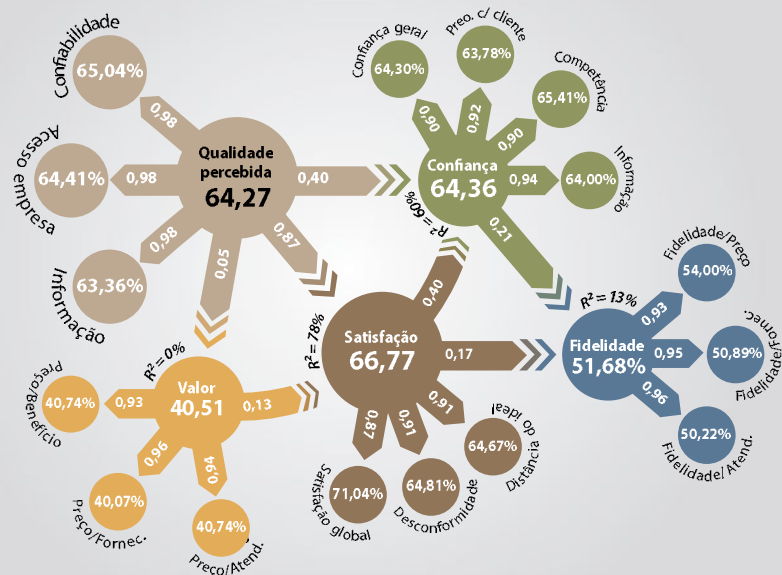
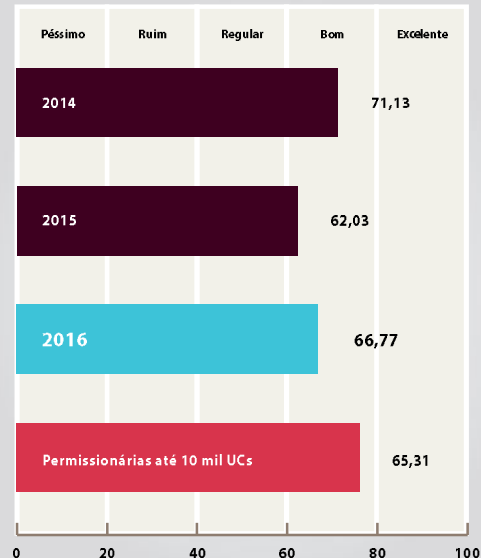


Resultados aplicados ao modelo



Evolução Iasc - Cedrap



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

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

Permissionárias até 10 mil UCs

