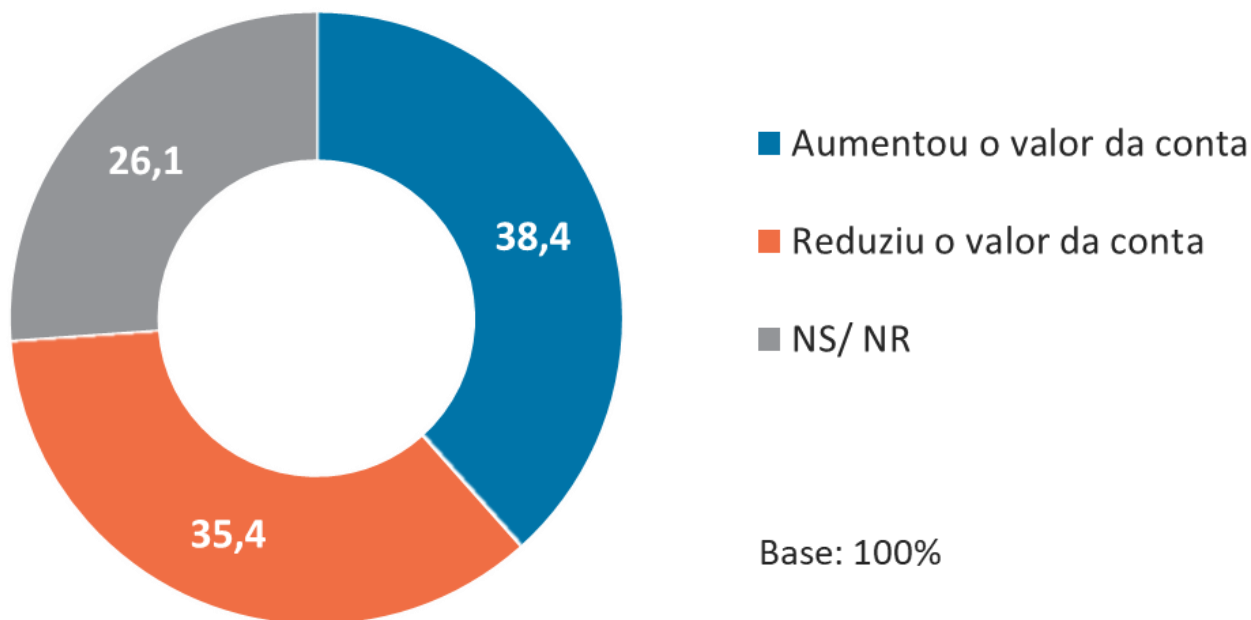


## Diferença no valor da conta (variável criada)

Resultado Abradee



### Diferença no valor da conta (%) (variável criada)





# Motivos para aumento no valor da conta

Resultado Abradee



## Motivos para o aumento no valor da conta (%)

Moradores estão mais em casa/ mais moradores 38,8

Aumento de tarifa/ reajuste tarifário 18,2

Novos equipamentos elétricos 7,5

Outros 5,7

NS/ NR 29,8

Base (%): 47,7 (consumidores que têm a impressão que a conta aumentou)



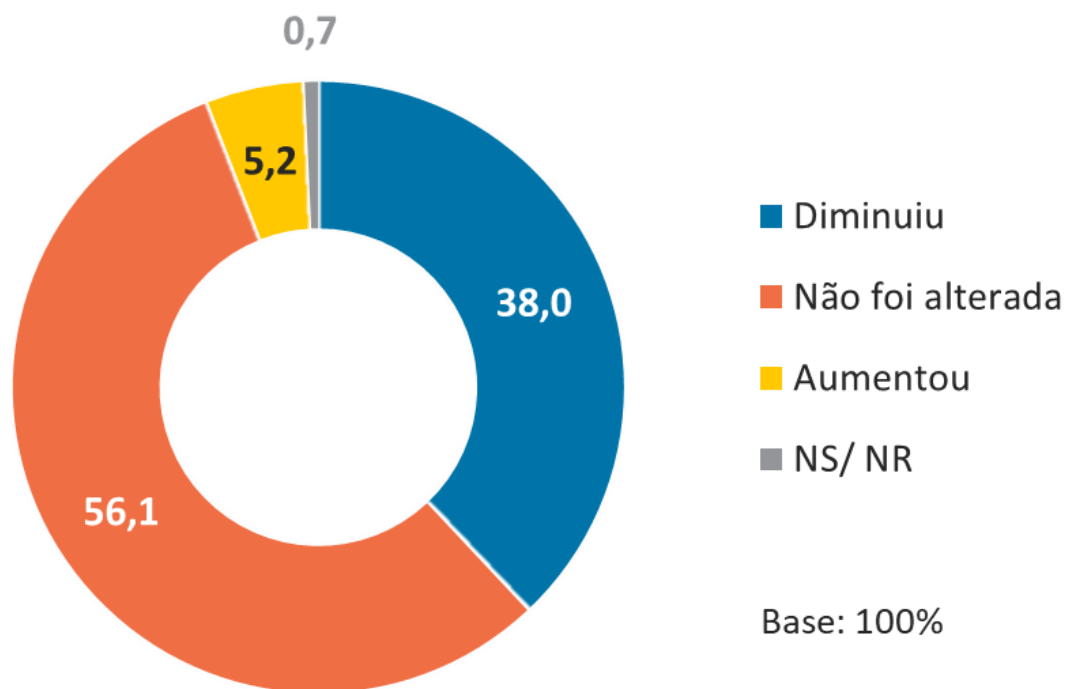
# Alterações na renda familiar

Resultado Abradee



ABRADEE

## Alterações na renda familiar devido à pandemia (%)





Programa Benchmarking da Abradee

**ABRADEE**

Obrigado pela Atenção !

# Resultados da 22ª Pesquisa de Satisfação Ano 2020



SCN - Quadra 02 - Bloco D - Torre A  
Sala 1101 - Edifício Liberty Mall  
CEP 70712-903 Brasília DF Brasil  
Tel 55 61 3326 1312  
Fax 55 61 3031-9327  
[abradee@abradee.org.br](mailto:abradee@abradee.org.br)

# Anexo 1 - PESQUISA ABRADEE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE RESIDENCIAL URBANO - Evolução dos Índices da Abradee - Valores em %

versão de: 05/02/2021

ÍNDICES		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Taxa de Crescimento	R2
ISQP - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE PERCEBIDA		66,2	71,2	69,7	74,0	71,7	74,2	77,2	76,8	76,8	77,4	79,9	77,3	76,7	78,2	78,7	78,9	77,3	74,4	76,8	76,0	70,3	74,9	0,23	0,19
1	IDAR - FORNECIMENTO DE ENERGIA (FE)	67,6	75,0	73,0	79,2	76,1	78,8	81,2	81,6	80,6	80,6	81,8	76,0	75,4	75,4	74,1	75,3	74,2	72,0	75,7	78,1	71,8	78,1	(0,04)	0,00
1.1	IDAT - Fornecimento de energia sem interrupção	73,5	82,1	80,3	85,6	82,0	84,8	85,6	86,2	85,5	85,0	85,6	80,2	79,5	79,1	77,5	78,8	78,0	76,4	80,2	83,5	78,0	83,1	(0,13)	0,05
1.2	IDAT - Fornecimento de energia sem variação de voltagem	66,0	73,0	70,5	77,4	75,2	77,6	80,1	80,6	79,2	79,7	80,6	76,0	76,1	75,7	74,6	76,8	74,7	72,7	75,6	79,8	73,0	80,5	0,15	0,07
1.3	IDAT - Rapidez na volta da energia quando falta	63,3	70,0	68,1	74,7	71,2	74,0	77,9	77,8	77,0	77,0	79,3	71,9	70,8	71,4	70,3	71,0	69,9	66,9	71,4	71,2	64,3	70,5	(0,13)	0,04
2	IDAR - INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE (IC)	51,3	58,2	53,7	60,2	55,3	57,0	63,7	63,3	64,8	68,6	71,2	67,9	63,2	68,5	67,2	64,2	64,7	66,0	66,2	70,3	63,8	62,6	0,55	0,44
2.1	IDAT - Aviso antecipado no caso de desligamento programado	45,7	57,4	52,5	58,9	52,9	56,0	61,6	61,6	62,0	67,3	65,4	65,2	57,4	64,8	63,6	59,0	57,8	60,3	62,1	71,1	67,3	63,8	0,58	0,43
2.2	IDAT - Orientação para o uso adequado de energia, para não desperdiçar	59,5	63,0	59,2	67,8	59,9	61,2	67,4	66,9	69,2	72,8	75,4	71,2	67,5	72,0	69,9	67,9	69,7	71,0	69,7	73,2	66,2	64,7	0,39	0,30
2.3	IDAT - Orientação sobre os riscos e perigos da energia elétrica	54,1	59,6	56,9	60,7	56,8	58,5	66,6	66,2	68,7	72,9	75,2	71,2	67,8	71,9	71,3	68,5	70,1	70,5	69,5	70,9	64,1	62,9	0,56	0,37
2.4	IDAT - Esclarecimento sobre seus direitos e deveres como cliente do serviço de energia elétrica	45,8	52,5	45,9	53,4	51,5	52,4	59,1	58,4	59,3	61,2	68,0	64,0	60,1	65,3	63,9	61,5	61,1	62,1	63,6	66,1	57,5	58,9	0,67	0,50
3	IDAR - CONTA DE LUZ (CL)	75,8	79,7	80,4	84,4	82,2	83,6	85,2	83,0	83,3	84,6	86,0	85,5	85,4	87,1	89,4	90,9	90,7	84,9	85,7	81,0	76,1	83,7	0,20	0,11
3.1	IDAT - Prazo entre o recebimento da conta e o pagamento da conta	77,5	84,6	83,7	85,2	84,8	86,9	88,6	83,0	83,4	84,9	86,5	85,6	85,5	88,2	88,4	89,9	90,2	86,6	86,9	81,6	76,9	85,5	0,08	0,03
3.2	IDAT - Conta de luz sem erros, ou seja, com leitura do medidor e os cálculos corretos	67,5	75,8	72,5	78,9	76,6	77,3	79,9	78,5	80,5	81,8	83,9	82,1	83,7	84,3	93,0	93,9	94,8	83,0	84,2	78,5	71,0	77,4	0,47	0,19
3.3	IDAT - Facilidade de entendimento das informações que estão na conta de luz	73,3	74,8	74,7	79,6	75,2	76,8	80,0	79,1	79,1	79,8	82,2	81,5	82,0	82,9	85,2	87,2	85,3	79,4	81,8	75,7	68,2	75,6	0,14	0,04
3.4	IDAT - Disponibilidade de locais para pagamento	89,3	87,8	91,2	93,1	90,1	90,4	90,0	89,0	89,3	89,2	89,6	89,7	86,2	89,7	90,0	90,8	91,0	87,0	87,0	83,7	82,0	90,2	(0,19)	0,24
3.5	IDAT - Dia do vencimento da conta de luz	71,6	75,4	79,3	85,1	84,1	86,2	87,5	85,5	84,1	87,1	87,7	88,7	89,4	90,5	90,3	92,5	92,1	88,3	88,7	85,5	82,1	89,8	0,51	0,42
4	IDAR - ATENDIMENTO AO CLIENTE (AC)	72,1	69,5	69,6	72,7	71,9	75,6	75,4	76,3	75,7	75,6	78,4	76,3	77,2	78,3	78,9	79,6	76,6	73,7	77,2	74,5	69,2	73,4	0,16	0,11
4.1	IDAT - Facilidade para entrar em contato com a empresa quando quiser pedir informações ou serviços	71,9	70,8	69,9	71,5	71,8	74,6	75,8	76,0	76,4	75,8	78,9	77,5	75,1	78,3	77,8	79,7	76,0	74,3	78,3	73,2	67,5	68,0	0,07	0,01
4.2	IDAT - Tempo esperando para ser atendido							67,0	68,3	67,8	68,5	72,2	68,8	67,9	70,6	71,4	72,5	69,3	67,1	71,9	64,5	58,0	61,3	(0,36)	0,19
4.3	IDAT - Rapidez dos atendentes no momento do atendimento ao cliente (tempo sendo atendido)	68,4	66,9	65,6	67,5	66,6	71,9	71,9	72,7	72,0	73,0	75,8	73,9	73,6	75,3	76,0	77,4	73,8	70,7	75,5	72,4	66,6	71,8	0,26	0,24
4.4	IDAT - Conhecimento que os atendentes têm sobre o assunto	74,3	72,1	73,3	76,3	75,4	78,7	78,6	79,4	78,8	78,5	81,2	79,5	81,2	82,6	82,9	83,0	81,1	77,7	80,8	78,1	73,7	77,2	0,22	0,20
4.5	IDAT - Clareza das informações dadas pelos atendentes	72,7	69,5	70,0	73,5	72,8	76,9	77,6	78,8	78,4	77,8	80,4	79,3	81,1	82,1	82,7	83,1	80,8	77,5	80,8	77,7	73,4	78,7	0,37	0,36
4.6	IDAT - Educação dos atendentes, ou seja, atenção, cortesia e respeito ao cliente	81,1	78,0	80,0	81,3	80,7	83,9	83,9	84,1	85,4	84,4	86,0	85,2	86,8	87,2	86,9	87,7	85,6	82,7	83,8	82,6	80,4	86,2	0,20	0,23
4.7	IDAT - Prazo informado pela empresa para a realização dos serviços solicitados pelo cliente	66,8	63,4	62,8	69,3	69,0	72,6	73,8	75,7	74,2	74,6	77,4	74,8	77,0	77,0	78,7	78,6	75,1	71,9	75,2	73,1	66,8	71,9	0,33	0,22
4.8	IDAT - Solução definitiva do problema, ou seja, resolver o problema de uma vez	69,5	65,8	65,7	69,7	70,1	73,8	75,7	76,1	74,8	74,3	77,1	74,0	76,7	76,5	77,4	77,8	74,6	71,2	74,9	75,0	69,5	73,5	0,26	0,22
4.9	IDAT - Tempo de espera até ser atendido							67,0	68,3		73,6										71,9	64,5	-	(2,30)	0,28
4.9	IDAT - Cumprimento do prazo solicitado pela empresa para resolver as solicitações dos clientes					68,6	71,9	74,6	75,9	73,5	73,6	76,2	73,7	74,9	74,6	76,0	76,6	73,2	70,2	73,5	73,4	66,5	71,7	(0,10)	0,04
5	IDAR - IMAGEM DA EMPRESA (IE)	58,9	71,7	69,8	73,0	68,3	71,8	76,9	78,5	78,4	77,0	81,5	79,0	79,2	79,5	79,6	80,1	77,3	73,9	76,4	76,5	70,3	75,9	0,38	0,23
5.1	IDAT - Empresa humana, que respeita os direitos dos clientes							75,6	79,1	77,6	76,5	81,1	77,8	78,7	79,0	79,4	80,4	77,4	73,6	76,7	75,7	68,7	74,6	(0,32)	0,26
5.2	IDAT - Empresa justa, correta com os clientes, que se comete erros irá corrigir							76,3	78,5	76,7	75,2	80,5	77,3	78,3	78,7	79,4	79,7	77,5	72,0	76,0	75,8	68,1	75,2	(0,31)	0,22
5.3	IDAT - Empresa que faz investimentos para fornecer mais energia e com mais qualidade							82,3	83,9	81,2	81,3	84,7	81,6	81,2	81,6	80,5	81,1	76,6	74,4	75,4	77,4	71,4	76,8	(0,64)	0,69
5.4	IDAT - Empresa que busca informar e esclarecer seus clientes a respeito da sua atuação							74,7	77,0	74,2	73,0	77,6	74,3	72,6	74,4	74,2	74,9	72,3	69,2	72,0	72,9	65,6	71,6	(0,41)	0,47
5.5	IDAT - Empresa que se preocupa em combater fraudes e furtos de energia ("gatos")							81,6	82,9	81,2	78,9	83,6	82,1	81,7	80,9	80,3	80,3	77,3	74,9	77,4	77,8	72,7	77,3	(0,49)	0,62
5.6	IDAT - Empresa que presta o mesmo atendimento a todos os clientes, que não faz qualquer tipo de discriminação							79,6	81,7	80,2	79,6	83,3	81,1	82,1	81,9	82,6	82,7	80,2	77,1	79,1	79,7	75,1	80,9	(0,18)	0,16
5.7	IDAT - Empresa flexível, que está disposta a negociar com seus clientes							77,3	78,7	77,0	75,8	80,8	79,0	79,0	79,3	80,7	81,3	78,3	75,4	77,6	76,5	70,8	73,9	(0,26)	0,20
5.8	IDAT - Empresa que se preocupa com o meio ambiente, com a preservação da natureza	49,9	65,7	66,4	69,9	64,9	69,3	74,0	75,9	78,9	75,7	80,6	78,6	80,2	80,4	80,1	80,1	78,6	75,2	76,7	76,6	70,2	77,2	0,72	0,40
	IDAT - Empresa honesta, ou seja, séria e transparente no que faz	65,8	77,0	74,6	76,4	73,1	75,9	79,5	80,7																
	IDAT - Empresa confiável					69,7	72,8	78,0	79,3																
	IDAT - Empresa que contribui para o desenvolvimento econômico da sua cidade	57,2	71,1	69,7	73,3	67,0	70,3	77,4	78,9																
	IDAT - Empresa ágil, rápida, descomplicada	60,5	60,5	74,3	70,9	72,3	68,5	77,2	78,3																
	IDAT - Empresa preocupada com a satisfação de seus clientes	61,1	70,1	66,5	72,6	66,6	70,0	75,3	77,5																
3.7	IDAT - Empresa que apoia ou promove programas sociais								69,5																
3.8	IDAT - Empresa que promove ações culturais para a comunidade								65,1																

IDAR - Índice de Desempenho da Área de Qualidade

IDAT - Índice de Desempenho do Atributo

■ Melhor desempenho em todas as rodadas

O R2 representa o quanto os valores estão bem ajustados à reta de tendência obtida pelo método de regressão linear. Ele varia entre zero e um, e quanto mais próximo de um, melhor é a estimativa da taxa de crescimento.

- Os IDAT's cujos números estão na cor vermelha, não foram computados na apuração dos respectivos IDAR'S e do ISQP. Em 2005 e 2006, estes IDAT's foram apurados com o objetivo de subsidiar estudos de aprimoramento da metodologia.

- Em 2007, o IDAR Imagem da Empresa sofreu ajustes, com a exclusão de cinco IDAT's (identificados com a cor azul) e a inclusão de outros sete.

- O ISQP é apurado com base nos atributos de cinco áreas. O número destes atributos vem aumentando: 24 de 1999 a 2002; 26 de 2003 a 2005; 27 em 2006; 29 a partir de 2007.