

INFORMATIVO DA OUVIDORIA

BRASIL & REGIÕES

Maio/2023

Dados Extraídos em:
03/05/2023

ÍNDICE

Apresentação.....	4
Brasil – Reclamações na Aneel	6
Brasil – Ranking das reclamações por tipologia.....	7
Brasil – Ranking das reclamações por distribuidora.....	8
Brasil – Mapa de calor (densidade das reclamações).....	9
Norte – Reclamações na Aneel.....	10
Norte – Ranking das reclamações por tipologia	11
Norte – Ranking das reclamações por distribuidora	12
Norte – Mapa de Calor (densidade das reclamações).....	12
Nordeste – Reclamações na Aneel.....	13
Nordeste – Ranking das reclamações por tipologia	14
Nordeste – Ranking das reclamações por distribuidora	15
Nordeste – Mapa de Calor (densidade das reclamações)	15
Sudeste – Reclamações na Aneel	16
Sudeste – Ranking das reclamações por tipologia.....	17
Sudeste – Ranking das reclamações por distribuidora.....	18
Sudeste – Mapa de Calor (densidade das reclamações)	18
Sul – Reclamações na Aneel	19
Sul – Ranking das reclamações por tipologia.....	20
Sul – Ranking das reclamações por distribuidora	21
Sul – Mapa de Calor (densidade das reclamações)	21
Centro-Oeste – Reclamações na Aneel.....	22
Centro-Oeste – Ranking das reclamações por tipologia	23
Centro-Oeste – Ranking das reclamações por distribuidora	24
Centro-Oeste – Mapa de Calor (densidade das reclamações)	24
Consumidor.gov – Reclamações.....	26
Consumidor.gov – Informações gerais por distribuidora.....	27
Guia de leitura.....	29

Apresentação

A energia elétrica é um elemento fundamental para o desenvolvimento econômico e social do país, e a qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica é uma questão crucial para a satisfação dos consumidores. As reclamações dos consumidores de energia elétrica são uma forma de medir a qualidade dos serviços prestados e identificar problemas que precisam ser solucionados.

A qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras e a satisfação dos consumidores são objetivos fundamentais da ANEEL – e ambos os temas são constantemente monitorados pela Agência. As reclamações abrangem uma ampla variedade de questões, desde cobranças indevidas, falta de energia, problemas na instalação de medidores, até problemas com o atendimento da distribuidora.

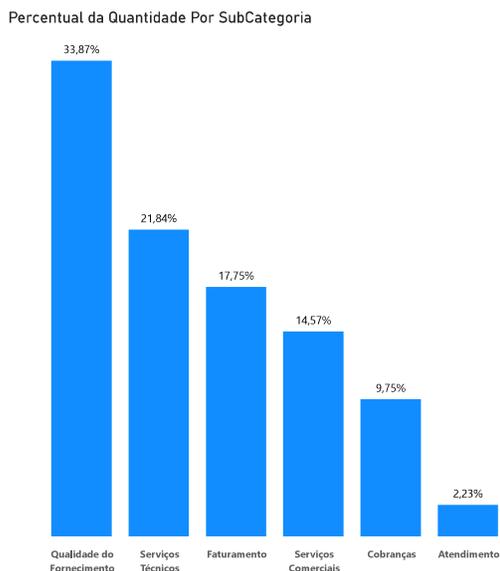
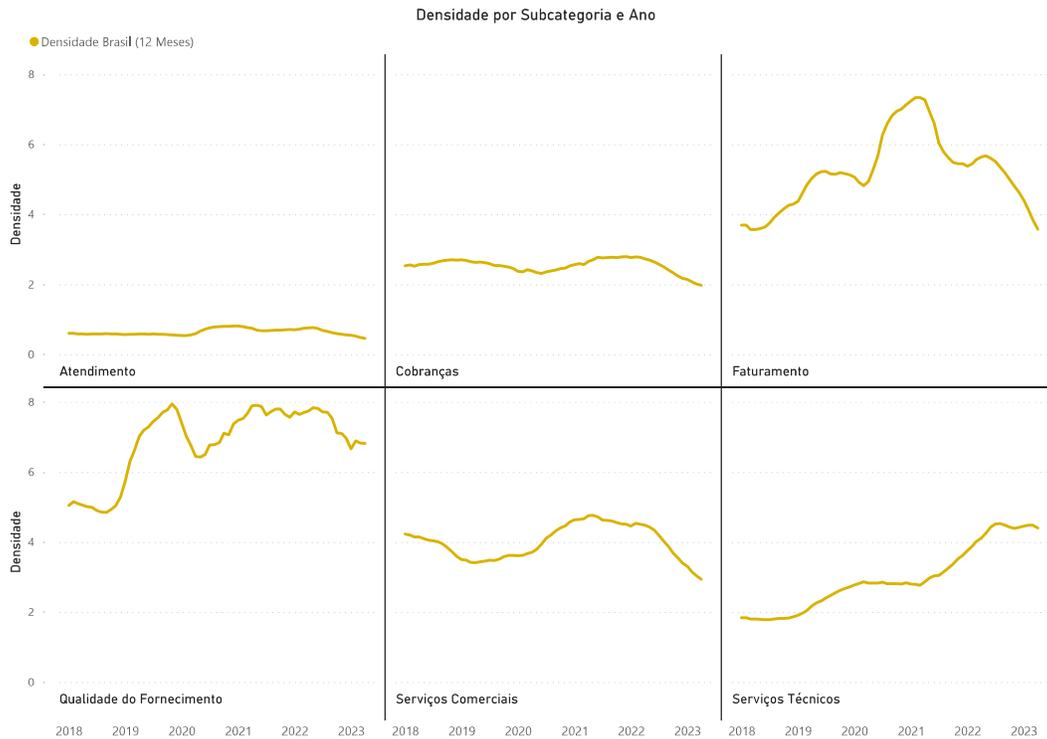
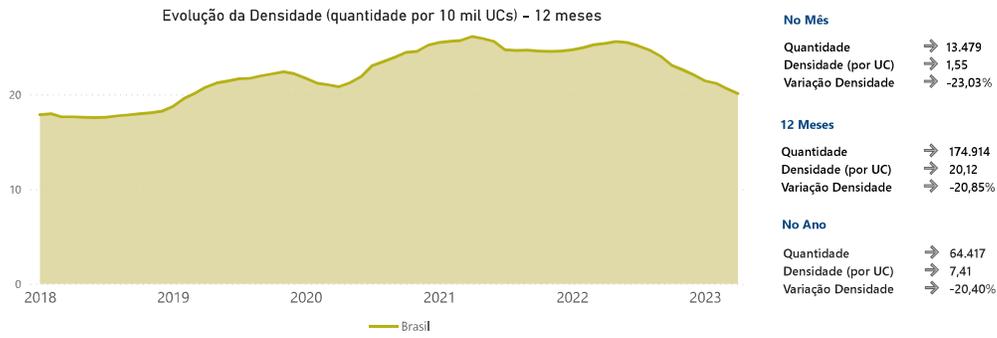
O monitoramento e acompanhamento das reclamações dos consumidores de energia elétrica é fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras.

Ao identificar problemas frequentes, tanto a Aneel quanto as distribuidoras podem tomar medidas para corrigi-los, melhorar a qualidade do atendimento e aumentar a satisfação dos consumidores. Além disso, o acompanhamento das reclamações também pode ajudar as distribuidoras a identificar pontos de melhoria em seus processos internos e a tomar decisões informadas para aprimorar suas operações.

Neste Informativo da Ouvidoria, de periodicidade mensal, o leitor encontrará um panorama da composição das reclamações recebidas pela ANEEL em ciclos de 12 (doze) meses, dispondo do ranking das distribuidoras, além de recortes por tipologias e regiões. Além disso, será possível analisar também os dados sobre as reclamações registradas na plataforma do consumidor.gov, entre outras informações detalhadas no Guia de Leitura.

1ª Seção

Reclamações recebidas pela ANEEL



Brasil - Ranking das Reclamações por Tipologia

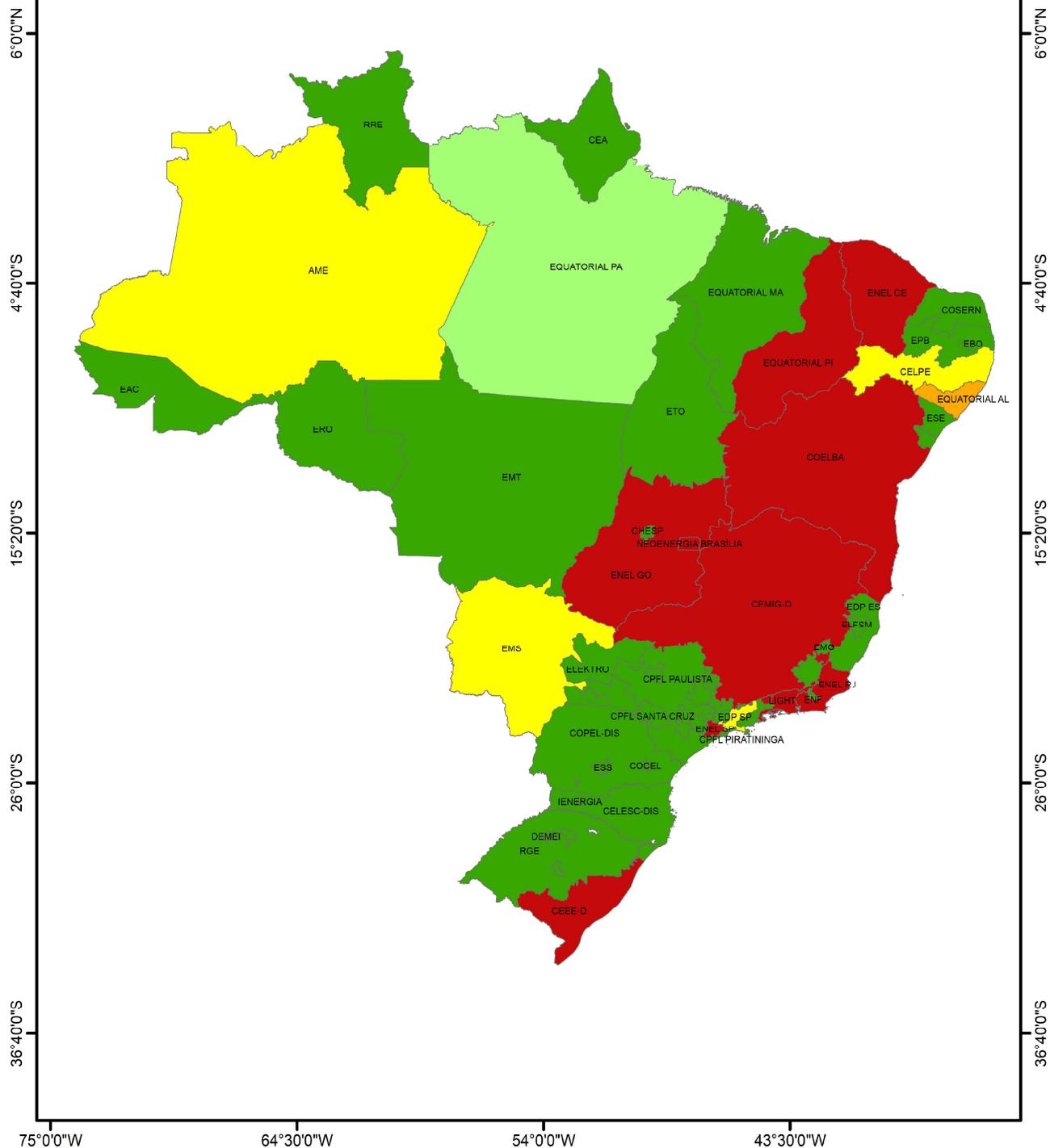
Tipologia	Densidade	%Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	%Var. Qtde	Evolução
Falta de Energia	4,45	-15,84%	1	→ 0	38.641	-15,95%	
Conexão Microgeração	2,09	28,89%	2	↑ 2	18.202	29,02%	
Varição de Consumo	1,71	-45,77%	3	↓ -1	14.814	-45,92%	
Ligação	1,30	-31,01%	4	↓ -1	11.259	-31,12%	
Extensão de Rede	1,03	-6,86%	5	→ 0	8.847	-7,35%	
Oscilação de Tensão	0,99	-8,33%	6	→ 0	8.607	-8,54%	
Fatur Microgeração	0,85	2,03%	7	↑ 1	7.307	1,53%	
Religação	0,74	-28,17%	8	↓ -1	6.431	-28,35%	
Interrup Frequentes	0,73	20,00%	9	↑ 6	6.292	20,28%	
Ressarcimento de Danos	0,61	-15,66%	10	↑ 1	5.318	-15,83%	
Cobrança Irregularidades	0,57	-25,44%	11	↓ -1	4.848	-26,00%	
Entrega da Fatura	0,52	-37,27%	12	↓ -3	4.488	-37,26%	
Cobrança Indevida	0,45	-27,41%	13	↑ 1	3.914	-27,72%	
Alteração de carga	0,43	-1,39%	14	↑ 3	3.735	-1,48%	
Suspensão Indevida	0,43	-32,85%	15	↓ -2	3.739	-32,88%	
Alteração Cadastral	0,34	-50,27%	16	↓ -4	2.966	-50,62%	
Aferição Medidor	0,32	-35,56%	17	↓ -1	2.721	-35,83%	
Relocação Poste/Rede	0,20	-14,71%	18	↑ 2	1.728	-14,79%	
Devol Valores	0,20	20,16%	19	↑ 6	1.702	22,27%	
Atend Telefônico	0,19	-53,56%	20	↓ -2	1.656	-53,57%	
Poda de Árvore	0,19	-15,67%	21	→ 0	1.609	-16,29%	
Fatur por Média	0,17	-54,34%	22	↓ -3	1.507	-54,29%	
Subst Equipamento Rede	0,17	-11,23%	23	↑ 1	1.452	-11,52%	
Atend Presencial	0,16	-25,52%	24	↓ -2	1.395	-25,68%	
Deslig a Pedido	0,14	-33,96%	25	↓ -2	1.188	-35,15%	
Poste em Mau Estado	0,12	-14,44%	26	↑ 2	1.038	-13,64%	
Multa/Auto Religação	0,12	-21,53%	27	↓ -1	737	-33,78%	
Class UC Baixa Renda	0,12	4,72%	28	↑ 1	991	4,87%	
Class UC	0,11	20,24%	29	↑ 2	903	15,18%	
Nenhuma das Anteriores	0,11	-25,21%	30	↓ -3	923	-25,62%	
Participação Financeira	0,10	20,51%	31	↑ 5	857	18,86%	
Atend Digital	0,07	4,52%	32	↑ 6	610	3,21%	
Dificuldade Pagamento	0,06	-42,53%	33	↓ -3	483	-43,44%	
Alteração Data Fatura	0,06	-32,04%	34	↑ 1	434	-34,93%	
Devol Antecipação Obras	0,06	-12,26%	35	↑ 7	272	-35,24%	
2ª Via Fatura	0,05	-38,29%	36	↓ -2	437	-37,75%	
Parcelamento	0,05	-39,31%	37	↓ -4	420	-41,34%	
Defeito/Danos Medidor	0,04	-35,31%	38	↑ 1	357	-35,79%	
Débitos Anteriores	0,04	-47,28%	39	↓ -2	327	-45,77%	
Interrup Programada	0,03	-21,10%	40	↑ 4	295	-14,49%	
Vistoria UC	0,03	-48,27%	41	→ 0	272	-52,36%	
Juros	0,03	-50,80%	42	↓ -2	255	-53,97%	
Tarifas de Energia	0,03	-33,44%	43	→ 0	260	-36,74%	
Iluminação Pública	0,03	18,17%	44	↑ 1	203	15,34%	
Bandeiras Tarifárias	0,02	-81,89%	45	↓ -13	104	-86,11%	
Impostos (ICMS/ISS)	0,01	-12,64%	46	↑ 2	82	-3,53%	
Tarifa Branca	0,01	-33,09%	47	→ 0	68	-47,29%	
Valores Mínimos	0,01	-49,68%	48	↓ -2	58	-57,66%	
Cobranças Diversas	0,01	-19,37%	49	→ 0	51	-22,73%	
Cont Iluminação Pública	0,01	-0,63%	50	↑ 3	21	-32,26%	
Ativ Acessórias	0,01	-3,80%	51	↑ 1	37	-15,91%	
Atend ANEEL	0,01	152,93%	52	↑ 3	2	-75,00%	
Bônus redução consumo	0,01	-18,41%	53	↓ -2	21	-51,16%	
Cobrança	0,01	0,00%	54	↑ 2	1	0,00%	
Ver Nível de Tensão	0,00	-47,75%	55	↓ -5	20	-44,44%	
Aten Agência Estadual	0,00	-35,41%	56	↓ -2	2	-85,71%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 174.914 e teve uma variação de -20,96% em relação aos 12 meses anteriores.

Brasil - Ranking das Reclamações por Distribuidora

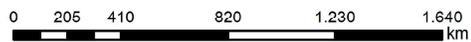
Distribuidora	Densidade	% Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	% Var. Qtde.	Evolução
Enel RJ	75,60	2,63%	1	→ 0	20.048	-0,28%	
Light	57,30	-16,54%	2	→ 0	22.725	-17,80%	
CEEE Equatorial	39,26	-10,73%	3	→ 0	7.188	-8,03%	
Enel CE	25,81	-19,86%	4	↑ 3	9.649	-20,41%	
Enel SP	25,64	-38,31%	5	→ 0	19.879	-37,12%	
Cemig	24,37	-1,66%	6	↑ 5	20.703	-2,18%	
Neoenergia Coelba	23,59	-26,26%	7	↑ 2	14.901	-25,99%	
Enel GO	22,42	-16,59%	8	↑ 2	7.087	-16,19%	
Equatorial PI	21,63	-33,54%	9	↓ -3	2.993	-31,23%	
Neoenergia Brasília	20,79	-52,08%	10	↓ -6	2.350	-51,57%	
Equatorial AL	19,51	-11,39%	11	↑ 2	2.530	-3,55%	
Amazonas Energia	16,42	-48,86%	12	↓ -4	1.620	-47,21%	
Neoenergia Pernambuco	16,41	-19,89%	13	↑ 2	6.308	-19,66%	
EDP SP	16,30	17,58%	14	↑ 11	3.392	21,10%	
Energisa MS	14,62	-29,61%	15	↓ -1	1.467	-31,45%	
Equatorial PA	14,48	-13,71%	16	↑ 1	4.150	-12,63%	
CEA Equatorial	12,68	-15,80%	17	↑ 3	254	-8,96%	
EDP ES	12,14	17,92%	18	↑ 14	2.016	19,15%	
Energisa MG	11,36	-19,92%	19	↑ 3	515	-20,77%	
Neoenergia Elektro	11,13	-33,17%	20	↓ -2	3.104	-33,23%	
RGE	10,23	-35,39%	21	↓ -2	2.924	-35,79%	
CPFL Piratininga	10,17	-27,64%	22	↑ 1	1.900	-32,12%	
CPFL Paulista	9,98	-28,33%	23	↑ 1	4.651	-32,56%	
Energisa RO	9,69	-27,88%	24	↑ 2	648	-27,19%	
Energisa MT	8,96	-37,15%	25	↓ -4	1.304	-38,17%	
Neoenergia Cosern	8,62	-18,38%	26	↑ 4	1.276	-18,93%	
Roraima Energia	8,26	3,28%	27	↑ 10	165	6,45%	
Cocel	8,03	2,78%	28	↑ 11	45	4,65%	
CPFL Santa Cruz	7,96	-17,16%	29	↑ 5	387	-22,29%	
Nova Palma	7,96	-52,87%	30	↓ -14	13	-53,57%	
DCELT	7,71	-68,43%	31	↓ -19	29	-68,82%	
Energisa Sul-Sudeste	7,69	-35,46%	32	↓ -5	620	-35,95%	
Energisa PB	7,65	-28,92%	33	↓ -4	1.152	-27,95%	
Energisa Nova Friburgo	7,54	-33,42%	34	↓ -6	82	-34,40%	
Eletrocar	7,47	-4,84%	35	↑ 3	27	-6,90%	
Energisa TO	7,04	-1,88%	36	↑ 7	433	-2,04%	
Energisa SE	6,44	-22,77%	37	↓ -1	537	-21,49%	
Equatorial MA	5,59	-42,29%	38	↓ -5	1.472	-41,89%	
Energisa Borborema	5,39	-22,10%	39	↑ 5	124	-21,02%	
João Cesa	5,27	2,24%	40	↑ 5	2	0,00%	
Forcel	5,03	-33,61%	41	↓ -1	4	-33,33%	
Copel	5,03	-31,79%	42	→ 0	2.403	-32,23%	
Celesc	4,92	-33,93%	43	↓ -2	1.582	-33,42%	
Energisa AC	4,76	-54,13%	44	↓ -13	134	-53,31%	
Chesp	3,46	-58,94%	45	↓ -10	13	-59,38%	
DMED	3,38	-21,00%	46	↑ 1	28	-20,00%	
Hidropan	3,28	-31,50%	47	↓ -1	6	-33,33%	
Sulgipe	2,34	107,20%	48	↑ 3	38	111,11%	
Demei	2,17	-44,29%	49	↓ -1	7	-46,15%	
Santa Maria	2,08	-30,70%	50	↓ -1	24	-31,43%	
Cooperaliança	1,17	-18,48%	51	↓ -1	5	-16,67%	
Mux Energia		-100,00%	52	→ 0	0	-100,00%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 174.914 e teve uma variação de -20,96% em relação aos 12 meses anteriores.



Densidade de Reclamações

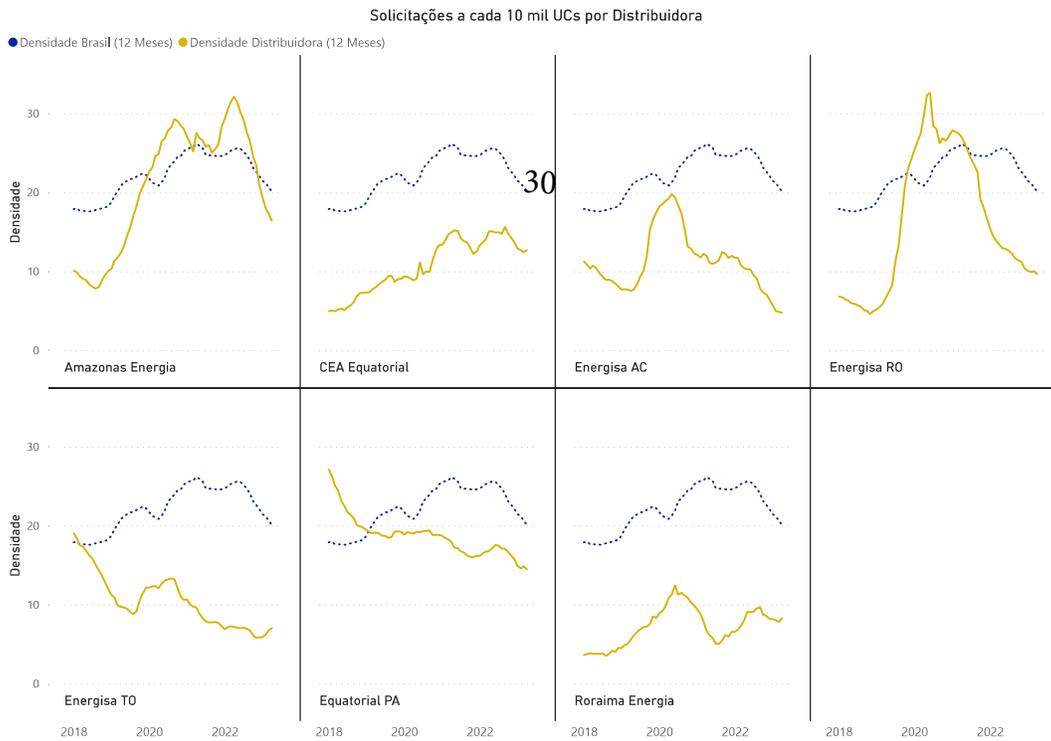
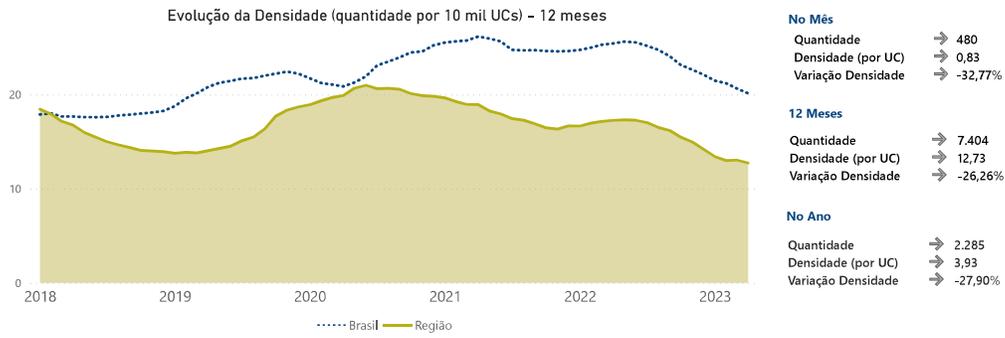
- Até a média Brasil
- Da média até 10% acima da média Brasil
- De 10% acima da média até 25% acima da média Brasil
- De 25% acima da média até 50% acima da média Brasil
- Acima de 50% da média Brasil



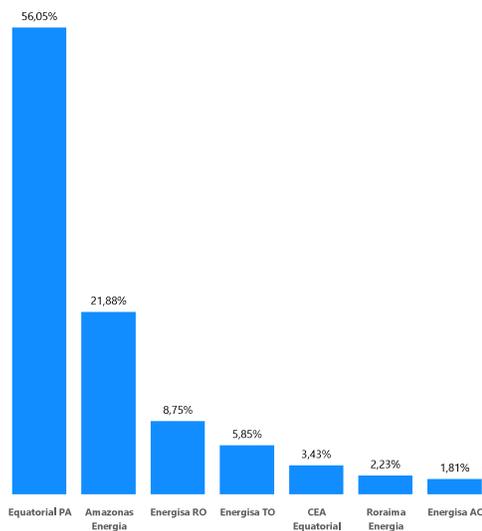
Sistema de Referência:
SIRGAS 2000

Norte

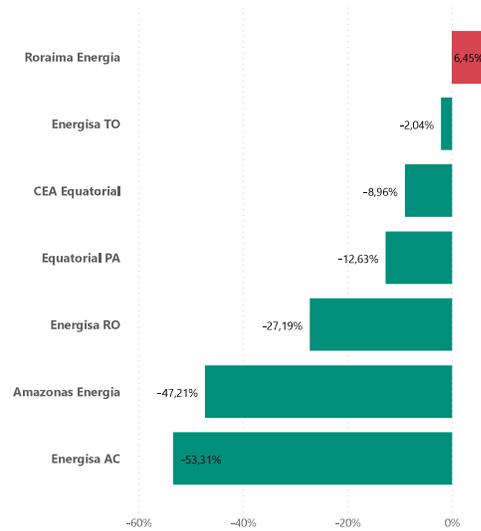
Abr/2023



Percentual da Quantidade por Distribuidora



Varição em Percentual por Distribuidora



Norte - Ranking das Reclamações por Tipologia

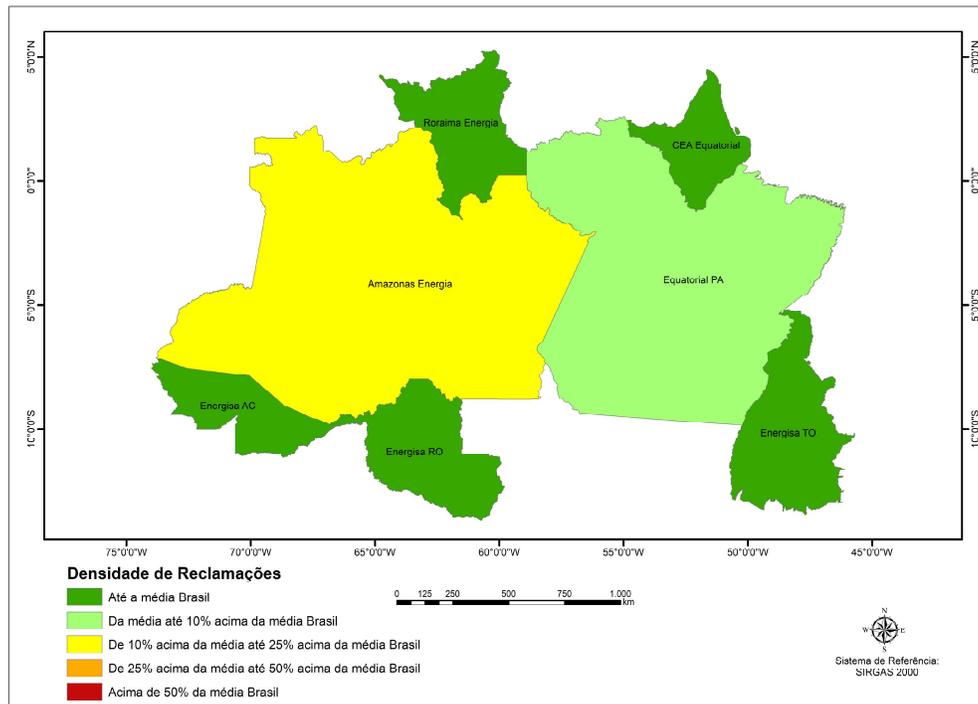
Tipologia	Densidade	%Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	%Var. Qtde	Evolução
Falta de Energia	2,97	-21,56%	1	→ 0	1.728	-20,22%	
Varição de Consumo	1,62	-35,94%	2	→ 0	944	-34,85%	
Conexão Microgeração	1,24	19,84%	3	↑ 1	724	21,89%	
Cobrança Irregularidades	0,79	-59,84%	4	↓ -1	457	-59,16%	
Ligação	0,65	-27,03%	5	→ 0	380	-25,78%	
Fatur Microgeração	0,64	12,16%	6	↑ 2	358	10,15%	
Extensão de Rede	0,63	-8,12%	7	↓ -1	342	-12,98%	
Oscilação de Tensão	0,57	-7,84%	8	↓ -1	329	-6,27%	
Interrup Frequentes	0,53	25,03%	9	↑ 1	309	27,16%	
Ressarcimento de Danos	0,32	-21,42%	10	↑ 2	187	-20,09%	
Religação	0,31	-41,40%	11	↓ -2	180	-40,40%	
Atend Telefônico	0,30	-18,84%	12	↑ 1	175	-17,45%	
Devol Antecipação Obras	0,26	1,87%	13	↑ 3	34	-70,18%	
Suspensão Indevida	0,25	-40,52%	14	↓ -4	147	-39,51%	
Alteração de carga	0,23	10,03%	15	↑ 3	125	11,61%	
Cobrança Indevida	0,20	-39,82%	16	↓ -2	113	-41,75%	
Entrega da Fatura	0,19	18,41%	17	↑ 5	112	20,43%	
Subst Equipamento Rede	0,16	-21,20%	18	↑ 1	89	-22,61%	
Alteração Cadastral	0,14	-56,78%	19	↓ -4	75	-59,68%	
Nenhuma das Anteriores	0,13	-45,92%	20	↓ -3	66	-45,00%	
Class UC Baixa Renda	0,12	100,50%	21	↑ 9	61	103,33%	
Relocação Poste/Rede	0,11	-34,09%	22	↓ -2	61	-30,68%	
Atend Presencial	0,08	-22,98%	23	↑ 2	47	-21,67%	
Poste em Mau Estado	0,07	15,57%	24	↑ 4	42	44,83%	
Fatur por Média	0,07	-57,84%	25	↓ -4	39	-57,14%	
Multa/Auto Religação	0,06	-8,66%	26	↑ 3	7	-75,00%	
Alteração Data Fatura	0,05	-55,32%	27	↓ -3	22	-52,17%	
Aferição Medidor	0,05	-57,74%	28	↓ -5	29	-58,57%	
Poda de Árvore	0,05	-3,47%	29	↑ 5	27	-3,57%	
Defeito/Danos Medidor	0,05	-39,26%	30	↓ -4	24	-40,00%	
Devol Valores	0,05	8,70%	31	↑ 5	24	41,18%	
Class UC	0,04	2,64%	32	↑ 3	25	4,17%	
Deslig a Pedido	0,04	-24,88%	33	↓ -2	19	-38,71%	
Participação Financeira	0,04	30,19%	34	↑ 6	16	6,67%	
Atend Digital	0,03	30,56%	35	↑ 9	12	20,00%	
Dificuldade Pagamento	0,03	-12,25%	36	↑ 3	11	-21,43%	
Juros	0,02	-68,72%	37	↓ -10	10	-64,29%	
Parcelamento	0,02	-27,44%	38	↑ 3	10	-23,08%	
Débitos Anteriores	0,02	-71,00%	39	↓ -7	7	-70,83%	
Impostos (ICMS/ISS)	0,01	-53,11%	40	↑ 2	5	-44,44%	
2ª Via Fatura	0,01	-45,68%	41	↑ 2	6	-45,45%	
Interrup Programada	0,01	-25,91%	42	↑ 4	5	-16,67%	
Iluminação Pública	0,01	-27,69%	43	↑ 4	5	-28,57%	
Tarifas de Energia	0,01	-81,60%	44	↓ -11	5	-80,00%	
Bandeiras Tarifárias	0,01	-74,76%	45	↓ -7	3	-82,35%	
Tarifa Branca	0,01	-42,26%	46	↑ 2	3	-50,00%	
Vistoria UC	0,01	-77,23%	46	↓ -9	3	-81,25%	
Ativ Acessórias	0,00	-50,62%	48	↑ 2	1	-50,00%	
Entrega Aviso/Reaviso	0,00	0,00%	48	↑ 5	1	0,00%	
Cobranças Diversas		-100,00%	50	→ 0	0	-100,00%	
Cont Iluminação Pública		-100,00%	50	↓ -5	0	-100,00%	
Valores Mínimos		-100,00%	50	↓ -1	0	-100,00%	
Ver Nível de Tensão		-100,00%	50	↑ 2	0	-100,00%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 7.404 e teve uma variação de -25,00% em relação aos 12 meses anteriores.

Norte - Ranking das Reclamações por Distribuidora

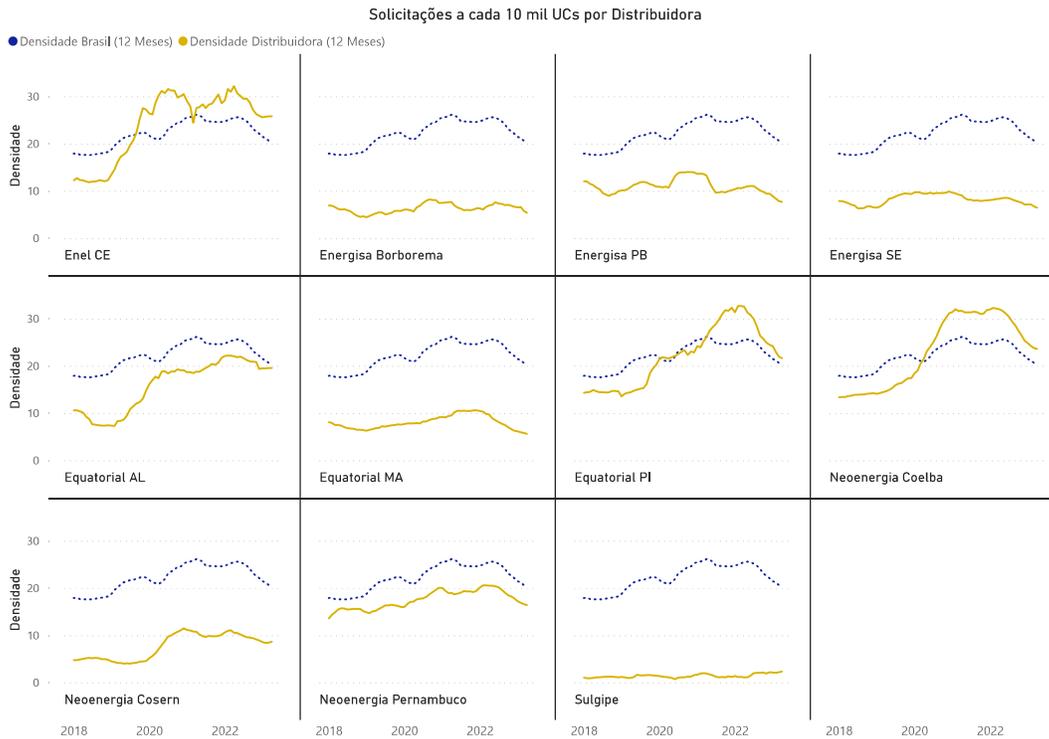
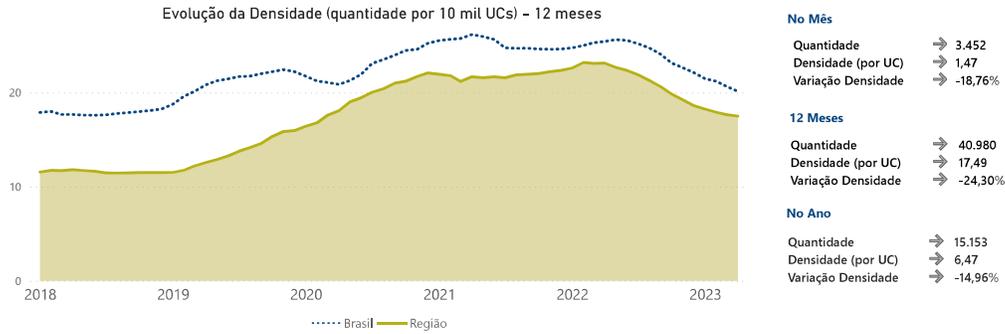
Distribuidora	Densidade	% Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	% Var. Qtde.	Evolução
Amazonas Energia	16,42	-48,86%	1	→ 0	1.620	-47,21%	
Equatorial PA	14,48	-13,71%	2	→ 0	4.150	-12,63%	
CEA Equatorial	12,68	-15,80%	3	→ 0	254	-8,96%	
Energisa RO	9,69	-27,88%	4	→ 0	648	-27,19%	
Roraima Energia	8,26	3,28%	5	↑ 1	165	6,45%	
Energisa TO	7,04	-1,88%	6	↑ 1	433	-2,04%	
Energisa AC	4,76	-54,13%	7	↓ -2	134	-53,31%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 7.404 e teve uma variação de -25,00% em relação aos 12 meses anteriores.

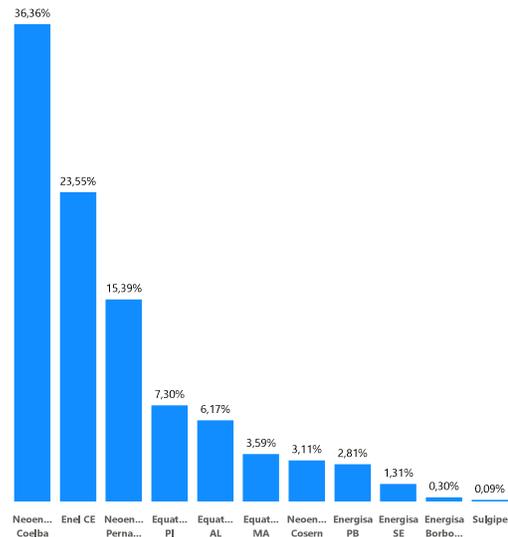


Nordeste

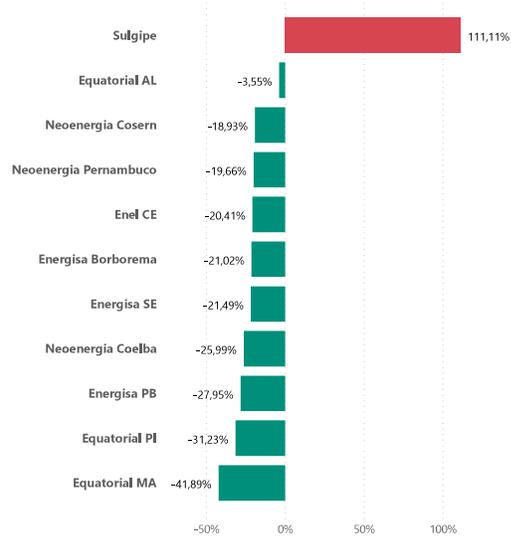
Abr/2023



Percentual da Quantidade por Distribuidora



Varição em Percentual por Distribuidora



Nordeste - Ranking das Reclamações por Tipologia

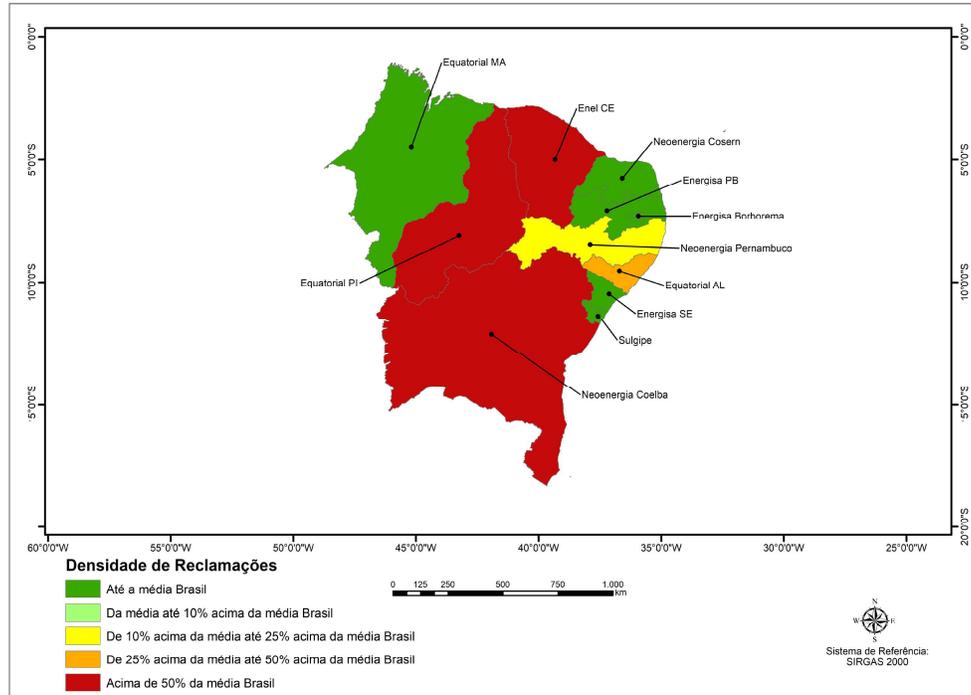
Tipologia	Densidade	%Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	%Var. Qtde	Evolução
Falta de Energia	2,80	-27,01%	1	→ 0	6.562	-26,35%	
Extensão de Rede	2,08	-8,22%	2	→ 0	4.882	-7,40%	
Conexão Microgeração	1,45	-15,95%	3	↑ 2	3.401	-14,61%	
Ligação	1,39	-33,97%	4	↓ -1	3.251	-33,38%	
Variação de Consumo	1,11	-38,96%	5	↓ -1	2.596	-38,41%	
Oscilação de Tensão	1,07	-10,17%	6	↑ 1	2.497	-9,36%	
Religação	1,01	-33,14%	7	↓ -1	2.359	-32,54%	
Fatur Microgeração	0,94	-20,01%	8	→ 0	2.195	-19,30%	
Alteração de carga	0,61	-7,23%	9	↑ 1	1.418	-6,40%	
Interrup Frequentes	0,49	7,85%	10	↑ 5	1.145	9,57%	
Ressarcimento de Danos	0,44	-10,43%	11	↑ 2	1.032	-9,63%	
Entrega da Fatura	0,40	-41,72%	12	↓ -3	939	-40,79%	
Cobrança Indevida	0,40	-23,89%	13	↓ -1	934	-22,68%	
Suspensão Indevida	0,31	-44,97%	14	↓ -3	734	-44,10%	
Relocação Poste/Rede	0,27	-14,54%	15	↑ 3	632	-13,78%	
Aferição Medidor	0,27	-29,52%	16	↑ 1	625	-28,90%	
Alteração Cadastral	0,26	-44,56%	17	↓ -3	594	-44,07%	
Cobrança Irregularidades	0,25	-39,98%	18	↓ -2	591	-39,45%	
Devol Valores	0,20	52,47%	19	↑ 8	474	56,44%	
Subst Equipamento Rede	0,17	-12,13%	20	→ 0	385	-10,47%	
Class UC Baixa Renda	0,15	-1,00%	21	↑ 2	345	0,88%	
Class UC	0,14	76,96%	22	↑ 10	276	51,65%	
Multa/Auto Religação	0,13	-6,06%	23	↑ 3	169	-33,20%	
Poda de Árvore	0,13	7,99%	24	↑ 4	294	5,00%	
Poste em Mau Estado	0,13	-12,82%	25	↓ -1	292	-12,05%	
Atend Telefônico	0,12	-54,89%	26	↓ -7	280	-54,17%	
Atend Presencial	0,11	-29,97%	27	↓ -5	260	-29,35%	
Deslig a Pedido	0,10	-40,09%	28	↓ -7	231	-40,16%	
Nenhuma das Anteriores	0,08	-4,27%	29	↑ 4	175	-4,37%	
Fatur por Média	0,07	-53,20%	30	↓ -5	155	-52,45%	
Alteração Data Fatura	0,06	-38,84%	31	↓ -1	145	-38,30%	
Participação Financeira	0,06	11,79%	32	↑ 6	138	13,11%	
Atend Digital	0,06	-12,42%	33	↑ 3	129	-11,64%	
Dificuldade Pagamento	0,05	-52,33%	34	↓ -5	119	-51,43%	
Iluminação Pública	0,05	242,96%	35	↑ 12	101	288,46%	
2ª Via Fatura	0,04	-47,80%	36	↓ -2	88	-43,95%	
Parcelamento	0,03	-33,75%	37	↑ 2	65	-40,37%	
Defeito/Danos Medidor	0,03	-51,10%	38	↓ -3	62	-52,67%	
Débitos Anteriores	0,03	5,78%	39	↑ 3	67	4,69%	
Tarifas de Energia	0,03	-29,41%	40	→ 0	59	-39,80%	
Interrup Programada	0,02	-7,46%	41	↑ 3	56	19,15%	
Vistoria UC	0,02	-59,06%	42	↓ -5	45	-65,38%	
Devol Antecipação Obras	0,02	-20,46%	43	→ 0	32	-21,95%	
Bandeiras Tarifárias	0,02	-74,13%	44	↓ -13	35	-82,05%	
Cont Iluminação Pública	0,02	33,60%	45	↑ 3	12	71,43%	
Juros	0,01	-64,91%	46	↓ -5	26	-68,67%	
Tarifa Branca	0,01	-51,98%	47	↓ -2	19	-60,42%	
Ativ Acessórias	0,01	-35,05%	48	↓ -2	19	-24,00%	
Cobranças Diversas	0,01	7,37%	49	↑ 3	12	20,00%	
Valores Mínimos	0,01	-36,91%	50	→ 0	11	-38,89%	
Cobrança	0,01	0,00%	51	↑ 6	1	0,00%	
Ver Nível de Tensão	0,01	-24,36%	52	↑ 1	7	0,00%	
Impostos (ICMS/ISS)	0,01	-44,18%	53	↓ -2	6	-25,00%	
Entrega Aviso/Reaviso	0,01	52,98%	54	↑ 1	2	-50,00%	
Aten Agência Estadual	0,00	-76,68%	55	↓ -6	1	-66,67%	
Atend ANEEL		-100,00%	56	→ 0	0	-100,00%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 40.980 e teve uma variação de -23,62% em relação aos 12 meses anteriores.

Nordeste - Ranking das Reclamações por Distribuidora

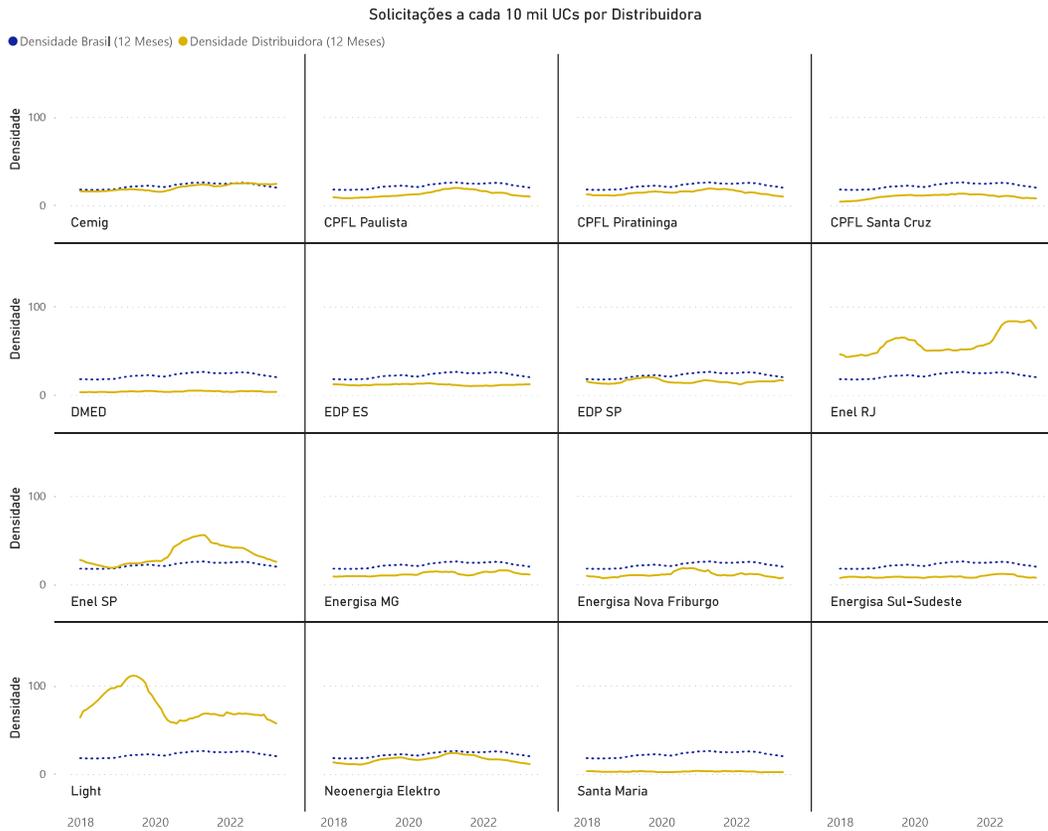
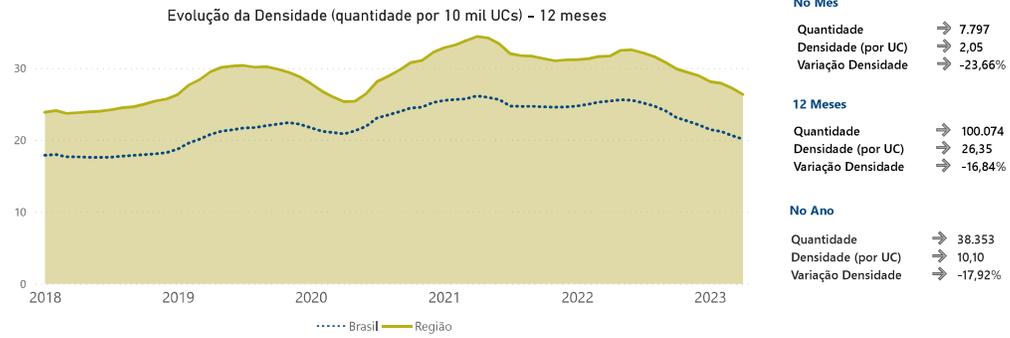
Distribuidora	Densidade	% Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	% Var. Qtde.	Evolução
Neoenergia Coelba	23,59	-26,26%	2	↑ 1	14.901	-25,99%	
Enel CE	25,81	-19,86%	1	↑ 1	9.649	-20,41%	
Neoenergia Pernambuco	16,41	-19,89%	5	→ 0	6.308	-19,66%	
Equatorial PI	21,63	-33,54%	3	↓ -2	2.993	-31,23%	
Equatorial AL	19,51	-11,39%	4	→ 0	2.530	-3,55%	
Equatorial MA	5,59	-42,29%	9	↓ -1	1.472	-41,89%	
Neoenergia Cosern	8,62	-18,38%	6	↑ 1	1.276	-18,93%	
Energisa PB	7,65	-28,92%	7	↓ -1	1.152	-27,95%	
Energisa SE	6,44	-22,77%	8	↑ 1	537	-21,49%	
Energisa Borborema	5,39	-22,10%	10	→ 0	124	-21,02%	
Sulgipe	2,34	107,20%	11	→ 0	38	111,11%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 40.980 e teve uma variação de -23,62% em relação aos 12 meses anteriores.

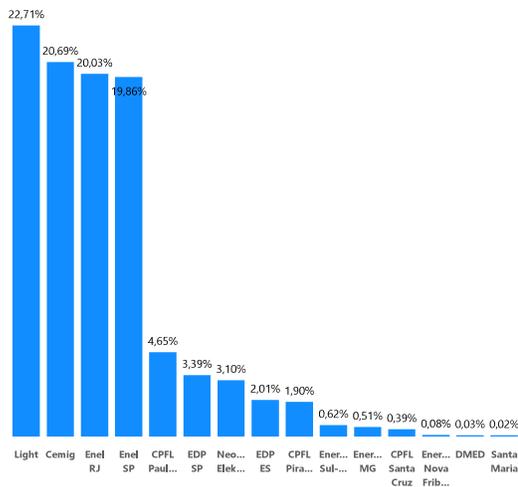


Sudeste

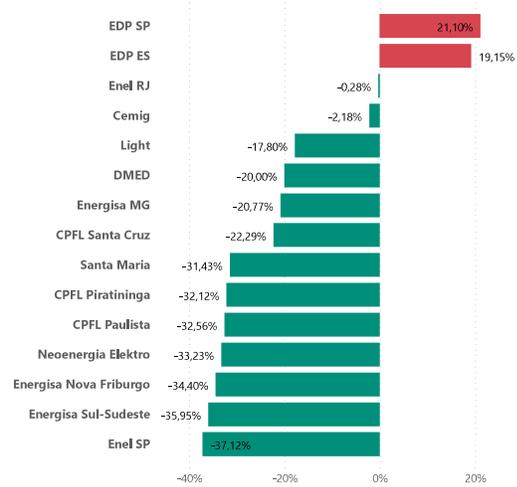
Abr/2023



Percentual da Quantidade por Distribuidora



Varição em Percentual por Distribuidora



Sudeste - Ranking das Reclamações por Tipologia

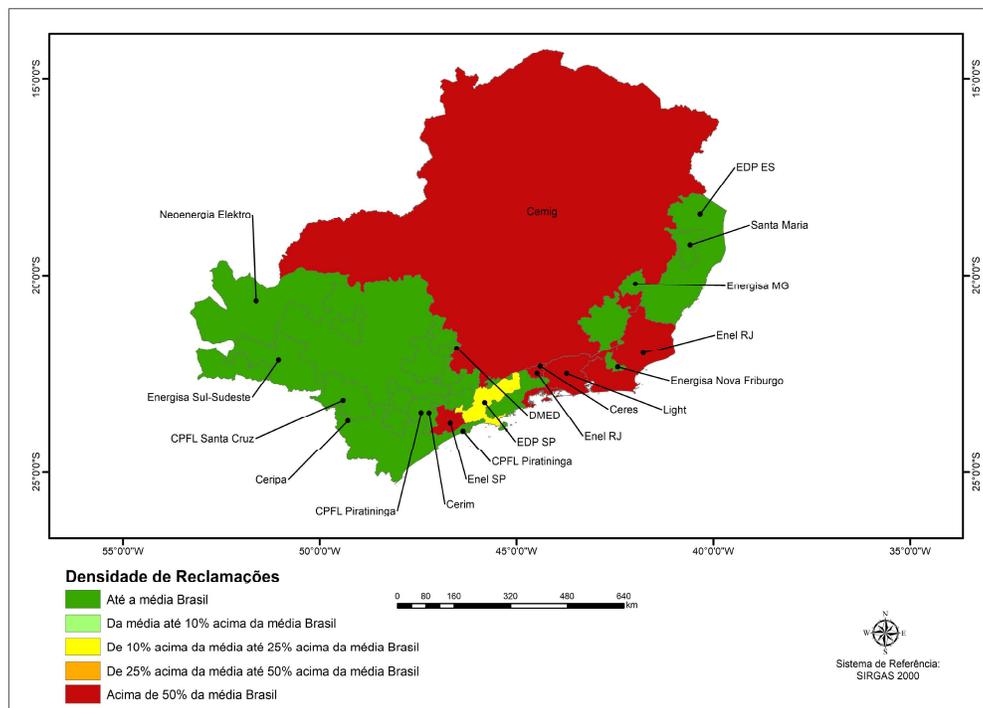
Tipologia	Densidade	%Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	%Var. Qtde	Evolução
Falta de Energia	6,57	1,59%	1	→ 0	24.966	0,47%	
Conexão Microgeração	2,54	41,61%	2	↑ 2	9.654	40,06%	
Varição de Consumo	2,54	-47,52%	3	↓ -1	9.613	-48,24%	
Ligação	1,51	-20,19%	4	↓ -1	5.741	-21,06%	
Oscilação de Tensão	1,25	-6,62%	5	→ 0	4.741	-7,85%	
Interrup Frequentes	0,97	39,98%	6	↑ 10	3.681	38,85%	
Fatur Microgeração	0,89	17,31%	7	↑ 6	3.356	15,76%	
Religação	0,87	-25,94%	8	↓ -1	3.289	-27,14%	
Cobrança Irregularidades	0,86	-12,04%	9	→ 0	3.186	-14,24%	
Ressarcimento de Danos	0,85	-11,85%	10	→ 0	3.237	-12,82%	
Entrega da Fatura	0,80	-37,97%	11	↓ -5	3.005	-38,70%	
Extensão de Rede	0,68	-6,14%	12	↑ 3	2.562	-7,17%	
Suspensão Indevida	0,63	-29,22%	13	↓ -2	2.379	-30,01%	
Cobrança Indevida	0,61	-29,06%	14	↓ -2	2.304	-30,05%	
Alteração Cadastral	0,52	-49,89%	15	↓ -7	1.976	-50,44%	
Aferição Medidor	0,48	-36,29%	16	↓ -2	1.809	-36,99%	
Alteração de carga	0,45	5,64%	17	↑ 2	1.713	4,77%	
Poda de Árvore	0,28	-17,18%	18	↑ 2	1.073	-17,21%	
Fatur por Média	0,26	-57,50%	19	↓ -2	1.002	-57,88%	
Devol Valores	0,24	12,42%	20	↑ 5	897	11,43%	
Atend Presencial	0,22	-25,52%	21	→ 0	825	-26,40%	
Relocação Poste/Rede	0,21	-9,65%	22	↑ 1	809	-10,90%	
Subst Equipamento Rede	0,21	-7,52%	23	↑ 1	799	-9,00%	
Atend Telefônico	0,20	-59,60%	24	↓ -6	764	-60,04%	
Deslig a Pedido	0,20	-27,20%	25	↓ -3	738	-28,21%	
Participação Financeira	0,15	26,76%	26	↑ 5	575	25,00%	
Poste em Mau Estado	0,15	-16,46%	27	↑ 1	559	-17,79%	
Multa/Auto Religação	0,13	-24,42%	28	↓ -1	426	-31,29%	
Class UC	0,13	9,36%	29	↑ 4	491	8,15%	
Class UC Baixa Renda	0,13	7,35%	30	↑ 2	483	6,15%	
Nenhuma das Anteriores	0,12	-39,39%	31	↓ -5	450	-40,24%	
Atend Digital	0,09	4,06%	32	↑ 7	325	1,56%	
Parcelamento	0,08	-39,10%	33	↓ -3	296	-40,56%	
Dificuldade Pagamento	0,08	-40,83%	34	↓ -5	286	-42,80%	
2ª Via Fatura	0,08	-34,29%	35	↓ -1	283	-35,83%	
Alteração Data Fatura	0,07	-23,27%	36	→ 0	246	-29,11%	
Débitos Anteriores	0,06	-47,23%	37	↓ -2	220	-47,24%	
Defeito/Danos Medidor	0,06	-27,88%	38	↑ 3	204	-27,66%	
Interrup Programada	0,05	-20,20%	39	↑ 3	192	-21,31%	
Vistoria UC	0,05	-43,85%	40	↓ -2	183	-45,86%	
Juros	0,04	-50,59%	41	↓ -4	156	-53,98%	
Tarifas de Energia	0,04	-27,09%	42	↑ 1	151	-29,44%	
Devol Antecipação Obras	0,03	-10,75%	43	↑ 2	87	-28,10%	
Iluminação Pública	0,03	-29,42%	44	→ 0	93	-29,55%	
Impostos (ICMS/ISS)	0,02	24,94%	45	↑ 4	55	22,22%	
Tarifa Branca	0,01	-19,00%	46	↑ 1	40	-36,51%	
Bandeiras Tarifárias	0,01	-82,65%	47	↓ -7	43	-86,44%	
Valores Mínimos	0,01	-54,96%	48	↓ -2	38	-60,82%	
Cobranças Diversas	0,01	-37,68%	49	↓ -1	28	-39,13%	
Bônus redução consumo	0,01	-14,81%	50	→ 0	19	-45,71%	
Atend ANEEL	0,01	156,88%	51	↑ 4	2	-50,00%	
Ativ Acessórias	0,00	-7,22%	52	↑ 1	8	-42,86%	
Ver Nível de Tensão	0,00	-36,15%	53	↓ -1	10	-33,33%	
Aten Agência Estadual	0,00	-8,96%	54	→ 0	1	-87,50%	
Cont Iluminação Pública	0,00	-54,33%	55	↓ -4	4	-76,47%	
Entrega Aviso/Reaviso	0,00	-32,93%	56	→ 0	1	-50,00%	

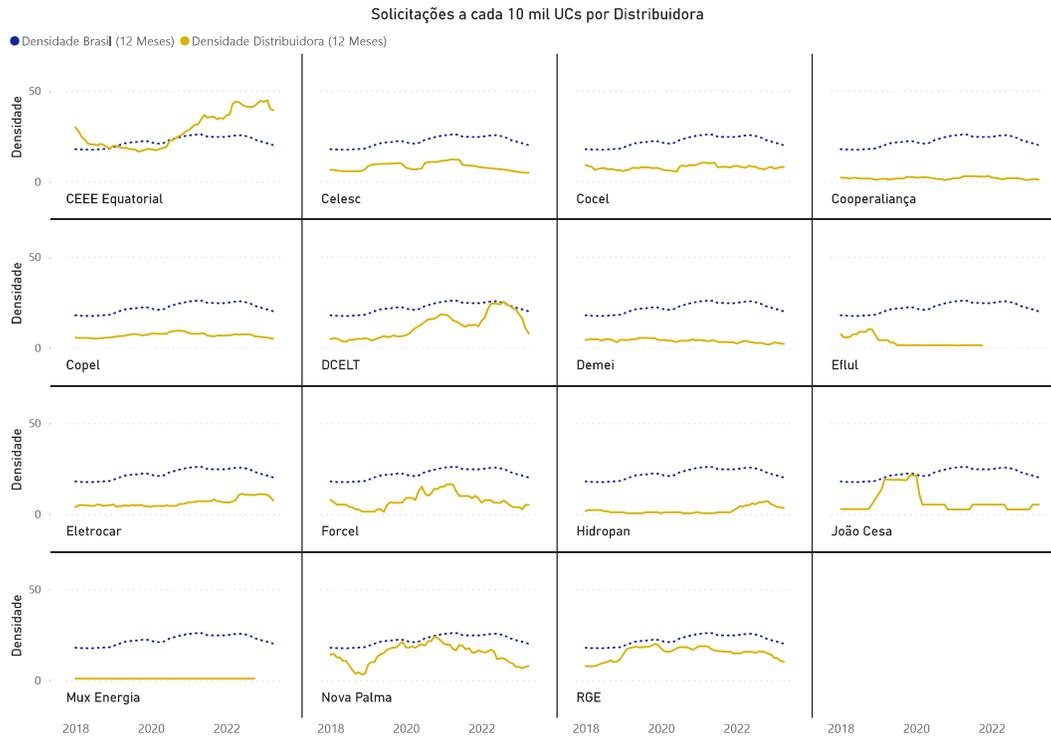
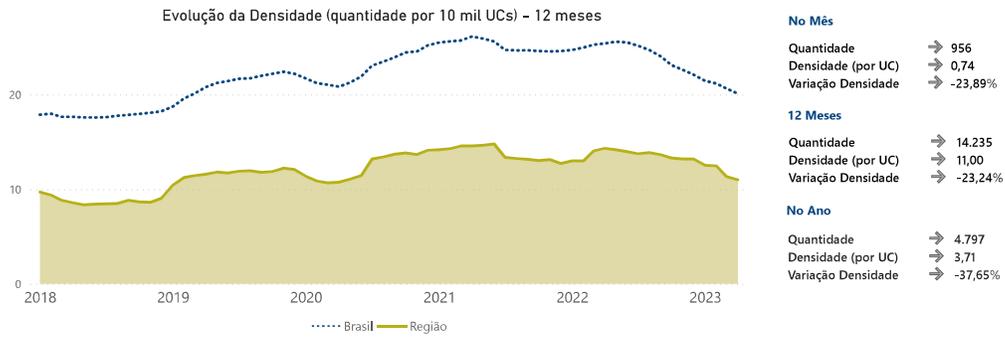
*A quantidade total de reclamações no período foi de 100.074 e teve uma variação de -17,75% em relação aos 12 meses anteriores.

Sudeste - Ranking das Reclamações por Distribuidora

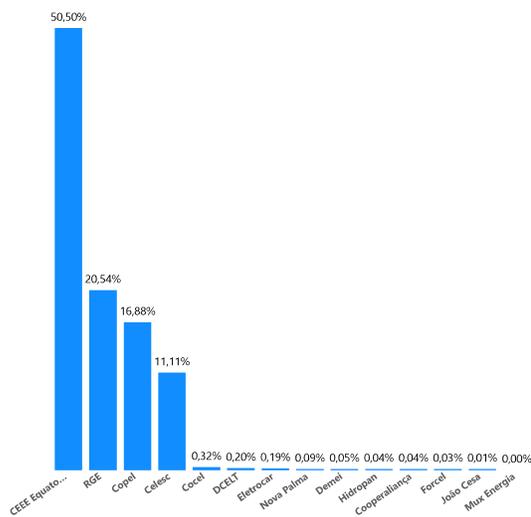
Distribuidora	Densidade	% Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	% Var. Qtde.	Evolução
Enel RJ	75,60	2,63%	1	→ 0	20.048	-0,28%	
Light	57,30	-16,54%	2	→ 0	22.725	-17,80%	
Enel SP	25,64	-38,31%	3	→ 0	19.879	-37,12%	
Cemig	24,37	-1,66%	4	→ 0	20.703	-2,18%	
EDP SP	16,30	17,58%	5	↑ 4	3.392	21,10%	
EDP ES	12,14	17,92%	6	↑ 6	2.016	19,15%	
Energisa MG	11,36	-19,92%	7	↓ -1	515	-20,77%	
Neoennergia Elektro	11,13	-33,17%	8	↓ -3	3.104	-33,23%	
CPFL Piratininga	10,17	-27,64%	9	↓ -2	1.900	-32,12%	
CPFL Paulista	9,98	-28,33%	10	↓ -2	4.651	-32,56%	
CPFL Santa Cruz	7,96	-17,16%	11	↑ 2	387	-22,29%	
Energisa Sul-Sudeste	7,69	-35,46%	12	↓ -2	620	-35,95%	
Energisa Nova Friburgo	7,54	-33,42%	13	↓ -2	82	-34,40%	
DMED	3,38	-21,00%	14	→ 0	28	-20,00%	
Santa Maria	2,08	-30,70%	15	→ 0	24	-31,43%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 100,074 e teve uma variação de -17,75% em relação aos 12 meses anteriores.

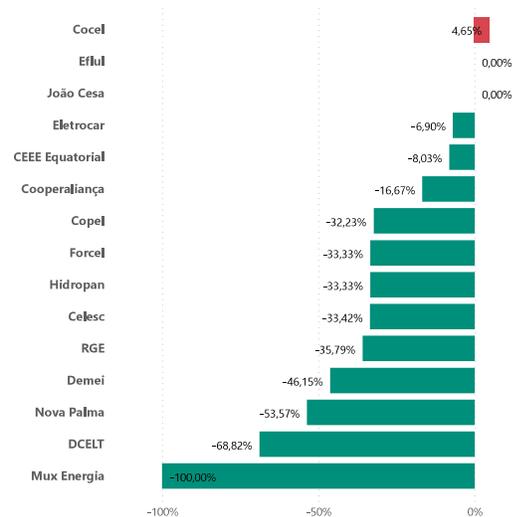




Percentual da Quantidade por Distribuidora



Varição em Percentual por Distribuidora



Sul - Ranking das Reclamações por Tipologia

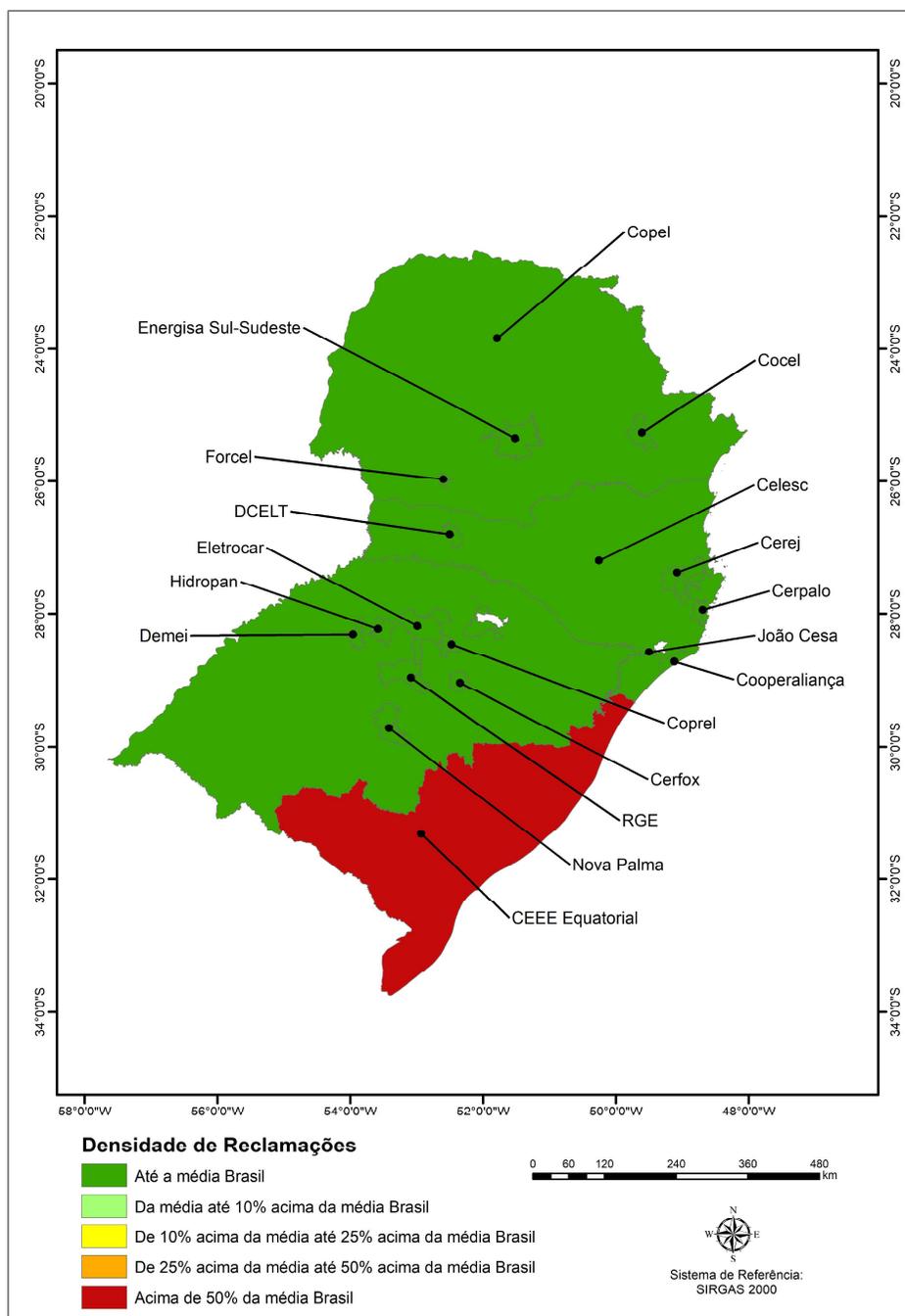
Tipologia	Densidade	%Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	%Var. Qtde	Evolução
Falta de Energia	2,23	-38,77%	1	→ 0	2.877	-38,67%	
Conexão Microgeração	2,00	49,50%	2	↑ 1	2.582	50,29%	
Ligação	0,99	-48,10%	3	↓ -1	1.270	-47,95%	
Fatur Microgeração	0,65	61,82%	4	↑ 4	830	61,79%	
Varição de Consumo	0,63	-46,95%	5	↓ -1	814	-46,90%	
Interrup Frequentes	0,44	1,97%	6	→ 0	568	2,53%	
Ressarcimento de Danos	0,43	-29,98%	7	↓ -2	553	-30,18%	
Oscilação de Tensão	0,35	-18,52%	8	↓ -1	443	-18,11%	
Religação	0,33	12,95%	9	↑ 3	423	14,32%	
Cobrança Irregularidades	0,28	-4,49%	10	↑ 1	359	-4,27%	
Cobrança Indevida	0,25	-6,23%	11	↑ 2	321	-5,87%	
Suspensão Indevida	0,21	-19,97%	12	↑ 3	270	-20,35%	
Entrega da Fatura	0,20	-10,78%	13	↑ 3	255	-10,84%	
Alteração de carga	0,19	-13,06%	14	↑ 3	243	-13,21%	
Extensão de Rede	0,17	-34,65%	15	↓ -1	223	-34,22%	
Atend Telefônico	0,16	-50,20%	16	↓ -6	208	-50,24%	
Devol Valores	0,14	58,78%	17	↑ 9	183	59,13%	
Alteração Cadastral	0,13	-64,51%	18	↓ -9	169	-64,42%	
Aferição Medidor	0,12	-39,54%	19	↓ -1	154	-39,37%	
Fatur por Média	0,12	-27,97%	20	↓ -1	149	-28,02%	
Nenhuma das Anteriores	0,10	17,50%	21	↑ 6	128	17,43%	
Atend Presencial	0,10	-30,41%	22	→ 0	121	-30,46%	
Relocação Poste/Rede	0,08	-15,91%	23	↑ 1	105	-16,00%	
Deslig a Pedido	0,08	-47,22%	24	↓ -4	104	-46,94%	
Poste em Mau Estado	0,08	-13,42%	25	→ 0	100	-13,04%	
Poda de Árvore	0,08	-21,33%	26	↓ -3	99	-20,80%	
Multa/Auto Religação	0,06	16,61%	27	↑ 4	81	17,39%	
Atend Digital	0,05	61,67%	28	↑ 13	65	62,50%	
Class UC Baixa Renda	0,05	-4,94%	29	↑ 3	64	-4,48%	
Subst Equipamento Rede	0,05	30,49%	30	↓ -2	60	-33,33%	
Participação Financeira	0,04	-26,56%	31	↓ -2	53	-26,39%	
Dificuldade Pagamento	0,04	17,58%	32	↑ 10	47	17,50%	
Class UC	0,03	-37,19%	33	↓ -3	44	-37,14%	
2ª Via Fatura	0,03	-36,28%	34	↑ 2	34	-35,85%	
Parcelamento	0,02	-50,11%	35	↓ -1	31	-50,00%	
Interrup Programada	0,02	25,24%	36	↑ 7	30	25,00%	
Juros	0,02	-36,61%	37	↑ 2	28	-36,36%	
Ativ Acessórias	0,02	0,00%	38	↑ 17	9	0,00%	
Defeito/Danos Medidor	0,02	-57,99%	39	↓ -4	24	-57,89%	
Tarifas de Energia	0,02	-51,99%	40	↓ -3	23	-52,08%	
Vistoria UC	0,02	-51,28%	41	↓ -1	21	-51,16%	
Bandeiras Tarifárias	0,01	-90,51%	42	↓ -21	13	-92,86%	
Débitos Anteriores	0,01	-73,50%	43	↓ -10	17	-73,44%	
Alteração Data Fatura	0,01	-69,20%	44	↓ -6	9	-68,97%	
Impostos (ICMS/ISS)	0,01	-25,79%	45	↓ -1	12	20,00%	
Cobranças Diversas	0,01	28,77%	46	↑ 2	8	0,00%	
Tarifa Branca	0,01	-15,29%	47	→ 0	1	-66,67%	
Valores Mínimos	0,00	-3,94%	48	↑ 5	3	-25,00%	
Entrega Aviso/Reaviso	0,00	-45,76%	49	→ 0	3	200,00%	
Iluminação Pública	0,00	-54,79%	50	↑ 1	2	-71,43%	
Bônus redução consumo	0,00	-75,67%	51	↓ -5	1	-75,00%	
Ver Nível de Tensão	0,00	-62,83%	51	↓ -2	1	0,00%	
Aten Agência Estadual		-100,00%	53	↑ 1	0	-100,00%	
Cont Iluminação Pública		-100,00%	53	↓ -8	0	-100,00%	
Devol Antecipação Obras		-100,00%	53	↓ -1	0	-100,00%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 14.235 e teve uma variação de -23,15% em relação aos 12 meses anteriores.

Sul - Ranking das Reclamações por Distribuidora

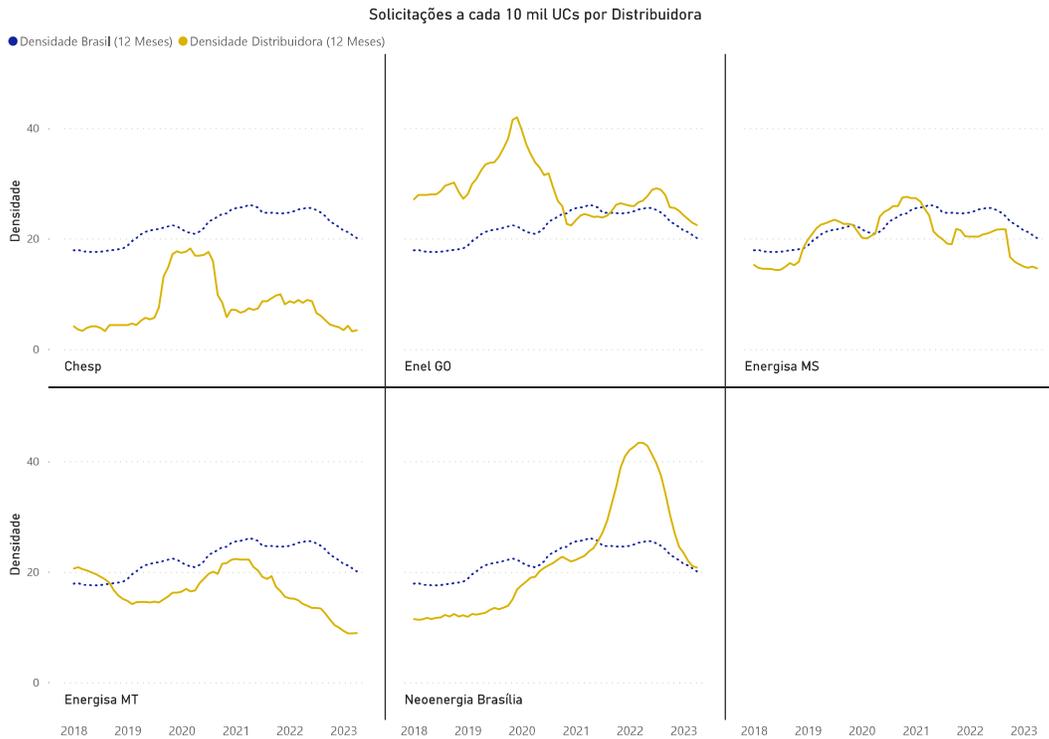
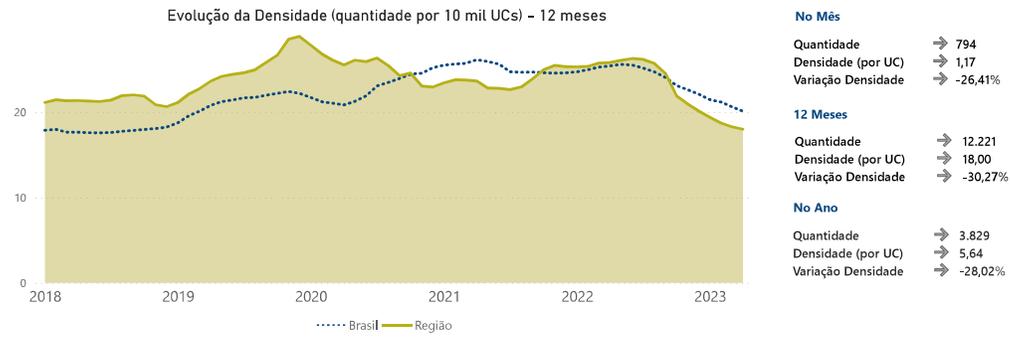
Distribuidora	Densidade	% Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	% Var. Qtde.	Evolução
CEEE Equatorial	39,26	-10,73%	1	→ 0	7.188	-8,03%	
RGE	10,23	-35,39%	2	↑ 2	2.924	-35,79%	
Cocel	8,03	2,78%	3	↑ 3	45	4,65%	
Nova Palma	7,96	-52,87%	4	↓ -1	13	-53,57%	
DCELT	7,71	-68,43%	5	↓ -3	29	-68,82%	
Eletrocar	7,47	-4,84%	6	↓ -1	27	-6,90%	
João Cesa	5,27	2,24%	7	↑ 3	2	0,00%	
Forcel	5,03	-33,61%	8	↓ -1	4	-33,33%	
Copel	5,03	-31,79%	9	→ 0	2.403	-32,23%	
Celesc	4,92	-33,93%	10	↓ -2	1.582	-33,42%	
Hidropan	3,28	-31,50%	11	→ 0	6	-33,33%	
Demei	2,17	-44,29%	12	→ 0	7	-46,15%	
Cooperaliança	1,17	-18,48%	13	→ 0	5	-16,67%	
Mux Energia		-100,00%	14	→ 0	0	-100,00%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 14.235 e teve uma variação de -23,15% em relação aos 12 meses anteriores.

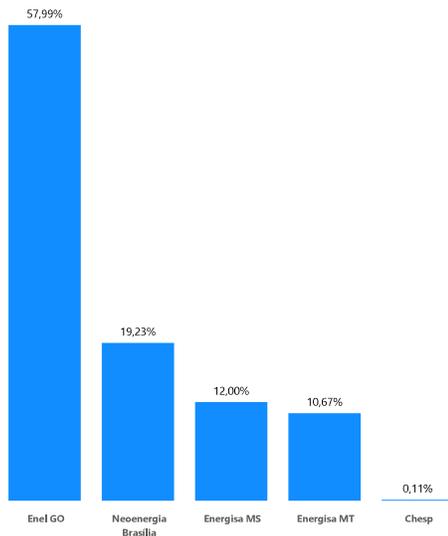


Centro-Oeste

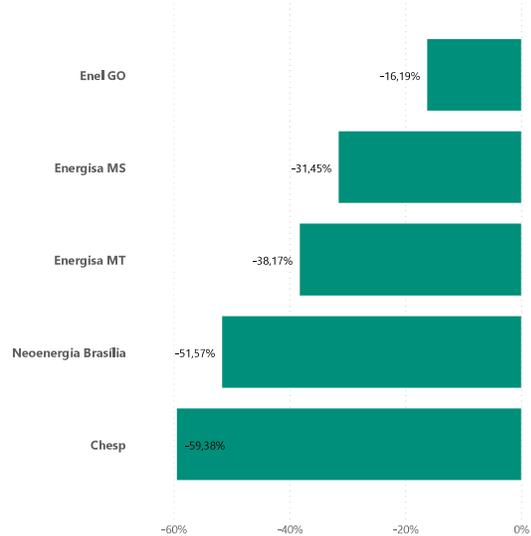
Abr/2023



Percentual da Quantidade por Distribuidora



Varição em Percentual por Distribuidora



Centro-Oeste - Ranking das Reclamações por Tipologia

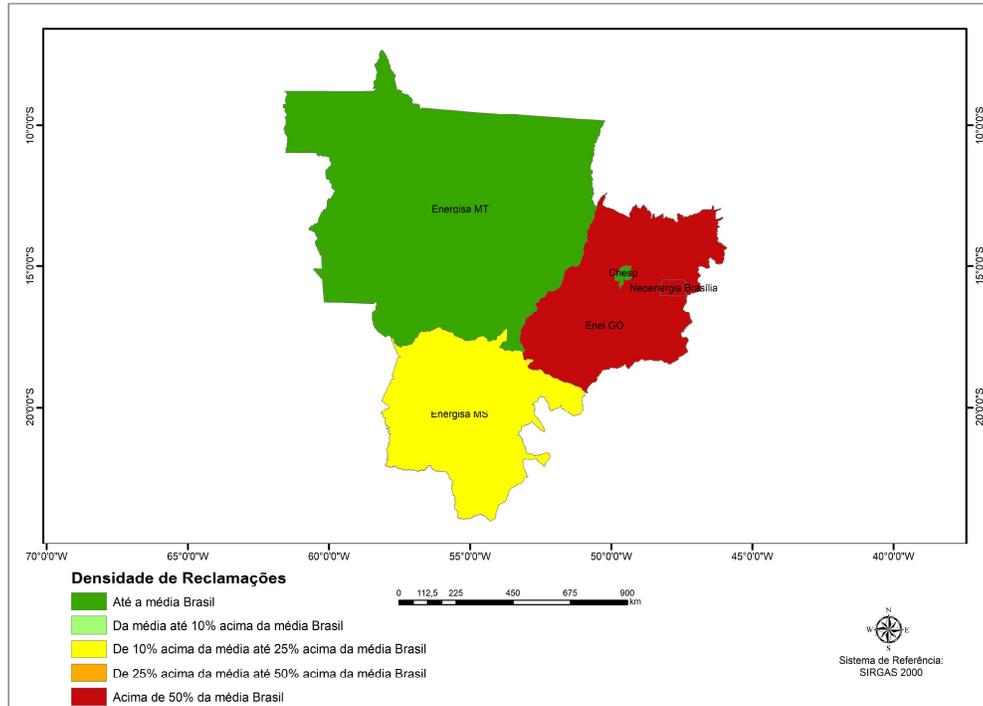
Tipologia	Densidade	%Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	%Var. Qtde	Evolução
Falta de Energia	3,69	-53,05%	1	→ 0	2.508	-53,22%	
Conexão Microgeração	2,71	100,83%	2	↑ 2	1.841	100,11%	
Varição de Consumo	1,25	-47,62%	3	↓ -1	847	-47,81%	
Extensão de Rede	1,24	7,13%	4	↑ 1	838	6,75%	
Ligação	0,91	-49,86%	5	↓ -2	617	-50,32%	
Oscilação de Tensão	0,88	-2,67%	6	↑ 2	597	-3,55%	
Interrup Frequentes	0,87	-19,90%	7	→ 0	589	-20,19%	
Fatur Microgeração	0,84	-22,97%	8	↓ -2	568	-23,24%	
Ressarcimento de Danos	0,46	-29,03%	9	→ 0	309	-29,29%	
Cobrança Irregularidades	0,38	-30,08%	10	↑ 2	255	-30,33%	
Cobrança Indevida	0,36	-35,39%	11	→ 0	242	-35,98%	
Alteração de carga	0,35	-4,88%	12	↑ 6	236	-5,22%	
Atend Telefônico	0,34	-44,18%	13	↓ -3	229	-44,69%	
Suspensão Indevida	0,31	-24,28%	14	↑ 3	209	-24,55%	
Religação	0,27	-38,00%	15	→ 0	180	-38,57%	
Entrega da Fatura	0,26	-38,23%	16	→ 0	177	-38,11%	
Devol Antecipação Obras	0,26	22,98%	17	↑ 9	119	-16,20%	
Fatur por Média	0,24	-44,70%	18	↓ -4	162	-44,90%	
Alteração Cadastral	0,23	-48,46%	19	↓ -6	152	-48,65%	
Atend Presencial	0,21	-7,46%	20	↑ 4	142	-7,79%	
Devol Valores	0,18	-18,58%	21	↑ 4	124	-18,42%	
Relocação Poste/Rede	0,18	-30,21%	22	→ 0	121	-30,46%	
Subst Equipamento Rede	0,18	-6,70%	23	↑ 4	119	-7,03%	
Poda de Árvore	0,17	-39,34%	24	↓ -4	116	-39,90%	
Aferição Medidor	0,15	-36,77%	25	↓ -2	104	-37,35%	
Nenhuma das Anteriores	0,15	36,57%	26	↑ 2	104	36,84%	
Deslig a Pedido	0,14	-49,56%	27	↓ -6	96	-49,74%	
Multa/Auto Religação	0,13	-62,47%	28	↓ -9	54	-62,24%	
Atend Digital	0,12	5,71%	29	→ 0	79	5,33%	
Participação Financeira	0,11	44,75%	30	↑ 4	75	44,23%	
Class UC	0,10	24,52%	31	↑ 2	67	24,07%	
Poste em Mau Estado	0,07	-1,82%	32	↑ 4	45	-2,17%	
Defeito/Danos Medidor	0,06	-6,19%	33	↑ 3	43	-6,52%	
Juros	0,06	-31,24%	34	↓ -4	35	-41,67%	
Class UC Baixa Renda	0,06	-25,22%	35	→ 0	38	-25,49%	
2ª Via Fatura	0,04	-34,77%	36	↑ 3	26	-35,00%	
Vistoria UC	0,03	-46,42%	37	↑ 1	20	-54,55%	
Tarifas de Energia	0,03	-15,08%	38	↑ 5	22	-15,38%	
Dificuldade Pagamento	0,03	-63,51%	39	↓ -8	20	-63,64%	
Parcelamento	0,03	-46,87%	40	↑ 1	18	-47,06%	
Débitos Anteriores	0,02	-70,27%	41	↓ -9	16	-52,94%	
Alteração Data Fatura	0,02	41,46%	42	↑ 6	12	20,00%	
Interrup Programada	0,02	-60,78%	43	↓ -1	12	-50,00%	
Bandeiras Tarifárias	0,01	-73,59%	44	↓ -4	10	-73,68%	
Valores Mínimos	0,01	-54,13%	45	↓ -1	6	-53,85%	
Cobranças Diversas	0,01	0,00%	46	↑ 10	3	0,00%	
Tarifa Branca	0,01	-40,66%	47	→ 0	5	-44,44%	
Bônus redução consumo	0,01	-4,95%	48	↑ 3	1	-50,00%	
Cont Iluminação Pública	0,01	53,57%	49	↑ 4	5	66,67%	
Impostos (ICMS/ISS)	0,01	-63,73%	50	↓ -4	4	-69,23%	
Ver Nível de Tensão	0,01	-75,41%	51	↓ -6	2	-83,33%	
Iluminação Pública	0,00	-53,81%	52	↓ -2	2	-50,00%	
Aten Agência Estadual		-100,00%	53	↓ -2	0	-100,00%	
Atend ANEEL		-100,00%	53	↑ 1	0	-100,00%	
Ativ Acessórias		-100,00%	53	↓ -4	0	-100,00%	
Entrega Aviso/Reaviso		-100,00%	53	↑ 1	0	-100,00%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 12.221 e teve uma variação de -30,52... em relação aos 12 meses anteriores.

Centro-Oeste- Ranking das Reclamações por Distribuidora

Distribuidora	Densidade	% Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	% Var. Qtde.	Evolução
Enel GO	22,42	-16,59%	1	↑ 1	7.087	-16,19%	
Neoenergia Brasília	20,79	-52,08%	2	↓ -1	2.350	-51,57%	
Energisa MS	14,62	-29,61%	3	→ 0	1.467	-31,45%	
Energisa MT	8,96	-37,15%	4	→ 0	1.304	-38,17%	
Chesp	3,46	-58,94%	5	→ 0	13	-59,38%	

*A quantidade total de reclamações no período foi de 12.221 e teve uma variação de -30,52% em relação aos 12 meses anteriores.



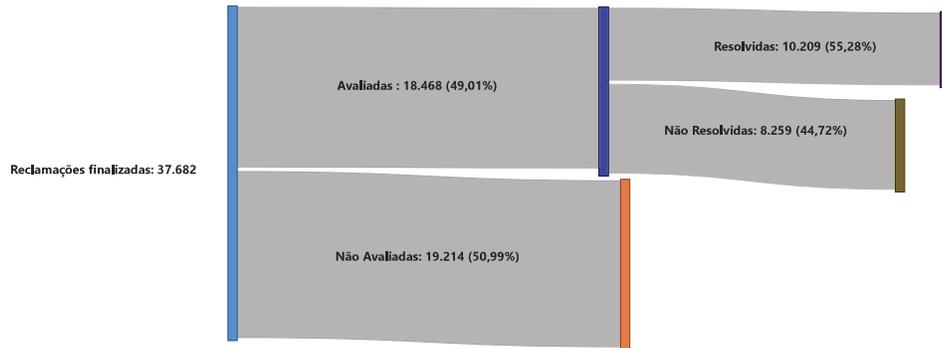
2ª Seção

Reclamações recebidas pelo Consumidor.gov

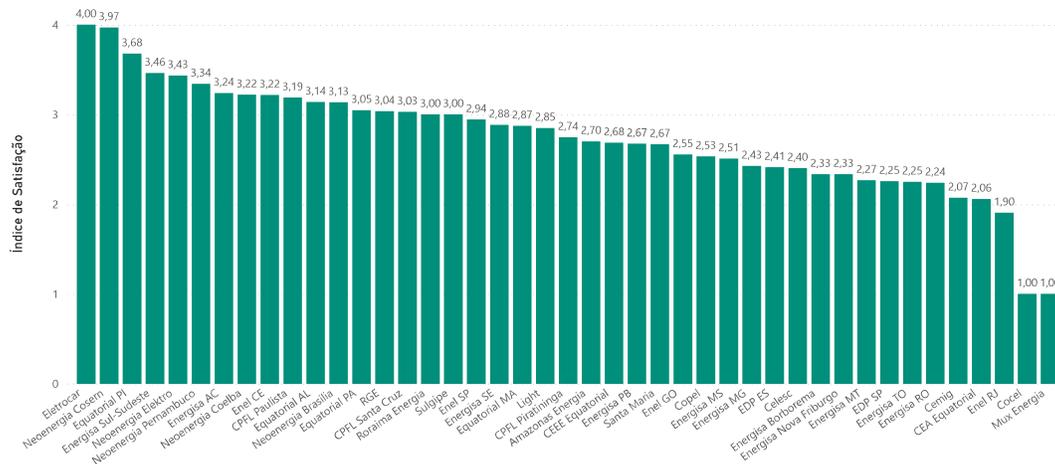
Indicadores de desempenho



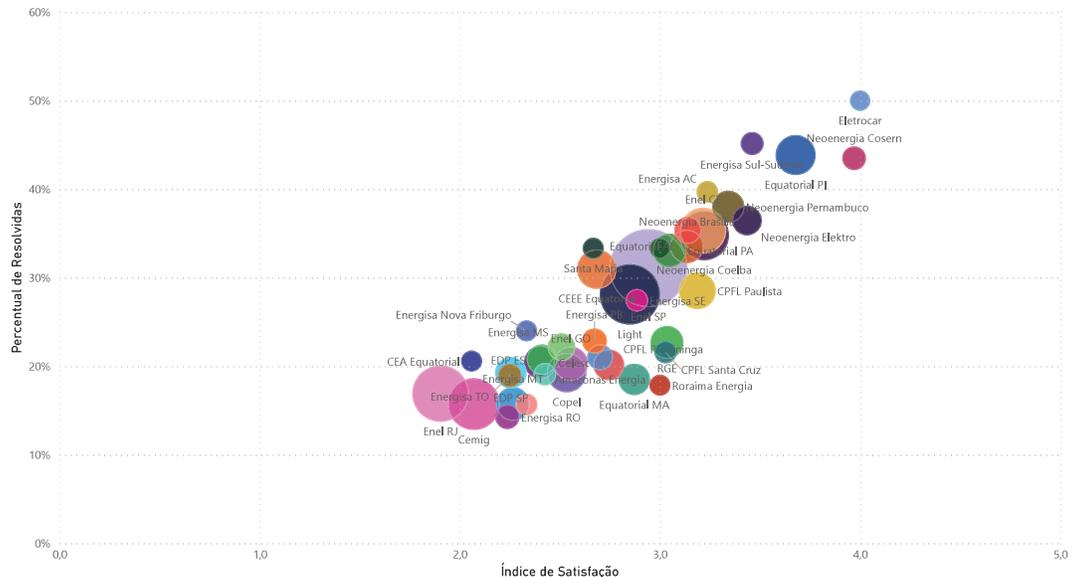
Reclamações Finalizadas: Avaliação e Resolução



Índice de Satisfação por Distribuidora

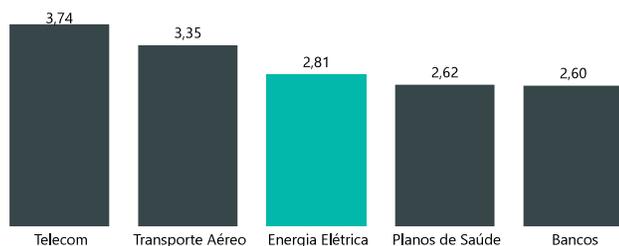


Comparação entre Distribuidoras: Percentual de Resolvidas, Índice de Satisfação e Total de Reclamações Finalizadas



* O Consumidor.Gov contabiliza dentro do cálculo do Índice de Solução as reclamações "Não avaliadas" pelo consumidor. Sendo assim, o cálculo desse índice é o resultado da soma das Reclamações Não Avaliadas com as Reclamações Avaliadas como Resolvidas pelo consumidor, dividido pelo Total de Reclamações Finalizadas

Índice de Satisfação por Segmento de Mercado



O setor elétrico vem apresentando um aumento crescente no Índice de Satisfação, principalmente, considerando sua nota no início da contabilização dos dados do Consumidor.Gov (Julho/2019 - Índice de Satisfação: 1,8).

Informações Gerais por Distribuidora - Consumidor.Gov

Distribuidora	Índice de Satisfação	Reclamações Finalizadas	Índice de Solução	%Resolvida	Evolução do índice de satisfação
Eletrocar	4,00	2	100,00%	50,00%	
Neoenergia Cosern	3,97	177	86,44%	43,50%	
Equatorial PI	3,68	1.407	82,94%	43,85%	
Energisa Sul-Sudeste	3,46	124	83,87%	45,16%	
Neoenergia Elektro	3,43	532	81,58%	36,47%	
Neoenergia Pernambuco	3,34	710	80,28%	38,03%	
Energisa AC	3,24	68	83,82%	39,71%	
Neoenergia Coelba	3,22	2.449	77,50%	34,79%	
Enel CE	3,22	1.996	81,16%	35,32%	
CPFL Paulista	3,19	1.125	81,96%	28,53%	
Equatorial AL	3,14	345	78,84%	35,36%	
Neoenergia Brasília	3,13	856	80,26%	33,53%	
Equatorial PA	3,05	834	80,34%	33,09%	
RGE	3,04	775	82,19%	22,71%	
CPFL Santa Cruz	3,03	88	80,68%	21,59%	
Roraima Energia	3,00	28	85,71%	17,86%	
Sulgipe	3,00	3	66,67%	33,33%	
Enel SP	2,94	6.827	80,74%	31,10%	
Energisa SE	2,88	102	76,47%	27,45%	
Equatorial MA	2,87	675	79,26%	18,52%	
Light	2,85	3.933	82,46%	28,12%	
CPFL Piratininga	2,74	630	78,57%	20,16%	
Amazonas Energia	2,70	290	73,79%	21,03%	
CEEE Equatorial	2,68	1.350	80,81%	30,96%	
Energisa PB	2,67	223	72,20%	22,87%	
Santa Maria	2,67	6	83,33%	33,33%	
Enel GO	2,55	897	77,03%	20,29%	
Copel	2,53	1.374	80,57%	19,29%	
Energisa MS	2,51	415	76,14%	22,17%	
Energisa MG	2,43	89	74,16%	19,10%	
EDP ES	2,41	578	73,18%	20,76%	
Celesc	2,40	797	75,91%	20,45%	
Energisa Borborema	2,33	51	80,39%	15,69%	
Energisa Nova Friburgo	2,33	25	64,00%	24,00%	
Energisa MT	2,27	844	76,90%	15,76%	
EDP SP	2,25	669	73,54%	19,28%	
Energisa TO	2,25	153	71,90%	18,95%	
Energisa RO	2,24	196	73,47%	14,29%	
Cemig	2,07	2.695	70,35%	15,73%	
CEA Equatorial	2,06	34	70,59%	20,59%	
Enel RJ	1,90	3.287	67,05%	16,92%	
Cocel	1,00	8	50,00%	0%	
Mux Energia	1,00	1	0%	0%	
DMED		4	100,00%	0%	

3ª Seção Guia de Leitura

Guia de Leitura

Este informativo se divide em duas seções: a primeira corresponde às informações sobre as reclamações registradas na ANEEL e a segunda corresponde às reclamações registradas pelos consumidores na plataforma do consumidor.gov. Exceto quando especificado, todos os valores se referem à soma das reclamações recebidas nos 12 (doze) meses anteriores. Nos dados apresentados neste guia de leitura, por exemplo, o período utilizado foi de setembro/2021 a agosto/2022. Da mesma forma, as comparações e variações consideram os 12 (doze) meses imediatamente anteriores – de setembro/2020 a agosto/2021, considerando o mesmo exemplo.

1ª Seção: Reclamações recebidas pela ANEEL

Nesta primeira seção, independente do formato visual e do recorte escolhidos, todos os quantitativos dizem respeito somente às Reclamações recebidas pela ANEEL. Além disso, essa seção é dividida em duas partes: na primeira, constam informações sobre todas as distribuidoras do país agrupadas de forma geral, e na segunda as informações das distribuidoras segmentadas por Região do Brasil – mediante uso, em ambos os casos, de mapas, gráficos e tabelas.

No primeiro visual, demonstrado na Figura 1, apresenta-se o gráfico com o valor da densidade de reclamações (eixo vertical) ao longo dos anos (eixo horizontal). A densidade de reclamações, representada pela linha no gráfico, consiste na soma da quantidade de reclamações no período de 12 (doze) meses dividida pelo número de unidades consumidoras, sendo esse resultado multiplicado por 10 mil, que pode ser interpretada como a quantidade de reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras. Ao lado do gráfico, estão listados o total de reclamações, a densidade e a variação da densidade para o mês de referência, no acumulado dos 12 (doze) meses anteriores e a parcial do ano em curso.

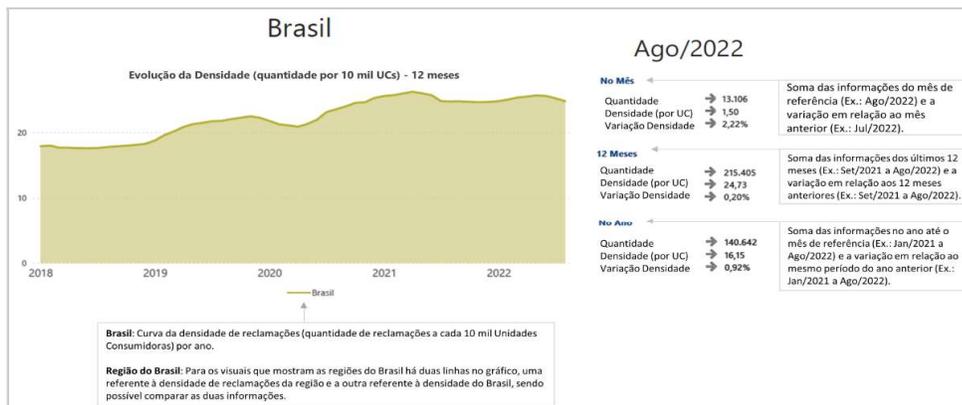


Figura 1 - Evolução da Densidade (quantidade por 10 mil UCs) – 12 meses

No segundo visual, apresentado na Figura 2, os gráficos mostram a comparação entre subcategorias ou distribuidoras (dependendo da análise) utilizando os mesmos eixos. A densidade de reclamações está retratada no eixo vertical, e o eixo horizontal traz a informação do tempo em anos. Por meio desse visual é possível diferenciar as distribuidoras, por exemplo, mediante análise da quantidade relativa de reclamações em relação ao porte da empresa. Na imagem, para a análise do Brasil, por exemplo, observa-se que as subcategorias “Qualidade do Fornecimento” e “Faturamento” apresentam uma curva de ocorrência que se destaca em relação às demais.

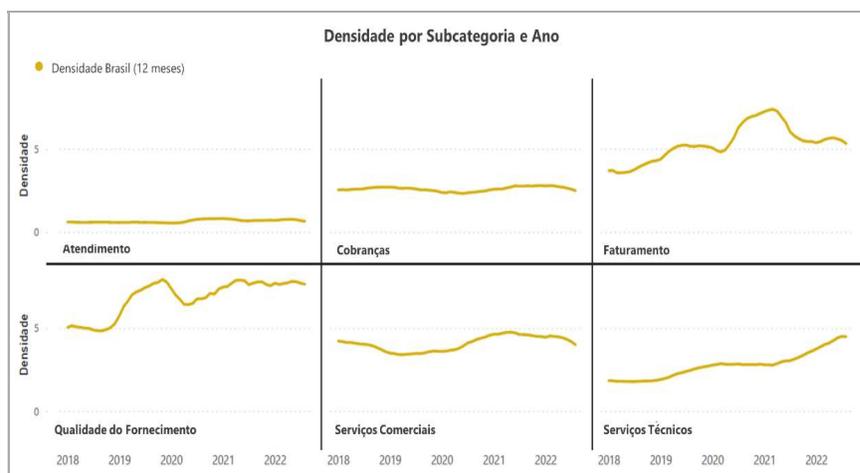


Figura 2 - Densidade por Subcategoria e Ano

Quando a informação é apresentada por região do Brasil, são mostradas nos gráficos as distribuidoras pertencentes a respectiva região, além da adição da linha de densidade referente ao Brasil.

No terceiro visual, o percentual das reclamações totais é apresentado por subcategoria ou por distribuidora (dependendo do recorte), através de um gráfico de barras verticais. No exemplo abaixo, na análise de âmbito nacional (Figura 3), as reclamações da subcategoria “Qualidade do Fornecimento” representam 31,14% do total de reclamações recebidas pela ANEEL

no período de 12 meses (setembro/2021 a agosto/2022). Considerando as Regiões do Brasil, esse gráfico apresenta as comparações dos percentuais entre as distribuidoras da respectiva região. Sendo assim, o percentual indica o peso da distribuidora no contexto da respectiva Região, conforme Figura 4.

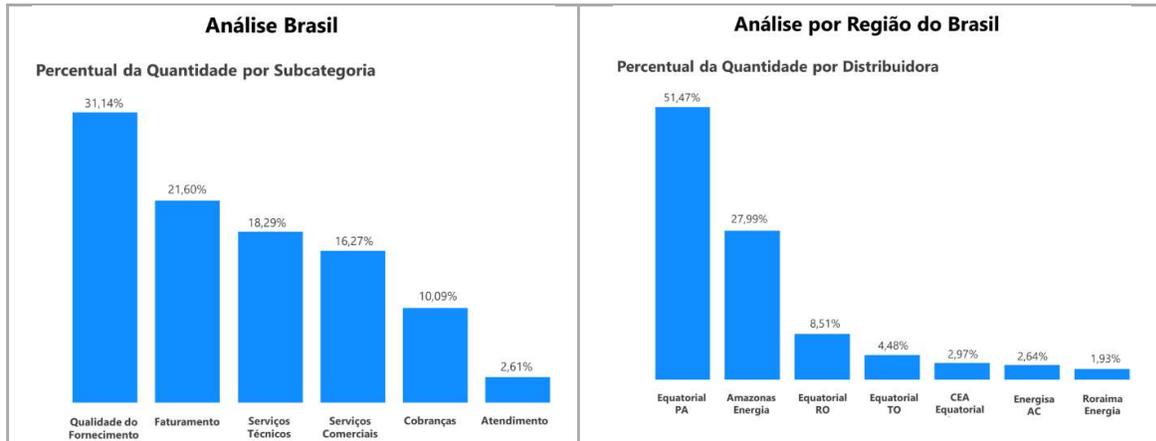


Figura 3 - Análise Brasil - Percentual da Quantidade por Subcategoria.

Figura 4 - Análise por Região do Brasil - Percentual da Quantidade por Subcategoria.

O gráfico de barras horizontais, por sua vez, apresenta a variação percentual da quantidade de reclamações por subcategoria ou por distribuidora (dependendo do recorte) em relação ao período imediatamente anterior – neste caso, de setembro/2020 a agosto/2021. Na Figura 5, considerando a análise do Brasil, por exemplo, é possível perceber que a Subcategoria “Serviços Técnicos” apresentou um crescimento de 45,33% na comparação do período de setembro/2021 a agosto/2022 com o período de setembro/2020 a agosto/2021. As cores dos gráficos indicam um aumento (vermelho) ou um decréscimo (verde) da quantidade de reclamações. Quando a análise é implementada por Região do Brasil (Figura 6), o gráfico apresenta a comparação entre as distribuidoras dentro da respectiva Região, e não mais em relação à subcategoria. A lógica da interpretação, todavia, prossegue da mesma forma.

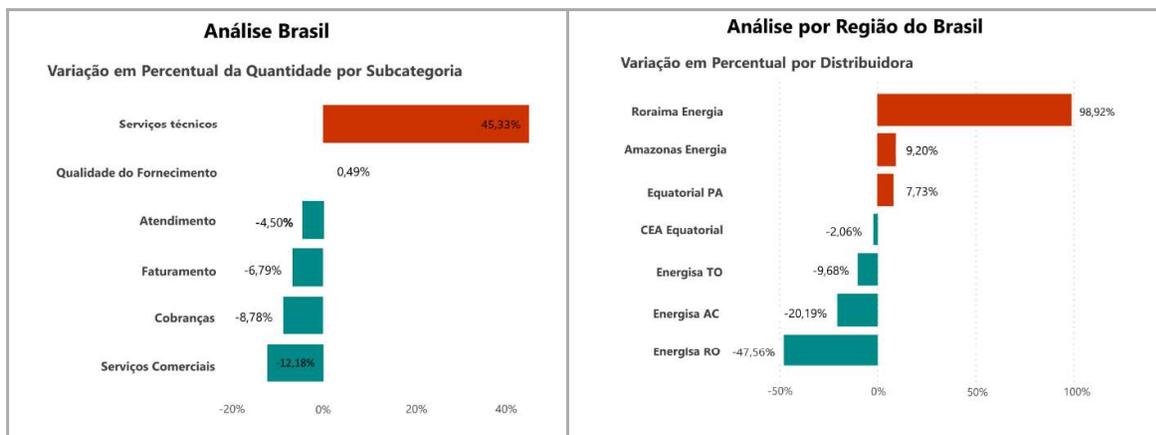


Figura 5 - Análise Brasil - Variação em Percentual por Subcategoria.

Figura 6 - Análise por Região do Brasil - Variação em Percentual por Distribuidora.

No quarto visual, Figura 7, há uma tabela apresentando o Ranking de Reclamações por Tipologia, elencando as seguintes informações:

Tipologia: Nome da tipologia

Densidade: Soma da quantidade de reclamações em 12 meses dividida pelo número de consumidores e multiplicado por 10 mil (mostra a quantidade de reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras).

% Var. Densidade: Variação em percentual da densidade de reclamações em 12 meses em relação aos 12 meses anteriores.

Rank: Posição atual da tipologia em relação à densidade.

Var. Rank: Variação da posição do ranking anterior em relação ao ranking atual (de setembro/2020 a agosto/2021 em relação ao período de setembro/2021 a agosto/2022).

Símbolo das setas: Além da quantidade de posições que variou o rank, nessa coluna há também as setas simbolizando se a densidade da tipologia subiu, desceu ou manteve-se na mesma posição em relação à classificação do período imediatamente anterior.

Qtde.: Quantidade Total de reclamações em 12 meses.

% Var. Qtde.: Variação em percentual da quantidade de reclamações totais nos últimos 12 meses em relação aos 12 meses anteriores.

Evolução: Gráfico com a evolução da densidade por período de 12 meses.

Exemplo de Interpretação: No contexto do Brasil, a tipologia com maior densidade nos 12 meses considerados (setembro/2021 a agosto/2022) é a “Falta de Energia”, ocupando o primeiro lugar no rank. A seta na cor laranja e na posição horizontal indica que tal tipologia permaneceu na mesma posição no comparativo com a informação dos 12 meses imediatamente anteriores (setembro/2020 a agosto/2021). Por essa razão, a coluna “Var Rank” apresenta o valor zero, visto que a densidade dessa tipologia não apresentou variação de posição, mesmo que a densidade tenha aumentado apenas 7,21% em relação ao período anterior. O valor total de reclamações para essa tipologia no período de referência foi de 46.602 reclamações, configurando um aumento de 8,34%. Na coluna de Evolução, por fim, é possível perceber que essa tipologia apresenta tendência de crescimento em relação aos períodos anteriores.

Brasil - Rank das Reclamações por Tipologia							
Tipologia	Densidade	%Var. Densidade	Rank	Var. Rank	Qtde.	%Var. Qtde	Evolução
Falta de Energia	5,35	7,21%	1	→ 0	46.602	8,34%	
Variação de Consumo	2,88	-16,96%	2	→ 0	25.117	-16,29%	
Conexão Microgeração	1,92	97,26%	3	↑ 3	16.713	99,11%	
Ligação	1,70	-11,11%	4	↓ -1	14.797	-10,45%	

Figura 7 - Brasil – Ranking das Reclamações por Tipologia

Na sequência da tabela por tipologia há outra tabela semelhante, porém com o recorte das informações por distribuidora. A interpretação dessa tabela é análoga à interpretação da tabela por tipologia.

E, finalmente, o sexto visual apresenta os chamados “*heatmaps*” (mapas de calor). Esses mapas apresentam a densidade de cada área de concessão mediante uso de uma escala de cores, de acordo com os valores existentes no período de referência (neste exemplo, de setembro/2021 a agosto/2022). As cores do mapa são definidas conforme a legenda especificada na Figura 8:



Figura 8 - Legenda de Densidade de Reclamações dos mapas de calor.

No mapa da “Análise do Brasil” (Figura 9) há a representação de todas as distribuidoras no mapa do país. Nos recortes da “Análise por Região do Brasil” (Figura 10), estão representadas nos mapas apenas as distribuidoras daquela respectiva Região.

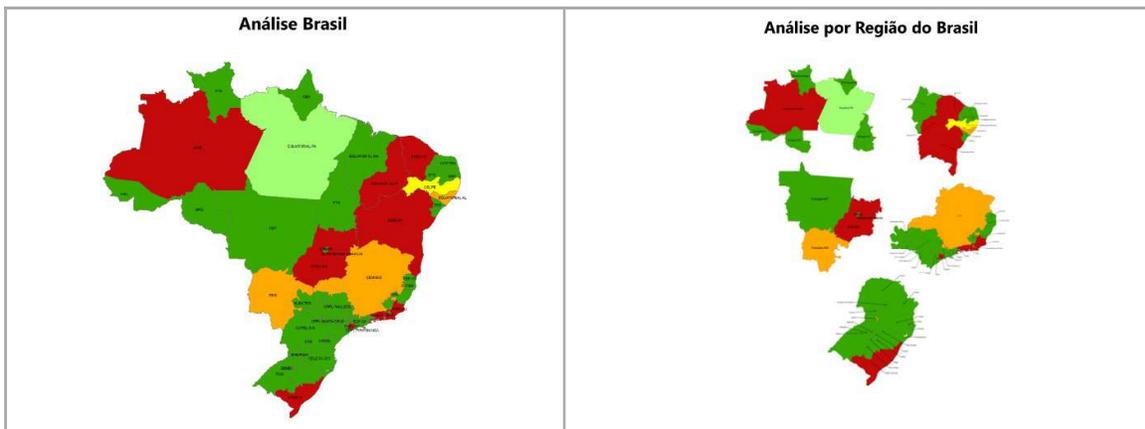


Figura 9 - Mapa de Calor contendo a Análise Brasil

Figura 10 - Mapa de Calor contendo a Análise por Região do Brasil

2ª Seção: Reclamações recebidas pelo Consumidor.gov

Esta seção corresponde às informações sobre as reclamações registradas pelos consumidores na plataforma do Consumidor.gov. O Consumidor.gov é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. A plataforma permite que os consumidores se comuniquem diretamente com as empresas participantes, neste caso, empresas de energia elétrica, que se comprometem em receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10

dias. Após isso, os consumidores têm um prazo de até 20 dias para avaliar sua reclamação como Resolvida ou Não resolvida e ainda atribuir uma nota de satisfação ao atendimento da empresa.

Para isso, é necessário que a empresa em questão esteja cadastrada na plataforma. Especificamente para o setor de energia elétrica, somente a partir de 2022 o cadastro passou a ser obrigatório. Com isso, a quantidade de distribuidoras considerada nas análises varia de acordo com a data do seu respectivo cadastro. Para mais informações, consultar: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>.

Todos os dados desta seção consideram apenas distribuidoras concessionárias e, assim como na seção anterior, todos os valores se referem à soma das reclamações recebidas nos 12 (doze) meses anteriores. E também, como exemplo ilustrativo, os valores utilizados nas imagem deste guia se referem ao período de setembro/2021 a agosto/2022. Além disso, em todos os visuais dessa seção, são consideradas apenas as reclamações finalizadas, ou seja, aquelas que já tiveram os prazos de resposta da empresa (máximo de 10 dias) e de avaliação do consumidor (máximo de 20 dias) transcorridos. Não são computadas as reclamações Canceladas ou Encerradas.

O Consumidor.gov, além de possibilitar esse contato direto entre consumidores e empresas, calcula alguns indicadores, os quais têm como objetivo apresentar o desempenho das empresas em relação às reclamações registradas na plataforma. Sendo assim, o primeiro visual dessa seção, exemplificado na Figura 11, apresenta os seguintes indicadores:

Índice de Satisfação: Média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado por todas as concessionárias, no período de 12 meses (Ex.: Set/21 a Ago/22). O intervalo de variação desse índice, também chamado de “Satisfação com o atendimento”, é de 1 a 5 e tem como cálculo a seguinte equação, considerando os 12 meses (Ex.: Set/21 a Ago/22):

$$\text{Soma das notas de avaliação de satisfação} / \text{Total de Reclamações Avaliadas}$$

Prazo Médio de Resposta: Média do prazo de resposta da empresa em dias, ou seja, a soma dos dias transcorridos entre a data de abertura pelo consumidor e a data de resposta pela empresa de todas as Reclamações Finalizadas Respondidas, dividida pelo total de Reclamações Finalizadas Respondidas, considerando os 12 meses (Ex.: Set/21 a Ago/22):

$$\text{Soma dos prazos de respostas} / \text{Total de Reclamações Finalizadas Respondidas}$$

Reclamações Finalizadas: Total de reclamações que já tiveram os prazos de resposta da empresa e de avaliação do consumidor finalizados, no acumulado de 12 (doze) meses (Ex.: Set/21 a Ago/22).

Reclamações Respondidas: Percentual de reclamações respondidas pelas concessionárias, no acumulado de 12 (doze) meses (Ex.: Set/21 a Ago/22). O cálculo desse percentual corresponde ao total de reclamações respondidas pela empresa dividido pela quantidade de reclamações finalizadas (Finalizadas Avaliadas e Finalizadas Não Avaliadas).

$$\frac{\text{Soma das Reclamações Respondidas Finalizadas}}{\text{Total de Reclamações Finalizadas}}$$

Índice de Solução: Corresponde à soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliadas).

$$\frac{(\text{Reclamações Finalizadas Resolvidas} + \text{Reclamações Finalizadas Não Avaliadas})}{\text{Total de Reclamações Finalizadas}}$$

Obs: É importante destacar que esse Índice de Solução inclui as reclamações de consumidores que não voltaram para avaliar a distribuidora (Reclamações Não Avaliadas), sendo consideradas, portanto, como “resolvidas” dentro do índice, sem que os consumidores tenham afirmado, de fato, que foram resolvidas.



Figura 11 – Indicadores de Desempenho – Consumidor.Gov

O segundo visual dessa seção apresenta um gráfico de Sankey (Figura 12), o qual mostra o quantitativo de Reclamações Finalizadas, subdivida entre o quantitativo de Reclamações Avaliadas e Não Avaliadas pelo consumidor. Além disso, para as reclamações que tiveram uma avaliação, é possível verificar o quantitativo de reclamações Resolvidas e Não Resolvidas, a partir da afirmação do consumidor.

É válido ressaltar que esse percentual de reclamações resolvidas contabilizadas neste visual é diferente do indicador Índice de Solução (Figura 11). Conforme explicado anteriormente, este indicador considera tanto as reclamações avaliadas como resolvidas pelo consumidor, como também as reclamações não avaliadas. Já o quantitativo de resolvidas apresentado no Gráfico de Sankey (Figura 12), considera somente as reclamações em que os consumidores afirmaram que, de fato, foram resolvidas.



Figura 12 – Reclamações Finalizadas: Avaliação e Resolução

O terceiro visual, corresponde a um gráfico de barras verticais apresentando o Índice de satisfação (eixo y), nos 12 meses do período de referência, por distribuidora (eixo x). Apresentado em ordem decrescente, podemos observar que a distribuidora com maior nota média de satisfação no período de Setembro de 2021 a Agosto de 2022, foi a Equatorial PI com nota média de satisfação de 3,81 (Figura 13).

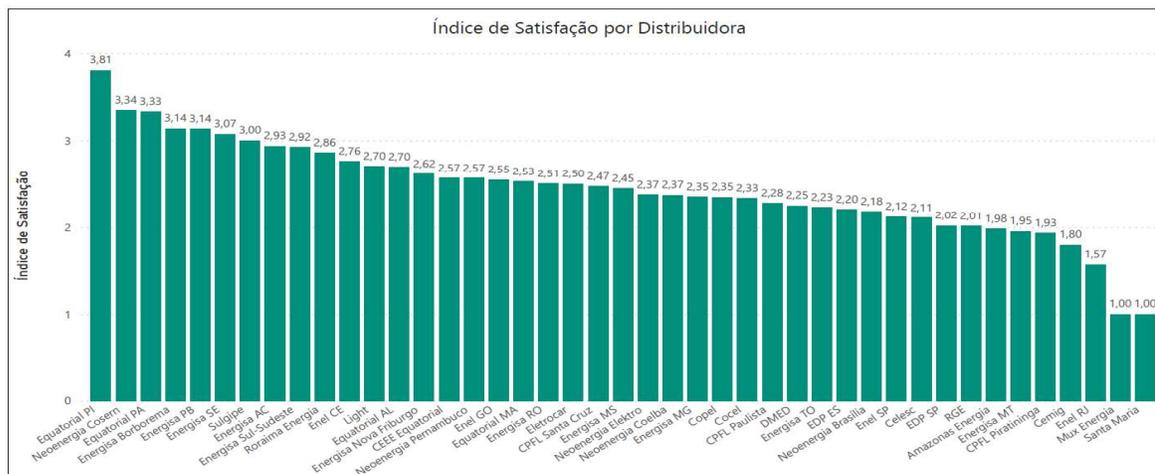


Figura 13 – Índice de Satisfação por distribuidora

Em seguida, no quarto visual, há a apresentação de um gráfico de bolhas, o qual consiste em um gráfico de dispersão adicionando uma terceira dimensão (tamanho da bolha), além das dimensões apresentadas no eixo x e y representadas num gráfico de dispersão padrão. Neste caso, o gráfico apresenta as seguintes dimensões: Percentual de reclamações resolvidas (reclamações consideradas, de fato, como resolvidas a partir da afirmação do consumidor) (eixo y), Índice de Satisfação (eixo x) e o Total de Reclamações Finalizadas (tamanho da bolha) (Figura 14).

A título de interpretação, é esperado que as distribuidoras apresentem uma tendência de crescimento linear, uma vez que, se as distribuidoras resolvem um grande percentual de reclamações, elas deveriam apresentar uma tendência a ter altas notas médias de satisfação. Além disso, é possível fazer também um cruzamento e análise com o número total de reclamações finalizadas das distribuidoras. Analisando a Figura 14, por exemplo, podemos observar que a distribuidora Neoenergia Cosern possui um baixo percentual de reclamações resolvidas, porém, possui também uma baixa quantidade de reclamações registradas. A figura também mostra que a satisfação média dos poucos consumidores que registraram reclamações sobre a Cosern apresenta um grau em torno de 3,30, no período de Setembro de 2021 a Agosto de 2022.

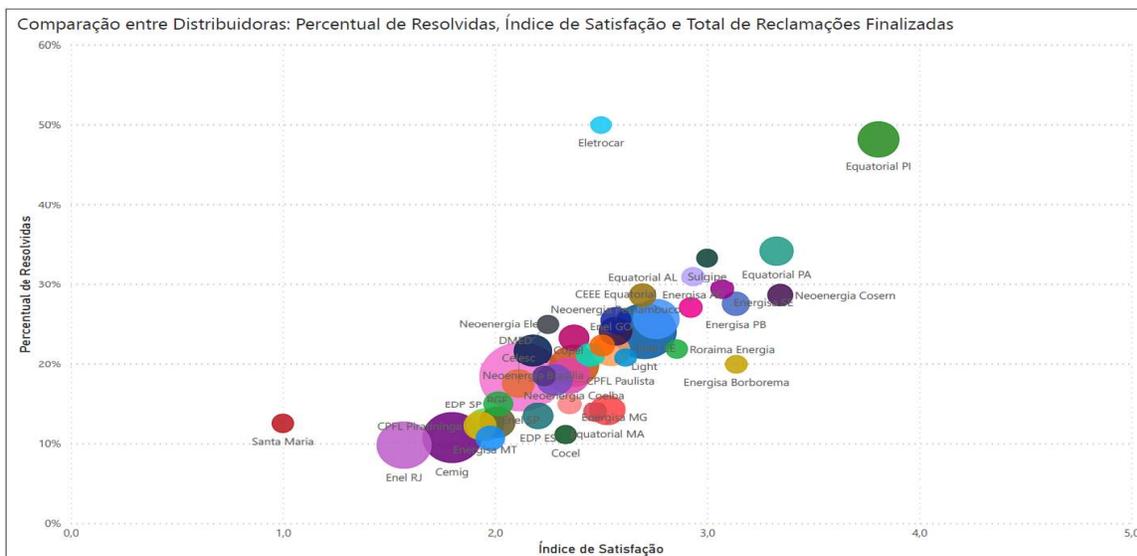


Figura 14 – Gráfico de Bolhas: Percentual de Resolvidas, Índice de Satisfação e Total de Reclamações Finalizadas por distribuidora

No quinto visual, há um gráfico de barras verticais apresentando o Índice de Satisfação (nota média de satisfação no período analisado) por Segmento de Mercado, uma vez que, no site do Consumidor.gov é possível registrar reclamações sobre vários tipos de segmentos de mercado, além do segmento de energia elétrica, tais como: Telefonia, Transporte Aéreo, Planos de Saúde, Bancos, etc, desde que a empresa reclamada esteja cadastrada no site para receber a reclamação. No gráfico em questão, o setor de Energia Elétrica estará sempre em destaque, conforme apresentado na Figura 15.

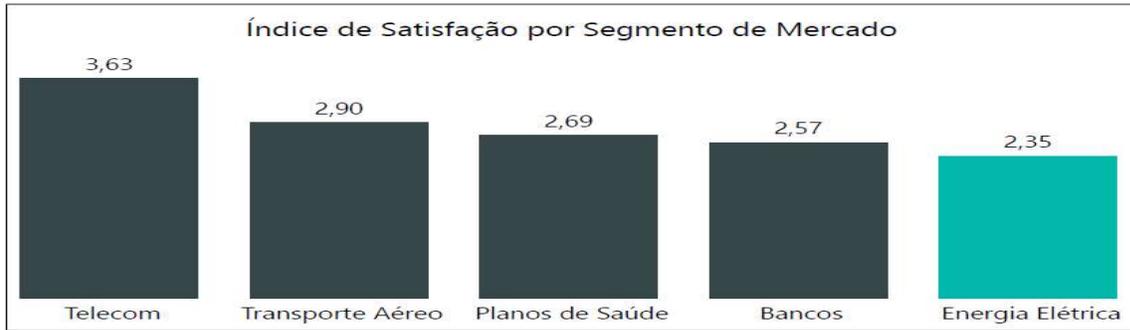


Figura 15 – Índice de Satisfação por Segmento de Mercado

No último visual desta seção, há uma tabela apresentando, agora por distribuidora, as informações do Índice de Satisfação, Reclamações Finalizadas, Índice de Solução e o Percentual de Resolvidas, cujas definições já foram apresentadas nesse guia. Adicionalmente, há uma coluna chamada Evolução que corresponde a evolução do Índice de Satisfação por período de acumulado de 12 meses.

Distribuidora	Índice de Satisfação	Reclamações Finalizadas	Índice de Solução	%Resolvida	Evolução
Equatorial PI	3,81	1.626	85,67%	48,15%	
Neoenergia Cosern	3,34	227	77,53%	28,63%	
Equatorial PA	3,33	883	81,65%	34,20%	
Energisa Borborema	3,14	65	75,38%	20,00%	

Figura 16 – Tabela de Informações Gerais por Distribuidora - Consumidor.Gov