



22ª Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

ABRADEE

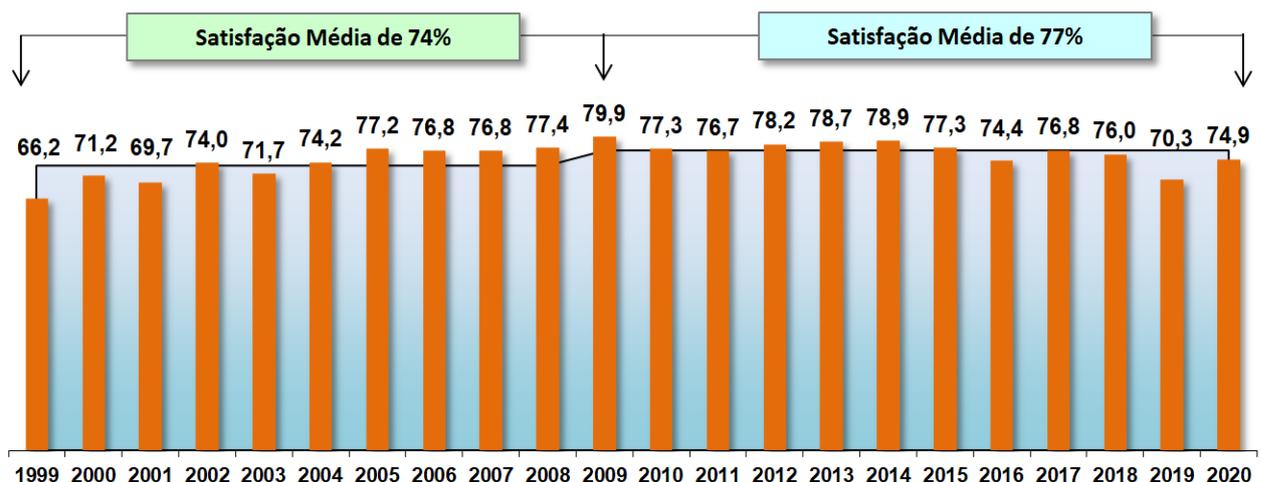
Cresce a satisfação dos consumidores em relação ao serviço de energia durante a pandemia

22ª edição da pesquisa anual realizada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica aponta crescimento no índice de satisfação com a qualidade percebida em 2020.

Brasília, 08 de fevereiro de 2020- A 22ª edição da Pesquisa de Satisfação do Cliente Residencial da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) realizada pelo Instituto Innovare, entre os meses de junho e outubro de 2020, apontou a média de satisfação de 74,9%, dentre os 23.600 consumidores pesquisados em 856 municípios, em todas as regiões brasileiras. A região Sul foi a que apresentou o maior índice, com 82% no Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP).

Para medir a satisfação do cliente, a pesquisa avaliou 29 itens dentre questões de qualidade do serviço, o valor percebido e demais aspectos que, de modo geral, apresentaram uma elevação de mais de pouco mais de 3 pontos percentuais no índice em relação a 2019.

ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial



O levantamento vem apurando, há duas décadas, o ISQP do cliente residencial das companhias, apontando a evolução destes números desde a realização do estudo. Como observa-se no gráfico acima, desde o ano de 2009, a pesquisa aponta uma média de 77% de aprovação, com clientes satisfeitos ou muito satisfeitos com os



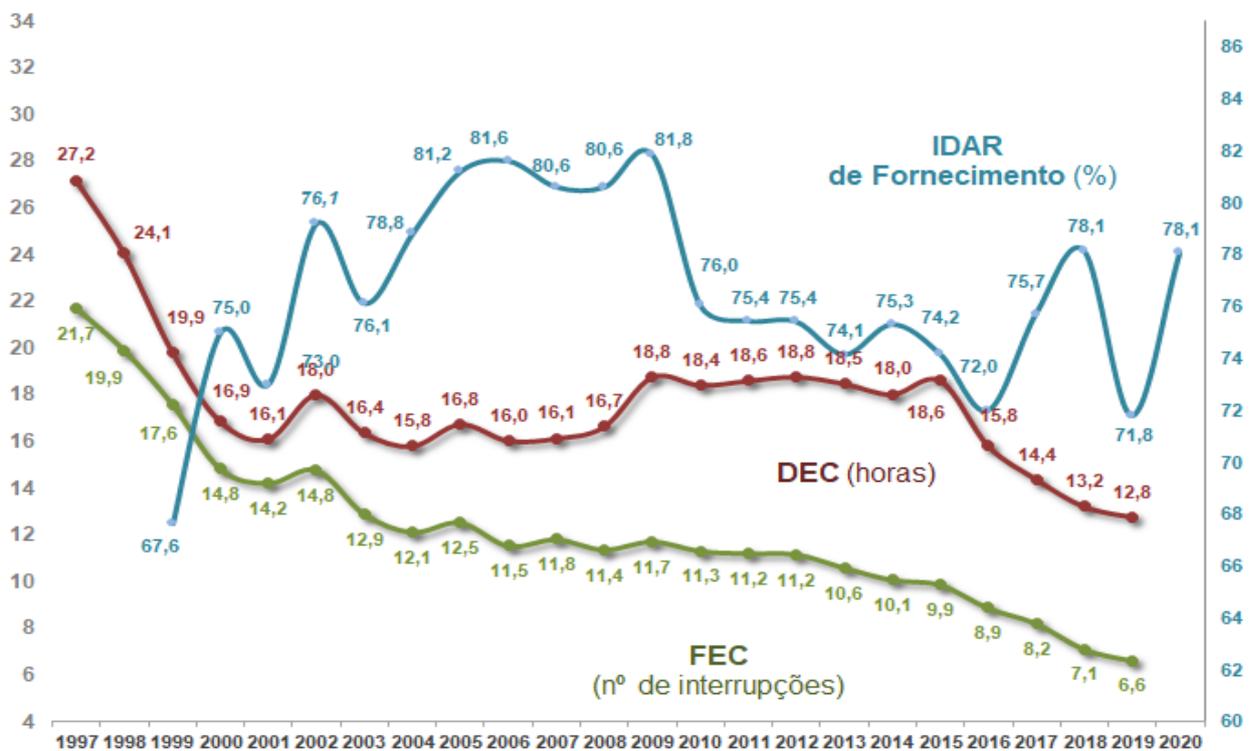
22ª Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

ABRADEE

serviços prestados pelas operadoras (considerando margem de erro de 1,3% para mais ou para menos e nível de confiança de 95%).

A boa percepção do cliente em relação ao serviço prestado vem em conjunto com uma série histórica de duas décadas de redução dos níveis de frequência e de interrupção do fornecimento de energia elétrica (DEC/FEC), conforme ilustra o gráfico abaixo.

Qualidade de Fornecimento: sequência de redução das quedas de energia elétrica ao longo dos últimos anos



Ao longo deste período, o serviço de eletricidade permaneceu disponível por 99,9% do tempo, na média do Brasil. Os números refletem os investimentos que as distribuidoras fazem para a melhoria e o aprimoramento do sistema de distribuição e redes elétricas. Só em 2020, os valores chegaram a R\$ 18 bilhões de reais injetados.

Pandemia da COVID-19 e os Itens avaliados- Em função da Pandemia da COVID-19, as datas e o formato da realização da pesquisa tiveram de ser adaptados. Tradicionalmente, a pesquisa é realizada presencialmente nas residências dos consumidores, no primeiro semestre do ano. Mas em 2020, a apuração foi toda realizada de forma remota, por meio de contato telefônico junto



22ª Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

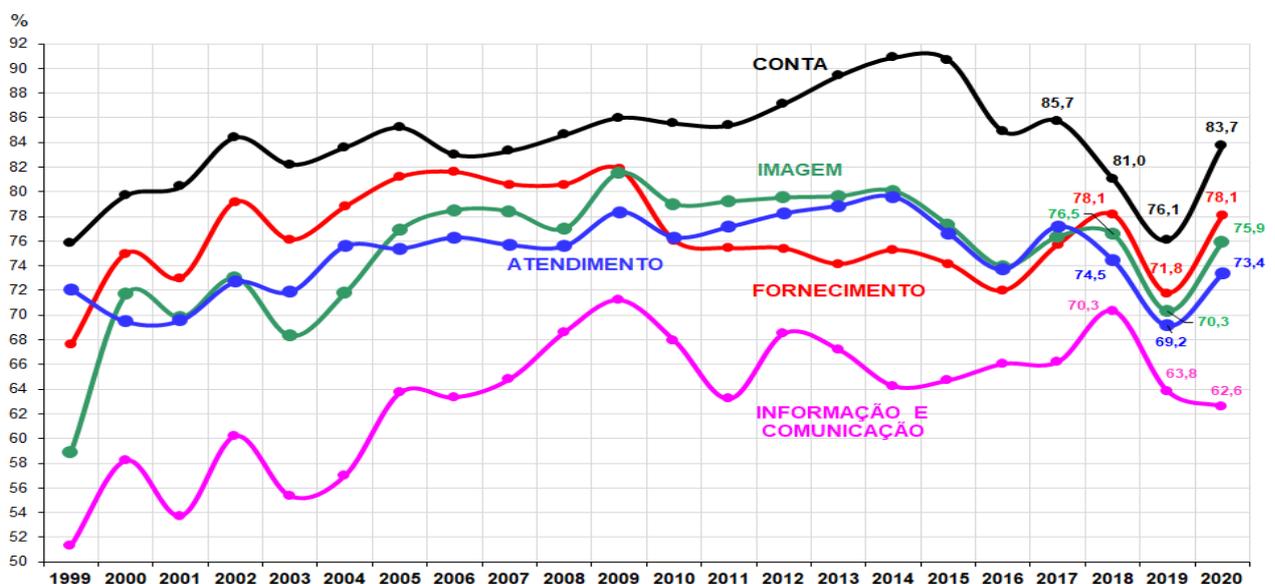
ABRADEE

aos consumidores, e teve de ser aplicada entre os meses de junho a outubro de 2020.

“A pesquisa apontou que, durante a pandemia da Covid-19, em que as pessoas tiveram de se manter mais em casa em função do isolamento social, e as distribuidoras remanejar seus serviços atender às recomendações sanitárias, a população percebeu que foi bem atendida e que não ficou descoberta nesse período tão delicado na vida de todos”, observa Marcos Madureira, presidente da ABRADDEE que destaca o empenho das distribuidoras na adequação da prestação dos serviços à população e os esforços das equipes de campo que tiveram de se manter nas ruas para que ninguém ficasse desassistido durante a pandemia.

O novo formato trouxe à pesquisa um perfil de respondentes um pouco diferente da média histórica, com mais pessoas do sexo masculino e com maior escolaridade. São vários os aspectos que influenciam na qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras, por isso, para que se tenha um levantamento amplo e mais completo da opinião dos consumidores em relação à prestação do serviço de distribuição, foram avaliadas diferentes áreas como o Atendimento ao Cliente; Qualidade do Fornecimento de Energia; Informação e Comunicação; a Imagem Institucional e a Conta de Luz, somando 29 itens pesquisados por meio do questionário.

O item que teve a melhor avaliação dos clientes foi o que afere a conta de luz, com 83,7% dos consumidores satisfeitos. Neste quesito é levado em conta o prazo de entrega, vencimento, localidade para pagamento, entendimento das informações e dados sem erros. Em seguida, o item fornecimento (com avaliação de 78,1) foi o melhor avaliado. Neste quesito são observadas as frequências das quedas de energia, o tempo de duração destas quedas e as variações da voltagem.



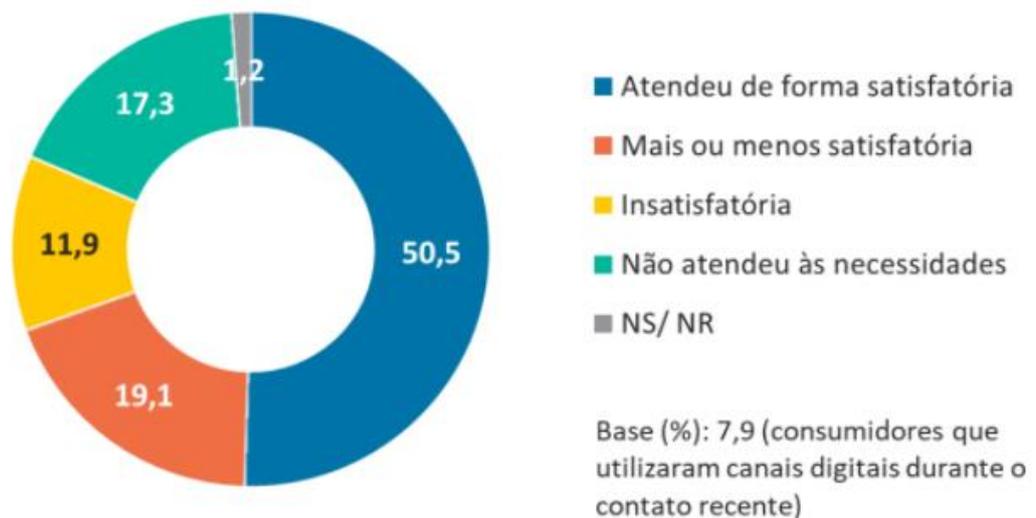


22ª Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

ABRADEE

Embora a informação e comunicação tenham sido o único item que apresentou queda em relação ao ano anterior, no ano em que o atendimento ao cliente teve de ser totalmente remoto, sem contato presencial, cresceu a utilização dos canais digitais. As avaliações que consideraram insatisfatória e de não atendimento às suas necessidades foram de apenas 29,2% dos respondentes.

Avaliação dos serviços prestados por canais digitais (%)

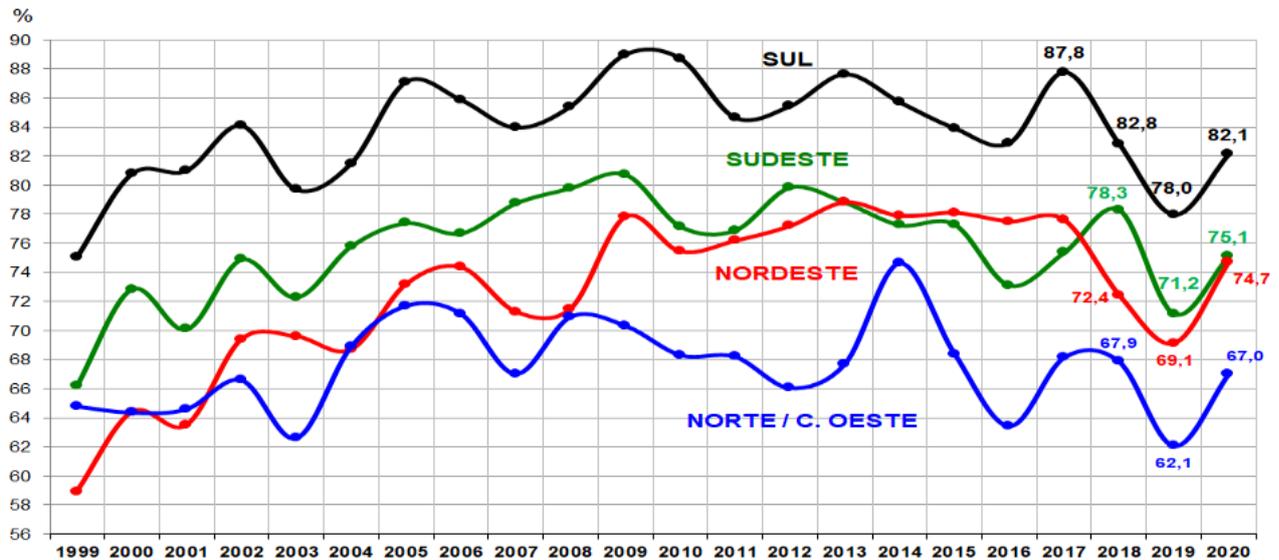


ISQP por Região- Em relação ao ISQP no recorte por região, a região Sul é a que mostra consumidores mais satisfeitos com índice de 82,1%.

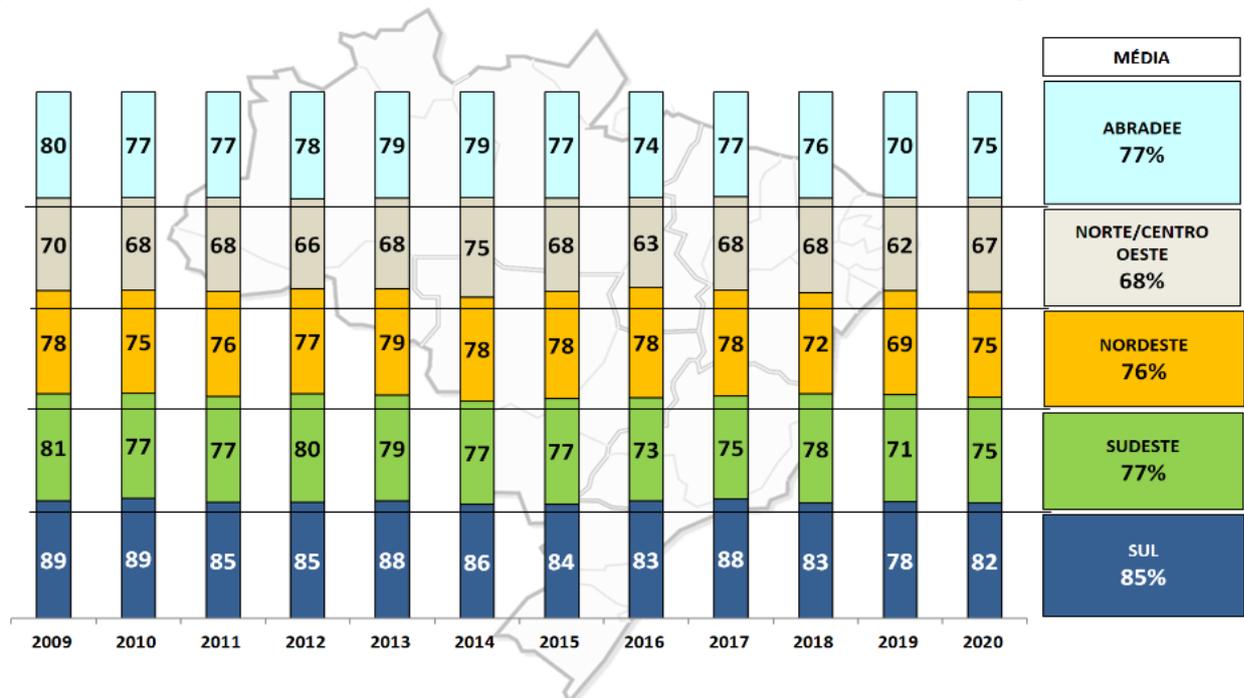


22ª Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

ABRADEE



A média nacional e das regiões brasileiras continuam apresentando uma sustentação de 77% nos últimos 12 anos, com destaque para a Região Sul, em que a média deste mesmo período manteve-se em 85% da satisfação.



Sobre a Pesquisa de Satisfação do Cliente Residencial– O levantamento é realizado anualmente pela Abradee, por meio da Innovare Pesquisa, com o apoio das empresas de distribuição de energia elétrica associadas à entidade, que em conjunto, atendem cerca de 99,8% dos consumidores do País. A pesquisa é realizada desde 1999, partindo de um questionário com cerca de 70 perguntas utilizadas no cálculo do ISQP e demais indicadores da pesquisa.



22ª Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

ABRADEE

O objetivo do estudo é 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 tem mantido os investimentos em modernização e melhorias de seus processos e práticas.