

Ofício Circular nº 16/2020-SMA/ANEEL

Brasília, 01 de dezembro de 2020.

Aos Senhores

Dirigentes das Concessionárias e Permissionárias de Distribuição

Lista de destinatários em anexo (presidentes das concessionárias e permissionárias de distribuição)

**Assunto: Pesquisa de Satisfação - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2020.**

Senhor(a) Presidente(a),

1. Informamos que a etapa de campo da 21ª pesquisa para apuração do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2020, cujo objetivo é avaliar, a partir da percepção do consumidor residencial, o grau de satisfação em relação ao serviço público de energia elétrica, está sendo realizada desde 17 de novembro de 2020 pela empresa **Qualitest Inteligência em Pesquisa**, com previsão de término em 3 de março de 2021. Até esta data, serão aplicados 29.098 questionários nos 612 municípios sorteados pela ANEEL para as áreas de concessão e de permissão das 104 distribuidoras de energia elétrica.

2. A listagem completa dos referidos municípios pode ser consultada na página eletrônica da ANEEL, [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br), no seguinte caminho: Espaço do Consumidor / Como está sua Distribuidora? / Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC) / Pesquisa Iasc 2020 / Lista de municípios sorteados.  
(link de acesso: [Lista de municípios sorteados](#) ou [Municípios no mapa](#)).

3. A pesquisa consiste na realização de entrevista domiciliar presencial nos setores censitários sorteados por município pela **Qualitest Inteligência em Pesquisa**. Para isso, até o momento a empresa já contratou 109 entrevistadores. Cada um deles porta uma “**Nota de esclarecimento aos consumidores**”, modelo em anexo, que contém, além da motivação dessa pesquisa, os contatos para que os consumidores residenciais possam checar o nome completo e o CPF do entrevistador que o está abordando, em uma listagem disponível para os teleatendentes da ANEEL no **167**.

4. Pelo exposto, tendo em vista a segurança dos consumidores que receberão pessoas desconhecidas em suas residências, solicitamos seu apoio para a devida divulgação da pesquisa Iasc 2020 junto às áreas de atendimento dessa distribuidora (canal presencial, virtual e/ou telefônico) e, caso necessário, orientar o consumidor sobre a possibilidade de obter informações sobre os dados cadastrais dos entrevistadores da **Qualitest** que estarão atuando em campo por meio do número **167** da ANEEL.

5. Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos no e-mail [pesquisa\\_iasc@aneel.gov.br](mailto:pesquisa_iasc@aneel.gov.br), ou por meio do telefone (61) 2192-8915 (Sr. Leonardo Finamore Ivo).

Atenciosamente,

*(Assinado digitalmente)*

ANDRÉ RUELLI

Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública



## NOTA DE ESCLARECIMENTO AOS CONSUMIDORES

Sua participação é muito importante nesta pesquisa que tem por objetivo avaliar, a partir da percepção dos consumidores, o grau de satisfação com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica.

O Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC, calculado anualmente pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL desde 2000, retrata a sua opinião sobre as distribuidoras e tem como objetivo principal estimular a melhoria contínua dos serviços. Mas não é só isso! As informações obtidas também auxiliam a Agência na identificação das empresas que devem participar do Plano de Resultados (para ajustes e correções de procedimentos), além de integrar o mecanismo de incentivo na política tarifária definida pela ANEEL.

Em 3 de novembro de 2020, a ANEEL contratou a empresa **Qualitest – Inteligência em Pesquisa** para a realização da coleta de dados junto a consumidores de energia elétrica de 29.098 residências de 612 municípios de todo o país. Embora nem todos os 5.570 municípios brasileiros recebam a visita dos entrevistadores, a dinâmica do sorteio dos municípios contempla uma amostra que alcança consumidores de todas as 104 distribuidoras concessionárias e permissionárias de energia elétrica do país.

A coleta de dados nos domicílios (presencial) dos municípios sorteados está prevista para o período de 18/11/2020 a 03/03/2021. A lista completa desses municípios está disponível no seguinte caminho na página oficial da ANEEL: Espaço do Consumidor/Como Está sua Distribuidora?/Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC)/Pesquisa IASC 2020.

Para sua comodidade e segurança, os profissionais da Qualitest devem estar identificados com crachá com foto e em virtude da pandemia estarão observando todas as cautelas sanitárias recomendadas, tais como uso obrigatório de máscara, distanciamento e álcool em gel. Além disso, destaca-se que, prioritariamente, os deslocamentos das equipes de campo serão realizados com veículo de uso exclusivo da equipe.

Caso ainda persista qualquer dúvida, o(a) senhor(a) poderá contatar diretamente a ANEEL, em Brasília, por meio do telefone **167**, cuja ligação de telefones fixos ou móveis é gratuita, e confirmar as informações contidas neste comunicado.

Persistindo a dúvida quanto à realização da pesquisa, entre em contato com a coordenação da pesquisa em Brasília, que poderá ser feita por meio do telefone fixo: (61) 2192 8915, em horário comercial. Fora desse horário, as dúvidas podem ser encaminhadas para o e-mail: pesquisa\_iasc@aneel.gov.br.

Agradecemos antecipadamente por sua atenção, que contribuirá para a melhoria dos serviços de energia elétrica em nosso país.

Brasília, 9 de novembro de 2020.

**AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL**



GAN - Quadra 603 / Módulo "I" e "J"

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR:  
ANDRE RUELLI

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação 8DF30AE9005921BB

<b>CONCESSIONÁRIAS</b>
CEPISA Equatorial
Amazonas Distribuidora de Energia
CEA - Companhia de Eletricidade do Amapá
CEB Distribuição S.A.
Celesc Distribuição S.A.
Cemig Distribuição S.A.
Centrais Elétricas de Carazinho S.A.-Eletrocar
Centrais Elétricas de Rondônia- CERON
Centrais Elétricas do Pará S.A.-CELPA
Companhia Campolarguense de Energia-Cocel
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia-COELBA
Companhia Energética de Alagoas CEAL
Companhia Energética de Pernambuco-CELPE
Companhia Energética do Maranhão-Cemar
Companhia Energética do Rio Grande do Norte-Cosern
Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica-CEEE-D
Companhia Hidroelétrica São Patrício-Chesp
Companhia Sul Sergipana de Eletricidade-Sulgipe
Cooperativa Aliança-Cooperaliança
Copel Distribuição S.A.
CPFL Paulista
CPFL Piratininga
CPFL Santa Cruz
Departamento Municipal de Energia de Ijuí-Demei
DME Distribuição S/A - DMED
EDP Distribuição São Paulo
EDP Espírito Santo Distribuição de Energia Elétrica S.A.
Elektro Redes S.A.
ELETROACRE- Companhia de Eletricidade do Acre
Empresa Força e Luz de Urussanga Ltda.-EFLUL
Empresa Força e Luz João Cesa Ltda-EFLJC
Empresa Luz e Força Santa Maria S.A.-ELFSM
Enel Distribuição Ceará
Enel Distribuição Goiás
Enel Distribuição Rio
Enel Distribuição São Paulo
Energisa Borborema-Distribuidora de Energia S.A.-EBO
Energisa Mato Grosso do Sul - Distribuidora de Energia S.A.-EMS
Energisa Mato Grosso-Distribuidora De Energia S.A.-EMT
Energisa Minas Gerais - Distribuidora de Energia S.A.-EMG
Energisa Nova Friburgo-Distribuidora de Energia S.A.-ENF
Energisa Paraíba-Distribuidora de Energia S.A.-EPB
Energisa Sergipe-Distribuidora de Energia S.A.-ESE
Energisa Sul Sudeste - Distribuidora de Energia S.A.
Energisa Tocantins-Distribuidora de Energia S.A.-ETO
Força e Luz Coronel Vivida Ltda-Forcel
Hidropan Distribuidora de Energia S.A.
Iguaçu Distribuidora de Energia Elétrica Ltda.-Ienergia
Light Serviços de Eletricidade S.A.
MUX Energia
Nova Palma Energia
RGE - Rio Grande Energia S/A.
Roraima Energia

<b>PERMISSIONÁRIAS</b>
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Arapoti - Ceral-Dis
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Castro - Castro-Dis
Cooperativa de Eletrificação Rural Cachoeiras Itaboraí Ltda. – Cerci
Cooperativa de Eletrificação Rural de Araruama Ltda. - Ceral Araruama
Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda. – Ceres
Cooperativa de Distribuição de Energia - Creluz-D
Cooperativa de Distribuição de Energia Entre Rios Ltda. – Certhil
Cooperativa de Distribuição de Energia Fontoura Xavier – Cerfox
Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda. - Cermissões
Cooperativa Distribuidora de Energia Fronteira Noroeste - Cooperluz
Cooperativa Regional de Distribuição de Energia do Litoral Norte - Coopernorte
Cooperativa Regional de Eletrificação Rural do Alto Uruguai – Cral
Cooperativa Regional de Eletrificação Rural Fronteira Sul Ltda. - Coopersul
Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda. - Ceriluz
Cooperativa Regional de Energia Taquari Jacuí - Certaja Energia
Coprel Cooperativa de Energia – Coprel
Cooperativa de Eletrificação Sul Catarinense – Cersul
Cooperativa de Eletricidade de Gravatal – Cergral
Cooperativa de Eletricidade de Paulo Lopes – Cerpalo
Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero – Cegero
Cooperativa de Eletricidade Grão Pará – Cergapa
Cooperativa de Eletricidade Jacinto Machado – Cejama
Cooperativa de Eletricidade Praia Grande – Ceprag
Cooperativa de Eletrificação Anita Garibaldi Ltda. – Cergal
Cooperativa de Eletrificação de Braço do Norte – Cerbranorte
Cooperativa de Eletrificação Lauro Müller – Coopermila
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica – Cooperzem
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Anitápolis – Ceral
Cooperativa de Energia Treviso – Certrel
Cooperativa de Prestação de Serviços Públicos de Distribuição de Energia Elétrica Senador Esteves Júnior – Cerej
Cooperativa Distribuidora de Energia Vale do Araçá – Ceraçá
Cooperativa Energética Cocal – Coopercocal
Cooperativa Fumacense de Eletricidade – Cermoful
Cooperativa Pioneira de Eletrificação – Coopera
Cooperativa Regional Sul de Eletrificação Rural – Coorsel
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe Ltda. – Cercos
Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Itapeçerica da Serra – Ceris
Cooperativa de Eletrificação e Telefonia Rurais de Ibiúna Ltda. – Cetril
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de São José do Rio Preto Ltda. – Cerrp
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural do Alto Paraíba Ltda. – Cedrap
Cooperativa de Eletrificação e Distribuição da Região de Itariri – Cedri
Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão Ltda. – Cerpro
Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré – Ceripa
Cooperativa de Eletrificação Rural Itu-Mairinque – Cerim
Cooperativa de Energização e de Desenvolvimento do Vale do Mogi – Cervam
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica Salto Donner - Cersad Distribuidora
Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Santa Maria – Codesam
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim - Cemirim
Cooperativa de Distribuição de Energia Teutônia - Certel Energia
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte – Cernhe
Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Das Cruzes – Cermc