

**Excelentíssimo Senhor  
Deputado Estadual Olyntho Neto**

**Assunto:** Reclamação sobre constantes interrupções no fornecimento de energia elétrica em Palmas

Prezado Senhor Deputado,

Agradecemos o contato e a preocupação demonstrada em relação ao fornecimento de energia elétrica no estado do Tocantins.

Inicialmente, gostaríamos de informar que os indicadores que medem a frequência e duração de interrupções, assim como os indicadores referentes a tempos de atendimento e quantidade de ocorrências emergenciais referentes ao estado do Tocantins, e do município de Palmas, estão sob constante monitoramento e fazem parte da rotina de gestão e através dos quais avaliamos a qualidade do serviço. Esses indicadores também são objetos de monitoria por parte da ANEEL, que avalia o serviço prestado a luz dos termos do contrato de concessão.

Todos esses indicadores apresentam uma melhoria contínua, com avanços significativos observados nos últimos três anos. O DEC, que mede a duração equivalente das interrupções por unidade consumidora, apresentou uma melhoria de 9,24%. Já o FEC, que avalia a frequência dessas interrupções, também registrou uma melhoria de 8,20%.



O TMAE, indicador que mede o tempo médio de atendimento às ocorrências emergenciais, teve uma redução de 13,82%. Por fim, o NAE, que representa a quantidade de ocorrências por unidade consumidora, também mostrou uma melhora de 16,20%. Esses resultados evidenciam o compromisso da Energisa Tocantins com a qualidade e a eficiência no fornecimento de energia elétrica.

Importante destacar, que a Energisa Tocantins apresenta resultado dos indicadores de qualidade, o DEC e o FEC, muito abaixo do que estabelece a ANEEL.

No município de Palmas, em consonância com a evolução observada nos indicadores do Estado, verificam-se melhorias significativas nos últimos 3 anos, com redução de 26,77% no DEC

Tocantins tem intensificado suas ações para garantir maior resiliência da rede e agilidade na resposta a possíveis intercorrências.

Por fim, é importante destacar os reconhecimentos recebidos pela Energisa Tocantins, que se consolidou como a melhor empresa da Região Norte na satisfação do cliente pelos últimos três anos, conforme avaliado pelo Prêmio IASC (Índice Aneel de Satisfação do Cliente). Além disso, foi reconhecida como a melhor distribuidora das regiões Norte e Centro-Oeste na avaliação da Abradee (Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica). Nesse mesmo ranking, a Energisa Tocantins também se destacou como a terceira melhor distribuidora do Brasil em satisfação do cliente.

Complementam esse compromisso outros reconhecimentos importantes, como o selo “Reclame Aqui” e a certificação RA 1000, que atestam a qualidade do atendimento e a excelência nos serviços prestados. Essas conquistas refletem o empenho contínuo da Energisa Tocantins em oferecer um serviço de qualidade, transparente e centrado no cliente.

Como consideração final, não obstante os pontos mencionados anteriormente, reiteramos nosso compromisso de buscar continuamente a melhoria dos serviços de energia elétrica em Palmas e em todo o estado do Tocantins, assim como de atender às demandas e preocupações da população.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais e agradecemos a colaboração deste gabinete no diálogo em prol do desenvolvimento do setor elétrico.

Atenciosamente,

---

Alberto Alves Cunha

Diretor Técnico Comercial – Energisa Tocantins