

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**ANÁLISE DE FATORES CRÍTICOS EM RECLAMAÇÕES DE  
CLIENTES DE CONCESSIONÁRIAS DE DISTRIBUIÇÃO DE  
ENERGIA ELÉTRICA**

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA À UFPE  
PARA OBTENÇÃO DE GRAU DE MESTRE  
POR

**EDINALDO MENEZES DE FREITAS JÚNIOR**

Orientador: Prof. Adiel Teixeira de Almeida Filho, *Doutor*

RECIFE, AGOSTO / 2013

Catálogo na fonte  
Bibliotecário Vimário Carvalho da Silva, CRB-4 / 1204

F866a Freitas Júnior, Edinaldo Menezes de.  
Análise de fatores críticos em reclamações de clientes de concessionárias de distribuição de energia elétrica. / Edinaldo Menezes de Freitas Júnior. - Recife: O Autor, 2013.  
78 folhas, il., tabs.

Orientador: Prof<sup>o</sup>. Dr. Adiel Teixeira de Almeida Filho.  
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. CTG. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 2013.

Inclui Referências bibliográficas, apêndices, listas de figuras, de tabelas e de siglas.

1. Engenharia de Produção. 2. Serviços. 3. Processo produtivo. 4. Concessionárias de Energia. 5. Clientes. I. Almeida Filho, Adiel Teixeira de (orientador). II. Título.

658.5 CDD (22. ed.) UFPE  
BCTG/2013-236



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA**  
**DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE**

*EDINALDO MENEZES DE FREITAS JÚNIOR*

**“ANÁLISE DE FATORES CRÍTICOS EM RECLAMAÇÕES DE**  
**CLIENTES DE CONCESSIONÁRIAS DE DISTRIBUIÇÃO DE**  
**ENERGIA ELÉTRICA”**

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: PESQUISA OPERACIONAL

A comissão examinadora composta pelos professores abaixo, sob a presidência do primeiro, considera o candidato *EDINALDO MENEZES DE FREITAS JÚNIOR*.

Recife, 29 de agosto de 2013.

---

Prof. ADIEL TEIXEIRA DE ALMEIDA FILHO, Doutor (UFPE)

---

Prof.<sup>a</sup> ANA PAULA CABRAL SEIXAS DA COSTA, Doutor (UFPE)

---

Prof.<sup>a</sup> LUCIANA CRAMER, Doutor (UFPE)

## AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus, antes de tudo, por eu existir, e a todas as pessoas que me ajudaram a alcançar esta conquista acadêmica e profissional.

À minha esposa Cristiane, pelo apoio dado em todos os momentos da construção deste trabalho.

À minha mãe Nadir pela dedicação aos filhos, exemplo de vida e de superação, que nos serve de referência.

Aos meus filhos Rafaela, Lucas e Ana Beatriz por me motivarem a superar mais este desafio e buscar sempre ser referência para suas vidas no âmbito profissional e pessoal.

Ao professor Adiel Teixeira de Almeida Filho pela paciência, simplicidade e apoio dispensados na orientação deste trabalho.

Às professoras Ana Paula Cabral Seixas e Luciana Cramer pela participação na banca examinadora e suas valiosas contribuições para o aperfeiçoamento deste trabalho.

Ao engenheiro Paulo Freitas de Araújo, pelo incentivo e oportunidade à realização deste mestrado profissional.

Ao engenheiro Álvaro de Araújo Cavalcanti, colega de curso e de empresa, pelo seu incentivo e parceria na realização do mestrado.

Ao engenheiro José Carlos Medeiros Leite, pelo apoio profissional e contribuições para o desenvolvimento deste trabalho.

Ao engenheiro Gonzalo Gomez de Alcantara pelo exemplo liderança e competência profissional na tratativa da problemática das reclamações.

Ao grupo Neoenergia pelo apoio e patrocínio ao desenvolvimento profissional dos seus colaboradores.

Aos profissionais da CELPE pela troca de conhecimentos e valiosas contribuições na realização deste trabalho.

*“Existe apenas um bem, o saber, e apenas um mal, a ignorância.”*

*Sócrates*

## RESUMO

As reclamações registradas pelos clientes de uma organização exprimem suas insatisfações quanto à qualidade dos produtos ou serviços prestados, sendo um valioso *feedback* para a melhoria dos seus processos produtivos, aumento da eficácia do negócio e fortalecimento de sua imagem no mercado. No Brasil o registro das insatisfações dos clientes de concessionárias de distribuição de energia pode ser feito na própria organização, junto aos órgãos de defesa do consumidor, na esfera judicial e na ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), demandando custos financeiros e danos à imagem corporativa. A prestação do serviço de distribuição de energia elétrica exige o cumprimento de regras específicas estabelecidas pela ANEEL, órgão regulador do Governo Federal, sendo uma instância superior para o registro da insatisfação do cliente, atua também como órgão fiscalizador, que ao constatar não conformidades na prestação dos serviços pode aplicar severas multas financeiras à concessionária ou, em casos extremos, cassar a concessão do serviço. Neste cenário, uma metodologia eficaz para avaliação dos impactos decorrentes do registro de reclamações procedentes direcionadas à concessionária, pode subsidiar à tomada de decisão para ações de melhoria de seus processos produtivos e aumento da eficácia do negócio. Desta forma, o presente trabalho apresenta uma análise dos impactos e classificação de risco das reclamações procedentes registradas por clientes de uma concessionária de energia do Nordeste do Brasil, fundamentado na aplicação da matriz de classificação de riscos.

*Palavras Chave: Reclamações, Qualidade em Serviços, Fornecimento de Energia Elétrica, Análise de Risco.*

## ABSTRACT

The complaints registered by customers of an organization expressed their satisfaction about the quality of products or services, with valuable feedback for the improvement of its production processes, increase business efficiency and strengthening its market image. In Brazil the record of the dissatisfactions of utility customers power distribution can be done within the organization, together with consumer protection agencies, the judicial and ANEEL (National Electric Energy Agency), demanding financial costs and damage to image corporate. The provision of the electricity distribution requires compliance with specific rules established by ANEEL, the regulatory agency of the Federal Government, and a higher court for the registration of customer dissatisfaction, it also acts as a watchdog, to note that non-compliance in providing services can apply severe financial penalties to the concessionaire or, in extreme cases, revoke the grant of service. In this scenario, an effective methodology for assessing the impacts of the record valid complaints directed to the dealership, can support decision making for actions to improve their production processes and increased business efficiency. Thus, this paper presents an analysis of the impacts and risk rating of valid complaints registered by customers of a utility company in the Northeast of Brazil, based on the application of risk scoring matrix.

*Keywords: Complaints, Quality Services, Electricity Supply, Risk Analysis.*

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
1.1	JUSTIFICATIVA .....	2
1.2	OBJETIVOS DO TRABALHO .....	3
1.2.1	<i>Objetivo Geral</i> .....	3
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i> .....	3
1.3	ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO .....	3
<b>2</b>	<b>BASE CONCEITUAL .....</b>	<b>5</b>
2.1	CONCEITOS SOBRE RISCO .....	5
2.2	AVALIAÇÃO DE RISCOS .....	6
2.2.1	<i>Identificação dos Eventos ou Cenários de Perigo</i> .....	7
2.2.1.1	<i>HAZOP (Hazard of Operability Study)</i> .....	7
2.2.1.2	<i>FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)</i> .....	8
2.2.1.3	<i>Árvore de Falhas</i> .....	8
2.2.2	<i>Estimação das probabilidades ou frequência dos eventos ou cenários</i> .....	9
2.2.3	<i>Estimação das Consequências</i> .....	9
2.2.4	<i>Estimação dos Riscos</i> .....	9
2.2.5	<i>Matriz de Classificação dos Riscos (MCR)</i> .....	10
2.3	TOLERÂNCIA AO RISCO .....	11
2.4	COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR .....	12
<b>3</b>	<b>ASPECTOS REGULATÓRIOS .....</b>	<b>15</b>
3.1	HISTÓRICO DA CONCESSÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA NO BRASIL .....	15
3.2	ASPECTOS REGULADOS DA RECLAMAÇÃO .....	19
3.2.1	<i>Tipologia das Reclamações</i> .....	19
3.2.2	<i>Indicadores de Desempenho</i> .....	19
3.2.3	<i>Divulgação dos Indicadores de Desempenho</i> .....	21
3.2.4	<i>Determinação da Certificação ISO 9001/10002</i> .....	21
3.2.5	<i>Prazos de Resposta à Reclamação</i> .....	22
3.2.6	<i>Penalidades por Atraso na Resposta e Frequência das Reclamações</i> .....	23
3.2.7	<i>Aferição da Satisfação do consumidor</i> .....	25
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>28</b>
4.1	TIPO DE ESTUDO .....	28
4.2	LOCAL DE ESTUDO .....	28
4.3	POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	28
4.3.1	<i>Crítérios de Inclusão</i> .....	28

4.3.2	<i>Cr�terios de Exclus�o</i> .....	29
4.4	PROTOCOLO DE COLETA DOS DADOS .....	29
4.5	TRATAMENTO DOS DADOS .....	29
<b>5</b>	<b>CARACTERIZA�O DO PROBLEMA</b> .....	<b>31</b>
5.1	A ESTRUTURA DO MODELO DE AN�LISE .....	31
5.2	CARACTER�STICAS DA CONCESSION�RIA OBJETO DO ESTUDO .....	32
5.3	TIPOLOGIA DAS RECLAMA�OES .....	33
5.4	IDENTIFICA�O DOS ATORES DO PROBLEMA .....	35
5.5	IDENTIFICA�O DE FATORES CR�TICOS DE DESEMPENHO .....	36
5.5.1	<i>Fator Financeiro</i> .....	36
5.5.1.1	Custo Comercial .....	37
5.5.1.2	Custo PROCON .....	37
5.5.1.3	Custo Judicial .....	38
5.5.1.4	Custo ANEEL .....	38
5.5.2	<i>Fator Imagem</i> .....	38
5.5.2.1	Atraso na Resposta .....	39
5.5.2.2	Transtornos Pessoais .....	39
5.5.2.3	Danos Financeiros .....	40
5.5.2.4	Danos Morais .....	40
5.6	C�LCULO DAS TAXAS DE FREQU�NCIA DOS FATORES .....	40
5.7	AVALIA�O E CLASSIFICA�O DA PROBABILIDADE DOS IMPACTOS .....	41
5.8	AVALIA�O E CLASSIFICA�O DA SEVERIDADE DOS IMPACTOS .....	41
5.9	CLASSIFICA�O DE RISCO DOS FATORES .....	41
5.10	AN�LISE DOS IMPACTOS DAS RECLAMA�OES .....	41
<b>6</b>	<b>AN�LISE DOS FATORES CR�TICOS</b> .....	<b>42</b>
6.1	CLASSIFICA�O DAS PROBABILIDADES .....	44
6.2	CLASSIFICA�O DAS CLASSES DE SEVERIDADE .....	54
6.2.1	<i>Classifica�o da Severidade Financeira</i> .....	54
6.2.2	<i>Classifica�o da Severidade da Imagem</i> .....	56
6.3	IDENTIFICA�O DAS CLASSES DE EQUIVAL�NCIA PARA CADA FATOR .....	60
6.3.1	<i>Classifica�o do Risco Financeiro</i> .....	60
6.3.2	<i>Classifica�o do Risco de Imagem</i> .....	62
6.3.3	<i>Consolida�o das Classes de Risco</i> .....	66
6.4	AVALIA�O DOS RESULTADOS DOS FATORES DE RISCO DAS RECLAMA�OES .....	68
<b>7</b>	<b>CONCLUSOES E SUGESTOES PARA TRABALHOS FUTUROS</b> .....	<b>71</b>
7.1	CONCLUSOES .....	71
7.2	LIMITA�OES E DIFICULDADES VERIFICADAS .....	72
7.3	SUGESTOES PARA TRABALHOS FUTUROS .....	73

<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>74</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>77</b>

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 2.1: Triângulo ALARP de tolerância ao risco</i> .....	12
<i>Figura 3.1: Esquema do Modelo de Pesquisa IASC - 2012</i> .....	26
<i>Figura 5.1 - Fluxograma análise dos fatores críticos das reclamações</i> .....	32
<i>Figura 5.2: Estrutura do fator financeiro das reclamações</i> .....	37
<i>Figura 5.3: Estrutura do fator imagem das reclamações</i> .....	39
<i>Figura 6.1: Árvore de Eventos para o registro de uma reclamação comercial de uma concessionária de distribuição de energia elétrica</i> .....	43

## LISTA DE TABELAS

<i>Tabela 2.1 - Classificação do evento quanto à probabilidade de ocorrência</i> .....	10
<i>Tabela 2.2: Classificação do evento quanto à severidade</i> .....	10
<i>Tabela 2.3: Matriz de Classificação de Riscos</i> .....	11
<i>Tabela 3.1: Anexo I – Tabela de Classificação Comercial das Reclamações</i> .....	19
<i>Tabela 3.2: Anexo III Resolução ANEEL 414/10 - padrões de atendimento comercial para reclamações</i> .....	23
<i>Tabela 5.1: Tipologia das reclamações comerciais da concessionária</i> .....	34
<i>Tabela 6.1: Critério de classificação das reclamações quanto à probabilidade de ocorrência.</i> .....	44
<i>Tabela 6.2: Classificação das reclamações comerciais quanto à probabilidade de ocorrência</i> .....	45
<i>Tabela 6.3: Classificação das reclamações PROCON quanto à probabilidade de ocorrência</i> .....	47
<i>Tabela 6.4: Classificação das reclamações na justiça quanto à probabilidade de ocorrência</i> .....	49
<i>Tabela 6.5: Classificação das reclamações na justiça quanto à probabilidade de ocorrência.</i> .....	51
<i>Tabela 6.6: Classificação total das reclamações quanto à probabilidade de ocorrência</i> .....	53
<i>Tabela 6.7: Classificação do evento quanto à severidade financeira</i> .....	54
<i>Tabela 6.8: Classificação total das reclamações quanto à severidade financeira</i> .....	55
<i>Tabela 6.9: Classificação do evento quanto à severidade da imagem por estância da reclamação</i> .....	56
<i>Tabela 6.10: Classificação das reclamações comerciais procedentes quanto à severidade da imagem</i> .....	57
<i>Tabela 6.11: Classificação das reclamações PROCON, justiça e ANEEL procedentes quanto à severidade da imagem</i> .....	59
<i>Tabela 6.12: Classificação do risco financeiro global das reclamações procedentes</i> .....	61
<i>Tabela 6.13: Classificação do risco de imagem das reclamações comerciais procedentes</i> .....	62
<i>Tabela 6.14: Classificação do risco de imagem das reclamações PRONCON procedentes</i> .....	63
<i>Tabela 6.15: Classificação do risco de imagem das reclamações judiciais procedentes</i> .....	64
<i>Tabela 6.16: Classificação do risco de imagem das reclamações ANEEL procedentes</i> .....	65
<i>Tabela 6.17: Consolidação das classes de risco dos fatores críticos das reclamações ordenada por tipologia</i>	66
<i>Tabela 6.18: Ordenação da tabela 6.17 por ordem decrescente de classe de risco do fator financeiro seguido do fator imagem (justiça, ANEEL, PROCON e comercial)</i> .....	67

## LISTA DE SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas  
ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica  
ALARP - As Low As Reasonably Practicable  
ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica  
BSC – Balanced Scorecard  
CDC - Código de Defesa do Consumidor  
DER - Duração Equivalente de Reclamação  
DNAEE - Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica  
FER – Frequência Equivalente de Reclamação  
FMEA - Failure Mode and Effect Analysis  
ISO 9001 – Norma para implantação dos requisitos do sistema de gestão da qualidade  
HAZOP - Hazard of Operability Study  
IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor.  
ISO - International Organization for Standardization  
ISQP - Índice de Satisfação da Qualidade Percebida  
MCR – Matriz de Classificação de Riscos  
PROCON - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
RTP - Revisão Tarifária Periódica

## 1 INTRODUÇÃO

Com a privatização do setor elétrico ocorrida no final da década de 90, o nível de exigência da qualidade da prestação dos serviços por parte das concessionárias de energia elétrica do Brasil evoluiu para um novo patamar. A implantação do novo modelo do setor elétrico, fundamentado na competitividade imposta pelo ambiente empresarial privado, regulamentado pela ANEEL e sintonizado com os direitos do Código de Defesa do Consumidor - CDC editado no início da referida década, deu ao consumidor instrumentos mais ágeis e eficazes, estimulando sua iniciativa para cobrança de uma relação de consumo mais equilibrada com os fornecedores de bens e de serviços.

Por outro lado a competitividade do setor privado impõe às organizações um nível de eficiência em sua gestão que garanta aos seus acionistas o retorno de seus investimentos e uma qualidade satisfatória na prestação dos serviços reconhecida pelo mercado.

As reclamações registradas pelos clientes de uma organização exprimem sua insatisfação pelo desempenho do produto ou serviços prestados, se constituindo de um valioso *feedback* para a melhoria dos seus processos produtivos, aumento da eficácia do negócio e fortalecimento de sua imagem no mercado. Em se tratando de uma concessionária distribuição de energia elétrica situada no Brasil, o registro desta insatisfação pode ser feito diretamente à própria organização ou junto aos órgãos de defesa do consumidor e esfera judicial, demandando custos financeiros e danos à imagem corporativa. As regras para prestação dos serviços são rigidamente estabelecidas pela ANEEL, que além de uma entidade de uma instância superior para o registro da insatisfação do cliente, atua também como órgão fiscalizador, que ao constatar não conformidades na prestação dos serviços pode imprimir severas multas financeiras à concessionária ou em casos extremos cassar a concessão do serviço.

Neste contexto, uma metodologia eficaz para avaliação dos riscos decorrentes do registro de reclamações procedentes afetas à concessionária, considerando as múltiplas dimensões de seus impactos, se constitui de um valioso subsídio à tomada de decisão para ações de melhoria de seus processos produtivos e aumento da eficácia do negócio.

A partir das reclamações procedentes solucionadas no ano de 2012 em todas as suas instâncias de registro, afetas a uma concessionária de energia elétrica situada no Nordeste do Brasil, são estimadas as taxas de frequência e as consequências dos fatores críticos considerados. Em seguida é efetuada a classificação das probabilidades e severidades destes

fatores, para determinação das respectivas classes de risco de toda tipologia das reclamações. Mediante a análise dos resultados obtidos as reclamações são agrupadas em classes de risco semelhantes e verificada a aderência do modelo proposto.

## 1.1 Justificativa

As reclamações registradas pelos clientes ao seu fornecedor de bens ou serviços sinalizam inconformidades entre o fornecido e o esperado, decorrentes de falhas na comunicação ou na entrega do produto conforme especificado. Portanto as mesmas se constituem de importante indicador da qualidade do processo de produção e entrega do bem ou serviço, fornecendo subsídios para a melhoria dos respectivos processos, contribuindo para eficácia do negócio.

Nas concessionárias de distribuição de energia elétrica do Brasil, as reclamações comerciais devem ser registradas obedecendo à tipologia e prazos de atendimento estabelecidos pela ANEEL. Na concessionária em estudo, situada na região Nordeste do Brasil, suas reclamações, conforme instância, são registradas em sistemas de informática distintos, possibilitando o gerenciamento de todas as etapas do tratamento até a sua resolução.

Cada reclamação conforme sua tipologia e instância apresenta um impacto financeiro para sua resolução, decorrente dos custos de resolução, perdas e retrabalho, além de eventuais danos materiais e morais indenizados aos clientes, multas administrativas e regulatórias, resultando em despesas que podem afetar a rentabilidade do negócio, além de comprometer a imagem da empresa.

Embora as reclamações estejam registradas nos diversos bancos de dados das concessionárias, não foram encontrados estudos que avaliassem estas informações de forma integrada e utilizados como ferramenta gerencial para tomada de decisão, para melhoria dos processos produtivos da concessionária e conseqüente redução de custos de ressarcimento de danos e melhoria de imagem junto aos seus clientes.

Estabelecer uma metodologia para classificar as reclamações conforme seus riscos e impactos causados ao negócio propiciará subsídios para tomada de decisão quanto à necessidade de melhoria dos respectivos processos e aplicação adequada dos recursos disponíveis e conseqüentes redução das reclamações e maximização dos resultados do negócio.

## 1.2 Objetivos do Trabalho

### 1.2.1 Objetivo Geral

Propor um modelo de classificação das reclamações por tipologia baseado na metodologia de análise e classificação de riscos para dimensionar os riscos dos fatores críticos considerados no problema, de forma que a organização possa utilizar estas informações para subsidiar a tomada de decisão para ações de melhoria dos processos técnicos e comerciais, que proporcionem a maximização do desempenho empresarial.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os aspectos determinantes dos impactos das reclamações procedentes dos clientes de concessionária de distribuição de energia, conforme o tipo e frequência, com base no fator financeiro e fator imagem estabelecidos;
- Estruturar um modelo de classificação de riscos das reclamações de clientes de uma concessionária de distribuição de energia;
- Aplicar o modelo proposto classificando os riscos de reclamações de clientes de uma concessionária de distribuição de energia
- Avaliar o desempenho do modelo proposto e os resultados obtidos.

## 1.3 Estrutura da Dissertação

Este trabalho de dissertação está estruturado em seis capítulos descritos a seguir:

- Neste primeiro capítulo é apresentada uma introdução sobre o tema, em seguida a justificativa e os objetivos deste estudo, relevância da pesquisa, metodologia utilizada e por fim a delimitação da pesquisa.

- No segundo capítulo são apresentados os conceitos que embasam esta pesquisa, onde são abordados a Teoria de Risco e aspectos comportamentais do consumidor por insatisfação na prestação de um serviço.

- No terceiro capítulo efetua-se um breve histórico da regulamentação na prestação dos serviços de energia elétrica no Brasil com a descrição de alguns marcos regulatórios e uma exposição dos aspectos regulados da reclamação dos consumidores de energia elétrica.

- No quarto capítulo é apresentada a metodologia utilizada para construção do modelo.
- O quinto capítulo contempla o modelo desenvolvido que irá auxiliar a decisão na classificação das reclamações procedentes de acordo com a avaliação de seus riscos.
- O sexto capítulo expõe a análise e interpretação dos resultados obtidos através do desenvolvimento do estudo de caso.
- No sexto e último capítulo, apresenta-se as conclusões obtidas por meio da execução do trabalho e sugestões para trabalhos futuros.

## **2 BASE CONCEITUAL**

Este capítulo apresenta os principais elementos que suportam a base conceitual da pesquisa desenvolvida. Entre eles destacam-se conceitos sobre Risco, alguns métodos e ferramentas para Avaliação de Riscos e uma abordagem sobre o comportamento do consumidor de serviços.

### **2.1 CONCEITOS SOBRE RISCO**

Segundo o dicionário da língua portuguesa Michaelis, risco é a possibilidade de perigo, incerto mas previsível, que ameaça de dano à pessoa ou coisa. De uma maneira mais abrangente está associado à incerteza da ocorrência de um evento e suas consequências relacionadas. É a ameaça de que um evento ou ação (interno ou externo) possa afetar negativa ou positivamente o ambiente no qual se está inserido. O risco pode ser definido como a probabilidade de ocorrência de um evento associada ao impacto estimado de suas consequências. Do ponto de vista corporativo, o conceito de risco considera como esses eventos incertezas podem comprometer ou aperfeiçoar capacidade da empresa de operar, executar sua atividade fim e gerar valor.

Segundo Hampel (2006), o conceito de risco não é algo novo, sendo introduzido no século XIV a fim de possibilitar que os mercadores italianos lidassem com a incerteza de perdas de mercadorias em suas embarcações. Desde então o conceito de risco ganhou enorme importância no pensamento das sociedades modernas e contemporâneas.

De acordo com Christensen et al (2003), existem dois conceitos para a palavra risco. O primeiro consiste numa combinação de possibilidades de ocorrências de determinados eventos e o valor de suas consequências em determinados bens ou objetos, porém sem esclarecer como realizar essa combinação. O segundo traduz o risco como a probabilidade de uma ocorrência específica determinada por consequências conforme o nível de severidade e circunstâncias referenciadas.

No contexto deste estudo os riscos são importantes e principais fatores a serem considerados para tomada de decisões empresariais, pois seus conceitos estão associados a perdas em operações, inadimplência, modificações do cenário econômico e de mercado. Assim, será empregada uma abordagem multidimensional para avaliação de riscos

objetivando uma avaliação de risco ampliada das reclamações procedentes registradas pelos clientes de uma concessionária de distribuição de energia.

Numa ótica industrial, Luria & Aspinal (2003) definem risco como a probabilidade de um efeito específico ocorrer dentro de um período específico e sob circunstâncias determinadas, podendo ser resumido como uma função  $R = (s_i ; p_i ; x_i)$  de três variáveis: cenário  $s_i$ , probabilidade  $p_i$  de ocorrência do cenário e valores  $x_i$  das consequências do respectivo cenário.

Apesar das diversas definições e abordagens para o risco, todas permeiam a concepção de risco envolvendo impactos negativos (perdas) sobre cujos valores prevalecem a incerteza associada à ocorrência dos eventos geradores destes impactos. Este conceito está formalmente e matematicamente definido pela Teoria da Decisão (Campello de Souza, 2002) como uma função que corresponde ao valor esperado da perda quando se toma o curso de uma ação  $a$  e a natureza assume um estado  $\theta$ .

## 2.2 AVALIAÇÃO DE RISCOS

Na literatura verifica-se que o conceito de avaliação de riscos tem significados amplos ou restritos, conforme o autor, sendo muitas vezes considerado como sinônimo de análise de riscos (Christensen et al., 2003; Kirchhoff, 2004). Num significado mais amplo, Tweeddale (1993) afirma que a avaliação de riscos corresponde a um conjunto de atividades de estudo que contribuem para compreender se um determinado nível de risco é alto ou baixo, de acordo com determinados padrões de aceitabilidade. Por sua vez Carpenter (1995), conceitua avaliação de riscos como um processo estimativo da forma, dimensão e das características do risco. Sob esta visão, segundo Tweeddale (1993), essa avaliação pode ser qualitativa ou quantitativa, podendo envolver estimações subjetivas de informações não quantitativas.

Num significado mais restrito, segundo a *Society for Risk Analysis* (2013), a avaliação de riscos é um processo de quantificação de probabilidades e consequências para obtenção de informações a respeito de eventos indesejáveis. Nesta ótica também se enquadra o conceito de avaliação probabilística de riscos, proposto por Melchers (1993), que corresponde à estimação da probabilidade de ocorrerem determinadas consequências de uma situação potencialmente perigosa ou indesejável.

Como enfatiza Tweeddale (1993), apenas o conhecimento do nível de um risco não tem valor por si mesmo, mas sim quando usado para atingir um objetivo, responder algum

questionamento, possibilitar uma tomada de decisão como a escolha de uma alternativa de ação. Segundo Flor & Almeida Filho (2012), a utilização de uma ferramenta de análise quantitativa de riscos, pode dar mais conforto ao decisor por propiciar informações relevantes do problema de interesse. Neste contexto, o objetivo da avaliação de riscos é de orientar a etapa subsequente de gerenciamento de riscos conceituada por Calixto (2006) como a utilização de recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos com o objetivo de prevenir acidentes e mitigar os seus impactos. Neste sentido, a avaliação de riscos tem por objetivo servir de ferramenta para tomada de decisão o mais confiável no trato com o risco, necessitando, para isso medi-lo. Assim esta estimação se faz imprescindível para o desenvolvimento de uma metodologia consistente para classificação das reclamações seguindo os critérios e riscos considerados.

Segundo Faber & Stewart et al (2003), a execução de uma avaliação probabilística de riscos pode ser dividida em cinco etapas principais:

1. Identificação dos eventos ou cenários de perigo;
2. Estimação das probabilidades ou frequência dos eventos ou cenários;
3. Estimação das consequências destes eventos;
4. Estimação dos riscos;
5. Classificação dos riscos.

### 2.2.1 Identificação dos Eventos ou Cenários de Perigo

De acordo com Christensen et al (2003), perigo é uma ou um conjunto de propriedades inerente a uma fonte com potencial de causar consequências ou efeitos indesejáveis em pessoas, propriedades, ambiente, etc. Por exemplo, pode-se citar o perigo associado à operação de um veículo de transporte de combustível, visto que seu descontrole pode ocasionar danos à propriedade, pessoas e meio ambiente.

A identificação dos eventos ou cenários de perigo (*hazard identification*) é uma etapa na análise de riscos caracterizada pelo levantamento dos perigos associados à operação, falha ou a características de uma fonte potencial de danos.

#### 2.2.1.1 HAZOP (*Hazard of Operability Study*)

É um método estruturado de análise qualitativa de riscos que visa identificar os possíveis desvios de um processo em relação às condições especificadas no projeto, que resultam em situações perigo, identificando suas causas e consequências e propondo

melhorias para eliminar ou reduzir estes riscos a níveis toleráveis. Para isto são estabelecidos parâmetros adequados de medidas de controle, que visam identificar as causas e efeitos de possíveis desvios nestes parâmetros (Kirchhoff, 2004).

Esta técnica se baseia em palavras-guias, desvios, causas, consequências e recomendações, sendo uma das técnicas qualitativas de análise de risco mais utilizadas em termos de metodologia formal. No entanto, deve-se tomar cuidado durante a análise se concentrando em torno da identificação e consequências dos desvios, e suas recomendações para eliminação ou minimização dos riscos (Calixto, 2006).

#### 2.2.1.2 FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*)

Segundo Calixto (2006), FMEA é uma técnica qualitativa de análise de riscos utilizada para identificar modos de falha em equipamentos, seus efeitos nos demais equipamentos associados e sistema o qual fazem parte, possibilitando ações de prevenção possam ser adotadas de forma orientada e específica. Sua aplicação consiste no estudo de um nível ou de uma combinação de níveis de um sistema, tais como funções, subsistemas ou componentes. Esses componentes são relacionados em uma tabela, onde assumindo que a falha ocorreu nestes, efetua-se uma análise do modo de falha, efeitos, probabilidade de ocorrência, severidade e dos modos de detecção de falha.

Segundo Modarres et al (1999), nesta técnica ressaltam-se duas limitações, que são a sua limitação em fornecer contribuições a uma representação probabilística da confiabilidade do sistema, bem como de sua possível inadequação em sistemas onde múltiplos modos de falha podem ocorrer de forma simultânea e com probabilidade significativa.

#### 2.2.1.3 Árvore de Falhas

Também conhecido como *Fault Tree Method*, é um processo dedutivo no qual um evento indesejado, denominado de evento topo é estabelecido, onde através da lógica de Boole, as possíveis formas deste evento ocorrer são sistematicamente desdobradas a partir da combinação de eventos causadores independentes. Com este método pode-se estimar as probabilidades de ocorrências dos eventos indesejados, a partir das possíveis combinações dos eventos causadores, ou da ocorrência destes de forma isolada (Brito, 2007).

De acordo com Calixto (2006), esta técnica permite a consideração de eventos combinados, porém depende fundamentalmente de bases de dados ou do conhecimento de especialistas para estimação da probabilidade associada a cada evento. No caso específico

deste trabalho que está baseado na estatística da ocorrência de reclamações, onde as probabilidades estão estimadas a partir de uma base de dados histórica referente ao ano de 2012.

### 2.2.2 Estimação das probabilidades ou frequência dos eventos ou cenários

Esta etapa consiste na estimação das probabilidades de ocorrência dos eventos identificados e considerados no problema objeto de estudo. Requer o levantamento de dados históricos ou a *elicitação* do conhecimento por especialistas, principalmente quando inexistência de uma massa satisfatória destes dados, podendo ter a combinação destas duas alternativas (Kirchhoff, 2004). O termo *elicitação* é um neologismo da palavra em inglês *elicitation*, tendo como significado a ação de extrair ou de fazer surgir, sendo largamente utilizado pela comunidade de Pesquisa Operacional do Brasil. Um vocábulo em português utilizado pela literatura da área para esta expressão, embora menos empregado, é a palavra *edução* (Campello de Souza, 2002). Segundo Modarres et al (1999), tem-se a *frequência por ano* como alternativa usual de unidade de medida para estimativa de probabilidades com base em dados históricos, a qual será utilizada neste trabalho.

### 2.2.3 Estimação das Consequências

Na etapa de estimação das consequências da ocorrência de um evento ou cenário indesejado, relacionam-se as fontes de perigo com os objetos receptores potenciais sujeitos à atuação dessas fontes, estimando-se as situações de exposição e seus efeitos em função do grau de exposição considerado, que podem ser de natureza quantitativa (objetiva) ou qualitativa (subjetiva).

### 2.2.4 Estimação dos Riscos

Nesta última etapa da avaliação de riscos, tem-se a integração das estimativas de probabilidade com os valores das consequências, de forma a se obter uma medida de risco resultante que subsidie a tomada de decisão e ações de planejamento para a minimização dos riscos avaliados.

Segundo Faber & Stewart (2003), esta integração pode ser efetuada através do produto da probabilidade pelo valor da consequência de cada evento, e em seguida somando-se os resultados de cada evento associado, para obtenção do risco de um respectivo cenário.

### 2.2.5 Matriz de Classificação dos Riscos (MCR)

A matriz de classificação de riscos classifica o risco em função de um evento e o associa a ordenação da probabilidade da ocorrência do fato à classificação de sua severidade. Segundo HSE (1997) existem duas classificações determinantes, a primeira: quanto à probabilidade da ocorrência e a segunda: quanto à sua severidade. Uma vez combinadas elas resultam em uma classificação final.

A técnica proposta por HSE (1997), denominada de Análise Preliminar de Risco (APR) é apresentada na tabela 2.1, e será ajustada e utilizada adiante no modelo proposto por este estudo. A metodologia apresenta as chances de ocorrência de um determinado evento em quatro níveis de probabilidade: alta, média, baixa e improvável.

*Tabela 2.1 - Classificação do evento quanto à probabilidade de ocorrência*

Classificação	Probabilidade
A	Alta
B	Média
C	Baixa
D	Improvável

*Fonte: HSE (1997)*

Segundo HSE (1997), existe a classificação associada à gravidade das consequências ocorridas em um evento, podendo ser classificada como: catastrófica, crítica, marginal e desprezível.

*Tabela 2.2: Classificação do evento quanto à severidade*

Categoria	Nome
I	Catastrófica
II	Crítica
III	Marginal
IV	Desprezível.

*Fonte: HSE (1997)*

As classificações efetuadas nas classes de severidade e de probabilidade dos eventos são combinadas dentro da matriz de classificação de riscos (MCR), resultando na classificação final do risco associado ao evento, conforme tabela 2.3 a seguir.

*Tabela 2.3: Matriz de Classificação de Riscos*

Classes de Severidade	Classes de Probabilidade			
	A	B	C	D
I	Classe 1	Classe 1	Classe 2	Classe 3
II	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4
III	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5
IV	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Classe 5

*Fonte: Adaptado de HSE (1997)*

### 2.3 Tolerância ao Risco

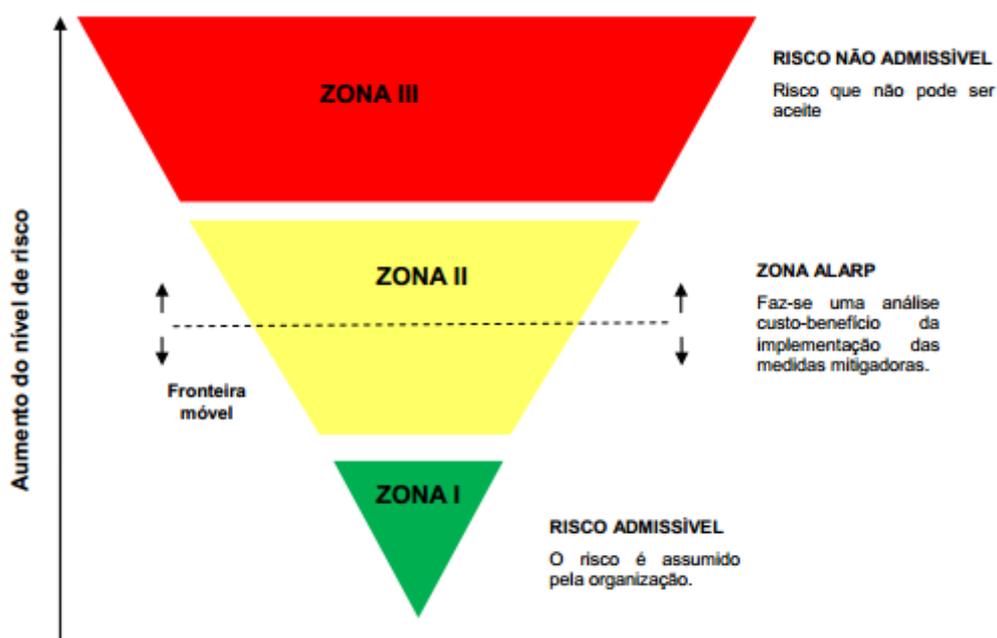
Deve-se ter em mente que nem todos os riscos podem ser eliminados, nem tampouco todas as maneiras de mitigação são viáveis. Em diversos segmentos empresariais os riscos e os custos de mitigação inerentes requerem um processo racional de tomada de decisões para a manutenção do nível considerado aceitável para cada procedimento, seja técnico ou operacional.

Segundo Melchers (1993), esta é uma questão complexa que demanda uma discussão acerca da percepção dos riscos, que varia com os indivíduos e da sua tolerabilidade aos riscos. Ele enfatiza que o termo *tolerabilidade* distingue-se de *aceitabilidade*, pois o primeiro se refere à disposição em se conviver com determinados riscos para usufruir, em contrapartida, de certos benefícios, na confiança que estes riscos estão sendo adequadamente controlados. Classificar um risco como tolerável, não significa admiti-lo como negligenciável ou ignorável, mas algo como que deve permanecer monitorado e sempre que possível reduzido.

A classificação de riscos muitas vezes é orientada por questões regulatórias, que estabelecem para riscos individuais e sociais, limiares de aceitabilidade e intolerabilidade, que podem apresentar valores distintos. Para as situações de intolerabilidade frequentemente se faz o uso do princípio ALARP (*As Low As Reasonably Practible*), concebido inicialmente para o contexto de usinas nucleares (Melchers, 1993).

O princípio ALARP consiste em definir dois níveis de risco. O primeiro consiste num nível de risco absoluto “não admissível”, que não pode ser ultrapassado independentemente do custo das medidas. O outro representa o nível abaixo do qual o risco é considerado insignificante e, por isso, não necessita de medidas mitigadoras, para além das já existentes. Entre estes dois limites há uma região de interesse onde o risco deve ser reduzido para um nível o mais baixo quanto viavelmente possível, conforme figura 2.1 a seguir:

Figura 2.1: Triângulo ALARP de tolerância ao risco



Fonte: Ferreira (2008)

Segundo Soares & Teixeira (2007), esta abordagem, que tem sido reconhecida como formulação geral para o estabelecimento de critérios de aceitação de riscos, tem o mérito de introduzir o conceito de risco tolerável e, conseqüentemente, o uso de análises de custo-benefício e custo-eficácia na avaliação das medidas de controle de riscos.

## 2.4 Comportamento do consumidor

Kotler (2000) define qualidade como a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas. Analisando o poder de competitividade de uma empresa, oferece maiores

evidências quanto à importância dos serviços. Estabelece o valor fornecido como o principal critério do consumidor para escolha dos fornecedores e sua satisfação. O valor fornecido seria avaliado como a diferença entre o valor percebido pelo consumidor e o preço pago pelo produto. O preço para o consumidor não consiste apenas no valor monetário pago, mas também, nos custos de tempo, energia e desgaste psicológico, decorrentes do processo de aquisição e utilização do produto.

Segundo Giansi (1994), o comportamento do consumidor após a compra do serviço depende do seu grau de satisfação com o resultado da entrega. A satisfação do cliente com o resultado da entrega possibilita a recomendação do serviço a outros consumidores potenciais e redução do risco percebido pelos mesmos.

Ocorrendo a insatisfação do consumidor o fornecedor do serviço precisa estar preparado para lidar com esta insatisfação. A possibilidade de alguma ação corretiva por parte do fornecedor do serviço está diretamente relacionada ao tipo de ação tomada pelo consumidor, isto é, o fornecedor geralmente só poderá agir se o consumidor adotar alguma ação pública para externar sua insatisfação. O impacto negativo de um consumidor insatisfeito possibilita seu depoimento a consumidores ativos e consumidores potenciais do fornecedor. Pesquisas demonstram que um consumidor insatisfeito depõe contra o serviço ou seu fornecedor, em média, a outras dez pessoas. Por outro lado um consumidor satisfeito recomenda o serviço ou seu fornecedor, em média, a outras cinco pessoas.

O consumidor insatisfeito no geral adota uma ou mais das atitudes relacionadas abaixo:

- Toma alguma ação pública:
  - Busca reparação diretamente com o fornecedor;
  - Toma alguma ação legal para reparação;
  - Reclama junto às instituições de defesa dos direitos do consumidor.
- Toma alguma ação pública:
  - Para de comprar ou boicota o fornecedor;
  - Contra-recomenda o serviço do fornecedor;
- Não toma nenhuma ação:
  - Começa a formar uma imagem ruim do fornecedor, que o fará em outra oportunidade futura tomar alguma ação quando não ficar satisfeito.

As ações públicas, embora possam afetar a imagem da empresa no mercado, possibilitam que o fornecedor do serviço identifique a falha e tome medidas de reparação e de prevenção de novas ocorrências. É importante para o fornecedor que o consumidor busque a reparação do serviço diretamente ao mesmo, minimizando os danos à imagem e reduzindo os custos de reparo, daí a importância de mecanismos formais de verificação da satisfação e de reclamações referentes aos serviços fornecidos.

### **3 ASPECTOS REGULATÓRIOS**

Nesta seção será retratado um breve histórico e os principais aspectos associados à prestação dos serviços de distribuição elétrica no Brasil, bem como a legislação específica do poder concedente que trata do registro e atendimento às reclamações referente aos serviços prestados por uma concessionária de distribuição de energia elétrica. Estas informações serão conjugadas aos conceitos apresentados do capítulo anterior, quando da formulação do modelo de análise de riscos apresentado mais adiante.

#### **3.1 Histórico da concessão do serviço de distribuição de energia no Brasil**

Segundo Greiner,(1994), as regras para prestação dos serviços de energia elétrica no Brasil foram estabelecidas inicialmente no ano de 1957, quando se publicou o Decreto nº 41.019, vigente até hoje, que veio a regulamentar o Decreto nº 24.643, que instituiu o Código de Águas no ano de 1934. O Decreto nº 41.019 estabeleceu as condições para uma adequada prestação dos serviços de energia elétrica, tarifas que assegurassem a estabilidade financeira das empresas e competência, bem como as diretrizes para a fiscalização técnica, contábil, financeira e inventários, dentre outros pontos.

Conforme Blanchet (1999), o contrato de concessão é o instrumento que disciplina os direitos e as obrigações da concessionária que se encarrega da prestação de um serviço público. Dentre outras cláusulas essenciais que devem constar num contrato de concessão, a Lei nº 8987 impõe em seu inciso III, art. 23, a necessidade de estabelecimento de meios precisos para aferição da qualidade do serviço prestado. Estes meios são os critérios, os indicadores, as fórmulas e os parâmetros com base nos quais será avaliada a qualidade do serviço.

A competência de aplicar políticas e diretrizes para a exploração dos serviços de energia elétrica, bem como determinar as condições para o fornecimento desse serviço, era do CNAEE – Conselho Nacional de Águas e Energia Elétrica, órgão subordinado ao Ministério das Minas e Energia - MME2, que em 1969 foi extinto, passando o DNAEE, instituído através do Decreto nº 63.951, designado de aplicar políticas e diretrizes para a exploração dos serviços de energia elétrica. O DNAEE, entre outras atribuições competia examinar e instruir os pedidos de concessão ou autorização para a produção, transmissão e distribuição de energia elétrica, fiscalizar os serviços concedidos para assegurar o fornecimento adequado e fixar

tarifas que assegurassem a estabilidade econômica e financeira das empresas (Oliveira et al, 1997).

A partir do ano de 1995, inicia-se a trajetória de mudanças regulatórias no setor elétrico, estabelecidas pela Lei n° 8987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, e pela Lei n° 9074, de 07 de julho de 1995, que fixou normas para outorga e prorrogação das concessões e permissões de serviços públicos. Desde então, foram estabelecidas as bases para um novo modelo institucional do setor elétrico, de reestruturação organizacional e de propriedade.

No ano de 1996 foi criada a ANEEL, pela Lei n° 9427, com o objetivo de regulamentar e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e a comercialização de energia elétrica. Sua criação é um marco na reforma regulatória do setor elétrico brasileiro, pois diferentemente de seu antecessor, trata-se de uma autarquia especial, com personalidade jurídica própria e autonomia patrimonial, administrativa e financeira, o que denota maior liberdade para o exercício de sua missão como órgão regulador.

Segundo Sobrinho (2004), os contratos de concessão de distribuição priorizam o atendimento abrangente do mercado, sem que haja qualquer exclusão das populações de baixa renda e das áreas de menor densidade populacional. Prevê ainda o incentivo à implantação de medidas de combate ao desperdício de energia e de ações relacionadas às pesquisas voltadas para o setor elétrico.

Regular e fiscalizar a qualidade dos serviços prestados aos consumidores é uma tarefa da ANEEL, que pode, mediante convênios firmados com os Estados, delegar as ações de fiscalização.

Para cumprir a sua missão, exerce a fiscalização em todas as empresas concessionárias, permissionárias e autorizadas em operação no país, verificando o cumprimento de suas obrigações contratuais e regulamentares. O procedimento da ação de fiscalização da ANEEL é regido pela Resolução n° 318, de 06 de outubro de 1998.

Nos anos de 2000 e 2010, atualizaram-se as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, por meio da Resolução n° 456/00 e 414/10, que contemplou sugestões de audiências públicas, com participação dos consumidores, de organizações de defesa do consumidor, de associações representativas dos diversos segmentos do setor elétrico, da comunidade científica e de sindicatos de empregados das empresas distribuidoras. Estas atualizações retratam a evolução regulatória, além da busca pelo aprimoramento da qualidade

dos serviços, sob o aspecto técnico-econômico, sinaliza a necessidade do bom relacionamento entre os agentes responsáveis pela prestação desses serviços e os consumidores.

Atualmente estão disponíveis aos consumidores brasileiros regulamentações estabelecidas pelo órgão regulador do setor elétrico e, ainda, por meio do próprio Código de Proteção e Defesa do Consumidor, ferramentas legais que permitem a garantia de qualidade, bem como amplo posicionamento de defesa em prol da expectativa da qualidade contratada e não atendida em relação à prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica.

Como exemplos de canais de relacionamento atualmente disponibilizados pelas empresas distribuidoras aos clientes citam-se o *call center*, agências de atendimento, agências eletrônicas, Internet, etc. Os conselhos de consumidores de energia elétrica, as ouvidorias do órgão regulador e das próprias concessionárias e as diversas unidades do PROCON são outros meios de comunicação que permitem aos clientes externar suas reclamações, opiniões, seus anseios, enfim, suas expectativas em relação aos serviços prestados.

A ANEEL, além das atribuições de regular e fiscalizar o setor de energia elétrica, faz o papel de mediador nos conflitos de interesses entre os agentes do setor elétrico e entre estes e os consumidores, buscando o equilíbrio entre as partes. Busca, em síntese, a garantia de tarifas justas, zelando pela qualidade do serviço em benefício da sociedade (ANEEL, 2013).

A fiscalização tem por finalidade garantir a qualidade na prestação dos serviços de energia elétrica. Esse processo abrange as áreas econômico-financeira, técnico-comercial, geração, programas de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética e a fiscalização da qualidade do produto e do serviço. As empresas que descumprem as normas e leis do setor elétrico podem sofrer punições que vão desde advertência e multas até a cassação da concessão, no caso de fatos gravíssimos.

O contrato de concessão assegura que cada concessionária deve ter mercado e receita suficientes para a manutenção de seu equilíbrio econômico-financeiro. No modelo do setor elétrico, implantando a partir de 1995, as tarifas deixam de ser fixadas pelo custo do serviço, tendo sido introduzido o modelo de tarifa teto e um fator de eficiência, além da atualização do valor das margens por um índice de inflação (Ramalho, 2003).

Segundo Regazzi (1996), o objetivo principal das normas de garantia de qualidade é disciplinar os sistemas organizacionais e gerenciais, a partir dos quais produtos e serviços são concebidos, projetados, fabricados e comercializados. Através de controles adequados, uniformização e estabilidade dos processos e procedimentos, os requisitos de mercado e as

especificações técnicas de produtos são constantemente atendidos. Entendendo que o sistema de gestão pode repercutir de forma positiva sobre a qualidade e produtividade das empresas, cita como efeitos positivos, entre outros, o estímulo à reestruturação dos processos organizacionais das empresas e o incentivo à redução do retrabalho, bem como a criação e consolidação de uma cultura para o uso de normas e de capacitação de recursos humanos.

Depreende-se de tal análise, além dos aspectos positivos já comentados, que os benefícios esperados da certificação são:

- Melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços prestados pelas distribuidoras, através das auditorias internas e externas de manutenção periódicas, que monitoram seus processos internos e indicadores de qualidade;
- Melhoria das relações com o órgão regulador, refletida pela presença de procedimentos auditáveis e também pela consequente redução do número de não conformidades, penalizações e transgressões aos padrões que monitoram a qualidade da prestação dos serviços, face à que os sistemas de gestão são concebidos em conformidade com a legislação em vigor;
- Melhoria da imagem da distribuidora, à medida que seus clientes sinalizam maior satisfação em relação aos serviços prestados, que são sistematicamente avaliados por entidade externa que verifica o compromisso da empresa com a melhoria no atendimento às necessidades dos consumidores, obrigando, adicionalmente à atuação do órgão regulador, que a empresa tenha processos cada vez mais estruturados.

No período mais recente, a nova postura da população, com consumidores mais exigentes e sendo tratados como clientes, força o setor produtivo convencional a tornar-se competitivo e com uma nova visão e estratégia empresarial, buscando de todas as formas agregar valor ao seu negócio.

Do ponto de vista regulatório, a prestação do serviço de distribuição de energia elétrica no Brasil atualmente está regulamentada pela ANEEL através das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica - Resolução Normativa 414/10, que estabelecem direitos e deveres dos consumidores e distribuidoras.

### 3.2 Aspectos Regulados da Reclamação

A Resolução ANEEL 414/10, no seu artigo 2º, inciso XVII, define consumidor como “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)”. Nestas condições os registros de reclamações só deverá ser efetuado pelo titular do contrato de fornecimento ou seu representante legal junto à distribuidora, órgão regulador e demais entidades defensoras do direito do consumidor.

#### 3.2.1 Tipologia das Reclamações

A tipologia estabelecida pela Resolução 414/2010, no seu “Anexo I – Tabela de Classificação Comercial”, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, órgão regulador do serviço no Brasil, conforme tabela 3.1:

*Tabela 3.1: Anexo I – Tabela de Classificação Comercial das Reclamações*

<b>CÓD</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL</b>
<b>20</b>	<b>Reclamação</b>
20.1	Tarifas
20.2	Faturas
20.3	Suspensão indevida
20.4	Atendimento
20.5	Prazos
20.6	Tensão do fornecimento
20.7	Problemas de instalação interna na unidade consumidora
20.8	Danos Elétricos
20.9	Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento
20.10	Alteração Cadastral
20.11	Variação de Consumo
20.12	Erro de Leitura
20.13	Apresentação / Entrega de Fatura
20.14	Custo de Disponibilidade
20.15	Cobrança por Irregularidade
20.16	Outros

*Fonte: ANEEL*

#### 3.2.2 Indicadores de Desempenho

Objetivando medir e assegurar um padrão mínimo de qualidade na prestação dos serviços pela distribuidora aos seus consumidores, a ANEEL estabelece a tipologia de registro

das reclamações através do seu Art.156 e respectivos indicadores de desempenho. Para as reclamações em geral os indicadores de desempenho são o DER e FER definidos pelo Art.158 descrito a seguir:

Art. 158. A partir das informações apuradas pela distribuidora, serão calculados os indicadores anuais, a seguir discriminados:

I – Duração Equivalente de Reclamação (DER), utilizando-se a seguinte fórmula:

$$DER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações\_Procedentes}(i) \times PMS(i)}{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações\_Procedentes}(i)}$$

II – Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), utilizando-se a seguinte fórmula:”

$$FER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações\_Procedentes}(i)}{Ncons} \times 1000$$

onde:

Reclamações\_Procedentes (i) = Quantidade de reclamações procedentes dos consumidores do tipo “i” solucionadas pela distribuidora no período de apuração;

PMS(i) = Prazo Médio de Solução das reclamações procedentes do tipo “i” no período de apuração, expresso em horas e centésimos de horas;

i = Tipo de Reclamação, conforme “n” tipos possíveis definidos na tipologia do Anexo I;

Ncons = Número de consumidores da distribuidora, no final do período de apuração, coletado pelo Sistema de Acompanhamento de Informações de Mercado para Regulação Econômica - SAMP ou outro que vier a substituí-lo.

Através do DER é aferido o tempo médio de solução das reclamações procedentes registradas pelos clientes junto à concessionária, indicando eventuais descumprimentos dos prazos regulados. Pelo FER é aferida a frequência das referidas reclamações, verificando se o

indicador da concessionária está dentro dos limites. O estabelecimento de metas para estes indicadores está estabelecido no Art. 159 da Resolução ANEEL 414/10 citado a seguir:

Art. 159. As metas anuais para os indicadores DER e FER e a metodologia para sua definição serão estabelecidas em resolução específica, podendo ser redefinidas no ano correspondente à revisão periódica das tarifas.

Parágrafo único. No estabelecimento e redefinição de metas, será aplicada a técnica de análise comparativa de desempenho entre as distribuidoras, tendo como referência suas características e os dados históricos encaminhados à ANEEL.

A constatação da inadequação dos valores de quaisquer dos indicadores citados podem resultar em auditorias notificações e penalidades pela inconformidade dos serviços o que será visto mais adiante neste trabalho.

### 3.2.3 Divulgação dos Indicadores de Desempenho

O acompanhamento dos indicadores de DER e FER por parte do órgão regulador é feito de forma ostensiva, mediante prestação da informação com periodicidade mensal pela concessionária, conforme determina caput do Art. 162 da Resolução 414/10 ANEEL:

Art. 162. “A distribuidora deve encaminhar à ANEEL as informações de que trata o art. 157 até o último dia útil do segundo mês subsequente ao período de apuração.”

§ 1º Os indicadores relativos ao atendimento das reclamações dos consumidores deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis que contemplem desde o momento da realização da reclamação por parte do consumidor até a transformação desses dados em indicadores, em especial quanto à classificação das reclamações como procedentes e improcedentes.

### 3.2.4 Determinação da Certificação ISO 9001/10002

Na intenção de assegurar um nível de qualidade mínimo do atendimento aos clientes da concessionária e foco na melhoria contínua de seus processos produtivos e redução gradativa do número de reclamações, o órgão regulador determina a certificação de qualidade nos padrões ISO 9001/10002 para o tratamento das reclamações registradas pelos clientes junto à concessionária, conforme § 3º, Art.162 da Resolução 414/10 ANEEL:

“§ 3º A distribuidora deve implantar a Norma “ABNT NBR ISO 10.002-SATISFAÇÃO DO CLIENTE – DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES” e certificar o processo de tratamento de reclamações dos consumidores de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000.”

### 3.2.5 Prazos de Resposta à Reclamação

No geral o prazo de resposta para quase toda tipologia das reclamações comerciais registradas pelos clientes junto à concessionária são estabelecidos pelo órgão regulador através do Art. 197 da Resolução 414/10 ANEEL:

Art. 197. “As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas de forma imediata a as reclamações solucionadas em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data do protocolo, ressalvadas as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL.

Parágrafo único. Caso seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora ou se trate de reclamação referente a danos não elétricos, a distribuidora deve realizar contato com o consumidor, dentro do prazo a que se refere o caput, a fim de justificar e informar o prazo para solução da reclamação, o qual deve ser de no máximo 30 (trinta) dias da data do protocolo.”

Estes prazos de resposta são monitorados pelo indicador DER, já conceituado anteriormente no item 3.2.2 acima. Vale ressaltar que para as reclamações de Tensão de Fornecimento, Danos Elétricos e Cobrança de Irregularidade os prazos são diferenciados existindo artigos e dispositivos específicos para definição dos mesmos.

Para reclamação de Cobrança de Irregularidade o prazo de resposta está definido no § 2º do Art. 133 da Resolução 414/10 ANEEL:

§ 2º Na hipótese do § 1º, a distribuidora deve comunicar, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o resultado da reclamação ao consumidor, podendo enviar, se for o

caso, a respectiva fatura de ajuste do faturamento, com vencimento previsto para, no mínimo, 5(cinco) dias úteis.

Para as reclamações de Tensão de Fornecimento e Danos Elétricos em virtude da complexidade de seus processos para análise e solução das mesmas, existe legislação específica para regulamentar seus prazos de resposta que não serão tratados neste estudo.

### 3.2.6 Penalidades por Atraso na Resposta e Frequência das Reclamações

No Artigo 148 e Anexo III da Resolução 414/10 da ANEEL, são estabelecidos padrões para aferição da qualidade do atendimento comercial da concessionária conforme explicitado a seguir:

Art. 148. A qualidade do atendimento comercial deve ser aferida por meio dos padrões de atendimento comercial, indicados na tabela do Anexo III.

Na tabela 3.2 a seguir é ilustrado os padrões de atendimento comercial para as reclamações comerciais estabelecidos no Anexo III da Resolução ANEEL 414/10.

*Tabela 3.2: Anexo III Resolução ANEEL 414/10 - padrões de atendimento comercial para reclamações*

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>ARTIGO</b>	<b>PADRÃO</b>	<b>Qtde (I)</b>	<b>Prazo Médio (II)</b>	<b>Qtde &gt;(III)</b>	<b>R\$ (IV)</b>
...						
Prazo máximo para solução de reclamação do consumidor, observando-se as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL, com exceção das reclamações que implicarem realização de visita técnica ao consumidor ou avaliação referente a danos não elétricos reclamados.	197	5 dias úteis				
...						

*Fonte: ANEEL (adaptada por esta pesquisa)*

Onde:

- I – número de atendimentos realizados no período de apuração;
- II – prazo médio de atendimento;
- III – número de atendimentos realizados acima dos prazos regulamentares; e
- IV – valores creditados aos consumidores.

Conforme o Art.149 da Resolução ANEEL 414/10, estes padrões devem ser apurados mensalmente para efeito de acompanhamento do órgão regulador:

Art. 149. O período de apuração dos padrões de atendimento comercial da distribuidora deve ser mensal, considerando todos os atendimentos realizados no período às unidades consumidoras.

“Parágrafo único. Consideram-se como realizados todos os atendimentos efetivamente prestados aos consumidores no mês de apuração, independentemente da data de solicitação expressa ou tácita do consumidor.”

O não cumprimento do prazo de resposta à reclamação implica em compensação financeira ao consumidor resultando em despesas adicionais para concessionária pela ineficiência do serviço, conforme estabelecido no Art. 151 da Resolução ANEEL 414/10:

Art. 151. “O não cumprimento dos prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial definidos no art. 148 obriga a distribuidora a calcular e efetuar crédito ao consumidor, em sua fatura de energia elétrica, em até dois meses após o mês de apuração, conforme a seguinte equação:”

$$Crédito = \left( \frac{EUSD}{730} \right) \times \left( \frac{P_V}{P_P} \right) \times 100$$

onde:

Pv = Prazo verificado do atendimento comercial;

Pp = Prazo normativo do padrão de atendimento comercial;

“EUSD = Encargo de uso do sistema de distribuição relativo ao mês de apuração;”

730 = Número médio de horas no mês.

Além da compensação financeira ao consumidor pelo atraso da resposta, caso o indicador DEC extrapole as metas estabelecidas pela ANEEL para a concessionária esta também poderá sofrer multa pelo órgão regulador conforme preceitua o Art.160 resultando em custos financeiros adicionais para a concessionária:

Art. 160. Em caso de descumprimento das metas anuais estabelecidas, a distribuidora incorrerá no pagamento de multa, conforme procedimentos estabelecidos na Resolução Normativa número 63, de 12 de maio de 2004.

### 3.2.7 Aferição da Satisfação do consumidor

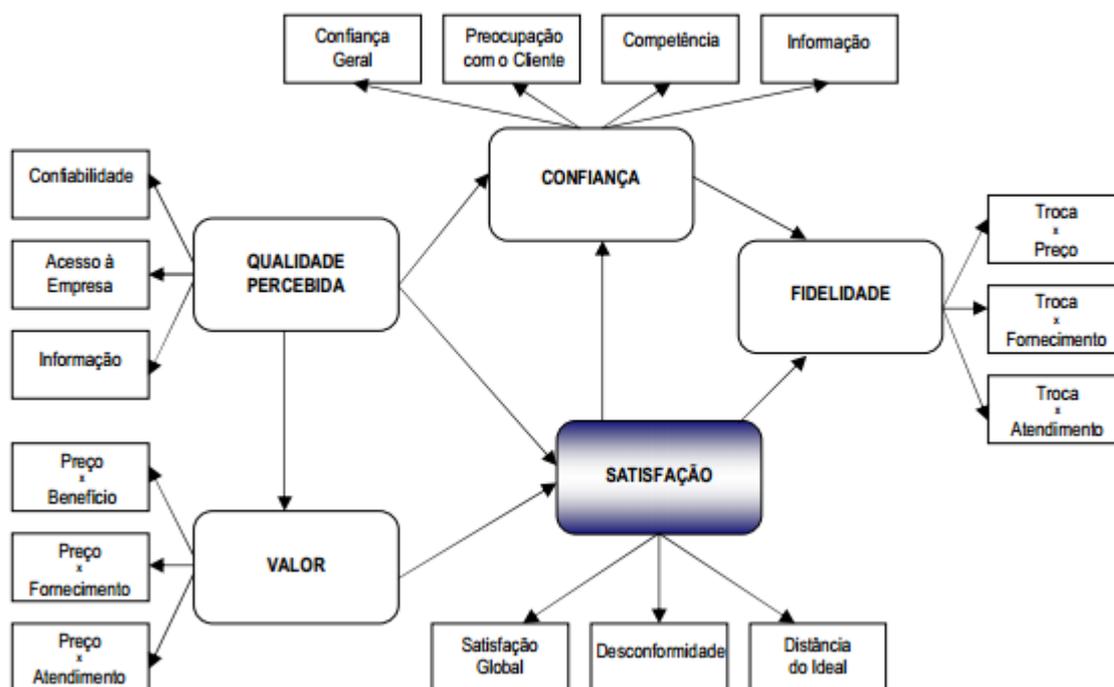
Além da aferição dos indicadores de desempenho operacional citados anteriormente e monitorados mensalmente pela ANEEL, o órgão regulador utiliza mecanismos de avaliações rotineiras de satisfação dos clientes, com o objetivo de saber a opinião dos consumidores acerca da qualidade da prestação dos serviços públicos de energia elétrica e avaliar o desempenho das concessionárias frente às expectativas e valores de seus clientes.

Para isto realiza anualmente uma pesquisa de avaliação da satisfação do consumidor com as concessionárias distribuidoras de energia elétrica do Brasil aferida pelo indicador IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor. Conforme se observa na Figura 3.1, o IASC é composto de cinco atributos, avaliados através de cinco escalas de mensuração:

- Qualidade percebida, avaliada através das dimensões: informação ao cliente, acesso à empresa e confiabilidade nos serviços;
- Valor, avaliado através do valor pago versus: benefícios que a energia proporciona, qualidade do fornecimento e nível de atendimento ao consumidor;
- Satisfação, sendo avaliada através de três atributos: satisfação global, distância para a empresa ideal e desconformidade global;
- Confiança no fornecedor, que avalia a confiança que os consumidores têm no fornecedor de energia elétrica, através da preocupação com o cliente, competência no atendimento e na prestação de informações;

- Fidelidade, avalia o nível de fidelidade do consumidor considerando a troca de fornecedor com base no preço, qualidade do fornecimento e atendimento ao consumidor prestados pela concessionária.

Figura 3.1: Esquema do Modelo de Pesquisa IASC - 2012



Fonte: ANEEL-2012a

Buscando aferir este nível de satisfação do consumidor medido pela ANEEL através do IASC, as concessionárias através da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica – ABRADDEE, realizam anualmente semelhante pesquisa de satisfação por meio do ISQP - Índice de Satisfação da Qualidade Percebida, que além do valor percebido relacionado ao preço cobrado pela energia elétrica, na área de qualidade percebida pelos clientes, é composto por enfoques relativos ao fornecimento de energia, a informação e comunicação com o cliente, a conta de luz, ao atendimento ao cliente e a imagem da empresa.

A ABRADDEE é uma sociedade civil de direito privado, sem fins lucrativos. A história da Associação teve início com a criação do Comitê de Distribuição (CODI), em agosto de

1975 e, posteriormente em 1995, com a constituição jurídica da instituição. Atualmente a ABRADDEE reúne 41 concessionárias, estatais e privadas, atuantes em todas as regiões do país, responsáveis pelo fornecimento de energia elétrica a 98% dos consumidores brasileiros.

O ISQP e o IASC são indicadores oriundos de pesquisas de âmbito nacional que, utilizando metodologias e abrangências peculiares, retratam a satisfação dos clientes residenciais com a qualidade do produto e dos serviços prestados pelas concessionárias, gerando índices que viabilizem a comparação desses resultados entre todas as distribuidoras, que possibilita o estabelecimento de um *ranking* com base na percepção da sua imagem por seus respectivos consumidores.

A ANEEL também como forma de estimular a melhoria da prestação de serviços de energia elétrica, orientada para a satisfação dos consumidores, propicia às distribuidoras melhor avaliadas pelos consumidores a concorrem anualmente ao Prêmio IASC.

Além de propiciar às distribuidoras de energia instrumentos e incentivos voltados ao aprimoramento de seu desempenho, os resultados do IASC podem influenciar o cálculo do Fator X, mecanismo que visa o compartilhamento de ganhos de produtividade de energia elétrica com os consumidores no processo de Revisão Tarifária Periódica – RTP, pois o cálculo do mesmo é influenciado pela avaliação dos consumidores sobre o serviço que estão recebendo da concessionária, podendo penalizar aquelas que prestam um serviço que, na percepção dos clientes, não alcançam um nível de satisfação esperado (ANEEL, 2013), portanto com impacto direto nos resultados financeiros da concessionária.

## **4 METODOLOGIA**

Método é um conjunto de atividades sistemáticas e racionais que favorecem o alcance de objetivos, traçando o caminho a ser trilhado, detectando possíveis erros e auxiliando na tomada de decisões do pesquisador (Lakatos & Marconi, 2001).

### **4.1 Tipo de Estudo**

Trata-se de um estudo de caso exploratório, descritivo, aplicado, com abordagem quantitativa, no período referente ao ano de 2012, onde foram considerados os registros de reclamações procedentes efetuados em desfavor da concessionária analisada, nas esferas comercial, PROCON, justiça e ANEEL e os custos decorrentes para solução destas reclamações.

Segundo Vergara (2007), é exploratório, porque é realizado em áreas de pouco conhecimento sistematizado, assim sendo não comporta hipóteses na sua fase inicial, porém no decorrer da pesquisa estas poderão surgir naturalmente. É descritivo porque expõe características claras e bem delineadas de determinada população ou fenômeno, para isso envolve técnicas padronizadas e bem estruturadas de coletas de seus dados. É aplicado porque tem a necessidade de resolver problemas que já existem na prática, de forma imediata ou não.

É quantitativo pois, tem como característica permitir uma abordagem focalizada, pontual e estruturada, utilizando-se de dados quantitativos.

### **4.2 Local de Estudo**

O estudo foi realizado em uma concessionária de distribuição de energia da região Nordeste do Brasil.

### **4.3 População e Amostra**

A população compreendeu a base de dados das reclamações em desfavor da concessionária, registradas nas esferas comercial, PROCON, justiça e ANEEL.

A amostra selecionada abrangeu os registros de reclamações tratados no ano de 2012.

#### **4.3.1 Critérios de Inclusão**

Registro de reclamações solucionadas com parecer procedente.

#### 4.3.2 Critérios de Exclusão

Registros de reclamações solucionadas com parecer improcedente ou não solucionadas.

#### 4.4 Protocolo de Coleta dos Dados

Os dados foram coletados da base de dados de cinco sistemas de informação distintos e independentes de uso da concessionária:

- Sistema Financeiro e Contábil Corporativo;
- Sistema Comercial;
- Sistema de Gestão de Audiências (PROCON);
- Sistema de Reclamações Judiciais;
- Sistema de Reclamações da ANEEL.

#### 4.5 Tratamento dos Dados

O tratamento dos dados foi realizado de acordo com as seguintes etapas:

- Equalização da tipologia das reclamações registradas nos sistemas PROCON, justiça e ANEEL, com a tipologia do sistema comercial adotada como padrão;
- Levantamento da frequência de ocorrência de reclamações procedentes por tipologia nas respectivas instâncias de registro comercial, PROCON, justiça e ANEEL e totalizada;
- Atribuição das classes de probabilidades correspondentes a cada tipologia de reclamação nas instâncias em separado e totalizadas de acordo com as faixas estabelecidas (HSE);
- Estimativa dos custos financeiros das reclamações, por tipologia nas respectivas instâncias de registro comercial, PROCON, justiça e ANEEL, com base despesas financeiras registradas pela atividade no sistema financeiro contábil da concessionária e mediante consulta aos órgãos responsáveis pelo tratamento e gestão das reclamações. Para alguns casos também foram utilizados tabela de preços contratuais de mão de obra terceirizada, estimativas de especialistas e alguns relatórios gerenciais específicos;

- Atribuição das classes de severidade financeira a cada tipologia de reclamação nas instâncias em separado e totalizadas de acordo com as faixas estabelecidas (HSE);
- Aplicação da matriz de classificação de risco (HSE) às classes de probabilidade e severidade financeiras calculadas, para determinação das categorias de risco financeiro total por tipologia de reclamação;
- Estimativa do impacto da imagem por tipo de reclamação a partir de questionário considerando quatro atributos (atraso na resposta, transtornos pessoais, danos financeiro e danos morais) graduados seguindo a escala de Likert;
- Atribuição das classes de severidade de imagem para cada tipologia de reclamação nas instâncias de registro comercial, PROCON, justiça e ANEEL em separado de acordo com as faixas estabelecidas (HSE);
- Aplicação da matriz de classificação de risco (HSE) às classes de probabilidade e severidade de imagem calculadas, para determinação das categorias de risco imagem por tipologia de reclamação e instâncias de registro comercial, PROCON, justiça e ANEEL;
- Consolidação em tabela única da tipologia das reclamações procedentes e respectivas classes de risco financeiro total e risco de imagem segmentada por instância comercial, PROCON, justiça e ANEEL;
- Análise e classificação da tipologia das reclamações conforme classes de risco financeiro e de imagem obtidos a partir da metodologia proposta.

## 5 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

Neste capítulo será apresentada a modelagem do problema, com a descrição das principais características, a fim de embasar a análise dos fatores críticos em reclamações de clientes de uma concessionária de energia.

O registro de reclamações pelos clientes de uma organização indica a frustração de suas expectativas do que esperava receber e o que foi entregue, sinalizando falhas nos processos produtivos, demandando custos financeiros para sua análise e solução bem como causando danos à imagem corporativa pelos impactos causados pelo desserviço, que afetam a eficácia do negócio. Se tratando de uma concessionária de distribuição de energia elétrica estes impactos assumem uma magnitude amplificada, considerando a amplitude territorial, volume de clientes atendidos na prestação deste serviço essencial e a ostensiva fiscalização do poder concedente na prestação do serviço.

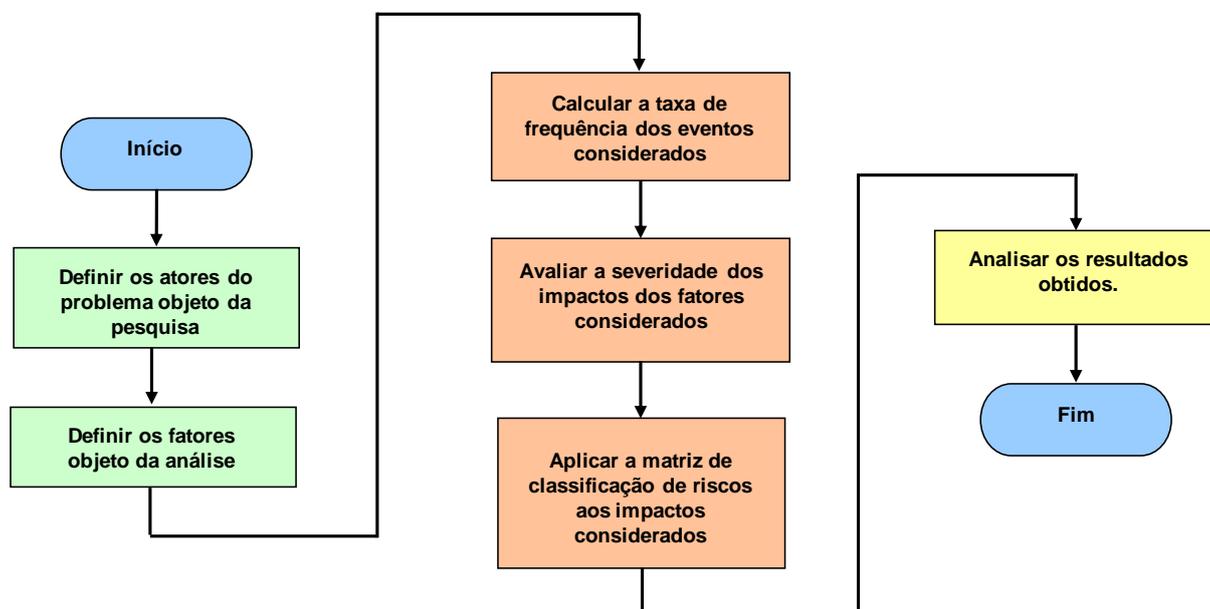
Quanto ao seu parecer, as reclamações podem ser classificadas como improcedentes ou procedentes, conforme a ocorrência, e sinalizam ou ratificam eventuais não conformidades decorrentes da prestação do serviço que resultaram na insatisfação do cliente ao ponto do mesmo entrar em contato com a concessionária através de seus canais de relacionamento e formalizar sua queixa. As mesmas apresentam maiores ou menores impactos ao negócio, a depender dos custos financeiros (custos comerciais, custos administrativos, regulatórios e judiciais) e custos de imagem corporativa, que possam ocasionar conforme sua natureza (tipologia). As reclamações são os *feedback* das não conformidades registradas na operação da prestação do serviço, servindo como retroalimentação para melhoria dos processos envolvidos, aumento da eficácia do negócio e da satisfação dos seus clientes. Uma metodologia estruturada de avaliação dos seus impactos conforme tipologia, frequência, custos e riscos associados, possibilita a classificação hierarquizada das reclamações subsidiando a tomada de decisão, para adoção de estratégias adequadas e direcionamento racional de recursos objetivando a melhoria dos processos técnicos e comerciais, maximização dos resultados do negócio e aumento da satisfação dos clientes.

### 5.1 A estrutura do Modelo de Análise

A proposta de análise dos fatores críticos e avaliação das reclamações registradas pelos clientes de uma concessionária de distribuição de energia elétrica a partir de seus impactos

são apresentadas em um fluxograma que ilustra o procedimento de análise conforme a figura 5.1:

Figura 5.1 - Fluxograma análise dos fatores críticos das reclamações



Fonte: esta pesquisa

## 5.2 Características da concessionária objeto do estudo

A concessionária de distribuição de energia elétrica objeto do estudo, situa-se na região Nordeste do Brasil, abrangendo uma área geográfica da ordem de 100.000 km<sup>2</sup>, 185 municípios e um território. Atende cerca de 3.200.000 consumidores, com um faturamento anual da ordem de R\$ 4,0 bilhões. Seu sistema elétrico possui uma usina termelétrica, 136 subestações distribuidoras totalizando uma potência instalada da ordem de 3.000 MVA, cerca de 4.000 km de linhas de transmissão e mais de 120.000 km de redes de distribuição em média e baixa tensão, atendendo cerca de 8,8 milhões de habitantes, 3,2 milhões de consumidores e 2,6 milhões de domicílios particulares. Seu mercado consumidor é constituído de cerca de 87,6% da classe residencial, 6,2% da classe comercial, 0,4% da classe industrial, 4,8% da classe rural, 0,7% poder público e 0,3% para as demais classes. Sua força de trabalho é altamente terceirizada alcançando valores da ordem de 70%.

O negócio de distribuição de energia elétrica se desenvolve orientado por processos, cujos indicadores de desempenho seguem a linha da metodologia SMART (Specific,

Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound), sendo específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com prazos definidos. As metas são estabelecidas a partir do histórico de anos anteriores e recursos disponíveis, que são desdobradas em planos de ação seguindo o método BSC (Balanced Scorecard).

A empresa possui cerca de 50% dos seus processos internos certificados no Sistema de Gestão da Qualidade com base na ISO 9001:2008, entre eles a atividade de gestão e tratamento das reclamações comerciais.

### **5.3 Tipologia das reclamações**

O registro das reclamações das comerciais da concessionária, objeto do estudo, obedece em linhas gerais à tipologia determinada pela ANEEL, porém se desdobrando em dois níveis de subtipos adicionais denominados “grupo de code” e “code”, o que permite um mapeamento mais preciso dos processos e respectivas atividades ofensoras.

As reclamações comerciais são reclamações de “primeira instância” efetuadas diretamente pelo cliente titular (ou seu procurador) do respectivo contrato de fornecimento celebrado com a concessionária de distribuição de energia elétrica. As mesmas se referem a ocorrências decorrentes da prestação do serviço contratado, que resultaram na insatisfação do cliente, cujo registro deve atender a tipologia especificada pela ANEEL ilustrada no capítulo anterior. Por questões de praticidade, a tipologia estudada será limitada ao primeiro subtipo (grupo de code), sendo desconsiderada subtipologia de segundo nível (code) em virtude do extenso número de possibilidades. Na tabela 5.1 a seguir é apresentada a tipologia das reclamações comerciais da concessionária, objeto do estudo. Ao todo são 12 tipos e 50 subtipos para cadastro e classificação dos registros. Esta tipologia será utilizada como padrão para o modelo em estudo.

Tabela 5.1: Tipologia das reclamações comerciais da concessionária

TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES COMERCIAIS (2012)	
TIPO DE RECLAMAÇÃO	SUBTIPO
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend
	Desempenho
	Dificul. Entend.
	Dificul. Contato Tel.
	Indisp. Agência/Posto
	Postura em campo
	Postura no atendimento
	Privac. Dados
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo
	Faturas
	Leitura não Efetuada
	Perda de Benefício Tarifário
	Tarifas
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Valores Mínimos Faturáveis
	Conta não Recebida c/ Opção
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida s/ Opção
	RECL COBRANÇA - RC
Cobrança por Irregularidade	
Corte Indevido	
Negativação Indevida	
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico
	Discordância c/ Critério Econômico
	Discordância c/ Termos Contratuais
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada
	Pagamento Indevido
	Sistema de Arrecadação
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento
	Erro de Cadastro
	Parceiro de Negócios
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase
	Análise de Projeto
	Apresentação de Orçamento
	Atraso de Reclamação
	Atraso na Entrega da Fatura
	Atraso na Restituição
	Desligamento a Pedido
	Execução de Obra
	Execução de Poda de Árvore
	Inspeção/Aferição de Medidor
	Ligação
	Mudança de Local de Medidor
	Religação de Urgência
	Religação Normal
	Serviço nas Instalações de Enlace
Verificação de Leitura	
Vistoria de RDE	

Fonte: esta pesquisa

As reclamações registradas nas estâncias do PROCON, justiça e ANEEL são em geral reclamações de recorrência. Na concessionária estudada as mesmas foram registradas em sistemas de informação distintos e sem obedecer precisamente à tipologia das reclamações comerciais citadas na tabela 4.1 acima. Para o desenvolvimento deste modelo foi necessário um tratamento manual para equalização de suas tipologias para possibilitar avaliação dos fatores críticos objeto deste estudo.

#### **5.4 Identificação dos atores do problema**

Os principais atores do problema em estudo são em número de cinco os quais estão listados a seguir com uma breve descrição:

- Cliente da concessionária: titular contratante do fornecimento de energia elétrica, que quando insatisfeito com a prestação dos serviços da concessionária, pode registrar reclamação diretamente à distribuidora, ao PROCON, na justiça ou na ANEEL, conforme sua opção;
- Concessionária de Distribuição de Energia Elétrica: empresa outorgada pela ANEEL para prestação dos serviços de distribuição de energia em um Estado ou Municípios da federação, contratada pelo consumidor para o fornecimento de energia;
- PROCON: Órgão público que busca intermediar os conflitos da relação de consumo entre cliente e fornecedor, prevenindo demandas judiciais, onde atua na defesa dos direitos do consumidor estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor – CDC. Está vinculado ao estado ou município, possuindo autoridade para multar os fornecedores que violem os direitos do consumidor previstos no CDC;
- Justiça: Órgão público judicial que busca intermediar os conflitos entre o reclamante e o reclamado. Atua através dos Juizados Especiais Cíveis – JEC na intermediação de conflitos de menor valor financeiro da causa (até 40 salários mínimos) ou Justiça Comum para valores maiores. Fundamenta-se no Código Civil Brasileiro e no Código de Defesa do Consumidor – CDC para solução de litígio entre cliente e fornecedor. Está vinculado ao Estado ou Federação e possui autoridade, entre outros, de condenar o réu a pagamento em favor do reclamante de indenizações por danos morais, danos materiais e lucro cessante;

- ANEEL: Órgão regulador dos serviços de distribuição de energia elétrica no Brasil atua também como fiscalizador do serviço e instituição de segunda instância para registro de reclamações dos clientes das concessionárias de distribuição de energia elétrica. Possui autoridade para auditar e multar as concessionárias, caso identifique não conformidades na prestação do serviço.

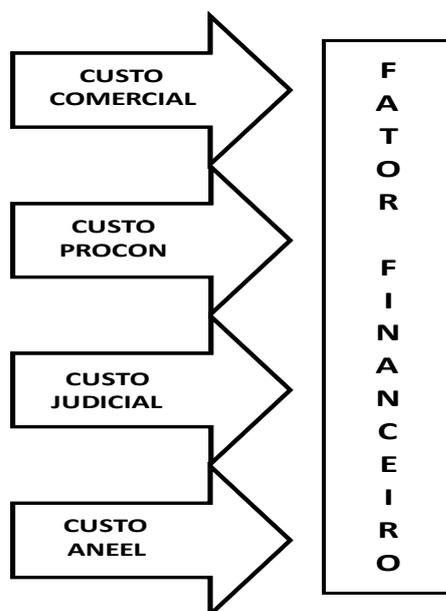
## 5.5 Identificação de fatores críticos de desempenho

Os fatores críticos estabelecidos para a análise foram em número de dois, sendo um o custo financeiro, de natureza objetiva e o outro, o custo de imagem, de natureza subjetiva, os quais são detalhados a seguir. Os mesmos foram selecionados serem fundamentais ao sucesso e sobrevivência de uma organização empresarial. O fator financeiro está diretamente atrelado ao resultado do negócio e remuneração aos seus empregados, fornecedores e acionistas. O fator imagem está atrelado à qualidade dos serviços prestados e a competitividade da empresa no mercado.

### 5.5.1 Fator Financeiro

De natureza objetiva, o fator financeiro corresponde ao total das despesas financeiras efetuadas pela concessionária para tratativa e solução no ano de 2012 para cada tipo de reclamação registrada pelos clientes diretamente à empresa, ao PROCON, nos órgãos judiciais e na ANEEL, conforme figura 5.2 abaixo. No caso do PROCON e ANEEL estão inclusos custos com o pagamento de eventuais multas aplicadas pelos referidos órgãos.

Figura 5.2: Estrutura do fator financeiro das reclamações



Fonte: esta pesquisa

#### 5.5.1.1 Custo Comercial

Os custos das reclamações comerciais abrangem as despesas operacionais e administrativas efetuadas para tratamento e solução de reclamações registradas diretamente na concessionária através dos canais de atendimento e cadastradas no seu sistema comercial. Nos mesmos estão incluídos os custos da atividade de gestão de reclamação da empresa, que tem a função entre outras, de validar o parecer e encerrar cada reclamação, caso o mesmo apresente clareza, nexos e objetividade na descrição da solução, assegurando a qualidade da resposta. Estão incluídas também despesas administrativas se referentes ao pagamento de indenizações efetuadas diretamente aos clientes decorrentes de reclamações de danos elétricos e reclamações de outros danos.

#### 5.5.1.2 Custo PROCON

Os custos das reclamações PROCON abrangem as despesas operacionais efetuadas para tratamento e solução das reclamações efetuadas nos referidos órgãos de defesa do consumidor. Nos mesmos também estão incluídos os custos da atividade de gestão de reclamação da empresa, que tem a função entre outras, de cadastrar a ocorrência no sistema de gestão de audiências, analisar o objeto da reclamação, direcioná-la à área responsável para

parecer, elaborar subsídios de defesa e enviar preposto para audiência no órgão de defesa do consumidor, conforme local, data e horários determinados. Estão inclusos também os custos das defesas administrativas formalizadas pelo departamento jurídico normalmente requerido para cada audiência.

#### 5.5.1.3 Custo Judicial

Os custos das reclamações judiciais abrangem as despesas operacionais com advogados, etc., custas e indenizações judiciais efetuadas para tratamento e solução das reclamações efetuadas na justiça, através dos juizados especiais cíveis e justiça comum. A gestão das reclamações judiciais é efetuada pelo departamento jurídico da concessionária que demandam às áreas de suporte os subsídios comerciais e prepostos necessários à defesa judicial da reclamação cujos custos também foram considerados.

#### 5.5.1.4 Custo ANEEL

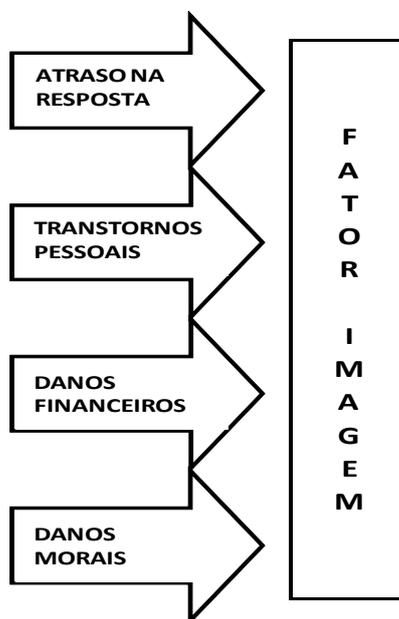
Os custos das reclamações ANEEL, órgão regulador do serviço de distribuição de energia elétrica, abrangem as despesas decorrentes do atendimento e gestão efetuados pelo departamento de regulação da concessionária que demanda às áreas responsáveis os subsídios técnicos e a solução das reclamações, necessários à resposta ao órgão regulador. Inclui também de eventuais multas regulatórias pagas pela concessionária.

### 5.5.2 Fator Imagem

De natureza subjetiva, o fator imagem abrange a estimativa dos impactos negativos à imagem da concessionária, por ocasião da ocorrência de cada tipologia das reclamações procedentes registradas pelos clientes diretamente à empresa, PROCON, órgãos judiciais e ANEEL. Para tal estimativa foi elaborado um protocolo para avaliação do impacto das reclamações de acordo com sua tipologia, baseado em quatro fatores qualitativos conforme figura 5.3 abaixo, que potencialmente propiciam prejuízos ao cliente e conseqüentemente ocasionam danos à imagem corporativa por ocorrência do desserviço fato gerador da reclamação, sendo-lhes atribuídos valores seguindo uma escala de importância por Likert (1932). Estes valores foram estimados para cada entidade receptora da reclamação do cliente, ou seja, concessionária, PROCON, justiça e ANEEL. O citado protocolo, que se encontra disponível no apêndice deste trabalho, foi respondido pelo gestor de reclamações da

concessionária que avaliou o impacto de cada reclamação conforme tipologia segundo sua expertise.

Figura 5.3: Estrutura do fator imagem das reclamações



Fonte: esta pesquisa

#### 5.5.2.1 Atraso na Resposta

Este atributo busca representar o impacto causado ao cliente em decorrência de eventual atraso na resposta da reclamação efetuada, se constituindo em um componente do dano a imagem corporativa. O mesmo não é atribuído às reclamações registradas no PROCON e na justiça e ANEEL, considerando que os dois primeiros citados não admitem atraso de resposta, se ocorrendo resultam em julgamento à revelia da concessionária; e que as reclamações junto ao órgão regulador apresentam prioridade máxima por parte da concessionária em virtude dos riscos regulatórios potenciais, sendo consideradas insignificantes ocorrências de eventuais atrasos. Registre também o fato que eventuais atrasos na resposta à reclamação ao consumidor pelos referidos órgãos de recorrência afetam diretamente a imagem dos mesmos e não da concessionária, já que estes são os demandados pelo cliente.

#### 5.5.2.2 Transtornos Pessoais

Este atributo representa o impacto dos transtornos pessoais causados ao cliente pela ocorrência do problema decorrente da falha na prestação do serviço pela concessionária.

Procura aferir o envolvimento do cliente para a solução do problema e expectativas de possíveis consequências indesejadas.

#### 5.5.2.3 Danos Financeiros

Este atributo representa os potenciais impactos financeiros, sejam danos materiais, lucro cessante, despesas com deslocamento, despesas com transporte de bens, etc., causados ao cliente pela ocorrência do problema decorrente da falha na prestação do serviço pela concessionária. Quando requeridos na esfera judicial pode resultar em indenizações representando despesas financeiras para a concessionária.

#### 5.5.2.4 Danos Morais

Este atributo representa os potenciais danos morais causados ao cliente pela ocorrência do problema decorrente da falha na prestação do serviço pela concessionária. Procura aferir os constrangimentos e exposição, seja esta pessoal ou dos usuários dos serviços de sua unidade consumidora pela ocorrência. Quando requeridos na esfera judicial pode resultar em indenizações representando despesas financeiras para a concessionária.

Segundo Oliveira (2011), o dano moral consiste em qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranquilidade, ao seu amor próprio estético, à integridade de sua inteligência, as suas afeições.

## 5.6 Cálculo das Taxas de Frequência dos Fatores

As taxas de frequência foram estimadas com base nas ocorrências e tipologia das reclamações classificadas como procedentes que foram solucionadas junto à concessionária, PROCON, justiça e ANEEL, conforme dados históricos de 2012.

No cálculo da taxa de frequência do fator financeiro, que engloba o custo total das reclamações, foi considerada a soma total de ocorrências de reclamações procedentes registradas nas diversas estâncias analisadas.

O cálculo da taxa de frequência do fator imagem, que efetua a estimativa do impacto de cada tipo de reclamação, foi efetuado separadamente para cada estância de reclamação do cliente, ou seja, para a concessionária, PROCON, justiça e ANEEL.

## **5.7 Avaliação e Classificação da Probabilidade dos Impactos**

De acordo com a amplitude das taxas de frequências estimadas para o fator financeiro e de imagem são definidas as faixas de valores e efetuada a classificação dos eventos para os respectivos fatores em quatro níveis de probabilidade de ocorrência, conforme proposta de HSE (1997) apresentada no capítulo 2 deste trabalho.

## **5.8 Avaliação e Classificação da Severidade dos Impactos**

De acordo com a amplitude dos impactos do fator financeiro e de imagem estimados são então definidas as faixas de valores em quatro níveis de severidade de ocorrência e efetuada a classificação para cada tipo de reclamação, conforme proposta de HSE (1997) apresentada no capítulo 2 deste trabalho.

## **5.9 Classificação de Risco dos Fatores**

Estabelecidas as classes de probabilidade e severidade dos fatores, as mesmas são conjugadas através da matriz de classificação de risco (MCR) conforme proposta de HSE (1997) apresentada no capítulo 2 deste trabalho, para em seguida se obter as respectivas classes de risco de cada tipo de reclamação.

## **5.10 Análise dos Impactos das Reclamações**

Estabelecida a classificação dos riscos dos fatores para cada tipo de reclamação os mesmos são agregados em tabela única para uma visão global do nível de risco de cada e efetuada a análise dos resultados e aderência do modelo proposto.

Objetivando facilitar a visualização das classes de probabilidade, severidade e risco da tipologia das reclamações nas tabelas elaboradas neste trabalho e a análise dos resultados, foi adotado um esquema de cores seguindo escala térmica, onde vermelho representa a intensidade máxima, o laranja intensidade elevada, o amarelo intensidade média, verde intensidade moderada e azul intensidade mínima.

## **6 ANÁLISE DOS FATORES CRÍTICOS**

Neste capítulo é realizada uma aplicação do modelo de análise dos fatores críticos em reclamações de clientes de concessionária de distribuição de energia elétrica com o objetivo de ilustrar a aplicação prática do trabalho proposto.

Para exemplificar a aplicação do modelo, é utilizado o caso de uma concessionária de distribuição de energia elétrica da região Nordeste do Brasil, cujos registros de referem ao exercício do ano de 2012, objetivando avaliar seus riscos conforme critérios estabelecidos e classificar cada tipo/subtipo de reclamação em uma categoria de riscos, a fim direcionar ações para melhoria dos seus respectivos processos produtivas, objetivando a mitigação destes riscos.

A modelagem do problema consiste na aplicação da matriz de riscos ao histórico de ocorrências de reclamações procedentes do ano de 2012 com base nos critérios estabelecidos, para realizar as avaliações dos seus fatores críticos.

A partir da árvore de eventos das reclamações estabelecida na figura 6.1 foram estimadas taxa de frequência e consequências dos respectivos eventos (reclamações) com base nos seus fatores críticos e dados históricos do ano de 2012, para posterior classificação e categorização de cada ramo (tipologia) seguindo as classes de risco estabelecidas.

Figura 6.1: Árvore de Eventos para o registro de uma reclamação comercial de uma concessionária de distribuição de energia elétrica

EVENTO INICIAL	TIPO	SUBTIPO (GRUPO DE CODE)	
 <p>INSATISFAÇÃO DO CLIENTE PELO SERVIÇO PRESTADO (RECLAMAÇÃO)</p>		Cond. Postos Atend	
		Desempenho	
		Difícil. Entend.	
		<b>ATENDIMENTO - RA</b>	Difícil. Contato Tel.
			Indisp. Agência/Posto
			Postura em campo
			Postura no atendimento
			Privac. Dados
			Consumo
			Faturas
		<b>LEITURA E FATURAMENTO - RL</b>	Leitura não Efetuada
			Perda de Benefício Tarifário
			Tarifas
			Valores Mínimos Faturáveis
		<b>ENTREGA DE FATURAS - RE</b>	Conta não Recebida c/ Opção
			Conta não Recebida s/ Opção
			<b>Cobrança Indevida</b>
		<b>COBRANÇA - RC</b>	Cobrança por Irregularidade
			Corte Indevido
			Negativação Indevida
			Discordância c/ Critério Técnico
		<b>OBRAS - RB</b>	Discordância c/ Critério Econômico
			Discordância c/ Termos Contratuais
		<b>IMPACTOS AMBIENTAIS - RM</b>	Impactos Ambientais
		<b>INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE</b>	Dano de Natureza Elétrica
		<b>OUTROS DANOS</b>	Outros Danos
			Conta Paga e não Baixada
		<b>ARRECADAÇÃO - RR</b>	Pagamento Indevido
			Sistema de Arrecadação
			Endereçamento
		<b>CADASTRO - RS</b>	Erro de Cadastro
			Parceiro de Negócios
		<b>QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ</b>	Qualidade de Energia - Nível de Tensão
		Alteração de Carga/Fase	
		Análise de Projeto	
		Apresentação de Orçamento	
		Atraso de Reclamação	
		Atraso na Entrega da Fatura	
		Atraso na Restituição	
		Desligamento a Pedido	
		Execução de Obra	
	<b>ATRASOS - RT</b>	Execução de Poda de Árvore	
		Inspeção/Aferição de Medidor	
		Ligação	
		Mudança de Local de Medidor	
		Religação de Urgência	
		Religação Normal	
		Serviço nas Instalações de Enlace	
		Verificação de Leitura	
		Vistoria de RDE	

Fonte: esta pesquisa

## 6.1 Classificação das Probabilidades

Conforme conceito de HSE (1997), com base na diversidade da tipologia das reclamações (50) e taxas de frequências verificadas das reclamações, foi efetuada a classificação dos eventos em quatro níveis de probabilidade de ocorrência, conforme tabela 6.1 a seguir.

*Tabela 6.1: Critério de classificação das reclamações quanto à probabilidade de ocorrência.*

Classificação	Probabilidade	Faixa de Frequência (%)
A	Alta	4,00 – Acima
B	Média	1,00 – 3,99
C	Baixa	0,20 – 0,99
D	Improvável	0,00 – 0,19

*Fonte: HSE (adaptado por esta pesquisa)*

Em seguida nas tabelas 6.2, 6.3, 6.4, 6.5 e 6.6 foi efetuada a classificação das taxas de frequência por tipo de reclamação procedente registradas nas esferas comercial, PROCON, justiça, ANEEL e o total geral no ano de 2012 de acordo com os dados históricos.

Tabela 6.2: Classificação das reclamações comerciais quanto à probabilidade de ocorrência

CLASSIFICAÇÃO DA FREQUENCIA DAS RECLAMAÇÕES COMERCIAIS PROCEDENTES EM 2012			
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	FREQ (%)	CLASSIFICAÇÃO PROBABILIDADE
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	0,0%	IMPROVÁVEL
	Desempenho	0,17%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Entend.	0,05%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Contato Tel.	0,03%	IMPROVÁVEL
	Indisp. Agência/Posto	0,01%	IMPROVÁVEL
	Postura em campo	0,95%	BAIXA
	Postura no atendimento	0,37%	BAIXA
	Privac. Dados	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo	51,41%	ALTA
	Faturas	0,27%	BAIXA
	Leitura não Efetuada	0,35%	BAIXA
	Perda de Benefício Tarifário	0,21%	BAIXA
	Tarifas	0,09%	IMPROVÁVEL
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Valores Mínimos Faturáveis	1,11%	MÉDIA
	Conta não Recebida c/ Opção	1,11%	MÉDIA
RECL COBRANÇA - RC	Conta não Recebida s/ Opção	1,65%	MÉDIA
	Cobrança Indevida	8,95%	ALTA
	Cobrança por Irregularidade	7,76%	ALTA
	Corte Indevido	1,41%	MÉDIA
RECL OBRAS - RB	Negativação Indevida	0,90%	BAIXA
	Discordância c/ Critério Técnico	0,02%	IMPROVÁVEL
	Discordância c/ Critério Econômico	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Discordância c/ Termos Contratuais	0,01%	IMPROVÁVEL
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Impactos Ambientais	0,01%	IMPROVÁVEL
RECL OUTROS DANOS	Dano de Natureza Elétrica	2,08%	MÉDIA
	Outros Danos	0,21%	BAIXA
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	0,02%	IMPROVÁVEL
	Pagamento Indevido	0,01%	IMPROVÁVEL
	Sistema de Arrecadação	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	0,05%	IMPROVÁVEL
	Erro de Cadastro	0,10%	IMPROVÁVEL
	Parceiro de Negócios	4,30%	ALTA
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	1,58%	MÉDIA
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	0,26%	BAIXA
	Análise de Projeto	0,01%	IMPROVÁVEL
	Apresentação de Orçamento	0,02%	IMPROVÁVEL
	Atraso de Reclamação	0,20%	BAIXA
	Atraso na Entrega da Fatura	0,08%	IMPROVÁVEL
	Atraso na Restituição	0,02%	IMPROVÁVEL
	Desligamento a Pedido	0,42%	BAIXA
	Execução de Obra	1,18%	MÉDIA
	Execução de Poda de Árvore	0,02%	IMPROVÁVEL
	Inspeção/Aferição de Medidor	0,49%	BAIXA
	Ligação	5,28%	ALTA
	Mudança de Local de Medidor	1,20%	MÉDIA
	Religação de Urgência	1,71%	MÉDIA
	Religação Normal	3,63%	MÉDIA
	Serviço nas Instalações de Enlace	0,15%	IMPROVÁVEL
	Verificação de Leitura	0,03%	IMPROVÁVEL
	Vistoria de RDE	0,09%	IMPROVÁVEL

Fonte: esta pesquisa

Na tabela 6.2 verifica-se que aproximadamente dois terços (35) da tipologia das reclamações comerciais apresentam classes de probabilidade “BAIXA” ou “IMPROVÁVEL”, sinalizando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresentam pequena demanda e/ou são prestados de forma adequada.

Observa-se também, que 15 tipos de reclamações apresentam classes de probabilidade “ALTA” ou “CRÍTICA”, indicando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresenta demanda elevada e/ou são prestados de forma inadequada. Destaque-se a reclamação “RL-Consumo” com uma taxa de 51,41%, decorrente da falha do serviço de leitura do consumo de energia, que é efetuado mensalmente abrangendo cerca de 3,2 milhões de unidades consumidoras da concessionária.

Tabela 6.3: Classificação das reclamações PROCON quanto à probabilidade de ocorrência

CLASSIFICAÇÃO DA FREQUENCIA DAS RECLAMAÇÕES PROCON PROCEDENTES EM 2012			
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	FREQ (%)	CLASSE DE PROBABILIDADE
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	0,00%	IMPROVÁVEL
	Desempenho	0,00%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Entend.	0,00%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Contato Tel.	0,00%	IMPROVÁVEL
	Indisp. Agência/Posto	0,00%	IMPROVÁVEL
	Postura em campo	0,00%	IMPROVÁVEL
	Postura no atendimento	4,36%	ALTA
	Privac. Dados	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo	21,63%	ALTA
	Faturas	0,57%	BAIXA
	Leitura não Efetuada	0,57%	BAIXA
	Perda de Benefício Tarifário	0,38%	BAIXA
	Tarifas	0,76%	BAIXA
	Valores Mínimos Faturáveis	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	0,19%	IMPROVÁVEL
	Conta não Recebida s/ Opção	0,38%	BAIXA
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	19,73%	ALTA
	Cobrança por Irregularidade	32,26%	ALTA
	Corte Indevido	0,95%	BAIXA
	Negativação Indevida	2,28%	MÉDIA
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	0,19%	IMPROVÁVEL
	Discordância c/ Critério Econômico	0,57%	BAIXA
	Discordância c/ Termos Contratuais	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	3,42%	MÉDIA
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	0,95%	BAIXA
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	0,19%	IMPROVÁVEL
	Pagamento Indevido	0,00%	IMPROVÁVEL
	Sistema de Arrecadação	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	1,90%	MÉDIA
	Erro de Cadastro	0,19%	IMPROVÁVEL
	Parceiro de Negócios	0,95%	BAIXA
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	0,19%	IMPROVÁVEL
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	0,00%	IMPROVÁVEL
	Análise de Projeto	0,00%	IMPROVÁVEL
	Apresentação de Orçamento	0,00%	IMPROVÁVEL
	Atraso de Reclamação	0,00%	IMPROVÁVEL
	Atraso na Entrega da Fatura	0,00%	IMPROVÁVEL
	Atraso na Restituição	0,00%	IMPROVÁVEL
	Desligamento a Pedido	0,00%	IMPROVÁVEL
	Execução de Obra	1,71%	MÉDIA
	Execução de Poda de Árvore	0,00%	IMPROVÁVEL
	Inspeção/Aferição de Medidor	1,14%	MÉDIA
	Ligação	1,14%	MÉDIA
	Mudança de Local de Medidor	0,00%	IMPROVÁVEL
	Religação de Urgência	0,00%	IMPROVÁVEL
	Religação Normal	0,38%	BAIXA
	Serviço nas Instalações de Enlace	2,09%	MÉDIA
	Verificação de Leitura	0,00%	IMPROVÁVEL
	Vistoria de RDE	0,95%	BAIXA

Fonte: esta pesquisa

Na tabela 6.3 verifica-se que mais de dois terços (39) da tipologia das reclamações no PROCON apresentam classes de probabilidade “BAIXA” ou “IMPROVÁVEL”, sinalizando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresenta pequena demanda e/ou são prestados de forma adequada ou não motivam o cliente a procurar o referido órgão de defesa dos direitos do consumidor para registrar reclamação.

Observa-se também, que 11 tipos de reclamações apresentam classes de probabilidade “ALTA” ou “MÉDIA”, indicando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresenta demanda elevada e/ou são prestados de forma inadequada ou motivaram o cliente a procurar o referido órgão de defesa dos direitos do consumidor para registrar reclamação. Destaque-se a reclamação “RC-Cobrança de Irregularidade” com uma taxa de 32,26%, decorrente da falha do serviço de inspeção de unidade consumidora que resulta na cobrança de consumo não medido com média mensal de 15 mil unidades consumidoras atendidas pela concessionária.

Tabela 6.4: Classificação das reclamações na justiça quanto à probabilidade de ocorrência

CLASSIFICAÇÃO DA FREQUENCIA DAS RECLAMAÇÕES JUDICIAIS PROCEDENTES EM 2012			
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	FREQ (%)	CLASSE DE PROBABILIDADE
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	0,00%	IMPROVÁVEL
	Desempenho	0,00%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Entend.	0,00%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Contato Tel.	0,00%	IMPROVÁVEL
	Indisp. Agência/Posto	0,00%	IMPROVÁVEL
	Postura em campo	0,00%	IMPROVÁVEL
	Postura no atendimento	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Privac. Dados	0,00%	IMPROVÁVEL
	Consumo	0,04%	IMPROVÁVEL
	Faturas	0,00%	IMPROVÁVEL
	Leitura não Efetuada	0,00%	IMPROVÁVEL
	Perda de Benefício Tarifário	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Tarifas	0,00%	IMPROVÁVEL
	Valores Mínimos Faturáveis	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	0,00%	IMPROVÁVEL
	Conta não Recebida s/ Opção	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	17,19%	ALTA
	Cobrança por Irregularidade	11,35%	ALTA
	Corte Indevido	26,83%	ALTA
	Negativação Indevida	18,73%	ALTA
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	0,00%	IMPROVÁVEL
	Discordância c/ Critério Econômico	0,00%	IMPROVÁVEL
	Discordância c/ Termos Contratuais	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	4,28%	ALTA
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	8,25%	ALTA
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	0,00%	IMPROVÁVEL
	Pagamento Indevido	0,00%	IMPROVÁVEL
	Sistema de Arrecadação	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	0,00%	IMPROVÁVEL
	Erro de Cadastro	0,00%	IMPROVÁVEL
	Parceiro de Negócios	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	0,00%	IMPROVÁVEL
	Análise de Projeto	0,00%	IMPROVÁVEL
	Apresentação de Orçamento	0,00%	IMPROVÁVEL
	Atraso de Reclamação	0,00%	IMPROVÁVEL
	Atraso na Entrega da Fatura	0,00%	IMPROVÁVEL
	Atraso na Restituição	0,00%	IMPROVÁVEL
	Desligamento a Pedido	0,00%	IMPROVÁVEL
	Execução de Obra	9,45%	ALTA
	Execução de Poda de Árvore	0,00%	IMPROVÁVEL
	Inspeção/Aferição de Medidor	0,00%	IMPROVÁVEL
	Ligação	3,88%	MÉDIA
	Mudança de Local de Medidor	0,00%	IMPROVÁVEL
	Religação de Urgência	0,00%	IMPROVÁVEL
	Religação Normal	0,00%	IMPROVÁVEL
	Serviço nas Instalações de Enlace	0,00%	IMPROVÁVEL
	Verificação de Leitura	0,00%	IMPROVÁVEL
Vistoria de RDE	0,00%	IMPROVÁVEL	

Fonte: esta pesquisa

Na tabela 6.4 verifica-se que mais de 80% (42) da tipologia das reclamações na justiça apresentam classes de probabilidade “BAIXA” ou “IMPROVÁVEL”, sinalizando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresenta pequena demanda e/ou são prestados de forma adequada ou não motivam o cliente a procurar o referido órgão de defesa dos direitos do consumidor para registrar reclamação.

Observa-se também, que apenas 08 tipos de reclamações comerciais apresentam classes de probabilidade “ALTA” ou “MÉDIA”, indicando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresenta demanda elevada e/ou são prestados de forma inadequada ou motivaram o cliente a procurar o referido órgão de defesa dos direitos do consumidor para registrar reclamação. Destaque-se a reclamação “RC-Corte Indevido” com uma taxa de 26,83%, decorrente da falha do serviço de cobrança por suspensão de fornecimento de energia de unidade consumidora, que atendeu mensalmente cerca de 45 mil unidades consumidoras da concessionária.

Tabela 6.5: Classificação das reclamações na justiça quanto à probabilidade de ocorrência.

CLASSIFICAÇÃO DA FREQUENCIA DAS RECLAMAÇÕES ANEEL PROCEDENTES EM 2012			
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	FREQ (%)	CLASSE DE PROBABILIDADE
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	0,00%	IMPROVÁVEL
	Desempenho	0,00%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Entend.	0,00%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Contato Tel.	0,19%	IMPROVÁVEL
	Indisp. Agência/Posto	0,00%	IMPROVÁVEL
	Postura em campo	1,45%	MÉDIA
	Postura no atendimento	1,39%	MÉDIA
	Privac. Dados	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo	5,49%	ALTA
	Faturas	0,57%	BAIXA
	Leitura não Efetuada	0,76%	BAIXA
	Perda de Benefício Tarifário	0,00%	IMPROVÁVEL
	Tarifas	0,44%	BAIXA
	Valores Mínimos Faturáveis	0,25%	BAIXA
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	1,45%	MÉDIA
	Conta não Recebida s/ Opção	2,14%	MÉDIA
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	4,73%	ALTA
	Cobrança por Irregularidade	1,45%	MÉDIA
	Corte Indevido	9,08%	ALTA
	Negativação Indevida	0,44%	BAIXA
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	0,00%	IMPROVÁVEL
	Discordância c/ Critério Econômico	0,00%	IMPROVÁVEL
	Discordância c/ Termos Contratuais	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	2,40%	MÉDIA
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	0,06%	IMPROVÁVEL
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	0,00%	IMPROVÁVEL
	Pagamento Indevido	0,00%	IMPROVÁVEL
	Sistema de Arrecadação	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	0,13%	IMPROVÁVEL
	Erro de Cadastro	0,25%	BAIXA
	Parceiro de Negócios	3,91%	MÉDIA
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	6,56%	ALTA
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	2,14%	MÉDIA
	Análise de Projeto	0,00%	IMPROVÁVEL
	Apresentação de Orçamento	0,00%	IMPROVÁVEL
	Atraso de Reclamação	0,00%	IMPROVÁVEL
	Atraso na Entrega da Fatura	0,13%	IMPROVÁVEL
	Atraso na Restituição	0,13%	IMPROVÁVEL
	Desligamento a Pedido	0,50%	BAIXA
	Execução de Obra	13,05%	ALTA
	Execução de Poda de Árvore	1,32%	MÉDIA
	Inspeção/Aferição de Medidor	2,90%	MÉDIA
	Ligação	19,36%	ALTA
	Mudança de Local de Medidor	1,07%	MÉDIA
	Religação de Urgência	7,63%	ALTA
	Religação Normal	8,64%	ALTA
	Serviço nas Instalações de Enlace	0,00%	IMPROVÁVEL
	Verificação de Leitura	0,00%	IMPROVÁVEL
	Vistoria de RDE	0,00%	IMPROVÁVEL

Fonte: esta pesquisa

Na tabela 6.5 verifica-se que mais de 60% (31) da tipologia das reclamações na ANEEL apresentam classes de probabilidade “BAIXA” ou “IMPROVÁVEL”, sinalizando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresenta pequena demanda e/ou são prestados de forma adequada ou não motivam o cliente a procurar o referido órgão regulador para registrar reclamação.

Observa-se também, que 19 tipos de reclamações apresentam classes de probabilidade “ALTA” ou “MÉDIA”, indicando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresenta demanda elevada e/ou são prestados de forma inadequada ou motivaram o cliente a procurar o referido órgão de defesa dos direitos do consumidor para registrar reclamação. Destaque-se a reclamação “RT-Ligação” com uma taxa de 19,36%, decorrente da falha do serviço de ligação de unidade consumidora que atendeu mensalmente cerca de 12 mil consumidores da concessionária.

Tabela 6.6: Classificação total das reclamações quanto à probabilidade de ocorrência

CLASSIFICAÇÃO DA FREQUENCIA DAS RECLAMAÇÕES PROCEDENTES EM TODAS AS INSTÂNCIAS EM 2012				
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	TOTAL	% TOTAL	CLASSIFICAÇÃO
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	19	0,03%	IMPROVÁVEL
	Desempenho	110	0,16%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Contato Tel.	22	0,03%	IMPROVÁVEL
	Dificul. Entend.	35	0,05%	IMPROVÁVEL
	Indisp. Agência/Posto	9	0,01%	IMPROVÁVEL
	Postura em campo	629	0,86%	BAIXA
	Postura no atendimento	281	0,34%	BAIXA
	Privac. Dados	2	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo	32.964	46,68%	ALTA
	Faturas	182	0,24%	BAIXA
	Leitura não Efetuada	236	0,31%	BAIXA
	Perda de Benefício Tarifário	134	0,19%	IMPROVÁVEL
	Tarifas	71	0,09%	IMPROVÁVEL
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Valores Mínimos Faturáveis	711	1,01%	MÉDIA
	Conta não Recebida c/ Opção	729	1,00%	MÉDIA
RECL COBRANÇA - RC	Conta não Recebida s/ Opção	1.087	1,50%	MÉDIA
	Cobrança Indevida	6.697	8,13%	ALTA
	Cobrança por Irregularidade	5.678	7,05%	ALTA
	Corte Indevido	2.320	1,28%	MÉDIA
RECL OBRAS - RB	Negativação Indevida	1.479	0,81%	BAIXA
	Discordância c/ Critério Econômico	4	0,00%	IMPROVÁVEL
	Discordância c/ Critério Técnico	12	0,02%	IMPROVÁVEL
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Discordância c/ Termos Contratuais	4	0,01%	IMPROVÁVEL
	Impactos Ambientais	5	0,01%	IMPROVÁVEL
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	1.585	1,89%	MÉDIA
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	531	0,19%	IMPROVÁVEL
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	11	0,01%	IMPROVÁVEL
	Pagamento Indevido	6	0,01%	IMPROVÁVEL
	Sistema de Arrecadação	2	0,00%	IMPROVÁVEL
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	42	0,04%	IMPROVÁVEL
	Erro de Cadastro	71	0,09%	IMPROVÁVEL
	Parceiro de Negócios	2.806	3,90%	MÉDIA
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	1.114	1,44%	MÉDIA
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	200	0,24%	BAIXA
	Análise de Projeto	6	0,01%	IMPROVÁVEL
	Apresentação de Orçamento	15	0,02%	IMPROVÁVEL
	Atraso de Reclamação	127	0,18%	IMPROVÁVEL
	Atraso na Entrega da Fatura	54	0,07%	IMPROVÁVEL
	Atraso na Restituição	12	0,01%	IMPROVÁVEL
	Desligamento a Pedido	277	0,38%	BAIXA
	Execução de Obra	1.417	1,07%	MÉDIA
	Execução de Poda de Árvore	31	0,01%	IMPROVÁVEL
	Inspeção/Aferição de Medidor	362	0,44%	BAIXA
	Ligação	3.861	4,79%	ALTA
	Mudança de Local de Medidor	779	1,09%	MÉDIA
	Religação de Urgência	1.213	1,56%	MÉDIA
	Religação Normal	2.450	3,29%	MÉDIA
	Serviço nas Instalações de Enlace	105	0,13%	IMPROVÁVEL
	Verificação de Leitura	22	0,03%	IMPROVÁVEL
	Vistoria de RDE	64	0,08%	IMPROVÁVEL

Fonte: esta pesquisa

Na tabela 6.6 verifica-se que cerca de 70% (35) da tipologia das reclamações procedentes totalizadas das diversas instâncias apresentam classes de probabilidade “BAIXA” ou “IMPROVÁVEL”, sinalizando que a prestação dos respectivos serviços relacionados

apresenta pequena demanda e/ou são prestados de forma adequada ou não motivam o cliente a procurar as instituições disponíveis para registrar reclamação.

Observa-se também, que 15 tipos de reclamações totalizadas apresentam classes de probabilidade “ALTA” ou “MÉDIA”, indicando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresenta demanda elevada e/ou são prestados de forma inadequada e motivaram o cliente a procurar as diversas instâncias para registrar reclamação. Destaquem-se as reclamações “RL-Consumo”, “RC-Cobrança Indevida”, “RC-Cobrança de Irregularidade” e “RT-Ligação”, com taxas que somadas totalizam cerca de dois terços do total de reclamações procedentes registradas no ano de 2012.

## 6.2 Classificação das Classes de Severidade

Para classificação das reclamações quanto à severidade também foi seguido os conceitos de HSE (1997), com base nos dois aspectos críticos considerados no modelo em estudo, ou seja custos financeiros e custo de imagem.

### 6.2.1 Classificação da Severidade Financeira

Para classificação das categorias de severidade financeira foi efetuado a classificação dos eventos em quatro níveis, conforme tabela 6.7 a seguir.

*Tabela 6.7: Classificação do evento quanto à severidade financeira*

Categoria	Nome	Faixa de Severidade (R\$ x 1000)
I	Catastrófica	1.000,00 - Acima
II	Crítica	100,00 – 999,99
III	Marginal	10,00 – 99,99
IV	Desprezível.	0,000 – 9,99

*Fonte: esta pesquisa*

Em seguida na tabela 6.8 foi efetuada a classificação da severidade do custo total financeiro por tipo de reclamação procedente registrada em 2012 junto à concessionária, PROCON, justiça e ANEEL, de acordo com os dados históricos.

Tabela 6.8: Classificação total das reclamações quanto à severidade financeira

CUSTO FINANCEIRO DAS RECLAMAÇÕES PROCEDENTES NO ANO DE 2012			
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	TOTAL (R\$)	CLASSIFICAÇÃO
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	107,37	DESPREZÍVEL
	Desempenho	621,60	DESPREZÍVEL
	Díficul. Entend.	197,78	DESPREZÍVEL
	Díficul. Contato Tel.	1.203.188,22	CATASTRÓFICA
	Indisp. Agência/Posto	50,86	DESPREZÍVEL
	Postura em campo	6.848,92	DESPREZÍVEL
	Postura no atendimento	6.120,87	DESPREZÍVEL
	Privac. Dados	11,30	DESPREZÍVEL
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo	674.924,63	CRÍTICA
	Faturas	2.995,74	DESPREZÍVEL
	Leitura não Efetuada	3.800,79	DESPREZÍVEL
	Perda de Benefício Tarifário	1.908,13	DESPREZÍVEL
	Tarifas	1.510,68	DESPREZÍVEL
	Valores Mínimos Faturáveis	7.990,41	DESPREZÍVEL
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	9.037,27	DESPREZÍVEL
	Conta não Recebida s/ Opção	13.578,58	MARGINAL
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	1.577.944,10	CATASTRÓFICA
	Cobrança por Irregularidade	3.676.936,97	CATASTRÓFICA
	Corte Indevido	5.762.348,39	CATASTRÓFICA
	Negativação Indevida	2.600.687,23	CATASTRÓFICA
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	332,46	DESPREZÍVEL
	Discordância c/ Critério Econômico	635,73	DESPREZÍVEL
	Discordância c/ Termos Contratuais	45,21	DESPREZÍVEL
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	693,51	DESPREZÍVEL
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	2.398.417,89	CATASTRÓFICA
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	1.502.130,46	CATASTRÓFICA
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	321,16	DESPREZÍVEL
	Pagamento Indevido	67,81	DESPREZÍVEL
	Sistema de Arrecadação	22,60	DESPREZÍVEL
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	2.518,54	DESPREZÍVEL
	Erro de Cadastro	1.169,82	DESPREZÍVEL
	Parceiro de Negócios	49.279,91	MARGINAL
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	617.510,17	CRÍTICA
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	1.876,11	DESPREZÍVEL
	Análise de Projeto	67,81	DESPREZÍVEL
	Apresentação de Orçamento	169,53	DESPREZÍVEL
	Atraso de Reclamação	1.435,34	DESPREZÍVEL
	Atraso na Entrega da Fatura	587,70	DESPREZÍVEL
	Atraso na Restituição	113,02	DESPREZÍVEL
	Desligamento a Pedido	3.040,20	DESPREZÍVEL
	Execução de Obra	883.474,73	CRÍTICA
	Execução de Poda de Árvore	113,02	DESPREZÍVEL
	Inspeção/Aferição de Medidor	4.752,42	DESPREZÍVEL
	Ligação	421.220,11	CRÍTICA
	Mudança de Local de Medidor	8.612,01	DESPREZÍVEL
	Religação de Urgência	66.648,31	MARGINAL
	Religação Normal	26.534,87	MARGINAL
	Serviço nas Instalações de Enlace	3.351,93	DESPREZÍVEL
	Verificação de Leitura	248,64	DESPREZÍVEL
	Vistoria de RDE	1.707,52	DESPREZÍVEL

Fonte: esta pesquisa

### 6.2.2 Classificação da Severidade da Imagem

Para classificação de severidade da imagem foi efetuado a graduação dos eventos em quatro categorias a partir dos impactos quantitativos estimados, conforme tabela 6.9 a seguir. Foi considerado duas faixas de severidade distintas, em virtude do questionário de Likert para avaliação da imagem das reclamações comerciais ter um atributo a mais (atraso de resposta da reclamação), não considerado para o PROCON, justiça e ANEEL.

*Tabela 6.9: Classificação do evento quanto à severidade da imagem por estância da reclamação*

Categoria	Nome	Faixa de Severidade Comercial	Faixa de Severidade (PRONCON, justiça e ANEEL)
I	Catastrófica	16 - 20	12 - 15
II	Crítica	10 - 15	8 - 11
III	Marginal	6 - 9	5 - 7
IV	Desprezível.	3 - 5	3 - 4

*Fonte: esta pesquisa*

Em seguida nas tabelas 6.10 e 6.11 foram efetuadas as classificações da severidade do custo da imagem por tipo de reclamação procedente e estância, conforme dados históricos de 2012.

Tabela 6.10: Classificação das reclamações comerciais procedentes quanto à severidade da imagem

IMPACTO NA IMAGEM DECORRENTE DAS RECLAMAÇÕES COMERCIAIS PROCEDENTES EM 2012			
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	VALOR TOTAL	CLASSE DE SEVERIDADE
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	7	MARGINAL
	Desempenho	8	MARGINAL
	Dificul. Entend.	6	MARGINAL
	Dificul. Contato Tel.	5	DESPREZÍVEL
	Indisp. Agência/Posto	4	DESPREZÍVEL
	Postura em campo	11	CRÍTICA
	Postura no atendimento	10	CRÍTICA
	Privac. Dados	8	MARGINAL
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo	10	CRÍTICA
	Faturas	10	CRÍTICA
	Leitura não Efetuada	9	MARGINAL
	Perda de Benefício Tarifário	9	MARGINAL
	Tarifas	9	MARGINAL
	Valores Mínimos Faturáveis	8	MARGINAL
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	7	MARGINAL
	Conta não Recebida s/ Opção	8	MARGINAL
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	15	CATASTRÓFICA
	Cobrança por Irregularidade	16	CATASTRÓFICA
	Corte Indevido	19	CATASTRÓFICA
	Negativação Indevida	16	CATASTRÓFICA
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	9	MARGINAL
	Discordância c/ Critério Econômico	8	MARGINAL
	Discordância c/ Termos Contratuais	5	DESPREZÍVEL
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	14	CRÍTICA
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	16	CATASTRÓFICA
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	16	CATASTRÓFICA
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	12	CRÍTICA
	Pagamento Indevido	10	CRÍTICA
	Sistema de Arrecadação	7	MARGINAL
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	8	MARGINAL
	Erro de Cadastro	8	MARGINAL
	Parceiro de Negócios	14	CRÍTICA
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	14	CRÍTICA
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	14	CRÍTICA
	Análise de Projeto	13	CRÍTICA
	Apresentação de Orçamento	11	CRÍTICA
	Atraso de Reclamação	12	CRÍTICA
	Atraso na Entrega da Fatura	12	CRÍTICA
	Atraso na Restituição	13	CRÍTICA
	Desligamento a Pedido	13	CRÍTICA
	Execução de Obra	15	CRÍTICA
	Execução de Poda de Árvore	9	MARGINAL
	Inspeção/Aferição de Medidor	13	CRÍTICA
	Ligação	16	CATASTRÓFICA
	Mudança de Local de Medidor	12	CRÍTICA
	Religação de Urgência	18	CATASTRÓFICA
	Religação Normal	18	CATASTRÓFICA
	Serviço nas Instalações de Enlace	10	CRÍTICA
	Verificação de Leitura	9	MARGINAL
	Vistoria de RDE	16	CATASTRÓFICA

Fonte: esta pesquisa

Na tabela 6.10 verifica-se que 40% (20) da tipologia das reclamações comerciais apresentam classes de severidade “MARGINAL” ou “DESPREZÍVEL”, indicando que as falhas na prestação dos serviços relacionados apresentam pequeno poder ofensivo ao cliente e conseqüentemente à imagem da concessionária.

Observa-se também, que 60% (30) tipos de reclamações apresentam classes de probabilidade “CATASTRÓFICA” ou “CRÍTICA”, indicando que as falhas na prestação dos serviços relacionados apresentam pequeno poder ofensivo ao cliente e conseqüentemente à imagem da concessionária. Destaque-se toda família de reclamações “RC”, reclamação “CE-Dano de Natureza Elétrica”, “RO-Outros Danos” e as reclamações de atraso “RT-Ligação”, “RT-Religação de Urgência”, “RT-Religação Normal” e “RT-Vistoria de RDE”.

Tabela 6.11: Classificação das reclamações PROCON, justiça e ANEEL procedentes quanto à severidade da imagem

IMPACTO NA IMAGEM DECORRENTE DAS RECLAMAÇÕES PROCON, JUSTIÇA E ANEEL PROCEDENTES EM 2012			
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	VALOR TOTAL	CLASSE DE SEVERIDADE
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	5	MARGINAL
	Desempenho	5	MARGINAL
	Dificul. Entend.	4	DESPREZÍVEL
	Dificul. Contato Tel.	4	DESPREZÍVEL
	Indisp. Agência/Posto	3	DESPREZÍVEL
	Postura em campo	8	CRÍTICA
	Postura no atendimento	7	MARGINAL
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Privac. Dados	4	DESPREZÍVEL
	Consumo	7	MARGINAL
	Faturas	7	MARGINAL
	Leitura não Efetuada	6	MARGINAL
	Perda de Benefício Tarifário	6	MARGINAL
	Tarifas	6	MARGINAL
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Valores Mínimos Faturáveis	5	MARGINAL
	Conta não Recebida c/ Opção	5	MARGINAL
RECL COBRANÇA - RC	Conta não Recebida s/ Opção	5	MARGINAL
	Cobrança Indevida	11	CATASTRÓFICA
	Cobrança por Irregularidade	12	CATASTRÓFICA
	Corte Indevido	14	CATASTRÓFICA
RECL OBRAS - RB	Negativação Indevida	12	CATASTRÓFICA
	Discordância c/ Critério Técnico	6	MARGINAL
	Discordância c/ Critério Econômico	7	MARGINAL
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Discordância c/ Termos Contratuais	4	MARGINAL
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Impactos Ambientais	10	CRÍTICA
RECL OUTROS DANOS	Dano de Natureza Elétrica	12	CATASTRÓFICA
	Outros Danos	12	CATASTRÓFICA
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	9	CRÍTICA
	Pagamento Indevido	8	CRÍTICA
	Sistema de Arrecadação	5	MARGINAL
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	7	MARGINAL
	Erro de Cadastro	7	MARGINAL
	Parceiro de Negócios	11	CRÍTICA
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	10	CRÍTICA
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	10	CRÍTICA
	Análise de Projeto	9	CRÍTICA
	Apresentação de Orçamento	7	MARGINAL
	Atraso de Reclamação	8	CRÍTICA
	Atraso na Entrega da Fatura	8	CRÍTICA
	Atraso na Restituição	9	CRÍTICA
	Desligamento a Pedido	9	CRÍTICA
	Execução de Obra	11	CRÍTICA
	Execução de Poda de Árvore	6	MARGINAL
	Inspeção/Aferição de Medidor	9	CRÍTICA
	Ligação	12	CATASTRÓFICA
	Mudança de Local de Medidor	8	CRÍTICA
	Religação de Urgência	13	CATASTRÓFICA
	Religação Normal	13	CATASTRÓFICA
	Serviço nas Instalações de Enlace	6	MARGINAL
	Verificação de Leitura	6	MARGINAL
Vistoria de RDE	12	CATASTRÓFICA	

Fonte: esta pesquisa

Na tabela 6.11 verifica-se que metade (25) da tipologia das reclamações procedentes registradas no PROCON, justiça e ANEEL apresentam classes de severidade “MARGINAL” ou “DESPREZÍVEL”, indicando que as falhas na prestação dos serviços relacionados apresentam pequeno poder ofensivo ao cliente e conseqüentemente à imagem da concessionária.

Observa-se também, que a outra metade (25) dos tipos de reclamações apresentam classes de probabilidade “CATASTRÓFICA” ou “CRÍTICA”, indicando que as falhas na prestação dos serviços relacionados apresentam considerado poder ofensivo ao cliente e conseqüentemente à imagem da concessionária. Destacando-se o mesmo grupo de reclamações verificado nas reclamações comerciais da tabela 5.11.

### **6.3 Identificação das classes de equivalência para cada Fator**

Utilizando a matriz de classificação de riscos (MCR) ilustrada na tabela 2.3 da base conceitual, capítulo 2 deste trabalho, tem-se a graduação dos riscos em cinco classes distintas, mediante a conjugação da frequência e da severidade dos fatores críticos estabelecidos para o modelo em estudo.

#### **6.3.1 Classificação do Risco Financeiro**

Efetuada a conjugação entre as classes de probabilidades do custo financeiro e as respectivas severidades verificadas no ano de 2012 tem-se a classificação do risco financeiro das reclamações procedentes no período, conforme tabela 6.12 abaixo.

Tabela 6.12: Classificação do risco financeiro global das reclamações procedentes

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO FINANCEIRO DAS RECLAMAÇÕES PROCEDENTES NO ANO DE 2012				
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	PROBABILIDADE	SEVERIDADE	CLASSE DO RISCO
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Desempenho	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Dificul. Entend.	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Dificul. Contato Tel.	IMPROVÁVEL	CATASTRÓFICA	CLASSE 3
	Indisp. Agência/Posto	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Postura em campo	BAIXA	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Postura no atendimento	BAIXA	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Privac. Dados	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo	ALTA	CRÍTICA	CLASSE 1
	Faturas	BAIXA	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Leitura não Efetuada	BAIXA	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Perda de Benefício Tarifário	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Tarifas	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Valores Mínimos Faturáveis	MÉDIA	DESPREZÍVEL	CLASSE 4
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	MÉDIA	DESPREZÍVEL	CLASSE 4
	Conta não Recebida s/ Opção	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Cobrança por Irregularidade	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Corte Indevido	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Negativação Indevida	BAIXA	CATASTRÓFICA	CLASSE 2
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Discordância c/ Critério Econômico	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Discordância c/ Termos Contratuais	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	IMPROVÁVEL	CATASTRÓFICA	CLASSE 3
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Pagamento Indevido	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Sistema de Arrecadação	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Erro de Cadastro	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Parceiro de Negócios	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	BAIXA	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Análise de Projeto	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Apresentação de Orçamento	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Atraso de Reclamação	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Atraso na Entrega da Fatura	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Atraso na Restituição	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Desligamento a Pedido	BAIXA	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Execução de Obra	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
	Execução de Poda de Árvore	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Inspeção/Aferição de Medidor	BAIXA	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Ligação	ALTA	CRÍTICA	CLASSE 1
	Mudança de Local de Medidor	MÉDIA	DESPREZÍVEL	CLASSE 4
	Religação de Urgência	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
	Religação Normal	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
	Serviço nas Instalações de Enlace	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Verificação de Leituras	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
Vistoria de RDE	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5	

Fonte: esta pesquisa

### 6.3.2 Classificação do Risco de Imagem

Efetuada a conjugação entre as classes de probabilidades do custo de imagem e as respectivas severidades verificadas no ano de 2012 para as reclamações comerciais, PROCON, justiça e ANEEL, tem-se a classificação dos respectivos riscos de imagem no período, conforme tabelas 6.13, 6.14, 6.15 e 6.16. Estes resultados serão comentados no item 6.4 quando da consolidação das classes de risco obtidas no item 6.3.3.

Tabela 6.13: Classificação do risco de imagem das reclamações comerciais procedentes

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO DE IMAGEM DAS RECLAMAÇÕES COMERCIAIS PROCEDENTES EM 2012				
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	CLASSIFICAÇÃO PROBABILIDADE	CLASSE DE SEVERIDADE	RISCO DE IMAGEM
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Desempenho	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Dificul. Entend.	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Dificul. Contato Tel.	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Indisp. Agência/Posto	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Postura em campo	BAIXA	CRÍTICA	CLASSE 3
	Postura no atendimento	BAIXA	CRÍTICA	CLASSE 3
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Privac. Dados	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Consumo	ALTA	CRÍTICA	CLASSE 1
	Faturas	BAIXA	CRÍTICA	CLASSE 3
	Leitura não Efetuada	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Perda de Benefício Tarifário	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Tarifas	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Valores Mínimos Faturáveis	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
	Conta não Recebida s/ Opção	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Cobrança por Irregularidade	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Corte Indevido	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Negativação Indevida	BAIXA	CATASTRÓFICA	CLASSE 2
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Discordância c/ Critério Econômico	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Discordância c/ Termos Contratuais	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	BAIXA	CATASTRÓFICA	CLASSE 2
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Pagamento Indevido	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Sistema de Arrecadação	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Erro de Cadastro	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Parceiro de Negócios	ALTA	CRÍTICA	CLASSE 1
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	BAIXA	CRÍTICA	CLASSE 3
	Análise de Projeto	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Apresentação de Orçamento	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Atraso de Reclamação	BAIXA	CRÍTICA	CLASSE 3
	Atraso na Entrega da Fatura	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Atraso na Restituição	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Desligamento a Pedido	BAIXA	CRÍTICA	CLASSE 3
	Execução de Obra	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
	Execução de Poda de Árvore	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Inspeção/Aferição de Medidor	BAIXA	CRÍTICA	CLASSE 3
	Ligação	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Mudança de Local de Medidor	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
	Religação de Urgência	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Religação Normal	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Serviço nas Instalações de Enlace	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Verificação de Leitura	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Vistoria de RDE	IMPROVÁVEL	CATASTRÓFICA	CLASSE 3

Fonte: esta pesquisa

Tabela 6.14: Classificação do risco de imagem das reclamações PRONCON procedentes

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO DE IMAGEM DAS RECLAMAÇÕES PROCON PROCEDENTES EM 2012				
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	CLASSE DE PROBABILIDADE	CLASSE DE SEVERIDADE	RISCO DE IMAGEM
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Desempenho	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Dificul. Entend.	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Dificul. Contato Tel.	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Indisp. Agência/Posto	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Postura em campo	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Postura no atendimento	ALTA	MARGINAL	CLASSE 2
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Privac. Dados	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Consumo	ALTA	MARGINAL	CLASSE 2
	Faturas	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Leitura não Efetuada	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Perda de Benefício Tarifário	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Tarifas	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Valores Mínimos Faturáveis	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Conta não Recebida s/ Opção	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Cobrança por Irregularidade	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Corte Indevido	BAIXA	CATASTRÓFICA	CLASSE 2
	Negativação Indevida	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Discordância c/ Critério Econômico	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Discordância c/ Termos Contratuais	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	BAIXA	CATASTRÓFICA	CLASSE 2
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 3
	Pagamento Indevido	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Sistema de Arrecadação	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
	Erro de Cadastro	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Parceiro de Negócios	BAIXA	CRÍTICA	CLASSE 3
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 3
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Análise de Projeto	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Apresentação de Orçamento	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Atraso de Reclamação	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Atraso na Entrega da Fatura	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Atraso na Restituição	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Desligamento a Pedido	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Execução de Obra	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
	Execução de Poda de Árvore	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Inspeção/Aferição de Medidor	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
	Ligação	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Mudança de Local de Medidor	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Religação de Urgência	IMPROVÁVEL	CATASTRÓFICA	CLASSE 3
	Religação Normal	BAIXA	CATASTRÓFICA	CLASSE 2
	Serviço nas Instalações de Enlace	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
	Verificação de Leitura	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Vistoria de RDE	BAIXA	CATASTRÓFICA	CLASSE 2

Fonte: esta pesquisa

Tabela 6.15: Classificação do risco de imagem das reclamações judiciais procedentes

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO DE IMAGEM DAS RECLAMAÇÕES JUDICIAIS PROCEDENTES EM 2012				
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	CLASSE DE PROBABILIDADE	CLASSE DE SEVERIDADE	RISCO DE IMAGEM
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Desempenho	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Dificul. Entend.	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Dificul. Contato Tel.	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Indisp. Agência/Posto	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Postura em campo	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Postura no atendimento	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Privac. Dados	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Consumo	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Faturas	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Leitura não Efetuada	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Perda de Benefício Tarifário	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Tarifas	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Valores Mínimos Faturáveis	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Conta não Recebida s/ Opção	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	ALTA	CRÍTICA	CLASSE 1
	Cobrança por Irregularidade	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Corte Indevido	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Negativação Indevida	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Discordância c/ Critério Econômico	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Discordância c/ Termos Contratuais	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Pagamento Indevido	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Sistema de Arrecadação	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Erro de Cadastro	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Parceiro de Negócios	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Análise de Projeto	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Apresentação de Orçamento	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Atraso de Reclamação	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Atraso na Entrega da Fatura	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Atraso na Restituição	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Desligamento a Pedido	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Execução de Obra	ALTA	CRÍTICA	CLASSE 1
	Execução de Poda de Árvore	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Inspeção/Aferição de Medidor	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Ligação	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Mudança de Local de Medidor	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Religação de Urgência	IMPROVÁVEL	CATASTRÓFICA	CLASSE 3
	Religação Normal	IMPROVÁVEL	CATASTRÓFICA	CLASSE 3
	Serviço nas Instalações de Enlace	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Verificação de Leitura	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Vistoria de RDE	IMPROVÁVEL	CATASTRÓFICA	CLASSE 3

Fonte: esta pesquisa

Tabela 6.16: Classificação do risco de imagem das reclamações ANEEL procedentes

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO DE IMAGEM DAS RECLAMAÇÕES ANEEL PROCEDENTES EM 2012				
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	CLASSE DE PROBABILIDADE	CLASSE DE SEVERIDADE	RISCO DE IMAGEM
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Desempenho	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Dificul. Entend.	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Dificul. Contato Tel.	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Indisp. Agência/Posto	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Postura em campo	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
	Postura no atendimento	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Privac. Dados	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
	Consumo	ALTA	MARGINAL	CLASSE 2
	Faturas	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Leitura não Efetuada	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Perda de Benefício Tarifário	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Tarifas	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Valores Mínimos Faturáveis	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
	Conta não Recebida s/ Opção	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	ALTA	CRÍTICA	CLASSE 1
	Cobrança por Irregularidade	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Corte Indevido	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Negativação Indevida	BAIXA	CATASTRÓFICA	CLASSE 2
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Discordância c/ Critério Econômico	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Discordância c/ Termos Contratuais	IMPROVÁVEL	DESPREZÍVEL	CLASSE 5
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	MÉDIA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	IMPROVÁVEL	CATASTRÓFICA	CLASSE 3
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Pagamento Indevido	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Sistema de Arrecadação	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Erro de Cadastro	BAIXA	MARGINAL	CLASSE 4
	Parceiro de Negócios	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	ALTA	CRÍTICA	CLASSE 1
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
	Análise de Projeto	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Apresentação de Orçamento	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Atraso de Reclamação	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Atraso na Entrega da Fatura	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Atraso na Restituição	IMPROVÁVEL	CRÍTICA	CLASSE 4
	Desligamento a Pedido	BAIXA	CRÍTICA	CLASSE 3
	Execução de Obra	ALTA	CRÍTICA	CLASSE 1
	Execução de Poda de Árvore	MÉDIA	MARGINAL	CLASSE 3
	Inspeção/Aferição de Medidor	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
	Ligação	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Mudança de Local de Medidor	MÉDIA	CRÍTICA	CLASSE 2
	Religação de Urgência	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Religação Normal	ALTA	CATASTRÓFICA	CLASSE 1
	Serviço nas Instalações de Enlace	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Verificação de Leitura	IMPROVÁVEL	MARGINAL	CLASSE 5
	Vistoria de RDE	IMPROVÁVEL	CATASTRÓFICA	CLASSE 3

Fonte: esta pesquisa

### 6.3.3 Consolidação das Classes de Risco

A seguir pode-se visualizar a consolidação das classes de risco financeiro e de imagem todas as reclamações procedentes do ano de 2012, conforme tabela 6.17 abaixo.

*Tabela 6.17: Consolidação das classes de risco dos fatores críticos das reclamações ordenada por tipologia*

CONSOLIDAÇÃO DAS CLASSES DE RISCO DAS RECLAMAÇÕES PROCEDENTES NO ANO DE 2012						
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	RISCO FINANCEIRO	RISCO DE IMAGEM			
		GLOBAL	COMERCIAL	PROCON	JUSTIÇA	ANEEL
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Desempenho	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Dificul. Entend.	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Dificul. Contato Tel.	CLASSE 3	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Indisp. Agência/Posto	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Postura em campo	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 2
	Postura no atendimento	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 2	CLASSE 5	CLASSE 3
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Privac. Dados	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Consumo	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 2	CLASSE 5	CLASSE 2
	Faturas	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 4
	Leitura não Efetuada	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 4
	Perda de Benefício Tarifário	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 5
	Tarifas	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 4
	Valores Mínimos Faturáveis	CLASSE 4	CLASSE 3	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 4
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	CLASSE 4	CLASSE 3	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 3
	Conta não Recebida s/ Opção	CLASSE 3	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 3
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1
	Cobrança por Irregularidade	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1
	Corte Indevido	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 2	CLASSE 1	CLASSE 1
	Negativação Indevida	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 2
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Discordância c/ Critério Econômico	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 5
	Discordância c/ Termos Contratuais	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	CLASSE 3	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 1	CLASSE 3
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4
	Pagamento Indevido	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
	Sistema de Arrecadação	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Erro de Cadastro	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 4
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Parceiro de Negócios	CLASSE 3	CLASSE 1	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 2
	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 4	CLASSE 1
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 2
	Análise de Projeto	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
	Apresentação de Orçamento	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Atraso de Reclamação	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
	Atraso na Entrega da Fatura	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
	Atraso na Restituição	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
	Desligamento a Pedido	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 3
	Execução de Obra	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 1	CLASSE 1
	Execução de Poda de Árvore	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 3
	Inspeção/Aferição de Medidor	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 2	CLASSE 4	CLASSE 2
	Ligação	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1
	Mudança de Local de Medidor	CLASSE 4	CLASSE 2	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 2
	Religação de Urgência	CLASSE 3	CLASSE 1	CLASSE 3	CLASSE 3	CLASSE 1
	Religação Normal	CLASSE 3	CLASSE 1	CLASSE 2	CLASSE 3	CLASSE 1
	Serviço nas Instalações de Enlace	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 3	CLASSE 5	CLASSE 5
	Verificação de Leitura	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
	Vistoria de RDE	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 2	CLASSE 3	CLASSE 3

Fonte: esta pesquisa

Na tabela 6.18 a seguir pode-se visualizar a ordenação da tipologia das reclamações em grau decrescente de classes de risco, seguindo prioritariamente os critérios financeiro e de imagem justiça, ANEEL, PROCON e comercial.

Tabela 6.18: Ordenação da tabela 6.17 por ordem decrescente de classe de risco do fator financeiro seguido do fator imagem (justiça, ANEEL, PROCON e comercial)

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR CLASSES DE RISCO PELOS FATORES FINANCEIRO E DE IMAGEM (JUSTIÇA, ANEEL, PROCON E COMERCIAL) NO ANO DE 2012						
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	RISCO FINANCEIRO GLOBAL	RISCO DE IMAGEM			
			COMERCIAL	PROCON	JUSTIÇA	ANEEL
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1
RECL COBRANÇA - RC	Cobrança por Irregularidade	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1
RECL INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1
RECL ATRASOS - RT	Ligação	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 1
RECL COBRANÇA - RC	Corte Indevido	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 2	CLASSE 1	CLASSE 1
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 2	CLASSE 5	CLASSE 2
RECL ATRASOS - RT	Execução de Obra	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 1	CLASSE 1
RECL COBRANÇA - RC	Negativação Indevida	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 1	CLASSE 1	CLASSE 2
RECL QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 1
RECL OUTROS DANOS	Outros Danos	CLASSE 3	CLASSE 2	CLASSE 2	CLASSE 1	CLASSE 3
RECL ATRASOS - RT	Religação Normal	CLASSE 3	CLASSE 1	CLASSE 2	CLASSE 3	CLASSE 1
RECL ATRASOS - RT	Religação de Urgência	CLASSE 3	CLASSE 1	CLASSE 3	CLASSE 3	CLASSE 1
RECL CADASTRO - RS	Parceiro de Negócios	CLASSE 3	CLASSE 1	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 2
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida s/ Opção	CLASSE 3	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 3
RECL ATENDIMENTO - RA	Difícil. Contato Tel.	CLASSE 3	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL ATRASOS - RT	Mudança de Local de Medidor	CLASSE 4	CLASSE 2	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 2
RECL ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	CLASSE 4	CLASSE 3	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 3
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Valores Mínimos Faturáveis	CLASSE 4	CLASSE 3	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 4
RECL ATRASOS - RT	Vistoria de RDE	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 2	CLASSE 3	CLASSE 3
RECL ATRASOS - RT	Inspeção/Aferição de Medidor	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 2	CLASSE 4	CLASSE 2
RECL ATENDIMENTO - RA	Postura em campo	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 2
RECL ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 2
RECL ATRASOS - RT	Desligamento a Pedido	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 3
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4
RECL ATRASOS - RT	Atraso de Reclamação	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
RECL IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Pagamento Indevido	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
RECL ATRASOS - RT	Análise de Projeto	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
RECL ATRASOS - RT	Atraso na Entrega da Fatura	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
RECL ATRASOS - RT	Atraso na Restituição	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 4
RECL ATENDIMENTO - RA	Postura no atendimento	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 2	CLASSE 5	CLASSE 3
RECL ATRASOS - RT	Execução de Poda de Árvore	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 3
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Faturas	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 4
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Leitura não Efetuada	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 4
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Tarifas	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 4
RECL CADASTRO - RS	Erro de Cadastro	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 4
RECL ATRASOS - RT	Serviço nas Instalações de Enlace	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 3	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL CADASTRO - RS	Endereçamento	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 3	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL LEITURA E FATURAMENTO - RL	Perda de Benefício Tarifário	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Econômico	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL ATRASOS - RT	Apresentação de Orçamento	CLASSE 5	CLASSE 4	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL ATENDIMENTO - RA	Desempenho	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL ATENDIMENTO - RA	Difícil. Entend.	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL ATENDIMENTO - RA	Indisp. Agência/Posto	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL ATENDIMENTO - RA	Privac. Dados	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECLA OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECLA OBRAS - RB	Discordância c/ Termos Contratuais	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL ARRECADAÇÃO - RR	Sistema de Arrecadação	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5
RECL ATRASOS - RT	Verificação de Leitura	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5	CLASSE 5

Fonte: esta pesquisa

## 6.4 Avaliação dos Resultados dos Fatores de Risco das Reclamações

A identificação dos característicos comuns entre os tipos de reclamações permitem uma análise crítica dos fatores de risco considerados por parte dos decisores da concessionária, possibilitando a validação do modelo e sua utilidade no apoio à tomada de decisão para execução de ações para melhoria dos processos produtivos relacionados.

Com base na classificação obtida dos fatores críticos das reclamações a partir da matriz de classificação de riscos realizou-se uma breve análise segundo sua tipologia.

Através do modelo é possível avaliar alguns pontos em comum que as reclamações apresentam dentro de uma mesma classe de risco. Como exemplo pode-se citar as reclamações RC-Corte Indevido e RT-Ligação, onde ambas:

- Apresentam ALTA frequência de ocorrência;
- Tratam de situações onde o cliente ficou indevidamente sem o acesso ao serviço essencial de fornecimento de energia elétrica da distribuidora, sem a possibilidade de uso de seus equipamentos elétricos, que propiciam conforto, segurança, saúde, lazer, etc.

Pode-se verificar um risco “CLASSE 2” para o fator imagem da reclamação “RC-Corte Indevido” efetuada no PROCON, menor que a classe de risco verificadas nas demais esferas, devido a sua menor frequência e classe de probabilidade deste tipo de reclamação. Esta frequência menor se justifica, em parte, pelo citado órgão não possibilitar indenização financeira ao cliente pelos danos causados pela suspensão indevida do fornecimento, ou por não responder ao cliente na velocidade requerida para restabelecimento de energia nestas situações.

Em relação à reclamação RL-Consumo, apesar do seu custo financeiro unitário de solução reduzido, foi observado um grau máximo de classificação deste risco em virtude da sua alta frequência de ocorrência. Registre-se também seu risco de imagem mínimo ( “CLASSE 5”) na justiça, devido à sua frequência e classe de probabilidade “IMPROVÁVEL” deste tipo de reclamação na referida estância, diferentemente do verificado nas demais esferas. Esta frequência menor se justifica, em parte, por este tipo de reclamação apresentar facilidade na correção do fato gerador (leitura incorreta ou não efetuada), não cabendo danos morais ou financeiros na esfera judicial, conforme grau de severidade menor estimado neste modelo.

Para as reclamações de atraso “RT-Religação de Urgência” e “Religação Normal”, verifica-se um risco financeiro moderado (“CLASSE 3”) devido ao baixo custo de resolução do problema, bem como por serem estes serviços pouco reclamados nas esferas judicial e PROCON. Quanto ao risco de imagem verificamos a graduação máxima para as instâncias comercial e ANEEL, em virtude da elevada frequência de registro por estes canais de reclamação responder ao cliente com maior celeridade para restabelecimento de energia nestas situações.

Para a reclamação de atraso “RT-Execução de Obras” verifica-se uma classe de risco elevada (“CLASSE 2”) para o fator financeiro em virtude considerada frequência de reclamações. Para o fator imagem verifica-se nas instâncias da justiça e ANEEL o risco máximo (“CLASSE 1”), devido a alta frequência de registro e do alto grau de severidade estimado pela não execução de obra para atendimento à necessidade de suprimento de energia do cliente no prazo legal.

Quanto à reclamação “CQ-Qualidade de Energia – Nível de Tensão”, no fator financeiro verifica-se uma classe de risco elevada (“CLASSE 2”) devido à classe frequência “MÉDIA” e custo de solução elevado que lhe atribui o grau “CRÍTICO”. Já no fator imagem verifica-se nível elevado (“CLASSE 2”) para as reclamações comerciais e nível máximo (“CLASSE 1”) para as reclamações registradas na ANEEL, sinalizando que a concessionária não vem apresentando a velocidade satisfatória na solução do problema quando reclamada diretamente. Não se verifica riscos considerados no PROCON e Justiça devido a pequena frequência de reclamações, em virtude destes canais de reclamação não responder ao cliente na velocidade requerida para normalização das condições fornecimento nestas situações.

Para a reclamação “RS-Parceiro de Negócios” verifica-se um grau moderado (“CLASSE 3”) do risco do fator financeiro em virtude da alta frequência de reclamações e custos moderados de solução. Quanto ao fator imagem verificamos o grau máximo (“CLASSE 1”) para as reclamações comerciais devido a classe de probabilidade máxima (“ALTA”) e sua severidade “CRÍTICA” aferida principalmente pelo impacto causado ao cliente por ocasião da atribuição indevida da titularidade de uma unidade consumidora a qual não é responsável.

Verifica-se que 40% (20) da tipologia das reclamações apresentam “CLASSE 4” e/ou “CLASSE 5” de risco em todos os seus fatores críticos analisados, sinalizando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresentam reduzidos impactos negativos ao negócio, satisfação do cliente e à imagem da concessionária.

Observa-se também que 7 tipos de reclamações apresentam riscos nas “CLASSE 1” e/ou “CLASSE 2” em todos os seus fatores críticos analisados, indicando que a prestação dos respectivos serviços relacionados apresentam elevados impactos negativos ao negócio, à satisfação do cliente e à imagem da concessionária, necessitando de medidas urgentes e eficazes para melhoria dos respectivos processos produtivos. Destacam-se nesta situação todas as reclamações da família “RC” referentes aos processos de cobrança da concessionária, “CE-Dano de Natureza Elétrica”, reclamações de atraso “RT-Ligação” e “RT-Execução de Obras”.

## 7 CONCLUSÕES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Este trabalho teve o propósito de apresentar uma problemática sobre a classificação dos riscos das reclamações de uma concessionária de distribuição de energia elétrica. Seu objetivo foi de possibilitar o conhecimento do nível de risco das reclamações procedentes registradas pelos seus clientes nas instâncias e entidades legais representantes dos direitos dos consumidores, cuja metodologia se fundamentou na avaliação dos seus fatores críticos considerados.

### 7.1 Conclusões

Com o objetivo de simplificar o trabalho foram estabelecidos apenas dois fatores críticos, porém fundamentados em aspectos relevantes para o negócio, sendo possível a ampliação do novos fatores críticos e análise mais detalhada de novas dimensões. O estudo, porém, abrangeu toda a tipologia das reclamações registradas pelos clientes da concessionária nas diversas instâncias disponíveis.

Os resultados desta pesquisa foram validados pelo gestor de reclamações da concessionária, atendendo suas expectativas com relação a aplicação da metodologia e apresentando coerência entre os fatores críticos dimensionados e resultados obtidos. Vale registrar que referido gestor está vinculado a área comercial, apresentando *feeling* que denotam maior importância a critérios voltados à satisfação do cliente e financeiro.

Porém denota-se que uma das mais relevantes contribuições do trabalho foi o uso do modelo exploratório. A matriz de classificação de risco (MCR) já é largamente utilizada em inúmeras áreas de negócio e atividades. Porém ao consultar a literatura verificou-se que este modelo não havia ainda sido utilizado para classificação dos fatores críticos de risco das reclamações de clientes de uma concessionária de distribuição de energia elétrica.

É possível afirmar que este modelo possibilitará benefícios para a concessionária objeto do estudo, considerando que a organização não possuía até então nenhum método estruturado para classificação dos riscos de todas as reclamações de seus clientes nas diversas instâncias de forma integrada. A aplicação do modelo, por exemplo, pode ser realizada com periodicidade semestral, trimestral ou até mensal, a partir de dados atualizados, no caso de viabilidade de coleta dos dados necessários.

O modelo proposto permite adaptações para sua utilização por exemplo em reclamações de faltas de energia elétrica por falha no fornecimento, não abordadas no contexto, bem como sua aplicação em outros processos internos da empresa não contemplados.

Sugere-se aos decisores da concessionária responsáveis a priorização de ações para melhoria dos processos produtivos diretamente relacionados às respectivas reclamações classificadas em seus fatores críticos na CLASSE 1 e ou CLASSE 2. Para isto recomendam-se reuniões técnicas para identificação e análise das falhas pelos responsáveis dos respectivos processos que resultaram nas reclamações procedentes, identificação dos gargalos, planejamento, execução de planos de ações específicos para mitigação das causas e acompanhamento sistemático dos resultados, gestão através de relatórios e indicadores de desempenho para os eventuais ajustes necessários. Em se tratando de uma empresa que adota os métodos SMART e BSC na gestão do seu negócio, uma estratégia eficaz para acelerar os resultados é adotar indicadores de desempenho do processo de reclamações como objetivo empresarial para todos os envolvidos diretamente no processo, sobretudo considerando que seus resultados impactam diretamente na remuneração financeira dos executivos e na participação de lucro pelos colaboradores da organização.

A unificação da tipologia para cadastro das reclamações comerciais, PROCON, justiça e ANEEL nos respectivos sistemas de informação, possibilitará a utilização direta dos dados para pesquisa, sem necessidades de equalização manual da tipologia que demanda significativo trabalho manual sujeito a erros.

## **7.2 Limitações e Dificuldades Verificadas**

Em geral todo trabalho por sua natureza apresenta limitações de recursos e obstáculos a serem superados para se atingir os resultados propostos, não sendo exceção para o desenvolvimento deste modelo. Vale registrar, porém, que as dificuldades encontradas para acesso e navegação no portal da Capes no período de desenvolvimento deste trabalho dificultaram a pesquisa virtual, sobretudo de periódicos.

O tratamento de reclamações é por natureza uma atividade operacional e dinâmica que possui prazos rígidos de resposta e que exigem dos profissionais responsáveis compromisso e dedicação, reduzindo muitas vezes sua disponibilidade para discutir diversos assuntos de relevância do respectivo processo.

A tipologia das reclamações divergentes nos quatro sistemas de registro e gestão também foi um obstáculo a ser superado que exigiu um tempo e esforço considerado de alguns profissionais para sua equalização.

### **7.3 Sugestões para Trabalhos Futuros**

Como sugestões para trabalhos futuros foi considerado:

- A inclusão de outros fatores críticos possibilitando a análise de risco de novas dimensões;
- A aplicação de um modelo um multicritério para classificação de risco utilizando, por exemplo, a metodologia do ELECTRE TRI e ferramenta computacional para a classificação das reclamações, com direito a sobreclassificação entre os critérios e eventuais vetos, para uma estimativa integrada de riscos;
- A adaptação do modelo que possibilite a classificação de fatores de riscos considerando não apenas as preferências de um especialista, como foi o caso, mas de um grupo de especialistas das diversas instâncias e esferas de registro de reclamações afetas à concessionária.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica. Disponível em <http://www.abradee.com.br>. Acessado em ago2013.
- ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica. **Resolução Normativa ANEEL no 414, de 9 de setembro de 2010**, atualizada até a Resolução Normativa nº 499 de 03 de julho de 2012.
- \_\_\_\_\_(2012a). **Pesquisa de Satisfação 2012**. Referência disponível na Internet. <http://www.aneel.gov.br> .
- \_\_\_\_\_(2012b). **Tarifas e Revisão Tarifária**. Referência disponível na Internet. <http://www.aneel.gov.br> .
- BRITO, A. J. M.; **Avaliação Multicritério de Riscos em gasodutos de gás natural: uma abordagem de classificação com o electre tri**, Recife, 2007, 164p. (Mestrado – Universidade Federal de Pernambuco).
- CALIXTO, E. **Uma metodologia para gerenciamento de risco em empreendimentos: Um estudo de caso na Indústria do Petróleo**. Anais do XXVI ENEGEP – Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Fortaleza 2006.
- CAMPELLO DE SOUZA, F. M. **Decisões Racionais em Situações de Incerteza**, 1ª edição, Ed. Universitária UFPE, Recife, 2002.
- CARPENTER, R. A. **Risk assessment**. In VANCLAY, F. & BRONSTEIN, D.A. Environmental and Social Impact Assessment. New York: Jonh Willey & Sons, 1995.
- CHRISTENSEN, F. M.; ANDERSEN, O; NIJS, J.D.; HARREMOES, 2003, **P. Risk Terminology – A Platform for Common Understanding and Better Communication**. *Journal of Hazardous Materials*, A103, 181-203, 2003.
- CAVALCANTI, A. A. **Modelo de Avaliação para Excelência da Gestão da Manutenção de uma Distribuidora de Energia Elétrica**. Recife, 2012, 116p. (Mestrado – Universidade Federal de Pernambuco).
- CELPE – Companhia Energética de Pernambuco, **A CELPE**. Disponível em <https://www.celpe.com.br>. Acessado em ago2013.
- COVELLO, C.M. **Complicações vasculares no sítio de acesso femoral em idosos: comparação entre as técnicas hemostáticas de compressão manual e mecânica com**

- dispositivo grampo C. Recife, 2011, 103p. (Mestrado – Universidade Federal de Pernambuco).**
- FABER, M.H; STEWART, M.G. **Risk assessment for civil engineering facilities: critical overview and discussion. Reliability Engineering and System Safety, 2003.**
- FERREIRA, I. H. F. **Gestão do Risco Industrial numa Central Termoelectrica de Ciclo Combinado. Lisboa-PT, 2008. (Mestrado Universidade Técnica de Lisboa).**
- FLOR, A. J. ; ALMEIDA FILHO, A. T. . **Análise financeira de risco em um projeto naval através da aplicação de simulação monte carlo e avaliação do Valor em Risco (Value at Risk).** In: ENEGEP 2012, 2012, Bento Gonçalves - RS. Anais do XXXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2012.
- GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente, São Paulo:Atlas, 1996.**
- GREINER, P. (1994). **Bases para um Modelo Auto-regulador para o Setor Elétrico Brasileiro. Tese (Doutorado) - FGV/EAESP, 1994.**
- HAMPEL, J. **Different concept of risks, - A challenge for risk communication.** International Journal of Medical Microbiology 296 (SI), 5-10, 2006.
- HSE. Health & Safety Executive; **Risk ranking: Center Environmental and Risk Management, 1997, (CERM).**
- KIRCHHOFF, D. **Avaliação de Risco Ambiental e o processo de licenciamento, o caso do gasoduto de distribuição de Gás Brasileiro Trecho São Carlos – Porto Ferreira, São Carlos 2004, 137p. (Mestrado – Escola de Engenharia de São Carlos – Universidade de São Paulo/USP).**
- KOTLER, P. **Administração de Marketing, São Paulo, 2000.**
- LAKATOS, E.M.; MARCONI, M.A. **Fundamentos da Metodologia Científica. São Paulo; Atlas, 2001.**
- LIKERT, R., **A Technique for the Measurement of Attitudes, Archives of Psychology. 1932.**
- LURIA, P.; ASPINALL, P.A. **Evaluating a multicriteria model for hazard assessment in urban design. The Porto Marghera case study. Environmental Impact Assessment Review, 2003.**
- MARTINS, G.A.; LINTZ, A. **Guia de Elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso. São Paulo, 2000.**

- MELCHERS, R.E.; FREUTILL, W.R. **Risk Assessment of LPG automotive refueling facilities. Reliability Engineering and System Safety**, 2001.
- MODARRES, M.; KAMINSKIY, M.; KRIVTSOV, V. **Reliability Engineering and Risk Analysis**. New York: Marcel Dekker, Inc., 1999.
- OLIVEIRA, T.. **A Banalização dos Danos Morais e os Critérios de Fixação de Valor. Revista de Direito dos Monitores da Universidade Federal Fluminense**, Niterói, 1, jan. 2011. Disponível em: <<http://www.rdm.uff.br/index.php/rdm/article/view/28/17>>. Acesso em: 23 Ago. 2013.
- PAULO, W. L. ; RODRIGUES , L. G. B.; FERNANDES , F. C.; EIDT, J. **Riscos e Controles Internos: Uma Metodologia de Mensuração dos Níveis de Controle de Riscos Empresariais**. R. Cont. Fin. USP. São Paulo. n. 43. p. 49 – 60. Jan./Abr. 2007.
- QUEIROZ, M. E. A. , **Avaliação Multicritério de Riscos em Contratos Comerciais de Terceirização: Uma Abordagem de Classificação com o Electre TRI**, Recife, 2011, 72p. (Mestrado – Universidade Federal de Pernambuco).
- SOBRINHO OLIVEIRA, M. **O enfoque da qualidade aplicado à prestação de serviços de distribuição de energia elétrica no Brasil**. Campinas, SP, 2004, 93p. (Doutorado – Universidade Estadual de Campinas).
- SOARES, C. G., TEIXEIRA, A. P. **Critérios Económicos e Sociais de Aceitabilidade de Risco**. In P. Antão, C. G. Soares, & A. P. Teixeira (Ed.), *Riscos Públicos e Industriais* (pp. 45 - 64). Lisboa-PT, 2007.
- SRA. Society for Risk Analysis. Risk Analysis Glossary. Disponível em [www.sra.org](http://www.sra.org), acessado em ago 2013.
- TWEEDDALE, H.M. **Maximizing the usefulness of risk assessment**. In MELCHERS, R.E. & STEWART, M.G. *Probabilistic Risk & Harzard Assessment*. Rotterdam: A.A. Balkema, 1993.
- VERGARA, S. C.. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

## APÊNDICE

Avaliação do impacto negativo à imagem da concessionária por ocorrência de reclamação procedente, conforme o tipo, registrada diretamente na distribuidora (esfera comercial).					
Informe na sua opinião qual o grau de impacto negativo à imagem da concessionária por ocorrência de uma reclamação procedente conforme o atributos e tipos relacionados abaixo.		LEGENDA: 5 = muito alto; 4 = alto; 3 = médio; 2 = baixo; 1 = insignificante.			
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	ATRIBUTOS			
		ATRASO NA RESPOSTA	TRANSTORNOS PESSOAIS	DANOS FINANCEIROS	DANOS MORAIS
ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	2	3	1	1
	Desempenho	3	3	1	1
	Díficul. Entend.	2	2	1	1
	Díficul. Contato Tel.	1	2	1	1
	Indisp. Agência/Posto	1	1	1	1
	Postura em campo	3	3	1	4
	Postura no atendimento	3	3	1	3
LEITURA E FATURAMENTO - RL	Privac. Dados	4	0	0	4
	Consumo	3	3	2	2
	Faturas	3	3	2	2
	Leitura não Efetuada	3	3	2	1
	Perda de Benefício Tarifário	3	2	2	2
	Tarifas	3	2	2	2
ENTREGA DE FATURAS - RE	Valores Mínimos Faturáveis	3	2	2	1
	Conta não Recebida c/ Opção	2	3	1	1
COBRANÇA - RC	Conta não Recebida s/ Opção	3	3	1	1
	Cobrança Indevida	4	4	3	4
	Cobrança por Irregularidade	4	4	3	5
	Corte Indevido	5	5	4	5
OBRAS - RB	Negativação Indevida	4	4	4	4
	Discordância c/ Critério Técnico	3	3	1	2
	Discordância c/ Critério Econômico	1	3	2	2
IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Discordância c/ Termos Contratuais	1	2	1	1
	Impactos Ambientais	4	4	3	3
INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	4	4	4	4
OUTROS DANOS	Outros Danos	4	4	4	4
	ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	3	3	3
Pagamento Indevido		2	3	3	2
Sistema de Arrecadação		2	3	1	1
CADASTRO - RS	Endereçamento	1	3	2	2
	Erro de Cadastro	1	3	2	2
	Parceiro de Negócios	3	3	4	4
QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	4	4	3	3
	Alteração de Carga/Fase	4	4	3	3
ATRASOS - RT	Análise de Projeto	4	4	3	2
	Apresentação de Orçamento	4	3	2	2
	Atraso de Reclamação	4	4	2	2
	Atraso na Entrega da Fatura	4	3	2	3
	Atraso na Restituição	4	3	3	3
	Desligamento a Pedido	4	3	3	3
	Execução de Obra	4	4	4	3
	Execução de Poda de Árvore	3	3	1	2
	Inspeção/Aferição de Medidor	4	3	3	3
	Ligação	4	4	4	4
	Mudança de Local de Medidor	4	4	2	2
	Religação de Urgência	5	5	4	4
	Religação Normal	5	5	4	4
	Serviço nas Instalações de Enlace	4	2	2	2
	Verificação de Leitura	3	2	2	2
Vistoria de RDE	4	4	4	4	

ATRASO NA RESPOSTA: impacto potencial causado ao cliente em decorrência de eventual atraso na resposta da reclamação .  
 TRANSTORNOS PESSOAIS: potenciais impactos causados ao cliente pela ocorrência do problema, considerando o seu envolvimento para a solução do problema e expectativas de possíveis consequências indesejadas.  
 DANOS FINANCEIROS: potenciais impactos financeiros causados ao cliente, sejam danos materiais, lucro cessante, despesas com deslocamento, despesas com transporte de bens, etc.  
 DANOS MORAIS: potenciais constrangimentos e exposição, seja esta pessoal ou dos usuários dos serviços de sua unidade consumidora pela falha do serviço.

Avaliação do impacto negativo à imagem da concessionária por ocorrência de reclamação procedente, conforme o tipo, no PROCON, justiça e ANEEL.				
Informe na sua opinião qual o grau de impacto negativo à imagem da concessionária por ocorrência de uma reclamação procedente conforme o atributos e tipos relacionados abaixo.		LEGENDA: 5 = muito alto; 4 = alto; 3 = médio; 2 = baixo; 1 = insignificante.		
TIPO DE RECLAMAÇÃO	GRUPO DE CODE	ATRIBUTOS		
		TRANSTORNOS PESSOAIS	DANOS FINANCEIROS	DANOS MORAIS
ATENDIMENTO - RA	Cond. Postos Atend	3	1	1
	Desempenho	3	1	1
	Dificul. Entend.	2	1	1
	Dificul. Contato Tel.	2	1	1
	Indisp. Agência/Posto	1	1	1
	Postura em campo	3	1	4
	Postura no atendimento	3	1	3
	Privac. Dados	0	0	4
LEITURA E FATURAMENTO - RL	Consumo	3	2	2
	Faturas	3	2	2
	Leitura não Efetuada	3	2	1
	Perda de Benefício Tarifário	2	2	2
	Tarifas	2	2	2
	Valores Mínimos Faturáveis	2	2	1
ENTREGA DE FATURAS - RE	Conta não Recebida c/ Opção	3	1	1
	Conta não Recebida s/ Opção	3	1	1
COBRANÇA - RC	Cobrança Indevida	4	3	4
	Cobrança por Irregularidade	4	3	5
	Corte Indevido	5	4	5
	Negativação Indevida	4	4	4
OBRAS - RB	Discordância c/ Critério Técnico	3	1	2
	Discordância c/ Critério Econômico	3	2	2
	Discordância c/ Termos Contratuais	2	1	1
IMPACTOS AMBIENTAIS - RM	Impactos Ambientais	4	3	3
INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS - CE	Dano de Natureza Elétrica	4	4	4
OUTROS DANOS	Outros Danos	4	4	4
ARRECADAÇÃO - RR	Conta Paga e não Baixada	3	3	3
	Pagamento Indevido	3	3	2
	Sistema de Arrecadação	3	1	1
CADASTRO - RS	Endereçamento	3	2	2
	Erro de Cadastro	3	2	2
	Parceiro de Negócios	3	4	4
QUALIDADE - NÍVEL DE TENSÃO - CQ	Qualidade de Energia - Nível de Tensão	4	3	3
ATRASOS - RT	Alteração de Carga/Fase	4	3	3
	Análise de Projeto	4	3	2
	Apresentação de Orçamento	3	2	2
	Atraso de Reclamação	4	2	2
	Atraso na Entrega da Fatura	3	2	3
	Atraso na Restituição	3	3	3
	Desligamento a Pedido	3	3	3
	Execução de Obra	4	4	3
	Execução de Poda de Árvore	3	1	2
	Inspeção/Aferição de Medidor	3	3	3
	Ligação	4	4	4
	Mudança de Local de Medidor	4	2	2
	Religação de Urgência	5	4	4
	Religação Normal	5	4	4
	Serviço nas Instalações de Enlace	2	2	2
Verificação de Leitura	2	2	2	
Vistoria de RDE	4	4	4	

TRANSTORNOS PESSOAIS: potenciais impactos causados ao cliente pela ocorrência do problema, considerando o seu envolvimento para a solução do problema e expectativas de possíveis consequências indesejadas.

DANOS FINANCEIROS: potenciais impactos financeiros causados ao cliente, sejam danos materiais, lucro cessante, despesas com deslocamento, despesas com transporte de bens, etc.

DANOS MORAIS: potenciais constrangimentos e exposição, seja esta pessoal ou dos usuários dos serviços de sua unidade consumidora pela falha do serviço.