



ABRADEE

Programa Benchmarking

Prêmio Abradee

- ✓ Histórico
- ✓ Pilares
- ✓ Ciclo Anual
- ✓ Parceiros
- ✓ Alguns Resultados

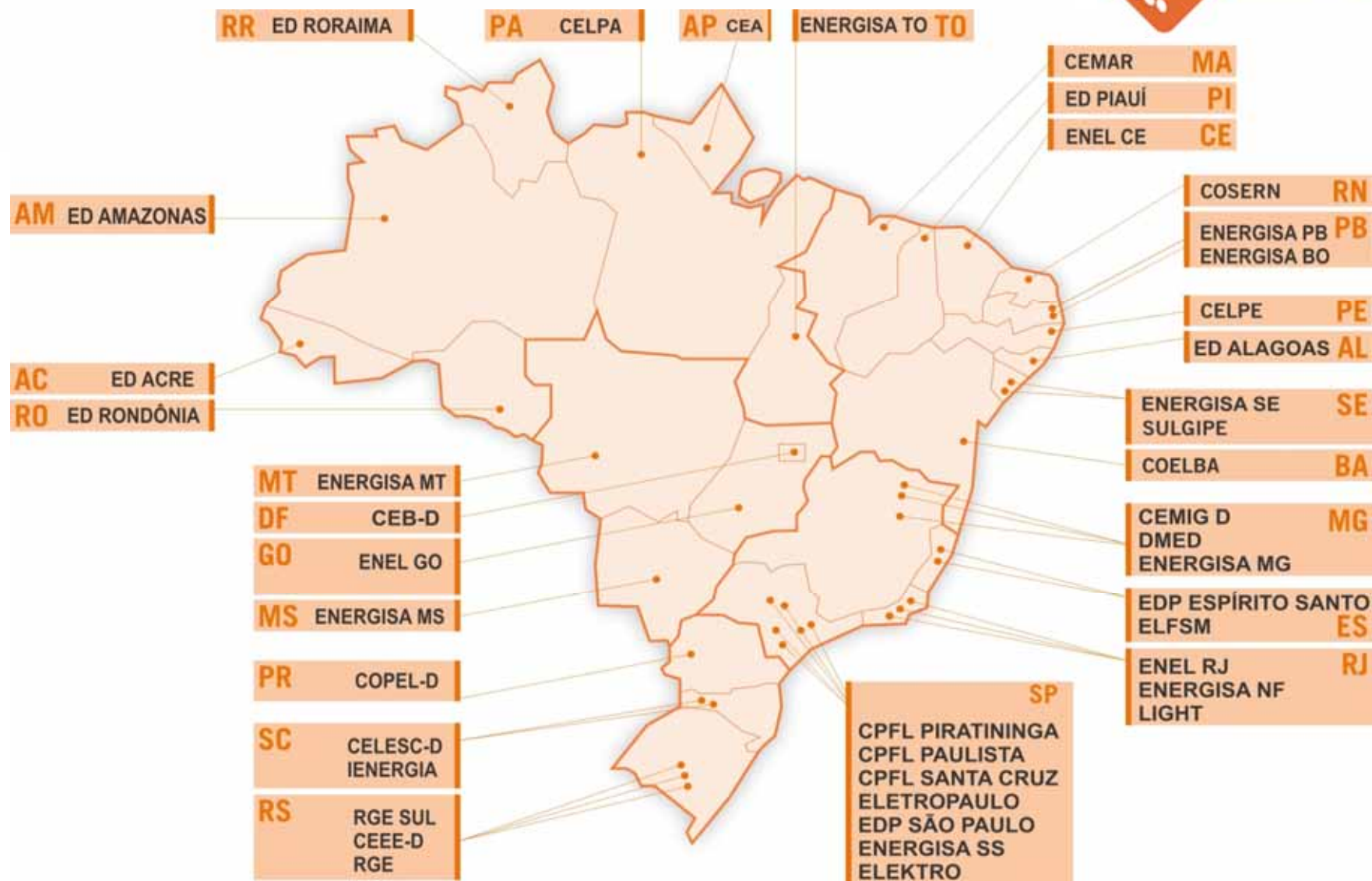
P R Ê M I O



Coletiva - 20ª Pesquisa de Satisfação
Brasília, 18 de julho de 2018
Nelson Fonseca Leite

Panorama do Setor de Distribuição de E. Elétrica

ABRADEE: 43 Associadas (99,7 % do Mercado)



BRASIL

Panorama do Setor de Distribuição de Energia Elétrica 2017

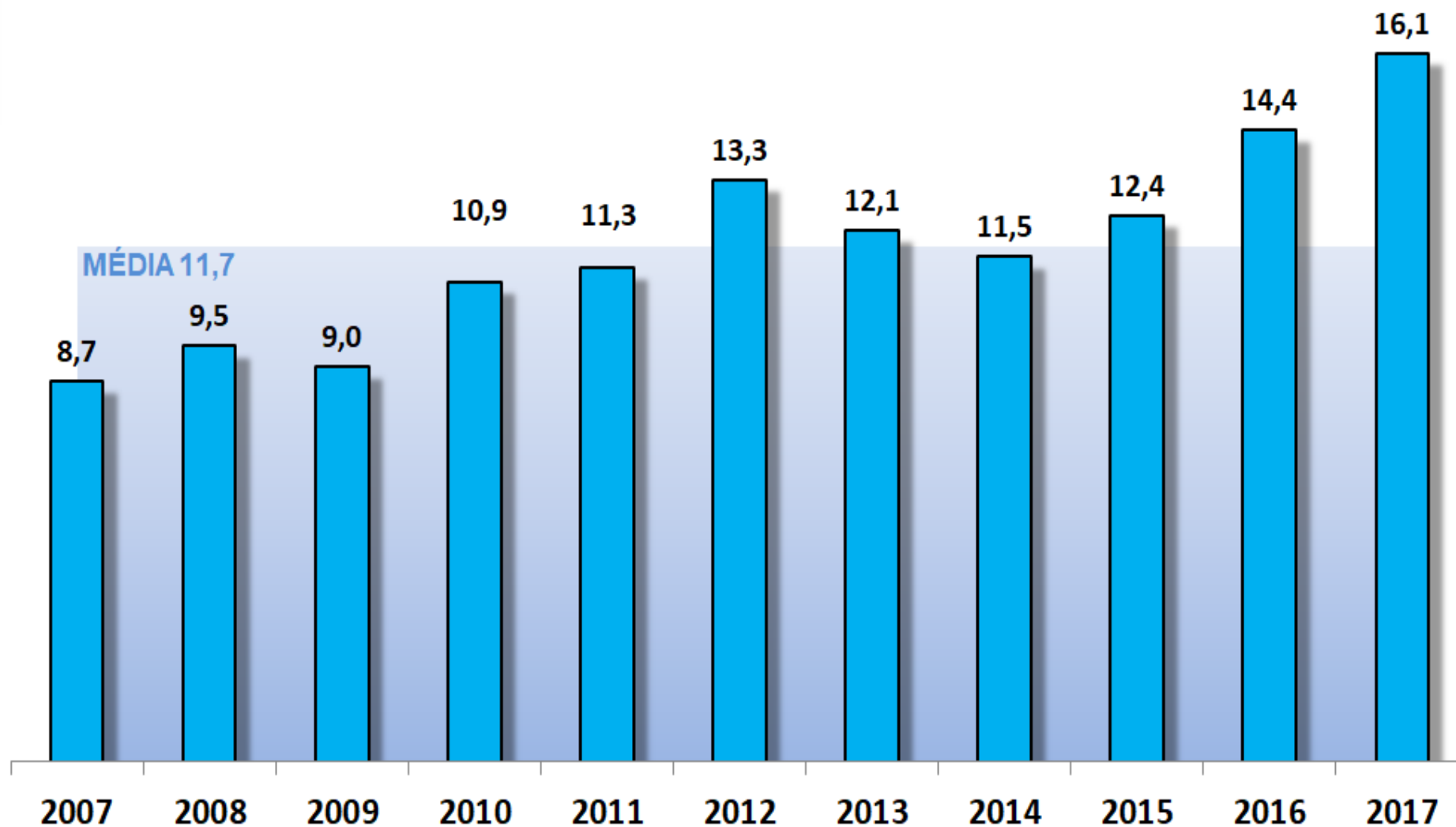
ABRADEE: 43 Associadas (99,7 % do Mercado)



ABRADEE

Consumidores	82,5 milhões
Nº de novas ligações/ano	1,8 milhões
Universalização	99,8% dos domicílios
Empregados	196,3 mil
População	207,7 milhões de habitantes
Receita Bruta	R\$ 243 bilhões
Encargos e Tributos *Somente na Distribuição	R\$ 90 bilhões
Mercado (livre + cativo)	421,1 mil GWh (310,5 mil GWh – Cativos)
Participação no PIB	3,7%
Investimentos Anuais	R\$ 16,1 bilhões
<i>Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP)</i>	76,0 % (2018)

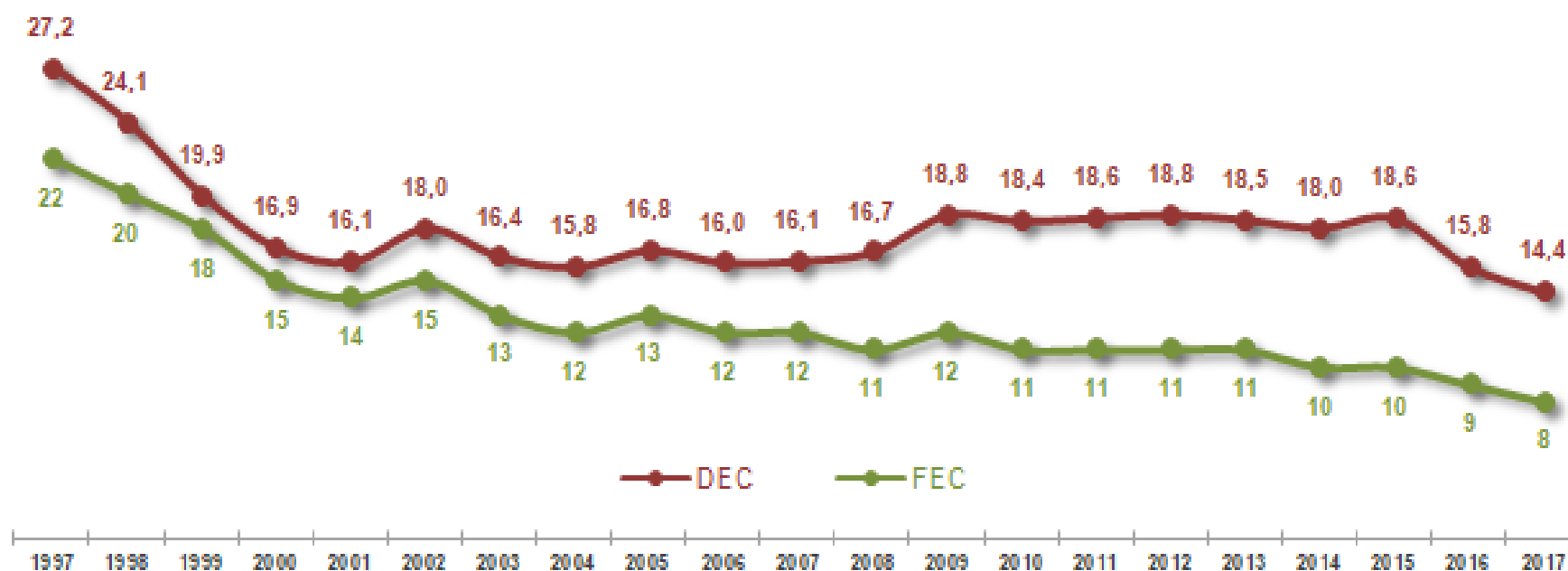
Investimento das Distribuidoras (em bilhões de Reais)



Qualidade de Fornecimento



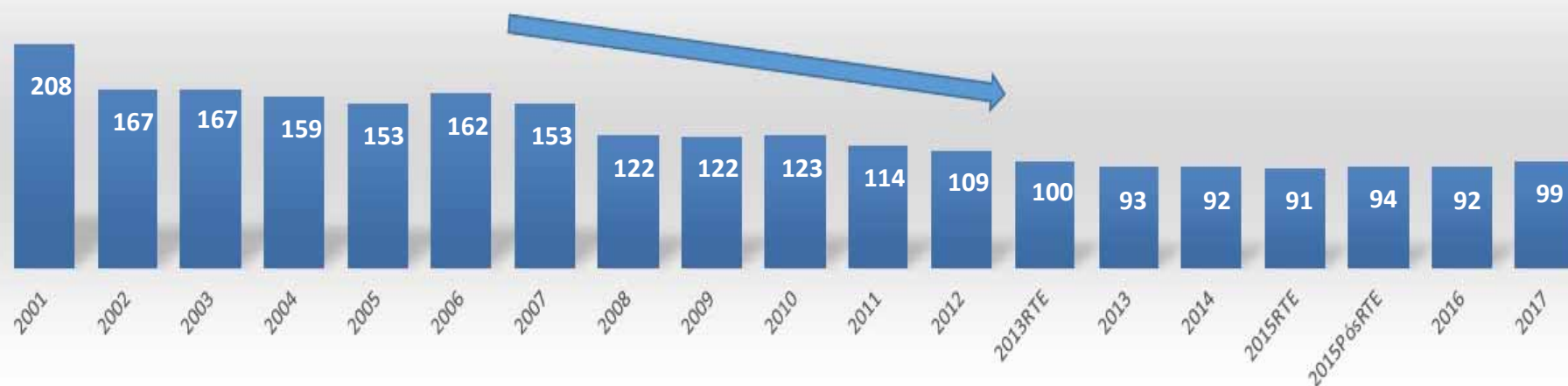
Os índices de qualidade vêm apresentando melhorias. Com destaque para a redução da ordem de 64% na Frequência de Interrupções (FEC) e de 47% no período de sua Duração (DEC), e de 7% no FEC e de 11% no DEC de 2017 em relação a 2016.





EFETIVIDADE

Distribuição (R\$/MWh)- A preços de janeiro de 2018 (IGP-M)



- ❖ R\$ 45 bilhões/ano a menos para os consumidores
- ❖ Setor ainda muito atrativo aos investidores

BENCHMARKING ABRADÉE

Critérios de Avaliação e Parceiros



BENCHMARKING ABRADEE

Ciclo Anual





ABRADEE

**Resultados da
20ª Pesquisa de Satisfação**

P R Ê M I O



20ª Pesquisa de Satisfação
Brasília, 13 de junho de 2018
Leny Iara Medeiros

Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

ÁREAS E ATRIBUTOS DO ISQP



FORNECIMENTO DE ENERGIA

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

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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

CONTA DE LUZ

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

ATENDIMENTO AO CLIENTE

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

IMAGEM

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

Evolução do Número de Empresas e de Entrevistas do Período de 1999 a 2018



Empresas de 13 países participam da rodada Cier 2018:
Argentina, Bolívia, Colômbia, Costa Rica, El Salvador, Equador, Guatemala, México, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana e Uruguai.

As 88 empresas participantes da rodada de 2018 atendem uma população de aproximadamente 500 milhões de habitantes (cerca de 130 milhões de clientes residenciais).

Tanto as pesquisas da Abradee quanto as da CIER, foram feitas utilizando a metodologia desenvolvida pela Abradee o que garante a comparabilidade dos dados das duas pesquisas.

O resultados são compartilhados pelas duas instituições e entre as empresas participantes.

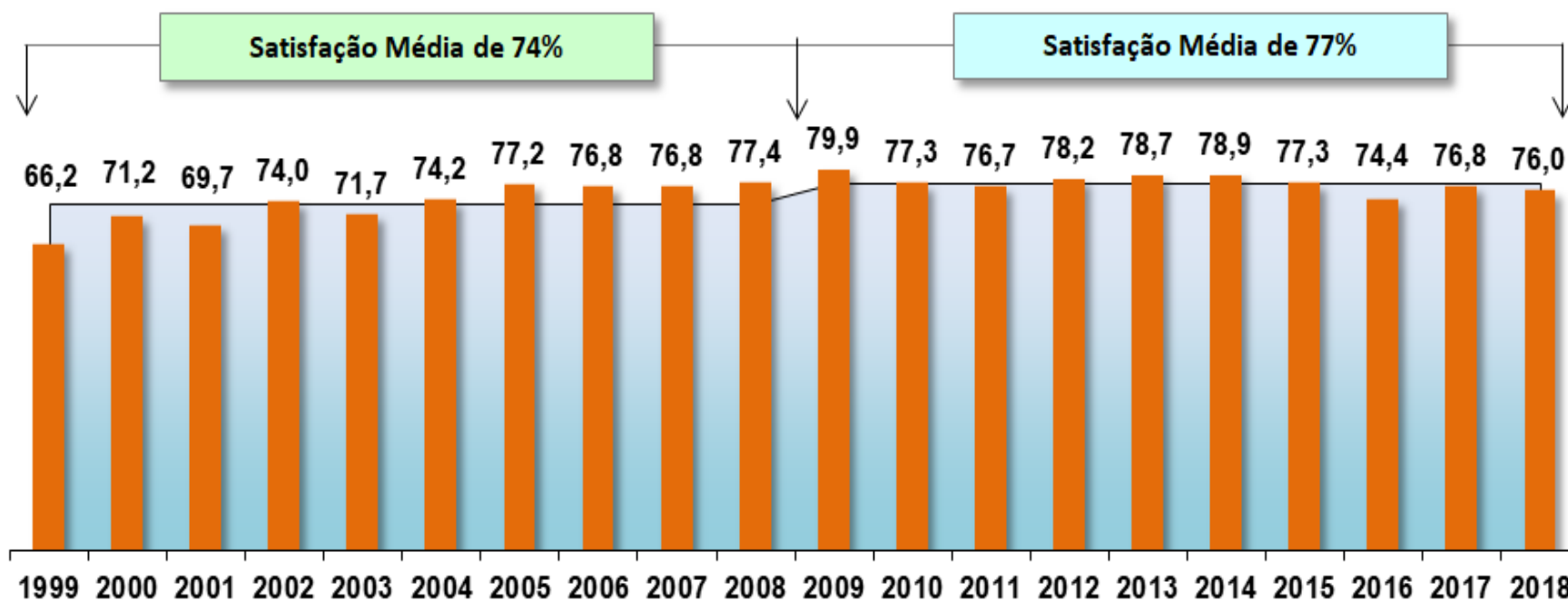
Evolução do Número de Empresas e de Entrevistas no Período de 1999 a 2018

Ano	ABRADEE			CIER			TOTAL	
	Empresas	Entrevistas		Empresas	Entrevistas		Empresas	Entrevistas
		Padrão	Expansão		Padrão	Expansão		
1999	21	13.125					21	13.125
2000	36	22.500					36	22.500
2001	35	21.875					35	21.875
2002	44	27.500					44	27.500
2003	44	27.500		8	5.000		52	32.500
2004	40	25.000	9.501	9	5.625		49	40.126
2005	43	26.875	13.408	19	11.875		62	52.158
2006	48	30.000	13.836	24	15.000		72	58.836
2007	44	27.500	11.118	31	16.250		75	54.868
2008	45	24.300	12.762	41	17.675		86	54.737
2009	49	26.125	13.599	39	16.250	1.497	88	57.471
2010	49	26.125	13.302	47	21.200	3.963	96	64.590
2011	49	26.125	12.545	43	19.285	3.921	92	61.876
2012	46	24.925	15.436	44	19.375	1.230	90	60.966
2013	46	25.375	15.389	39	17.600	5.077	85	63.441
2014	46	25.375	14.291	56	25.075	5.129	102	69.870
2015	46	25.375	14.530	48	21.200	5.128	94	66.233
2016	49	26.575	12.969	51	22.850	5.158	100	67.552
2017	49	26.575	11.001	61	23.300	7.051	110	67.927
2018	41	23.600	10.148	47	25.975	5.729	88	65.452
TOTAL	-	502.350	193.835	-	283.535	43.883	-	1.023.603

ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

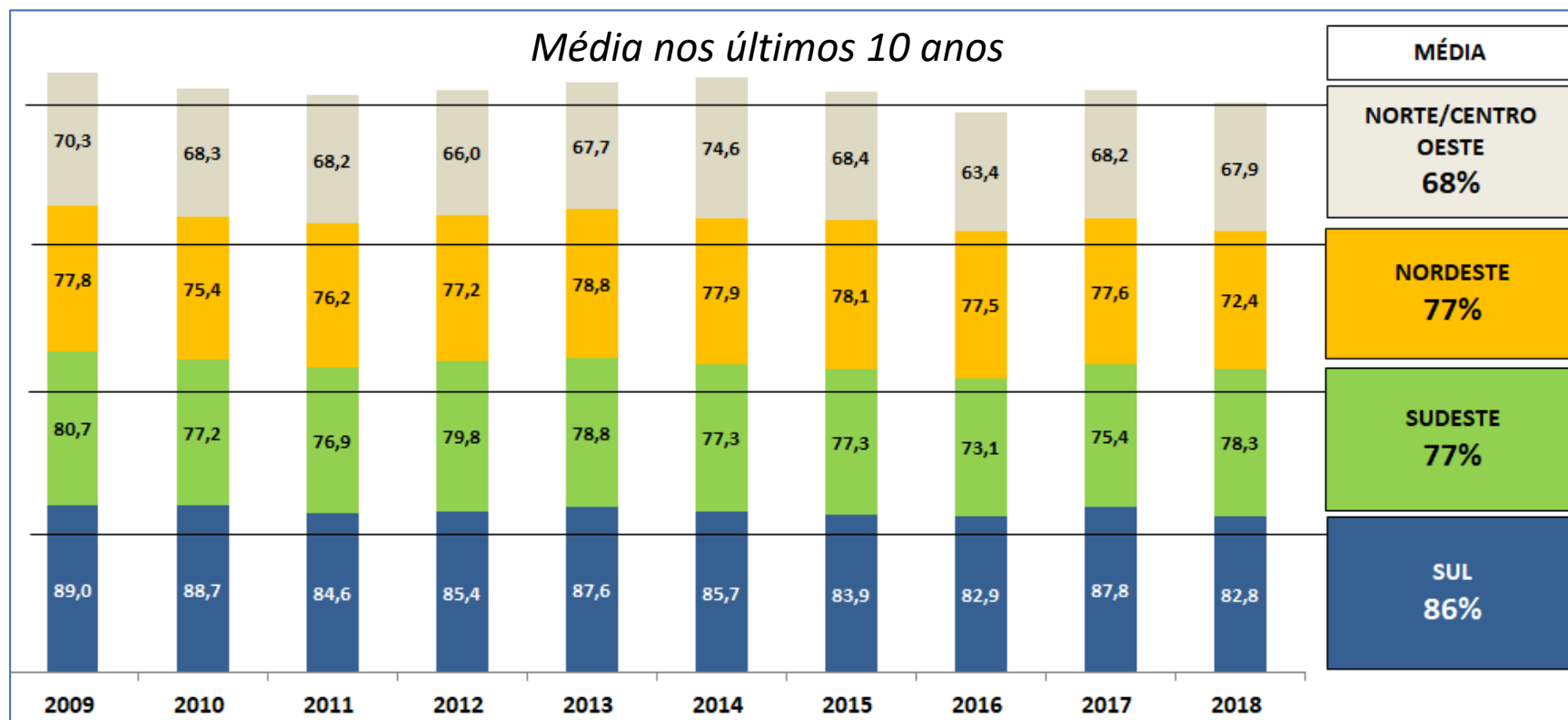


Evolução do Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) Satisfação Sustentada e Continuada



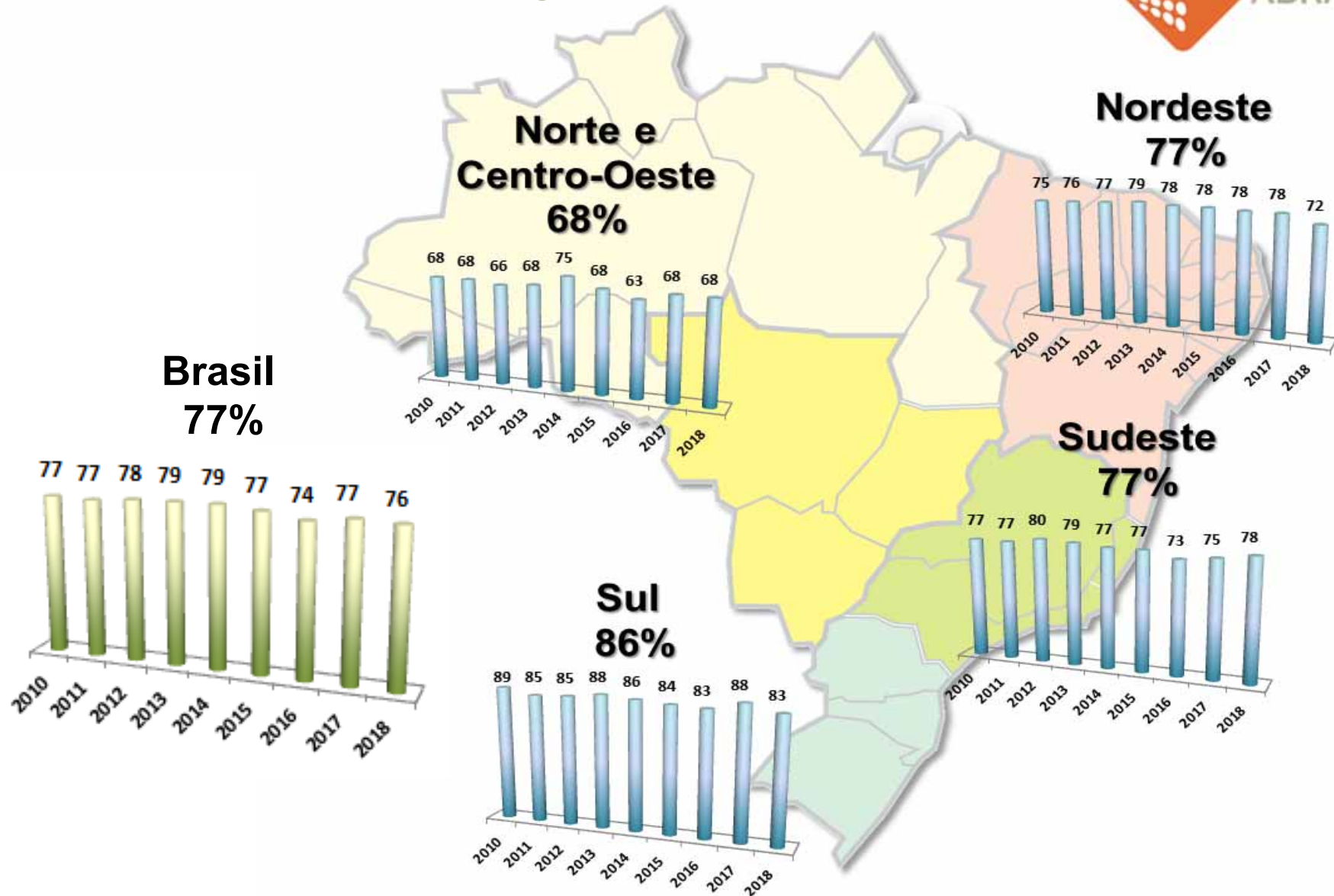
- Margem de erro de 1,3 ponto percentual para mais ou para menos e nível de confiança de 95,0%
- Em 2018, foram realizadas 23.600 entrevistas em 856 municípios de 25 estados e DF.
- Fonte : Instituto Innovare e Abradee.

ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial ISQP por Região

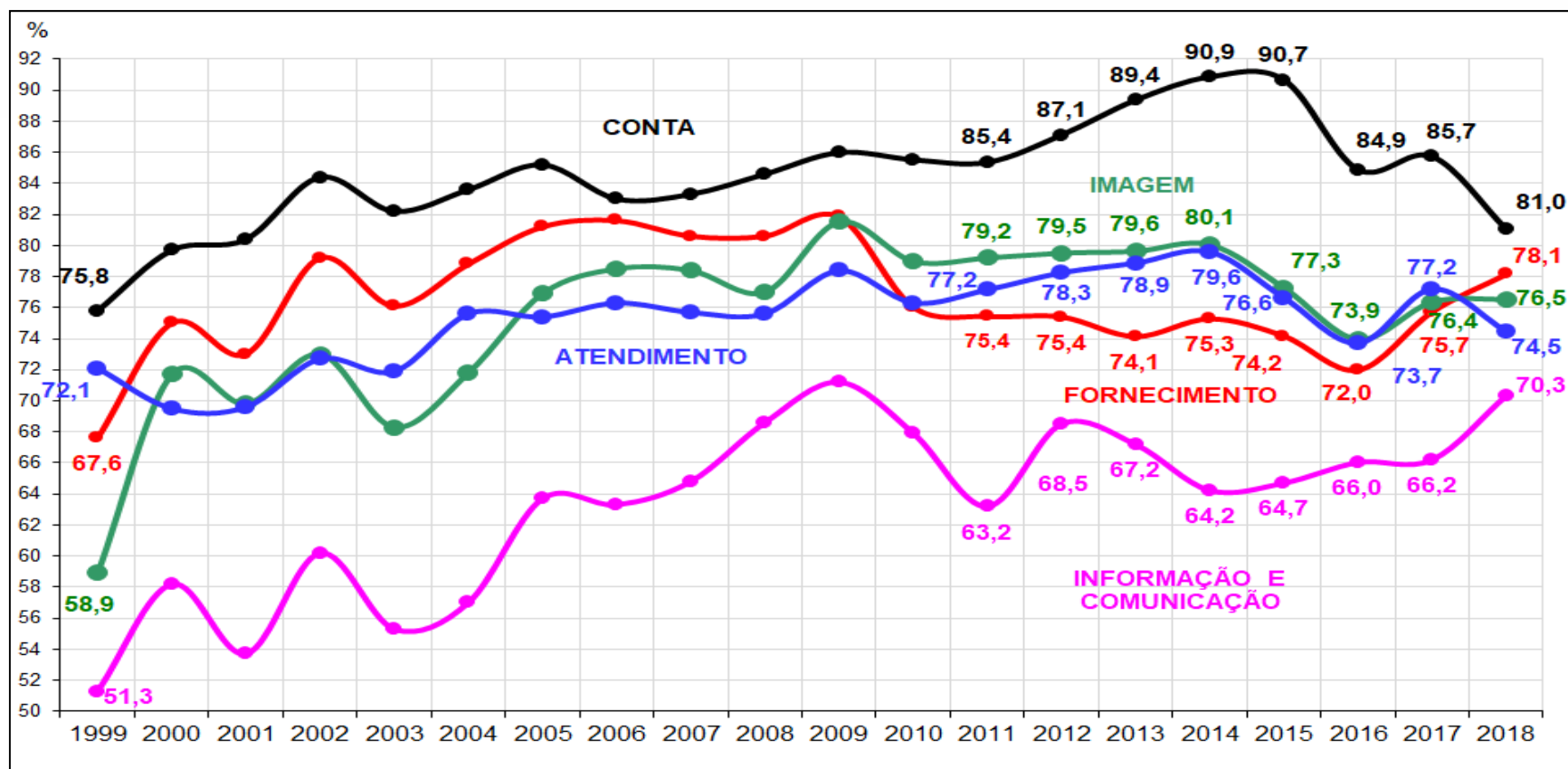


A média nacional e das regiões brasileiras apresentaram uma sustentação de 77% nos últimos 10 anos, com destaque para a Região Sul, em que a média deste mesmo período manteve-se em 86% da satisfação

ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial - ISQP por Região – Média em 10 anos



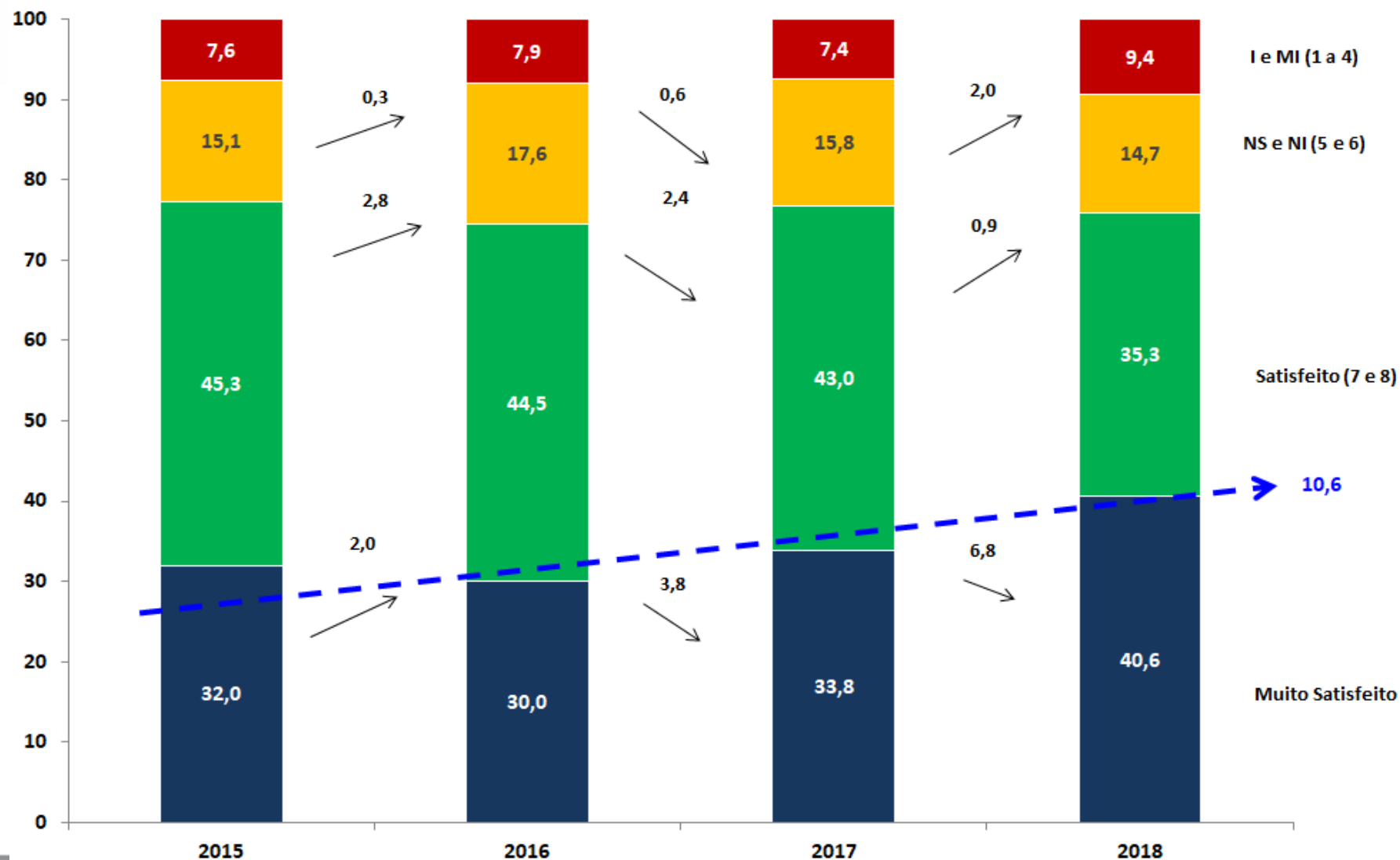
ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial Evolução dos IDAR's da Média Abradee



ÁREA	TAXA	R2	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	margem de erro
Conta	0,40	0,42	75,8	79,7	80,4	84,4	82,2	83,6	85,2	83,0	83,3	84,6	86,0	85,5	85,4	87,1	89,4	90,9	90,7	84,9	85,7	81,0	1,3 p.p.
Fornecimento	(0,00)	0,00	67,6	75,0	73,0	79,2	76,1	78,8	81,2	81,6	80,6	80,6	81,8	76,0	75,4	75,4	74,1	75,3	74,2	72,0	75,7	78,1	1,3 p.p.
Imagem	0,57	0,40	58,9	71,7	69,8	73,0	68,3	71,8	76,9	78,5	78,4	77,0	81,5	79,0	79,2	79,5	79,6	80,1	77,3	73,9	76,4	76,5	1,3 p.p.
Atendimento	0,32	0,44	72,1	69,5	69,6	72,7	71,9	75,6	75,4	76,3	75,7	75,6	78,4	76,3	77,2	78,3	78,9	79,6	76,6	73,7	77,2	74,5	1,3 p.p.
Inform. e Comum.	0,73	0,60	51,3	58,2	53,7	60,2	55,3	57,0	63,7	63,3	64,8	68,6	71,2	67,9	63,2	68,5	67,2	64,2	64,7	66,0	66,2	70,3	1,3 p.p.

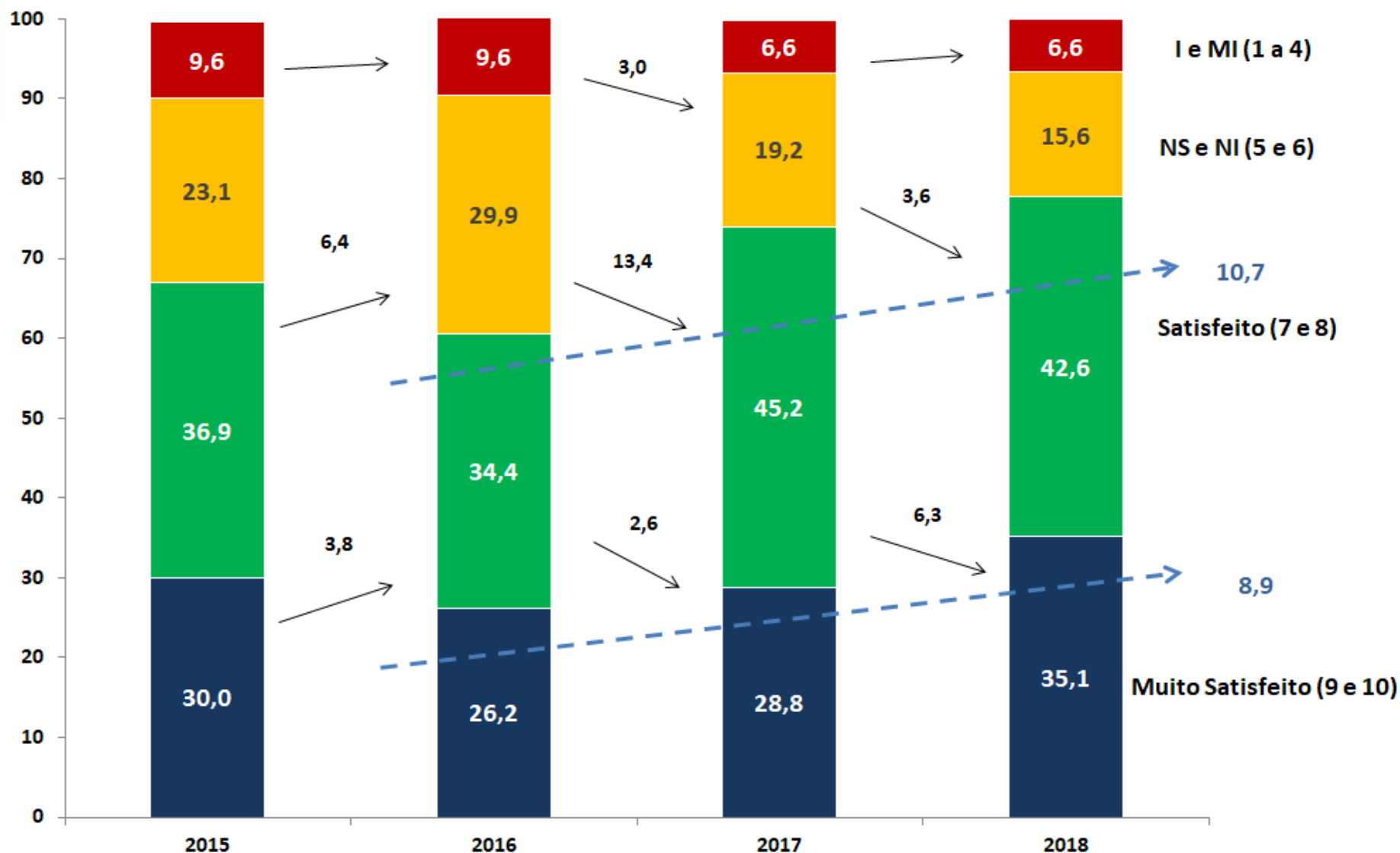
EVOLUÇÃO DA COMPOSIÇÃO DO ISQP

“Migração” Favorável e Crescente de 2016 a 2018

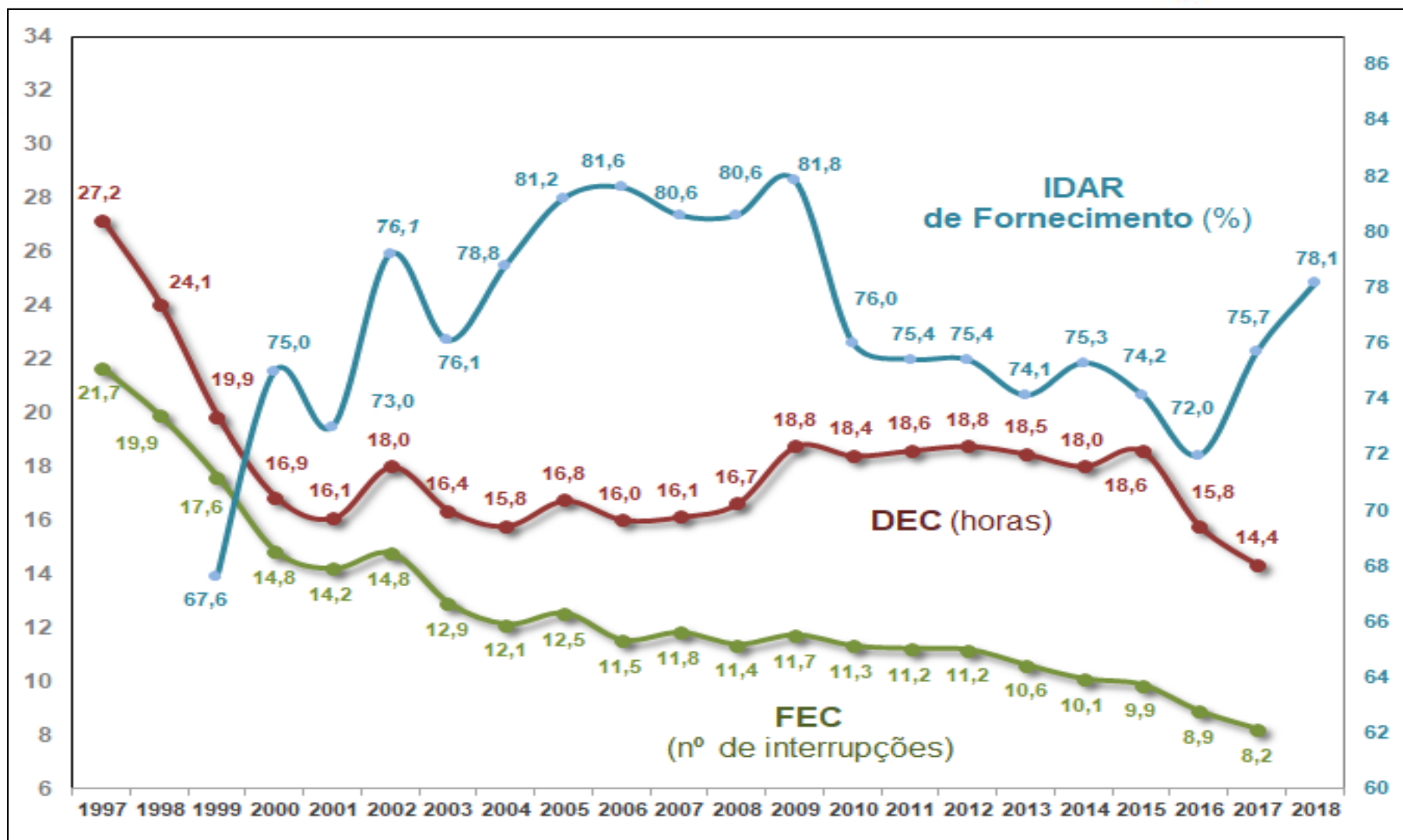


EVOLUÇÃO DA COMPOSIÇÃO DO ISG – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

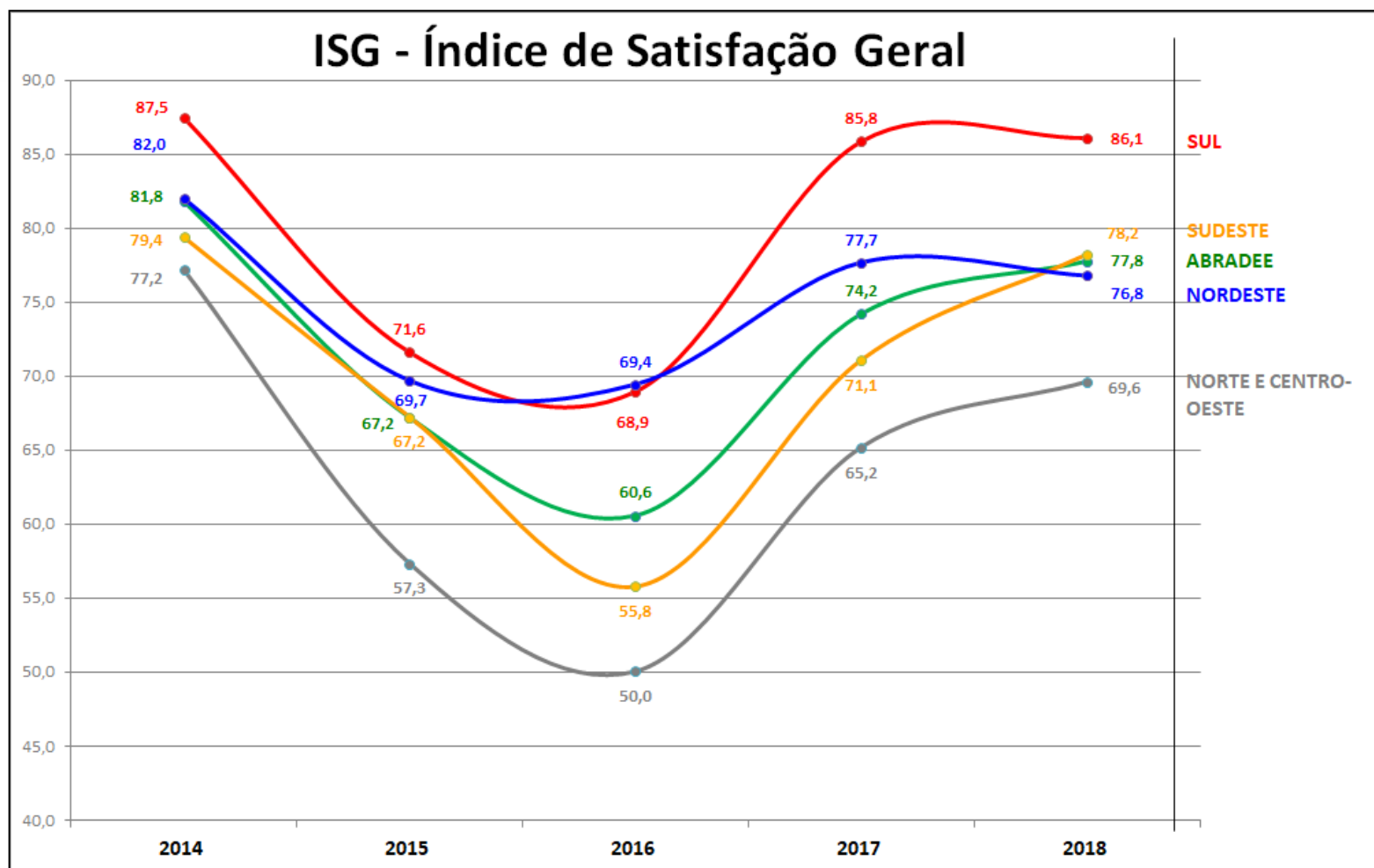
“Migração” Favorável e Crescente de 2016 a 2018



BRASIL - CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO x SATISFAÇÃO DO CLIENTE



Evolução do ISG – Índice Geral de Satisfação por Região





ABRADEE

Premio Abradee 2018

Finalistas

P R Ê M I O



CNI – ED ARMANDO MONTEIRO
19/07/2018 – 17h

até 500.000 consumidores	CATEGORIAS	CPFL SANTA CRUZ	DMED	ENERGISA BO	ENERGISA MG	ENERGISA NF	SANTA MARIA	SULGIPE
	Responsabilidade Socioambiental	X		X	X	X		
	Avaliação pelo Cliente		X		X		X	X
	Gestão Operacional			X	X	X		X
	Nacional	X		X	X	X		



FINALISTAS DO PRÊMIO ABRADEE 2018

acima de 500.000 consumidores	CATEGORIAS	CELESC	CEMIG	COPEL	COSERN	CPFL PAULISTA	EDP SP	ELEKTRO	ELETROPAULO	ENEL CE	ENEL GO	ENERGISA MS	ENERGISA MT	ENERGISA PB	ENERGISA SE	ENERGISA SS	ENERGISA TO	RGE	RGE SUL
	Responsabilidade Socioambiental			X				X	X	X									
	Qualidade da Gestão			X			X	X		X									
	Avaliação pelo Cliente					X										X		X	X
	Gestão Operacional					X		X								X		X	
	Gestão Econômico-Financeira							X		X				X	X				
	Evolução do Desempenho		X				X				X							X	
	Nordeste				X					X				X					
	Norte / Centro-Oeste											X	X				X		
	Sudeste						X	X								X			
	Sul	X		X														X	
	Nacional (*)	X		X	X		X	X		X				X		X		X	

(*) Além das quatro primeiras colocadas, foram incluídas as demais finalistas das regiões envolvidas (Nordeste, Sudeste e Sul).





ABRADEE

Obrigado pela Atenção !

P R Ê M I O



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