

## **Pesquisa de Satisfação do Cliente Residencial Abradee completa 20 anos e aponta evolução do setor ao longo do período**

*Levantamento revela crescimento gradual e sustentado no índice de satisfação com a qualidade percebida nos últimos 10 anos.*

**Brasília, 18 de julho de 2018-** De 20 anos para cá, muito mudou no cenário político e econômico do País, e não foi diferente no setor elétrico brasileiro. Tanto em relação ao mercado, quanto no aspecto regulatório, foram várias as reviravoltas, em especial, nesses últimos 4 anos. É neste contexto que a **Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)** completa a **20ª edição da Pesquisa de Satisfação do Cliente Residencial** com um índice médio na última década de mais de 77% de consumidores satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços prestados. O dado positivo reflete a busca permanente das empresas pelo aprimoramento e boas práticas. Só em 2017, os investimentos no setor chegaram a R\$16 bilhões.

O levantamento foi realizado pela Abradee por meio do renomado Instituto Innovare, no período de fevereiro a abril, com o apoio de 41 empresas de distribuição de energia elétrica associadas à entidade, que, em conjunto, atendem mais de 99% dos consumidores do País. Para a pesquisa foram entrevistados 23.600 consumidores, em 856 municípios distribuídos em todos os estados brasileiros, e também no Distrito Federal. Durante os 20 anos de pesquisa, foram realizadas cerca de 700.000 entrevistas com consumidores brasileiros.

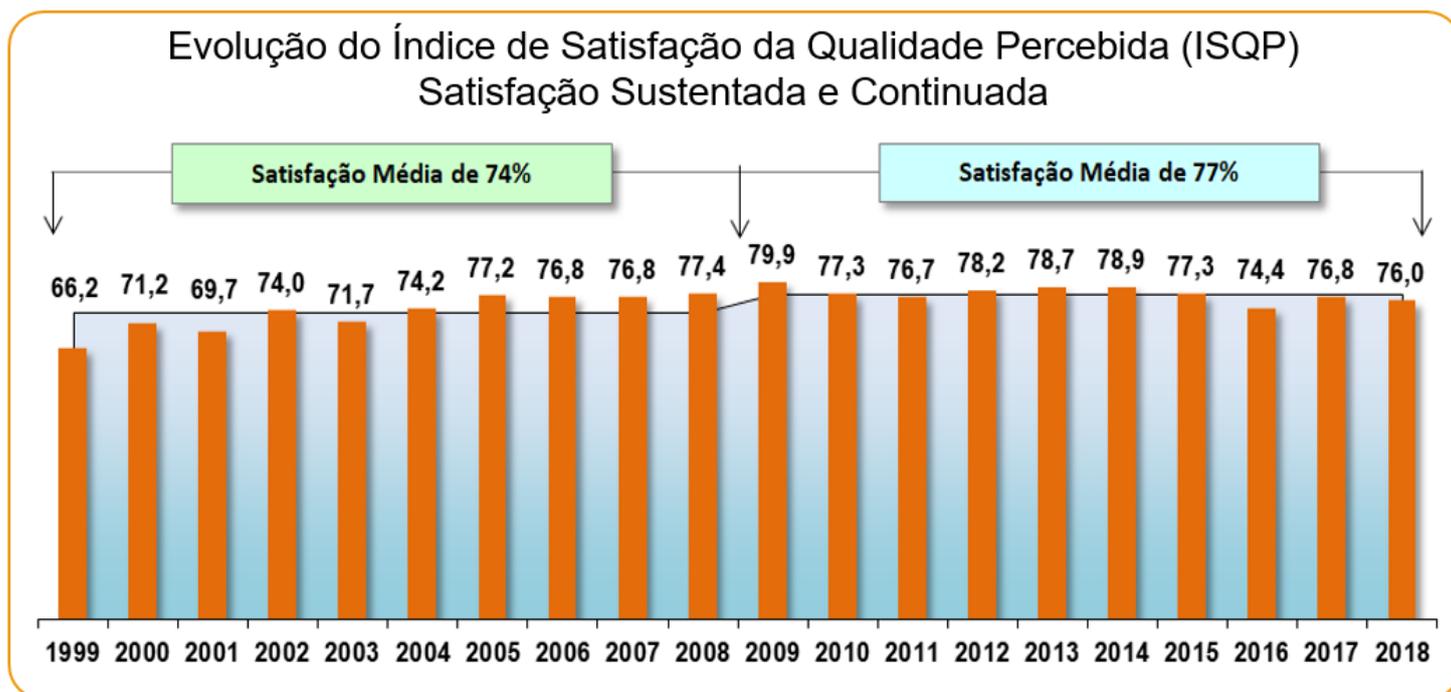
Os dados apontam uma evolução gradual e sustentada em relação aos primeiros 10 anos do levantamento, quando a média foi de 73%. Além disso, a distribuição de energia elétrica lidera o ranking da mais recente Pesquisa CNI/ Ibope de Satisfação com os Serviços Públicos Brasileiros, superando em qualidade todos os outros serviços públicos oferecidos à população brasileira.

**ISQP-** O percentual do Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) em 2018 foi de 76%, apontando uma leve queda de 0,8 pontos percentuais em relação ao ano anterior (considerando

margem de erro de 1,3% para mais ou para menos e nível de confiança de 95,5%). Desde o ano de 2005, o levantamento aponta uma média sustentada de 77% de aprovação, com clientes satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços prestados pelas distribuidoras, inclusive destacando-se a migração massiva nos últimos 3 anos de clientes para os padrões satisfeitos e muito satisfeitos.

### Evolução do Índice de Satisfação da Qualidade percebida (ISQP)

## ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

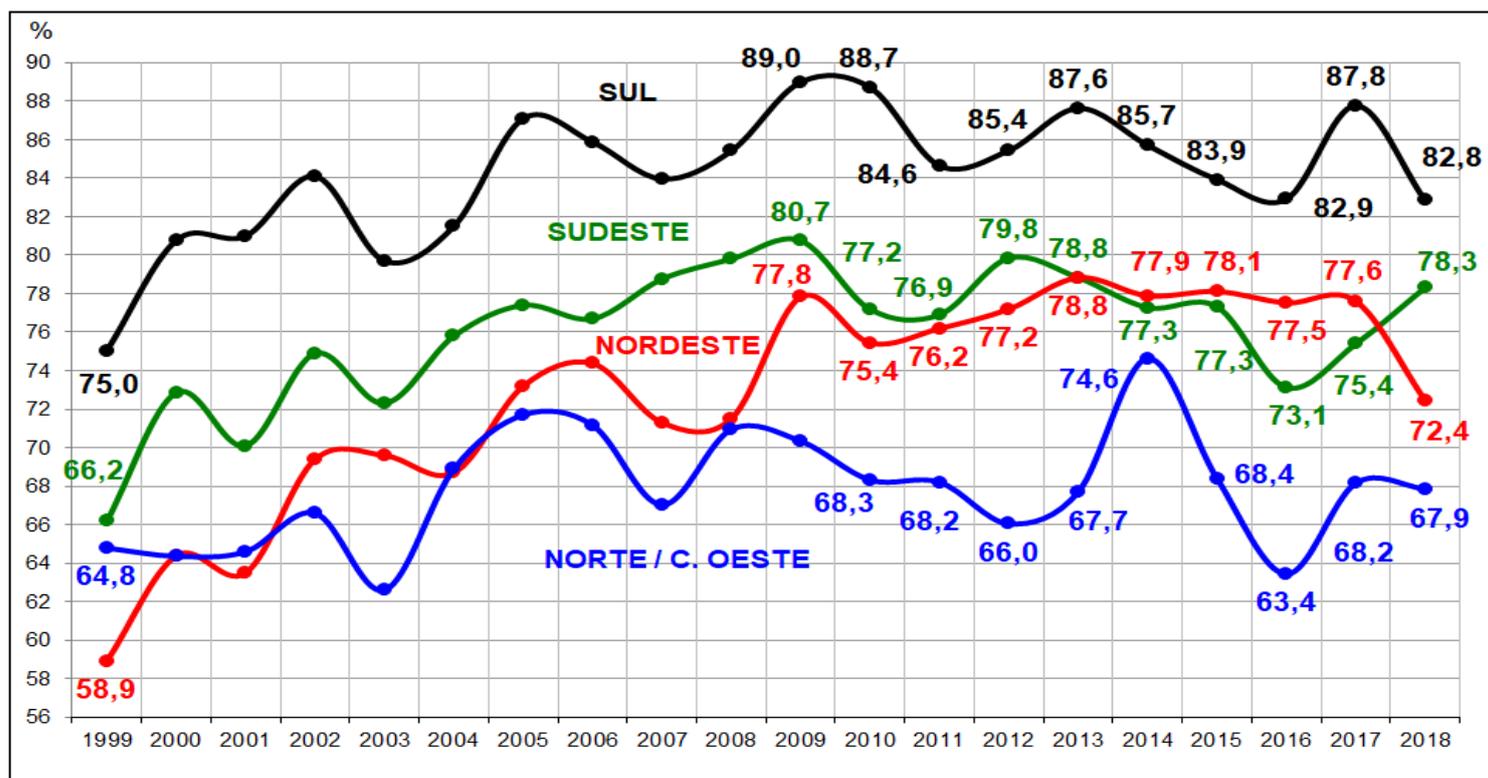


“É satisfatório podermos anunciar esses resultados, pois os dados mostram que temos conseguido manter uma média sustentada, com crescimento gradual, considerando tantas situações atribuídas que o setor tem vivenciado nos últimos anos, como o cenário hidrológico

desfavorável e descasamento de caixa vivo nos últimos anos, dentre outras adversidades encontradas ao longo deste percurso”, observa Nelson Leite, presidente da Abradee. No primeiro ano (1999) em que a pesquisa foi aplicada, o ISQP nacional era de 66,2% saltando para os atuais 76%.

**Dados por Região-** Além da média nacional do ISQP, o estudo apresenta também os dados por região. Observa-se que os melhores resultados da pesquisa ficaram com as regiões Sul e Sudeste, com 82% da população da Região Sul satisfeita com a qualidade e prestação dos serviços de Distribuição.

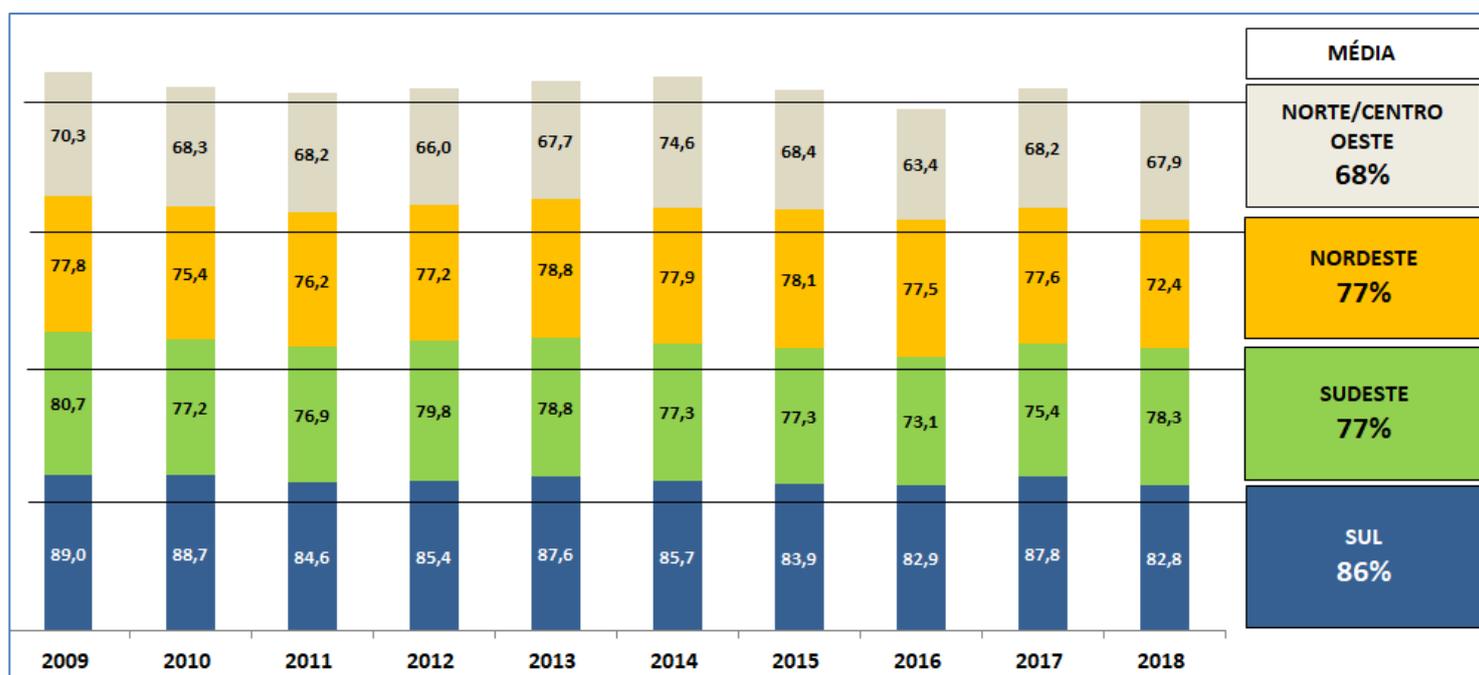
#### ISQP por região



*A região SUL ficou com o melhor resultado, acima da média nacional*

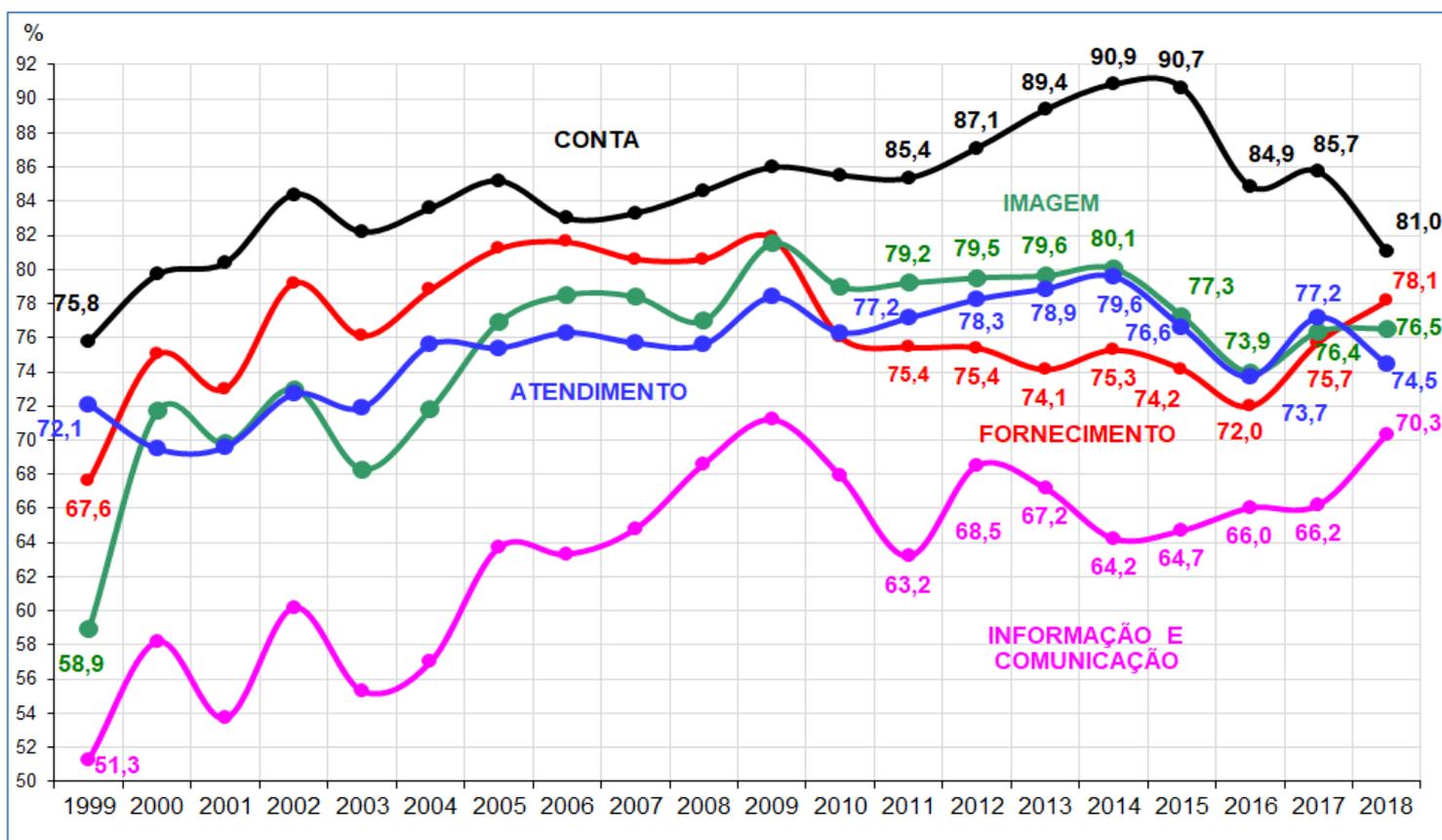
Em segundo lugar está a população da região Sudeste com o índice em 78,3%, significando uma elevação de quase 3 pontos percentuais em relação ao ano anterior (2017), seguido do Nordeste, com 72,4%. As regiões Norte e Centro-Oeste, contabilizadas juntas, atingiram 67,9%. Em um panorama comparativo, as médias 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.

**Média nos últimos 10 anos**



**Itens avaliados-** Para obter uma ampla visão sobre a opinião dos consumidores em relação à prestação do serviço de distribuição, são pesquisadas diferentes áreas, como Atendimento ao Cliente; Qualidade do Fornecimento de Energia; Informação e Comunicação; Imagem Institucional; e Conta de Luz, totalizando 29 itens pesquisados por meio de questionário. O item melhor avaliado pelos clientes foi o referente à conta de luz. Neste quesito, levou-se em conta prazo de entrega, vencimento, local para pagamento, entendimento das informações e dados sem erros.

### Índice de Desempenho da Área de Qualidade



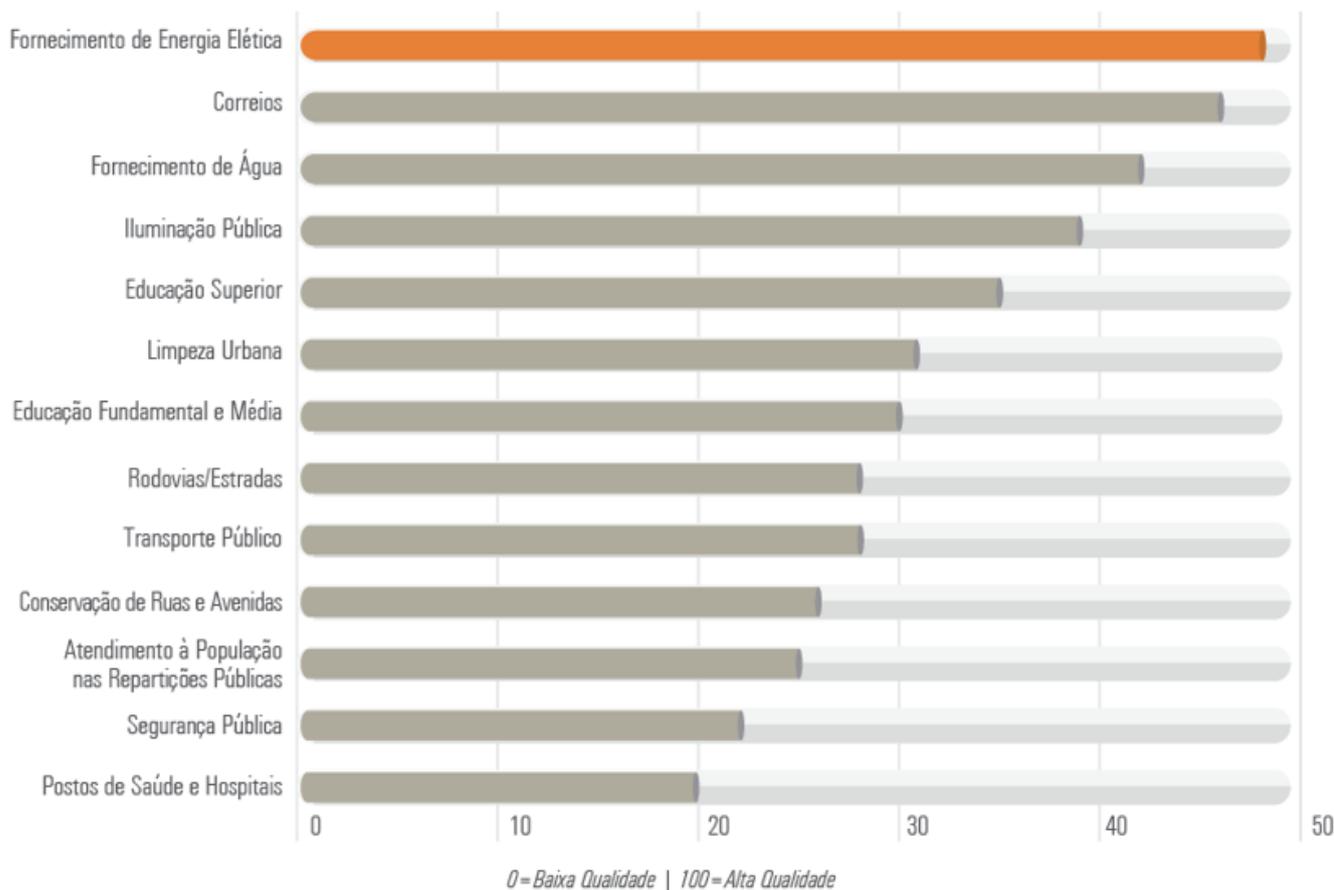
*Os itens Fornecimento, Imagem e Informação e Comunicação apresentaram melhoras na avaliação pelos consumidores.*

**Serviço público melhor avaliado** – Segundo dados da última *Pesquisa CNI-IBOPE - Retratos da Sociedade Brasileira*, em um ranking de satisfação com 13 tipos de serviços públicos prestados, a distribuição de energia elétrica está em primeiro lugar.

## PESQUISA CNI-IBOPE Retratos da Sociedade Brasileira Satisfação do Cliente | Serviços Públicos - Jun.2016

O fornecimento de energia elétrica é o serviço público com melhor avaliação.

### Avaliação da Qualidade de Serviços Públicos - 2016





## 20ª Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial



**Sobre a Pesquisa de Satisfação do Cliente Residencial** - A Abradee realiza estudos com consumidores de todo o Brasil desde 1999, partindo de um questionário com cerca de 70 perguntas utilizadas no cálculo do Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) e demais indicadores da pesquisa. O levantamento é feito anualmente para medir a percepção do consumidor em relação ao serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica. Trata-se de uma das ações da associação, cuja finalidade é a de promover a busca pela excelência entre as empresas distribuidoras de energia. Para tanto, o setor vem intensificando os investimentos em modernização e em melhorias de processos e práticas.



**DGBB ASSESSORIA DE IMPRENSA**

**BERNARDO BRANDÃO - (61) 98162-6759**

**LARA CRISTINA - (61) 98103-9446/ (61) 3547-3060**