

Volume 2

A geografia e a genealogia dos conflitos de consumo: O P&D e as novas tecnologias

Coordenador
Ricardo Morishita Wada

A geografia e a genealogia dos conflitos de consumo:

O projeto de P&D e as
novas tecnologias

Todos os direitos desta edição
reservados à FGV DIREITO RIO

Praia de Botafogo, 190 | 13º andar
Rio de Janeiro | RJ | Brasil | CEP: 22250-900
55 (21) 3799-5445
www.fgv.br/direitorio

**A geografia e a genealogia
dos conflitos de consumo:**
O projeto de P&D e as
novas tecnologias

Coordenador
Ricardo Morishita Wada

EDIÇÃO FGV DIREITO RIO

Obra Licenciada em Creative Commons

Atribuição —Uso Não Comercial— Não a Obras Derivadas



Impresso no Brasil | Printed in Brazil

Fechamento da 1ª edição em maio de 2015

Este livro consta na Divisão de Depósito Legal da Biblioteca Nacional.

Os conceitos emitidos neste livro são de inteira responsabilidade dos autores.

Coordenação

Sacha Mofreita Leite, Thaís Teixeira Mesquita e Rodrigo Vianna

Capa

H+ Criação e Produções | Luiza Aché

Diagramação

H+ Criação e Produções | Julio Fado

Revisão

H+ Criação e Produções | Carolina Marques

Produção editorial

H+ Criação e Produções | Silvia Rebello e Clarisse Cintra

Copidesque

H+ Criação e Produções | Fernanda Silveira

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Mario Henrique Simonsen/FGV

A geografia e a genealogia dos conflitos de consumo: o projeto de P&D e as novas tecnologias / Coordenador Ricardo Morishita Wada. - Rio de Janeiro: Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getulio Vargas, 2015.

288 p. - (Programa de prevenção, tratamento e redução de litígios de consumo no setor elétrico; 2)

Inclui bibliografia.

ISBN: 978-85-63265-40-1

1. Defesa do consumidor - Legislação. 2. Energia elétrica - Consumo - Rio de Janeiro (Estado). I. Wada, Ricardo Morishita. II. Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getulio Vargas.

CDD - 342.59

Este livro foi produzido pela FGV DIREITO RIO, composto com a família tipográfica Gotham e impresso em papel couché fosco 115g pela gráfica psi7 em 2015.

Equipe

Coordenador FGV
Ricardo Morishita Wada

Coordenador Adjunto FGV
João Paulo da Silveira Ribeiro

Coordenador LIGHT
Fábio Amorim da Rocha (2011 a 2013)
Luis Henrique de Souza Lopes (2013 a 2014)

Equipe Light

Diretor Jurídico
Fernando Fagundes

Gerente Jurídico
Luis Henrique de Souza Lopes

Advogado Especialista
Marvin Menezes

Advogado Especialista
Tiago Dantas Câmara

Advogada Especialista
Viviane Prado Perdigão

Advogada Sênior
Renata Menezes de Moraes Paes Landim

Advogado Sênior
Ilan Leibel Swartzman

Advogado Sênior
Pedro Piffer Gomes Ferreira

Advogada Sênior
Cecília Pinheiro da Costa Nunes

Advogado Pleno
Tiago Lombardi Zamponi

Advogada Pleno
Adriana Moura Machado Silva

Advogada Pleno
Iana Pires Brandão Silva

Consultora
Andreia Tosta

Agente Administrativo Sênior
Victor Marcello Furtado Melo

Assistente Jurídico Pleno
Andréa Terra de Onofre

EQUIPE FGV

Professores

**Alexandre Gonçalves Evsukoff
Fabiana Luci de Oliveira
Flávio Codeço Coelho
João Paulo da Silveira Ribeiro
Pablo de Camargo Cerdeira
Patrícia Regina Pinheiro Sampaio
Renato Rocha Souza
Ricardo Morishita Wada**

Pesquisadores

**Álvaro Fernandes de Abreu Justen
Ana Lucia Buccos Silveira
Andre Barros Chagas de Oliveira
André Branco
Angelo Mondaini Calvão
David Vaz Teixeira
Dayanne Fernandes Amaral
Fábio Amorim da Rocha
Fernando Menucci de Souza
Isabelle de Lima Lessa
Luiz Eduardo Lopes Pacheco
Mauricio Onoda
Nadja Gomes Sampaio
Paulo Calmon**

Estagiários

**Ana Carolina Barcellos Melman
Isabelle de Lima Lessa
Majorie G. Affonso
Maria Eduarda G de Medeiros
Marina Maciel Schlaepfer**

Sumário

Apresentação	9
PARTE I	
Georreferenciamento dos processos judiciais contra a Light	13
PARTE II	
Genealogia dos processos judiciais contra a Light	85
PARTE III	
Identificação do perfil de litigantes com base no cruzamento das informações processuais e comerciais dos clientes da concessionária Light	133
PARTE IV	
A Light na visão dos consumidores —gestão dos conflitos de consumo	143
PARTE V	
Litígios de consumo no setor de energia elétrica —a visão dos juízes	259

Apresentação

Programa de Prevenção, Tratamento e Redução de Litígios de Consumo no Setor Elétrico

Descobrir o DNA da excessiva judicialização dos conflitos de consumo no setor elétrico e atuar, preventivamente, na raiz da demanda, para evitar a proliferação. Esta seria uma síntese metafórica do modelo, inédito, construído pela FGV DIREITO RIO para dissecar a origem das demandas jurídicas em massa das empresas do setor, levando em consideração todo um conjunto de parâmetros: localização geográfica dos focos desses processos, o entendimento do comportamento do consumidor frente aos problemas de consumo, a armazenagem e organização interna desses processos judiciais dentro da empresa e o tratamento das reclamações pelos setores de atendimento ao cliente, entre outros.

A Light celebrou uma parceria com a FGV DIREITO RIO e a Escola de Matemática Aplicada para elaborar um projeto de Pesquisa & Desenvolvimento que pode ser reaplicado em todas as empresas do setor, pois os conflitos de massa envolvendo as distribuidoras de todo o país guardam características e fatos geradores semelhantes. As conclusões do projeto permitirão à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), e às concessionárias, a aplicação de um modelo de diagnóstico abrangente sobre as relações com os consumidores, os principais fatores geradores de conflitos, bem como metodologias para prevenir ou diminuir seus impactos. A parceria neste trabalho com a concessionária Light foi uma expressão de interesse e compromisso com o consumidor. Dados do setor indicavam que no período estudado, de 2003 a 2012, a empresa apresentou aumento no número de reclamações nos Procons fluminenses e na agência reguladora. E, nos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio de Janeiro, a Light e a Ampla figuraram no topo da lista das 30 empresas com mais demandas (Top 30) do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por cinco anos.

O objetivo final do projeto de Pesquisa & Desenvolvimento —Programa de Prevenção, Tratamento e Redução de Litígios no Consumo no Setor Elétrico— é apontar soluções para o setor no sentido da redução de perdas financeiras diretas (custos jurídicos) e indiretas (contingenciamentos), perda de eficiência de gestão e dano à imagem e à marca da empresa, o que afeta seu valor patrimonial. Além disso, há a preocupação precípua de diminuir a percepção do consumidor de ter seus direitos violados, o que acaba por precipitar uma relação de desconfiança, falta de segurança jurídica e redução significativa da tolerância para uma harmoniosa relação de consumo.

O projeto se estrutura em dois grandes eixos, o interno, próprio da concessionária a ser estudada, e o externo, relacionado à estrutura de todo o processo regulatório e os conflitos de consumo de massa como um todo. O eixo interno compreende o diagnóstico de como a concessionária trabalha na sistematização das reclamações internas, no âmbito judicial e extrajudicial, e as estratégias utilizadas

atualmente, o que permite identificar as melhorias gerenciais, com ênfase na consolidação de filtros e processos de negociação, conciliação e mediação, preventivos à judicialização.

Neste primeiro nível do diagnóstico da Light, o maior desafio foi trabalhar as informações e cruzamentos extraídos dos bancos de dados fornecidos pela empresa. Inicialmente, com dados do banco de dados do GERPRO, que agrega as informações do departamento jurídico e, posteriormente, agregando informações do SAP, banco de dados que contém dados comerciais e operacionais. Um grande desafio, enfrentado pela maioria das empresas, é a sistematização dos dados, trabalhados em cada setor de uma forma diferente, o que dificulta, ou até impede, o cruzamento das informações. Para a utilização eficiente e confiável deste grande volume de dados a parceria com a Escola de Matemática Aplicada da FGV foi fundamental.

Para a elaboração do Relatório de Georreferenciamento dos processos judiciais contra a Light foi utilizada uma metodologia inovadora capaz de identificar a geografia dos conflitos judiciais, fundamental para o programa de prevenção e redução dos litígios no setor.

Uma equipe interdisciplinar, que contou com profissionais do Direito, da Matemática e da Administração, trabalhou nos procedimentos necessários para a limpeza e verificação da confiabilidade das bases de dados e as formas de controle de possíveis distorções, possibilitando, através dos mapas de georreferenciamento, a identificação de áreas de concentração de litígios, a evolução temporal em cada área e a construção de variáveis que permitem visualizar quais as regiões que contribuem de forma mais relevante para o acréscimo de novos processos em determinados períodos.

O trabalho de georreferenciamento dos processos judiciais contra a Light permitiu uma inédita identificação dos conflitos. A sua análise geográfica com a utilização de filtros apontou áreas de concentração de litígios, mostrando uma distorção em algumas regiões. A partir deste mapeamento verificou-se que, em algumas áreas, como o denominado Cluster Baixada, que reúne os municípios de Nova Iguaçu, São João do Meriti, Duque de Caxias, Belford Roxo, Nilópolis, Mesquita, Queimados e Japeri, havia captação de clientes por advogados especializados em induzir os consumidores a litigarem contra a Light.

Dos bancos de dados da Light, SAP e GERPRO, foram selecionados os assuntos de maior relevância, pelo volume de reclamações dos clientes e pela quantidade de ações judiciais sobre os temas. São eles Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), o corte no fornecimento de energia e a negativação do nome do cliente.

A etapa seguinte foi entender a percepção do consumidor através de entrevistas (Survey). Foram feitas 1.500 entrevistas com consumidores da Light sobre suas atitudes e comportamentos nos últimos 12 meses, para possibilitar entender o que os motiva, tendo vivenciado um problema de consumo, a entrar na Justiça, e em que momento o cliente toma esta decisão. Do mesmo modo, foi também possível ouvir e entender os aplicadores da norma, o Poder Judiciário. Uma série de



entrevistas apontou a preocupação com o equilíbrio da relação e a necessidade de mecanismos que pudessem solucionar os conflitos.

A identificação do local do conflito permitiu com precisão analisar o objeto da reclamação do consumidor, isto é, o que levava o consumidor a buscar a justiça. O método utilizado para esta identificação, entretanto, não foi usual e permitiu o desenvolvimento de uma nova metodologia para análise dos litígios. A essência do processo de identificação não estava mais nos fatos relatados ou constantes das peças judiciais, mas no próprio histórico do consumidor na empresa antes do ajuizamento da ação. Esta etapa foi denominada genealogia do conflito e resultou na indicação segura das causas que levavam o consumidor ao judiciário.

Corte de energia, lavratura do Termo de Ocorrência e Inspeção e Negativação, entre outras, constituam os principais fatores que resultavam no ajuizamento das ações. A partir da indicação dos fatos denominados ofensivos, foi possível elaborar medidas que pudessem evitar o litígio judicial. Além disso, foi possível também mapear um padrão de fatos, tempo e localidades, o que resultou num outro importante produto, um simulador que analisa a situação, a partir do histórico do consumidor com a empresa, e apresenta um possível cenário futuro de risco de litígios.

A contextualização dos litígios foi uma outra etapa importante. Apesar de ser mínima a fração dos consumidores que procuraram o Judiciário, um dos estudos feitos nesta P&D foi sobre o impacto da regulação da Aneel na judicialização das relações de consumo. Verificou-se que o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro reconheceu a vigência das normas setoriais em 76,5% das sentenças. Apenas em 23,5% dos processos o Tribunal não levou a norma em consideração. Esses casos foram os relacionados à suspensão de energia em razão de alegadas fraudes e pelo entendimento de que o Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) não seria suficiente para provar a ocorrência de irregularidade. Uma decisão contrária ao que prega a regulação setorial. A baixa deferência judicial ao processo de regulação apesar de episódico é substantivamente impactante nos litígios de consumo de energia.

Ao fim das fases de identificação e origem dos problemas, do comportamento do consumidor e do ambiente regulatório, a FGV DIREITO RIO elencou uma série de sugestões como medidas de prevenção e de atuação proativa. Com o objetivo de reduzir o atual estoque de ações judiciais, a FGV sugere um trabalho de esclarecimento diretamente nos locais de conflito e em contatos diretos com os clientes. E no âmbito coletivo, a construção de acordos coletivos e mutirões, e a revisão de normas da empresa que originem conflitos de massa. Além disso, foi apontada a necessidade de manter canais abertos de diálogo com consumidores, outras empresas de energia elétrica e com operadores do Direito.

Um constante monitoramento é essencial para evitar novas demandas jurídicas. Para melhorar a qualificação dos dados foi recomendada a construção de um novo banco de dados, de alto padrão, para a área administrativa, e a reformulação da base de dados do GERPRO. Além disso, o departamento jurídico da Light atuaria como gestor estratégico dos conflitos, estreitando a atuação deste setor com outras áreas importantes da empresa, como comercial e o atendimento ao cliente.



E, por fim, para dirimir a insegurança jurídica sobre a aplicação do TOI, a equipe da FGV e o jurídico da Light apresentaram como proposta uma minuta de Projeto de Lei de perdas não técnicas de energia, que possibilita a atuação legalmente reconhecida das distribuidoras de energia elétrica no combate ao furto de energia.

A complexidade do tema deixou explícita a necessidade de uma equipe multidisciplinar para elaboração e desenvolvimento do projeto. Demonstrou mais ainda: a imprescindível participação dos atores regulados como parceiros para produção de novos conhecidos. Expressou o acerto e a necessidade do instrumento de P&D como mecanismo fundamental não apenas para o desenvolvimento, mas também para a segurança jurídica e a construção da harmonia nas relações de consumo.

Ricardo Morishita

Nadja Sampaio

PARTE I

Georreferenciamento dos processos judiciais contra a Light

Equipe

Álvaro Justen

Ana Lucia Buccos Silveira

André Branco

Angelo Mondaini Calvão

Dayanne Fernandes Amaral

Flávio Codeço Coelho

João Paulo da Silveira Ribeiro

Renato Rocha Souza

Edição de texto

Carolina Alves Vestena

Introdução

O relatório de georreferenciamento dos processos judiciais contra a Light é uma etapa do Projeto de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) realizado pela FGV DIREITO RIO, ANEEL e Light. Nesta etapa do projeto, será apresentada uma metodologia inovadora capaz de indicar a geografia dos conflitos judiciais que envolvem o setor de energia elétrica, fundamental para o programa de prevenção, tratamento e redução de litígios no setor.

A Light, objeto de estudo de caso deste projeto, forneceu dados sobre os processos judiciais ingressados contra a empresa referentes a demandas dos consumidores. A base de dados corporativa —Gerpro— foi analisada e filtrada pela equipe de pesquisadores da FGV a fim de possibilitar um material confiável para a produção dos mapas georreferenciais. Essa etapa foi realizada por equipe interdisciplinar, que contou com profissionais de direito, matemática e administração, possibilitando o desenvolvimento de metodologia inovadora que poderá ser amplamente replicada no setor de energia elétrica.

O objetivo deste capítulo é descrever o processo de confecção dos mapas georreferenciais. A partir dos dados da Light, será apresentada a metodologia de preparação dos dados sobre litígios, os procedimentos necessários para a limpeza e verificação da confiabilidade da base de dados e as formas de controle de possíveis distorções. No item final, também serão apresentados dados de análise sobre os processos, destacando as potencialidades do estudo georreferencial para o planejamento das concessionárias de energia elétrica. Destacam-se a possibilidade de identificação de áreas de concentração de litígios, a evolução temporal em cada área e a construção de variáveis que permitem visualizar quais regiões contribuem de forma mais relevante no acréscimo do estoque de processos em determinados períodos.

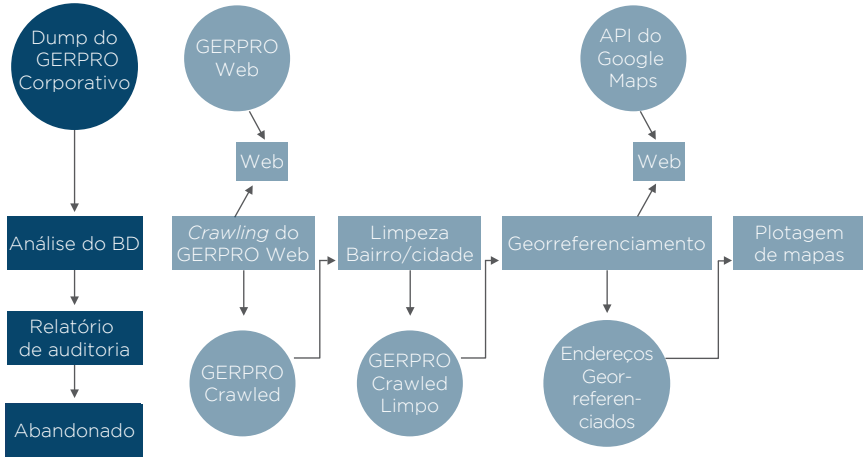
Este capítulo traz um conjunto de figuras preparadas para dar melhor visualização dos passos da pesquisa. Todas as imagens contêm explicações e informações adicionais logo em seguida. A ordem de apresentação respeitará três dimensões do desenvolvimento das análises georreferenciais: metodologia, resultados e origem dos processos.

O que é georreferenciamento?

Georreferenciamento de um conjunto de dados é o processo de tornar suas coordenadas conhecidas em dado sistema de referência. Esse processo se inicia com a obtenção das coordenadas de cada item a ser georreferenciado, que é então apresentado sobre um mapa de interesse. O método permite a visualização de fenômenos que, se devidamente analisados, são úteis no levantamento de hipóteses e na tomada de decisões.

Figura 1.1A

Visão geral do processo de tratamento de dados. Para viabilizar o georreferenciamento dos processos da Light, a FGV precisou tratar o banco de dados fornecido

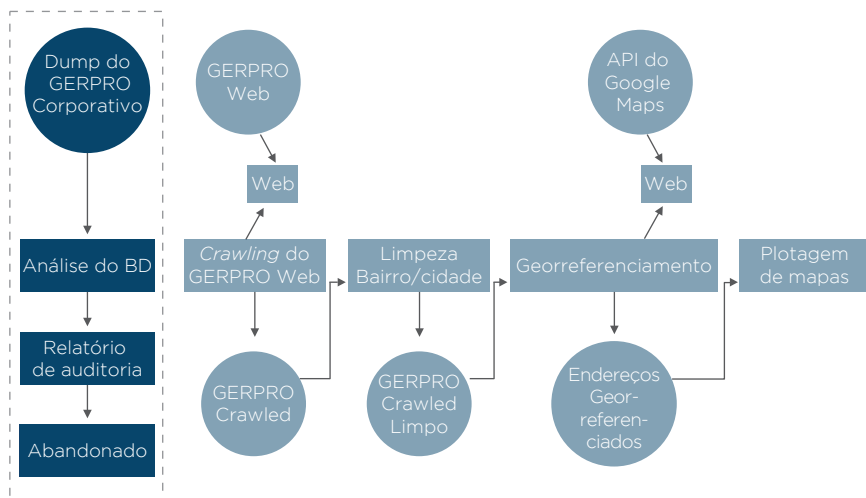


Este Projeto de Pesquisa e Desenvolvimento previu a realização de estudo de georreferenciamento dos processos judiciais. Para tanto, a Light forneceu seu banco de dados de processos ingressados contra a concessionária (GERPRO). Esse banco de dados foi cuidadosamente avaliado pela equipe responsável pela análise de georreferenciamento. A figura anterior mostra a visão geral do processo de tratamento dos dados, em cujas etapas diferentes bases foram sendo criadas para a sistematização dos dados. As etapas do tratamento de dados serão mostradas passo a passo nas figuras seguintes.



Figura 1.1B

Optou-se por utilizar a base de dados do GERPRO como condutora das análises



Descrição

GERPRO Corporativo:

- base de dados fornecida pela Light; descartada por falta de dados na
- estrutura interna do banco de dados fornecido.

Benefícios e prós (+) vs. Perdas e contras (-)

- Estrutura interna desordenada e sem padrão (-).
- Falta de documentação da estrutura interna (-).
- Desconhecimento da semântica dos campos (-).
- Interface web contendo “informações” do banco (-).
- Diversos campos são “abertos”, podem ser preenchidos com qualquer informação, demandando uma normatização manual (*limpeza*) (-).
- Falta de preenchimento de diversos campos (-).

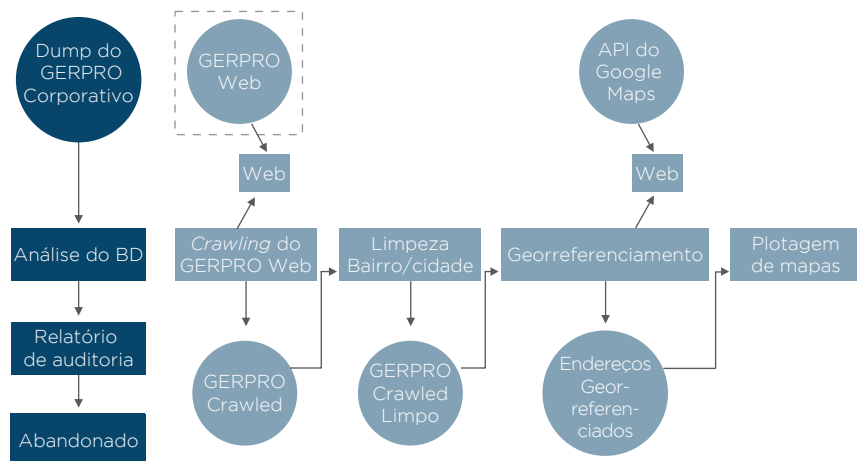
Passo 1 do tratamento dos dados

O primeiro passo do tratamento de dados consistiu em analisar a base de dados **GERPRO Corporativo**, fornecida pela Light, concessionária objeto de estudo de caso do projeto de P&D. Sua utilização imediata não foi possível em razão da falta de dados na estrutura interna do banco.

- A base foi analisada conforme perdas e benefícios de sua utilização. Foram verificadas as seguintes perdas:
- estrutura interna desordenada e sem padrão;
- falta de documentação da estrutura interna;
- desconhecimento da semântica dos campos;
- interface web contendo informações do banco;
- diversos campos são “abertos”, podendo ser preenchidos com qualquer informação, o que demanda uma normatização manual (*limpeza*);
- falta de preenchimento de diversos campos.

Figura 1.1C

Optou-se por utilizar a base de dados do GERPRO como condutora das análises



Descrição

GERPRO Web:

- base de dados fornecida pela Light;
- selecionada para as análises.

Benefícios e prós (+) vs. Perdas e contras (-)

- Apesar de não resolver todos os problemas do GERPRO Corporativo, apresenta menos problemas estruturais, e a interpretação das informações é direta (+).
- Necessitou construção de um robô que percorresse as informações da web (*crawler*) (-).
- Necessitou construção de um interpretador (parser) (-).
- Diversos campos “abertos”, que podem ser preenchidos com qualquer informação, o que demandou uma normatização manual (*limpeza*) (-).
- Falta de preenchimento de diversos campos (-).

Passo 2 do tratamento dos dados

A base GERPRO Corporativo foi transportada para uma interface virtual e renomeada como base GERPRO Web. A partir dessa base com interface web, fornecida pela Light, é que foram selecionados os dados para análise. Apesar de não resolver todos os problemas do GERPRO Corporativo, apresenta menos problemas estruturais, e a interpretação das informações é direta.

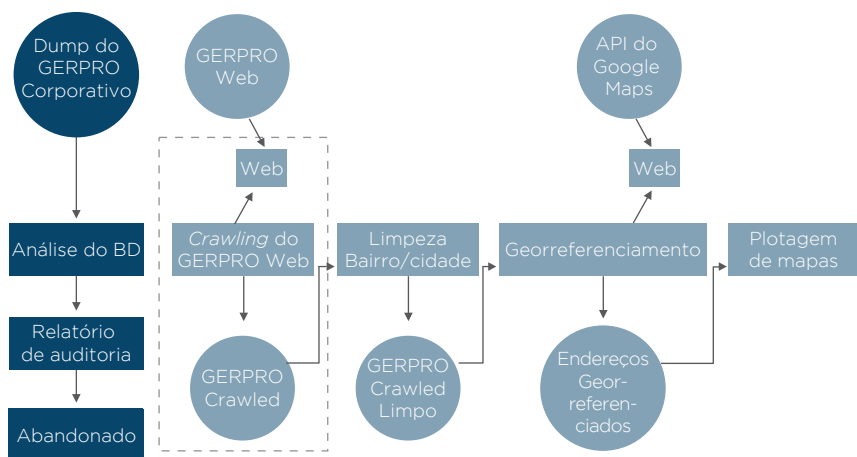
Ainda assim, alguns procedimentos foram realizados em continuidade ao processo de preparação e limpeza dos dados. A base GERPRO Web apresentou as seguintes perdas ou contras:



- necessitou construção de um robô que percorresse as informações da web (*crawler*¹);
- necessitou construção de um interpretador (*parser*);
- diversos campos “abertos”, que podem ser preenchidos com qualquer informação, o que demandou uma normatização manual (limpeza);
- falta de preenchimento de diversos campos.

Figura 1.1D

Optou-se por utilizar a base de dados do GERPRO como condutora das análises



Descrição

GERPRO Crawlido:

- base de dados GERPRO Web após o processo de *crawling*

Benefícios e prós (+) vs. Perdas e contras (-)

- Crawling* possibilitou normalizar as informações de forma a torná-las passíveis de serem analisadas (+).
- Houve inevitável perda de parte das informações durante o *crawling* (-).

Passo 3 do tratamento dos dados

A base GERPRO Crawlido é a base de dados do Gerpro Web após o *crawling*. *Crawling* é um processo por meio do qual um programa automaticamente “varre” um conjunto de dados e páginas e extrai informações de interesse. Essas informações são armazenadas de forma estruturada, permitindo que sejam consultadas. O objetivo desse passo foi sistematizar a base de dados dos processos judiciais e suas informações de geolocalização.

¹ O processo de *crawling* será explicado na figura seguinte.

Quais os benefícios dessa base?

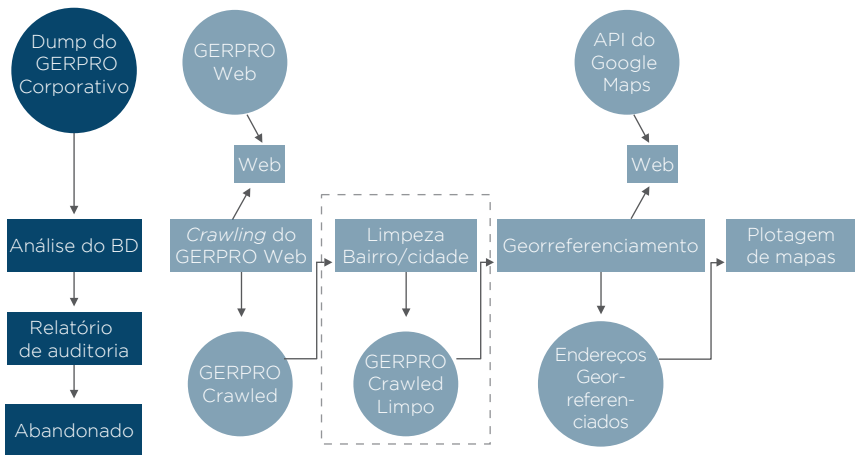
- *Crawling* possibilitou normalizar as informações de forma a torná-las passíveis de serem analisadas e comparadas.

Quais são as perdas dessa base?

- Houve inevitável perda de parte das informações durante o *crawling*.

Figura 1.1E

Optou-se por utilizar a base de dados do GERPRO como condutora das análises



Descrição

GERPRO Crawled Limpo:
•base de dados GERPRO Crawled após o processo de limpeza e normalização dos dados.

Benefícios e prós (+) vs. Perdas e contras (-)

- Elimina informações inválidas (+).
- Possibilita cortes por endereços (+).
- Houve inevitável perda de parte das informações durante a limpeza (-).
- Introduziu possibilidade de erros sistemáticos (-).

Passo 4 do tratamento dos dados

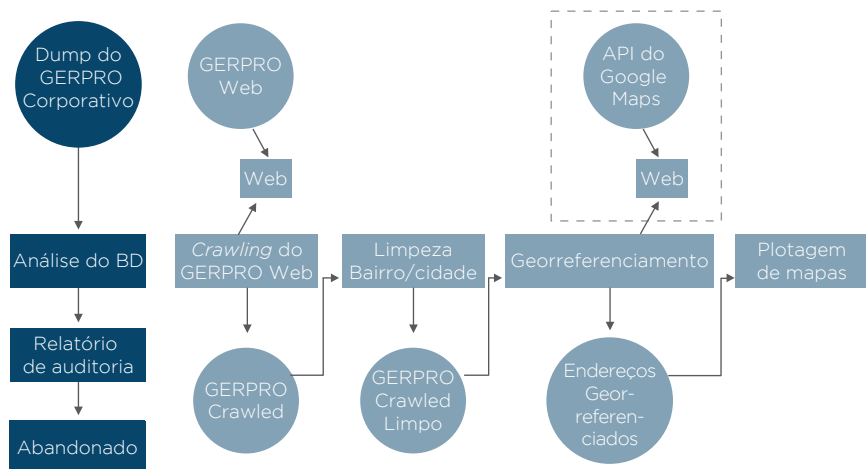
A **base Gerpro Crawled Limpo** é a base de dados GERPRO Crawled após o processo de limpeza e normalização dos dados. Esse passo eliminou informações inválidas e possibilitou que os dados recebessem recortes conforme os endereços.

Nessa etapa, houve inevitável perda de informações. Ademais, apesar da possibilidade de introdução de alguns erros sistemáticos —palavras que tenham sido automaticamente substituídas por outras que não a sua devida correção— a equipe conseguiu controlar esses eventos, principalmente verificando a substituição das palavras principais.



Figura 1.1F

Optou-se por utilizar a base de dados do GERPRO como condutora das análises



Descrição

API de geolocalização:

- API (Application Program Interface) Google;
- Retorna em massa as coordenadas de geolocalização para os endereços alimentados.

Benefícios e prós (+) vs. Perdas e contras (-)

- Possibilita identificar a geolocalização dos endereços (+).
- Parte não foi geolocalizável, principalmente devido a endereços para os quais a API do Google não pôde gerar coordenadas (-).
- Exemplo de endereço *bem formado*:
 - logradouro: Praia de Botafogo 190/sala 312;
 - bairro: Botafogo Cidade: Rio de Janeiro
- Exemplo de endereço *mal formado*:
 - logradouro: Trailer em frente ao poste nº 2881-48, na Praia Belo Jardim, s/n;
 - Bairro: Cidade: Rio de Janeiro

Passo 5 do tratamento dos dados

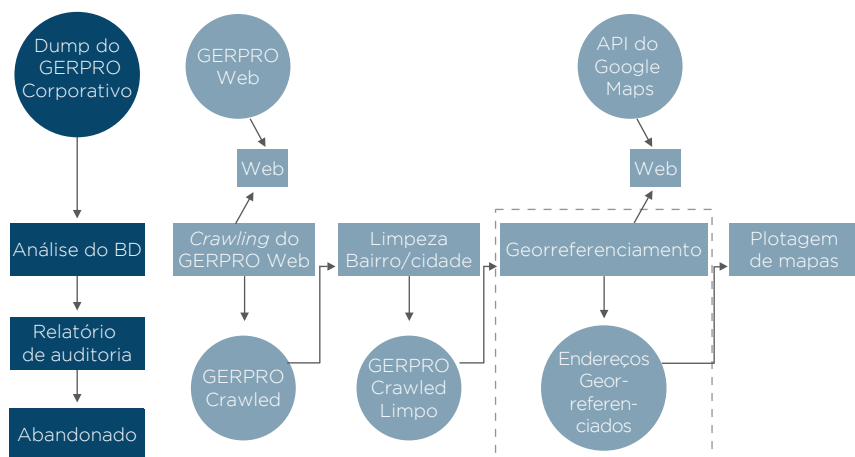
Para o georreferenciamento, foram inseridos os endereços da base GERPRO Crawled Revisto em um aplicativo de geolocalização (API —Application Program Interface) da Google e retornaram em massa as coordenadas de geolocalização (latitude e longitude) para os endereços alimentados na base de dados. Nessa etapa, algumas informações foram perdidas, pois o banco de dados possuía endereços incompletos ou “mal formados”.

A equipe de pesquisa utilizou as tecnologias disponíveis —mecanismos de busca e identificação— para preencher as entradas incompletas e aumentar a quantidade dos endereços que poderiam ser inseridos na API Google e gerar uma coordenada identificável. Contudo, a recuperação dos dados não alcançou a totalidade dos processos.

Esse déficit da base de dados acabou por incorrer em perda de geolocalização de processos. Adiante, neste capítulo, será apresentada a quantificação da perda, mas, desde já, destaca-se que esse evento não prejudicou a análise dos dados obtidos e a confecção dos mapas georreferenciais com as coordenadas resultantes.

Figura 1.1G

Optou-se por utilizar a base de dados do GERPRO como condutora das análises



Descrição

Endereços georreferenciados:
 • designação de coordenadas geográficas aos endereços que anteriormente constavam de forma simplesmente textual.

Benefícios e prós (+) vs. Perdas e contras (-)

- Possibilita cortes mais precisos que por endereços (+).
- Possibilita diversos tipos de visualização dos dados (+).

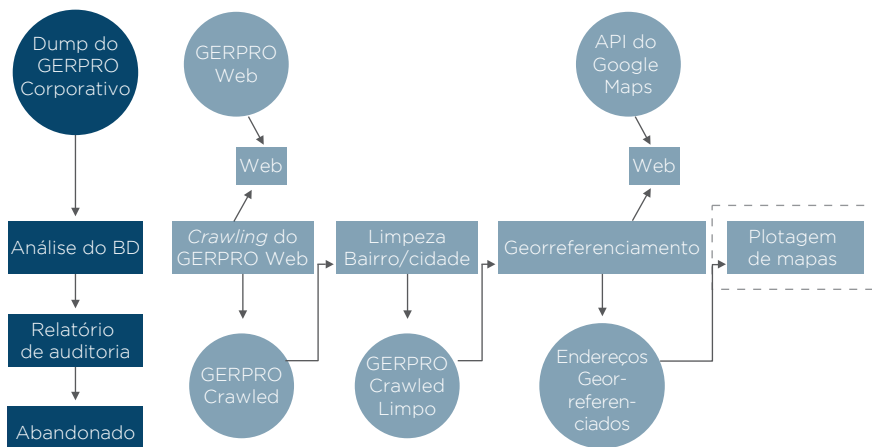
Passo 6 do tratamento dos dados

Após a inserção da API Google de geolocalização, foram obtidos os endereços georreferenciados. Isso significa que foi designada uma coordenada geográfica (latitude e longitude) aos endereços que anteriormente constavam em forma textual na base de dados do GERPRO. Para confecção dos mapas, a equipe utilizou o programa Quantum Gis (<<http://www.qgis.org>>). Nessa etapa foi possível definir cortes geográficos dos endereços textuais e, a partir da sua localização geográfica, gerar modelos de visualização dos dados.



Figura 1.1H

Optou-se por utilizar a base de dados do GERPRO como condutora das análises



Descrição

Mapas:

- visualização espacial dos dados de processo sobre a superfície do Rio de Janeiro.

Benefícios e prós (+) vs. Perdas e contras (-)

- Visualização de número absoluto de processos (+).
- Visualização de concentração de processos, normalizada pelo número de domicílios e/ou faturas (+).
- Renderização sobre mapa geopolítico permite análise por município ou por subdivisão municipal (+).
- Renderização sobre imagem de satélite e/ou de relevo permite identificar acidentes geográficos e determinados tipos de organizações sociais (+).

Passo 7 do tratamento dos dados

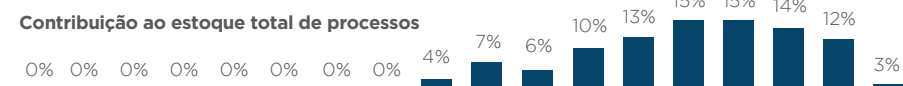
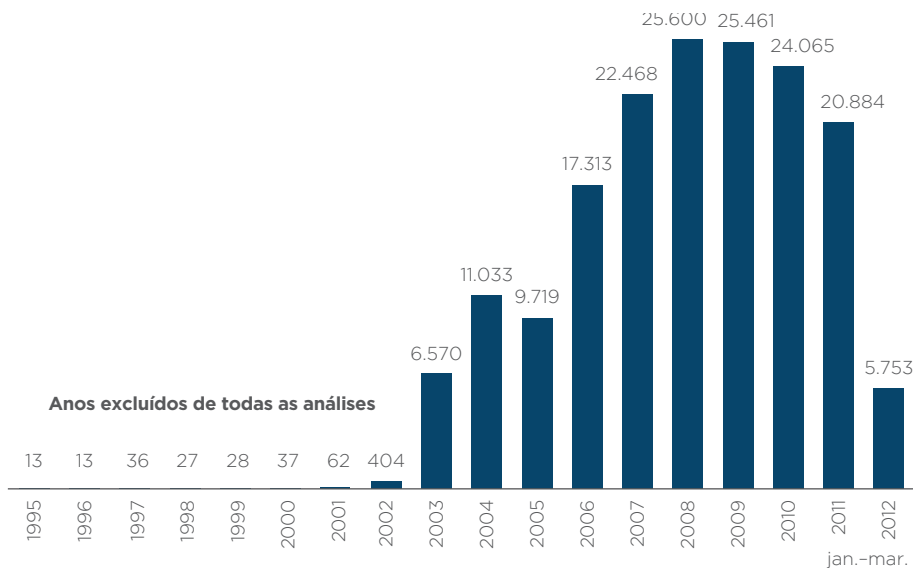
Nessa etapa, foram gerados mapas que permitem a visualização dos dados de processos sobre a superfície do Rio de Janeiro.

Benefícios dessa etapa:

- permite a visualização do número absoluto de processos;
- permite a visualização da concentração de processos, normalizada pelo número de domicílios e/ou faturas de energia elétrica;
- a renderização sobre o mapa geopolítico possibilita a análise por município ou por subdivisão municipal;
- a renderização sobre imagem de satélite e/ou relevo permite identificar acidentes geográficos e determinados tipos de organizações sociais.

Gráfico 1.1

Número de processos no GERPRO Crawled Revisto. Descartou-se de imediato o período 1995-2002, cujos números claramente não refletem a realidade de litigância da Light



* Total de processos GERPRO Crawled Revisto

Após a etapa de preparação da base de dados GERPRO Crawled Revisto, houve novo descarte de dados, a partir da avaliação do quantitativo de processos por ano. Dessa análise, foram excluídos os dados referentes ao período de 1995-2002, cujos números claramente não refletem a realidade da litigância da Light, pois sua contribuição ao estoque total de processos foi nula em relação aos anos seguintes.

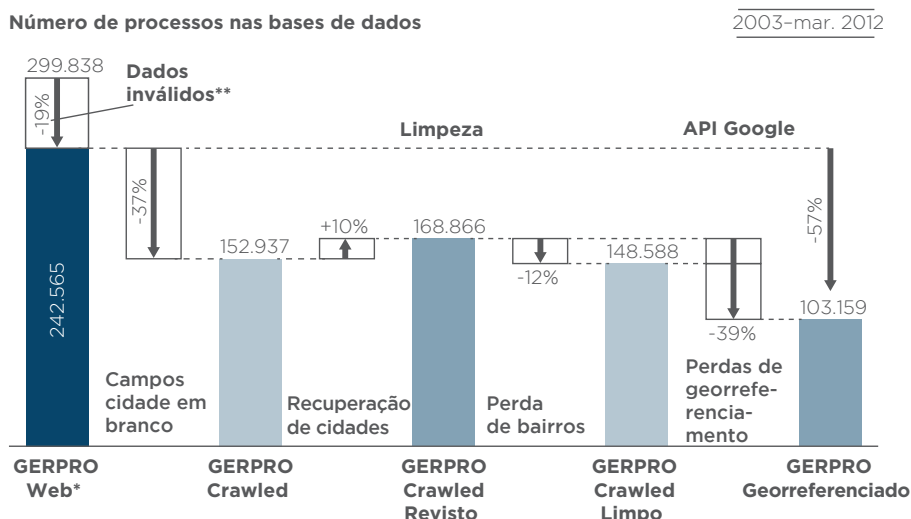
A partir de 2003, esse panorama se altera. Entre 2003 e 2005, há menor número de processos, mas há um aumento do número de entradas. Pressupõe-se, para fins de análise, que podem ter ocorrido dois fenômenos: (1) o número de processos foi realmente menor nesses anos, ou (2) os dados não foram inseridos no banco de dados GERPRO, mas essa “não inserção” ocorreu de forma aleatória por parte dos preenchedores. De toda forma, os processos desse período representam 17% do estoque total, o que não produz impacto relevante nas análises.



Para 2012, foram considerados os processos da base até o mês de março. Assim, a base de dados GERPRO Georreferenciada foi vinculada a esse período, entre 2003 e março de 2012 (gerando um total de 9,25 anos), em razão de sua confiabilidade. Para análises mais focais, a equipe optou por utilizar períodos mais recentes e mais curtos, aumentando a acurácia das análises.

Gráfico 1.2

Com o devido cuidado, teve-se um bom aproveitamento da base original após o tratamento e limpeza dos dados



* Total de processos jan. 2003-mar. 2012, antes do tratamento de dados

** Durante o processo de *crawling* descobriu-se que -19% das entradas relacionadas eram na realidade de inválidas ou vazias

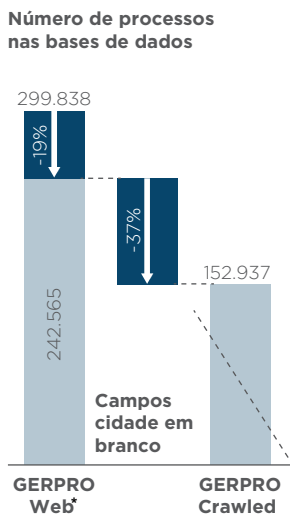
Com o devido cuidado, teve-se um bom aproveitamento da base original após o tratamento e limpeza dos dados

O Gráfico 1.2 mostra uma fotografia quantitativa da limpeza do banco de dados. As etapas do tratamento do banco de dados GERPRO Corporativo fornecido pela Light, mostram que foi alcançado bom aproveitamento da base original após a limpeza e as etapas anteriormente delineadas.

Esse mesmo gráfico retrata o total dos processos antes do tratamento, entre 2003 e março de 2012. Após retirada de entradas em branco ou inválidas; manejo das perdas e recuperação de cidades e bairros em branco; limpeza dos dados e perdas do georreferenciamento, ao final, a base GERPRO Georreferenciado foi finalizada com 103.159 processos. O gráfico seguinte apresenta cuidadosamente esse processo de tratamento dos dados.

Gráfico 1.3

A perda de dados em razão do *crawling* foi de 37%, por causa de campos abertos e cidade em branco, principalmente



* Total de processos em jan. 2003 a mar. 2002, antes do tratamento de dados

Em que consiste o *crawling*?

Em razão de os campos bairro e cidade serem abertos, não existe uma padronização da informação, dificultando a análise dos dados. Portanto, foi feita uma heurística de forma a associar os nomes dos municípios e bairros encontrados no GERPRO aos nomes do banco de dados dos Correios, que a FGV já possuía.

O primeiro passo para realizar tal associação foi remover todos os caracteres especiais das palavras e substituir as letras em caixa alta por letras minúsculas.

Depois, foi preciso associar as palavras entre os bancos. Para tal, foi utilizada a distância de Levenshtein,² que fornece uma estimativa de quão diferente são duas palavras, e com isso as palavras (campos bairro e cidade) do GERPRO foram associadas às palavras do banco dos Correios, de forma que a distância de Levenshtein fosse mínima em cada associação. Foi preciso definir uma distância mínima para a associação ser aceita, pois algumas vezes os campos não continham endereços. Parte dos processos foi perdida para fins de análise georreferenciada por não con-

² A distância de Levenshtein é um algoritmo utilizado para determinar a palavra existente mais próxima como, por exemplo, é utilizado para as sugestões de busca do Google ("você quis dizer"). Ver mais em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Dist%C3%A2ncia_Levenshtein> e <https://en.wikipedia.org/wiki/Levenshtein_distance>.

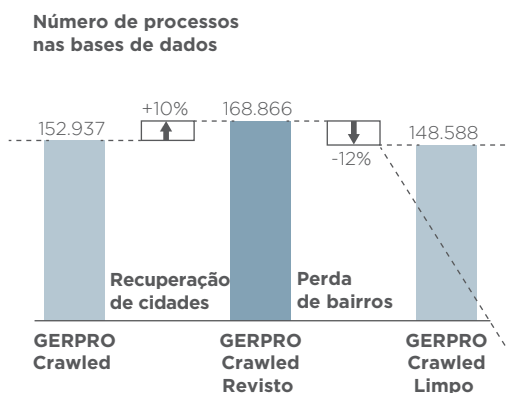


terem o campo cidade. O problema é intrínseco do desenho da base de dados fornecida pela Light.

Em resumo, o processo de *crawling* permite completar alguns dos campos em branco do banco de dados e recuperar dados perdidos por não preenchimento.

Gráfico 1.4

A limpeza dos dados aumentou em 10% a disponibilidade dos campos cidade



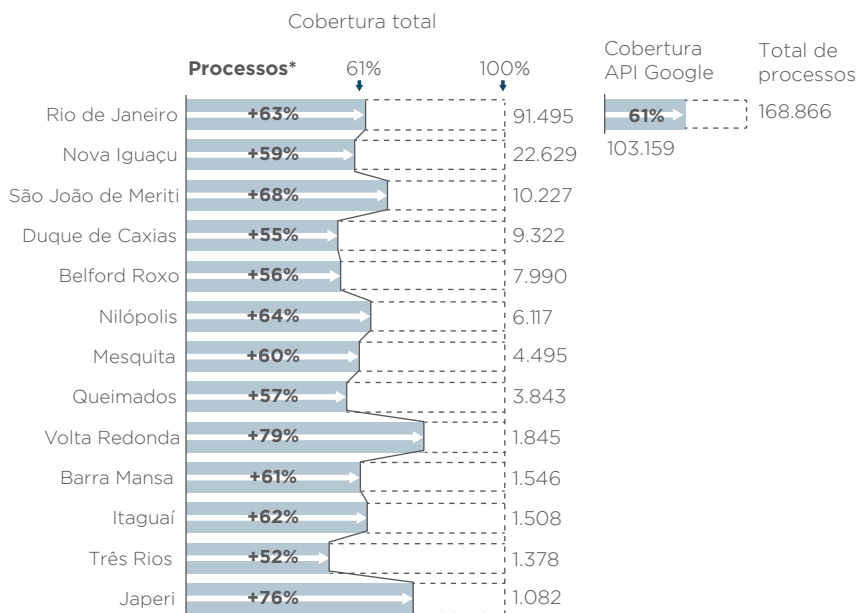
O passo seguinte foi a limpeza dos dados, que aumentou 10% a disponibilidade de entradas válidas em relação ao total de processos da base GERPRO Crawled. Assim, a disponibilidade dos dados foi ampliada.

O processo de limpeza foi o seguinte:

- havia campos que continham as informações bairro e cidade juntas. O procedimento utilizado foi retirar o bairro e acrescentar esta informação em um novo campo. Portanto, um número de cidades foi recuperado, aumentando-se a base em 10%;
- desta nova base, campo bairro estava ausente em 12%, produzindo nova perda de dados;
- a base resultante foi denominada GERPRO Crawled Limpo;
- para a API do Google, todavia, utilizou-se a base antes da limpeza de bairros, uma vez que a API permite, com frequência, o georreferenciamento do endereço apenas com o uso do logradouro e cidade.

Gráfico 1.5

Por fim, a cobertura de endereços pela API do Google foi satisfatoriamente homogênea entre municípios



*Total de processos jan. 2003 a mar. 2012; os 18 municípios com menos de mil processos cada um e totalizando 5.389 não foram listados e têm impacto negligenciável nas análises e na cobertura total

Foi então realizada a aplicação da API Google sobre a base de dados GERPRO Crawled. Essa etapa mostrou cobertura de endereços satisfatoriamente homogênea. Alcançou 61% dos processos da base GERPRO Crawled, o que significa uma cobertura parcial dos municípios para fins de georreferenciamento.

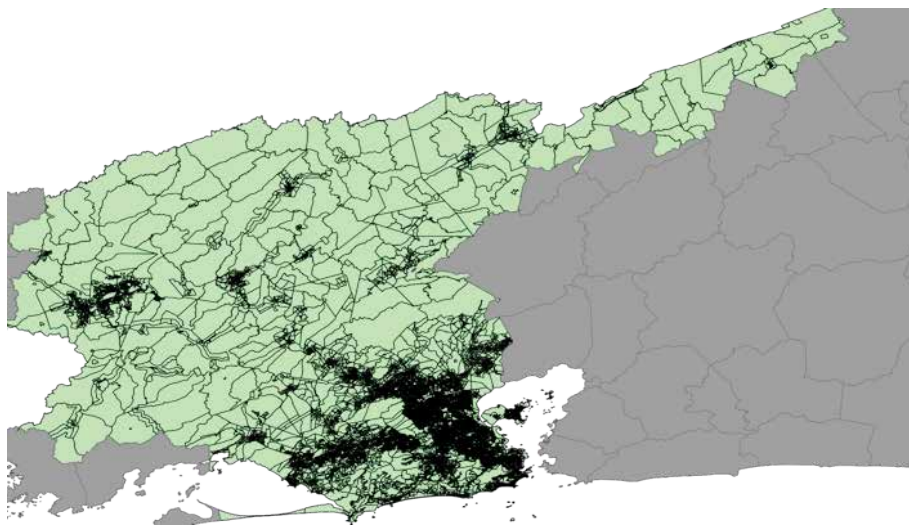
Uma preocupação fundamental da equipe durante essa etapa era verificar se a cobertura da API Google seria homogênea entre os municípios do Rio de Janeiro. Caso não fosse, isso significaria distorções e impossibilidade de efetiva comparação entre as áreas. Contudo, a figura anterior mostra que todos os municípios sofreram alguma perda em georreferenciamento de processos, mas tiveram cobertura semelhante e superior a 50% em todos os casos. Sendo assim, fica resguardado o objetivo de comparação relativa entre os municípios.

Nessa etapa, 18 municípios com menos de mil processos cada um, cujo total fora 5.389 processos, não foram listados, pois seu impacto é negligenciável nas análises e na cobertura total.



Figura 1.2

Inicialmente contemplou-se o uso de setores censitários do IBGE, que permitiu particionar em áreas isodomiciliares o território coberto pela Light:



A próxima etapa foi a discussão sobre a qualidade dos mapas com os quais seriam trabalhados os dados georreferenciados. A primeira opção considerada pela equipe foi o uso de mapa de setores censitários do IBGE. Esse tipo de mapa apresenta áreas “isodomiciliares”, ou seja, partições em que cada área possui o mesmo número de municípios. Isso faz com que nas áreas mais escuras, por exemplo, possa ser verificada a concentração domiciliar, a maior densidade em uma região.

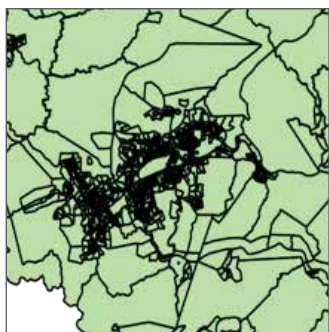
A partição no mapa em setores censitários produz áreas com o mesmo número de domicílios (aproximadamente 300). Quanto menor a área, portanto, mais densamente domiciliada é a região. Esse mapa possibilitou particionar em áreas domiciliares o território coberto pela Light. A utilização desse mapa proporcionou a inclusão do número de processos e sua divisão por municípios, verificando tal proporção. Foi gerada uma tecnologia específica para essa mensuração.

A equipe transportou a divisão por setores censitários para uma divisão homogênea, que, sem perda de informações, criou outro sistema de representação de dados georreferenciados, facilitando o cruzamento de informações em uma aproximação contínua do espaço por meio de um *gride* retangular —ver Figura 1.3.

Figura 1.3

Setores censitários tornaram-se densidade domiciliar após transformação por Multivariate Kernel Density Estimation

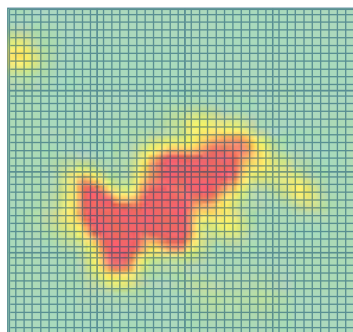
Setores censitários (IBGE)



Número constante de domicílios em cada setor, cujas áreas são variadas

MKDE*

Densidade domiciliar



Número variável de domicílios em cada setor retangular, cuja área é constante.



Vantagem: o gradeamento facilita o uso de múltiplas camadas de dados e permite melhor granularidade de visualização.

* Para a estimação de Multivariate Kernel Density Estimation (MKDE) a equipe desenvolveu um plug-in para o software Quantum GIS, cujo código está disponível em <https://github.com/fccoelho/spatialKDE>

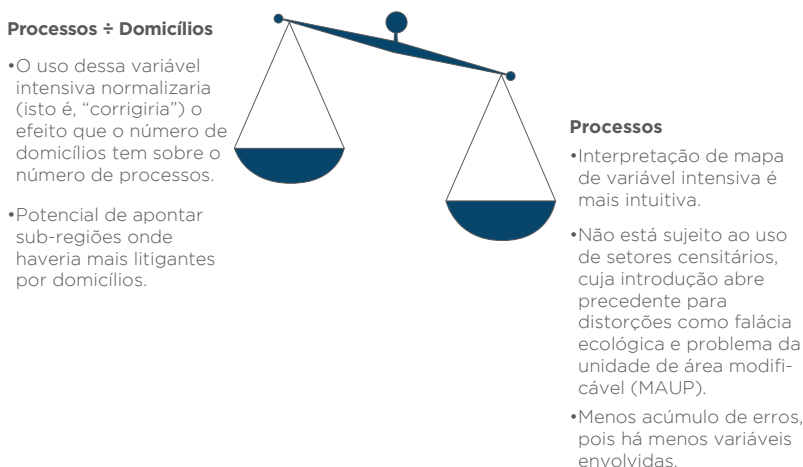
Em seguida, os setores censitários tornaram-se densidade domiciliar, após passarem por uma transformação que utilizou a metodologia de estimação de Multivariate Kernel Density Estimation.³ Essa metodologia, realizada por meio de um software desenvolvido pela equipe da EMAP, permite aproximar uma distribuição irregular de pontos no espaço em uma superfície contínua que pode ser facilmente representada graficamente por meio de um gride retangular, conforme mostra a figura anterior. A vantagem desse processo é que todas as camadas de informação foram transportadas para a mesma representação. Assim, foi possível realizar operações matemáticas entre as diferentes dimensões, como o cálculo da Densidade Domiciliar de Litigância (DDLit), que é obtida pela divisão da camada que representa os domicílios que litigaram contra a Light pela camada de densidade domiciliar.

³ Multivariate Kernel Density Estimation é um método para transformar áreas variáveis com quantidades constantes em áreas constantes com quantidades variáveis. Áreas constantes são mais vantajosas, pois permitem operações (p. ex., layers). Ver em: <https://en.wikipedia.org/wiki/Multivariate_kernel_density_estimation> e <https://en.wikipedia.org/wiki/Kernel_density_estimation>.



Figura 1.4

Embora fosse tecnicamente viável representar mapas de processos por domicílios, concluiu-se que o uso de mapas de total de processos apresentaria vantagens



Após essa etapa, concluiu-se que, embora fosse tecnicamente viável representar mapas de processos por domicílios, o uso de mapas de total de processos apresentaria vantagens. O uso da variável “domicílios” junto com os processos normalizaria, isto é, corrigiria o efeito que o número de domicílios tem sobre o número de processos. Assim, tem-se o potencial de apontar sub-regiões nas quais haveria mais litigantes por domicílio.

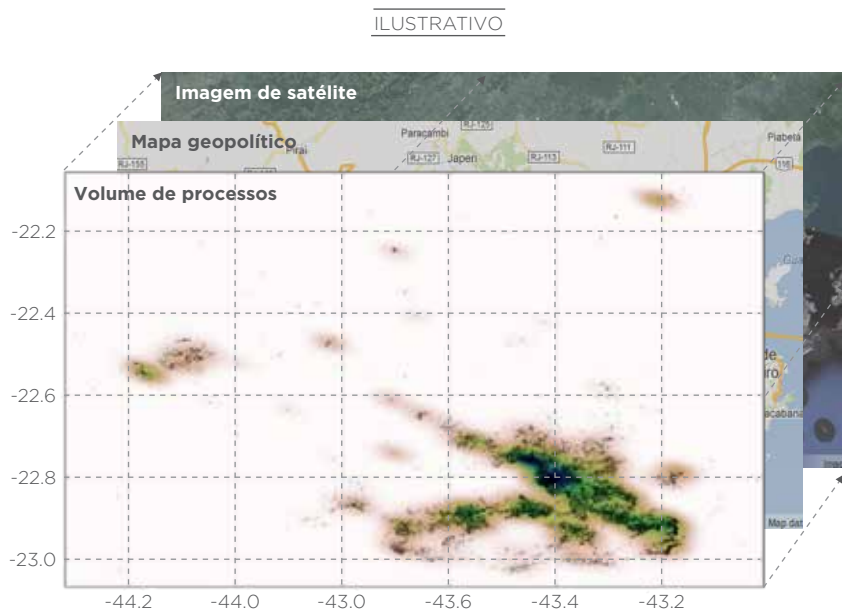
O mapa com a variável “processos”, contudo, gera interpretação mais intensa e intuitiva. Não está sujeito ao uso de setores censitários, cuja introdução abre precedente para distorções como falácia ecológica⁴ e o problema da unidade de área modificável (MAUP).⁵ Significa que esse mapa tem menos chance de acúmulo de erros, pois há menos variáveis envolvidas.

⁴ O problema da falácia ecológica ocorre quando há conclusões equivocadas ao comparar indivíduos tomando a característica dos grupos aos quais pertencem, e não observando suas características individuais. Esse tipo de problema poderia ocorrer, por exemplo, se decidíssemos comparar dois estados brasileiros conforme sua riqueza acumulada. Ao comparar os dois estados, um deles poderá ser mais pobre que o outro no agregado da população, contudo, um indivíduo específico do estado mais pobre pode perfeitamente ser mais rico que um indivíduo específico do estado mais rico. Ver mais em: <http://es.wikipedia.org/wiki/Falacia_ecol%C3%B3gica>.

⁵ O problema da unidade de área modificável ocorre quando a divisão de uma região geográfica em áreas é arbitrária, e, com isso, os valores consolidados intrarregião variam muito conforme a partição feita. Se, por exemplo, o Rio de Janeiro incluísse Minas Gerais, os índices

Figura 1.5

O uso de divisão reticular (gride) permite acurácia na sobreposição de *layers* para visualização dos resultados



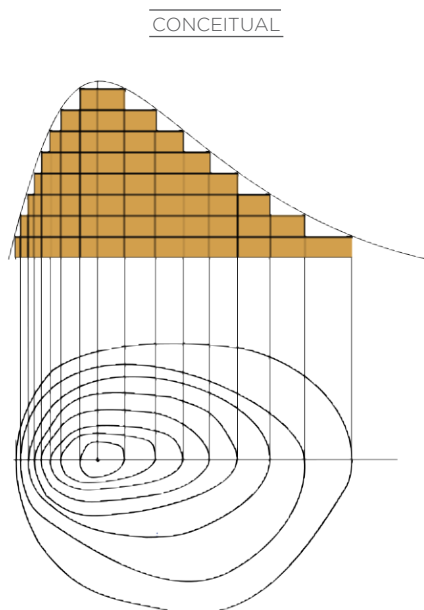
Posteriormente, passou-se à escolha do tipo de mapa a ser utilizado para a confecção dos mapas de georreferenciamento, ou seja, sobre qual interface seriam inseridas as curvas e linhas de calor representativas dos processos (mapas de relevo, mapas geopolíticos, mapa de satélite).

Concluiu-se que o uso de divisão reticular (gride) permite acurácia na sobreposição de camadas de dados (*layers*) para a visualização dos resultados. A Figura 1.6 demonstra sistematicamente como são feitos, então, os mapas de georreferenciamento.



Figura 1.6

Os mapas de georreferenciamento fazem uso de isolinhas para representar quantidades de processos



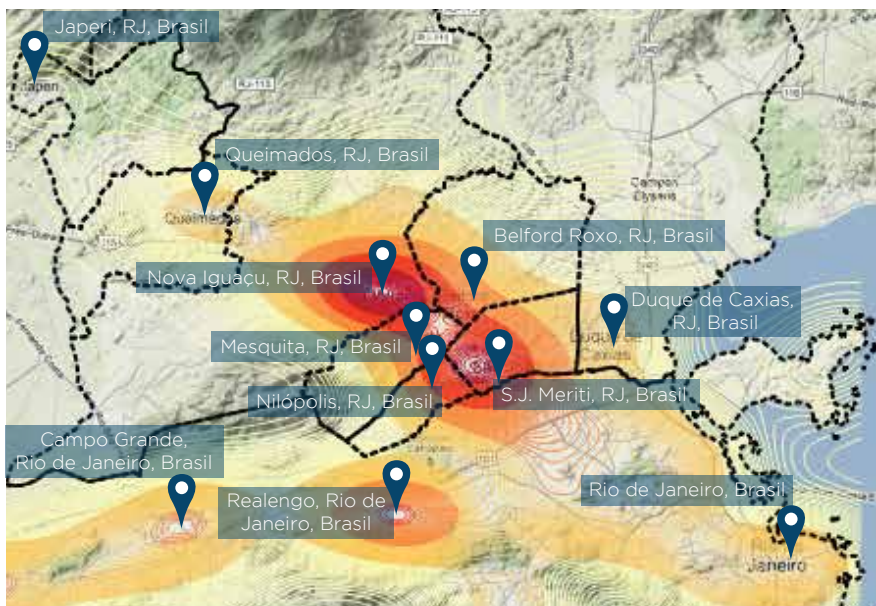
Os mapas de georreferenciamento são frequentemente utilizados em outras áreas de conhecimento. As isolinhas são representações que, no plano de um mapa, indicam determinada dimensão. As linhas, portanto, são constantes, e as cores indicam a intensidade de cada variável plotada no mapa. Nos mapas de georreferenciamento do projeto de P&D aqui apresentado, fazemos uso de isolinhas para representar quantidades de processos. Uma *isolinha* (também linha de contorno ou curva de nível) de uma função de duas variáveis é uma curva sobre a qual os pontos da função assumem valores constantes. Assim como linhas isotérmicas representam temperaturas e linhas isobáricas representam pressão, os mapas a seguir representam números de processos (litígios) e, portanto, utilizam-se de linhas **isagógicas** (do grego: $\alpha\gamma\omega\gamma\acute{\eta}$ = processo judicial).

O uso de cores entre as linhas evidencia aumento ou redução dos valores nos mapas em relação à área. Assim, foi usado **vermelho** para indicar que há um **maior** número de processos no entorno daquela região; e **amarelo** para indicar que há um **menor** número de processos no entorno daquela região. Os **pontos azuis represen-**

tarão um ou mais processos. As distorções ocorrem, principalmente, por inconsistências no preenchimento do banco de dados cooperativo.

Figura 1.7

A interpretação dos mapas de georreferenciamento deve considerar a existência de algumas distorções pelos Endereços de Nível Genérico (ENG)



Endereços de nível genérico (ENGs) são endereços com informação faltando, mas tendo o campo cidade preenchido. Assim, foram georreferenciados pela API Google na forma <cidade>, RJ, Brasil, para a qual a API usa um par específico de coordenadas. Isso gerou pontos que acumulam processos de outras partes da cidade, cuja localização exata não é possível extrair. No nível intramunicipal, houve também ENGs na forma <bairro>, <cidade>, RJ, Brasil. Assim, a equipe concluiu que a retirada desses endereços poderia causar mais distorção na plotagem dos mapas, pois as perdas por ENG não são uniformes entre os municípios e considerou-se que não há um motivo específico para a distorção do preenchimento dos endereços em cada município. Por tais motivos, resolveu-se manter os endereços, pois a soma das cores do mapa — a intensidade total de processos em cada município — está correta na totalidade.



Figura 1.8

A existência das ENG's faz com que surjam “falsas regiões quentes”, que não devem ser interpretadas como críticas

Listagem de ENG's em 2010

Contagem	Local
831	Nova Iguaçu - Rio de Janeiro Brazil
313	Santa Cruz - Rio de Janeiro Brazil
306	Campo Grande - Rio de Janeiro Brazil
209	Realengo - Rio de Janeiro Brazil
174	Belford Roxo - Rio de Janeiro Brazil
168	Queimados - Rio de Janeiro Brazil
159	Rio de Janeiro Brazil
141	São João de Meriti - Rio de Janeiro Brazil
133	Bangu - Rio de Janeiro Brazil
109	Barra Mansa - Rio de Janeiro Brazil
103	Guaratiba - Rio de Janeiro Brazil
102	Freguesia - Rio de Janeiro Brazil
100	Nilópolis- Rio de Janeiro Brazil
100	Duque de Caxias - Rio de Janeiro Brazil
98	Sepetiba - Rio de Janeiro Brazil
95	Éden São João de Meriti - Rio de Janeiro Brazil
93	Taquara - Rio de Janeiro Brazil
90	Jacarepaguá - Rio de Janeiro Brazil
88	Paciência - Rio de Janeiro Brazil



Fonte: Gerpro Georreferenciado, 2010

Esses processos estão, em verdade, espalhados por diversas localidades dentro da região determinada pelo nome da ENG. Cerca da metade dos pontos georreferenciados em 2012 são ENG's, e não é possível recuperar os endereços originais.

A figura anterior mostra a contagem dos ENG's por localidade no Rio de Janeiro. O município de Nova Iguaçu de destaca como a localidade com o maior número de ENG's (831 entradas mal formadas no ano de 2010). Se o banco de dados tivesse preenchimento controlado e cuidadoso, as perdas de dados para o georreferenciamento seriam menores.

Figura 1.9

Melhorar o desenho e o processo de preenchimento dos bancos de dados permitirá uma resolução mais fina de análises

ILUSTRATIVO



Dessa etapa, conclui-se que os campos em branco e endereços incompletos aumentam o potencial de erros e reduzem a resolução (granularidade) possível das análises do georreferenciamento, ou seja, conforme a metáfora visual da lâmpada mostrada na figura anterior, quando se realiza um *zoom* sobre as informações do banco, ele não permite a observação de algumas dimensões, mantendo-se desfocado. Algumas recomendações preliminares podem auxiliar na construção de bancos de dados futuros de alto padrão:

- redesenho do banco de dados com introdução de mais campos fechados e gatilhos que evitem inconsistências de preenchimento;
- processo gerencial de controle de preenchimento para a redução de falhas humanas, como verificação por amostragem, reconhecimento e recompensa de bons preenchedores, por exemplo.

No item seguinte, serão analisados alguns dados obtidos no georreferenciamento que exemplificam a potencialidade dessa metodologia para o conhecimento do quadro dos processos judiciais no setor de regulação de energia elétrica.

Resultados

Nos itens seguintes, serão trazidos dados do projeto de P&D —etapa de georreferenciamento de demandas judiciais— para o estudo de caso da concessionária Light, referente à intensidade dos processos por região no Rio de Janeiro. Serão focadas as áreas do município do Rio de Janeiro e de um agrupado de município da baixada, áreas com maiores índices de litigância judicial.



Figura 1.10

Os 92 municípios do Rio de Janeiro são atualmente atendidos por três concessionárias de energia elétrica

<ul style="list-style-type: none"> • Barra do Pirai • Barra Mansa • Belford Roxo • Cdr Levy Gasparian • Eng Paulo de Frontin • Itaguaí • Japeri • Mendes • Mesquita • Miguel Pereira • Nilópolis • Nova Iguaçu • Paracambi • Paty do Alferes • Pinheiral • Pirai • Quatis • Queimados • Rio Claro • Rio das Flores • Rio de Janeiro • São João de Meriti • Sapucaia • Seropédica • Valença • Vassouras • Volta Redonda 	<ul style="list-style-type: none"> • Angra dos Reis • Aperibé • Araruama • Areal • Armação dos Búzios • Arraial do Cabo • Bom Jardim • Bom Jesus do Itabapoana • Cabo Frio • Cachoeiras de Macacu • Cambuci • Campos dos Goytacazes • Cantagalo • Carapebus • Cardoso Moreira • Casimiro de Abreu • Conceição de Macabu • Cordeiro • Duas Barras • Guapimirim 	<ul style="list-style-type: none"> • Iguaba Grande • Itaboraí • Italva • Itaocara • Itaperuna • Itatiaia • Laje do Muriaé • Macaé • Macuco • Magé • Mangaratiba • Maricá • Miracema • Natividade • Niterói • Paraty • Petrópolis • Porciúncula • Porto Real • Quissamã • Resende • Rio Bonito • Rio das Ostras • Santa Maria Madalena • Santo Antônio de Pádua 	<ul style="list-style-type: none"> • São Fidélis • São Francisco de Itabapoana • São Gonçalo • São João da Barra • São José de Ubá • São José do Vale do Rio Preto • São Pedro da Aldeia • São Sebastião do Alto • Squarema • Silva Jardim • Sumidouro • Tanguá • Teresópolis • Trajano de Moraes • Varre-Sai 	<ul style="list-style-type: none"> • Nova Friburgo

- Carmo
- Duque de Caxias
- Paraíba do Sul
- Três Rios

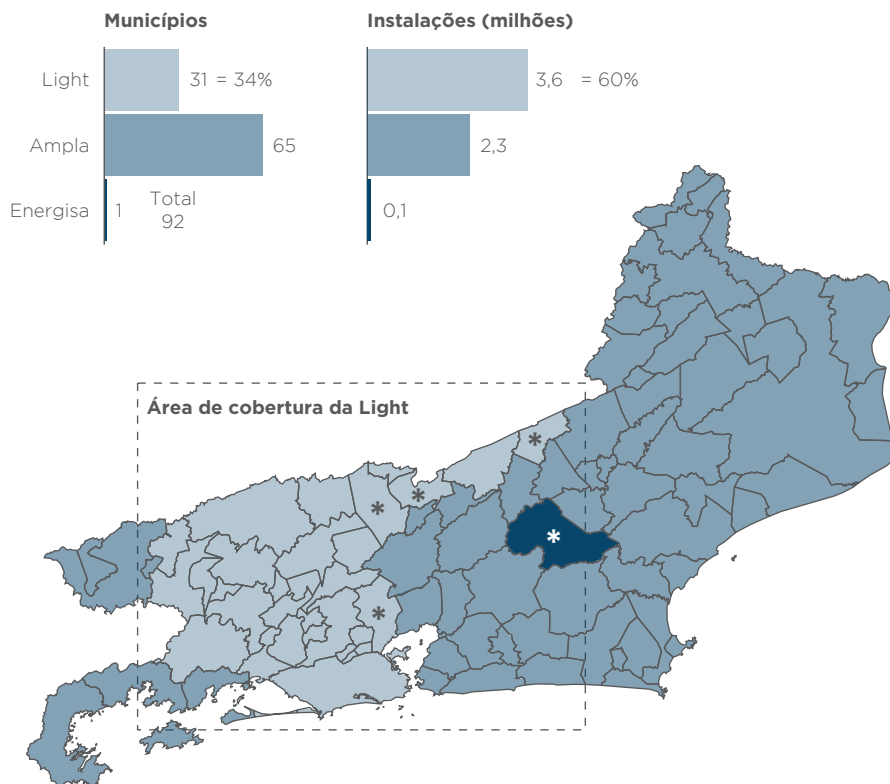


Estes 4 Municípios são atendidos pela LIGHT e AMPLA.

Primeiramente, uma análise do campo e do contexto da prestação de energia elétrica do Rio de Janeiro, na figura anterior, mostrou os 92 municípios do estado que são atualmente atendidos por três concessionárias de energia elétrica: Light, Ampla e Energisa.

Figura 1.11

A Light cobre 34% dos 92 municípios do Rio de Janeiro, o que corresponde a 60% das instalações



Fonte: ANEEL (fev.2011), website da Energisa

* Municípios atendidos também pela Ampla

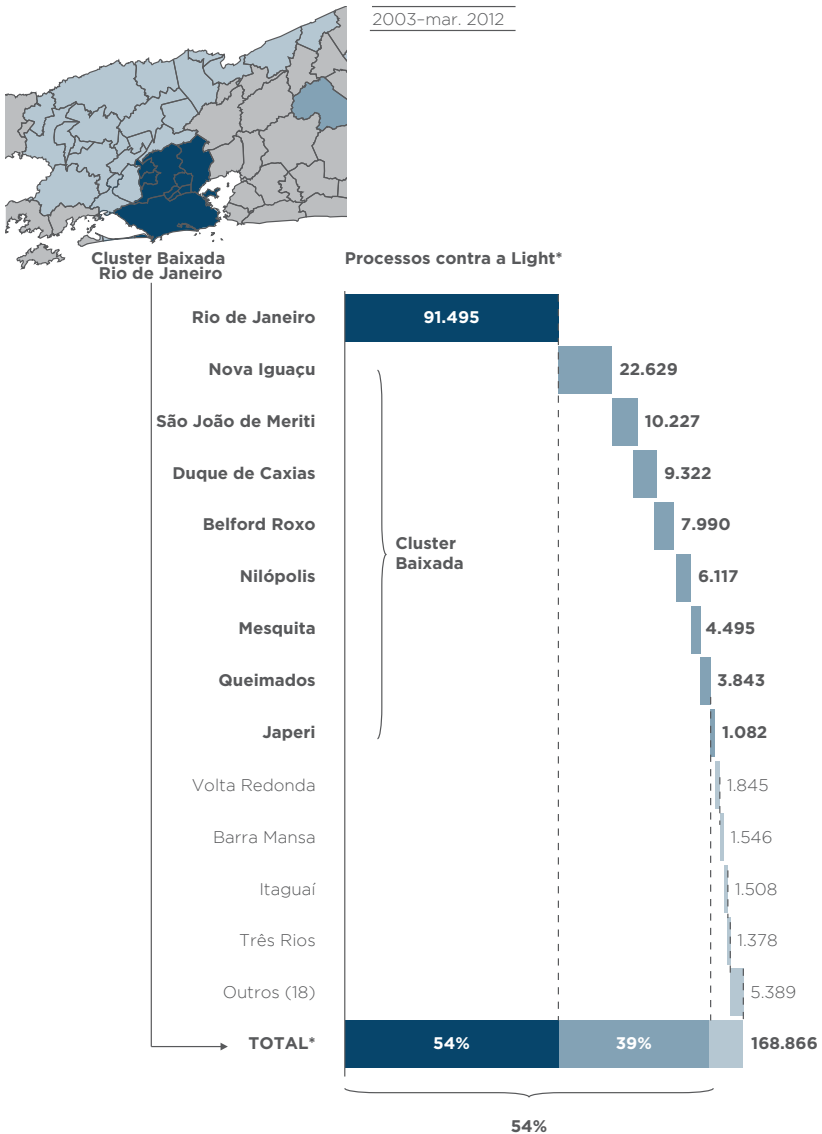
Em análise, a Light cobre 34% dos municípios do Rio de Janeiro, o que corresponde a 60% das instalações de energia elétrica no estado, ou 3,6 milhões de instalações em números absolutos, segundo dados da ANEEL.



Figura 1.12

Em pouco mais de nove anos, Rio de Janeiro contribuiu com 54% dos processos da área da Light; oito municípios, que denominamos “Cluster Baixada”, contribuíram com mais 39%

Cobertura da Light em azul

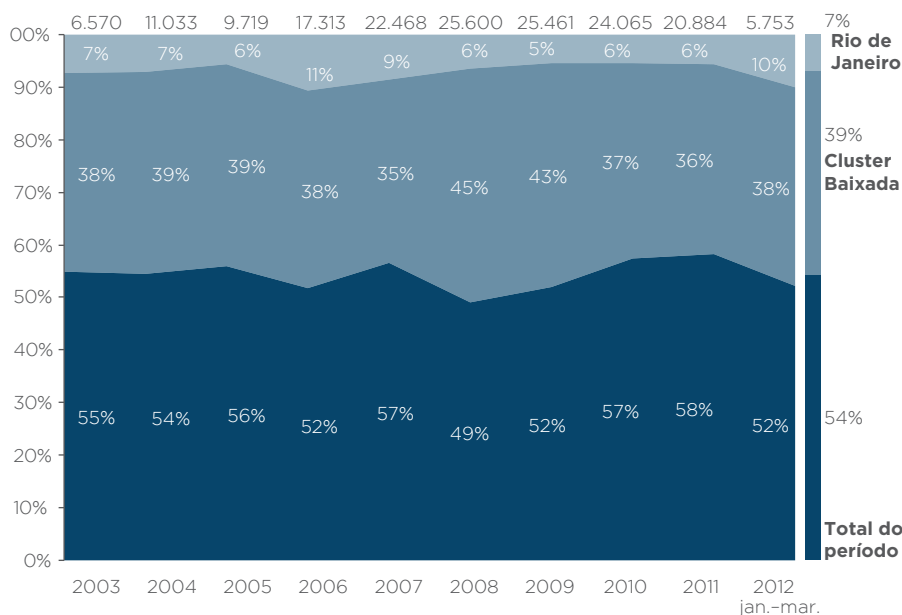


* Total de processos crawled, jan. 2003 a mar. 2012, segundo GERPRO

Outros oito municípios, que denominamos “Cluster Baixada”, contribuíram com mais 39%. São eles: Nova Iguaçu, São João de Meriti, Duque de Caxias, Belford Roxo, Nilópolis, Mesquita, Queimados e Japeri.

Gráfico 1.6

Os processos têm se distribuído aproximadamente nas mesmas regiões da área Light nos últimos anos



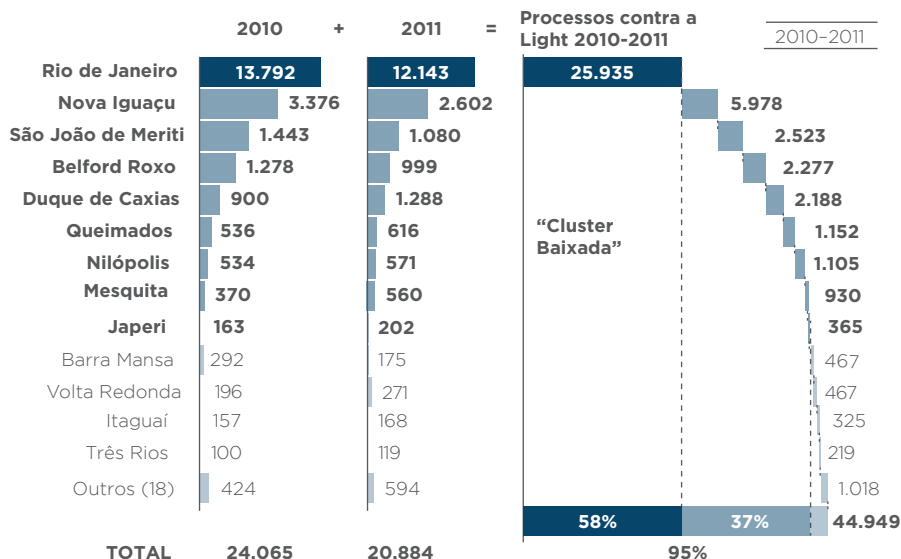
Fonte: GERPRO Crawled Revisto

No período de 2003-2012 (mar.), percebe-se um padrão de distribuição dos processos entre as mesmas regiões, ou seja, variação bastante estável do número de processos. Os processos se concentram nos municípios do Rio de Janeiro e Cluster Baixada, sendo pouco significativa a contribuição dos demais municípios.



Gráfico 1.7

Observando-se apenas 2010 a 2011, o mesmo grupo de municípios se destaca, contribuindo com 95% dos processos



Fonte: GERPRO Crawled Revisto, 2010 e 2011

Os anos de 2010 e 2011 foram recortados e destacados para avaliar se as proporções estatísticas se mantinham. Recortando temporalmente o período entre 2010 e 2011, o mesmo grupo de municípios se destaca —Rio de Janeiro e Cluster Baixada—, contribuindo com 95% dos processos contra a Light.

As variáveis taxa de litigância (TxLit) e densidade domiciliar de litigância (DDLit) permitem comparar o número de litígios entre regiões de densidade populacional diferentes.

Definições:

$$TxLit = P / (F * t)$$

$$DDLit = P / (DRED * t)$$

Variáveis utilizadas:

TxLit = Taxa de Litigância

DDLit = Densidade Domiciliar de Litigância

P = Número de processos judiciais

F = Número de faturas (em milhares)

t = Tempo sob consideração (em anos)

DRED= Número de domicílios com rede elétrica da distribuidora (em milhares)

- Classificação do IBGE para domicílios particulares permanentes:⁶
- com energia elétrica;
- com energia elétrica de companhia distribuidora (seleção da equipe FGV DIREITO RIO);
- com energia elétrica de companhia distribuidora e com medidor de uso exclusivo;
- sem energia elétrica;
- com energia elétrica de companhia distribuidora e com medidor comum a mais de um domicílio;
- com energia elétrica de companhia distribuidora e sem medidor;
- com energia elétrica de outras fontes.

Inserem-se, então, as variáveis Taxa de Litigância (TxLit) e Densidade Domiciliar de Litigância (DDLit), que permitem comparar o número de litígios entre regiões de densidade populacional diferentes.

Para calcular as variáveis, foram utilizados números de domicílios tanto por município quanto por região censitária fornecidos pelo Censo 2010 do IBGE. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística classifica os domicílios particulares permanentes conforme a forma de prestação do serviço de energia elétrica.

A variável selecionada pela equipe da FGV foi a de “domicílios com energia elétrica de companhia distribuidora”. Esse montante compôs o item Dred, que equivale ao número de domicílios com rede elétrica da distribuidora (em milhares) que foi utilizado para o cálculo das variáveis TxLit e DDLit.

No Gráfico 1.8A apresentamos a função analítica da utilização de tais variáveis.

O Gráfico 1.8A mostra a função da taxa de litigância. Ela permite identificar os municípios que processam desproporcionalmente mais do que outros. Olhando para o terceiro *ranking*, percebe-se o destaque do município de Nilópolis, que, entre 2003 e 2012, contribuiu com uma média de 10,5 processos por ano para cada mil faturas Light emitidas em junho de 2012 no município.

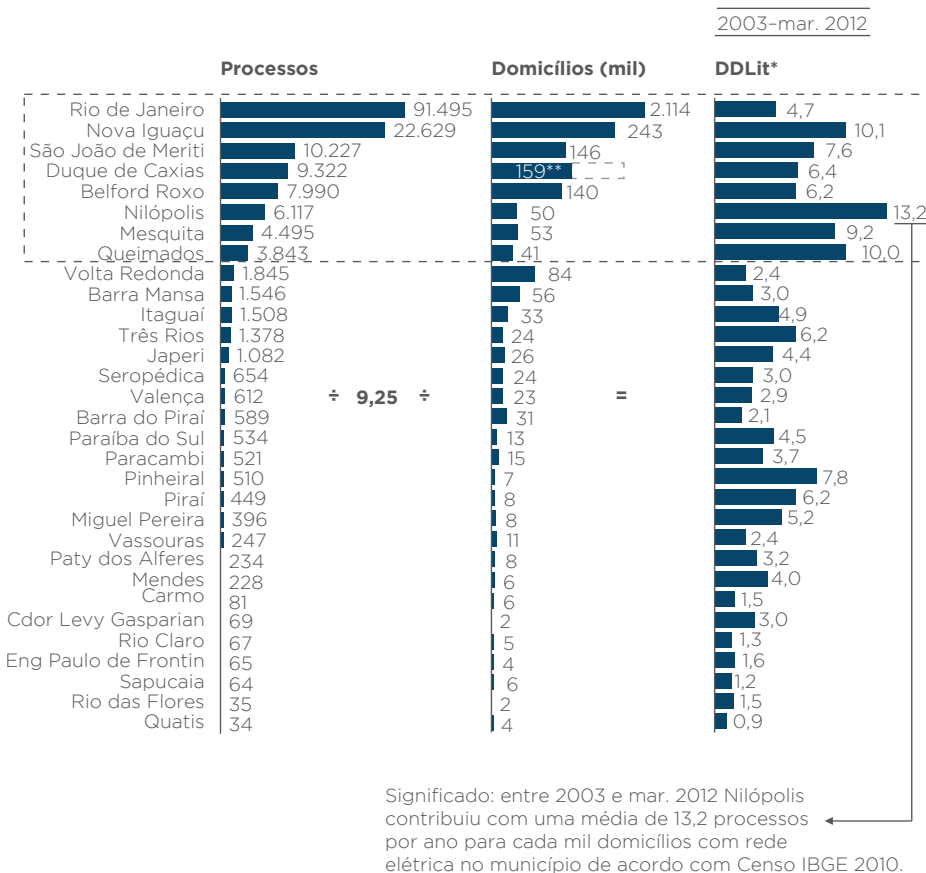
Esse valor foi obtido pelo cálculo do total de processos em janeiro de 2003 a março de 2012, segundo a base GERPRO anualizada (processos divididos por 9,25 anos), dividido por milhares de faturas emitidas em junho de 2012, segundo o SAP.

A variável “taxa de litigância” indica uma visão mais absoluta dos dados. No caso dos municípios com muitos processos, certamente qualquer intervenção que produza controle da demanda será impactante, devido à quantidade numérica. Contudo, uma análise sobre quais são os municípios com maior densidade de litigância (processos por habitantes/domicílios) poderá indicar as áreas nodais para a realização de intervenções da concessionária diretamente na geografia do conflito, visando uma estratégia de prevenção ou planejamento.

⁶ Os números de domicílios usados neste documento, tanto por município quanto por região censitária, são os fornecidos pelo Censo 2010 do IBGE.

Gráfico 1.8B

...O que pode ser igualmente identificado pela densidade domiciliar de litigância...



* Total de processos jan. 2003 a mar. 2012 segundo GERPRO, anualizado (i.e., dividido por 9,25 anos), divididos por milhares de domicílios com rede elétrica segundo Censo IBGE, 2010

** Valor corrigido devido ao compartilhamento com a Ampla

Ao utilizar a variável DDLit, densidade domiciliar de litigância, também é possível identificar quais municípios processam mais. Essa variável é obtida realizando o cálculo pelo total de processos em janeiro de 2003 a março de 2012, segundo a base Gerpro anualizada (processos divididos por 9,25 anos), dividido por milhares de domicílios com rede elétrica segundo o Censo IBGE 2010.

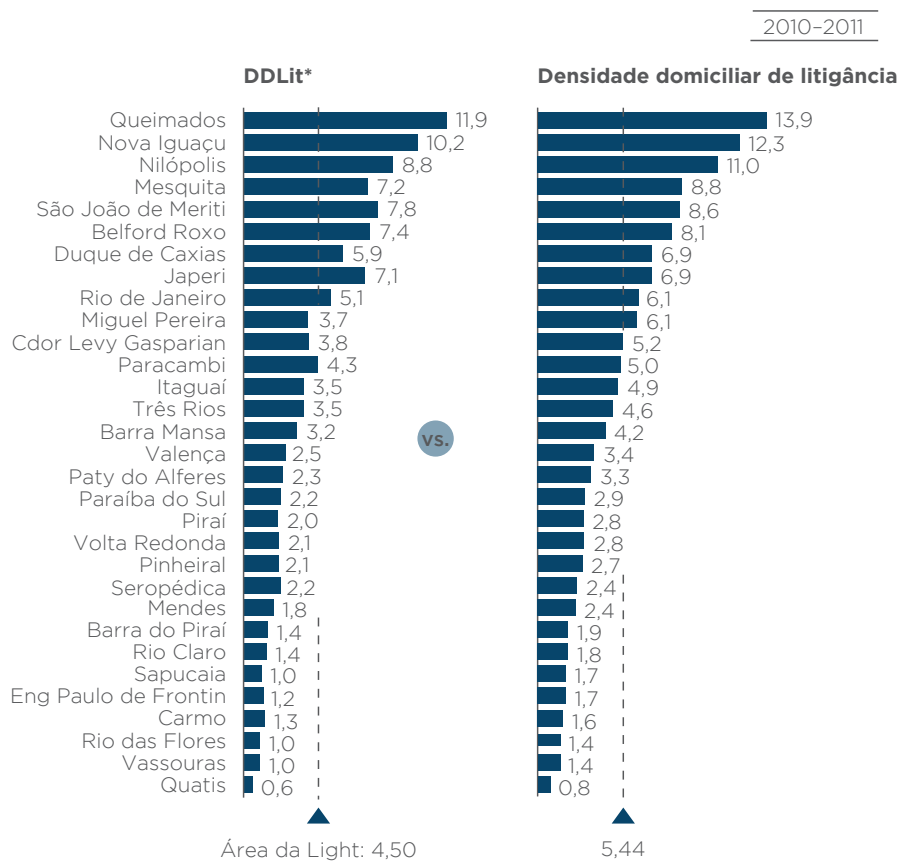
Os dados mostram que o município de Nilópolis contribuiu com uma média de 13,2 processos por ano para cada mil domicílios com rede elétrica no município.



Essa variável necessita de correção para o município de Duque de Caxias, cujo fornecimento de energia elétrica é compartilhado com a Ampla. Nos anexos, ao final deste capítulo, é apresentada a metodologia de correção.

Gráfico 1.8C

...Pois o DDLit é um substituto perfeitamente aceitável da TXLit quando o intuito é comparar municípios fluminenses entre si

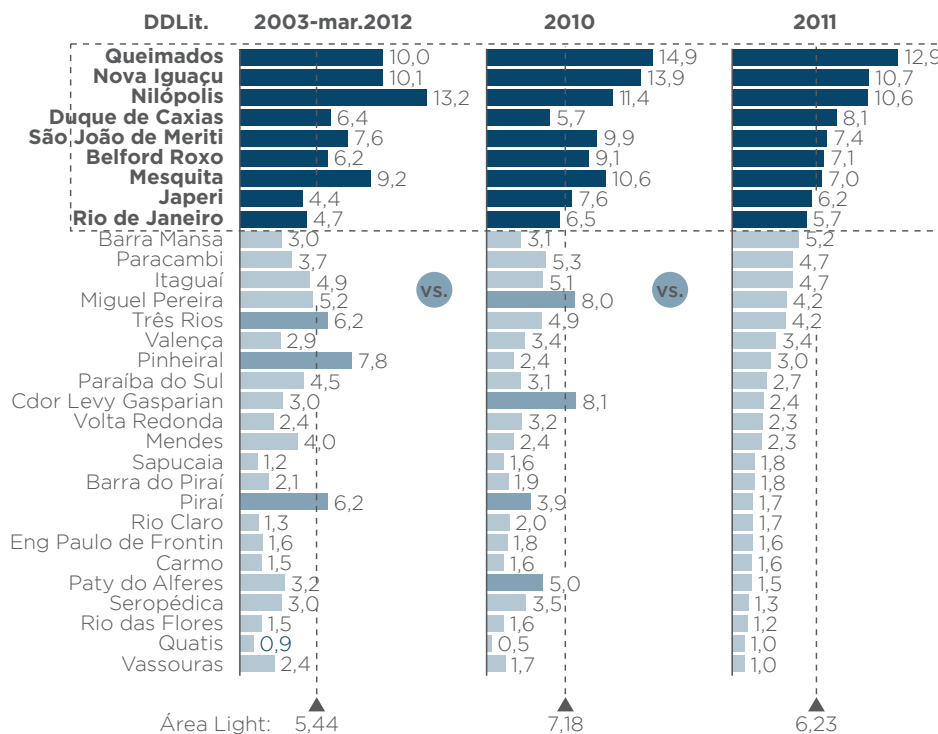


O Gráfico 1.8C mostra os dados obtidos em relação às duas variáveis analisadas. Percebe-se que o ranking é bastante equivalente. Desse modo, pode-se concluir que a variável “DDLit” é um substituto perfeitamente aceitável à “TXLit”, quando se pretende comparar os municípios fluminenses entre si. O *ranking* entre os municípios é o mesmo quando as duas variáveis são comparadas. Dessa forma, DDLit é indicada como a unidade preferencial para o georreferenciamento, pois oferece, além disso, mais granularidade geográfica sobre a distribuição dos mu-

nicípios do que a de faturas. Dessa forma, os mapas georreferenciais ganham em clareza e utilidade.

Gráfico 1.9A

O ranking de litigância em 2010 e 2011 evidencia a criticidade da região do Cluster Baixada + Rio de Janeiro



Foi produzido um *ranking* de litigância, considerando a variável “DDLit”, para evidenciar diferenças e possíveis distorções entre períodos e municípios. Ao avaliar o *ranking* de litigância em 2010 e 2011, fica evidente a criticidade da região do Cluster Baixada somada ao município do Rio de Janeiro para todos os períodos. Os dados da figura anterior mostram a contribuição de cada município para o acúmulo de processos judiciais anualmente.

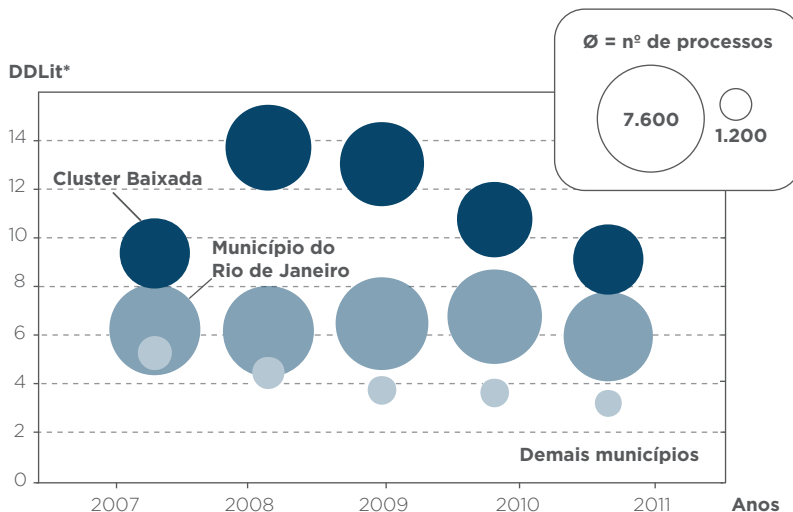
As barras em azul-claro mostram municípios que tiveram alguma distorção ou variação brusca nos períodos comparados. Contudo, essa variação não significa um problema para a análise de dados, uma vez que, numericamente, tais municípios contribuem muito pouco para o estoque de processos em valores totais.

Os oito municípios do Cluster Baixada e Rio de Janeiro mostram, no total, um grau de litigância alto, ainda que municípios como Mesquita e Duque de Caxias tenham tido alguma queda. São áreas de alto volume de população e litigância.



Gráfico 1.9B

Contudo, a densidade de litigância vem caindo nos últimos anos, em especial no Cluster Baixada, que ainda lidera



Fonte: GERPRO Crawled Revisto, IBGE.

Nota: queda em Cluster Baixada é conservadora, pois usamos número de domicílios de 2010, o qual teria aumentado desde 2007

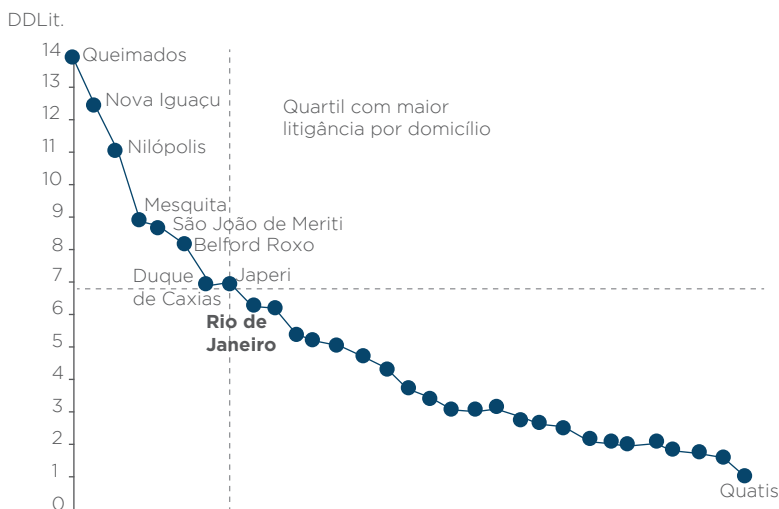
* Processos no ano divididos pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

Apesar de alta, a densidade de litigância vem caindo no total nos últimos anos, em especial no Cluster Baixada, que ainda lidera em número de processos. A representação gráfica anterior mostra o Cluster Baixada, o município do Rio de Janeiro e os demais municípios. A área das circunferências representa o número de processos, o que permite visualizar a representatividade do montante para cada região.

O município do Rio de Janeiro se mantém constante nos últimos anos. O Cluster Baixada teve um pico de litigância em 2008, e vem caindo. A queda pode ser maior do que a retratada na DDLit calculada pela equipe, uma vez que a base de cálculo de domicílios foi de 2010, e entre 2008 e 2011 pode haver variação desse número.

Gráfico 1.10

Cluster Baixada e Rio de Janeiro representam os 25% dos municípios com maior densidade domiciliar de litigância



* Dependendo da definição usada, a Baixada Fluminense propriamente dita pode incluir Japeri ou não, bem como pode incluir outros municípios. Nota-se que Cluster Baixada é definido pela equipe como esses oito municípios

O Gráfico 1.10 mostra o município do Rio de Janeiro e os municípios do Cluster Baixada em ordem decrescente no “quartil” de maior litigância. Esses municípios representam, juntos, 25% daqueles com maior densidade domiciliar de litigância. A maior litigância pode refletir insatisfação do consumidor e trazer prejuízos financeiros e danos à imagem da Light.

O Gráfico 1.11 retrata a análise estatística da densidade domiciliar de litigância, em 2010 e 2011, mostrando que são estatisticamente comparáveis. A sobreposição dos *notches* do gráfico comprova a comparabilidade. Em *box plots* como esse, o *notche* representa o erro padrão em torno da mediana. Logo, sua interpretação deve ser no sentido de identificar se há sobreposição entre os *notches*. Se isso se verifica, como é o caso, as duas medianas (cada uma referente a um ano) são estatisticamente iguais, ou seja, a diferença que se observa deve-se a variações que ocorrem ao acaso nas amostras. Se estivessem completamente descontraídos, haveria diferença estatística significativa e os dados não seriam comparáveis.

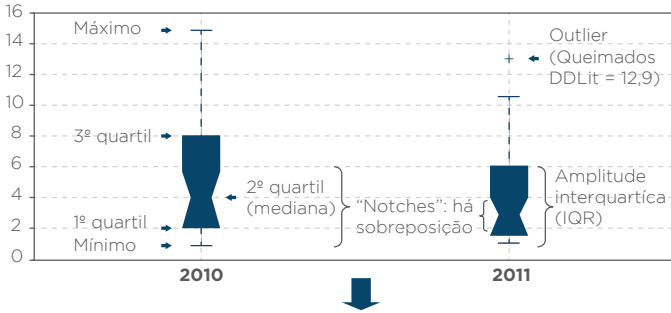
A análise foi realizada sobre um conjunto de observações dos processos (“n” da análise).



Gráfico 1.11

Uma análise da distribuição das densidades domiciliares de litigância mostra que anos de 2010 e 2011 são comparáveis

DDLit** Distribuição das densidades de litigância entre os municípios



Sobreposição dos "notches" implica que a redução da mediana de DDLits entre 2010 e 2011 não é estatisticamente significativa, com 95% de confiança*

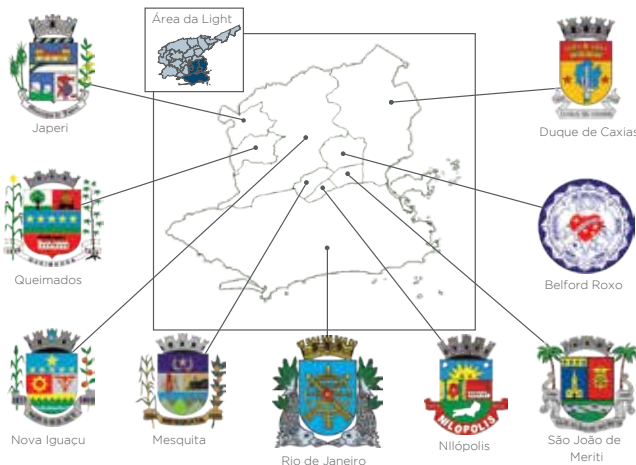
Fonte: GERPRO Crawled Revisto, IBGE

* MCGILL, Robert; TUKEY, John W.; LARSEN, Wayne A. Variations of box plots. The American Statistician. February 1978; 32(1):12-16. doi:10.2307/2683468

** Processos no ano divididos pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

Figura 1.13

Selecionamos o Cluster Baixada e o município do Rio de Janeiro para aprofundamento de análises



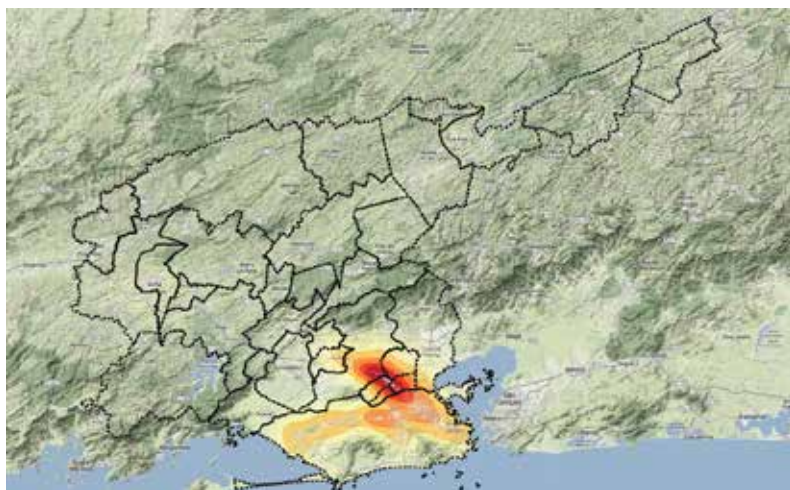
Ao considerar a possibilidade de comparação entre municípios, foram selecionados o Cluster Baixada e o município do Rio de Janeiro para o aprofundamento de análises sobre a geografia dos processos judiciais.

Figura 1.14

As isolinhas e cores evidenciam a maior concentração de processos no município do Rio de Janeiro e na região do Cluster Baixada

Curvas isagógicas - total de processos*

2010



* Representam total de processos segundo GERPRO Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto

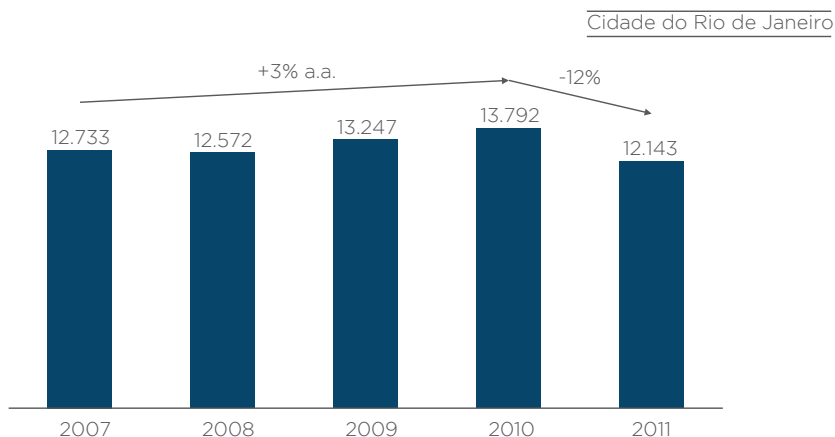
Na Figura 1.14, as curvas isagógicas representam o total de processos segundo o GERPRO Georreferenciado, em 2010, na proximidade de cada ponto. Esse mapa mostra o contorno geral do problema. As áreas com concentração amarelo leve, ao largo do mapa, mostram alguma litigância, mas é visível que a região crítica é realmente o Cluster Baixada e as regiões do Rio de Janeiro a ele limítrofes.

No Gráfico 1.12, seguem as análises para o município do Rio de Janeiro e sua geografia dos conflitos com o consumidor.

Conforme indicado anteriormente, as análises recortadas sobre o município do Rio de Janeiro demonstram que o número de processos contra a Light é estável nos últimos dois anos, com queda em 2011.

**Gráfico 1.12**

Número de processos contra a Light na cidade do Rio de Janeiro é estável nos últimos anos, com queda em 2011



Fonte: GERPRO Crawled Revisto

A cidade do Rio de Janeiro é comumente particionada em cinco áreas de planejamento ou em 33 regiões administrativas. Importante destacar que, mesmo com nomes iguais ou semelhantes, as regiões administrativas (RAs) não são bairros, mas sim outra unidade territorial utilizada pelas secretarias estaduais e outros órgãos de pesquisa e planejamento.

Figura 1.14

A cidade do Rio de Janeiro é comumente particionada em cinco APs, ou em 33 RAs

Regiões Administrativas (RA) dentro de cada uma das cinco Áreas de Planejamento (AP)

- 1 - Centro, Paquetá, Portuária, Rio Comprido, Santa Teresa, São Cristóvão
- 2 - Botafogo, Copacabana, Lagoa, Rocinha, Tijuca, Vila Isabel
- 3 - Anchieta, Complexo da Maré, Complexo do Alemão, Ilha do Governador, Inhaúma, Irajá, Jacarezinho, Madureira, Méier, Pavuna, Penha, Ramos, Vigário Geral
- 4 - Barra da Tijuca, Cidade de Deus, Jacarepaguá
- 5 - Bangu, Campo Grande, Guaratiba, Realengo, Santa Cruz

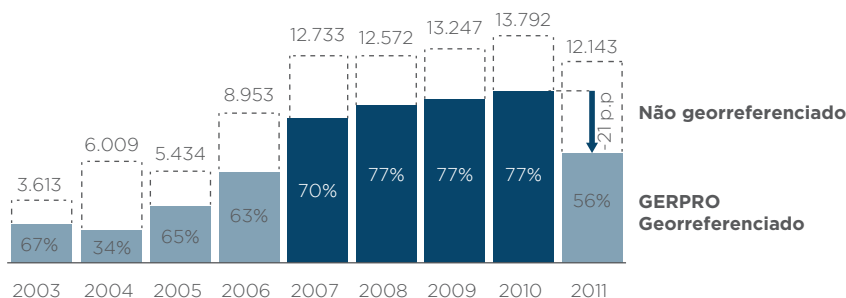


Fonte: Instituto Pereira Passos (IPP)

Gráfico 1.13

A atípica menor cobertura de georreferenciamento em 2011 pareceu afetar de forma heterogênea a distribuição entre APs, logo desconsideramos esse ano nas análises seguintes

Total de processos Gerpro Crawled Revisto na cidade do Rio



* Total de processos GERPRO Georreferenciado



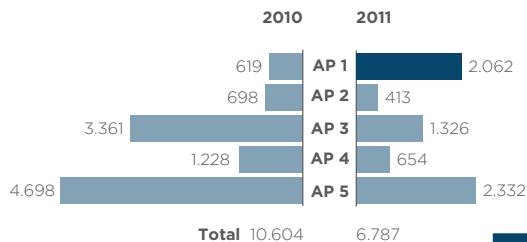
Analisando o total de processos da base de dados GERPRO georreferenciada para o município do Rio de Janeiro, percebe-se queda na cobertura de georreferenciamento, em razão de uma maior proporção de pontos não georreferenciáveis entre 2003 a 2006 e 2011. Assim, a utilização dos dados referentes a esse período se mostra comprometida a analisar a distribuição dos processos entre as diferentes áreas de planejamento (APs). A distorção se deve ao grande número de “bairros em branco” no banco de dados e à desproporcionalidade da AP 1, onde se concentra a coordenada *default* do município.

Entre 2007 e 2010, a cobertura do georreferenciamento é mais estável e consistente para as análises dentro da cidade do Rio de Janeiro. A porcentagem mostra aproveitamento de 77% dos processos para georreferenciamento nesse período.

Gráfico 1.14

Além da menor cobertura de georreferenciamento, o número de processos na AP 1 mostra ter mais do que triplicado entre 2010 e 2011, e verificou-se que tais dados são inválidos

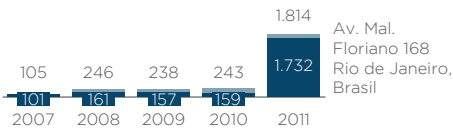
Total de processos “Gerpro georreferenciados” na cidade do Rio de Janeiro



- Variação abrupta na distribuição de processos entre APs demandou uma **verificação** de possíveis causas, e **confirmação** se os valores são **confiáveis** e refletem a realidade.

- **AP 1 distorcida** por elevado número de pontos com bairro em branco (1.732, vs. média de ~160 nos anos anteriores) que a **API Google** posicionou sobre a localidade **default** “Rio de Janeiro, Brasil”, no bairro de Santo Cristo (ENG).

Sobrecontagem de pontos na AP 1



- Escolheu-se **desconsiderar dados georreferenciados de 2011** para fins de análise segmentada da cidade.

* Total de processos GERPRO Georreferenciado

Outro dado que mostra a falta de confiabilidade para a utilização dos dados referentes a 2011 é que, pelo georreferenciamento, o número de processos na AP 1

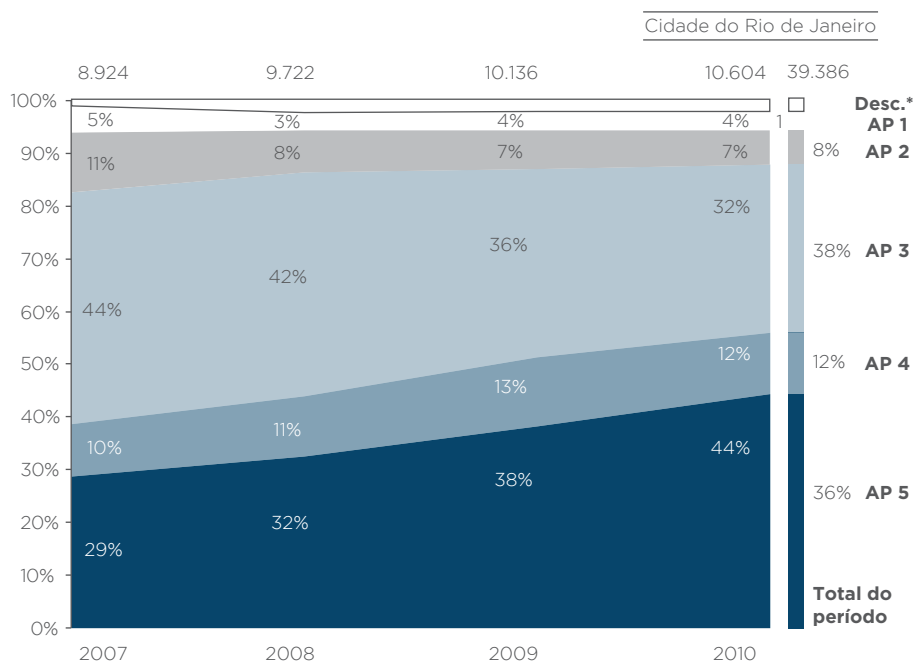
teria mais do que triplicado. A variação abrupta na distribuição de processos entre APs demandou a verificação de possíveis causas, e confirmação se os valores são confiáveis e refletem a realidade.

A contagem de processos referentes à AP 1 foi distorcida em razão do elevado número de pontos com bairro em branco (em 2011, aproximadamente 1.732 endereços não completos em relação à média de aproximadamente 160 nos anos anteriores) que a API Google posicionou sobre a localidade *default* “Rio de Janeiro, Brasil”, na área administrativa de Santo Cristo (ENG). Também há casos em que o endereço da concessionária foi utilizado para o preenchimento das entradas, o que gera distorção dos dados.

Em conclusão, escolheu-se desconsiderar dados georreferenciados de 2011 para fins de análise segmentada da cidade devido a problemas de confiabilidade da base de dados para esse ano.

Gráfico 1.15

Verifica-se participação crescente da AP 5 e decrescente da AP 3 em relação ao número de processos



Fonte: GERPRO Georreferenciado

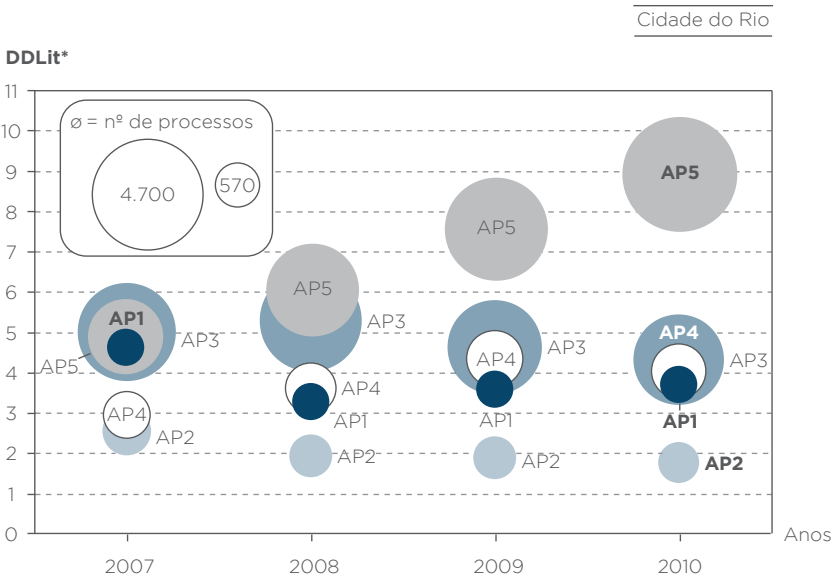
* Desconhecido; refere-se ao desconto de “Av. Mal. Floriano 168” e dos ENGs “Rio de Janeiro, Brasil”, que recaem sobre a AP 1, mas cuja verdadeira origem é desconhecida



O Gráfico 1.15 permite comparar temporalmente a distribuição de processos nas APs. Analisados os dados da cidade do Rio de Janeiro, verifica-se a participação crescente da AP 5 (29% em 2007 e 44% em 2010) e decrescente da AP 3 (44% em 2007, caindo para 32% em 2010) em relação ao número de processos.

Gráfico 1.16

Densidade de litigância cresce principalmente na AP 5 (RAs de Bangu, Campo Grande, Santa Cruz, Realengo e Guaratiba)



Fonte: GERPRO Georreferenciado, IBGE

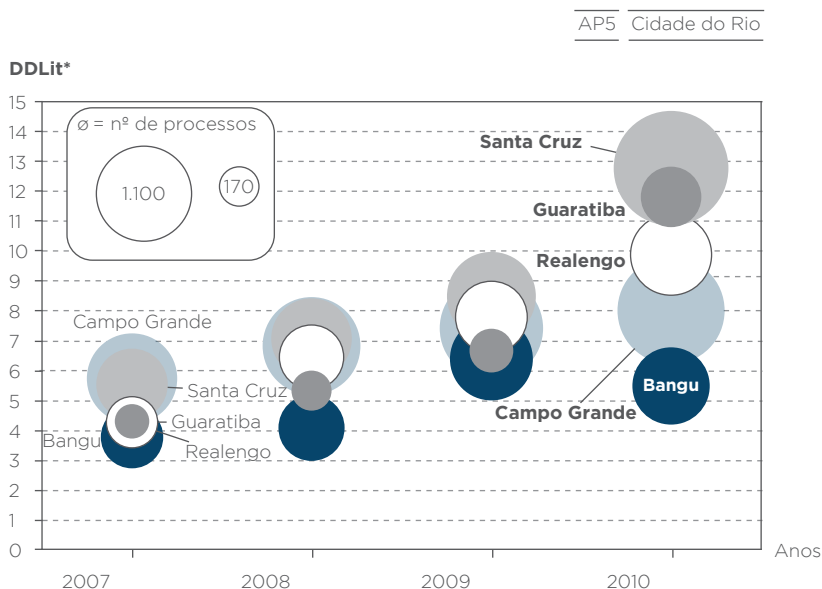
Nota: AP 1 corrigida (subtraídos “Av. Mal. Floriano 168” e os ENG’s “Rio de Janeiro, Brasil”)

* Processos no ano divididos pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

No Gráfico 1.17, procurou-se dar mais detalhe às APs. A densidade de litigância cresce principalmente na AP 5, conforme destaque para 2010 no mesmo gráfico. Mesmo que o número de municípios cobertos pela Light tenha aumentado, a densidade de litigância segue crescente. Nesse gráfico é possível ver a leve queda das demais APs (AP 1, AP 2 e AP 4) e também da AP 3, com um quantitativo grande de processos (verificável pela área das circunferências).

Gráfico 1.17

Na AP 5, observa-se aumento da densidade de litigância em quase todas as RAs, com destaque para a de Santa Cruz



Fonte: GERPRO Georreferenciado, IBGE

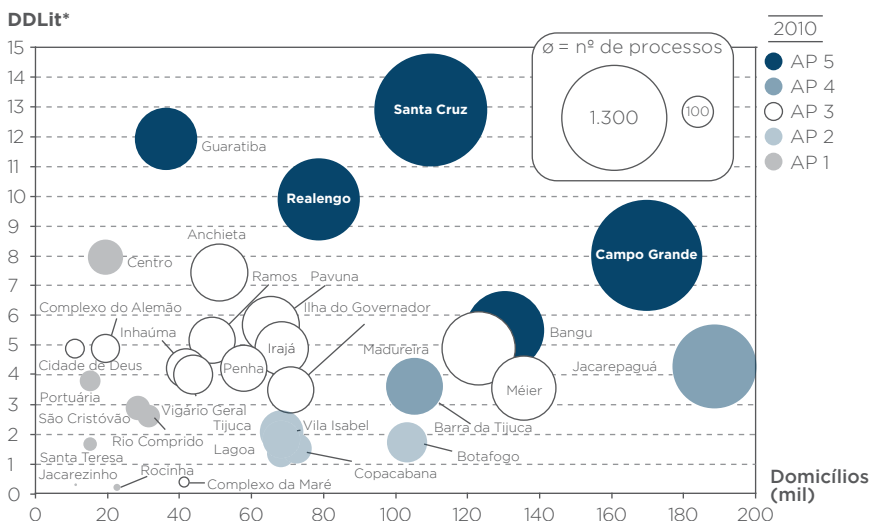
* Processos no ano divididos pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

No Gráfico 1.17, a AP 5 é segmentada para mostrar cada uma de suas regiões administrativas (RAs) em detalhe. Assim, segmentadas as informações da AP 5 entre os bairros que a compõem, percebe-se que o aumento da DDLit ocorre em quase todas as áreas, com destaque para a RA Santa Cruz.



Gráfico 1.18

As RAs de Santa Cruz e de Campo Grande são as que mais contribuem para o total de processos na cidade do Rio de Janeiro



Nota: AP 1 corrigida (subtraídos “Av. Mal. Floriano 168” e os ENGS “Rio de Janeiro, Brasil”)

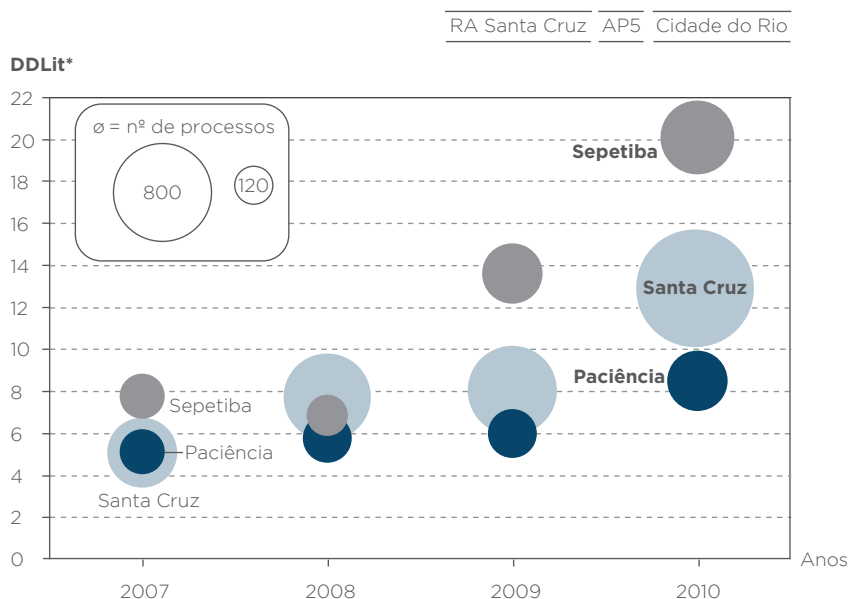
* Processos GERPRO Revisto, 2010, divididos pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

O Gráfico 1.19 é importante, pois permite analisar o total de RAs da cidade do Rio de Janeiro. O eixo vertical mostra a densidade de litígios (DDLit) e o horizontal, o número de domicílios. Verifica-se que as áreas de Santa Cruz e Campo Grande são as que mais contribuem para o total de processos na cidade, ou seja, são as regiões em que a geografia dos conflitos judiciais é mais severa. Veja a sua posição no gráfico conforme a DDLit e a área da esfera, que representa graficamente a proporção do número de processos.

Campo Grande e Santa Cruz têm aproximadamente o mesmo número de processos, mas a DDLit é maior em Santa Cruz devido ao número maior de domicílios em Campo Grande.

Gráfico 1.19

Dentro da RA de Santa Cruz, há um aumento da densidade de litigância nos três bairros, com destaque para Sepetiba



Fonte: GERPRO Georreferenciado, IBGE

* Processos no ano divididos pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

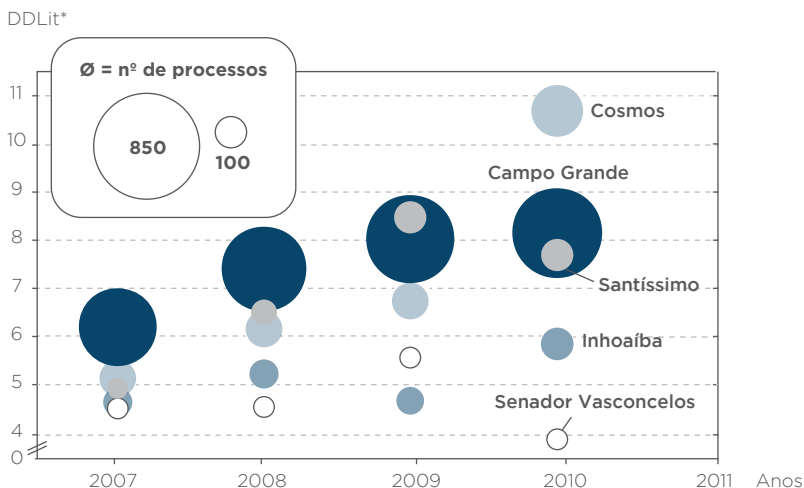
O Gráfico 1.19 mostra a RA de Santa Cruz em bairros. Em relação a essa RA, percebe-se aumento de litigância nos três bairros, com destaque para a DDLit de Sepetiba, em 2010. A área das esferas representa a quantidade de processos. No caso de Sepetiba, portanto, mesmo com menos processos, há uma densidade domiciliar de litigância superior a regiões como Santa Cruz, por exemplo, que possui maior número de processos ingressados.

Na RA de Campo Grande, se destaca a DDLit de Cosmos com maior DDLit. O bairro de Campo Grande, contudo, detém o maior número de processos, como demonstra a área representativa da circunferência no gráfico anterior, no qual é possível visualizar as RAs mais críticas.



Gráfico 1.20

Dentro da RA de Campo Grande, se destaca aumento da DDLit em Cosmos, mas o bairro de Campo Grande detém o maior número de processos

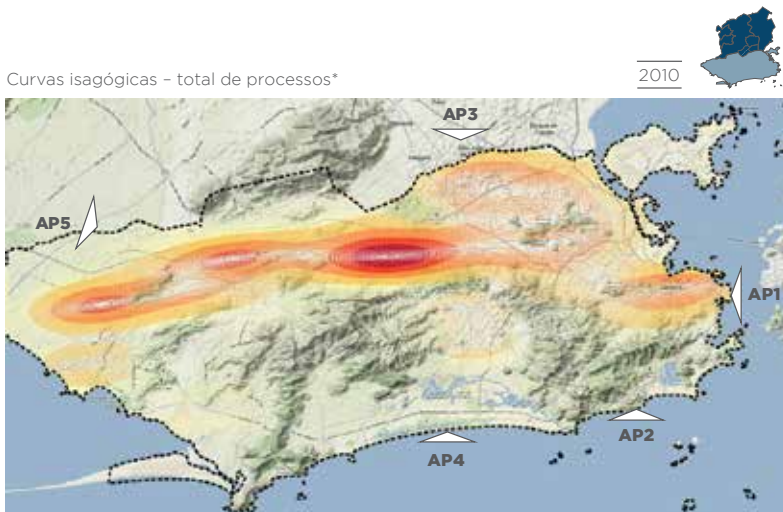


Fonte: Gerpro Georreferenciado, IBGE

* Processos no ano divididos pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

Figura 1.16A

As isolinhas coloridas apontam as regiões que concentram maior quantidade de processos na cidade do Rio de Janeiro



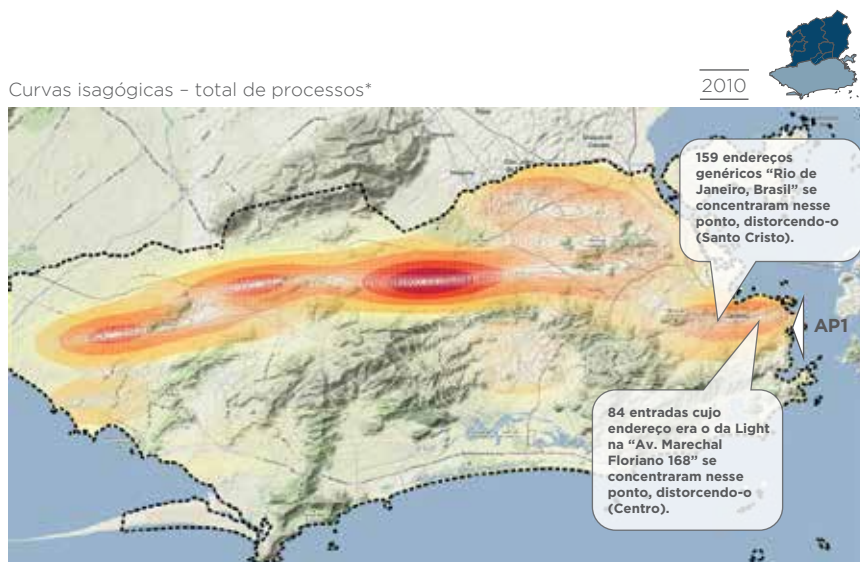
Fonte: GERPRO Georreferenciado, 2010

* Representam total de processos segundo GERPRO Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto

A partir da Figura 1.16A, serão apresentados os mapas propriamente ditos. O mapa mostra um quadro geral da densidade de litigância na cidade do Rio de Janeiro por meio das zonas de calor (áreas com maior concentração de calor em razão das linhas isagógicas). A indicação das APs no mapa georreferenciado demonstra sua utilidade ao oferecer uma ferramenta de fácil percepção visual das áreas com maiores índices de litigância judicial. Essas áreas ficam indicadas como zonas de calor no mapa. A soma de cores na AP 5 é a mais significativa.

Figura 1.16B

A AP 1 como um todo teria menos intensidade de cor, não fosse o acúmulo de dois endereços que não pertencem a essa área



Fonte: GERPRO Georreferenciado, 2010

* Representam total de processos segundo GERPRO Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto

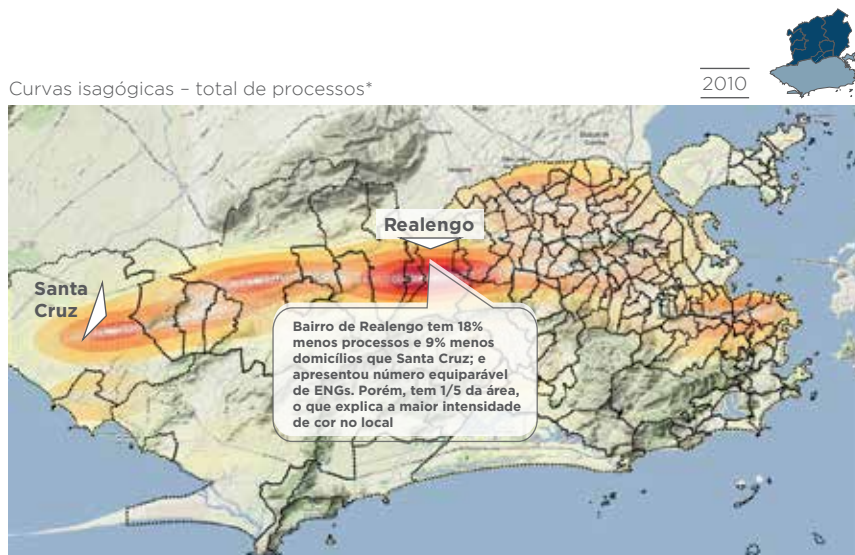
Como ressaltado anteriormente, a transposição dos dados georreferenciados sofreu algumas distorções no mapa em razão das entradas que foram direcionadas para coordenadas geográficas incorretas pela API Google. Feita essa ressalva, destaca-se que a AP 1, como um todo, teria menos intensidade de cor. A Figura 1.16C demonstra os endereços que não lhe pertencem e que tiveram distorções, principalmente pelos casos em que a falta de bairro direciona o endereço para o padrão *default* do programa (bairro de Santo Cristo) ou endereços como Av. Mal. Floriano (endereço da concessionária), que foram indicados para o bairro Centro.



Consideradas essas distorções, cabe destacar que uma utilização acurada da metodologia do georreferenciamento permite observar as possíveis distorções e controlá-las para a análise dos resultados.

Figura 1.16C

Realengo concentra seu elevado número de processos em uma área relativamente pequena



Fonte: GERPRO Georreferenciado, 2010

Nota: contorno dos bairros é fornecido pelo IPP, causando pequenas diferenças em relação aos limites do IBGE

* Representam total de processos segundo GERPRO Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto

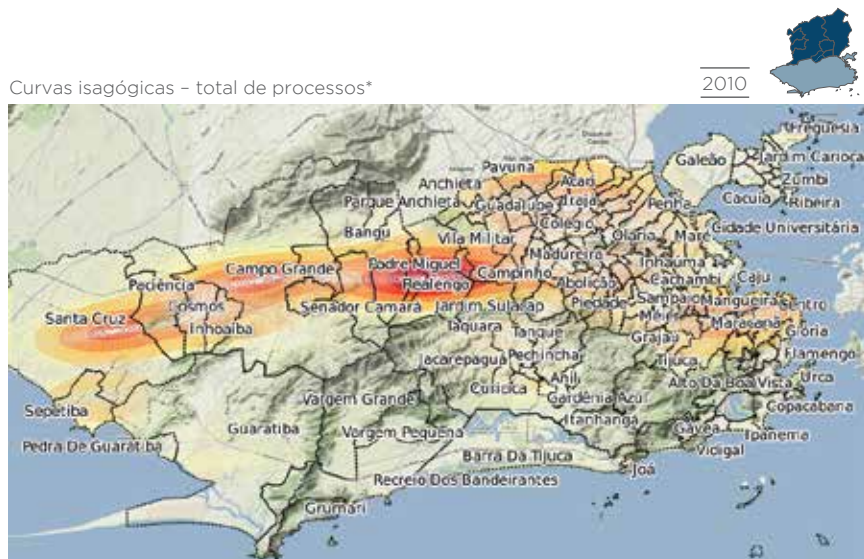
Ao considerar as possibilidades visuais do mapa georreferenciado —a densidade de processos em determinada área—, verifica-se que a RA de Realengo concentra seu elevado número de processos em uma área relativamente pequena.

O bairro de Realengo tem 18% menos processos e 9% menos domicílios que o bairro de Santa Cruz, e apresentou número equiparável de ENGs. Porém, tem um quinto de área, o que explica a maior intensidade de cor no local.

A tecnologia e metodologia dos mapas de georreferenciamento permite dar mais detalhe aos dados. O conhecimento sobre a geografia imediata do conflito poderia indicar a direção para ações focadas de planejamento para prevenção e controle de excesso de litigância judicial.

Figura 1.16D

As isolinhas coloridas apontam as regiões que concentram maior quantidade de processos na cidade do Rio de Janeiro



Fonte: GERPRO Georreferenciado, 2010

Nota: o contorno dos bairros é fornecido pelo IPP, causando pequenas diferenças em relação aos limites do IBGE

* Representam total de processos segundo GERPRO Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto

Nesta figura, as isolinhas coloridas apontam as regiões que concentram a maior quantidade de processos na cidade do Rio de Janeiro. Há visualização comparativa de todos os bairros considerando as regiões de calor, ou seja, as zonas com maior concentração de processos.

Esse mapa foi plotado com imagem de satélite, nele estão indicadas as zonas de elevado número de processos em torno das regiões administrativas de Santa Cruz e Campo Grande. Os processos são indicados em pontos azuis, em que se concentram nas áreas de maior litigância. Os pontos mais escuros e mais claros representam uma ideia da distribuição dos processos georreferenciados. Ao utilizar a tecnologia do georreferenciamento sobre esse mapa, é possível identificar, por exemplo, faixas de concentração de litigância que podem indicar problemas de uma rua, um condomínio ou um aglomerado urbano.

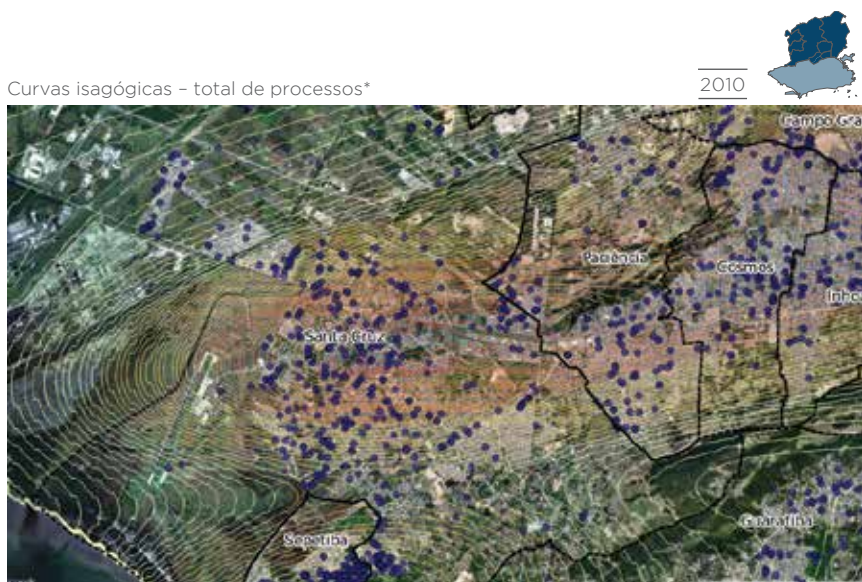
Na área de Santa Cruz, no canto esquerdo, é visível uma faixa com um grande número de pontos. O georreferenciamento, como metodologia que permite ver a geografia do conflito, demonstra que é possível identificar informações bastante de-



talhadas sobre o contorno da própria prestação do serviço de energia elétrica e as possíveis causas que elevam a densidade de litigância em determinada localidade.

Figura 1.17

Indicamos a regiões de elevado número de processos em torno das RAs de Santa Cruz e Campo Grande



Fonte: GERPRO Georreferenciado, 2010

* Representam total de processos segundo GERPRO Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto

Nesse mapa são indicadas as regiões de elevado número de processos em torno da RA de Campo Grande, destacados em pontos azuis. Como se percebe, novamente, é possível alcançar grande nível de detalhamento sobre o mapa.

Figura 1.18

Indicamos a regiões de elevado número de processos em torno da RA de Campo Grande



Fonte: GERPRO Georreferenciado, 2010

* Representam total de processos segundo GERPRO Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto

Figura 1.19

Indicamos a regiões de elevado número de processos em torno das RAs de Realengo e Bangu

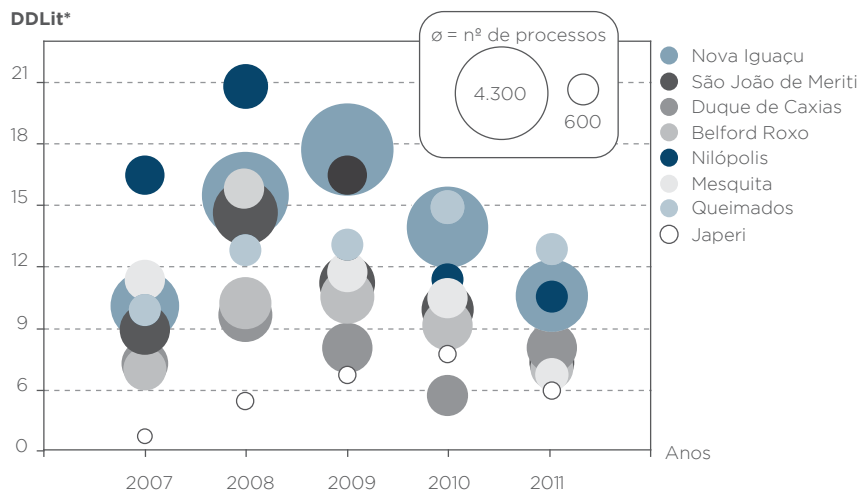


Fonte: GERPRO Georreferenciado, 2010

* Representam total de processos segundo GERPRO Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto

Gráfico 1.21

Nova Iguaçu e São João de Meriti foram quem mais contribuíram para a queda da DDLit no Cluster Baixada



Fonte: GERPRO Crawled Revisto, IBGE, 2010

Nota: a queda é conservadora, pois fixamos número de domicílios de 2010, o qual teria aumentado desde 2007

* Processos no ano divididos pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

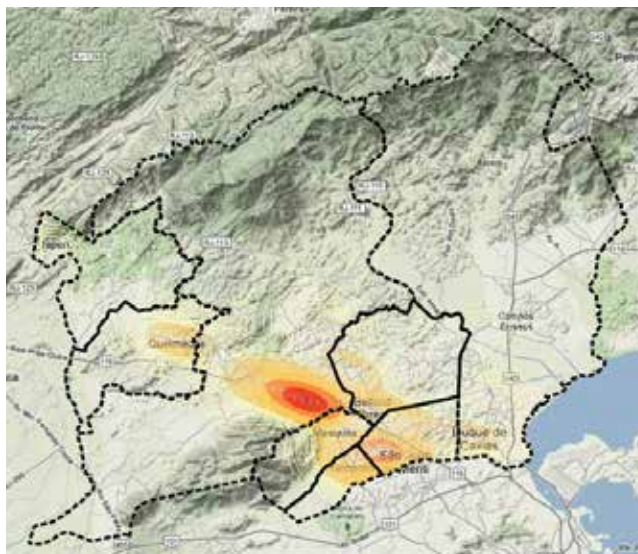
Ao considerar os dados a serem observados no mapa de georreferenciamento, pode-se visualizar com clareza as zonas de calor de concentração de litigância do Cluster Baixada. Nota-se que os processos se concentram em uma pequena área. E a distribuição dos litígios é heterogênea, mas concentrada na faixa imaginária que liga São João de Meriti e Nilópolis a Queimados.



Figura 1.21

Dentro desta região nota-se que os processos estão particularmente concentrados em uma pequena área

Curvas isagógicas - total de processos*



2010

- **A distribuição** dos litígios na região é **heterogênea**.
- **Maior concentração** de processos na faixa imaginária que liga São João de Meriti e Nilópolis a Queimados.

Fonte: GERPRO Georreferenciado, 2010

* Representam total de processos segundo GERPRO Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto

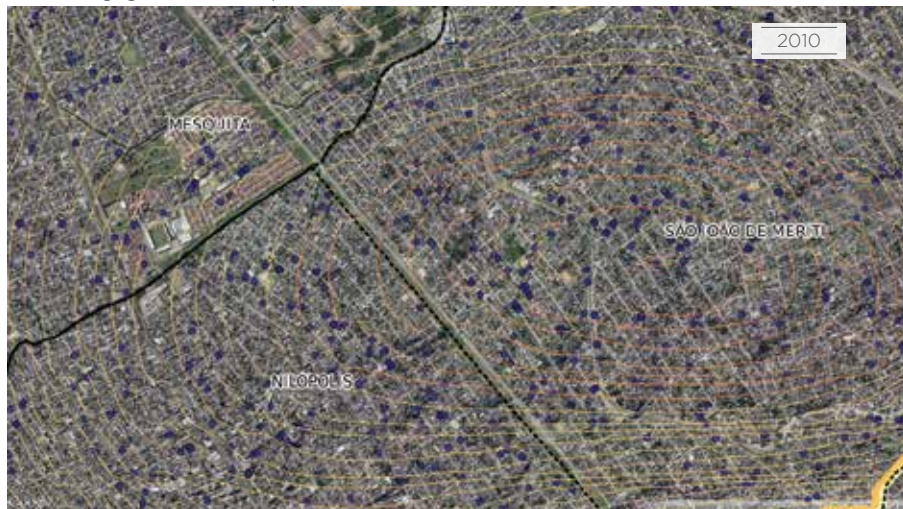
O mapa georreferencial plotado sobre imagem geopolítica, mostra as curvas isagógicas de processos no Cluster Baixada em *zoom* sobre a área de maior litigância. A pequena região de Mesquita, São João de Meriti e Nilópolis contribuiu com mais de 10% dos processos da Light em 2010. No mapa anterior é possível identificar informações sobre as características regionais da geografia do conflito, ou seja, onde se concentram os litígios, bairros, condomínios, aglomerados urbanos ou mesmo possíveis problemas referentes à prestação de serviços que possam ser resolvidos pela concessionária com intervenções e ações de prevenção e planejamento.

Figura 1.22

A pequena região de Mesquita, São João de Meriti e Nilópolis contribuiu com mais de 10% dos processos contra a Light em 2010



Curvas isagógicas - total de processos*



* Representam o total de processos segundo Gerpro Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto; os pontos azuis representam um ou mais processos

O mapa georreferencial que seguiu mostra a área do município de Queimados sobre uma figura de relevo. Queimados contribuiu pouco com o total de processos, mas foi o município com maior DDLit em 2010. A tecnologia de georreferenciamento permite analisar a fundo a área de origem dos conflitos para que se planejem ações sobre uma região que contribui ativamente sobre o aumento do estoque de conflitos judiciais.

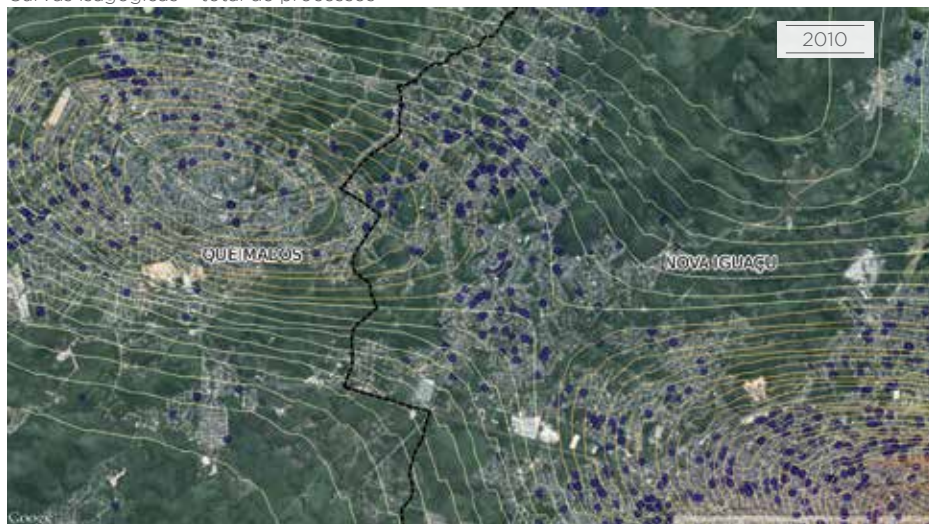


Figura 1.23

Queimados contribuiu pouco ao total de processos, mas foi em 2010 o município com a maior DDLit



Curvas isagógicas - total de processos*



Fonte: Gerpro Georreferenciado, 2010

* Representam total de processos segundo Gerpro Georreferenciado, 2010, na proximidade de cada ponto; pontos azuis representam um ou mais processos

Origem dos processos

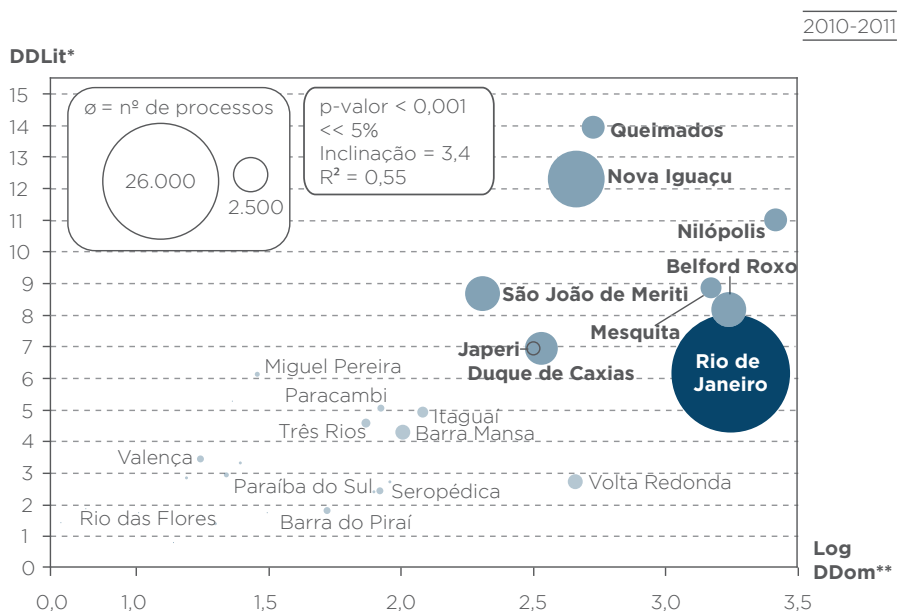
Após a apresentação da metodologia de limpeza do banco de dados e desenvolvimento dos mapas georreferenciais, foram construídas análises que permitem conhecer detalhadamente a geografia dos conflitos judiciais envolvendo demandas de consumo de energia elétrica no Rio de Janeiro. Os pontos mais críticos —Rio de Janeiro e Cluster Baixada— foram cuidadosamente analisados por uma metodologia que permite compreender a localização correta das demandas judiciais.

A terceira parte do capítulo do georreferenciamento reúne um conjunto de abordagens sobre a origem dos processos judiciais. A partir do ponto de partida da geografia do conflito, procurou-se avaliar quais fatores influenciam a densidade de litigância. Conhecer a alocação dos processos permite, por exemplo, testar as correlações entre fatores de caracterização da população da região com as áreas de intensidade de litigância. Os testes foram feitos a partir das taxas de densidade populacional, IDH (médio, educação, renda, longevidade), taxa de homicídios e

coeficiente de Gini. Essas correlações estatísticas foram desenhadas e calculadas pela equipe de matemática envolvida com o projeto. O objetivo é mostrar a potencialidade de tratamento de dados que a metodologia de georreferenciamento oferece para as ações de planejamento da concessionária.

Gráfico 1.22

Áreas com maior número de domicílios por km² (DDom) tendem a ter mais processos por domicílio (DDLit)



* Processos GERPRO Revisto 2010-2011 dividido pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

** Logaritmo decimal de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE) dividido pela área do município em quilômetro quadrado

A primeira análise sobre a origem dos processos procura avaliar se a densidade populacional influencia o aumento da densidade de litigância. O cálculo foi feito a partir de um logaritmo de número de municípios por metro quadrado (Log-DDom), que representa a concentração populacional de uma região. Analisando os dados dos processos por municípios —a densidade domiciliar—, percebeu-se que as áreas com maior número de domicílios por quilômetro quadrado tendem a ter mais processos por domicílio. O gráfico anterior demonstra graficamente tal conclusão, ou seja, foi verificada a correlação entre concentração populacional e densidade de litigância com grande confiabilidade. A área das esferas indica a proporção de pro-

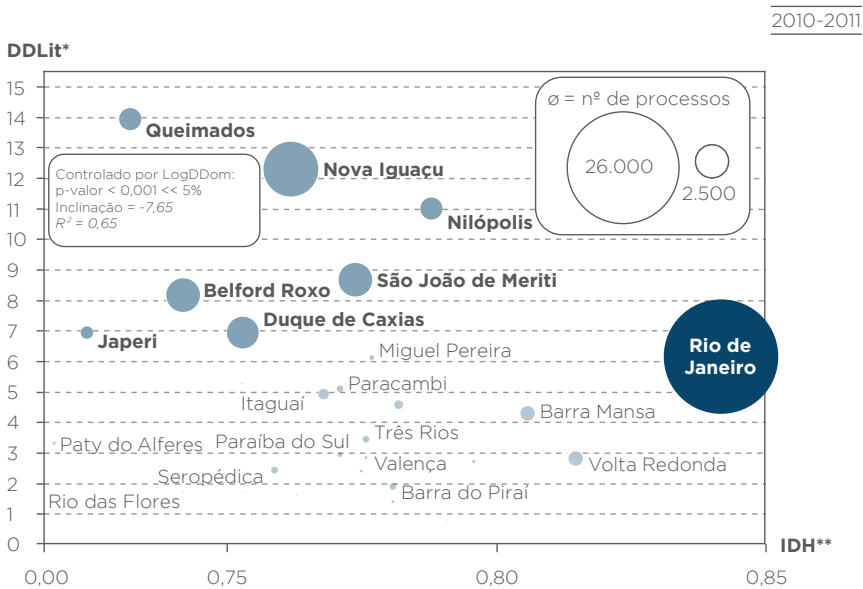


cessos em cada município. Os municípios que se destacam, com maior população, são Rio de Janeiro, Nilópolis e Nova Iguaçu.

Importante mencionar que testes de correlação não significam causalidade imediata. Quando a correlação é identificada matematicamente, significa que os dois fatores apresentam algum tipo de ligação entre si, mas outros fatores podem intervir no processo de forma a implicar determinação ou não.

Gráfico 1.23

DDLit não se correlaciona ao IDH-M do município, mas se controlarmos por LogD-Dom, verifica-se associação negativa



* Processos GERPRO Revisto 2010-11 dividido pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

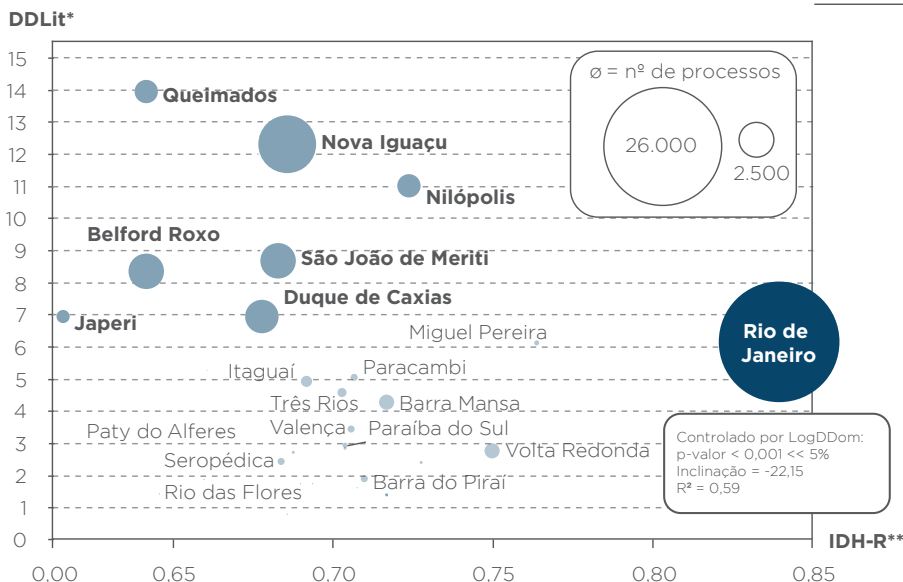
** Índice de Desenvolvimento Humano (médio), Censo, 2010

Nos gráficos seguintes, apresentaremos os testes de correlação entre a densidade de litigância o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). O primeiro teste foi feito com o IDH-M (médio), que representa a raiz cúbica dos demais IDHs (renda, educação e longevidade). Percebeu-se que a Densidade Domiciliar de Litígios (DDLit) não se correlaciona com o IDH médio dos municípios. Quando o cálculo foi controlado por LogDDom (referente ao número de domicílios), a correlação foi negativa, ou seja, não há uma aproximação entre os dois fatores que possa causar algum tipo de interferência impactante ou confiável.

Gráfico 1.24

Similarmente, se controlarmos por LogDDom, DDLit também se correlaciona ao IDH-R do município (do contrário, não)

2010-2011



* Processos 2010-2011 dividido pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

** Índice de Desenvolvimento Humano (renda), Censo, 2010

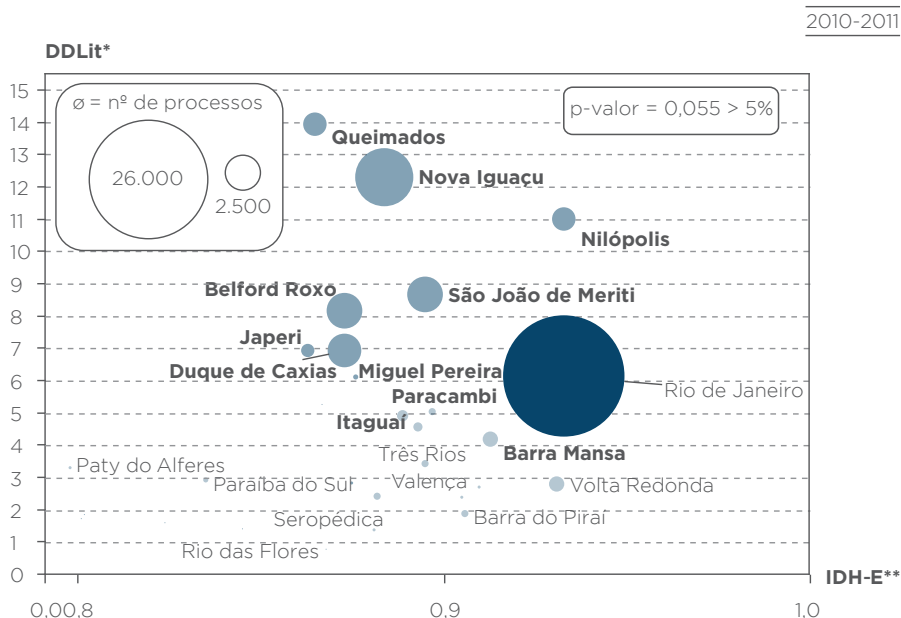
Agora, o IDH-M foi desmembrado em suas componentes. O mesmo teste de correlação foi repetido considerando o IDH de renda. A correlação, nesse caso, é negativa, ou seja, não há uma aproximação entre os dois fatores que possa causar algum tipo de interferência impactante ou confiável. Quando controlada por LogDDom,⁷ nem essa correlação nem ao menos ocorre.

⁷ Controlar um cálculo de correlação por uma variável é uma expressão estatística que pode ser mais bem entendida pelo seguinte exemplo: suponha-se que uma equipe de pesquisadores está estudando a influência da ingestão de brotos de bambu na estatura de humanos adultos. Contudo, em sua amostra, ela seleciona somente alemães e pigmeus. Suponha-se também que, por acaso, os alemães comam mais brotos que os pigmeus. A equipe poderá concluir que os alemães são mais altos porque comem mais brotos, contudo, esse resultado seria incorreto. Nesse caso, seria preciso realizar um “controle por nacionalidade” e comparar a influência da ingestão do broto de bambu em cada um dos grupos étnicos separadamente para encontrar a verdadeira contribuição do bambu para o crescimento. O controle por LogDDom, no estudo aqui apresentado, serve para verificar a correlação referente ao número de municípios. Esse controle por variável será repetido em todas as análises seguintes.



Gráfico 1.25

Mesmo controlando por LogDDom, a densidade domiciliar de litigância não está correlacionada ao IDH-E do município



* Processos 2010-2011 dividido pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

** Índice de Desenvolvimento Humano (educação), Censo, 2010

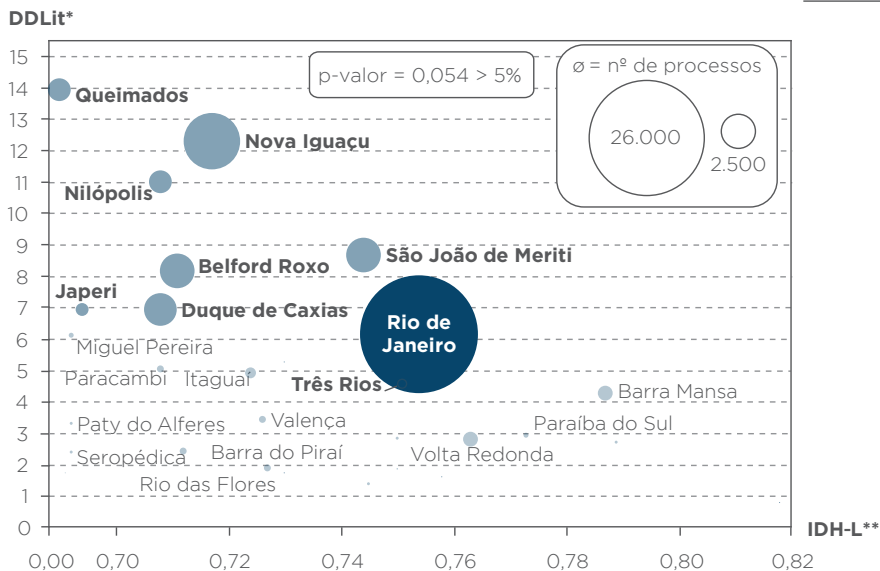
O teste seguinte foi feito com o IDH educação (IDH-E). Não foi encontrada correlação quando considerado o IDH-E do mesmo período, nem mesmo quando se realizou o controle por LogDDom.

Depois, foi feito o teste com o IDH longevidade (IDH-L). Não foi encontrada correlação quando considerado o IDH-L do mesmo período, nem quando se realizou o controle por LogDDom.

Gráfico 1.26

Mesmo controlando por LogDDom, a densidade domiciliar de litigância não está correlacionada ao IDH-L do município

2010-2011



* Processos 2010-2011 dividido pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

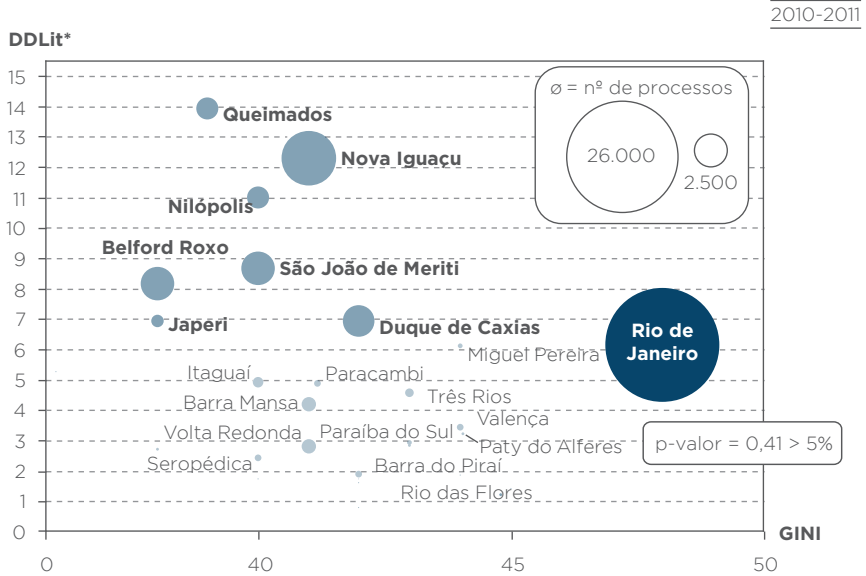
** Índice de Desenvolvimento Humano (longevidade), Censo, 2010

O teste seguinte procurou testar a correlação com o coeficiente de Gini, importante variável que mede a desigualdade dentro de uma população. Da mesma forma, não foi encontrada correlação, ou seja, não há uma aproximação entre os dois fatores que possa causar algum tipo de interferência impactante ou confiável.



Gráfico 1.27

A densidade domiciliar de litigância não se correlaciona ao coeficiente de Gini, que mede desigualdade



* Processos 2010-2011 dividido pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

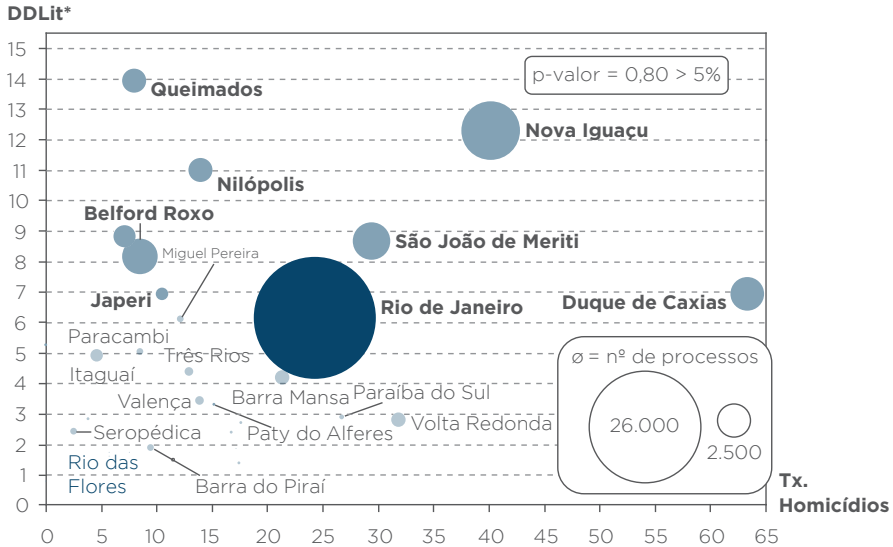
** Coeficiente de Gini, IBGE, 2003. 0 = total igualdade; 100 = máxima desigualdade

O teste seguinte procurou identificar se há correlação entre a densidade de litigância e a taxa de homicídios referente a cada município. O resultado foi o mesmo, a DDLit tampouco se correlaciona com as taxas de homicídio dos municípios, ou seja, não há uma aproximação entre os dois fatores que possa causar algum tipo de interferência impactante ou confiável.

Gráfico 1.28

A densidade domiciliar de litigância tampouco se correlaciona às taxas de homicídio dos municípios

2010-2011



* Processos 2010-2011 dividido pelo número de milhares de domicílios com rede elétrica da distribuidora em 2010 (IBGE)

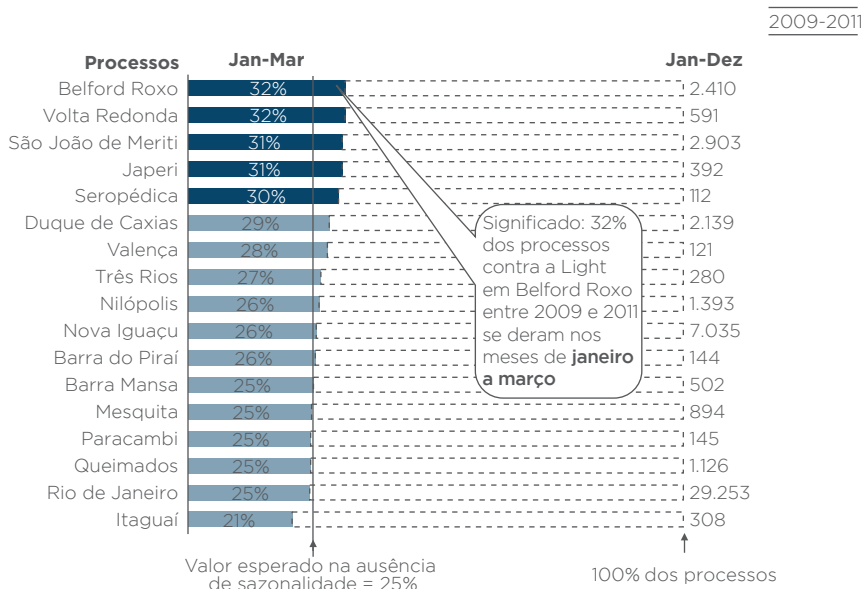
** Taxa média de homicídios 2008-2010, em homicídios por cem mil habitantes. Centro Brasileiro de Estudos Latino-Americanos

Foi realizada também análise complementar que procurou verificar se havia efeitos de sazonalidade sobre a densidade de litigância de cada município. Percebe-se baixo efeito de sazonalidade nos municípios da Light em relação à época com mais registros de processos. O georreferenciamento permite avaliar a concentração temporal de processos ingressados contra a concessionária.



Gráfico 1.29

Verificou-se baixo efeito de sazonalidade nos municípios da Light em relação à época com mais registros de processos



Fonte: GERPRO Georreferenciado; excluídos da análise os municípios com 50 ou menos processos neste período

Os motivos relacionados nos processos foram agrupados em categorias em função de similaridade semântica (categorias M1 a M8):⁸

1. Débito de terceiros
Rec. sobre Abertura de contrato + rec. sobre Encerramento de contrato + Sucessão comercial
2. Discordância da conta
Rec. sobre Fatura (Cobrança indevida) + rec. sobre Fatura + rec. sobre Medidor
3. Irregularidade
Irregularidade-REN + Irregularidade-Fat. Automático + Outros-REN
4. Corte
Rec. sobre Corte (indevido) + rec. sobre Corte (devido)
5. Falta de energia/danos elétricos

⁸ Fonte: GERPRO Crawled, análise da equipe.

Interrupção não programada + Apagão + Apagão geral 2009 + Apagão (*)
+ rec. sobre Danos elétricos

6. Negativação
Rec. sobre Negativação/protesto
7. Religação
Rec. sobre Religação
8. Outros

O objetivo seguinte foi analisar os motivos relacionados aos processos ingressados pelos consumidores contra a concessionária. Para isso, os dados da base GERPRO tiveram de ser agrupados e analisados por uma equipe da FGV DIREITO RIO que pudesse agrupar os principais motivos que levavam os consumidores a demandar judicialmente. As categorias são:

1. Débito de terceiros: reclamações sobre abertura do contrato, encerramento do contrato e sucessão comercial.
2. Discordância da conta: reclamação sobre fatura (cobrança indevida), reclamação sobre fatura e reclamação sobre medidor.
3. Irregularidade: REN, fatura automática e outros.
5. Corte: reclamação sobre corte indevido e devido.
5. Falta de energia/danos elétricos: interrupção não programada, apagão, apagão geral em 2009, apagão (*) e reclamação sobre danos elétricos.
6. Negativação: reclamação sobre negativação, protesto.
7. Religação: reclamação sobre religação.
8. Outros: diversos.

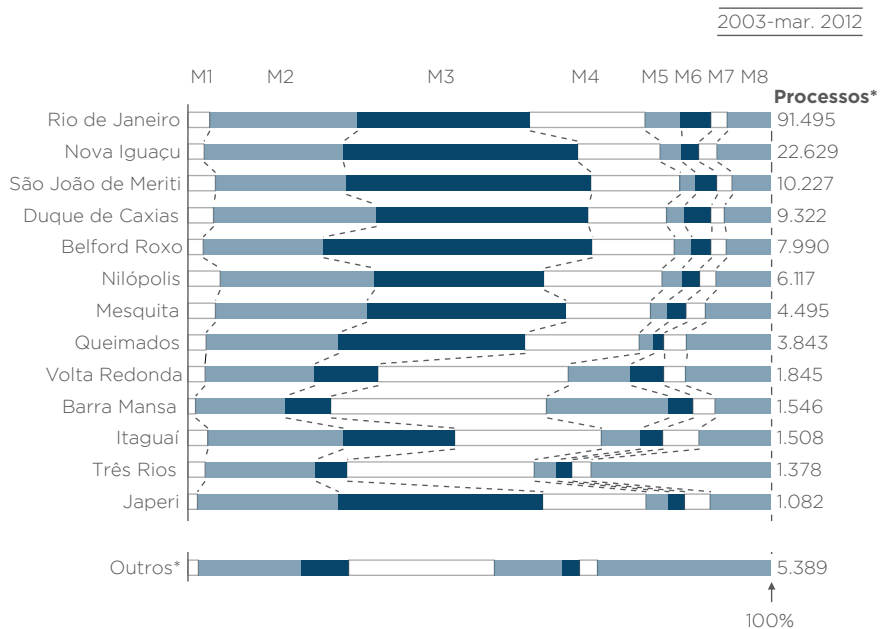
Após o agrupamento dos motivos e sua categorização na base de dados, foi possível agrupar as informações sobre os motivos de litigância com os referidos municípios. A equipe da pesquisa concluiu que há alguma incerteza sobre o quanto foram bem preenchidas as entradas da base de dados sobre os temas dos processos judiciais, principalmente em razão de irregularidade das informações encontradas.

Reconhecendo essas limitações, a equipe fez uma análise preliminar sobre as características temáticas de origem dos processos. Ao analisar os motivos dos litígios e o georreferenciamento dos processos por município, conclui-se que a distribuição de motivos dos processos varia de acordo com o município.



Gráfico 1.30A

A distribuição de motivos dos processos varia de acordo com o município



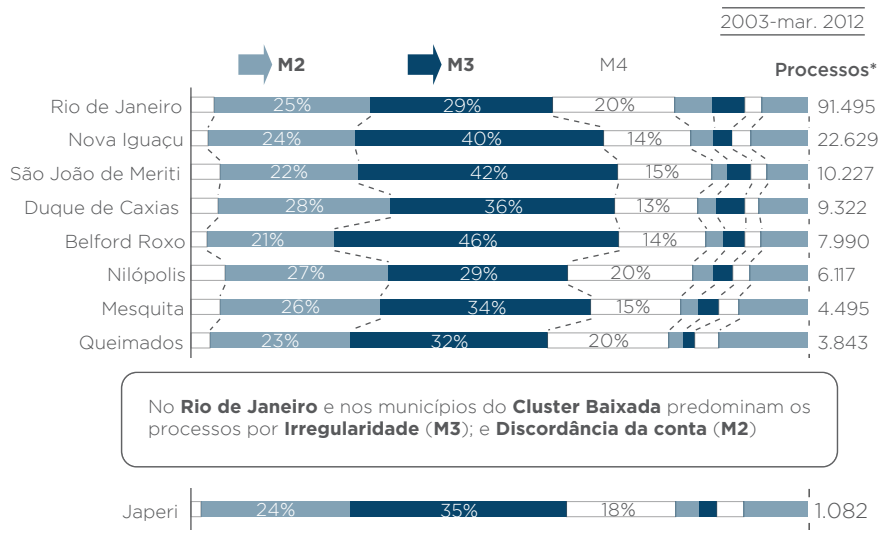
* Total de processos GERPRO Crawled Web, jan. 2003 a mar. 2012

** Outros = 18 municípios, com menos de mil processos cada um

Outro resultado referente às áreas de maior litigância no município do Rio de Janeiro e nos municípios do Cluster Baixada. Nessas áreas, predominam os processos por Irregularidade (M 3) e Discordância de conta (M 2).

Gráfico 1.30B

A distribuição de motivos dos processos varia de acordo com o município



* Total de processos GERPRO Crawled Web, jan. 2003 a mar. 2012

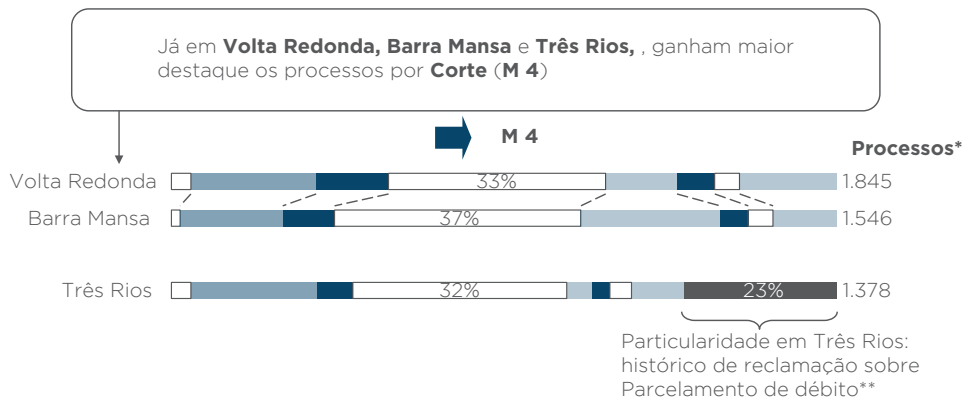
Ainda sobre os motivos de litigância, analisando os municípios de Volta Redonda, Barra Mansa e Três Rios, o principal motivo dos litígios verificado é o Corte de energia elétrica (M 4). Esses municípios são pequenos e com baixo número absoluto de processos.



Gráfico 1.30C

A distribuição de motivos dos processos varia de acordo com o município

2003-mar. 2012



* Total de processos GERPRO Crawled Web, jan. 2003 a mar. 2012

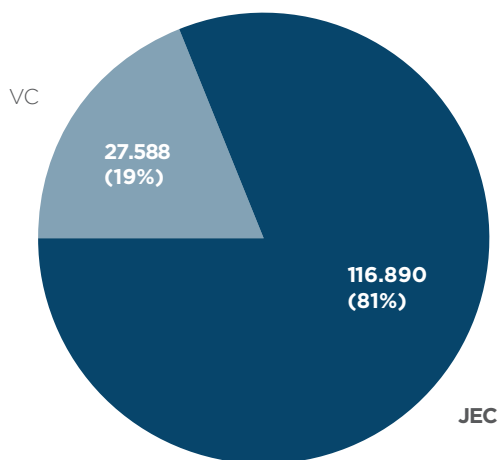
** Atente-se, porém, que Três Rios contribui com menos de 1% do total de processos

Para complementar a análise do relatório de georreferenciamento, outra base de dados foi mobilizada, a do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. O objetivo foi analisar sob qual jurisdição os processos são comumente ingressados. Os dados permitem verificar que a maioria dos processos é ingressado em Juizados Especiais Cíveis, ou seja, quatro em cada cinco processos abertos, desde 2008, foram em Juizados. Uma série de explicações podem ser formuladas para a compreensão do fenômeno, dentre elas a gratuidade do procedimento nessa esfera e a celeridade no atendimento.

Gráfico 1.31

Há predomínio de escolha dos Juizados Especiais Cíveis

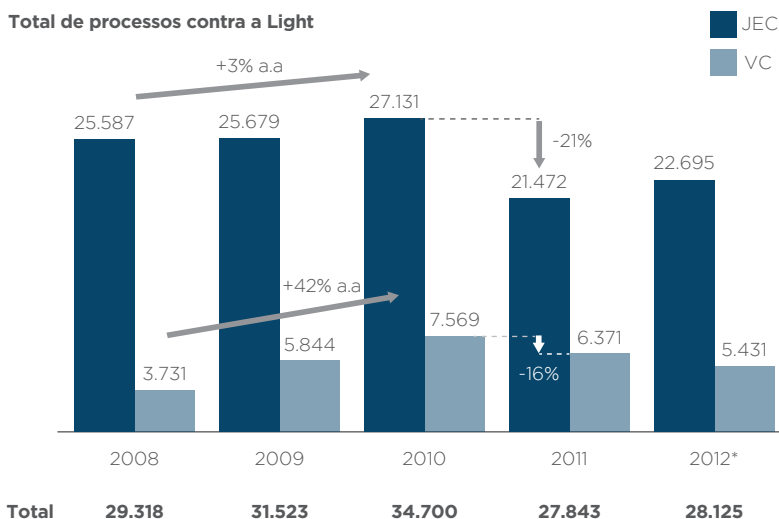
Total de processos contra a Light entre jan. 2008-set. 2012



Fonte: <<http://srv85.tjrj.jus.br/MaisAcionadas>>

Gráfico 1.32

Houve queda do número de processos contra a Light em ambos os foros em 2011



Fonte: <<http://srv85.tjrj.jus.br/MaisAcionadas>>

* Projetado a partir de dados de janeiro a setembro, sem considerar eventuais efeitos de sazonalidade



Analisando os dados da base do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJ/RJ) e os dados georreferenciais, percebe-se correspondência entre as bases. Em consonância com os dados apresentados anteriormente, houve queda do número de processos contra a Light tanto nos Juizados quanto nas Varas Cíveis em 2011. Em 2010, há crescimento maior, mas a partir de então começa a ser percebido decréscimo.

Conclusão

Após um aumento de 9% a.a. no volume de processos contra a Light, entre 2008 e 2010, houve queda de 20% em 2011 em relação ao ano anterior.

Rio de Janeiro e municípios da Baixada são os que mais contribuem para o total de processos contra a Light. São também os municípios com mais processos por domicílio. Todavia, tem havido queda no número de processos da Baixada nos últimos quatro anos, influenciada principalmente por Nova Iguaçu e São João de Meriti.

Dentro do município do Rio de Janeiro, a Área de Planejamento (AP) 5 contribui com maior volume de processos, e a litigância vem aumentando nos últimos anos. Na AP 5 destacam-se como problemáticas as Regiões Administrativas (RAs) de Santa Cruz e de Campo Grande.

O volume de processos por domicílio (DDLit) apresentou:

- correlação positiva com o número de domicílios/km² dos municípios;
- correlação negativa com IDH-M e IDH-R dos municípios, mas apenas quando se controlou pela variável log(domicílios/km²) (do contrário, não houve correlação);
- nenhuma correlação estatisticamente significativa com IDH-L, IDH-E, coeficiente de Gini ou taxa de homicídios no município, mesmo controlando-se pela variável log(domicílios/km²).

Esta etapa de estudo de georreferenciamento de processos foi cumprida com aproveitamento satisfatório da base de dados GERPRO, de onde foi possível extrair uma série de conclusões relevantes sobre a natureza da litigância contra a Light em seus municípios de atendimento. Para o futuro, recomenda-se à Light que estude a reformulação do GERPRO dos pontos de vista estrutural (como fechamento de campos, impedimento de entradas inconsistentes) e processual (controle mais rigoroso do processo de preenchimento). Isso permitirá análises mais granulares sem prejuízo da confiabilidade estatística dos resultados.

No que tange à tomada de decisões para a redução propriamente dita do volume de processos, é recomendado que as informações deste capítulo sejam contempladas em conjunto com os resultados de estudos futuros cuja realização pela FGV DIREITO RIO já é prevista, e que incluirão análises do sistema SAP e investigação da genealogia do conflito.

Do estudo de georreferenciamento, podem ser apontadas as seguintes conclusões:

1. Aumento do número de processos em 2008-2010 e queda de 20% em 2011, em relação ao ano anterior.
2. Rio de Janeiro e municípios da Baixada são os que mais contribuem para o total de processos. Apresentam maior número de processos por domicílio. No entanto, há queda no número de processos na baixada, nos últimos quatro anos, influenciada pelos municípios de Nova Iguaçu e São João de Meriti.
3. Correlação do volume de processos por domicílio é positiva em relação ao número de domicílios, e negativa, na maioria dos casos, em relação aos coeficientes de IDH (médio, renda, educação e longevidade) e de Gini.
4. Etapa do georreferenciamento de processos foi cumprida com aproveitamento satisfatório da base de dados GERPRO, da qual foi possível extrair conclusões relevantes sobre a natureza da litigância contra a Light em seus municípios de atendimento. Recomenda-se a reformulação do GERPRO do ponto de vista estrutural (com fechamento de campos e impedimento de entradas inconsistentes) e processual (controle mais rigoroso do processo de preenchimento). Isso permitirá análises mais granulares sem prejuízo da confiabilidade estatística dos resultados.
5. Recomenda-se que os resultados deste estudo sejam analisados em conjunto com outro em curso, como a análise do sistema SAP⁹ e a investigação da genealogia dos conflitos.

⁹ SYSTEME, Anwendungen. Produkte in der Datenverarbeitung. German: Systems, Applications & Products in Data Processing; SAP AG.

PARTE II

Genealogia dos processos judiciais contra a Light

Equipe

Ana Lucia Buccos Silveira

André Branco

André Oliveira

Angelo Mondaini Calvão

David Teixeira

Fernando Menucci

Flávio Codeço Coelho

João Paulo da Silveira Ribeiro

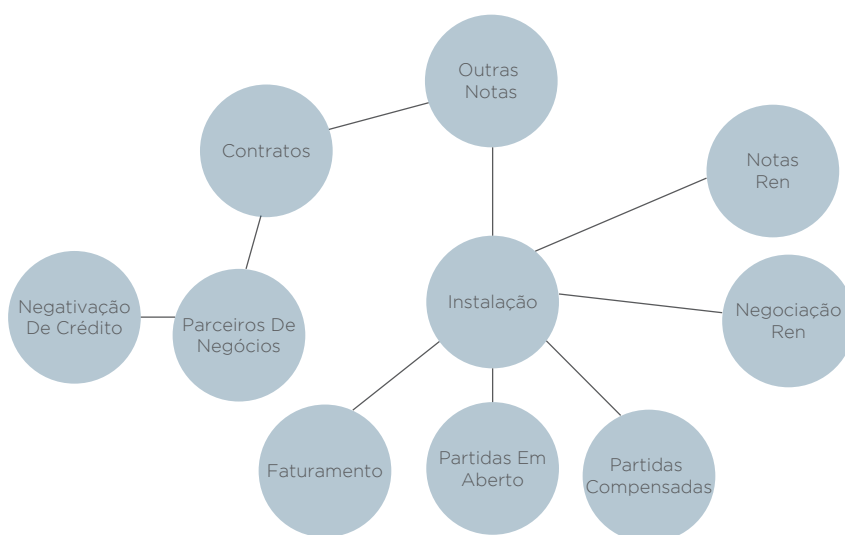
Renato Rocha Souza

Para estudar a genealogia do conflito no setor elétrico, usamos como base o banco de dados SAP da Light, o qual foi submetido a tratamento e limpeza. Os valores extraídos, principalmente relacionados a notas de interações com clientes, serviram de entrada para as análises seguintes.

Para fins de estatísticas de notas de processo (ausentes do banco SAP), foram utilizados valores do GERPRO.

Figura 2.1

Estrutura simplificada do banco de dados recebido



Os dados históricos fornecidos foram submetidos a uma modelagem matemática baseada em análise de sobrevivência.

Análise de sobrevivência é um ramo da estatística que lida com o tempo até a ocorrência de um evento. Nosso evento é a data de distribuição do processo, e as datas das notas são as variáveis independentes ou explicativas do modelo.

O modelo não se atém à inércia litigatória do sistema (clientes que processam sem ter havido entrada anterior de nota). Portanto, selecionamos como notas o TOI, o Corte e a Negativação, (a) por terem volume relevante e (b) por serem variáveis cuja influência está ao alcance da Light. O modelo proposto é estratificado por município, permitindo assim analisar individualmente os riscos de litígio em cada município.

As curvas de sobrevivência foram parametrizadas por funções de decaimento exponencial para modelagem do tempo entre a última nota e a data de distribuição do processo.

O modelo se mostrou apropriado ao passar em testes de *fitting* sobre os dados históricos, e foi então aprovado para construção de um simulador.

Gráfico 2.1

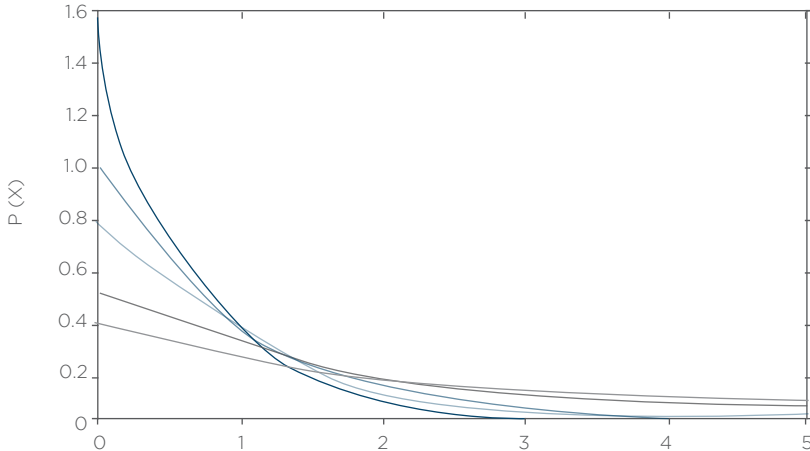
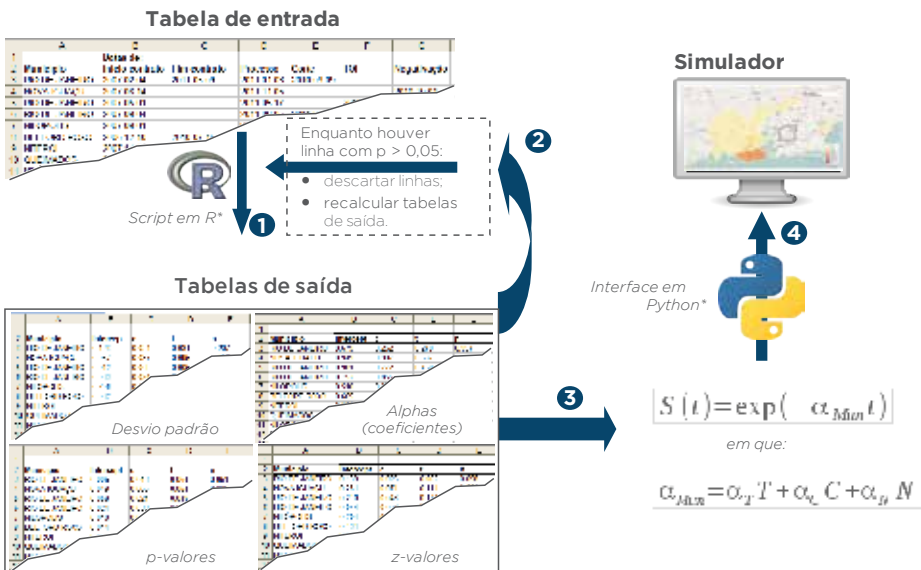


Figura 2.2

Com base nos dados históricos e no modelo matemático, foi então desenvolvido um software simulador para previsão de volume futuro de processos



**Figura 2.3**

Gráficos da interface do simulador

Interfaces do simulador**Simuladores FGV: possibilidades futuras**

Existem caminhos para o desenvolvimento futuro de outros instrumentos preditivos com base nos dados disponíveis

Melhorias incrementais ao simulador atual:

- inclusão de novas variáveis;
- apresentação dos resultados explicitando o total de processos por tipo de nota;
- apresentação explícita do modelo utilizado em cada município, deixando claro quais variáveis foram deixadas de fora por não serem significativas.

Ideias para projetos maiores:

- Dashboard: desenvolvimento de uma interface REST conectada aos dados do jurídico e do SAP, dispensando *inputs* humanos e permitindo com isso a criação de um painel de controle em tempo real.
- Notificações: geração de alertas automáticos e *early warnings* para gestores.
- Simulador granular: desenvolvimento de novo simulador no nível do consumidor individual. Poderia com isso modelar não somente a litigiosidade, como também a satisfação de cada um por meio de análise de notas de reclamação individuais.

Notas técnicas

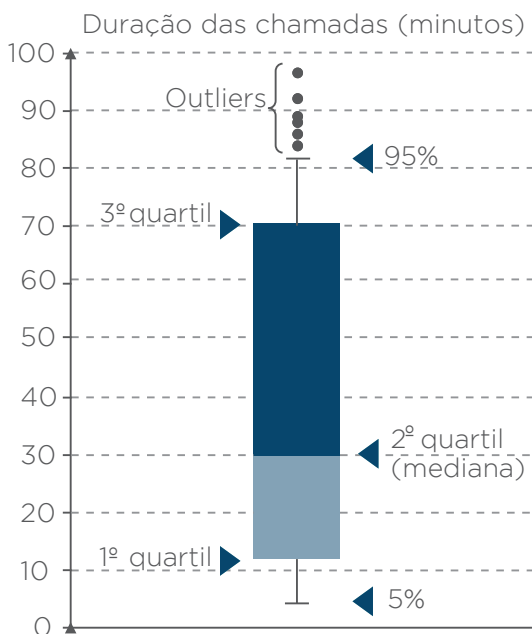
Algumas das análises fazem uso de diagramas de caixa (*box plots*), cujo objetivo é expor a dispersão dos dados.

Como interpretar os dados

- Apenas 5% das chamadas duraram menos de quatro minutos.
- Um quarto (25%) das chamadas (as mais curtas) teve duração de até 12 minutos cada uma.
- Metade (50%) das chamadas durou menos de 30 minutos.
- Um quarto (25%) das chamadas (as mais longas) durou mais de 71 minutos.
- Algumas chamadas (*outliers*) duraram mais de 82 minutos.¹

Gráfico 2.2

Algumas das análises fazem uso de diagramas de caixa (*box plots*), cujo objetivo é expor a dispersão dos dados



Fonte: MCGILL, Robert; TUKEY, John W.; LARSEN, Wayne A. Variations of box plots. The American Statistician. Fev. 1978); 32(1):12-16. doi:10.2307/2683468

¹ A delimitação a usar nos bigodes (*whiskers*) é escolha do analista. Foi usado 5%/95%.



Assim como nos estudos de georreferenciamento e litigância estimulada, as análises de genealogia foram realizadas sobre dados dos municípios da área da Light

Figura 2.4

A área de atuação da Light: Japeri, Duque de Caxias, Queimados, Belford Roxo, Nova Iguaçu, Mesquita, Rio de Janeiro, Nilópolis e São João de Meriti

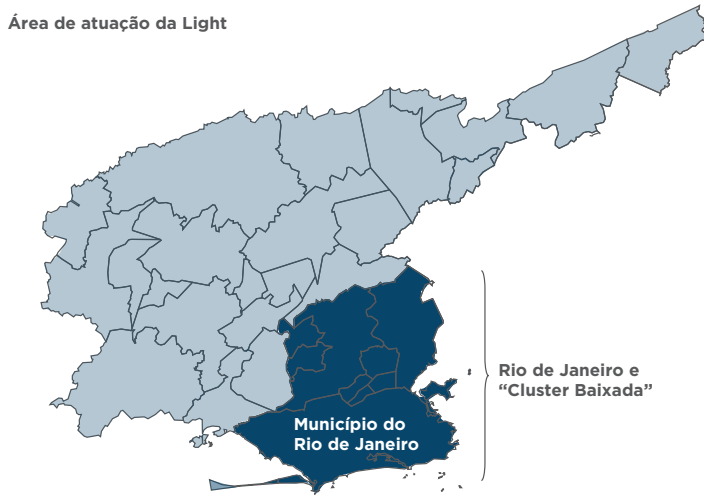
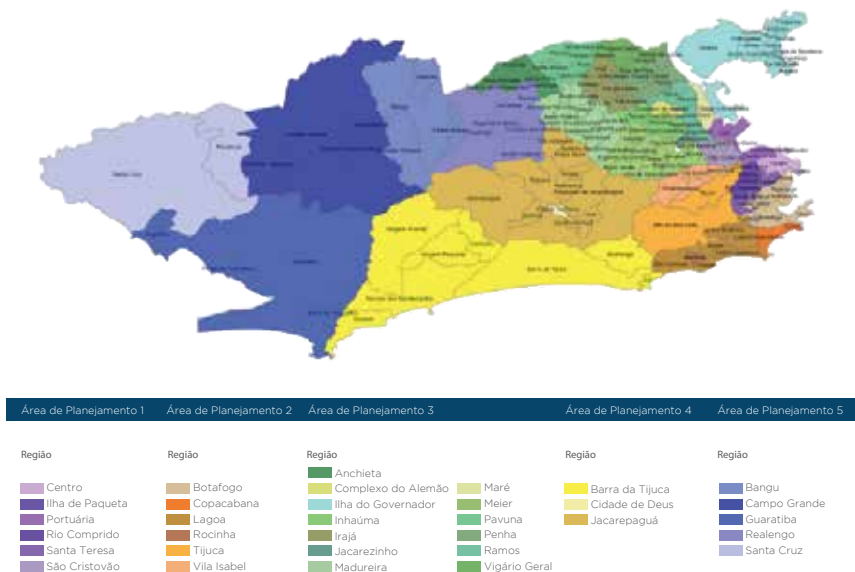


Figura 2.5

O município do Rio de Janeiro é dividido em cinco Áreas de Planejamento (APs) ou em 33 Regiões Administrativas (RAs)



Resultados

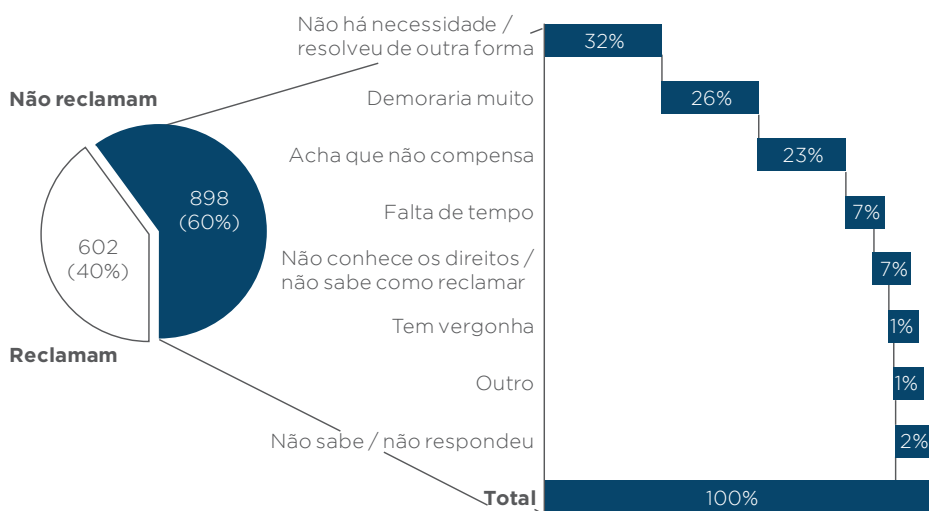
Declarações sobre a genealogia do conflito

Se houver um conflito de consumo com a Light, o consumidor tem tipicamente cinco possibilidades de reação:

- não faz nada;
- recorre à Light;
- recorre à ANEEL;
- recorre ao Procon;
- recorre ao Judiciário.

Gráfico 2.3

Sessenta por cento não reclamam quando têm um problema: resolvem de outra forma, pensa que demora ou que não compensa

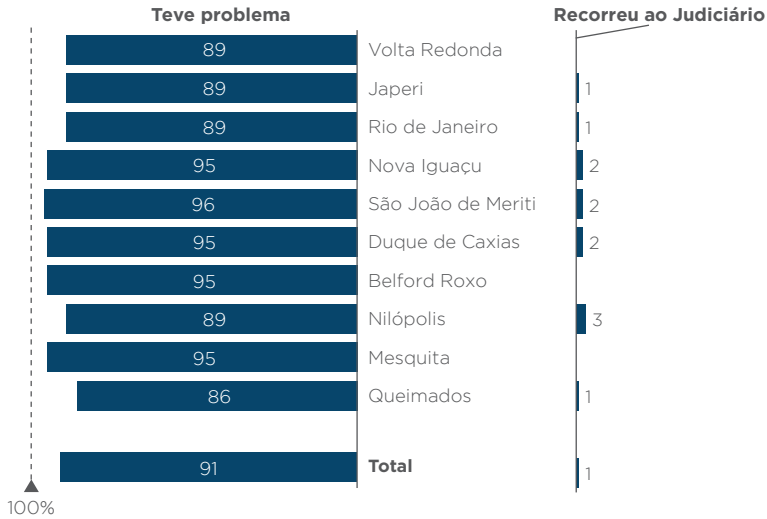


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 898 entrevistas (entrevistados que não costumam reclamar)



Gráfico 2.4

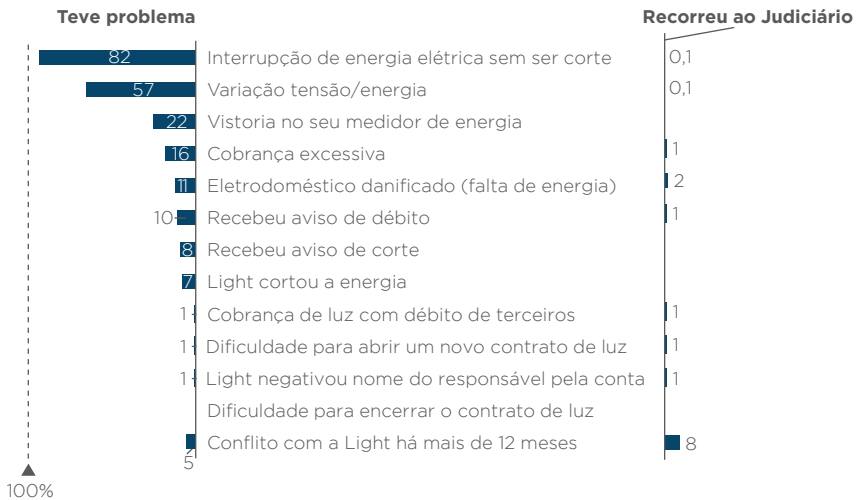
A fração que efetivamente procura o Judiciário é mínima em todos os principais municípios



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 2.5

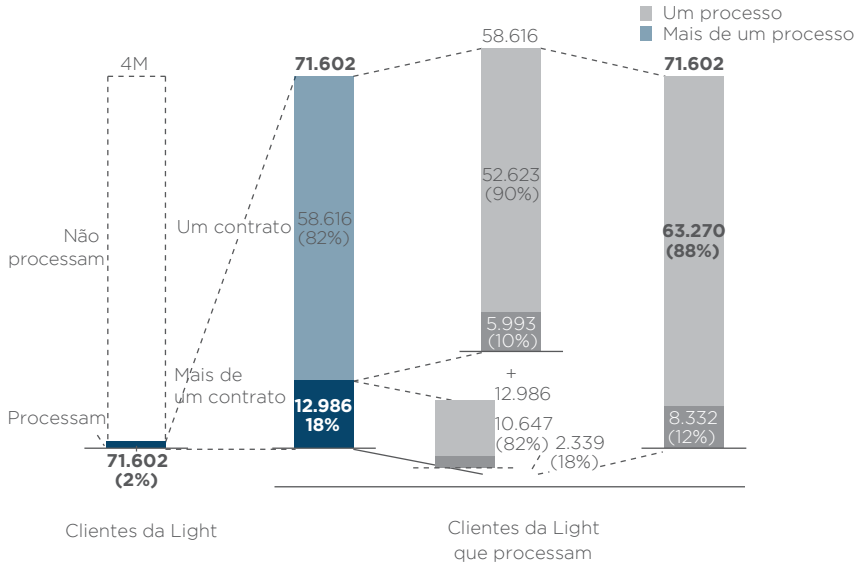
A fração que efetivamente procura o Judiciário é mínima independentemente do problema



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.360 entrevistas (tiveram problema de consumo com a Light)

Gráfico 2.6

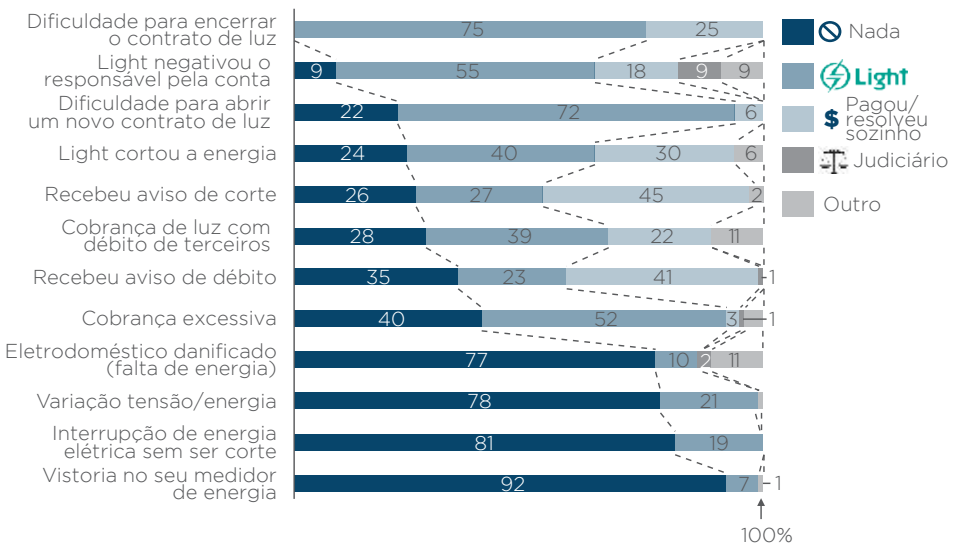
A análise de notas mostra que apenas 2% dos 4 milhões de clientes processam, destes, 88% processam uma única vez



Fonte: SAP Light, Gerpro

Gráfico 2.7

Dentre os que tiveram problema de consumo com a Light, considerando toda a área de cobertura, os negativados são os que citaram maior propensão a processar

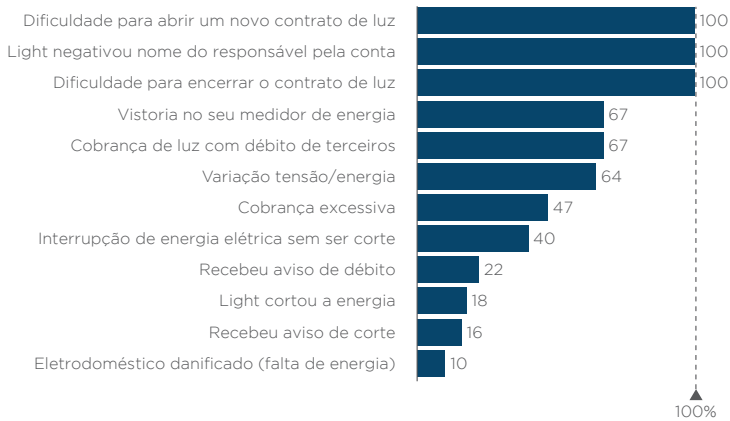


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.360 entrevistas (tiveram problema de consumo com a Light)



Gráfico 2.8

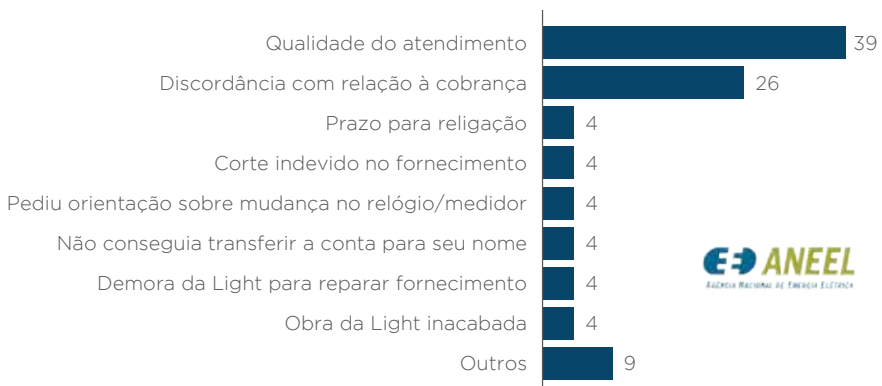
Clientes com eletrodoméstico danificado, corte, aviso de débito ou interrupção têm mais propensão a tomar medidas sem procurar a Light



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: tiveram problema de consumo e não fizeram nada ou declararam outra medida que não buscar a Light

Gráfico 2.9

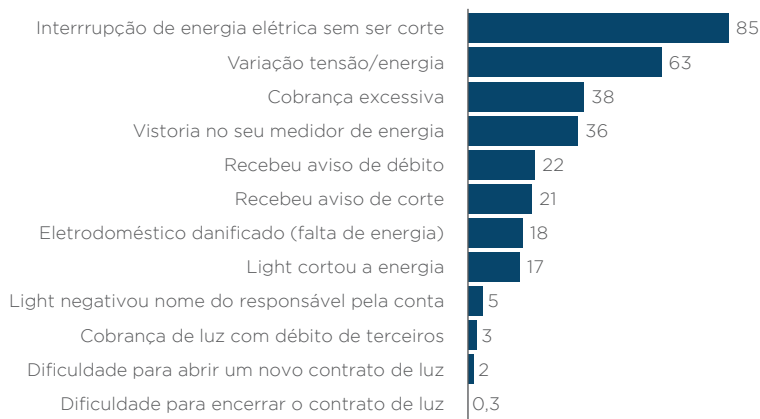
Má qualidade de atendimento é principal motivo para contatar a ANEEL



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 30 entrevistas (contataram a ANEEL)

Gráfico 2.10

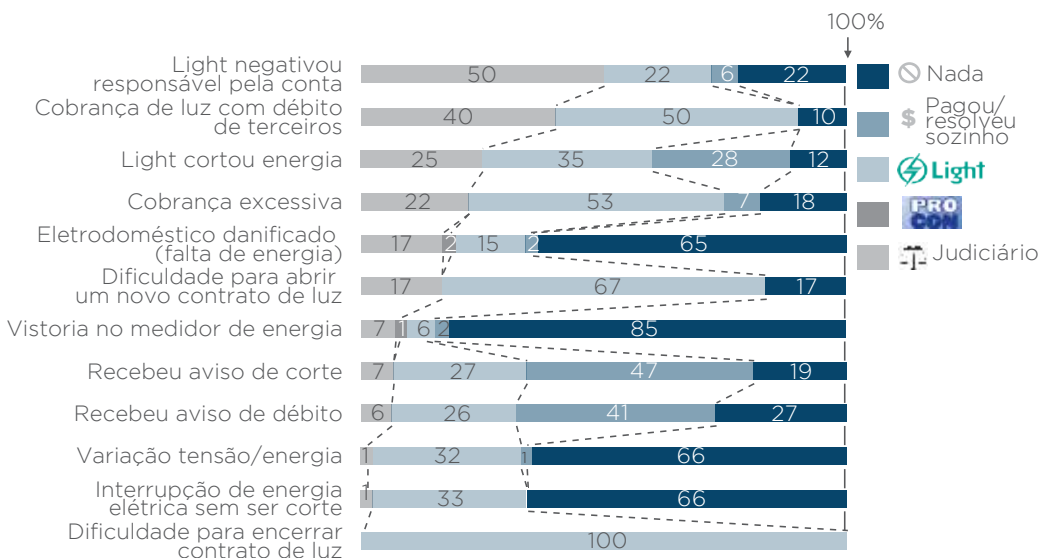
Interrupção e variação de tensão são os principais problemas vivenciados nos últimos 12 meses por clientes com processo contra a Light



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 355 entrevistas com processo contra Light

Gráfico 2.11

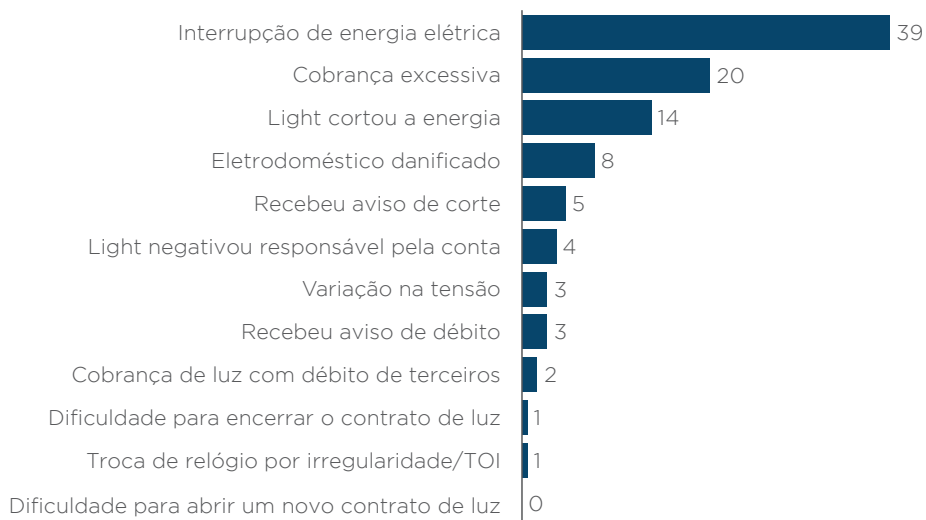
Os que tiveram problema de negativação ou cobrança de débito de terceiros foram mais propensos a recorrer ao Judiciário



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 355 entrevistas com processo contra Light

**Gráfico 2.12**

Interrupção foi motivo mais recente para recorrer ao Judiciário entre entrevistados com processo contra a Light



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 355 entrevistas com processo contra a Light

Gráfico 2.13

Pedido de danos morais é o maior motivador dos litigantes



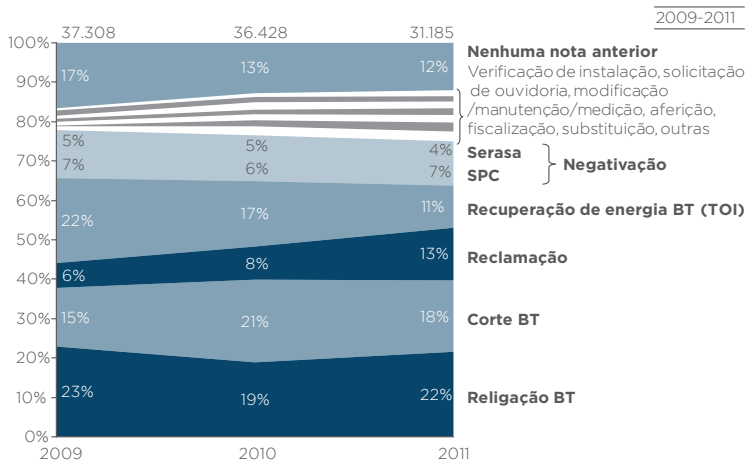
Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 355 entrevistas com processo contra Light

Análise de notas sobre a genealogia do conflito

Evento anterior ao processo e duração das notas

Gráfico 2.14

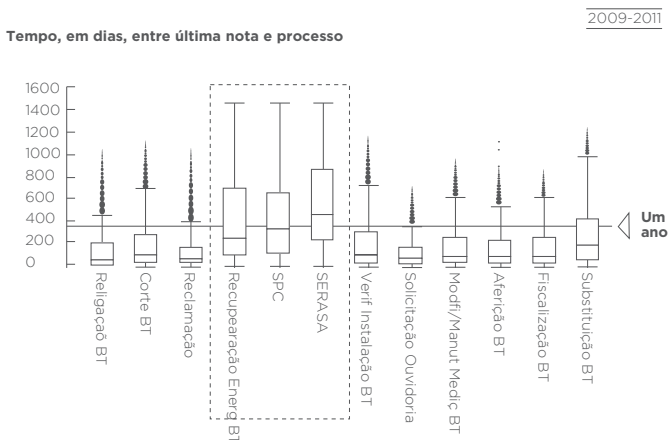
Sessenta e quatro por cento das notas imediatamente anteriores a um processo são religação, corte, reclamação ou recuperação de energia



Fonte: SAP Light

Gráfico 2.15

Recuperação e negatificação demoram mais para ir a litígio, quando vão; metade dos processos vindos de negatificação levaram mais de um ano desde a última nota

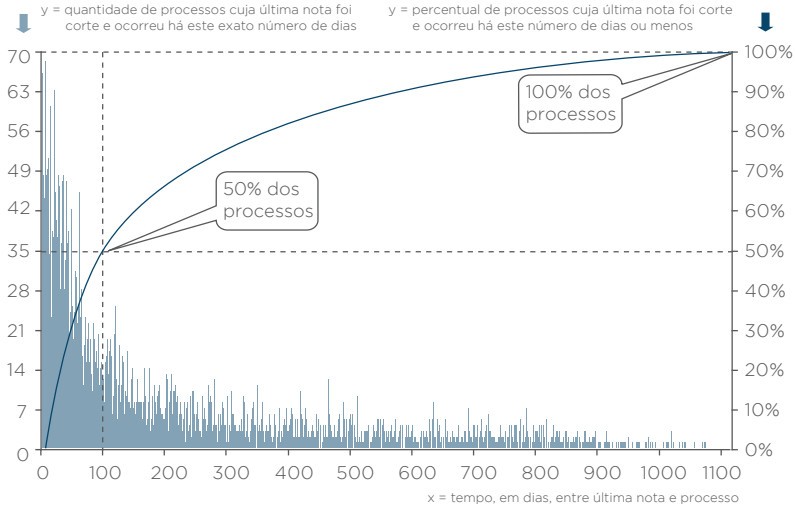


Fonte: SAP Light



Gráfico 2.16

Metade dos processos que têm corte como última nota são iniciados em menos de 103 dias após a nota



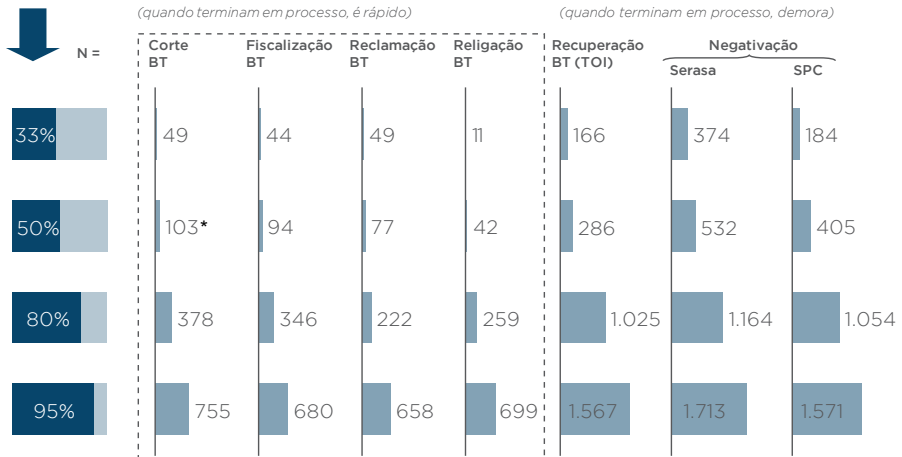
Fonte: SAP Light

Gráfico 2.17

Processos cuja última nota tenha sido corte, fiscalização, reclamação ou religação são iniciados mais rápido do que em casos de recuperação ou negativação

Esta **FRAÇÃO**

dos processos... **N** ... cuja nota anterior tenha sido de **N** foram iniciados em até este número de **DIAS** após esta nota

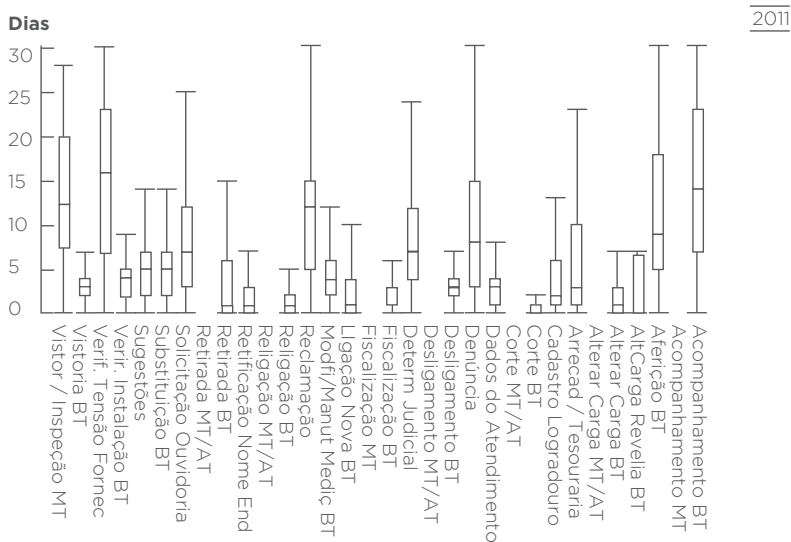


Fonte: SAP Light

* Corresponde exatamente ao destaque mostrado na página anterior

Gráfico 2.18

Em geral, 75% das notas de uma categoria duram menos de dez ou 15 dias, exceto categorias de verificação de tensão, acompanhamento, vistoria/inspeção e aferição



Fonte: SAP Light

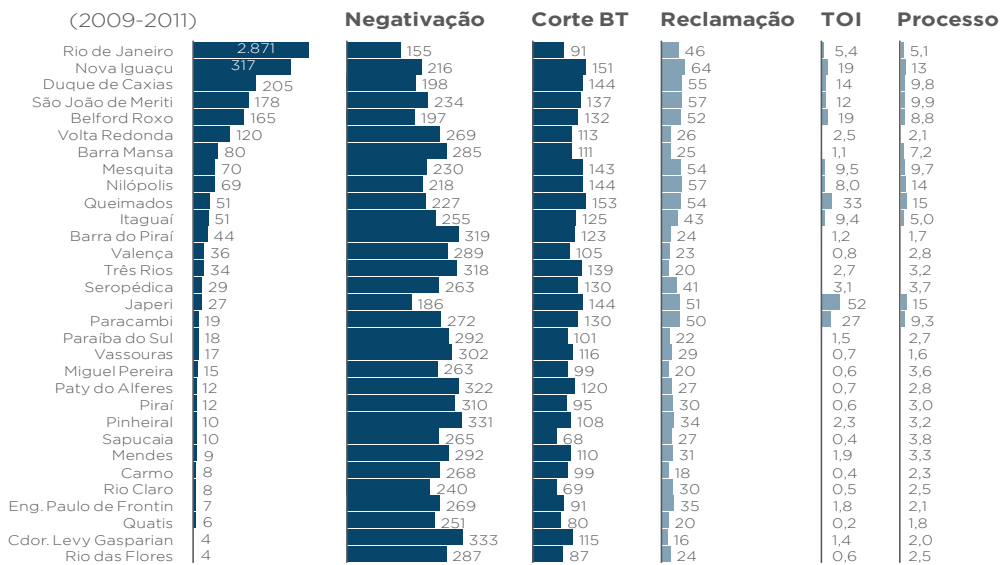
Análise de notas por região

Gráfico 2.19

Em todos os municípios, maiores volumes absolutos de notas procedem respectivamente de negatificação e corte

Milhares de contratos ativos

Notas por mil contratos no município em análise



2009-2010

2010-2011

Fonte: SAP Light, GERPRO

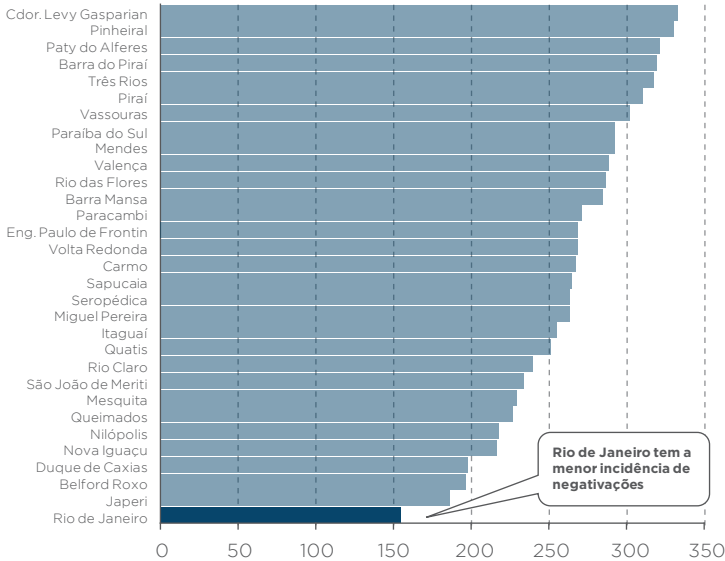


Gráfico 2.20

Número de negativas por contrato é alto, porém varia menos de município a município do que outras notas

Notas de NEGATIVAÇÃO por mil contratos no município em análise

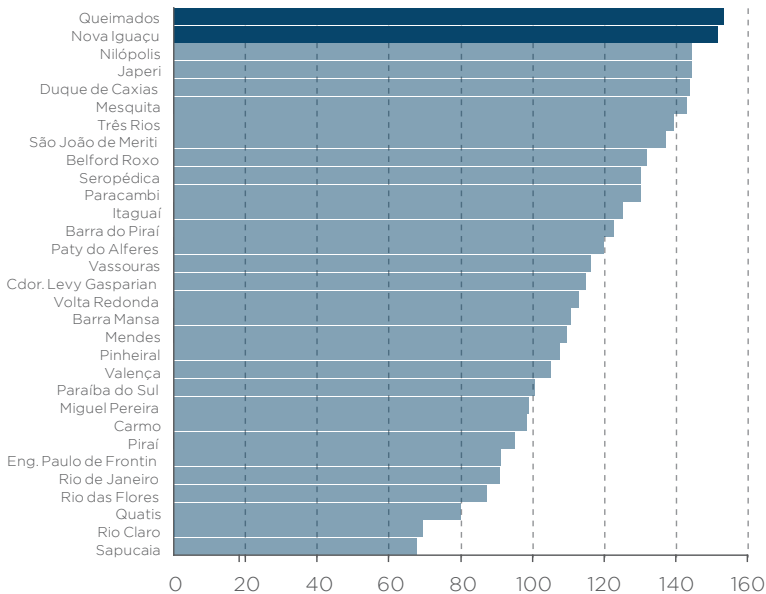
2009-2010



Fonte: SAP Light

Gráfico 2.21

Queimados e Nova Iguaçu lideram com maior índice de cortes por contrato nos respectivos municípios



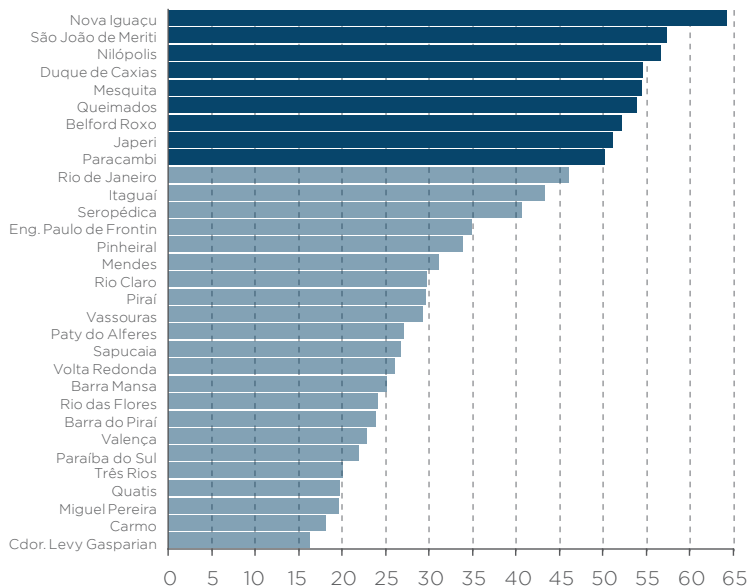
Fonte: SAP Light

Gráfico 2.22

Oito municípios tiveram mais de 50 reclamações por mil contratos em 2011

Notas de RECLAMAÇÃO por mil contratos no município em análise

2009-2010



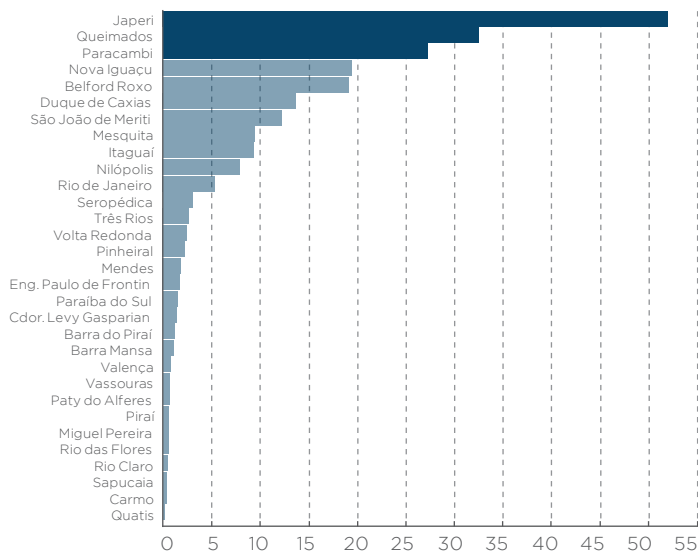
Fonte: SAP Light

Gráfico 2.23

Japeri, Queimados e Paracambi apresentaram maior número de notas de TOIs por contrato

Notas de TOI por mil contratos no município em análise

2009-2010



Fonte: SAP Light

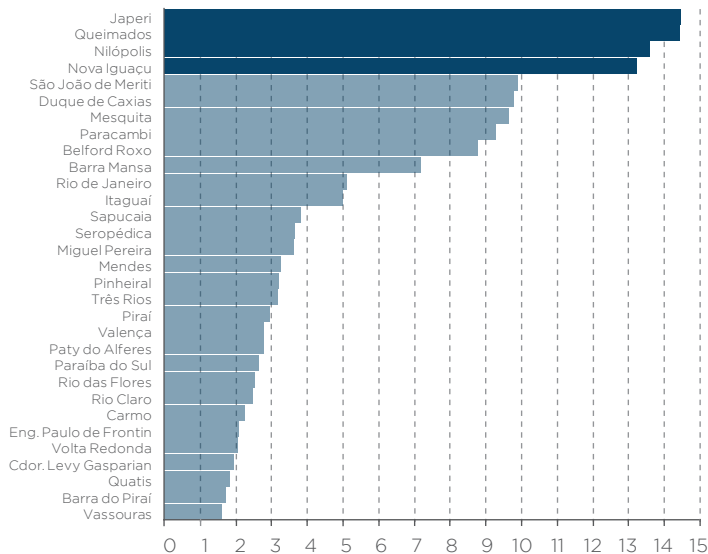


Gráfico 2.24

Japeri, Queimados, Nilópolis e Nova Iguaçu apresentaram mais notas de processos por contrato

Notas de PROCESSO por mil contratos no município em análise

2010-2011

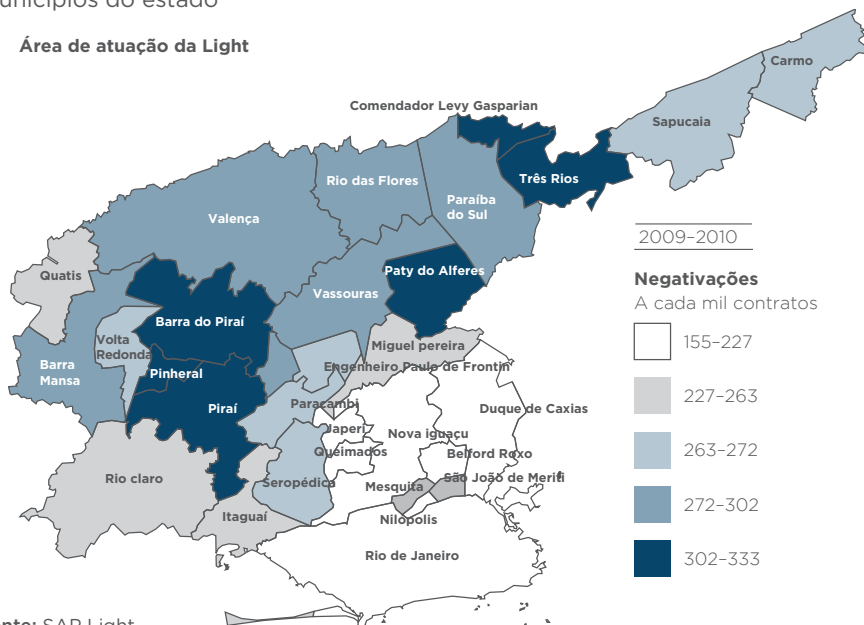


Fonte: SAP Light, GERPRO

Figura 2.6

Baixada e Rio de Janeiro têm baixa taxa de negatificação comparados aos demais municípios do estado

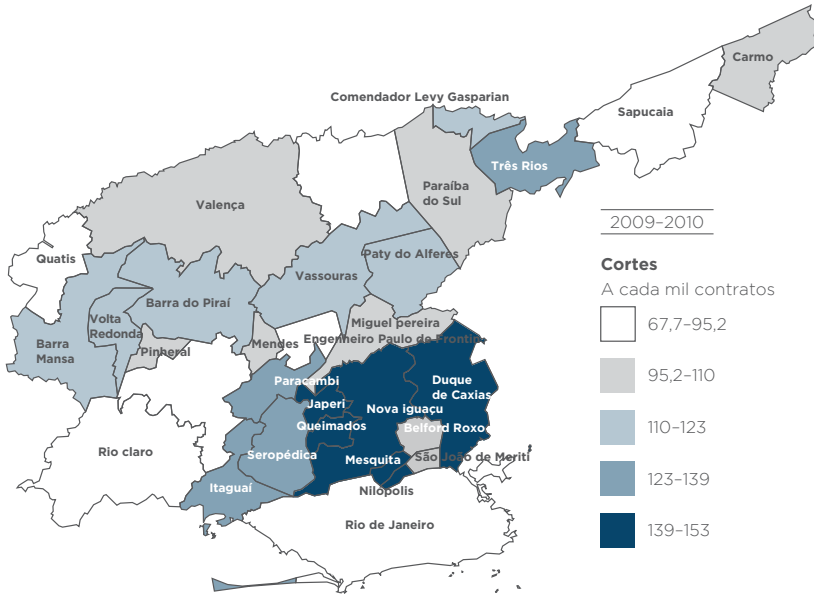
Área de atuação da Light



Fonte: SAP Light

Figura 2.7

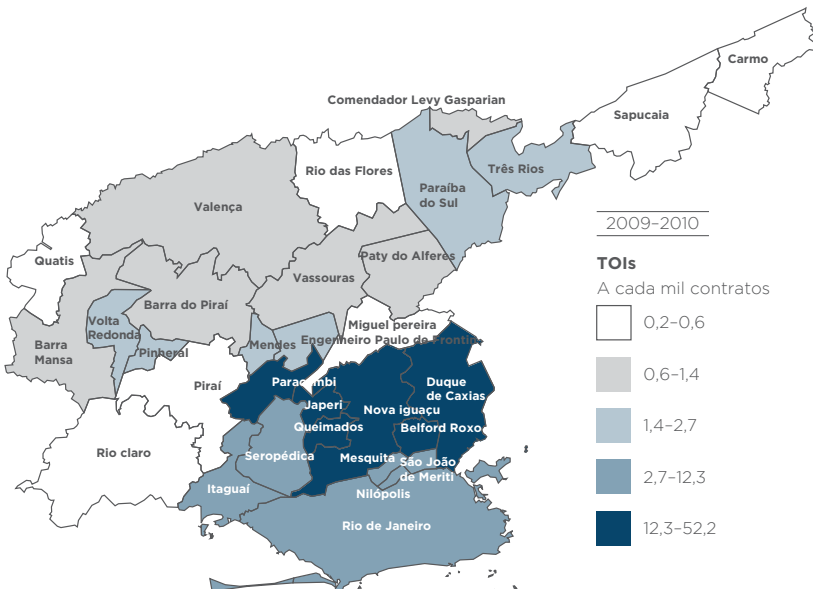
Municípios da região da Baixada lideram em notas de corte por contrato



Fonte: SAP Light

Figura 2.8

Japeri, Paracambi e municípios da região da Baixada lideram em notas de TOI por contrato

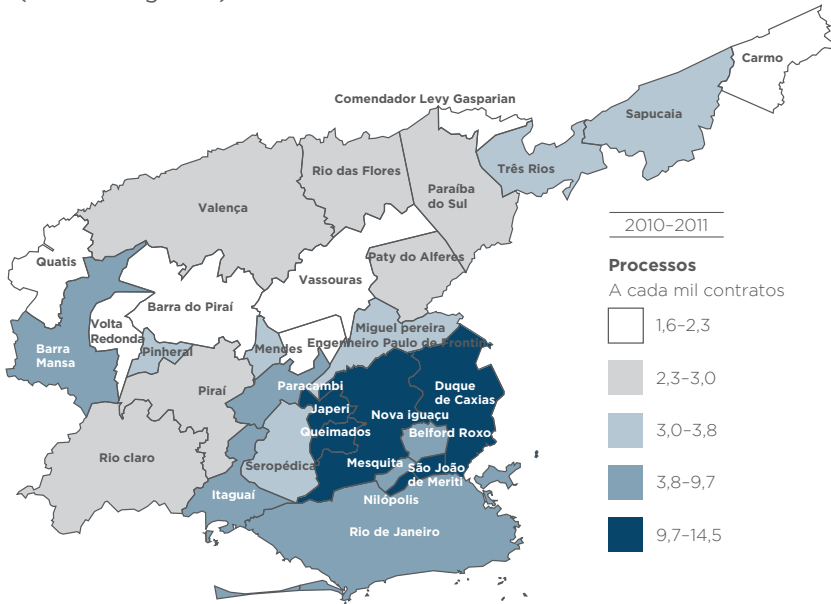


Fonte: SAP Light



Figura 2.9

Por fim, municípios da região da Baixada também lideram em processos por contrato (taxa de litigância)



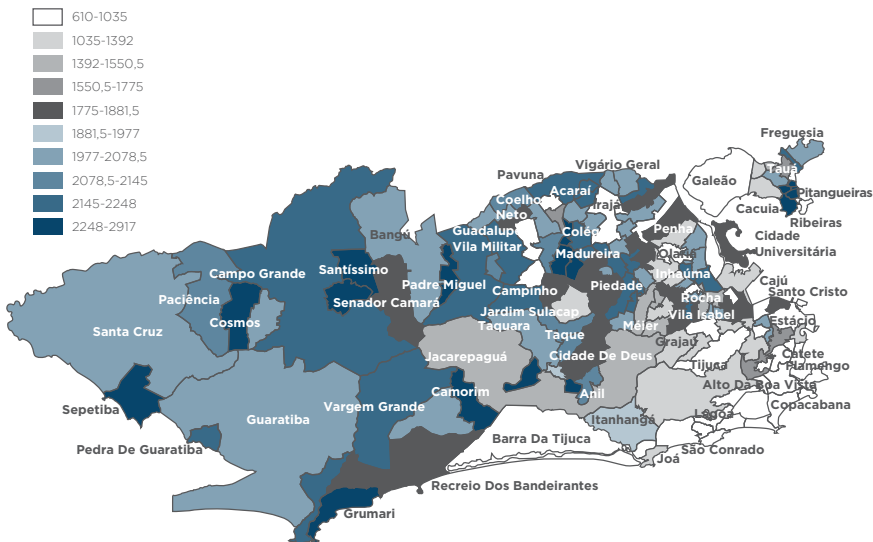
Fonte: SAP Light, GERPRO

Figura 2.10

Negativações são menos frequentes na Zona Sul, Barra e Tijuca

NEGATIVAÇÕES

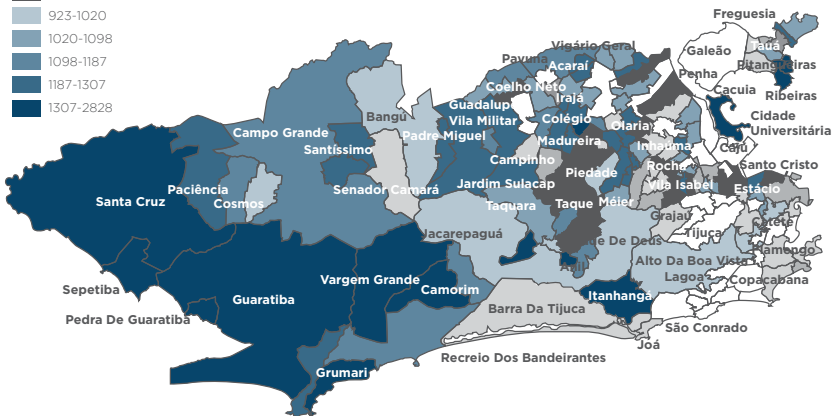
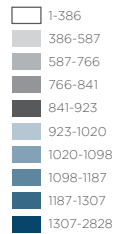
A cada 10 mil contratos



Fonte: SAP Light

Figura 2.11

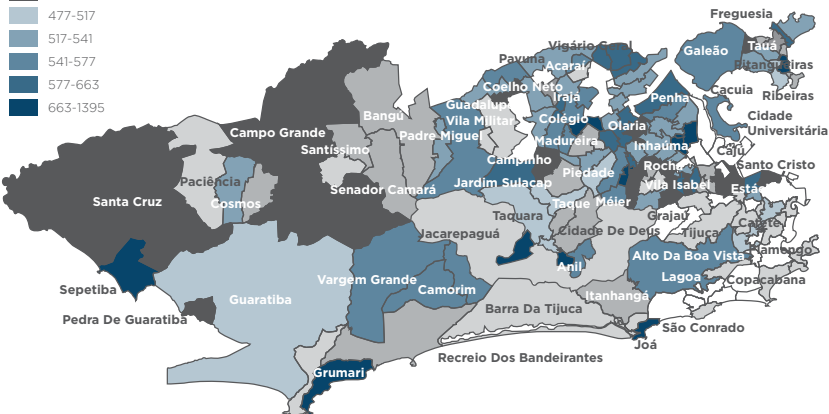
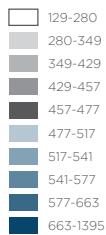
Concentração de cortes por contrato é maior na Zona Oeste do Rio de Janeiro

CORTES
A cada 10 mil contratos

Fonte: SAP Light

Figura 2.12

Sepetiba, Grumari e Área de Planejamento 3 (AP 3) têm maior número de reclamações por contratos

RECLAMAÇÕES
A cada 10 mil contratos

Fonte: SAP Light

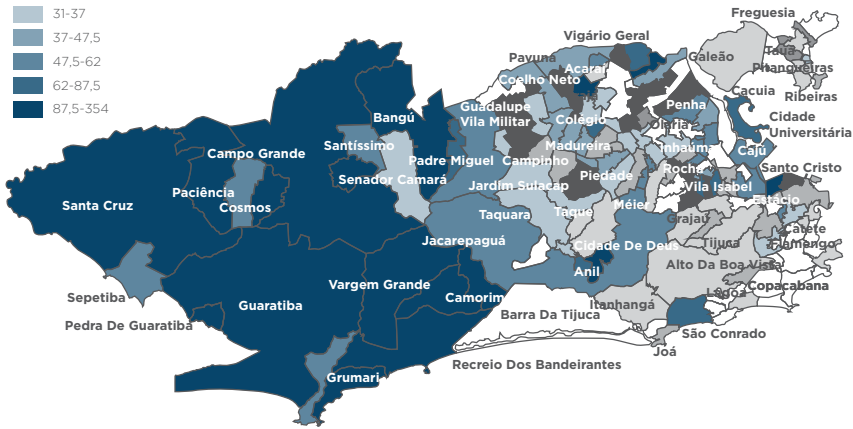
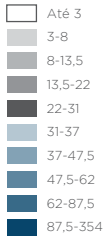


Figura 2.13

Incidência de TOI é muito mais pronunciada na AP 5

TOI

A cada 10 mil contratos



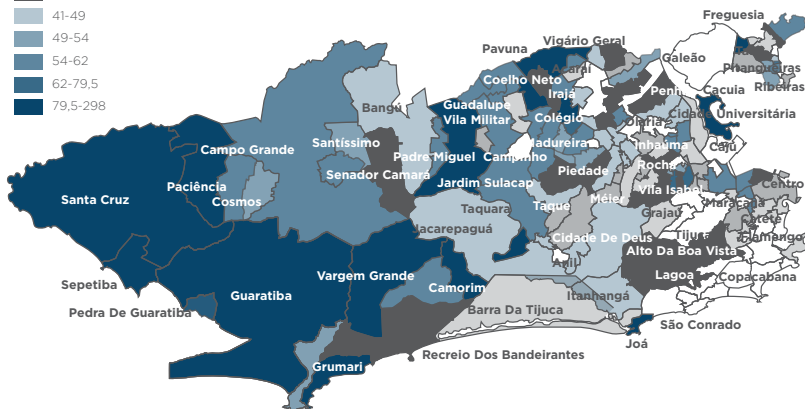
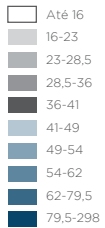
Fonte: SAP Light

Figura 2.14

Litigância é mais acentuada em contratos da Zona Oeste

PROCESSOS

A cada 10 mil contratos

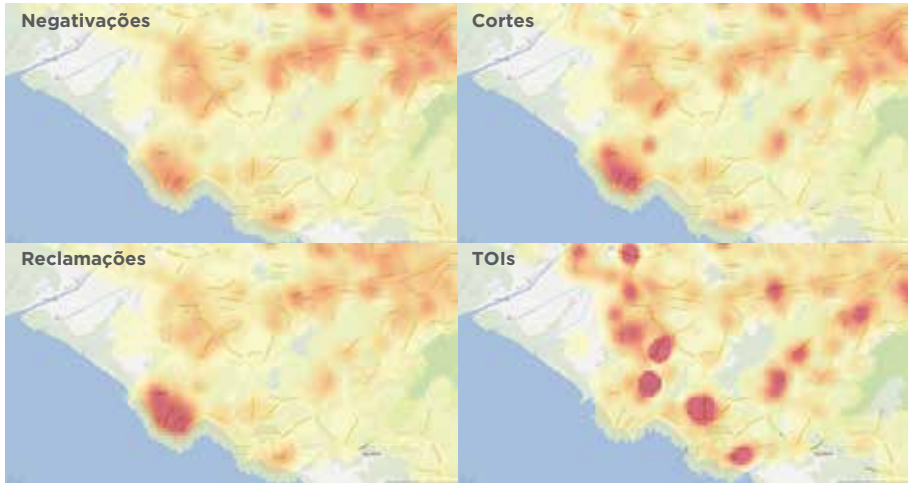


Fonte: SAP Light, GERPRO



Figura 2.15B

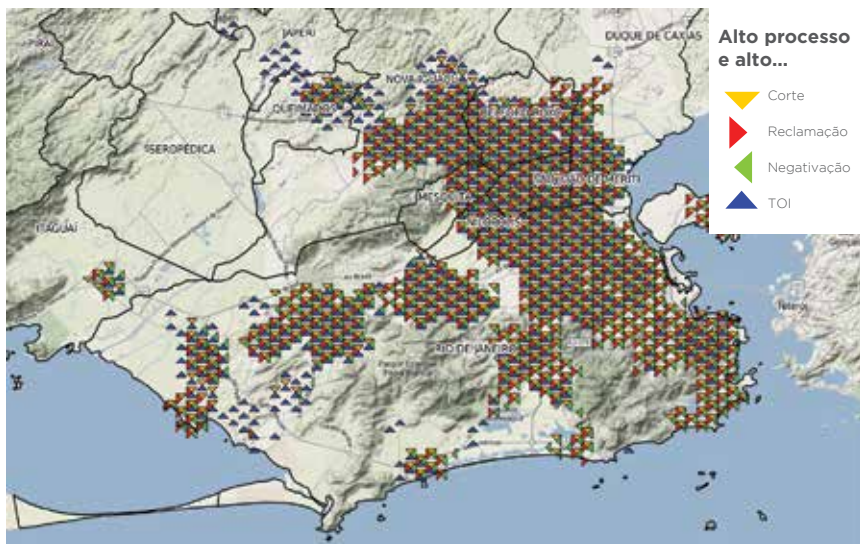
Inclusive na região de Sepetiba



Fonte: SAP Light

Figura 2.16

Com a metodologia de indicadores locais de associação espacial (*LISA*), identificamos regiões de alta litigância cuja principal causa parece ser TOI



Fonte: SAP Light; ANSELIN, L. (1995). *Local indicators of spatial association-LISA*. *Geographical Analysis*, 27, 93-115

Regras de associação e correlações

Usou-se a metodologia de regras de associação para analisar a presença simultânea de notas em um cliente.

Regras de associação permitem descobrir elementos que ocorrem em comum dentro de determinado conjunto de dados.

A análise pode ser lida da seguinte forma:

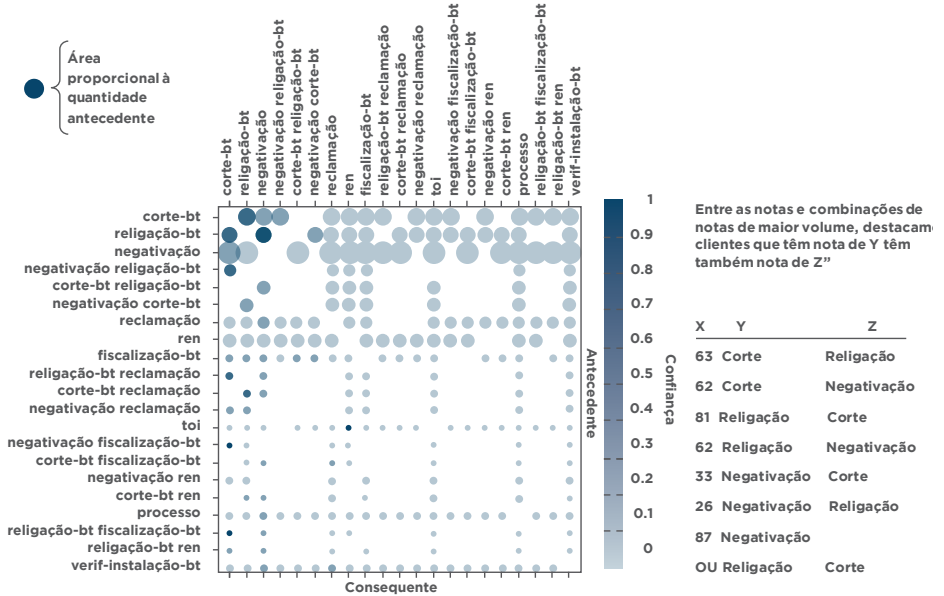
- Para determinada variável (*variável antecedente*; p. ex., Corte BT), contamos quantos contratos contêm essa variável (*valor do antecedente*; no exemplo dado, 489093).
- As áreas dos círculos mostrados são proporcionais aos valores do antecedente.
- Selecionamos outra variável (*variável consequente*; p. ex., Religação BT) e contamos, entre esses 489093 que possuem ao menos uma nota de Corte BT, quantos contêm também ao menos uma nota de Religação BT (*valor do consequente*; no exemplo dado, 308806).
- Calculamos então a *confiança*, que é o *valor do consequente* dividido pelo valor do consequente; no exemplo dado, $308806 \div 489093 = 0,63$. Também pode ser lido como: “Seleciono um contrato aleatoriamente. Percebo que há ao menos uma nota de Corte BT associada a ele. A chance de que haja também ao menos uma nota de Religação BT associada é de 63%.”
- Nota-se que apesar do que os termos “antecedente” e “consequente” possam sugerir, a variável tempo não entra em momento algum nessa análise, que não infere diretamente sobre a ordem temporal de ocorrência das notas.²

² Fonte: T. Menzies, Y. Hu. Data Mining For Busy People. IEEE Computer. Out. 2003. p. 18-25. Análise da equipe.



Gráfico 2.26

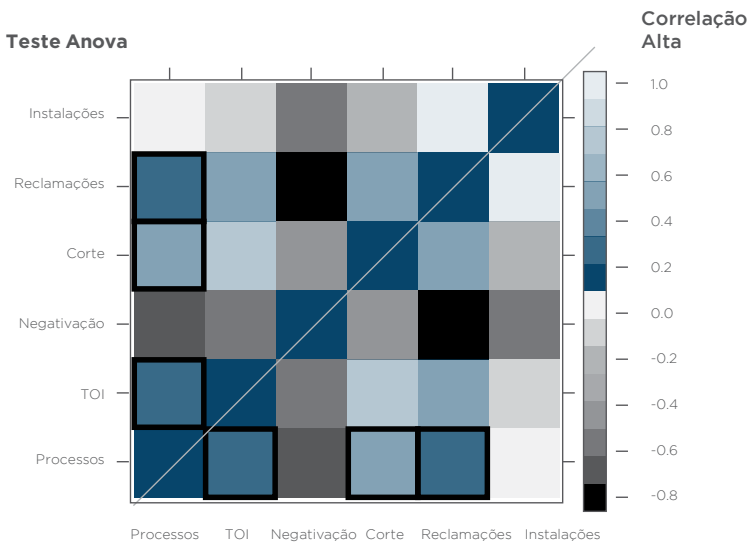
Regras de associação: cliente que teve religação ou corte provavelmente teve também negatvação



Fonte: SAP Light, GERPRO

Gráfico 2.27

Em teste de análise de variância, reclamação apresentou maior correlação com processos, seguido de TOI e cortes



Fonte: SAP Light, GERPRO

Anexo 1

Figura 2A.1

Regiões administrativas (RAs) dentro de cada uma das cinco Áreas de Planejamento (APs)

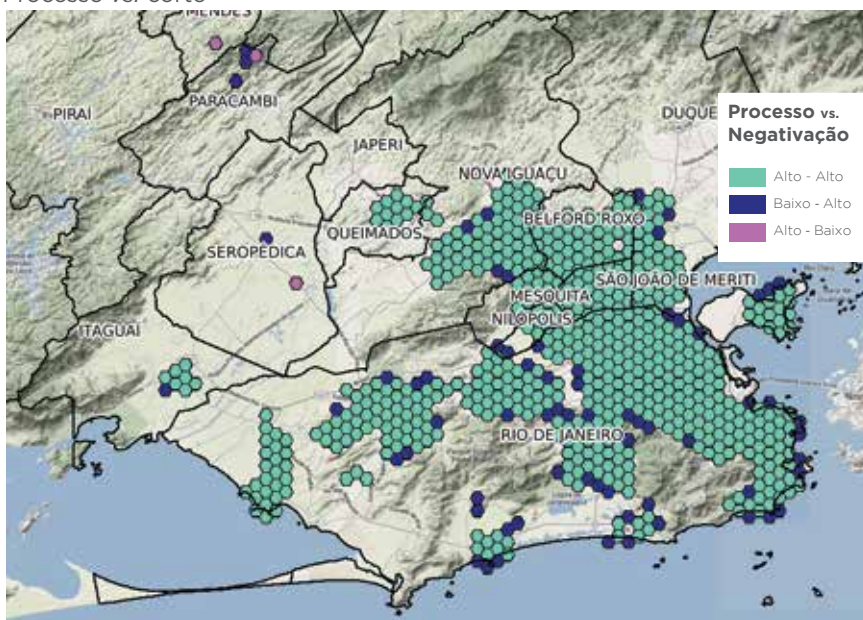
- 1 - Centro, Paquetá, Portuária, Rio Comprido, Santa Teresa, São Cristóvão
- 2 - Botafogo, Copacabana, Lagoa, Rocinha, Tijuca, Vila Isabel
- 3 - Anchieta, Complexo da Maré, Complexo do Alemão, Ilha do Governador, Inhaúma, Irajá, Jacarezinho, Madureira, Méier, Pavuna, Penha, Ramos, Vigário Geral
- 4 - Barra da Tijuca, Cidade de Deus, Jacarepaguá
- 5 - Bangu, Campo Grande, Guaratiba, Realengo, Santa Cruz



Fonte: Instituto Pereira Passos (IPP)

Figura 2A.2

Processo vs. corte

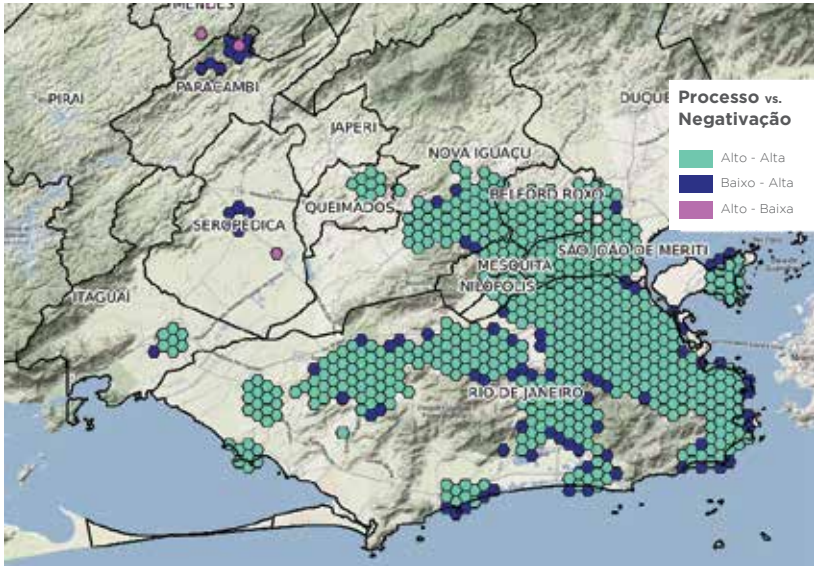


Fonte: SAP Light



Figura 2A.3

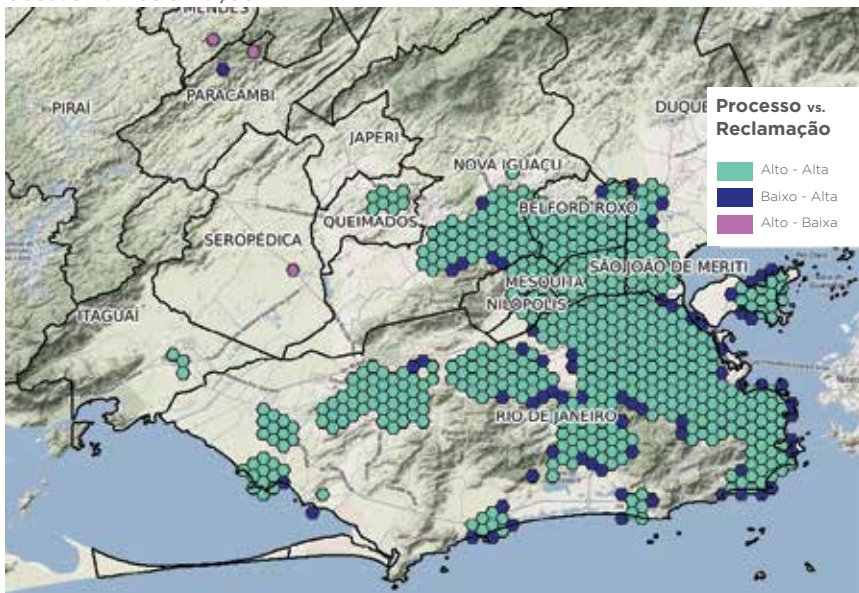
Processo vs. negatização



Fonte: SAP Light

Figura 2A.4

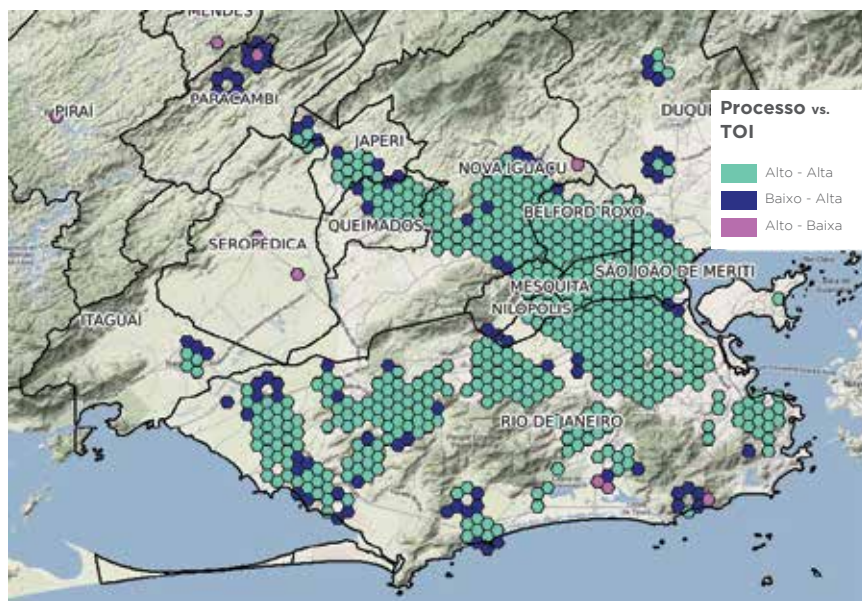
Processo vs. reclamação



Fonte: SAP Light

Figura 2A.5

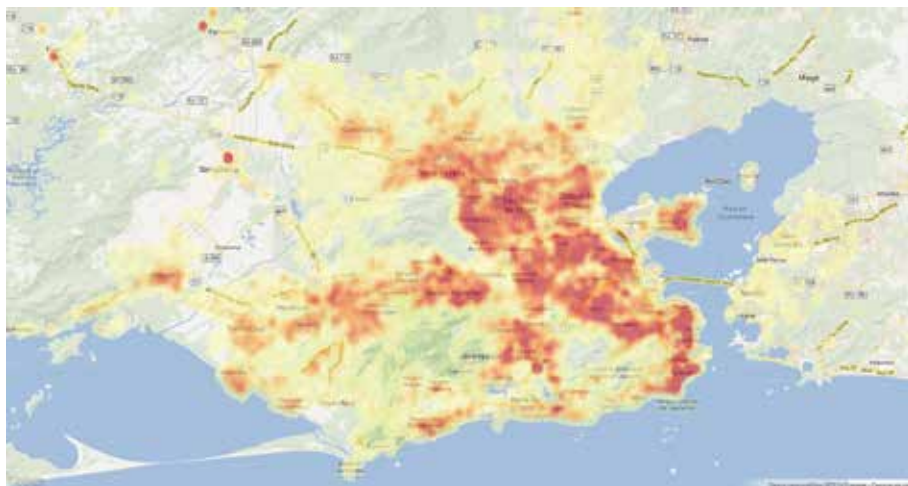
Processo vs. TOI



Fonte: SAP Light

Figura 2A.6

Mapa de calor das notas de negatização



Fonte: SAP Light

**Figura 2A.7**

Mapa de calor das notas de corte



Fonte: SAP Light

Figura 2A.8

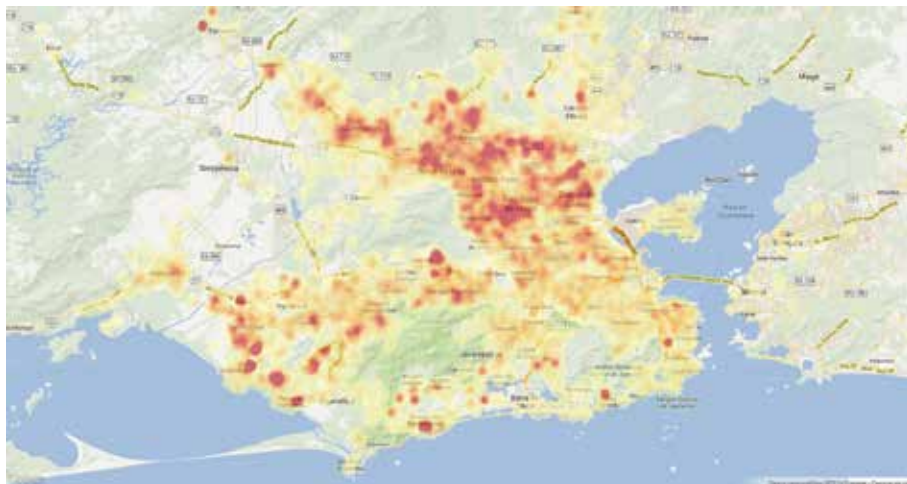
Mapa de calor das notas de reclamação



Fonte: SAP Light

Figura 2A.9

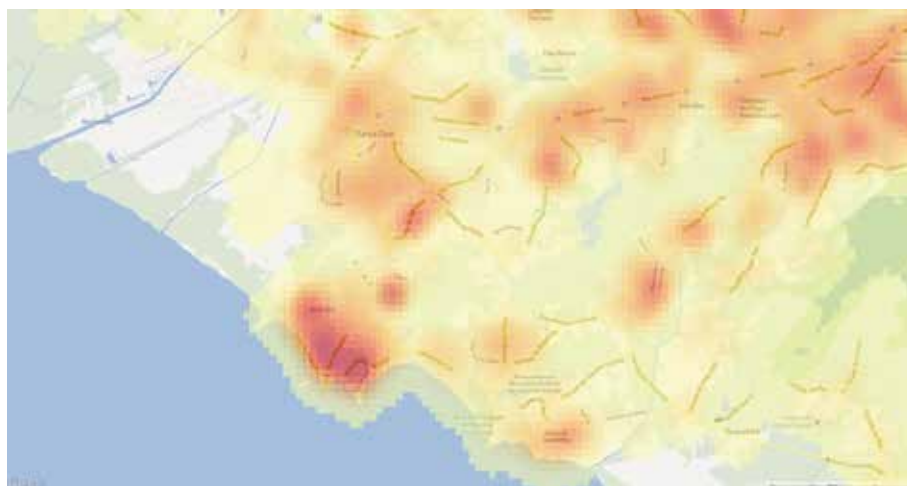
Mapa de calor das notas de TOI



Fonte: SAP Light

Figura 2A.10

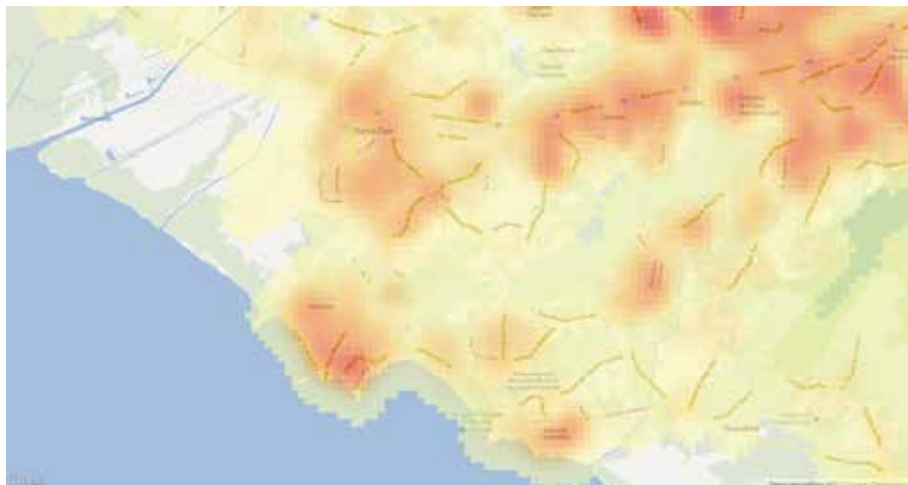
Mapa de calor das notas de corte na região de Sepetiba



Fonte: SAP Light

**Figura 2A.11**

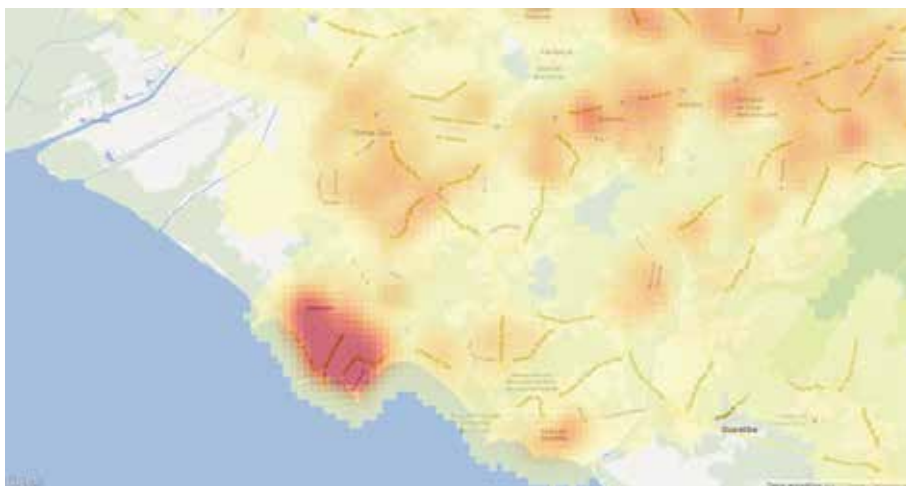
Mapa de calor das notas de negatificação na região de Sepetiba



Fonte: SAP Light

Figura 2A.12

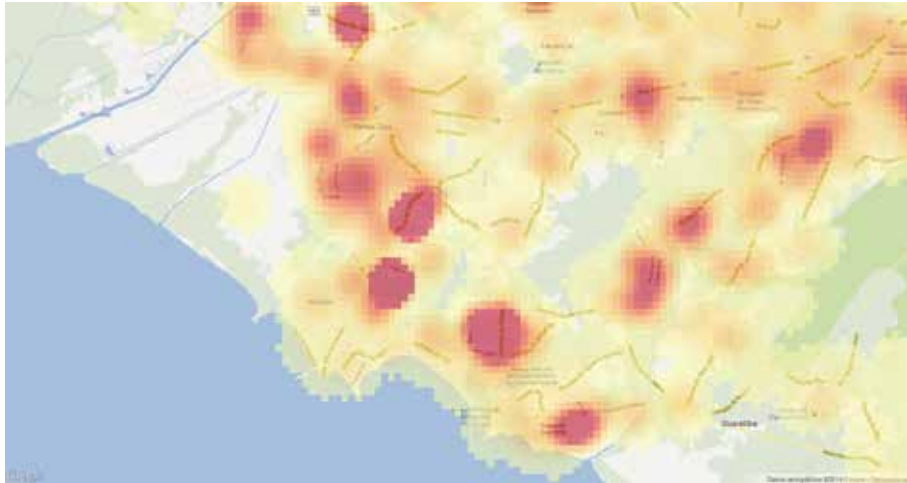
Mapa de calor das notas de reclamação na região de Sepetiba



Fonte: SAP Light

Figura 2A.13

Mapa de calor das notas de TOI na região de Sepetiba



Fonte: SAP Light

Anexo 2

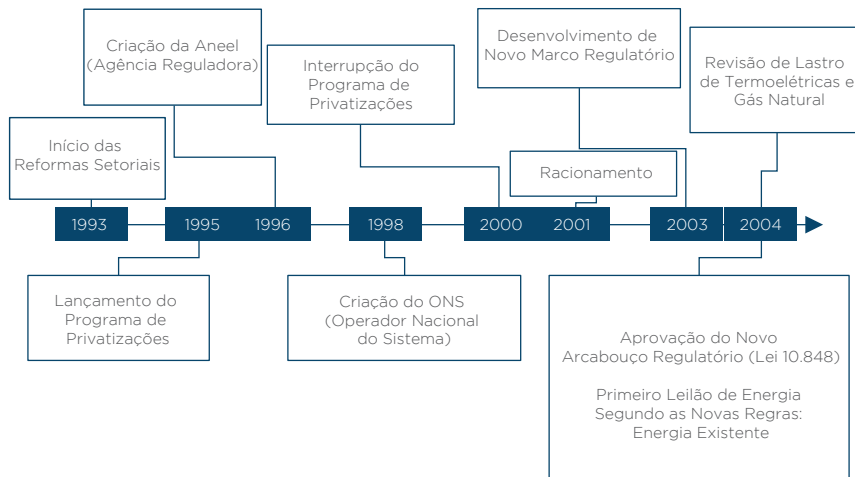
Gráfico 2A.1



Gráfico 2A.2

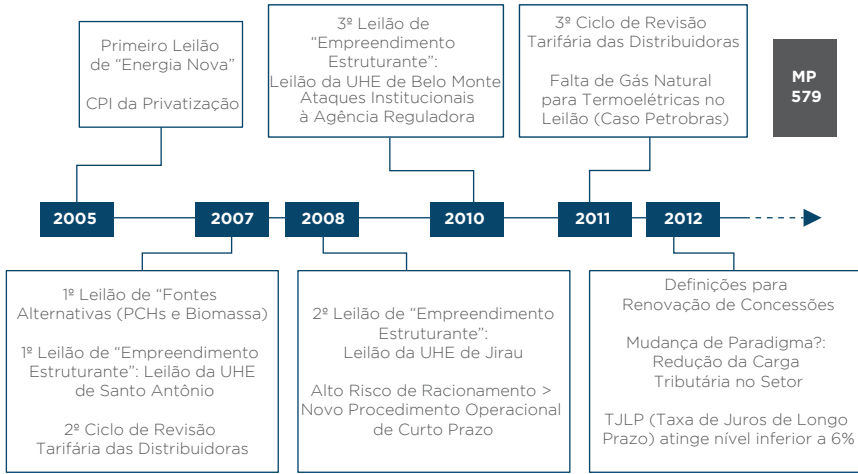


Gráfico 2A.3





Gráfico 2A.4

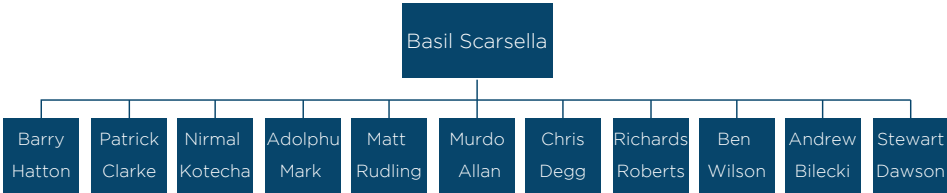
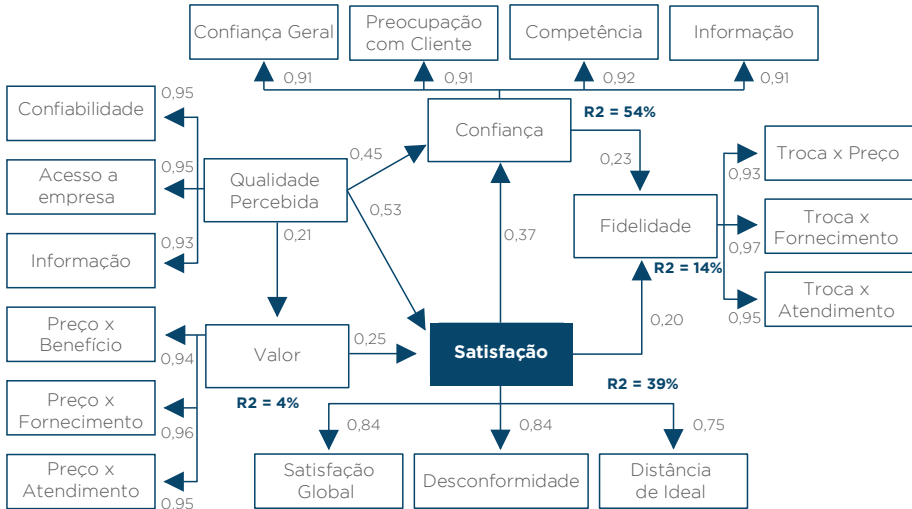


Gráfico 2A.5





Anexo 3

Gráfico 2A.6

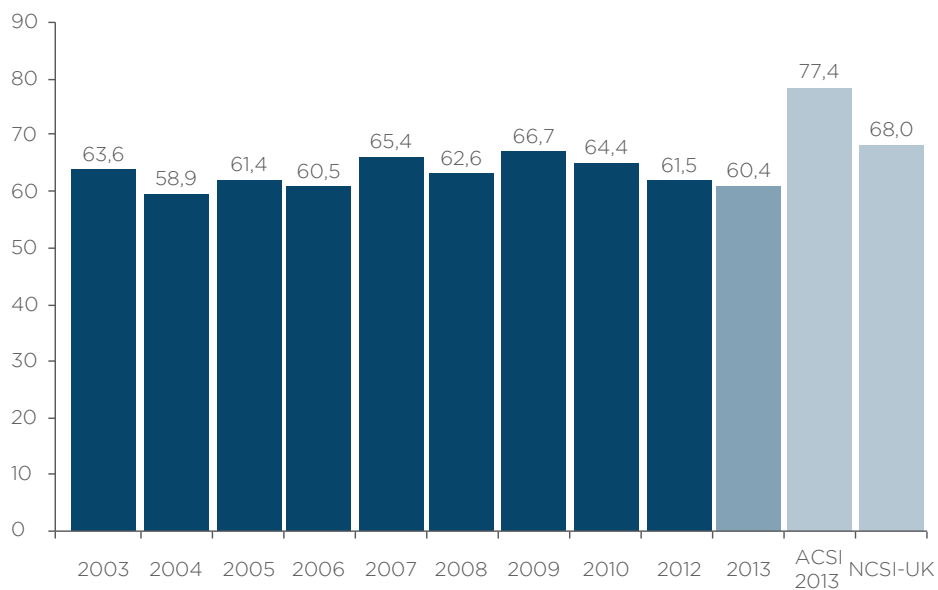


Tabela 2A.1
IASC Brasil e os benchmarks internacionais

Categoria/Ano	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2012	2013
Região Norte	CELTINS	CELTINS	CELTINS	CEA	CELTINS	CERON	BOA VISTA	CELTINS	ELETOBRAS DISTRIBUIÇÃO RORAIMA	CELTINS	CELTINS
Região Nordeste	SULGIPE	SULGIPE	SULGIPE	SULGIPE	ENERGIPE	CELB	SULGIPE	COELCE	EBO(CELB)	COSERN	SULGIPE
Região Centro-Oeste (acima de 30 mil unidades consumidoras)	ENERSUL	CEB	CEB	CELG	CEB	CEMAT	CEB	CEB	ENERSUL	ENERSUL	ENERSUL
Região Sul (acima de 400 mil unidades consumidoras)	CELESC	COPEL	RGE	COPEL	COPEL	CELESC	AES SUL	CELESC	RGE	COPEL	RGE
Região Sudeste (acima de 400 mil unidades consumidoras)	CEMIG	CPFL - PAULISTA	CEMIG	CPFL - PIRATININGA	CEMIG	ELEKTRO	CPFL - PAULISTA	ELETROPAULO	ELEKTRO	ELEKTRO	CPFL - PIRATININGA
Regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste (até 30 mil unidades consumidoras)	HIDROPAN	IGUAÇU	ELETROCAR	CJE	CJE	CJE	IGUAÇU	HIDROPAN	MUX-Energia	HIDROPAN	EFLUL
Regiões Sul e Sudeste (acima de 30 mil até 400 mil unidades consumidoras)	DMEPC	DMEPC	CAJUÁ	DMEPC	CPEE	EDEVP	DMEPC	CPFL - MOCOCA	CPFL - LESTE PAULISTA	CPFL - SANTA CRUZ	ELFSM
Maior crescimento em relação ao ano anterior	CER	CAJUÁ	ELETROCAR	ELETROACRE	NOVA PALMA	BOA VISTA	COELBA	CEMAR	ELETOBRAS DISTRIBUIÇÃO RORAIMA	ENF	CERR
IASC Brasil	DMEPC	IGUAÇU	ELETROCAR	CJE	CJE	CJE	IGUAÇU	HIDROPAN	CPFL - LESTE PAULISTA	HIDROPAN	SULGIPE



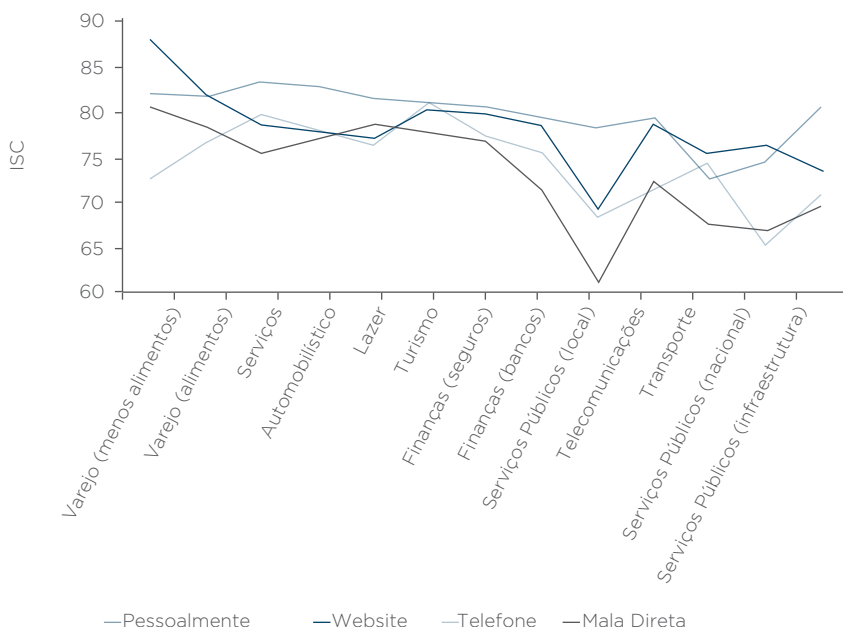
Tabela 2A.2

Medida/Região	Leste	Londres	Sudeste
Medida Ampla de satisfação do consumidor: nota na pesquisa de satisfação (2013-2014)	8,1	7,9	8,1
Medida Ampla de satisfação do consumidor: nota na pesquisa de satisfação (2014-2015)	8,3	8,1	8,3
Reclamações não resolvidas após um dia	< 30%	< 30%	< 30%
Reclamações não resolvidas após 31 dias	< 5%	< 5%	< 5%
Reclamações repetidas	< 1%	< 1%	< 1%
Reclamações para ombudsman	0	0	0

Tabela 2A.3

DNO	abr. 12	mar. 13	Melhoria %
Leste (EPN)	7,54	7,82	3,71
Sudeste (SPN)	7,4	7,78	5,14
Londres (LPN)	6,64	7,29	12,85

Gráfico 2A.7



Quadro 2A.1

	Fornecimento interrompido	Reparação em andamento		Situação normal
Descrição do status	O fornecimento está ou será impactado por reparo e/ou manutenção de UKPN	Tem trabalho sendo desenvolvido	Requer uma cotação	Conectado à redes sem interrupções
Expectativas dos consumidores... ...Durante...	Aviso prévio de que a UKPN pretende iniciar o reparo e...	Modelo de entrega de serviços claro, simples e conveniente		Uma DNO que permanece no background, desconhecida e “invisível” até que a UKPN seja necessária Se precisam da UKPN, precisam ter informação clara e simples de como contatar a UKPN
	Entender o que UKPN está fazendo, por que e por quanto tempo o fornecimento de energia elétrica será impactado	Um serviço confiável que representa valor justo		
	Entender como a UKPN irá minimizar a interrupção	Suporte técnico personalizado		
	Receber compensação por interrupções não razoáveis	Opções em termos de serviços e soluções		O serviço pode estar prontamente disponível
...No “after care”...	Observação: consumidores têm uma reclamação ou um problema ou demandam uma solução,			
	essa pode ser uma transação separada ou um problema proveniente de uma interação anterior.			
	O consumidor vai querer contatar a parte da organização dedicada à solução de seu problema.			
	O processo deve ser claro, prontamente acessível e rápido.			

Tabela 2A.4

Índice de Satisfação do Consumidor de acordo com diferentes canais de atendimento

	Pessoalmente	Mala direta	Website	Telefone
Varejo (menos alimentos)	82,1	80,5	88	72,5
Varejo (alimentos)	81,8	78,4	82	76,8
Serviços	83,2	75,3	78,7	79,7
Automobilístico	82,8	77	78	78
Lazer	81,2	78,8	77	76,3
Turismo	80,9	77,8	80,4	81
Finanças (seguros)	80,3	76,8	79,8	77,2
Finanças (bancos)	79	71,5	78,6	75,6
Serviços públicos (local)	78,2	61,2	69,2	68,4
Telecomunicações	79,5	72	78,8	72



	Pessoalmente	Mala direta	Website	Telefone
Transporte	72,5	67,6	75,5	74,4
Serviços públicos (nacional)	74,5	66,8	76,3	65,2
Serviços públicos (infraestrutura)	80,5	69,6	73,4	71

Quadro 2A.2

Expectativa de serviços	Para a UK Power Networks....
Agilidade	Para ser rápida e eficiente —quando ele nos contatam, ao enviar serviços e resolver questões
Cuidado pessoal	Oferecer tratamento personalizado e amigoso para cada situação particular de cada cliente e suas circunstâncias
Abordagem proativa	Informar os consumidores e fornecer atualizações proativamente, sem que os consumidores precisem procurar por isso
Simplicidade	Tornar fácil aos consumidores se relacionar com a UKPN, sem muitos passos nos processos e não tendo de contatar muitas pessoas diferentes e departamentos para informação ou para resolver um problema
Flexibilidade	Fornecer aos consumidores opções de escolha, de modo que eles possam contatar a UKPN e se relacionar com eles, e receber a entrega do serviço a tempo e de modo que suas necessidades individuais sejam atendidas
Capacidade de resposta	Entender quais circunstâncias e requisitos podem mudar, e se adaptar às ofertas do novo serviço para atender às demandas em transição dos consumidores, em uma base individual e para toda oferta de serviços —ouvindo e agindo de acordo com o <i>feedback</i>

Quadro 2A.3

Principal indicador de performance	Ligações	Interrupções não programadas	Interrupções programadas	Consultas em geral
Conexões (à rede)				
% das chamadas respondidas em até 15 segundos	X			
% de pequenas conexões (à rede) realizadas após cotação por telefone	X			
% de grandes conexões (à rede) realizadas após cotação por telefone	X			
Interrupções programadas				
Consumidores não notificados sobre uma interrupção programada			X	



Principal indicador de performance	Ligações	Interrupções não programadas	Interrupções programadas	Consultas em geral
Satisfação do consumidor com a exatidão da hora de início			X	
Satisfação do consumidor com a exatidão da hora de término			X	
Satisfação do consumidor com o motivo da interrupção			X	
Interrupções não programadas				
% das chamadas respondidas em até 20 segundos	X	X		X
Tempo médio para atendimento da chamada telefônica	X	X		X
Satisfação do consumidor com o tratamento ao telefone		X		
% do levantamento dos trabalhos de reparo realizados incorretamente		X		
% dos consumidores que falaram com um atendente após ouvir uma mensagem automática		X		
Precisão na estimativa de retorno da energia		X		
% de consumidores que sofreram corte de energia repetido				
Satisfação do consumidor com o profissionalismo da equipe	X	X		
% dos consumidores contatados em até 24 horas depois do término de um trabalho		X		
Informações gerais				
% das chamadas respondidas em até 20 segundos	X	X		X
Tempo médio para atendimento da chamada telefônica	X	X		X
% dos consumidores que contataram em até 24 horas um serviço concluído				X



Gráfico 2A.8

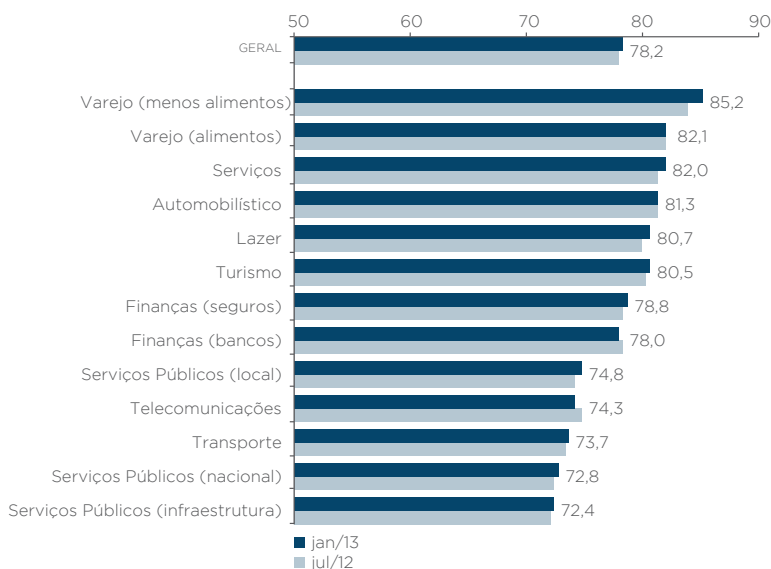


Tabela 2A.5

Índice inglês de satisfação com cliente

	Jan. 13	Jul. 12
GERAL	78,2	77,8
Varejo (menos alimentos)	85,2	84
Varejo (alimentos)	82,1	81,9
Serviços	82	81,4
Automobilístico	81,3	80,2
Lazer	80,7	80
Turismo	80,5	80,6
Finanças (seguros)	78,8	78,4
Finanças (bancos)	78	78,4
Telecomunicações	74,8	74,5
Serviços públicos (local)	74,3	74,9
Transporte	73,7	73,5
Serviços públicos (nacional)	72,8	72,6
Serviços públicos (infraestrutura)	72,4	72,2

Tabela 2A.6

Índice	Valor-alvo	Se valor X -> prêmio ou penalidade
Acurácia da conta	>= 98,8%	Se <=95,8%, então multa de US\$ 1.166.667,00
Taxa de reclamações no PCS	<= 1,0	Se >=1,7, então multa de US\$ 1.166.667,00
Leituras estimadas de relógios	<=6,1%	Se >9,1%, então multa de US\$ 1.166.667,00
Chamadas atendidas dentro de 30 segundos (nível de serviço)	>=56%	Se <53%, então multa de US\$ 1.166.667,00
Visitas mantidas	>=98.4%	Se <95,4%, então multa de US\$ 1.166.667,00
Índice de satisfação de contato	>=85%	Se <82%, então multa de US\$ 1.166.667,00

Tabela 2A.7

Indicador		Geral	Rural	Observações
DEC (h/ano)		Não é controlado		
DEP (h/ano)		13-18		Depende da área típica
DET (h/ano)		22-28		Depende da área típica
DIC (h/ano)	BT	20	20-30	Programadas e imprevistas
		12		Programadas a cada 12 meses
		8		Programada contínuas
	MT	10	10-15	Programadas imprevistas
		8		Programadas a cada 12 meses
		6		Programadas contínuas
FEC (vezes/ano)		Não é controlado		
FEP (vezes/ano)		3,5-5		Depende da área típica
FET (interrupções/ano)		5 7		Depende da área típica
FIC (interrupções/ano)	BT	22	22-44	Programadas e imprevistas
	MT	14	14-25	Programadas e imprevistas

**Tabela 2A.8A**

Valores-limite de falhas internas por semestre e ano na etapa 1

Indicador	Subetapa 1		Subetapa 2		Subetapa 3	
	Semestre	Anual	Semestre	Anual	Semestre	Anual
FET (vezes)	3,0	6,0	2,5	5,0	2,2	4,4
DET (horas)	12,0	24,0	9,7	19,4	7,8	15,6
FEP (vezes)	1,9	3,8	1,6	3,2	1,4	2,8
DEP (horas)	7,0	14,0	5,8	11,6	4,6	9,2

Tabela 2A.8B

Valores-limite de falhas internas por semestre e ano na etapa 2

Valores individuais	AT (V > 66kV)		MT (V >1kV)		BT (V < 1kV)			
	Semestre	Anual	Semestre	Anual	Semestre		Anual	
					P&M	G	P&M	G
Frequência	3	6	4	8	6	6	12	12
Tempo (h)	2	4	3	6	10	6	20	6

Quadro 2A.4

Incentivo/Penalidade	Tipo (quantitativa ou qualitativa)	País onde é adotado	Efeito/impacto
Compensação por DEC/DIC	Quantitativa	Todos	Medida objetiva de falhas críticas da concessionária
Compensação por FEC/FIC	Quantitativa	Todos	
Qualidade de resposta telefônica	Qualitativa	Inglaterra, EUA	Impacto sobre qualidade do atendimento telefônico
Nível de acurácia (acerto) das contas dos clientes	Quantitativa	Inglaterra, EUA (NY)	Melhoria da acurácia
Nível de chamadas atendidas em 30 segundos	Quantitativa	Inglaterra, EUA (NY)	Melhoria no atendimento telefônico
Interrupções imprevistas e programadas maiores do que três minutos	Quantitativa	Inglaterra, Chile	Melhoria na velocidade de resposta a interrupções imprevistas
Volume de investimento feito pela empresa	Quantitativa	Inglaterra, Itália	Garantir um mínimo de investimento da concessionária
Conformidade (padrões de tensão e potência)	Quantitativa	Argentina	Assegurar padrões técnicos

Quadro 2A.5

País/ Distribuidora	Preço máximo	Incentivos impactando receitas	Prêmios (limite máximo total)	Penalidades (limite máximo total)	Distribuição/ganhos com o consumidor
Reino Unido	Sim	Sim	Sem limites	4% no <i>downside</i>	Redução da tarifa em percentual programado
EUA/SCE	Sim	Sim	US\$ 2 milhões por cada ponto percentual	US\$ 2 milhões por cada ponto percentual	Redução da tarifa em percentual programado
EUA/NYSEG	Sim	Sim	Até +5% Receita	Até -5% Receita	Redução da tarifa em percentual programado
Chile	Sim	Sim	Com limites	Sem limites	Sem limites
França	Não	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Itália	Sim	Sim	Com limites	Com limites	Com limites
Noruega	Sim	Não	Com limites	Até 2% da receita	Redução da tarifa em percentual programado
Portugal	Sim	Sim	Com limites	Com limites	Com limites
Brasil	Sim	Não	N.S.A	N.S.A	Redução da tarifa em percentual programado



Gráfico 2A.9

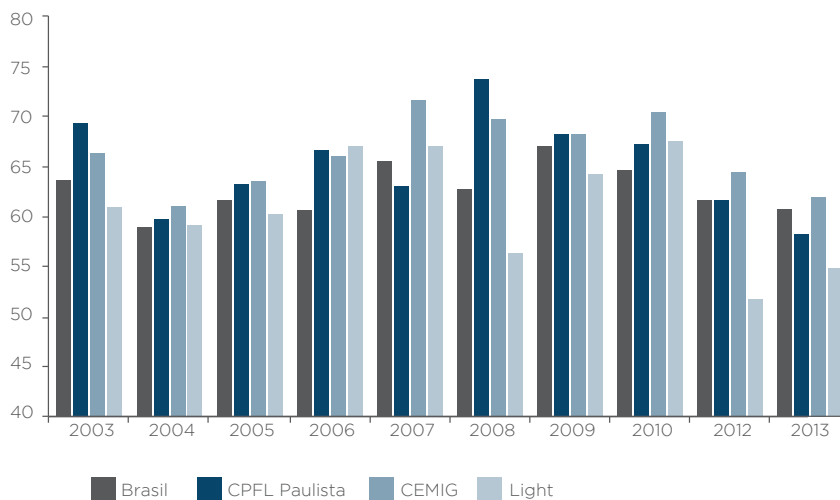


Tabela 2A.9

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2012	2013
Brasil	63,63	58,88	61,38	60,49	65,39	62,62	66,74	64,41	61,51	60,41
CPFL paulista	69,35	59,69	65,35	66,55	62,85	73,76	68,15	66,92	61,59	58,26
Cemig	66,01	60,92	63,39	66,03	71,63	69,68	68,14	70,25	64,51	61,98
light	60,78	58,99	60,39	66,97	66,88	56,2	64,22	67,55	51,57	54,73

PARTE III

Identificação do perfil
de litigantes com base
no cruzamento das
informações processuais e
comerciais dos clientes da
concessionária Light

FICHA TÉCNICA

Equipe

Alexandre Evsukoff

Maurício Onoda

Introdução

O objetivo deste trabalho é realizar uma segmentação dos clientes com processos judiciais propostos contra a concessionária de energia Light em função dos registros de notas de serviço assinaladas no sistema de CRM da empresa, o CCS-SAP.

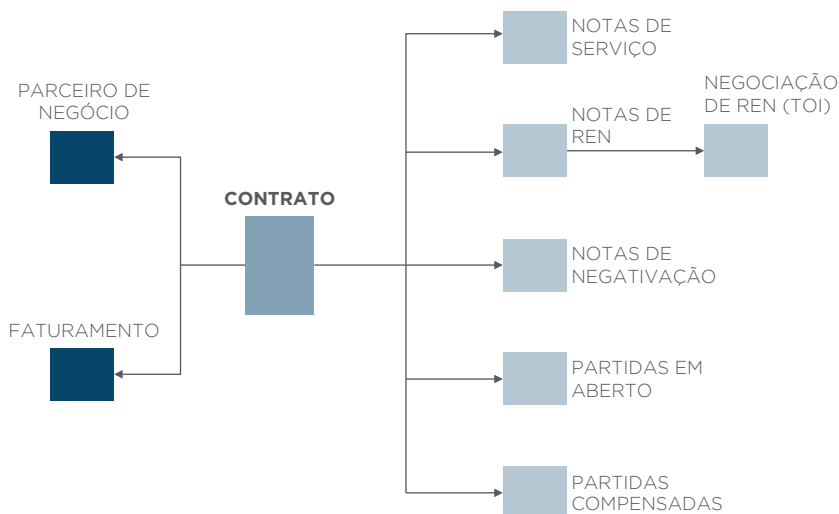
Para o desenvolvimento do estudo foram utilizadas duas bases de dados de dois sistemas distintos da empresa:

- GERPRO: sistemas de gestão de processos jurídicos da empresa;
- SAP-CCS: sistema de CRM.

O sistema GERPRO é um sistema mais simples e, neste capítulo, foi utilizada basicamente a data da distribuição da ação judicial e o CPF/CNPJ do autor do processo judicial. O CCS-SAP é um sistema mais complexo que armazena todas as interações dos clientes com a empresa. O esquema de tabelas do CCS-SAP é mostrado na Figura 3.1 Para melhor compreensão do escopo do estudo, quando foram analisados os registros das tabelas de notas de serviço, REN e negatificação.

Figura 3.1

Esquema de tabelas do CCS-SAP



O sistema GERPRO utiliza o CPF/CNPJ como chave primária para indexação dos registros (processos judiciais). O sistema CCS-SAP utiliza a identificação da instalação como chave para relacionar as tabelas do banco. No início do estudo, observou-se que há clientes com o mesmo CPF/CNPJ que estão associados a diversas instalações. Assim, para se excluir a possibilidade de análise de um processo correlacionado à outra unidade diversa da discutida na ação judicial, e como não há uma forma segura de inferir qual a instalação que se refere um processo cujo autor

está associado a mais de uma instalação, optou-se por evitar conclusões errôneas sobre a base, por utilizar apenas os processos associados a clientes com CPF/CNPJ associados a apenas uma instalação.

Importante registrar que a base do sistema GERPRO utilizada no projeto possuía registros de processos judiciais entre os anos de 2009 a 2011. De um total de 72.186 autores distintos na base do GERPRO, foram considerados os processos de 44.081 clientes com apenas uma instalação, pelas razões anteriormente expostas.

Seleção de variáveis

As análises preliminares mostraram que a ausência de notas no CCS-SAP é uma informação muito mais relevante que a quantidade de notas propriamente dita. Essa conclusão está coerente com a expectativa de que um cliente comum, que paga suas contas em dia e sem nenhum tipo de intercorrência na prestação de serviço não terá nenhum motivo para litigar com a empresa e provavelmente não vai ter nenhuma relação com o CRM da empresa, não produzindo assim registro de nota no sistema CRM/SAP. Por outro lado, para os clientes com algum tipo de problema, é esperado que existam registros de ações no CRM e, conseqüentemente, notas de serviço, REN ou negatificação anteriores ao litígio judicial.

Dessa maneira, foram extraídas os seguintes totais da base de dados do CCS-SAP.

Notas de serviço:

- Serviço: total de notas de serviço (todos os tipos) de 12-24 meses antes do processo excluindo as notas AG (reclamação).
- Reclamação: total de notas tipo AG (Reclamação) de 12-24 meses antes do processo.

Corte: total de notas tipo A3 (Corte) de 12-24 meses antes do processo.

Notas de REN:

- REN: total de notas de REN de 12-24 meses antes do processo.

Negociação REN:

- TOI: total de notas de TOI (negociação REN) de 12-24 meses antes do processo.

Negatificação de crédito:

- NEG: total de registros de negatificação (entrada + saída) de 12-24 meses antes do processo.

A partir desses totais, a base de dados para o estudo foi calculada da seguinte forma:



44.081 registros de clientes com processo:

- doze meses antes do processo;
- clientes com mais de 12 meses de contrato;
- Um CPF/uma instalação.

Quatro variáveis:

- RECLAMAÇÃO: total de notas de reclamação (AG).
- CORTE: total de notas de corte (A3).
- TOI: total de notas de TOI.
- NEG: total de registros de negativação (entrada + saída).

Três meta-variáveis:

- TOTAL: soma total de todas as notas.
- TOTAL*: total - (REN-TOI).
- TOI + NEG + CORTE: soma das variáveis TOI, NEG e CORTE.

A meta variável TOTAL* é o total de notas subtraído do número de notas REN que não resultaram em ações de TOI. Essa diferenciação se deve ao fato de que as notas REN representam as suspeitas de ligação irregular que são geradas de forma automática pelo sistema e não representa, assim, um relacionamento do cliente. Esse relacionamento só acontece quando se constata a existência de uma irregularidade e há posterior lavratura do TOI, conforme determinação contida na Resolução nº 414/2010 da ANEEL).

No presente estudo foi definido que a soma de notas TOI + NEG + CORTE representam o total de notas ofensoras da empresa, por reconhecer que essas notas possuem um potencial elevado de atrito na relação entre consumidores e concessionária de energia.

Modelo de segmentação

Inicialmente, foram testados alguns algoritmos tradicionais de classificação e análise de agrupamentos, mas tendo em vista a necessidade de um modelo que pudesse ser bem interpretado e também porque a ausência de notas é uma informação altamente relevante, decidiu-se pela construção de um modelo de árvore de decisão utilizando a existência ou ausência de notas como atributo de decisão.

A árvore de decisão é um modelo de machine learning, no qual o modelo é representado por uma árvore, em que cada nó é de dois tipos:

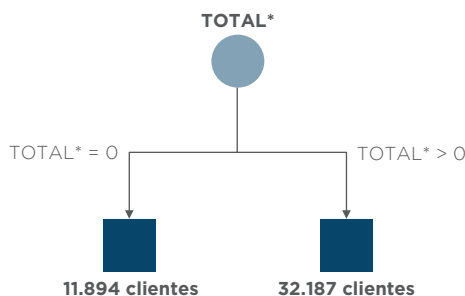
- Nó decisão: representa uma das variáveis do problema e particiona o conjunto de dados em tantos subconjuntos quanto valores da variável. No presente projeto, como considera apenas presença ou ausência de notas, a árvore gerada é binária, isto é cada nó contém apenas dois valores.

- **Nó folha:** representa a conclusão referente a um caminho percorrido na árvore desde a raiz. Em um problema de classificação, o nó folha representa uma classe. Neste estudo, o nó folha representa um dos grupos encontrados.

A interpretação da árvore de decisão é muito simples e obtida visualmente. Considere, por exemplo, a raiz da árvore do modelo obtido em que o nó decisão é o total de notas, como mostrado na Figura 3.2. O conjunto de dados tem 44.081 registros que são particionados pela variável de decisão $TOTAL^*$, de forma que 11.894 clientes (27%) tem valor $TOTAL^* = 0$ e 32.187 clientes (73%) tem valor $TOTAL^* > 0$.

Figura 3.2

Primeiro nível do modelo



O modelo de árvore de decisão é recorrente e cada subconjunto resultante da partição inicial é particionado por outra variável e assim sucessivamente até que o critério de parada seja atingido. Dessa forma, prosseguindo o particionamento do modelo escolhendo-se a variável RECLAMAÇÃO, obtém-se o segundo nível do modelo mostrado na Figura 3.3:

Nesse caso, dos 73% dos clientes que têm alguma nota 12 meses antes do processo, 51,6% (ou 70,7%) não têm nenhuma nota de reclamação. Somando-se os clientes que não têm nota nenhuma com os clientes que não têm nota de reclamação, chega-se à conclusão que 78,6% dos clientes que têm processos judiciais contra a empresa não entraram em contato com nenhum canal disponibilizado pela concessionária nos 12 meses anteriores ao processo.

O terceiro nível da árvore considera a soma das variáveis ofensoras obtendo assim o modelo completo mostrado na Figura 3.3. Vale ressaltar o Grupo 3, que é o grupo majoritário, com 44,3% dos clientes que têm notas ofensoras, mas que não entraram em contato para fazer reclamação. Outro grupo interessante é o Grupo 4, que não tem notas ofensoras, mas entrou em contato com a empresa. Nesse caso, é possível concluir que o problema não tenha sido resolvido no atendimento ou que o consumidor não tenha concordado com as condições e explicações concedidas pela empresa e posteriormente ajuizou a ação na Justiça.



Figura 3.3

Segundo nível do modelo

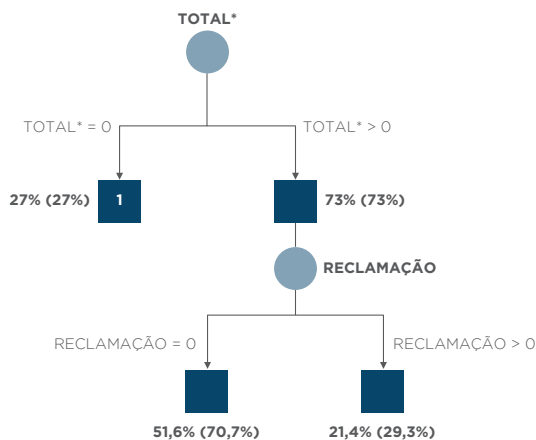
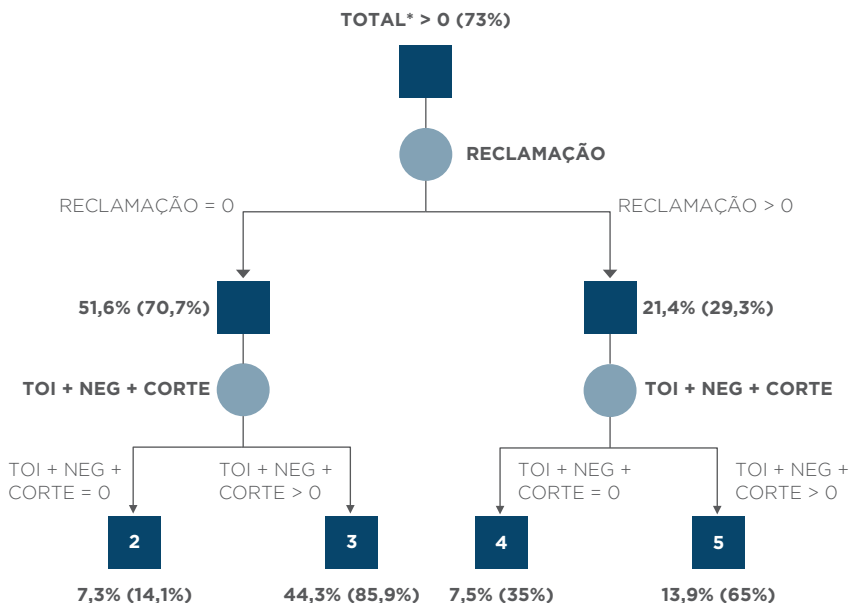


Figura 3.4

Modelo completo



Finalmente, podemos resumir os grupos encontrados da seguinte forma:

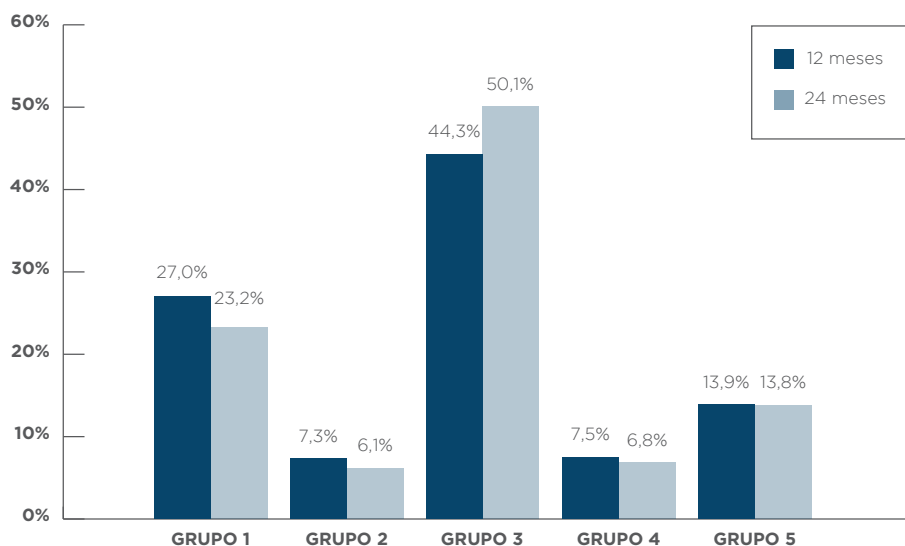
- GRUPO 1: clientes com nenhum registro no sistema de CRM 12 meses anteriores ao processo - 27% de clientes.

- GRUPO 2: clientes com alguma nota de serviço, mas nenhuma nota de RECLAMAÇÃO ou nota ofensiva (TOI + NEG + CORTE) - 7,3% de clientes.
- GRUPO 3: clientes com nenhuma nota de RECLAMAÇÃO, mas com alguma nota ofensiva (TOI + NEG + CORTE) - 44,3% de clientes.
- GRUPO 4: clientes com alguma nota de RECLAMAÇÃO, mas nenhuma nota ofensiva (TOI + NEG + CORTE) - 7,5% de clientes.
- GRUPO 5: clientes com alguma nota de RECLAMAÇÃO e também alguma nota ofensiva (TOI + NEG + CORTE) - 13,9% de clientes.

O mesmo modelo foi aplicado também considerando o número de notas existentes do CRM/SAP em 24 meses antes do processo judicial. Os resultados são mostrados no Gráfico 3.1, em que se pode verificar que, considerar um horizonte mais longo de relacionamento entre o cliente e a concessionária de energia, não altera significativamente a proporcionalidade entre os grupos, senão vejamos:

Gráfico 3.1

Comparação entre o modelo de 12 meses e 24 meses antes do processo

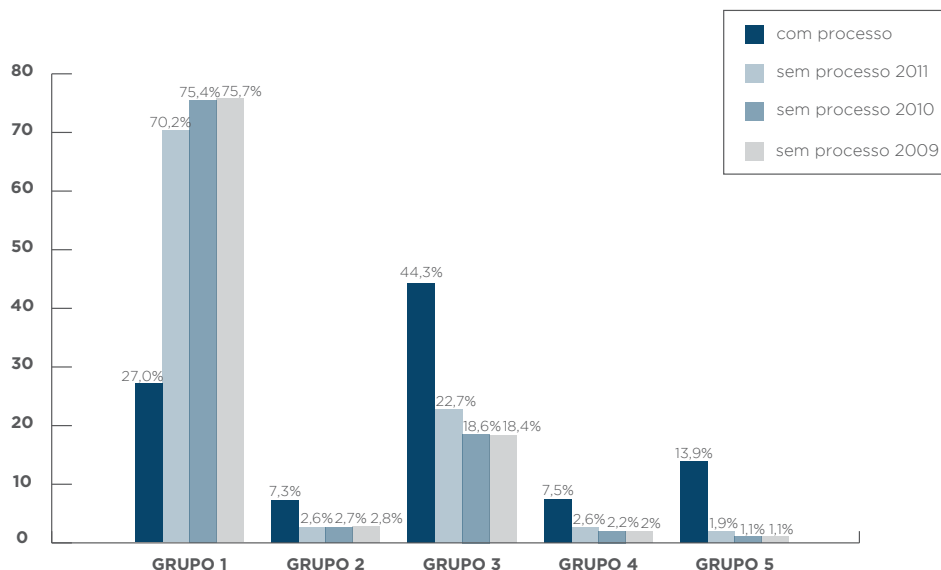


Outra análise interessante é a comparação entre o percentual de clientes em cada grupo em relação aos clientes sem processo judicial. Essa comparação é apresentada no Gráfico 3.2 com o valor de cada grupo de clientes sem processo em cada um dos anos da base entre 2009 e 2011.



Gráfico 3.2

Comparação entre o modelo de 12 meses e clientes sem processo



Pode-se verificar que no caso de clientes sem processo a grande maioria (em torno de 75%) não tem interação com a empresa, mas observa-se que a segunda classe mais numerosa é o Grupo 3, dos clientes com notas ofensoras, mas sem notas de reclamação. É importante destacar que, no caso de clientes sem processo, o universo é muito maior que o de clientes com processo, pois considera o total da base completa que tem 4 milhões de clientes. Dessa forma, há um número expressivo de clientes na mesma situação do Grupo 3, número muito maior que o total de processos da empresa, e que não entra com processo judicial. Pode-se então chegar à conclusão de que há outras razões que levam um cliente a entrar com processo judicial que não apenas o fato de ter algum tipo de problema com a empresa.

Conclusão

Este projeto apresenta um modelo de segmentação da base de clientes com processo judicial contra a concessionária de energia Light, objeto do estudo de caso do presente P&D, a partir de cruzamento das bases de dados do sistema GERPRO e CCS-SAP. Foi verificado que a ausência de notas é uma informação muito mais importante para segmentação dos grupos que o número de notas. Utilizou-se um modelo de árvore de decisão que é de fácil interpretação e que produziu resultados importantes sobre o perfil de litigantes da empresa.

PARTE IV

A Light na visão dos
consumidores —
gestão dos conflitos de
consumo

FICHA TÉCNICA

Equipe

Fabiana Luci de Oliveira

Pesquisador

Raphael Nishimura

Introdução

Este capítulo descreve a etapa de pesquisa com consumidores voltada para o levantamento do perfil dos usuários da Light no que diz respeito às suas atitudes e seus comportamentos em relação à concessionária e aos serviços por ela prestados. A pesquisa também envolve o mapeamento dos tipos de problemas de consumo vivenciados nos 12 meses anteriores às entrevistas, e nos comportamentos e escolhas no gerenciamento desses problemas (enfocando a judicialização ou não dos conflitos).

O objetivo da pesquisa é estudar percepções, hábitos e atitudes dos consumidores de energia elétrica da concessionária Light, entendendo o que motiva o comportamento daqueles que, tendo vivenciado problemas de consumo com a empresa, entraram com uma ação ou processo no Judiciário.

Para sua realização, optamos por realizar entrevistas quantitativas (*survey*) com a população residente na área de cobertura da concessionária, com a finalidade de levantar dados e informações que nos fornecessem embasamento para responder aos objetivos específicos elencados a seguir:

1. Qual a visão que esses consumidores têm acerca da concessionária (imagem)?
2. Como os serviços da Light são avaliados por seus consumidores (qualidade percebida)?
3. Como os consumidores percebem e se posicionam frente ao furto de energia (valores e atitudes)?
4. Quais os tipos de problemas de consumo mais recorrentes nos últimos 12 meses anteriores às entrevistas (conflitos)?
5. Como os consumidores gerenciam esses problemas de consumo (gestão conflitos)?
6. É possível diferenciar um perfil de consumidor em termos de “atitude litigiosa”, ou seja, é possível identificar o potencial de conflito de consumo existente no setor elétrico (*drivers* de litigiosidade)?
7. Quais os fatores determinantes para explicar por que alguns consumidores que enfrentam problemas com a Light levam essas questões à Justiça e outros, não (determinantes do recurso ao Poder Judiciário)?¹

A *survey* consistiu em entrevistas pessoais com um dos responsáveis pelo domicílio (chefe do domicílio ou cônjuge e, em casos residuais, na impossibilidade de localizá-los, entrevistamos um adulto residente, participante das decisões de

¹ Nesse caso específico, precisamos de uma subamostra, por entender que o perfil dos consumidores que utilizam o Judiciário deva ser baixo —como vimos após a realização do levantamento de dados, de forma probabilística, chegamos a 1% do total de consumidores da Light que já ingressaram com algum processo ou ação na justiça contra a concessionária. O procedimento amostra foi especificado na seção Desenho da amostra desta parte.

consumo do domicílio). As entrevistas foram feitas em domicílios sorteados a partir de um plano amostral (especificado na seção Desenho da amostra), com base em questionário estruturado, com duração aproximada de 45 minutos.

É importante destacar que, para a confecção do questionário, conduzimos grupos focais com consumidores (como pode ser consultado na seção Coleta de dados —realização das entrevistas).

Esta parte está estruturada em cinco seções. Na primeira seção são descritos o desenho amostral e o processo de seleção dos entrevistados. Na segunda, apresentamos o recorte teórico-metodológico da pesquisa, que deu embasamento para o desenho do instrumento de coleta de dados (questionário). Na terceira seção, apresentamos a discussão dos dados da amostra domicílios e na quarta, da amostra processo. Por fim, na quinta seção, apresentamos as principais conclusões da pesquisa com consumidores.

Desenho da amostra

A amostra foi selecionada utilizando-se dois sistemas de referência: uma lista dos setores censitários disponibilizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010) para seleção de consumidores em geral (AMOSTRA DOMICÍLIOS) e um cadastro de endereços de pessoas que entraram com uma ação contra a Light (listagem extraída do sistema GERPRO, com referência de processos para 2010), a fim de se obter um número mínimo de entrevistas para esse grupo (AMOSTRA PROCESSOS).²

Essa opção em trabalhar com dois sistemas de referência se justifica à medida que o interesse central da pesquisa está em descrever o perfil dos consumidores da concessionária em termos de percepções, hábitos e atitudes (amostra geral dos consumidores, probabilística) e em entender entre os que vivenciaram problemas de consumo com a concessionária, o que diferencia a opção de gerenciamento desses problemas em termos de recurso ou não ao Judiciário. Com base em informações prévias da concessionária, sabemos que a proporção dos que acionam o Judiciário é pequena frente ao total de consumidores, assim, o volume de casos na amostra geral seria pequeno para a operacionalização da modelagem de dados. Assim, optamos por desenhar uma segunda amostra de casos de consumidores que recorreram ao Judiciário.

Sabendo que essa listagem não seria perfeita (erro de entrada de dados, recusa em responder à pesquisa, mudança de endereços etc.), optamos por um número elevado de casos —mil entrevistas, com a expectativa de atingir pelo menos 30% (trezentos casos) no perfil de interesse, ou seja, consumidores da Light que vivenciaram um problema de consumo de energia e recorreram ao Judiciário para gerenciar o conflito.

² Para o desenho da amostra contamos com a consultoria do estatístico Raphael Nishimura.



O levantamento entre os consumidores em geral foi feito utilizando-se uma amostra estratificada por conglomerados em dois estágios. O primeiro estágio consistiu na seleção de setores censitários estratificados por município ou conjunto de municípios; no segundo estágio selecionaram-se domicílios em cada setor censitário sorteado. Os dados para seleção dos setores censitários foram extraídos do Censo de 2010, fornecido pelo IBGE.

Para a seleção dos consumidores que entraram com uma ação no judiciário contra a Light (AMOSTRA PROCESSOS) foi utilizada uma amostra aleatória estratificada. Os endereços no cadastro foram estratificados por município ou conjunto de municípios. Dentro de cada estrato, selecionou-se uma amostra aleatória simples de endereços. O cadastro de endereço constitui-se da base GERPRO.

Tamanho da amostra e nível de precisão

A amostra de consumidores em geral (AMOSTRA DOMICÍLIOS) foi determinada em 1.500 entrevistas, enquanto a amostra com consumidores que entraram com uma ação contra a Light (AMOSTRA PROCESSOS) foi determinada em mil entrevistas. O nível de precisão das estimativas da pesquisa, apesar de depender do tamanho da amostra utilizado para o cálculo da estimativa, também depende de outros fatores, como uma medida de variabilidade da variável e de parâmetros relacionados ao desenho amostral.

Como a maior parte das estimativas dessa pesquisa são proporções, descreve-se neste relatório apenas como calculadas medidas de precisão para esse tipo de estimativa. Além disso, há diversas formas de se apresentar o nível de precisão de uma estimativa (variância amostral, erro padrão, coeficiente de variação e margem de erro, por exemplo). Aqui é descrito apenas como calcular o erro padrão e a margem de erro de uma proporção.

Para uma amostra aleatória simples (AAS), como foi realizado dentro dos estratos da pesquisa com consumidores que entraram com uma ação contra a Light, o erro padrão de uma proporção é obtido pela fórmula:

$$ep(p) = \sqrt{\frac{p(1-p)}{n-1}}$$

Em que p é a estimativa da proporção da variável de interesse e n é o tamanho da amostra utilizado para se calcular tal proporção.

Ainda para uma AAS, a margem de erro para uma proporção com coeficiente de confiança de $100(1-\alpha)\%$, em que $0 < \alpha < 1$, é dada por:

$$me(p) = t_{n-1;1-\alpha} \times ep(p) = t_{n-1;1-\alpha} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n-1}}$$

Em que t_{n-1} é o valor crítico com probabilidade $(1-\alpha)$ da distribuição t-Student com $n-1$ graus de liberdade (em que n é novamente o tamanho da amostra utilizado para calcular a estimativa).

Dessa forma, para qualquer proporção calculada utilizando-se a amostra dentro do estrato de consumidores que entraram com uma ação contra a Light, pode-se utilizar a abordagem mencionada.

Para uma amostra aleatória estratificada (AAE), como a realizada para consumidores que entraram com uma ação na justiça contra a Light, o erro padrão de uma proporção é dado por:

$$ep(p) = \sqrt{\sum_{h=1}^H W_h^2 \frac{p_h(1-p_h)}{n_h - 1}}$$

Em que H é o número de estratos, $W_h = \frac{N_h}{N}$ N_h é o tamanho da população no h -ésimo estrato; N é o tamanho da população; p_h é a estimativa da proporção da variável de interesse no h -ésimo estrato; e n_h é o tamanho da amostra utilizado para se calcular a proporção no h -ésimo estrato. Para uma AAE, a margem de erro para uma proporção com coeficiente de confiança de $100(1-\alpha)\%$, em que $0 < \alpha < 1$, é dada por:

$$me(p) = t_{n-H;1-\alpha} \times ep(p) = t_{n-H;1-\alpha} \sqrt{\sum_{h=1}^H W_h^2 \frac{p_h(1-p_h)}{n_h - 1}}$$

Em que $t_{n-H;1-\alpha}$ é o valor crítico com probabilidade $(1-\alpha)$ da distribuição t-Student com $n-H$ graus de liberdade (em que n é o tamanho da amostra utilizado para calcular a estimativa e H é o número de estratos). Para qualquer proporção calculada utilizando-se toda a amostra de consumidores que entraram com uma ação contra a Light pode-se utilizar essa abordagem.

A amostra de consumidores em geral (AMOSTRA DOMICÍLIOS) possui um desenho amostral um pouco mais complexo, envolvendo uma seleção em dois estágios com o uso de conglomerados (setores censitários) no primeiro estágio. Isso faz com que o cálculo da precisão das estimativas também se torne mais complexo. Uma abordagem para simplificar esse processo é utilizar o efeito do planejamento (EPA). Caso deseje-se calcular a precisão de estimativas dentro de um estrato dessa amostra, deve-se proceder como nas etapas a seguir.

a) Inicialmente calcula-se o erro padrão assumindo-se uma AAS, como demonstrado anteriormente:

$$ep_{AAS}(p) = \sqrt{\frac{p(1-p)}{n-1}}$$

b) Calcula-se o EPA. Nesse caso, o EPA para uma proporção é dado por:

$$epa(p) = 1 + \rho(\bar{b} - 1)$$

Em que \bar{b} é o tamanho médio dos conglomerados na amostra (nesta pesquisa, $\bar{b} = 5$) e ρ é o coeficiente de correlação intraconglomerados, com $0 < \rho < 1$. Em geral,



tal coeficiente assume valores menores que 0,2. Seu valor depende da variável com que se está trabalhando e pode ser calculado utilizando-se softwares estatísticos específicos para esse fim. Sugere-se utilizar valores próximos a zero, como 0,01, quando se acredita que elementos dentro de um setor censitários não são muito correlacionados entre si; um valor próximo a 0,1 quando existe uma correlação moderada; e 0,2 quando acredita-se que tal correlação seja alta.

c) Finalmente, aplica-se o EPA no erro padrão inicial para se obter uma estimativa do erro padrão final:

$$ep(p) = \sqrt{epa(p)} \times ep_{AAS}(p) = \sqrt{[1 + \rho(\bar{b} - 1)] \times \frac{p(1-p)}{n-1}}$$

A margem de erro é, então, dada por:

$$me(p) = t_{\alpha-H;1-\alpha} \times ep(p) = t_{\alpha-1;1-\alpha} \sqrt{[1 + \rho(\bar{b} - 1)] \times \frac{p(1-p)}{n-1}}$$

Em que $t_{\alpha-1;1-\alpha}$ é o valor crítico com probabilidade $(1-\alpha)$ da distribuição t-Student com $a-1$ graus de liberdade (em que a é o número de conglomerados na amostra). Para qualquer proporção calculada utilizando um dos estratos da amostra de consumidores geral pode-se utilizar essa abordagem.

Caso seja utilizada a amostra inteira de consumidores geral basta substituir a estimativa inicial do erro padrão por:

$$ep_{AAS}(p) = \sqrt{\sum_{h=1}^H W_h^2 \frac{p_h(1-p_h)}{n_h-1}}$$

De tal forma que a estimativa final do erro padrão será:

$$ep(p) = \sqrt{epa(p)} \times ep_{AAS}(p) = \sqrt{[1 + \rho(\bar{b} - 1)] \times \sum_{h=1}^H W_h^2 \frac{p_h(1-p_h)}{n_h-1}}$$

Finalmente, a margem de erro nesse caso é dada por:

$$me(p) = t_{\alpha-H;1-\alpha} \times ep(p) = t_{\alpha-H;1-\alpha} \sqrt{[1 + \rho(\bar{b} - 1)] \times \sum_{h=1}^H W_h^2 \frac{p_h(1-p_h)}{n_h-1}}$$

Em que $t_{\alpha-H;1-\alpha}$ é o valor crítico com probabilidade $(1-\alpha)$ da distribuição t-Student com $a-H$ graus de liberdade (em que a é o número de conglomerados na amostra e H é o número de estratos).

Estratificação

Ambas as amostras foram estratificadas por município. A amostra foi alocada tendo 24% das entrevistas (600 entrevistas entre os consumidores em geral e 240 entrevistas entre os consumidores que entraram no Judiciário contra a Light) no município do Rio de Janeiro e o restante das entrevistas foram alocadas igualmente entre os

demaís municípios da área de cobertura (100 entrevistas por município com consumidores em geral e 40 entrevistas por município entre os consumidores que entraram com uma ação contra a companhia). A alocação da amostra entre os grupos de municípios é apresentada no Quadro 4.1. A amostra de setores censitários foi, então, selecionada independentemente em cada estrato.

Quadro 4.1

Alocação de entrevistas por municípios

Estrato	Município	Consumidores em geral	Consumidores que procuraram o PJ contra Light
1	Rio de Janeiro	600	240
2	Nova Iguaçu	100	40
3	São João de Meriti	100	40
4	Duque de Caxias	100	40
5	Belford Roxo	100	40
6	Nilópolis	100	40
7	Mesquita	100	40
8	Queimados	100	40
9	Volta Redonda	100	40
	Barra Mansa		40
	Itaguaí		40
	Três Rios		40
10	Japeri	100	40
	Seropédica		40
	Paracambi		40
	Valença		40
	Barra do Pirai		40
	Paraíba do Sul		40
	Pinheiral		40
	Pirai		40
TOTAL		1.500	1.000

Note que alguns municípios menores foram agrupados em Clusters — e a seleção do Cluster se deu de acordo com a localização geográfica e a quantidade de processos registrados nas comarcas de referência.

Seleção de entrevistados — amostra domicílios

Primeiro estágio — seleção dos setores censitários

Para seleção dos setores censitários inicialmente realizou-se uma estratificação implícita segundo município, bairro e rendimento mensal domiciliar médio dos setores. A



seleção dos municípios foi realizada com probabilidade proporcional ao tamanho da população. No município do Rio de Janeiro foram selecionados 120 setores censitários, enquanto nos demais estratos foram selecionados 20 setores.

Segundo estágio —seleção dos domicílios

Para cada um dos setores censitários sorteados no estágio anterior foram escolhidos em média cinco domicílios. Tal seleção foi realizada da seguinte forma: para cada setor censitário calculou-se qual intervalo seria necessário caso, ao selecionar aleatoriamente um domicílio inicialmente, optando sistematicamente por um domicílio de acordo com esse intervalo, obter-se-iam em média cinco entrevistas. O cálculo desse intervalo levou em consideração uma taxa de perda, devido a não resposta ou cobertura, de 70%. O domicílio inicial foi determinado por um número aleatório entre 1 e o intervalo calculado. Os entrevistadores foram instruídos a selecionar, a partir de um ponto inicial no setor censitário descrito pelo material do IBGE, o primeiro município e então escolher domicílios de acordo com o intervalo calculado.

Seleção de entrevistados —amostra processos

Dentro de cada um dos dez estratos determinados anteriormente (Quadro 4.1), selecionou-se uma amostra aleatória simples de endereços. Essa seleção levou em consideração uma taxa de perda, devido a não resposta ou erro de cobertura, de 70%. Os entrevistadores foram instruídos a visitar os endereços selecionados e realizar a entrevista com o responsável pelo domicílio, independentemente da confirmação ou não de haver alguém no domicílio que ingressou com ação no Judiciário contra a Light. A expectativa era de conseguir ao menos 30% de entrevistados com processo contra a Light.

Coleta de dados (realização das entrevistas)

Para a realização das entrevistas foi contratada uma empresa de pesquisa de mercado com experiência comprovada em condução de pesquisas amostrais.³ Realizamos o treinamento dos entrevistadores e o pré-teste do questionário entre os dias 28/9/2012 e 26/10/2012. Inicialmente, a pesquisa seria feita a partir de coleta eletrônica (CAPI). Mas por motivos de distribuição geográfica das entrevistas e duração do questionário, optamos por fazer em papel —consideramos que o deslocamento durante o dia e a dificuldade em recarregar a bateria dos equipamentos poderia gerar um desperdício de tempo, e a adoção de questionário em papel tornaria a coleta dos dados mais rápida.

Com base nos resultados do pré-teste, procedemos a pequenas correções no instrumento de coleta, e iniciamos as entrevistas em 30/10/2012. O final da co-

³ D'fatto Pesquisa de Mercado.

leta de dados estava previsto para o dia 10/1/2013, no entanto, deu-se apenas em 3/04/2013.

A demora em finalizar a coleta se deveu, sobretudo, aos problemas enfrentados na localização dos endereços sorteados para a amostra processos. Inicialmente, a base de endereços apresentou alta proporção de endereços errados ou inexistentes.⁴ Assim, optamos por uma nova extração de endereços da base GERPRO, considerando apenas os casos de 2010 —com maior consistência nas entradas de dados.

Após o encerramento da pesquisa, e devido ao baixo retorno de casos com processos (a recusa em dar entrevista foi pequena, mas a proporção que declarou não ter processo foi acima do esperado), procedemos a uma checagem das entrevistas, contatando os entrevistados por telefone. Do total de mil entrevistas realizadas, 868 (ou seja, 86,8% do total) afirmaram não ter ingressado no Judiciário contra a Light. Baseamo-nos, assim, nesse subconjunto de 868 entrevistas para fazer um novo contato.

Dos 868 entrevistados que declararam não ter ido ao Judiciário contra a Light, conseguimos entrevistar 768 (88%). Dos 100 que não entrevistamos, 35 foram contatados e se recusaram a dar nova entrevista, e 65 não foram localizados (seja por mudança de endereço, falecimento, telefone errado/desligado ou domicílio fechado).

O início da checagem dos dados aconteceu em 6/5/2013 e terminou em 30/5/2013 —a grande maioria dos retornos foi feita por telefone, voltando ao endereço entrevistado apenas quando não se obteve êxito por telefone.

Dos contatados, 584 confirmaram que não tinham processo contra a Light e 184 mudaram a resposta, afirmando que tinham processo contra a Light.⁵

Assim, ajustamos a base de dados e ao final atingimos 338 entrevistados com processo contra a Light (cumprindo a expectativa inicial de 30% de casos para possibilitar a modelagem destes dados, e a identificação de *drivers* de litigância).

Desenho da pesquisa —metodologia

Aqui descrevemos o processo de desenho da pesquisa a partir das escolhas feitas para o desenho do instrumento de coleta de dados —o questionário. Nesse processo, nos baseamos em três fontes de informações: (1) teorias sobre processamento de disputas de contencioso civil; (2) a pesquisa de satisfação da ANEEL com consumidores residenciais dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica (o

⁴ Endereços errados referem-se a ocorrências de endereços da própria Light, ou endereços fora da área de cobertura da Light (endereços na área da concessionária Ampla).

⁵ É importante salientar que dos 184 entrevistados que mudaram sua classificação na pesquisa após a checagem dos dados (passando da categoria “sem processo” para a categoria “com processo”) houve diversas explicações e justificativas, desde o receio de responder à alegação de que não entenderam a pergunta, sendo a ocorrência mais comum a declaração durante a primeira entrevista do recurso ao Judiciário por problemas com a Light anteriores a data de 2010. Mas devido ao recorte amostral de processos de 2010, durante a codificação das respostas a classificação foi de uso do Judiciário por outros motivos —conferimos os 65 casos não localizados para checar se poderia ser a mesma ocorrência de codificação, e corrigimos quando cabível.



Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor —IASC) e (3) grupos focais com consumidores da Light.

Levantamento teórico

As teorias⁶ que buscam explicar a utilização do sistema formal de Justiça tendem a apontar que fatores socioeconômicos, especificamente nível de escolaridade e renda, são os principais preditores da utilização do sistema de Justiça formal —ou seja, quanto maior a renda e a escolaridade de uma pessoa, maior a probabilidade de que ela utilize as instituições formais de Justiça na gestão de eventuais conflitos. Essas teorias apontam, além dos fatores socioeconômicos, o acesso à informação (o reconhecimento de que determinado problema caracteriza-se como um problema jurídico, passível de resolução pela Justiça formal); a oportunidade (a vontade e disponibilidade de iniciar uma ação judicial para solucionar o problema) e o conhecimento acerca das instituições formais de Justiça, sua localização e a confiança que se tem nelas.

Existem levantamentos de âmbito nacional que procuram explicar as características determinantes do acesso à justiça, e nesses estudos nos interessa entender quais as características que explicam o recurso às instituições formais de Justiça, particularmente o Judiciário. Os três principais estudos são a PNAD (pesquisa por amostragem domiciliar, do IBGE), via Suplemento de Vitimização e Justiça;⁷ o Índice de Confiança na Justiça (FGV)⁸ e o Sistema de Indicadores de Percepção Social sobre Justiça, do IPEA.⁹

Esses três estudos demonstram a existência de forte correlação entre características socioeconômicas e acesso à Justiça, com o IPEA indicando que cerca de metade da demanda pelo Judiciário pode ser explicada por fatores socioeconômicos (renda e escolaridade).

Para o desenvolvimento do nosso instrumento de pesquisa, nos baseamos, portanto, nas características socioeconômicas dos consumidores, mas buscamos ampliar os potenciais fatores explicativos, de acordo com o levantamento teórico sobre processamento de disputas de contencioso civil. Há diversas pesquisas que abordaram a temática das experiências que os indivíduos têm com os eventos de Justiça Cível, e o acesso e utilização de organizações ou instituições da Justiça. Nosso interesse nesse levantamento foi, sobretudo, perceber os fatores explicativos

⁶ Ver, por exemplo, (i) SADEK, Maria Tereza. Acesso à Justiça: visão da sociedade. *Justitia*, 2009, v. 1, p. 271-280. (ii) CARLIN, Jerome; HOWARD, Jan. Legal representation and class justice. *UCLA Law Review*, jan. 1965, n. 12, p. 381-437. (iii) CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Fabris, 1988.

⁷ Ver PNAD, 2009. In: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/vitimizacao_acesso_justica_2009/default.shtm>.

⁸ Para mais informações, ver FGV, 2011-2012: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/6618>>.

⁹ Para mais informações, ver IPEA, 2010: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/110531_sips_justica.pdf>.

determinantes (ou *drivers*) na busca pelas instituições formais de Justiça —ou seja, como se explica o recurso ao Judiciário ou a judicialização de conflitos na área cível. Foram dois os trabalhos de referência. O primeiro deles foi um mapeamento sobre as principais pesquisas e teorias sociológicas na explicação do acesso à Justiça (Sandefur, 2008¹⁰) e o segundo, uma *survey* sobre a utilização das instituições de Justiça para a solução de conflitos no âmbito cível (Genn, Paterson, 2001¹¹).

De acordo com revisão feita por Sandefur (2008), há três principais conjuntos de fatores que explicariam as diferenças na forma de gerenciamento dos conflitos passíveis de solução via Justiça na área cível.

A opção por recorrer à Justiça (ou não recorrer) para resolver um conflito nessa área dependeria, em primeiro lugar, do acesso a recursos materiais e simbólicos, ou seja, das diferenças na distribuição de recursos —como dinheiro, informações, e as conexões sociais úteis— e dos custos estimados em optar por cursos específicos de ação —dinheiro em jogo em uma disputa, honorários advocatícios ou relacionamentos que podem ser interrompidos pelo conflito aberto. Assim, no desenho do nosso instrumento de pesquisa, inserimos questões para possibilitar a classificação dos indivíduos em termos de recursos materiais (p. ex., renda, classe econômica e escolaridade) e simbólicos (p. ex., conhecimento e proximidade com operadores do Direito).

O segundo conjunto de fatores envolveria orientações subjetivas, tais como crenças sobre a legitimidade ou eficácia da lei, crenças sobre o que constitui um tratamento justo ou sobre o que se tem direito ou é provável conseguir se perseguir algum curso de ação específico —no caso, ingressar no Judiciário. Assim, inserimos um conjunto de questões sobre conhecimento e confiança em instituições de Justiça (Judiciário, Defensoria etc.) e instituições administrativas passíveis de gerenciarem o tipo de conflito que nos interessa nesta pesquisa (Procon, ANEEL etc.). Ainda de acordo com Sandefur, nesse mesmo conjunto, é preciso considerar que diferenças nas experiências de Justiça civil podem criar diferenças nas orientações subjetivas, afetando as crenças das pessoas, e também podem refletir o impacto dessas orientações sobre o comportamento. Assim, buscamos mapear a experiência prévia dos entrevistados com essas instituições (já utilizaram, quantas vezes, em quais situações etc.).

O terceiro conjunto de fatores trata da institucionalização diferencial de algumas temáticas passíveis de disputa, ou seja, alguns tipos de problemas e interesses têm sido institucionalizados como compreendidos pela lei e juridicamente acionáveis, enquanto outros, não; e outros ainda estão parcial ou precariamente institucionalizados, sendo ainda objetos de luta ativa. Nesse caso específico, teríamos tipos de conflitos para os quais parece haver entendimento consolidado na Justiça, por exemplo. Para isso, orientamos a coleta a partir dos tipos de conflito de consumo mais comuns no Rio de Janeiro quando se trata do setor elétrico (esse mapeamento

¹⁰ SANDEFUR, Rebecca L.. Access to civil justice and race, class, and gender inequality. *Annual Review of Sociology*. Ago 2008; 34: 339-358.

¹¹ GENN, Hazel G.; PATTERSON, Alan. *Paths to Justice Scotland: what people in Scotland think and do about going to Law*. Hart Publishing, 2001.



foi feito com base em dados fornecidos pela Light e validados a partir de pesquisas jurisprudenciais realizadas pelo grupo). Listamos uma série de nove tipos de conflitos, a partir da análise de recorrências de processos.

1. Teve variação na tensão da energia, ou seja, houve alternância de luz forte com luz fraca?
2. Teve algum eletrodoméstico danificado por problemas no fornecimento de energia?
3. Recebeu conta de luz da qual discordou do valor, por achar que houve cobrança excessiva?
4. Recebeu cobrança de luz com débito de pessoas que residiam antes do(a) sr.(a) nesse imóvel?
5. A Light negativou o nome do responsável pela conta de luz do domicílio, ou seja, mandou o nome ao SPC ou Serasa?
6. Recebeu algum comunicado ou aviso de débito ou conta atrasada da Light?
7. Recebeu algum comunicado ou aviso de corte de energia da Light?
8. Teve dificuldade para colocar a conta de luz em seu nome ou no nome de alguém do domicílio, ou seja, abrir um novo contrato?
9. Teve dificuldade para tirar a conta de luz do seu nome ou do nome de alguém do domicílio, ou seja, encerrar o contrato?

Para cada entrevistado que afirmou ter vivenciado um tipo de conflito nos 12 meses anteriores à entrevista, perguntamos uma série de questões sobre a administração desse conflito específico, ou seja, se fez alguma coisa ou procurou alguém para solucionar o problema e, se afirmativo, quem foi procurado e o desfecho do conflito.

Outro trabalho que serviu de referencial para a construção do instrumento de pesquisa foi o de Genn e Paterson (2001). Os autores conduziram uma survey na Escócia para determinar (i) a incidência de problemas passíveis de solução via Justiça cível; (ii) a resposta do público frente à vivência desses problemas (se procuraram alguém, a quem procuraram, se e por que foram ou não às instituições formais de Justiça); (iii) padrão de resposta frente aos tipos de conflitos vivenciados; (iv) tipo de auxílio prestado pela instituição buscada (informação, assistência etc.); e (v) resultados alcançados. Com base nesses cinco tópicos, é possível estabelecer a trajetória dos conflitos. Inspiramo-nos nesse modelo de mapeamento de trajetória para entender qual o desfecho para cada um dos problemas vivenciados pelos consumidores da Light.

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor —IASC

A segunda fonte de informações, foi o relatório da pesquisa IASC (Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor) de 2012, em particular o questionário utilizado para o levantamento de dados. O IASC avalia a qualidade do serviço prestado pelas concessionárias de energia, com cinco principais objetivos que, de acordo com o relatório de

2012 (p. 4) são: “Avaliar, a partir da percepção dos usuários, o grau de satisfação com as concessionárias distribuidoras de energia elétrica; gerar indicadores comparáveis por região e por porte de empresa; gerar um indicador único da satisfação do consumidor que indique a percepção global no setor; complementar as informações de natureza interna (p. ex.: DEC/FEC, DER/FER, registros na Ouvidoria, entre outros); possibilitar análise da série histórica do período 2002-2012, com a mesma metodologia.”

O índice é construído em torno de cinco dimensões. A primeira é a qualidade percebida, mensurada a partir de três blocos de questões, incluindo informações ao cliente (como esclarecimento sobre direitos e deveres, orientação sobre riscos associados ao uso da energia, detalhamento das contas, explicação sobre o uso adequado da energia, atendimento igualitário a todos os consumidores e segurança no valor cobrado), acesso à empresa (facilidade de contato com a empresa; pontualidade na prestação de serviços, respostas rápidas às solicitações dos clientes, cordialidade no atendimento e facilidade de acesso aos postos de recebimento da conta) e confiabilidade nos serviços (fornecimento de energia sem interrupção, fornecimento de energia sem variação na tensão, avisos antecipados sobre o corte de energia, confiabilidade das soluções dadas, rapidez na volta da energia quando há interrupção e avisos antecipados sobre o desligamento da energia —manutenção). Os consumidores são chamados a dar uma nota de 1 a 10 para cada uma dessas dimensões, em que 10 significa que está muito melhor que o esperado e 1 que está muito pior que o esperado.

A segunda, o valor percebido refere-se à dimensão econômica, mensurado a partir de três questões referentes à posição do consumidor sobre o preço do serviço, considerando as dimensões de conforto; comodidade e segurança; qualidade do serviço; e qualidade do atendimento.¹²

A terceira, uma medida de satisfação global, é composta de três avaliações. Inicialmente, os consumidores são perguntados sobre sua satisfação geral com a empresa, em uma escala de 1 a 10, em que 10 significa muito satisfeito e 1 muito insatisfeito. Depois, são solicitados a avaliar o quanto a concessionária da qual recebem energia elétrica estaria próxima ou distante de uma empresa ideal, em uma escala de 1 a 10, em que 10 significa muito perto do ideal e 1 muito distante do ideal. Por fim, abordam a conformidade × desconformidade, em termos de expectativas dos consumidores, em uma escala de 1 a 10, em que 10 significa muito melhor que o esperado e 1 muito pior que o esperado.

¹² As perguntas são: (I) Pensando nas facilidades que a energia traz para sua vida, ou seja, pensando no conforto, na comodidade e na segurança que a energia elétrica pode trazer, você diria que o preço é... (nota de 1 a 10, sendo 10 muito caro e 1 muito barato). (II) Pensando na qualidade do fornecimento de energia elétrica, como, por exemplo, não faltar nem variar luz, rapidez e pontualidade em reparos na rede, avisos antecipados etc., você diria que o preço é... (nota de 1 a 10, sendo 10 muito caro e 1 muito barato). (III) Pensando em todos os aspectos relativos ao atendimento ao consumidor, como, por exemplo, cortesia e boa vontade do funcionário, a capacidade de solucionar problemas etc., você diria que o preço é... (nota de 1 a 10, sendo 10 muito caro e 1 muito barato) (IASC, 2012, p. 12).



A quarta dimensão trata da confiança dos consumidores na concessionária, o que é mensurado a partir do nível de concordância dos entrevistados com quatro afirmações sobre a concessionária da qual recebem o serviço. A primeira frase afirma que empresa é muito confiável. A segunda, que ela é bastante competente no fornecimento de seus serviços aos clientes. A terceira, que a empresa se preocupa com os interesses dos clientes e, por fim, que consumidores confiam na veracidade das informações recebidas da empresa.

Finalmente, a quinta dimensão é a fidelidade, que mensura, a partir de três questões, qual a intenção do consumidor, se pudesse, trocar de fornecedor do serviço de energia elétrica, em uma escala de 1 a 10, em que 10 significa que certamente trocaria e 1 que certamente não trocaria.¹³

Com base nas respostas dadas a essas cinco dimensões, é calculado um indicador geral de satisfação, que varia de 1 a 100, sendo que em 2012, o índice para o Brasil foi de 61,51, com a Light obtendo uma nota de 51,57 —entre os dez menores índices 2012.¹⁴

Nosso estudo se diferencia do IASC em dois aspectos principais: primeiro, no desenho amostral e seleção dos entrevistados; e segundo, na escolha das dimensões a serem mensuradas.

No IASC são entrevistados apenas os consumidores em “condições normais de fornecimento”, ou seja, os consumidores irregulares (aqueles que tem “gato”) são excluídos.¹⁵ São sete os filtros de seleção empregados pelo IASC (p. 7):

- a) morar no domicílio sorteado e na cidade em questão por mais de seis meses;
- b) ter ao menos Ensino Fundamental incompleto —sabe ler;
- c) informar a renda média mensal da família;
- d) ter o fornecimento normal de energia elétrica na residência;
- e) não trabalhar em concessionária distribuidora de energia elétrica;
- f) o domicílio e a energia elétrica devem ser exclusivamente de uso residencial;

¹³ As perguntas são: (I) Suponha que o preço de outra empresa seja melhor, e utilizando esta mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica? (II) Suponha que a qualidade do fornecimento de energia seja melhor em outra empresa, e utilizando esta mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica? (III) Suponha que o atendimento ao consumidor seja melhor em outra empresa, e utilizando esta mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica? (Nota de 1 a 10, sendo 10 certamente trocaria e 1 certamente não trocaria) (IASC, 2012, p. 14).

¹⁴ Em 2012, foram avaliadas 63 concessionárias distribuidoras de energia elétrica, com um total de 19.470 entrevistas; nas concessionárias com menor número de consumidores atendidos (até 30 mil consumidores) foi entrevistada uma amostra de 200 respondentes, e as com maior número de consumidores (acima de 1 milhão de consumidores), a amostra foi de 450 entrevistados.

¹⁵ A amostra do IASC para a concessionária Light consiste em 450 entrevistas, distribuídas da seguinte maneira: 296 no município do Rio de Janeiro, 49 em Belford Roxo, 33 em Nova Iguaçu, 28 em Paracambi, 18 em São João de Meriti, dez em Miguel Pereira, oito em Mendes e oito em Rio das Flores.

g) não fornecer energia elétrica para terceiros.

Em nosso estudo, o único critério de seleção é que o domicílio esteja na área de concessão da Light e tenha energia elétrica ligada (independentemente se em condições normais ou não). Entrevistamos sempre um morador do domicílio, preferencialmente o chefe do domicílio ou cônjuge, e na impossibilidade de entrevistar um deles, falamos com um adulto morador que participe das decisões de consumo do domicílio.

Optamos por rejeitar os filtros do IASC uma vez que nosso interesse é diverso. Não nos interessa excluir entrevistados, pois qualquer consumidor (regular ou irregular, com alta ou baixa escolaridade) pode estar suscetível a ter um problema de consumo e nos interessava saber, entre os que vivenciaram problemas de consumo, qual a via de gestão do problema escolhida e os fatores determinantes para aqueles que escolhem a via da Justiça.

Já nos aspectos (dimensões) mensurados, nos valem de algumas das dimensões do IASC no que se refere à qualidade, satisfação e confiança, mas nosso estudo tem aspiração mais ampla, e com isso incluímos dimensões diversas para dar conta dos objetivos do estudo —vide sete questões postas na apresentação do capítulo: (i) percepção e avaliação da qualidade dos serviços prestados; (ii) imagem da concessionária; (iii) valores e atitudes quanto à prestação do serviço e ao conteúdo do serviço sendo prestado; (iv) vivência de conflitos de consumo; (v) gestão de conflitos de consumo; (vi) determinantes do recurso ao Poder Judiciário; e (vii) *drivers* de litigiosidade.

Grupos focais com consumidores que vivenciaram conflitos de consumo

A terceira fonte de informações utilizada foi a realização de grupos focais com os consumidores da concessionária. Com os grupos focais buscou-se o aprofundamento e o refinamento das hipóteses de pesquisa levantadas via teoria e pesquisas exploratórias prévias. Realizamos três grupos focais e aqui detalharemos os resultados alcançados.

Como os objetivos centrais da pesquisa são entender o comportamento e a percepção do consumidor que vivencia conflitos de consumo com a concessionária de energia elétrica, mapear a reação desse consumidor ao conflito vivido e entender a visão que ele tem da concessionária nesse processo, optamos por organizar grupos de discussão com consumidores que tiveram algum problema com a Light e tomaram rumos diferentes na gestão desse conflito.

Grupo de discussão focal é uma técnica de coleta de dados qualitativa e exploratória, ou seja, os resultados não buscam mensurar e identificar a extensão dos fenômenos, ou seja, quanto os problemas acontecem, mas sim entender as experiências vivenciadas e as decisões tomadas. No caso da pesquisa, o fenômeno em estudo é a vivência de conflito de consumo e a escolha por uma estratégia de ação.

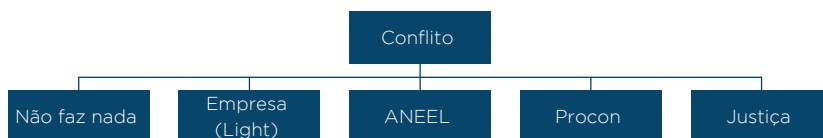


Com os grupos focais procuramos entender, a partir dos relatos dos consumidores que passaram por algum tipo de problema com a Light, como se sentiram, como avaliam a atuação da concessionária, e como foi a experiência de cada um na busca dos canais de solução dos problemas.

A partir da ocorrência do conflito, há diversos cursos de ação possíveis: não tomar nenhuma atitude (“não fazer nada”, “deixar *pra lá*”); procurar a concessionária (tentar resolver direto com a Light); procurar a agência reguladora (ANEEL); buscar o serviço de atendimento ao consumidor (Procon) ou acionar o Judiciário.

Figura 4.1

Primeira reação frente ao conflito de consumo no setor de energia elétrica



Interessava-nos, em um primeiro momento, entender as visões e percepções dos consumidores que vivenciaram conflitos de consumo com a Light e tomaram alguma atitude, ou seja, buscaram o atendimento da própria concessionária, acionaram a ANEEL ou foram ao Procon ou ao Judiciário.

Nosso objetivo era, a partir desses relatos iniciais, construir hipóteses a serem testadas na pesquisa quantitativa (*survey*), observando o que há de comum e de específico nos diversos relatos. Convém detalharmos melhor a metodologia e os resultados alcançados nessa primeira etapa.

Os grupos —perfil

Como dito, foram realizados três grupos de discussão, cada um deles reunindo consumidores com um perfil específico, conforme visualizado no Quadro 4.2.

Quadro 4.2

Perfil e data de realização dos grupos focais

<p>Vivenciaram conflito de consumo com a Light e para solucionar o problema buscaram: Grupo 1 —a própria empresa (Light) ou a ANEEL (data: 25/6/2012) Grupo 2 —Procon (data: 27/6/2012) Grupo 3 —Judiciário (data: 26/6/2012)</p>
--

Para recrutar os participantes dos grupos estabelecemos um perfil de consumidor: homens e mulheres, responsáveis pelo domicílio, das classes econômicas BC, com idade entre 18 e 65 anos, e que vivenciaram algum problema de consumo de energia elétrica nos 12 meses anteriores à entrevista. Para a identificação desse perfil, aplicamos um formulário filtro de recrutamento (Quadro 4.3), em pontos de fluxo na cidade. Para encontrar participantes com o perfil demandado no Grupo

3 (procuraram a Justiça), utilizamos o cadastro de endereços da concessionária (GERPRO), sorteando aleatoriamente os processos a partir do endereço de residência considerando dois bairros com maior número de processos no Rio de Janeiro (Campo Grande e Madureira), e um bairro com poucas ocorrências (Botafogo).

A descrição do tipo de conflito vivenciado foi feita de acordo com a percepção e avaliação do próprio consumidor (ver perfil completo nos Quadros 4.4, 4.5 e 4.6).

Quadro 4.3

Formulário de recrutamento de participantes dos grupos focais

- a) Nome
- b) Posição no domicílio (recrutar responsável pelo domicílio ou cônjuge)
- c) Idade
- d) Escolaridade
- e) Profissão
- f) Classe —critério Brasil:
ABEP. <<http://www.abep.org/novo/Content.aspx?ContentID=301>>
- g) Endereço (bairro)
- h) O(A) sr.(a) já teve algum problema com a prestação de serviços de alguma empresa, por exemplo, telefonia, energia elétrica, água e esgoto?
 - 1. Sim
 - 2. Não à AGRADEÇA E ENCERRE
- i) Em qual das categorias que eu vou ler se encaixa seu problema?
 - Energia elétrica
 - Água e esgoto
 - Telefonia celular/fixa
 - Outros

(Se não citar espontaneamente energia elétrica perguntar: Já teve algum problema com o serviço de energia elétrica? Caso a resposta seja negativa, AGRADEÇA E ENCERRE)

Para o problema de energia elétrica:

- j) Qual foi o problema que o(a) sr.(a) enfrentou?
- k) A quem o(a) sr.(a) recorreu para resolver esse problema?

	Sim	Não
Light	1	0
Procon	1	0
ANEEL	1	0
Justiça/Judiciário	1	0
Não fez nada	AGRADEÇA E ENCERRE	

- 1) Quem fez a queixa formal junto a [empresa, órgão de Defesa do Consumidor ou Justiça]?
 - O entrevistado/cônjuge
 - Outros à AGRADEÇA E ENCERRE



Quadro 4.4

Participantes do grupo focal 1 (Light e/ou ANEEL)

Nome	Idade	Escolaridade	Ocupação	Bairro	Motivo (declaração)
Maria	53	Superior completo	Administradora (Petrobras)	Vila da Penha	Falta de energia queimou a geladeira. Recorreu à Light.
Alzira	43	Superior incompleto	Supervisora de faturamento (Forever)	Ilha	Cobrança excessiva (valor superior ao que costumava gastar). Recorreu à Light.
Jaqueline	49	Ensino Médio completo	Assistente Adm. (Mathias Rodoviária)	Rio Comprido	Problemas no relógio. Fizeram a troca de bifásico para monofásico. Queimou aparelhos domésticos. Recorreu à Light
Nely	43	Ensino Médio completo	Professora Ensino Infantil	Vila Isabel	Cortaram a luz com a conta paga em dia. Recorreu à Light.
Vanessa	44	Superior completo	Analista adm. (Mirage Moveis)	Riachuelo	Cobrança excessiva (valor superior ao que costumava gastar). Recorreu à Light.
Cristiane	33	Ensino Médio completo	Vendedora (Loja THT roupas e acessórios)	Realengo	Cobrança excessiva (valor superior ao que costumava gastar). Recorreu à ANEEL.
Almir	47	Superior incompleto	Aux. Adm (FBTEC Engenharia)	Andaraí	Cobrança excessiva (valor superior ao que costumava gastar). Recorreu à ANEEL.
Wilson	43	Ensino Médio completo	Vigilante	Campo Grande	Retirada indevida do relógio (era para levar relógio do vizinho). Recorreu à Light.
Wagner	42	Superior completo	Técnico de credenciamento	Pavuna	Cobrança excessiva (problema no relógio, que continuava rodando, mesmo desligado). Recorreu à ANEEL.
Vanderlei	47	Superior completo	Corretor de plano de saúde	Lins	Cobrança excessiva (valor superior ao que costumava gastar). Recorreu à Light.

Quadro 4.5

Participantes grupo focal 2 (Procon)

Nome	Idade	Escolaridade	Ocupação	Bairro	Motivo (declaração)
Roberta	30	Ensino Médio completo	Inspetora de colégio (Ciep)	Ramos	Passou um ano e meio na casa da irmã. Deixou os aparelhos elétricos desligados. Contas chegaram com valor de R\$ 138,00 / R\$ 150,00. Foi primeiro à Light e a resposta dada foi de que se gerou a conta é porque houve o gasto. Daí recurso ao Procon.

Ângela	42	Ensino Médio completo	Auxiliar de serviços gerais (limpeza)	Vila Kennedy	Conta atrasada. Não pagou, pois veio cobrança excessiva. Light não fez parcelamento, disse que tinha que pagar à vista. Daí recurso ao Procon.
Iaciara	32	Ensino Médio incompleto	Balconista e garçonete	Benfica	Cobrança indevida, valor abusivo. Procurou Light, que disse que não podia fazer nada. Daí recurso ao Procon.
Lorraine	34	Ensino Médio completo	Assistente Financeira	Benfica	Valor indevido em uma conta. Procurou Light e não teve acordo. Demais contas com valores corretos, pagas, mas continua recebendo o aviso de débito.
Márcia	46	Ensino Médio incompleto	Aux. de serviços gerais	São Cristóvão	Valor indevido. Procurou a Light não fizeram nada, daí foi para o Procon.
Davi	32	SI	Aux. Administrativo	Padre Miguel	Conta com valor abusivo. Recorreu ao Procon.
Wagner	41	SI	Guarda Municipal	Higienópolis	Quando morava em outro endereço passou a casa p/ a irmã e não deu baixa, ou seja, não mudou o nome da conta. Irmã não pagou conta. Como era em comunidade (na Maré), a Light não cortou a luz, mas mandou o nome para o SPC. Quando foi comprar no Ponto Frio o nome estava sujo teve que resolver no SPC. A Light solicitou pagar o que devia e ele foi p/ o Procon.
Marcos	41	Ensino Médio completo	Aux. de escritório	Bangu	Valor indevido, procurou Procon.
Alexandre	35	Ensino Médio completo	Pintor de automóveis	Bonsucesso	Comprou loja pequena, não tinha nada na loja, nem estava funcionando e chegava conta de R\$ 90,00 / R\$ 100,00. Procurou a Light, anotaram tudo e “ficaram enrolando”. Não resolveram nada. Daí recurso ao Procon.

Quadro 4.6

Participantes do grupo focal 3 (Judiciário)

Nome	Idade	Escolaridade	Ocupação	Bairro	Motivo (declaração)
Rejane	47	Ensino Médio completo	Aposentada	Campo Grande	Tinha um gato do morador antigo, ela recorreu à Light várias vezes, mas nada fizeram. Mandaram um valor muito alto para ela pagar. Entrou na Justiça para não assumir o valor.



Dalmir	56	Superior incompleto	Vendedor de seguro	Campo Grande	Deu um pico de luz e queimou aparelhos domésticos.
Sandra	52	Ensino Médio completo	Digitadora	Campo Grande	A conta de luz veio com um valor muito alto, muito acima do que costumava gastar. Não pagou e cortaram a luz. Entrou na Justiça.
Gibson	39	Ensino Médio completo	Aux. administrativo	Campo Grande	Deteção de irregularidades sem comprovação.
Maria	56	Superior incompleto	Dona de casa	Botafogo	Light não mandava conta, fez pedido para mandarem. Três meses sem receber conta e Light cortou fornecimento.
Márcio	30	Superior completo	Representante comercial	Botafogo	Relógio com problema, conta excessiva. Questionou a Light, não adiantou. Continuaram com cobrança excessiva. Mandaram o técnico, não constatou o problema. Daí o recurso na Justiça.
Sergio	55	Superior incompleto	Executivo de vendas	Madureira	A Light passou um fio por cima de um imóvel dele. Reclamou, deram 30 dias para retirar. A Light não retirou e ele entrou na Justiça.
Leila	50	Ensino Médio completo	Analista de laboratório	Madureira	Cortaram a energia e ela não estava em casa. Recorreu à Justiça.
Elaine	31	Ensino Médio completo	Auxiliar de consultório dentário	Madureira	Demora na religação de energia elétrica (nove dias sem luz). Recorreu à Justiça por danos.
Núbia	55	Superior completo	Professora Ensino Técnico	Madureira	Queda de energia; queimou o notebook. Ligou para Light que deu 30 dias para resolver. Não resolveu e ela entrou na Justiça —processo em nome do cônjuge.

Eixos de análise

Os grupos foram organizados a partir de um roteiro que consistiu em estimular opiniões e sentimentos (emoções) dos consumidores em relação a quatro eixos da experiência do conflito:

1. constituição do conflito, ou seja, o que se passou;
2. experiência da reclamação;
3. imagem que construíram da Light, dada a experiência;
4. expectativas (atendidas × frustradas).

Antes de abordarmos esses aspectos, procuramos traçar o perfil desses consumidores, indagando acerca do conhecimento dos direitos do consumidor, e da experiência com as instituições de proteção e defesa dos direitos do consumidor (basicamente o Procon e o Judiciário).

O perfil em termos de conhecimento dos direitos não difere daquele perfil do brasileiro em geral,¹⁶ ou seja, eles sabem da existência do Código de Defesa do Consumidor, sabem que têm direitos, mas conhecem pouco sobre o conteúdo desses direitos, só procurando informações mais específicas quando vivenciam um conflito que percebem como potencialmente prejudicial aos seus direitos. Os canais que mais utilizam para se informar sobre esses direitos são os meios de comunicação de massa, especialmente a internet e os jornais, e amigos, parentes e conhecidos.

Com relação à experiência prévia com as instituições de defesa dos direitos do consumidor, notamos que a maioria já teve algum contato, seja pessoalmente, seja por parte de outra pessoa que reside no mesmo domicílio. Entre os que recorreram ao Judiciário, notamos que parte deles tem algum amigo ou conhecido que é advogado, a minoria recorre à Defensoria. Uma hipótese é que o recurso ao Poder Judiciário (PJ) é mais provável quando o consumidor conhece ou tem contato prévio com algum advogado —sem esquecer os casos em que é procurado por um “zangão”, ou recomendado a um.

O consumidor nunca conhece direito os seus direitos, só quando tem necessidade é que vai lá buscar a informação (Entrevistado 1).

Já li o código em alguns lugares comerciais, mas nada muito a fundo. Agora é obrigatório ter nos estabelecimentos comerciais, *né?* Até mesmo *pra* as pessoas consultarem se quiserem (Entrevistado 2).

Conheço o suficiente *pra* eu correr atrás do prejuízo (Entrevistado 3).

Hoje, com internet, você joga lá e você descobre (Entrevistado 4). Eu busco no Google, ligo *pra* colegas advogados, eu vou correndo atrás, até eu me sentir segura e vou questionar (Entrevistado 5).

Eu vou *na* empresa, procuro resolver numa boa, se eu conseguir, ótimo; se eu não conseguir, vamos *pro pau*. Não tem problema se o meu nome ficar sujo, vai ficar, meu nome *tá* sujo por causa da Light, e vai ficar o tempo que tiver de ficar porque eu não vou abrir mão do que eu acho certo (Entrevistado 6).

Eu vou *no* Procon ou então eu ligo *pra* uns amigos meus. “Já aconteceu isso contigo? Já colocou na Justiça?”, então *beleza*, tem uns advogados lá que dizem “Deixa comigo” (Entrevistado 7).

¹⁶ WADA, Ricardo Morishita; OLIVEIRA, Fabiana Luci (Orgs.). *Direitos do consumidor: os 22 anos de vigência do CDC*. 1ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. p. 150. v. 1.



Uma conhecida minha que indicou esse advogado e disse que era garantido, acontece que até hoje eu não consegui resolver (Entrevistado 8).

Eu tenho uma amiga que é advogada e eu pedi informação *pra* ela (Entrevistado 9).

No que se refere ao primeiro ponto, a constituição do conflito, vemos que quase metade dos participantes declararam que tiveram problema com relação aos valores da conta de consumo, alegando que passaram a receber débitos muito superiores ao que costumavam receber. Parte destes afirmou que isso ocorreu após a troca do medidor.

Há ocorrências de queima de aparelhos no domicílio (computador, geladeira etc.), devido à oscilação no fornecimento de energia e ao corte no fornecimento. Apareceram também ocorrências de constatação de irregularidade (gato) e o recebimento de aviso de débito (consumidores alegam que receberam conta abusiva, por isso não pagaram, mas uma vez que a conta seguinte veio no valor considerado “normal”, voltaram a pagar). E há um caso de demora na religação após corte e pagamento do débito devido, um caso de retirada de relógio (corte) de um morador (consumidor alega que os técnicos retiraram o relógio dele quando era para ter sido retirado o do vizinho), e um caso em que havia a passagem de fiação da Light pela propriedade do consumidor.

Cheguei à noite em casa e encontrei um papel dizendo que encontraram uma irregularidade na minha casa. No papel estava todo o relatório de coisas que aconteceram enquanto eu não estava presente. Eles relataram que tinha um televisor, que tinha cinco bicos de luz, que tinha uma geladeira, um ventilador e botaram na minha conta uma multa de 4 mil reais. Fui lá e expliquei o que aconteceu, aparentemente o que eu contei não deram valor nenhum, eu me senti meio que multado. Eu não conheço a Light com o poder de multar alguém (Entrevistado 10). Eu fiquei uns meses sem receber minha conta, liguei pra lá e me falaram que dentro de alguns dias ia chegar, e nada. Eu então sempre ligava, anotava o protocolo, o nome da pessoa, tudo. Procurei na internet e lá estava “você está em dia”, mandei imprimir e fiquei tranquila. Certo dia, foi um indivíduo lá cortar a minha luz com aquela grosseria peculiar. Isso no final de semana. Procurei a Justiça e resolvi. Já terminou o processo. Fui só atrás dos meus direitos, não quis nada mais (Entrevistado 11). Eu moro em condomínio, então num dia, chovendo, uma grande ventania, então de repente estourou o transformador, queimou geladeira, televisão, computador... Chamaram a Light pra consertar e segundo a pessoa da Light você tinha que buscar três orçamentos pra consertar os eletrodomésticos e a Light faria o ressarcimento. Foi feito isso, e depois se encaminhou

pra Light, ficou-se esperando 10, 15 dias, 1 mês, e nada. Mandeí consertar tudo do meu bolso, peguei a nota e entrei no Juizado. Graças a Deus recebi (Entrevistado 12).

Tive problema quando me mudei pra duas ruas depois da casa de onde eu morava. As contas nunca chegavam na minha casa, só chegavam na casa do vizinho e mesmo quando eu entrava na internet pra tentar baixar a conta, no site constava que eu estava em dia. Teve que ir técnico lá, trocar relógio, essa coisa toda. Fui na Light várias vezes, tudo bem complicado (Entrevistado 13).

O meu foi em época de final de ano, teve mais gente em casa, mas eu tenho um consumo médio, 200, 150. Passou dezembro, veio o mês de janeiro e a conta veio 1.100, foi um ano que choveu muito e teve o maior problema, teve uma descarga elétrica na quadra que eu moro, enfim, mas eu pensei que como teve muita gente em casa, podia ter ocorrido. Chegou fevereiro e a outra conta veio 1.300, no segundo mês eu já vi que tinha realmente uma coisa errada, eu liguei pra Light e reclamei, pedi pra que eles revissem, disseram que estava constando lá que estava tudo ok, mas que iam mandar um técnico. O técnico não apareceu. No terceiro mês mais uma conta de 1.300, então eu entrei em contato com a ANEEL e solicitei um medidor deles, eles fizeram a medição e realmente viram que o relógio estava com problema só que até eles resolverem e informarem a Light, passou-se mais um mês, mais uma conta chegou, e eu fui pagando, imediatamente eu fui ao Juizado Especial, na conciliação eles já vieram com um acordo, quando eu entrei no Juizado eles já foram avisados e foi um técnico lá mudar o relógio, deixou tudo certo. Na conciliação, eles restituíram na conta, descontando todo mês (Entrevistado 13).

Eu fiz uma obra na minha casa, encostada a uma loja, uma loja pequena, e desativada ainda, e começou a minha conta a vir muito alta. Derivado de não ter tempo de correr atrás, chegou a primeira, chegou a segunda, e eu fui até a Light, só que lá é um descaso muito grande. Eles te atendem quando eles querem te atender, e falam que vai resolver e não resolvem. “Ah, tem alguma coisa na tua casa, tu botou isso, botou aquilo...”, eles inventam, “Geladeira muito antiga, puxa muita energia, tem que ver...” Só que eles não passam pra você “Oh, é isso aqui, a Light vai resolver” (Entrevistado 14).

Ligamos para o 0800 da Light, só que eles ficam empurrando, jogando um pro outro, e quando você vê já tem uma hora de ligação, a ligação cai, você tenta novamente e fica dando ocupado. Fui no Procon resolver isso. Só que no Procon eu achei descaso deles porque eles querem primeiro que a pessoa resolva, só que a gente tenta resolver, mas a Light não te dá uma



solução, a Light quer que você dê um jeito de pagar a conta. Aí ficou rolando, rolando, deu uns seis meses e o cara foi lá pra cortar a luz, e eu falei pra ele: “Como é que você vai cortar a luz se eu não tenho a chave aqui do relógio?” O relógio fica preso no portão. Entrei com um processo no Procon e tá até hoje. Tem seis meses já, e as contas chegam com valores abusivos (Entrevistado 15).

O meu foi assim: a conta vinha no máximo cinquenta, e começou a vir oitenta e pouco, cento e pouco, e perguntei a minha mãe: “O marcador tá passando?” “Tá passando não.” Fui reclamar e o cara disse: “Não, é o teu relógio que tá com problema. Vou mandar um técnico pra analisar”, e não mandou. Eu fui pegando os documentos, tirei xerox e dei entrada, só que tá se estendendo há um tempão (Entrevistado 16).

Ao relatarem cobrança excessiva, a maioria dos consumidores declarou que buscou a Light para ter informações e negociar e que não obteve esclarecimento. Aqui passamos para o segundo aspecto abordado nos grupos, que é o da experiência da reclamação. Todos os entrevistados declararam que uma vez vivenciado o problema, procuraram a Light.

Há uma diferença importante no relato daqueles que contataram a empresa por telefone e os que foram nas lojas físicas: os primeiros sentiram-se bem atendidos —foram ouvidos, receberam um protocolo e aguardaram retorno da empresa. Já os que foram até as lojas físicas, sentiram-se mal atendidos, enfrentaram filas longas, demora, ambiente desconfortável e pouco amigável.

O que há de comum na experiência é o relato de frustração com a falta de retorno ou a demora na apresentação de uma solução. E ainda expõem que, quando o retorno acontecia, na maioria das vezes não era esclarecedor. Sobretudo nos casos de cobrança excessiva —predomina a sensação de falta de informação e o sentimento de que o atendente não sabe sobre o caso em questão. Declaram falta de treinamento dos atendentes e padronização da resposta, como se de fato o caso específico daquele consumidor não tivesse sido verificado.

Essa frustração no contato ou a demora em apresentar uma solução levam o consumidor a buscar o Procon, a ANEEL ou o Judiciário. As experiências anteriores com essas instituições ou a recomendação de amigos, parentes ou conhecidos, mobilizam os consumidores na busca por essas instâncias, após a tentativa de solução com a Light.

Eu tentei o máximo, liguei pra Light, esperei, anotei protocolo; teve um dia que eu não aguentei mais e procurei a Justiça (Entrevistado 17).

Eu coloquei no Procon porque o meu pai teve um problema, ele colocou no Procon e foi rápido, foi até coisa de banco que ele já tinha pagado e o banco cobrou ele de novo. Daí pensei em colocar no Procon pensando que iria andar rápido, né? (Entrevistado 18).

Bem, a minha peleja faz um ano em novembro, eu vou esperar até novembro, quando der o aniversário, eu já estou me docu-

mentando, xerox, tudo, tudo, tudo. Aí vou pra Justiça (Entrevistado 19).

Também vou esperar um ano pra ver se tem solução, se não tiver solução o jeito é correr. Tem que ser paciente, essa é a grande verdade (Entrevistado 20).

Liguei primeiro na Light, não resolveram. Depois liguei na ANEEL. Aí eles foram lá e trocaram o meu relógio (Entrevistado 21).

Eu fui na Light primeiro, como eles não resolveram, eu liguei na ANEEL e aí, se precisasse, eu iria no Procon e caso necessário, Judiciário (Entrevistado 22).

Há diversas reclamações sobre protocolos de atendimento colecionados pelos consumidores nas tentativas de contato com a Light. A maioria relata uma boa primeira experiência, ao serem ouvidos pelo atendente, mas é a demora na solução ou a resposta pouco esclarecedora ou insuficiente que os leva a outras instâncias.

No terceiro aspecto, na imagem que construíram da Light após a vivência do conflito, predomina o sentimento de descaso —o consumidor não se sente atendido pela empresa.

Para os consumidores, o descaso está tanto na falta de organização da empresa, quanto na falta de interesse em atender bem ao consumidor —seu interesse seria apenas o lucro. Outros destacaram, ainda, a falta de concorrência, ou seja, a Light não se empenha em atender bem ao consumidor, pois este não pode buscar outro fornecedor. Os consumidores relatam também o problema dos prestadores de serviço terceirizado, como eles não são contratados da empresa, não se preocupariam em representar bem sua imagem; sentem-se especialmente mal atendidos pelos técnicos terceirizados, ocorrendo também alguns relatos de tentativa de extorsão e outras práticas abusivas.

Ao serem solicitados a descrever a Light em poucas palavras os termos mais mencionados foram “descaso”, “falta de respeito”, “desorganização” e “dor de cabeça”, traduzindo sentimentos de passar pela experiência de um conflito e não conseguir uma solução na própria empresa.

Poucas palavras para descrever a Light

- Descaso
- Falta de respeito
- Desorganização
- Dor de cabeça
- Irresponsável
- Exploradora
- Abusiva
- [Só quer] dinheiro, lucro
- Pesadelo



- [Faz] pouco caso [do consumidor]
- Falta de concorrência
- Corruptos [em referência aos técnicos terceirizados]

Em termos de expectativa, a principal é a de um retorno mais ágil e eficaz da empresa. O consumidor quer ser ouvido e quer um retorno que não seja padrão. Para o consumidor, há falta de preparo dos atendentes, indicando que deveria haver um treinamento melhor do funcionário para tentar resolver o problema do consumidor sem necessidade de recurso a outras instituições (maioria declara que buscou quer seja o Judiciário, o Procon ou a ANEEL pela não resposta ou resposta não esclarecedora da concessionária).

Percebe-se que o aspecto do retorno precisa ser mais bem trabalhado —a partir da *survey*, buscamos confirmar se essa trajetória de em primeiro lugar procurar a empresa se repete em muitos casos e, nos casos em que isso ocorre, identificar o ponto em que essa experiência de contato com a empresa “tenciona e rompe” —ou seja, identificar o *gatilho* que faz o consumidor buscar o Judiciário (os *drivers* de litigiosidade).

Análise dos dados —amostra domicílios

Antes de tratarmos das questões centrais de interesse desta seção, convém detalhar descritivamente o perfil dos entrevistados.

Perfil descritivo dos domicílios e dos entrevistados

Foram selecionados, conforme a descrição do procedimento amostral, 1.500 domicílios: 97% eram apenas residenciais e 3% também tinham algum tipo de atividade comercial. Do total de domicílios, 76% são próprios, 20% alugados e 4% emprestados ou cedidos.

O tempo médio de moradia nos domicílios é de 21 anos, um quarto dos entrevistados reside há até cinco anos e mais da metade dos entrevistados (56%) reside há até 20 anos no imóvel. Nota-se que os municípios do Cluster Japeri e os municípios do Rio de Janeiro e de Queimados apresentam as menores médias em termos de tempo de residência no imóvel (Gráficos 4.1 e 4.2).

A densidade dos domicílios não varia muito, sendo em média de três a quatro moradores (Gráfico 4.3). Em termos de estrutura e distribuição do espaço, a média é de quatro cômodos e um banheiro (Gráfico 4.4).

Quanto ao perfil econômico dos domicílios, metade dos entrevistados recebem até quatro salários mínimos, e os municípios de Belford Roxo, Queimados, Mesquita, Nilópolis, São João do Meriti e Nova Iguaçu apresentam, nessa ordem, os menores rendimentos, com mais da metade dos entrevistados com renda familiar média de até dois salários mínimos. Note que classificamos os níveis de renda em baixa (até dois salários mínimos), média-baixa (mais de dois até seis salários

mínimos), média-alta (mais de seis até oito salários mínimos) e alta (acima de oito salários mínimos).

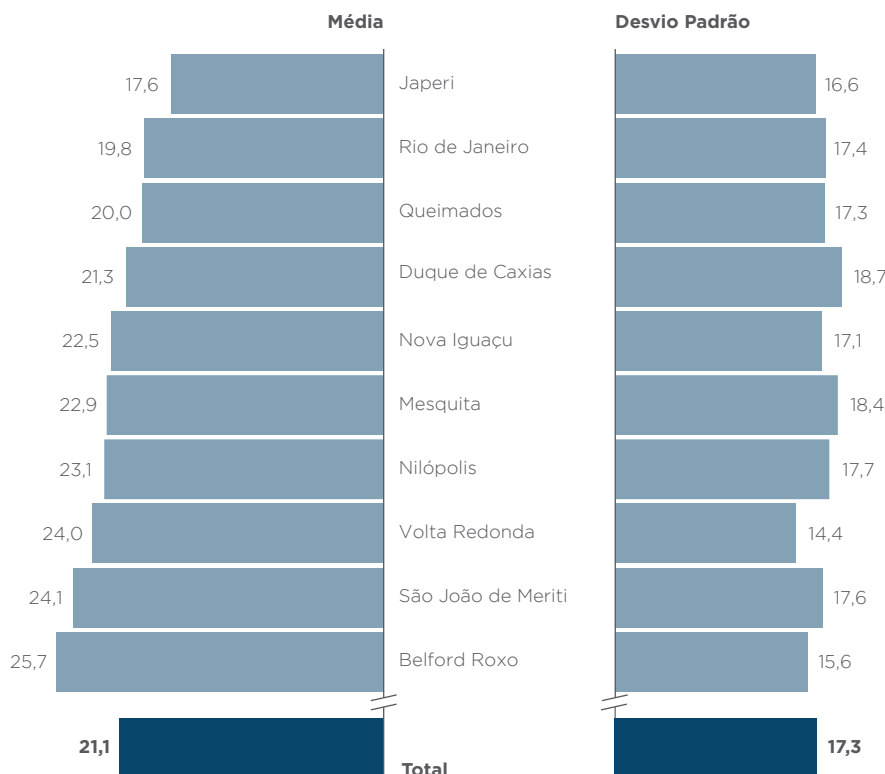
Em termos de distribuição de classe econômica (Critério Brasil: ABEP), chegou-se a 25% do total dos domicílios entrevistados nas classes A e B, 59% na classe C (nova classe média) e 16% na classe D —a classe E apareceu de forma residual e está agrupada junto à classe D (Gráficos 4.5 e 4.6).

No total, 8% dos entrevistados declararam ser beneficiários do programa Bolsa Família, sendo o maior percentual no município de Queimados, com 14% de beneficiários (Gráfico 4.7).

Todos os domicílios entrevistados contavam com serviço de energia elétrica ativo (condição mínima para a realização da entrevista), seja regular ou por ligação clandestina (“gato”). A grande maioria conta com água encanada, coleta de lixo e esgoto; uma minoria recebe gás encanado (apenas 8% no total, 18% dos entrevistados no município do Rio de Janeiro) (Gráfico 4.8).

Gráfico 4.1

Tempo médio de ocupação do imóvel (residência), em anos

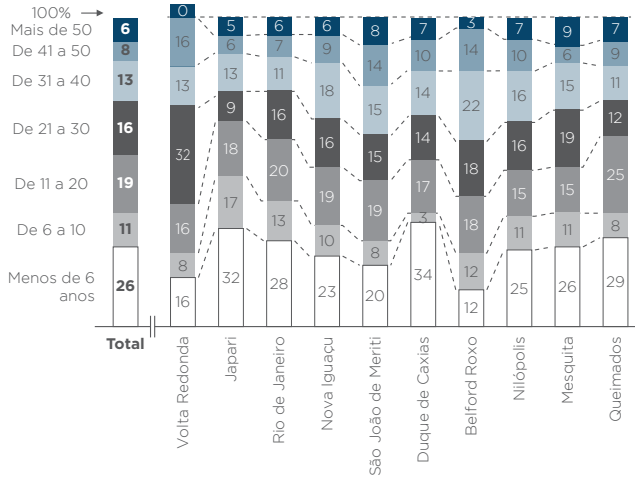


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas



Gráfico 4.2

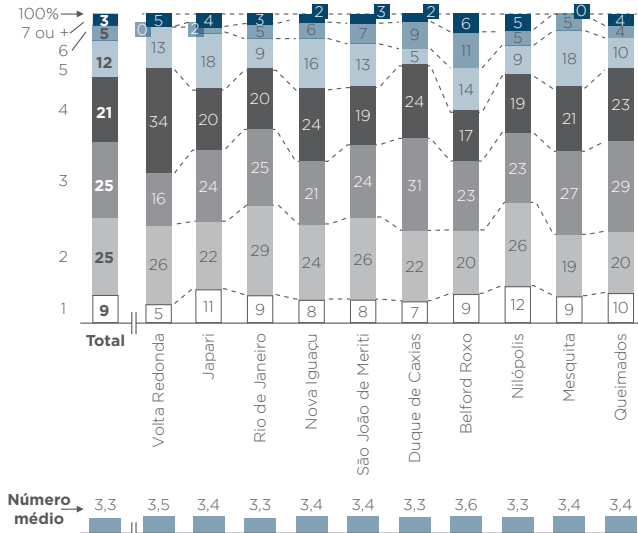
Distribuição percentual dos domicílios por tempo de ocupação do imóvel (residência), de acordo com municípios



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.3

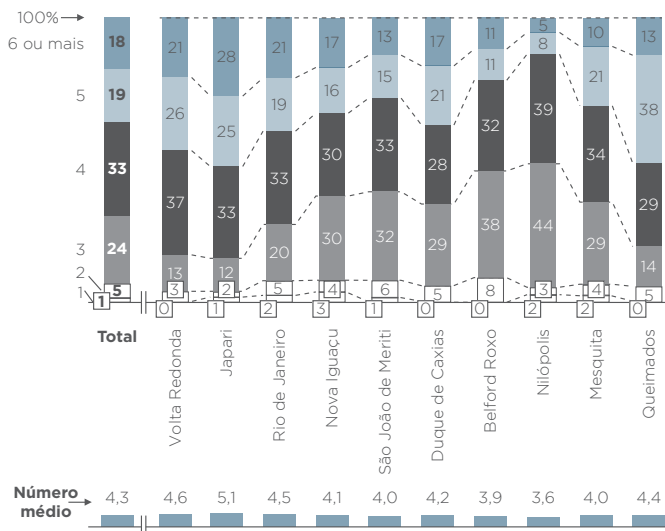
Distribuição percentual dos domicílios por quantidade de moradores, de acordo com municípios



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.4

Distribuição percentual dos domicílios por quantidade de cômodos,* de acordo com municípios

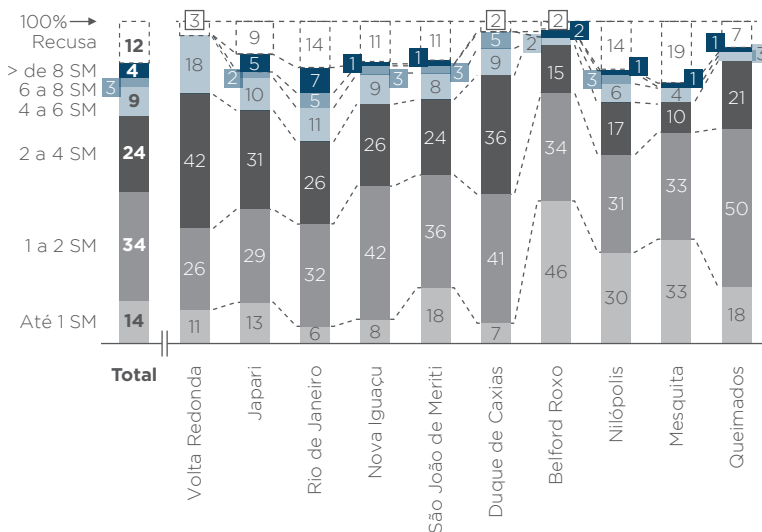


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

*Não contabiliza banheiros.

Gráfico 4.5

Distribuição percentual dos domicílios por faixa de rendimento, de acordo com municípios

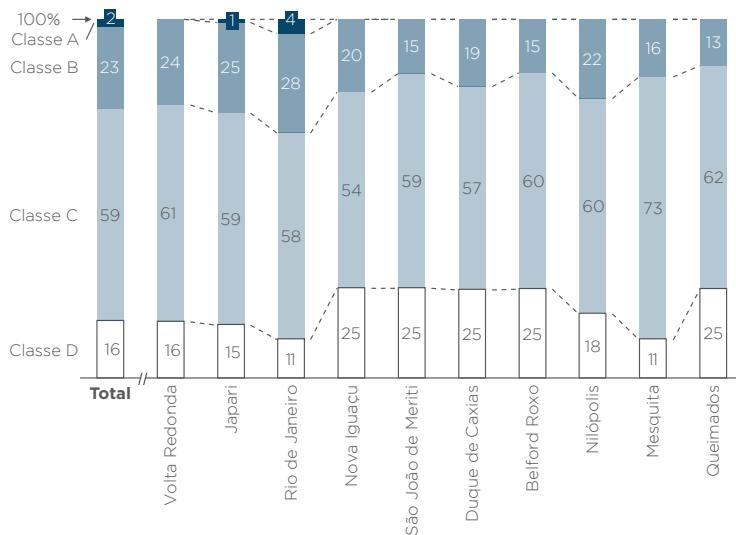


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas



Gráfico 4.6

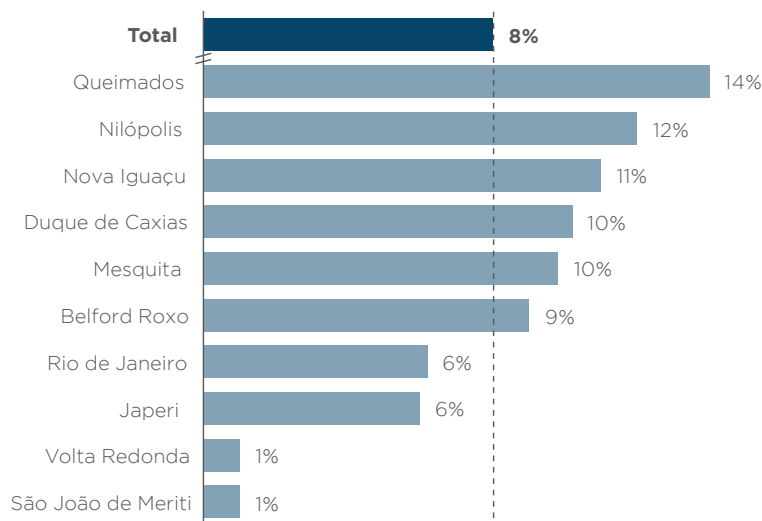
Distribuição percentual de domicílios por classe econômica, de acordo com municípios



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.7

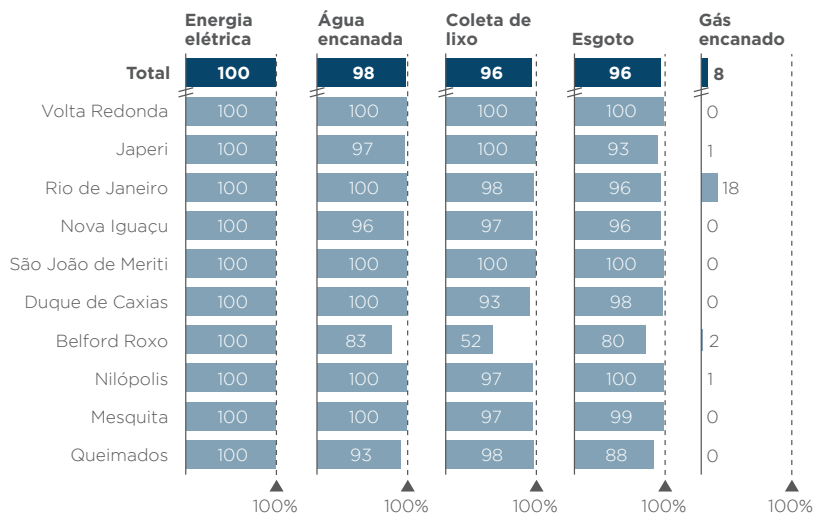
Percentual de domicílios beneficiados pelo programa Bolsa Família, por município



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.8

Distribuição percentual de domicílios por serviços, de acordo com municípios



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Apresentamos, ainda, a proporção de domicílios entrevistados por posse de bens de consumo, com destaque para os equipamentos com grande consumo de energia elétrica (chuveiro elétrico e ar-condicionado): 69% dos domicílios entrevistados possuem chuveiro elétrico e 35% possuem ar-condicionado —nota-se que em Duque de Caxias e no Rio de Janeiro quase metade dos domicílios entrevistados possuem ar-condicionado (Gráfico 4.9).

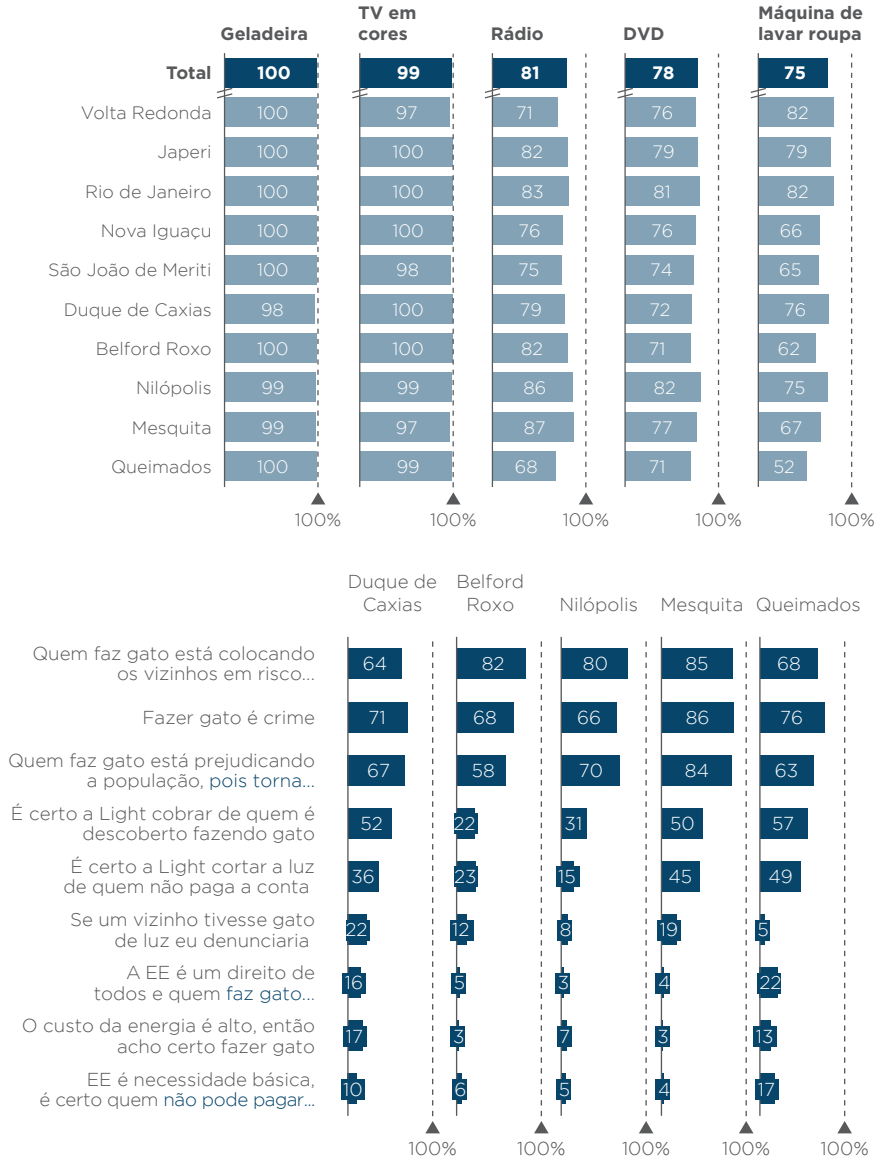
Esses dados fornecem uma ideia do perfil dos domicílios entrevistados nessa região. Na sequência apresentamos o perfil dos respondentes em termos demográficos e socioeconômicos.

Entrevistamos, como dito no procedimento amostral, os responsáveis pelo domicílio, ou o cônjuge, e em casos excepcionais, na ausência de um deles, um membro adulto do domicílio capaz de prestar informações acerca das principais decisões do domicílio. Do total de entrevistados, 68% foram mulheres e 38% homens. A maioria dos entrevistados era casada (60%), 21% eram solteiros, 8% separados e 11% viúvos.



Gráfico 4.9

Distribuição percentual de domicílios por posse de bens, de acordo com municípios



Em termos de cor ou raça, 53% se declararam negro ou pardo, 44% branco e 3% amarelo ou indígena. A distribuição por faixa etária obedeceu à seguinte distribuição: 22% têm entre 18 e 35 anos, 40% entre 36 e 55 anos e 38% de 56 a 70 anos.

A escolaridade média dos entrevistados segue, de maneira geral, a distribuição da escolaridade do brasileiro, com a maioria (58%) tendo cursado até o Ensino Fundamental (o que classificamos como baixa escolaridade), 33% com Ensino Médio (média escolaridade) e 9% com Ensino Superior (alta escolaridade) —os municípios com menor escolaridade são os do Cluster de Volta Redonda e dos municípios de São João de Meriti e Queimados (Gráfico 4.10).

Em termos de ocupação, 50% dos entrevistados exercem alguma atividade de trabalho, 4% são desempregados, 23% aposentados e o restante não faz parte da PEA (população economicamente ativa), seja por se tratar de dona de casa (20%) ou por serem estudantes ou outros motivos (3%).

Dos que trabalham, 51% são autônomos ou sem carteira assinada, 36% têm carteira assinada, 10% são funcionários públicos e 3% são empresários.

Com relação à participação em associações ou atividades religiosas, 39% dos entrevistados declararam que frequentam alguma igreja ou religião, 3% fazem parte da associação de moradores do bairro e 1% é filiado a algum partido político.

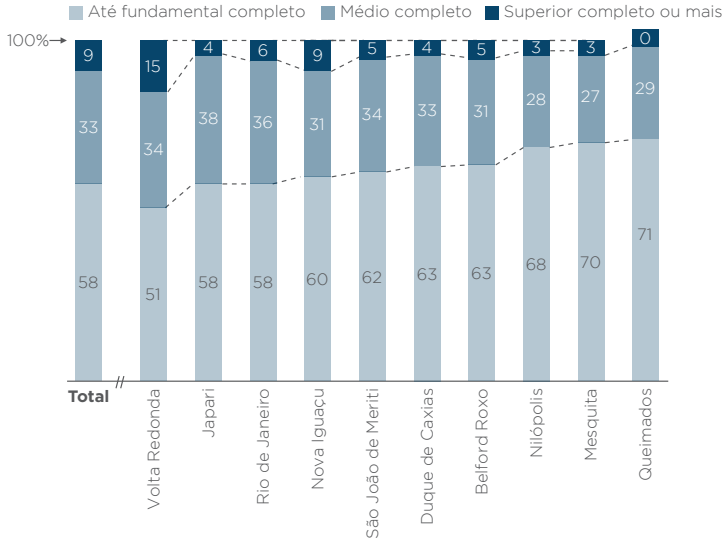
Outra variável importante para o propósito da pesquisa é a proximidade com profissionais do Direito —de acordo com a teoria, o acesso mais fácil a um profissional torna a probabilidade de acionar a Justiça maior. Assim, perguntamos aos entrevistados se havia alguém no domicílio atuando nas áreas do Direito (como advogado —público ou privado—, juiz ou membro do Ministério Público) e se conheciam ou eram próximos a algum profissional do Direito. Em cerca de 4% dos domicílios entrevistados havia um profissional do Direito e 36% dos respondentes declararam conhecer ou ser próximo a algum profissional do Direito (Gráfico 4.11).

Para saber sobre o perfil de acesso à informação dos entrevistados, mensuramos hábitos e práticas de mídia. A grande maioria declarou que pelo menos uma vez por semana assiste aos noticiários na TV. Cerca da metade declarou que pelo menos uma vez na semana lê jornal ou revistas de notícias e ouve notícias no rádio, e aproximadamente 35% declararam utilizar a internet pelo menos uma vez por semana para se informar (Gráfico 4.12).



Gráfico 4.10

Escolaridade dos entrevistados, por município

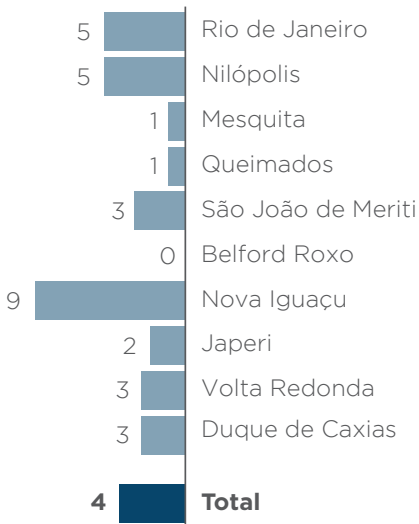


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

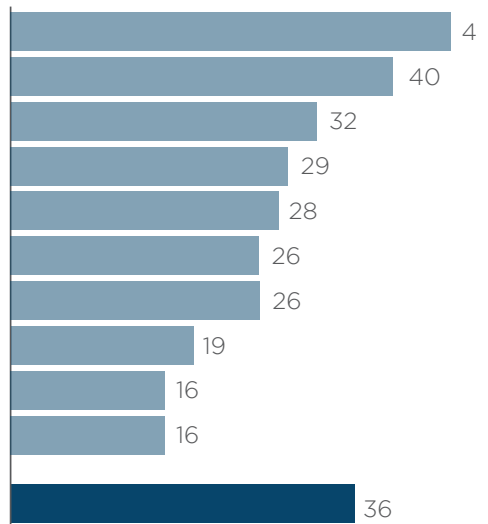
Gráfico 4.11

Proximidade com profissionais do Direito, por município

Porcentagem de domicílios com profissional de Direito



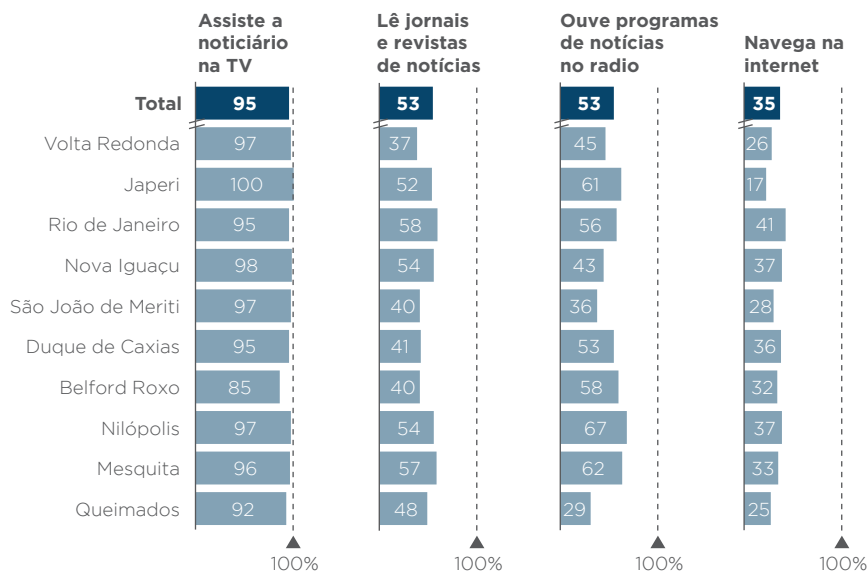
Porcentagem que conhece ou é próximo de profissional de Direito



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.12

Hábitos de mídia semanais, por município



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Utilizaremos o perfil socioeconômico dos entrevistados (e dos domicílios) para identificar padrões estratificados de ação e inação frente ao enfrentamento de eventuais conflitos de consumo no setor de energia elétrica.

Perfil de consumo

Além de conhecer o perfil dos entrevistados quanto às características socioeconômicas, convém observar seu perfil de consumidor, que também pode influenciar no perfil de ação ou inação que buscamos identificar.

Um aspecto importante é saber acerca do conhecimento da concessionária da qual recebem o serviço de energia elétrica. Perguntamos aos entrevistados se saberiam dizer o nome da concessionária, e 96% afirmaram que sim, indicando a Light. O menor índice de conhecimento ocorreu no Cluster de Volta Redonda, em que 87% dos entrevistados citaram a Light (Gráfico 4.13).

Indagamos também sobre a forma de recebimento da energia elétrica: 75% afirmaram ter um relógio ou medidor no próprio imóvel; 12% ter medidor no poste; 7% declararam ter ligação direta (clandestina, “gato”); 5% afirmaram que compartilham relógio ou medidor com outros domicílios; 2% disseram que relógio ou medidor de energia que fica no saguão do edifício; e 1% disse não ter certeza sobre a forma como recebe o serviço.



No Rio de Janeiro, 10% dos entrevistados declararam receber energia de forma direta, em Queimados e no Cluster de Japeri, 9% declararam o mesmo, e em Belford Roxo, 8%.

No procedimento de entrevista, solicitamos aos entrevistados que mostrassem sua última conta —mas apenas 30% concordou em fazê-lo, e 7% disse não receber conta, portanto não pagavam (os que têm ligação direta ou gato). O objetivo era coletar na conta os dados acerca do cliente e da instalação, observando também o gasto médio em quilowatts-h e o valor da conta.

O valor médio daqueles que mostraram a conta foi de R\$ 96,56 e dos que apenas declararam o valor foi de R\$ 58,45 —os valores médios observados nas contas mais elevados em Duque de Caxias e no Rio de Janeiro (Gráfico 4.14).

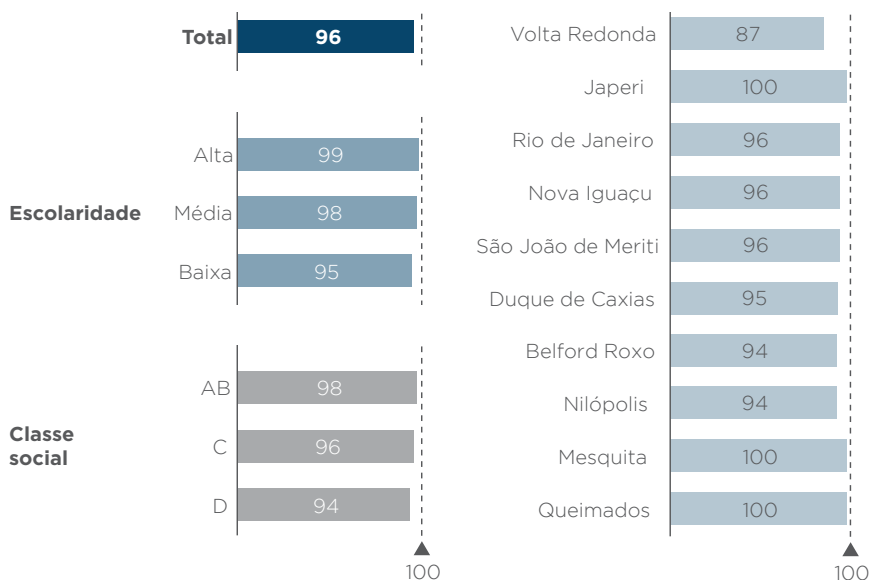
O consumo médio em quilowatts-h é de 190 entre os que mostraram a conta, e de 120 entre os que apenas declararam o consumo —Duque de Caxias, Nilópolis e Rio de Janeiro apresentaram os domicílios entrevistados com as maiores médias de consumo observado (Gráfico 4.15).

Interessante notar que no Cluster de Volta Redonda é menor a distância entre os valores declarados e os valores observados nas contas.

Observamos nas contas e também perguntamos aos entrevistados se eram beneficiados pela tarifa social —no total, constatamos entre observação e declaração que 4% são beneficiários, e 13% dos que não mostraram a conta não souberam responder com certeza (Gráfico 4.16).

Gráfico 4.13

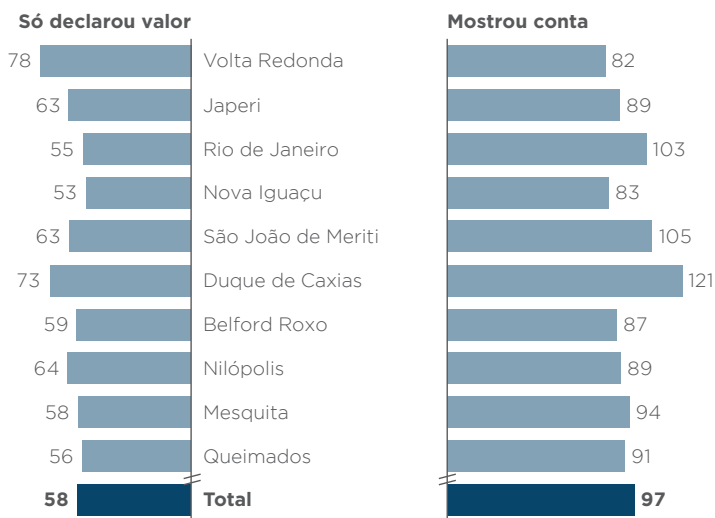
Percentual que soube citar nome da concessionária de energia elétrica (Light), por município



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.14

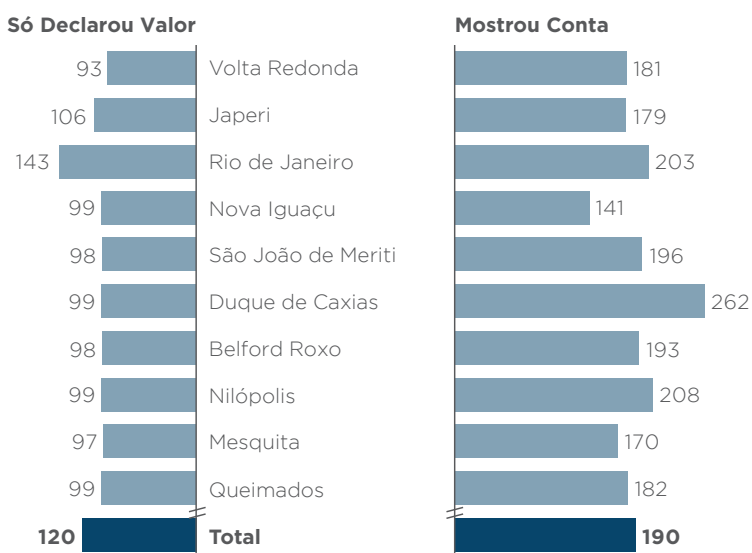
Média do valor pago na última conta de luz, por município



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.15

Média do consumo em kWh da conta de luz, por município

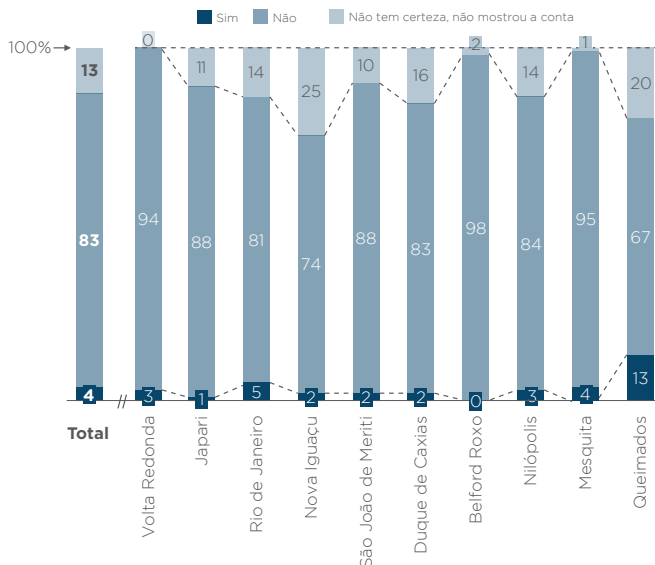


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas



Gráfico 4.16

Beneficiários de tarifa social, por município



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Além do perfil de consumo de energia elétrica, nos interessava descrever o perfil desses consumidores em termos de informação acerca de produtos e serviços que consomem, direitos do consumidor e quanto ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), assim como entender suas atitudes com relação ao enfrentamento de conflitos de consumo.

Em média, 32% dos entrevistados declararam se sentir bem informados quanto as características dos produtos e serviços que consomem e 35%, acerca dos direitos que possuem como consumidores. O conhecimento é maior entre homens, entre pessoas de maior escolaridade, classe econômica e renda, e entre aqueles que têm um contato maior com pessoas que trabalham no meio jurídico (ou seja, são do meio jurídico ou residem com alguém que seja, ou conhecem e são próximos de alguém que seja do meio jurídico) (Gráfico 4.17). Destacamos que entre os consumidores que já foram ao Poder Judiciário contra a Light o conhecimento declarado de direitos do consumidor é maior.

Indagados diretamente acerca do CDC, 85% declararam conhecê-lo e 16% já tê-lo consultado (Gráfico 4.18). Quanto maior a renda, a escolaridade e a classe econômica, maior o conhecimento e a utilização do CDC. A utilização também é maior quanto maior a proximidade com profissionais do Direito, e é maior entre aqueles que já acionaram a Light no Judiciário.

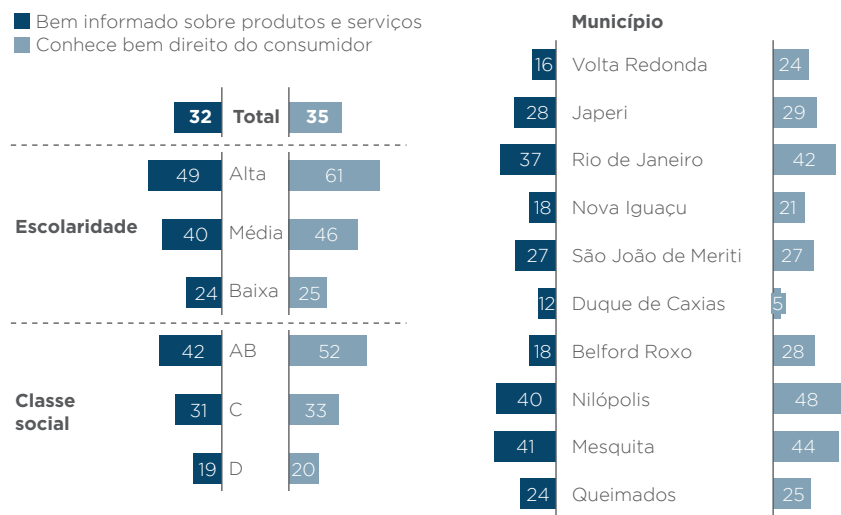
Em termos de comportamento frente a situações de conflito de consumo, 40% declararam reclamar (sempre ou na maioria das vezes) ao ter um direito de

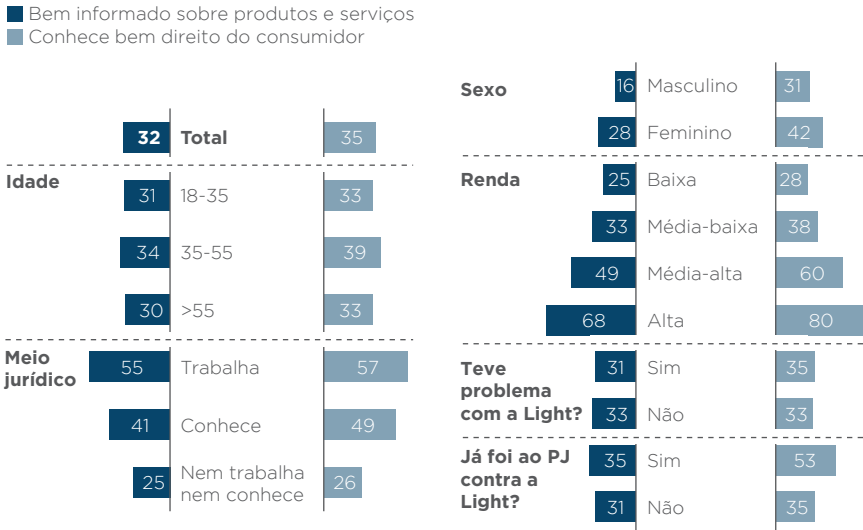
consumidor desrespeitado (Gráfico 4.19). Renda, classe econômica e escolaridade ajudam a explicar a prática de reclamar com maior frequência. O hábito de reclamar direitos é maior também entre aqueles que conhecem melhor os direitos do consumidor e entre os que têm maior proximidade com o meio jurídico. Os mais jovens também costumam reclamar mais, assim como os homens se comparados às mulheres. Os entrevistados de Nilópolis, Mesquita e Rio de Janeiro, foram os que mais declararam o hábito de reclamar.

Entre aqueles que não costumam reclamar quando enfrentam situação de desrespeito, a principal justificativa é a falta de necessidade em reclamar, ou então os argumentos de que demoraria muito conseguir um resultado que reparasse o desrespeito, ou o fato de que “não compensa”, ou seja, a avaliação da relação custo x benefício da prática de reclamar é de que não vale a pena “correr atrás” do reparo do dano (Gráfico 4.20).

Gráfico 4.17

Percentual de entrevistados que se declararam bem informados quanto aos produtos e serviços que consomem, e que declararam conhecer os direitos do consumidor

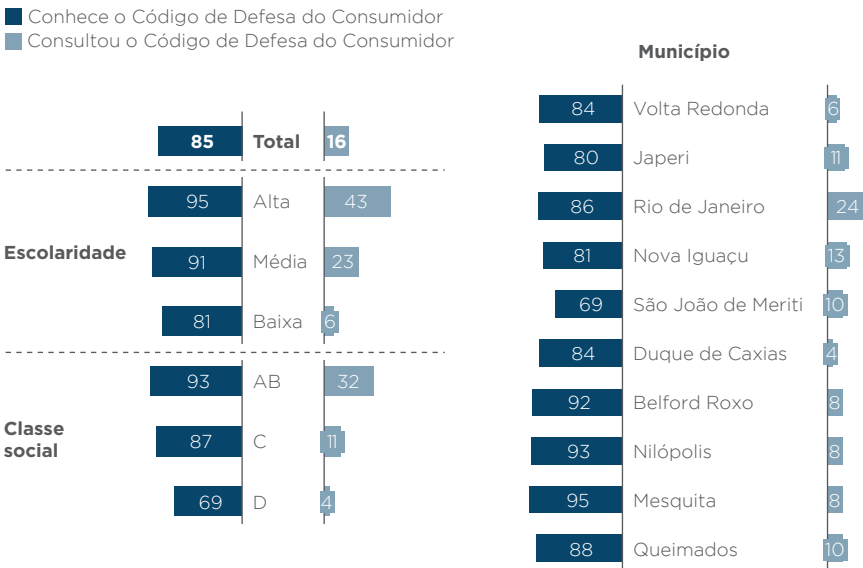




Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

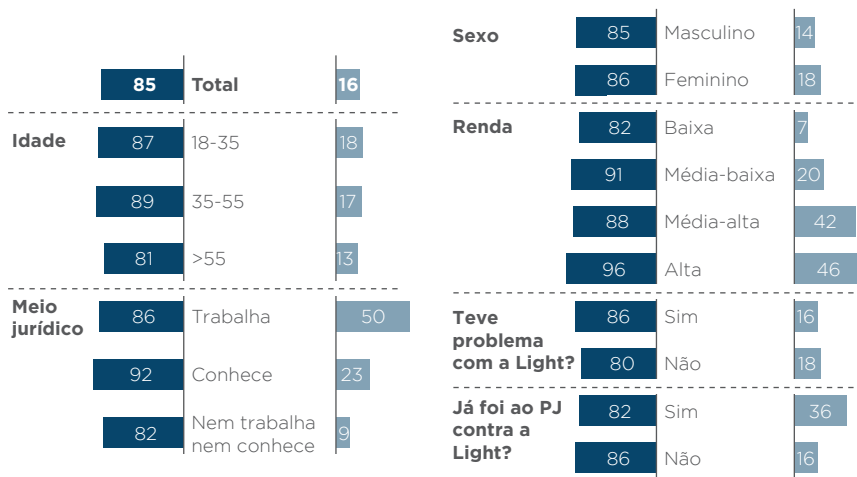
Gráfico 4.18

Percentual de entrevistados que declararam conhecer e já ter consultado o CDC





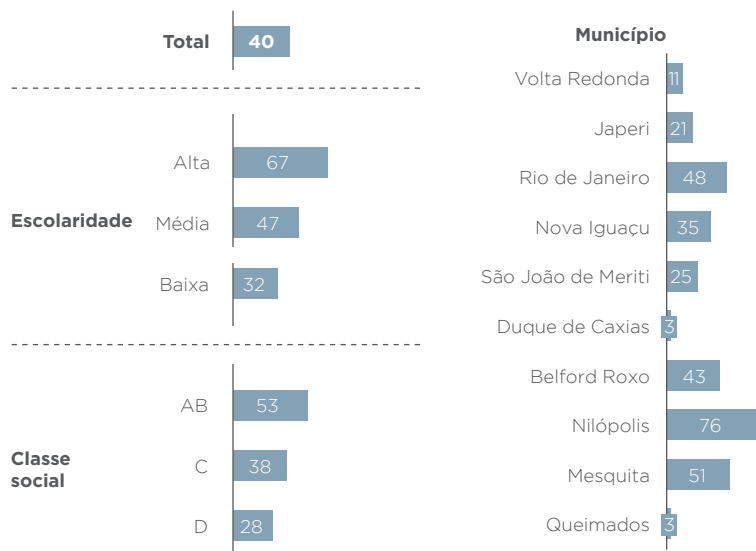
■ Conhece o Código de Defesa do Consumidor
■ Consultou o Código de Defesa do Consumidor

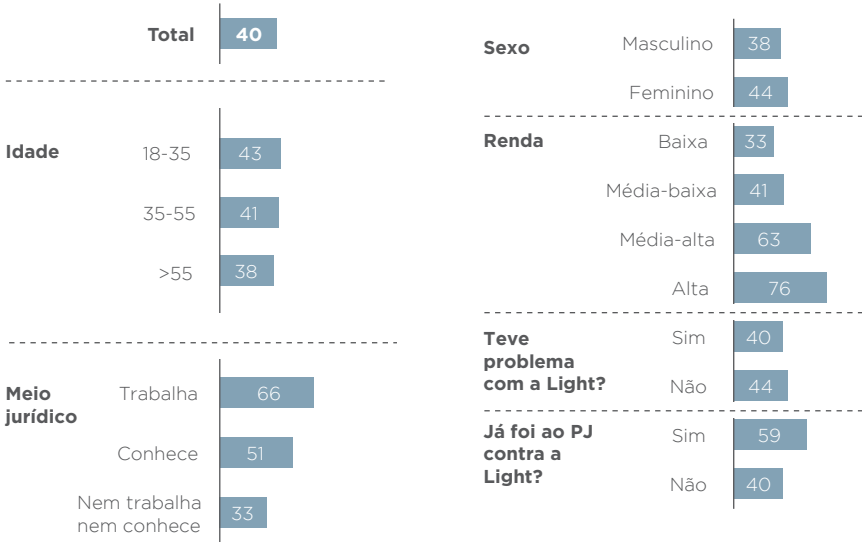


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.19

Percentual de entrevistados que declararam reclamar quando vivenciam situação de desrespeito aos direitos do consumidor

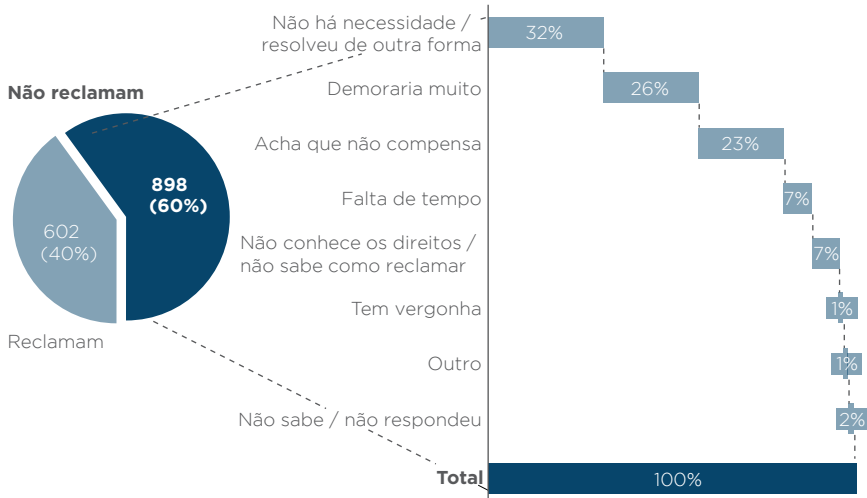




Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.20

Motivos citados para justificar a ausência do hábito de reclamar



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 898 entrevistas (entrevistados que não costumam reclamar)

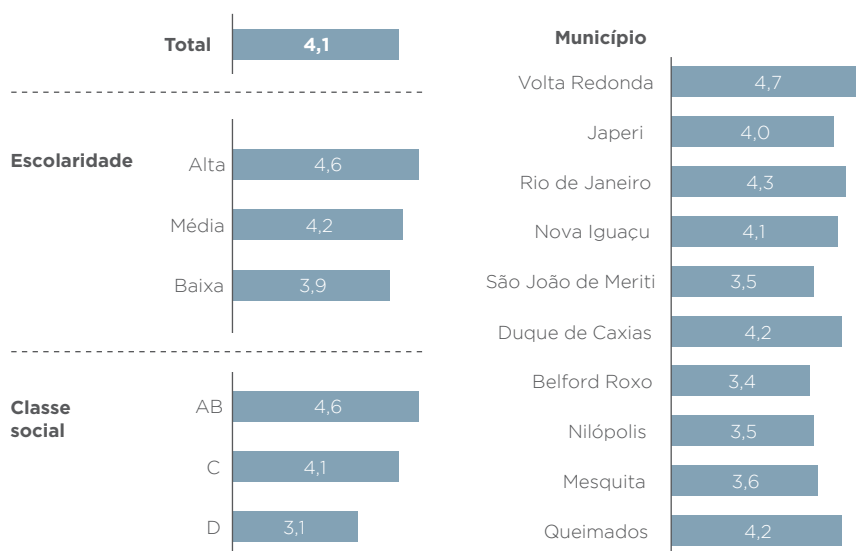
Avaliamos, também, a situação financeira e os hábitos dos consumidores frente a uma situação de “aperto” no orçamento. Perguntamos aos entrevistados se tivessem que dar uma nota à sua situação financeira, de 1 a 7, 1 significa que está muito ruim e 7 que está muito boa, a nota média dada foi de 4,1 —ou seja, os entrevistados, em média, declararam estar em uma situação de regular para boa (Gráfico 4.21).

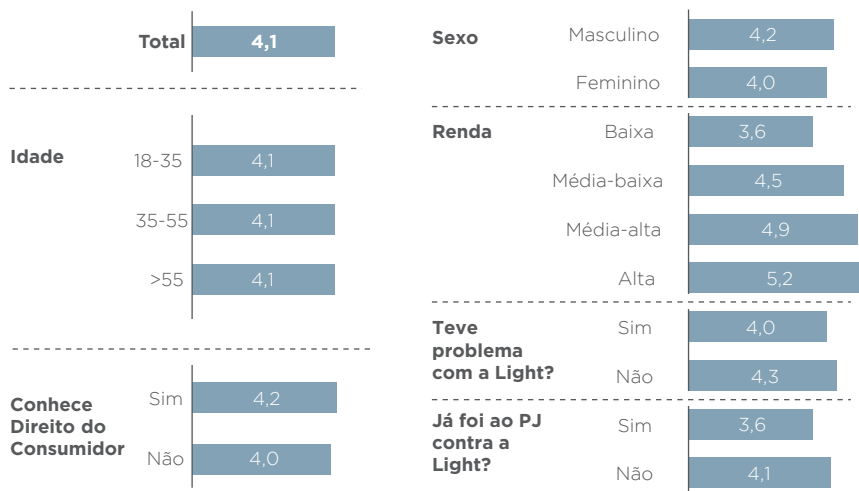
Ainda sobre a situação financeira, perguntamos sobre dívidas, ou seja, se os entrevistados tinham, naquele momento, alguma conta ou prestação atrasada. Quase um quinto do total declarou ter alguma conta ou prestação atrasada (Gráfico 4.22), com destaque para os entrevistados de renda, classe econômica e escolaridade mais baixa, e também os entrevistados moradores de Belford Roxo.

Cartão de crédito, conta de luz, carnê de loja e conta de telefone são, nessa ordem, as contas mais mencionadas —nota-se que quanto mais baixa a classe econômica, maior a proporção dos que tem conta de luz atrasada (Gráfico 4.23).

Gráfico 4.21

Nota média da situação financeira atual

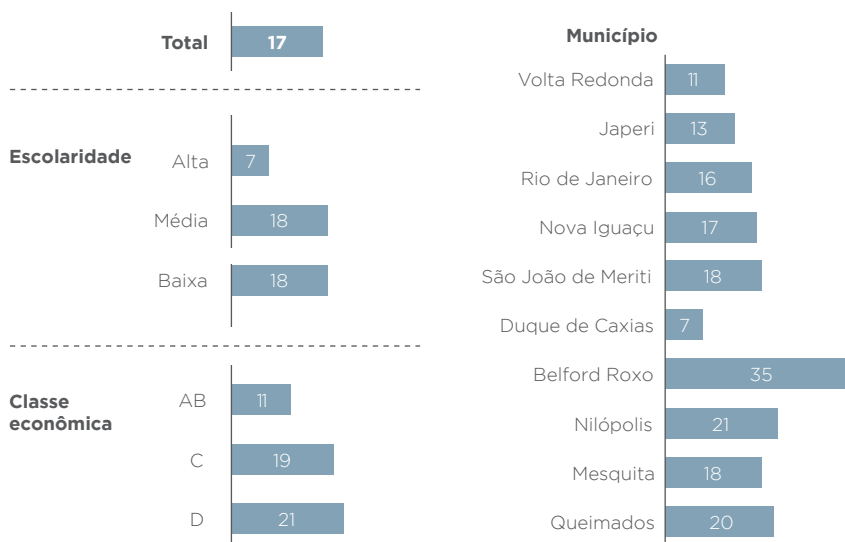


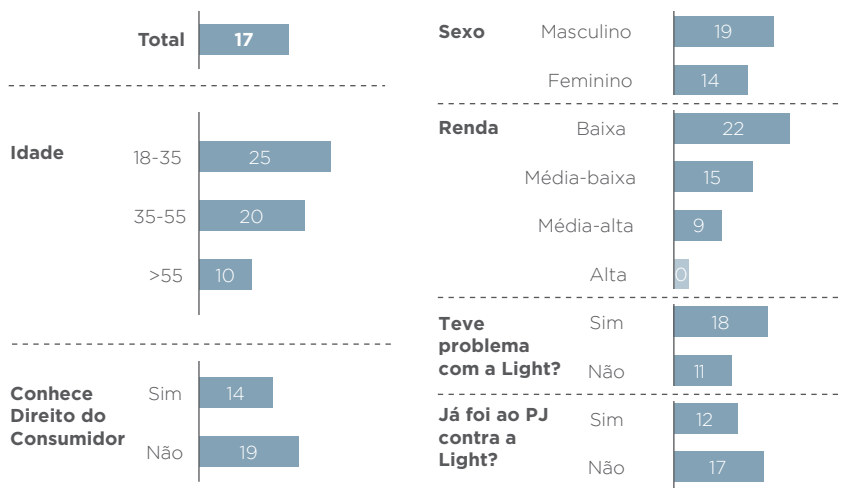


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.22

Percentual que declarou ter conta ou prestação atrasada

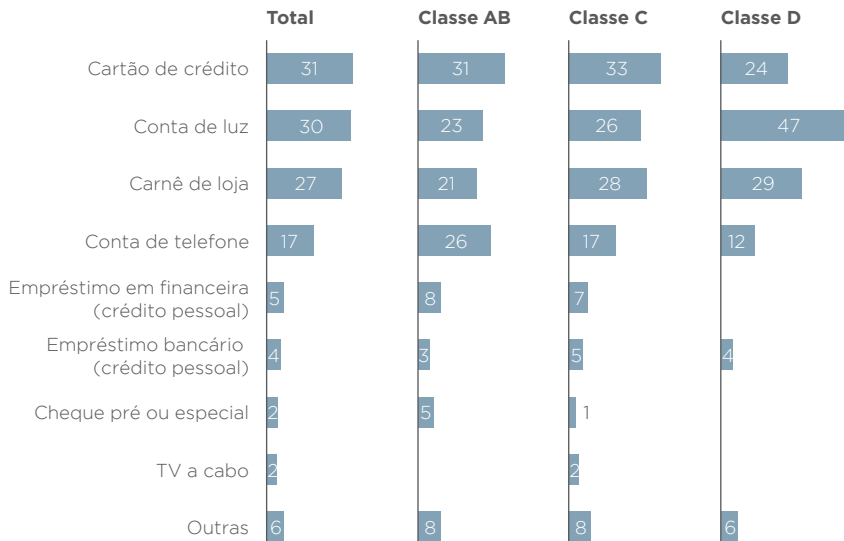




Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.23

Especificação da conta ou prestação atrasada



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 255 entrevistas (entrevistados que têm conta/prestação atrasada)

Perguntamos a todos os entrevistados qual a conta que deixariam de pagar em primeiro lugar ao enfrentarem uma situação de aperto no orçamento. Cerca de 40% do total responderam que não deixariam de pagar nenhuma conta (ou seja,



se planejam para não atrasarem o pagamento de contas assumidas). As contas de telefone, cartão de crédito e carnê de loja são as mais mencionadas, com percentuais acima de 10%. E em quarto lugar aparece a conta de luz, citada por cerca de 8% dos entrevistados.

Gráfico 4.24

Em um mês em que as contas da casa ficam apertadas, qual a conta que atrasam ou deixam de pagar, em primeiro lugar



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Notamos que quanto maior a escolaridade, a renda e a classe econômica, menor a menção à conta de energia elétrica como uma das duas primeiras que atrasariam o pagamento. Cerca de 14% dos entrevistados com escolaridade até o Ensino Fundamental incompleto mencionaram a conta de luz como uma das duas primeiras a atrasarem o pagamento. Entre os entrevistados com Ensino Médio, esse percentual é de 9% e entre os entrevistados com Ensino Superior completo, apenas 3% afirmaram que atrasariam ou deixariam de pagar a conta de energia elétrica, caso passassem por uma situação de restrição orçamentar. No que se refere à classe econômica, 13% dos entrevistados de classe D deixariam de pagar a conta de luz frente a 7% dos de classe B e 4% dos de classe A.

Em termos de cidade, 26% dos entrevistados de Volta Redonda, 17% dos entrevistados de São João do Meriti, 14% dos de Duque de Caixas e Belford Roxo e 12% dos entrevistados do Rio de Janeiro, mencionaram a conta de luz como um dos primeiros cortes no orçamento.

Percepção e atitudes em relação à concessionária (imagem)

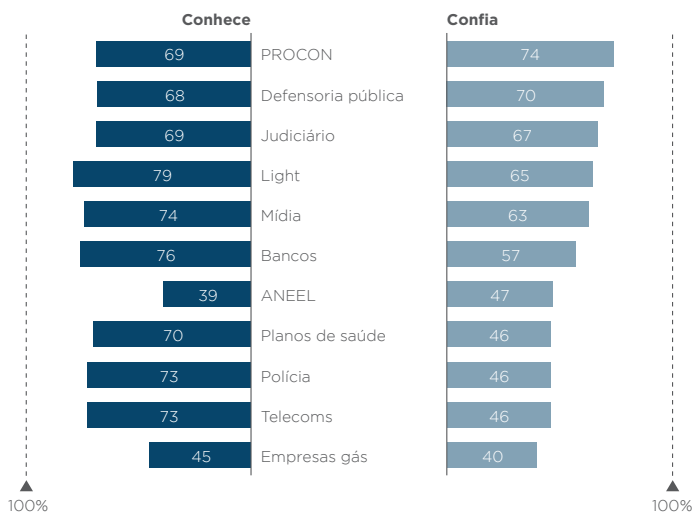
Para avaliarmos a imagem que os entrevistados têm da concessionária, o primeiro aspecto é mensurar a familiaridade e a confiança que depositam na empresa, frente a outras empresas e instituições. A confiança está relacionada à expectativa de um comportamento não explorador da contraparte, até prova em contrário. Assim, quanto maior o nível de confiança em uma instituição, melhor a imagem que se tem dela.

Em termos de familiaridade, a Light é a mais conhecida, seguida dos bancos, do Procon, da polícia e das empresas de telecomunicações. A Light tem o quarto melhor nível de confiança (65% dos entrevistados declararam que confiam na Light), se saindo melhor se comparada aos bancos (57% confiam), às empresas de planos de saúde e empresas de telecomunicação (46% confiam). As três instituições com maior nível de confiança são o Procon, a Defensoria Pública e o Judiciário (Gráfico 4.25).

Notamos que quanto maior a escolaridade e a classe econômica, maior a confiança na Light. Também os mais velhos confiam mais na empresa. E os que nunca tiveram problema de consumo e nunca foram ao Judiciário contra a empresa, também confiam mais. O nível de confiança na Light entre os entrevistados de Belford Roxo e Nilópolis é muito baixo, o que chama atenção para algo que esteja ocorrendo nessas localidades (Gráfico 4.26).

Gráfico 4.25

Percentual que conhece e confia nas instituições

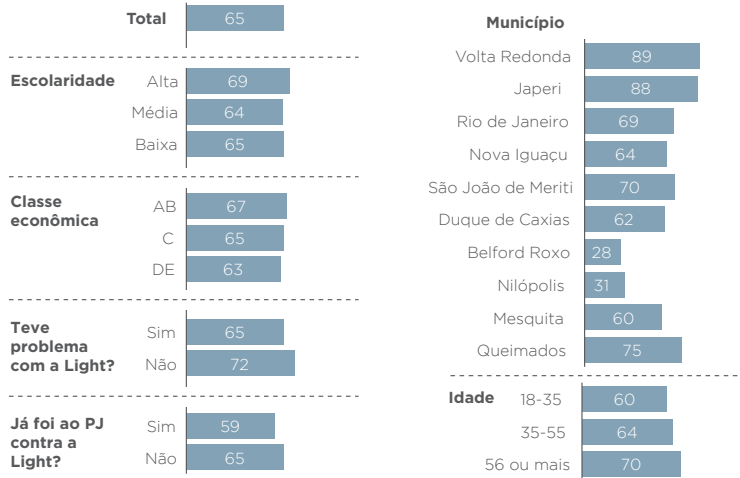


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas



Gráfico 4.26

Percentual que confia na Light

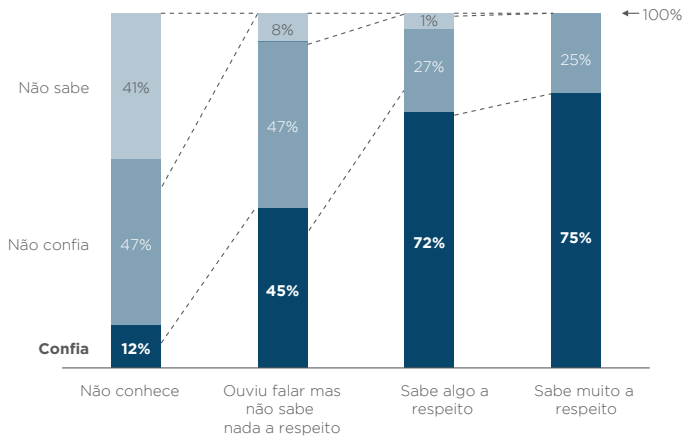


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Verificamos uma correlação positiva entre conhecimento e confiança —ou seja, quanto maior o conhecimento declarado acerca da concessionária, maior a confiança declarada (coeficiente de correlação de 0,248, significativo a 0,001). Desse modo, a Light goza de boa reputação em geral, mas quanto maior a familiaridade e o contato dos consumidores com a empresa, maior o nível de confiança declarado (Gráfico 4.27).

Gráfico 4.27

Conhecimento e confiança com relação à Light



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Essa confiança ganha maior significado quando observamos a avaliação da imagem da empresa em aspectos específicos: 64% concorda que a Light tem competência para prestar o serviço de fornecimento de energia elétrica. Cerca de 60% concorda que a empresa se preocupa com a qualidade do serviço prestado; 59% concorda que ela presta informações corretas aos clientes. No entanto, em três localidades a Light apresenta problemas quanto a essa percepção: Duque de Caxias, Belford Roxo e Nilópolis, em que mais da metade dos entrevistados discorda dessas afirmações (Gráfico 4.30).

Cerca de 56% dos entrevistados concordam que a Light respeita o consumidor e é rápida na solução de problemas (entrevistados de Nova Iguaçu, Belford Roxo e Nilópolis discordam em sua maioria). Para 56%, a empresa é rápida na resolução de problemas (novamente, os moradores de Duque de Caxias, Belford Roxo e Nilópolis discordam em sua maioria). Para 55% dos entrevistados, a Light facilita o parcelamento de contas atrasadas (com o que a maioria dos entrevistados de Belford Roxo, Nilópolis e Mesquita discordam). E para 55%, a empresa cumpre prazos prometidos e é confiável na leitura de consumo (novamente, entrevistados de Duque de Caxias, Belford Roxo e Nilópolis discordam em sua maioria).

O que mais gera discordância é o valor pago pelos serviços —a maioria dos entrevistados discorda que a tarifa cobrada seja justa (apenas no Cluster de Japeri a maioria concorda com a afirmação).

Somamos todas as avaliações das nove categorias e criamos um indicador de imagem geral, variando de 0 a 10, em que zero é a pior imagem possível e 10, a melhor. A nota média da Light é 6,4 —entre aqueles que nunca tiveram um problema de consumo a nota é de 7,2 (Gráfico 4.29).

Gráfico 4.28

Afirmações sobre a Light

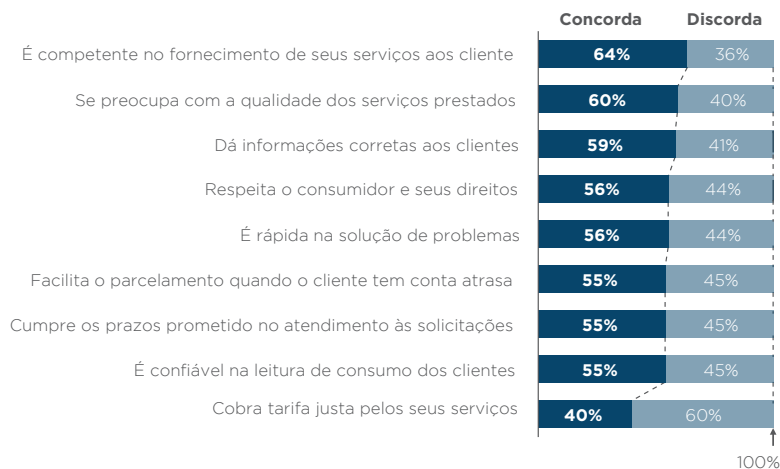
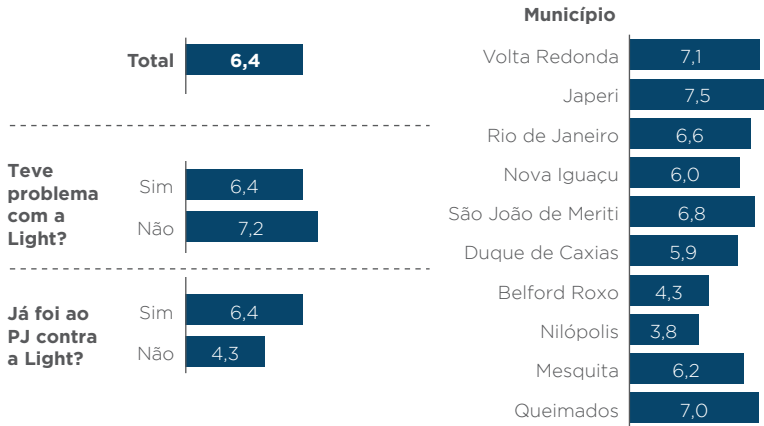




Gráfico 4.29

Imagem geral da Light

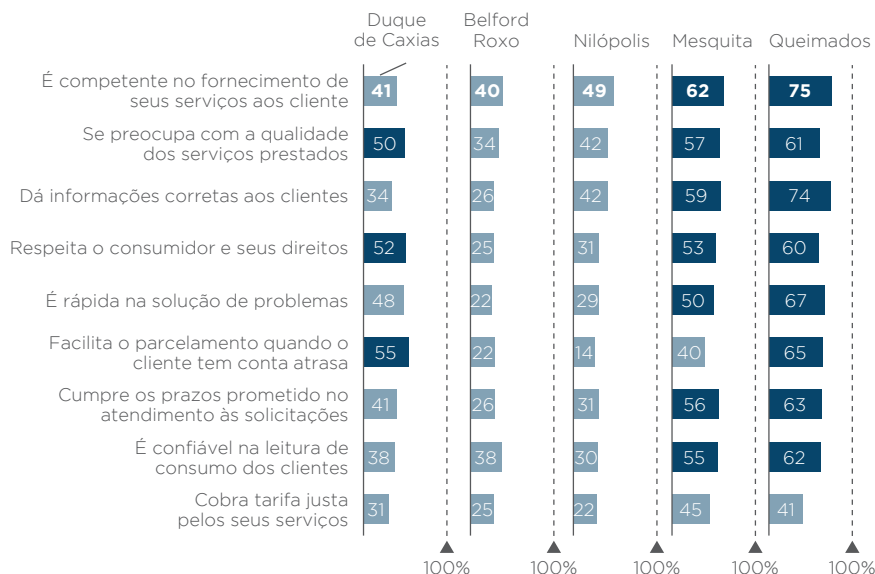
Nota de 0 a 10



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.30





Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Qualidade percebida

Solicitamos aos entrevistados que dessem uma nota, de 1 a 7, para o nível de satisfação com o serviço de energia elétrica que recebem: 1 significa a maior insatisfação possível e 7 a maior satisfação. A nota média alcançada pela Light foi 5, o que implica uma boa avaliação do serviço prestado. As piores avaliações foram dos moradores de Belford Roxo e Nilópolis, que deram nota média de 4,1.

Aqueles que tiveram algum problema de consumo com a Light e os que já foram ao Judiciário contra a empresa também tendem a ter uma avaliação mais negativa. Nota-se que entre aqueles que não vivenciaram conflitos de consumo com a Light a nota média foi de 5,7 e entre os que vivenciaram, 4,9 (Gráfico 4.31).

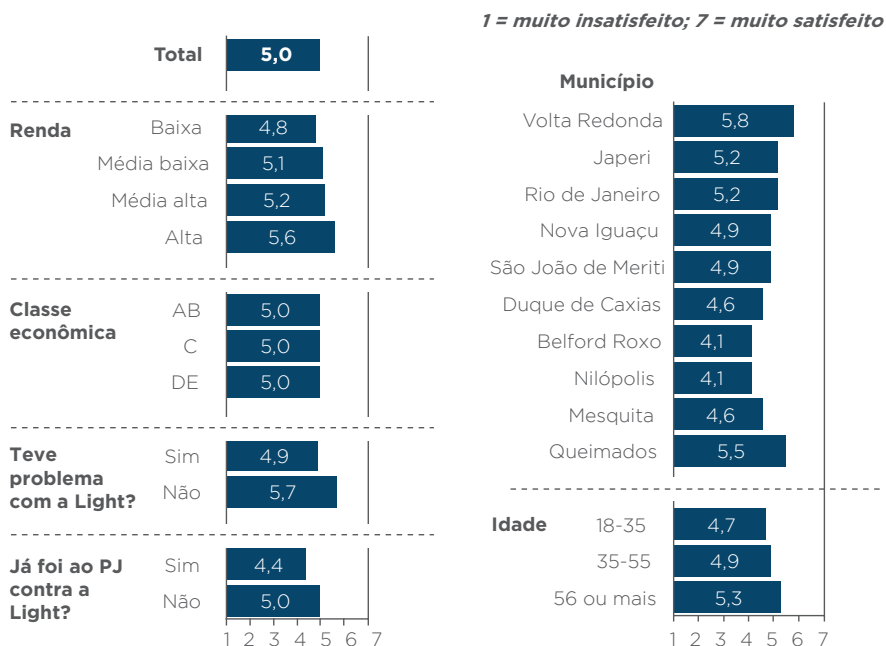
A principal justificativa entre os que deram nota ruim (menor que 4) é o custo do serviço, ou seja, o preço cobrado pela energia elétrica. Em segundo lugar, a reclamação com relação à qualidade do serviço prestado (especialmente interrupção no fornecimento e variação na tensão da energia). Em terceiro lugar, aparece a reclamação da demora no atendimento e a precariedade da manutenção da rede pública (Gráfico 4.32).

Já entre os que avaliaram a empresa de forma positiva, ou seja, os que deram nota igual ou maior que 4, justificaram afirmando que a qualidade da energia é boa e o atendimento quando solicitado é rápido. Cerca de 1% mencionaram os programas sociais da Light, como reciclagem, distribuição de lâmpadas e troca de geladeiras (Gráfico 4.33).



Gráfico 4.31

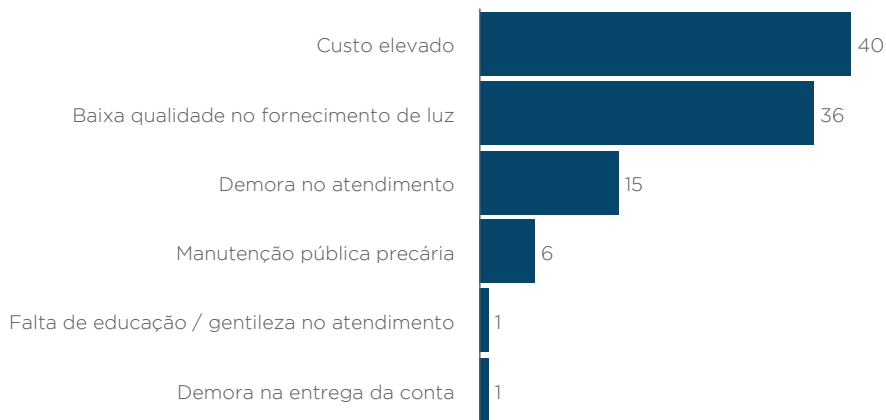
Nota média ao serviço da Light (qualidade)



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.32

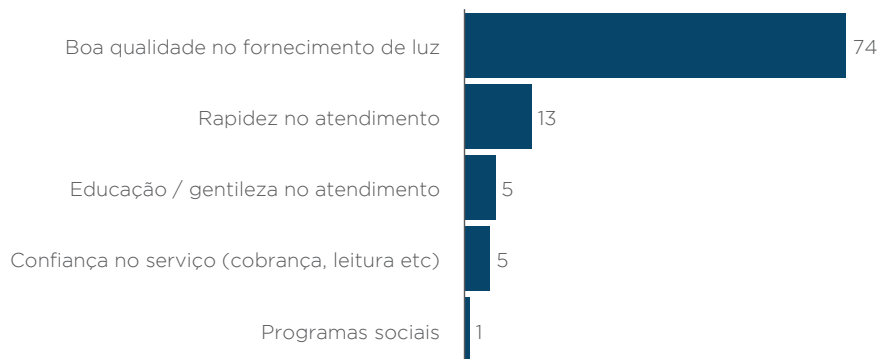
Justificativa para avaliação ruim, em %



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 354 entrevistas (nota menor que 4)

Gráfico 4.33

Justificativa para avaliação boa, em %



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.146 entrevistas (nota maior ou igual a 4)

Valores e atitudes com relação ao furto de energia

Outra dimensão que nos interessa abordar é a do furto de energia —como os entrevistados percebem e avaliam o “gato” de energia. Com base em diversas afirmações valorativas acerca da prática do gato, cobrimos as perspectivas da concessionária, dos consumidores regulares e irregulares, a partir do nível de concordância dos entrevistados com as afirmações.

A grande maioria concorda que a prática do furto de energia é perigosa, pois coloca em risco a segurança na medida em que pode provocar incêndios (76% dos entrevistados), que fazer gato é crime (75% dos entrevistados) e que a prática prejudica os consumidores regulares, uma vez que torna a tarifa de luz mais cara (74% dos entrevistados) (Gráfico 4.34).

Pouco mais da metade dos entrevistados concorda que é certo a Light cobrar o que é devido daqueles que são descobertos furtando energia.

Já a afirmação de que é correto a empresa cortar a luz de quem não paga a conta divide os entrevistados. A concordância é maior entre as pessoas de maior escolaridade e classe econômica, e menor nos municípios de Duque de Caxias, Belford Roxo, Nilópolis, Mesquita e Queimados (Gráfico 4.35).

É notório que entre aqueles que têm gato, a opinião é diferente (Gráfico 4.36). Enquanto a grande maioria concorda que o “gato” gera risco de incêndio, apenas 39% dos que tem gato acreditam nesse risco. Enquanto para a maioria da população fazer gato é crime, apenas 41% dos que tem gato acreditam que a prática se constitua em crime. Para a maioria da população, a concessionária age corretamente quando cobra o que é devido daqueles que são descobertos fazendo gato, e entre os que têm gato, apenas 26% concordam com essa cobrança. Também é diferente a posição sobre o corte de luz de quem não paga a conta de energia —para pouco

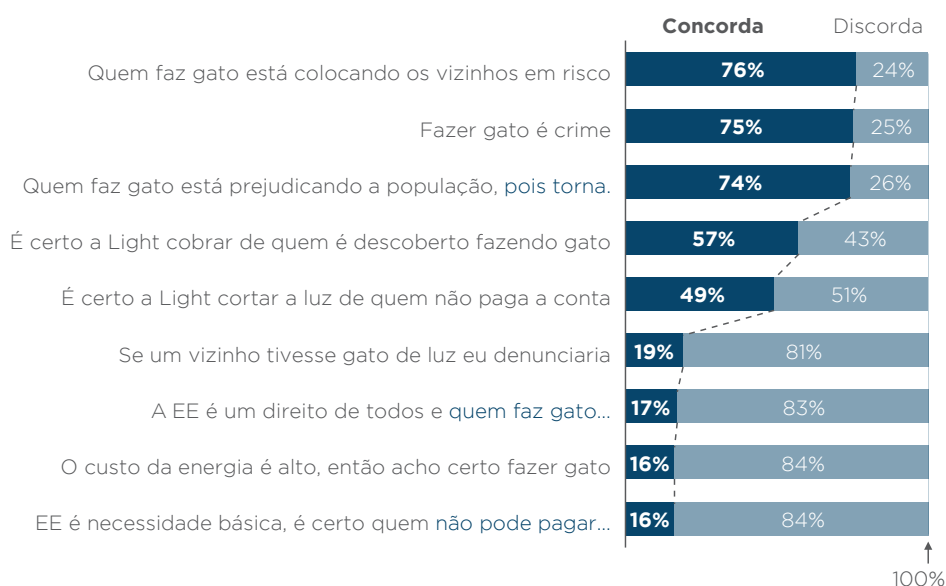


mais da metade da população é certo a empresa proceder ao corte em caso de gato; entre os que tem gato, apenas 16% concorda com o corte nessa circunstância.

A maioria discorda das afirmações de que a energia é direito de todos, portanto quem faz gato não está roubando; de que a energia é cara, portanto está correto fazer gato; e de que a energia é uma necessidade básica, portanto está correto quem não pode pagar fazer gato. Mas, ao mesmo tempo, a grande maioria dos entrevistados não denunciaria um vizinho que estivesse fazendo gato.

Gráfico 4.34

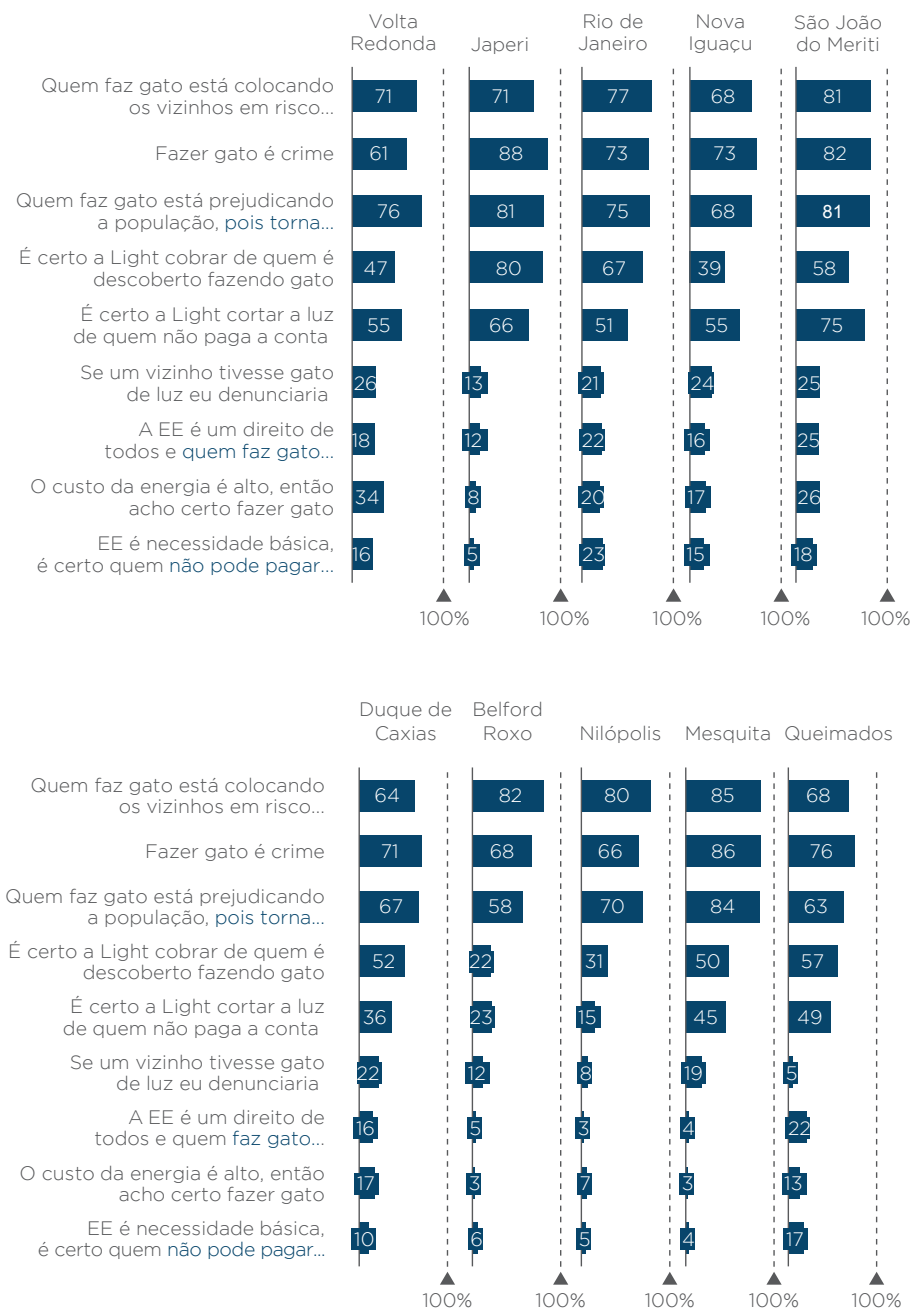
Concordância com afirmações acerca do furto de energia elétrica, em %

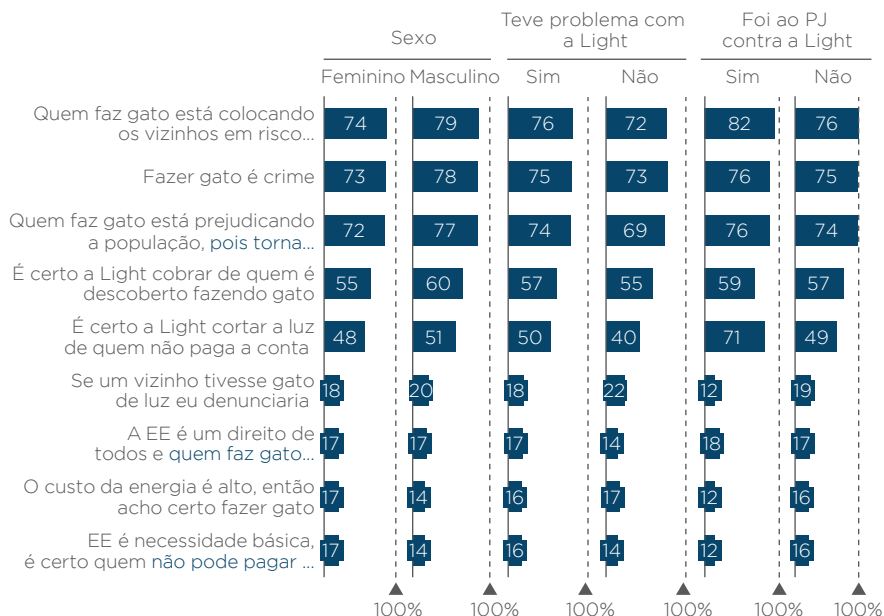
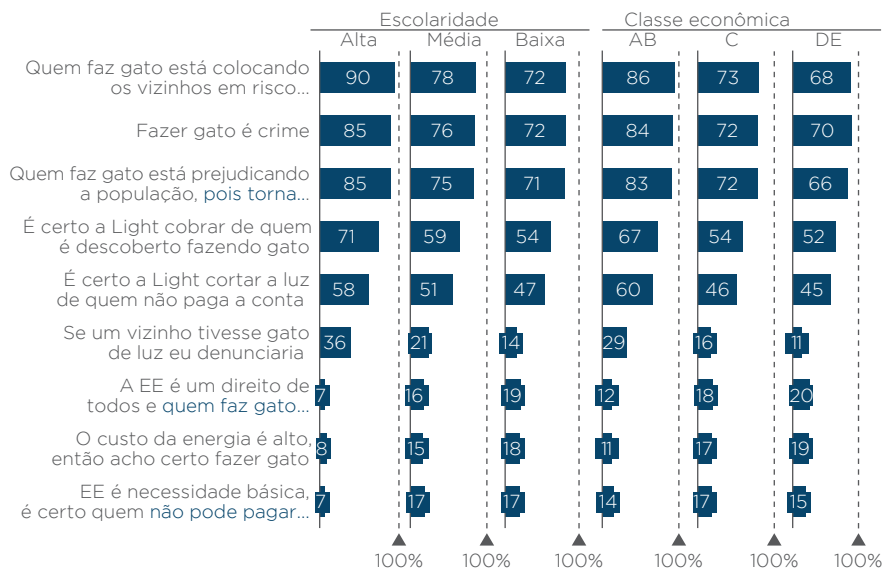


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.35

Concordância com afirmações acerca do furto de energia elétrica, em %

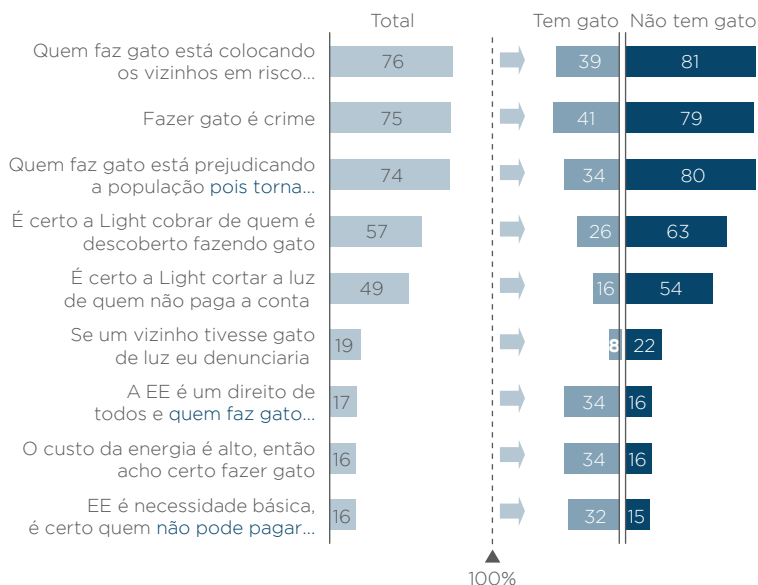




Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Gráfico 4.36

Concordância com afirmações acerca do furto de energia elétrica, de acordo com perfil de cliente (tem gato, não tem gato, total entrevistados)



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

Mapeamento de conflitos e sua gestão

Um dos problemas centrais da pesquisa é entender a gestão de conflitos. Para isso, mapeamos inicialmente a ocorrência de problemas recentes de consumo —ou seja, aqueles que ocorreram nos 12 meses anteriores à data de realização da entrevista. Tomamos como base uma lista prévia de nove problemas, e depois deixamos aberto para a vivência de algum outro problema que não os mencionados. Como resultado, 91% declararam já ter tido algum problema de consumo com a Light —se excluirmos a ocorrência de vistoria no medidor, que pode ser por solicitação do próprio consumidor, temos um total de 89% dos entrevistados que vivenciaram algum problema de consumo com a Light.

A proporção dos que tiveram problema e recorreram ao Judiciário em busca de solução é de 1% do total. Observamos que o local de maior incidência de problemas é São João do Meriti, onde 96% dos entrevistados declararam ter vivenciado algum problema de consumo com a Light, e o local de menor incidência é Queimados, onde 86% dos entrevistados declararam ter tido algum problema (Gráfico 4.37).

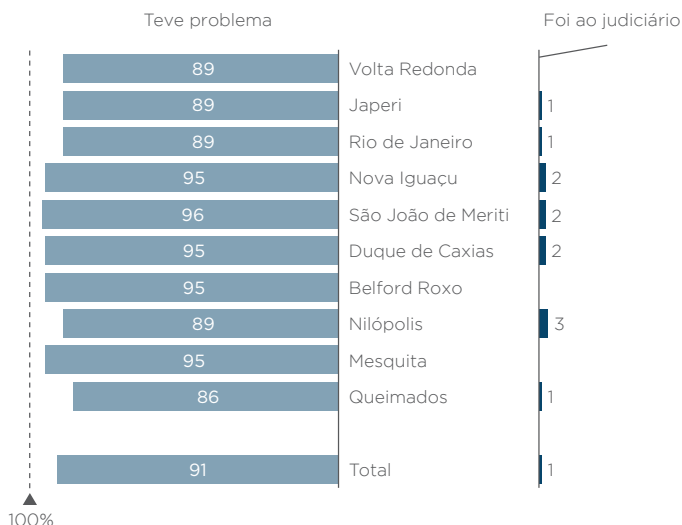
Os problemas mais recorrentes foram interrupção no fornecimento de energia (82%), variação na tensão (57%) e vistoria no medidor ou relógio (22%; lembrando que nesse caso a vistoria pode ter ocorrido por solicitação do próprio consumidor,



o que correspondeu a 17% do total de entrevistados que declararam ter tido vistoria realizada nos 12 meses anteriores à entrevista) (Gráfico 4.38).

Gráfico 4.37

Percentual dos que vivenciaram algum problema de consumo de energia e percentual dos que acionaram o Judiciário para resolver o problema



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

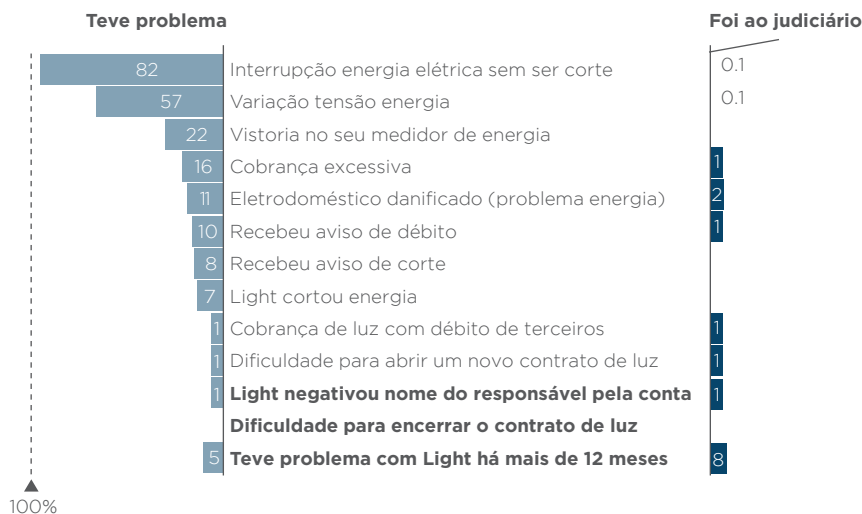
Em quarto lugar, a ocorrência mais mencionada foi a de discordância com o valor da conta recebida (alegação/percepção de cobrança excessiva), com 16% dos entrevistados. Em quinto, eletrodoméstico danificado, com 11%; depois aviso de débito (10%) e aviso de corte (8%). Cerca de 7% dos entrevistados declararam que tiveram a experiência do corte efetivo da luz nos 12 meses anteriores à entrevista. Cerca de 1% mencionaram problemas de abertura de contrato, cobrança de débito de terceiros e negativação do nome do responsável pela conta. Residualmente, com menos de 1% apareceu a dificuldade de encerrar um contrato de consumo.

Perguntamos aos entrevistados se vivenciaram algum problema com a Light que não os nove mencionados, ou em período anterior ao abordado nas nove questões (há mais de 12 meses). Cerca de 5% do total disseram que sim — e foram esses problemas mais antigos que mais suscitaram a busca do Judiciário para a administração do conflito. Desses 5% que vivenciaram problemas com a Light antes dos últimos 12 meses, 89% vivenciou o problema no endereço que residem atualmente e 11% em endereço diferente. Cerca de 76% procurou a Light para resolver o proble-

ma, 13% não fez nada, 8% foi ao Judiciário e 3% resolveu de outra forma (pagando o valor devido, resolvendo por conta própria etc.).

Gráfico 4.38

Percentual dos que vivenciaram problemas no consumo de energia e percentual dos que acionaram o Judiciário para resolver o problema, por tipo de problema



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.360 entrevistas (tiveram problema de consumo com Light)

Para cada conflito vivenciado nos últimos 12 meses, indagamos acerca da solução buscada (Gráfico 4.39). De todos os problemas, o que mais gerou recurso ao Judiciário foi a negativação, seguida de eletrodoméstico danificado, cobrança excessiva e aviso de débito.

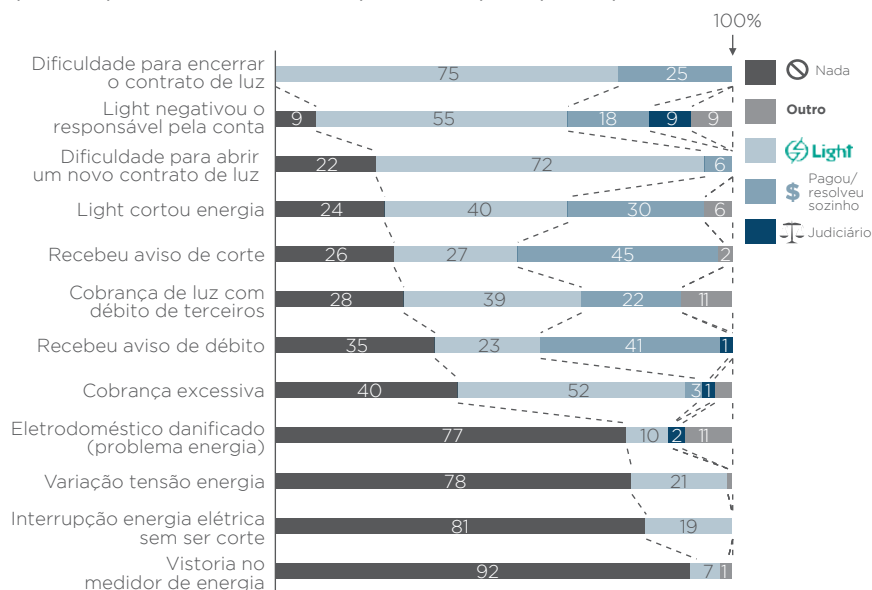
No caso de verificação ou vistoria no medidor, a maioria não fez nada, no caso de interrupção no fornecimento, também é grande o percentual que “deixou *pra lá*” (81%), não tomando nenhuma ação. Mais de 70% dos que viveram casos de variação na tensão e eletrodoméstico danificado também não tomaram nenhuma ação.

Já os casos de cobrança excessiva (conta de luz da qual consumidores discordaram do valor), dificuldade para abrir novo contrato, negativação e encerramento de contrato, a maioria buscou a Light. Nos casos de aviso de débito, aviso de corte e corte efetivo de luz, o recurso ao pagamento do débito também foi bastante recorrente. Outras medidas adotadas foram recurso ao Procon, à ANEEL, aos parentes e amigos e à solução direta, como ligação direta de energia.



Gráfico 4.39

O que fez quando vivenciou esse problema, por tipo de problema



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.360 entrevistas (tiveram problema de consumo com Light)

Interessa-nos entender a trajetória seguida pelos consumidores na busca de solução dos conflitos, assim, perguntamos àqueles que declararam curso alternativo de ação que não procurar a Light, ou que declararam inação, se antes procuraram a Light.¹⁷

Nos casos de negatificação do nome e dificuldade para abrir ou encerrar contrato, todos os entrevistados declararam que procuraram a Light antes para resolver o problema. Também a maioria dos entrevistados que passaram por caso de cobrança de débitos de terceiros e de vistoria, buscaram a Light antes para tentar uma solução (67%), assim como aqueles que tiveram variação de tensão (64%). Nos demais casos, a maioria não buscou a Light; os casos de menor recurso são eletrodomésticos danificados, recebimento de aviso de corte e de débito e corte efetivo (Gráfico 4.40).

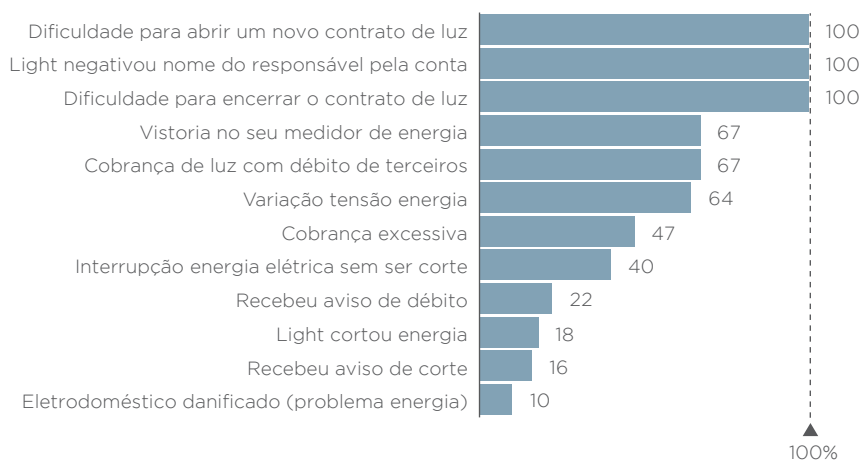
Na maioria das vezes, a procura pela empresa aconteceu pessoalmente, seguida por telefone. Em média, os entrevistados declararam que tentaram resolver

¹⁷ A pergunta foi dirigida aos que declararam ter tomado algum tipo de ação que não buscar a Light, ou ainda que declararam não ter tomado nenhuma ação, da seguinte forma: "Antes de optar por esta via o(a) sr.(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não tentou?"

o problema contatando a empresa em média entre duas e três vezes. Aqueles que não procuraram a Light justificaram, em sua grande maioria, com o argumento de que não adiantaria, pois não resolveria o problema, ou porque demoraria muito para resolver. Aqueles que foram ao Judiciário, justificaram sua preferência pela maior confiança no Judiciário que na Light para resolver a questão e, em alguns casos, a justificativa está no pedido de danos morais (o que será detalhado mais à frente).

Gráfico 4.40

Percentual dos que procuraram a Light antes de tomar outra medida, por tipo de conflito



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: tiveram problema de consumo não fizeram nada ou declararam outra medida que não buscar a Light

Para cada um dos problemas vivenciados, solicitamos aos entrevistados que buscaram a Light tentando uma solução que avaliassem o atendimento recebido, dando uma nota de 1 a 7; 1 implica que ficaram muito insatisfeitos e 7 que ficaram muito satisfeitos. A nota média foi 4 no caso dos que tiveram o relógio ou medidor vistoriado, e nos demais tipos de problemas, a nota ficou abaixo de 4. A avaliação negativa foi justificada, na grande maioria das vezes, pela demora ou incapacidade da Light em apresentar uma solução para o problema —as piores avaliações são dos que enfrentaram problemas na abertura ou encerramento de contratos, seguidos dos casos de negatificação e danos a eletrodomésticos (Gráfico 4.41).

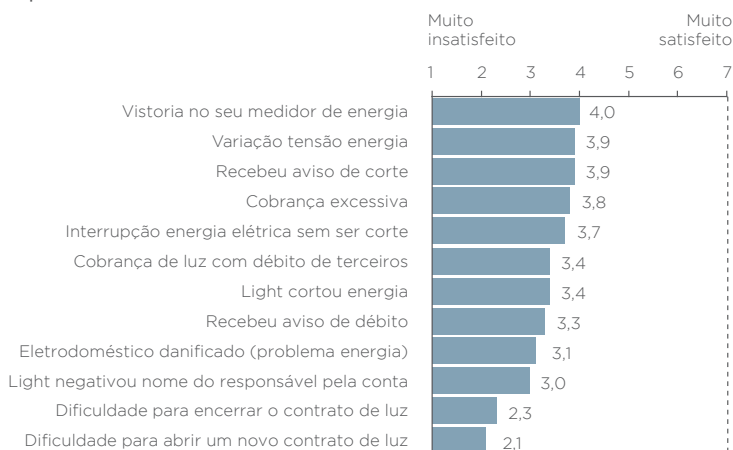
Como vimos, o problema mais recorrente foi o de falta de energia —82% dos entrevistados declararam ter vivenciado falta de energia nos últimos 12 meses anteriores à entrevista. Na maioria dos casos (59%), a falta de luz durou até quatro horas; os casos extremos, com duração acima de 12 horas, foram declarados por 11% dos entrevistados que passaram pelo problema de falta de energia (Gráfico 4.42). Apenas 8% dos que vivenciaram essa situação disseram que receberam aviso prévio



da concessionária sobre a falta de luz (o percentual sobe para 10% se considerarmos apenas os casos de falta de energia acima de seis horas).

Gráfico 4.41

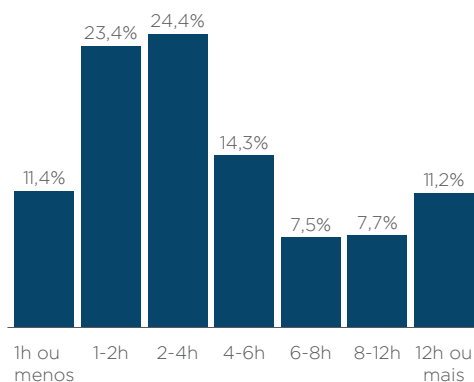
Nota média para avaliação do atendimento entre os que procuraram a Light, por tipo de problema



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: tiveram problema de consumo e buscaram a Light

Gráfico 4.42

Duração média declarada da falta de energia



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.227 tiveram problema de falta de energia

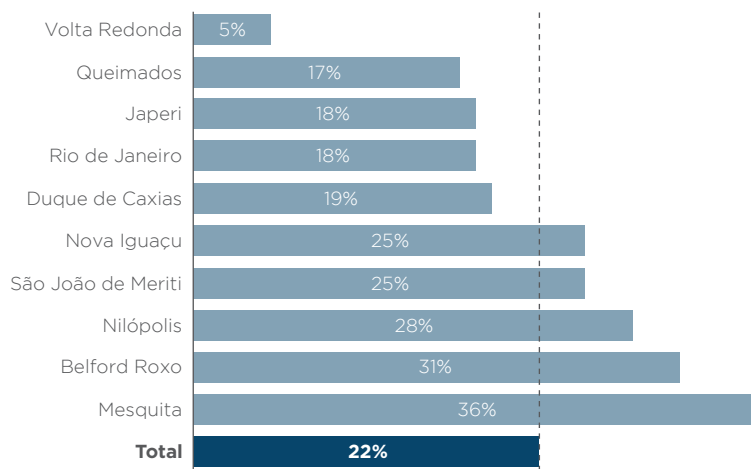
Outro caso a ser detalhado é o de inspeção no medidor ou relógio. Cerca de 22% dos entrevistados declararam ter vivenciado a situação nos 12 meses anteriores à entrevista. Nos municípios de Belford Roxo e Mesquita, a proporção foi acima de 30% (Gráfico 4.43).

A principal justificativa para a realização de vistoria foi operação de rotina (38% dos casos), na sequência, a alegação de necessidade de verificação de irregularidade no medidor (23%); cerca de 17% solicitou a vistoria, 7% por necessidade de troca do medidor ou relógio, em 3% dos casos houve a troca do medidor por chip; e 7% declarou motivos diversos, como desconfiança de gato, consumo muito baixo ou muito alto etc. Cerca de 5% não soube responder o motivo alegado pela concessionária para realização da inspeção/verificação (Gráfico 4.44).

Cerca de 8% dos vistoriados disseram que a Light concluiu, ao final do processo, que havia irregularidade no medidor. Em 76% dos casos, o medidor foi mantido, em 19% dos casos foi substituído e em 5% dos casos retirado e a energia foi cortada. Próximo a 20% dos vistoriados declararam que a Light deixou com eles um documento assinado (“um papel”) com informações sobre a vistoria, 67% declararam que não receberam qualquer documento e 13% não lembram.

Gráfico 4.43

Domicílios que passaram por vistoria no relógio ou medidor nos últimos 12 meses, por município

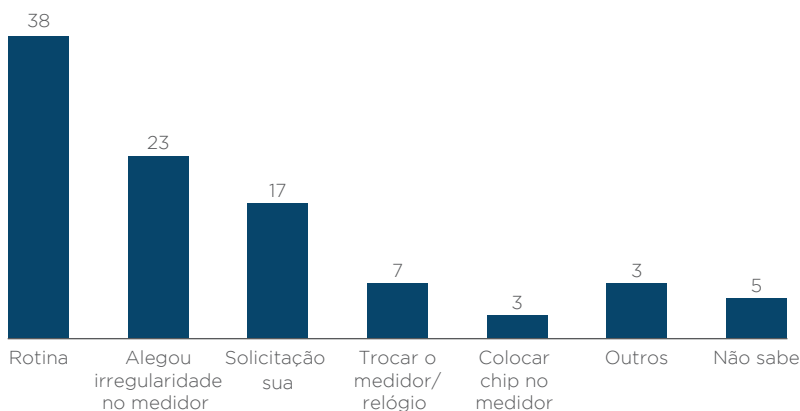


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas



Gráfico 4.44

Justificativa para concessionária realizar vistoria/verificação



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 323 entrevistas (passaram por vistoria no relógio)

Foram cerca de 7% os entrevistados que declararam que a Light cortou a luz do domicílio nos últimos 12 meses. Desse total, 91% foi por conta atrasada, 5% por alegação de irregularidade ou gato e 4% disse que foi erro, que a energia deveria ter sido cortada em outro endereço e por engano foi no do entrevistado.

Dos que tiveram a luz cortada, cerca de 57% declarou ter recebido um aviso prévio ao corte, 4% não tem certeza e 39% declarou não ter recebido qualquer aviso.

A maioria dos entrevistados que passaram por esse problema já havia solicitado a religação e a empresa já havia atendido ao pedido (67% dos casos); em 6% dos casos, os entrevistados disseram que ainda aguardavam a Light religar (embora tivessem energia em funcionamento no momento da entrevista) e 28% deles declararam que não haviam solicitado a religação à Light, tendo resolvido o problema por conta própria (gato).

Como pudemos notar (Gráfico 4.38), a maioria dos entrevistados que enfrentaram algum problema de consumo com a Light, ou “deixou o problema *pra lá*”, resolvendo sozinho ou assumindo o prejuízo, ou procurou a própria empresa. Foi uma minoria que recorreu a outras instituições para a gestão do conflito, sejam instituições administrativas (como a ANEEL e o Procon), sejam instituições formais de Justiça, especificamente o Judiciário.

Interessa-nos especialmente os que foram ao Poder Judiciário. Mas antes convém destacar os usos dos que recorreram as instituições administrativas, seja a ANEEL, seja o Procon.

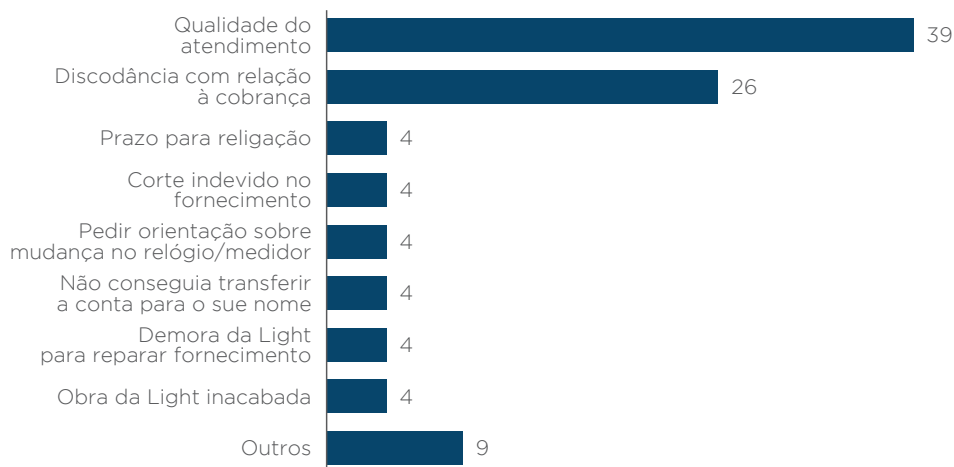
Do total de entrevistados, apenas de 2% contactou a ANEEL (lembrando que o conhecimento da instituição é baixo, apenas 39% dos entrevistados declararam conhecer ou já ter ouvido falar da ANEEL).

O principal motivo declarado para recurso à ANEEL foi a reclamação da qualidade do fornecimento de energia, seguido da discordância quanto à cobrança recebida (percepção de cobrança excessiva) (Gráfico 4.45). Quase metade dos entrevistados (48%) contactou a agência em 2012 ou 2013, cerca de 43% entre 2010 e 2011 e 9% anterior a 2010.

Daqueles que recorreram à ANEEL, a maioria afirmou que conseguiu resolver o problema (65%), do restante, metade não resolveu o problema, e outra metade afirmou que o recurso é recente e estão aguardando retorno. O nível de satisfação, no entanto, é baixo, com 48% dos que contactaram tendo ficado insatisfeitos, 35% satisfeitos e 17% se declararam indiferentes.

Gráfico 4.45

Motivo para ter procurado a ANEEL, em %



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 30 entrevistas (contactaram a ANEEL)

Com relação ao Procon, a procura foi maior: cerca de 9% dos entrevistados declararam já ter recorrido à instituição (para resolver questões relativas à Light, 0,5% dos entrevistados recorreram ao Procon). É importante lembrar que a maioria dos entrevistados disse conhecer o Procon, e em termos de confiabilidade, é a instituição que goza de maior prestígio (69% dos entrevistados disseram conhecer o Procon e 74% deles declararam que confiam na instituição). Cerca de 78% dos que utilizaram recorreu ao Procon apenas uma vez e 28%, duas vezes ou mais.

Mais da metade dos entrevistados (57%) utilizou o Procon entre 2010 e 2013, 22% entre 2009 e 2007 e 21% antes de 2007. A principal motivação para buscarem o Procon foram os serviços de telecomunicações (42% dos que utilizaram o Procon



recorreram de problemas com essas empresas); em segundo lugar, os produtos eletrônicos e eletrodomésticos (29% dos entrevistados que utilizaram o Procon); em terceiro lugar, aparecem os serviços financeiros, com 15% dos entrevistados; em quarto estão outros serviços, como fornecimento de gás (5% dos entrevistados); e também com 5% dos casos está a Light. Outras menções somam 4%, incluindo os serviços de saúde. A principal demanda é de cobrança indevida, seguida de produtos com defeito.

A maioria dos entrevistados declarou ter conseguido resolver o problema via Procon (cerca de 76% dos entrevistados que recorreram ao Procon conseguiram um acordo), e também declarou estar satisfeita com a experiência (67% satisfeitos, 23% insatisfeitos e 10% indiferentes).

Quanto ao recurso ao Poder Judiciário, temos 21% dos entrevistados que já recorreram ao Poder Judiciário por algum motivo —1% dos entrevistados já recorreu ao Judiciário por questões de consumo de energia elétrica, tendo ação ou processo contra a Light.

Dos que recorreram ao Judiciário por outros motivos que não o consumo de energia, temos 41% que utilizou a Justiça comum; 33%, os Juizados Especiais; 23%, a Justiça do trabalho; e 3% não soube dizer o tipo de Justiça que recorreram. Cerca de 45% demandou questões ligadas ao direito do consumidor (produtos com defeito, cobrança indevida, problemas na entrega etc.); em segundo lugar estão questões trabalhistas; em terceiro, questões do direito de família.

A justificativa dada para o recurso à Justiça (entre os que optaram por ir ao Judiciário em casos que não os de consumo de energia), por cerca de um terço dos usuários (33%), foi a de que o Judiciário era o único meio que restou para resolver a questão. Cerca de 20% alegou que a escolha pelo caminho da Justiça se devia à intenção de pedir danos morais, e o terceiro motivo com maior menção foi o de que a via da Justiça era a mais rápida para conseguir uma solução (16% dos que escolheram utilizar a Justiça).

A maioria foi ao Judiciário com um advogado (77% dos que foram ao Judiciário) particular (78% dos que foram ao Judiciário com advogado). O acordo mais frequente foi o de pagamento apenas mediante ganho de causa (81% dos que utilizaram advogado particular).

Metade dos que recorreram à Justiça declarou que ganharam a ação (52%); em 35% dos casos os entrevistados ainda aguardam o julgamento da ação. Apenas 7% declarou ter feito acordo e 6% declarou que perdeu a ação.

Já dos que recorreram ao Judiciário contra a Light, temos 17% dos processos com data de 2012, 58% no período de 2010 a 2011 e 25% no período anterior a 2010.

Metade dos entrevistados declarou que recorreu aos Juizados Especiais, 25% à Justiça comum e 25% não soube especificar.

O motivo do recurso à Justiça foi, em 42% dos casos, dúvida sobre o valor da conta; em 25% dos casos, problemas com eletrodomésticos/eletrônicos danificados; em outros 25% dos casos, problema de interrupção no fornecimento de luz e em 8% dos casos, corte de luz.

A principal justificativa pela escolha do Judiciário como caminho para solucionar a questão foi a vontade de pedir danos morais (75% dos que foram ao Judiciário justificaram a escolha dessa via pela possibilidade de pedir danos morais). Cerca de 20% não conhecia outra forma para resolver a questão após tentarem resolver com a Light e 5% recorreu por ter certeza que ganhariam a ação, aconselhados por advogados.

Na maioria dos casos (67%) ingressaram no Judiciário com advogado, em sua grande maioria particular (quase 90%). Em 15% dos casos o advogado era amigo ou membro da família e em 86% dos casos foi indicação de alguém próximo.

A maioria das ações ainda não foi julgada (67%), 25% dos entrevistados ganharam a ação e 8% perderam.

Outra informação relevante é que 17% dos que entraram contra a Light no Judiciário já recorreram à Justiça em outras questões (ou seja, podem ser considerados usuários familiarizados com a Justiça).

É importante notar que por se tratar de um grupo restrito (cerca de 1% dos consumidores da Light), optamos como recurso metodológico coletar uma subamostra específica desse perfil e detalhar suas características de forma mais aprofundada e robusta —o que é apresentado de forma detalhada na seção Análise dos dados —amostra processos.

Potencial de conflitos

Um aspecto que nos interessava mensurar é o do potencial de conflito contido e das atitudes “litigiosas” por parte dos consumidores. Já abordamos um pouco esse perfil ao indagar aos consumidores se costumam reclamar quando tem um direito de consumidor desrespeitado (Gráfico 4.19) —33% afirmou que costuma reclamar sempre, 7% costuma reclamar na maioria das vezes, 47% não costuma reclamar e 13% reclama poucas vezes. Ou seja, o consumidor brasileiro não tem por hábito reivindicar seus direitos de consumidor com muita frequência.

Construímos quatro situações de conflito, duas delas conflitos de consumo, um conflito trabalhista e a última, conflito de vizinhança, e perguntamos aos entrevistados, uma vez que vivenciassem esse problema, qual a chance de buscarem o Judiciário, em uma escala de 1 a 7; 1 significa que certamente não iriam ao Judiciário e 7 significa que certamente iriam ao Judiciário se vivenciassem essa situação.

As situações foram as seguintes: (i) O(a) sr.(a) recebeu cobrança indevida por parte de alguma empresa (energia, telefonia, banco) e não conseguiu resolver o problema com a empresa; (ii) O(a) sr.(a) comprou um bem (como TV, computador, geladeira) que veio com um defeito que compromete seu funcionamento e a empresa que o vendeu não conseguiu consertar o defeito; (iii) O(a) sr.(a) perdeu o emprego e não recebeu o que lhe era devido e não conseguiu acordo com o empregador; e (iv) Seu vizinho fez uma reforma que causou rachaduras nas paredes da sua casa. Tentativas de solução do caso com o vizinho não deram em nada, ou seja, o vizinho disse que não era problema dele.



A nota média no caso do conflito trabalhista foi 6. No caso de produto com defeito 5,6 e cobrança indevida, 5,4. O menor potencial de conflito está no caso de vizinhança, com nota 5 (Gráfico 4.46).

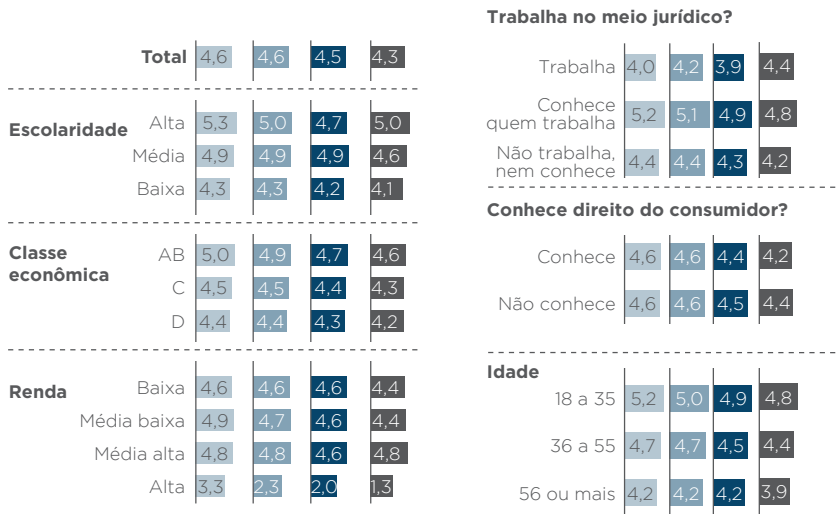
Combinamos as quatro perguntas em um índice de litigiosidade, variando de 1 (nenhuma chance de ir ao Judiciário) a 10 (máxima chance de ir ao Judiciário). Buscamos verificar quais as características que tornam mais propensa a litigiosidade. O valor médio para a amostra é de 7,7 (isto é, podemos considerar a predisposição de ir ao Judiciário elevada); entre aqueles que já utilizaram o Judiciário, a predisposição é maior —8,3 frente a 7,6 dos que nunca utilizaram o Judiciário (diferença pequena, mas significativa).

Outra característica que faz diferença na propensão a litigar é a idade: conforme aumenta a idade, diminui a propensão ao litígio.

Gráfico 4.46

Chance declarada de ir ao Judiciário, caso enfrentasse conflitos

1 = com certeza não ■ Conflito trabalhista ■ Cobrança indevida (energia, telefonia, banco)
 7 = com certeza sim ■ Produto com defeito ■ Conflito com vizinho



Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

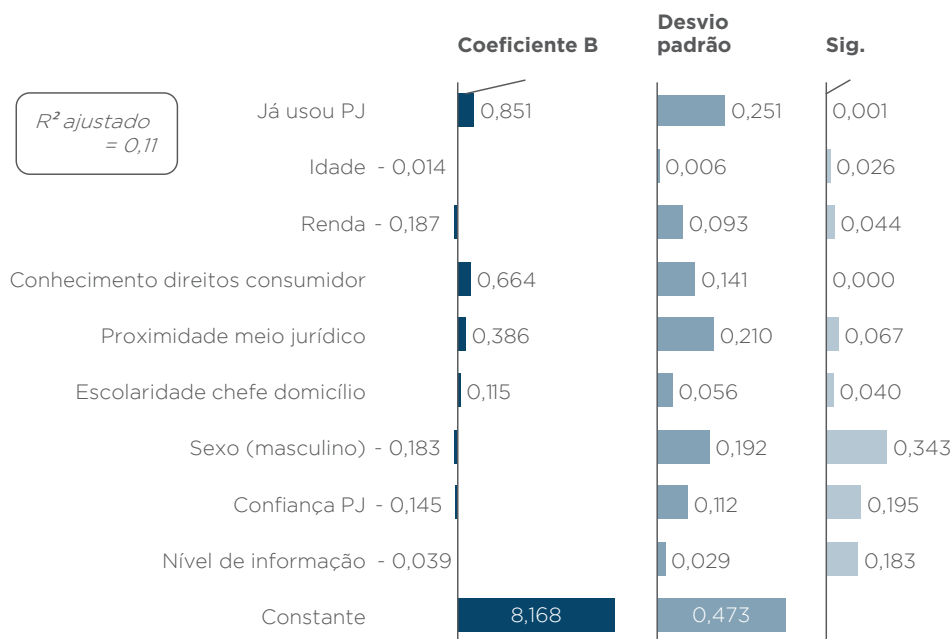
Testamos as variáveis em um modelo de regressão linear e verificamos que as variáveis que influenciam positivamente no índice de litigiosidade, isto é, aumentam a propensão a litigar são uso prévio do Poder Judiciário (PJ) (aqueles que têm experiência prévia com o PJ tendem a ter maior probabilidade de recorrer novamente a ele em caso de vivência de conflitos, como os aqui testados), conhecimento dos direitos do consumidor (quanto maior a familiaridade e o conhecimento dos direitos, maior a propensão a recorrer ao Judiciário para solucionar eventuais conflitos),

proximidade com o meio jurídico (pessoas que têm algum advogado ou juiz no domicílio, ou são próximas a algum advogado ou juiz, têm maior probabilidade de litigar em caso de vivência de conflitos) e a escolaridade do chefe do domicílio (quanto maior a escolaridade, maior a probabilidade e recurso ao PJ) (Gráfico 4.47).

Duas variáveis têm impacto negativo no índice de litigiosidade, ou seja, diminuem a probabilidade de recurso ao PJ em caso de vivência de conflitos como os aqui tratados: idade e renda. Quanto maior a renda dos entrevistados, menor a probabilidade declarada de recorrerem ao Judiciário em caso de conflitos; e quanto maior a idade, também menor a probabilidade de recurso ao PJ.

Gráfico 4.47

Regressão linear, tendo como alvo a variável índice de litigiosidade



O nível de informação, a confiança no PJ e o sexo não tiveram impacto significativo quando controlados pelas outras variáveis do modelo.

O modelo explica cerca de 11% da variabilidade no nível de litigância, isto é, a propensão a litigar envolve uma série de outros fatores não capturados por esse modelo. Temos de considerar que outros fatores, como oportunidade, senso de direito ou mesmo sentimentos de impotência, bem como diferenças de experiências passadas com problemas passíveis de resolução via Justiça, aspectos específicos relativos ao caso em questão, percepção de gravidade e prejuízo (relação custo × benefício), podem desempenhar um papel importante na escolha do curso de ação.

Observamos, mais especificamente, a propensão de recorrer ao PJ no caso de conflitos com a Light, elaborando duas situações hipotéticas e indagando os



entrevistados sobre qual o curso de ação preferencial uma vez que passassem por esse problema (Gráfico 4.48).

A primeira situação que testamos foi de débito de terceiros, assim elaborada: “O(a) sr.(a) vai mudar para um imóvel e solicita à Light que ligue a luz. A Light pede uma comprovação da data de entrada no imóvel, pois há uma dívida em aberto de R\$ 200,00. Os documentos que o(a) sr.(a) apresenta não são aceitos pela Light, que nega a ligação sem o pagamento da dívida. Se o(a) sr.(a) passasse por essa situação, o que o(a) sr.(a) faria?”

A segunda situação foi de discordância do valor da conta (cobrança excessiva), assim elaborada: “O(a) sr.(a) recebe uma conta com o dobro do valor que estava pagando nos últimos meses. O(a) sr.(a) procura a Light, e a empresa faz uma vistoria ou aferição no medidor e constata que o valor está correto, informando que sua luz poderá ser cortada se não houver o pagamento da conta. Se o(a) sr.(a) passasse por essa situação, o que o(a) sr.(a) faria?”

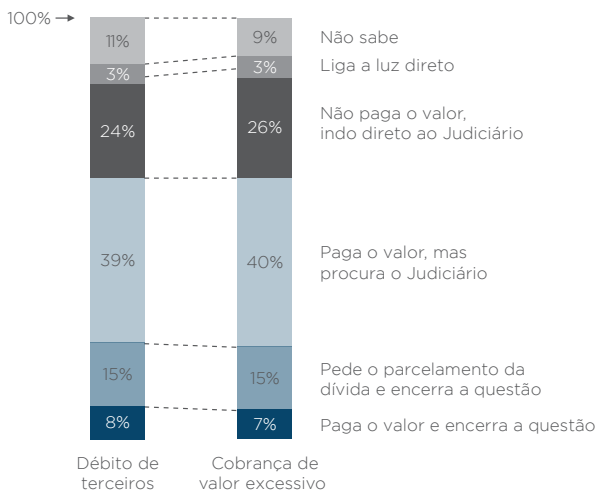
As possibilidades oferecidas de curso de ação são seis: (i) Paga o valor e encerra a questão; (ii) Solicita o parcelamento da dívida e aceita a proposta de pagar em 48 vezes e encerra a questão; (iii) Paga o valor para ter a luz ligada, mas procura o PJ para tentar uma indenização por danos morais e devolução do valor pago; (iv) Vai direto ao PJ para tentar uma decisão que obrigue a empresa a religar e discutir a responsabilidade pela dívida; (v) Liga a luz direto; ou (vi) não sabe o que faria.

A resposta mais frequente nas duas situações é a de pagar o valor, mas recorrer ao PJ para reaver a quantia e discutir a responsabilidade da dívida, seguida do recurso direto ao PJ. Desse modo, a maioria dos entrevistados afirma que recorrerá ao PJ de alguma forma para resolver a questão.

Buscamos detalhar o perfil dos consumidores que afirmaram buscar o PJ diretamente, frente aos demais cursos de ação.

Gráfico 4.48

Curso de ação preferido frente a problemas de consumo de energia, em %

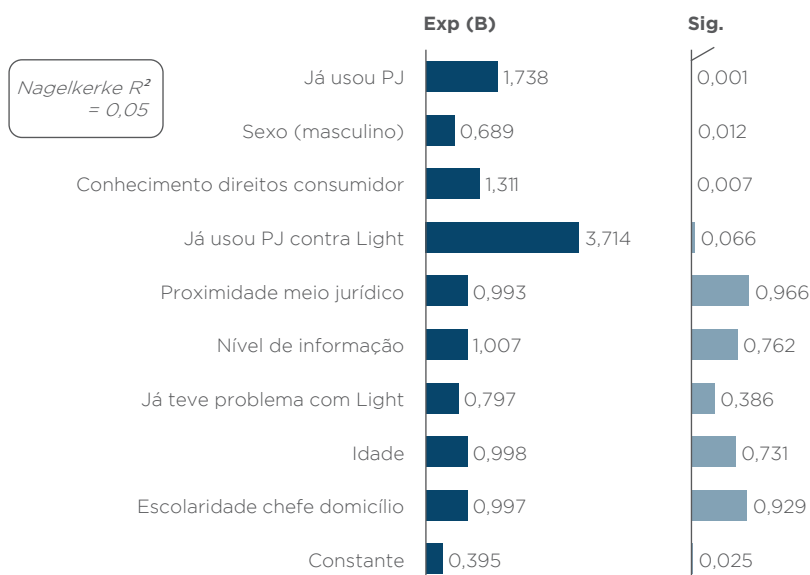


Fonte: Survey Light, amostra domicílios. Base: 1.500 entrevistas

As chances de recorrer diretamente ao PJ são maiores entre aqueles que já têm experiência com a Justiça, entre os que já recorreram ao PJ em demandas contra a Light e entre os que têm um maior conhecimento dos direitos do consumidor. Há também uma chance maior de os homens recorrerem direto a essa via que as mulheres (Gráfico 4.49).

Gráfico 4.49

Regressão logística, tendo como alvo a variável recorre ao PJ direto



Escolaridade, idade, proximidade com pessoas ligadas ao meio jurídico (advogados e juizes), nível de informação e vivência de problemas prévios na área de consumo de energia não tiveram um impacto significativo nesse modelo, quando controlados pelas demais variáveis.

Análise dos dados — amostra processos

Como um dos interesses centrais da pesquisa era mapear o comportamento dos consumidores que recorreram ao PJ para solucionar problemas com a Light, optamos por fazer uma subamostra de mil casos que haviam recorrido ao PJ ao enfrentarem um problema de consumo com a concessionária.¹⁸ O objetivo era, a partir do sorteio

¹⁸ Para mais detalhes, conferir a seção Desenho da amostra Parte 4, referente ao desenho amostral. É importante notar que foram realizadas 1.038 entrevistas para atingir o mínimo necessário para a modelagem dos dados em cada cidade (ou Cluster) (338 casos com processo contra a Light). Somando os dados da subamostra de processos Gerpro com os casos



dos endereços do GERPRO, localizar uma população de indivíduos que processaram a empresa. A expectativa era, entre os mil casos, encontrar de 30% a 50% de domicílios com processos (assumindo perdas relativas à recusa em responder, receio de afirmar que ingressou com ação no PJ contra a concessionária, esquecimento, mudança de endereço, erros e inconsistências do próprio cadastro, entre outros).

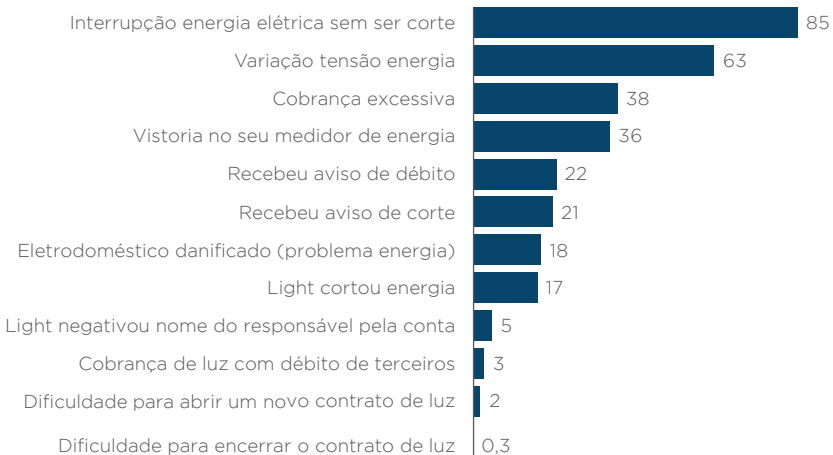
Nossa perda foi maior que a esperada: dos mil casos, encontramos inicialmente pouco mais de 13% com processo, e tivemos de proceder a correções na fonte de dados e no procedimento de codificação, ajustando o alcance da amostra para pouco mais de 30%. Assim, a quantidade de domicílios com processo localizada foi suficiente para modelagem de dados na busca de entendimento sobre o comportamento dos que processaram a Light frente aos que não processaram.

Dessa forma, trabalhamos aqui com a junção dos casos da amostra probabilística de domicílios, com a subamostra específica do GERPRO, focando na população de interesse —domicílios com ocorrência de processo contra a Light—355 casos no total.

A maioria desses domicílios (85%) enfrentou nos 12 meses anteriores à entrevista, problema de interrupção no fornecimento de energia. Cerca de 63% enfrentou variação na tensão de energia, e pouco mais de um terço deles (38%), passou por situação de divergência de valores cobrados na conta de consumo (percepção de cobrança excessiva) e por vistoria no medidor ou relógio (36%) (Gráfico 4.50).

Gráfico 4.50

Vivenciaram problema de consumo com a Light nos últimos 12 meses, em %



Fonte: Survey Light, amostra total. Base: 355 entrevistas com processo contra Light

obtidos na amostra probabilística de domicílios, temos um total de 355 casos com processos contra a Light —Japeri foi o único município em que não conseguimos atingir a cota mínima de dez casos, ficando com seis—, no entanto, isso não impactou de forma muito significativa a modelagem dos dados.

Pouco mais de 20% recebeu aviso de débito (22%) ou corte (21%). Cerca de 18% teve eletrodoméstico danificado por problemas no fornecimento de energia, 17% teve a luz cortada, 5% teve o nome do responsável pela conta negativado pela Light, 3% enfrentou problemas com débito de terceiros, 2% teve dificuldade para abrir novo contrato e menos de 1%, dificuldade para encerrar contrato.

De maneira geral, o padrão de problemas de consumo não é muito diferente, especialmente no que se refere à interrupção no fornecimento (85% dos que entraram com processo contra a Light tiveram esse problema, frente a 82% dos consumidores em geral) e à variação na tensão (57% dos consumidores em geral e 63% dos que entraram com processo).

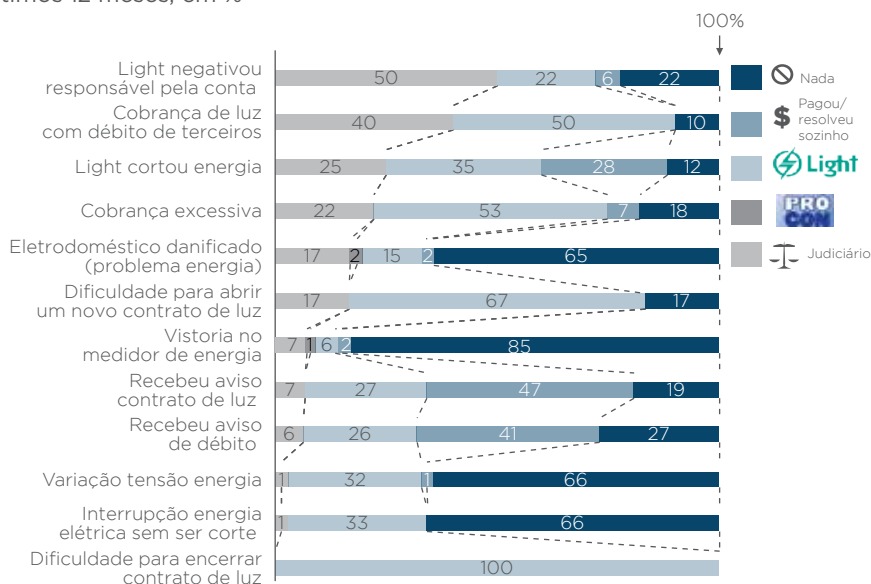
As diferenças significativas estão nos casos de cobrança excessiva (16% dos consumidores em geral, comparados a 38% dos que ingressaram com ação) e corte de luz (7% dos consumidores em geral e 17% dos que ingressaram com processo).

O que nos interessa saber, uma vez vivenciado o problema, é o curso de ação adotado por esse grupo específico de consumidores que recorreram ao PJ contra a Light pelo menos uma vez.

Nota-se (Gráfico 4.51) que vistoria no relógio ou medidor é o tipo de problema que menos gera busca de solução por parte dos entrevistados. É importante ressaltar que, em 17% desses casos, a verificação ocorreu por solicitação do próprio consumidor.

Gráfico 4.51

Curso de ação adotado frente a problema de consumo de energia vivenciado nos últimos 12 meses, em %



Fonte: Survey Light, amostra total. Base: 355 entrevistas com processo contra Light



Na sequência, casos de interrupção de fornecimento, variação na tensão de energia e eletrodomésticos danificados por problemas de energia também geram menos conflito (isto é, os entrevistados “deixam *pra lá*”, não buscam a gestão do problema).

Nos casos de abertura de contratos, dúvidas quanto ao valor da conta (cobrança excessiva) e débito de terceiros, é grande a procura pela própria empresa para a gestão do conflito. E os casos que geraram maior recurso ao PJ frente a outras opções de curso de ação foram os de negatização do nome, débito de terceiros, corte de luz e cobrança excessiva.

Esses foram conflitos vivenciados nos 12 meses anteriores à entrevista. É preciso considerar os conflitos que os consumidores podem ter vivenciado em período anterior a esse, e também conflitos de outro tipo que não os estimulados. Assim, perguntamos aos entrevistados que declararam ter algum problema nos últimos 12 meses (84% dos 355), se já vivenciaram algum outro problema de consumo com a empresa em qualquer momento do tempo, e 66% deles declararam que sim. Para os que não vivenciaram nenhum dos problemas estimulados (16% dos 355), perguntamos se já tiveram algum tipo de problema com a Light, em qualquer momento do tempo, e 75% declararam que sim.¹⁹ Com isso, temos 241 dos 355 (ou seja, 68%) que tiveram algum problema com a Light que não os estimulados ou então em período anterior aos últimos 12 meses.

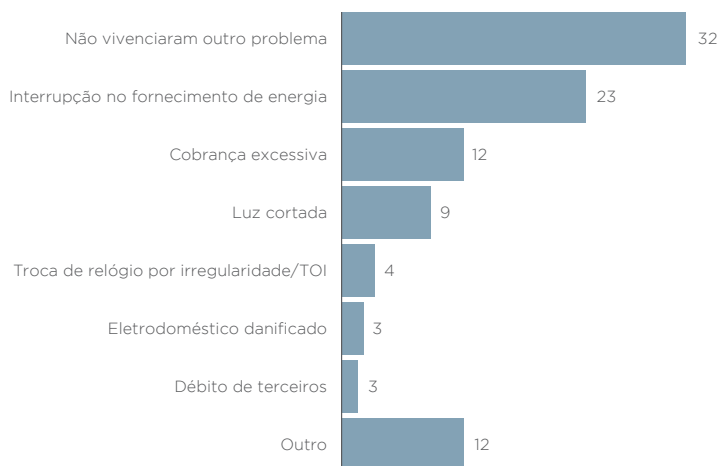
O problema mais recorrente foi interrupção no fornecimento de energia, seguido de dúvidas sobre cobrança (cobrança excessiva) e corte do fornecimento de luz (Gráfico 4.52). Todas as menções com 2% ou menos de frequência foram agrupadas na categoria *outro* (encerramento ou abertura de contrato, variação na tensão etc.).

Indagamos, então, sobre o curso de ação inação adotado (Gráfico 4.53). A maioria disse que recorreu ao PJ para solucionar a questão. A maior menção ao PJ nesses casos deve-se, em parte, à memória passada ser mais marcada por eventos de maior impacto; portanto, os consumidores estariam mais propensos a se lembrar de um problema que os marcou, ou seja, que demandou alguma ação, e a sub-re-latar problemas que não os levaram a tomar uma atitude (percebidos como menos graves ou prejudiciais).

¹⁹ Para os entrevistados que disseram sim a algum dos problemas estimulados na Q22 (vide questionário anexo), perguntamos: “Agora, gostaria que me dissesse se, além desses problemas que falamos, o(a) sr.(a) alguma vez já teve algum tipo problema com o serviço de energia prestado pela Light?” Para os entrevistados que disseram não a todos os problemas estimulados na Q22, perguntamos: “Agora, gostaria que me dissesse se alguma vez o(a) sr.(a) já teve algum problema com o serviço de energia prestado pela Light?”

Gráfico 4.52

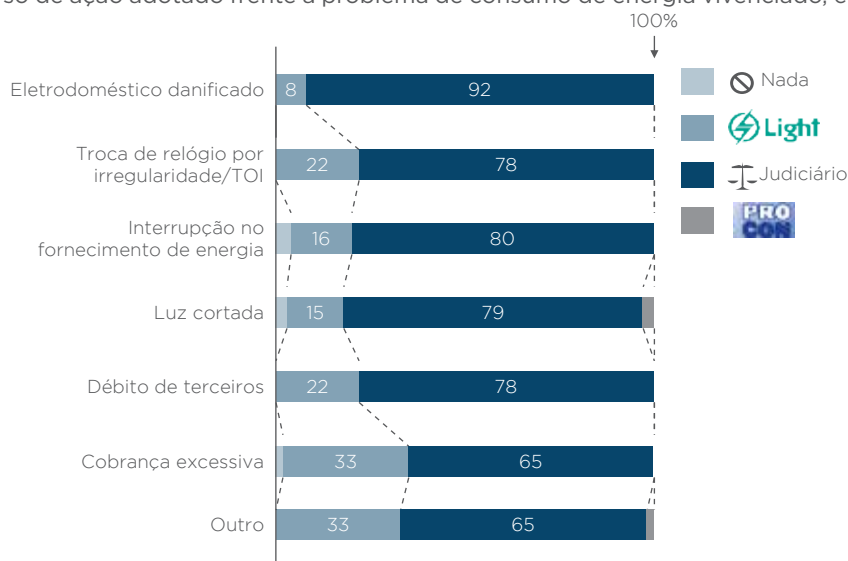
Já vivenciaram algum (outro) tipo de problema de consumo com a Light em qualquer período, em %



Fonte: Survey Light, amostra total. Base: 355 entrevistas com processo contra Light

Gráfico 4.53

Curso de ação adotado frente a problema de consumo de energia vivenciado, em %



Fonte: Survey Light, amostra total. Base: 241 entrevistas com processo contra Light (vivenciaram algum outro problema de consumo em qualquer momento do tempo)



Voltamo-nos, agora, ao detalhamento dos 355 casos de recorrência ao PJ para solucionar um problema de consumo com a Light. Alguns consumidores entraram com mais de um processo ou ação contra a Light (a média é de 1,2 processos). Portanto, pedimos aos entrevistados que tinham mais de um processo para se reportar ao mais recente.

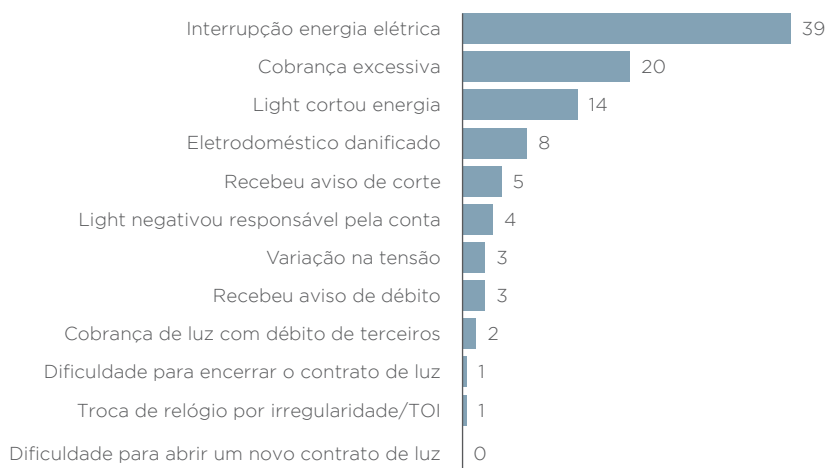
A grande maioria dos processos (76%) detalhados data dos últimos três anos (de 2010 a 2013); 20% são de 2009 a 2007 e 4% são de 2006 ou anteriores.

Ao serem indagados sobre o tipo de Justiça a que recorreram, 10% dos entrevistados não souberam responder, 22% afirmou que foram aos juizados e 68% que utilizou a Justiça estadual comum.

Quanto ao motivo do processo (Gráfico 4.54), 39% recorreram por questões de interrupção no fornecimento de energia; 20% por discordância no valor da conta ou cobrança excessiva; 14% por corte de luz, 8% por eletrodoméstico danificado, 5% por aviso de corte, 4% por negativação, 3% por variação na tensão e outros 2%, débito de terceiros, 1% encerramento de contrato e 1%, TOI. Menos de 1% foi por abertura de contrato.

Gráfico 4.54

Motivo do recurso ao PJ (mais recente se mais de um), em %



Fonte: Survey Light, amostra total. Base: 355 entrevistas com processo contra Light

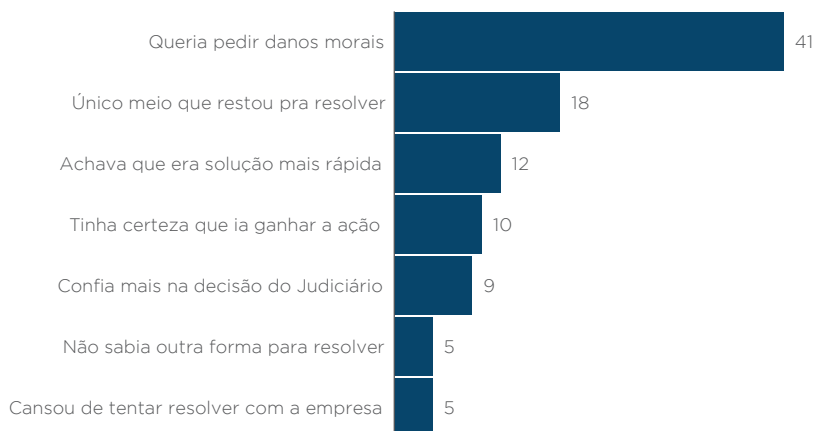
A principal razão para escolher o PJ e não outro curso de ação é a possibilidade de pedir danos morais, segundo 41% dos entrevistados (Gráfico 4.55).

Em segundo lugar, a principal justificativa foi a exaustão dos outros canais de resolução (18%), em terceiro lugar está a afirmação de que era o caminho mais rápido para obter uma decisão naquele caso (12%), e para 10% dos entrevistados a escolha se deu por terem certeza de que ganhariam a ação.

Outros 9% disseram que escolheram o PJ por confiarem mais nas decisões desse órgão que em outras instituições, 5% não sabia outra forma de resolver e 5% cansaram de tentar resolver com a Light e recorreram à Justiça para pôr um fim na questão.

Gráfico 4.55

Razão principal para escolha do PJ como meio de gestão do conflito, em %



Fonte: Survey Light, amostra total. Base: 355 entrevistas com processo contra Light

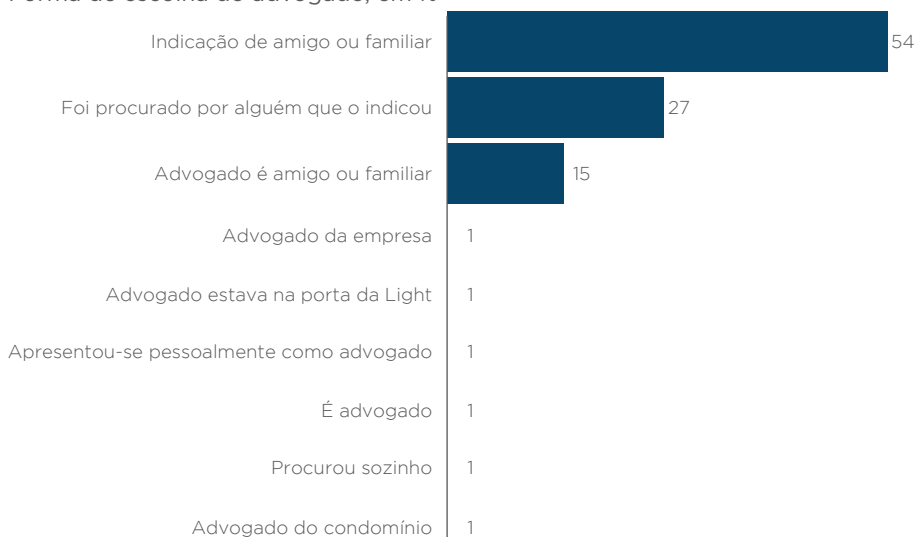
A maioria foi ao PJ com advogado (81% dos 355), e também na maioria das vezes esse advogado era particular (81% dos 237 casos que foram com advogados, ou 67% do total).

Interessava saber também a forma de escolha do advogado (Gráfico 4.56). Para metade dos entrevistados que foi ao judiciário com advogado, a escolha ocorreu a partir de indicação de amigos ou familiares. Em 27% dos casos, o advogado foi indicado por alguém que procurou o cliente (“zangão”) e no caso de 1% deles encontrou o advogado na própria saída da loja da Light; outro 1% recebeu visita do advogado em casa propondo-se a ingressar com ação. Em 15% dos casos, advogado é familiar ou amigo e em 1% dos casos o entrevistado foi o próprio advogado autor da ação.



Gráfico 4.56

Forma de escolha do advogado, em %



Fonte: Survey Light, amostra total. Base: 237 entrevistas com processo contra Light que foram ao PJ com advogado

Na maioria dos casos (85%), o combinado no pagamento dos honorários é que ocorra apenas mediante ganho da causa; em 6% dos casos o pagamento foi no momento da contratação; 4% parcelou o pagamento, e outros 4% não pagaram por tratar-se de advogado conhecido ou da família (e no caso dos autores advogados).

Cerca de 41% ganhou a ação no PJ, 10% fez acordo com a Light, 7% perdeu a ação, e 41% ainda aguarda o julgamento da ação.

Na sequência, passamos para a análise do perfil de quem recorreu ao Judiciário frente a quem não recorreu.

Determinantes do recurso ao Poder Judiciário

Para analisar os fatores determinantes na escolha da via judicial na gestão do conflito de consumo no setor elétrico, optamos pela utilização de um modelo de regressão logística, tendo como variável dependente (alvo) o recurso ao PJ contra a Light, comparando o grupo dos que vivenciaram um conflito de consumo e foram ao Judiciário (355 casos), com os que optaram por outro curso na gestão de conflitos que não a via judicial (2004).

Para as variáveis independentes (explicativas), nos baseamos nas teorias e pesquisas anteriores sobre o comportamento de busca de solução de conflitos pela via judicial. Testamos inicialmente algumas correlações e associações bivariadas, para então escolher as variáveis que entrariam no modelo final.

Os resultados indicam que tanto a imagem que os consumidores têm da Light quanto sua satisfação com os serviços prestados têm impacto na sua predisposição (chances) a litigar no caso de vivenciar um conflito de consumo. Assim, quanto maior a satisfação com os serviços, menores as chances de litígio no caso de vivenciar um problema. E quanto melhor a imagem da concessionária, menores as chances de litígio também (Gráfico 4.57).

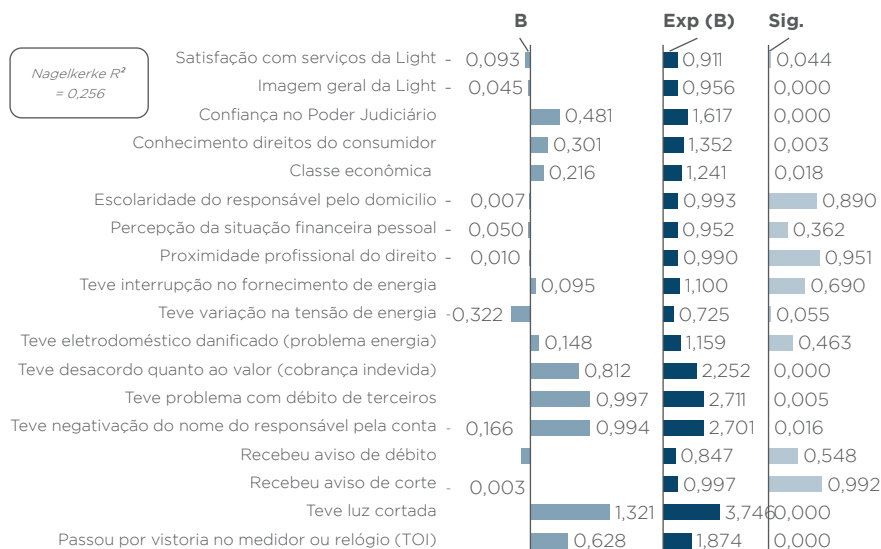
Por outro lado, a confiança no PJ tende a aumentar as chances de recurso a essa instituição —os consumidores que confiam mais no PJ têm maiores chances de optar pela via do litígio do que aqueles que não confiam, ou confiam pouco. O conhecimento dos direitos do consumidor também influencia nas chances de optar pela via judicial, pois quanto maior o conhecimento, maiores as chances de recurso ao PJ no caso de conflitos de consumo com a concessionária.

Observamos também dois outros fatores ligados ao perfil do consumidor e do domicílio na tendência ao litígio —escolaridade e nível de renda são vistos como fatores explicativos no acesso à Justiça, indicando que quanto maior a escolaridade e a renda, maior o acesso ao PJ.

Observando especificamente o caso de conflitos de consumo no setor elétrico, notamos que, controlando pelas variáveis presentes no modelo, a escolaridade tem impacto positivo, mas não significativo, na propensão a litigar, e que a renda (trabalhada aqui a partir do proxy de classe econômica), influencia de forma positiva, ou seja, quanto mais alta a classe econômica, maiores as chances de recorrer ao Judiciário em caso de vivenciar um problema de consumo com a Light.

Gráfico 4.57

Regressão logística, tendo como alvo variável recorreu ao PJ em conflito de consumo com a Light (modelo 1)





Testamos também a percepção da situação financeira pessoal, a partir da hipótese de que aqueles com percepção de pior situação tenderiam a utilizar a via judicial para auferir renda e melhorar sua situação, o que não se confirmou —a percepção da situação financeira pessoal é indiferente na explicação dos determinantes da utilização do PJ em casos de conflito de consumo com a concessionária de energia.

Outra hipótese é a da proximidade com profissionais do Direito, ou seja, conhecer um advogado ou ter um advogado no domicílio, aumentariam as chances de litígio, uma vez que a interpretação de uma situação de desrespeito a um direito poderia ser mais facilmente realizada e os custos de acessar um profissional para elaborar uma petição, minimizados. Notamos no modelo que, no caso de conflitos de consumo no setor elétrico, a proximidade com um profissional do Direito tem impacto negativo, mas não significativo, nas chances de recorrer ao PJ frente a um problema com a Light.

Além dessas variáveis, testamos ainda o tipo de problema vivenciado para entender se alguns problemas têm mais chances de se tornarem litígios que outros, quando controlados pelas demais variáveis do modelo. Consideramos aqui a vivência do conflito em qualquer período do tempo. Consideramos também os dez problemas mais recorrentes, e desses, cinco aumentam consideravelmente as chances de recurso à Justiça. Os três com maior poder de predição são: corte de luz, débito de terceiros e negatização do nome. Passar por esses problemas aumenta as chances de recorrer à Justiça para a gestão do conflito. Os outros dois tipos de problemas que também aumentam as chances de recurso ao PJ são desacordo com relação ao valor da conta (cobrança excessiva) e o TOI ou vistoria no medidor ou relógio.²⁰

Os demais problemas não têm impacto significativo nas chances de recurso ao PJ.

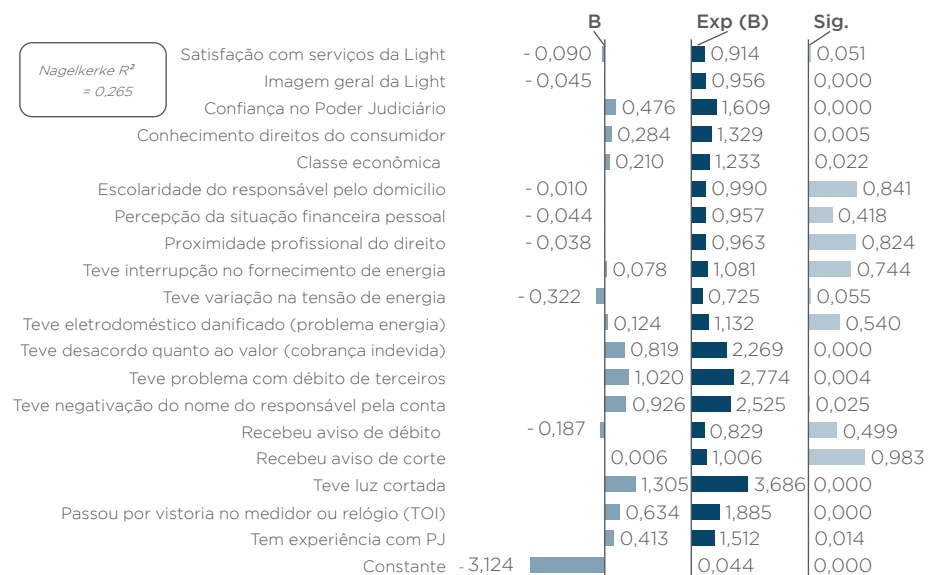
Esse modelo tem um bom poder de explicação, dando conta de cerca de 26% na variabilidade da opção por ir ao PJ em caso de vivenciar um problema com a Light.

Uma variável de grande peso para a opção pela via judicial é a experiência prévia com a Justiça, isto é, as chances daqueles que já utilizaram o PJ ingressarem com uma ação no caso de problema de consumo com a Light são maiores. Assim, inserimos essa variável em um segundo modelo, e com isso aumentamos em quase 2% o poder de predição (Gráfico 4.58).

²⁰ Lembrando que excluímos do modelo aqueles casos em que o consumidor passou por vistoria por solicitação própria ou por necessidade de mudança.

Gráfico 4.58

Regressão logística, tendo como alvo variável recorreu ao PJ em conflito de consumo com a Light (modelo 2)



A pesquisa foi desenhada com o intuito de responder a sete perguntas principais. A seguir, descrevemos os principais resultados para cada um dos sete pontos.

A primeira pergunta que buscamos responder foi o tipo de visão que os consumidores têm acerca da concessionária Light. A imagem da Light pode ser considerada boa no geral. Em um indicador de 0 a 10, a Light fica com média 6,4 — entre aqueles que nunca tiveram um problema de consumo a nota é de 7,2. O principal fator de imagem positiva é a qualidade com que presta o serviço. Os fatores intermediários, que dividem os consumidores são respeito aos direitos do consumidor, rapidez no atendimento e cumprimento dos prazos, e confiança na leitura do consumo. O fator negativo é a tarifa. É importante notar que nos municípios de Duque de Caxias, Belford Roxo e Nilópolis a imagem da concessionária é menos positiva.

A segunda pergunta foi sobre como os serviços da Light são avaliados por seus consumidores. A qualidade percebida pelos consumidores é alta, a nota média alcançada pela Light em uma escala de 1 a 7 foi 5 — novamente os municípios de Belford Roxo e Nilópolis têm uma avaliação menos positiva, com nota média de 4,1. As principais reclamações dos consumidores que avaliaram de forma negativa (dando notas abaixo de 4) é custo da tarifa, interrupção frequente no fornecimento



e variação na tensão e demora no atendimento quando solicitado. Aparece também a reclamação da precariedade de manutenção da rede pública.

A terceira pergunta buscava descrever a percepção e o posicionamento dos consumidores frente ao furto de energia. A maioria condena o furto de energia e percebe os prejuízos que isso pode causar: 76% dos entrevistados reconhecem risco à segurança na medida em que pode provocar incêndios, 75% reconhece que fazer gato é crime e 74% entende que a prática do gato prejudica os consumidores regulares, uma vez que torna a tarifa de luz mais cara. Já as afirmações de que é certo a Light cobrar o que é devido daqueles que são flagrados furtando energia, e de que é correto a empresa cortar a luz de quem não paga a conta, dividem os entrevistados, com a concordância tendendo a ser um pouco maior que a discordância. Os entrevistados de maior escolaridade tendem a concordar mais, e os moradores dos municípios de Duque de Caxias, Belford Roxo, Nilópolis, Mesquita e Queimados, a concordar menos.

A quarta pergunta referia-se aos tipos de problemas de consumo mais recorrentes nos últimos 12 meses anteriores às entrevistas. Interrupção no fornecimento de energia e variação na tensão foram os problemas mais relatados; o primeiro atingiu mais de 80% dos entrevistados. Em terceiro lugar, a ocorrência mais mencionada foi a de vistoria, com pouco mais de 20% dos entrevistados tendo passado pela situação, e em quarto lugar, com cerca de 16%, a ocorrência de dúvidas com relação à cobrança (percepção de cobrança excessiva). As menores ocorrências foram de problemas na abertura de novos contratos e, com poucas menções também, a negativação do nome do responsável pela conta (próximo a 1% de ocorrência). Com ocorrência residual está o evento de encerramento de contrato.

A quinta pergunta tratava da gestão desses problemas, isto é, como os consumidores gerenciam os problemas de consumo que vivenciam com a concessionária de energia elétrica. A maioria dos problemas não gera nenhuma ação por parte dos consumidores, especialmente no caso de vistorias, variação na tensão e interrupção no fornecimento —os três problemas mais recorrentes são os que mais os entrevistados “deixam *pra* lá”. A inação é a escolha mais recorrente. Quando se trata de tomar uma ação, o curso preferencial é o recurso à empresa ou a solução por conta própria (que na grande maioria dos casos consiste em pagar os valores devidos ou, em alguns casos específicos, mais residuais, a ligação direta da energia —ambos classificados na categoria *outros*). O recurso ao PJ só alcançou cerca de 1% dos que enfrentam problemas, e o recurso às instâncias administrativas, como Procon e ANEEL, também são residuais.

É importante notar que, para os padrões de ação de acordo com o tipo de conflito, os tipos que os consumidores mais recorrem à própria empresa em busca de solução são negativação do nome, abertura e encerramento de contratos, cobrança de débito de terceiros, verificação do relógio e variação na tensão da energia. Os casos de discordância no valor da conta e interrupção de fornecimento são intermediários, com um percentual significativo buscando a empresa antes de escolher outro curso de ação (ou inação). Já os casos de aviso de débito, corte,

aviso de corte e eletrodoméstico danificado, a tentativa de recurso à Light antes da escolha de outro caminho é pequena.

A sexta pergunta abordava a possibilidade ou não de diferenciar um perfil de consumidor em termos de “atitude litigiosa”, ou seja, é possível identificar o potencial de conflito de consumo existente no setor elétrico? É difícil identificar esse perfil, uma vez que é uma miríade de fatores que explicam a opção por um curso de ação judicial frente a outras possibilidades de gestão do conflito: há fatores como informação, oportunidade, custos e aspectos específicos relativos ao caso em questão, ligados à percepção de gravidade e prejuízo, personalidade etc. Assim, conseguimos explicar pouco mais de 5% da variabilidade na “atitude litigiosa”. Sendo os *drivers* da propensão a litigar a experiência prévia com a Justiça (ou seja, o fato de já ter utilizado o PJ uma vez pelo menos, aumenta a probabilidade da escolha do uso dessa via outras vezes); o conhecimento dos direitos do consumidor, sendo que quanto maior o conhecimento dos direitos, maior a propensão a litigar. A proximidade com o meio jurídico, ou seja, as pessoas que têm algum advogado ou juiz no domicílio, ou são próximas a algum advogado ou juiz, têm maior probabilidade de litigar; e a escolaridade do chefe do domicílio: quanto maior a escolaridade, maior a probabilidade e recurso ao Judiciário. Fatores que impactam negativamente são renda e idade —quanto mais alta a renda e a idade dos consumidores, menor a predisposição ao litígio.

Por fim, buscamos identificar os fatores determinantes na explicação do porquê alguns consumidores que enfrentam problemas com a Light judicializarem essas questões e outros, não; buscamos responder quais os determinantes do recurso ao PJ. Os principais determinantes são experiência prévia com a Justiça, confiança no poder judiciário, nível de conhecimento dos direitos do consumidor, classe econômica e fatores específicos aos tipos de casos. A imagem da Light e a percepção da qualidade do serviço recebido também influenciam na propensão a litigar.

Vimos que a experiência prévia com o PJ em casos de consumo aumenta as chances de litigância em casos de conflito de consumo com a Light. Também, quanto maior a confiança na Justiça, maiores as chances de recurso a ela nesses casos. O conhecimento dos direitos do consumidor aumenta as chances de recorrer ao PJ para administrar conflitos de consumo no setor elétrico, e quanto mais alta a classe de consumo, maiores as chances também de recurso à Justiça.

A vivência de alguns tipos específicos de problema aumenta as chances de recurso ao PJ. Os casos que mais aumentam as chances de litígio são de corte de luz, desacordo quanto ao valor da conta (percepção de cobrança excessiva), cobrança de débito de terceiros, negativação do nome do responsável pela conta e vistoria no medidor ou relógio (TOI).

De maneira geral, o modelo tem um bom poder de predição, dando conta de explicar quase 30% na variabilidade da decisão de optar ou não por judicializar o problema de consumo.



Questionário

RESPONSÁVEL PELO DOMICÍLIO [1]
ESPOSA/MARIDO DO RESPONSÁVEL [0]

Cabeçalho		
Entrevistador		Cod. TB:
Verificador	Cod. TB:	Data / /
ENDEREÇO		
Setor		No. Quest
R/Av		Cidade:
No.		Complemento
Bairro		CEP
Amostra Domiciliar 1 Amostra Processo 2		
Réplica 1 Réplica 2 Réplica 3		

Caracterização do Entrevistado	
Nome	Sexo 1. Masculino 0. Feminino
Telefone	Celular ()
E-mail	99. Não tem

Q1
O(a) Sr(a) é (LER OPÇÕES - RU)

1	casado/mora com companheiro(a)
2	solteiro(a)
3	separado(a) /divorciado
4	viúvo(a)

Q2
Como o(a) Sr(a) se define em termos de cor ou raça (LER OPÇÕES - RU)

1	Amarelo
2	Branco
3	Indígena
4	Pardo
5	Negro

Q3
Qual a sua idade (em anos completos) se menor de 18 anos ENCERRE | | | |

Q4
Em termos de escolaridade, qual das seguintes descrições melhor o(a) define. O (a) Sr(a)? (LER OPÇÕES -RU)

1	Não possui instrução formal	
2	Primário Incompleto (1ª a 4ª série)	Indicar última série que completou:
3	Primário Completo (1ª a 4ª série)	
4	Ginásio incompleto (5ª a 8ª série)	Indicar última série que completou:
5	Ginásio completo (5ª a 8ª série)	
6	Ensino Médio/Colegial incompleto (1ª a 3ª colegial)	Indicar última série que completou:
7	Ensino Médio/Colegial completo (1ª a 3ª colegial)	
8	Ensino Superior/Universitário Incompleto	Indicar último ano que completou:
9	Ensino Superior/Universitário completo	

Q5
Em termos de trabalho, qual das seguintes situações melhor descreve o(a) Sr(a)? (LER OPÇÕES- RU)

1	Trabalha	Vá para Q6
2	Não trabalha, mas procura trabalho	Vá para Q7
3	Não trabalha, porque cuida de afazeres domésticos	Vá para Q7
4	Não trabalha, porque é estudante	Vá para Q7
5	Não trabalha, porque é aposentado	Vá para Q7
6	Não trabalha, por invalidez	Vá para Q7
7	Não trabalha por outros motivos	Vá para Q7

**Q6**Qual a situação de trabalho melhor descreve o(a) sr(a) **(LER OPÇÕES -RU)**

1	Empregado no setor público
2	Empregado no setor privado, com carteira assinada
3	Empregado no setor privado, sem carteira assinada
7	Empresário
4	Autônomo, trabalha por conta própria
5	Empregado doméstico com carteira assinada
6	Empregado doméstico sem carteira assinada
8	Outra

Q7O(a) Sr(a) frequenta ou faz parte de alguma destas instituições **(LER OPÇÕES)**

	Sim	Não
1. Associação de bairro ou associação comunitária	1	0
2. Igreja ou grupo religioso	1	0
3. Sindicato ou associação profissional	1	0
4. Partido político	1	0

Q8O(a) Sr(a) ou alguém que também more nesta casa, é advogado ou juiz, ou trabalha no meio jurídico? **(LER OPÇÕES- RM)**

1	Sim, advogado	Vá para Q11
2	Sim, juiz	Vá para Q11
3	Sim, trabalha no meio jurídico	Vá para Q11
0	Não	Vá para Q9

Q9

O(a) Sr(a) conhece bem ou é próximo de algum advogado?

1	Sim	Vá para Q10
0	Não	Vá para Q11

Q10Qual sua relação com esse advogado? **(ESPONTÂNEA - RM)**

1	Familiar
2	Vizinho
3	Amigo
4	Colega de trabalho
5	Conhecido
6	Outro

Caracterização do domicílio**Q11**

O(a) Sr(a) poderia me dizer qual é o tipo de ocupação deste imóvel? Este domicílio é exclusivamente residencial ou tem alguma atividade comercial ou industrial funcionando aqui dentro, nos fundos ou em qualquer outro local que pertença a este domicílio? (por exemplo: funciona aqui uma pequena confecção, vocês fazem salgados e doces para festa. Alguma coisa assim?)

1	Residencial
2	Comercial
3	Misto (comercial e residencial)

Q12Este imóvel é **(LER OPÇÕES - RU)**

1	Próprio já pago
2	Próprio pagando
3	Alugado
4	Emprestado ou cedido (por empregador, parente ou outra forma)
5	Ocupado (invadido)
6	Outro

Q13No imóvel há **(LER OPÇÕES)**

	Sim	Não
1. Água encanada	1	0
2. Energia Elétrica	1	0
3. Esgoto	1	0
4. Serviço de coleta de lixo	1	0
5. Gás encanado	1	0



Q14

Incluindo o(a) Sr(a) quantas pessoas moram no seu domicílio, ou seja, quantas pessoas dormem e fazem suas refeições aqui na maioria dos dias da semana (considerando adultos e crianças)?

PESSOAS

Q15

Há quanto tempo o(a) Sr(a) mora neste imóvel?

anos meses

Q16

Qual o número total de cômodos deste imóvel? Considere cômodo qualquer construção ou partes da casa que sejam separados por uma parede construída: quarto, sala, cozinha, copa (com exceção do banheiro).

CÔMODOS

Q17

Com que frequência o(a) sr./sra. [LEIA ATIVIDADE] , o(a) Sr(a) diria que [LEIA FREQUENCIA]

	Diariamente	Algumas vezes na semana	Algumas vezes no mês	Raramente	Nunca
a) Lê jornais e/ou revistas de notícias	4	3	2	1	0
b) Assiste noticiário na TV	4	3	2	1	0
c) Utiliza a internet	4	3	2	1	0
d) Ouve programas de notícias no rádio	4	3	2	1	0

Consumo de Energia Elétrica

Q18a

O(a) Sr.(a) saberia ou não me dizer o nome da empresa de energia elétrica da qual o senhor recebe sua luz? (ESPONTÂNEA)

1	SIM, Light
0	Não sabe/ não tem certeza
98	SIM, Ampla/ CEG ou outra

Q18b

E como o(a) Sr.(a) recebe o serviço de energia elétrica? O(a) Sr.(a) (LER OPÇÕES - RU)

1	Tem um relógio ou medidor de energia e ele fica aqui na sua residência
2	Tem um relógio ou medidor de energia e ele fica no poste
3	Tem um relógio ou medidor de energia mas ele é compartilhado com outro imóvel, não fica no seu
4	Não tem um relógio ou medidor de energia, recebe energia direto
5	[SE PREDIÇO/CONDOMÍNIO] Tem um relógio ou medidor de energia que fica no saguão
98	Não tem certeza

Q19ab [CARTÃO Q19]

En vou falar o nome de várias instituições e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse o quanto conhece cada uma delas, e como avalia a atuação de cada uma? Em relação à (INSTITUIÇÃO), o quanto o(a) Sr(a) diria que conhece? E o quanto diria que confia?

Instituição (RODIZIAR)	Q19a. CONHECIMENTO				Q19b. CONFIABILIDADE				
	Não conhece	Ouço falar mas não sabe nada a respeito	Sabe algo a respeito	Sabe muito a respeito	Nada confiável	Pouco confiável	Confiável	Muito confiável	NÃO SABE
A A Polícia	0	1	2	3	0	1	2	3	99
B A mídia (jornais, tv)	0	1	2	3	0	1	2	3	99
C O Judiciário	0	1	2	3	0	1	2	3	99
D A defensoria pública	0	1	2	3	0	1	2	3	99
E As empresas de telefonia	0	1	2	3	0	1	2	3	99
F A empresa de energia elétrica, Light	0	1	2	3	0	1	2	3	99
G A empresa de gás, CEG	0	1	2	3	0	1	2	3	99
H Os bancos	0	1	2	3	0	1	2	3	99
I O PROCON	0	1	2	3	0	1	2	3	99
J As empresas de plano de saúde	0	1	2	3	0	1	2	3	99
K Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL	0	1	2	3	0	1	2	3	99

Q20

De maneira geral, o quanto o(a) Sr.(a) diria que está satisfeito com o serviço de energia elétrica que recebe, dando uma nota de 1 a 7, sendo que 1 significa que está muito insatisfeito e 7 que está muito satisfeito

NOTA



<<SE NOTA DE 1 A 3, PERGUNTAR Q20A – E IR PARA Q21

Q20A Qual o principal motivo para o(a) Sr(a) estar insatisfeito com o serviço de energia elétrica que recebe? (ESPONTÂNEA - RU)

1	Custo elevado (conta, taxa iluminação, impostos)
2	Baixa qualidade fornecimento luz (instabilidade, falta luz)
3	Demora no atendimento
4	Falta de educação/gentileza no atendimento
5	Manutenção pública precária (postes, fiação, iluminação pública)
X	Outro (ESPECIFICAR)

<<SE NOTA DE 4 A 7, PERGUNTAR – E IR PARA Q21

Q20B Qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter dado essa nota ao serviço de energia elétrica que recebe? (ESPONTÂNEA - RU)

1	Boa qualidade fornecimento luz (estabilidade, não falta luz)
2	Rapidez no atendimento
3	Educação/ gentileza no atendimento
4	Confiança no serviço (cobrança, leitura, etc.)
5	Programas sociais (reciclagem, distribuição lâmpadas, troca geladeiras, etc.)
X	Outro (ESPECIFICAR)

Q21

E o(a) Sr.(a) ou alguém que mora no seu domicílio trabalha para a empresa de energia elétrica Light?

1	SIM
0	NAO

Vivência de Conflitos

Q22

Gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se nos últimos 12 meses vivenciou em seu domicílio alguma das situações que eu vou descrever. Nos últimos 12 meses o Sr(a) (LER SITUAÇÃO)? (LER OPÇÕES DE RESPOSTA)

SITUAÇÃO	Sim	Não	Não tem certeza	
i	Teve variação na tensão da energia, ou seja, houve alternância de luz forte com luz fraca?	1	0	99
ii	Teve algum eletrodoméstico danificado por problemas no fornecimento de energia?	1	0	99
iii	Recebeu conta de luz da qual discordou do valor, por achar que houve cobrança excessiva?	1	0	99
iv	Recebeu cobrança de luz com débito de pessoas que residiam antes do(a) Sr(a) nesse imóvel?	1	0	99
v	A Light negatvou o nome do responsável pela conta de luz do domicílio, ou seja, mandou o nome ao SPC ou Serasa?	1	0	99
vi	Recebeu algum comunicado ou aviso de débito ou conta atrasada da Light?	1	0	99
vii	Recebeu algum comunicado ou aviso de corte de energia da Light?	1	0	99
viii	Teve dificuldade para colocar a conta de luz em seu nome ou no nome de alguém do domicílio, ou seja, abrir um novo contrato? [TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE]	1	0	99
ix	Teve dificuldade para tirar a conta de luz do seu nome ou do nome de alguém do domicílio, ou seja, encerrar o contrato?	1	0	99

<<< PARA CADA SITUAÇÃO QUE VIVENCIOU (SIM NA Q22) PERGUNTAR BATERIA ABAIXO DE Q23 A Q26

<<< SE NÃO EM TODAS, IR PARA Q27

Problema 1 – TENSÃO DA ENERGIA

Q23 [CARTÃO Q23]

O(a) Sr(a) disse que teve problema com tensão de energia. E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU) (

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q27 se usa só opção em Q 22. SE NÃO SIGA PARA PROXIMO PROBLEMA
1	Procurou a Light	Vá para Q24a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q24c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q25a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q25a
5	ANEEL	Vá para Q25a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q25a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q25a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, advogado, proprietário, etc.)	Vá para Q25a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a



Problema II - ELETRODOMESTICO DANIFICADO

Q23# [CARTÃO Q23]

O Sr(a) disse que teve problema de dano em eletrodoméstico. E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q27 se uma só opção em Q 22, SENCÃO SIGA PARA PROBLEMA
1	Procurou a Light	Vá para Q24a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q24c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q25a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q25a
5	ANEEL	Vá para Q25a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q25a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q25a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q25a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a

Q24#a

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

NOTA

<<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q24#b E DEPOIS VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)

<<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)

Q24#b

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA)

1	Não resolveram o problema
2	Demonstraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

Q24#c [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (R)

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Timba certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q25#a

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q23] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q25#b (depois pergunte Q25#c)
0	Não	Vá para Q25#d

Q25#b

De que forma o(a) Sr(a) contactou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q25#c

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contactou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe

**Q25Iid**Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? **(ESPONTÂNEA)**

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q26iiSe o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? **(LER OPÇÕES - RU)**

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Ir ao Judiciário
3	Ir ao PROCON
4	Recorreria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIÁ)

Problema III - RECEBEU CONTA QUE DISCORDOU DO VALOR**Q23III [CARTÃO Q23]**O(a) Sr(a) disse que recebeu conta da qual discordou do valor. E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? **SE SIM: O que fez?****(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)**

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q27 se uma só opção em Q 22. SENÃO SIGA PARA PRÓXIMO PROBLEMA Vá para Q24a
1	Procurou a Light	Vá para Q24c
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q25a
3	Foi ao PROCON	Vá para Q25a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q25a
5	ANEEL	Vá para Q25a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q25a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q25a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q25a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a

Q24IIia

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

[] [] NOTA

<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q24IIib E DEPOIS VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)

<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)

Q24IIibQual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? **(ESPONTÂNEA)**

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

Q24IIic [CARTÃO Q24c]E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação **(RU)**

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q25IIia

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q23] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q25IIib (depois pergunte Q25IIic)
0	Não	Vá para Q25IIid

**Q25iii**

De que forma o(a) Sr(a) contactou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q25iii

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contactou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe

Q25iiid

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q26iii

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Iria ao Judiciário
3	Iria ao PROCON
4	Recorreria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)

Problema iv – DÉBITO DE OUTRO MORADOR**Q23v [CARTÃO Q23]**

O(a) Sr(a) disse que recebeu débito de outro morador. E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q27 se uma só opção em Q 22, SENÃO SIGA PARA PRÓXIMO PROBLEMA
1	Procurou a Light	Vá para Q24a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q24c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q25a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q25a
5	ANEEL	Vá para Q25a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q25a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q25a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q25a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a

Q24iva

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

[] [] [] NOTA

<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q24ivb E DEPOIS VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)

<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)

Q24ivb

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA)

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

**Q24Ivc [CARTÃO Q24c]**

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (RU)

1	Querir pedir danos morais
2	Confiar mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q25Iva

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q23] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q25Ivb (depois pergunte Q25Ivc)
0	Não	Vá para Q25Ivd

Q25Ivb

De que forma o(a) Sr(a) contactou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q25Ivc

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contactou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
	(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")
98	Não sabe

Q25Ivd

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q26Ii

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Iria ao Judiciário
3	Iria ao PROCON
4	Recorria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)

Problema v - NEGATIVOU NOME

Q23v [CARTÃO Q23]

O(a) Sr(a) disse que teve problema de negativalção do nome pela light. E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q27 se não só opção em Q 22, SENÃO SIGA PARA PROXIMO PROBLEMA
1	Procurou a Light	Vá para Q24a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q24c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q25a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q25a
5	ANEEL	Vá para Q25a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q25a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q25a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q25a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a

**Q24va**

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.
[] [] [] [] [] [] [] NOTA

<<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q24vb E DEPOIS VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)
<<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)

Q24vb

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA)

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

Q24vc [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (RU)

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Timha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q25va

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q23] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q25vb (depois pergunte Q25vc)
0	Não	Vá para Q25vd

Q25vb

De que forma o(a) Sr(a) contatou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q25vc

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contatou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe

Q25vd

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q26v

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Iria no Judiciário
3	Iria no PROCON
4	Recorreria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)


Problema vi – AVISO DE DÉBITO
Q23vi [CARTÃO Q23]

O(a) Sr(a) disse que recebeu aviso de débito. E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q27 se não se opção em Q 22. SENÃO SIGA PARA PRÓXIMO PROBLEMA
1	Procurou a Light	Vá para Q24a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q24c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q25a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q25a
5	ANEEL	Vá para Q25a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q25a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q25a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q25a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a

Q24via

De maneira geral, que nota c(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

NOTA

<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q24vib E DEPOIS VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)

<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q27 (ou se outro problema, vá para outro problema)

Q24vib

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA)

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

Q24vic [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (RU)

1	Queriu pedir danos morais
2	Confiar mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Timha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q25via

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q23] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q25vib (depois pergunte Q25vic)
0	Não	Vá para Q25vid

Q25vib

De que forma o(a) Sr(a) contactou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q25vic

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contactou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe

**Q25vi**

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q26vi

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Iria ao Judiciário
3	Iria ao PROCON
4	Recorreria a ANEEL
5	Outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)

Problema vii – AVISO DE CORTE

Q23vii [CARTÃO Q23]

O(a) Sr(a) disse que recebeu aviso de corte. E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q27 se uma só opção em Q 22, SENÃO SIGA PARA PRÓXIMO PROBLEMA
1	Procurou a Light	Vá para Q24a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q24c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q25a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q25a
5	ANEEL	Vá para Q25a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q25a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q25a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q25a
9a	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a

Q24vii

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

[] [] NOTA

<<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q24viii E DEPOIS VÁ PARA Q27 (se outro problema, vá para outro problema)

<<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q27 (se outro problema, vá para outro problema)

Q24viii

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA)

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

Q24viii [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (RU)

1	Querida pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Causou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTÂNEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q25viii

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q23] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q25viii (depois pergunte Q25viii)
0	Não	Vá para Q25viid

**Q25vlib**

De que forma o(a) Sr(a) contatou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q25vic

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contatou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe

Q25vid

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q26vi

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Iria ao Judiciário
3	Iria ao PROCON
4	Recorreria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)

Problema VIII – DIFICULDADE DE COLOCAR CONTA DE LUZ NO NOME (abrir contrato)**Q23viii [CARTÃO Q23]**

O(a) Sr(a) disse que teve dificuldade de transferência de titularidade. E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar esse problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q27 se uma só opção em Q 22, SENÃO SIGA PARA PRÓXIMO PROBLEMA
1	Procurou a Light	Vá para Q24a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q24c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q25a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q25a
5	ANEEL	Vá para Q25a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q25a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q25a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q25a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a

Q24viii

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

[] [] [] NOTA

<<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q24vlib E DEPOIS VÁ PARA Q27 (se outro problema, vá para outro problema)

<<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q27 (se outro problema, vá para outro problema)

Q24vlib

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA)

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

**Q24viii [CARTÃO Q24c]**

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que em vou citar melhor descrevem sua motivação (RU)

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q25viii

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q23] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q25viii (depois pergunte Q25viii)
0	Não	Vá para Q25viii

Q25viii

De que forma o(a) Sr(a) contatou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q25viii

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contatou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe

Q25viii

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q26viii

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Ir ao Judiciário
3	Ir ao PROCON
4	Recorreria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)

Problema ix – DIFICULDADE DE TIRAR A CONTA DO NOME (CANCELAR CONTRATO)**Q23x [CARTÃO Q23]**

O(a) Sr(a) disse que teve dificuldade de cancelar contrato com a light. E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q27 se uma só opção em Q 22, SENÃO SIGA PARA PRÓXIMO PROBLEMA
1	Procurou a Light	Vá para Q24a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q24c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q25a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q25a
5	ANEEL	Vá para Q25a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q25a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q25a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q25a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a

**Q24ta**

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

____] NOTA

<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q24tb E DEPOIS VÁ PARA Q27

<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q27

Q24tb

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA)

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

Q24tc [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (RU)

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
X	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q25ta

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q23] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q25tb (depois pergunte Q25tc)
0	Não	Vá para Q25td

Q25tb

De que forma o(a) Sr(a) contactou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q25tc

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contactou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe

Q25td

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q26a

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Iria ao Judiciário
3	Iria ao PROCON
4	Recorreria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)



PERGUNTAR PARA TODOS

Q27

Nos últimos 12 meses a Light fez alguma verificação ou vistoria no seu medidor de energia ou relógio? (LER OPÇÕES - RU)

1	Sim	Vá para Q28a
2	Não	Vá para Q32
3	Não tem certeza	Vá para Q32

Q28a

Qual foi a justificativa que a Light deu para fazer essa inspeção? (LER OPÇÕES)

1	Atendeu a uma solicitação sua
2	Alegou haver irregularidade no medidor
3	Outro motivo? Qual? (ESPECIFICAR)

Q28b

Após a realização da vistoria o funcionário da Light afirmou que existia alguma irregularidade no seu medidor, sim ou não?

1	Sim
0	Não

Q28c

O funcionário entregou a(o) Sr(a) algum papel ou documento após a inspeção?

1	Sim
0	Não
99	Não lembra

Q28d

E o funcionário... (LER OPÇÕES - RU)

1	Retirou o seu medidor e substituiu por outro
2	Retirou o seu medidor, mas não substituiu por outro
0	Manteve o mesmo medidor

Q28e [CARTÃO Q23]

E após esse fato o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q32
1	Procurou a Light	Vá para Q29a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q29c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q30a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q30a
5	ANELL	Vá para Q30a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q30a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q30a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q30a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q26
9	Outro	Vá para Q25a

Q29a

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

[]] NOTA

<<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q29b e depois VÁ PARA Q32

<<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q32

Q29b

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA)

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

Q29c [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (LER OPÇÕES - RU)

1	Queriu pedir danos morais
2	Confiou mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

**Q30a**

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q28E] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q30b (depois pergunte Q30c e vá para Q32)
0	Não	Vá para Q30d e depois para a Q32

Q30b

De que forma o(a) Sr(a) contatou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q30c

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contatou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NAO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe

Q30d

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q31

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Iria ao Judiciário
3	Iria ao PROCON
4	Recorreria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPCAO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)

<<<PERGUNTAR PARA TODOS

Q32

Nos últimos 12 meses a Light cortou a luz do seu domicílio? (LER OPÇÕES - RU)

1	Sim	Vá para Q33a
2	Não	Vá para Q38
3	Não tem certeza	Vá para Q38

Q33a

Qual foi a razão que a Light deu para cortar sua energia? (LER OPÇÕES - RU)

1	Conta atrasada
2	Alegação irregularidade/ou gato
3	Outro motivo (PERDIR PARA ESPECIFICAR)
99	ESPONTANEO- NAO LER "Não tem certeza/não lembra"

Q33b

E o(a) Sr(a) recebeu algum comunicado da Light antes de ter a energia cortada? (LER OPÇÕES - RU)

1	Sim
0	Não
98	Não tem certeza/não lembra

**Q35d**

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro (ESPECIFICAR)

Q36

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Iria ao Judiciário
3	Iria ao PROCON
4	Recorreria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)

Q37

O(a) Sr(a) ...? (LER OPÇÕES - RU)

0	Já solicitou a religação da energia e a Light religou
1	Já solicitou a religação da energia, mas a Light ainda não religou
2	Não solicitou a religação, religou por conta própria

<<<PERGUNTAR PARA TODOS

Q38

Nos últimos 12 meses o(a) Sr(a) teve interrupção no fornecimento de energia elétrica no seu domicílio, ou seja, faltou luz, sem ser por corte?

1	Sim	Vá para 38b
0	Não	Vá para 40
98	Não tem certeza/não lembra	Vá para 40

Q38b

E qual foi a duração da falta de energia? O(a) Sr(a) diria que foi aproximadamente... (LER OPÇÕES - RU) [SE MAIS DE UMA PEDIR QUE FALE DA QUE DUROU MAIS TEMPO SEM ENERGIA]

1	Uma hora ou menos
2	Mais de 1 a 2 horas
3	Mais de 2 a 4 horas
4	Mais de 4 a 6 horas
5	Mais de 6 a 8 horas
6	Mais de 8 a 12 horas
7	Acima de 12 horas

Q38c

E o(a) Sr(a) recebeu algum aviso prévio da Light sobre a falta de energia? (LER OPÇÕES - RU)

1	Sim
0	Não
98	Não tem certeza/não lembra

Q38d [CARTÃO Q23]

E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? SE SIM: O que fez?

(OBS: SE PROCUROU MAIS DE UM, PERGUNTAR SOBRE O ÚLTIMO QUE PROCUROU)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q40
1	Procurou a Light	Vá para Q38e
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q38g
3	Foi ao PROCON	Vá para Q38h
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q38h
5	ANEEL	Vá para Q38h
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q38h
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q38h
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q38h
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q39
9	Outro	Vá para Q38h

Q38e

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

_____|NOTA



<<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q38f e depois VÁ PARA Q40

<<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q40

Q38f

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA - RU)

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

Q38g [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (LER OPÇÕES - RODIZIAR - RU)

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Causou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q38h

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q38D] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q38i (depois pergunte Q38j e vá para Q40)
0	Não	Vá para Q38k e depois para a Q40

Q38i

De que forma o(a) Sr(a) contactou a empresa? (ESPONTÂNEA - RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q38j

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contactou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe

Q38k

Por que o(a) Sr(a) não procurou a Light para tentar resolver o problema? (ESPONTÂNEA)

1	Não sabe
2	Não confia na Light
3	Já procurou a Light outras vezes e empresa não resolveu o problema
4	Acha que não resolveria/ demoraria muito
5	Não foi preciso, pois resolveu de outra maneira
6	Outro

Q39

Se o(a) Sr(a) tivesse que decidir hoje o que fazer, o que mais provavelmente faria? (LER OPÇÕES - RU)

0	Não faria nada
1	Tentaria resolver com a Light
2	Iria ao Judiciário
3	Iria ao PROCON
4	Recorria a ANEEL
5	Ou faria outra coisa? (SE ESTA OPÇÃO, PEDIR PARA ESPECIFICAR O QUE FARIA)


Conta (PERGUNTAR PARA TODOS)
Q40

Agora, gostaria de saber o valor pago em sua última conta e o consumo médio de energia em seu domicílio. Assim gostaria que o(a) Sr(a) passasse a sua última conta de energia elétrica para eu saber o valor pago e o seu consumo mensal.
(CASO NÃO TENHA ÚLTIMA CONTA, PEGAR A QUE ACHAR)

CODIGO INSTALAÇÃO
CÓDIGO CLIENTE
DATA DA CONTA / /
a) Valor da conta _____
b) Consumo médio mensal (kWh) _____
SE O ENTREVISTADO NÃO TIVER A CONTA NO MOMENTO, PERGUNTAR A ELE QUAL É O VALOR MÉDIO DA CONTA E O CONSUMO MÉDIO MENSAL
a) Valor da conta _____ 99. Não soube responder
b) Consumo médio mensal (KWh) _____ 99. Não soube responder
98. Não recebe conta

Q40b

O(a) Sr(a) recebe desconto da tarifa social em sua conta de energia elétrica? (VERIFICAR NA CONTA)

1	Sim
0	Não
99	NÃO SABE E NÃO MOSTROU CONTA

<<< PERGUNTAR Q41a SE ENTREVISTADO TEVE ALGUM PROBLEMA COM A LIGHT (SIM EM PELO MENOS UMA Q22; Q27 OU Q32)

<<< PERGUNTAR Q41b SE ENTREVISTADO NÃO TEVE PROBLEMA COM A LIGHT (NÃO EM Q22; Q27 E Q32)

Q41a SE TEVE PROBLEMA COM LIGHT

Agora gostaria que me dissesse se além desses problemas que falamos, o(a) Sr(a) alguma vez já teve algum tipo problema com o serviço de energia prestado pela Light?

1	Sim	Vá para Q42a
0	Não	Vá para Q45

Q41b SE NÃO TEVE PROBLEMA COM LIGHT

Agora gostaria que me dissesse se alguma vez o(a) Sr(a) já teve algum problema com o serviço de energia prestado pela Light?

1	Sim	Vá para Q42a
0	Não	Vá para Q45

Q42a

Qual foi o problema que o(a) Sr(a) teve com a Light? (ESPONTÂNEA)

1	Interrupção no fornecimento de energia
2	Variação na tensão
3	Eletrodoméstico danificado por problemas no fornecimento de energia
4	Comunicado ou aviso de débito
5	Comunicado ou aviso de corte
6	Teve sua luz cortada
7	Dúvida sobre o valor da conta; conta em duplicidade; valor muito alto/excessivo
8	Cobrança de luz com débito de outros moradores (antigos moradores do imóvel, por exemplo) que não referentes aos seus gastos
9	Abertura de um novo contrato de fornecimento de energia/ transferência de titularidade
10	Encerramento de contrato/ transferência de titularidade
11	Negativação/ Light enviou nome ao SPC ou Serasa
12	Troca de relógio por irregularidade/ TOI
13	Outro

Q43a

Quando viveu esse problema? (ou seja, qual a data?)

Mês: ano:
98. Não lembra (ENTREVISTADOR: PERGUNTE APROXIMADAMENTE E CODIFICAR RESPOSTA NO ITEM ACIMA, SO ACEITAR NÃO LEMBRA APÓS PERGUNTAR APROXIMADAMENTE)

**Q43b**

Quando vivenciou esse problema, o(a) Sr(a) morava nesse endereço atual ou em outro endereço?

1	Endereço atual
0	Outro – perguntar e anotar Cidade: Bairro:

Q44a [CARTÃO Q23]E o(a) Sr(a) ou alguém do domicílio fez alguma coisa ou buscou alguém para solucionar este problema? E sim, o que fez?
(SE MAIS DE UM, PERGUNTAR ÚLTIMO)

0	Nada/ deixou pra lá	Vá para Q48 (ou Q56: atentar para divisão perfil)
1	Procurou a Light	Vá para Q45a
2	Foi ao Judiciário/ Juizado/ Justiça	Vá para Q45c
3	Foi ao PROCON	Vá para Q46a
4	Site Reclame Aqui	Vá para Q46a
5	ANEEL	Vá para Q46a
6	Pagou o que era devido/ conta/ multa	Vá para Q46a
7	Resolveu sozinho/ por conta própria	Vá para Q46a
8	Recorreu ao vizinho ou outra pessoa (eletricista, proprietário, etc.)	Vá para Q46a
98	Ainda está pensando no que fazer	Vá para Q47
9	Outro	Vá para Q46a

Q45a

De maneira geral, que nota o(a) Sr(a) daria para a Light na solução desse problema, de 1 a 7, sendo que 1 significa que você ficou muito insatisfeito e 7 que você ficou muito satisfeito.

 NOTA

<<<SE NOTA MENOR QUE 4, PERGUNTAR Q45b E DEPOIS VÁ PARA Q48 (ou Q56, perfil)

<<<SE NOTA IGUAL OU MAIOR QUE 4, VÁ PARA Q48 (ou Q56, perfil)

Q45b

Qual o principal motivo por que o(a) Sr(a) ficou insatisfeito com o atendimento? (ESPONTÂNEA)

1	Não resolveram o problema
2	Demoraram para resolver o problema
3	Resolveram o problema, mas foi mal atendido
4	Teve que ligar muitas vezes
5	Outro (ESPECIFICAR)

Q45c [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (LER OPÇÕES - RODIZIAR - RU)

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q46a

Antes de buscar [LER RESPOSTA QUESTÃO Q44A] o(a) Sr(a) tentou contatar a empresa de energia elétrica Light ou não?

1	Sim	Vá para Q46b (depois pergunte Q46c e vá para Q48 - ou Q56, perfil)
0	Não	Vá para Q46d e depois vá para Q48 - ou Q56, perfil

Q46b

De que forma o(a) Sr(a) contatou a empresa? (RM)

1	Por telefone
2	Pessoalmente / posto ou loja atendimento
3	Pela internet
4	Outro

Q46c

Quantas vezes o(a) Sr(a) diria que contatou a Light para tentar resolver esse problema? (LER OPÇÕES)

1	Apenas 1 vez
2	De 2 a 3 vezes
3	De 4 a 6 vezes
4	7 vezes ou mais
(SE DISSER QUE NÃO SABE, pergunte se ele saberia dizer aproximadamente, se ainda assim não souber, codifique "não sabe")	
98	Não sabe



ATENÇÃO: DIVISÃO DE ACORDO COM PERFIL DAS RESPOSTAS DISSE EM ALGUMA QUESTÃO QUE FOI AO JUDICIÁRIO OU NÃO

PERGUNTAR PERFIL - NÃO FOI AO JUDICIÁRIO

Q48

O Sr(a) ou alguém do seu domicílio já utilizou o Judiciário, ou seja, já entrou com algum processo ou ação na justiça?

1	Sim	Vá para Q49a
0	Não	Vá para Q50

Q49a

Quantas vezes o(a) Sr(a) já utilizou o Judiciário, ou seja, com quantos processos ou ações já entrou na justiça?

[] processos/ações

Q49b

Em que ano o(a) Sr(a) entrou com esse processo ou ação? <<< SE UTILIZOU O JUDICIÁRIO MAIS DE UMA VEZ, PEDIR PARA RELATAR APENAS A MAIS RECENTE

ANO [] [] [] [] (CASO DIGA QUE NÃO LEMBRE, PERGUNTAR APROXIMADAMENTE)

Q49c

E qual Judiciário o(a) Sr(a) utilizou quando entrou com o processo? O(a) Sr(a) foi a(o)... (LER OPÇÕES) <<<< OBS: MAIS RECENTE

1	Justiça comum (Estadual ou Federal)
2	Justiça do Trabalho
3	Juizado Especial/ Pequenas causas
99	Não sabe ou não tem certeza

Q49d

Qual o motivo de ter precisado do Judiciário, ou seja, qual a causa ou problema que precisava ser resolvido? (ESPECIFICAR)

<<< OBS: MAIS RECENTE

1	Questões trabalhistas (aposentadoria, previdência, hora extra, demissão, indenização, etc.)
2	Questões de família (pensão, guarda filho, divórcio, inventário, etc.)
3	Consumidor (produto com defeito, cobrança indevida, problema na entrega)
4	Crime ou violência
x	Outro (ESPECIFICAR)

Q49e [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (LER OPÇÕES - RU)

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
x	(ESPONTANEO - NÃO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q49f

E o(a) Sr(a) foi no Judiciário com um advogado ou foi sem advogado?

1	Com advogado	Vá para Q49g
0	Sozinho, sem advogado	Vá para Q49i

Q49g

Esse advogado era particular ou da defensoria pública?

1	Particular	Vá para Q49h
2	Defensoria	Vá para Q49i
3	Não sabe ou não tem certeza	Vá para Q49i

Q49h

E como foi combinado o pagamento dos honorários do advogado? (LER OPÇÕES)

1	A vista, quando contratou o advogado
2	Em parcelas
3	Pagamento apenas se ganhar a causa
4	Não pagou, pois advogado era amigo, conhecido
5	Outro

Q49i

O(a) Sr(a) conseguiu resolver seu problema no Judiciário? (LER OPÇÕES)

1	Sim, ganhou a ação
2	Sim, fez um acordo com a outra parte
3	Não, perdeu a ação
4	Ainda não, pois a causa não foi julgada

**Q49]**

Em relação ao seu nível de satisfação com o Judiciário neste caso, o(a) Sr(a) diria que está... (LER OPÇÕES – RU)

4	Muito satisfeito
3	Um pouco satisfeito
2	Nem satisfeito, nem insatisfeito
1	Um pouco insatisfeito
0	Muito insatisfeito

Q50

O(a) Sr(a) já utilizou os serviços do Procon?

1	Sim	Vá para Q51
0	Não	Vá para Q69

Q51

E quantas vezes o(a) Sr(a) já utilizou o Procon?

 Q52

Quando foi a última vez que o(a) Sr(a) utilizou os serviços do Procon?

ANO **Q53**

Qual o motivo de ter precisado do Procon, ou seja, qual a causa ou problema que precisava ser resolvido? <<< ENTREVISTADOR ANOTAR ÁREA ATUAÇÃO EMPRESA E PROBLEMA QUE TEVE COM A EMPRESA.

Q53a) área da empresa	
1	Telecomunicações (telefonia, internet, TV a cabo)
2	Serviços financeiros (bancos, cartão de crédito, seguros)
3	Produtos Eletrodomésticos/eletrônicos (geladeira, celular, etc.)
4	Roupas e calçados
5	Alimentação/ supermercado
6	Saúde (remédios, plano de saúde, médico)
7	Luz e energia (Light)
8	Água (CEDAE)
9	Gás (CEG)
10	Transporte
11	Demais Serviços
88	Outro: ESPECIFICAR

Q53b)	
1	Propaganda enganosa
2	Produto com defeito / avariado/ validade vencida
3	Cobrança indevida
4	Não cumprimento de contrato
5	Interrupção fornecimento serviço
6	Informação sobre preço
7	Informação sobre quantidade
8	Troca de produto
9	Serviço não concluído/ não entregue
10	Problema no atendimento, desrespeito ao atender
88	Outro: ESPECIFICAR

Q54

E o(a) Sr(a) conseguiu resolver seu problema via Procon? (LER OPÇÕES - RU)

1	Sim, conseguimos acordo
2	Não, não conseguimos acordo
3	Ainda está aguardando

Q55

Em relação ao seu nível de satisfação com o Procon, o(a) Sr(a) diria que está... (LER OPÇÕES)

4	Muito satisfeito
3	Um pouco satisfeito
2	Nem satisfeito, nem insatisfeito
1	Um pouco insatisfeito
0	Muito insatisfeito

PERGUNTAR PERFIL - FOI AO JUDICIÁRIO**Q56**

O Sr(a) disse que já utilizou o Judiciário quando teve um problema com a Light, seja pessoalmente ou seja alguém que more no seu domicílio. Gostaria de conversar um pouco sobre essa experiência. Com quantos processos ou ações contra a Light o(a) sr(a) já entrou na justiça?

 processos/ações**Q57**

Em que ano o(a) Sr(a) entrou com esse processo ou ação? <<< SE UTILIZOU O JUDICIÁRIO CONTRA A LIGHT MAIS DE UMA VEZ, PEDIR PARA RELATAR APENAS A MAIS RECENTE

ANO

**Q58**

E qual Judiciário o(a) Sr(a) utilizou quando entrou com o processo? (a) Sr(a) foi a(o) **(LER OPÇÕES)** <<< **OBS: MAIS RECENTE**

1	Justiça comum (Estadual ou Federal)
2	Justiça do Trabalho
3	Juizado Especial
99	Não sabe ou não tem certeza

Q59

Qual o motivo de ter precisado do Judiciário, ou seja, qual a causa ou problema com a Light que precisava ser resolvido? **(ESPECIFICAR)**

<<< **OBS: MAIS RECENTE (ESPONTÂNEA)**

1	Interrupção no fornecimento de energia	6	Teve sua luz cortada
2	Variação na tensão	7	Dúvida sobre o valor da conta/ cobrança excessiva, abusiva; conta em duplicidade
3	Eletrodoméstico danificado por problemas no fornecimento de energia	8	Cobrança de luz com débito de outros moradores (antigos moradores do imóvel, por exemplo) que não referentes aos seus gastos
4	Comunicado ou aviso de débito	9	Abertura de um novo contrato de fornecimento de energia/ transferência de titularidade
5	Comunicado ou aviso de corte	10	Encerramento de contrato/ transferência de titularidade
		11	Negativação/ Light enviou nome ao SPC ou Serasa

Q59b [CARTÃO Q24c]

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação **(LER OPÇÕES RU)**

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
X	(ESPONTANEO - NAO LER) Outro (ESPECIFICAR)

Q60

E o(a) Sr(a) acionou o judiciário com um advogado ou foi sem advogado?

1	Com advogado	Vá para Q61a
0	Sozinho, sem advogado	Vá para Q62

Q61a

Esse advogado era particular ou da defensoria pública?

1	Particular	Vá para Q61b
2	Defensoria	Vá para Q62
3	Não sabe, não tem certeza	Vá para Q62

Q61b

E como o(a) Sr(a) escolheu esse advogado? **(LER OPÇÕES)**

1	Foi procurado por alguém que indicou esse advogado
2	Indicação de amigo ou familiar
3	Advogado é amigo ou familiar
4	Ou de outra forma? Qual? (ESPECIFICAR)

Q61c

E como foi combinado o pagamento dos honorários do advogado? **(LER OPÇÕES)**

1	A vista, quando contratou o advogado
2	Em parcelas
3	Pagamento apenas se ganhar a causa
4	Não pagou, pois advogado era amigo, conhecido
5	Outro

Q62

E qual foi o resultado de sua demanda? **(LER OPÇÕES)**

1	Ganhou a ação
2	Fez um acordo com a Light
3	Perdeu a ação
4	Ação ainda não foi julgada

Q63

Em relação ao seu nível de satisfação com o Judiciário neste caso, o(a) Sr(a) diria que está... **(LER OPÇÕES – RU)**

4	Muito satisfeito
3	Um pouco satisfeito
2	Nem satisfeito, nem insatisfeito
1	Um pouco insatisfeito
0	Muito insatisfeito

**Q64**

O(a) Sr(a) já utilizou os serviços do Procon?

1	Sim	Vá para Q65a
0	Não	Vá para Q66

Q65a

E quantas vezes o(a) Sr(a) já utilizou o Procon?

Q65b

Quando foi a última vez que o(a) Sr(a) utilizou os serviços do Procon?

ANO **Q65c**

Qual o motivo de ter precisado do Procon, ou seja, qual a causa ou problema que precisava ser resolvido?

<<< ENTREVISTADOR ANOTAR ÁREA ATUAÇÃO EMPRESA E PROBLEMA QUE TEVE COM A EMPRESA.

Q65c1) área da empresa		Q65c2)	
1	Telecomunicações (telefonia, internet, TV a cabo)	1	Propaganda enganosa
2	Serviços financeiros (bancos, cartão de crédito, seguros)	2	Produto com defeito / avariado/ validade vencida
3	Produtos Eletrodomésticos/eletrônicos (geladeira, celular, etc.)	3	Cobrança indevida
4	Roupas e calçados	4	Não cumprimento de contrato
5	Alimentação/ supermercado	5	Interrupção fornecimento serviço
6	Saúde (remédios, plano de saúde, médico)	6	Informação sobre preço
7	Luz e energia (Light)	7	Informação sobre quantidade
8	Água (CEDAE)	8	Troca de produto
9	Gás (CEG)	9	Serviço não concluído/ não entregue
10	Transporte	10	Problema no atendimento, desrespeito ao atender
11	Demais Serviços	88	Outro: ESPECIFICAR
88	Outro: ESPECIFICAR		

Q65d

E o(a) Sr(a) conseguiu resolver seu problema via Procon? (LER OPÇÕES)

1	Sim, conseguiu acordo
2	Não, não conseguiu acordo
3	Ainda está aguardando

Q65e

Em relação ao seu nível de satisfação com o Procon, o(a) Sr(a) diria que está... (LER OPÇÕES)

4	Muito satisfeito
3	Um pouco satisfeito
2	Nem satisfeito, nem insatisfeito
1	Um pouco insatisfeito
0	Muito insatisfeito

Q66O Sr(a) ou alguém do seu domicílio já utilizou o Judiciário, ou seja, já entrou com algum processo ou ação na justiça por algum outro motivo que não a Light?

1	Sim	Vá para Q67a
0	Não	Vá para Q69

Q67a

Em que ano o(a) Sr(a) entrou com esse processo ou ação (que não tenha sido contra a Light)? SE UTILIZOU O JUDICIÁRIO MAIS DE UMA VEZ, PEDIR PARA RELATAR APENAS A MAIS RECENTE

ANO **Q67b**

Qual o motivo de ter precisado do Judiciário, ou seja, qual a causa ou problema que precisava ser resolvido? (ESPECIFICAR) <<< OBS:

MAIS RECENTE

1	Questões trabalhistas (aposentadoria, previdência, hora extra, demissão, indenização, etc.)
2	Questões de família (pensão, guarda filho, divórcio, inventário, etc.)
3	Consumidor (produto com defeito, cobrança indevida, problema na entrega)
4	Crime ou violência
x	Outro (ESPECIFICAR)

**Q67c [CARTÃO Q24c]**

E qual o principal motivo para o(a) Sr(a) ter escolhido ir para o Judiciário nesse caso? Qual das razões que eu vou citar melhor descrevem sua motivação (LER OPÇÕES - RODIZIAR - RU)

1	Queria pedir danos morais
2	Confia mais na decisão do Judiciário que de outras instituições
3	Tinha certeza que ia ganhar a ação
4	Achava que era uma solução rápida
5	Era o único meio que restou para resolver
6	Não sabia outra forma para resolver a questão
7	Cansou de tentar resolver com a empresa
X	(ESPONTANEO - NÃO LER.) Outro (ESPECIFICAR)

Q67d

E o(a) Sr(a) foi ao Judiciário com um advogado ou foi sem advogado?

1	Com advogado	Vá para Q67e
0	Sozinho, sem advogado	Vá para Q68a

Q67e

Esse advogado era particular ou da defensoria pública?

1	Particular	Vá para Q67f
2	Defensoria	Vá para Q68a
3	Não sabe ou não tem certeza	Vá para Q68a

Q67f

E como foi combinado o pagamento dos honorários do advogado? (LER OPÇÕES)

1	À vista, quando contratou o advogado
2	Em parcelas
3	Pagamento apenas se ganhar a causa
4	Não pagou, pois advogado era amigo, conhecido
5	Outro

Q68a

O(a) Sr(a) conseguiu resolver seu problema no Judiciário? (LER OPÇÕES)

1	Sim, ganhou a ação
2	Sim, fez um acordo com a outra parte
3	Não, perdeu a ação
4	Ainda não, pois a causa não foi julgada

Q68b

Em relação ao seu nível de satisfação com o Judiciário neste caso, o(a) Sr(a) diria que está... (LER OPÇÕES - RU)

4	Muito satisfeito
3	Um pouco satisfeito
2	Nem satisfeito, nem insatisfeito
1	Um pouco insatisfeito
0	Muito insatisfeito

IMAGEM (PERGUNTAR PARA TODOS)**Q69 [CARTÃO Q69]**

Agora eu vou ler algumas frases sobre a Light e gostaria que me dissesse o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda de cada uma delas. [LER FRASE] o(a) sr(a) diria que a Light... (LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA)

FRASE	Concorda totalmente	Concorda em parte	Nem concorda, nem discorda	Discorda em parte	Discorda totalmente	Não sabe
Se preocupa com a qualidade dos serviços prestados aos clientes	4	3	2	1	0	99
É competente no fornecimento de seus serviços aos clientes	4	3	2	1	0	99
Cumpe os prazos prometido no atendimento às solicitações dos clientes	4	3	2	1	0	99
Dá informações corretas aos clientes	4	3	2	1	0	99
Cobra tarifa justa pelos seus serviços	4	3	2	1	0	99
Respeita o consumidor e seus direitos	4	3	2	1	0	99
É confiável na leitura de consumo dos clientes	4	3	2	1	0	99
É rápida na solução de problemas	4	3	2	1	0	99
Facilita o parcelamento quando o cliente tem conta atrasada	4	3	2	1	0	99

Q70

O(a) Sr(a) já procurou ou entrou em contato com a Agência Nacional de Energia Elétrica - a ANEEL?

1	Sim	Vá para Q71a
0	Não	Vá para Q72

Q71a

E quantas vezes o(a) Sr(a) já contatou a ANEEL?

[] [] []

**Q71b**

Em que ano o(a) Sr(a) contactou a ANEEL? <<< SE UTILIZOU MAIS DE UMA VEZ, PEDIR PARA RELATAR APENAS A MAIS

RECENTE

ANO | | | | |

Q71c

Qual o motivo de ter precisado da ANEEL, ou seja, qual a causa ou problema que precisava ser resolvido? (ESPONTANEO)

1	Qualidade do fornecimento (variação tensão, interrupção, falta de luz)
2	Cobrança (excessiva, abusiva, valor muito acima da média)
3	Débitos anteriores
4	Eletrodoméstico/eletrodoméstico queimado
5	Abertura de Contrato
6	Encerramento de contrato
7	Prazo para a religação
8	Outro – especificar

Q71d

E o(a) Sr(a) conseguiu resolver seu problema via ANEEL? (LER OPÇÕES)

1	Sim, conseguiu acordo
2	Não, não conseguiu acordo
3	Ainda está aguardando

Q71d

Em relação ao seu nível de satisfação com a ANEEL, o(a) Sr(a) diria que está... (LER OPÇÕES)

4	Muito satisfeito
3	Um pouco satisfeito
2	Nem satisfeito, nem insatisfeito
1	Um pouco insatisfeito
0	Muito insatisfeito

PERFIL CONSUMIDOR (PERGUNTAR PARA TODOS)**Q72**

Enquanto consumidor o qual informado o(a) Sr(a) se sente em relação às características dos produtos e serviços que consome. O(a) Sr(a) diria que em geral se sente... (LER OPÇÕES – RU)

0	Muito mal informado
1	Mal informado
2	Nem bem, nem mal informado
3	Bem informado
4	Muito bem informado

Q73

Com relação aos direitos do consumidor, o quanto o(a) Sr(a) diria que conhece esses direitos. O(a) Sr(a) diria que... (LER OPÇÕES – RU)

0	Não conhece nada
1	Conhece pouco
2	Conhece razoavelmente bem
3	Conhece muito bem

Q74

O(a) Sr(a) conhece ou já ouviu falar no código de defesa do consumidor?

1	Sim	Vá para Q75
0	Não	Vá para Q76

Q75

E o(a) Sr(a) já consultou o código de defesa do consumidor?

1	Sim
0	Não

Q76

O quanto o(a) Sr(a) diria que costuma reclamar seus direitos quando enfrenta um problema ou não fica satisfeito com um produto ou serviço adquirido? O(a) Sr(a) diria que... (LER OPÇÕES - RU)

0	Nunca reclama	Vá para Q77
1	Quase nunca reclama	Vá para Q77
2	Reclama algumas vezes	Vá para Q77
3	Reclama na maioria das vezes	Vá para Q78
4	Reclama sempre	Vá para Q79

Q77

E por que o(a) Sr(a) não costuma reclamar sobre seus direitos? (ESPONTÂNEA - RU)

1	Tem vergonha
2	Não conhece os direitos/ não sabe como reclamar
3	Acha que não compensa
4	Demoraria muito
5	Não houve necessidade/ resolveu de outra forma
6	Falta de tempo
7	Outro
99	Não sabe/ não respondeu

**Q78**

Agora eu vou citar algumas situações e gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse caso passasse por isso, qual a chance do(a) Sr(a) buscar o Judiciário para solucionar a questão. Por favor, de uma nota de 1 a 7, sendo que 1 significa que com certeza o(a) Sr(a) não procuraria o Judiciário e 7 que com certeza o(a) Sr(a) procuraria o Judiciário. **(LER SITUAÇÃO)** A partir dessa situação qual a chance do o(a) Sr(a) procurar o Judiciário, de 1 a 7

SITUAÇÃO	Probabilidade de buscar o Judiciário
O(a) Sr(a) recebeu cobrança indevida por parte de alguma empresa (energia, telefonia, banco) e não conseguiu resolver o problema com a empresa	<input type="checkbox"/>
Seu vizinho fez uma reforma que causou rachaduras nas paredes da sua casa. Tentativas de solução do caso com o vizinho não deram em nada, ou seja, o vizinho disse que não era problema dele.	<input type="checkbox"/>
O(a) Sr(a) perdeu o emprego e não recebeu o que lhe era devido e não conseguiu acordo com o empregador	<input type="checkbox"/>
O(a) Sr(a) comprou um bem (como TV, computador, geladeira) que veio com defeito que compromete seu funcionamento e a empresa que vendeu não conseguiu consertar o defeito	<input type="checkbox"/>

Q79 [CARTÃO Q69]

Agora eu vou ler algumas frases e gostaria que me dissesse o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda de cada uma delas. **[LER FRASE]** o(a) sr(a) diria que ...**(LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA)**

FRASE	Concorda totalmente	Concorda em parte	Nem concorda, nem discorda	Discorda em parte	Discorda totalmente	Não sabe
A energia elétrica é uma necessidade básica, assim é certo quem não pode pagar fazer gato	4	3	2	1	0	99
Se um vizinho fizesse gato de luz eu denunciaria	4	3	2	1	0	99
Quem faz gato está colocando os vizinhos em risco, pois pode sobrecarregar a rede e até causar incêndio	4	3	2	1	0	99
A energia elétrica é um direito de todos, e quem faz gato não está roubando nada de ninguém	4	3	2	1	0	99
Quem faz gato está prejudicando a população, pois torna a tarifa de luz mais cara	4	3	2	1	0	99
Fazer gato é crime	4	3	2	1	0	99
É certo a Light cortar a luz de quem não paga a conta	4	3	2	1	0	99
É certo a Light cobrar o que é devido de quem é descoberto por fazer gato	4	3	2	1	0	99
O custo da energia é alto, então acho certo fazer gato	4	3	2	1	0	99

SITUAÇÕES HIPOTÉTICAS**Q80 [CARTÃO Q 80]**

Agora gostaria que o(a) Sr(a) pensasse na seguinte situação. Imagine que o(a) Sr(a) vai mudar para um imóvel e solicita à Light que ligue a luz. A Light pede uma comprovação da data de entrada no imóvel, pois há uma dívida em aberto de R\$ 200,00. Os documentos que o(a) Sr(a) apresenta, não são aceitos pela Light, que nega a ligação sem o pagamento da dívida. Se o(a) Sr(a) passasse por essa situação, o que o(a) Sr(a) faria? O(a) Sr(a)... **(LER OPÇÕES - RU)**

1	Paga o valor e encerra a questão
2	Solicita o parcelamento da dívida e aceita a proposta de pagar em 48 vezes e encerra a questão
3	Paga o valor para ter a luz ligada, mas procura o Judiciário para tentar uma indenização por danos morais e devolução do valor pago
4	Vai direto ao Judiciário para tentar uma decisão que obrigue a empresa a religar e discutir a responsabilidade pela dívida
5	Liga a luz direto.
99	(NAO LER - ESPONTÂNEO) Não sabe

Q81 [CARTÃO Q 81]

Imagine agora outra situação. O(a) Sr(a) recebe uma conta com o dobro do valor que estava pagando nos últimos meses. O(a) Sr(a) procura a Light, e a empresa faz uma vistoria ou aferição no medidor e diz a(o) Sr(a) que o valor está correto. E informa que sua luz poderá ser cortada se não houver o pagamento. Se o(a) Sr(a) passasse por essa situação, o que o(a) Sr(a) faria? O(a) Sr(a)... **CARTÃO Q 81**

1	Paga o valor e encerra a questão
2	Solicita o parcelamento da dívida e aceita a proposta de pagar em 48 vezes e encerra a questão
3	Paga o valor para não ter a luz cortada, mas procura o Judiciário para tentar uma indenização por danos morais e devolução do valor pago
4	Vai direto ao Judiciário para tentar uma decisão que impeça a empresa de cortar a luz e discutir a responsabilidade pela dívida
5	Não paga a conta e se for cortado, religa a luz direto
99	(NAO LER - ESPONTÂNEO) Não sabe



Caracterização socioeconômica

Q83

O(A) Sr(a), tem em sua casa ...	Não tem	Um	Dois	Três	4 ou +
Televisão em cores (em funcionamento ou em conserto)	0	1	2	3	4
Vídeoassete e/ou DVD (em funcionamento ou em conserto)	0	2	2	2	2
Rádio (em funcionamento ou em conserto, excluindo rádio do automóvel)	0	1	2	3	4
Banheiro (incluindo de empregada e lavabo com vaso sanitário)	0	4	5	6	7
Automóvel (uso de passeio)	0	4	7	9	9
Empregada (mensalista e que trabalhe pelo menos de 2ª a 6ª)	0	3	4	4	4
Máquina de lavar roupa (em funcionamento ou em conserto)	0	2	2	2	2
Geladeira (em funcionamento ou em conserto)	0	4	4	4	4
Freezer (aparelho independente ou parte de geladeira duplex)	0	2	2	2	2

(ATENÇÃO ITENS ABAIXO NÃO CONTAM PONTOS PARA CLASSE)

	Não tem	Um	Dois	Três	4 ou +
Computador ou laptop	0	1	2	3	4
Chuveiro elétrico	0	2	2	2	2
Ar condicionado	0	1	2	3	4

Q84

Qual a instrução do chefe da família?

1	Não possui instrução formal [0 PONTOS]	
2	Primário Incompleto (1ª a 4ª série) [0 PONTOS]	Indicar última série que completou:
3	Primário Completo (1ª a 4ª série) [0 PONTOS]	
4	Ginásio incompleto (5ª a 8ª série) [1 PONTO]	Indicar última série que completou:
5	Ginásio completo (5ª a 8ª série) [2 PONTOS]	
6	Ensino Médio/Colegial incompleto (1ª a 3ª colegial) [2 PONTOS]	Indicar última série que completou:
7	Ensino Médio/Colegial completo (1ª a 3ª colegial) [4 PONTOS]	
8	Ensino Superior/Universitário Incompleto [4 PONTOS]	Indicar último ano que completou:
9	Ensino Superior/Universitário completo [8 PONTOS]	

PARA DIGITACAO <<<<<SOMAR PONTOS [| |] E ESPECIFICAR CLASSE

A1 (42 a 46 pontos)	1
A2 (35 a 41 pontos)	2
B1 (29 a 34 pontos)	3
B2 (23 a 28 pontos)	4
C1 (18 a 22 pontos)	5
C2 (14 a 17 pontos)	6
D (8 a 13 pontos)	7
E (0 a 7 pontos)	8

Q85 [CARTÃO RENDA]

O(a) Sr(a) poderia me dizer qual é aproximadamente a renda mensal total do seu domicílio, isto é, a soma da renda mensal de todos os membros do domicílio e mais qualquer outro rendimento incluindo pensão, programa social, recebimento de aluguel, bicos, etc.? (SE NÃO RESPONDER ESPONTANEAMENTE APRESENTE CARTÃO COM OS INTERVALOS)

#	anote o valor (R\$) [] . [] , 00
1	Até R\$ 622,00 (1SM)
2	De R\$ 622,01 até R\$ 1.244,00 (mais de 1SM até 2SM)
3	De R\$ 1.244,01 até R\$ 2.488,00 (mais de 2SM até 4SM)
4	De R\$ 2.488,01 até R\$3.732,00 (mais de 4SM até 6SM)
5	De R\$ 3.732,01 até R\$ 4.976,00 (mais de 6SM até 8SM)
6	De R\$ 4.976,01 até R\$ 7.464,00 (mais de 8SM até 12SM)
7	De R\$ 7.464,01 até R\$ 9.952,00 (mais de 12SM até 16SM)
8	Mais de R\$ 9.952,01 (mais de 16SM)
99	Recusa

Q86

O(a) sr.(a) ou alguém do seu domicílio é beneficiado por algum programa governamental de distribuição de renda, como o bolsa família?

1	Sim
0	Não

**Q87**

Gostaria que o(a) Sr(a) fizesse uma avaliação da sua situação financeira pessoal, dando uma nota de 1 a 7. Dê nota 7 se a sua situação financeira pessoal estiver muito boa hoje e nota 1 se a sua situação financeira pessoal estiver muito ruim hoje.

| | | | nota

Q87

O(a) Sr(a) tem alguma conta ou prestação atrasada?

1	Sim
0	Não
98	Recusa

<<< SE SIM, PERGUNTE Q89

Q89

Qual prestação está atrasada (de que tipo de financiamento) (RM)?

1	Cheque-pré ou especial	6	Carnê de loja
2	Cartão de crédito	7	Conta de luz
3	Empréstimo em Financeira (crédito pessoal)	8	Conta de telefone
4	Financiamento habitacional	88	Outro (ESPECIFICAR)
5	Empréstimo bancário (crédito pessoal)		

Q90

Agora gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se em um mês em que as contas da casa ficam apertadas, qual a conta que o(s) sr(a) atrasa ou deixa de pagar em primeiro lugar? E em segundo? (ESPONTÂNEA) <<<CASO ENTREVISTADO DIGA NUNCA TER PASSADO POR ISSO, PEÇA PARA IMAGINAR SE PASSASSE, QUAL DEIXARIA DE PAGAR

	1 LUGAR	2 LUGAR
Cartão de crédito	1	1
Cheque especial	2	2
Carnê de loja	3	3
Conta de luz	4	4
Conta de telefone	5	5
Aluguel	6	6
Condomínio	7	7
Escola	8	8
TV a cabo	9	9
Conta de gás	10	10
Assinatura de revista	11	11
Empréstimo	12	12
Outra: QUAL?	13	13
NÃO DEIXARIA NUNCA ATRASAR		98
NÃO SABE/ NÃO RESPONDEU	99	99

PARTE V

Litígios de consumo no setor de energia elétrica —a visão dos juízes

FICHA TÉCNICA

Coordenação da pesquisa

Ricardo Morishita Wada

Coordenação da pesquisa de stakeholders

Fabiana Luci de Oliveira

Revisão

Carolina Alves Vestena

Introdução

No segundo semestre de 2013 foi realizada pesquisa qualitativa com magistrados, considerados atores relevantes para o projeto de P&D, pois sua jurisdição situa-se na área geográfica de prestação de serviço da Light, dentre as regiões com maior índice de processos judiciais envolvendo a concessionária. Também foi realizado um Grupo de discussão com magistrados no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

Em resumo, o objetivo da pesquisa qualitativa consiste em mapear a visão dos magistrados para identificar: (i) sua percepção sobre as causas das demandas; (ii) o perfil das demandas; (iii) a avaliação que fazem sobre a atuação da Light (comparando com a Ampla e outros fornecedores de serviço de massa); (iv) se há algum padrão decisório no Judiciário e qual é; e (v) quais são as perspectivas de solução para o fenômeno.

Após as entrevistas, os dados coletados foram analisados, seguindo quatro eixos. Realizada a análise das entrevistas e do Grupo de discussão, foi possível chegar às seguintes conclusões.

1) Características das ações judiciais do setor segundo os magistrados

- As principais causas para o alto nível de judicialização de demandas de consumo contra a concessionária Light relacionam-se com: (i) o procedimento de averiguação e cobrança de fraudes TOI; (ii) a característica agigantada do setor; e (iii) o problema de prestação dos serviços de energia e de informação para os consumidores.
- Os entrevistados não são unânimes quanto a possíveis soluções para o problema.
- O perfil dos demandantes é variado, mas há tipos de casos específicos, como as fraudes de consumo de energia, em que os demandantes são de origem hipossuficiente.
- Os entrevistados não indicaram a questão do aliciamento de clientela como relevante para a judicialização do setor, e, caso isso ocorra, é responsabilidade única da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) resolver a questão.
- Os principais erros da concessionária (Light): instalação dos serviços (medidores) e generalização do tratamento dos conflitos. Os principais acertos: postura pró-mediação.
- Os juízes entrevistados reconhecem a característica coletiva do problema das demandas de consumo no setor elétrico; contudo, não inferem o alto nível de judicialização a uma escolha estratégica da concessionária, que optaria por prestar o serviço de forma não satisfatória, pois o valor das indenizações judiciais seria inferior ao dos investimentos.

2) A situação do setor de regulação de energia elétrica segundo os magistrados

- Apesar das controvérsias que envolvem o setor, os juízes entrevistados não apontaram problemas estruturais do diploma legal que sejam entraves à resolução dos litígios ou estimuladores de novas demandas.
- Os juízes entrevistados não mencionaram de forma relevante a atuação das agências reguladoras como um problema no setor, como fora trazido pelos juízes e desembargadores no Grupo de discussão.

3) Percepção sobre o padrão de atuação do Judiciário

- Para os magistrados, os entendimentos do Poder Judiciário (PJ) estão em permanente transformação. Alguns pontos até agora pacíficos podem ser objeto de futuras discussões e mudanças, seja pelas motivações estritamente legais da interpretação, seja pelas influências causadas pelo aumento da demanda dos usuários.
- A não admissão da unilateralidade do TOI ainda é pacífica, mas há um começo de discussão sobre o tema entre os juízes. O ponto mais divergente no entendimento é a concessão e/ou quantificação do dano moral.
- Juízes afirmam não haver um entendimento pró-consumidor, *a priori*, desfavorável à concessionária. Contudo, reconhecem que a legislação do direito do consumidor tutela os hipossuficientes nas relações de consumo.
- Juízes acreditam na eficácia de mutirões e conciliação, mas essas práticas somente terão sucesso se forem acompanhadas de uma mentalidade cooperativa por parte das empresas.
- Juízes acreditam que as ações coletivas são uma solução interessante para a resolução de problemas coletivos, como as demandas de consumo.

4) Avaliação da atuação e imagem das concessionárias segundo os magistrados

- Para os juízes não seria possível indicar uma empresa exemplar no tratamento de conflitos de consumo, mas sim, empresas com boas práticas. Em relação à Light, os juízes foram bastante divergentes: para alguns é uma das empresas exemplares e, para outros, está entre as piores empresas atuando nos processos judiciais. Contudo, possuem uma imagem pessoal bastante positiva da concessionária.

Este capítulo fornece uma análise das entrevistas realizadas com magistrados do Rio de Janeiro sobre o programa de prevenção, tratamento e redução de litígios de consumo no setor elétrico. Essa etapa da pesquisa traz o levantamento das percepções de um dos grupos estratégicos do setor, os magistrados, selecionados entre os *stakeholders* relevantes para o estudo de caso.



Originalmente, o projeto previa a realização de *survey* (pesquisa quantitativa de opinião) para identificar a imagem do setor de energia elétrica e da concessionária entre os agentes relevantes. Contudo, para dar mais profundidade à análise, a metodologia foi alterada para a realização de entrevistas qualitativas, o que proporciona a identificação dos principais *drivers* de reputação e elementos de risco reputacional a partir de fatores reconhecíveis e gerenciáveis entre os atores com poder de interferência no processo de regulação do setor.

Em resumo, o objetivo da pesquisa qualitativa consiste em mapear a visão dos magistrados acerca dos litígios de consumo no setor elétrico, buscando identificar:

- sua percepção sobre as causas das demandas;
- o perfil das demandas;
- a avaliação que fazem sobre a atuação da Light (comparando com a Ampla e outros fornecedores de serviço de massa);
- se há algum padrão decisório do Judiciário e qual é;
- quais são as perspectivas de solução para o fenômeno.

Foram realizadas duas frentes de pesquisa. A primeira consistiu em um Grupo de discussão realizado no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJ/RJ), no primeiro semestre de 2012. Nessa oportunidade, foram discutidos temas relativos à judicialização de processos envolvendo o setor de energia e os direitos do consumidor. Os desembargadores e juízes participantes apontaram diferentes aspectos do problema, o que demonstra o caráter sistêmico da questão. Foram sistematizados aspectos da fala dos magistrados que são ilustrativos dos temas que vêm sendo trabalhados em outras etapas do projeto de P&D e que também serviram como base para entrevistas individuais.

A segunda frente da pesquisa qualitativa foi a realização de entrevistas com juízes que atuam em comarcas localizadas na área geográfica de atendimento da Light, entre os dias 8 de outubro e 27 de novembro de 2012. Foram selecionadas as comarcas com grande incidência de processos envolvendo a concessionária de energia Light. As regiões foram identificadas pela concentração de processos judiciais constantes no relatório de georreferenciamento (resultado anterior deste projeto de P&D). Assim, foi possível selecionar para entrevistas magistrados dos Juizados Especiais e varas cíveis das comarcas de Santa Cruz, Campo Grande, Bangu, Belford Roxo e Nova Iguaçu, e também juízes e desembargadores da comarca do Rio de Janeiro.

A equipe responsável por esta etapa da pesquisa formulou um roteiro para guiar as entrevistas e estabelecer os pontos centrais de coleta de informações, conforme os objetivos listados. Para possibilitar uma análise mais objetiva das entrevistas, após a coleta e sistematização dos dados, as questões foram agrupadas em eixos temáticos. No item seguinte, serão apresentados os eixos temáticos com suas respectivas análises. Também serão inseridos dados obtidos junto ao Grupo de discussão realizado no TJ/RJ a fim de comparar e enriquecer a análise.

Análise das entrevistas

As 17 perguntas do roteiro foram agrupadas em quatro grandes eixos que resumem os temas tratados durante as entrevistas conforme os objetivos da pesquisa qualitativa. Os eixos são: 1) características das ações judiciais do setor segundo os magistrados; 2) a situação do setor de regulação de energia elétrica segundo os magistrados; 3) percepção sobre o padrão de atuação do Judiciário; 4) avaliação da atuação e imagem das concessionárias segundo os magistrados. A seguir, estão listados os eixos propostos e as perguntas neles agrupadas.

Quadro 5.1

Perguntas do roteiro de entrevista agrupadas

1) Características das ações judiciais do setor segundo os magistrados	<ul style="list-style-type: none">a. O volume de demandas judiciais contra as concessionárias de energia no Rio de Janeiro é elevado? Se sim, quais seriam as principais razões para explicar essa demanda?b. Quais as demandas de consumo mais recorrentes no Judiciário tratando do setor elétrico?c. Há um perfil específico de litigantes ou é o consumidor em geral?d. É possível estabelecer elementos que diferenciam as demandas contra as duas concessionárias de energia elétrica (Ampla x Light) ou são demandas parecidas? Ou seja, a Light apresenta alguma especificidade em sua atuação que causaria demandas judiciais ligadas ao consumo de energia?e. Enunciado decretando a unilateralidade do TOI para fins de recuperação de energia. Qual a sua percepção acerca desse instrumento?f. Percepção sobre demanda estimulada (escritórios especializados que aliciam clientes —percebe isso na sua região de atuação?)
2) A situação do setor de regulação de energia elétrica segundo os magistrados	<ul style="list-style-type: none">a. Como veem o aspecto da regulação do setor —existiriam lacunas ou problemas de legislação que ajudariam a explicar as demandas judiciais de consumo no setor elétrico?
3) Percepção sobre o padrão de atuação do Judiciário	<ul style="list-style-type: none">a. Existe um padrão de entendimento do Judiciário em demandas de consumo de energia? Se sim, qual tem sido?b. Qual seria a explicação para o Judiciário decidir desfavoravelmente à concessionária?c. Quais os limites do Judiciário na defesa do consumidor?d. Há alternativas ao Judiciário? (resolução alternativa de conflitos, por exemplo).e. Qual opinião sobre a utilização de ações coletivas?
4) Avaliação da atuação e imagem das concessionárias segundo os magistrados	<ul style="list-style-type: none">a. Como percebem a atuação das concessionárias nos processos? Erros e acertos da Light (e quando possível, comparar aos da Ampla)b. Qual seria uma empresa exemplar no tratamento de conflitos de consumo?c. Qual seria uma empresa ruim no tratamento de conflitos de consumo?e. Qual imagem pessoal que tem da Light?f. Qual imagem pessoal que tem da Ampla?

Formados os eixos de interpretação, apresentamos as análises qualitativas das respostas dos juizes e desembargadores entrevistados. No conjunto de questões, há perguntas que tratam da concessionária Ampla, também prestadora de



serviços de energia no Rio de Janeiro. A opção por incluir a Ampla no roteiro de entrevistas deve-se a duas questões metodológicas: primeiro, a possibilidade de comparação entre as duas principais concessionárias do estado, a fim de formar um quadro geral do setor e, segundo, a avaliação de causas específicas à concessionária Light (objeto do estudo de caso) que se destacam justamente pela comparação com a Ampla e que podem indicar motivadores da alta judicialização. Seguem as análises divididas pelos eixos formados.

Características das ações judiciais do setor segundo os magistrados

O primeiro bloco de questões trata da caracterização das ações judiciais envolvendo o setor elétrico segundo a percepção dos magistrados. As perguntas procuram identificar os tipos de demandas, as causas, o perfil dos demandantes e o impacto de questões específicas levantadas em outras etapas da pesquisa, como o procedimento administrativo de averiguação de fraudes (TOI) e o problema do aliciamento de clientela por escritórios de advocacia. As questões do TOI e do aliciamento de clientela foram agrupadas no primeiro eixo, pois muitos juízes, ao serem perguntados sobre os tipos de demandas que caracterizavam o setor, imediatamente mencionaram esses temas, o que comprova sua importância para a caracterização do perfil.

Além disso, este bloco de questões traz temas tratados no projeto de P&D, na etapa em que foram sistematizadas informações dos processos judiciais (relatório de georreferenciamento, com as bases da concessionária e do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro —TJ/RJ). É possível investigar, nesse caso, se a percepção dos magistrados se equipara àquela que os dados dos processos oferecem para estudo, ou seja, se há um ajuste de percepção sobre o volume e as características da demanda por parte dos juízes que corresponda, de fato, à realidade do conflito judicial demonstrada pelos dados dos processos.

Segundo os magistrados entrevistados, é alta a judicialização no setor de energia elétrica, contudo não há unanimidade ao apontar as causas para o fenômeno. Um dos juízes mencionou que a alta demanda contra o setor acompanha o aumento da procura pelo Poder Judiciário (PJ), que todas as grandes empresas prestadoras de serviço vêm recebendo. Trata-se do fruto da ampliação do acesso à Justiça com os Juizados Especiais e a consolidação do Código de Defesa do Consumidor (CDC). No entanto, essa causa não explica especificamente o aumento de litigiosidade no setor elétrico.

De forma unânime, o fator específico mais mencionado pelos entrevistados é a utilização do TOI como instrumento de investigação e cobrança de fraudes. Esse tema ainda é bastante controverso no entendimento de magistrados e consumidores. Os entrevistados apontam para o problema administrativo e jurídico da eficiência do TOI para as cobranças judiciais, o que, em sua percepção, gera grande número de demandas judiciais, uma vez que os consumidores recorrem à Justiça para discutir a validade desse instrumento em razão de sua unilateralidade. Na opinião de pelo menos três entre os juízes entrevistados, a própria concessionária acaba por deixar-se vulnerável a processos judiciais ao não lavar termo de ocorrência

policial, procedimento que seria adequado para o controle da fraude. Se houvesse uma correta persecução criminal, restaria indiscutível a origem ilegal do consumo, e os processos judiciais sobre o tema diminuiriam.

O Juiz 2, homem, considera que, quando as fraudes ocorrem,

[...] a grande responsabilidade da Light é que ela não faz o procedimento correto. Ao constatar a fraude, a empresa tinha de chamar a polícia, que é o órgão encarregado. Isso é crime. Mas a Light resolve o problema dela apenas. Eles fazem a fraude, lavra o termo de ocorrência para o TOI e lança a cobrança, a dívida que ela acha que deve cobrar e passa a cobrar, então o consumidor contesta esse TOI. Quer dizer, aquilo é unilateralmente lavrado, que os funcionários da própria Light lavraram, e começam a discussão. Se a Light tomasse a providência que a lei determina, ou seja, chamasse a polícia para a constatação do crime, isso desapareceria.

O TOI aparece ainda nas falas dos outros entrevistados, somado a outras causas que se repetem nas relações de consumo entre usuários e concessionária:

O mais comum aqui ainda é TOI [...] e o que se reclama aqui é de cobrança acima da média [...] a questão que as pessoas entram para que troque a titularidade e problemas com religamento da energia: religar a luz aumentou muito no último ano e as pessoas pedindo danos morais porque ficaram sem luz por pelo menos 24 horas, um ou dois dias (Juiz 6, mulher).

[...] as demandas que mais encheram as nossas varas foi a questão do TOI. Chuvas e prazo de religamento também são comuns (Juiz 7, mulher).

TOI, a conta que de repente sobe do nada e a mudança do consumidor (Juiz 8, mulher).

Noventa por cento ou mais das ações contra essas concessionárias são correspondentes aos TOI [...] Fora disso, o que existe são eletrodomésticos queimados [...], eventualmente leitura equivocada dos medidores, mas muito pouco (Juiz 9, homem).

Eu acho que são muitas regras aplicadas, o TOI, o corte indevido [...] ações de pessoas que fizeram suas casas muitas vezes aqui na região, em lugares que não são legalizados e aí entra com um pedido dizendo que fez uma solicitação na Light para instalar a luz e não foi atendida (Juiz 3, homem).



Assim, evidencia-se que um dos temas de maior impacto segundo a percepção dos magistrados é a questão do procedimento de cobranças de consumo indevido. De acordo com as resoluções da ANEEL, não haveria dúvidas sobre o manejo do instrumento para a verificação de utilização indevida do serviço; contudo, questões referentes ao TOI têm sido levadas ao PJ, pois se discutem as garantias do consumidor durante a averiguação das fraudes.

Os entrevistados não são unânimes quanto a possíveis soluções para esse impasse. Alguns não mencionaram qualquer posição alternativa, outros ratificaram a manutenção da controvérsia, e outros, como mencionado, sugeriram uma persecução criminal adequada das situações de fraude (enquadramento no tipo penal de furto de energia elétrica) a fim de fazer cumprir a legislação com clareza e diminuir a controvérsia sobre o tema. Esses mesmos juízes, no entanto, não apontaram possíveis problemas de celeridade e eficiência do sistema penal, que poderiam ser nocivas para a resolução da questão e para o setor.

Ainda dentre as causas de judicialização mencionadas, uma das mais presentes foi a implementação dos medidores inteligentes, que provocou uma série de problemas de adaptação e de “falta de confiança” por parte dos usuários durante a adaptação ao serviço. Os usuários não conheciam a nova tecnologia da empresa e não acreditavam nas novas marcações de consumo. Segundo um dos entrevistados, esse procedimento aumentou o número de inadimplência, pois alguns consumidores não concordavam com as indicações do novo medidor e outros não se adaptaram às cobranças regulamentares, pois consumiam energia por meio dos “gatos” ou por furto de energia. Assim, processos judiciais acabaram se tornando habituais por parte da concessionária e dos consumidores.

Sobre esse tema, o Juiz 1, homem, considera que a empresa poderia ter se preparado melhor para realizar o processo de instalação de medidores novos, pois muitos consumidores estavam acostumados com certo padrão de consumo, ou mesmo utilizavam o serviço sem qualquer cobrança, e tiveram valores de conta de energia alterados muito abruptamente. Em suas palavras: “[a concessionária] Light se preparou melhor para lidar com os novos medidores [em comparação com a Ampla], mas era normal que houvesse tempo de adaptação dos consumidores, que viram suas cobranças aumentarem muito, muito rápido” (Juiz 1, homem). Esse fator seria uma das causas do aumento do número de demandas contra a concessionária, pois os consumidores, além disso, não obtiveram atendimento satisfatório nas agências e acabaram por procurar o judiciário, mesmo que a concessionária tenha se preparado para a transição.

Ainda entre as causas de judicialização, os entrevistados mencionam problemas de instalação de serviço. O Juiz 7, mulher, relata que, em áreas de recente regularização dos serviços, seja na baixada como em “comunidades”, a Light ainda tem problemas na prestação do serviço e também na manutenção dos medidores inteligentes. Há casos em que o medidor desliga automaticamente quando detecta a fraude, mas esse desligamento afeta uma rua inteira ou mais de uma. Então os moradores demandam na Justiça, pois o religamento demora muito para ocorrer, deixando-os sem um serviço de primeira necessidade.

Outro fator estrutural mencionado pelos juízes foi a evolução do setor nos últimos anos, após o processo de privatizações. A ampliação do serviço aumentou o número de consumidores a serem atendidos, que, além de sofrerem com problemas de estrutura, também não se sentem satisfeitos com o atendimento de *telemarketing* das concessionárias, pois não conseguem resolver seus problemas no âmbito administrativo. Segundo o Juiz 4, homem:

[...] houve uma evolução muito grande com a privatização nesse meio tempo. E aí, quando você tem a privatização, principalmente dessas empresas, você tem é um avanço de tecnologia, um avanço de investimento [...] e necessidade de lucro das empresas porque elas passam a trabalhar com outro parâmetro [...] Então você passa a trabalhar também com consumidores ignorantes, não no sentido pejorativo, mas no sentido literal da palavra: aquele que não tem conhecimento de como a coisa funciona. [...] Mas eles não têm noção desse problema, então as empresas com essa mudança de postura passaram a criar muitos problemas para o consumidor. [...] eles passaram a criar grandes bancos de telemarketing e bancos de telemarketing são bancos de problemas.

O Juiz 6, mulher, também traz a questão da adaptação ao serviço e a falta de informação dos consumidores como causa do alto nível de judicialização:

[...] é porque as demandas também aumentaram muito; antes as demandas eram de um tipo específico e mudaram as especificidades das demandas, [...] agora é mais uma adaptação tanto da concessionária como do consumidor a esses novos tempos de chip, [...] eu acho que talvez falte até mais um pouco de informação [...].

Em resumo, pode-se afirmar que as principais causas do alto nível de judicialização de demandas de consumo contra a concessionária do estudo de caso, Light, segundo os magistrados relacionam-se com: (i) o procedimento de averiguação e cobrança de fraudes TOI; (ii) a característica agigantada do setor; e (iii) o problema de prestação dos serviços de energia e de informação para os consumidores. Essas conclusões são compatíveis com aquelas do Grupo de discussão realizado com os magistrados no TJ/RJ, pois, nessa oportunidade, também foram listados o TOI, o corte indevido e outros problemas na prestação do serviço (queima de aparelhos por variação de tensão, apagão, negativa de transferência de titularidade) como causas para o alto nível de judicialização contra a Light.

Ainda sobre as características das demandas do setor, foi perguntado aos juízes sobre o perfil dos demandantes. Todos afirmaram que os demandantes são bastante diversificados e abarcam todos os setores da sociedade. Um aspecto cen-



tral é a ampliação do acesso à Justiça, tanto pelos Juizados Especiais quanto pela ampliação do próprio direito do consumidor, que atrai ao PJ todos aqueles que necessitam resolver suas demandas. Segundo o Juiz 8, mulher, “hoje não tem perfil; hoje todo mundo tem acesso ao Judiciário”.

Outros juízes destacaram que, em determinados tipos de demandas, há predominância de pessoas de “origem simples”, “de comunidades”, como, por exemplo, na questão do TOI: “os do TOI, normalmente, são pessoas de baixa renda. [...] Pessoas de comunidades” (Juiz 9, homem). Essa também foi a conclusão apresentada no Grupo de discussão realizado com os magistrados do TJ/RJ.

Quanto ao perfil dos demandantes, um dos entrevistados relatou a questão dos advogados que aliciam clientela. Esses casos ocorrem quando pessoas procuram as agências da concessionária para a resolução de seus problemas na prestação do serviço, são mal atendidas ou não obtêm sucesso e lá são diretamente aliciadas por escritórios especializados nesse tipo de demanda. Normalmente, é oferecida ao consumidor a possibilidade de inclusão de dano moral, o que representaria um “ganho extra” pela demanda judicial. Nas palavras do Juiz 1, homem:

Todos os perfis simples. Você tem um contingente de agenciamento, são pessoas que vão à agência para resolver seu problema e lá são atraídas por agenciadores, captadores. Elas são levadas para o escritório, “olha, você veio pagar, mas você não vai pagar, você vai receber”. E você tem pessoas que realmente ficam indignadas com o corte de energia indevido, com a conta paga. Há pessoas que ficam indignadas com falhas na qualidade do serviço.

Contudo, ao serem questionados sobre o problema do agenciamento ilegal de clientes por escritórios de advocacia especializados, os juízes foram praticamente unânimes sobre a responsabilidade da OAB como responsável pela resolução do problema, pois esse tipo de prática é punível pelo Código de Ética da Ordem dos Advogados do Brasil. Além disso, em sua maioria, afirmaram que esse comportamento ilegal vem diminuindo e que não é uma “exclusividade” contra a concessionária de energia elétrica. O Juiz 7, mulher, afirma que esse tipo de prática era geralmente vinculado a empresas que colocavam consumidores em cadastros negativos de crédito indevidamente, o que não constitui uma particularidade da Light. Afirma: “Esse tipo de demanda caiu. [...] Não, na realidade não eram em relação à Light. Na realidade, eram contra qualquer empresa e eram todas negativas (sic) indevidas, [...] a Light não era uma das maiores empresas acionadas em relação a essa questão das fraudes.”

Conclui-se que, diante da percepção dos juízes entrevistados, a questão da demanda estimulada não é um ponto relevante na problemática da judicialização. Por um lado, os juízes inferem essa responsabilidade diretamente à OAB, por outro, não identificam um volume de demanda específica direcionada ao setor de energia elétrica advindo desse tipo de prática.

Por fim, ao caracterizar o tipo de demandas do setor, perguntou-se aos juízes onde as empresas de energia elétrica têm mais acertado ou errado na condução dos litígios judiciais. Como mencionado anteriormente, pretendia-se obter um panorama do setor, além de levantar as especificidades dos casos referentes à Light. A comparação proposta não foi possível, pois todos os juízes entrevistados atuam em áreas de competência de atendimento da Light, e aqueles que já julgaram casos que envolviam a Ampla em outras jurisdições, consideraram que não poderiam dar informações sobre os casos, pois já havia passado muito tempo ou porque as demandas eram em número muito pequeno.

Ainda assim, apenas a título de menção, um dos juízes afirmou que o processo de implementação dos medidores inteligentes da Ampla teve mais problemas que o da Light, o que gerou desconfiança na metodologia de medição da concessionária entre os próprios juízes:

Ampla não acertou em nada, essa é a verdade, porque ela quis impor o modelo dela e não se deu bem, não conseguiu convencer ninguém. Noventa por cento dos juízes não confiavam no medidor de chip, ou seja, ela atrapalhou o processo em relação a todas as empresas e boa parte deles mandou que ela mantivesse o relógio em paralelo com o chip para testar a confiabilidade do sistema, ou seja, ela teve de reinstalar o relógio medidor para tentar demonstrar que aquilo não roubava energia (Juiz 1, homem).

Quando questionados sobre os erros e acertos da Light no processo de planejamento e na condução das demandas judiciais, os juízes tiveram falas muito semelhantes. Em sua maioria, criticaram o controle de fraudes através do TOI e os casos em que os advogados da concessionária compareciam às audiências sem estar preparados para a realização de acordos. Especificamente quanto ao TOI, um problema levantado foi a generalização adotada pela concessionária ao lidar com o problema, pois igualou clientes que tinham medidores com problemas ou recém-instalados em processo de adaptação, com aqueles que realmente fraudavam o consumo de energia. Isso demonstrou, segundo os magistrados, que sua atuação não foi estratégica para cuidar dos casos específicos e proteger os bons consumidores que precisavam de mais informação, pois eles acabaram sendo prejudicados por uma litigância de massa que visava exclusivamente controlar as fraudes.

Quando perguntados sobre os acertos, os juízes reconheceram que, mesmo com as falhas apontadas, a Light tem se destacado nos processos conciliatórios, na disposição para a realização dos acordos e na qualidade das defesas. Juízes das comarcas fora da capital mencionaram que conhecem os advogados da Light, que sempre atuam nos processos da região e que os acompanham com bastante cuidado. Desse conjunto de respostas, percebe-se que alguns juízes esperam uma atitude mediadora por parte da concessionária, pois consideram que seu papel é prestar informações e dar bom atendimento aos clientes, separando os usuários que eventualmente têm problemas daqueles que realizam fraudes deliberadamente.



Ainda sobre esse ponto, procurou-se identificar nas falas dos magistrados se havia a percepção de que, para as concessionárias, os processos judiciais não apresentam uma desvantagem econômica considerável que as levasse a modificar suas práticas para evitá-los. No Grupo de discussão com os magistrados, foi afirmado que “na cultura brasileira ainda é economicamente mais vantajoso ser demandado judicialmente a implantar procedimentos para uma efetiva prestação do serviço público”. Somente um dos juízes entrevistados afirmou que “pode ser mais barato pagar uma indenização aqui do que manter uma estrutura” (Juiz 1, homem).

Os juízes entrevistados reconhecem a característica coletiva do problema das demandas de consumo no setor elétrico, contudo não parecem inferir o alto nível de judicialização a uma escolha estratégica da concessionária, que optaria por prestar o serviço de forma não satisfatória, pois o valor das indenizações judiciais seria inferior ao dos investimentos.

A situação do setor de regulação de energia elétrica segundo os magistrados

No eixo 2, optou-se por dar destaque à pergunta sobre o setor de regulação e as normas existentes para sua parametrização. Aspectos da legislação administrativa e do direito do consumidor aparecem em toda a entrevista, uma vez que são centrais para a compreensão do processo de judicialização. Tratou-se, no eixo anterior, do uso e controle do TOI e da legislação responsável pelo controle dos advogados que estimulam demanda. Contudo, além disso, foi perguntado nas entrevistas se os juízes identificavam lacunas ou problemas na legislação que poderiam explicar as demandas judiciais de consumo no setor elétrico.

Os juízes não apresentaram um padrão nas respostas. Alguns afirmaram não terem refletido sobre a questão, outros afirmaram que poderia haver lacunas, mas que não poderiam indicar claramente. Outros afirmaram que a legislação, em geral, não apresenta lacunas quanto à regulamentação do setor de energia elétrica.

No entanto, quando perguntados especificamente sobre problemas e casos vinculados ao setor, acabaram por apontar problemas referentes principalmente ao cumprimento das normas. Assim, seria possível destacar que, para os juízes, o problema da efetividade da legislação parece ser mais grave do que seus conteúdos, tanto no que diz respeito ao comportamento dos consumidores, quanto ao da concessionária, pois ambos mantêm práticas incorretas que acabam por gerar demandas judiciais.

Uma das questões mencionadas é a dificuldade que muitos consumidores encontram quando pretendem realizar mudança de titularidade, por exemplo, ao comprar ou alugar um novo imóvel. Conforme a legislação do setor, os usuários têm o direito de ter a titularidade da conta de energia elétrica em seu CPF quando tomam posse de um imóvel. Contudo, a concessionária, de praxe, só aceita a mudança de titularidade quando os débitos vinculados ao endereço do imóvel são quitados. Muitos usuários discordam desse procedimento e se encaminham à Justiça para requerer a mudança da titularidade. Essa questão é um exemplo dado pelos juízes de um problema simples, que poderia ser resolvido por uma mudança de ação es-

tratégica da concessionária, uma vez que adota um procedimento que fere o direito do consumidor, mesmo que seu objetivo seja obrigar o antigo devedor a quitar o débito. Ocorre que o novo consumidor, terceiro na relação, não tem obrigação de quitar débitos que não foram fruto do seu consumo e acaba por sair prejudicado por uma norma administrativa da concessionária.

Outro ponto mencionado foi o procedimento para a notificação de falta de pagamento que, segundo a atual normatização da ANEEL, pode ser realizada na própria conta. Nesses casos, pode ocorrer que o consumidor não perceba que uma conta não tenha sido paga, pois coloca o serviço em débito automático, assim, só toma conhecimento do débito quando recebe a informação da negativação de crédito ou a intimação judicial. Esse também seria um caso de judicialização contrária à concessionária.

Em resumo, apesar das controvérsias que envolvem o setor de regulação de energia elétrica, os juízes entrevistados não consideraram esse um ponto relevante do problema, uma vez que não apontaram ou não souberam apontar problemas estruturais do diploma legal que sejam entraves à resolução dos litígios ou estimuladores de novas demandas.

Interessante destacar que, nessa questão, os juízes entrevistados não mencionaram o funcionamento das agências reguladoras, nem para avaliar positivamente sua atuação, tampouco para criticar possíveis problemas. No Grupo de discussão com os magistrados realizado antes das entrevistas qualitativas, foi destacada a ineficiência da regulação das concessionárias por parte das agências, considerando, inclusive, eventual ingerência política, como fatores prejudiciais para a conformação das concessionárias como atuantes em prol dos interesses da sociedade. É possível que os magistrados tenham restringido suas respostas às questões estritas do diploma legal e não tenham pensado em avaliar as agências. Por outro lado, o papel das agências reguladoras no setor não foi mencionado de forma relevante durante as entrevistas qualitativas.

Percepção sobre o padrão de atuação do Judiciário

No eixo 3, os juízes foram questionados sobre a atuação do PJ em relação ao setor de regulação de energia, ou seja, buscou-se uma avaliação que refletisse a própria sistemática jurídica da qual fazem parte como atores com poder de decisão nos conflitos das relações de consumo.

A primeira questão neste eixo procurava identificar a existência de um padrão decisório do Judiciário fluminense percebido entre os magistrados entrevistados. Nesse ponto, os juízes afirmaram haver questões ainda controversas, mas também que há pontos pacíficos ou com pouca variação de entendimento. Segundo os entrevistados, a maioria dos juízes não admite a unilateralidade do TOI nos processos de cobrança. Contudo, atualmente, quando verificam a existência do TOI, alguns juízes vêm deferindo a realização de perícias a pedido da concessionária com o objetivo de comprovar a ocorrência de fraudes. Nesses casos, é possível a decisão a favor da concessionária, quando se verifica a utilização anormal do serviço. Além disso, alguns dos juízes entrevistados afirmam que avaliam o padrão de consumo



do usuário antes de tomarem sua decisão, pois, ainda que não admitam a unilateralidade do TOI, há casos de consumidores que nunca pagaram contas de energia elétrica e que demandam na Justiça. Nessas situações, não seria possível “uma recuperação” da relação de consumo, pois não haveria boa-fé do usuário (conforme Juiz 7, mulher).

Outra questão bastante controversa é a concessão de dano moral aos consumidores. Alguns juízes ainda admitem a concessão do dano moral nos casos de cobranças indevidas, quando a responsabilidade do consumidor não é comprovada ou, ainda, quando o TOI é utilizado como instrumento de prova. Outros afirmaram que vêm diminuindo os valores do dano moral, ou mesmo avaliando o padrão de consumo do usuário e a repetição de ações judiciais de um mesmo litigante antes de tomar uma decisão. Esses comportamentos atuais dos juízes chamam atenção para uma tendência de diminuição de decisões contrárias à concessionária na concessão do dano moral e quantificação dos valores, quando deferidos.

Vale citar alguns trechos de entrevistas que demonstram as mudanças pelas quais vêm passando os padrões de decisão do setor e de concessão de dano moral:

Há um núcleo de questões controversas, a diferença vai estar no posicionamento de cada um em relação à apenação por dano moral. Agora, os juízes de um bloco não admitem que essa multa por fraude seja imposta unilateralmente sem um aporte de responsabilidade dos consumidores, isso é uniforme. Os juízes não admitem que seja cortada a luz sem que haja um aviso prévio, isso também não há discussão. Os juízes não admitem que seja apontada uma inadimplência com menos de quatro, cinco dias da data de vencimento que também é um absurdo. Os juízes não admitem que seja, por exemplo, incluído o nome do consumidor no Serasa, que é uma coisa para banco sobre uma eventual fatura que teve vencimento 10 dias atrás (Juiz 1, homem).

No dano moral eu só vou quando tem algum dano, quando passa um tempo razoável assim, quando perdeu alguma coisa aquisitiva, uma coisa que embolsa [...] aí fica sem luz um período pequeno não paga dano moral, isso é um entendimento novo até do tribunal [...] hoje está ficando mais pacífico, de período pequeno só uma oscilação, trovão, não paga o dano moral (Juiz 8, mulher).

No terceiro trecho, destaca-se que um dos magistrados entrevistados questiona também o próprio entendimento sobre o TOI, indicando que, no futuro, essa questão pode ter sua jurisprudência alterada:

Em relação ao TOI, por exemplo, a coisa tem variado. Inicialmente, o TOI foi uma perplexidade que chegou ao tribunal. Aquilo era uma coisa meio desconhecida, embora autorizado pela ANEEL, o TOI não se destinava a fazer esse tipo de coisa [...] lançar débitos, cobranças. Então se rejeitou. Depois, com o aumento de demandas, um grupo grande de magistrados começou a aceitar o TOI como prova. Ainda hoje eu estava lendo uma prova de um colega meu de câmara, que ainda vai ser julgada, que ele mandou para mim o que ele vai fazer, em que ele já está aceitando o TOI, já está mudando. [...] O consumidor está do lado na hora da fiscalização, ele assina o TOI. Ele assinou porque sabe que havia irregularidade e certamente o funcionário da Light falou, “se não assinar, eu vou chamar a polícia”. Aí ele assina, depois impugna. Isso tudo está provocando uma reação no Judiciário. Isso é um movimento (Juiz 2, homem).

Observados os dados mencionados, percebe-se que, para os magistrados, os entendimentos do PJ estão em permanente movimento. Alguns pontos até agora pacíficos podem ser objeto de futuras discussões e mudanças, seja pelas motivações estritamente legais da interpretação, seja pelas influências causadas pelo aumento da demanda dos usuários.

Os juízes também apresentaram suas percepções sobre questões referentes à administração das concessionárias no trato com os consumidores, que poderiam ser relevantes para a diminuição de demandas judiciais. Mencionaram a necessidade de atendimentos prévios de maior qualidade, incluindo os serviços de telemarketing e agências. Segundo os magistrados, esse tipo de prática da concessionária poderia aumentar o entendimento do próprio consumidor sobre seus comportamentos como usuário e ajudaria a resolver questões simples que desnecessariamente são levadas à Justiça.

Os juízes também foram questionados sobre quais causas os levariam a decidir contrariamente à concessionária. Nesse aspecto, houve divergência ao afirmar ou negar que haja pré-julgamento contrário à concessionária ou uma atitude “pró-consumidor”. Segundo um grupo de entrevistados, hoje em dia, são utilizadas perícias sempre que solicitadas e, quando a concessionária comprova cumprir as exigências da prestação do serviço, não há excesso de proteção ao consumidor: “Com a perícia [...] eles conseguem mostrar que estão trabalhando corretamente. Então não há mais aquele preconceito, aquele pré-julgamento de que eles agem errado. De minha parte, pelo menos, não há não” (Juiz 9, homem). O Juiz 3, homem, declara: “[...] eu posso dizer que não houve essa diferença assim tão favorável aos consumidores, mas quando você exclui TOI [...] tem mais condenações que estão ligadas a irregularidades como ‘sim, demoram a religar a luz.’”



Por outro lado, um grupo de juízes afirmou que há algumas atitudes pró-consumidor que levam a decisões desfavoráveis contra a concessionária. Contudo, esses casos não são necessariamente voluntários, mas sim vinculados à própria legislação do consumidor que procura tutelar seus direitos. Além disso, há casos em que a concessionária apresenta problemas na prestação do serviço ou no controle de fraudes, e, nessas situações, o pedido do usuário acaba sendo inquestionável. Os trechos a seguir ilustram essa segunda tendência.

Eu não sei [...] vai muito do perfil de cada juiz. [...] Eu acho que a maioria dos juízes que estão no conselho recursal e nos julgados tem essa tendência pró-consumidor, se é que pode se qualificar algum juiz assim ou assado, eu não sei (Juiz 5, homem).

[...] quando você aplica o código do consumidor, a situação dos fornecedores fica muito complicada. Não porque eu seja pró-consumidor, mas porque a lei coloca essa situação, então tem uma série de questões que realmente para a empresa a defesa fica muito difícil [...] Você não pode chamar o *cara* que aplica o código do consumidor de pró-consumidor, ele está só aplicando o código do consumidor, é só um ponto de vista (Juiz 4, homem).

Por isso ela [a concessionária] não faz o trabalho como tem que ser feito. Se ela fizesse tudo dentro da lei... Veja bem, na época em que a resolução da ANEEL exigia notificação prévia, não na própria conta, mas separada, a Light e a Ampla iam ao local e cortavam sem justificar. Aí o consumidor vinha, eu tenho vários dados nesse sentido, e pedia a religação. Então a gente mandava religar e quem é que tem que provar que fez a notificação é a concessionária, porque o consumidor não pode provar que não foi notificado, é prova negativa, você não pode fazer. Então tem que provar que fez a notificação e não provar que não tinha feito (Juiz 2, homem).

Nesse aspecto, não se pode avaliar o perfil decisório do PJ, segundo os juízes entrevistados. Contudo, os dados mencionados permitem inferir que, justamente pelas controvérsias de entendimentos, constitui-se o Judiciário uma arena aberta para debates e atuação de consumidores e concessionárias em prol de seus interesses. No entanto, não se pode deixar de considerar a própria característica da legislação do consumidor, que permanece como uma garantia para os usuários do serviço de energia elétrica.

A pergunta seguinte versou sobre os limites identificados pelos magistrados para a atuação do Judiciário na defesa do consumidor. A resposta imediata, dada por um dos entrevistados, concentrou-se, em caráter mais abstrato, nos limites da

legalidade: “[...] nossos limites estão na lei [...] o perfeito é a gente atingir a Justiça, mas a gente tem que passar pela legalidade e às vezes a legislação nos impõe alguns limites” (Juiz 6, mulher). Outro entrevistado, tratando mais especificamente do setor de regulação de energia e da questão das fraudes, afirmou que o resultado da perícia é determinante para a atuação do juiz, que deve ficar vinculado à prova: “[...] quando a Light faz a perícia ela nos dá os instrumentos para poder julgar de forma justa” (Juiz 7, mulher).

Outros juízes demonstraram que os limites do PJ estão em ser um órgão que atua somente por demanda ou que não pode determinar a capacidade técnica do agente que executa suas decisões, ficando, em muitos casos, “de mãos atadas” (Juiz 3, homem). Também faz parte de sua percepção, que os juízes, ao decidirem individualmente, não conseguem “resolver no varejo, um problema que aparece no atacado” (Juiz 9, homem).

Apesar do quadro tecido, que traz os limites da atuação do PJ, os magistrados entrevistados foram bastante abertos às formas de resolução alternativas e conciliatórias de conflitos. A maioria dos juízes entrevistados acredita na eficácia de mutirões, conciliação e ações coletivas como forma de resolução de conflitos das relações de consumo. Contudo, muitos foram taxativos ao afirmar que essa possibilidade só se tornaria factível e viável, se as empresas enviassem prepostos com disposição e poder de realizar acordos e advogados preparados para negociar. Alguns chegam a indicar os mutirões como “a solução para o congestionamento do PJ”, demonstrando sua preocupação com os índices de processos não resolvidos.

O problema do congestionamento do PJ foi um dos pontos destacados no Grupo de discussão realizado com os magistrados no início da pesquisa. Essa questão é um dos entraves atuais para a administração da Justiça, pois considera-se que o “Judiciário brasileiro apresenta uma capacidade limitada de processamento —uma porta grande de entrada, com uma porta estreita de saída” (Grupo de discussão). Há necessidade de formular técnicas de prevenção que diminuam as demandas judiciais e de formas de tratamento que deem soluções coletivas a problemas sistêmicos. A seguir, trechos de entrevistas que refletem a preocupação de juízes com a questão.

Para mim, a solução é a estruturação do Judiciário para atender à demanda que ele tem. Esses mutirões de conciliação eu acho que são extremamente positivos, porque eu acho que as empresas se esforçam mais para conhecer o problema e trazer a solução [...] Ampliação do atendimento pessoal por parte da empresa e melhoria na qualidade desse atendimento. Aumento do atendimento pessoal [...] e [...] atendimento prévio facilitaria. (Juiz 4, homem).

[...] eu acho que nós temos que fazer mutirões, nós temos que melhorar os índices, por quê? Porque a gente não pode deixar essa taxa de congestionamento, acho que antes disso a gente



tem que sentar para conversar, acho que mediações é o caminho, pré-consensual [...] (Juiz 6, mulher).

Por outro lado, um dos juízes entrevistados indica uma tendência de diminuição de acordos realizados pela concessionária Light, o que terminaria com a viabilidade da realização de mutirões para essa empresa. Contudo, isso não o faria desistir da própria prática, mas reforçar a necessidade de um comportamento pró-conciliatório por parte da empresa para possibilitar a difusão dos acordos.

Essas alternativas, hoje, não são mais viáveis. A gente começou a fazer conciliação em mutirão nos processos da Light; fazemos 80%, baixamos para 70, 60, 50 e deixamos de fazer. Para nós, menos de 50% não vale à pena [...] Então a tendência dos juízes covardes e preguiçosos é condenar pouco para não atrair demanda. E a empresa se beneficia disso tanto que deixou de fazer acordo, que começa a ser mais barato (Juiz 1, homem).

Importante notar que outros juízes, quando questionados sobre quais práticas eram mais positivas por parte da concessionária Light, indicaram que era justamente sua predisposição à conciliação. Não se pode deixar de fazer a ressalva de que as percepções entre os juízes entrevistados são bastante divergentes em muitos dos pontos investigados.

Por fim, ainda sobre as formas de resolução alternativas à litigância individual, quando questionados sobre a utilização das ações coletivas, os juízes entrevistados também foram bastante receptivos a essa prática. Apontaram a importância da construção de formas de resolução coletiva para problemas coletivos e indicaram experiências exitosas em outras áreas. Contudo, foram bastante claros ao ressaltar que é necessário pensar em modelos seguros e eficazes de ações coletivas e também de instrumentos para a atuação do Ministério Público, que anda inicia seu caminho nesse procedimento. Um dos juízes mencionou:

No Rio Grande do Sul, eles têm uma experiência que é em parte vitoriosa por impedir que consumidores individualmente acionem a empresa que já é alvo de uma ação coletiva e tentar, na medida do possível, que essa sentença seja mandamental. Por exemplo, no caso da questão tarifária com a Light seria uma sentença que mandasse a Light devolver para os próprios consumidores, para evitar que sejam habilitados os consumidores no final da ação pública, porque eles têm que entrar com a ação de cumprimento (Juiz 1, homem).

É possível observar que há relevante abertura por parte dos magistrados à construção de alternativas para os problemas coletivos e sistêmicos do setor. Dentre as práticas já conhecidas, conciliação, mutirões e ações coletivas, as mais realizadas

ainda são as conciliações. No entanto, todos os entrevistados mostraram-se abertos à utilização de ações coletivas, desde que haja mecanismos eficientes para isso.

Avaliação da atuação e imagem das concessionárias segundo os magistrados

No último eixo de análise procurou-se identificar a percepção dos juízes entrevistados sobre qual seria um modelo exemplar ou problemático de empresa no tratamento dos conflitos de consumo. Também foram feitas perguntas sobre a imagem das concessionárias Light e Ampla, a fim de avaliar características e valores reputacionais das empresas junto aos *stakeholders*.

Os juízes indicaram em suas falas que não seria possível dizer qual seria uma empresa exemplar no tratamento de conflitos de consumo, mas sim, empresas em “boa fase”, com boas práticas. Especificamente em relação à Light, os juízes foram bastante divergentes, para alguns é uma das empresas exemplares e, para outros, está entre as piores empresas atuando nos processos judiciais.

As empresas de telefonia foram unanimidade entre aquelas com o pior comportamento no tratamento de relações de consumo. Algumas empresas como o Banco Itaú, Sky, Líder Magazine, UOL e Unimed foram mencionadas como empresas em boa fase na condução dos processos durante a realização de acordos. Um dos juízes mencionou que “as empresas que estão procedendo bem, a gente não vê aqui”. A título de exemplo, o Juiz 1, homem, afirma:

Existem momentos de empresas [...]. A fase hoje é boa para os bancos e para as empresas de TV a cabo e concessionária de telefonia, porque elas ficaram muito tempo na nossa lista de top 30 de maiores litigantes e começaram a reagir para tentar reduzir o volume de demanda. Tentávamos acordo, não tinha proposta de acordo, condenação. Aí elas viram que poderia sair mais caro e começaram a mudar. O [banco] Santander é um exemplo. Começou o primeiro mutirão, fez 18% de acordo, hoje em dia faz 95% (Juiz 1, homem).

Entre os problemas específicos da atuação da Light, os juízes informaram que, muitas vezes, os advogados não conhecem o processo em questão, ou não vêm preparados para fazer acordos. Mencionam que, se as empresas tivessem uma política de acordos mais preparada e um melhor atendimento ao consumidor, o número de processos judiciais diminuiria muito.

Por outro lado, destacaram que a Light tem acertado na criação de canais de contato com os consumidores. Além disso, em alguns juizados, os juízes afirmaram que os advogados da empresa são bastante solícitos e propositivos na realização de acordos, o que facilita muito o tratamento das demandas e sua resolução mais célere.

Por fim, os entrevistados foram questionados sobre a imagem pessoal que tinham das duas concessionárias fluminenses relacionadas na pesquisa —Light e Ampla. A maioria dos juízes não respondeu a essa questão sobre a Ampla, por não



utilizar ou conhecer o serviço, mas dentre juízes respondentes, as afirmações foram bastante taxativas sobre os problemas do serviço prestado.

Eu acho bem complicado [...] o preço que se paga para a Ampla é mais caro do que o preço da Light [...] tem muita queda, tem bastante irregularidade no fornecimento. [...] E nem sempre volta tão rapidamente, então a minha perspectiva como consumidor não é das melhores (Juiz 9, homem).

Quanto à Light, a maioria dos respondentes indicou uma melhora da imagem como uma empresa que vem procurando identificar problemas de gestão e atendimento ao consumidor buscando sua resolução. Outro aspecto bastante mencionado foi o grande número de usuários da Light, uma vez que ela detém o monopólio da prestação de energia em uma grande região, seria aceitável que ela tivesse alguns problemas, pois está em processo de melhoria. As falas dos magistrados ilustram essas conclusões:

Muito ruim no começo, é a minha impressão, [...] passou para uma melhoria na medida em que eles procuraram sair do marasmo [...] eu acho que hoje ela é uma empresa que busca melhorar, que busca melhorar de forma consciente, buscando primeiro saber onde é que estão os seus gargalos, por que existem tantas ações e a partir daí, atacando esses problemas, é uma forma bem eficiente de melhorar o seu perfil (Juiz 9, homem).

[...] mesmo com todos os seus problemas, a Light funciona [...] eu sou consumidora da Light há anos, nunca tive problema; quando eu tive, ela resolveu até rápido [...] [a empresa] deveria talvez inovar mais a questão do consumidor, o que ela não está sabendo fazer, não está sabendo acompanhar isso no consumidor, esse é o perfil que a gente tem [...] a Light ainda não pegou esse perfil (Juiz 8, mulher).

[...] mudança de visão de atendimento de prestação de serviço, eu acho que isso faz uma diferença. Não é só na infraestrutura, eles começaram a tentar entender o atendimento. Eu acho que é o caminho (Juiz 6, mulher).

[...] eu nunca tive problemas com a Light, apesar de achar que realmente ainda tem muito a melhorar no atendimento [...] acho que ela é muito mais julgada pelos números de demandas do que pelo efetivo, que é a prestação de serviço. Não acho [a empresa] das piores, mas como lida com uma imensidão de pessoas, a tendência de ocorrerem problemas é muito grande

e em virtude disso, se não preparar muita gente, vai ter problema. Então como ela não tem condições de preparar muita gente, eu acho que a repercussão é essa [...] (Juiz 5, mulher).

Observando as falas dos magistrados, pode-se concluir que, mesmo com o alto nível de judicialização de demandas de consumo contra a concessionária, não há uma predisposição contrária ao embasamento em valores reputacionais ou imagem construída socialmente em sua experiência como consumidores. Sua percepção indica uma visão positiva, pois mesmo que indiquem falhas na prestação dos serviços e problemas nas lides judiciais, não consideram esses limites como determinantes, *a priori*, para uma avaliação negativa da concessionária.

Conclusão

A pesquisa qualitativa aprofundada com atores estratégicos para o setor pesquisado —os conflitos judiciais envolvendo consumidores e concessionária de energia elétrica, Light— foi realizada com o objetivo de levantar as percepções dos agentes sobre diferentes matizes da questão. Conhecer a percepção dos atores é fundamental para o tratamento dos litígios, pois permite compreender como os magistrados, grupo fundamental na sistemática do conflito, percebem o problema e suas características estruturais. O diagnóstico guia sua atuação individual e coletiva no processamento das demandas e organização ativa no Judiciário.

As conclusões dessa pesquisa, por seu caráter qualitativo, não apresentam características generalizantes que podem ser inferidas para toda a população de juízes. Contudo, por outro lado, permitem observar estrategicamente discursos metodologicamente selecionados, que oferecem um panorama sobre como o fenômeno é percebido no interior da magistratura. Os dados obtidos permitem observar os possíveis desníveis entre a percepção individual dos juízes e os dados obtidos em outras dimensões da pesquisa, que trazem, por exemplo, as características dos processos e a opinião dos consumidores.

Em resumo, é possível descrever as percepções dos juízes entrevistados para mapear sua visão sobre as causas das demandas judiciais envolvendo a concessionária, o perfil das demandas, a atuação da Light, o padrão decisório do Judiciário para a questão e as perspectivas de solução para o fenômeno. Feita a análise das entrevistas e dos dados do Grupo de discussão, é possível indicar conclusões para futuras pesquisas e para a realização de medidas administrativas em resposta à percepção dos magistrados.

Seguem as conclusões, conforme os eixos de análise.

1) Características das ações judiciais do setor segundo os magistrados

- As principais causas para o alto nível de judicialização de demandas de consumo contra a concessionária Light relacionam-se a: (i) procedimento de averiguação e cobrança de fraudes TOI; (ii) característica agigantada do setor; e (iii) problema de prestação dos serviços de energia e de informação para os consumidores.



- Os entrevistados não são unânimes quanto a possíveis soluções para o problema.
- O perfil dos demandantes é variado, mas há tipos de casos específicos, como as fraudes de consumo de energia, em que os demandantes são de origem hipossuficiente.
- Os entrevistados não indicaram a questão do aliciamento de clientela como relevante para a judicialização do setor, e, caso isso ocorra, é responsabilidade única da OAB resolver a questão.
- Os principais erros da concessionária (Light): instalação dos serviços (medidores) e generalização do tratamento dos conflitos. Os principais acertos: postura pró-mediação.
- Os juízes entrevistados reconhecem a característica coletiva do problema das demandas de consumo no setor elétrico, no entanto, não inferem o alto nível de judicialização a uma escolha estratégica da concessionária, que optaria por prestar o serviço de forma não satisfatória, pois o valor das indenizações judiciais seria inferior ao dos investimentos.

2) A situação do setor de regulação de energia elétrica segundo os magistrados

- Apesar das controvérsias que envolvem o setor, os juízes entrevistados não apontaram problemas estruturais do diploma legal que sejam entraves à resolução dos litígios ou estimuladores de novas demandas.
- Os juízes entrevistados não mencionaram de forma relevante a atuação das agências reguladoras como um problema no setor, como fora relatado pelos juízes e desembargadores no Grupo de discussão.

3) Percepção sobre o padrão de atuação do Judiciário

- Para os magistrados, os entendimentos do PJ estão em permanente transformação. Alguns pontos até agora pacíficos podem ser objeto de futuras discussões e mudanças, seja pelas motivações estritamente legais da interpretação, seja pelas influências causadas pelo aumento da demanda dos usuários.
- A não admissão da unilateralidade do TOI ainda é pacífica, mas há um começo de discussão sobre o tema entre os juízes. O ponto mais divergente no entendimento é a concessão e/ou quantificação do dano moral.
- Juízes afirmam não haver um entendimento pró-consumidor *a priori*, desfavorável à concessionária. Contudo, reconhecem que a legislação do direito do consumidor tutela os hipossuficientes nas relações de consumo.
- Juízes acreditam na eficácia de mutirões e conciliação, mas essas práticas somente terão sucesso se forem acompanhadas de uma mentalidade cooperativa por parte das empresas.
- Juízes acreditam que as ações coletivas são uma solução interessante para a resolução de problemas coletivos, como as demandas de consumo.

4) Avaliação da atuação e imagem das concessionárias segundo os magistrados

- Para os juízes, não seria possível indicar uma empresa exemplar no tratamento de conflitos de consumo, mas sim empresas com boas práticas. Em relação à Light, os juízes foram bastante divergentes: para alguns é uma das empresas exemplares e, para outros, está entre as piores empresas atuando nos processos judiciais. Contudo, têm uma imagem pessoal bastante positiva da concessionária.

Anexo 1: Notas do Grupo de discussão com os magistrados no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

1. O Poder Judiciário brasileiro apresenta uma capacidade limitada de processamento —“uma porta grande de entrada, com uma porta estreita de saída”—, que está diretamente relacionada ao desenvolvimento dos conceitos de cidadania e acesso à Justiça (constitucionalização do direito de forma abrangente). No entanto, os problemas devem ser resolvidos antes da necessidade de judicialização —medidas de prevenção somadas à melhoria do sistema.

2. A ineficiência da regulação das concessionárias por parte das agências —com eventual ingerência política— é fator prejudicial para a conformação de tais agentes (concessionárias) como atuantes em prol dos interesses da sociedade.

3. O mau funcionamento das concessionárias é um dos aspectos de maior destaque (margem de litigância —permissão para que o consumidor entre em juízo).

4. Para o fiel cumprimento da lei, não basta indenizar: deve-se prevenir (mudança de cultura —ação *ex ante*).

5. Corte de energia: questão permanente e coletiva.

6. A Light apresenta, sobretudo, um problema procedimental.

7. Na cultura brasileira ainda é economicamente mais vantajoso ser demandado judicialmente a implantar procedimentos para uma efetiva prestação do serviço público.

8. A maior parte das ações consumeristas é gratuita ou têm custas ínfimas, fato que dificulta a manutenção do PJ e o pagamento das custas para seu adequado funcionamento.

9. Em razão da ineficiência do PJ, opta-se, crescentemente, pelo juízo arbitral (mais celeridade e tecnicidade).



10. As terceirizações do serviço também são um ponto relevante —falta de comprometimento e *gap* entre os sistemas.

11. A elevada demanda judicial poderia ser solucionada de modo mais célere, mediante a melhoria do atendimento e dos procedimentos da Light (“o Judiciário funciona como o atendimento da Light”).

12. Concentração regional dos processos: população de baixa renda.

13. A demora na solução de problemas por parte da Light deve-se especialmente a uma piora na política de conciliação da concessionária (queda no número de acordos).

14. Descumprimento da Resolução nº 414/10 da ANEEL (respeito ao prazo para o corte de energia).

15. Comparação entre a Light e a CEG: o sucesso da CEG deve-se à diligência da companhia, que apresenta o contrato ao consumidor, esclarece suas regras, verifica a viabilidade do fornecimento e realiza acordos com eficiência.

16. Precariedade dos procedimentos conciliatórios (“decisões por golpe de vista”).

17. Solução vinda do Ministério Público: para os magistrados, o valor da multa em uma ação civil pública seria a única forma de sensibilizar os acionistas. Contudo, o interesse não é a quebra da concessionária, mas a mudança da cultura.

18. Pontos problemáticos (casos recorrentes no PJ em função da prestação de serviço indevida por parte da Light):

- corte indevido;
- irregularidade no TOI;
- queima de aparelhos por variação de tensão;
- apagão;
- negativa de transferência de titularidade;
- cobrança indevida.

Anexo 2: Roteiro da entrevista com os magistrados

ATORES ENVOLVIDOS NO PROCESSO: MAGISTRADOS

Explicar o objetivo da pesquisa ao entrevistado: pesquisa versa sobre o diagnóstico das causas de aumento das demandas judiciais no setor elétrico (dados dos Juizados e do TJ/RJ demonstram que as demandas judiciais de consumo ligadas ao setor elétrico vêm aumentando no Rio de Janeiro). O objetivo é desenvolver um programa voltado para a prevenção de conflitos de consumo, a filtragem da sua litigiosidade potencial e a redução do seu passivo judicial.

Questões gerais

1. Em sua opinião, por que há tantas ações contra as concessionárias de energia elétrica no Rio de Janeiro? (Explorar principais fatores que vem provocando esse aumento no volume de demandas, ou seja, os fatores geradores de conflitos.)
Caso o entrevistado não compare o setor elétrico com outros setores de consumo de massa, perguntar:
1.1 Na sua visão, há algo específico ao setor elétrico que estimule o volume de processos comparados a outros setores de serviços?
2. Pensando no aspecto da regulação do setor elétrico (legislação e normas da ANEEL) existe alguma lacuna ou conflito de entendimento que poderia explicar a litigiosidade no setor elétrico no que se refere ao consumo? Se existe, quais são os pontos de conflito?
3. Quais as demandas mais comuns no setor elétrico em termos de tema (objeto)? São demandas repetitivas? (Explorar, caso não apareça na fala, a questão de recuperação de energia —é a principal questão que gera conflitos hoje?)
4. Qual é o perfil dos litigantes?
5. Existem diferenças entre os tipos de demandas da Light e da Ampla? (EXPLORAR quais são essas diferenças se houver — tanto em termos de volume, tipo de demanda e perfil de litigante.)
6. Como percebe a atuação da Light —onde a concessionária tem errado e onde tem acertado ao lidar com as demandas de consumo? (Explorar especificamente as demandas de recuperação de energia.)
7. Como percebe a atuação da Ampla —em que a concessionária tem errado e em que tem acertado ao lidar com as demandas de consumo?

Questões específicas

8. Como o Judiciário tem lidado com as demandas de consumo de energia? Existe um padrão de entendimento?
9. Na sua visão, quais seriam as alternativas possíveis da Justiça para lidar com esse volume?
10. Como você vê os mutirões?
11. Na sua visão, existiriam alternativas à judicialização desses tipos de conflitos? É possível resolver esse problema fora da Justiça, sem prejudicar o direito ao acesso a ela? Como? Existe algum tratamento específico ou soluções para isso (pré-processual, conciliatória, gerencial ou dentro da estrutura do Jurídico interno ou externo da instituição)?
12. Os dados indicam que as decisões têm sido predominantemente contrárias à concessionária. Qual é, na sua interpretação, a principal razão para o Judiciário decidir desfavoravelmente à concessionária?
13. Fala-se muito da existência de alguns escritórios “especializados” em ingressar com demandas contra a Light, que fariam aliciamento da cliente-



- la. O cliente muitas vezes “faz o gato” e é estimulado a litigar. Como você percebe isso no seu dia a dia no Juizado? (Explorar se isso acontece e como lidar com essa tensão entre combate à fraude de forma a preservar o acesso à Justiça.)
14. O TJ/RJ editou um enunciado decretando a unilateralidade do TOI para fins de recuperação de energia. Qual é sua percepção acerca desse instrumento, uma vez que a Resolução nº 414/10 da ANEEL determina expressamente a elaboração do TOI para caracterização da irregularidade?
 15. Na sua visão, o que seria necessário para legitimar e validar essa inspeção/fiscalização para a recuperação de energia e o combate às fraudes?
 16. Qual seria para você, hoje, uma empresa exemplar no tratamento de conflitos de consumo? Na Justiça e fora dela (na resolução de conflitos com o consumidor).
 17. O que é exemplar e o que é pior no tratamento de conflitos de consumo em termos de segmento?
 18. Considerando o contexto atual referente às questões de consumo no setor elétrico, em sua opinião, quais são os limites do Judiciário na defesa do consumidor?
 19. No cenário atual, qual é sua opinião sobre a utilização de ações coletivas na defesa do consumidor?

Imagem

20. Qual é sua visão pessoal sobre a Light? Qual é imagem que você tem dessa empresa?
21. Qual é visão que você tem da Ampla?

ISBN 978-85-63265-40-1



9 788563 265401