



CONSUMIDOR

Empresa com serviço ruim terá ganho menor

A partir de 2027, índice de satisfação do consumidor vai afetar o rendimento das distribuidoras de energia. Medida visa incentivar a melhora do atendimento

» RAFAELA GONÇALVES
» FERNANDA STRICKLAND

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) aprovou, ontem, uma mudança regulatória que dará mais voz aos consumidores na definição das tarifas de luz. A partir de 1º de janeiro de 2027, empresas com desempenho insatisfatório terão ganhos menores, enquanto as de melhor performance serão recompensadas. As mudanças no cálculo das tarifas serão incorporadas ao componente Fator X, revisado anualmente, com base no desempenho das distribuidoras. Esse indicador reúne diferentes elementos, entre eles o Fator Xq, associado à qualidade do serviço prestado. A principal inovação é a inclusão do Fator Xs, que passa a considerar o nível de satisfação dos consumidores. O novo fator tem como objetivo estimular as distribuidoras a aprimorar seus serviços e o atendimento, de forma a elevar a percepção positiva dos usuários.

O principal instrumento dessa mudança é o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC), que varia de 0 a 100. Uma nota acima de 70 indica alto nível de satisfação — a chamada “linha verde” — enquanto valores abaixo de 60 entram na “linha vermelha”. Distribuidoras com desempenho inferior a 50 pontos estarão sujeitas à penalidade máxima, equivalente a 2,5% da Parcela B da tarifa — componente que reúne os custos gerenciáveis pelas empresas, com remuneração do capital e receitas irrecuperáveis. Já a Parcela A, que engloba custos não gerenciáveis, como encargos setoriais, permanece inalterada. Segundo a Aneel, a mudança não é apenas punitiva. Distribuidoras com IASC acima de 70 receberão recompensas proporcionais maiores na Parcela B, incentivando a melhoria contínua do serviço. O Índice de Satisfação é calculado anualmente por meio de pesquisas amostrais com consumidores das distribuidoras, concessionárias e permissionárias. Além deste

Reprodução/Redes Sociais



Apagão na Avenida Paulista: medidas da Aneel vão afetar os custos gerenciáveis das distribuidoras

índice, a agência considera de forma secundária indicadores como a satisfação na plataforma oficial na internet e o índice de contatos na Ouvidoria da Aneel, garantindo uma avaliação mais completa da experiência do usuário.

Atendimento

As novas regras ampliam os incentivos para que as distribuidoras aprimorem a qualidade do atendimento, deem respostas mais ágeis às demandas dos consumidores e respeitem prazos fundamentais do cotidiano, como ligações e serviços comerciais. Quanto melhor for o serviço percebido pelo usuário, maior tende a ser a recompensa para a empresa; em contrapartida, falhas recorrentes resultam em descontos no resultado tarifário. O advogado especialista em energia Urias Martiniano, sócio do UMN Advogados, considera importante a adoção de medidas que verifiquem a satisfação do consumidor



Essas medidas precisam ser acompanhadas de uma revisão estrutural. Não adianta eu impor diversos ônus aos concessionários de distribuição sem que haja uma contrapartida justa e equilibrada e esperar que ela vá conseguir atender"

Urias Martiniano, sócio do UMN Advogados

com a prestação do serviço público de distribuição. Mas faz ressalvas. “Essas medidas precisam ser acompanhadas de uma revisão estrutural. Não adianta eu impor diversos ônus aos concessionários de distribuição sem que haja uma contrapartida justa e equilibrada e esperar que ela vá conseguir atender”, pontua. “A regulação está sendo provocada devido ao cenário que a gente tem, em alguns estados, da falta de energia e da insatisfação com o atendimento. Mas não é só penalizar que vai resolver o nosso problema”, argumenta o especialista. O advogado defende um conjunto de medidas a serem adotadas para garantir melhorias. “Por exemplo: o custo da energia, hoje alto, é culpa das distribuidoras? Não. É culpa das políticas públicas que o governo anterior, este governo e todos os governos ocasionaram. Então eu preciso delimitar de forma correta para que a qualidade percebida reflita de forma justa e adequada”, frisa.

Alimentos pressionam inflação

» RAFAELA GONÇALVES

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo 15 (IPCA-15), considerado a prévia da inflação oficial, registrou alta de 0,20% em janeiro. O resultado, divulgado ontem pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), representa uma desaceleração de 0,05 ponto percentual em relação à prévia de dezembro. O dado ainda ficou acima do registrado em janeiro de 2025, quando a taxa foi de 0,11%. No acumulado do ano, o IPCA-15 registra alta de 0,20%. Em 12 meses, o índice chega a 4,50%, acima dos 4,41% observados no período imediatamente anterior. Dos nove grupos de produtos e serviços pesquisados, sete registraram alta. O principal destaque foi o grupo alimentação e bebidas. Após interromper uma sequência de sete

Resultado por grupos	
Alimentação e bebidas	0,31%
Habitação	-0,26%
Artigos de residência	0,43%
Vestuário	0,28%
Transportes	-0,13%
Saúde e cuidados pessoais	0,81%
Despesas pessoais	0,28%
Educação	0,05%
Comunicação	0,73%

meses consecutivos de queda, a alimentação no domicílio avançou 0,21%, o que levou o grupo — de maior peso no índice — a acelerar em relação a dezembro, quando havia registrado alta de 0,13%. Contribuíram para o resultado as altas do tomate, da batata-inglesa, das frutas e das carnes. Em sentido oposto, destacaram-se as

quedas do leite longa vida, do arroz e do café moído. Já a alimentação fora do domicílio avançou 0,56% em janeiro, pressionada pelas altas do lanche e da refeição.

Alívio

Os grupos habitação e transportes apresentaram variações

negativas em janeiro, com recuo de 0,26% e 0,13%, respectivamente, ajudando a aliviar as pressões inflacionárias no período. O grupo transportes registrou queda influenciada principalmente pela redução de 8,92% nas passagens aéreas e de 2,79% no ônibus urbano. Ainda no grupo, o metrô teve alta de 2,52%, impacto atenuado pela redução de 0,69% das tarifas em Brasília, em razão da gratuidade aos domingos e feriados. Em habitação, a principal contribuição negativa veio da energia elétrica residencial, que recuou 2,91%, exercendo o maior impacto de baixa no resultado do mês. Em dezembro, vigorava a bandeira tarifária amarela, com cobrança adicional de R\$ 1,885 a cada 100 kWh consumidos; em janeiro, passou a valer a bandeira verde, sem custo extra para os consumidores.

Comércio em PAUTA



Informativo da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), do Sesc e do Senac

CNC PROJETA AVANÇOS NO AMBIENTE DE NEGÓCIOS COM NOVA FRENTE PARLAMENTAR

A Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) aguarda com expectativa o início dos trabalhos da Frente Parlamentar Mista do Ambiente de Negócios (FPN) neste ano. A primeira reunião ocorreu ainda em dezembro, logo após o lançamento, para discutir a agenda 2026. A Frente, presidida pelo deputado Mendonça Filho (União-PE), tem como missão propor reformas estruturantes que fortaleçam a competitividade, estimulem investimentos e assegurem segurança jurídica para quem empreende no Brasil. A CNC considera a atuação da FPN estratégica para antecipar debates sobre temas centrais, como reforma tributária, reforma administrativa e prevenção ao aumento de impostos, pontos essenciais para um ambiente econômico mais estável e previsível. “Nosso objetivo, ao apoiarmos essa frente parlamentar, é garantir que as

reformas tragam racionalidade à carga tributária e promovam isonomia concorrencial, evitando medidas que prejudiquem o setor produtivo”, afirma José Roberto Tadros, presidente do Sistema CNC-Sesc-Senac. “A prevenção ao aumento de impostos e a eficiência estatal são pilares para o crescimento econômico sustentável.” Com caráter pluripartidário e nacional, a FPN também organiza vice-presidências temáticas para aprofundar discussões em áreas estratégicas como tributação, energia, comércio, serviços e turismo. Para a CNC, essa estrutura amplia a capacidade técnica e política da Frente, fortalecendo a interlocução com o Congresso Nacional em um cenário pré-eleitoral. Para a Confederação, a FPN será um espaço decisivo para consolidar reformas que tornem o Estado mais eficiente e assegurem um ambiente de negócios confiável, estável e competitivo.



Primeira reunião da FPN: atuação estratégica no debate de temas centrais

SESC LANÇA ORQUESTRA JOVEM COM PARTICIPAÇÃO DE MÚSICOS DE TODAS AS REGIÕES DO PAÍS

O Sesc começa 2026, ano em que completa 80 anos, consolidando o projeto de implantação de uma orquestra formada por jovens de todas as regiões do País. A Orquestra Jovem Sesc Brasil terá 51 músicos de 11 estados, com idades de 18 a 29 anos. Eles foram selecionados nas orquestras que a instituição mantém pelo Brasil, um trabalho que une educação musical e inclusão social. Os jovens passarão a ter ensaios regulares on-line com um grupo específico de professores e serão preparados para participar de apresentações ao longo do ano.

A primeira delas acontecerá no Festival Internacional Sesc de Música, em Pelotas, no Rio Grande do Sul. Eles se apresentarão no dia 28 de janeiro, no Teatro Guarany, sob a regência de Geovane Marquetti. No repertório, obras que transitam entre o clássico e o popular, representando a diversidade e a riqueza das regiões brasileiras. O festival de Pelotas reunirá 400 alunos e 59 professores de 12 nacionalidades, em uma programação de 115 apresentações gratuitas, espalhadas por teatros, praças e igrejas da cidade gaúcha.



Talentos foram selecionados nas orquestras que o Sesc mantém pelo País

GASTRONOMIA POTIGUAR GANHA DESTAQUE EM PARTICIPAÇÃO DO SENAC NO CALDEIRÃO DO MION

A culinária potiguar foi uma das atrações do programa Caldeirão do Mion, da TV Globo, exibido sábado, dia 24. O Senac no Rio Grande do Norte marcou presença em um dos episódios da temporada de verão, que está sendo apresentado durante todo o mês de janeiro. O chef executivo do Hotel-Escola Senac Barreira Roxa, Jonatã Canela, mostrou ao público uma receita de castanha caramelizada. A ação levou ao cenário nacional uma das principais riquezas gastronômicas do Estado, evidenciando o potencial criativo do nosso ingrediente regional. O Hotel-Escola Senac Barreira Roxa capacita mais de 3,5 mil pessoas por ano, atuando como o principal centro de formação

de mão de obra para o setor turístico em operação no Norte e Nordeste do País. O equipamento possui diversas certificações e premiações nacionais e internacionais, tendo sido o primeiro hotel da América Latina a obter o Certificado ISO 21401 de Sustentabilidade e recebeu o Prêmio Braztoa, concedido pelo Ministério do Turismo. Em 2024, conquistou o selo de Empresa Carbono Neutro, que também foi renovado para o ano de 2025, reforçando o compromisso do Sistema Fecomércio-RN com a excelência educacional e o meio ambiente. Já a Escola Senac Barreira Roxa conquistou pela primeira vez a certificação ISO 9001 para os seus cursos profissionalizantes de gastronomia e turismo.



Marcos Mion com o chef Jonatã Canela no programa semanal da TV Globo