

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

Marvin Evandro Ramgrab

BUSCA PELA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR RESIDENCIAL  
URBANO DE ENERGIA ELÉTRICA: ESTUDO DE CASO REALIZADO  
NA COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA  
ELÉTRICA

Porto Alegre  
2011

Marvin Evandro Ramgrab

BUSCA PELA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR RESIDENCIAL  
URBANO DE ENERGIA ELÉTRICA: ESTUDO DE CASO REALIZADO  
NA COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA  
ELÉTRICA

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Clezio Saldanha dos Santos

Porto Alegre  
2011

Marvin Evandro Ramgrab

BUSCA PELA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR RESIDENCIAL  
URBANO DE ENERGIA ELÉTRICA: ESTUDO DE CASO REALIZADO  
NA COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA  
ELÉTRICA

Trabalho de conclusão de curso de graduação  
apresentado ao Departamento de Ciências  
Administrativas da Universidade Federal do Rio  
Grande do Sul, como requisito parcial para a  
obtenção do grau de Bacharel em  
Administração.

Conceito final:

Aprovado em ..... de ..... de .....

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.

---

Orientador – Prof. Dr. Clezio Saldanha dos Santos - UFRGS

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho a meus pais. A minha mãe, pelo incentivo, confiança depositada e orgulho sentido pela realização de um sonho que era seu. A meu pai, que em sua simplicidade sempre torceu muito por mim, e que infelizmente nos deixou antes de poder participar desta conquista.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha esposa Daiane, que entrou em minha vida durante esta caminhada e que me ajudou muito, fazendo com que mesmo em momentos de dificuldade ou desafios fora do mundo acadêmico eu mantivesse meu objetivo.

A minha filhinha Valentina, que chegou quando esta caminhada já estava se direcionando para seu fim, e que me ensinou o quanto o amor é poderoso.

A meus amigos e colegas da CEEE-D, Rafael Luis de Ávila e Angelo Bahr Falke, pelo incentivo, auxílio e companheirismo durante os anos de estudo e a preparação deste trabalho.

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul e a Escola de Administração, pela excelência no ensino e oportunidade de vida proporcionados, bem como a todos os professores envolvidos nesta trajetória.

A minha família, amigos e colegas pela paciência, amizade e apoio dispensados durante todos estes anos.

## RESUMO

Este trabalho tem por objetivo analisar o desempenho histórico obtido pela Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica (CEEE-D) nos atributos que compõe o quesito “Conta de Energia”, em especial no atributo “Conta Sem Erros”, da pesquisa de satisfação da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) de 2011; e identificar os erros ocorridos no processo de faturamento da CEEE-D através das contas refaturadas em seu banco de dados no período de abril/2010 a março/2011, tentando descrever suas justificativas e analisar possíveis soluções. A metodologia utilizada foi a abordagem quantitativa com caráter descritivo, pois visa discriminar dados numéricos que buscam explicações para a melhoria da satisfação do consumidor residencial urbano de energia elétrica da CEEE-D. As análises basearam-se no resultado da pesquisa de satisfação do consumidor residencial urbano de energia elétrica da ABRADEE de 2011 e nos dados extraídos do banco de dados da CEEE-D referentes às contas de energia refaturadas no período de abril/2010 a março/2011. Os resultados obtidos apresentam os principais erros ocorridos nas contas de energia da CEEE-D no período em questão e seu relacionamento com o resultado da pesquisa da ABRADEE de 2011, propondo ações que visem minimizar seus impactos negativos e melhorar os processos da CEEE-D.

Palavras-chave: Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE); Conta; Erros; Faturamento; Pesquisa; Processos; Satisfação.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Mapa da distribuição de energia elétrica no RS.....	24
Figura 2 - Pesquisa ABRADÉE.....	60
Figura 3 – Ilustração Modelo de Fatura de Energia com Fator de multiplicação igual a 30.....	65
Figura 4 - Fórmula Preço Final.....	65
Gráfico 1 - ISQP 2011.....	57
Gráfico 2 - ISQP CEEE-D.....	57
Gráfico 3 - IDAR 2011 Informação e Comunicação.....	57
Gráfico 4 - IDAR 2011 Fornecimento de Energia.....	58
Gráfico 5 - IDAR 2011 Conta de Energia.....	58
Gráfico 6 - IDAR 2011 Atendimento ao Cliente.....	58
Gráfico 7 - IDAR 2011 Imagem da Empresa.....	58
Gráfico 8 - IDAR CEEE-D.....	59
Gráfico 9 - IDAT 2011 Conta Sem Erros.....	60
Gráfico 10 - IDAR Conta Sem Erro por Regional.....	61
Gráfico 11 - Refaturamentos CEEE-D.....	70
Gráfico 12 - Refaturamentos por Regional.....	72
Gráfico 13 - Índice de Refaturamento Médio por Regional.....	72
Gráfico 14 - Refaturamentos por Motivo.....	73
Gráfico 15 - Variação de Consumo e Valor após Refaturamento.....	74
Gráfico 16 - Refaturamentos por Faixa de Consumo.....	75
Gráfico 17 - Refaturamento por Valor da Fatura.....	76
Gráfico 18 - Refaturamentos por Tarifa.....	78
Gráfico 19 - Refaturamentos por Mês.....	78
Gráfico 20 - Refaturamentos - Motivo por Regionais.....	78
Quadro 1 - Importância atribuída a cada área de qualidade 2011.....	59

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Motivo do Refaturamento x Consumo Faturado .....	75
Tabela 2 - Gerência x Total Faturado .....	76
Tabela 3 - Motivo Refaturamento x Total Refaturado .....	77
Tabela 4 - Gerência x Motivo do Refaturamento .....	79
Tabela 5 Motivo x Regional.....	79
Tabela 6 - Valores por Cobrança Indevida de Multa, Juros e Correção.....	80
Tabela 7 - Valores por Erro de Leitura.....	81
Tabela 8 - Valores por Faturamento por Média .....	83

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRADEE – Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica

AG – Agência

AGERGS – Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CEEE – Companhia Estadual de Energia Elétrica

CEEE-D – Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica

CEEE-GT – Companhia Estadual de Geração e Transmissão de Energia Elétrica

CEERG – Companhia de Energia Elétrica Rio Grandense

CGTEE – Companhia de Geração Térmica de Energia Elétrica

CIP – Contribuição Social de Iluminação Pública

CNPE – Conselho Nacional de Políticas Energéticas

COFINS – Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social

CRC – Centro Regional da Campanha

CRCS – Centro Regional Centro Sul

CRLS – Centro Regional Litoral Sul

CRM – Companhia Riograndese de Mineração

DAER – Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem

DGCOM – Divisão de Gestão Comercial

EPE – Empresa de Planejamento Energético

GR – Gerência

GRLN – Gerência Regional Litoral Norte

GRM – Gerência Regional Metropolitana

GRS – Gerência Regional Sul

IAC – Índice de Aprovação do Cliente

ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços

IDAR – Índice de Desempenho da Área

IDAT – Índice de Desempenho do Atributo

IEQP – Índice de Excelência da Qualidade Percebida

IESC – Índice de Excelência da Satisfação do Cliente

IGPM – Índice Geral de Preços de Mercado

IIC – Índice de Insatisfação do Cliente

IIQP – Índice de Insatisfação da Qualidade Percebida

IRC – Índice de Refaturamento de Contas

ISC – Índice de Satisfação do Cliente

ISCP – Índice de Satisfação com o Preço Percebido

ISG – Índice de Satisfação Geral

ISQP – Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida

MAE – Mercado Atacadista de Energia

MME – Ministério de Minas e Energia

OD – Ordem

ONS – Operador Nacional de Sistema

PASEP – Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público

PIS – Programa de Integração Social

REN – Resolução Normativa

RES – Resolução

RGE – Rio Grande Energia

RS – Rio Grande do Sul

RT – Rota

SEINFRA – Secretaria de Infraestrutura e Logística

SIG – Sistema de Informações Gerenciais

SIN – Sistema Nacional Integrado

SPH – Superintendência de Portos e Hidrovias

SUS – Sistema Único de Saúde

ZN – Zona

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>13</b>
1.1	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	13
1.1.1	<b>Histórico</b>	14
1.1.2	<b>Missão e Visão</b>	15
1.1.3	<b>Estrutura organizacional</b>	15
1.1.4	<b>Áreas de atuação</b>	18
1.1.4.1	Geração e Transmissão	18
1.1.4.2	Distribuição	19
1.2	AMBIENTE	20
1.2.1	<b>Setor Elétrico Nacional</b>	20
1.2.2	<b>O Setor Elétrico no Estado</b>	23
1.3	APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA	25
1.4	JUSTIFICATIVA	27
1.5	OBJETIVOS	27
1.5.1	<b>Geral</b>	28
1.5.2	<b>Específicos</b>	28
<b>2</b>	<b>REVISÃO DA LITERATURA</b>	<b>29</b>
2.1	O MARCO REGULATÓRIO ATUAL	29
2.2	NOÇÕES SOBRE SERVIÇO PÚBLICO	35
2.2.1	<b>Serviço público no setor de energia elétrica</b>	36
2.2.2	<b>O serviço público de energia elétrica como objeto de uma relação de consumo</b>	37
2.2.3	<b>Princípios norteadores do serviço público de energia elétrica e da relação de consumo estabelecida com a classe residencial</b>	40
2.3	A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR RESIDENCIAL URBANO DE ENERGIA ELÉTRICA DA ABRADÉE	43
2.4	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS	49
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>53</b>
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	53
3.2	POPULAÇÃO	54
3.3	DADOS: TIPOS, COLETA E TRATAMENTO	55
3.4	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	55
<b>4</b>	<b>ANÁLISES</b>	<b>56</b>
4.1	RESULTADOS DA PESQUISA ABRADÉE 2011	56
4.2	ANÁLISE DO BANCO DE DADOS DA CEEE-D	61
4.2.1	<b>A conta de energia elétrica da CEEE-D</b>	61
4.2.2	<b>O processo de faturamento do Grupo B</b>	62
4.2.2.1	Do processo de leitura	62
4.2.2.2	Da análise do faturamento	63
4.2.2.3	Produção e postagem das faturas	64
4.2.2.4	Tributos	66
4.2.2.5	Encargos	67
4.2.2.6	Formas de entrega da fatura da CEEE-D	69
4.2.3	<b>O Índice de Refaturamento de Contas (IRC)</b>	69
4.2.4	<b>Análise dos Refaturamentos realizados no Banco de dados da CEEE-D</b>	71
<b>5</b>	<b>CONCLUSÕES, SUGESTÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>84</b>
5.1	CONCLUSÕES	84
5.2	SUGESTÕES	86
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>89</b>
	<b>ANEXO A – ORGANOGRAMA DA CEEE-GT</b>	<b>96</b>
	<b>ANEXO B – ORGANOGRAMA DA CEEE-D</b>	<b>97</b>
	<b>ANEXO C – ÁREA DE CONCESSÃO DA GERAÇÃO</b>	<b>98</b>
	<b>ANEXO D – ÁREA DE CONCESSÃO DA TRANSMISSÃO</b>	<b>99</b>
	<b>ANEXO E – ÁREA DE CONCESSÃO DA DISTRIBUIÇÃO</b>	<b>100</b>
	<b>ANEXO F – ESTRUTURA INSTITUCIONAL DO SETOR ELÉTRICO</b>	<b>101</b>
	<b>ANEXO G – MODELO CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA CEEE-D</b>	<b>102</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Neste trabalho é analisada a Pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial Urbano de Energia Elétrica da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) de 2011, em especial o atributo “Conta Sem Erros”, e os dados referentes aos refaturamentos para correção de contas realizados no período de abril/2010 a março/2011 extraídos do banco de dados da Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica (CEEE-D).

Foram analisados os resultados da pesquisa quanto a qualidade percebida pelo consumidor em relação à conta da CEEE-D, comparando estes com o histórico de resultados, as distribuidoras benchmark e o resultado ABRADEE. Também foram analisadas as informações do banco de dados da CEEE-D quanto aos fatores que originaram os erros nas faturas de energia e suas quantidades, verificando as relações existentes entre variáveis como motivo do refaturamento, regional da ocorrência, períodos das ocorrências e características dos consumidores.

Procurou-se identificar quais são os fatores que influenciam na percepção do consumidor com relação ao atributo “Conta Sem Erros” da pesquisa, bem como propor melhorias aos processos da CEEE-D e ações a serem adotadas com o objetivo de minimizar os impactos negativos sobre os resultados.

Este Capítulo introdutório está dividido em cinco partes, onde são realizadas a caracterização da organização, caracterização do ambiente, apresentação da situação problema, justificativa e apresentação dos objetivos.

### 1.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A caracterização da organização consiste em uma breve descrição sobre seu histórico, missão e visão, bem como análise da sua estrutura organizacional e das suas áreas de atuação.

### 1.1.1 Histórico

A história do Grupo CEEE, desde sua fundação até os dias atuais, pode ser dividida em cinco momentos marcantes.

A fundação ocorreu em 1º de fevereiro de 1943, como Comissão Estadual de Energia Elétrica, com a finalidade de prever e sistematizar, em plano geral para todo o Estado do Rio Grande do Sul, o aproveitamento dos potenciais hidráulicos e carboníferos para a produção de energia, além de integrar esforços para eletrificação dos municípios rio-grandenses.

O segundo período histórico ocorre a partir de 1952, quando a Comissão foi convertida em Autarquia adquirindo assim maior importância. É neste período, na gestão do então governador Leonel Brizola, que ocorre a encampação da Companhia de Energia Elétrica Rio Grandense (CEERG), empresa de capital americano, que supria basicamente o município de Porto Alegre.

A década de 60 foi marcada por mudanças profundas no setor elétrico nacional, que passou a ser considerado bem público e promotor do desenvolvimento. Neste mesmo período foram criados o Ministério de Minas e Energia e a Eletrobrás. A terceira fase da CEEE inicia em dezembro de 1963, quando a empresa é transformada em Sociedade de Economia Mista, passando a denominar-se Companhia Estadual de Energia Elétrica. A missão desta nova empresa era projetar, construir e explorar sistemas de produção, transmissão e distribuição de energia elétrica no Rio Grande do Sul.

Os anos 90 são marcados por nova transformação no setor elétrico nacional, através do processo de privatização, que atingiu diversas empresas estatais. A Companhia neste período é dividida em seis empresas: duas geradoras de energia elétrica; uma hídrica e outra térmica; uma transmissora; e três distribuidoras, que atendiam as regiões norte-nordeste, centro-oeste e sul-sudeste. No ano de 1997, a empresa de geração térmica, passou ao controle do Governo Federal e as empresas distribuidoras Norte-Nordeste e Centro-Oeste foram leiloadas, passando ao controle do capital privado, passando a denominar-se respectivamente: Rio Grande Energia S/A (RGE) e AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S/A. Ao final do processo, mantiveram-se na CEEE, sob o controle do governo estadual, a geração hídrica, a transmissão e a distribuição de energia para a região sul-sudeste do Estado.

A partir de 2004, o Governo Federal deu início à outra reestruturação no setor elétrico. Para atender as novas regras definidas, que exigiam a segregação das atividades de distribuição de energia elétrica das demais, em setembro de 2006 a Companhia passa por uma alteração societária, que dá origem a três empresas: uma controladora (*holding*), denominada Companhia Estadual de Energia Elétrica Participações (CEEE-Par) e duas controladas: Companhia Estadual de Geração e Transmissão de Energia Elétrica (CEEE-GT) e Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica (CEEE-D).

### **1.1.2 Missão e Visão**

O Grupo CEEE tem hoje como missão, após várias décadas marcadas por transformações no setor: "Contribuir para o desenvolvimento da sociedade atuando no setor de energia e negócios associados com segurança, rentabilidade e sustentabilidade".

Sua visão é (horizonte 2014): "Ser referência nacional no setor de energia pela excelência na gestão e prestação de serviços, expandindo seus negócios de forma sustentável".

### **1.1.3 Estrutura organizacional**

Conforme citado, o Grupo CEEE é composto atualmente por três empresas, sociedades de economia mista, regidas pela Lei das Sociedades Anônimas. O Grupo faz parte da administração indireta do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, estando subordinado à Secretaria de Infraestrutura e Logística (SEINFRA) e conta atualmente com cerca de quatro mil e cem empregados. Neste trabalho, ao se mencionar: CEEE-D, Empresa, Organização ou Companhia, entenda-se como CEEE Distribuição. Isto se justifica pelo fato deste estudo ter foco na empresa distribuidora, a qual é responsável pelo fornecimento de energia aos consumidores

residenciais urbanos e pela emissão das respectivas faturas de cobrança desta energia.

A estrutura diretiva das empresas é composta de: Assembleia Geral, Conselho Fiscal, Conselho de Consumidores (CEEE-D), Conselho de Administração, Diretor-Presidente e seis Diretores, responsáveis pelas áreas de Planejamento e Projetos Especiais, Financeira e de Relações com Investidores, Administrativa, Geração, Transmissão e Distribuição. Os anexos A (p. 96) e B (p. 97) apresentam os organogramas da CEEE-D e CEEE-GT.

Abaixo são apresentadas as atribuições desses órgãos:

- a) *Assembleia Geral*: Tomar as contas dos administradores, examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras, bem como deliberar sobre a destinação do lucro líquido do exercício e a distribuição de dividendos. Eleger e destituir os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal. Compete, também, à Assembleia Geral, fixar a remuneração dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria e do Conselho Fiscal;
- b) *Conselho Fiscal*: Fiscalizar e controlar os atos da Diretoria, exercer o competente julgamento e emitir o respectivo parecer;
- c) *Conselho de Consumidores (CEEE-D)*: Orientar, analisar e avaliar as questões ligadas ao fornecimento, tarifas e adequação dos serviços de energia elétrica prestados ao consumidor final;
- d) *Conselho de Administração*: Fixar a orientação geral dos negócios da Companhia e eleger e destituir os Diretores, fixando-lhes as atribuições, fiscalizar a gestão dos Diretores e manifestar-se sobre o relatório de administração e as contas da Diretoria;
- e) *Diretor-Presidente*: Exercer a administração geral em conformidade com as Resoluções da Diretoria, e a representação da Empresa. Coordenar os trabalhos da Diretoria e dirigir e supervisionar o planejamento geral, acompanhar a programação executiva e a avaliação final dos resultados;
- f) *Diretoria de Planejamento e Projetos Especiais*: Coordenar o processo de Planejamento Estratégico e o Plano de Gestão das empresas do Grupo CEEE;
- g) *Diretoria Financeira e de Relações com Investidores*: Gerenciar e disciplinar a movimentação de recursos monetários, realizar a análise e o

controle orçamentário, bem como controlar e analisar simulações de caixa considerando diferentes cenários financeiros em negócios já existentes e em novos projetos. Coordenar estudos necessários à captação de recursos, bem como para aumento do capital social da Empresa. Gerenciar e disciplinar o controle patrimonial, a escrituração contábil e fiscal das contas da Empresa, bem como elaborar as demonstrações contábeis. Gerenciar e disciplinar o controle centralizado das receitas dos seguimentos de Geração, Transmissão, Distribuição, Comercialização e outros, contemplando tanto as ordinárias como as extraordinárias e aquelas provenientes da área jurídica;

- h) *Diretoria Administrativa*: Executar a política de pessoal da Companhia, desenvolvendo atividades referentes ao recrutamento, seleção, administração, treinamento de pessoal, segurança do trabalho, saúde ocupacional e qualidade de vida no trabalho. Administrar os serviços de apoio logístico da Companhia, tais como: projetos e manutenção civil e de sistemas auxiliares, administração de prédios e refeitórios, vigilância, recepção, limpeza, etc. É responsável, também, pela gestão do controle patrimonial e de leilão de sucatas e materiais inservíveis, pela gestão do uso das telefonia celular e fixa da CEEE e pela gestão do controle da frota de veículos;
- i) *Diretoria de Geração (CEEE-GT)*: Coordenar o planejamento, o acompanhamento e o gerenciamento da operação e manutenção das unidades de geração hidrelétrica da Companhia;
- j) *Diretoria de Transmissão (CEEE-GT)*: Transportar energia elétrica, expandindo, operando e mantencionando o sistema de transmissão, atendendo às necessidades dos consumidores, com qualidade, competitividade e produtividade, em consonância com as políticas e regulamentações do setor elétrico. Projetar, especificar, instalar, remanejar, mantencionar, supervisionar e operar todos os equipamentos que fazem parte do sistema de telecomunicações da Empresa;
- k) *Diretoria de Distribuição (CEEE-D)*: Planejar e estudar novos sistemas de distribuição, normalizar projetos, materiais e equipamentos e efetuar a avaliação geral da qualidade do fornecimento de energia e da eficiência dos serviços de distribuição. Executar a política de comercialização de

energia, estudando, orientando, fiscalizando, estabelecendo normas e procedimentos e implantando sistemas e programas envolvendo as atividades relativas ao faturamento e arrecadação, medição e utilização de energia. Administrar as atividades de suprimentos de materiais da Empresa. Manter, através da Ouvidoria, um canal de comunicação com o público externo, visando à apuração e solução de divergências, prestação de informações, atendimento de reclamações, recebimento de críticas, elogios e sugestões, com o objetivo de buscar o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Empresa.

#### **1.1.4 Áreas de atuação**

Atuando nos ramos de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, o Grupo CEEE tem como principais acionistas o Governo do Estado do Rio Grande do Sul e a Eletrobrás. O Governo do Estado detém a integralidade das ações da controladora (CEEE-Par) e 67,05% das ações das empresas controladas (CEEE-GT e CEEE-D), enquanto a Eletrobrás detém 32,23% das ações da CEEE-D e CEEE-GT. O restante das ações das controladas pertence a participantes minoritários.

##### **1.1.4.1 Geração e Transmissão**

A Companhia Estadual de Geração e Transmissão de Energia Elétrica (CEEE GT) é a concessionária responsável pelos ramos de geração hídrica e transmissão de energia elétrica no Estado do Rio Grande do Sul.

Na área de geração, a Empresa é responsável por cerca de 75% da geração de energia hidrelétrica no Estado. O sistema de geração da CEEE-GT é composto por 15 usinas próprias, divididas entre os sistemas Salto e Jacuí e por pequenas centrais hidrelétricas localizadas no norte do estado. Além disso, o Grupo CEEE possui diversas parceiras público/privadas em empreendimentos que estão elevando

a capacidade instalada no Rio Grande do Sul. A energia produzida pelas usinas destina-se ao suprimento do Sistema Integrado Nacional (SIN), com os consumidores situados em empresas de Distribuição e Consumidores Livres do mercado, representando cerca de 30% da demanda hoje exigida pelo Rio Grande do Sul. A figura no anexo C (p. 98) ilustra a área de atuação do Grupo CEEE no segmento de geração de energia elétrica.

No segmento de transmissão, a Empresa é responsável pela maioria das instalações que compõem a Rede Básica de Transmissão do Estado, viabilizando o transporte e suprimento de energia às concessionárias de distribuição que atuam no RS: CEEE-D, AES Sul, RGE, concessionárias municipais, cooperativas de eletrificação rural e também a potenciais consumidores livres e produtores independentes. O sistema é composto por 59 subestações e mais de seis mil quilômetros de linhas de transmissão. A figura no anexo D (p. 99) ilustra a área de atuação do Grupo CEEE no segmento de transmissão de energia elétrica.

#### 1.1.4.2 Distribuição

A Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica (CEEE-D) é a concessionária responsável pelos ramos de distribuição e comercialização de energia elétrica do Grupo. Sua área de concessão compreende as regiões: Metropolitana de Porto Alegre, Litoral e a Campanha Gaúcha, totalizando 72 municípios, que correspondem a aproximadamente 26% do território do Estado e 32% do consumo de energia elétrica. A figura no anexo E (p. 100) ilustra a área de concessão da CEEE Distribuição.

A Empresa possui 1,48 milhões de unidades consumidoras, beneficiando cerca de quatro milhões de pessoas no Estado. Na área de atendimento ao público, a CEEE-D possui 29 agências comerciais e 32 postos de atendimento ao consumidor, distribuídos nas principais cidades da sua área de concessão, além de três centrais de recuperação de crédito, localizadas nas cidades de Porto Alegre, Osório e Pelotas, uma central de teleatendimento (gratuita, a qual funciona 24 horas, sete dias por semana) e uma Ouvidoria, localizadas em Porto Alegre.

O Sistema de Distribuição de Energia Elétrica conta com cerca de 65 mil quilômetros de redes de distribuição, 52 subestações e atendeu uma demanda no ano de 2008 de 8.728 GWh.

A área de concessão da CEEE-D está dividida em Gerências Regionais e Centros Regionais, que são unidades que gerenciam as unidades de negócio situadas em suas regiões geográficas definidas e que englobam os municípios próximos as suas sedes.

Neste trabalho, tanto para a pesquisa ABRADDEE, que já é realizada nestes moldes, quanto para as informações do banco de dados da CEEE-D, as análises serão realizadas por Gerências ou Centros Regionais, que serão denominadas simplesmente de “regionais”, seguidas do nome do município de sua sede, portanto, as Gerências e Centros Regionais ficarão assim denominadas no trabalho:

- a) Gerência Regional Metropolitana = Regional Porto Alegre
- b) Gerência Regional Litoral Norte = Regional Osório
- c) Gerência Regional Sul = Regional Pelotas
- d) Centro Regional Litoral Sul = Regional Rio Grande
- e) Centro Regional da Campanha = Regional Bagé
- f) Centro Regional Centro Sul = Regional Camaquã

## 1.2 AMBIENTE

Para facilitar a caracterização do ambiente em que a organização está inserida foi realizada a divisão no âmbito nacional e estadual.

### 1.2.1 Setor Elétrico Nacional

Conforme se pode observar pelo contexto histórico da CEEE, o setor elétrico brasileiro passou, nos últimos anos, por dois grandes momentos de alteração de cunho estrutural e institucional. A primeira reestruturação foi estabelecida no bojo da reforma do papel do Estado, iniciada em meados da década de 90, incentivada pela

Constituição Federal de 1988. Através dela, o setor migrou de uma configuração centrada no monopólio estatal como provedor dos serviços e único investidor para um modelo de mercado, com a participação de múltiplos agentes e investimentos partilhados com o capital privado. Esta possibilidade sustentou também a execução da privatização de ativos de serviços de energia elétrica sob controle estadual e federal, onde se inserem as empresas de distribuição de energia elétrica. A privatização das empresas concessionárias teve início com a Lei n.º 9.427, de dezembro de 1996, que instituiu a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e determinou também que a exploração dos potenciais hidráulicos fosse concedida por meio de concorrência ou leilão.

O primeiro instrumento regulatório emitido pela nova Agência Reguladora foi a Portaria nº 466, de 12 de novembro de 1997, denominada “Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica”.

Através desta Portaria, iniciou-se a definição das condições de fornecimento de energia elétrica e a forma de relacionamento entre Agência Reguladora, Concessionárias e consumidores que viriam a definir o setor de distribuição de energia elétrica atualmente vigente.

Em 29 de novembro de 2000, foi publicada a Resolução Normativa ANEEL nº 456, a qual, em termos regulatórios, aprofundou a Portaria anterior e esteve vigente até setembro de 2010, quando foi então emitida a Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, atualmente em vigor.

As Resoluções ANEEL nº 456/2000 e nº 414/2010 mantiveram a denominação da Portaria nº 466/1997 de “Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica”, e definiram, cada uma à seu tempo, as exigências legais relacionadas ao conteúdo e apresentação das faturas de energia elétrica.

A segunda alteração ocorreu em 2004, com a introdução do Novo Modelo do Setor Elétrico, que teve como objetivos principais: garantir a segurança no suprimento; promover a modicidade tarifária; e, promover a inserção social, em particular pelos programas de universalização (como, por exemplo, o Programa “Luz para Todos”). Sua implantação marcou a retomada da responsabilidade do planejamento do setor de energia elétrica pelo Estado. A reforma exigiu a cisão das companhias em geradoras, transmissoras e distribuidoras. As atividades de distribuição e transmissão continuaram totalmente regulamentadas, mas a produção das geradoras passou a ser negociada no mercado livre (ambiente no qual as partes

compradora e vendedora acertam entre si as condições através de contratos bilaterais).

No quadro atual, representado no Anexo F (p. 101), consolidado pelas Leis nº 10.847 e nº 10.848, ambas de 15 de março de 2004, compete as seguintes atribuições aos diferentes agentes institucionais do setor elétrico:

- a) *Poder Executivo*: Formulação de políticas e diretrizes para o setor elétrico, subsidiadas pelo Conselho Nacional de Políticas Energéticas (CNPE), formado por ministros de Estado, sob a coordenação do Ministério de Estado de Minas e Energia;
- b) *Poder Concedente*: Exercido também pelo Poder Executivo, emite os atos de outorga de direito de exploração dos serviços de energia elétrica;
- c) *Regulador (Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL)*: Normatiza sobre as políticas e as diretrizes a serem seguidas pelas empresas concessionárias e permissionárias, exercendo ainda a fiscalização sobre os serviços prestados;
- d) *Operador Nacional do Sistema (ONS)*: Exerce a coordenação e a supervisão da operação centralizada do sistema interligado;
- e) *Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE)*: Sucedânea do Mercado Atacadista de Energia (MAE). Trata sobre o exercício da comercialização de energia elétrica;
- f) *Empresa de Planejamento Energético (EPE)*: Realiza os estudos necessários ao planejamento da expansão do sistema elétrico, de responsabilidade do Poder Executivo, conduzido pelo Ministério de Minas e Energia (MME); e
- g) *Agentes Setoriais (geradores, transmissores, distribuidores e comercializadores)*: Prestação dos serviços de energia elétrica aos consumidores finais.

O Grupo CEEE faz parte dos Agentes Setoriais, possuindo a concessão e prestando os serviços de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul, através das suas duas empresas controladas: CEEE Distribuição e CEEE Geração e Transmissão.

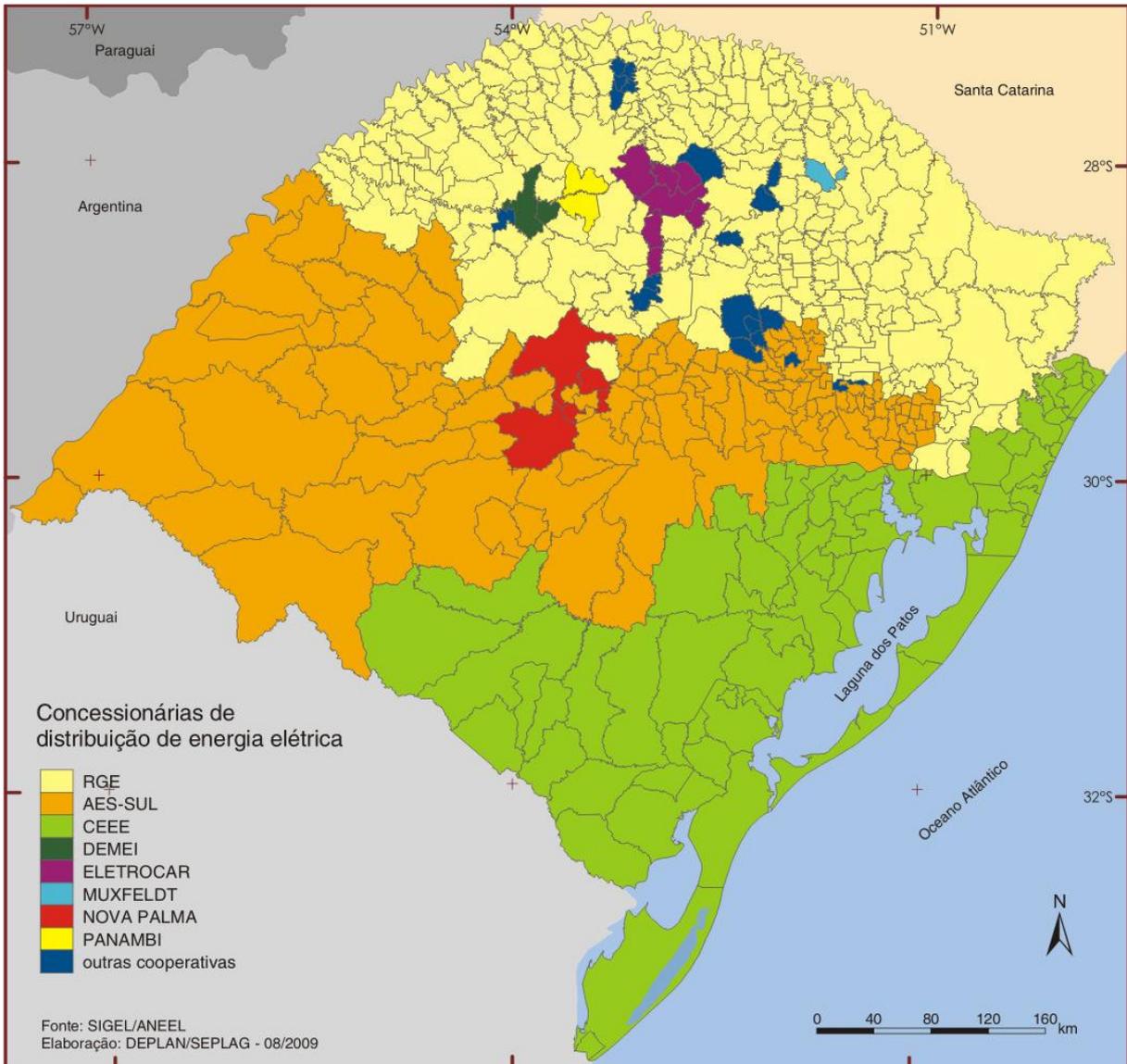
## 1.2.2 O Setor Elétrico no Estado

No cenário elétrico do Rio Grande do Sul, como já mencionado na subseção 1.1.1 (p. 14), o Grupo CEEE é responsável por cerca de 75% da geração de energia hídrica.

Dentro da estrutura da administração pública estadual, as empresas que compõe o Grupo CEEE estão subordinadas a Secretaria de Infraestrutura e Logística (SEINFRA), que é a responsável pelas áreas de energia, estradas, portos e hidrovias, tendo como subordinados também: a SULGÁS, Companhia Riograndense de Mineração (CRM), Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem (DAER), Superintendência de Portos e Hidrovias (SPH) e o Porto de Rio Grande.

Após a privatização parcial da CEEE ocorrida em 1997, a geração termelétrica passou a ser de responsabilidade do Governo Federal, através da Companhia de Geração Térmica de Energia Elétrica (CGTEE), subsidiária do Grupo Eletrobrás. Na área da transmissão, é a única empresa concessionária destes serviços. Já na área de distribuição e comercialização de energia elétrica, o Grupo CEEE é responsável pelo atendimento da região sul-sudeste do RS e divide a concessão estadual com duas grandes empresas de capital privado: Rio Grande Energia (RGE), distribuidora que atende a região norte-nordeste e AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia, distribuidora da região centro-oeste. Alguns municípios, no entanto, contam com serviços prestados por cooperativas de eletrificação e pequenas concessionárias independentes, correspondendo a 5,73% do mercado.

A Figura 1 (p. 24) ilustra como é composta a área de atuação das empresas distribuidoras no estado do Rio Grande do Sul.



**Figura 1 - Mapa da distribuição de energia elétrica no RS**

Fonte: SEPLAG – Disponível em: <<http://www.scp.rs.gov.br>> – Acessado em: 01 nov. 2011

Ainda em âmbito estadual, representando a ANEEL, através de poder de fiscalização delegado, existe a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul (AGERGS).

Autarquia criada em 09 de janeiro de 1997 na forma da Lei nº10.931, dotada de autonomia financeira, funcional e administrativa, com sede na Capital do Estado do RS. A Agência desenvolve suas atividades, atuando nas áreas de saneamento, energia elétrica, polos de concessões rodoviárias, hidrovias, irrigação, transportes intermunicipais de passageiros e estações rodoviárias.

Compete à AGERGS, a regulação dos serviços públicos delegados prestados no Estado do Rio Grande do Sul. Assim, entre as suas atribuições de fiscalização, podemos citar:

- a) Cumprir e fazer cumprir a legislação específica relacionada aos serviços públicos;
- b) Fiscalizar a qualidade dos serviços;
- c) Aplicar sanções decorrentes da inobservância da legislação vigente ou por descumprimento dos contratos.

### 1.3 APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

No Brasil, a distribuição de energia elétrica é realizada quase em sua totalidade por concessionárias de distribuição, ou seja, por empresas que possuem a concessão do direito de distribuir energia elétrica a uma determinada área geográfica.

A concessão deste direito é formalizada através de um contrato de concessão, onde são estabelecidos os detalhes que irão nortear esta relação, como o prazo da concessão, sua área geográfica e regras e normas a serem observadas e cumpridas.

Por se tratar de uma concessão e, por consequência, não haver concorrência direta de outras distribuidoras para a prestação do serviço aos consumidores de baixa tensão, analisados neste trabalho, dentro de sua área de concessão, seria do entendimento comum supormos que não haveria preocupação por parte das distribuidoras para com a qualidade na prestação de seus serviços.

No entanto, além do setor elétrico brasileiro ser considerado um dos mais regulados da economia, estando as distribuidoras sujeitas ao rígido cumprimento de regras e a aplicação de penalidades, podendo inclusive ter seus direitos de concessão revogados ou não renovados, as distribuidoras tem se preocupado cada vez mais com a qualidade percebida pelos seus consumidores com relação a sua atuação.

Além das regras e penalidades estabelecidas pela agência reguladora nacional, ANEEL, existem outras entidades que exercem fiscalização sobre a qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras, desde aquelas com atribuição formal constituída para esta finalidade, como as agências fiscalizadoras estaduais de serviços delegados, os órgãos de proteção dos direitos do consumidor e o

Ministério Público, até as alternativas, como os diversos meios de comunicação e as redes de relacionamento da internet.

Com a difusão do direito consumeirista e com os consumidores cada vez mais informados, cientes de seus direitos e com amplo acesso aos meios de comunicação, além da atuação das entidades protetoras destes direitos, a questão “qualidade” tornou-se uma constante no dia a dia das distribuidoras de energia elétrica, passando estas inclusive a buscarem ferramentas de reconhecimento de seus esforços em busca desta qualidade, como é o caso da pesquisa analisada neste trabalho, elaborada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica-ABRADEE.

A pesquisa realizada anualmente pela ABRADEE tem por objetivo identificar a satisfação dos consumidores residenciais urbanos de energia elétrica em relação aos serviços prestados por suas distribuidoras associadas, responsáveis por 99% do fornecimento de energia elétrica do país. Esta pesquisa possui amplo reconhecimento nacional, sendo as melhores colocações em seus vários quesitos disputadas pelas distribuidoras e os bons resultados obtidos amplamente divulgados e utilizados como atestados de qualidade dos serviços prestados.

Para o presente trabalho foram analisados os resultados obtidos pela CEEE-D na área “Conta de Energia”, em especial no atributo “Conta Sem Erros”, da pesquisa da ABRADEE do ano de 2011.

Existe por parte da CEEE-D uma constante preocupação em diminuir ao mínimo a incidência de erros em seu processo de faturamento, uma vez que é através do resultado deste que a Companhia arrecada os valores de direito referentes à contraprestação pelo serviço prestado.

Com base nisto, a CEEE-D tem utilizado a pesquisa de satisfação da ABRADEE como uma ferramenta para acompanhar também a percepção do consumidor em relação à qualidade de seu processo de faturamento.

Após 2008, ano em que adotou significativas mudanças em seu processo de faturamento, e desde quando tem tentado aprimorar os controles sobre este, a CEEE-D vinha obtendo desempenho crescente nos resultados do quesito “Conta de Energia” e do atributo “Conta Sem Erros” da pesquisa, tendo, inclusive, se destacado como empresa *benchmark* do setor elétrico nacional em 2010. Porém em 2011, mesmo sem ter realizado nenhuma mudança em seus processos, as

avaliações dos consumidores com relação ao quesito e ao atributo obtiveram seus piores resultados desde 2006.

Em análise realizada pelas áreas da CEEE-D responsáveis tanto pela comparação dos resultados da pesquisa como pelo processo analisado, não foi identificado fato gerador claro responsável pelo resultado desfavorável obtido.

Nesse sentido, este trabalho propõe analisar os resultados obtidos pela CEEE-D no quesito “Conta de Energia” e, em especial, no atributo “Conta Sem Erros” da pesquisa de satisfação da ABRADDEE de abril de 2011, bem como analisar os erros ocorridos no processo de faturamento através das contas refaturadas no banco de dados da CEEE-D no mesmo período, identificando as possíveis justificativas, que respondam ao seguinte questionamento:

Quais as ações que podem ser adotadas com o objetivo de minimizar os impactos negativos sobre o resultado do atributo “Conta Sem Erros” da pesquisa de satisfação da ABRADDEE?

#### 1.4 JUSTIFICATIVA

A justificativa deste trabalho é analisar os erros ocorridos no processo de faturamento da CEEE-D que possam ter influenciado no resultado do atributo “Conta Sem Erros” da pesquisa de satisfação da ABRADDEE de 2011 e propor ações a serem adotadas com o objetivo de minimizar os impactos negativos no resultado do atributo.

#### 1.5 OBJETIVOS

Esta seção apresenta os objetivos deste estudo. Primeiramente o objetivo geral e após a sua divisão em objetivos específicos.

### **1.5.1 Geral**

Diagnosticar os resultados do atributo “Conta Sem Erros” à luz da pesquisa de satisfação ABRADDEE de abril de 2011 e os bancos de dados da CEEE-D.

### **1.5.2 Específicos**

Os objetivos específicos do trabalho constituem-se em:

- a) Analisar o desempenho histórico obtido pela CEEE-D nos atributos que compõe o quesito “Conta de Energia” e, em especial, no atributo “Conta Sem Erros” da pesquisa de satisfação da ABRADDEE de abril de 2011;
- b) Identificar possíveis erros ocorridos no processo de faturamento através das contas refaturadas no banco de dados da CEEE – D no período de abril/2010 a março/2011;
- c) Descrever possíveis justificativas dos erros nas contas refaturadas no banco de dados da CEEE – D no período de abril/2010 a março/2011;
- d) Propor ações, nos limites da organização, que visem minimizar os impactos negativos sobre o resultado da pesquisa.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Este Capítulo tem como objetivo apresentar os conceitos levantados através da pesquisa bibliográfica, relacionados ao objetivo deste trabalho e que serviram de subsídio às análises realizadas.

### 2.1 O MARCO REGULATÓRIO ATUAL

Apesar das Agências Reguladoras terem sido criadas somente em meados de 1990, o papel da regulação sempre existiu nas atribuições do Estado em geral. Entretanto, interessa-nos dispor sobre o marco regulatório atual.

A reestruturação do setor elétrico iniciou-se com a promulgação da Lei nº 8.987/95, também conhecida como Lei das Concessões de Serviços Públicos e da Lei Setorial nº 9.074/95. Um ano após a publicação da Lei de Concessões, o Governo Federal, a partir da contratação dos serviços da consultoria *Coopers & Lybrand*, decidiu que era preciso desenvolver um novo modelo de funcionamento para o setor elétrico brasileiro, o qual culminou com a Lei nº 9.648/98, quando foram definidos os modelos básicos da estrutura atual.

O projeto Re-Seb (Revisão do Setor Elétrico Brasileiro) tinha entre seus objetivos básicos a introdução de competições nos seguimentos de produção e comercialização e, ao mesmo tempo, de criação de um ambiente negocial transparente, os quais deveriam fornecer regras com bases econômicas para o funcionamento das empresas existentes. Assim, em 1996, iniciou-se a concepção deste novo modelo sob a coordenação do Ministério de Minas e Energia; em 1997, foram concluídos os documentos básicos para implantação e, a partir de 1998, com a promulgação da Lei nº 9.648, institucionaliza-se os princípios básicos concebidos pelo projeto Re-Seb, registrando-se, desta forma, o marco legal deste processo<sup>1</sup>.

Entre os objetivos da reestrutura estava a promoção à competição, pois se entendia que através dela as empresas se tornariam mais eficientes, fornecendo como resultado uma energia mais farta, barata e de qualidade para a sociedade.

Mesmo onde o monopólio permanecesse, entendia-se que através de uma regulamentação rigorosa seria possível promover a eficiência das companhias.

Todavia, na prática a adoção do modelo norte-americano mostrou-se de difícil aplicação, pois o setor elétrico brasileiro possui suas particularidades. A primeira delas é com relação ao nosso parque gerador, hoje, constituído por cerca de 90% de usinas hidroelétricas, o que exige que as operações sejam coordenadas no sentido de otimizar os recursos energéticos e o uso múltiplo da água. Este, sem dúvida, é um dos grandes óbices à competição. Vê-se, portanto, que o Estado, neste aspecto, deve atuar não como agente econômico e, sim, como agente regulador e fiscalizador, sob pena de graves danos para o interesse coletivo. Prova disso, se deu com a crise energética de 2001.

Da mesma forma, com relação ao sistema de transmissão, fica evidenciada as dificuldades com relação à questão do livre acesso às redes. Já, no âmbito das distribuidoras, o acesso é livre, mas a concessão fica exclusiva para certa área geográfica.

Diante das dificuldades práticas no processo de reestruturação cumulado com a crise energética de 2001, fortes críticas afetaram o modelo em início de implantação, provocando, entre outras medidas, que o governo estancasse o processo de privatização e a adaptação do modelo proposto pela legislação editada entre 1995 e 1998 – que na sua maior parte permanece em vigor.<sup>2</sup> Nesse sentido, verifica-se que as alterações introduzidas na legislação básica do setor elétrico possibilitaram estabelecer uma harmonia com a nova formulação da comercialização da energia, estabelecida principalmente a partir da Lei nº 10.848/04.

Assim, dentro da legislação básica referente à estruturação do setor elétrico brasileiro, destacam-se:

- a) Decreto nº 24.643/34: institui o Código das águas;
- b) Decreto nº 41.019/57: regulamenta o serviço de energia elétrica;
- c) Lei nº 8.987/95: dispõe sobre o regime das concessões de serviço público;
- d) Lei nº 9.074/95: estabelece as normas para outorga e prorrogação das concessões de serviço público, tratando em grande parte sobre o serviço de energia elétrica;

---

1 CALDAS, 2008, p. 40.

2 CALDAS, 2008, p. 57.

- e) Lei nº 9.427/96 combinado com o Decreto nº 2.335/97: cria a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) como órgão fiscalizador;
- f) Lei nº 9.648/98 combinado com o Decreto nº 2.655/98: cria o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) e o Mercado Atacadista de Energia (MAE). Posteriormente, o Decreto nº 5.081/04 regulamentou os arts. 13 e 14 da Lei 9.648 sobre o ONS;
- g) Lei nº 10.438/02: dispõe sobre a universalização do serviço público de energia elétrica entre outras matérias de caráter emergencial e extraordinário, considerando o contexto histórico que o mercado sofria neste período. Dá nova redação à Lei nº 9.427, entre outras;
- h) Lei nº 10.848/04: reformula o marco regulatório, em especial, no que tange a comercialização de energia elétrica e altera as Leis 9.074/95, 9.427/96, 9.648/98 e 10.438/02, adaptando-as à nova modelagem setorial.
- i) Decreto nº 5.175/04: constitui o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE);
- j) Decreto nº 5.177/04; regulamenta os arts. 4º e 5º da Lei nº 10.848/04, dispondo sobre a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, sucessora do MAE; e
- k) Lei nº 10.847/04: autorização a criação da Empresa de Pesquisa Energética (EPE). Posteriormente, o Decreto nº 5.184/06 cria a EPE e aprova seu estatuto social.

Percebe-se que nesta mudança do enfoque, o mercado de energia elétrica brasileiro passou a caracterizar-se pela forte regulação do Estado, com o intuito de restringir o comportamento das firmas em relação à produção, à comercialização e ao preço.

Isso porque, as empresas do setor elétrico permanecem estruturadas sobre o regime de monopólios em suas regiões, portanto existe a necessidade de intervenção para equalizar as necessidades de expansão e qualidade demandadas pelos consumidores em relação ao objetivo de maximização do lucro das concessionárias – que em condições de monopólio, operando num ponto onde o preço é maior que o custo marginal, tendendo a suprir a demanda de serviços á

preços bem acima dos custos de prestação, colocando os consumidores em situação desfavorável em relação ao mercado concorrencial<sup>3</sup>.

Assim, ao entregar a execução do setor elétrico à iniciativa privada, por meio de concessões e permissões, o Estado se liberta da demanda por investimentos (como agente econômico) nas atividades relacionadas à prestação do serviço, todavia mantém para si a titularidade por estes serviços, obrigando-se a manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Definido o “novo” papel no Estado no setor elétrico, consolidou-se a necessidade de criação de estruturas regulatórias para todo o país, ainda que estancado o processo de privatização. Assim, conforme obra organizada por Ramalho cita-se entre os argumentos positivos ou normativos para a criação das Agências Reguladoras<sup>4</sup>:

- a) *Expertise*: As agências reguladoras estão mais próximas dos setores regulados do que outros núcleos burocráticos. Sua estrutura de trabalho mais flexível também constitui ambiente de trabalho mais atraente para especialistas.
- b) *Flexibilidade*: Agências reguladoras autônomas mostram-se mais capazes de flexibilizar suas decisões adotando ajustes regulatórios. Apesar de isso não ser regra, não elimina o seu mérito.
- c) *Compromisso com credibilidade*: As agências reguladoras são insuladas das influências políticas e das pressões eleitorais e rotineiras. Seus dirigentes, tendo mandatos mais longos, têm também a possibilidade de trabalhar com perspectivas de longo prazo, ao contrário dos políticos.
- d) *Estabilidade*: As agências reguladoras favorecem estabilidade do ambiente regulatório. Por estar contida no desenho das agências, faz com que o mercado não tema mudança inesperada das regras.
- e) *Eficácia e eficiência*: Como resultado dos fatores citados anteriormente, as agências reguladoras conduzem a um melhor resultado regulatório, que pode ser traduzido em melhor desempenho dos mercados.
- f) *Participação pública e transparência*: O processo decisório das agências reguladoras é mais aberto e transparente que outros núcleos burocráticos

---

3 TAVARES, 2003.

4 RAMALHO, 2009, p.66

e, assim, é mais sensível aos interesses sociais difusos, como os dos consumidores.

- g) *Custos da tomada de decisão*: A delegação para as agências reguladoras reduz os custos da tomada de decisão, como pode ser observado na presença de desacordos sobre determinadas políticas, nas quais maiorias devem ser levadas para uma decisão em instância superior.
- h) *Transferência de responsabilidades*: As agências reguladoras permitem aos políticos evitar responsabilidades quando ocorrem falhas ou quando decisões impopulares são tomadas. Nesse caso não existe relação com custo, como no item anterior, e sim pelo desejo de transferir responsabilidade no caso em que o problema tende a atingir maiores proporções e os custos políticos podem pesar mais que os benefícios.
- i) *Incertezas políticas*: As instituições são menos facilmente mutáveis que as políticas e as agências reguladoras constituem um meio de os políticos fixarem políticas que irão perdurar além de seus mandatos.

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, autarquia em regime especial, vinculada ao Ministério de Minas e Energia - MME, foi instituída pela Lei nº 9.427/95, sendo a primeira agência reguladora do país. A ANEEL possui funções normativa, fiscalizadora, julgadora e sancionatória no âmbito de todas as atividades mencionadas acima, devendo suas diretrizes estar sempre em consonância com as políticas do Governo Federal, uma vez que a ANEEL é uma autarquia sob regime especial vinculada ao Ministério de Minas e Energia. Assim, dentre as principais atribuições da ANEEL admitidas pela Lei nº 9.427/95, pode-se destacar as seguintes:

- a) Homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas pagas pelos usuários;
- b) Zelar pela boa qualidade do serviço, além de receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados sobre as providências tomadas;
- c) Estimular a formação de associações de usuários para defesa de interesses relativos ao serviço;

- d) Promover, mediante delegação do Poder Público, os procedimentos licitatórios para concessão e permissão nas áreas de produção, transmissão e distribuição de energia elétrica;
- e) Zelar pelo cumprimento da legislação de defesa da concorrência, em conjunto com a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça;
- f) Fixar multas administrativas a serem impostas às concessionárias, permissionárias e autorizadas;
- g) Estabelecer as metas a serem periodicamente alcançadas pelas empresas concessionárias, permissionárias e autorizadas, visando a universalização do uso da energia elétrica;
- h) Aprovar as regras de comercialização de energia elétrica, contratada de forma livre ou regulada;
- i) Mediar os conflitos de interesses entre os agentes do setor elétrico e entre estes e os consumidores;
- j) Exigir investimentos;

Infere-se, portanto, que a missão da ANEEL é proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.

Por fim, é importante salientar que a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL é administrada por uma diretoria colegiada, formada pelo diretor-geral e outros quatro diretores, entre eles, o diretor-ouvidor. As funções executivas da ANEEL estão a cargo de 20 superintendentes. Nas questões jurídicas, a Procuradoria Geral representa a Agência.

O diretor-geral conta com o apoio do Gabinete, enquanto a diretoria dispõe da estrutura de uma assessoria direta e da Secretaria Geral. A maioria das superintendências se concentra em questões técnicas - regulação, fiscalização, mediação e concessão - e uma parte delas se dedica à relação da ANEEL com seu público interno e a sociedade<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Disponível em: <[www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)>. Acessado em: 12 de novembro de 2011.

## 2.2 NOÇÕES SOBRE SERVIÇO PÚBLICO

Inicialmente, é pertinente uma breve exposição sobre o serviço público de energia elétrica e suas particularidades, em que pese à matéria seja complexa e controvertida. Em síntese, às referências históricas, atualmente, a doutrina brasileira tem adotado critérios mistos para conceituar serviço público.

Assim, nas palavras de José dos Santos Carvalho Filho<sup>6</sup>, serviço público é “toda atividade prestada pelo Estado ou por seus delegados, basicamente sob o regime de direito público, com vistas à satisfação de necessidades essenciais e secundárias da coletividade”.

Por sua vez, Hely Lopes Meirelles<sup>7</sup> afirma:

“é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado”.

Já, na obra de Maria Sylvia Zanella Di Pietro<sup>8</sup>, serviço público corresponde a:

“toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob o regime jurídico total ou parcialmente público”.

Infere-se, portanto, que a despeito dos debates que giram em torno da sua conceituação, é pacífico o entendimento que uma atividade só pode ser considerada como serviço público se o ordenamento jurídico vigente fixá-lo como tal. E, sendo assim, desde já, considerando a legislação em vigor, a destacar o art. 21, inciso XII, alínea “b” e o art. 175 da Constituição Federal, além do art. 14 da Lei nº 9.427/96, dentre outras normas jurídicas, é possível classificar o serviço de energia elétrica como serviço público da União, senão vejamos:

Art. 21. Compete à União:

(...)

XII – explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

(...)

b) os serviços e instalações de energia elétrica e o aproveitamento energético dos cursos de água, em articulação com os Estados onde se situam os potenciais hidroenergéticos.<sup>9</sup>

6 CARVALHO FILHO, 1999, p. 217.

7 MEIRELLES, 2001, p. 311.

8 DI PIETRO, 2004, p. 99.

9 Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988.

Com relação à atividade do setor elétrico, diz-se que esta abrange as etapas de produção (ou geração), transmissão (entenda-se transporte) e de distribuição, além da comercialização.

### 2.2.1 Serviço público no setor de energia elétrica

Em síntese, a **comercialização** é uma atividade autônoma e distinta dos três estágios “habituais” das atividades relacionadas ao setor elétrico. Esta etapa foi a “inovação” trazida pela Lei nº 9.074/95 e trata basicamente da atividade de compra e venda de energia, dentro de um regime competitivo, visando fundamentalmente o atendimento do chamado consumidor livre. A comercialização é aplicável aos termos restritos da lei, atingindo uma pequena parcela de usuários, embora estes tenham grande poder de compra.

A **geração**, por sua vez, é a transformação da energia primária em secundária, podendo utilizar como fonte a energia hidráulica, eólica, solar, térmica, ou ainda, a energia resultante de minerais fósseis (como, por exemplo, o carvão, o petróleo ou o gás natural), ou fósseis (como, por exemplo, o urânio). Ainda, com relação à geração de energia, cabe frisar que além do regime jurídico do serviço público (considerando a geração de eletricidade para atender o público em geral), existem ainda dois outros regimes jurídicos aplicáveis à geração:

- a) O regime da autoprodução, que é a geração de energia para o seu próprio uso;
- b) O regime de produção independente, no qual a produção da eletricidade destina-se ao uso próprio ou a comercialização por sua conta e risco, nos termos definidos pela Lei nº 9.074/1995<sup>10</sup>.

---

10 Art. 11. Considera-se produtor independente de energia elétrica a pessoa jurídica ou empresas reunidas em consórcio que recebam concessão ou autorização do poder concedente, para produzir energia elétrica destinada ao comércio de toda ou parte da energia produzida, por sua conta e risco.

Art. 12. A venda de energia elétrica por produtor independente poderá ser feita para:

I - concessionário de serviço público de energia elétrica;

II - consumidor de energia elétrica, nas condições estabelecidas nos arts. 15 e 16;

III - consumidores de energia elétrica integrantes de complexo industrial ou comercial, aos quais o produtor independente também forneça vapor oriundo de processo de co-geração;

IV - conjunto de consumidores de energia elétrica, independentemente de tensão e carga, nas condições previamente ajustadas com o concessionário local de distribuição;

A **transmissão**, por outro lado, consiste no transporte da energia elétrica do sistema produtor à central de distribuição ou na interligação de dois ou mais sistemas geradores. Tendo em vista as grandes distâncias entre os centros de produção e os centros consumidores de eletricidade, as linhas de transmissão acabam por ocupar grande parte do território brasileiro, mormente no interior.

Nesse estágio existem algumas controvérsias doutrinárias, todavia, considerando tão só a letra fria da lei, entende-se que a transmissão é serviço público quando suas instalações interagem com a rede básica dos sistemas interligados.

Por fim, como terceira etapa do setor elétrico, temos a **distribuição** – e, aqui, insere-se a área relacionada diretamente a este projeto – como responsável pelo fornecimento de energia elétrica aos usuários e, por consequência, é nesse estágio que forma-se a chamada relação de consumo.

Assim, em que pese exista o regime jurídico privado, relacionado às cooperativas de eletrificação rural, por exemplo, este trabalho centra suas atenções ao regime jurídico do serviço público, pois nele se insere a CEEE Distribuição.

Portanto, considerando o regime do serviço público, diz-se que as distribuidoras de energia elétrica devem atender ao público em geral indistintamente, nos termos definidos pela Lei nº 9.074/95, e, ainda, segundo o que preconiza a Lei nº 9.427/96 e demais instrumentos normativos publicados pela ANEEL.

### **2.2.2 O serviço público de energia elétrica como objeto de uma relação de consumo**

Da mesma forma como a Constituição Federal determinou as linhas gerais sobre as atividades compreendidas como serviço público, o constituinte qualificou a defesa do consumidor como um direito fundamental (art. 5º, XXXII combinado com o art. 60, §4º, IV).

---

V - qualquer consumidor que demonstre ao poder concedente não ter o concessionário local lhe assegurado o fornecimento no prazo de até cento e oitenta dias contado da respectiva solicitação. Por fim, cabe salientar que a opção por um ou outro dos regimes jurídicos mencionados, devem observar os critérios limites estabelecidos pelo art. 176 da Constituição Federal, bem como aos arts. 5º ao 7º da Lei nº 9.074/95.

Nesse sentido, estabelece o Código de Defesa do Consumidor que relação de consumo é toda a relação jurídica em que esteja presente o consumidor frente ao fornecedor de produtos e serviços. Assim, da simples leitura dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90 é possível depreender que o serviço público de eletricidade está inserido neste contexto e, portanto, a prestação desta atividade deve observar também o CDC. Previsão esta que aparece posteriormente de forma expressa nos arts. 4º, VII e 22 da referida Lei.

Fornecedor, nos termos estabelecidos pelo art. 3º da Lei 8.078/90, sem nenhuma dificuldade de percepção, é a distribuidora de energia elétrica, neste caso, a CEEE Distribuição. Consumidor, em sentido lato, “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”<sup>11</sup>.

Objetivando estreitar esta relação para o âmbito de serviço público de energia elétrica, a Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, define em seu art. 2º, XVII, que consumidor é a “pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade (s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos” e, nesse sentido, este usuário deverá se enquadrar em um dos Grupos abaixo relacionados:

- a) *Grupo A*: Grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou, ainda, atendidas em tensão inferior a 2,3 kV a partir de sistema subterrâneo de distribuição e faturadas neste Grupo nos termos definidos no art. 101 da REN ANEEL nº 414/10, caracterizado pela estruturação tarifária binômica e subdividido em cinco subgrupos;
- b) *Grupo B*: Grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, ou, ainda, atendidas em tensão superior a 2,3 kV e faturadas neste Grupo nos termos definidos nos art. 100 da REN ANEEL nº 414/10, caracterizado pela estruturação tarifária monômica e subdividido nos seguintes subgrupos: B1 residencial; B1 residencial baixa renda; B2 rural; B2 cooperativa de eletrificação rural; B2

---

11 Art. 2º, CDC. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

serviço público de irrigação rural; B3 demais classes; B4 iluminação pública.

Posteriormente, a partir do art. 5º da mesma Resolução Normativa, encontram-se as chamadas classes de usuários. São, assim, definidas as seguintes **classes** para efeito de aplicação de tarifas de energia elétrica:

- a) Residencial;
- b) Industrial;
- c) Comercial, Serviços e Outras Atividades;
- d) Rural;
- e) Poder Público;
- f) Iluminação Pública;
- g) Serviço Público;
- h) Consumo Próprio;
- i) Permissionárias (somente para o grupo A);
- j) Consumidor Livre (somente para o grupo A);
- k) Geradores (somente para o grupo A)

A partir desta explanação, é preciso salientar que o objeto deste projeto está unicamente na chamada classe residencial urbana, a qual compreende o fornecimento para unidade consumidora com fim residencial localizadas em área urbana, ressalvado os casos previstos na alínea “a” do inciso IV, do artigo 5º, §1º e que nos termos definidos pela própria Resolução Normativa ANEEL 414/2010, divide-se, hoje, nas seguintes subclasses:

- a) Residencial: Fornecimento para unidade consumidora com fim residencial não contemplada nas alíneas abaixo, incluído o fornecimento para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominância de unidades consumidoras residenciais;
- b) Residencial Baixa Renda;
- c) Residencial Baixa Renda Indígena;
- d) Residencial Baixa Renda Quilombola; e
- e) Residencial Baixa Renda Benefício de Prestação Continuada.

### 2.2.3 Princípios norteadores do serviço público de energia elétrica e da relação de consumo estabelecida com a classe residencial

Da mesma forma como compete à Constituição Federal definir quais atividades se enquadram como serviço público, é prerrogativa da Carta Magna definir também os princípios norteadores que devem regular o serviço público. Desta forma estabelece o art. 175, parágrafo único, inciso IV:

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

(...)

IV – a obrigação de manter o serviço adequado.

Assim, nos termos do art. 6º, §1º, da Lei de Concessões e Permissões<sup>12</sup>, serviço público adequado é aquele prestado com regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade tarifária. Cabe salientar, ainda, que esta norma é impositiva a todas as distribuidoras de energia elétrica.

Entretanto, para melhor compreensão deste trabalho, o foco será a análise dos princípios relacionados diretamente com a conta de energia elétrica.

A começar pelo **princípio da regularidade**, o qual exige que o prestador de serviço público de energia elétrica observe as regras, normativas e demais condições preestabelecidas para esse fim.

Assim, segundo o art. 119 da REN ANEEL nº 414/10, a fatura de energia elétrica deverá conter as seguintes informações obrigatórias:

- a) Nome do consumidor;
- b) Nº de inscrição no CNPJ ou CPF quando houver;
- c) Código de identificação (nº da instalação);
- d) Classificação da UC (tarifa);
- e) Endereço da UC;
- f) Número do medidor;
- g) Datas da leitura anterior e atual, bem como da próxima leitura prevista;

---

<sup>12</sup> Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

- h) Data de apresentação e vencimento;
- i) Grandezas e respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados;
- j) Valor total a pagar;
- k) Aviso de que as informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos consumidores, para consultas, nos postos de atendimento da distribuidora e na página da internet, quando houver;
- l) Valores correspondentes à energia, ao serviço de distribuição, à transmissão, aos encargos setoriais, e aos tributos, conforme regulação específica, aos consumidores do grupo B;
- m) Telefones da Central de Teleatendimento, Ouvidoria e outros meios de acesso à distribuição para solicitações ou reclamações;
- n) Número da central de teleatendimento da ANEEL;
- o) Indicadores referentes à qualidade de fornecimento.

O mesmo artigo diz ainda que a fatura de energia deverá conter **quando pertinente**:

- a) Multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios (juro e atualização);
- b) Valor monetário equivalente ao desconto recebido;
- c) Data e hora da ultrapassagem de demanda, quando viável tecnicamente;
- d) Indicação de cada fatura vencida e não paga, a ser incluída até o segundo ciclo de faturamento subsequente, enquanto permanecer o inadimplemento, informando o mês e o correspondente valor das 6 (seis) faturas mais antigas, no mínimo;
- e) Indicação de faturamento realizado nos termos dos arts. 87, 90 e 115 (casos de faturamento por média por falta de acesso ou retirada de medidor), e o motivo da não realização da leitura;
- f) Percentual do reajuste tarifário, o número da Resolução que o autorizou e a data de início de sua vigência, na primeira fatura que incidir os efeitos da Resolução Homologatória da revisão ou reajuste tarifário;

- g) Declaração de quitação anual de débitos, nos termos do art. 125; e
- h) Valor da Contribuição para custeio do Serviço de Iluminação Pública (CIP).

O **princípio da eficiência**, por sua vez, na lição de José Afonso da Silva<sup>13</sup>, “consiste na organização racional dos meios e recursos humanos, materiais e institucionais para a prestação de serviços públicos de qualidade em condições econômicas de igualdade dos consumidores”.

Por outro lado, mas não menos importantes, existem ainda os princípios que devem sempre nortear as relações de consumo e, por isso mesmo, merecem destaque durante a elaboração da conta de energia, uma vez que este é o instrumento que formaliza a remuneração pelo serviço prestado.

Nesse sentido, são princípios constitucionais do direito do consumidor intimamente ligado a relação de fornecimento de energia elétrica, o **princípio da vulnerabilidade** do consumidor. Isso porque a própria Carta Magna determina especial proteção ao consumidor, pois entende que este é o polo mais vulnerável da relação de consumo. Assim, o respeito ao princípio da vulnerabilidade fica evidenciado na exigência regulatória em disponibilizar diversos canais para atendimento ao consumidor, garantindo o seu acesso a informação e, principalmente, reivindicação no âmbito administrativo em pelo menos duas esferas.

Outro princípio amplamente difundido nos últimos anos é o **princípio da informação**. O direito à informação está intimamente ligado ao chamado direito coletivo ou da coletividade, previsto no art. 5º, incisos XIV e XXXIII da Constituição Federal. O primeiro assegura a todos o acesso à informação. O segundo garante o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo. Neste aspecto, verifica-se que, no caso da fatura de energia elétrica, o agente regulador ampliou essa garantia constitucional, pré-estabelecendo as informações mínimas e indispensáveis à fatura. Infere-se, desta forma, que no que tange a conta de energia elétrica, o direito à informação deve ser entendido como forma de apresentação das informações estabelecidas pelo art. 119 da REN ANEEL nº 414/2010, possibilitado que o consumidor possa averiguar na via administrativa (ou seja, no âmbito da distribuidora) a idoneidade da fatura, que representa em última análise a nota fiscal pelo fornecimento de energia elétrica e,

assim, aceitá-la ou contestá-la na própria esfera administrativa.<sup>14</sup> Vejam, assim, que a Constituição Federal impôs ao fornecedor o dever de informar e evidenciar todas as situações de relevância para o consumidor, além do dever de oferecer determinados canais de atendimento ao consumidor para que ele possa dirimir dúvidas, solicitar maiores esclarecimentos ou, ainda, contestar o faturamento apresentado pela distribuidora.

No que tange ao parâmetro qualidade, o que se verifica na doutrina jurídica é que este critério fica normalmente vinculado ao princípio da continuidade e, sendo assim, a qualidade é entendida como controle e adequação dos níveis de tensão com que o consumidor é atendido. Entretanto, o que se percebe na prática é que este quesito possui amplitude muito maior, pois está diretamente ligado à satisfação do consumidor. Indo nesta linha, a ABRADDEE promove pesquisas no intuito de analisar a satisfação do consumidor em relação ao serviço prestado pelas suas distribuidoras. A partir dos resultados ali demonstrados, as distribuidoras promovem planos de ações objetivando não só melhorar seus números frente à ABRADDEE como também melhorar a sua imagem frente aos seus usuários.

E, atenta a essas necessidades, a ANEEL como fiel guardião do interesse público e também do interesse da coletividade de usuário da energia elétrica, a partir de 2008 começou a exigir a implantação de processos certificados, fato que impulsionou ainda mais as distribuidoras de energia elétrica a revisarem seus processos com um novo foco: a satisfação do consumidor.

### 2.3 A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR RESIDENCIAL URBANO DE ENERGIA ELÉTRICA DA ABRADDEE

A pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial Urbano de Energia Elétrica, com metodologia elaborada pela ABRADDEE, e por ela coordenada, é realizada desde 1999, tendo como principais objetivos:

- a) Apuração do nível de satisfação dos consumidores com a qualidade do produto e dos serviços prestados pela distribuidora;

---

13 SILVA, 2001, p. 656.

14 PIRES, 2006, p. 115-118.

- b) Geração de índices que permitam a comparação dos resultados entre todas as distribuidoras;
- c) Geração de matrizes de apoio à definição de ações de melhoria.

No ano de 2011 a pesquisa foi executada pelo Instituto Innovare e realizada junto a 38.670 consumidores de 49 distribuidoras, responsáveis pelo fornecimento de energia elétrica a 99% dos consumidores brasileiros.

No estudo, o conjunto de consumidores residenciais urbanos do país é tomado como o universo da pesquisa e cada distribuidora representa um subuniverso. As distribuidoras foram organizadas em dois grupos, em função do número total de consumidores: até 500 mil (20 empresas) e mais de 500 mil (29 empresas).

Para o resultado ABRADÉE (resultado do conjunto de todas as distribuidoras participantes), a margem de erro é de  $\pm 1,3$  ponto percentual. Por distribuidora, é de  $\pm 4$  pontos percentuais para as empresas com mais de 500 mil consumidores e de  $\pm 5$  pontos percentuais para as empresas com menos de 500 mil consumidores.

A informação de margem de erro é importante porque os resultados da pesquisa devem ser interpretados dentro de um intervalo que estabelece limites em torno da estimativa ou média obtida, que é o *Intervalo de Confiança*. Nessa pesquisa, foi utilizado o intervalo de 95% de confiança. Isso quer dizer que determinado resultado tem 95% de chance de estar dentro da margem de erro, 2,5% de chance de estar acima dela e 2,5% de chance de estar abaixo dela.

Se o índice variou dentro do intervalo ( $x \pm$  erro amostral) não se pode dizer que o desempenho do atributo piorou ou melhorou. Há que se fazer uma análise de sua série histórica, observar as demais respostas do questionário e resultados de cruzamentos de informações.

Os resultados apresentados são aqueles obtidos na amostra padrão da distribuidora, que é a amostra utilizada para o cálculo do resultado geral da distribuidora, utilizando 400 casos (para distribuidoras com até 500 mil consumidores) ou 625 casos (para distribuidoras com mais de 500 mil consumidores). Dessa forma, é mantida a comparabilidade entre o resultado dessa distribuidora e o das outras participantes da pesquisa.

Para a obtenção da amostra, os municípios atendidos pela distribuidora são agrupados de acordo com a sua localização e número de consumidores. Dentro de

cada grupo, são sorteados municípios para a composição da amostra e, por meio de sorteios sucessivos, chega-se ao bairro, à rua e ao domicílio do entrevistado. A metodologia para cálculo e distribuição da amostra respeita as particularidades do mercado de cada distribuidora, no que se refere ao número e ao porte dos municípios atendidos, resultando em uma amostra consistente, que reproduz as características de cada subuniverso considerado.

A aplicação dos questionários é face a face e realizada no domicílio do consumidor. Para que um domicílio residencial sorteado faça parte da amostra, algumas condições devem ser observadas. Para isso, na abordagem, é aplicado um questionário de triagem do domicílio, de forma a garantir que, no estudo, sejam considerados apenas aqueles onde:

- a) Foi possível entrevistar o responsável (ou o (a) esposo (a));
- b) O responsável pelo domicílio reside no município há mais de seis meses;
- c) A energia elétrica é fornecida pela distribuidora pesquisada;
- d) Entrevistado reside permanentemente;
- e) Nenhum morador é empregado ou presta serviço para a distribuidora;
- f) O fornecimento de energia estava normal (domicílios ligados);
- g) O uso da energia elétrica é apenas residencial;
- h) Há medição de consumo individual;
- i) Não há fornecimento de energia elétrica para outros domicílios;
- j) O respondente não se recusou a informar sua formação e a renda mensal do domicílio.

Todos os entrevistadores que trabalharam na coleta de dados recebem treinamento sobre os assuntos abordados e vão a campo, identificados com colete e crachá contendo foto e dados pessoais. Além disto, é entregue a cada entrevistado uma carta, assinada pela ABRADDEE e pelo Instituto Innovare, contendo explicações sobre a pesquisa e o número do *Call Center* da distribuidora para esclarecimentos adicionais.

Os questionamentos aos entrevistados são divididos em cinco áreas de qualidade distintas, e cada área é composta por um conjunto de atributos, conforme apresentado abaixo:

#### “1. FORNECIMENTO DE ENERGIA

- Sem interrupção

- Sem variação de voltagem
- Rapidez na volta quando falta

## 2. INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Aviso de desligamento
- Uso adequado
- Riscos e perigos
- Direitos e deveres

## 3. CONTA DE ENERGIA

- Prazo entre o recebimento e o vencimento
- Conta sem erros
- Facilidade de entendimento
- Locais para pagamento
- Data de vencimento

## 4. ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Facilidade para entrar em contato
- Tempo esperando para ser atendido
- Tempo sendo atendido
- Autonomia/flexibilidade do atendente
- Conhecimento sobre o assunto
- Clareza das informações
- Educação dos atendentes
- Prazo informado
- Solução definitiva do problema
- Cumprimento do prazo

## 5. IMAGEM

- Respeita direitos dos clientes (humana)
- Correta com os clientes (justa)
- Investe na qualidade do fornecimento
- Informa seus clientes sobre sua atuação
- Preocupada em combater furto/fraude
- Presta atendimento sem discriminação
- Disposta a negociar com os clientes (flexível)
- Preocupada com o meio ambiente

- Preparada para atender situação de emergência”.

Para cada uma das áreas de qualidade, o entrevistador entrega ao entrevistado um conjunto de cartões e solicita que estes sejam ordenados do mais importante para o menos importante, segundo sua percepção. Em cada cartão encontra-se impresso um atributo da respectiva área.

Terminada a tarefa de ordenação, é pedido ao entrevistado que dê uma nota de importância para cada um dos atributos pesquisados. Para que seja dada a nota, é apresentada e explicada ao entrevistado uma escala de 10 pontos, variando de “muito importante” a “nada importante”. Assim, ao término da avaliação, são obtidos o ranking e a nota de importância para cada atributo em cada uma das áreas de qualidade.

O mesmo procedimento é adotado para os atributos de cada uma das cinco áreas de qualidade, e, ao término, solicita-se ao entrevistado que ordene e dê nota de importância para cada uma das cinco áreas pesquisadas.

A partir desses dados, é calculada a importância relativa das áreas de qualidade e seus atributos – que é uma das informações utilizadas para a geração do Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP).

Terminada a atribuição de importância a diversos aspectos pesquisados, é iniciado o conjunto de perguntas que tem o objetivo de coletar a satisfação dos consumidores com cada um dos atributos pesquisados, para as cinco áreas.

Para que o consumidor responda sobre sua satisfação com os itens questionados, é-lhe apresentada e explicada uma escala de 10 pontos, variando de “muito satisfeito” a “muito insatisfeito”.

Com esses dados, além do cálculo do IDAT – Índice de Desempenho do Atributo, é também calculado o IDAR - Índice de Desempenho da Área.

A soma da taxa de satisfação dos atributos de qualidade percebida, por sua vez, foi obtida pela multiplicação do IDAT pela sua respectiva importância relativa, gerando o ISQP – Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida.

Os resultados do IDAT e do IDAR de cada distribuidora são apresentados juntamente com o Resultado ABRADDEE e o resultado do *benchmark* (distribuidora com o melhor resultado) de cada área e atributo.

O resultado ABRADDEE é gerado a partir da ponderação dos dados obtidos. Como foram calculadas amostras independentes, cada uma para representar uma

distribuidora, a soma das 49 amostras não reflete o universo de consumidores residenciais. Para resumir os dados obtidos no estudo em um só índice, que é o resultado nacional, é necessário um procedimento de “ajuste”, denominado de ponderação.

O objetivo da ponderação é corrigir a proporção de casos de cada distribuidora, para que eles assumam, a partir da aplicação de um peso, a importância que possuem no total de unidades residenciais brasileiras. A quantidade de consumidores residenciais de cada distribuidora é a informação adotada para os cálculos.

Como resultados gerais da pesquisa, através dos questionamentos gerais apresentados e demais questionamentos específicos, são apresentados os seguintes indicadores:

- IAC – Índice de Aprovação do Cliente
- ISQP – Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida
- IEQP – Índice de Excelência da Qualidade Percebida
- IIQP – Índice de Insatisfação com a Qualidade Percebida
- ISCP – Índice de Satisfação com o Preço Percebido
- ISC – Índice de Satisfação do Cliente
- IESC – Índice de Excelência da Satisfação do Cliente
- IIC – Índice de Insatisfação do Cliente
- ISG – Índice de Satisfação Geral

Como neste trabalho são analisados os índices IDAT e IDAR da área de qualidade “Conta de Energia”, em especial o atributo “Conta Sem Erros”, é importante o conhecimento dos conceitos e características referentes ao IDAT, IDAR, área de qualidade “Conta de Energia” e atributo “Conta Sem Erros”, apresentados abaixo:

- IDAT (Índice de Desempenho do Atributo): É a porcentagem de consumidores que deram nota igual ou maior que sete (“satisfeito” ou “muito satisfeito”) para cada um dos atributos pesquisados, desconsiderando aqueles que não souberam ou se recusaram a responder.

- IDAR (Índice de Desempenho da Área): É a porcentagem de consumidores que deram nota igual ou maior que sete (“satisfeito” ou “muito satisfeito”) para todos os atributos de uma área em avaliação, desconsiderando aqueles que não souberam ou se recusaram a responder;
- Área de qualidade Conta de Energia: Área de qualidade que visa identificar a satisfação dos consumidores com relação à fatura de energia das distribuidoras. É composta pelos atributos: prazo entre o recebimento e o vencimento, conta sem erros, facilidade de entendimento, locais para pagamento e data de vencimento.
- Atributo “Conta Sem Erros”: Atributo que visa identificar a satisfação do consumidor com relação à inexistência de erros nas faturas das distribuidoras, com relação à leitura do medidor informada, consumo faturado, correção dos cálculos e valores cobrados.

## 2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Todas as funções da administração – planejamento, organização, liderança, e controle são necessárias para o bom desempenho da organização. Para apoiar essas funções, especialmente o planejamento e o controle, são de destacada importância os sistemas que fornecem informações aos administradores. Esses sistemas de informações estão ligados ao sistema físico – operacional e surgem da necessidade de desenvolver as operações fundamentais da empresa.

Um sistema de informação gerencial pode ser definido como um método formal de tornar disponíveis para a administração, oportunamente, as informações precisas necessárias para facilitar o processo de tomada de decisão e para dar condições para que as funções de planejamento, controle e operacionais da organização sejam executadas eficazmente. O sistema fornece informações sobre o passado, o presente, e o futuro projetado sobre efeitos relevantes dentro e fora da organização.

As organizações sempre tiveram algum tipo de sistema de informação gerencial, mesmo que ele não tenha sido reconhecido como tal. No passado esses

sistemas eram muito informais em sua montagem e utilização. Só com o advento dos computadores, com sua capacidade de processar e condensar quantidade de dados, o projeto do sistema de informação gerencial se tornou um processo formal e um campo de estudo. A tentativa de usar com eficácia os computadores levou a identificação e ao estudo dos sistemas de informação e ao planejamento, à implementação e à revisão de novos sistemas.

Geralmente há dificuldade para avaliar, de forma quantitativa, qual o benefício de um sistema de informações gerenciais, ou seja, a melhoria no processo decisório. Entretanto, pode-se trabalhar com base numa lista de hipóteses sobre os impactos dos sistemas de informações gerenciais na empresa, o que propicia ao executivo um entendimento, ainda que genérico, de sua importância.

Neste sentido, pode-se afirmar que os sistemas de informações gerenciais podem, sob determinadas condições, trazer os seguintes benefícios para as empresas:

- a) Redução dos custos das operações;
- b) Melhoria no acesso as informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- c) Melhoria de produtividade, tanto setorial quanto global;
- d) Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- e) Melhoria na tomada de decisões, por meio de fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- f) Melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- g) Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais;
- h) Otimização na prestação dos seus serviços aos clientes;
- i) Melhor interação com seus fornecedores;
- j) Aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas.

Os sistemas de informações, como geradores de informações de caráter decisório, devem ser estabelecidos como processos de comunicação mediante os quais são fornecidos os elementos básicos para as decisões nos vários pontos da empresa.

O SIG auxilia os executivos das empresas a consolidar o tripé básico de sustentação da empresa: quantidade, produtividade e participação. A qualidade não

deve estar associada apenas ao produto ou serviço final. A qualidade deve envolver o nível de satisfação das pessoas no trabalho, associado a uma qualidade de vida que se estenda à sua estrutura pessoal, familiar e social.

A produtividade não deve ser abordada como um assunto de tempos e métodos, de ergonomia ou de linhas de produção. Ela deve ir até o nível de produtividade global e consolidar a filosofia de comprometimento de todos para com os resultados parciais e globais da empresa.

Para que a empresa possa usufruir as vantagens básicas do sistema de informações gerenciais, é necessário que alguns aspectos sejam observados, entre os quais podem ser citados:

- a. O envolvimento adequado da Alta e Média administração com o SIG;
- b. A competência por parte das pessoas envolvidas no SIG;
- c. O uso de um plano-mestre;
- d. A atenção específica ao fator humano da empresa;
- e. A habilidade dos executivos da empresa para tomarem decisões com base em informações;
- f. O apoio catalisador de um sistema de controladoria (contabilidade, custos e orçamentos);
- g. O conhecimento e a confiança no SIG;
- h. A adequada relação custo X benefício.

Verifica-se que esses aspectos podem proporcionar adequada sustentação de desenvolvimento e implementação do SIG na empresa. E, por consequência, as potenciais vantagens de um adequado SIG poderão ser mais bem usufruídas pelos executivos da empresa.

Vale chamar a atenção para cinco suposições comuns e erradas que têm levado os sistemas de informações gerenciais a fracassarem como solução para todo o tipo de problema empresarial, a saber:

- a) O executivo necessita muito de informações mais relevantes;
- b) O executivo necessita das informações que deseja;
- c) Entregues aos executivos as informações que ele necessita, suas decisões melhorarão;
- d) Mais comunicação significa desempenho melhor;

- e) Um executivo não tem que saber como funciona um sistema de informações.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este Capítulo tem como objetivo apresentar os procedimentos metodológicos utilizados neste trabalho, e está dividido em Delineamento da pesquisa, População, Dados: tipos, coleta e plano de amostragem e Limitações da pesquisa.

#### 3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Este trabalho trata-se de uma abordagem quantitativa com caráter descritivo, pois busca discriminar dados numéricos que buscam explicações para a melhoria da satisfação do consumidor residencial urbano de energia elétrica da CEEE-D.

O perfil da pesquisa é longitudinal, pois se procurou analisar as relações entre as variáveis no período entre abril/2010 a março/2011.

Este trabalho utilizará o método do estudo de caso, pois procura discorrer sobre possíveis relacionamentos entre as variáveis que visam à satisfação do consumidor residencial urbano de energia elétrica e as variáveis do banco de dados utilizado pela CEEE-D.

A escolha por analisar variáveis do banco de dados da CEEE-D se deve ao fato do autor ter experiência com a atividade regular dentro da CEEE-D.

Para análise das relações, foi calculada a relação de dependência, através do teste qui-quadrado, utilizando o software Sphinx entre as variáveis:

- Variável independente: dados de consumidores com faturas com erros; Regional, Mês, Consumo, Valor e Tarifa.
- Variável Dependente: motivo do refaturamento. Cobrança Indevida de Multa, Juro e Correção, Erro de Cadastro, Erro de Leitura, Faturamento por Média e Outros.

O Qui-quadrado é um teste de hipóteses que se destina a encontrar um valor da dispersão para duas variáveis nominais, avaliando a associação existente entre variáveis qualitativas.

É um teste não paramétrico, ou seja, não depende dos parâmetros populacionais, como média e variância.

O princípio básico deste método é comparar proporções, isto é, as possíveis divergências entre as frequências observadas e esperadas para certo evento.

O teste é utilizado para:

- a) Verificar se a frequência com que um determinado acontecimento observado em uma amostra se desvia significativamente ou não da frequência com que ele é esperado;
- b) Comparar a distribuição de diversos acontecimentos em diferentes amostras, a fim de avaliar se as proporções observadas destes eventos mostram ou não diferenças significativas ou se as amostras diferem significativamente quanto às proporções desses acontecimentos.

As frequências observadas são obtidas diretamente dos dados das amostras, enquanto que as frequências esperadas são calculadas a partir destas.

São testadas duas hipóteses:

- a) Hipótese nula: As frequências observadas não são diferentes das frequências esperadas. Não existe diferença entre as frequências (contagens) dos grupos e não há associação entre os grupos;
- b) Hipótese alternativa: As frequências observadas são diferentes das frequências esperadas, portanto existe diferença entre as frequências e há associação entre os grupos.

O nível de análise da presente pesquisa é organizacional e a unidade de análise é a área de concessão da CEEE-D.

### 3.2 POPULAÇÃO

A população da pesquisa é constituída de consumidores residenciais urbanos da área de concessão da CEEE-D que apresentaram erros em suas faturas de energia no período de abril/2010 a março/2011, tendo sido analisados 6.588 refaturamentos.

### 3.3 DADOS: TIPOS, COLETA E TRATAMENTO

Os dados são dos tipos primário e secundário.

Os dados primários foram coletados diretamente no banco de dados dos consumidores residenciais urbanos da área de concessão da CEEE-D que apresentaram erros em suas faturas de energia no período de abril/2010 a março/2011.

Os dados secundários referem-se aos dados extraídos da pesquisa de satisfação do consumidor residencial urbano da ABRADDEE de 2011.

A técnica utilizada para tratamento e análise dos dados foi a análise quantitativa, desenvolvida mediante a quantificação das características de cada variável selecionada.

Para análise dos dados com relação à pesquisa realizada, foi utilizado também o programa Sphinx.

Os recursos estatísticos utilizados como instrumentos de análise foram:

- a) Tabelas de distribuição de freqüências;
- b) Relação de dependência entre as variáveis, calculada através do teste qui-quadrado.

### 3.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação do consumidor residencial urbano da ABRADDEE apresenta resultados de anos anteriores a 2011, em que a avaliação dos consumidores com relação ao atributo “Conta Sem Erros” vinha apresentando melhora histórica de 2008 a 2010, apesar do Índice de Refaturamento de Contas da CEEE-D ter apresentado resultados, no que se refere à quantidade de refaturamentos, muito similares aos analisados neste trabalho.

A análise das informações referentes aos refaturamentos dos períodos anteriores não foi realizada neste trabalho.

## 4 ANÁLISES

Este Capítulo é composto de duas partes. Primeiramente são apresentados os resultados da pesquisa de satisfação do consumidor residencial urbano da ABRADDEE de 2011 referentes à área de qualidade “Conta de Energia”, em especial, ao atributo “Conta Sem Erros”. Na segunda parte são realizadas as análises e apresentados os resultados dos dados referentes às Contas Refaturadas no período de abril/2010 a março/2011, extraídos do banco de dados da CEEE-D.

### 4.1 RESULTADOS DA PESQUISA ABRADDEE 2011

Na pesquisa de satisfação do consumidor residencial urbano da ABRADDEE 2011, no índice que resume a percepção do consumidor sobre a qualidade dos serviços prestados pela distribuidora, uma vez que contém todos os aspectos que poderiam influenciar sua satisfação, ponderados pela importância atribuída a cada uma, o ISQP – Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida, a CEEE-D obteve desempenho inferior ao dos dois anos anteriores.

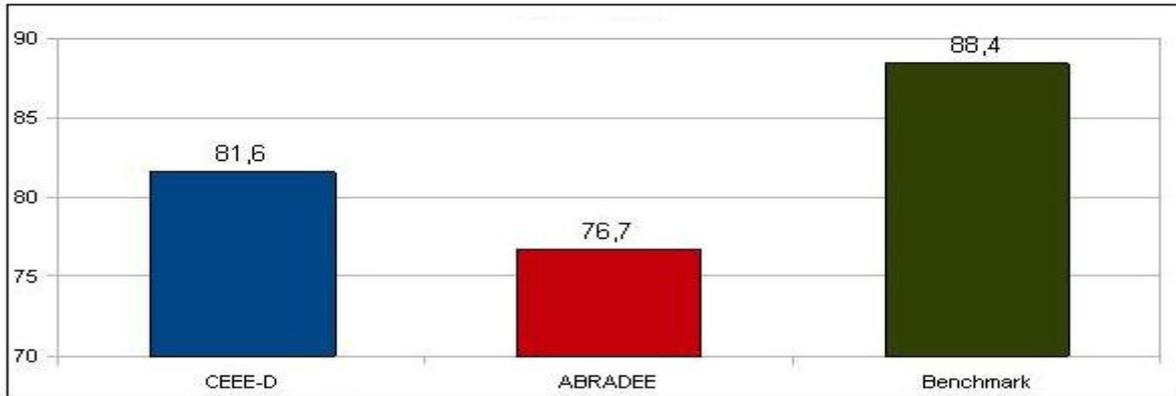
Conforme Kotler e Keller<sup>15</sup>, a qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto e/ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas, e Bateson e Hoffman<sup>16</sup> fazem uma diferenciação entre satisfação e qualidade, dizendo que a satisfação do cliente é uma avaliação passageira, específica de uma transação, enquanto a qualidade do serviço é uma atitude formada por uma avaliação global de longo prazo de um desempenho.

Abaixo é apresentado o resultado do ISQP da CEEE-D de 2011, em comparação ao resultado ABRADDEE e ao resultado da distribuidora *benchmark* de 2011, e os resultados históricos da CEEE-D no ISQP de 2008 a 2011.

---

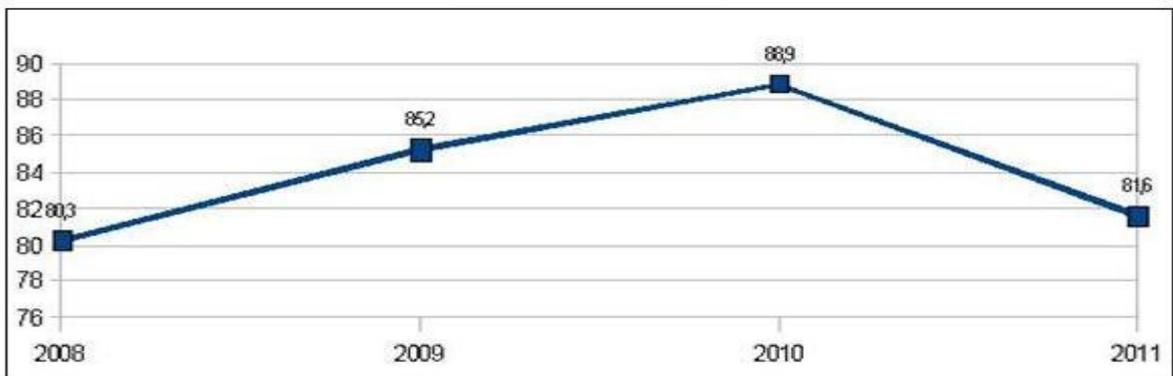
15 KOTLER; KELLER, 2006.

16 BATESON; HOFFMAN, 2001.



**Gráfico 1 - ISQP 2011**

Fonte: Dados Pesquisa ABRADDEE 2011

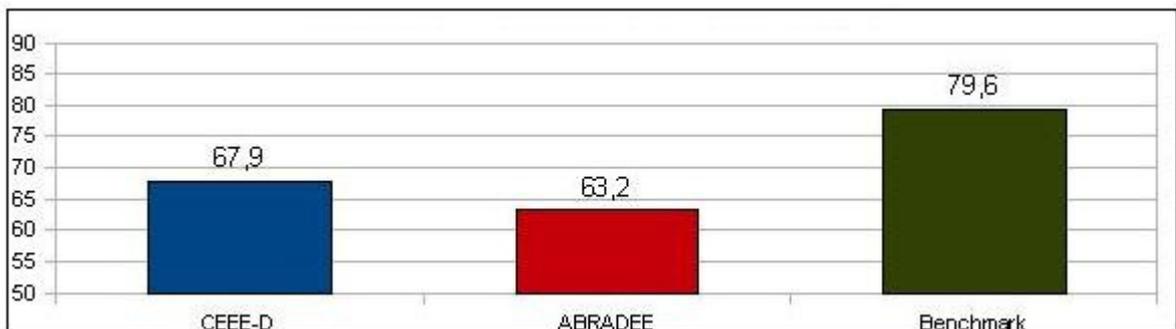


**Gráfico 2 - ISQP CEEE-D**

Fonte: Dados Pesquisas ABRADDEE

Pelos resultados demonstrados nos gráficos 1 e 2, podemos identificar que o resultado da CEEE-D no índice permanece acima do resultado ABRADDEE, porém decaiu em relação aos resultados obtidos nos anos de 2009 e 2010.

Nos gráficos abaixo são apresentados os resultados da CEEE-D na pesquisa de 2011 em todas as áreas de qualidade que compõe o ISQP, em comparação ao resultado ABRADDEE e ao resultado da distribuidora *benchmark* na respectiva área da pesquisa.



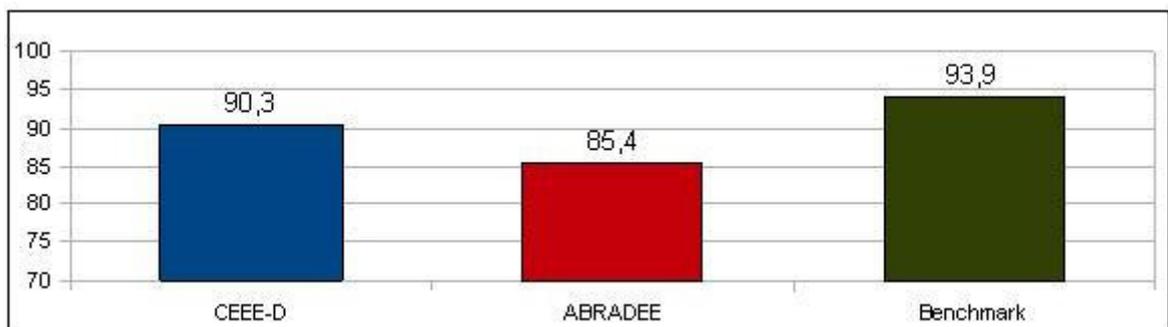
**Gráfico 3 - IDAR 2011 Informação e Comunicação**

Fonte: Dados Pesquisa ABRADDEE 2011



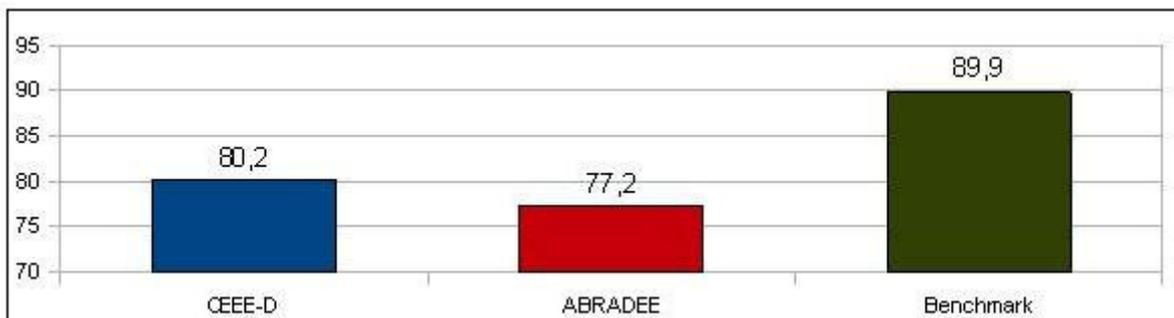
**Gráfico 4 - IDAR 2011 Fornecimento de Energia**

Fonte: Dados Pesquisa ABRADDEE 2011



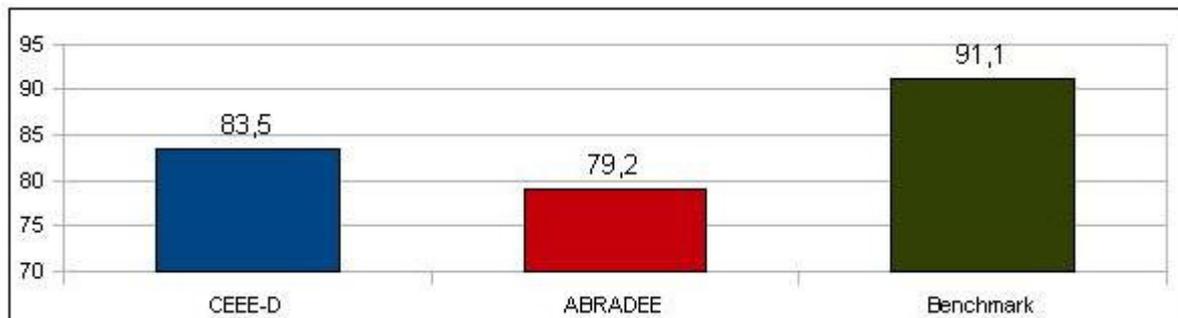
**Gráfico 5 - IDAR 2011 Conta de Energia**

Fonte: Dados Pesquisa ABRADDEE 2011



**Gráfico 6 - IDAR 2011 Atendimento ao Cliente**

Fonte: Dados Pesquisa ABRADDEE 2011

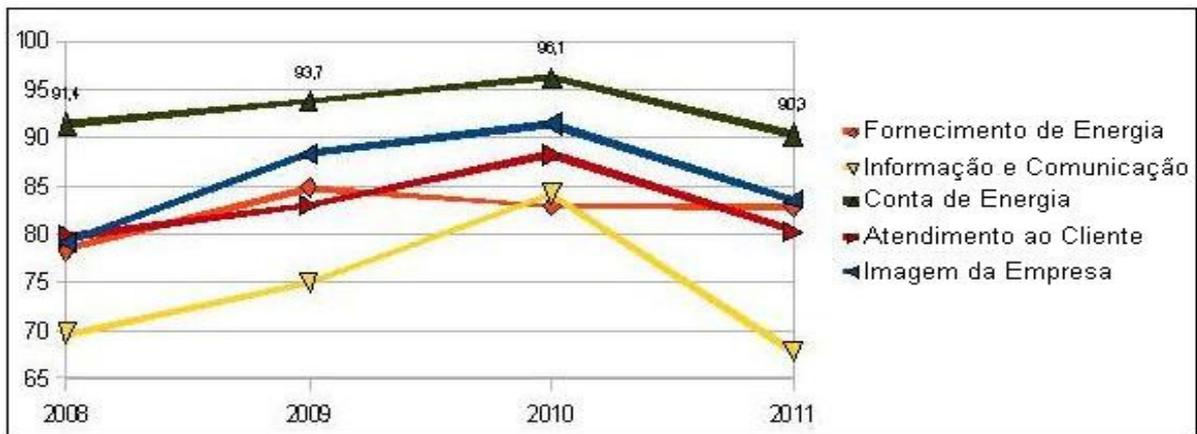


**Gráfico 7 - IDAR 2011 Imagem da Empresa**

Fonte: Dados Pesquisa ABRADDEE 2011

Analisando os resultados apresentados, identifica-se que em todos a CEEE-D supera o resultado ABRADDEE, não atingindo, porém, a posição de *benchmark* em nenhuma das áreas.

Nos resultados históricos fica evidenciado que houve uma piora no resultado obtido pela CEEE-D em todas as áreas de qualidade de 2010 para 2011, tendo sido a área mais impactada “Informação e Comunicação” e a que menos reduziu seus resultados “Fornecimento de Energia”.



**Gráfico 8 - IDAR CEEE-D**  
Fonte: Dados Pesquisas ABRADDEE

A seguir é apresentada a ordem de importância definida pelos consumidores para cada área de qualidade abordada na pesquisa, sendo considerada a área de maior importância a de “Atendimento ao Cliente”, seguida pela “Conta de Energia”.

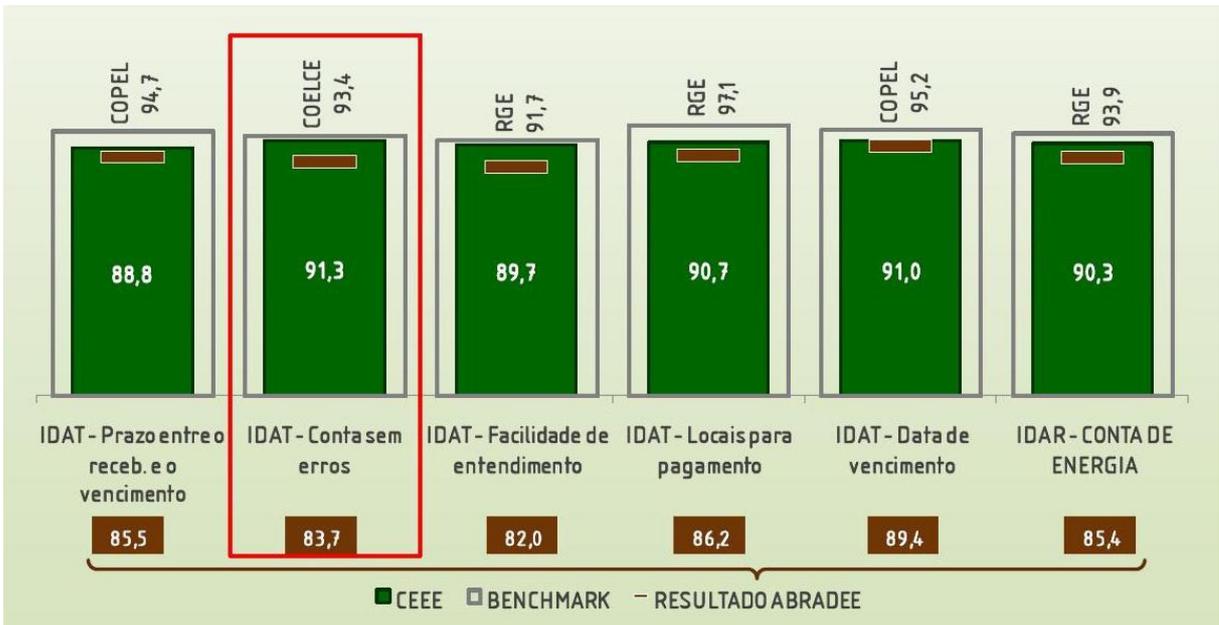
**Quadro 1 - Importância atribuída a cada área de qualidade 2011**

IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA A CADA ÁREA DE QUALIDADE – 2011	
ÁREA DE QUALIDADE	IMPORTÂNCIA (%)
FORNECIMENTO DE ENERGIA	16
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	15,4
CONTA DE ENERGIA	22,3
ATENDIMENTO AO CLIENTE	32
IMAGEM	14,3
TOTAL	100

Fonte: Dados Pesquisa ABRADDEE 2011

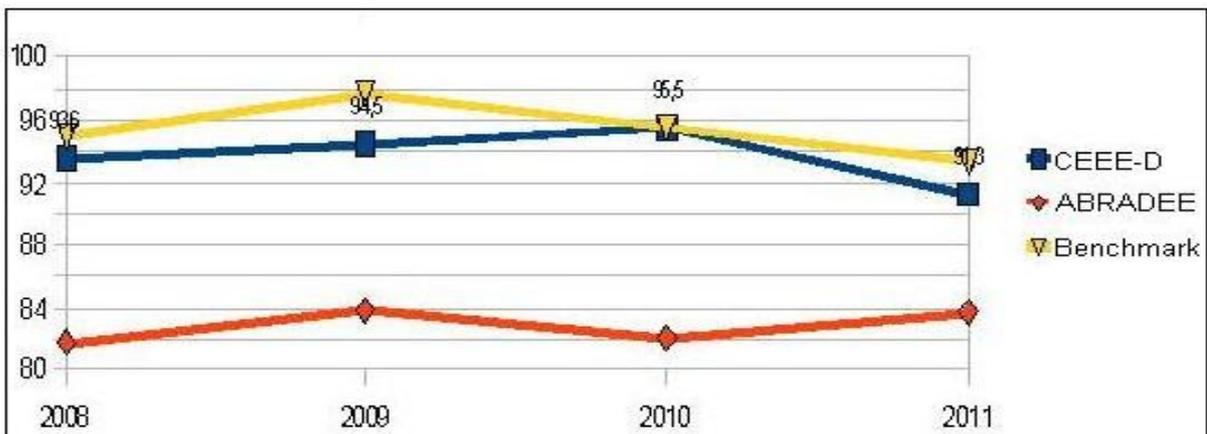
Devido aos objetivos deste trabalho, o atributo da pesquisa ABRADDEE 2011 a ser analisado é o “Conta Sem Erros”. Na Figura 2 apresentamos o IDAR da área “Conta de Energia” da CEEE-D, bem como o IDAT de cada um de seus atributos,

com destaque para o atributo “Conta Sem Erros”, em comparação aos resultados ABRADÉE e as distribuidoras *benchmark*.



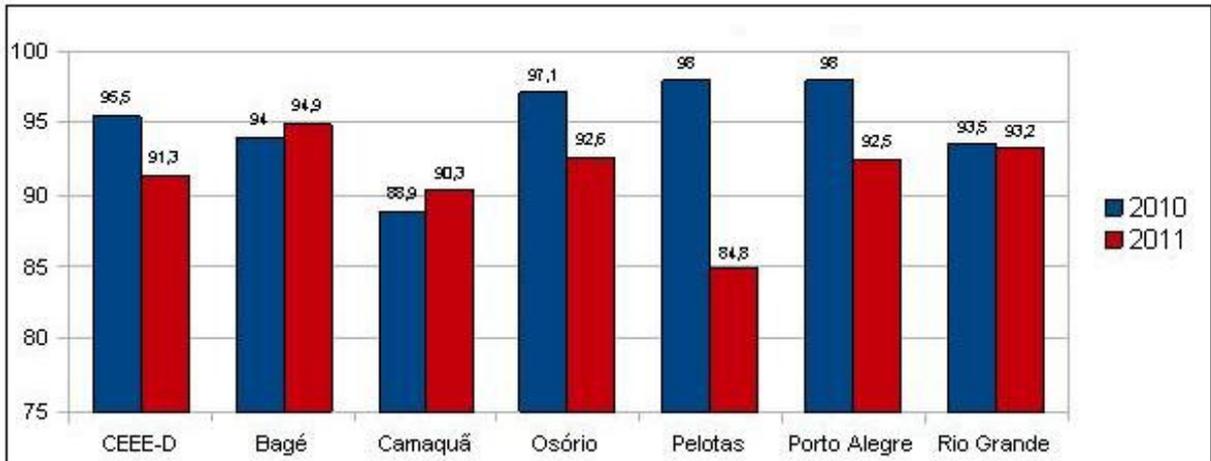
**Figura 2 – IDAT e IDAR Conta de Energia**  
 Fonte: Pesquisa ABRADÉE 2011

Apesar dos esforços realizados pela CEEE-D com o objetivo de diminuir ao mínimo a incidência de erros em seu processo de faturamento após 2008, quando implementou significativas mudanças no processo, a começar pelo aprimoramento dos controles sobre este, pode se identificar pelo gráfico 9 que, contrariando os resultados crescentes que vinha obtendo no atributo “Conta Sem Erros” da pesquisa, tendo inclusive em 2010 se destacado como empresa *benchmark* do setor elétrico nacional, em 2011, mesmo sem ter realizado nenhuma mudança em seus processos, a avaliação dos consumidores com relação ao atributo obteve seu pior resultado dos últimos anos.



**Gráfico 9 - IDAT CEEE-D Conta Sem Erros**  
 Fonte: Dados Pesquisas ABRADÉE

Na análise dos resultados individuais da pesquisa em cada uma das seis regionais da CEEE-D, pode-se verificar que em duas, Bagé e Camaquã, houve melhora no resultado do indicador em relação a 2010, enquanto que nas outras quatro, o resultado de 2011 foi pior que no ano anterior, tendo sido o pior resultado o da regional Pelotas.



**Gráfico 10 - IDAT Conta Sem Erro por Regional**  
 Fonte: Dados Pesquisa ABRADDEE 2011

## 4.2 ANÁLISE DO BANCO DE DADOS DA CEEE-D

### 4.2.1 A conta de energia elétrica da CEEE-D

Da leitura do dispositivo vigente e dos instrumentos normativos anteriores, como a Portaria ANEEL nº 466/97 e a REN ANEEL nº 456/00, verifica-se que as exigências mínimas não mudaram substancialmente, o que mudou foi a forma de apresentação da conta, compreendendo-a como meio hábil e eficiente para estreitar a comunicação e o relacionamento com o consumidor, sendo mais um meio para garantir a sua satisfação.

Assim, da leitura do art. 119 da REN ANEEL nº 414/10, combinado com o modelo atual de fatura da CEEE-D, disponível no Anexo G (p. 102) depreende-se que a CEEE-D atende a regulação<sup>17</sup>.

## 4.2.2 O processo de faturamento do Grupo B

Sendo a conta de energia o produto da prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica, até a sua emissão e entrega ao consumidor, é preciso entender que a fatura está inserida no processo de faturamento da Organização, iniciado, neste caso, com a chamada atividade de leitura e sendo finalizado com a entrega da fatura de energia elétrica aos consumidores. Portanto, dentro do âmbito da CEEE-D, a conta de energia está relacionada com as seguintes etapas do faturamento:

- a) Leitura;
- b) Análise do faturamento;
- c) Produção e postagem das faturas;
- d) Entrega da conta.

### 4.2.2.1 Do processo de leitura

Todo esse processo de faturamento e emissão das faturas se dá a partir do **calendário de faturamento** pré-estabelecido pela Organização. O calendário de faturamento é um documento legal elaborado pela concessionária anualmente, o qual estabelece o cronograma de todas as etapas do processo de faturamento do Grupo B. Este calendário possui as seguintes datas básicas: de leitura, de emissão, de apresentação e de vencimento da Nota Fiscal. Nesse sentido, qualquer modificação nas datas do calendário deve ser previamente comunicada por escrito ao consumidor.

Assim, a **leitura** de medidor consiste na verificação do valor quantitativo registrado pelo equipamento de medição em um determinado período de tempo. São efetuadas periodicamente em função do calendário de faturamento. Com relação ao intervalo de leitura, este segundo a regulamentação deve ser efetuado a cada 30 (trinta) dias aproximadamente, podendo variar entre 27 (vinte e sete) e 33 (trinta e três) dias. Entretanto, há situações em que o intervalo de leitura pode variar de 15 a 47 dias, como nos seguintes casos:

- a) O intervalo de leitura para faturamento da primeira Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica; e
- b) Quando ocorrer reorganização das zonas de faturamento, mediante prévio aviso ao consumidor.

Nesse sentido, para atender a necessidade de coleta de mais de 1,4 milhão de leituras mensais, com uma dinâmica de cortes e novas ligações diárias, é imprescindível a organização e distribuição das mesmas no espaço geográfico e de tempo, de modo que a tarefa seja exeqüível com custo razoável. Para tanto, cada unidade consumidora é cadastrada automaticamente numa logística definida pela Sucursal, Zona, Rota e Ordem (GR AG ZN RT OD).

A falta de acesso ao medidor ocasiona o dito **faturamento por média**, o qual é calculado em relação à média aritmética dos 12 (doze) últimos faturamentos anteriores à constatação do impedimento. Neste caso, é enviado automaticamente notificação ao consumidor para liberação de acesso. Ao terceiro faturamento consecutivo por média é enviada notificação de suspensão do fornecimento ao consumidor. Isso porque, após o terceiro faturamento por média, a distribuidora deve faturar os valores mínimos previstos por tipo de ligação.

Assim, realizada a leitura individual em campo, o coletor verifica se esta leitura registrada atende aos parâmetros definidos pela regulação e pelas normativas internas da CEEE-D. Após a confirmação, os lotes de leituras são fechados e as informações passadas para o coletor seguem para análise.

#### 4.2.2.2 Da análise do faturamento

Concluído o processo de leitura em campo, o lote de leituras coletadas passa para validação dos analistas de faturamento. Compete aos Departamentos Comerciais garantir a execução das atividades relativas ao processo de faturamento, gerenciando a análise do faturamento no âmbito das suas regionais. Assim, o processo de análise do faturamento é realizado pelo Departamento Comercial no âmbito das três Gerências Regionais da CEEE-D, no caso: Gerência Regional

---

consumidor que assim desejar o demonstrativo da fatura em Braille.

Metropolitana (GRM), Gerência Regional Litoral Norte (GRLN) e Gerência Regional Sul (GRS). Por uma decisão gerencial, ficou definido que compete à GRS a atribuição da análise do faturamento dos Centros Regionais: Centro Regional da Campanha (CRC), Centro Regional Centro Sul (CRCS) e Centro Regional Litoral Sul (CRLS).

À Divisão de Gestão Comercial (DGCOM) compete gerenciar e executar as atividades relativas ao processo de faturamento, através do envio e controle dos indicadores relacionados à matéria, normatizando e dirimindo dúvidas sobre o assunto.

Nesse sentido, para análise das leituras, o analista deve selecionar Agência, Zona e os filtros a serem analisados. Os filtros de análise são utilizados para selecionar as unidades consumidoras que estão com o consumo fora de parâmetro, estado da unidade consumidora ou observação a ser vista no mês subsequente<sup>18</sup>. Assim, concluído os repasses ou releituras das leituras não validadas, estando todo o arquivo validado pelos Departamentos Comerciais, o faturamento é liberado para emissão e posterior postagem.

#### 4.2.2.3 Produção e postagem das faturas

Com relação ao cálculo do **valor do faturamento**, diz-se que o valor devido pelo fornecimento de energia decorre principalmente do consumo registrado pelo medidor de energia ativa, ou “medidor de quilowatt-hora”. O consumo de energia (também chamado de Consumo Ativo ou Energia Ativa) é apurado através do incremento de unidades no registrador do medidor, de modo que para obtê-lo efetua-se a subtração das leituras num intervalo de tempo:

$$\text{Consumo} = (\text{leitura atual} - \text{leitura anterior}) \times \text{fator de multiplicação}^{19}$$

---

18 Cabe aqui à referência a título exemplificativo, o filtro do “Máximo Tolerável”, relacionado às instalações que ultrapassam o limite de consumo; “Consumo Zero” relacionado às instalações que não apresentam consumo. O uso deste filtro fica facultado a cada regional, de acordo com suas características sazonais; “Com consumo – faturando mínimo/zero” referente ao erro gerado pelo sistema. Relaciona instalação cuja leitura foi tirada com provável consumo, mas o sistema calcula consumo zero; “Valida Características Sazonais” referente às instalações que apresentam consumo fora dos parâmetros através da média trimestral, consumo do mês anterior e consumo do mês/ano anterior simultaneamente. (Dados da CEEE-D).

19 A unidade de medida do consumo é o kWh (quilowatt-hora).

<b>Medição</b>		
	kWh	kvarh
Nº do medidor	2428342	3218308
Fator de Multiplicação	30,00	30,00
Leitura 19/12/2006	20226	1904
Leitura 17/11/2006	20004	1784
Consumo	6660(*)	3600

(\*) Leitura Efetiva

**Figura 3 – Ilustração Modelo de Fatura de Energia com Fator de multiplicação igual a 30**  
Fonte: Dados da CEEE-D

Os valores mínimos faturáveis de consumo dependem do tipo de fornecimento:

- a) Monofásico: 30 kWh
- b) Bifásico: 50 kWh
- c) Trifásico: 100 kWh

Quando os valores mínimos são faturados, recebem a denominação de “*Custo de Disponibilidade do Sistema Elétrico*” na impressão da conta de energia.

A valoração do consumo é o produto dos kWh apurados através das leituras, ou do mínimo faturável, e do preço definido para a Tarifa da unidade consumidora. Nesse sentido, temos:

$$\text{Valor do consumo (R\$)} = \text{Consumo (kWh)} \times \text{Preço (R\$/kWh)}$$

O preço é obtido a partir da tarifa homologada pelas Resoluções da ANEEL para a classe e tipo de fornecimento da unidade consumidora, acrescidos dos tributos ICMS, PIS e COFINS através da seguinte fórmula:

$$\text{Preço Final} = \frac{\text{Tarifa homologada}}{\{ 1 - (\text{aliqu. ICMS} + \text{aliqu. PIS} + \text{aliqu. COFINS}) \}} \text{ (em R\$/kWh)}$$

**Figura 4 - Fórmula Preço Final**

Fonte: Dados da CEEE-D

As tabelas com as tarifas podem ser encontradas:

- Na internet, através do site [www.ceee.com.br](http://www.ceee.com.br);
- Nas agências de atendimento, em cartazes distribuídos.

Relacionado ao faturamento também está à questão da data de vencimento. Conforme art. 124 da REN ANEEL nº 414/10, o prazo mínimo de vencimento, contado após a apresentação da fatura (não conta o dia de apresentação) é:

- a) 10 (dez) dias úteis para as unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública, Serviço Público e Cooperativas de Eletrificação Rural;
- b) 05 (cinco) dias úteis para as unidades consumidoras dos Grupos “A” e “B”, ressalvadas as mencionadas no inciso II.

As distribuidoras devem oferecer pelo menos 06 (seis) datas de vencimento fixas da fatura, para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês<sup>20</sup>.

#### 4.2.2.4 Tributos

Outra componente relacionada ao cálculo do valor do faturamento são os tributos. Os tributos são calculados a partir do valor dos encargos tributáveis. Não incidem sobre taxas de serviços e encargos moratórios.

- a) *ICMS* (Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) é um tributo de competência estadual, com alíquotas que variam de estado para estado e que não integram o valor informado da tarifa. As alíquotas de ICMS por classe estão disponíveis na tabela de Tarifas e Taxas da CEEE-D;
- b) *PIS/PASEP* (Programa de Integração Social / Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público) e *COFINS* (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) são tributos cobrados pelo Governo Federal sobre a receita bruta das empresas. Desde 2005, as tarifas homologadas pela ANEEL não incluem os valores desses tributos, que passam a ser considerados em destaque na conta de energia, de forma semelhante ao ICMS. A CEEE-D passou a exibir o valor destacado destes

---

20 Art. 124, §2º, da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.

tributos na conta de energia a partir de 25/10/2005, em atendimento a Res. Homologatória ANEEL nº 234/2005<sup>21</sup>.

#### 4.2.2.5 Encargos<sup>22</sup>

Por fim, é interessante dispor sobre uma última componente não do cálculo do valor faturado, mas uma componente essencial às informações que devem constar na conta de energia.

Encargo é o nome que se dá a cada item que pode compor a fatura de energia elétrica, isto é, gerar um débito (ou mesmo um crédito) ao consumidor.

Em termos de **encargos tarifários**, entende-se que estes decorrem da aplicação dos preços definidos pela ANEEL, e que também servem para apuração dos tributos, como o Consumo Ativo. Nesse sentido, verifica-se que atualmente os demais encargos tarifários são aplicáveis somente ao Grupo A.

Já, com relação aos **encargos moratórios**, diz-se que os mesmos incidem sobre os encargos tarifários já descritos anteriormente, sempre que houver atraso no pagamento da fatura de energia elétrica. Assim, hoje, a legislação permite a aplicação dos seguintes encargos de mora:

- a) Multa: Devida quando ocorrer atraso no pagamento das contas de energia elétrica. É fixada em 2% (dois por cento) sobre o valor do consumo, independentemente do número de dias em atraso, conforme definido no artigo 126 da REN ANEEL nº 414/10;

---

21 As alíquotas de PIS e COFINS podem ser consultadas no site CEEE, a partir do link <http://www.ceee.com.br/> -> Informações -> Tarifas e Custos.

22 No que tange os encargos, cabe ainda, uma breve referência a chamada **arrecadação de terceiros**, que é um encargo de responsabilidade de entidades terceiras, que apenas contratam a CEEE-D como agente arrecadador através de convênio. O valor arrecadado é repassado integralmente ao conveniado, sendo cobrada deste agente apenas uma taxa administrativa pelo serviço.

Enquadra-se aqui a **Contribuição Social de Iluminação Pública – CIP**. É uma contribuição amparada no art. 149-A da Constituição Federal, que criou a possibilidade de instituição de uma contribuição para custeio do serviço de iluminação pública de responsabilidade dos Municípios. Ressaltando que os valores são definidos pelos municípios e que por esta razão tem diversas formas de apuração. Pode possuir um valor fixo (em moeda ou percentual sobre o consumo) ou ainda variar por faixa de consumo.

Como também a **Contribuição Programa Hospital Saudável**. Trata-se de programa institucional da empresa, que firma convênio com hospitais conveniados ao SUS. Os clientes previamente cadastrados pelo hospital contribuem com um valor fixo que vem debitado na conta de energia.

- b) Juros: Devido quando ocorrer atraso no pagamento das contas de energia elétrica. Calculado por dia de atraso no pagamento com aplicação da alíquota de 1% (um por cento) ao mês (equivalente a 0,0333% ao dia), conforme Resolução de Diretoria nº 292, de 27/08/1999 combinado com o art. 126 da REN ANEEL nº 414/10;
- c) Atualização Monetária: É o encargo cobrado após um dia útil de atraso no pagamento da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica com aplicação do índice Geral de Preços de Mercado - IGPM do mês (pró-rata die), conforme Resolução de Diretoria n.º 292, de 27/08/1999 combinado com o art. 126 da REN ANEEL nº 414/10<sup>23</sup>.

Outro importante grupo de encargos se refere às **taxas por serviços prestados**<sup>24</sup>, a maioria destes tem preços estabelecidos pela ANEEL junto com o reajuste tarifário. Destacam-se:

- a) Vistoria da unidade consumidora;
- b) Aferição de medidor;
- c) Segunda Via;
- d) Verificação de nível de tensão;
- e) Religação de Urgência;
- f) Religação normal;
- g) Multa por religação à revelia.

Por fim, pode-se ainda citar o encargo cobrado pela **diferença de custo de medidor** e o **Bônus Itaipu**. O primeiro é o encargo cobrado quando a carga declarada pelo consumidor for incompatível com o sistema solicitado (monofásico, bifásico ou trifásico), nos termos estabelecidos pelo §2º do art. 73 da REN ANEEL nº 414/10<sup>25</sup>. O segundo é tido como crédito eventual anual aos consumidores, estabelecido pela REN. ANEEL 313/2008, referente ao saldo positivo da conta de comercialização da energia elétrica de ITAIPU. Tem direito ao crédito as instalações

---

23 Quando o índice for negativo, não se aplica a atualização monetária.

24 Art. 102, da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.

25 Aplica-se à ligação nova ou aumento de carga. O valor é definido anualmente em função do custo médio dos medidores no mercado.

das classes residenciais e rurais, que tiveram consumo médio mensal de até 350 kWh no ano anterior<sup>26</sup>.

#### 4.2.2.6 Formas de entrega da fatura da CEEE-D

Com relação à apresentação e entrega da fatura, aqui, apenas cabe à referência que na maioria dos municípios, o serviço de entrega é prestado por um carteiro dedicado, isto é, que exclusivamente efetua a entrega das contas da CEEE-D. A entrega segue o mesmo roteiro definido para leitura, e por este motivo tem maior eficácia na entrega das contas, aquelas que possuem como forma de entrega o “Correio Numérico”<sup>27</sup>.

#### 4.2.3 O Índice de Refaturamento de Contas (IRC)

O Índice de Refaturamento de Contas – IRC é o índice criado pela ABRADDEE para servir de comparativo entre as distribuidoras de energia elétrica quanto à quantidade de contas emitidas com erros.

O IRC é a relação entre a quantidade de contas refaturadas por correção a cada 10.000 contas emitidas. A ABRADDEE estabelece a quantidade de quatro contas corrigidas a cada 10.000 emitidas como um bom desempenho para as distribuidoras, incentivando as mesmas a adotarem e buscarem este resultado como meta.

O IRC é gerenciado pela CEEE-D através da página da intranet de sua Divisão de Gestão Comercial (ferramenta utilizada para o gerenciamento de todos os indicadores comerciais da empresa), engloba os refaturamentos realizados em contas de consumidores de todas as classes tarifárias, ou seja, não é limitado as contas dos consumidores da classe residencial urbana – que é a classe dos

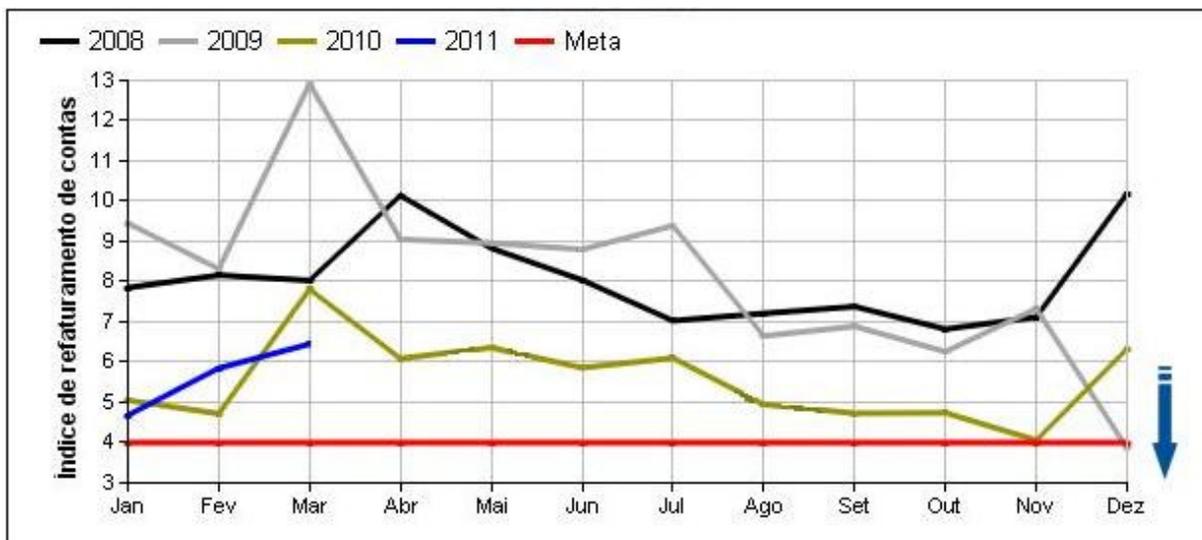
---

26 Desde 2009 não houve a inserção de crédito, pois o saldo da conta de comercialização foi negativo.

27 Ainda com relação à entrega da fatura, frisa-se que atendendo a regulação e procurando sempre a satisfação do consumidor, a CEEE-D oferece ao consumidor a possibilidade de impressão da segunda via da fatura sem qualquer custo através do seu site [www.ceee.com.br](http://www.ceee.com.br).

consumidores entrevistados na pesquisa de satisfação da ABRADÉE. Portanto, os refaturamentos do banco de dados da CEEE-D analisados neste trabalho não compreendem todos os refaturamentos que compõe o IRC. Os refaturamentos dos consumidores pertencentes à classe residencial urbana representam 68,15% do total de refaturamentos da CEEE-D no período analisado.

Abaixo apresentamos o IRC da CEEE-D dos últimos anos, sendo que para este trabalho o resultado mais significativo é o desempenho alcançado no período entre abril/2010 e março/2011 em comparação com o período de abril/2009 a março/2010, que são os períodos que afetam as duas últimas pesquisas da ABRADÉE.



**Gráfico 11 - IRC CEEE-D**

Fonte: Dados CEEE-D

Pela análise do gráfico 11, podemos identificar que a CEEE-D alcançou o valor preconizado como meta pela ABRADÉE somente em um mês da análise histórica, em dezembro/2009, quando atingiu o índice de 3,86 contas refaturadas a cada 10.000 emitidas, ficando seu índice acima das quatro contas refaturadas a cada 10.000 emitidas em todos os demais meses.

Como neste trabalho está sendo analisado o resultado negativo obtido no atributo “Conta Sem Erros” da pesquisa ABRADÉE de 2011, e que engloba o período de análise de abril/2010 a março/2011, cabe a análise do desempenho obtido no IRC neste período para eventual associação ao resultado obtido na pesquisa.

Podemos identificar através dos resultados demonstrados no gráfico que dentro do intervalo analisado o IRC da CEEE-D esteve em queda no período de

abril/2010 a novembro/2010, passando de um índice em torno de seis para próximo de quatro contas refaturadas a cada 10.000 emitidas. A partir de dezembro/2010 houve uma piora no resultado do índice, voltando este à faixa das seis contas refaturadas a cada 10.000 emitidas nos últimos meses do intervalo (fevereiro e março/2011). Ou seja, a empresa voltou a ter uma maior quantidade de faturas com erros nos dois meses imediatamente anteriores a realização das entrevistas, fator este que pode ter influencia sobre a percepção do consumidor.

Cabe analisar também que no período de abril/2009 a março/2010, período referente à pesquisa ABRADDEE de 2010, na qual a CEEE-D, conforme já apresentado, teve seu melhor desempenho no atributo “Conta Sem Erros”, tendo obtido a classificação de distribuidora *benchmark* do setor, seu IRC vinha sendo reduzido de uma faixa de nove contas refaturadas a cada 10.000 emitidas, com exceção do último mês antes da pesquisa, março/2010.

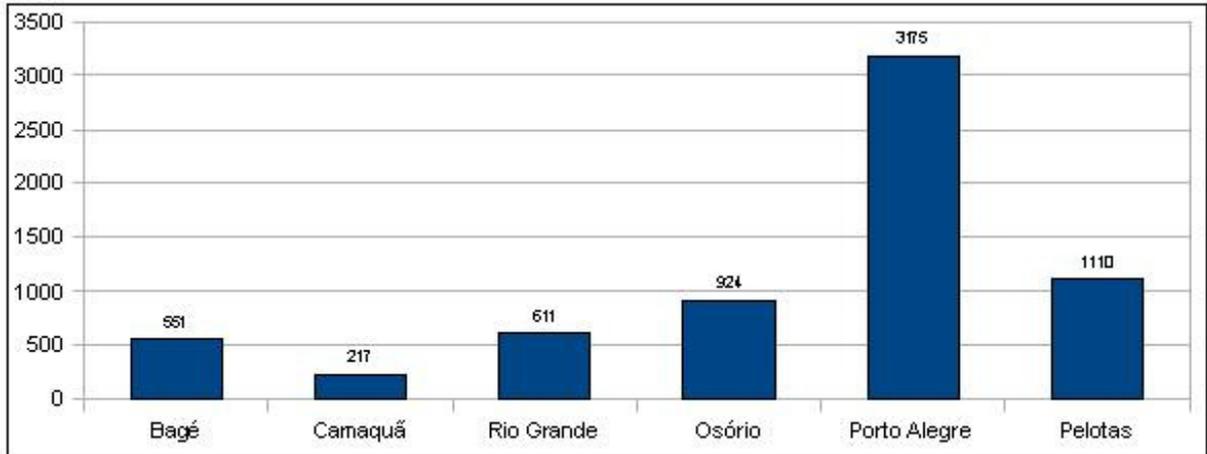
No período referente à pesquisa ABRADDEE de 2010, realizada entre abril/2009 a março/2010, o IRC médio da CEEE-D foi de 7,06 contas refaturadas para cada 10.000 emitidas, enquanto que no período referente à pesquisa ABRADDEE de 2011, abril/2010 a março/2011, o IRC médio foi de 5,52.

#### **4.2.4 Análise dos Refaturamentos realizados no Banco de dados da CEEE-D**

Com o objetivo de analisar os refaturamentos realizados pela CEEE-D durante o período de referência para a pesquisa da ABRADDEE de 2011, visando identificar algum possível motivo ou problema que possa estar associado ao resultado negativo obtido na pesquisa, foi extraído de seu banco de dados o detalhamento de todas as contas de consumidores residenciais urbanos refaturadas entre os meses de abril/2010 e março/2011.

Os resultados da análise dos dados extraídos do banco de dados corporativo referentes aos refaturamentos estão apresentados a seguir.

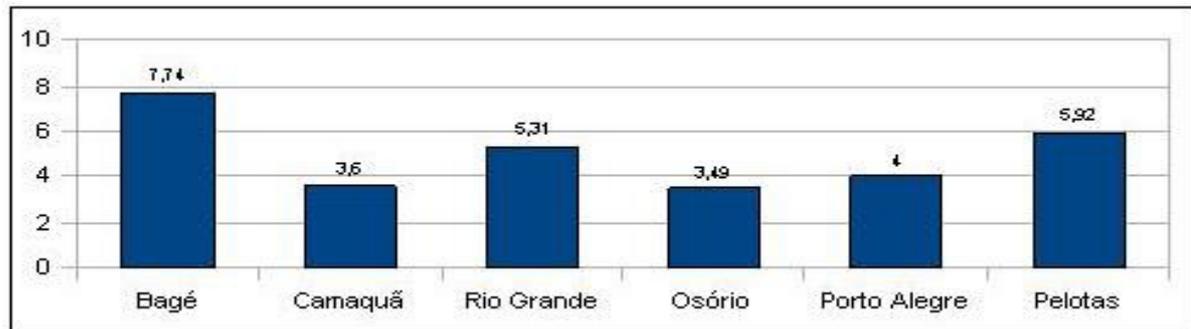
Para os consumidores analisados no período em questão foram efetuados 6.588 refaturamentos, distribuídos conforme o gráfico 12 entre as 06 Regionais da CEEE-D.



**Gráfico 12 - Refaturamentos por Regional**

Fonte: Dados da CEEE-D

Verifica-se que quase metade (48,19%) dos refaturamentos realizados pertence a regional Porto Alegre, porém para esta análise cabe estabelecer a relação entre a quantidade de faturas emitidas e refaturadas por cada regional.

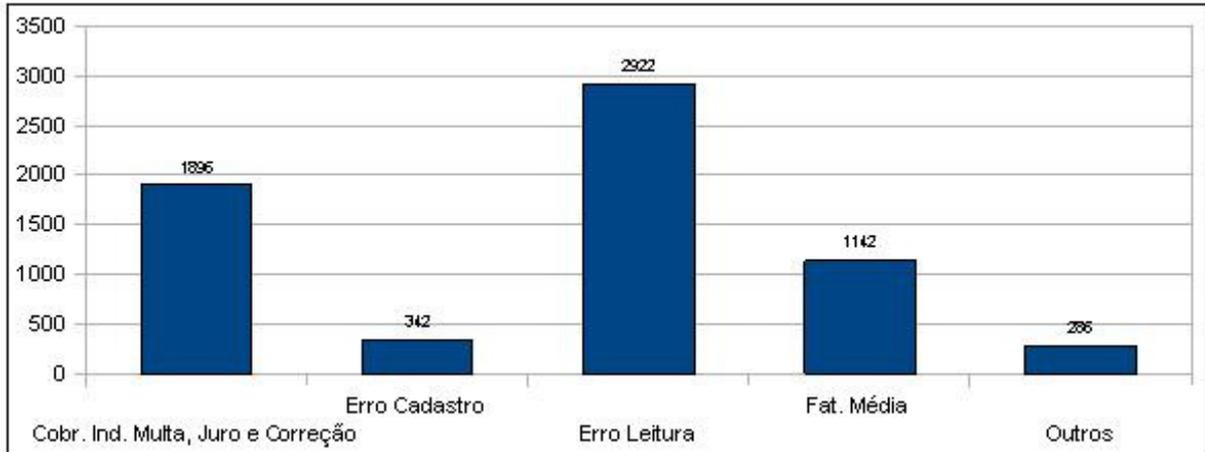


**Gráfico 13 - Índice de Refaturamento Médio por Regional**

Fonte: Dados da CEEE-D

Pelo Índice de Refaturamento Médio por Regional verifica-se que a Regional Osório possui a menor quantidade de contas refaturadas frente às emitidas, e que a Regional de pior desempenho nesta análise é Bagé.

Os motivos dos refaturamentos utilizados para a correção das 6.588 faturas e suas quantidades podem ser visualizados no gráfico 14, a partir do qual se identifica que o maior número de faturas corrigidas se deve a “Erro de Leitura”, seguido de “Cobrança Indevida de Multa”, “Juro e Correção” e de “Faturamento por Média”, sendo que estes três motivos respondem por mais de 90% dos refaturamentos realizados.



**Gráfico 14 - Refaturamentos por Motivo**

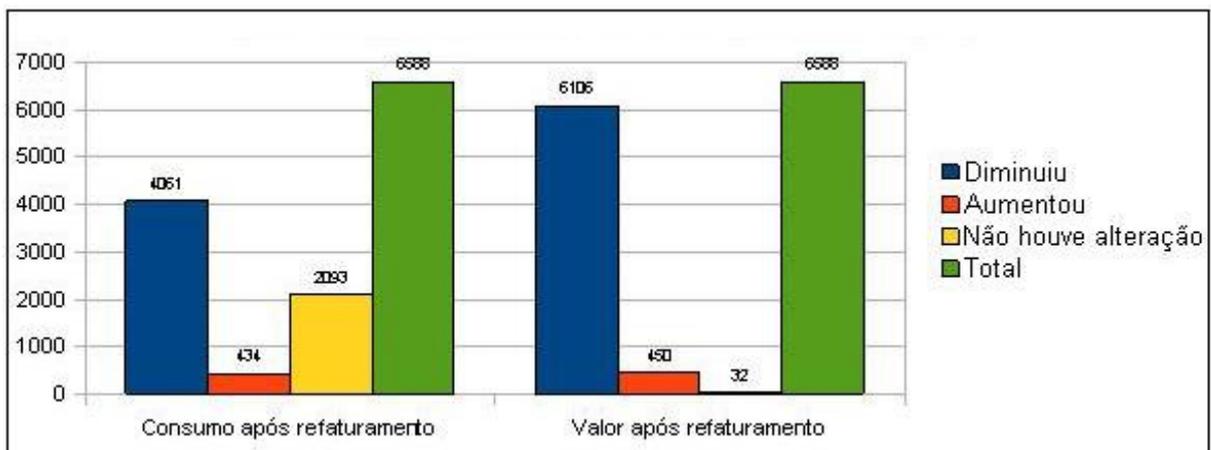
Fonte: Dados da CEEE-D

Abaixo apresentamos uma breve explicação da utilização de cada um dos motivos de refaturamento existentes no sistema da CEEE-D:

- a) *Cobrança Indevida de Multa, Juro e Correção*: a descrição do motivo do refaturamento refere-se somente a cobrança indevida dos encargos moratórios na conta do consumidor, porém na prática o motivo é utilizado também para a retirada ou correção de qualquer taxa cobrada indevidamente, como por exemplo: taxas de vistoria, taxas de religações, taxas de segunda-via, custos administrativos, etc.
- b) *Erro de Cadastro*: utilizado para corrigir eventuais incorreções nas contas resultantes de registros equivocados no cadastro do consumidor no banco de dados da CEEE-D.
- c) *Erro de Leitura KWH, KVARH*: utilizado para refaturar contas com incorreções originadas de erro no registro da leitura constante no equipamento de medição da unidade consumidora.
- d) *Faturamento por Média*: utilizado para corrigir contas em que houve faturamento utilizando como leitura, ao invés da leitura real constante no equipamento de medição da unidade consumidora, o consumo resultante da média aritmética dos 12 (doze) últimos faturamentos anteriores.
- e) *Outros*: Na análise das informações do banco de dados da CEEE-D foram identificados mais quatro motivos de refaturamento constantes no sistema: Cobrança de Valores de Terceiros, utilizado para a correção de conta emitida contendo cobrança de responsabilidade de outra unidade consumidora; Consumo Acumulado, utilizado para a correção de conta

contendo a cobrança indevida de acumulo de consumo; Erro de Demanda, utilizado nas correções de contas que contenham cobrança incorreta ou indevida de demanda contratada e Erro de Sistema Processamento, utilizado para a correção de eventual conta emitida com cobrança indevida originada de erro ocorrido no sistema de processamento do faturamento. Neste trabalho os refaturamentos realizados utilizando estes motivos foram agrupados no motivo “Outros” em função de sua representatividade individual sobre o total de refaturamentos não ultrapassar os 3,1% e a representatividade total de seu agrupamento ficar abaixo dos 5% sobre o total.

Através das informações disponíveis, foi analisada também a variação de consumo e valor identificados após o refaturamento das contas.



**Gráfico 15 - Variação de Consumo e Valor após Refaturamento**

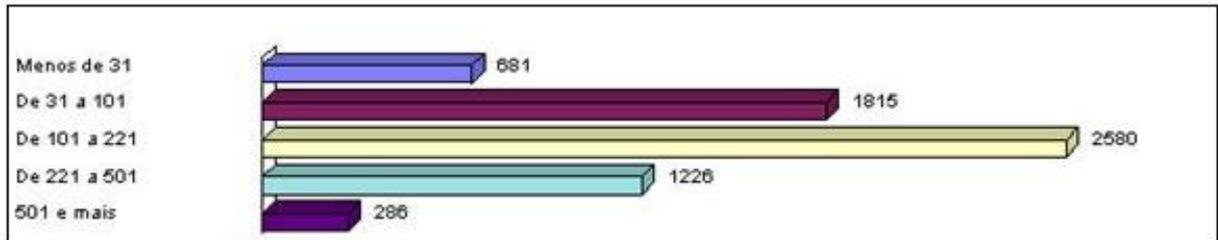
Fonte: Dados da CEEE-D

Das 6.588 contas com erros que foram corrigidas, houve alteração de consumo em 68,23%, sendo que em 90,34% destas o consumo diminuiu e em 9,66% o consumo aumentou. Com relação à variação de valor das contas, houve alteração em praticamente todas (99,51%), sendo que em 93,14% das contas o valor diminuiu e em 6,86% o valor aumentou.

A correção das contas com erros resultou em uma redução de R\$ 918.659,21 entre o valor de emissão e o valor após refaturamento, ou seja, além das contas com erros impactarem sobre a qualidade percebida pelo consumidor em relação ao serviço, também trazem prejuízos financeiros a empresa, como o custo do retrabalho

para sua correção e para o ajuste e recuperação de valores já desembolsados sobre o valor de emissão das contas, como por exemplo, o recolhimento do ICMS.

Os refaturamentos realizados no banco de dados da CEEE-D foram analisados também através do agrupamento dos consumidores em faixas de consumo, com unidade em kWh (quilowatt-hora).



**Gráfico 16 - Refaturamentos por Faixa de Consumo**

Fonte: Dados da CEEE-D

Através do gráfico 16 identifica-se que o maior número de refaturamentos ocorreu na faixa de consumo entre 101 e 221 kWh, cujo limite de 220 kWh é o referencial máximo de consumo utilizado pela ANEEL para a concessão de desconto na tarifa aos consumidores que possuem direito a receber a concessão do benefício da tarifa social, sendo esta a faixa de consumo onde se encontram a maioria dos consumidores da classe residencial, cuja média de consumo corresponde a 184 kWh mensais.

**Tabela 1 - Motivo do Refaturamento x Consumo Faturado**

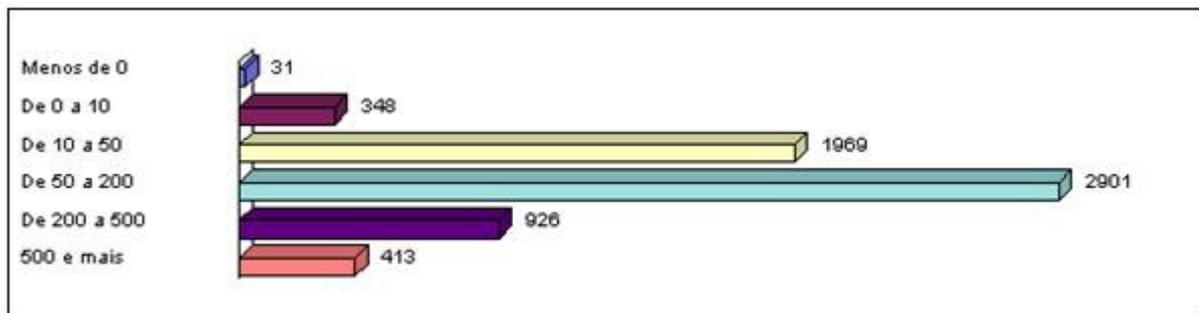
Motivo do Refaturamento	Cobrança indevida de multa, juros e correção	Erro de cadastro	Erro de leitura kWh, kVArh	Faturamento por média	Outros	Total
<b>Consumo Refaturado</b>						
<b>Menos de 31</b>	114	62	388	79	38	<b>681</b>
<b>De 31 a 101</b>	494	107	912	218	84	<b>1815</b>
<b>De 101 a 221</b>	871	108	1099	414	88	<b>2580</b>
<b>De 221 a 501</b>	388	48	419	306	65	<b>1226</b>
<b>501 e mais</b>	29	17	104	125	11	<b>286</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1896</b>	<b>342</b>	<b>2922</b>	<b>1142</b>	<b>286</b>	<b>6588</b>

Fonte: Dados da CEEE-D

Analisando a ocorrência de motivos de refaturamento pelas faixas de consumo, identifica-se que o motivo “Erro de Leitura” se destaca nas faixas de

consumo até 100 kWh e é praticamente alcançado pelo motivo Cobrança Indevida de Multa, Juro e Correção nas faixas de consumo entre 101 e 501 kWh. Na faixa de consumo entre 221 e 501 kWh e mais de 501 kWh, o motivo Faturamento por Média obtém destaque, sendo que nesta última é o de maior representatividade. A análise do cruzamento através do software Sphinx demonstra que a dependência é muito significativa ( $Qui^2 = 411,90$ ).

Realizando o agrupamento por faixas de valores (R\$), identifica-se que a maior quantidade das contas corrigidas possui valor correto entre R\$ 50,00 e R\$ 200,00, localizando-se a maioria das demais faturas corrigidas abaixo desta faixa de valor.



**Gráfico 17 - Refaturamento por Valor da Fatura**

Fonte: Dados da CEEE-D

**Tabela 2 - Regional x Total Faturado**

Gerência	Bagé	Camaquã	Rio Grande	Osório	Porto Alegre	Pelotas	TOTAL
<b>Total Refaturado</b>							
<b>Menos de 0</b>	1	1	4	2	15	8	<b>31</b>
<b>De 0 a 10</b>	43	22	53	49	116	65	<b>348</b>
<b>De 10 a 50</b>	194	79	166	322	850	358	<b>1969</b>
<b>De 50 a 200</b>	244	89	131	407	1540	490	<b>2901</b>
<b>De 200 a 500</b>	58	23	71	114	508	152	<b>926</b>
<b>500 e mais</b>	11	3	186	30	146	37	<b>413</b>
<b>TOTAL</b>	<b>551</b>	<b>217</b>	<b>611</b>	<b>924</b>	<b>3175</b>	<b>1110</b>	<b>6588</b>

Fonte: Dados da CEEE-D

Na tabela 2 é possível identificar a relação entre os refaturamentos de cada regional da CEEE-D e sua faixa de valor. A dependência é muito significativa ( $Qui^2=822,51$ ). A regional Porto Alegre responde pela maioria dos refaturamentos

nas faixas de valor de conta abaixo de R\$ 500,00, sendo que na faixa superior a R\$ 500,00 o maior número de refaturamentos está associado a regional Rio Grande. A grande quantidade de refaturamentos em faturas de alto valor na regional Rio Grande pode estar associada à quantidade de consumidores que possuem acúmulo de cobranças em suas faturas na sede da regional, visto ter havido durante um período determinação judicial que impedia a suspensão do fornecimento no município.

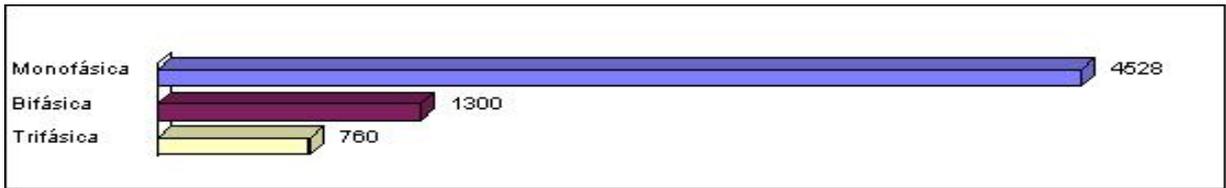
Na relação entre as faixas de valor da fatura e os motivos dos refaturamentos, diferente da predominância do motivo Erro de Leitura, identifica-se o destaque do motivo Cobrança Indevida de Multa, Juro e Correção na faixa de valor entre R\$ 200,00 e R\$ 500,00 e novamente o destaque do motivo Faturamento por Média na faixa de maior valor, acima de R\$ 500,00. A relação entre as variáveis demonstrou-se muito significativa ( $Qui^2=884,10$ ).

**Tabela 3 - Motivo Refaturamento x Total Refaturado**

<b>Motivo do Refaturamento</b>	<b>Cobrança indevida de multa, juros e correção</b>	<b>Erro de cadastro</b>	<b>Erro de leitura kWh, kVArh</b>	<b>Faturamento por média</b>	<b>Outros</b>	<b>Total</b>
<b>Total Refaturado</b>						
<b>Menos de 0</b>	7	3	8	11	2	<b>31</b>
<b>De 0 a 10</b>	29	22	213	65	19	<b>348</b>
<b>De 10 a 50</b>	346	116	1026	398	83	<b>1969</b>
<b>De 50 a 200</b>	1042	143	1316	274	126	<b>2901</b>
<b>De 200 a 500</b>	415	39	263	175	34	<b>926</b>
<b>500 e mais</b>	57	19	96	219	22	<b>413</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1896</b>	<b>342</b>	<b>2922</b>	<b>1142</b>	<b>286</b>	<b>6588</b>

Fonte: Dados da CEEE-D

Analisando a quantidade de refaturamentos pela tarifa dos consumidores, constata-se claro destaque da quantidade de refaturamentos feitos para consumidores que possuem fornecimento de energia elétrica em tarifa residencial monofásica.

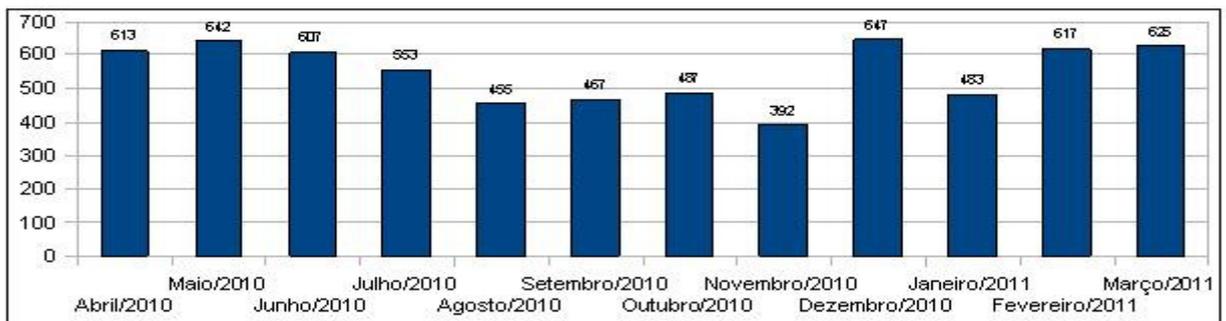


**Gráfico 18 - Refaturamentos por Tarifa**

Fonte: Dados da CEEE-D

Na análise da distribuição dos refaturamentos ao longo do período analisado, existe uma maior concentração de ocorrências nos meses de Maio e Dezembro/2010 e Fevereiro e Março/2011, enquanto as menores quantidades de refaturamentos ocorreram nos meses de Agosto e Novembro/2010.

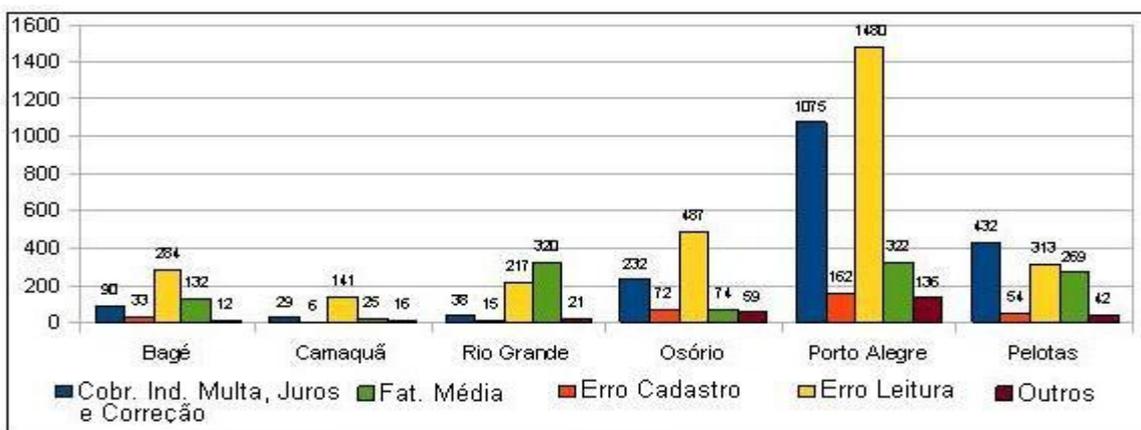
Uma maior ocorrência de refaturamentos nos meses de Dezembro, Fevereiro e Março pode estar associada ao deslocamento de consumidores de seu endereço habitual para áreas do litoral, período considerado de Veraneio, sendo para esta análise, no entanto, necessária a identificação dos motivos dos refaturamentos nestes períodos e a regional na qual foram realizados.



**Gráfico 19 - Refaturamentos por Mês**

Fonte: Dados da CEEE-D

No gráfico e tabela abaixo estão detalhados os motivos dos refaturamentos em cada uma das regionais.



**Gráfico 20 - Refaturamentos - Motivos por Regionais**

Fonte: Dados da CEEE-D

Tabela 4 - Regional x Motivo do Refaturamento

Gerência	Bagé	Camaquã	Rio Grande	Osório	Porto Alegre	Pelotas	TOTAL
<b>Motivo</b>							
<b>Cobrança indevida de multa, juros e correção</b>	90	29	38	232	1075	432	<b>1896</b>
<b>Erro de cadastro</b>	33	6	15	72	162	54	<b>342</b>
<b>Erro de leitura kWh, kVArh</b>	284	141	217	487	1480	313	<b>2922</b>
<b>Faturamento por média</b>	132	25	320	74	322	269	<b>1142</b>
<b>Outros</b>	12	16	21	59	136	42	<b>286</b>
<b>TOTAL</b>	<b>551</b>	<b>217</b>	<b>611</b>	<b>924</b>	<b>3175</b>	<b>1110</b>	<b>6588</b>

Fonte: Dados da CEEE-D

No cruzamento dos motivos dos refaturamentos com as regionais em que foram realizados é possível constatar características na frequência de incidência de motivos específicos em algumas regionais. Existe uma frequência maior de refaturamentos motivados por Faturamento por Média na regional Rio Grande, enquanto que na regional Porto Alegre existe uma frequência menor de refaturamentos por este motivo. Na regional Rio Grande também existe uma frequência menor de refaturamentos motivados por Cobrança Indevida de Multa, Juros e Correção, sendo este o motivo responsável por parte significativa dos refaturamentos da regional Porto Alegre e o principal motivo de refaturamentos da regional Pelotas. A dependência é muito significativa ( $Qui^2=1017,73$ ).

Para a análise do impacto gerado por cada motivo de refaturamento na regional e sua representatividade dentro do motivo frente às demais regionais, está demonstrado na tabela 5 o Índice de Refaturamento de Contas por motivo de refaturamento e sua representatividade.

Tabela 5 Motivo x IRC da Regional

Motivo x Regional	Bagé	Camaquã	Rio Grande	Osório	Porto Alegre	Pelotas	IRC por Motivo
<b>Cobr. Indevida</b>	1,265	0,4815132	0,330298068	0,87819	1,343426906	2,29837	<b>1,099402847</b>
<b>Erro Cadastro</b>	0,464	0,0996234	0,130380816	0,27254	0,20245131	0,2873	<b>0,242664717</b>
<b>Erro Leitura</b>	3,991	2,3411505	1,886175809	1,84343	1,849555182	1,66525	<b>2,262694505</b>
<b>Fat. Média</b>	1,855	0,4150976	2,781457414	0,28011	0,402403222	1,43116	<b>1,194169109</b>
<b>Outros</b>	0,169	0,2656625	0,182533143	0,22333	0,169959125	0,22345	<b>0,205592595</b>

Fonte: Dados da CEEE-D

Os dados da tabela 5 serão utilizados para análise individual dos três principais motivos de refaturamento, analisando sua ocorrência por regional e data nas tabelas seguintes.

Para as contas corrigidas pelo motivo Cobrança Indevida de Multa, Juro e Correção, identifica-se uma maior concentração destas ocorrências nos meses iniciais do período analisado, o que pode estar associado à intensificação ocorrida a partir de março/2010 na atividade de suspensão do fornecimento por inadimplência, atividade que não vinha sendo realizada em sua plenitude em função de questões judiciais impeditivas e de limitações na infraestrutura disponível, mas que a partir de março/2010 alcançou números que não vinham sendo atingidos desde 1999, passando de uma média mensal de 16.000 suspensões no ano de 2009 para mais de 34.000 suspensões mensais a partir de março/2010.

A intensificação da atividade de suspensão do fornecimento acarreta um consequente aumento na quantidade de taxas de religação e religação à revelia a serem cobradas nas contas, o que pode provocar uma maior incidência de erros, visto o processo estar envolvendo uma quantidade maior de operações realizadas, principalmente nos meses iniciais de sua execução, em que normalmente ainda estão sendo feitas adequações nos processos e no treinamento da nova mão-de-obra envolvida.

A identificação do fator de motivação dos erros ocorridos nas contas refaturadas pelo motivo Cobrança Indevida de Multa, Juro e Correção, porém, fica prejudicada devido a CEEE-D utilizar este motivo para correção de faturas com erros advindos de origens diversas, como cobrança indevida de juros, multa e correção monetária, cobrança indevida de emissão de segunda-via de conta e cobranças indevidas de taxas originadas em função da prestação de diferentes serviços.

A regional com maior IRC originado pelo motivo de “Cobrança Indevida de Multa, Juros e Correção” conforme a tabela 5 é Pelotas.

**Tabela 6 – Refaturamentos por Cobrança Indevida de Multa, Juros e Correção**

Gerência	Bagé	Camaquã	Rio Grande	Osório	Porto Alegre	Pelotas	TOTAL
<b>Motivo</b>							
abril-10	2	3	1	6	113	103	<b>231</b>
maio-10	13	4	2	17	98	55	<b>189</b>
junho-10	10	3	4	23	113	44	<b>197</b>
julho-10	9	1	6	14	147	27	<b>204</b>
agosto-10	12	2	5	28	81	27	<b>155</b>
setembro-10	5	2	4	21	79	17	<b>128</b>
outubro-10	4	2	5	22	104	29	<b>166</b>
novembro-10	7	2	3	14	60	22	<b>108</b>
dezembro-10	10	5	3	28	76	49	<b>171</b>
janeiro-11	11	0	3	13	51	19	<b>97</b>
fevereiro-11	3	4	1	24	67	16	<b>115</b>
março-11	4	1	1	22	86	21	<b>135</b>
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>232</b>	<b>1075</b>	<b>432</b>	<b>1896</b>

Fonte: Dados da CEEE-D

O motivo “Erro de Leitura” é o que da origem ao maior número de refaturamentos, sendo a regional de Bagé a com maior IRC para este motivo conforme tabela 5.

**Tabela 7 - Refaturamentos por Erro de Leitura**

Gerência	Bagé	Camaquã	Rio Grande	Osório	Porto Alegre	Pelotas	TOTAL
<b>Motivo</b>							
abril-10	22	9	22	42	141	27	<b>263</b>
maio-10	21	18	25	54	183	27	<b>328</b>
junho-10	18	10	22	61	126	31	<b>268</b>
julho-10	21	6	38	22	126	31	<b>244</b>
agosto-10	31	8	6	19	113	25	<b>212</b>
setembro-10	26	18	15	21	91	33	<b>204</b>
outubro-10	29	15	9	29	96	24	<b>202</b>
novembro-10	25	8	8	23	89	17	<b>170</b>
dezembro-10	14	9	22	42	108	23	<b>218</b>
janeiro-11	17	14	16	41	101	18	<b>207</b>
fevereiro-11	30	15	15	60	140	33	<b>293</b>
março-11	30	11	19	63	166	24	<b>313</b>
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>141</b>	<b>217</b>	<b>487</b>	<b>1480</b>	<b>313</b>	<b>2922</b>

Fonte: Dados da CEEE-D

A origem do motivo “Erro de Leitura” está diretamente ligada à qualidade da execução do serviço de leitura e coleta de dados do medidor de energia elétrica das unidades consumidoras para o cálculo e emissão das contas, o que significa que se faz necessário um constante aprimoramento e controle das atividades dos profissionais que executam esta tarefa.

Na CEEE-D a leitura da energia consumida nas unidades consumidoras é realizada por empresas terceirizadas contratadas para esta exclusiva finalidade.

Os contratos para a prestação do serviço estão separados por regionais, ocorrendo sua contratação através de processos licitatórios distintos.

A CEEE-D possui diferentes empresas terceirizadas contratadas para a prestação do serviço em cada uma de suas regionais, ficando a administração e fiscalização do contrato também sob responsabilidade das respectivas regionais.

A qualidade do processo de análise do faturamento, etapa seguinte a leitura, e que consiste na validação das leituras realizadas em campo pelo leiturista, também tem influência sobre a quantidade de Erros de Leitura. Por esse motivo, faz-se necessário analisar constantemente os processos e filtros utilizados para a análise do faturamento, com o objetivo de buscar o aprimoramento de detalhes que possam torná-los cada vez mais precisos.

Em terceiro lugar entre os motivos que geraram a maior quantidade de contas refaturadas está o Faturamento por Média.

O Faturamento por Média ocorre em função da falta de acesso ao equipamento de medição da unidade consumidora, e conseqüente impossibilidade de coleta da leitura real constante no medidor para a emissão da conta.

Neste caso da impossibilidade de acesso à medição, como já apresentado, o faturamento é realizado pela média aritmética dos 12 (doze) últimos faturamentos anteriores à constatação do impedimento, e a unidade consumidora é notificada para providenciar o livre e fácil acesso à medição.

Após receber a conta com o cálculo do consumo devido efetuado pela média, muitos consumidores entram em contato com a empresa solicitando a correção de seu faturamento, normalmente devido ao valor resultante da cobrança pela média ter ficado maior do que o valor do consumo real utilizado, e em alguns casos até mesmo pela cobrança por média ter sido menor do que o consumo real e o consumidor querer evitar um possível acúmulo de consumo para o mês seguinte.

Analisando os dados da tabela 8 e o IRC por motivos de refaturamentos na tabela 5, identifica-se que a regional com maior IRC em função do Faturamento por Média é Rio Grande, e que a quantidade geral de refaturamentos por este motivo aumentou a partir de Dezembro/2010.

O aumento do número de refaturamentos por Faturamento por Média, ou seja, em que não houve acesso ao equipamento de medição para realizar a leitura real, pode ser explicado pela migração de consumidores de seu endereço habitual para áreas litorâneas anualmente nos meses de verão, principalmente para o Litoral Norte do Estado, aumentando assim a incidência de falta de acesso à medição em suas unidades consumidoras por estas não terem uma entrada de energia elétrica com livre e fácil acesso ao equipamento de medição e dependerem do consumidor ou de algum familiar seu estarem no local para permitir o acesso do leiturista.

Identifica-se que houve um aumento nos totais mensais de refaturamentos por Faturamento por Média nos meses de verão nas regionais Rio Grande, Pelotas e Porto Alegre, sendo que se estima que na regional Porto Alegre o impacto desta migração seja diminuído pela quantidade de unidades consumidoras localizadas em prédios e que portanto independem da presença do consumidor para o acesso à medição.

Com o deslocamento dos consumidores de outras regionais para a regional Osório (litoral norte) nos meses de verão, a quantidade de refaturamentos devido ao Faturamento por Média nesta diminui, pois consumidores veranistas que não

possuem livre e fácil acesso à medição em sua entrada de energia podem disponibilizar o acesso ao leiturista. Constatamos porém que, ao contrário do que era esperado em função da existência de grande quantidade de consumidores veranistas nesta região, a quantidade de refaturamentos por Faturamento por Média da regional, mesmo durante os meses que não são de veraneio, é muito pequena, sendo está a regional que possui o menor IRC relativo a Faturamento por Média.

A pequena quantidade de refaturamentos associados ao motivo de Faturamento por Média se deve a uma intensa campanha realizada pela regional Osório com o objetivo de conscientizar os consumidores quanto a importância de adequarem as entradas de energia de suas residências ao padrão técnico previsto na legislação do setor elétrico, que exige que a entrada de energia possua livre e fácil acesso ao equipamento de medição sem que haja a necessidade do consumidor estar no local para disponibilizar o acesso.

A regional realizou um trabalho constante de notificação aos consumidores que não possuíam as entradas de energia de suas residências adaptadas ao padrão exigido, organizou e ministrou treinamentos a eletricitistas particulares e distribuidores de material elétrico a respeito do correto padrão das entradas de energia e distribuiu material de apoio com orientações a estes profissionais para que as entradas de energia fossem confeccionadas dentro do padrão correto exigido.

Pode-se perceber que o trabalho realizado deu resultados, pois a regional que possui a maior quantidade de consumidores com características de consumo sazonal (em função do veraneio) em contrapartida é a que possui o menor IRC por “Faturamento por Média” em função de falta de acesso ao equipamento de medição.

**Tabela 8 - Refaturamentos por Faturamento por Média**

Gerência	Bagé	Camaquã	Rio Grande	Osório	Porto Alegre	Pelotas	TOTAL
<b>Motivo</b>							
abril-10	10	1	7	9	41	6	<b>74</b>
maio-10	7	6	7	10	34	7	<b>71</b>
junho-10	9	6	58	5	27	8	<b>113</b>
julho-10	5	4	9	12	18	11	<b>59</b>
agosto-10	5	0	11	3	23	10	<b>52</b>
setembro-10	8	2	40	16	10	19	<b>95</b>
outubro-10	17	1	17	4	18	16	<b>73</b>
novembro-10	8	0	5	3	17	26	<b>59</b>
dezembro-10	20	0	49	3	51	55	<b>178</b>
janeiro-11	17	0	39	8	28	35	<b>127</b>
fevereiro-11	13	3	40	0	37	27	<b>120</b>
março-11	13	2	38	1	18	49	<b>121</b>
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>25</b>	<b>320</b>	<b>74</b>	<b>322</b>	<b>269</b>	<b>1142</b>

Fonte: Dados da CEEE-D

## 5 CONCLUSÕES, SUGESTÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Capítulo tem como objetivo apresentar conclusões após o estudo realizado sobre o atributo “Conta Sem Erros” da Pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial Urbano de Energia Elétrica da ABRADDEE e os refaturamentos efetuados no banco de dados da CEEE-D para correção de contas de energia elétrica, bem como apresentar algumas sugestões, com relação a possíveis melhorias.

### 5.1 CONCLUSÕES

Pela análise do resultado do atributo “Conta Sem Erros” da pesquisa ABRADDEE de 2011 e dos dados referentes às contas de energia elétrica refaturadas no banco de dados da CEEE-D no período de abril/2010 a março/2011 pode-se identificar que existe relação entre o resultado da pesquisa e os refaturamentos efetuados pela CEEE-D.

Conclui-se que a CEEE-D efetua o acompanhamento de seu Índice de Refaturamento de Contas, através do site de sua Divisão de Gestão Comercial, porém o indicador é apresentado apenas com detalhamento da regional responsável pelo refaturamento, não tendo um indicador estabelecido por motivo de refaturamento ou classe de consumidores, sendo necessário analisar os dados brutos do banco de dados para se obter estas informações.

Apesar da maior quantidade de refaturamentos pertencer à regional Porto Alegre, isto se deve em função de também ser esta a regional responsável pelo maior número de contas emitidas, pertencendo o pior desempenho no IRC à regional Bagé. A regional com melhor resultado no IRC é Osório, o que pode ser explicado pelo fato desta regional ter sido a primeira a trabalhar com o acompanhamento de indicadores na empresa, fazendo estes acompanhamentos desde 2004 (ver Gráficos 12 e 13).

A este fato fazemos referência a Gil<sup>28</sup>:

O desempenho e a produtividade organizacional necessitam a todo momento de medição, quer em nível de benchmark, ou seja, contra outras entidades, quer em nível histórico, ou seja, contra o passado empresarial, ou ainda, em termos futuros, via arbítrio, ou projeções das séries históricas apuradas.

Com relação ao principal motivo de refaturamento, Erro de Leitura, identifica-se a necessidade de estabelecer uma gestão padronizada entre as regionais sobre o processo e as empresas que o executam, com destaque para as orientações e treinamento a serem dispensados aos leituristas que executam o serviço em campo, com o objetivo de obter melhores resultados principalmente nas regionais de Bagé e Camaquã. Segundo Albrecht e Zemke<sup>29</sup>, o pessoal de linha de frente precisa operar com alto nível de interesse e atenção pelas necessidades e expectativas dos clientes para que a organização prospere (ver Tabelas 5 e 7).

Existe uma séria dificuldade para análise e conseqüente adoção de providências com relação ao motivo Cobrança Indevida de Multa, Juro e Correção, visto que o mesmo é utilizado pela empresa para a correção de diversos tipos de erros para os quais não existe um motivo com descrição adequada e que realmente reflita sua origem em seu sistema corporativo, fazendo com que não seja possível efetuar uma gestão eficiente sobre o mesmo. Não é possível definir se os erros para os quais o motivo foi utilizado se referem a problemas na gestão de serviços (cobranças indevidas de taxas por execução de serviços diversos) ou no próprio sistema de faturamento (cobrança indevida de multa, juro e correção) (ver subseção 4.2.4, p. 73, item A e p. 80).

As regionais de Rio Grande, Bagé e Pelotas apresentam problemas significativos com relação ao motivo de refaturamento Faturamento por Média, e o mesmo se agrava nos meses de verão, tendo reflexos neste período também na regional Porto Alegre. O trabalho realizado pela regional Osório visando conscientizar os consumidores com relação à necessidade de adequação das entradas de energia elétrica de suas unidades consumidoras, para que estas tenham livre e fácil acesso à medição, refletiu positivamente no IRC da regional referente a este motivo (ver Tabela 5 e p. 82-83).

---

28 GIL, 1993, p. 69.

O motivo de refaturamento Erro de Cadastro, com origem associada a erros cometidos no momento do atendimento prestado ao consumidor, e os demais motivos de refaturamento com número de ocorrências menos expressivas se mostraram pouco significativos para o resultado final da análise.

Como resultado da análise realizada foi possível identificar, através da análise das informações do banco de dados da CEEE-D, vários fatores relacionados aos erros ocorridos no faturamento das contas da CEEE-D que podem ter influência sobre o resultado da pesquisa de satisfação da ABRADÉE com relação ao atributo “Conta Sem Erros”, e constata-se que a CEEE-D, apesar de realizar o gerenciamento de seu indicador referente ao refaturamento de contas, pode aprimorá-lo e assim obter um maior detalhamento da origem dos erros e um gerenciamento mais pontual de cada motivo.

Conforme Lovelock e Wright<sup>30</sup>, faturas imprecisas, ilegíveis ou incompletas oferecem uma excelente oportunidade para desapontar clientes que podem, até este momento, estar bastante satisfeitos com suas experiências.

## 5.2 SUGESTÕES

Esta seção tem como objetivo apresentar sugestões de melhorias ao processo de faturamento da CEEE-D, visando o aprimoramento da gestão de suas informações e a diminuição dos refaturamentos motivados por erros nas contas, baseadas na revisão da literatura e nas análises realizadas.

O Índice de Refaturamento de Contas poderia ser aprimorado, incluindo-se também indicadores individuais por motivo do refaturamento e por regional, possibilitando uma gestão mais eficiente do mesmo e a adoção de ações pontuais sobre as disfunções. Poderia ser utilizada a mesma ferramenta de intranet atualmente já utilizada pela Divisão de Gestão Comercial, possibilitando que as áreas envolvidas com o faturamento tivessem acesso a um detalhamento maior do indicador.

---

29 ALBRECHT; ZEMKE, 2002.

30 LOVELOCK; WRIGHT, 2005.

O aprimoramento do indicador vai ao encontro do apresentado por Falconi, (2009, p. 38):

Um administrador deve sempre se perguntar: "Quais as finalidades do sistema que gerencio?" Lembre-se que as verdadeiras finalidades estão sempre ligadas aos *stakeholders*, em especial aos Clientes (internos ou externos), uma vez atendido o desempenho financeiro. O não atendimento destas finalidades estabelece os verdadeiros problemas.

Com relação ao motivo de refaturamento Erro de Leitura, a CEEE-D poderia promover interações entre suas regionais com o objetivo de analisar as melhores práticas individuais adotadas e trocar experiências referentes ao gerenciamento das equipes terceirizadas que efetuam o serviço de leitura. Regionais com melhor desempenho neste motivo, como Pelotas, podem ter alternativas ou soluções já encontradas para compartilhar com as regionais que apresentam piores resultados, como Bagé e Camaquã (ver Tabelas 5 e 7).

Para uma análise mais elaborada que permita um real conhecimento dos motivos dos refaturamentos, é indispensável que a CEEE-D adeque seu sistema corporativo inserindo uma relação maior de motivos de refaturamento a serem utilizados pelos usuários, e não permaneça corrigindo as contas de motivos diversos que não encontram correspondência de motivo adequada no sistema através do motivo Cobrança Indevida de Multa, Juro e Correção.

Efetuando a correção de contas com erros oriundos de diversas origens através do motivo Cobrança Indevida de Multa, Juro e Correção, que figura como a terceira maior causa de refaturamentos, com destaque em duas grandes regionais, Pelotas e Porto Alegre, a CEEE-D está classificando erroneamente o motivo que originou o refaturamento e não está tendo controle sobre os reais motivos que originaram o erro, visto que não é realizado outro registro filtrável com esta descrição em seu sistema corporativo.

Com a criação de motivos adequados no sistema a CEEE-D terá conhecimento dos reais problemas que possui em seu processo de faturamento e poderá criar indicadores individuais de IRC para o seu gerenciamento e adoção de medidas visando corrigi-los (ver subseção 4.2.4, p. 73, item A, e p. 80).

Quanto à questão dos refaturamentos motivados pelo Faturamento por Média, a CEEE-D poderia adotar para todas as suas regionais campanha semelhante à realizada pela regional Osório, com o objetivo de incentivar os consumidores que já

possuem fornecimento de energia a adequarem as entradas de energia elétrica de suas unidades consumidoras ao padrão técnico estabelecido na legislação vigente, ou seja, com livre e fácil acesso ao equipamento de medição, visando reduzir a ocorrência de falta de acesso para a leitura e faturamento do consumo real utilizado, conforme Art. 87, §1º da Resolução Normativa ANEEL 414/2010:

Art. 87. Ocorrendo impedimento de acesso para fins de leitura, os valores faturáveis de energia elétrica e de demanda de potência excedentes, ativas e reativas, devem ser as respectivas médias aritméticas dos 12 (doze) últimos faturamentos anteriores à constatação do impedimento, exceto para a demanda de potência ativa cujo montante faturável deve ser o valor contratado, quando cabível.

§ 1º O procedimento previsto no *caput* pode ser aplicado por até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a distribuidora, tão logo seja caracterizado o impedimento, comunicar ao consumidor, por escrito, sobre a obrigação de permitir o acesso à unidade consumidora e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

Como a regional Osório obteve resultados satisfatórios com a campanha realizada, esta poderia auxiliar as demais regionais compartilhando suas experiências com relação à sistemática de notificações e orientações utilizada junto aos consumidores, treinamento de eletricitas particulares e revendedores de material elétrico e demais iniciativas envolvidas (ver Tabela 5 e p. 82-83).

Conforme Ritzmann e Krajewski<sup>31</sup>, o sucesso de uma empresa depende da precisão de suas percepções a respeito das expectativas do cliente e de sua habilidade para eliminar a lacuna entre as expectativas e as habilidades operacionais.

A CEEE-D pode buscar o aprimoramento das ferramentas de gerenciamento que vem utilizando referentes ao seu processo de faturamento e refaturamento de contas, buscando constantemente novas tecnologias ou metodologias com o objetivo de melhorar a qualidade de seu faturamento.

---

31 RITZMANN; KRAJEWSKI, 2004.

## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K.; ZEMKE, R. **Serviço ao cliente**: a reinvenção da gestão do atendimento ao cliente. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

ANEEL. **Atlas de energia elétrica do Brasil**. 3 ed. Brasília: 2008.

\_\_\_\_\_. **Portaria nº 466 de 12 de novembro de 1997**. Condições Gerais do Fornecimento de Energia Elétrica. In: ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica: [HTTP://www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

\_\_\_\_\_. **Resolução Homologatória nº 234 de 18 de outubro de 2005**. Homologa as tarifas de fornecimento de energia elétrica, estabelece a receita anual das instalações de conexão, fixa o valor anual da Taxa de Fiscalização de Serviços de Energia Elétrica - TFSEE e as Tarifas de Uso dos Sistemas de Distribuição - TUSD, referentes à Companhia Estadual de Energia Elétrica – CEEE. In: ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica: [HTTP://www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

\_\_\_\_\_. **Resolução Normativa nº 313 de 13 de maio de 2008**. Estabelece critérios e procedimentos para repasse ao consumidor residencial e rural, na forma de bônus, do saldo positivo da conta de comercialização da energia elétrica de ITAIPU. In: ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica: [HTTP://www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

\_\_\_\_\_. **Resolução Normativa nº 414 de 09 de setembro de 2010**. Condições Gerais do Fornecimento de Energia Elétrica. In: ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica: [HTTP://www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

\_\_\_\_\_. **Resolução Normativa nº 456 de 29 de novembro de 2000**. Condições Gerais do Fornecimento de Energia Elétrica. In: ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica: [HTTP://www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

\_\_\_\_\_. **Resolução Normativa nº 456 de 29 de novembro de 2010.** Condições Gerais do Fornecimento de Energia Elétrica. In: ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica: [HTTP://www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

BATESON, J. E. G.; HOFFMAN, K. D. **Marketing de serviços.** 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** 5 de outubro de 1988 e emendas constitucionais. In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 2.335.** de 6 de outubro de 1997. *Constitui a Agência Nacional de Energia Elétrica -ANEEL, autarquia sob regime especial, aprova sua Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e Funções de Confiança e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 2.655.** de 2 de julho de 1998. *Regulamenta o Mercado Atacadista de Energia Elétrica, define as regras de organização do Operador Nacional do Sistema Elétrico, de que trata a Lei nº 9.648, de 27 de maio de 1998, e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 24.643.** de 10 de julho de 1934. *Decreta o Código de Águas.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 41.019.** de 26 de fevereiro de 1957. *Regulamenta os serviços de energia elétrica.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.081.** de 14 de maio de 2004. *Regulamenta os arts. 13 e 14 da Lei nº 9.648, de 27 de maio de 1998, e o art. 23 da Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, que tratam do Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.175.** de 9 de agosto de 2004. *Constitui o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico - CMSE de que trata o art. 14 da Lei no 10.848, de 15 de março de 2004.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.177.** de 12 de agosto de 2004. *Regulamenta os arts. 4o e 5o da Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, e dispõe sobre a organização, as atribuições e o funcionamento da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.184.** de 16 de agosto de 2004. *Cria a Empresa de Pesquisa Energética - EPE, aprova seu Estatuto Social e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.438.** 26 de abril de 2002 e suas alterações. *Dispõe sobre a expansão da oferta de energia elétrica emergencial, recomposição tarifária extraordinária, cria o Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica (Proinfa), a Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), dispõe sobre a universalização do serviço público de energia elétrica, dá nova redação às Leis no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no 9.648, de 27 de maio de 1998, no 3.890-A, de 25 de abril de 1961, no 5.655, de 20 de maio de 1971, no 5.899, de 5 de julho de 1973, no 9.991, de 24 de julho de 2000, e dá outras providências* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.847.** 15 de março de 2004 e suas alterações. *Autoriza a criação da Empresa de Pesquisa Energética – EPE e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.847.** de 15 de março de 2004. *Autoriza a criação da Empresa de Pesquisa Energética – EPE e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.848.** 15 de março de 2004 e suas alterações. *Dispõe sobre a comercialização de energia elétrica, altera as Leis nos 5.655, de 20 de maio de 1971, 8.631, de 4 de março de 1993, 9.074, de 7 de julho de 1995, 9.427, de 26 de dezembro de 1996, 9.478, de 6 de agosto de 1997, 9.648, de 27 de maio de 1998, 9.991, de 24 de julho de 2000, 10.438, de 26 de abril de 2002, e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.078.** de 11 de setembro de 1990. *Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.987.** 13 de fevereiro de 1995 e suas alterações. *Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.074.** 7 de julho de 1995 e suas alterações. *Estabelece normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.427.** 26 de dezembro de 1996 e suas alterações. *Institui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.648.** 27 de maio de 1998 e suas alterações. *Altera dispositivos das Leis no 3.890-A, de 25 de abril de 1961, no 8.666, de 21 de junho de 1993, no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no 9.074, de 7 de julho de 1995, no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, e autoriza o Poder Executivo a promover a reestruturação da Centrais Elétricas Brasileiras - ELETROBRÁS e de suas subsidiárias e dá outras providências.* In: <http://www.planalto.gov.br>

CALDAS, Geraldo Pereira. **As concessões de serviço público de energia elétrica.** 2ª edição. Curitiba: Juruá, 2008.

CAMPOS, Clever Mazzoni. **Curso básico de direito de energia elétrica.** Rio de Janeiro: Synergia, 2010.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo.** Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1999.

CEEE. **Resolução de Diretoria nº 292 de 27 de agosto de 1999.**

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 17ª edição. São Paulo: Atlas, 2004.

FADEL, Marcelo Costa. **O direito da energia elétrica sob a ótica do consumidor**. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2009.

FALCONI, Vicente. **O verdadeiro poder**. Nova Lima. INDG Tecnologia e Serviços LTDA, 2009.

GIL, Antonio de Loureiro. **Gestão da Qualidade Empresarial**. São Paulo: Atlas, 1993.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

LAUDON, Jane P.; LAUDON, Kenneth C., **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo, Ed. Pearson, 2004.

LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 26ª edição. São Paulo: Malheiros, 2001.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2001.

PIRES, Ellen Cristina Gonçalves. **O direito do consumidor e os juizados especiais cíveis**. São Paulo: IOB Thomson, 2006.

RAMALHO, Pedro Ivo Sebba (org.). **Regulação e agência reguladoras: Governança e análise de impacto regulatório**. Brasília: Anvisa, 2009.

RIO GRANDE DO SUL. **Lei nº 10.931**. 9 de janeiro de 1997. *Cria a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS e dá outras providências*. In: <http://www.al.rs.gov.br>

RITZMAN, L. P.; KRAJEWSKI, L. J. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SERRA, Afonso Celso da Cunha (tradução). **Liderança e motivação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 19ª Ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (Org.). **Medidas do comportamento organizacional**: ferramenta de diagnóstico de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SMANIO, Gianpaolo Poggio. **Interesses difusos e coletivos**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2003.

TAVARES, Maurício Lopes. **Análise e Evolução da Tarifa Social de Energia Elétrica no Brasil**, 1985/2002. 2003. 135p. Dissertação (Mestre economia aplicada), Universidade de São Paulo, Piracicaba.

## SÍTIOS NA INTERNET

Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL: <http://www.aneel.gov.br> – Legislação, Regulamentação, Licitações, Contratos de Concessões.

Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica – ABRADDEE:  
<http://abradee.org.br/>.

Grupo CEEE: <http://www.ceee.com.br>

PLANALTO: <http://www.planalto.gov.br/>

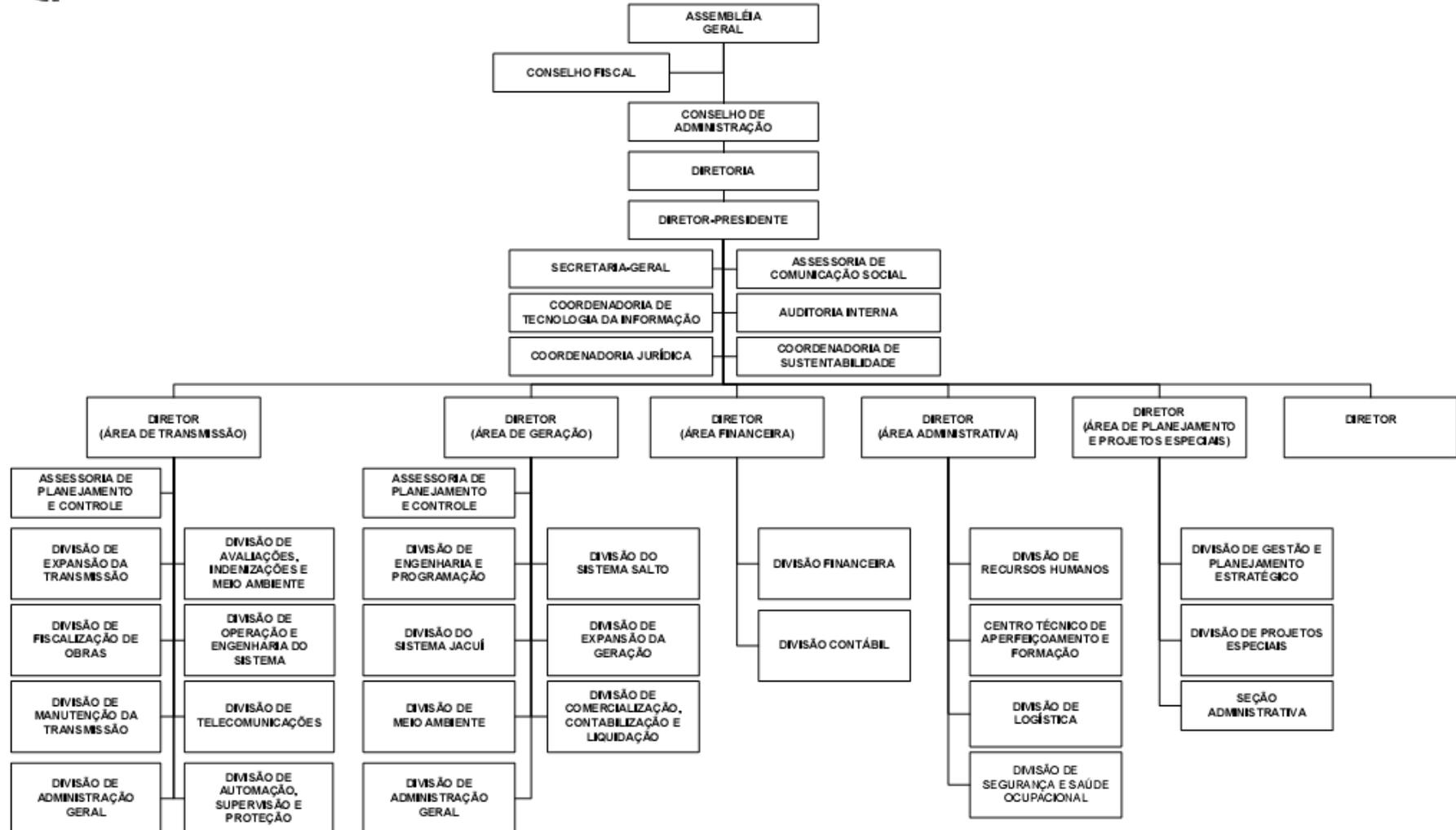
SISTEMAS TRANSACIONAIS, GERENCIAIS E ESTRATÉGICOS – Blog:  
<http://siggrupoum.blogspot.com/>

Universidade Federal do Pará – UFPA: <http://www.portal.ufpa.br/>.

## ANEXO A – ORGANOGRAMA DA CEEE-GT



**COMPANHIA ESTADUAL DE GERAÇÃO E TRANSMISSÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - CEEE GT**  
*(Estrutura organizacional aprovada pela Diretoria - Ata n.º 2.230, de 20-10-06; alterada pelo Conselho de Administração - Ata n.º 367, de 27-02-07 e pelas Resoluções 507 de 2006; 072, 113 e 228 de 2007; 027, 030, 067, 118, 181 e 233 de 2008; 033, 143 e 167 de 2009)*



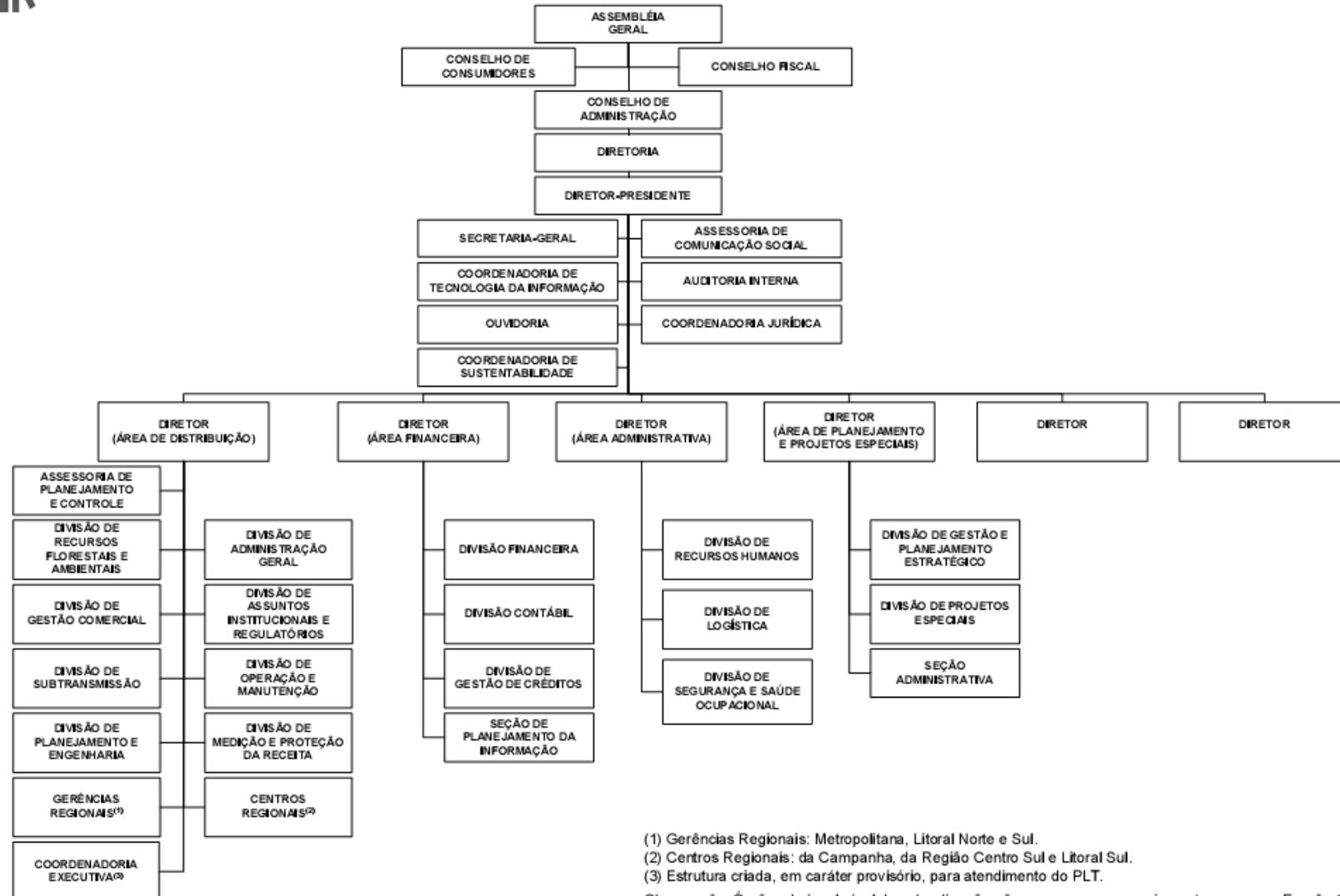
Observação: Órgãos de igual nível de subordinação não possuem, necessariamente, a mesma Função Gratificada.

## ANEXO B – ORGANOGRAMA DA CEEE-D



### COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - CEEE D

(Estrutura organizacional aprovada pela Diretoria - Ata n.º 2.230, de 20-10-06; alterada pelo Conselho de Administração - Ata n.º 008, de 26-02-07 e pelas Resoluções 036, 052, 101, 135, 146, 194, 233 e 246 de 2007; 109, 147, 201 e 266 de 2008; 142 e 152 de 2009)



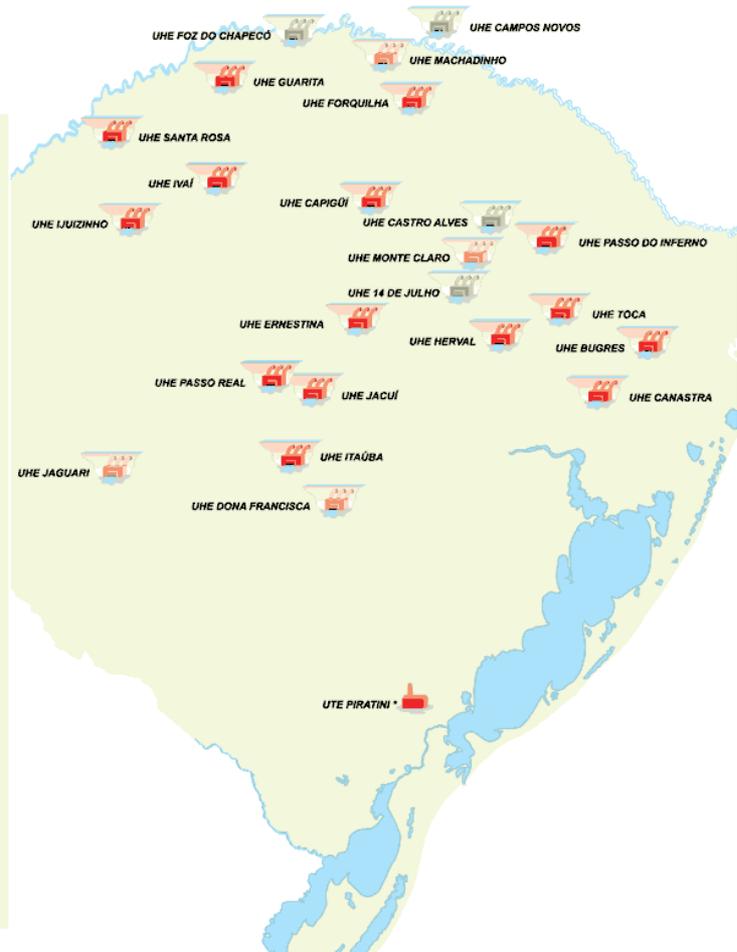
## ANEXO C – ÁREA DE CONCESSÃO DA GERAÇÃO

### Área de concessão da Geração da CEEE

USINAS HIDRELÉTRICAS DA CEEE		
<b>Sistema Jacuí</b>	<b>Potência MW</b>	<b>Localização</b>
UHE Itaúba	500	Piribaí Grande
UHE Passo Real	158	Salto do Jacuí
UHE Jacuí	190	Salto do Jacuí
UHE Ernestina	3,7	Tio Hugo
UHE Capiçú	4	Passo Fundo
UHE Ivaí	0,7	Júlio de Castilhos
UHE Guarita	1,7	Ervat Saco
UHE Santa Rosa	1,5	Três de Maio
UHE Juizinho	1,0	Eugênio de Castro
UHE Forquilha	1,1	Maximiliano do Almeida
<b>TOTAL</b>	<b>851,7</b>	
<b>Sistema Salto</b>	<b>Potência MW</b>	<b>Localização</b>
UHE Canastra	44	Canela
UHE Bugres	11,5	Canela
UHE Passo do Inferno	1,1	São Francisco de Paula
UHE Toca	1,1	São Francisco de Paula
UHE Herval	1,2	São Francisco de Paula
<b>TOTAL</b>	<b>58,9</b>	
<b>POTÊNCIA TOTAL</b>	<b>910,6</b>	
EXPANSÃO DA GERAÇÃO COM PARTICIPAÇÃO CEEE		
	<b>MW</b>	<b>Operação</b>
UHE Dona Francisca	125	Nova Palma - RS 2001
UTE Piratini	10	Piratini - RS 2002
UHE Machadinho	1140	Max. Almeida - RS / Piratuba - SC 2002
UHE Monte Claro	130	B. Gonçalves / Veranópolis - RS 2005
UHE Jaguarí	10	Jaguarí - RS 2005
UHE Campos Novos	880	Campos Novos - SC 2006
UHE Castro Alves	130	Nova Roma / Veranópolis - RS 2006
UHE Foz do Chapecó	855	Alpestra - RS / F. Do Chapecó - SC 2006
UHE 14 de Julho	100	B. Gonçalves / Cotiporã - RS 2007
	<b>3380</b>	

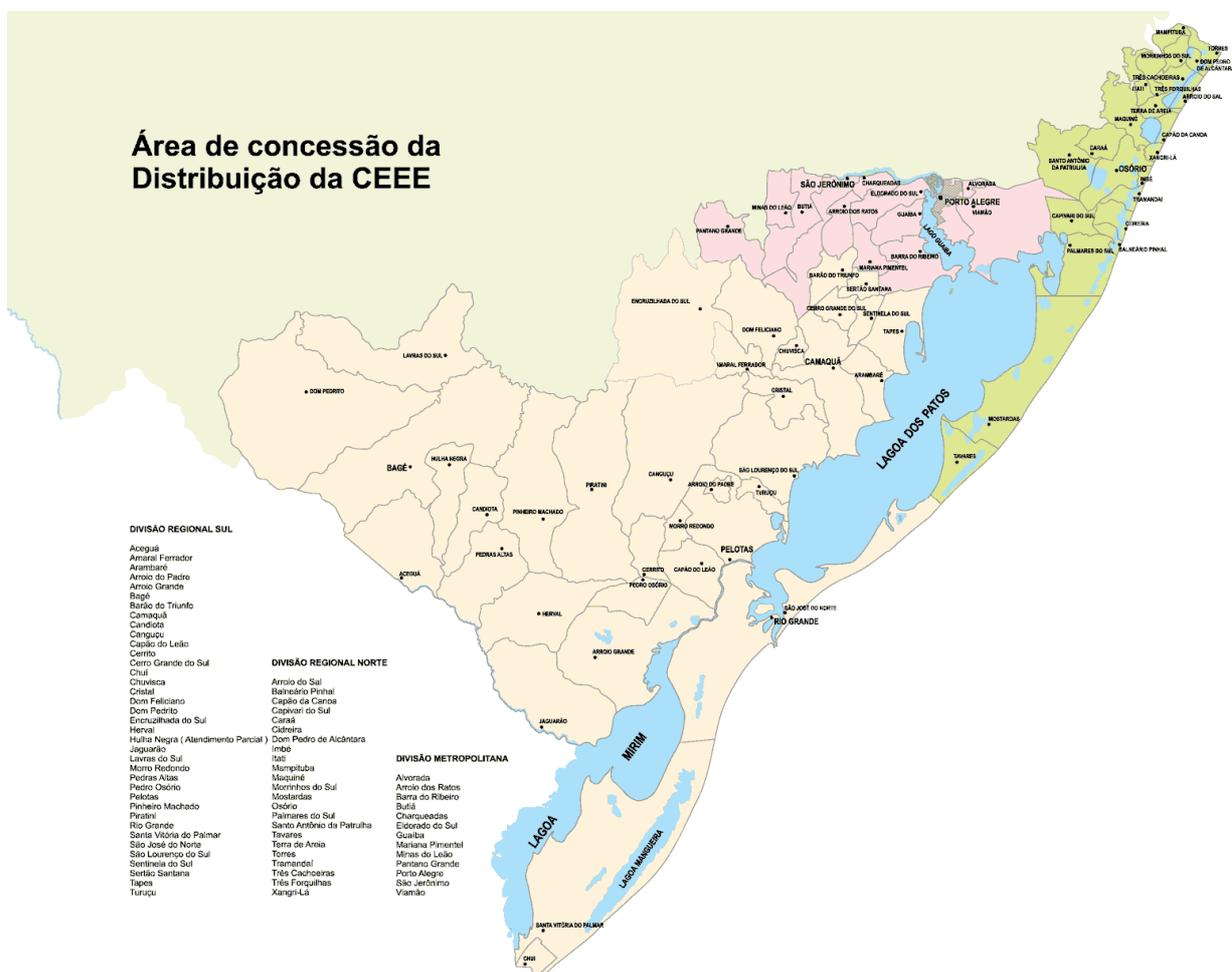
	Usinas Hidrelétricas CEEE
	Usinas Hidrelétricas com participação da CEEE em operação
	Usinas Hidrelétricas com participação da CEEE em implantação
	Usinas Termelétricas com participação da CEEE em operação
	* licitadas



Fonte: CEEE – Disponível em: <[www.ceee.com.br](http://www.ceee.com.br)> – Acessado em: 01.11.2011

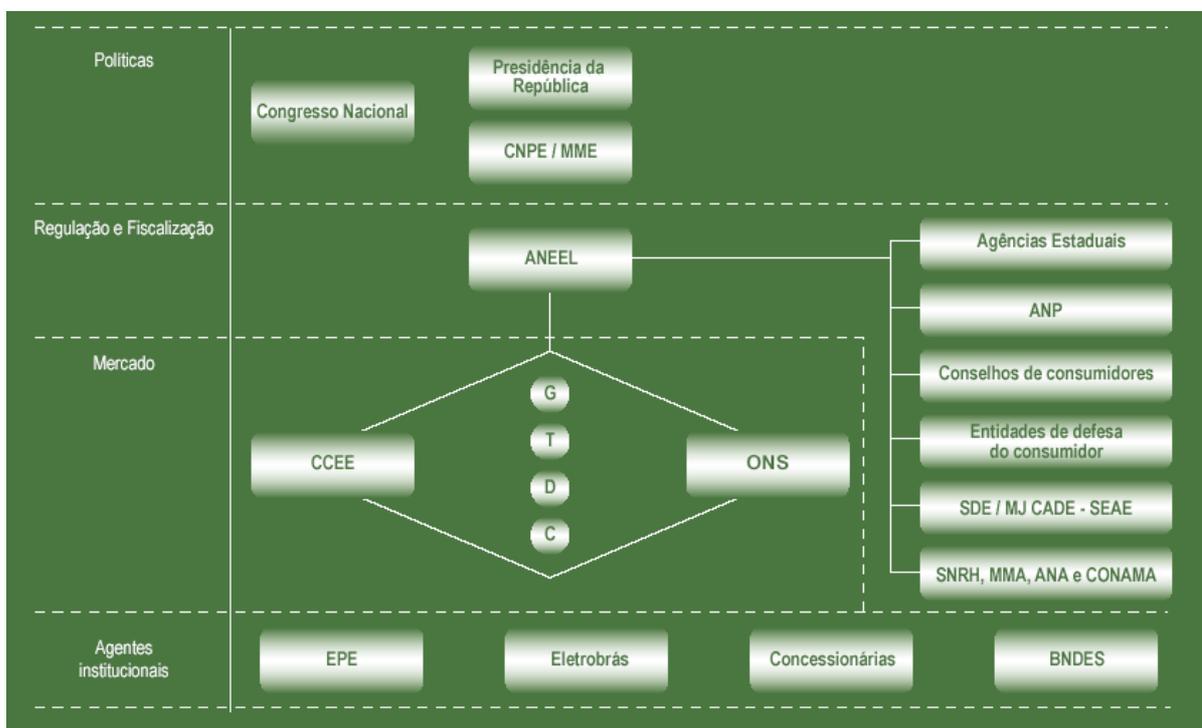


## ANEXO E – ÁREA DE CONCESSÃO DA DISTRIBUIÇÃO



Fonte: CEEE – Disponível em: <[www.cee.com.br](http://www.cee.com.br)> – Acessado em: 01.11.2011

## ANEXO F – ESTRUTURA INSTITUCIONAL DO SETOR ELÉTRICO



Fonte: ANEEL. Atlas de energia elétrica do Brasil. 3 ed. Brasília: 2008.

## ANEXO G – MODELO CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA CEEE-D

### Parte Interna



COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA  
Av. Joaquim Porto Villanova, 201. Prédio A sala 721 - CEP 91410-400 Porto Alegre -RS  
CNPJ : 08.467.115/0001-00 INSCRIÇÃO ESTADUAL: 096/3156659  
NOTA FISCAL / CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA

Série Única nº: 1316632

#### Cliente e Unidade Consumidora

TATIANE \*\*\* \*\*

Rua Fernando Machado Nr:\*\*\* -Centro

Bage

Cliente 43774\*\* - CPF \*\*\* \*\*

Classe RESIDENCIAL COMUM

Monofasico

**Número da Instalação**

Código débito em conta corrente

**5438\*\*\* 2**

#### Medição

	kWh	kvarh
Nº do medidor	2068905	
Fator de Multiplicação	1,000	
Leitura 23/11/2011	35150	0
Leitura 25/10/2011	35033	0
Consumo	117 (*)	

(\*) Leitura Efetiva

Emissão	25/11/2011
Apresentação	01/12/2011
<b>Próxima leitura prevista</b>	<b>26/12/2011</b>

#### Composição da Fatura

	R\$
Geração	16,80
Transmissão	4,46
Distribuição (CEEE)	12,82
Encargos Setoriais	5,63
Tributos	16,69
Outros	2,49
<b>Total</b>	<b>58,89</b>

#### Consumos Faturados em kWh

	dias	consumo diário
2011 Nov 29	29	117 4.03
Out 32	32	138 4.31
Set 30	30	117 3.90
Ago 30	30	97 3.23
Jul 33	33	121 3.66
Jun 29	29	81 2.79
Mai 28	28	93 3.32
Abr 33	33	140 4.24
Mar 29	29	148 5.10
Fev 30	30	117 3.90
Jan 31	31	146 4.70
2010 Dez 30	30	121 4.03
Nov 29	29	124 4.27

Consumo	Faturamento	Vencimento	Total
<b>117 kWh</b>	<b>NOV/2011</b>	<b>08/12/2011</b>	<b>R\$*****58,89</b>

Descrição	Quantidade	Preço kWh	Valor total R\$
Consumo Ativo	117	0,4829914	56,51
Iluminação Pública-CIP			2,38

# MODELO

#### Tributos (Valores incluídos no preço)

ICMS	Base para Cálculo R\$	56,51	aliquota 25%	R\$	14,13
PIS/COFINS	Conforme Resolução ANEEL nº 234/2005			R\$	2,56

#### Reservado ao Fisco

B81A.3B8F.C354.484B.B789.720C.5F7E.CAAE

#### Indic. de Qualidade

BAGÉ 2

SET/2011

	Padrão: Mensal	Trimestral	Anual	Realizado
DIC Duração de Interrupção Individual(horas)	6.03	12.06	24.12	0.00
FIC Frequência de Interrupção Individual(vezes)	3.42	6.85	13.7	0
DMIC Duração Máxima de Interrupção Contínua(horas)	3.54			0.00
CM Média aritmética dos encargos de uso do sistema de distribuição (R\$)				24.42

Tensão Nominal: 220 volts  
Limites Adequados: Inferior 201.00 volts Superior 231.00 volts

Ceneel011

ctd www.cede.com.br

A lei 12.212 estabeleceu novos critérios para a Tarifa Social de Energia Elétrica. A concessão deste benefício Baixa Renda se aplica a clientes cadastrados nos Programas Sociais do Governo Federal, que atendam critérios de renda familiar. Informe-se.

As informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos encontram-se à disposição dos consumidores, para consulta, nos escritórios e site da CEEE Distribuição.



A localização e o padrão de entrada de energia encontram-se no Regulamento de Instalações Consumidoras - RIC, disponível no site www.cede.com.br ou nas agências da CEEE-D. Pode, ainda, ser solicitado através da Central de Teletendimento.

A CEEE-D é a maior distribuidora de energia elétrica do Rio Grande do Sul. Atende 1,4 milhão de clientes, instalados em 72 municípios beneficiando 4 milhões de gaúchos.



Fatura de Energia Elétrica do Mês de Novembro de 2011  
05438\*\*\*

Valor a pagar R\$\*\*\*\*\*58,89

Mês/Ano  
11/2011

Vencimento  
08/12/2011

Composição do Valor  
\*\*\*\*\*

8366000000-1 \*\*\*0006280-7 005438\*\*\* 21-8 1114000000-1

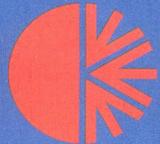


## Parte Externa

<input type="checkbox"/> Desconhecido	<input type="checkbox"/> Outros	Responsável	Visão
<input type="checkbox"/> Não existe o nº indicado	<input type="checkbox"/> Recusado		
<input type="checkbox"/> Endereço insuficiente	<input type="checkbox"/> Falçado		
<input type="checkbox"/> Mudou-se	<input type="checkbox"/> Ausente		
<input type="checkbox"/> Não procurado			

Reintegrado ao Serviço Postal em:

96400-550  
Bage - RS  
Juvenio Lemos, 298  
CEEE  
Remetente



**CEEE**  
DISTRIBUIÇÃO

Teleatendimento CEEE 24 HORAS  
**0800.721.2333**

www.ceee.com.br

**MODELO**

TATIANE \*\*\*

Rua Fernando Machado Nr: \*\*\*  
Compl: Centro  
Bage - RS  
96400-450

N. MEDIDOR 02068 \*\*\* DATA APRESENTAÇÃO 01/12/2011 GR AG ZN RT 02 01 18 03

Ouvidoria CEEE (51) 3382 4900 - AGERGS 0800 979 0066

Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL  
167 - Ligação Gratuita de telefones fixos  
e tarifada na origem para telefones celulares



001168

CTA\_CZ218\_1\_CORRUME\_002\_PPF/A

A CEEE tem um novo serviço que vai facilitar a sua vida.



**Em caso de falta de luz, avise a CEEE por torpedo.**

**É RÁPIDO. É FÁCIL. É GRÁTIS.**

Dicas importantes para você utilizar o novo serviço de torpedo da CEEE:

- O número da instalação consta na parte superior direita da sua **CONTA DE LUZ.**
- Aguarde uma mensagem de retorno do **PROTOCOLO** de atendimento.

Nov/11

www.ceee.com.br

GRUPO CEEE

Serviço habilitado para todas as operadoras, mediante disponibilidade das mesmas.

- A CEEE Distribuição possui 47 locais de atendimento em diversos municípios. Informe-se no site [www.ceee.com.br](http://www.ceee.com.br) sobre os endereços e horários de atendimento ao público destas agências e postos de atendimento.

- Preocupada com a qualidade no fornecimento de energia, a CEEE-D apura os indicadores individuais de continuidade (DIC, FIC e DMIC) e credita automaticamente na fatura de energia uma compensação financeira caso ocorra violação nos padrões mensal, trimestral e anual. É direito do consumidor solicitar à distribuidora a apuração destes indicadores a qualquer tempo.

As tarifas de energia elétrica da CEEE-D tiveram reajuste médio de 7,6% para os clientes do grupo "B", a partir de 25/10/2011, conforme estabelece a Resolução Homologatória Nº 1.221/2011, da ANEEL e Despacho Nº 4.203 - SRE/ANEEL

Atendimento Especial - Deficientes Auditivos e de Fala - telefone 0800.642.2333

**Cuidado!**

Acidente com eletricidade pode ser fatal.

**Saiba mais!**

A CEEE fiscaliza as entradas de energia elétrica para garantir a qualidade e continuidade do fornecimento.

**Fique atento!**

Evitar o desperdício de energia é uma maneira eficaz de preservar o ambiente.

Fonte: Dados da CEEE-D

