ABRADEE

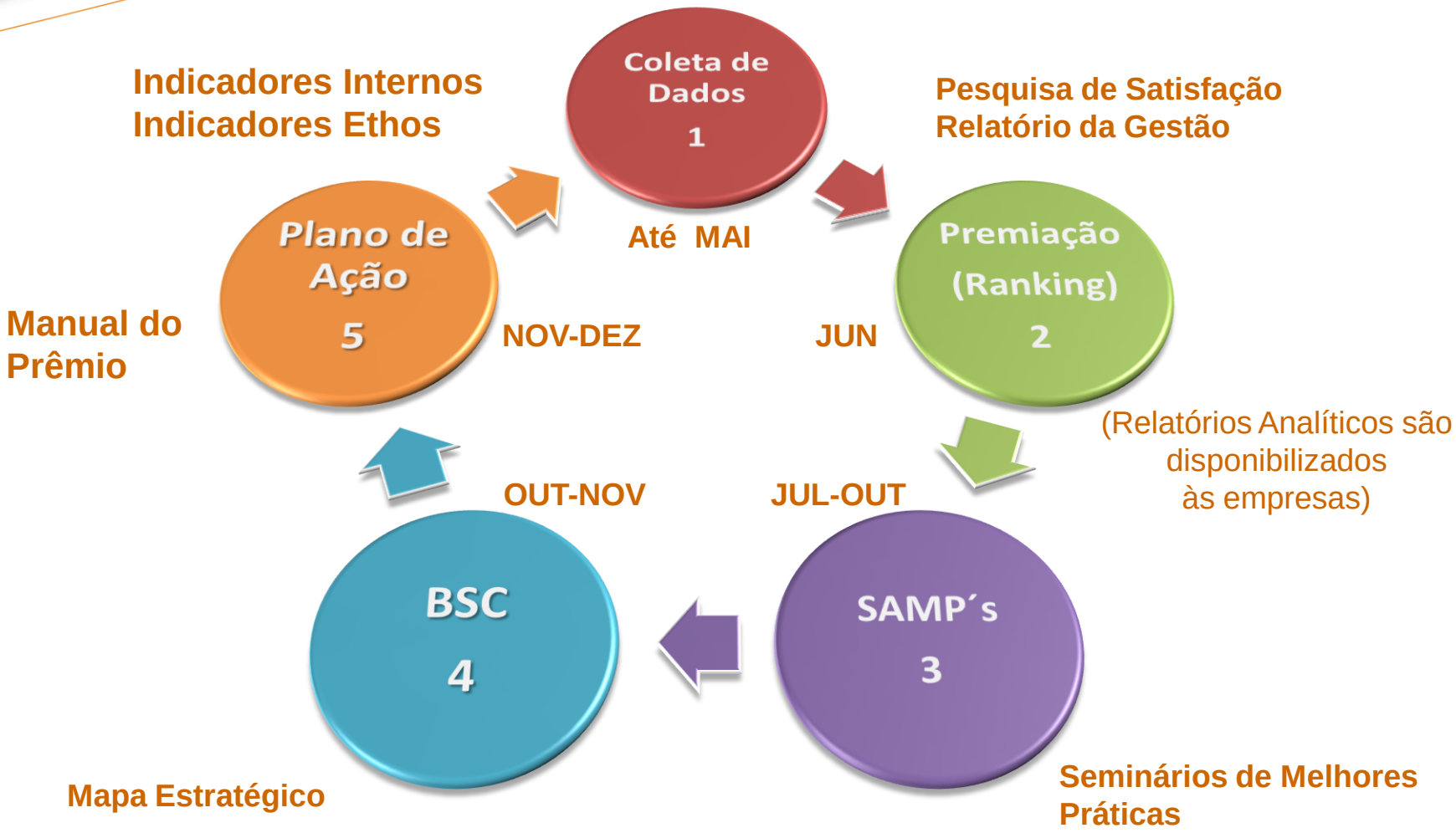
Programa Benchmarking

Prêmio Abradee

- ✓ Histórico
- ✓ Pilares
- ✓ Ciclo Anual
- ✓ Parceiros
- ✓ Alguns Resultados

BENCHMARKING ABRADEE

Ciclo Anual



ABRADEE

BENCHMARKING ABRADEE

Critérios de Avaliação e Parceiros

Qualidade da Gestão

FNQ FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE
EXCELÊNCIA EM GESTÃO

Avaliação pelo Cliente

innovare pesquisa
OPINIÃO + MERCADO

ABRADEE

Responsabilidade Social

INSTITUTO ETHOS

Gestão Operacional

Gestão Econômico Financeira

fipe
Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas

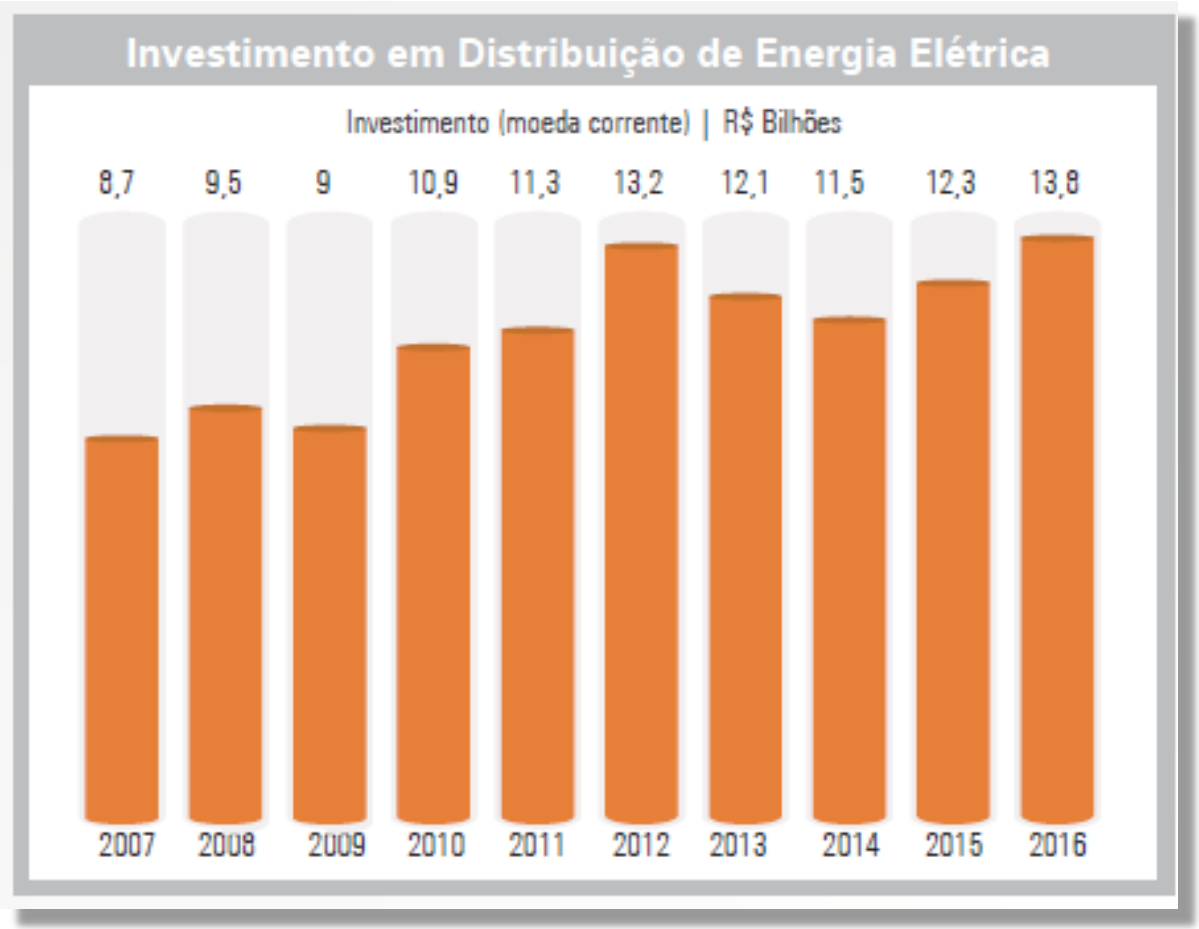
ABRADEE

Panorama do Setor de Distribuição de E. Elétrica
63 concessionárias - dados 2016

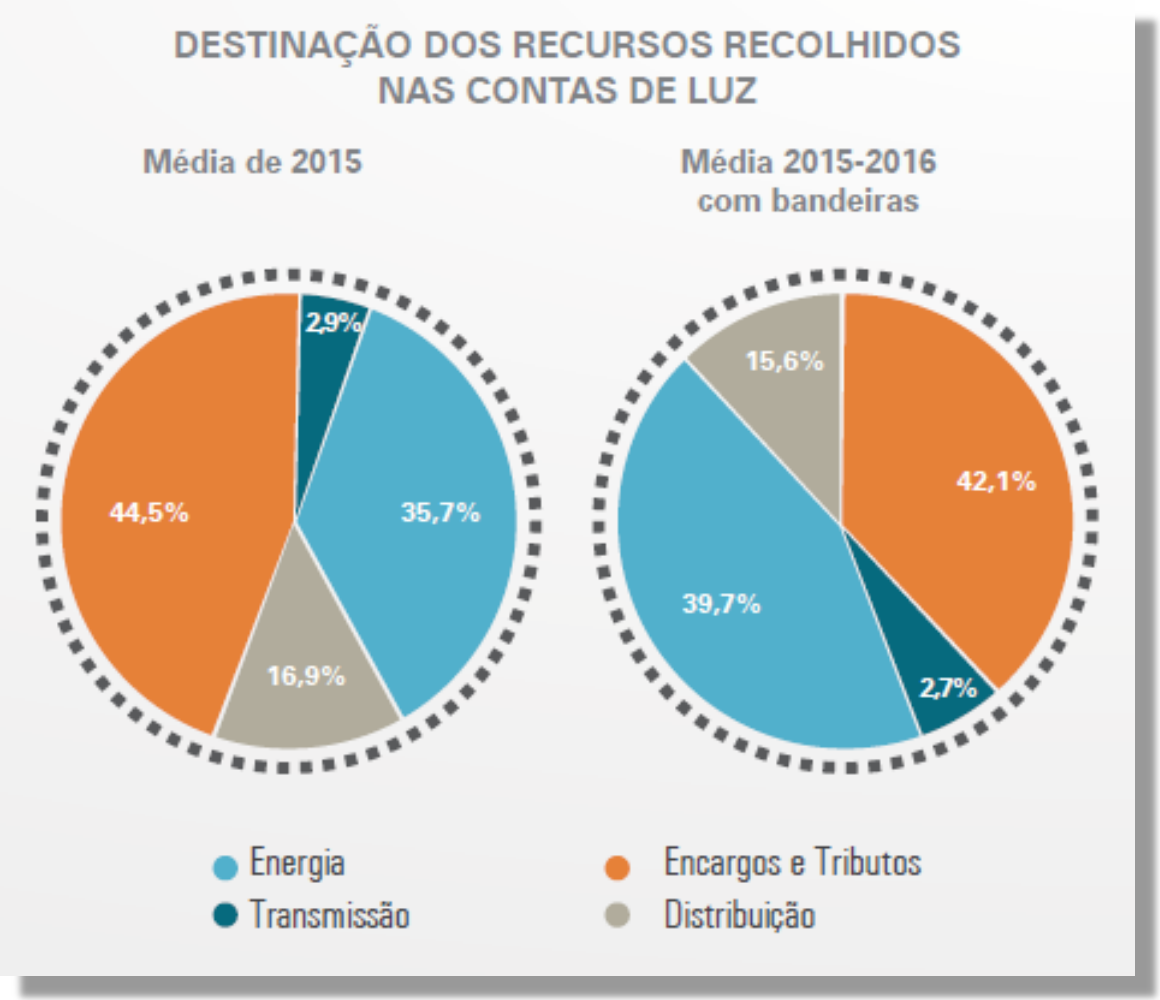
Consumidores	81 milhões
Nº de novas ligações/ano	2,2 milhões
Universalização	99,7% dos domicílios
Empregados	**209 mil**
População	**206,8 milhões de habitantes**
Receita Bruta	R$ 216 bilhões
Encargos e Tributos *Somente na Distribuição	R$ 80 bilhões
Mercado (livre + cativo)	412 mil GWh *(327 mil GWh – Cativos)*
Participação no PIB	3,5%
Investimentos Anuais	R$ 13,8 bilhões
Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (**ISQP**)	76,8 % *(março/2017)*

Panorama do Setor de Distribuição de E. Elétrica

63 concessionárias - dados 2016



Panorama do Setor de Distribuição de E. Elétrica
63 concessionárias - dados 2016



ABRADEE

Resultados da

19ª Pesquisa de Satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
Alguns Lembretes Óbvios

1. **Pesquisa de Satisfação não é ciência exata**
   - ✓ Nível de Confiança de 95,5%
   - ✓ Margem de Erro (em pontos percentuais, para mais ou para menos)

26.575	Média Abradee	1,3
11.912	Sudeste	1,9
7.073	Nordeste	2,1
3.657	Norte-C.Oeste	2,0
3.933	Sul	2,5
625	Empresas com mais de 500 mil	4,0
400	Empresas com menos de 500 mil	5,0
277 a 100	Regiões das Empresas	(6,0 a 10,0)

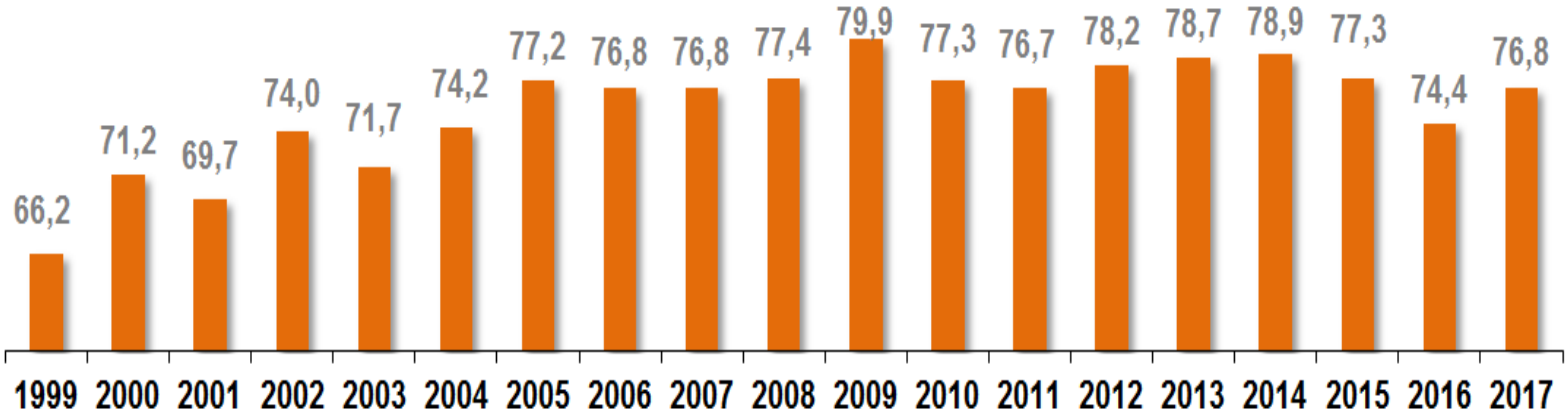
2. **Pesquisa de Satisfação é uma fotografia do momento em que é feita.**
   As entrevistas das 49 empresas participantes da 19ª Pesquisa de Satisfação foram feitas de 04 de março a 16 de abril de 2017. Em cada empresa, a duração média, incluindo a expansão, foi de 15 dias. Total de 871 municípios

3. **A Interpretação dos Resultados da Pesquisa de uma empresa exige conhecimento específico:** dos acontecimentos recentes, da ação gerencial realizada e dos resultados de indicadores internos. Também ajuda muito, conhecer a tendência de resultados de pesquisas anteriores, tanto da própria empresa como de outras empresas comparáveis.

ABRADEE

ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

Evolução do Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP)



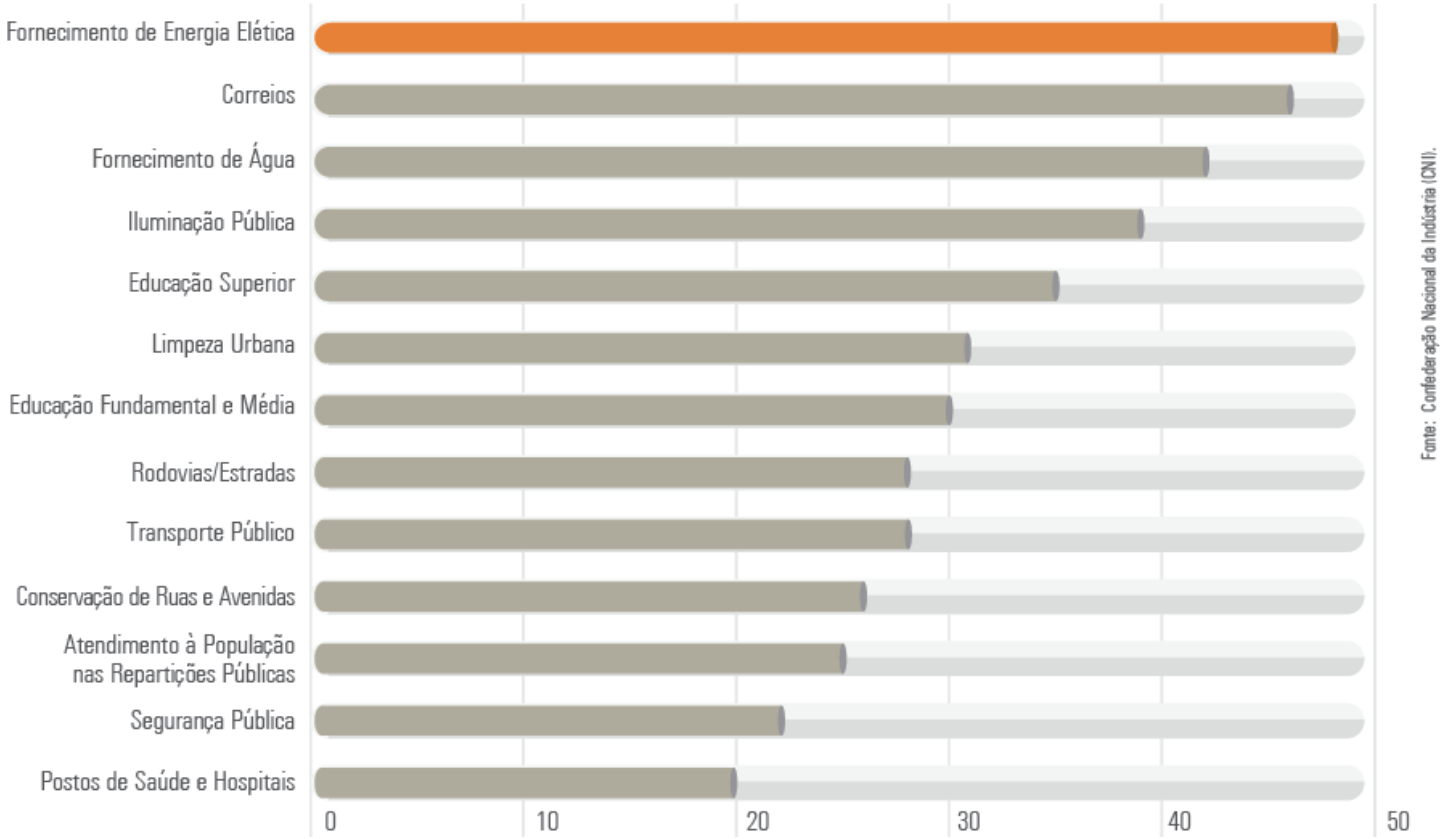
- Margem de erro de 1,3 ponto percentual para mais ou para menos e nível de confiança de 95,5%
- Em 2017, foram realizadas **26.575** entrevistas em **871** municípios **de 25** estados e DF.

Fonte : Instituto Innovare e Abradee'

ABRADEE

O fornecimento de energia elétrica é o serviço público com melhor avaliação.

Avaliação da Qualidade de Serviços Públicos - 2016

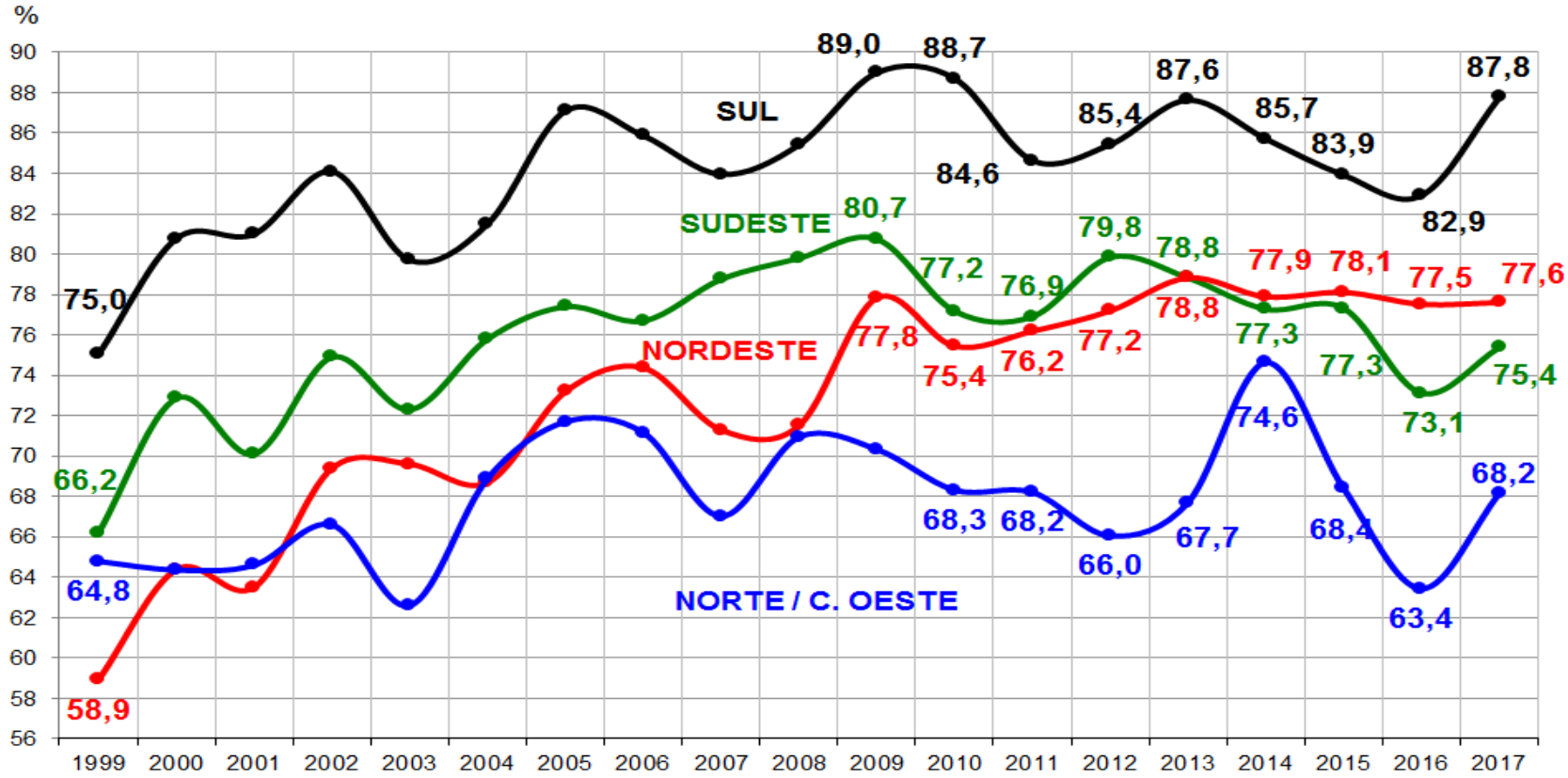


0=Baixa Qualidade | 100=Alta Qualidade

ABRADEE

ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

ISQP por Região

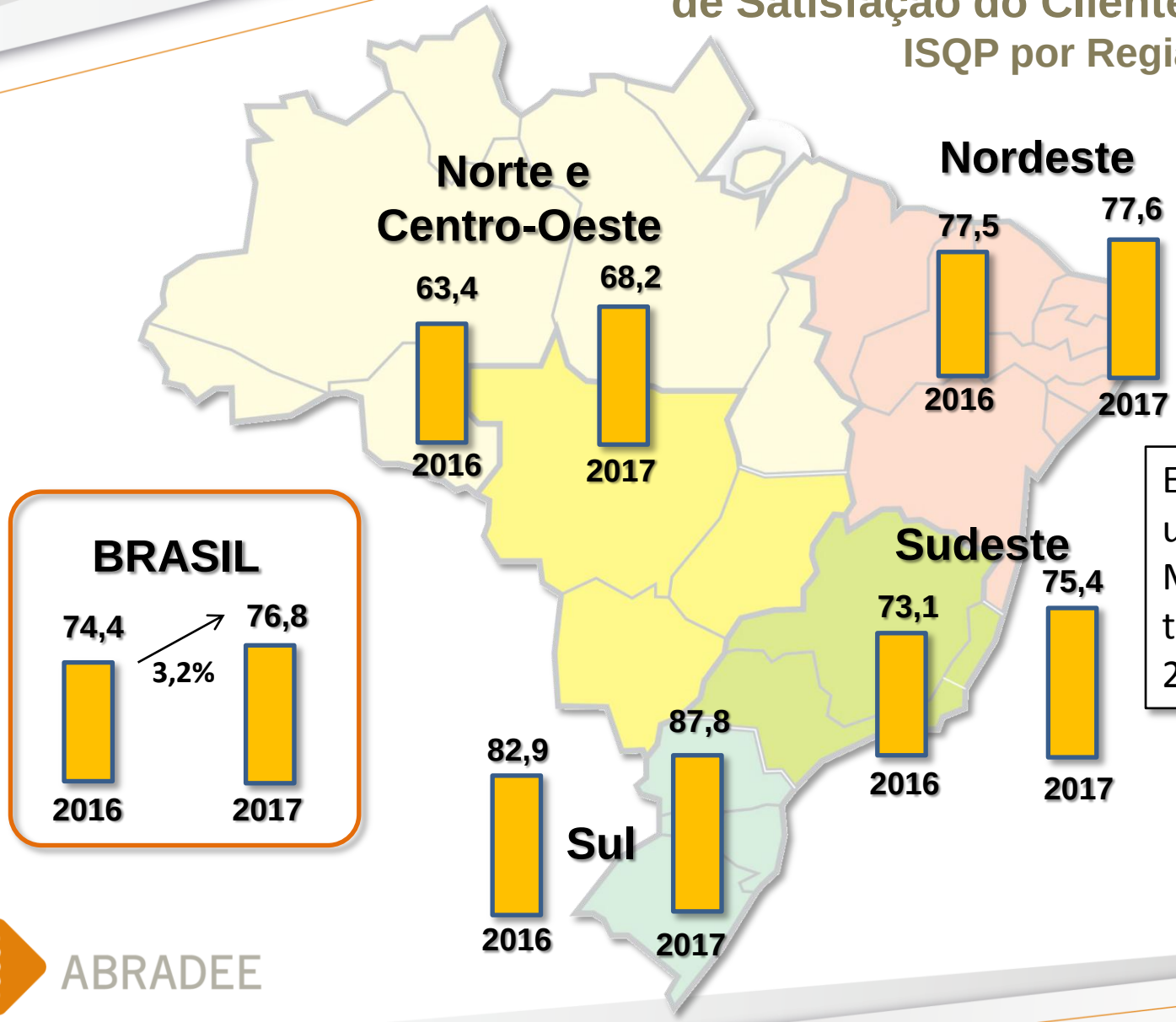


Região	taxa	R2	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Margem de Erro
SUL	0,48	0,46	75,0	80,8	81,0	84,1	79,7	81,5	87,1	85,9	84,0	85,4	89,0	88,7	84,6	85,4	87,6	85,7	83,9	82,9	87,8	3,4 p.p.
SUDESTE	0,56	0,56	66,2	72,9	70,1	74,9	72,3	75,8	77,4	76,7	78,8	79,8	80,7	77,2	76,9	79,8	78,8	77,3	77,3	73,1	75,4	1,8 p.p.
NORDESTE	1,06	0,84	58,9	64,4	63,5	69,4	69,6	68,7	73,2	74,4	71,3	71,5	77,8	75,4	76,2	77,2	78,8	77,9	78,1	77,5	77,6	2,5 p.p.
NORTE/C. OESTE	0,33	0,29	64,8	64,4	64,6	66,6	62,6	68,9	71,7	71,2	67,0	70,9	70,3	68,3	68,2	66,0	67,7	74,6	68,4	63,4	68,2	3,6 p.p.

As quatro regiões apresentaram, de 2014 para 2016, variação dentro da margem de erro.

ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

ISQP por Região

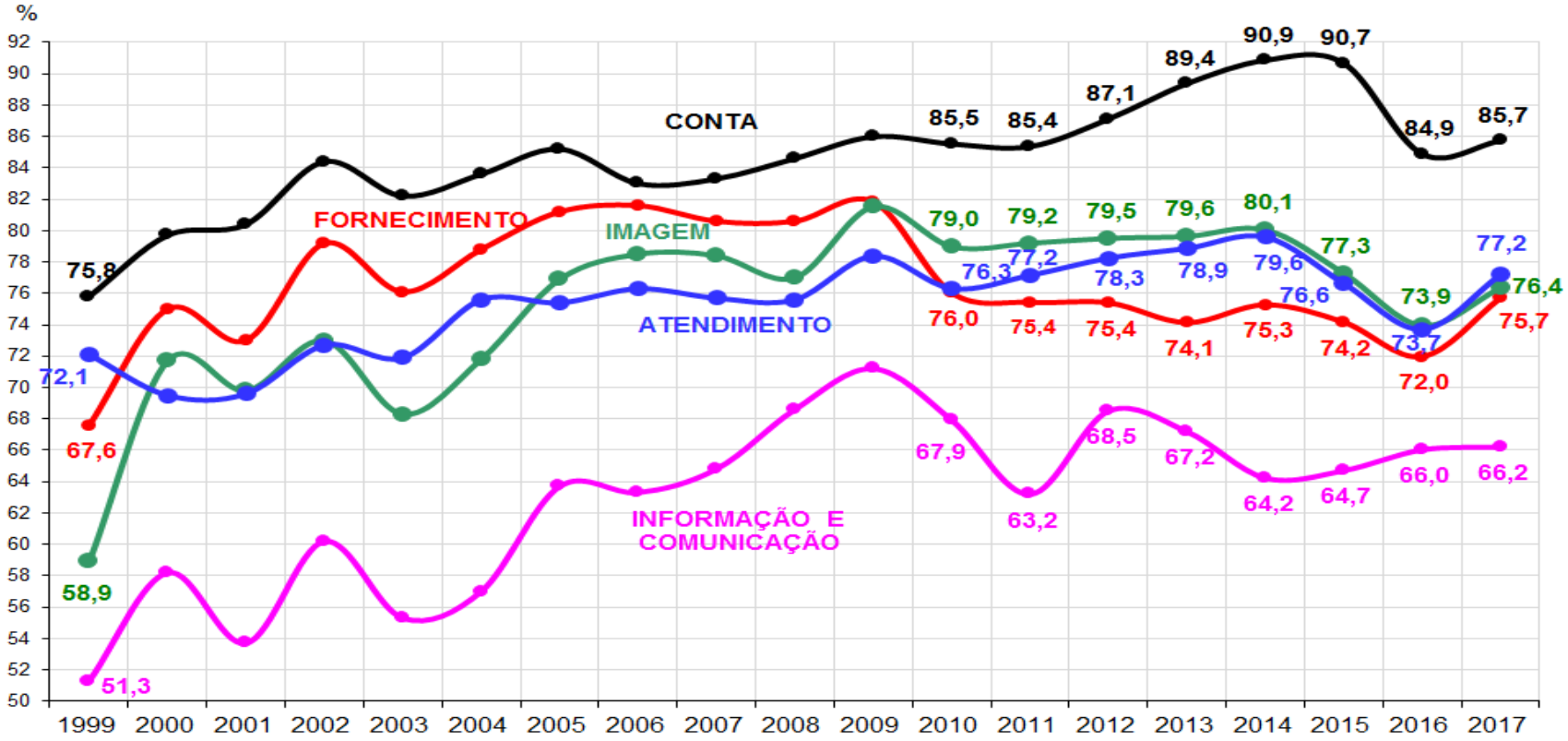


Em 2017 houve um Crescimento Médio de 4% no total em relação a 2016

ABRADEE

ISQP da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

Evolução dos IDAR´s da Média Abradee



ÁREA	TAXA	R2	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	margem de erro
Conta	0,53	0,66	75,8	79,7	80,4	84,4	82,2	83,6	85,2	83,0	83,3	84,6	86,0	85,5	85,4	87,1	89,4	90,9	90,7	84,9	85,7	1,3 p.p.
Fornecimento	(0,03)	0,00	67,6	75,0	73,0	79,2	76,1	78,8	81,2	81,6	80,6	80,6	81,8	76,0	75,4	75,4	74,1	75,3	74,2	72,0	75,7	1,3 p.p.
Imagem	0,65	0,44	58,9	71,7	69,8	73,0	68,3	71,8	76,9	78,5	78,4	77,0	81,5	79,0	79,2	79,5	79,6	80,1	77,3	73,9	76,4	1,3 p.p.
Atendimento	0,39	0,56	72,1	69,5	69,6	72,7	71,9	75,6	75,4	76,3	75,7	75,6	78,4	76,3	77,2	78,3	78,9	79,6	76,6	73,7	77,2	1,3 p.p.
Inform. e Comum.	0,73	0,56	51,3	58,2	53,7	60,2	55,3	57,0	63,7	63,3	64,8	68,6	71,2	67,9	63,2	68,5	67,2	64,2	64,7	66,0	66,2	1,3 p.p.

Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial

ÁREAS E ATRIBUTOS DO ISQP

FORNECIMENTO DE ENERGIA

1. Fornecimento de energia sem interrupção
2. Fornecimento sem variação de voltagem
3. Rapidez na volta da energia quando falta

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4. Avisar antecipadamente desligamento programado
5. Orientações para uso adequado de energia
6. Orientações sobre os riscos e perigos
7. Esclarecimentos sobre direitos e deveres

CONTA DE LUZ

8. Prazo entre recebimento e pagamento da conta
9. Conta de luz sem erros
10. Facilidade de entendimento das informações
11. Disponibilidade de locais para pagamento
12. Dia do vencimento da conta de luz

ATENDIMENTO AO CLIENTE

13. Facilidade para entrar em contato
14. Tempo esperando até ser atendido
15. Rapidez dos atendentes no atendimento
16. Conhecimento dos atendentes sobre o assunto
17. Clareza das informações dadas pelos atendentes
18. Educação dos atendentes
19. Prazo para a realização dos serviços
20. Solução definitiva do problema
21. Cumprimento do prazo pela empresa

IMAGEM

22. Empresa humana, que respeita os direitos dos clientes
23. Empresa justa, correta, que se cometer erros irá corrigir
24. Empresa que investe para fornecer mais energia e com mais qualidade
25. Empresa que busca informar a respeito de sua atuação
26. Empresa que se preocupa em combater fraudes e furtos
27. Empresa que presta o mesmo atendimento a todos
28. Empresa flexível, que está disposta a negociar
29. Empresa que se preocupa com o meio ambiente

ABRADEE

Anexo 1 - PESQUISA ABRADEE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE RESIDENCIAL URBANO - Evolução dos Índices da Abradee - Valores em %

		ÍNDICES	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Taxa de Crescimento	R2
		ISQP - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE PERCEBIDA	**66,2**	**71,2**	**69,7**	**74,0**	**71,7**	**74,2**	**77,2**	**76,8**	**76,8**	**77,4**	**79,9**	**77,3**	**76,7**	**78,2**	**78,7**	**78,9**	**77,3**	**74,4**	**76,8**	**0,45**	**0,52**
1	**IDAR -**	**FORNECIMENTO DE ENERGIA (FE)**	**67,6**	**75,0**	**73,0**	**79,2**	**76,1**	**78,8**	**81,2**	**81,6**	**80,6**	**80,6**	**81,8**	**76,0**	**75,4**	**75,4**	**74,1**	**75,3**	**74,2**	**72,0**	**75,7**	**(0,03)**	**0,00**
1.1	IDAT -	Fornecimento de energia sem interrupção	73,5	82,1	80,3	85,6	82,0	84,8	85,6	86,2	85,5	85,0	85,6	80,2	79,5	79,1	77,5	78,8	78,0	76,4	80,2	(0,21)	0,10
1.2	IDAT -	Fornecimento de energia sem variação de voltagem	66,0	73,0	70,5	77,4	75,2	77,6	80,1	80,6	79,2	79,7	80,6	76,0	76,1	75,7	74,6	76,0	74,7	72,7	75,6	0,13	0,04
1.3	IDAT -	Rapidez na volta da energia quando falta	63,3	70,0	68,1	74,7	71,2	74,0	77,9	77,8	77,0	77,0	79,3	71,9	70,8	71,4	70,3	71,0	69,9	66,9	71,4	(0,01)	0,00
2	**IDAR -**	**INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE (IC)**	**51,3**	**58,2**	**53,7**	**60,2**	**55,3**	**57,0**	**63,7**	**63,3**	**64,8**	**68,6**	**71,2**	**67,9**	**63,2**	**68,5**	**67,2**	**64,2**	**64,7**	**66,0**	**66,2**	**0,73**	**0,56**
2.1	IDAT -	Aviso antecipado no caso de desligamento programado	45,7	57,4	52,5	58,9	52,9	56,0	61,6	61,6	62,0	67,3	65,4	65,2	57,4	64,8	63,6	59,0	57,8	60,3	62,1	0,52	0,30
2.2	IDAT -	Orientação para o uso adequado de energia, para não desperdiçar	59,5	63,0	59,2	67,8	59,9	61,2	67,4	66,9	69,2	72,8	75,4	71,2	67,5	72,0	69,9	67,9	69,7	71,0	69,7	0,59	0,49
2.3	IDAT -	Orientação sobre os riscos e perigos da energia elétrica	54,1	59,6	56,9	60,7	56,8	58,5	66,6	66,2	68,7	72,9	75,2	71,2	67,8	71,9	71,3	68,5	70,1	70,5	69,5	0,90	0,63
2.4	IDAT -	Esclarecimento sobre seus direitos e deveres como cliente do serviço de energia elétrica	45,8	52,5	45,9	53,4	51,5	52,4	59,1	58,4	59,3	61,2	68,0	64,0	60,1	65,3	63,9	61,5	61,1	62,1	63,6	0,92	0,67
3	**IDAR -**	**CONTA DE LUZ (CL)**	**75,8**	**79,7**	**80,4**	**84,4**	**82,2**	**83,6**	**85,2**	**83,0**	**83,3**	**84,6**	**86,0**	**85,5**	**85,4**	**87,1**	**89,4**	**90,9**	**90,7**	**84,9**	**85,7**	**0,53**	**0,66**
3.1	IDAT -	Prazo entre o recebimento da conta e o pagamento da conta	77,5	84,6	83,7	85,2	84,8	86,9	88,6	83,0	83,4	84,9	86,5	85,6	85,5	88,2	88,4	89,9	90,2	86,6	86,9	0,35	0,45
3.2	IDAT -	Conta de luz sem erros, ou seja, com leitura do medidor e os cálculos corretos	67,5	75,8	72,5	78,9	76,6	77,3	79,9	78,5	80,5	81,8	83,9	82,1	83,7	84,3	93,0	93,9	94,8	83,0	84,2	1,03	0,70
3.3	IDAT -	Facilidade de entendimento das informções que estão na conta de luz	73,3	74,8	74,7	79,6	75,2	76,8	80,0	79,1	79,1	79,8	82,2	81,5	82,0	82,9	85,2	87,2	85,3	79,4	81,8	0,56	0,68
3.4	IDAT -	Disponibilidade de locais para pagamento	89,3	87,8	91,2	93,1	90,1	90,4	90,0	89,0	89,3	89,2	89,6	89,7	86,2	89,7	90,0	90,8	91,0	87,0	87,0	(0,10)	0,11
3.5	IDAT -	Dia do vencimento da conta de luz	71,6	75,4	79,3	85,1	84,1	86,2	87,5	85,5	84,1	87,1	87,7	88,7	89,4	90,5	90,3	92,5	92,1	88,3	88,7	0,80	0,69
4	**IDAR -**	**ATENDIMENTO AO CLIENTE (AC)**	**72,1**	**69,5**	**69,6**	**72,7**	**71,9**	**75,6**	**75,4**	**76,3**	**75,7**	**75,6**	**78,4**	**76,3**	**77,2**	**78,3**	**78,9**	**79,6**	**76,6**	**73,7**	**77,2**	**0,39**	**0,56**
4.1	IDAT -	Facilidade para entrar em contato com a empresa quando quiser pedir informações ou serviços	71,9	70,8	69,9	71,5	71,8	74,6	75,8	76,0	76,4	75,8	78,9	77,5	75,1	78,3	77,8	79,7	76,0	74,3	78,3	0,40	0,59
4.2	IDAT -	Tempo esperando para ser atendido							67,0	68,3	67,8	68,5	72,2	68,8	67,9	70,6	71,4	72,5	69,3	67,1	71,9	0,23	0,21
4.3	IDAT -	Rapidez dos atendentes no momento do atendimento ao cliente (tempo sendo atendido)	68,4	66,9	65,6	67,5	66,6	71,9	71,9	72,7	72,0	73,0	75,8	73,9	73,6	75,3	76,0	77,4	73,8	70,7	75,5	0,50	0,62
4.4	IDAT -	Conhecimento que os atendentes têm sobre o assunto	74,3	72,1	73,3	76,3	75,4	78,7	78,6	79,4	78,8	78,5	81,2	79,5	81,2	82,6	82,9	83,0	81,1	77,7	80,8	0,46	0,65
4.5	IDAT -	Clareza das informações dadas pelos atendentes	72,7	69,5	70,0	73,5	72,8	76,9	77,6	78,8	78,4	77,8	80,4	79,3	81,1	82,1	82,7	83,1	80,8	77,5	80,8	0,62	0,71
4.6	IDAT -	Educação dos atendentes, ou seja, atenção, cortesia e respeito ao cliente	81,1	78,0	80,0	81,3	80,7	83,9	83,9	84,1	85,4	84,4	86,0	85,2	86,8	87,2	86,9	87,7	85,6	82,7	83,8	0,34	0,51
4.7	IDAT -	Prazo informado pela empresa para a realização dos serviços solicitados pelo cliente	66,8	63,4	62,8	69,3	69,0	72,6	73,8	75,7	74,2	74,6	77,4	74,8	77,0	77,0	78,7	78,6	75,1	71,9	75,2	0,64	0,57
4.8	IDAT -	Solução definitiva do problema, ou seja, resolver o problema de uma vez	69,5	65,8	65,7	69,7	70,1	73,8	75,7	76,1	74,8	74,3	77,1	74,0	76,7	76,5	77,4	77,8	74,6	71,2	74,9	0,44	0,44
4.9	IDAT -	Tempo de espera até ser atendido							67,0	68,3		73,6									71,9	0,32	0,32
4.9	IDAT -	Cumprimento do prazo solicitado pela empresa para resolver as solicitações dos clientes					68,6	71,9	74,6	75,9	73,5	73,6	76,2	73,7	74,9	74,6	76,0	76,6	73,2	70,2	73,5	0,10	0,04
5	**IDAR -**	**IMAGEM DA EMPRESA (IE)**	**58,9**	**71,7**	**69,8**	**73,0**	**68,3**	**71,8**	**76,9**	**78,5**	**78,4**	**77,0**	**81,5**	**79,0**	**79,2**	**79,5**	**79,6**	**80,1**	**77,3**	**73,9**	**76,4**	**0,65**	**0,44**
5.1	IDAT -	Empresa humana, que respeita os direitos dos clientes							75,6	79,1	77,6	76,5	81,1	77,8	78,7	79,0	79,4	80,4	77,4	73,6	76,7	(0,07)	0,02
5.2	IDAT -	Empresa justa, correta com os clientes, que se cometer erros irá corrigir							76,3	78,5	76,7	75,2	80,5	77,3	78,3	78,7	79,4	79,7	77,5	72,0	76,0	(0,10)	0,03
5.3	IDAT -	Empresa que faz investimentos para fornecer mais energia e com mais qualidade							82,3	83,9	81,2	81,3	84,7	81,6	81,2	81,6	80,5	81,1	76,6	74,4	75,4	(0,64)	0,64
5.4	IDAT -	Empresa que busca informar e esclarecer seus clientes a respeito da sua atuação							74,7	77,0	74,2	73,0	77,6	74,3	72,6	74,4	74,2	74,9	72,3	69,2	72,0	(0,35)	0,40
5.5	IDAT -	Empresa que se preocupa em combater fraudes e furtos de energia ("gatos")							81,6	82,9	81,2	78,9	83,6	82,1	81,7	80,9	80,3	80,3	77,3	74,9	77,4	(0,46)	0,53
5.6	IDAT -	Empresa que presta o mesmo atendimento a todos os clientes, que não faz qualquer tipo de discriminação							79,6	81,7	80,2	79,6	83,3	81,1	82,1	81,9	82,6	82,7	80,2	77,1	79,1	(0,09)	0,04
5.7	IDAT -	Empresa flexível, que está disposta a negociar com seus clientes							77,3	78,7	77,0	75,8	80,8	79,0	79,0	79,3	80,7	81,3	78,3	75,4	77,6	0,04	0,01
5.8	IDAT -	Empresa que se preocupa com o meio ambiente, com a preservação da natureza	49,9	65,7	66,4	69,9	64,9	69,3	74,0	75,9	78,9	75,7	80,6	78,6	80,2	80,4	80,1	80,1	78,6	75,2	76,7	1,07	0,59
	IDAT -	Empresa honesta, ou seja, séria e transparente no que faz	65,8	77,0	74,6	76,4	73,1	75,9	79,5	80,7													
	IDAT -	Empresa confiável					69,7	72,8	78,0	79,3													
	IDAT -	Empresa que contribui para o desenvolvimento econômico da sua cidade	57,2	71,1	69,7	73,3	67,0	70,3	77,4	78,9													
	IDAT -	Empresa ágil, rápida, descomplicada	60,5	60,5	74,3	70,9	72,3	68,5	77,2	78,3													
	IDAT -	Empresa preocupada com a satisfação de seus clientes	61,1	70,1	66,5	72,6	66,6	70,0	75,3	77,5													
3.7	IDAT -	Empresa que apoia ou promove programas sociais								69,5													
3.8	IDAT -	Empresa que promove ações culturais para a comunidade								65,1													

IDAR - Índice de Desempenho da Área de Qualidade **IDAT -** Índice de Desempenho do Atributo ☐ Melhor desempenho em todas as rodadas

O R2 representa o quanto os valores estão bem ajustados à reta de tendência obtida pelo método de regressão linear.
Ele varia entre zero e um, e quanto mais próximo de um, melhor é a estimativa da taxa de crescimento.

- Os IDAT's cujos números estão na cor vermelha, não foram computados na apuração dos respectivos IDAR´S e do ISQP. Em 2005 e 2006, estes IDAT's foram apurados com o objetivo de subsidiar estudos de aprimoramento da metodologia.

- Em 2007, o IDAR Imagem da Empresa sofreu ajustes, com a exclusão de cinco IDAT's (identificados com a cor azul) e a inclusão de outros sete.

- O ISPQ é apurado com base nos atributos de cinco áreas. O número destes atributos vem aumentando: 24 de 1999 a 2002; 26 de 2003 a 2005; 27 em 2006; 29 a partir de 2007.

Evolução do Número de Empresas e de Entrevistas do Período de 1999 a 2017

Empresas de 13 países participam da rodada Cier 2017: Argentina, Bolívia, Colômbia, Costa Rica, El Salvador, Equador, Guatemala, México, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana e Uruguai.

As 110 empresas participantes da rodada de 2017 atendem uma população de aproximadamente 500 milhões de habitantes (cerca de 115 milhões de clientes residenciais).

Tanto as pesquisas da Abradee quanto as da CIER, foram feitas utilizando a metodologia desenvolvida pela Abradee o que garante a comparabilidade dos dados das duas pesquisas.

O resultados são compartilhados pelas duas instituições e entre as empresas participantes.

Ano	ABRADEE			CIER			TOTAL	
	Empresas	Entrevistas		Empresas	Entrevistas		Empresas	Entrevistas
		Padrão	Expansão		Padrão	Expansão		
1999	21	13.125					21	13.125
2000	36	22.500					36	22.500
2001	35	21.875					35	21.875
2002	44	27.500					44	27.500
2003	44	27.500		8	5.000		52	32.500
2004	40	25.000	9.501	9	5.625		49	40.126
2005	43	26.875	13.408	19	11.875		62	52.158
2006	48	30.000	13.836	24	15.000		72	58.836
2007	44	27.500	11.118	28	16.250		72	54.868
2008	45	24.300	12.762	38	17.675		83	54.737
2009	49	26.125	13.599	36	16.250	1.497	85	57.471
2010	49	26.125	13.302	44	21.200	3.963	93	64.590
2011	49	26.125	12.545	40	19.285	3.921	89	61.876
2012	46	24.925	15.436	40	19.375	1.230	86	60.966
2013	46	25.375	15.389	35	17.600	5.077	81	63.441
2014	46	25.375	14.291	52	25.075	5.129	98	69.870
2015	46	25.375	14.530	44	21.200	5.128	90	66.233
2016	49	26.575	12.969	46	22.225	1.351	95	63.120
2017	49	26.575	11.001	61	23.300	7.051	110	67.927
TOTAL	**-**	**478.750**	**183.687**	**-**	**256.935**	**34.347**	**-**	**953.719**

ABRADEE

Finalistas do

Premio Abradee 2017

PRÊMIO ABRADEE 2017- Finalistas

Menos de 500 mil Consumidores

até 500.000 consumidores

CATEGORIAS	CPFL LESTE	CPFL SANTA CRUZ	CPFL SUL PAULISTA	ENERGISA BO	ENERGISA ELO	ENERGISA MG	ENERGISA NF	ENERGISA VP	SULGIPE
Responsabilidade Social		X		X		X	X		
Avaliação pelo Cliente			X		X			X	X
Gestão Operacional	X	X		X			X		
Nacional		X		X			X		X

ABRADEE

ABRADEE

PRÊMIO ABRADEE 2017- Finalistas

Mais de 500 mil Consumidores

acima de 500.000 consumidores

CATEGORIAS	CEB	CEEE	CELESC	CEMAR	COPEL	COSERN	CPFL PIRATININGA	EDP ES	EDP SP	ELEKTRO	ENEL CE	ENERGISA MS	ENERGISA MT	ENERGISA PB	ENERGISA SE	RGE	RGE SUL
Responsabilidade Social			X		X					X	X						
Qualidade da Gestão								X	X	X	X						
Avaliação pelo Cliente		X	X		X												X
Gestão Operacional									X	X				X	X		
Gestão Econômico-Financeira				X						X				X	X		
Evolução do Desempenho	X							X				X	X				
Nordeste						X					X			X			
Norte / Centro-Oeste	X											X	X				
Sudeste							X	X		X							
Sul			X		X											X	
Nacional (*)			X		X	X	X	X		X	X			X		X	

ABRADEE

Obrigado pela Atenção !