

1

Introdução

1.1.

O Setor de Energia Elétrica no Brasil

Ao longo dos anos, passando por processos de privatizações e estatizações, o setor de energia elétrica no Brasil cresceu de forma a comportar o crescimento verificado no seu parque industrial e nas zonas urbanas. Inúmeras usinas hidrelétricas e termelétricas foram construídas e montadas além de um aumento substancial nas suas redes de transmissão e de distribuição. O crescimento econômico do Brasil era acompanhado de perto pela oferta de energia disponibilizada por seus sistemas de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. Em todo esse período, uma estrutura fortemente monopolista foi instaurada no setor com grandes empresas gerando e transmitindo energia elétrica e várias empresas distribuindo essa energia. Quando não era o agente controlador dessas empresas, o governo atuava como agente regulador do sistema, determinando preços (tarifas) e requisitos técnicos e de qualidade da energia comercializada.

Segundo Fittipaldi (2000), a partir da década de 90, com a necessidade crescente de pesados investimentos no setor para que o processo de crescimento da indústria nacional não sofresse descontinuidade, o Governo Federal chegou à conclusão que não teria recursos para suprir os montantes necessários para a expansão do sistema. Vislumbraram-se fatores que poderiam concorrer para o estabelecimento de uma crise no setor elétrico brasileiro: insuficiência de investimentos efetuados em décadas anteriores, esgotamento da capacidade de geração de energia nas usinas hidrelétricas existentes, crescimento da economia do país, etc. Com isso, seria fundamental a busca de novas alternativas que viabilizassem uma reforma e uma expansão do setor com a inclusão de capitais privados e novos agentes participantes no mesmo. Assim, o governo passa a assumir o papel de agente orientador e fiscalizador dos serviços de energia elétrica a serem prestados à população. Surgiu então a idéia de segregação das grandes

empresas verticalizadas (em geração, transmissão e distribuição de energia elétrica) partindo-se para a privatização das áreas de geração e de comercialização de energia, em um primeiro momento, para que fosse instituído um modelo competitivo e de livre concorrência longe do mercado eminentemente monopolista até então existente.

Assim, as atividades de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica deveriam ser desempenhadas de forma autônoma e independente. De acordo com Fittipaldi (2000), esta tendência tem sido verificada a nível mundial onde todos os interessados em participar deste mercado têm livre acesso aos sistemas de transmissão e de distribuição que, sendo monopólios naturais, ainda permaneceriam sob a regulação do Governo Federal. O projeto de privatização do setor elétrico brasileiro apresentou como meta fundamental do governo, atual detentor da maior parte das empresas de geração, transmissão e distribuição do país, introduzir a competição, com a inclusão de diversas empresas no mercado, onde fosse possível e regular, através de um órgão governamental, onde fosse necessário. Os setores de geração e de comercialização com possibilidades de vir a comportar diversas empresas distintas, mostrava-se eminentemente competitivo e passível de ser privatizado. Já os setores de transmissão e de distribuição de energia, com características claras de não concorrência (pois não é viável a implementação de várias linhas de transmissão atendendo a mesma região e pertencentes a empresas diferentes) deveriam permanecer, em um primeiro momento, sob o controle do governo. Através de um órgão governamental forte e independente, o governo federal continuaria regulando todo o setor bem como as relações entre todas as empresas envolvidas no processo.

Em função do novo modelo do setor elétrico conformado para atender aos interesses do capital privado por meio das privatizações das empresas elétricas, atendendo o receituário do governo à época (década de 90), foi criada a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) com o papel de celebrar contratos de concessão do serviço público, regular a competitividade e as tarifas e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica do país.

1.2. Qualidade dos Serviços de Energia Elétrica

A energia elétrica é um serviço considerado de utilidade pública, portanto de interesse do conjunto da população. Seu fornecimento exige quantidade, qualidade e preço acessível. Por ser serviço de utilidade pública, cabe ao governo, responsável pela concessão deste serviço, sua regulamentação e conseqüente fiscalização, em função do interesse público envolvido nesta atividade.

Nesse cenário, o órgão regulador do setor elétrico tem como desafio garantir a qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias aos seus clientes. Para alcançar esse objetivo, utiliza-se de instrumentos legais que asseguram a manutenção e a melhoria dos níveis de qualidade do fornecimento de energia elétrica.

Dentro de seu papel fiscalizador, a ANEEL passou a avaliar a qualidade da energia elétrica através de indicadores de continuidade, de nível de tensão e de ocorrências emergenciais, indicadores de qualidade do atendimento comercial e de satisfação do consumidor. As concessionárias estão sujeitas à fiscalização e aplicação de penalidades por parte do órgão regulador quando não atingirem as metas estabelecidas para os indicadores de qualidade.

A ANEEL, por intermédio do Programa de Qualidade dos Serviços de Energia Elétrica, busca assegurar a qualidade dos serviços, compatíveis com as exigências e requisitos de mercado, e satisfação dos consumidores de energia elétrica. Ellery Filho (2003) afirma que para atender ao público alvo, a atuação da ANEEL, por intermédio do Programa, é especialmente relevante, traduzida nas ações de fiscalização e de regulamentação adequada que assegure a qualidade do fornecimento oferecido pelas concessionárias em todo o território nacional.

A qualidade do fornecimento de energia elétrica pode ser vista sob três aspectos: conformidade, atendimento comercial e continuidade do fornecimento. Segundo Tanure (2000), a conformidade caracteriza-se pelo grau de perfeição com que a onda de tensão é disponibilizada aos consumidores. No atendimento comercial consideram-se os aspectos referentes à relação comercial entre a empresa e seus consumidores, em particular, o tempo de resposta às solicitações dos consumidores, a cortesia do atendimento e o grau de presteza nos serviços demandados. Por fim, destaca-se o principal aspecto da qualidade da energia

elétrica, a continuidade do fornecimento, pois o mais importante é a capacidade da rede suprir continuamente a demanda sem interrupções.

Entretanto, percebe-se claramente que neste modelo de avaliação a monitoração da qualidade é aplicada somente do lado da oferta dos serviços. Desta forma, no presente trabalho, a qualidade dos serviços de energia elétrica é avaliada segundo três componentes: qualidade técnica (conformidade e continuidade do fornecimento), qualidade de atendimento ao consumidor (atendimento comercial) e qualidade na satisfação das necessidades dos clientes (grau de satisfação do consumidor com bens e serviços prestados pelas distribuidoras). A inserção da percepção do consumidor neste contexto de avaliação recai numa nova forma de monitoração da qualidade, porém, no lado da demanda ou consumo da energia.

1.2.1. Qualidade técnica

O acesso à energia elétrica é um requisito essencial para o desenvolvimento econômico e o bem-estar social. A ausência do fornecimento de eletricidade restringe severamente as possibilidades de progresso sócio-econômico das populações não atendidas, negando-as os benefícios que somente a energia elétrica pode oferecer. Da mesma forma, um fornecimento intermitente e com prolongadas interrupções não permite que os consumidores se beneficiem plenamente do uso da eletricidade, imputando danos aos mesmos e a sociedade como um todo (Pessanha & Souza, 2007).

Com o avanço tecnológico e o uso intensivo de artefatos eletrônicos, domésticos e industriais, computadores e dispositivos que fazem uso da eletrônica digital nos processos produtivos, a qualidade da energia elétrica passou a ser preocupação não só dos consumidores, mas também da gestão das empresas já que, ao mesmo tempo em que afeta a qualidade da energia fornecida, também é afetada por esta baixa qualidade.

Sob o ponto de vista do bem estar do consumidor residencial há vários problemas. O modo de vida moderno faz uso intensivo da eletricidade: conservação de alimentos, confortos e facilidades domésticas, condicionamento ambiental, lazer, pessoas que trabalham em casa, etc... sendo que muitos destes

equipamentos, na falta de energia elétrica, ou na deterioração da qualidade, trarão, além de evidentes transtornos, prejuízos econômicos, comprometimento na saúde, problemas sociais e outros. Para os serviços públicos, como por exemplo: serviços de saúde, telecomunicações, transportes, bancos, prédios públicos, iluminação pública, serviços de segurança, haverá problemas de segurança pública, riscos à saúde pública até como consequência mortes. Os setores industrial e comercial sofrem com perdas econômicas. No caso dos processos produtivos, dado que muitos deles atualmente fazem uso intensivo da eletrônica digital, qualquer variação na qualidade de energia elétrica fornecida traz enormes prejuízos, mesmo quando não há transgressão aos limites impostos pelos reguladores. Por esta razão a continuidade do fornecimento é o aspecto mais importante da qualidade da energia elétrica e o que recebe maior atenção dos reguladores.

Segundo Pessanha & Souza (2007), a continuidade expressa o grau de disponibilidade do serviço prestado pela concessionária, sendo avaliada por dois indicadores: o DEC e o FEC. O DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) exprime o intervalo de tempo que, em média, cada consumidor ficou privado do fornecimento de energia elétrica, no período de apuração e relaciona-se com a gestão do sistema de distribuição. Por sua vez, o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) exprime o número de interrupções que em média cada consumidor sofreu no período de apuração e reflete a fragilidade do sistema frente ao meio ambiente, o envelhecimento ou a falta de manutenção adequada.

Para assegurar a qualidade do fornecimento oferecido pelas concessionárias em todo o território nacional, a ANEEL buscou aperfeiçoar os sistemas de aferição da qualidade dos serviços, a fim de estabelecer as metas de continuidade que cada concessionária passou a cumprir a partir de 2001, proporcionando melhor atendimento ao mercado (Ellery Filho, 2003).

Os padrões técnicos de continuidade do fornecimento de energia elétrica tornaram-se incompatíveis frente ao processo de reestruturação do setor elétrico, do avanço tecnológico dos equipamentos e dos processos de produção e das novas exigências dos consumidores. Para suprir esta lacuna, a ANEEL editou a Resolução Normativa n. 24, de 27 de janeiro de 2000, criando novos indicadores para aferição da qualidade, para os quais estabelece padrões e metas a serem cumpridas pelas concessionárias e multas pelo não cumprimento dos padrões,

além de várias outras obrigações.

Na esfera das inovações, a partir de 2001, os indicadores de qualidade tradicionais passaram a constar das contas de energia elétrica. Todos os consumidores conheceram seus indicadores DEC e FEC relativos ao mês imediatamente anterior. Desde a criação da ANEEL, os indicadores tradicionais de medição da qualidade do fornecimento de energia elétrica vêm apresentando expressiva tendência de queda.

As concessionárias de distribuição de energia elétrica, a partir de 2003, passaram a apurar quatro novos indicadores de atendimento a casos emergenciais que prejudicam a segurança e/ou qualidade dos serviços. Dois deles são: Tempo Médio de Preparação - TMP e Tempo Médio de Deslocamento - TMD das equipes no atendimento a um conjunto de unidades consumidoras em determinado período. As empresas tiveram ainda de registrar o Tempo Médio de Mobilidade - TMM de pessoal na solução de problemas e o Percentual do Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupção de Energia - PNIE (Resolução ANEEL n. 520, de 17 de setembro de 2002). Estes indicadores se somaram aos índices de duração e frequência das interrupções no fornecimento por conjuntos de consumidores (DEC e FEC) e por unidades consumidoras (DIC e FIC), com o objetivo de aferir a agilidade no atendimento a solicitações de consumidores, sejam sobre problemas de abastecimento ou sobre deficiências na rede. Ellery Filho (2003) também cita, como resultados de 2003, a implantação de registradores automáticos para medição da qualidade do serviço, além da monitoração das interrupções e restabelecimento de energia e a avaliação da conformidade dos níveis de tensão.

Recentemente a ANEEL propôs a ampliação dos indicadores de qualidade no fornecimento atuais para medir o desempenho das concessionárias de energia elétrica através de novos procedimentos no tratamento das queixas dos usuários: o indicador DEA (Duração Equivalente de Atendimento), que representará o tempo médio de solução das reclamações, e o indicador FEA (Frequência Equivalente de Atendimento), que vai expressar o percentual de reclamações procedentes por distribuidor. A minuta de resolução prevê o estabelecimento de metas para os novos indicadores, com aplicação de penalidades para o distribuidor que não cumpri-las, a partir de 2010.

Durante algum tempo, o processo de monitoração da qualidade do serviço

oferecido pelas concessionárias baseava-se, principalmente, na coleta e no processamento dos dados de interrupção do fornecimento de energia elétrica (DEC, FEC, DIC, FIC, DMIC), relativos à duração e à frequência das interrupções, por conjunto de consumidores e por consumidor individual, e dos níveis de tensão, relativos à ocorrência da entrega de energia ao consumidor com tensões fora dos padrões de qualidade definidos pela ANEEL. Entretanto, percebe-se claramente que neste modelo de avaliação a monitoração da qualidade é aplicada somente do lado da oferta de energia.

1.2.2.

Qualidade no atendimento comercial

Outro aspecto muito importante na avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias de eletricidade baseia-se no atendimento comercial. De acordo com a Resolução ANEEL n. 57, de 12 de abril de 2004, a qualidade de atendimento ao consumidor por ser analisada pelo conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela concessionária objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficiência e eficácia.

O atendimento comercial corresponde à relação cliente/fornecedor e abrange os serviços rotineiros inerentes a novas ligações, faturamento e demais ações de caráter comercial, tendo como canais de acesso para atendimento dos respectivos serviços os postos de atendimento ou agências, internet e o atendimento telefônico.

O atendimento telefônico, apesar de ser um canal complementar, atualmente apresenta-se como a principal opção de acesso do consumidor às concessionárias distribuidoras de energia elétrica. Por conta deste cenário, o órgão regulador reconheceu a necessidade de estabelecer parâmetros que assegurem a qualidade do atendimento telefônico, de forma a torná-lo confiável, eficiente e suscetível de acompanhamento pelo órgão regulador.

Compete à ANEEL estabelecer as condições de atendimento por meio de Central de Teleatendimento das concessionárias ou permissionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica. Para tal a ANEEL, em função das sugestões recebidas de diversos agentes e setores da sociedade, no período de 19 de setembro a 20 de outubro de 2003, por ocasião da audiência pública nº 27

realizada no dia 28 de outubro do mesmo ano, publicou a Resolução nº 57, de 12 de abril de 2004, que estabelece regras para as Centrais de Teleatendimento, contendo critérios de classificação dos serviços e metas de atendimento.

Segundo o órgão regulador, o acesso do solicitante à central de teleatendimento pode ser de caráter emergencial (seja por situação de risco ou por falta de energia), de forma que o atendimento às ligações deve ser realizado com agilidade. Atendendo a essa premissa a resolução estabelece que a concessionária deve disponibilizar atendimento telefônico (sem custo para o solicitante) até o segundo toque da chamada, acesso em toda área de concessão e disponibilidade 24 horas por dia (Resolução ANEEL n. 363, de 22 de abril de 2009).

Na Resolução Normativa nº 363, de 22 de abril de 2009 foram propostos indicadores típicos do setor de teleatendimento que afetam diretamente o relacionamento empresas/consumidor (Índice de Nível de Serviço Básico, Índice de Abandono e Índice de Chamadas Ocupadas). As metas dos indicadores de qualidade do atendimento foram definidas a partir de índices de performance considerados ótimos em relação ao mercado nacional; as concessionárias foram agrupadas por porte e foi fixado um cronograma para o alcance progressivo das metas para a qualidade do serviço.

De acordo com Ellery Filho (2003), em 2000 e 2001, a ANEEL implantou, no projeto de Implantação do Sistema de Ouvidoria, Central de Teleatendimento - CTA aos usuários, pelo telefone 0800-612010, abrindo um importante canal de comunicação entre a ANEEL e os consumidores de energia elétrica de todo o Brasil, aproximando a Agência dos usuários dos serviços. Os usuários de todo país podem recorrer à central da ANEEL quando não conseguirem resposta das concessionárias de energia elétrica às suas reclamações ou se a solução apresentada não for satisfatória. Com o sistema de ouvidoria implantado, os consumidores de energia elétrica de todo o país tiveram o acesso facilitado à Agência para colocar as suas questões, solicitar informações, bem como demandar providências para as controvérsias com as concessionárias.

Outra iniciativa da ANEEL no sentido de atender seu público-alvo, refere-se a mudanças nas faturas de energia elétrica que, a partir de setembro de 2001, passaram a mostrar, em local de fácil visualização, os telefones de atendimento 0800 das mesmas, das agências estaduais e também da ANEEL. Ellery Filho (2003) afirma que esta medida facilitou o acesso a todas as centrais de tele-

atendimento para o encaminhamento de sugestões, reclamações e esclarecimento de dúvidas.

1.2.3. Qualidade na satisfação dos clientes

Segundo Anderson & Fornell (2000), a manifestação do grau de satisfação do consumidor com bens e serviços prestados pelas empresas se constitui na mais legítima forma de orientação para a melhoria dos produtos e serviços, além de possibilitar o exercício da cidadania. Isto abre novos caminhos para o público consumidor e fortalece a sua participação na evolução da economia como um todo.

Pensando nisso, a ANEEL desenvolveu o IASC (Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor) com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos consumidores com a qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica. Ellery Filho (2003) afirma que a existência do indicador de satisfação dos consumidores com a prestação do serviço de energia elétrica passou a constituir um importante instrumento adicional, que combinado com os indicadores técnicos existentes, deverá orientar o trabalho de fiscalização da ANEEL. A inserção do IASC neste contexto de avaliação recai numa nova forma de monitoração da qualidade, porém, no lado da demanda ou consumo da energia. É importante ressaltar que todos os indicadores estão articulados entre si, uma vez que a deficiência de um reflete diretamente no desempenho dos demais. No entanto, o IASC tem maior destaque, uma vez que está localizado na ponta da cadeia produtiva, ligado ao consumidor final; desse modo, este indicador reflete o desempenho de todos os demais indicadores.

No ano 2000, a ANEEL coordenou o desenvolvimento de metodologia apropriada para o cálculo do índice, com periodicidade anual e abrangência nacional, de forma a aferir a qualidade do serviço de energia elétrica em todas as regiões do país. Assim, em 2000, foi realizada a primeira Pesquisa Nacional de Satisfação dos Consumidores de Energia Elétrica, com o grau de satisfação dos consumidores residenciais em relação às concessionárias de distribuição que prestam o serviço de fornecimento de energia em todo o país. Entre os principais objetivos da pesquisa, vale destacar:

- avaliar o grau de satisfação com as concessionárias de distribuição de energia elétrica, a partir da percepção dos usuários residenciais;
- gerar um indicador único de satisfação do consumidor que indique a percepção global do setor;
- gerar indicadores que permitam a comparação das empresas por seu porte e por região geográfica;
- dotar às áreas de fiscalização e regulação de indicadores que permitam avaliar o desempenho das empresas sob o ponto de vista dos consumidores;
- constituir um banco de informações dos consumidores, com vistas ao acompanhamento da evolução dos índices de satisfação dos usuários; e
- divulgar as informações coletadas, de modo a permitir que a população possa avaliar a sua concessionária e, oportunamente, exercer seu direito de escolha de outro fornecedor de eletricidade.

A relevância da pesquisa pode ser avaliada em função dos recursos de análise que ela coloca à disposição da ANEEL, do setor elétrico e da sociedade. Além de apresentar o ranking nacional, com o índice obtido por todas as concessionárias, o levantamento apresentou quadros por grupos similares, como região, porte das empresas e áreas de atuação. Os resultados permitem ao consumidor conhecer os índices de sua concessionária e compará-los com os de outras empresas. Essa avaliação ganha importância em razão do cenário futuro no qual o consumidor poderá escolher livremente o seu fornecedor de energia.

Da mesma forma, os números da pesquisa oferecem subsídios para as áreas de fiscalização e de regulação da ANEEL, que passam a contar com indicadores que permitem avaliar o desempenho das concessionárias sob a ótica do consumidor. Com periodicidade anual, a pesquisa permitirá verificar ainda em que medida a atuação da ANEEL tem gerado mudanças nas atividades das empresas, com reflexo na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

O Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor residencial foi obtido ponderando-se os indicadores de cada concessionária pelo seu número de consumidores. Este procedimento foi adotado para se ter uma avaliação da realidade brasileira, considerando o porte de cada empresa. Em 2000 esse índice

atingiu 62,81% (média nacional).

No exercício de 2001, a execução da pesquisa ficou a cargo do Instituto Vox Populi, que aplicou 19.200 questionários entre consumidores de 64 empresas concessionárias de distribuição de energia elétrica. Na ótica dos consumidores, a avaliação média das 64 concessionárias de distribuição de energia elétrica pesquisadas em todo o país ficou em 63,22 pontos em uma escala de zero a cem pontos (ANEEL).

A ANEEL realizou, em 2002, a terceira pesquisa junto ao consumidor residencial, que resultou no IASC/2002, o Índice Brasil foi de 64,51 (ANEEL). Comparativamente às pesquisas anteriores, realizadas em 2000 e 2001, observa-se melhoria na média nacional. Neste mesmo ano, foi instituído o PRÊMIO IASC, concedido às concessionárias melhor avaliadas pelos respectivos consumidores, com o propósito de incentivar a melhoria contínua dos serviços prestados.

No ano seguinte, em 2003, o IASC passou a compor o cálculo do Fator X, índice redutor aplicado ao reajuste de tarifa das concessionárias, por meio de sua componente X_c (fator de qualidade). De acordo com o método de cálculo dessa componente, aquelas concessionárias que não prestarem um serviço, na percepção de seus consumidores, que alcance determinado nível de satisfação esperado serão penalizadas. De forma simétrica, aquelas concessionárias que superarem o nível de satisfação esperado serão beneficiadas (Resolução ANEEL n. 55, de 5 de abril de 2004 Anexo II).

Para o ano de 2004 foi contratada a empresa Datamétrica Consultoria, Pesquisa e Telemarketing para aplicação dos questionários. Nos anos anteriores essa atividade foi realizada pelo Instituto Vox Populi Opinião e Mercado. No entanto, ao serem divulgados os resultados, verificou-se significativa redução do IASC médio nacional, que em vez de 63,63 pontos obtidos no ano anterior, atingiu o patamar de 58,88 pontos (ANEEL). Tal redução apresentou-se mais contundente ainda ao serem analisados os índices das distribuidoras, das 64 concessionárias, apenas 9 obtiveram crescimento percentual em relação ao ano de 2003. Assim, das 55 distribuidoras que apresentaram redução em seus índices, 23 apresentaram percentual inferior à redução nacional (-7,47%), e 32 obtiveram redução superior, variando entre -7,54% e -32,84%. Tal fato levou à reavaliação dos procedimentos adotados na apuração do índice e de sua aplicabilidade no cálculo do Fator X.

De fato, a Superintendência de Regulação da Comercialização de Eletricidade (SRC) identificou erros materiais e metodológicos na apuração do IASC 2004, erros estes que comprometiam de forma significativa e definitiva a utilização do índice para o cálculo dos reajustes anuais das concessionárias de distribuição de energia elétrica. Desta forma, a ANEEL decidiu (Despacho n. 1.298, de 22 de setembro de 2005) pela não utilização do IASC 2004 no cálculo da componente X_c , integrante do Fator X, devendo utilizar-se para tal fim os resultados obtidos na pesquisa imediatamente anterior (IASC 2003).

Em 2005, a pesquisa foi realizada pela empresa Datamétrica Consultoria, Pesquisa e Telemarketing e o índice atingiu 61,38% (média nacional), a nota é a média dos resultados apurados entre os consumidores entrevistados que varia da maior pontuação, de 77,61, e a menor, de 44,10 (ANEEL). O IASC 2005 apresentou uma pequena melhora, cerca de 4 %, na avaliação em relação ao resultado apurado em 2004.

1.3. Definição do Problema

Como visto anteriormente, os resultados do IASC eram empregados no cálculo do Fator X, que é um índice redutor aplicado ao reajuste de tarifa das concessionárias. Prevista nos contratos das distribuidoras, a revisão tarifária periódica é um mecanismo diferente do reajuste anual das tarifas das empresas. A revisão acontece, em média, a cada quatro anos e nesse processo, a ANEEL faz um balanço geral da situação da receita e dos custos das distribuidoras e fixa um novo patamar para suas tarifas, adequado à estrutura da empresa e de seu mercado. Dentro desse contexto, o IASC era utilizado como um dos indicadores para o cálculo da produtividade das empresas. As distribuidoras de energia que recebessem avaliação negativa dos consumidores na pesquisa eram punidas com uma pequena redução no percentual de seu reajuste de tarifas.

Porém, a partir de 2006 o IASC passou a ser questionado por ser um indicador de satisfação levando em consideração somente o lado do consumidor. Por esta razão, ele foi retirado como penalizador da tarifa e, desde então, estuda-se a possibilidade de se definir um indicador de qualidade de fornecimento de energia que seja mais robusto e que leve em consideração outros aspectos dos serviços de fornecimento de energia.

O objetivo geral do estudo é desenvolver, via um estudo de caso, um índice de qualidade de fornecimento de uma distribuidora de energia elétrica, que será determinado a partir de um modelo de decisão multicritério. Além disso, o Índice de Qualidade proposto neste trabalho permitirá uma visão unificada e temporal da qualidade dos serviços prestados pela concessionária, bem como a comparação real deste índice entre as diversas regionais da empresa.

Desta forma, o presente trabalho também se apresenta como uma contribuição ao órgão regulador, que vem estudando a possibilidade de se definir um indicador de qualidade que seja mais robusto e que leve em consideração outros aspectos dos serviços de fornecimento de energia, em complementação à regulação da qualidade já existente, em função da eliminação do componente Xc, associado ao Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - IASC, do cálculo do Fator X no processo de revisão tarifária das distribuidoras.

Com o propósito de dar resposta a esta necessidade, foi desenvolvido um modelo multicritério para a definição do Índice de Qualidade de Fornecimento de Energia Elétrica por uma distribuidora. O estudo desenvolveu um processo interativo, seguindo a abordagem multicritério MACBETH e utilizando o sistema de apoio à decisão M-MACBETH (software aplicativo que executa a abordagem MACBETH) para apoiar esta tarefa.

A escolha de uma abordagem multicritério para sustentar a construção do IQ influencia-se essencialmente por dois motivos: primeiro, porque este tipo de metodologia permite a consideração explícita de todos os aspectos considerados importantes na avaliação da qualidade da empresa e uma convicção de base é a de que a introdução explícita de diversos critérios é um caminho melhor para uma tomada de decisão robusta, quando se enfrenta um problema multidimensional, do que a simples consideração de um único critério; segundo, porque a abordagem MACBETH é a que defendemos como a mais adequada às características próprias deste tipo de contexto de decisão, pois permite agregar os diversos critérios de avaliação em um critério único de síntese por meio da atribuição de pesos aos vários critérios, respeitando as opiniões dos decisores.