

## NOTA DE ESCLARECIMENTO AOS CONSUMIDORES

Sua participação é muito importante nesta pesquisa que tem por objetivo avaliar o seu grau de satisfação com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica.

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

Em 5 de junho de 2024, a ANEEL contratou a empresa **Qualitest Inteligência em Pesquisa** para a realização da coleta de dados junto a consumidores de energia elétrica de 28.619 residências de 637 municípios de todo o país. Embora nem todos os 5.570 municípios brasileiros recebam a visita dos entrevistadores, a dinâmica do sorteio dos municípios contempla uma amostra que alcança consumidores de todas as 103 distribuidoras concessionárias e permissionárias de energia elétrica do país.

A coleta de dados nos domicílios (presencial) dos municípios sorteados está prevista para o período de 5 de julho até 18 de outubro de 2024. A lista completa desses municípios, inclusive o seu, está disponível na página oficial da ANEEL na internet, no seguinte caminho: “Centrais de Conteúdos > Documentos > Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor”, assim como todos os resultados da pesquisa desde o ano 2000, no seguinte caminho: “Centrais de Conteúdos > Relatórios e Indicadores > Distribuição”.

Para sua comodidade e segurança, os profissionais da Qualitest devem estar sempre identificados com crachá com foto e uniforme. Além disso, sempre que possível, será evitado o deslocamento das equipes de coleta de dados em transporte coletivo – nos limites do município, ou entre municípios – prioriza-se o transporte por meio de veículos alugados, de uso exclusivo da equipe, com a identificação da Qualitest nas portas.

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

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

Agradecemos antecipadamente por sua atenção e por suas sinceras opiniões sobre os serviços prestados por sua distribuidora, que contribuirão para a melhoria dos serviços de energia elétrica em nosso país.

Brasília, 5 de julho de 2024.

**AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL**

Documento assinado digitalmente por **Leonardo Finamore Ivo, Responsável Pelo Núcleo de Gestão do Índice Aneel de Satisfação do Consumidor - Iasc.**, em 26/06/2024 às 12:49

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação 00045E1E007BDF14

SGM - Quadra B03 / Módulo 1 e 2  
CEP: 70830-110 - Brasília - DF - Brasil  
Tel. 55 (61) 2192-8600