

## Perguntas Aneel TS-29 Satisfação do Consumidor

1.Declaração LGPD:

**Estou de acordo e declaro que estou ciente.**

2.Nome completo:

3.Nome da empresa que representa:

4.E-mail institucional para contato:

5.Em qual destes grupos você se classifica?

Consumidor

Distribuidora

Instituição de pesquisa ou ensino

**Associação ou Conselho de consumidores**

Órgão público ou instituição do setor elétrico

Associação de agentes do setor elétrico

Outros

### Questões gerais

6.Questão 1: Além da classe residencial, a ANEEL deveria pesquisar a satisfação das demais classes de consumidores (comerciais, industriais, poder público, entre outros)?

**Sim, todos os consumidores deveriam participar das pesquisas.**

Não, as pesquisas deveriam se limitar apenas aos consumidores residenciais.

7. Questão 2: Qual método de pesquisa deveria ser adotado e quais atributos devem ser levados em consideração para medir a satisfação do consumidor?

8.Questão 3: Os níveis de satisfação dos consumidores com geração distribuída devem ser medidos de maneira isolada dos demais? De que forma?

9. Questão 4: Como devem ser acompanhados e medidos os níveis de satisfação dos consumidores no mercado livre, em relação aos serviços da distribuidora?

10.Questão 5: Classifique os aspectos apresentados abaixo de acordo com sua influência na satisfação do consumidor (do mais influente para o menos influente).

Resolutividade de demandas por parte da distribuidora

Preço da energia (tarifa de energia + impostos + encargos setoriais + bandeira tarifária)

Efetividade dos canais de atendimento (funcionamento adequado)

Continuidade (interrupções no fornecimento)

Cumprimento dos prazos pela distribuidora

Conformidade (tensão de fornecimento)

Nível de esforço para acessar a distribuidora

Nível de confiança no órgão regulador

Cálculo correto da fatura (leitura, medição, faturamento etc.)

11. Questão 6: Que outros aspectos influenciam a satisfação do consumidor com o serviço de distribuição de energia elétrica?

12. Questão 7: Questões conjunturais (pandemia, lockdowns) podem ter afetado a satisfação dos consumidores? Que evidências podem ser apresentadas sobre o tema?

13. Questão 8: Quais as explicações para o fato de que a redução do número de reclamações que compõem o FER é acompanhada de um aumento das reclamações na ouvidoria das distribuidoras e da ANEEL?

14. Questão 9: A metodologia de cálculo do FER, que leva em conta apenas as reclamações procedentes está adequada?

**Sim, está devem ser consideradas apenas reclamações procedentes.**

Não, deveriam ser consideradas todas as reclamações (procedentes e improcedentes).

15. Questão 10: Além das reclamações, quais outras demandas devem ser consideradas na medição do desempenho da distribuidora no atendimento a seus consumidores?

16. Questão 11: De que forma a ANEEL poderia atuar para evitar que a distribuidora classifique inadequadamente as reclamações dos consumidores?

17. Questão 12: Quais as alternativas não regulatórias para mitigar os problemas relacionados à classificação e ao tratamento inadequado das reclamações?

## **Questões relativas à qualidade comercial**

18. Questão 13: Como melhorar o incentivo regulatório para que as distribuidoras registrem e tratem adequadamente as reclamações recebidas, focando seu atendimento na solução dos problemas do consumidor e na melhoria contínua dos seus processos?

19. Questão 14: Quais parâmetros deveriam ser utilizados para a criação de um indicador que meça a satisfação geral do consumidor com o atendimento recebido para sua demanda junto à distribuidora?

20. Questão 15: Quais indicadores/parâmetros deveriam ser utilizados como incentivo econômico para as distribuidoras melhorarem a satisfação do consumidor?

21. Questão 16: Os incentivos econômicos, sejam punitivos ou compensatórios, estão adequados?

Em caso negativo, quais incentivos poderiam ser criados, ampliados ou eliminados?

Sim

Não

22. Questão 16 (cont.): Quais incentivos econômicos poderiam ser criados, ampliados ou eliminados?

23. Questão 17: Que medidas, regulatórias ou não, podem ser adotadas como forma de assegurar o bom atendimento comercial das distribuidoras e, conseqüentemente, a satisfação do consumidor?

### Questão relativa à qualidade técnica

24. Questão 18: Em que pese as mudanças regulatórias recentes, que buscaram implantar aperfeiçoamentos e incentivar a uniformidade na qualidade do fornecimento, que outras medidas a ANEEL poderia implementar para melhorar a satisfação do consumidor com a qualidade percebida na continuidade e conformidade do fornecimento de energia?

### Questões relativas ao faturamento

25. Questão 19: De que forma a ANEEL ou as distribuidoras poderiam atuar para melhorar a transparência nas tarifas e minimizar reclamações evitáveis, decorrentes de “custos” sobre as quais não têm ingerência?

26. Questão 20: De que forma as tarifas homologadas pela ANEEL interferem na satisfação dos consumidores?

27. Questão 21: Como a regulação poderia incentivar que os investimentos realizados pelas distribuidoras que eventualmente impliquem em aumentos tarifários sejam realizados de maneira mais efetiva para melhorar a satisfação dos consumidores finais?

28. Questão 22: Como incentivar as distribuidoras a melhorarem seus processos de faturamento de maneira a reduzir erros de cobrança e melhorar a satisfação dos consumidores?

### Questões relativas ao nível de confiança no órgão regulador

29. Questão 23: A ANEEL deveria mudar a forma como conduz o processo de tratamento das reclamações registradas em sua Ouvidoria com o intuito de melhorar a satisfação do consumidor de energia e a efetividade na solução dos problemas?

Sim, é necessária uma nova forma de tratar as reclamações

Não, o modelo de caminho do entendimento está adequado.

30. Questão 24: Que aperfeiçoamentos adicionais podem ser feitos ao modelo de “caminho do entendimento”?

31. Questão 25: Considerando que a Ouvidoria Setorial da ANEEL avalia a conformidade regulatória do tratamento da reclamação e que o mercado de distribuição é um monopólio natural, como incentivar as distribuidoras a serem mais efetivas na solução dos problemas que foram registrados na Agência?

32. Questão 26: Que medidas devem ser tomadas pela Agência para melhorar a nota média de atendimento de sua ouvidoria?

33. Questão 27: Há formas de atuação de ouvidoria de outras Agências Reguladoras ou outras instituições governamentais em que a ANEEL deva se espelhar para aprimorar seus processos? Quais? Por quê?

34. Questão 28: O modelo de fiscalização responsiva adotado pela ANEEL tem sido efetivo?

Sim, é necessária uma nova forma de tratar as reclamações

Não, deveria ser aperfeiçoado.

35. Questão 28 (Cont.): De que forma o modelo de fiscalização responsiva adotado pela ANEEL deveria aperfeiçoado?

36. Questão 29: Os instrumentos de enforcement atuais são suficientes para permitir à fiscalização atuar de forma responsiva e tempestiva?

Sim

Não

37. Questão 29 (cont.): Como os instrumentos da fiscalização poderiam ser melhorados?

38. Questão 30: Que outros temas poderiam ser abordados visando melhorar a satisfação dos consumidores?

## **Contribuições Gerais**

39. Utilize este espaço para apresentar suas contribuições adicionais sobre o assunto.

## Resposta CONCEN

Estou de acordo e declaro que estou ciente.

Rosimeire Cecília Costa

Conselho de Consumidores da Energisa Mato Grosso do Sul

### Associação ou Conselho de consumidores

Sim, todos os consumidores deveriam participar das pesquisas.

O método de pesquisa atual é utilizado internacionalmente para medição de satisfação do consumidor é utilizado em vários setores econômicos mundo afora. Periodicamente, em função das mudanças evolutivas da sociedade e dos costumes, torna-se importante que o modelo seja atualizado por meio de pesquisa qualitativa, segmentada por classe de consumidores, para que se realizem os devidos ajustes na ponderação dos pesos dos atributos de cada constructo;

Não há necessidade de se medir os níveis de satisfação dos consumidores com geração distribuída de maneira isolada dos demais. Visto que esses prosumidores não pagam pelos custos tarifários o foco de suas necessidades deve ser diferente, por isso, sua pesquisa qualitativa resultará em diferentes ponderações entre os constructos.

Não há necessidade de se medir os níveis de satisfação dos consumidores livres de maneira isolada dos demais. Visto que esses consumidores só pagam parte dos custos tarifários o foco de suas necessidades deve ser diferente, por isso, sua pesquisa qualitativa resultará em diferentes ponderações entre os constructos.

Continuidade (interrupções no fornecimento)

Conformidade (tensão de fornecimento)

Preço da energia (tarifa de energia + impostos + encargos setoriais + bandeira tarifária)

Nível de esforço para acessar a distribuidora

Efetividade dos canais de atendimento (funcionamento adequado)

Resolutividade de demandas por parte da distribuidora

Cálculo correto da fatura (leitura, medição, faturamento etc.)

Cumprimento dos prazos pela distribuidora

Nível de confiança no órgão regulador

A satisfação é um estado de espírito e a nossa percepção é de que a influência maior na insatisfação dos consumidores é pela falta de energia, que no modelo de distribuição aéreo é fortemente influenciado por condições atmosféricas. Porém quando estas condições são atendidas o custo da energia é tem o maior efeito na satisfação. Também outros aspectos do dia a dia podem influenciar, por isso um aspecto importante é a periodicidade com que as avaliações são executadas.

Sim, muitos outros aspectos externos ao fornecimento de energia elétrica também influenciam a satisfação de cada consumidor de maneira diferente. A satisfação é influenciada por aspectos conjunturais e a forma de minimizá-los é aumentar o número de pesquisas realizadas, já que a avaliação de satisfação é uma fotografia do momento em que o consumidor foi abordado na ocasião da avaliação. Até aspectos climáticos de mais ou menos chuvas influem no senso de satisfação do consumidor.

Estes resultados gerais são diferentes em cada área de concessão e devem ser avaliados os parâmetros que influenciaram as reclamações em cada distribuidora.

Sim está adequada. Devem ser consideradas apenas reclamações procedentes.

Tempo de espera de obras, além do prazo regulatório da Aneel, tem sido uma grande apreensão, mas é apenas um dos itens avaliados. Outros são os valores elevados apresentados nos custos das obras que implicam em remuneração tarifária e aumento dos valores específicos na participação financeira.

Essencial que exista uma fiscalização das informações e penalização das classificações equivocadas.

Importante implementação de relatórios sistemáticos. Premiação das distribuidoras que melhor respondem é um instrumento importante de motivação.

O incentivo regulatório na forma de tarifa não deve ser implementado pois trata-se de uma obrigação de bem atender o consumidor. Deve existir o reconhecimento formal, através de indicadores, das melhores distribuidoras.

Satisfação vem de menores tempos de espera no atendimento seja presencial seja telefônico, seja nos aplicativos e principalmente na solução dos problemas do consumidor. Também é importante que exista agilidade nas novas ligações ou relições.

O incentivo regulatório na forma de tarifa não deve ser implementado pois trata-se de uma obrigação de bem atender ao consumidor. Considerando que nos processos de revisão e reajuste tarifário são utilizados indicadores de qualidade (DEC), outros critérios para incentivo do bom atendimento, entre eles o telefônico e o da frequência equivalente de reclamação (FER) bem como o índice Aneel de satisfação do consumidor (IASC) e que as distribuidoras recebem uma remuneração adequada dos custos operacionais, novos incentivos são desnecessários.

Não

<p>Não existe necessidade de novos incentivos.</p>
<p>Fiscalização periódica, presencial e dos bancos de dados associados ao atendimento comercial, é o instrumento mais adequado para impulsionar a melhoria dos resultados das distribuidoras.</p>
<p>Conforme já expusemos nesta contribuição, julgamos que a melhoria satisfação do consumidor com a qualidade percebida na continuidade e conformidade do fornecimento de energia ocorrerá quando o acompanhamento ocorrer de acordo com as exigências de cada uma das classes de consumidores.</p>
<p>A insatisfação muitas vezes advém de ausência de informações fidedignas da realidade. Tarifas são consequência de custos de geração, transmissão, distribuição e encargos. A transparência no cálculo e aprovação regulatória deve ser total. O subsidiômetro implementado pela Aneel é um bom exemplo dessa transparência e deve ser incentivado inclusive com o uso da TV aberta e rádio, acessíveis a praticamente toda a população do país.</p>
<p>O modelo dos constructos do IASC reflete bem a relação entre o preço do valor faturado e a qualidade percebida pelo consumidor. Cada classe de consumo em cada distribuidora tem diferentes relações entre esses fatores.</p>
<p>Sugerimos a criação de mecanismos adicionais aos existentes, de modo a incentivar a realização de investimentos nos conjuntos elétricos onde os indicadores de satisfação de consumidores para determinadas classes de consumidores estejam abaixo das metas previstas. Como exemplo, uma obra significativa de melhoria de rede ou linhas em um circuito rural ou industrial poderia ser priorizada mesmo que os indicadores DEC e FEC atendam os limites regulatórios, mas, os de satisfação de consumidores rurais ou industriais, respectivamente, estejam abaixo de limites mínimos.</p>
<p>Entendemos que a fiscalização mais intensa, por meio de análise de dados e com foco na detecção de erros de cobrança, em conjunto com critérios de dosimetria mais severos, poderá levar a um menor número de erros e, conseqüentemente, melhoria na satisfação dos consumidores.</p>
<p>o Não, o modelo de caminho do entendimento está adequado.</p>
<p>O modelo do "caminho do entendimento" estabelecido pela Aneel está adequado.</p>
<p>Com a fiscalização mais intensa, por meio de análise de dados e com foco na efetividade da solução dos problemas registrados na ANEEL, em conjunto com critérios de dosimetria mais severos, poderão levar à melhoria dos problemas registrados na Agência e, conseqüentemente, aumentar a satisfação dos consumidores.</p>
<p>O atual modelo de premiação, adotado pela Aneel, é bem adequado para que a nota média de atendimento da ouvidoria se eleve. Aneel deve estimular a competição.</p>

A Aneel já é referência de regulação no tema da satisfação do consumidor e no modelo de obrigatoriedade de incluir uma ouvidoria no organograma da distribuidora. Sendo a única agência reguladora brasileira que a 23 anos realiza, premia e inclui nas tarifas os efeitos da pesquisa anual de satisfação do consumidor de energia elétrica.

Sim são suficientes, mas não deve ocorrer contingenciamento da TFSEE - Taxa de Fiscalização dos Serviços de Energia Elétrica que já é regularmente recolhida na tarifa e deve ser integralmente revertida para atividades de regulação e fiscalização.

o Sim

Não aplicável.

A satisfação é um estado de espírito com muitas variáveis que devem ser adequadamente avaliadas. Mas, um ponto que é fundamental, é que ela representa uma fotografia do momento em que foi realizada e, portanto, pode mudar várias vezes durante o mesmo ano. Recomendamos que a nova metodologia preveja uma realização de pesquisa de satisfação de maneira mais atualizada através do uso de modelos de pesquisa à distância e de periodicidade mensal ou no máximo bimensal.







