

Agência Nacional de Energia Elétrica



**PRÊMIO
IASC
2014**

**ÍNDICE ANEEL DE
SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR**

Relatório Brasil

Superintendência de Regulação dos Serviços Comerciais - SRC

Novembro 2014

RELATÓRIO BRASIL – IASC 2014

Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

Diretoria

Romeu Donizete Rufino
Diretor-Geral

André Pepitone da Nóbrega
José Jurhosa Júnior
Reive Barros dos Santos
Tiago de Barros Correia
Diretores

Superintendência de Regulação dos Serviços Comerciais – SRC

Marcos Bragatto
Superintendente

Oberdan Alves de Freitas
Assessor

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
1.1 Objetivos.....	4
1.2 Contribuições da Pesquisa.....	5
2. AMOSTRA.....	6
2.1 Qualificação do Respondente.....	7
2.2 Caracterização da Amostra.....	8
3. MODELO.....	10
3.1 Itens avaliados.....	10
3.1.1 Qualidade Percebida.....	10
3.1.2 Valor.....	12
3.1.3 Satisfação.....	12
3.1.4 Confiança.....	13
3.1.5 Fidelidade.....	13
3.2 Solução e Validação do Modelo de Análise.....	15
4. ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR – IASC.....	16
4.1 Procedimento de Cálculo.....	16
4.2 Resultados IASC Brasil Concessionárias.....	18
4.2.1 IASC Brasil Concessionárias – Resultados Gerais.....	18
4.2.2 Maiores e Menores Índices – Concessionárias.....	19
4.2.3 Evolução IASC por Categoria e por Concessionária.....	21
4.3 Resultados IASC Brasil Permissionárias.....	23
4.3.1 IASC Brasil Permissionárias – Resultados Gerais.....	23
4.3.2 Maiores e Menores Índices – Permissionárias.....	24
4.3.3 IASC por Categoria e por Permissionária.....	25
5. PRÊMIO IASC 2014.....	26
6. RESULTADOS APLICADOS AO MODELO.....	42
6.1 Resultados das demais Variáveis.....	42
6.1.1 Qualidade Percebida.....	42
6.1.2 Valor.....	49
6.1.3 Confiança.....	50
6.1.4 Fidelidade.....	51
6.2 Resultados Brasil aplicados ao Modelo.....	52
6.2.1 Concessionárias.....	52
6.2.2 Permissionárias.....	54
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
ANEXO I – Relação das Distribuidoras de Energia Elétrica.....	58
ANEXO II – Relação dos Municípios sorteados por Distribuidora.....	61
ANEXO III – Questionário.....	75

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar os resultados finais da pesquisa de avaliação da satisfação do consumidor residencial com as distribuidoras de energia elétrica do Brasil no ano de 2014.

1.1. Objetivos

- Avaliar, a partir da percepção dos usuários, o grau de satisfação com as distribuidoras de energia elétrica;
- Gerar indicadores comparáveis por região e por porte de empresa;
- Gerar um indicador único da satisfação do consumidor que indique a percepção global no setor;
- Complementar as informações de natureza interna (Ex: DEC/FEC, DER/FER, registros na Ouvidoria, entre outros); e
- Comparar os resultados obtidos com os dos anos anteriores utilizando a mesma metodologia.

Nota explicativa: A ANEEL esclarece que a pesquisa realizada em 2011 não teve os resultados divulgados em decorrência da não validação da etapa de campo.

1.2. Contribuições da Pesquisa

ANEEL:

- integrar o sistema de gestão do Setor a cargo da ANEEL;
- gerar indicadores específicos para o setor elétrico que sejam gerais o suficiente para serem aplicados a todas as distribuidoras;
- possibilitar a comparação entre as distribuidoras de energia elétrica agrupadas segundo determinados critérios;
- permitir o planejamento pelas distribuidoras e o respectivo acompanhamento pela ANEEL de medidas visando à melhoria dos serviços;
- fortalecer a participação do público consumidor na evolução dos serviços prestados; e
- subsidiar ações de regulação e fiscalização da ANEEL.

Distribuidoras:

- avaliar os serviços ofertados a partir da percepção do seu consumidor; e
- aprimorar os serviços.

Consumidor:

- manifestar o grau de satisfação com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica; e
- exercitar a cidadania.

2. AMOSTRA

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

Mercado atendido pela distribuidora	Nº entrevistas
Permissionárias	45 a 150
Até 30 mil UC's (Unidades Consumidoras)	200
Acima de 30 mil até 400 mil UC's	250
Acima de 400 mil até 1 milhão de UC's	320
Acima de 1 milhão de UC's	450

Foram realizadas 25.186 entrevistas nas 101 distribuidoras de energia elétrica, sendo 20.230 entrevistas nas 63 concessionárias e 4.956 entrevistas nas 38 permissionárias. A pesquisa de campo foi realizada pela empresa MDA Pesquisa, no período de 9 de julho a 22 de setembro de 2014.

Consta do Anexo I a relação de todas as distribuidoras, concessionárias (63) e permissionárias (38), e no Anexo II a relação dos 537 municípios que participaram da pesquisa com as respectivas quantidades de entrevistas por município e por distribuidora.

2.1. Qualificação do Respondente

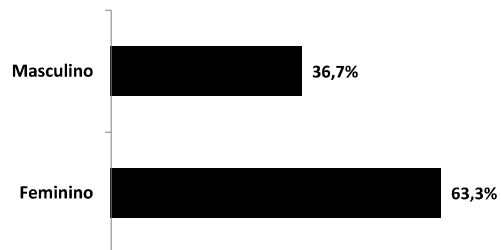
A exemplo das edições anteriores, para qualificação do respondente como uma unidade amostral representativa, algumas questões foram inseridas no início do questionário. Estas questões garantem as seguintes características ao respondente:

- morar no domicílio selecionado pelo pesquisador;
- morar na cidade em questão por mais de seis meses;
- ter ao menos ensino fundamental incompleto – sabe ler;
- informar a renda média mensal da família;
- ter o fornecimento normal de energia elétrica na residência;
- não trabalhar na distribuidora de energia elétrica;
- no caso do consumidor da concessionária, o domicílio e a energia elétrica devem ser exclusivamente de uso residencial e, no caso da permissionária, preferencialmente residencial; e
- não fornecer energia elétrica para terceiros.

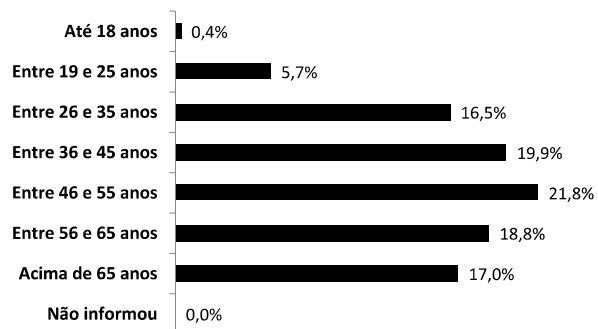
2.2. Caracterização da Amostra

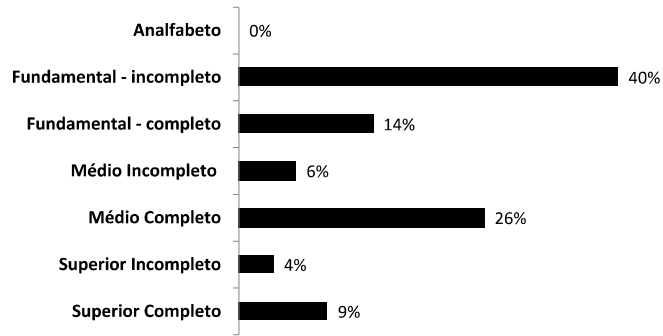
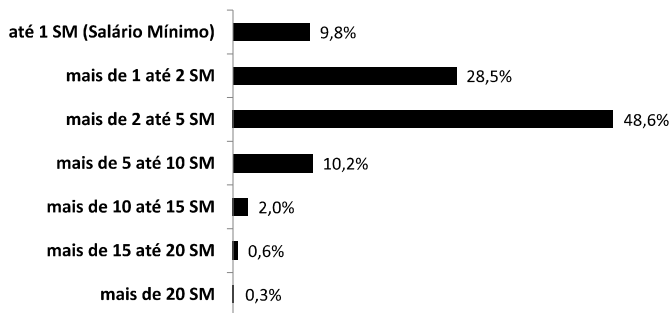
As características gerais da amostra estão apresentadas nos gráficos a seguir:

Distribuição dos entrevistados por gênero



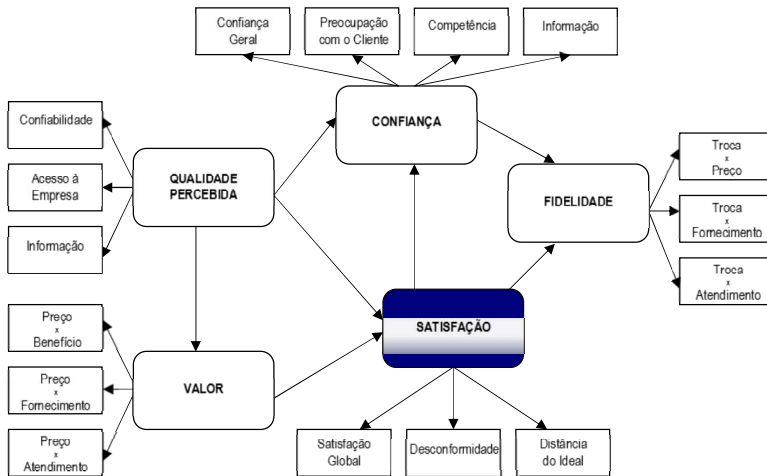
Distribuição dos entrevistados por idade



Distribuição dos entrevistados por escolaridade**Distribuição dos entrevistados por renda**

3. MODELO

O modelo utilizado para 2014 teve por base o dos anos anteriores, como forma de manter o histórico dos indicadores, sendo descrito na figura a seguir:



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:

3.1 Itens Avaliados

3.1.1 Qualidade Percebida

A “Qualidade Percebida” foi mensurada através de um grupo de 17 perguntas feitas a cada entrevistado, que manifestou sua opinião utilizando a escala a seguir:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muito pior que o esperado		Pior que o esperado		Como o esperado / Igual ao esperado		Melhor que o esperado		Muito Melhor que o esperado	
		96. Não sabe avaliar (NS)				98. Não respondeu (NR)			

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 dos itens componentes de cada fator, considerando cada unidade amostral.

3.1.2 Valor

Esta variável foi inserida para avaliar a percepção do consumidor na dimensão econômica. A escala utilizada neste caso é apresentada a seguir:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muito barato		Barato		Nem barato nem caro		Caro		Muito Caro	
		96. Não sabe avaliar (NS)				98. Não respondeu (NR)			

Esta escala foi invertida para a análise. Os itens que compõe a variável são os seguintes:

Pensando nas <i>facilidades que a energia traz</i> 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 <i>qualidade do fornecimento</i> 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 <i>atendimento ao consumidor</i> , como por exemplo, cortesia e boa vontade do funcionário, a capacidade de solucionar problemas, etc., você diria que o preço é...

3.1.3 Satisfação

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

- **Satisfação Global**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem insatisfeito nem satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito	
		96. Não sabe avaliar (NS)				98. Não respondeu (NR)			

- **Distância para a Empresa Ideal**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muito longe do ideal		Longe do ideal		Nem longe nem perto		Perto do ideal		Muito perto do ideal	
		96. Não sabe avaliar (NS)				98. Não respondeu (NR)			

• **Desconformidade Global**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muito pior que o esperado		Pior que o esperado		Como o esperado / Igual ao esperado		Melhor que o esperado		Muito melhor que o esperado	
		96. Não sabe avaliar (NS)				98. Não respondeu (NR)			

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

3.1.4 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:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Discordo totalmente		Discordo		Não Concordo nem discordo		Concordo		Concordo totalmente	
		96. Não sabe avaliar (NS)				98. Não respondeu (NR)			

Os itens que compõe a variável são os seguintes:

- A...(distribuidora) ... é muito <i>confiável</i> .
- Estou certo de que a ... (distribuidora) ... <i>se preocupa</i> com meus interesses.
- A ... (distribuidora) ... é bastante <i>competente</i> no fornecimento de seus serviços aos clientes.
- A ... (distribuidora) ... dá <i>informações verdadeiras/corretas</i> a seus clientes.

3.1.5 Fidelidade

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com certeza não trocaria		Não trocaria		Depende		Trocaria		Com certeza trocaria	
		96. Não sabe avaliar (NS)				98. Não respondeu (NR)			

Esta escala foi invertida para a análise. Os itens que compõe esta escala são os seguintes:

Supondo que o <i>preço</i> 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 <i>qualidade do fornecimento</i> 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 <i>atendimento ao consumidor</i> seja melhor em outra empresa, e utilizando esta mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica?
--

3.2. Solução e Validação do Modelo de Análise

Para solucionar o modelo foi utilizado o método *PLS* (*Partial Least Squares* – Mínimos Quadrados Parciais). Este foi selecionado por:

- introduzir a noção de variável latente ou não observável diretamente;
- permitir a especificação da natureza das relações entre as variáveis latentes e seus indicadores;
- permitir o tratamento de diversas variáveis explicativas e explicá-las num mesmo modelo;
- permitir o tratamento de problemas de assimetria nas variáveis;
- possibilitar o cálculo de escores das variáveis latentes; e
- levar em consideração os erros das mensurações.

Para confirmação da validade deste 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* (*Root Mean Square*), que mede o erro total do modelo; o Coeficiente de Comunalidade; e Coeficiente *Bentler-Bonnet*, que mede o ajustamento global do modelo.
- os erros do indicador IASC variaram, por empresa, entre 1,02 e 6,79. Estes 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 0,37.

⁽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:

$$VE = \frac{\sum p_i^2}{\sum p_i^2 + \sum \text{erros}_i}$$

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

$$\text{Conf} = \frac{(\sum p_i)^2}{(\sum p_i)^2 + \sum \text{erros}_i}$$

4. O ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR – IASC

4.1. 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 pesos das mesmas, calculados no modelo *PLS*.

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

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

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

$$IASC = \frac{\sum p_i \cdot \bar{x}_i - \sum p_i \cdot \text{Min}(x_i)}{\sum p_i \cdot \text{Max}(x_i) - \sum p_i \cdot \text{Min}(x_i)} \times 100$$

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:

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

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

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

Onde agora σ_e é a variância estimada a partir do cálculo acima descrito, no tamanho da amostra e z o valor correspondente a margem de confiança de 95%. Ou seja, no mesmo exemplo, considerando que a variância³ do escore de Satisfação calculado de 167,75 (%²) e uma amostra de 450 unidades, teremos:

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

$$e = 1,4321\%$$

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

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

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

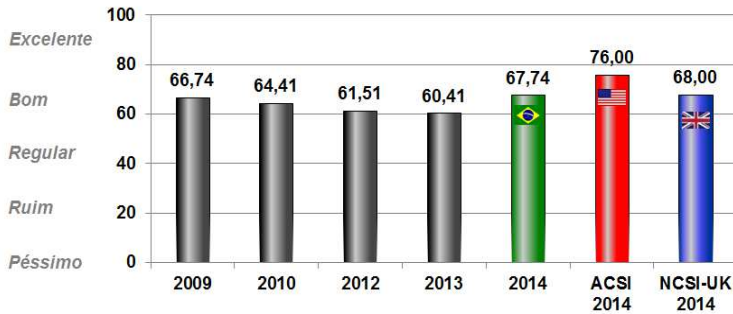
4.2. Resultados IASC BRASIL Concessionárias 2014

O IASC Brasil Concessionárias 2014 foi obtido a partir da aplicação da metodologia para a variável *Satisfação* sobre o conjunto das 20.230 entrevistas realizadas nas 63 concessionárias de energia elétrica do país.

4.2.1. IASC Brasil Concessionárias – Resultados Gerais

Nos gráficos a seguir são apresentados os resultados do IASC BRASIL de 2009 a 2014, o resultado do *ACSI - American Consumer Satisfaction Index** e o *NCSI-UK – National Consumer Satisfaction Index- UK*** de 2014 para *Energy Utilities* e o resultado por categoria.

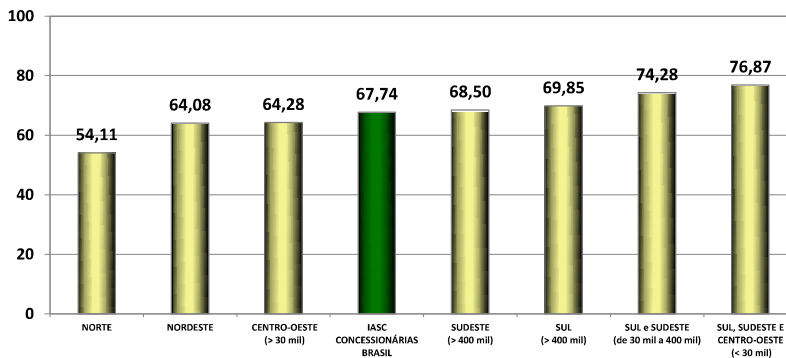
IASC BRASIL e os benchmarks internacionais



* <http://www.theacsi.org/>

** <http://www.ncsiuk.com>

IASC BRASIL Concessionárias por categoria



4.2.2. Maiores e Menores Índices – Concessionárias

A classificação, considerando os 10 maiores e os 10 menores índices em 2014, é apresentada nas tabelas a seguir:

**Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC)
Os 10 Maiores Índices de 2014**

	Concessionária	IASC 2014
1	Departamento Municipal de Energia de Ijuí	84,74
2	Empresa Força e Luz João Cesa Ltda.	84,30
3	Empresa de Dist. de Energia Vale Paranapanema S/A	84,13
4	Empresa Força e Luz Urussanga Ltda.	83,86
5	Empresa Luz e Força Santa Maria S/A	82,72
6	Empresa Elétrica Bragantina	80,69
7	Cooperativa Aliança	80,07
8	Companhia Jaguarí de Energia	80,01
9	Hidroelétrica Panambi S/A	79,47
10	Força e Luz Coronel Vivida Ltda.	79,11

**Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC)
Os 10 Menores Índices de 2014**

	Concessionária	IASC 2014
63	Companhia Energética de Roraima	38,47
62	Centrais Elétricas do Pará S/A	47,49
61	Companhia Energética de Alagoas	52,30
60	Companhia de Eletricidade do Amapá	53,10
59	Companhia Energética do Piauí	53,24
58	Centrais Elétricas de Rondônia S/A	56,21
57	Companhia de Eletricidade do Acre	56,66
56	CELG Distribuição S.A.	56,75
55	Boa Vista Energia S/A	57,33
54	Companhia Energética de Pernambuco	57,36

Da mesma forma, considerando agora a comparação do IASC 2014 com o de 2013, as tabelas a seguir apresentam as empresas que mais cresceram e as que mais caíram neste indicador.

**Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC)
As 10 Concessionárias que mais cresceram 2013–2014**

	Concessionária	Δ% IASC 2013-2014
1	Companhia de Eletricidade do Acre	41,0%
2	Companhia de Eletricidade do Amapá	38,2%
3	Empresa de Dist. de Energia Vale Paranapanema S/A	37,6%
4	Companhia Força e Luz do Oeste	34,3%
5	Companhia Jaguarí de Energia	34,1%
6	Elektro Eletricidade e Serviços S/A	31,0%
7	Empresa Elétrica Bragantina	29,2%
8	Cooperativa Aliança	28,2%
9	Departamento Municipal de Energia de Ijuí	27,0%
10	Companhia Campolarguense de Energia	26,2%

**Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC)
As 10 Concessionárias que mais caíram 2013–2014**

	Concessionária	Δ% IASC 2013-2014
1	Energisa Sergipe Distribuidora de Energia S/A	-15,4%
2	Companhia Energética de Roraima	-10,9%
3	Companhia Energética de Alagoas	-7,1%
4	Energisa Borborema Distribuidora de Energia S/A	-6,8%
5	Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica	-4,1%
6	Companhia de Energia Elétrica do Estado do Tocantins	-3,2%
7	Boa Vista Energia S/A	-2,4%
8	AES SUL Distribuidora Gaúcha de Energia S/A	-1,8%
9	Centrais Elétricas de Rondônia S/A	-1,8%
10	Companhia Sul Sergipana de Eletricidade	-1,8%

4.2.3 Evolução IASC por Categoria e por Concessionária

A tabela a seguir apresenta a evolução da variável satisfação (IASC) para as concessionárias:

CATEGORIA / CONCESSIONÁRIA	IASC						Conceito	2014/2013	Posição Geral 2014
	2009	2010	2012	2013	2014				
IASC CONCESSIONÁRIAS BRASIL	66,74	64,41	61,51	60,41	67,74	Bom	12,13%	▲	
NORTE	52,18	52,33	51,32	50,02	54,11	Regular	8,17%	▲	
Eletrobras Amazonas Energia	57,61	51,55	58,40	54,64	62,59	Bom	14,56%	▲	49
CELTINS	63,37	53,41	66,31	60,70	58,75	Regular	-3,21%	▼	53
Eletrobras Distribuição Roraima	40,80	62,45	65,20	58,73	57,33	Regular	-2,38%	▼	55
Eletrobras Distribuição Acre	50,87	50,91	48,60	40,17	56,66	Regular	41,05%	▲	57
Eletrobras Distribuição Rondônia	53,05	60,86	50,70	57,24	56,21	Regular	-1,80%	▼	58
CEA	57,63	51,04	54,25	38,43	53,10	Regular	38,16%	▲	60
CELPA	50,89	46,25	39,89	46,73	47,49	Regular	1,63%	▲	62
CERR	39,93	45,58	30,27	43,16	38,47	Ruim	-10,86%	▼	63
NORDESTE	66,89	63,10	61,92	61,63	64,08	Bom	3,97%	▲	
SULGIPE	68,49	70,69	63,92	74,37	73,04	Bom	-1,78%	▼	21
EPB	64,12	72,29	68,88	60,31	72,73	Bom	20,59%	▲	22
COELCE	78,98	63,23	62,21	69,12	70,72	Bom	2,32%	▲	26
COELBA	67,44	58,08	62,95	54,52	67,63	Bom	24,04%	▲	36
COSERN	66,19	73,36	71,44	66,35	66,27	Bom	-0,12%	▼	40
EBO	70,50	76,09	66,77	69,53	64,77	Bom	-6,84%	▼	45
CEMAR	68,91	50,84	54,06	60,54	64,24	Bom	6,11%	▲	46
ESE	55,58	61,14	64,30	69,56	58,84	Regular	-15,41%	▼	52
CELPE	64,25	63,38	61,74	53,90	57,36	Regular	6,41%	▲	54
Eletrobras Distribuição Piauí	58,20	55,76	45,65	51,86	53,24	Regular	2,67%	▲	59
Eletrobras Distribuição Alagoas	69,45	60,58	61,55	56,33	52,30	Regular	-7,15%	▼	61
CENTRO-OESTE (acima de 30 mil UC's)	64,25	58,84	59,30	59,43	64,28	Bom	8,15%	▲	
ENERSUL	61,09	62,01	62,50	65,30	68,50	Bom	4,91%	▲	34
CEMAT	65,60	49,86	57,54	61,83	68,29	Bom	10,45%	▲	35
CEB-Dis	70,33	62,00	60,54	58,93	66,80	Bom	13,35%	▲	39
CELG-D	61,36	60,72	57,16	53,88	56,75	Regular	5,33%	▲	56
SUL, SUDESTE E CENTRO-OESTE (até 30 mil UC's)	75,36	72,65	66,50	64,87	76,87	Bom	18,50%	▲	
DEMEI	82,27	73,78	71,82	66,73	84,74	Excelente	26,99%	▲	1
EFLJC	69,27	72,13	67,19	68,22	84,30	Excelente	23,58%	▲	2
EFLUL	82,55	77,70	67,86	69,65	83,86	Excelente	20,40%	▲	4
HIDROPAN	84,46	77,11	74,20	66,59	79,47	Bom	19,34%	▲	9
FORCEL	74,25	63,92	69,79	68,10	79,11	Bom	16,16%	▲	10
MUX-Energia	80,63	77,79	71,38	66,59	77,64	Bom	16,59%	▲	13
ELETROCAR	74,36	71,64	68,56	67,05	77,15	Bom	15,06%	▲	14
UHENPAL	64,61	67,45	64,35	63,64	73,78	Bom	15,93%	▲	18

CATEGORIA / CONCESSIONÁRIA	IASC					Conceito	2014/2013	▲	Posição Geral 2014
	2009	2010	2012	2013	2014				
CHESP	66,36	65,21	67,45	65,70	68,55	Bom	4,34%	▲	33
IENERGIA	79,71	76,26	54,67	55,07	60,39	Bom	9,66%	▲	51
SUL e SUDESTE (acima de 30 mil até 400 mil UC's)	67,39	67,28	66,10	61,84	74,28	Bom	20,12%	▲	
EDEVP	68,12	63,24	72,75	61,12	84,13	Excelente	37,65%	▲	3
ELFSM	59,71	64,48	54,47	68,94	82,72	Excelente	19,99%	▲	5
EEB	65,59	69,74	70,94	62,43	80,69	Excelente	29,25%	▲	6
COOPERALIANÇA	71,30	73,15	67,55	62,46	80,07	Excelente	28,19%	▲	7
CPFL Jaguari	74,51	75,67	53,87	59,68	80,01	Excelente	34,06%	▲	8
COCEL	61,38	64,87	66,85	62,41	78,76	Bom	26,21%	▲	11
CFLO	67,24	65,62	61,98	58,23	78,22	Bom	34,32%	▲	12
EMG	68,15	71,29	71,99	68,00	75,02	Bom	10,33%	▲	16
CPFL Sul Paulista	69,42	64,31	62,51	62,99	73,66	Bom	16,94%	▲	19
DMED	68,43	73,30	70,90	61,85	72,01	Bom	16,42%	▲	24
CPFL Santa Cruz	65,06	68,28	72,82	58,55	69,84	Bom	19,28%	▲	29
CPFL Mococa	77,26	80,38	68,55	65,38	68,96	Bom	5,48%	▲	30
CPFL Leste Paulista	74,74	81,48	67,06	62,19	67,62	Bom	8,73%	▲	37
CNEE	65,47	64,14	63,20	63,61	67,17	Bom	5,60%	▲	38
ENF	66,30	48,40	65,97	52,91	65,80	Bom	24,37%	▲	42
CAIUÁ-D	66,40	62,12	58,12	58,62	64,21	Bom	9,54%	▲	47
SUDESTE (acima de 400 mil UC's)	67,54	65,87	59,86	59,28	68,50	Bom	15,56%	▲	
ELEKTRO	70,21	72,16	67,88	55,91	73,23	Bom	30,98%	▲	20
CPFL Paulista	68,15	66,92	61,59	58,26	72,23	Bom	23,98%	▲	23
ESCELSA	60,97	61,33	55,34	64,14	71,61	Bom	11,65%	▲	25
CPFL Piratininga	69,08	67,96	63,75	65,68	70,57	Bom	7,44%	▲	27
CEMIG-D	68,14	70,25	64,51	61,98	68,75	Bom	10,92%	▲	31
BANDEIRANTE	69,67	67,45	59,34	60,04	68,59	Bom	14,24%	▲	32
LIGHT	64,22	67,55	51,57	54,73	65,49	Bom	19,65%	▲	43
ELETROPAULO	71,51	62,37	58,66	61,75	65,45	Bom	6,00%	▲	44
AMPLA	64,03	55,64	54,85	52,62	60,75	Bom	15,45%	▲	50
SUL (acima de 400 mil UC's)	71,27	66,52	62,71	64,82	69,85	Bom	7,76%	▲	
COPEL-Dis	69,89	62,22	65,44	61,97	75,24	Bom	21,41%	▲	15
CELESC-Dis	75,98	69,07	62,17	62,10	74,58	Bom	20,10%	▲	17
RGE	71,12	69,25	65,13	68,53	69,85	Bom	1,93%	▲	28
AES-SUL	69,38	68,56	61,00	67,33	66,09	Bom	-1,84%	▼	41
CEEE-D	69,43	64,84	60,30	66,19	63,51	Bom	-4,05%	▼	48

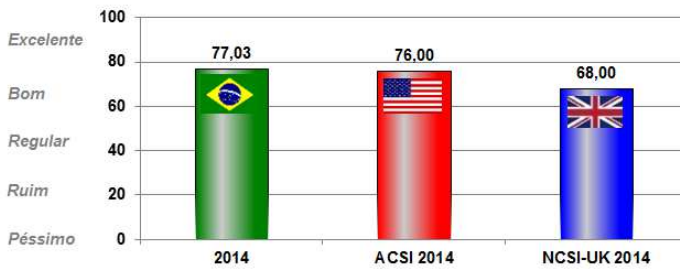
4.3. Resultados do IASC BRASIL Permissionárias 2014

O IASC Brasil Permissionárias 2014 foi obtido a partir da aplicação da metodologia sobre o conjunto das 4.956 entrevistas realizadas nas 38 permissionárias de energia elétrica do país.

4.3.1. IASC Brasil Permissionárias – Resultados Gerais

Nos gráficos a seguir são apresentados os resultados do IASC BRASIL Permissionárias, o resultado do *ACSI - American Consumer Satisfaction Index** e o *NCSI-UK – National Consumer Satisfaction Index- UK*** de 2014 para *Energy Utilities* e o resultado por categoria.

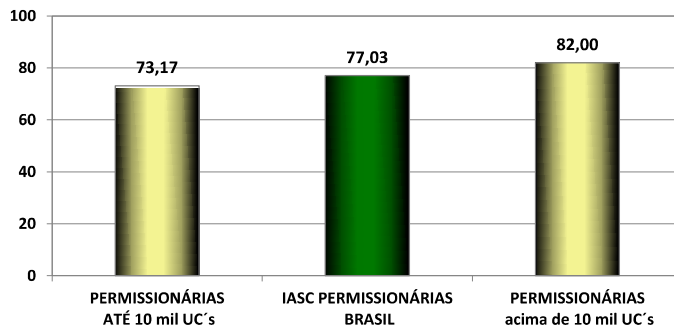
IASC BRASIL Permissionárias e os *benchmarks* internacionais



* <http://www.theacsi.org/>

** <http://www.ncsiuk.com>

IASC BRASIL Permissionárias por categoria



4.3.2. Maiores e Menores Índices – Permissionárias

A classificação, considerando os 10 maiores e os 10 menores índices em 2014, é apresentada nas tabelas a seguir:

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC) Os 10 Maiores Índices de 2014

	Permissionária	IASC 2014
1	Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda. – CERMISSÕES	91,27
2	Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda – CERILUZ	90,81
3	Cooperativa de Eletrificação Lauro Muller – COOPERMILA	89,33
4	Cooperativa de Eletrificação Anita Garibaldi Ltda – CERGAL	88,85
5	Cooperativa de Distribuição de Energia – CRELUZ-D	87,40
6	Cooperativa de Energia Treviso - CERTREL	86,62
7	Cooperativa Energética Cocal – COOPERCOCAL	86,61
8	Cooperativa Pioneira de Eletrificação – COOPERA	86,52
9	Coprel Cooperativa de Energia – COPREL	86,31
10	Cooperativa de Eletricidade Jacinto Machado – CEJAMA	86,16

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC) Os 10 Menores Índices de 2014

	Permissionária	IASC 2014
38	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de São José do Rio Preto Ltda – CERRP	54,90
37	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe Ltda – CERCOS	59,96
36	Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda – CERES	62,79
35	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte – CERNHE	63,37
34	Cooperativa de Eletrificação Rural de Itai-Paranapanema-Avaré – CERIPA	64,06
33	Cooperativa de Eletrificação Rural Itu-Mairinque – CERIM	64,80
32	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes – CERMC	65,97
31	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão Ltda – CERPRO	67,47
30	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Itapeperica da Serra – CERIS	67,59
29	Cooperativa Distribuidora de Energia Vale do Araçá – CERAÇÁ	70,15

4.3.3 IASC por Categoria e por Permissionária

A tabela a seguir apresenta a variável satisfação (IASC) para as permissionárias:

CATEGORIA / PERMISSIONÁRIA	IASC 2014	Conceito	Posição Geral 2014
IASC PERMISSIONÁRIAS BRASIL	77,03	Bom	
PERMISSIONÁRIAS ATÉ 10 mil UC's	74,12	Bom	
COOPERMILA	89,33	Excelente	3
CERTREL	86,62	Excelente	6
COOPERCOCAL	86,61	Excelente	7
CEJAMA	86,16	Excelente	10
CERGRAL	86,02	Excelente	13
CERAL DIS	84,72	Excelente	15
CERGAPA	84,38	Excelente	16
CERPALO	82,05	Excelente	18
CERAL ANITÁPOLIS	80,15	Excelente	20
COORSEL	79,84	Bom	21
CEDRI	74,23	Bom	23
CERERL	72,51	Bom	24
CEDRAP	71,13	Bom	27
CERAÇA	70,15	Bom	28
CERIS	67,59	Bom	29
CERPRO	67,47	Bom	30
CERMC	65,97	Bom	31
CERIM	64,80	Bom	32
CERIPA	64,06	Bom	34
CERNHE	63,37	Bom	35
CERES	62,79	Bom	36
CERCOS	59,96	Regular	37
CERRP	54,90	Regular	38
PERMISSIONÁRIAS acima de 10 mil UC's	82,35	Excelente	
CERMISSÕES	91,27	Excelente	1
CERILUZ	90,81	Excelente	2
CERGal	88,85	Excelente	4
CRELUZ-D	87,40	Excelente	5
COOPERA	86,52	Excelente	8
COPREL	86,31	Excelente	9
CERSUL	86,08	Excelente	11
CERMOFUL	86,04	Excelente	12
CERTEL ENERGIA	85,94	Excelente	14
CERBRANORTE	82,96	Excelente	17
CEPRAG	81,32	Excelente	19
COOPERLUZ	74,38	Bom	22
CEREJ	71,85	Bom	25
CETRIL	71,16	Bom	26
CERTAJA ENERGIA	64,33	Bom	33

5. PRÊMIO IASC 2014

O Prêmio IASC, instituído no ano de 2002, tem por objetivo estimular a melhoria dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica. Constitui-se no reconhecimento dos serviços prestados, na percepção do consumidor. As concessionárias foram agrupadas em 7 (sete) categorias, por critérios regionais e de porte de mercado residencial atendido, conforme descrito abaixo:

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

É também contemplada com o Prêmio IASC a concessionária que apresentar o maior crescimento em relação ao índice do ano anterior e a que apresentar o maior índice do país.

A partir dessa 15ª edição da pesquisa, as permissionárias foram agrupadas em 2 (duas) categorias, por critério de porte de mercado atendido, conforme descrito abaixo:

- Região Sul acima de 400.000 unidades consumidoras; e
- Região Sudeste acima de 400.000 unidades consumidoras.

Adicionalmente é premiada a permissionária que apresentar o maior índice do país e, a partir de 2015, também será contemplada com o Prêmio IASC a permissionária que apresentar o maior crescimento em relação ao índice do ano anterior.

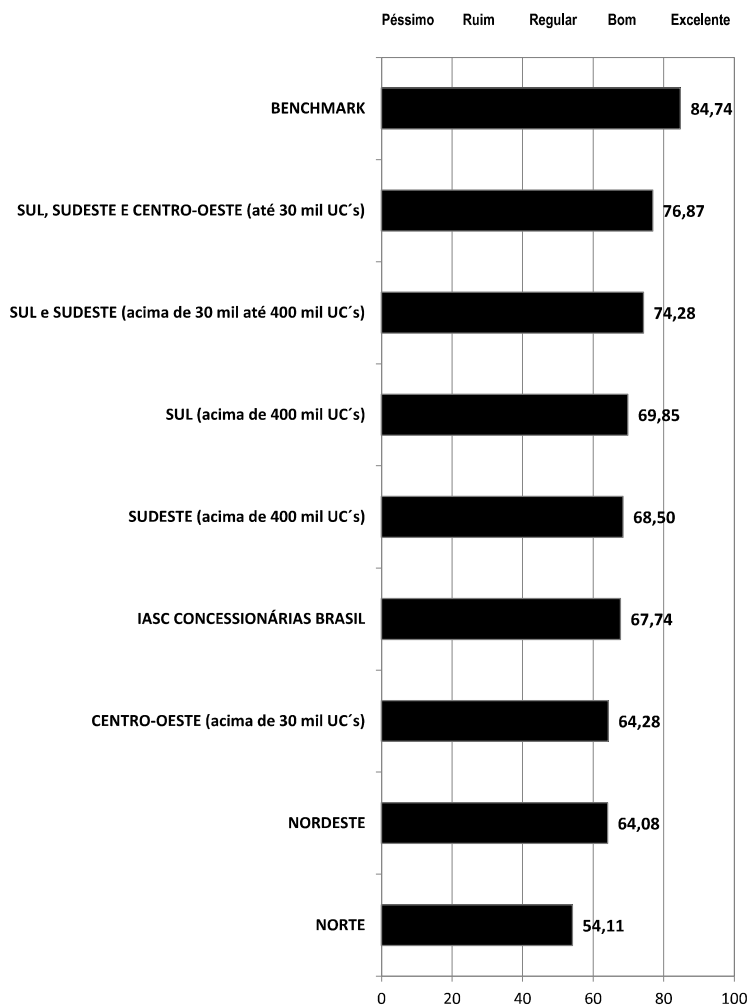
A tabela a seguir apresenta as distribuidoras vencedoras do Prêmio IASC nos últimos três anos por categoria:

CATEGORIAS	2012	2013	2014
IASC Brasil - Concessionárias	HIDROPAN	SULGIPE	DEMEI
Norte	CELTINS	CELTINS	ELETRORAS AMAZONAS
Nordeste	COSERN	SULGIPE	SULGIPE
Centro-Oeste acima de 30 mil	ENERSUL	ENERSUL	ENERSUL
Sul/ Sudeste/ Centro Oeste até 30 mil	HIDROPAN	EFLUL	DEMEI
Sul/ Sudeste acima 30 mil e até 400 mil	CPFL SANTA CRUZ	ELFSM	EDEVP
Sudeste acima de 400 mil	ELEKTRO	CPFL PIRATININGA	ELEKTRO

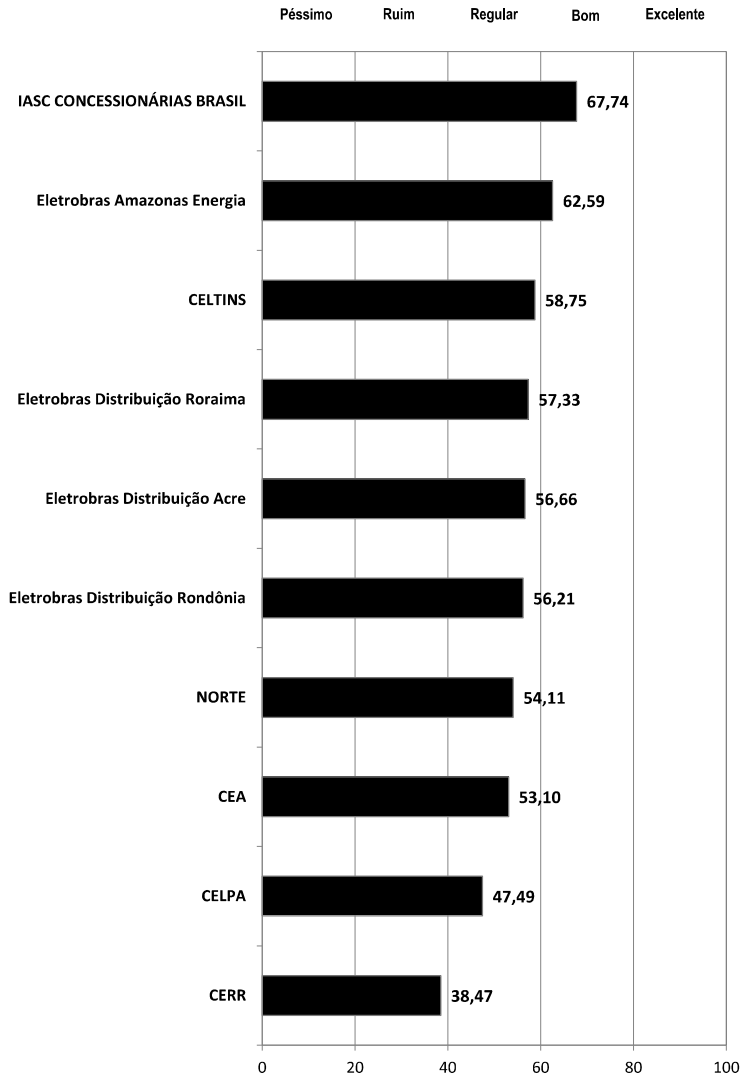
CATEGORIAS	2012	2013	2014
Sul acima de 400 mil	COPEL-DIS	RGE	COPEL-DIS
Maior Crescimento em relação ao ano anterior	ENF	CERR	ELETRABRAS ACRE
IASC Brasil - Permissionárias	-	-	CERMISSÕES
Até 10 mil unidades consumidoras	-	-	COOPERMILA
Acima de 10 mil unidades consumidoras	-	-	CERMISSÕES

Os resultados globais no Brasil, bem como os de cada categoria citada, estão apresentados nos gráficos das páginas seguintes.

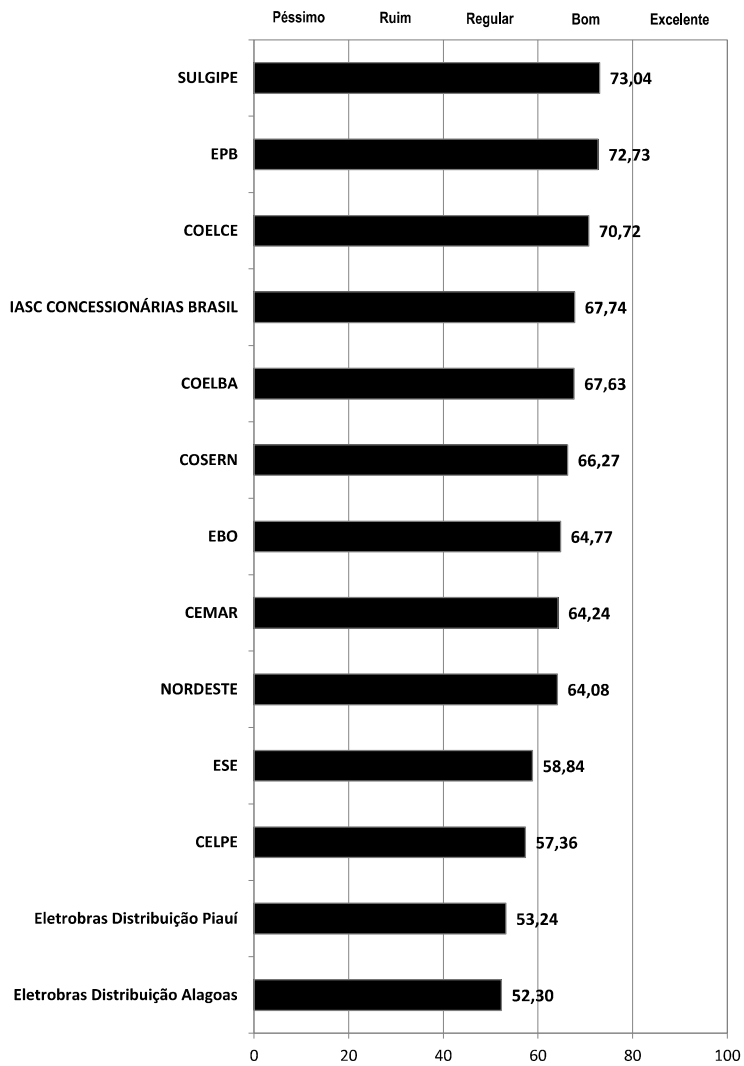
IASC BRASIL 2014 - CONCESSIONÁRIAS
Benchmark – Média Brasil – Grupos de Concessionárias



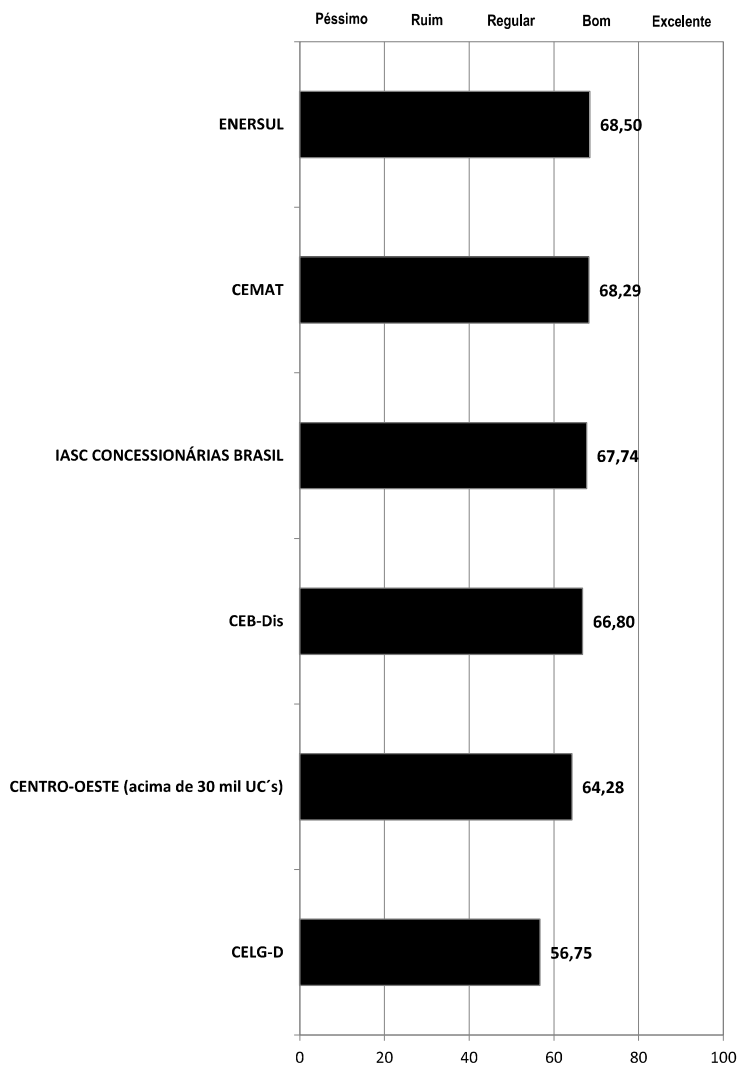
CATEGORIA: REGIÃO NORTE
Prêmio IASC 2014
Eletrobras Amazonas Energia



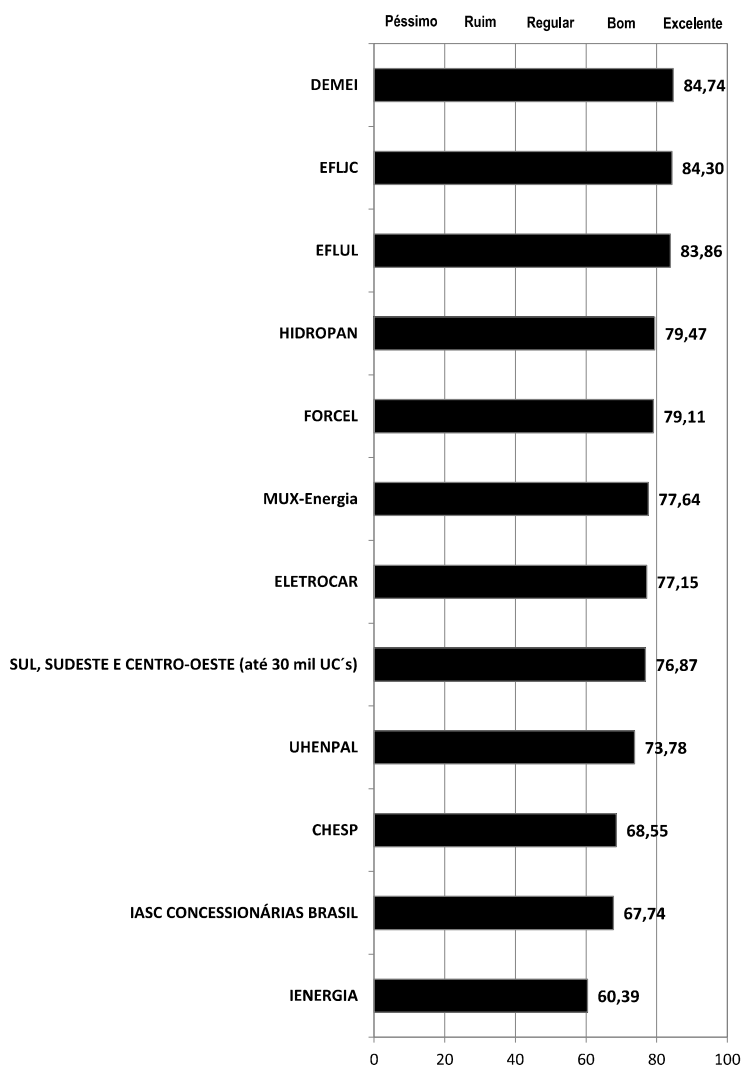
CATEGORIA: REGIÃO NORDESTE
Prêmio IASC 2014
Companhia Sul Sergipana de Eletricidade - SULGIPE



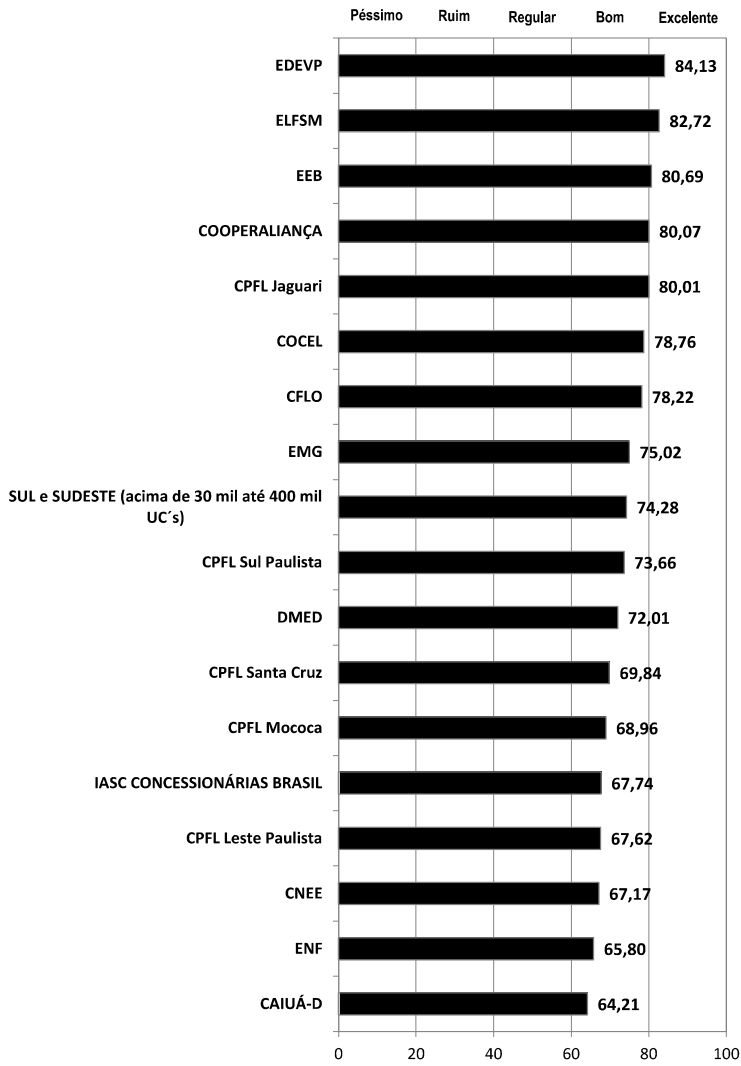
CATEGORIA: REGIÃO CENTRO-OESTE
Acima de 30.000 unidades consumidoras
Prêmio IASC 2014
Empresa Energética de Mato Grosso do Sul S.A. – ENERSUL



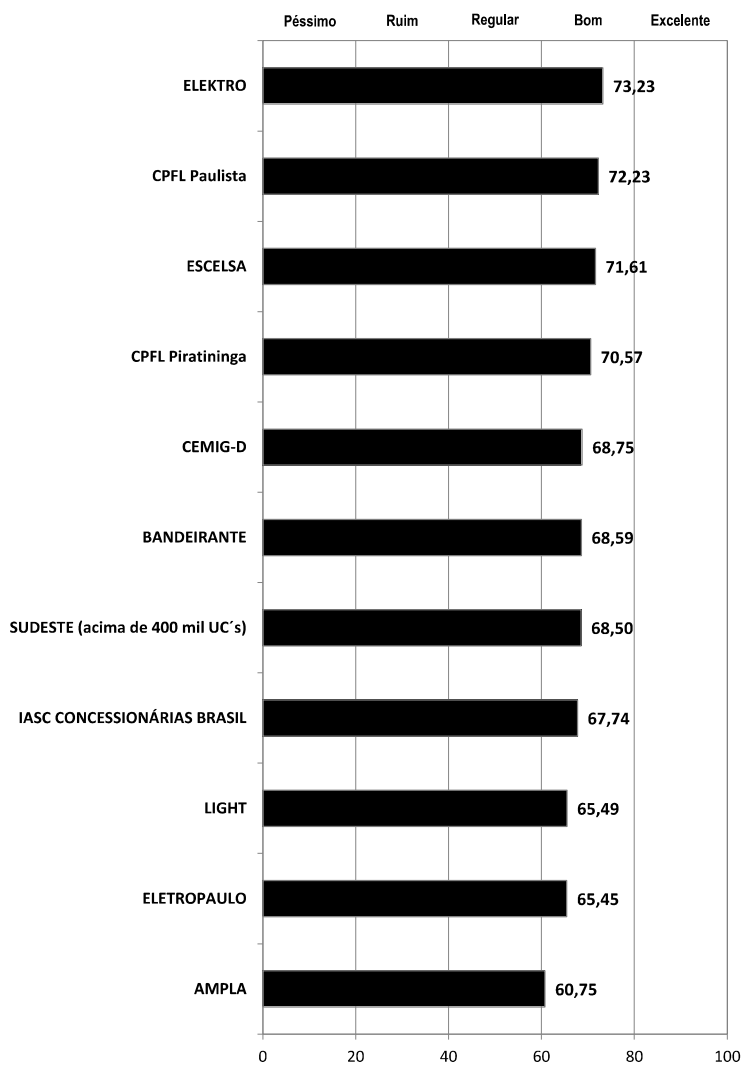
CATEGORIA: REGIÕES SUL / SUDESTE / CENTRO-OESTE
Até 30.000 unidades consumidoras
Prêmio IASC 2014
Departamento Municipal de Energia de Ijuí - DEMEI



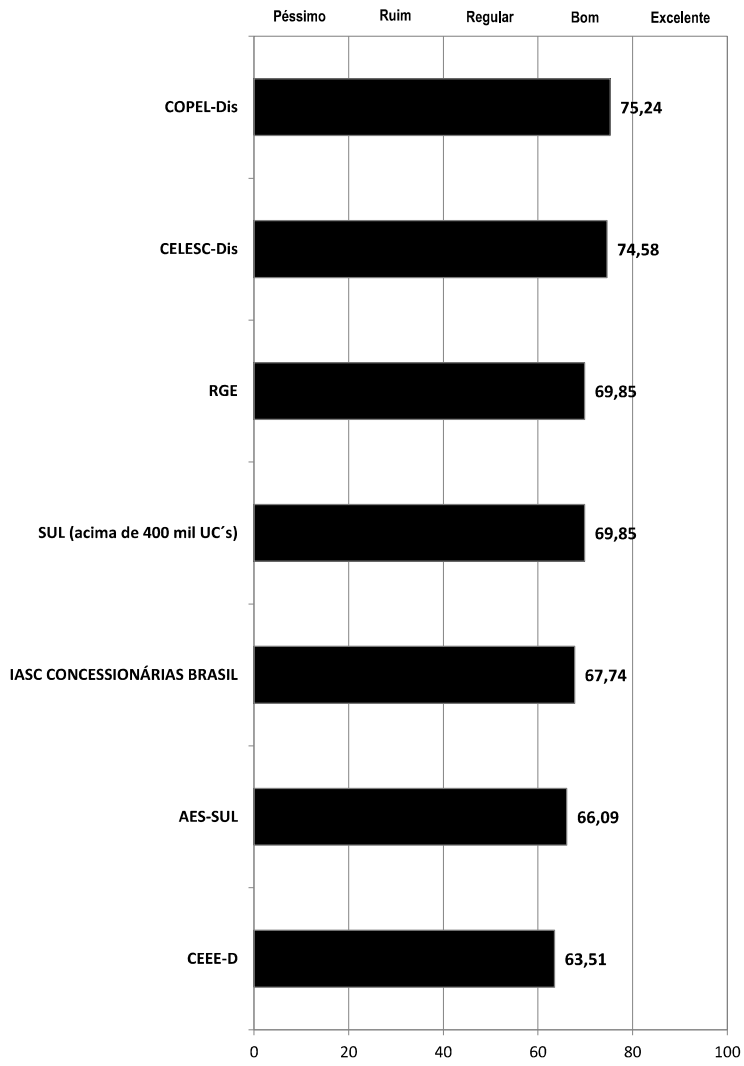
CATEGORIA: REGIÕES SUL E SUDESTE
Acima de 30.000 até 400.000 unidades consumidoras
Prêmio IASC 2014
Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S/A - EDEVP



CATEGORIA: REGIÃO SUDESTE
Acima de 400.000 unidades consumidoras
Prêmio IASC 2014
Elektro Eletricidade e Serviços S/A - ELEKTRO



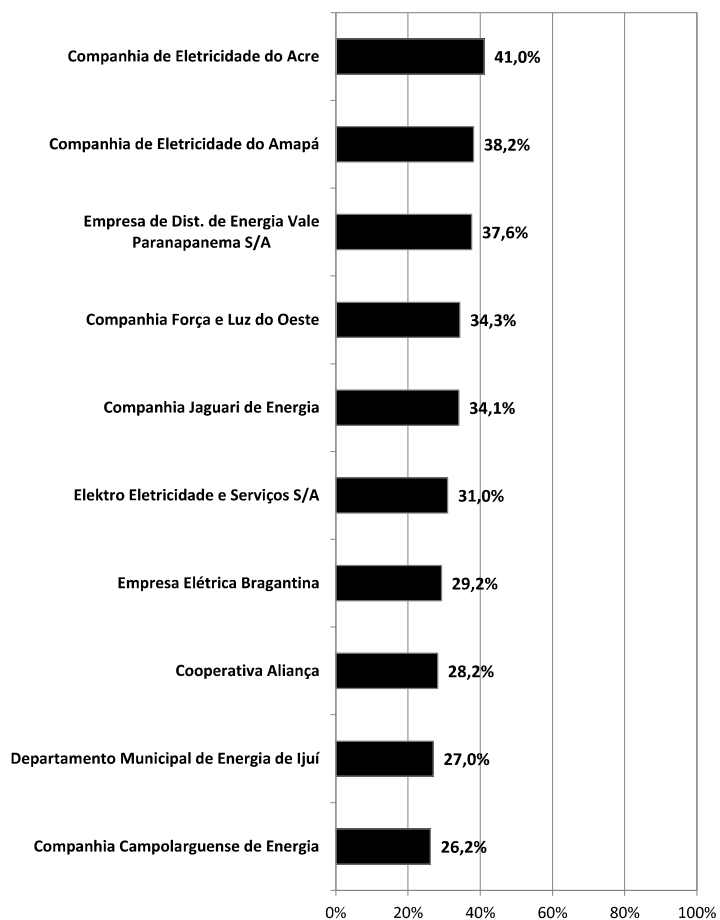
CATEGORIA: REGIÃO SUL
Acima de 400.000 unidades consumidoras
Prêmio IASC 2014
COPEL Distribuição S.A. – COPEL-Dis



MAIOR CRESCIMENTO PERCENTUAL 2013/2014

Prêmio IASC 2014

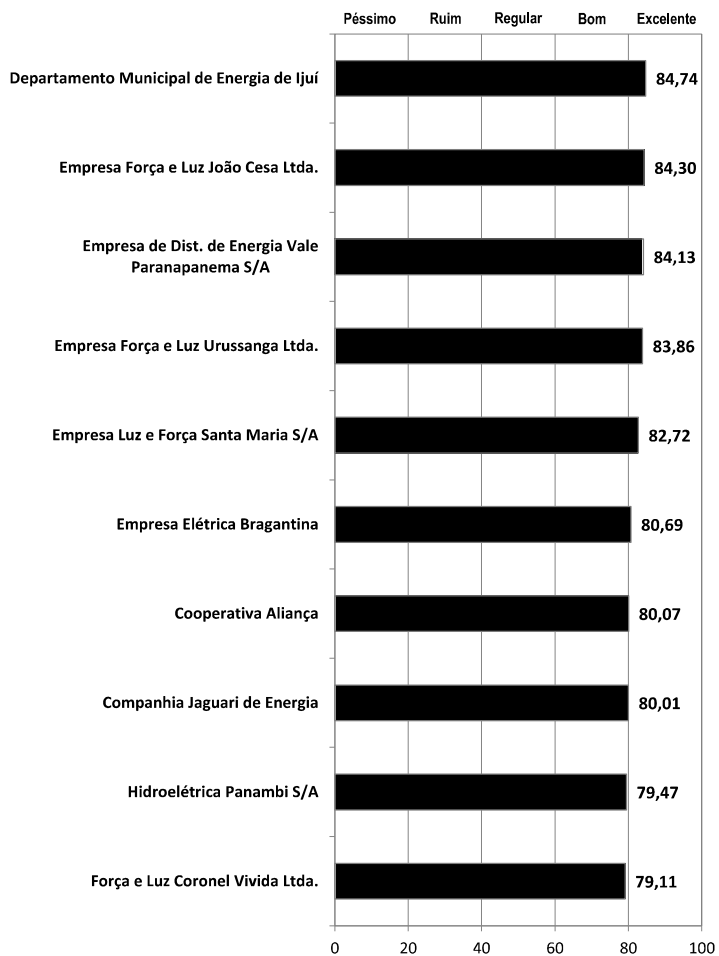
Companhia de Eletricidade do Acre – Eletrobras Distribuição Acre



A Eletrobras Distribuição Acre apresentou crescimento de 41,05% no ano de 2014 comparativamente ao ano de 2013. A distribuidora passou de 40,17 pontos em 2013, para 56,66 em 2014, ou seja, um crescimento absoluto de 16,49 pontos com relação à satisfação dos consumidores residenciais de sua área de concessão.

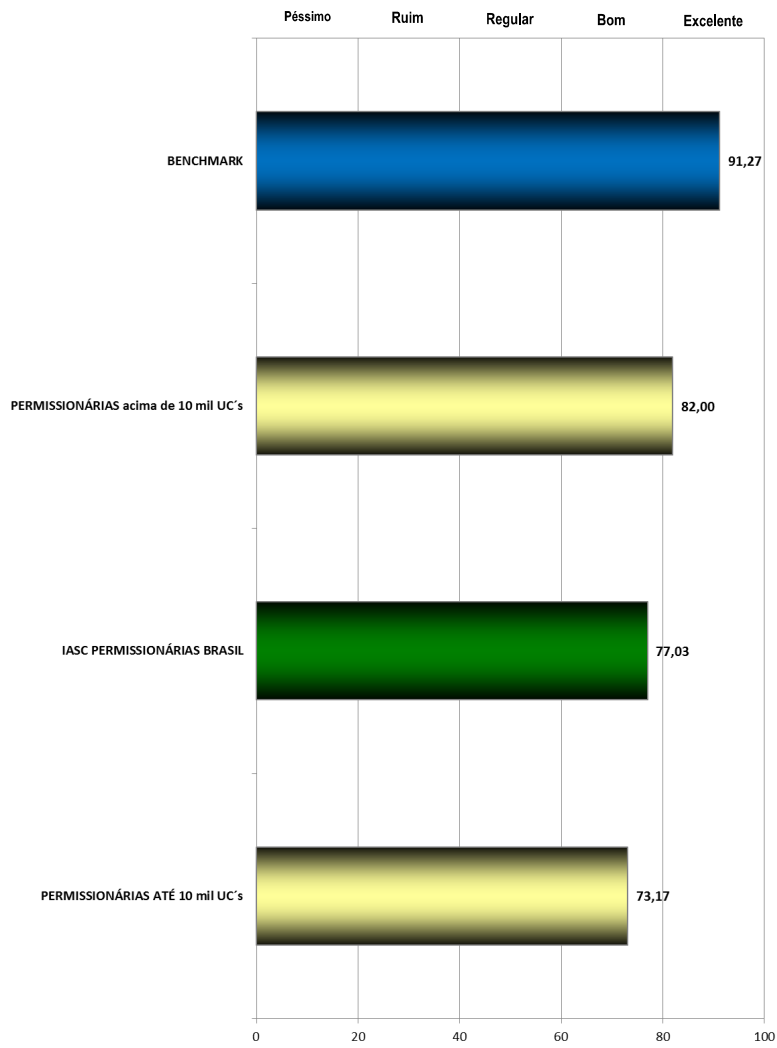
PRÊMIO IASC BRASIL 2014 - CONCESSIONÁRIAS

Departamento Municipal de Energia de Ijuí - DEMEI

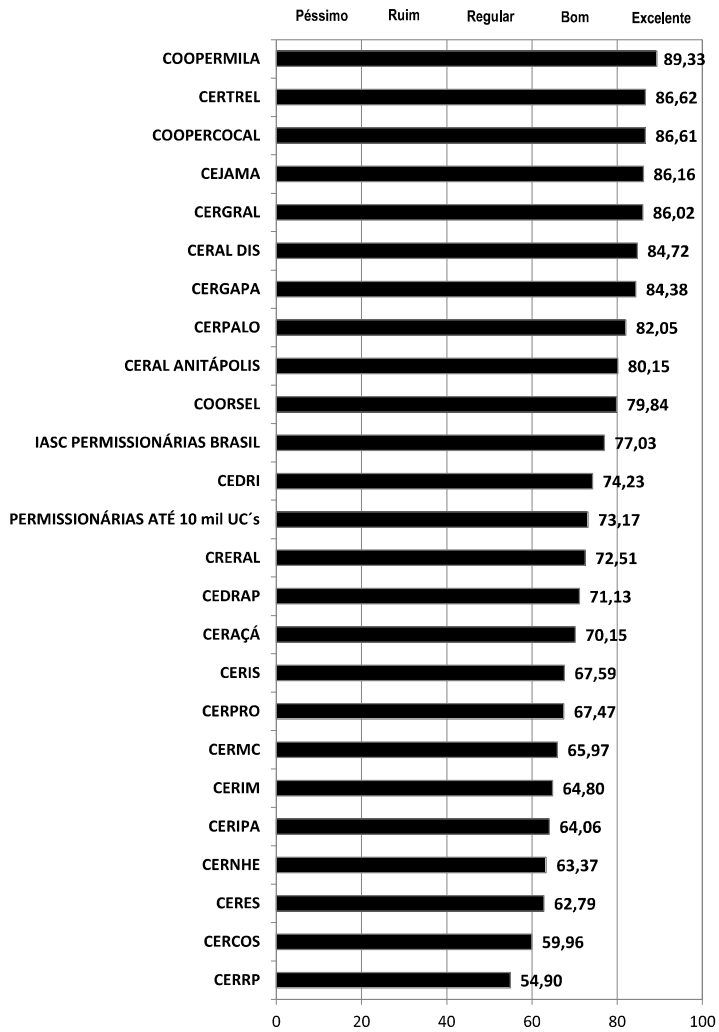


O Prêmio IASC BRASIL 2014 - Concessionárias foi conquistado pela concessionária Departamento Municipal de Energia de Ijuí - DEMEI, pertencente à categoria "Regiões Sul / Sudeste / Centro-Oeste até 30.000 unidades consumidoras". Com o índice de 84,74 pontos superou todas as demais concessionárias, fazendo jus a esta premiação e se constituindo na referência nacional (*benchmark*) até a realização da próxima pesquisa.

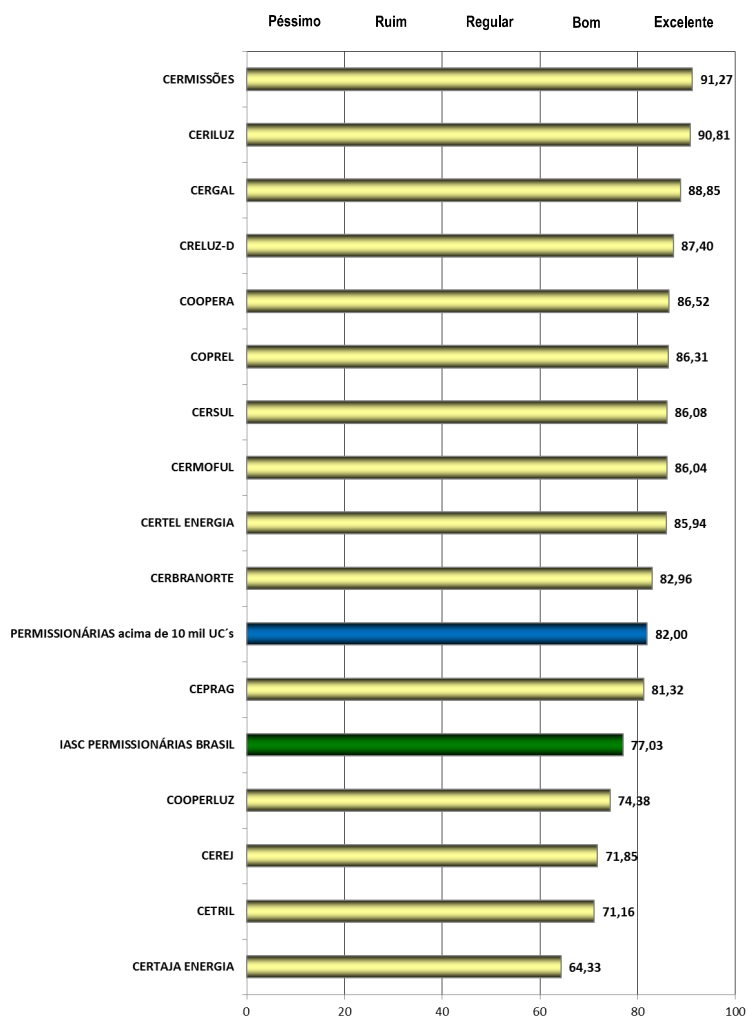
IASC BRASIL 2014 - PERMISSIONÁRIAS
Benchmark – Média Brasil – Grupos de Permissionárias



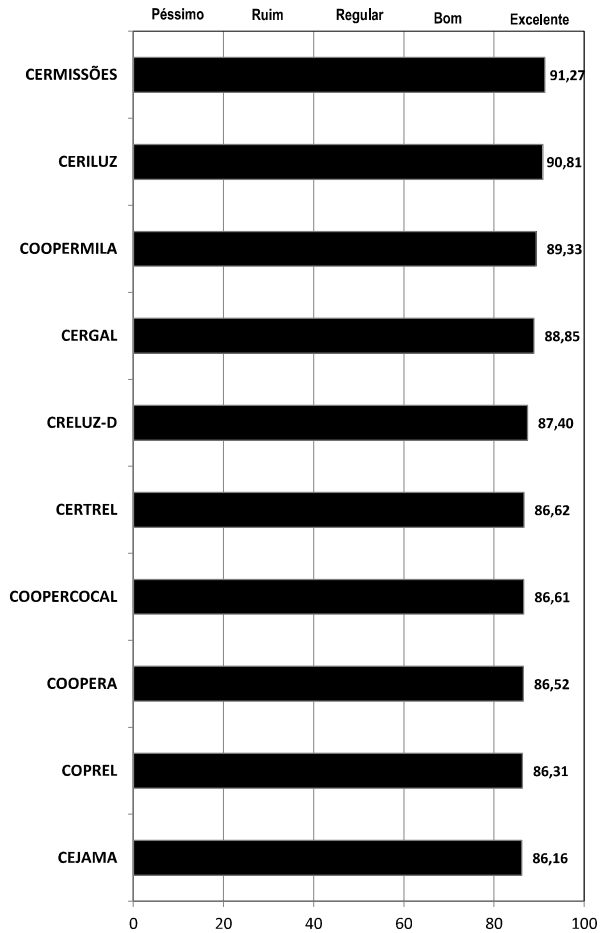
CATEGORIA: Permissionárias até 10.000 unidades consumidoras
Prêmio IASC 2014
Cooperativa de Eletrificação Lauro Muller - COOPERMILA



CATEGORIA: Permissionárias acima de 10.000 unidades consumidoras
Prêmio IASC 2014
Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda. -
CERMISSÕES



PRÊMIO IASC BRASIL 2014 - PERMISSIONÁRIAS
 Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda. –
CERMISSÕES



O Prêmio IASC BRASIL 2014 - Permissionárias foi conquistado pela permissionária Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda. – CERMISSÕES, pertencente à categoria “Permissionárias acima de 10.000 unidades consumidoras”. Com o índice de 91,27 pontos superou todas as demais permissionárias, fazendo jus a esta premiação e se constituindo na referência nacional (*benchmark*) das permissionárias até a realização da próxima pesquisa.

6. RESULTADOS APLICADOS AO MODELO

6.1. Resultados das demais variáveis

Além da variável *Satisfação (IASC)*, analisada no item 4, o modelo é composto das variáveis *Qualidade Percebida*, *Valor*, *Confiança* e *Fidelidade*.

Estas variáveis também tem escore de 0 a 100 pontos. Como critério de interpretação, considere-se a seguinte referência para cada item avaliado:

- ✓ 0 < item ≤ 20 pontos – péssimo / muito caro / muito baixa;
- ✓ 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.

6.1.1. Qualidade Percebida

A Qualidade Percebida foi avaliada com as 17 perguntas descritas no item 3.1.1, que se agrupam em três grandes dimensões: Informações ao Cliente, Acesso à Empresa e Confiabilidade nos Serviços.

A tabela a seguir apresenta o resultado geral para a variável Qualidade Percebida:

CATEGORIA	QUALIDADE PERCEBIDA						
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013
CONCESSIONÁRIAS BRASIL	65,78	67,08	61,32	67,61	66,14	Bom	-2,18% ▼
Norte	51,99	53,71	55,54	55,24	55,25	Regular	0,03% ▲
Nordeste	67,64	63,19	60,53	62,52	61,29	Bom	-1,97% ▼
Centro-Oeste acima de 30 mil	64,69	61,40	56,68	63,19	59,78	Regular	-5,40% ▼
Sul/ Sudeste/ Centro Oeste até 30 mil	76,68	77,03	66,27	76,73	76,28	Bom	-0,58% ▼
Sul/ Sudeste acima 30 mil até 400 mil	63,81	70,58	65,97	73,33	72,87	Bom	-0,63% ▼
Sudeste acima de 400 mil	65,40	69,64	60,59	67,27	66,72	Bom	-0,82% ▼
Sul acima de 400 mil	69,34	70,24	59,90	74,34	68,47	Bom	-7,90% ▼
PERMISSIONÁRIAS BRASIL	-	-	-	-	75,49	Bom	-
Até 10 mil	-	-	-	-	70,99	Bom	-
Acima de 10 mil	-	-	-	-	81,45	Excelente	-

Como forma de avaliar as possibilidades de melhorias no sistema, observa-se que o *benchmark* 2014 das concessionárias, a DEMEI, nesse item de avaliação, obteve um escore de 85,25 pontos e a permissionária mais bem avaliada, a CERMISSÕES, obteve 91,63 pontos.

Ainda com relação a esta variável, pode-se analisar os resultados para cada uma das dimensões da Qualidade Percebida: Informações ao Cliente, Acesso à Empresa e Confiabilidade nos Serviços, conforme descrito nas tabelas a seguir.

Item: Qualidade Percebida - Informações ao Cliente

CATEGORIA	QUALIDADE PERCEBIDA – INFORMAÇÕES AO CLIENTE						
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013
CONCESSIONÁRIAS BRASIL	61,49	64,08	60,36	66,67	64,04	Bom	-3,94% ▼
Norte	45,11	51,70	55,49	53,48	53,21	Regular	-0,50% ▼
Nordeste	65,41	59,44	58,90	60,96	59,20	Regular	-2,88% ▼
Centro-Oeste acima de 30 mil	59,33	57,84	55,02	62,33	54,78	Regular	-12,11% ▼
Sul/ Sudeste/ Centro Oeste até 30 mil	70,48	71,94	65,28	75,09	73,62	Bom	-1,95% ▼
Sul/ Sudeste acima 30 mil até 400 mil	59,69	67,65	65,52	73,15	70,60	Bom	-3,48% ▼
Sudeste acima de 400 mil	61,46	67,81	59,45	66,40	65,55	Bom	-1,28% ▼
Sul acima de 400 mil	65,91	67,74	59,13	74,91	67,04	Bom	-10,51% ▼
PERMISSIONÁRIAS BRASIL	-	-	-	-	71,59	Bom	
Até 10 mil	-	-	-	-	66,51	Bom	-
Acima de 10 mil	-	-	-	-	78,31	Bom	-

O benchmark desse ano, a DEMEI, com o escore de 85,63, embora inferior ao do ano anterior, 86,02 (CPFL Mococa), apresentou diferença de apenas 0,39 pontos (0,45% de redução). A permissionária mais bem avaliada, a CERMISSÕES, obteve 91,59 pontos nessa dimensão da qualidade.

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

Item: Qualidade Percebida - Informações ao Cliente - Perguntas

- Concessionárias

PERGUNTAS	QUALIDADE PERCEBIDA – INFORMAÇÕES AO CLIENTE (Concessionárias)							
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013	Benchmark
Explicação sobre o uso adequado da energia.	60,89	63,35	58,80	64,40	61,02	Bom	-5,25% ▼	85,56 DEMEI
Segurança no valor cobrado.	59,93	64,14	58,44	65,89	62,91	Bom	-4,52% ▼	85,94 DEMEI
Atendimento igualitário a todos os consumidores.	69,88	70,01	63,49	71,21	68,77	Bom	-3,42% ▼	89,22 EFLJC
Informação/Orientação sobre riscos associados ao uso da energia.	59,69	62,52	58,85	64,81	60,01	Bom	-7,41% ▼	85,50 DEMEI
Esclarecimentos sobre seus direitos e deveres.	57,06	60,37	58,57	63,61	60,35	Bom	-5,13% ▼	85,89 EDEVP
Detalhamento das contas.	72,36	74,36	63,98	70,21	71,20	Bom	1,41% ▲	91,96 EFLUL

- Permissionárias

PERGUNTAS	QUALIDADE PERCEBIDA – INFORMAÇÕES AO CLIENTE (Permissionárias)			
	2014	Conceito	Benchmark	
Explicação sobre o uso adequado da energia.	66,94	Bom	91,56	CERMISSÕES
Segurança no valor cobrado.	71,50	Bom	91,70	CERMISSÕES
Atendimento igualitário a todos os consumidores.	79,51	Bom	92,34	CRELUZ-D
Informação/Orientação sobre riscos associados ao uso da energia.	66,72	Bom	91,63	CERMISSÕES
Esclarecimentos sobre seus direitos e deveres.	65,28	Bom	91,70	CERMISSÕES
Detalhamento das contas.	79,57	Bom	93,51	CRELUZ-D

Item: Qualidade Percebida - Acesso à Empresa

CATEGORIA	QUALIDADE PERCEBIDA – ACESSO À EMPRESA						
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013
CONCESSIONÁRIAS BRASIL	70,30	70,87	63,56	69,63	69,17	Bom	-0,66% ▼
Norte	58,52	57,32	57,75	58,90	59,20	Regular	0,52% ▲
Nordeste	71,54	66,40	63,63	65,20	64,91	Bom	-0,44% ▼
Centro-Oeste acima de 30 mil	68,97	65,19	59,54	66,65	64,92	Bom	-2,59% ▼
Sul/ Sudeste/ Centro Oeste até 30 mil	81,74	82,87	68,81	78,26	79,21	Bom	1,22% ▲
Sul/ Sudeste acima 30 mil até 400 mil	67,82	74,08	67,30	74,29	75,15	Bom	1,16% ▲
Sudeste acima de 400 mil	69,42	73,20	62,60	66,09	68,78	Bom	4,07% ▲
Sul acima de 400 mil	73,93	74,02	61,65	75,06	71,18	Bom	-5,17% ▼
PERMISSIONÁRIAS BRASIL	-	-	-	-	79,34	Bom	
Até 10 mil	-	-	-	-	75,33	Bom	-
Acima de 10 mil	-	-	-	-	84,63	Excelente	-

O benchmark desse ano, que foi a mesma empresa do ano passado, a EFLJC, com escore de 88,78, melhorou em relação ao ano anterior, 85,86, tendo sido verificada uma diferença positiva de 2,92 pontos (3,4% de aumento). A permissionária mais bem avaliada, a CERMISSÕES, obteve 91,78 pontos.

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

Item: Qualidade Percebida - Acesso à Empresa - Perguntas

- Concessionárias

PERGUNTAS	QUALIDADE PERCEBIDA – ACESSO À EMPRESA (Concessionárias)							Benchmark
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013	
Pontualidade na Prestação dos Serviços.	67,28	66,68	60,20	65,95	66,53	Bom	0,88% ▲	88,30 EFLJC
Facilidade para entrar em contato com a empresa.	66,89	68,53	61,00	67,37	66,72	Bom	-0,97% ▼	91,92 EFLUL
Cordialidade no atendimento.	74,27	75,14	66,78	73,14	73,55	Bom	0,56% ▲	91,26 EFLJC
Facilidade de acesso aos postos de recebimento da conta.	78,92	80,30	70,61	77,48	76,14	Bom	-1,73% ▼	94,11 EFLUL
Respostas rápidas às solicitações dos clientes.	64,15	63,69	59,21	64,22	62,92	Bom	-2,03% ▼	85,11 EFLJC

- Permissionárias

PERGUNTAS	QUALIDADE PERCEBIDA – ACESSO À EMPRESA (Permissionárias)			
	2014	Conceito	Benchmark	
Pontualidade na Prestação dos Serviços.	77,98	Bom	92,00	CERGAPA
Facilidade para entrar em contato com a empresa.	80,34	Bom	94,62	CERGAPA
Cordialidade no atendimento.	84,55	Bom	94,30	CERGAL
Facilidade de acesso aos postos de recebimento da conta.	78,91	Bom	95,33	CERBRANORTE
Respostas rápidas às solicitações dos clientes.	74,89	Bom	91,70	CERMISSÕES

Item: Qualidade Percebida - Confiabilidade nos Serviços

CATEGORIA	QUALIDADE PERCEBIDA – CONFIABILIDADE NOS SERVIÇOS						
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013
CONCESSIONÁRIAS BRASIL	65,35	66,21	60,04	66,52	65,17	Bom	-2,02% ▼
Norte	52,16	52,00	53,43	53,35	53,36	Regular	0,01% ▲
Nordeste	65,97	63,63	59,03	61,40	59,74	Regular	-2,71% ▼
Centro-Oeste acima de 30 mil	65,60	61,03	55,45	60,61	59,50	Regular	-1,84% ▼
Sul/ Sudeste/ Centro Oeste até 30 mil	77,50	76,19	64,73	76,79	75,96	Bom	-1,09% ▼
Sul/ Sudeste acima 30 mil até 400 mil	63,80	69,95	65,08	72,57	72,79	Bom	0,31% ▲
Sudeste acima de 400 mil	65,20	67,92	59,72	66,32	65,83	Bom	-0,75% ▼
Sul acima de 400 mil	68,12	68,89	58,89	73,04	67,16	Bom	-8,06% ▼
PERMISSIONÁRIAS BRASIL	-	-	-	-	75,42	Bom	
Até 10 mil	-	-	-	-	70,96	Bom	-
Acima de 10 mil	-	-	-	-	81,30	Excelente	-

O benchmark desse ano, a EFLJC, com o escore de 86,18, se mostrou superior ao do ano anterior, 85,86 (EFLUL), tendo sido verificada uma diferença positiva de 0,32 pontos (0,37% de aumento). A permissionária mais bem avaliada, a CERMISSÕES, obteve 91,52 pontos.

A tabela a seguir mostra em mais detalhes as perguntas que compõem este item para as categorias Brasil Concessionárias e Brasil Permissionárias.

Item: Qualidade Percebida - Confiabilidade nos Serviços - Perguntas

- Concessionárias:

PERGUNTAS	QUALIDADE PERCEBIDA – CONFIABILIDADE NOS SERVIÇOS (Concessionárias)							
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013	Benchmark
Fornecimento de energia sem interrupção.	67,43	69,25	61,32	69,52	67,13	Bom	-3,44% ▼	88,18 EFLJC
Fornecimento de energia sem variação na tensão.	65,32	66,23	60,17	66,46	66,44	Bom	-0,03% ▼	85,59 EFLJC
Avisos antecipados sobre o corte de energia – falta de pagamento.	65,06	65,39	60,55	67,23	65,30	Bom	-2,86% ▼	85,63 EFLJC
Confiabilidade nas soluções dadas.	67,79	65,82	60,77	66,99	66,97	Bom	-0,04% ▼	86,44 DEMEI
Rapidez na volta da energia quando há interrupção.	64,61	65,65	59,47	64,86	63,42	Bom	-2,22% ▼	86,41 EFLJC
Avisos antecipados sobre interrupção programada – manutenção.	62,49	64,91	57,98	64,09	61,78	Bom	-3,60% ▼	90,25 EFLJC

- Permissionárias:

PERGUNTAS	QUALIDADE PERCEBIDA – CONFIABILIDADE NOS SERVIÇOS (Permissionárias)			
	2014	Conceito	Benchmark	
Fornecimento de energia sem interrupção.	74,51	Bom	92,44	CERMOFUL
Fornecimento de energia sem variação na tensão.	74,15	Bom	91,26	CERMISSÕES
Avisos antecipados sobre o corte de energia – falta de pagamento.	75,88	Bom	92,75	CERGAPA
Confiabilidade nas soluções dadas.	78,11	Bom	92,00	CERMISSÕES
Rapidez na volta da energia quando há interrupção.	73,67	Bom	91,78	CERMISSÕES
Avisos antecipados sobre interrupção programada – manutenção.	76,21	Bom	91,78	CERMISSÕES

6.1.2. Valor

Outra variável relevante para o modelo avaliado é o “Valor”, como explicitado anteriormente neste relatório – Item 3.1.2. Os resultados referentes ao Brasil como um todo e às diferentes categorias deste ano estão tabulados a seguir:

CATEGORIA	VALOR					Conceito	2014/2013
	2009	2010	2012	2013	2014		
CONCESSIONÁRIAS BRASIL	38,71	40,85	36,66	38,37	36,85	Caro	-3,96% ▼
Norte	31,49	38,97	33,34	33,03	35,07	Caro	6,17% ▲
Nordeste	40,64	41,16	42,60	40,25	36,62	Caro	-9,03% ▼
Centro-Oeste acima de 30 mil	39,42	38,56	38,78	32,77	37,10	Caro	13,22% ▲
Sul/ Sudeste/ Centro Oeste até 30 mil	41,49	39,43	35,38	39,76	38,63	Caro	-2,85% ▼
Sul/ Sudeste acima 30 mil até 400 mil	38,80	43,32	35,16	40,56	37,99	Caro	-6,35% ▼
Sudeste acima de 400 mil	38,10	39,62	33,96	38,34	35,42	Caro	-7,61% ▼
Sul acima de 400 mil	40,13	43,75	36,30	38,96	37,91	Caro	-2,69% ▼
PERMISSIONÁRIAS BRASIL	-	-	-	-	41,35	Nem barato / Nem Caro	
Até 10 mil	-	-	-	-	40,56	Nem barato / Nem Caro	-
Acima de 10 mil	-	-	-	-	42,36	Nem barato / Nem Caro	-

O benchmark desse ano, a MUX-ENERGIA, com o escore de 54,14, se mostrou ligeiramente inferior ao do ano anterior, 55,83 (Energisa Minas Gerais), tendo sido verificada uma diferença negativa de apenas 1,69 pontos.

A permissionária mais bem avaliada nesta variável, a CRELUZ-D, obteve 58,19 pontos.

6.1.3. Confiança

A variável "Confiança" foi inserida em 2002 como forma de buscar ampliar o conhecimento a respeito das avaliações do consumidor em relação ao seu fornecedor dos serviços de energia elétrica. Os resultados estão apresentados na tabela a seguir, no global e para as diferentes categorias:

CATEGORIA	CONFIANÇA						
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013
CONCESSIONÁRIAS BRASIL	63,06	63,00	62,17	66,43	63,60	Bom	-4,26% ▼
Norte	48,07	51,76	51,40	49,20	51,92	Regular	5,52% ▲
Nordeste	62,57	61,91	61,69	61,96	58,16	Regular	-6,14% ▼
Centro-Oeste acima de 30 mil	59,11	56,62	56,59	61,37	56,49	Regular	-7,96% ▼
Sul/ Sudeste/ Centro Oeste até 30 mil	71,90	70,58	67,14	76,69	74,25	Bom	-3,18% ▼
Sul/ Sudeste acima 30 mil até 400 mil	65,87	66,48	67,97	73,56	70,41	Bom	-4,28% ▼
Sudeste acima de 400 mil	63,68	63,41	61,90	65,69	63,92	Bom	-2,69% ▼
Sul acima de 400 mil	66,48	65,78	63,33	74,88	67,79	Bom	-9,47% ▼
PERMISSIONÁRIAS BRASIL	-	-	-	-	72,60	Bom	
Até 10 mil	-	-	-	-	68,45	Bom	-
Acima de 10 mil	-	-	-	-	77,93	Bom	-

O benchmark desse ano, a EDEVP, com o escore de 84,40, se mostrou inferior ao do ano anterior, 86,17 (EFLUL), tendo sido verificada uma diferença negativa de 1,77 pontos (2,05% de redução).

A permissionária mais bem avaliada nesta variável, a CERMISSÕES, obteve 89,20 pontos.

6.1.4. Fidelidade

Por fim, avaliaremos os resultados para variável “Fidelidade” que também compõe o modelo mensurado. Os dados da série histórica para este item estão apresentados na tabela a seguir, no global e para as diversas categorias.

CATEGORIA	FIDELIDADE						
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013
CONCESSIONÁRIAS BRASIL	33,88	43,19	40,81	39,87	36,94	Baixa	-7,35% ▼
Norte	23,36	33,11	32,59	25,97	25,59	Baixa	-1,46% ▼
Nordeste	27,99	39,95	44,77	39,22	33,51	Baixa	-14,56% ▼
Centro-Oeste acima de 30 mil	30,55	42,17	40,45	39,08	32,61	Baixa	-16,55% ▼
Sul/ Sudeste/ Centro Oeste até 30 mil	37,33	47,21	41,07	46,84	44,39	Média	-5,23% ▼
Sul/ Sudeste acima 30 mil até 400 mil	39,86	49,71	43,59	42,70	37,92	Baixa	-11,21% ▼
Sudeste acima de 400 mil	37,40	41,47	37,39	38,96	39,05	Baixa	0,22% ▲
Sul acima de 400 mil	38,13	48,77	43,40	45,65	45,64	Média	-0,03% ▼
PERMISSIONÁRIAS BRASIL	-	-	-	-	47,75	Média	
Até 10 mil	-	-	-	-	44,27	Média	-
Acima de 10 mil	-	-	-	-	52,27	Média	-

O benchmark desse ano, a MUX-Energia, com o escore de 69,84, se mostrou superior ao do ano anterior, 61,83 (SULGIPE), tendo sido verificada uma diferença positiva de 8,01 pontos (11,47% de aumento).

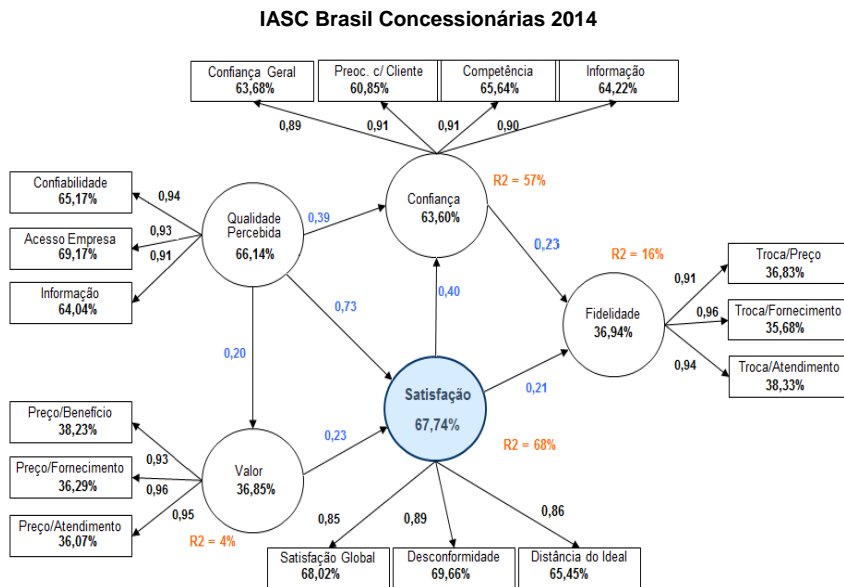
A permissionária mais bem avaliada nesta variável, a CERAL-DIS, obteve 71,40 pontos.

6.2. Resultados BRASIL aplicados ao Modelo

O IASC Brasil foi obtido a partir do modelo proposto – apresentado no item 3, considerando o total da amostra das distribuidoras separado em dois grupos, concessionárias e permissionárias de energia elétrica do Brasil. Os indicadores das variáveis são os mesmos apresentados nos itens anteriores. Os pesos foram calculados considerando a amostra total da coleta, com 20.230 entrevistas para as concessionárias e com 4.956 para as permissionárias, aplicado o mesmo procedimento descrito para cada concessionária e permissionária em separado.

6.2.1 – Concessionárias

Assim, na figura a seguir estão os resultados das principais variáveis do modelo para a amostra total para as concessionárias do país:



Os coeficientes ao lado das flechas que ligam as variáveis principais do modelo representam o “impacto marginal” das antecedentes (de onde as setas saem) sobre as focais (onde as flechas chegam). Assim, por exemplo, pelos dados da figura acima, para cada 1 ponto de acréscimo na Qualidade Percebida (Desconformidade), existe uma **tendência** de 0,73 ponto de acréscimo na Satisfação, ao passo que o crescimento de 1 ponto no Valor Percebido pode gerar um impacto de apenas 0,23 ponto sobre a Satisfação.

Seguindo esta linha de raciocínio, pode-se avaliar onde os impactos são mais fortes pelo modelo citado.

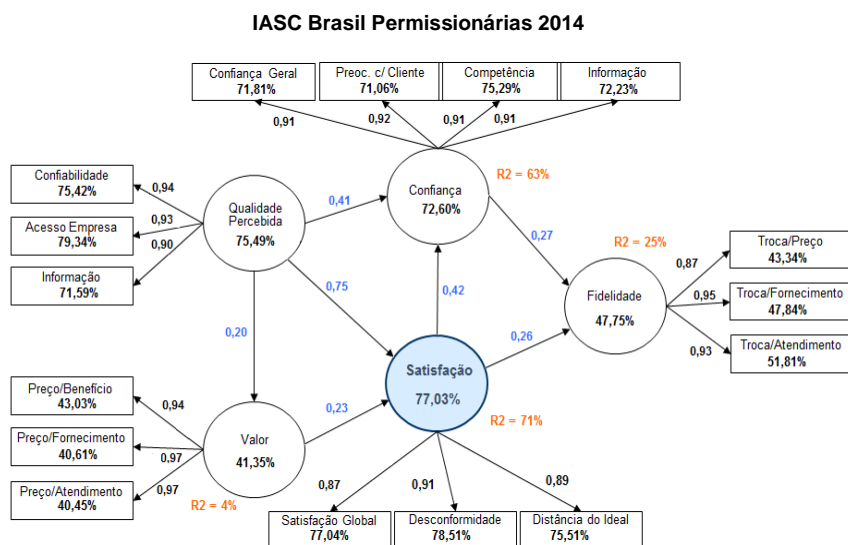
Percebe-se então que a maior influência sobre a Satisfação vem da Qualidade Percebida (0,73). Da mesma forma, a Satisfação tem impacto na Confiança (0,40) ligeiramente mais significativo do que o da Qualidade Percebida (0,39). Desta forma, os investimentos em qualidade revelam-se como prioritários para a melhoria do IASC (Satisfação) e conseqüentemente da Confiança na distribuidora. Quando avaliados os resultados sobre a Fidelidade, percebe-se que a Confiança (0,23) tem a tendência de influir mais do que a Satisfação (0,21).

O poder de explicação dos antecedentes da Satisfação e da Confiança ($R^2 = 68\%$ e 57%) é moderado, o que mostra consistência no modelo. Este índice representa quanto uma variação na variável focal é explicada pelos seus antecedentes.

Já para a Fidelidade e o Valor Percebido ($R^2 = 16\%$ e 4% , respectivamente) este resultado foi relativamente baixo, indicando a existência nestas variáveis de outros fatores influentes que não são considerados pelo modelo. Isto se deve em parte ao próprio sistema monopolista, que não oferece opção de fornecimento ao consumidor, e, portanto, reflete um baixo índice de fidelidade.

6.2.2 – Permissionárias

Na figura a seguir estão os resultados das principais variáveis do modelo para a amostra total para as permissionárias do país:



Os coeficientes ao lado das flechas que ligam as variáveis principais do modelo representam o “impacto marginal” das antecedentes (de onde as setas saem) sobre as focais (onde as flechas chegam). Assim, por exemplo, pelos dados da figura acima, para cada 1 ponto de acréscimo na Qualidade Percebida (Desconformidade), existe uma **tendência** de 0,75 ponto de acréscimo na Satisfação, ao passo que o crescimento de 1 ponto no Valor Percebido pode gerar um impacto de apenas 0,23 ponto sobre a Satisfação.

Seguindo esta linha de raciocínio, pode-se avaliar onde os impactos são mais fortes pelo modelo citado.

Percebe-se então que a maior influência sobre a Satisfação vem da Qualidade Percebida (0,75). Da mesma forma, a Satisfação tem impacto na Confiança (0,42) ligeiramente mais significativo do que o da Qualidade Percebida (0,41). Desta forma, os investimentos em qualidade revelam-se como prioritários para a melhoria do IASC (Satisfação) e consequentemente da Confiança na distribuidora. Quando avaliados os resultados sobre a Fidelidade, percebe-se que a Confiança (0,27) tem a tendência de influir ligeiramente mais do que a Satisfação (0,26).

O poder de explicação dos antecedentes da Satisfação ($R^2 = 71\%$) é relativamente alto e da Confiança (63%) é moderado, o que mostra consistência no modelo. Este índice representa quanto uma variação na variável focal é explicada pelos seus antecedentes.

Já para a Fidelidade e o Valor Percebido ($R^2 = 25\%$ e 4% , respectivamente) este resultado foi relativamente baixo, indicando a existência nestas variáveis de outros fatores influentes que não são considerados pelo modelo. Isto se deve em parte ao próprio sistema monopolista, que não oferece opção de fornecimento ao consumidor, e, portanto, reflete um baixo índice de fidelidade.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As conclusões finais, com base nos resultados obtidos nesta 15ª edição da pesquisa e de acordo com a variável "Satisfação", geradora do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor estão descritas a seguir:

CATEGORIA	SATISFAÇÃO						
	2009	2010	2012	2013	2014	Conceito	2014/2013
CONCESSIONÁRIAS BRASIL	66,74	64,41	61,51	60,41	67,74	Bom	12,13% ▲
Norte	52,18	52,33	51,32	50,02	54,11	Regular	8,17% ▲
Nordeste	66,89	63,10	61,92	61,59	64,08	Bom	4,04% ▲
Centro-Oeste acima de 30 mil	64,25	58,84	59,30	59,43	64,28	Bom	8,15% ▲
Sul/ Sudeste/ Centro Oeste até 30 mil	75,36	72,65	66,50	64,87	76,87	Bom	18,50% ▲
Sul/ Sudeste acima 30 mil até 400 mil	67,39	67,28	66,10	61,84	74,28	Bom	20,12% ▲
Sudeste acima de 400 mil	67,54	65,87	59,86	59,28	68,50	Bom	15,56% ▲
Sul acima de 400 mil	71,27	66,52	62,71	64,82	69,85	Bom	7,76% ▲
PERMISSIONÁRIAS BRASIL	-	-	-	-	77,03	Bom	-
Até 10 mil	-	-	-	-	73,17	Bom	-
Acima de 10 mil	-	-	-	-	82,00	Excelente	-

O Índice Brasil Concessionárias, obtido nesta 15ª edição da pesquisa de satisfação do consumidor residencial com os serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica, apresentou aumento em relação a 2013. A elevação do escore Satisfação em relação ao ano anterior foi de 7,33 pontos, passando de 60,41 pontos (em 2013) para 67,74 pontos (em 2014) – variação positiva de 12,13%. Essa variação é considerada significativa, face à margem de erro global mensurada em 0,34%. Trata-se do Índice de Satisfação do Consumidor mais alto obtido pelas concessionárias desde a criação do IASC.

O Índice Brasil Permissionárias foi obtido pela primeira vez nesta 15ª edição da pesquisa de satisfação do consumidor residencial com os serviços prestados pelas permissionárias de energia elétrica. Pela tabela acima é possível verificar que os consumidores estão satisfeitos com os serviços prestados pelas permissionárias. Na categoria "Permissionárias acima de 10 mil" o índice calculado de 82,00 está muito próximo do Benchmark, 84,74, demonstrando nesse grupo que os consumidores estão muito satisfeitos com os serviços prestados pelas permissionárias de distribuição de energia elétrica.

Conforme se depreende da tabela acima, independente do porte de mercado da permissionária, na média, os consumidores estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

Observou-se, também para as permissionárias, que o indicador "Qualidade Percebida" é o principal elemento de melhoria da satisfação dos consumidores. De maneira geral, o peso relativo desta (0,75) é superior ao "Valor" (0,23) na explicação do resultado de "Satisfação".

A exemplo de outros serviços de natureza relacional (relações de longo prazo com o consumidor) a confiança na empresa exerce praticamente o mesmo impacto na fidelidade do consumidor do que a satisfação, tanto para as concessionárias quanto para as permissionárias. No entanto, é importante ressaltar que a confiança é influenciada pela qualidade dos serviços prestados e pelo grau de satisfação dos consumidores.

Quanto à validade do modelo para 2014, os indicadores que avaliam a qualidade do modelo utilizado permaneceram nos mesmos níveis, o que mostra a estabilidade dele em diferentes momentos no tempo (de 2004 a 2014) e sob diferentes situações (fornecimento regular, racionamento e retorno à regularidade).

ANEXO I – RELAÇÃO DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA

Concessionária	Sigla	UF
AES SUL Distribuidora Gaúcha de Energia S/A	AES-SUL	RS
Amazonas Distribuidora de Energia S/A	Eletrobras Amazonas Energia	AM
AMPLA Energia e Serviços S/A	AMPLA	RJ
Bandeirante Energia S.A.	BANDEIRANTE	SP
Boa Vista Energia S/A	Eletrobras Distribuição Roraima	RR
Caiuá Distribuição de Energia S.A.	CAIUÁ-D	SP
CEB Distribuição S.A.	CEB-Dis	DF
CELESC Distribuição S.A.	CELESC-Dis	SC
CELG Distribuição S.A.	CELG-D	GO
CEMIG Distribuição S.A.	CEMIG-D	MG
Centrais Elétricas de Carazinho	ELETROCAR	RS
Centrais Elétricas de Rondônia S/A	Eletrobras Distribuição Rondônia	RO
Centrais Elétricas do Pará S/A	CELPA	PA
Centrais Elétricas Matogrossenses S/A	CEMAT	MT
Companhia Campolarguense de Energia	COCEL	PR
Companhia de Eletricidade do Acre	Eletrobras Distribuição Acre	AC
Companhia de Eletricidade do Amapá	CEA	AP
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia	COELBA	BA
Companhia de Energia Elétrica do Estado do Tocantins	CELTINS	TO
Companhia Energética de Alagoas	Eletrobras Distribuição Alagoas	AL
Companhia Energética de Pernambuco	CELPE	PE
Companhia Energética de Roraima	CERR	RR
Companhia Energética do Ceará	COELCE	CE
Companhia Energética do Maranhão	CEMAR	MA
Companhia Energética do Piauí	Eletrobras Distribuição Piauí	PI
Companhia Energética do Rio Grande do Norte	COSERN	RN
Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica	CEEE-D	RS
Companhia Força e Luz do Oeste	CFLO	PR
Companhia Hidroelétrica São Patrício	CHESP	GO
Companhia Jaguari de Energia	CPFL Jaguari	SP
Companhia Leste Paulista de Energia	CPFL Leste Paulista	SP
Companhia Luz e Força Mococa	CPFL Mococa	SP
Companhia Luz e Força Santa Cruz	CPFL Santa Cruz	SP
Companhia Nacional de Energia Elétrica	CNEE	SP
Companhia Paulista de Força e Luz	CPFL Paulista	SP
Companhia Piratininga de Força e Luz	CPFL Piratininga	SP
Companhia Sul Paulista de Energia Elétrica	CPFL Sul Paulista	SP
Companhia Sul Sergipana de Eletricidade	SULGIPE	SE
Cooperativa Aliança	COOPERALIANÇA	SC
COPEL Distribuição S.A.	COPEL-Dis	PR
DME Distribuição S/A	DME D	MG
Departamento Municipal de Energia de Ijuí	DEMEI	RS
Elektro Eletricidade e Serviços S/A	ELEKTRO	SP
Eletropaulo Metropolitana – Eletricidade de S. Paulo S/A	ELETROPAULO	SP

Concessionária	Sigla	UF
Empresa de Dist. de Energia Vale Paranapanema S/A	EDEVP	SP
Empresa Elétrica Bragantina	EEB	SP
Empresa Energética de Mato Grosso do Sul S.A.	ENERSUL	MS
Empresa Força e Luz João Cesa Ltda.	EFLJC	SC
Empresa Força e Luz Urussanga Ltda.	EFLUL	SC
Empresa Luz e Força Santa Maria S/A	ELFSM	ES
Energisa Borborema Distribuidora de Energia S/A	EBO	PB
Energisa Minas Gerais Distribuidora de Energia S/A	EMG	MG
Energisa Nova Friburgo Distribuidora de Energia S/A	ENF	RJ
Energisa Paraíba Distribuidora de Energia S/A	EPB	PB
Energisa Sergipe Distribuidora de Energia S/A	ESE	SE
Espírito Santo Centrais Elétricas S.A.	ESCELSA	ES
Força e Luz Coronel Vivida Ltda.	FORCEL	PR
Hidroelétrica Panambi S/A	HIDROPAN	RS
Iguaçu Distribuidora de Energia Elétrica Ltda.	IEENERGIA	SC
Light Serviços de Eletricidade S/A	LIGHT	RJ
Muxfeldt Marin & Cia. Ltda.	MUX-Energia	RS
Rio Grande Energia S/A	RGE	RS
Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda.	UHENPAL	RS

Permissionária	Sigla	UF
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural do Alto Paraíba Ltda.	CEDRAP	SP
Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural do Vale do Itariri	CEDRI	SP
Cooperativa de Eletricidade Jacinto Machado	CEJAMA	SC
Cooperativa de Eletricidade Praia Grande	CEPRAG	SC
Cooperativa Distribuidora de Energia Vale do Araçá	CERAÇÁ	SC
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Anitápolis	CERAL ANITÁPOLIS	SC
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Arapoti	CERAL DIS	PR
Cooperativa de Eletrificação Braço do Norte	CERBRANORTE	SC
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe Ltda.	CERCOS	SE
Cooperativa de Prestação de Serviços Públicos de Distribuição de Energia Elétrica Senador Esteves Júnior	CEREJ	SC
Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda.	CERES	RJ
Cooperativa de Eletrificação Anita Garibaldi Ltda.	CERGAL	SC
Cooperativa de Eletricidade Grão Pará	CERGAPA	SC
Cooperativa de Eletricidade de Gravatal	CERGRAL	SC
Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda.	CERILUZ	RS
Cooperativa de Eletrificação Rural Itu-Mairinque	CERIM	SP
Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré	CERIPA	SP

Permissionária	Sigla	UF
Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Itapeceira da Serra	CERIS	SP
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes	CERMC	SP
Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda.	CERMISSÕES	RS
Cooperativa Fumacense de Eletricidade	CERMOFUL	SC
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte	CERNHE	SP
Cooperativa de Eletricidade de Paulo Lopes	CERPALO	SC
Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão Ltda.	CERPRO	SP
Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de São José do Rio Preto Ltda.	CERRP	SP
Cooperativa de Eletrificação Sul Catarinense	CERSUL	SC
Cooperativa Regional de Energia Taquari Jacuí	CERTAJA ENERGIA	RS
Cooperativa de Distribuição de Energia Teutônia	CERTEL ENERGIA	RS
Cooperativa de Energia Treviso	CERTREL	SC
Cooperativa de Eletrificação e Telefonia Rurais de Ibiúna Ltda.	CETRIL	SP
Cooperativa Pioneira de Eletrificação	COOPERA	SC
Cooperativa Energética Cocal	COOPERCOCAL	SC
Cooperativa Distribuidora de Energia Fronteira Noroeste	COOPERLUZ	RS
Cooperativa de Eletrificação Lauro Muller	COOPERMILA	SC
Cooperativa Regional Sul de Eletrificação Rural	COORSEL	SC
Coprel Cooperativa de Energia	COPREL	RS
Cooperativa de Distribuição de Energia	CRELUZ-D	RS
Cooperativa Regional de Eletrificação Rural do Alto Uruguai	CRERAL	RS
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural do Alto Paraíba Ltda.	CEDRAP	SP

ANEXO II – RELAÇÃO DOS MUNICÍPIOS SORTEADOS POR DISTRIBUIDORA

Abaixo são apresentadas duas tabelas, a primeira com os municípios por concessionária sorteados em 31 de maio de 2014 para participarem da 15ª pesquisa de satisfação do consumidor residencial e a segunda com os municípios por permissionária.

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
AES SUL Distribuidora Gaúcha de Energia S/A	Arroio do Meio/RS	25
	Caçapava do Sul/RS	11
	Canoas/RS	127
	Estância Velha/RS	73
	Formigueiro/RS	8
	Itaqui/RS	16
	Lajeado/RS	36
	Mato Leitão/RS	8
	Nova Esperança do Sul/RS	8
	Nova Santa Rita/RS	21
	Santa Maria/RS	43
	São Gabriel/RS	20
Uruguiana/RS	54	
Total	450	
Amazonas Distribuidora de Energia S/A	Carauari/AM	43
	Itacoatiara/AM	18
	Japurá/AM	8
	Juruá/AM	31
	Manaus/AM	194
	Santa Isabel do Rio Negro/AM	26
Total	320	
AMPLA Energia e Serviços S/A	Areal/RJ	8
	Campos dos Goytacazes/RJ	31
	Carapebus/RJ	8
	Iguaba Grande/RJ	67
	Itaboraí/RJ	64
	Itaperuna/RJ	21
	Itatiaia/RJ	15
	Macaé/RJ	31
	Niterói/RJ	73
	Resende/RJ	30
	São Fidélis/RJ	16
	São Gonçalo/RJ	78
	Varre-Sai/RJ	8
Total	450	
Bandeirante Energia S.A.	Cachoeira Paulista/SP	14
	Caraguatatuba/SP	73
	Cruzeiro/SP	72
	Guarulhos/SP	176
	Potim/SP	8
	Roseira/SP	8
	Suzano/SP	99
Total	450	

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
Boa Vista Energia S/A	Boa Vista/RR	250
	Total	250
Caiuá Distribuição de Energia S.A.	Álvares Machado/SP	57
	Caiuá/SP	8
	Martinópolis/SP	55
	Piquerobi/SP	8
	Presidente Prudente/SP	106
	Sagres/SP	8
	Santo Expedito/SP	8
	Total	250
CEB Distribuição S.A.	Brasília – Brazlândia/DF (RA IV)	9
	Brasília – Ceilândia/DF (RA-IX)	71
	Brasília – Gama/DF (RA-II)	26
	Brasília – Núcleo Bandeirante/DF (RA VIII)	9
	Brasília – Paranoá/DF (RA VII)	19
	Brasília – Planaltina/DF (RA-VI)	32
	Brasília – Plano Piloto/DF (RA-I)	59
	Brasília – Samambaia/DF (RA-XII)	40
	Brasília – Santa Maria/DF (RA XIII)	22
	Brasília – Sobradinho/DF (RA-V)	33
	Total	320
CELESC Distribuição S.A.	Araguariá/SC	8
	Blumenau/SC	50
	Bom Retiro/SC	8
	Canoinhas/SC	16
	Chapecó/SC	15
	Concórdia/SC	12
	Criciúma/SC	15
	Florianópolis/SC	82
	Ipira/SC	14
	Jaraguá do Sul/SC	15
	Jardinópolis/SC	8
	Joinville/SC	46
	Lages/SC	15
	Laguna/SC	22
	Pinhalzinho/SC	9
	Rio do Sul/SC	19
	São Bento do Sul/SC	9
	São João do Itaperiú/SC	55
	São Miguel do Oeste/SC	18
Videira/SC	14	
	Total	450
CELG Distribuição S.A.	Aruanã/GO	17
	Córrego do Ouro/GO	9
	Goiânia/GO	141
	Guarani de Goiás/GO	8
	Inhumas/GO	87
	Luziânia/GO	76
	Monte Alegre de Goiás/GO	8
	Nerópolis/GO	73

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
	Nova Crixás/GO	20
	Petrolina de Goiás/GO	11
	Total	450
CEMIG Distribuição S.A.	Araguari/MG	29
	Belo Horizonte/MG	97
	Betim/MG	32
	Bocaiúva/MG	25
	Bom Despacho/MG	30
	Caratinga/MG	19
	Carmésia/MG	8
	Conselheiro Lafaiete/MG	14
	Divinópolis/MG	11
	Guaranésia/MG	20
	Ipatinga/MG	17
	Juiz de Fora/MG	14
	Leme do Prado/MG	33
	Montes Claros/MG	17
	Morro da Garça/MG	8
	Patos de Minas/MG	28
	Pedra Bonita/MG	11
	Pouso Alegre/MG	29
Raul Soares/MG	8	
	Total	450
Centrais Elétricas de Carazinho	Almirante Tamandaré do Sul/RS	14
	Carazinho/RS	161
	Chapada/RS	25
	Total	200
Centrais Elétricas de Rondônia S/A	Alto Alegre dos Parecis/RO	19
	Ariquemes/RO	47
	Buritis/RO	27
	Corumbiara/RO	16
	Cujubim/RO	17
	Guajará-Mirim/RO	9
	Nova União/RO	8
	Pimenta Bueno/RO	14
	Porto Velho/RO	109
	Rolim de Moura/RO	54
	Total	320
Centrais Elétricas do Pará S/A	Ananindeua/PA	40
	Belém/PA	114
	Capanema/PA	33
	Castanhal/PA	31
	Gurupá/PA	21
	Igarapé-Miri/PA	17
	Itaituba/PA	17
	Itupiranga/PA	30
	Mãe do Rio/PA	33
	Marituba/PA	13
	Parauapebas/PA	47
	Redenção/PA	17

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
	Santa Cruz do Arari/PA	16
	Santarém/PA	21
	Total	450
Centrais Elétricas Matogrossenses S/A	Barra do Garças/MT	10
	Cáceres/MT	14
	Canabrava do Norte/MT	14
	Cuiabá/MT	76
	Guarantã do Norte/MT	12
	Itanhangá/MT	13
	Juara/MT	26
	Lucas do Rio Verde/MT	33
	Nova Xavantina/MT	11
	Primavera do Leste/MT	11
	Rondonópolis/MT	41
	Tangará da Serra/MT	15
	Várzea Grande/MT	32
	Vila Bela da Santíssima Trindade/MT	12
	Total	320
Companhia Campolarguense de Energia	Campo Largo/PR	250
	Total	250
Companhia de Eletricidade do Acre	Assis Brasil/AC	23
	Cruzeiro do Sul/AC	28
	Feijó/AC	36
	Marechal Thaumaturgo/AC	29
	Rio Branco/AC	126
	Santa Rosa do Purus/AC	8
	Total	250
Companhia de Eletricidade do Amapá	Laranjal do Jari/AP	17
	Macapá/AP	154
	Pracuúba/AP	8
	Santana/AP	36
	Vitória do Jari/AP	35
	Total	250
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia	Araci/BA	14
	Barra da Estiva/BA	16
	Barreiras/BA	21
	Bom Jesus da Lapa/BA	19
	Camaçari/BA	44
	Caravelas/BA	24
	Casa Nova/BA	25
	Contendas do Sincorá/BA	11
	Feira de Santana/BA	29
	Ilhéus/BA	21
	Irecê/BA	24
	Itapetinga/BA	8
	Jaguaquara/BA	8
	Juazeiro/BA	14
	Mutuípe/BA	13
Paulo Afonso/BA	22	

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
	Salvador/BA	90
	Santa Cruz da Vitória/BA	11
	Santo Antônio de Jesus/BA	13
	São Félix/BA	10
	Vitória da Conquista/BA	13
Total		450
Companhia de Energia Elétrica do Estado do Tocantins	Araguaina/TO	49
	Campos Lindos/TO	22
	Dianópolis/TO	14
	Filadélfia/TO	23
	Gurupi/TO	39
	Miracema do Tocantins/TO	8
	Palmas/TO	81
	Paraíso do Tocantins/TO	30
	Presidente Kennedy/TO	15
	Recursolândia/TO	19
	Rio dos Bois/TO	8
São Salvador do Tocantins/TO	12	
Total		320
Companhia Energética de Alagoas	Arapiraca/AL	25
	Boca da Mata/AL	43
	Branquinha/AL	22
	Dois Riachos/AL	27
	Jequiá da Praia/AL	21
	Limoeiro de Anadia/AL	32
	Maceió/AL	125
	Pindoba/AL	8
	São Miguel dos Campos/AL	17
Total		320
Companhia Energética de Pernambuco	Alagoinha/PE	23
	Araripina/PE	11
	Arcoverde/PE	21
	Cabo de Santo Agostinho/PE	36
	Caruaru/PE	59
	Ferreiros/PE	12
	Jaqueira/PE	12
	Jatobá/PE	19
	Moreno/PE	34
	Paudalho/PE	44
	Petrolina/PE	25
	Recife/PE	132
	Salgueiro/PE	14
Tacaimbó/PE	8	
Total		450
Companhia Energética de Roraima	Amajari/RR	22
	Pacaraima/RR	109
	São Luiz/RR	69
Total		200
Companhia Energética do Ceará	Acopiara/CE	38
	Camocim/CE	19

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
	Cascavel/CE	54
	Crato/CE	19
	Fortaleza/CE	139
	Guaiúba/CE	24
	Jaguaribe/CE	30
	Jijoca de Jericoacoara/CE	33
	Juazeiro do Norte/CE	28
	Sobral/CE	23
	Tamboril/CE	43
Total	450	
Companhia Energética do Maranhão	Bacurituba/MA	8
	Barreirinhas/MA	16
	Buriticupu/MA	28
	Guimarães/MA	13
	Imperatriz/MA	47
	Itapecuru Mirim/MA	47
	Joselândia/MA	72
	Presidente Juscelino/MA	9
	São Benedito do Rio Preto/MA	34
	São José de Ribamar/MA	19
	São Luís/MA	108
Timon/MA	49	
Total	450	
Companhia Energética do Piauí	Água Branca/PI	31
	Boa Hora/PI	37
	Corrente/PI	19
	Curral Novo do Piauí/PI	8
	Floriano/PI	13
	Jaicós/PI	23
	Joca Marques/PI	8
	Miguel Alves/PI	14
	Morro Cabeça no Tempo/PI	8
	Pedro Laurentino/PI	8
	Picos/PI	21
	Piripiri/PI	37
	Prata do Piauí/PI	10
	Teresina/PI	83
	Total	320
Companhia Energética do Rio Grande do Norte	Açu/RN	31
	Bodó/RN	19
	Caiçara do Rio do Vento/RN	13
	Carnaubais/RN	41
	Natal/RN	151
	Pamamirim/RN	88
	São Miguel/RN	53
	Senador Elói de Souza/RN	22
	Serra Negra do Norte/RN	32
Total	450	
Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica	Arroio do Sal/RS	73
	Bagé/RS	21

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
	Camaquã/RS	10
	Cerrito/RS	8
	Encruzilhada do Sul/RS	12
	Guaíba/RS	14
	Mariana Pimentel/RS	8
	Morrinhos do Sul/RS	8
	Pelotas/RS	49
	Porto Alegre/RS	213
	Rio Grande/RS	34
	Total	450
Companhia Força e Luz do Oeste	Guarapuava/PR	250
	Total	250
Companhia Hidroelétrica São Patrício	Carmo do Rio Verde/GO	47
	Ceres/GO	58
	Ipiranga de Goiás/GO	8
	Santa Isabel/GO	11
	São Patrício/GO	8
	Uruana/GO	68
	Total	200
Companhia Jaguarí de Energia	Jaguarí/SP	133
	Pedreira/SP	117
	Total	250
Companhia Leste Paulista de Energia	Casa Branca/SP	53
	Itobi/SP	98
	São José do Rio Pardo/SP	99
	Total	250
Companhia Luz e Força Mococa	Arceburgo/MG	21
	Itamogi/MG	23
	Mococa/SP	157
	Monte Santo de Minas/MG	49
	Total	250
Companhia Luz e Força Santa Cruz	Arandu/SP	8
	Barra do Jacaré/PR	8
	Bernardino de Campos/SP	14
	Paranapanema/SP	11
	Piraju/SP	89
	Ribeirão Claro/PR	13
	Santa Cruz do Rio Pardo/SP	99
	São Pedro do Turvo/SP	8
	Total	250
Companhia Nacional de Energia Elétrica	Adolfo/SP	16
	Catanduva/SP	118
	Irapuã/SP	23
	Itajobi/SP	49
	Marapoama/SP	8
	Novo Horizonte/SP	36
	Total	250
Companhia Paulista de Força e Luz	Alto Alegre/SP	8
	Americana/SP	80
	Araçatuba/SP	49

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
	Brodowski/SP	26
	Campinas/SP	73
	Coroados/SP	9
	Jaborandi/SP	9
	Jaboticabal/SP	44
	Lençóis Paulista/SP	21
	Miguelópolis/SP	23
	Onda Verde/SP	8
	Pompéia/SP	24
	Ribeirão Preto/SP	41
	São José do Rio Preto/SP	22
Serra Azul/SP	13	
Total	450	
Companhia Piratininga de Força e Luz	Ibiúna/SP	11
	Indaiatuba/SP	84
	Iperó/SP	8
	Jundiaí/SP	239
	Porto Feliz/SP	25
	São Roque/SP	44
	Vinhedo/SP	39
Total	450	
Companhia Sul Paulista de Energia Elétrica	Alambari/SP	8
	Guareí/SP	13
	Itapetininga/SP	183
	São Miguel Arcanjo/SP	32
	Sarapuá/SP	14
Total	250	
Companhia Sul Sergipana de Eletricidade	Boquim/SE	33
	Cristinápolis/SE	21
	Estância/SE	88
	Indiaroba/SE	21
	Itabaianinha/SE	49
	Jandaíra/BA	38
Total	250	
Cooperativa Aliança	Balneário Rincão/SC	110
	Içara/SC	140
Total	250	
COPEL Distribuição S.A.	Borrazópolis/PR	24
	Castro/PR	19
	Cianorte/PR	31
	Curitiba/PR	166
	Foz do Iguaçu/PR	35
	Londrina/PR	31
	Maringá/PR	27
	Nova Esperança/PR	19
	Ponta Grossa/PR	28
	Rolândia/PR	27
	São Miguel do Iguaçu/PR	22
	Toledo/PR	21
Total	450	

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
Departamento Municipal de Energia de Ijuí	Ijuí/RS	200
	Total	200
DME Distribuição S/A	Poços de Caldas/MG	250
	Total	250
Elektro Eletricidade e Serviços S/A	Atibaia/SP	58
	Dolcinópolis/SP	9
	Ilhabela/SP	38
	Irapuru/SP	10
	Itanhaém/SP	49
	Itapeva/SP	55
	Limeira/SP	68
	Mira Estrela/SP	8
	Narandiba/SP	8
	Pirapozinho/SP	14
	Riversul/SP	17
	Taciba/SP	9
	Tapirai/SP	13
	Turmalina/SP	8
Vargem Grande do Sul/SP	63	
Votuporanga/SP	23	
	Total	450
Eletropaulo Metropolitana – Eletricidade de S. Paulo S/A	Barueri/SP	38
	Juquitiba/SP	8
	Ribeirão Pires/SP	10
	Santo André/SP	19
	São Bernardo do Campo/SP	21
	São Caetano do Sul/SP	25
	São Paulo/SP	321
	Vargem Grande Paulista/SP	8
	Total	450
Empresa de Dist. de Energia Vale Paranapanema S/A	Assis/SP	94
	Borá/SP	8
	Florínia/SP	8
	Iacri/SP	8
	Nantes/SP	12
	Paraguaçu Paulista/SP	80
	Quatá/SP	20
	Tarumã/SP	20
	Total	250
Empresa Elétrica Bragantina	Bragança Paulista/SP	125
	Camanducaia/MG	67
	Estiva/MG	21
	Itapeva/MG	24
	Senador Amaral/MG	13
	Total	250
Empresa Energética de Mato Grosso do Sul S.A.	Aquidauana/MS	13
	Bandeirantes/MS	8
	Bonito/MS	13
	Campo Grande/MS	129

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
	Cassilândia/MS	21
	Corumbá/MS	13
	Dourados/MS	48
	Juti/MS	8
	Naviraí/MS	17
	Nova Andradina/MS	16
	Ponta Porã/MS	17
	São Gabriel do Oeste/MS	17
	Total	320
Empresa Força e Luz João Cesa Ltda.	Siderópolis/SC	200
	Total	200
Empresa Força e Luz Urussanga Ltda.	Urussanga/SC	200
	Total	200
Empresa Luz e Força Santa Maria S/A	Colatina/ES	153
	São Domingos do Norte/ES	23
	São Gabriel da Palha/ES	35
	São Roque do Canaã/ES	39
	Total	250
Energisa Borborema Distribuidora de Energia S/A	Boa Vista/PB	12
	Campina Grande/PB	211
	Queimadas/PB	27
	Total	250
Energisa Minas Gerais Distribuidora de Energia S/A	Além Paraíba/MG	21
	Cataguases/MG	49
	Divinésia/MG	8
	Durandé/MG	8
	Eugenópolis/MG	16
	Mirai/MG	21
	Paula Cândido/MG	11
	Reduto/MG	8
	Rio Novo/MG	15
	Silveirânia/MG	8
	Ubá/MG	63
	Visconde do Rio Branco/MG	22
	Total	250
Energisa Nova Friburgo Distribuidora de Energia S/A	Nova Friburgo/RJ	250
	Total	250
Energisa Paraíba Distribuidora de Energia S/A	Borborema/PB	33
	Caaporã/PB	24
	Cabedelo/PB	44
	Catolé do Rocha/PB	20
	Guarabira/PB	14
	João Pessoa/PB	128
	Juarez Távora/PB	67
	Pilar/PB	24
	Quixabá/PB	12
		São Mamede/PB

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
	Sousa/PB	38
	Total	450
Energisa Sergipe Distribuidora de Energia S/A	Amparo de São Francisco/SE	8
	Aracaju/SE	145
	Gararu/SE	23
	Gracho Cardoso/SE	13
	Monte Alegre de Sergipe/SE	26
	Neópolis/SE	29
	São Cristóvão/SE	76
	Total	320
Espírito Santo Centrais Elétricas S.A.	Alegre/ES	46
	Aracruz/ES	58
	Divino de São Lourenço/ES	9
	Itarana/ES	11
	Marechal Floriano/ES	20
	Santa Leopoldina/ES	8
	Serra/ES	128
	Venda Nova do Imigrante/ES	25
Vitória/ES	145	
	Total	450
Força e Luz Coronel Vivida Ltda.	Coronel Vivida/PR	200
	Total	200
Hidroelétrica Panambi S/A	Condor/RS	21
	Panambi/RS	179
	Total	200
Iguaçu Distribuidora de Energia Elétrica Ltda.	Lajeado Grande/SC	8
	Marema/SC	8
	Xanxerê/SC	184
	Total	200
Light Serviços de Eletricidade S/A	Duque de Caxias/RJ	23
	Mesquita/RJ	19
	Miguel Pereira/RJ	9
	Paraíba do Sul/RJ	8
	Paty do Alferes/RJ	8
	Queimados/RJ	23
	Rio das Flores/RJ	8
	Rio de Janeiro/RJ	299
	São João de Meriti/RJ	20
Volta Redonda/RJ	33	
	Total	450
Muxfeldt Marin & Cia. Ltda.	Ibiaçá/RS	27
	Tapejara/RS	173
	Total	200
Rio Grande Energia S/A	André da Rocha/RS	8
	Caxias do Sul/RS	132
	Cruz Alta/RS	42
	Girúá/RS	30
	Gravatá/RS	72
	Passo Fundo/RS	28
	Salvador das Missões/RS	8

CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
	São Jorge/RS	11
	São José do Inhacorá/RS	8
	São Paulo das Missões/RS	13
	Seberi/RS	16
	Serafina Corrêa/RS	41
	Três Passos/RS	41
	Total	450
Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda.	Dona Francisca/RS	11
	Faxinal do Soturno/RS	92
	Ivorá/RS	8
	Nova Palma/RS	61
	São João do Polêsine/RS	17
	Silveira Martins/RS	11
	Total	200

PERMISSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
Cooperativa de Distribuição de Energia	Pinhal/RS	73
	Rodeio Bonito/RS	77
	Total	150
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Anitápolis	Anitápolis/SC	63
	Total	63
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Arapoti	Arapoti/PR	49
	Total	49
Cooperativa de Distribuição de Energia Teutônia	Barão/RS	21
	Boqueirão do Leão/RS	19
	Teutônia/RS	110
	Total	150
Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda.	Caibaté/RS	124
	Vitória das Missões/RS	26
	Total	150
Cooperativa de Eletricidade de Gravatal	Gravatal/SC	150
	Total	150
Cooperativa de Eletricidade de Paulo Lopes	Imbituba/SC	93
	Paulo Lopes/SC	57
	Total	150
Cooperativa de Eletricidade Grão Pará	Grão Pará/SC	63
	Total	63
Cooperativa de Eletricidade Jacinto Machado	Jacinto Machado/SC	150
	Total	150
Cooperativa de Eletricidade Praia Grande	Praia Grande/SC	150
	Total	150

PERMISSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
Cooperativa de Eletrificação Anita Garibaldi Ltda.	Jaguaruna/SC	44
	Tubarão/SC	106
Total		150
Cooperativa de Eletrificação Braço do Norte	Braço do Norte/SC	138
	Rio Fortuna/SC	12
Total		150
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes	Mogi das Cruzes/SP	64
Total		64
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe Ltda.	Lagarto/SE	150
Total		150
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte	Borborema/SP	68
	Novo Horizonte/SP	82
Total		150
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural do Alto Paraíba Ltda.	Jambeiro/SP	29
	Paraibuna/SP	121
Total		150
Cooperativa de Eletrificação e Telefonia Rurais de Ibiúna Ltda.	Ibiúna/SP	150
Total		150
Cooperativa de Eletrificação Lauro Muller	Lauro Muller/SC	45
Total		45
Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Itapeçerica da Serra	São Lourenço da Serra/SP	150
Total		150
Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão Ltda.	Promissão/SP	46
Total		46
Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de São José do Rio Preto Ltda.	Ipiguá/SP	43
	São José do Rio Preto/SP	107
Total		150
Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaip-Paranapanema-Avaré	Itaip/SP	50
	Paranapanema/SP	100
Total		150
Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda.	Itatiaia/RJ	110
	Resende/RJ	40
Total		150
Cooperativa de Eletrificação Rural Itu-Mairinque	Mairinque/SP	150
Total		150
Cooperativa de Eletrificação Sul Catarinense	Morro Grande/SC	26
	Turvo/SC	124
Total		150

PERMISSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO	MUNICÍPIO	Nº de Entrevistas
Cooperativa de Energia Treviso	Treviso/SC	150
Total		150
Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural do Vale do Itariri	Itariri/SP	150
Total		150
Cooperativa de Prestação de Serviços Públicos de Distribuição de Energia Elétrica Senador Esteves Júnior	Biguaçu/SC	150
Total		150
Cooperativa Distribuidora de Energia Fronteira Noroeste	Santa Rosa/RS	102
	Senador Salgado Filho/RS	48
Total		150
Cooperativa Distribuidora de Energia Vale do Araçá	Cunhataí/SC	42
	Saudades/SC	108
Total		150
Cooperativa Energética Cocal	Cocal do Sul/SC	121
	Urussanga/SC	29
Total		150
Cooperativa Fumacense de Eletricidade	Içara/SC	67
	Morro da Fumaça/SC	83
Total		150
Cooperativa Pioneira de Eletrificação	Forquilha/SC	127
	Nova Veneza/SC	23
Total		150
Cooperativa Regional de Eletrificação Rural do Alto Uruguai	Sananduva/RS	63
Total		63
Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda.	Ijuí/RS	63
Total		63
Cooperativa Regional de Energia Taquari Jacuí	Taquari/RS	87
	Vale Verde/RS	63
Total		150
Cooperativa Regional Sul de Eletrificação Rural	Treze de Maio/SC	150
Total		150
Coprel Cooperativa de Energia	Boa Vista do Incra/RS	50
	Ibirubá/RS	100
Total		150

[] 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\$ 724,00 (menos de 1 salário mínimo por mês) [2] De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00 (mais de 1 até 2 salários mínimos por mês) [3] De R\$ 1.449,00 a R\$ 3.620,00 (mais de 2 até 5 salários mínimos por mês) [4] De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00 (mais de 5 até 10 salários mínimos por mês) [5] De R\$ 7.241,00 a R\$ 10.860,00 (mais de 10 até 15 salários mínimos por mês) [6] De R\$ 10.861,00 a R\$ 14.480,00 (mais de 15 até 20 salários mínimos por mês) [7] Mais de R\$ 14.480,00 (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.			
[] V6	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 PERMISSONÁRIA DA SUA COTA). Você está... (leia a escala) (codificar diretamente na coluna da esquerda) [01] } Muito [03] } Insatisfeito [05] } Nem insatisfeito [07] } Satisfeito [09] } Muito [96] NS [02] } insatisfeito [04] } [06] } nem satisfeito [08] } [10] } satisfeito [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 PERMISSONÁRIA DA SUA COTA). Como você avalia o(a)..... (ler escala)			
[01] } Muito pior [03] } Pior que o [05] } Como o [07] } Melhor que o [09] } Muito melhor que o [96] NS [02] } que o [04] } esperado [06] } igual ao [08] } esperado [10] } esperado [98] NR			
[] V7	1. Fornecimento de energia sem interrupção, ou seja, sem faltar luz.	[] V16	10. Facilidade de acesso aos locais / meios de pagamento da conta, ou seja, locais para pagamento, débito automático etc.
[] V8	2. Fornecimento de energia sem variação na tensão, ou seja, sem alternância de luz forte com luz fraca.	[] V17	11. Rapidez na volta da energia quando há interrupção/ quando falta luz.
[] V9	3. Pontualidade na prestação de serviços, ou seja, prestar o serviço no horário / prazo prometido.	[] V18	12. Respostas rápidas às solicitações dos clientes.
[] V10	4. Facilidade para entrar em contato com a empresa (pessoalmente, por telefone, via internet etc.).	[] V19	13. Avisos antecipados sobre falta de energia, quando há necessidade de consertos / reparos da rede.
[] V11	5. Cordialidade no atendimento, ou seja, educação/ cortesia dos funcionários que atendem.	[] V20	14. Mesmo atendimento a todos os consumidores, ou seja, não existir qualquer tipo de discriminação.
[] V12	6. Avisos antecipados sobre corte de energia, quando houver atraso no pagamento da conta.	[] V21	15. Informação/ orientação sobre os riscos associados ao uso da energia elétrica.
[] V13	7. Confiabilidade das soluções dadas, ou seja, solução definitiva do problema apresentado.	[] V22	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.
[] V14	8. Explicação sobre o uso adequado de energia, como utilizar eficientemente, não desperdiçar.	[] V23	17. Detalhamento das contas, ou seja, informação adequada / detalhada na conta.
[] V15	9. Segurança no valor cobrado, ou seja, confiabilidade na leitura do consumo realizado pela concessionária / permissionária e conta sempre correta.		

[] V24	<p>17. Considerando esta mesma escala (<u>ANEXO 3</u>), 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)</p> <p>[01] Muito pior que o esperado [02] } [03] Pior que o esperado [04] } [05] Como o esperado / igual ao esperado [06] } [07] Melhor que o esperado [08] } [09] Muito melhor que o esperado [10] } [96] NS [98] NR</p>
<p>VALOR DA CONTA [] V25</p> <p>VALOR DO CONSUMO [] V26</p>	<p>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).</p> <p>Valor da conta _____ (Anotar sem centavos) (Ex: 19,45 ⇒ anotar 19 / 19,50 ou 19,99 ⇒ anotar R\$ 20)</p> <p>⇒ 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)</p> <p>⇒ Se a resposta for dada em faixa de consumo, anotar o valor superior.</p> <p>Consumo Mensal _____ [9996] Não sabe [9998] NR (essas opções de resposta só valem para o consumo)</p>
<p>Agora eu vou lhe mostrar outra escala, <u>MOSTRAR O ANEXO 4</u>, 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.</p>	
[] V27	<p>19. Como você avalia o preço da energia elétrica? Você diria que o preço é: (<u>LER OPÇÕES DE RESPOSTA</u>) codificar direto</p> <p>[01] Muito barato [02] } [03] Barato [04] } [05] Nem barato / nem caro [06] } [07] Caro [08] } [09] Muito caro [10] } [96] NS [98] NR</p>
[] V28	<p>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: (<u>MOSTRAR O ANEXO 4 E LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA</u>) codificar direto</p> <p>[01] Muito barato [02] } [03] Barato [04] } [05] Nem barato / nem caro [06] } [07] Caro [08] } [09] Muito caro [10] } [96] NS [98] NR</p>
[] V29	<p>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 <u>ANEXO 4</u>. codificar direto</p> <p>[01] Muito barato [02] } [03] Barato [04] } [05] Nem barato / nem caro [06] } [07] Caro [08] } [09] Muito caro [10] } [96] NS [98] NR</p>
[] V30	<p>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: (<u>MOSTRAR O ANEXO 4 E LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA</u>) codificar direto</p> <p>[01] Muito barato [02] } [03] Barato [04] } [05] Nem barato / nem caro [06] } [07] Caro [08] } [09] Muito caro [10] } [96] NS [98] NR</p>

<p>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 PERMISSONÁRIA DA SUA COTA) e o que você acha que seria um serviço ideal. Esta também é uma escala 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.</p>	
[] V31	<p>23. Pensando na qualidade dos serviços, em geral, prestados pela ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSONÁRIA DA SUA COTA), você diria que está: (ler opções de resposta)</p> <p>[01] } Muito [03] } Longe [05] } Nem longe / [07] } Perto [09] } Muito [96] NS [02] } Longe [04] } do Ideal [06] } nem perto [08] } do [10] } perto do [98] NR do ideal</p>
[] V32	<p>24. Utilizando esta escala, MOstrar O ANEXO 6, qual é a chance de você trocar de empresa de energia elétrica? (Leia escala)</p> <p>[01] } Com [03] } Não [05] } Depende [07] } Trocar [09] } Com [96] NS [02] } certeza [04] } Trocar [06] } [08] } Trocar [10] } certeza [98] NR não trocar</p>
[] V33	<p>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)</p> <p>[01] } Com [03] } Não [05] } Depende [07] } Trocar [09] } Com [96] NS [02] } certeza [04] } Trocar [06] } [08] } Trocar [10] } certeza [98] NR não trocar</p>
[] V34	<p>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)</p> <p>[01] } Com [03] } Não [05] } Depende [07] } Trocar [09] } Com [96] NS [02] } certeza [04] } Trocar [06] } [08] } Trocar [10] } certeza [98] NR não trocar</p>
[] V35	<p>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)</p> <p>[01] } Com [03] } Não [05] } Depende [07] } Trocar [09] } Com [96] NS [02] } certeza [04] } Trocar [06] } [08] } Trocar [10] } certeza [98] NR não trocar</p>
<p>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.</p>	
[] V36	<p>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)</p> <p>[01] } Discordo [03] } Discordo [05] } Não [07] } Concordo [09] } Concordo [96] NS [02] } totalmente [04] } [06] } concordo [08] } nem discordo [10] } Totalmente [98] NR</p>
[] V36	<p>1. A ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSONÁRIA DA SUA COTA) é muito confiável.</p>
[] V37	<p>2. Estou certo que a ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSONÁRIA DA SUA COTA) se preocupa com os interesses dos seus clientes.</p>
[] V38	<p>3. A ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSONÁRIA DA SUA COTA) é bastante competente no fornecimento de seus serviços aos clientes.</p>
[] V39	<p>4. A ...(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSONÁRIA DA SUA COTA) dá informações verdadeiras/corretas a seus clientes.</p>

Conhecimento da ANEEL		
[] v54	29. Você já ouviu falar da existência de um órgão regulador/ fiscalizador do serviço de fornecimento de energia elétrica no Brasil? <u>Se já ouviu falar</u> : qual é o nome deste órgão? (<i>anotar</i>) [01] Nunca ouviu falar →30 [02] Já ouviu falar, mas não sabe o nome →30 [03] Aneel – (Acertou) →33 [96] Outro nome →30	
[] v55	30. Agora olhe essa marca e essa sigla <u>MOSTRAR O ANEXO 8</u> . Você diria que ... <u>LER AS OPCÕES DE RESPOSTA</u> [01] Nunca viu e não sabe o que significa →32 [03] Já viu e sabe um pouco sobre esta marca/sigla →31 [02] Já viu, mas não sabe o que significa →32	
[] v56	31 - Você sabe o que significa a sigla ANEEL? [01] Agência Nacional de Energia Elétrica – (Acertou) → 33 [05] Agência de Energia Elétrica →32 [02] Associação Nacional de Energia Elétrica →Q 32 [06] Empresa Nacional de Energia Elétrica →32 [03] Assistência Nacional de Energia Elétrica →Q 32 [07] Agência de Fiscalização de Energia Elétrica →32 [04] Energia Elétrica →Q 32 Outra (especificar) _____ →32	
[] v57	32. ANEEL é a sigla da Agência Nacional de Energia Elétrica. Você diria que ... <u>LER AS OPCÕES DE RESPOSTA</u> [01] Nunca ouviu falar da ANEEL ⇒ <i>Agradeça e encerre a entrevista</i> [02] Já ouviu falar, mas não sabe nada a respeito da ANEEL ⇒ <i>Agradeça e encerre a entrevista</i> [03] Sabe um pouco a respeito da ANEEL	
[] v58	33. Além da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), existem também agências em alguns estados. Você já ouviu falar da existência de um órgão regulador/ fiscalizador do serviço de fornecimento de energia elétrica em seu estado? [01] Já ouviu falar [02] Nunca ouviu falar	
34. Agora eu gostaria de fazer algumas perguntas sobre a ANEEL...		
FRASES A SEREM LIDAS	34.1 Agora para cada frase que eu disser, você deverá me responder se é uma função/responsabilidade da ANEEL, ou não. [1] Sim, é função da ANEEL →Q34.2 [2] Não é função da ANEEL →próx linha [8] Não sabe →próx linha [9] NR →próx linha	34.2 Como você avalia a ANEEL no que diz respeito à função de (LER FRASE), com base na seguinte escala de 10 pontos?(<u>MOSTRAR O ANEXO 9</u>) [01] Pêssimo [05] Regular [09] Ótimo [02] [06] [10] [03] Ruim [07] Bom [96] Não sabe avaliar [04] [08] [98] Não respondeu
1. Fiscalizar a qualidade dos serviços e da energia fornecida pelas empresas do setor elétrico.	v59[] se 2, 8 ou 9 →próx linha	v60[]
2. Trabalhar para que todos os municípios tenham acesso à energia elétrica.	v61[] se 2, 8 ou 9 →próx linha	v62[]
3. Estabelecer o padrão de qualidade dos serviços das empresas de energia elétrica.	v63[] se 2, 8 ou 9 →próx linha	v64[]
4. Punir as empresas de energia elétrica que prejudicam os consumidores.	v65[] se 2, 8 ou 9 →próx linha	v66[]
5. Aprovar as tarifas de energia elétrica e verificar se os preços e reajustes são justos.	v67[] se 2, 8 ou 9 →próx linha	v68[]
6. Atender o consumidor quando ele discordar da empresa fornecedora de energia elétrica.	v69[] se 2, 8 ou 9 →próx linha	v70[]

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

Leia para o entrevistado: Para demonstrar junto à MDA PESQUISA 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): _____

Endereço: (v47) _____ nº (v48) _____

Bairro: (v49) _____ CEP: (v50) _____

Fone (com DDD): (v51) () _____ (v52) () _____ (v53) () _____

ENTRADA	CRÍTICA	CHECAGEM	DIGITAÇÃO
Nome: _____	Nome: _____	Nome: _____	Nome: _____
Data: ____/____/2014	Data: ____/____/2014	Data: ____/____/2014	Data: ____/____/2014