



Relatório de Fiscalização

RF-0015/2024-GPE-AGERGS

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

CEEE EQUATORIAL – 2024

Processo SEI 000849-39.00/24-7

Porto Alegre, novembro de 2024.

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	3
2. DOS FATOS	3
3. DA ANÁLISE	5
3.1 Postos de Atendimento Presencial – PAP	5
3.2 Atendimento Telefônico – CTA.....	13
4. DO RESULTADO	17
4.1 Apontamentos	17
4.2 Determinações e Recomendações	19
5. CONCLUSÃO	20
6. ANEXO	21

1. APRESENTAÇÃO

1. De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a ação fiscalizadora da ANEEL tem como objetivos primordiais a educação e a orientação dos agentes do setor de energia elétrica, e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos de concessão. Dessa forma, visando à melhoria do desempenho da Distribuidora CEEE-D EQUATORIAL, a AGERGS realizou a análise dos serviços de distribuição de energia do assunto relacionado à “**Qualidade do Atendimento Presencial e Telefônico**” da referida concessionária.

2. A atividade de fiscalização do serviço de distribuição constitui-se em uma avaliação detalhada de dados e informações relevantes. São consideradas as reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço que definirá atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.

2. DOS FATOS

3. O tema *Estrutura de Atendimento* busca avaliar a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora de energia elétrica e a observância dos aspectos regulatórios, levando em consideração, inclusive, os prazos definidos na Resolução Normativa nº 1.000/2021.

4. Cabe mencionar que a presente fiscalização abrange tanto aspectos relacionados ao atendimento prestado nos Postos de Atendimento Presencial (PAPs), a qualidade do serviço prestado por meio da Central de Teleatendimento (CTA) da Distribuidora, bem como demais canais de atendimentos.

5. Nesse contexto, o procedimento de inspeção focou, em especial, no desempenho da Distribuidora em relação aos seguintes aspectos: reclamações do consumidor, percentuais de reclamações procedentes, qualidade do atendimento, quantidade de atendimentos que apresentaram transgressão do limite para o tempo de espera para início do atendimento e a qualidade do atendimento telefônico.

6. Assim, para avaliação do desempenho da Distribuidora quanto ao tema em tela, foram realizadas as seguintes ações:

- Por meio do Ofício nº 118/2024 – GPE a AGERGS informou a CEEE-D sobre a abertura do processo SEI nº 000849-39.00/24-7, tratando da fiscalização do serviço de Atendimento da Distribuidora para averiguar as condições gerais da estrutura de atendimento, dos recursos humanos e dos serviços e processos disponíveis na área de concessão da CEEE-D. Também foi requisitado o envio dos dados e informações essenciais à realização da fiscalização, até o dia 20 de agosto de 2024;

- Em 24 de julho de 2024, por mensagem eletrônica, a CEEE-D solicitou à AGERGS esclarecimentos quanto aos dados requisitados para a fiscalização. Em 30 de julho, também por mensagem eletrônica, a AGERGS respondeu aos questionamentos da Distribuidora;
- A CEEE-D protocolou parte dos dados junto à AGERGS, tempestivamente, em 14 de agosto de 2024, ficando alguns dados para o dia 26 de agosto. A mensagem eletrônica de 16 de agosto, emitida pela AGERGS, concede tal prazo à concessionária.
- Atendendo ao prazo concedido, em 26 de agosto de 2024, a Distribuidora protocolou na AGERGS o restante dos dados solicitados no Ofício nº 118/2024 – GPE;
- Em 4 de setembro de 2024, foi requisitado à CEEE-D o esclarecimento de algumas dúvidas, bem como foram solicitados dados adicionais para a fiscalização dos postos de atendimento presencial, além de informações sobre os atendimentos telefônicos realizados no ano de 2023. Sendo dados os prazos de 10/09/2024 para parte dos dados e 16/09/2024 para o restante. A Distribuidora foi tempestiva quanto ao encaminhamento destes dados à Agência;
- Por meio do ofício nº 142/2024 – GPE, de 19 de julho de 2024, a AGERGS comunicou à CEEE-D a realização da inspeção *in loco* nos postos de atendimento presencial (PAPs) da Distribuidora, no período de 23 a 27 de setembro de 2024;
- Conforme previsto, a verificação nos PAPs ocorreu nos dias previstos, sendo inspecionados 22 (vinte e dois) postos;
- Após a fiscalização dos PAPs, por meio do Ofício nº 153/2024 – GPE, de 10 de outubro de 2023, foi solicitada cópia da gravação do áudio de 213 (duzentos e treze) atendimentos telefônicos realizados pela CEEE-D no ano de 2023, além da transcrição do conteúdo do registro da reclamação feita pelo consumidor em cada um dos 82 (oitenta e dois) itens de uma amostra de atendimentos presenciais.
- Em 24 de outubro de 2024, dentro do prazo concedido, a Distribuidora protocolou na AGERGS os dados dos 82 atendimentos presenciais e 82% das gravações de áudio, ou seja, 175 (cento e setenta e cinco) áudios da amostra de 213. Na carta CE REG CEEE – EQTL 141/2024, a Distribuidora justificou que as 38 (trinta e oito) gravações restantes estavam sendo buscadas nos *backups* e redundâncias do fornecedor da empresa, tendo solicitado prazo adicional de 15 (quinze) dias para o encaminhamento do restante dos dados solicitados – o que foi concedido pela AGERGS;
- Na data de 7 de novembro de 2024, a CEEE-D protocolou na AGERGS mais um pacote de dados, relativos a 20 (vinte) áudios de teleatendimentos, dos 38 que faltavam.
- Assim, a fiscalização foi concluída com a análise de 195 (cento e noventa e cinco) atendimentos telefônicos realizados pela CEEE-D no ano de 2023, restando consolidado que 8,4% dos dados solicitados na amostra não foi entregue.

3. DA ANÁLISE

7. A CEEE-D é uma Distribuidora de energia do grupo EQUATORIAL cuja área de concessão abrange 72 (setenta e dois) municípios do Estado do Rio Grande Sul, possuindo sua sede no município de Porto Alegre. Nesta fiscalização foi avaliado o atendimento realizado nos Postos de Atendimento Presencial (PAP) e do Atendimento Telefônico (CTA).

3.1 Postos de Atendimento Presencial – PAP

8. Foram inspecionados 22 (vinte e dois) postos de atendimento presencial da CEEE-D *in loco*, sendo 17 (dezessete) agências próprias da Distribuidora e cinco postos conveniados, ou seja, atendimento em locais de empresas terceiras. Avaliando o que tratam os Artigos nos 370, 377, 378, 380, 381, 386 e 403, da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, além do Artigo nº 178 da REN nº 414/2010, bem como considerando a Lei nº 10.098 de 2000. Observa-se que este último artigo foi avaliado apenas a título de comentário, visto que a REN nº 414/2010 foi revogada em dezembro de 2021.

9. A Figura 1 apresenta os 22 postos de atendimento inspecionados.

Figura 1 - Postos de atendimento presencial inspecionados.





CAPIVARI DO SUL



CRISTAL



JAGUARÃO



OSÓRIO



PALMARES DO SUL



PEDRO OSÓRIO



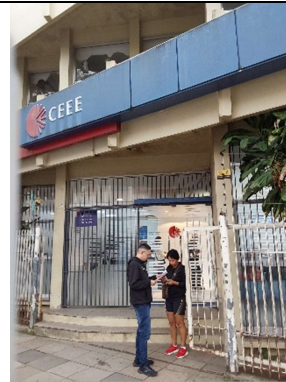
PELOTAS



PORTO ALEGRE – AZENHA



RIO GRANDE



SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA



SÃO LOURENÇO DO SUL



TORRES



TRAMANDAÍ



TAPES



TURUÇU



VIAMÃO



10. Em resumo, o que se observou na inspeção dos postos presenciais foi a conformidade para com quase todos os quesitos avaliados. A Figura 2 apresenta o resultado geral da inspeção.

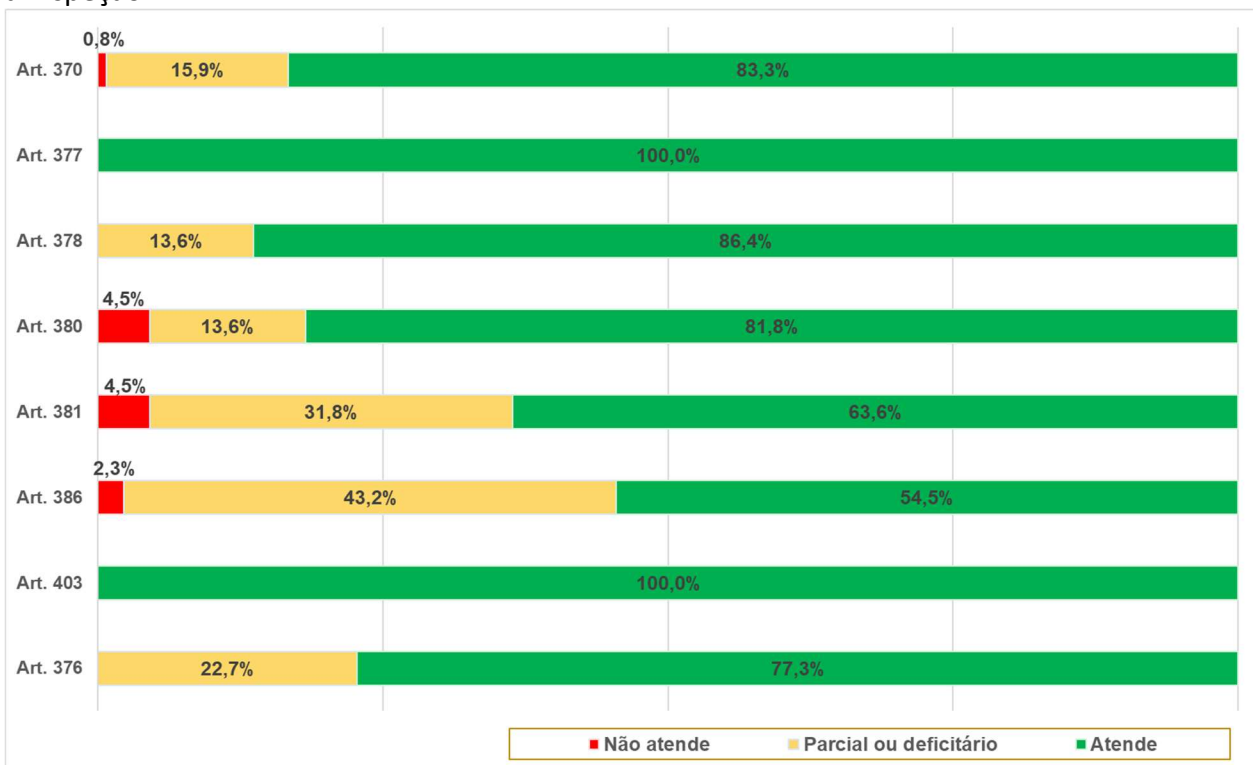


Figura 2 - Conformidade dos PAP inspecionados.

11. Analisando os artigos, os resultados do observado em campo foram:

- I. Quanto ao atendimento do “Art. 370. A estrutura de atendimento da Distribuidora deve:” as tabelas 1 a 4 apresentam os postos de atendimento presencial em que foi identificada oportunidade de melhoria.
(Observa-se que com relação ao parágrafo único deste artigo – “No atendimento disponibilizado, a Distribuidora deve garantir a tempestividade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda, observando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade” –, todos os postos atenderam à norma.)

Tabela 1 – Conformidade com o Art. 370, I – “*ser adequada às necessidades do consumidor e demais usuários;*”, no que concerne à estrutura física do local (existência de cadeiras, ventilação adequada, etc.).

Localização	Tipo de PAP	Atende a REN nº 1.000/2021	Descrição de observações sobre os itens avaliados
ALVORADA	Agência	Sim*	Não há rampa de acessibilidade na entrada do posto.
ARROIO GRANDE	Agência	Sim*	Não há rampa de acessibilidade na entrada do posto.
BARRA DO RIBEIRO	Credenciado	Sim*	Não há rampa de acessibilidade na entrada do posto.
CAPIVARI DO SUL	Credenciado	Parcialmente	A estrutura não é adequada. Não há cadeiras para aguardar. Não há acessibilidade, degrau na entrada.
JAGUARÃO	Agência	Sim*	Falta placa indicando sanitário.
PALMARES DO SUL	Agência	Parcialmente	Estrutura do posto atual precária (24/09/2024), mas será transferido para um novo endereço nas próximas semanas.
PORTO ALEGRE - AZENHA	Agência	Parcialmente	Espaço pequeno para o movimento. Tem acesso para cadeirante, mas fica fechado.
RIO GRANDE	Agência	Parcialmente	Paredes com mofo. Entrada acessibilidade pelos fundos, inadequada.
SÃO LOURENÇO DO SUL	Agência	Sim*	O prédio está bem degradado por umidade, necessária reforma. Não há rampa de acessibilidade.
TRAMANDAÍ	Agência	Sim*	Rampa de acesso não adequada; falta logotipo ou referência à CEEE na fachada.

Tabela 2 – Conformidade com o Art. 370, I – “*ser adequada às necessidades do consumidor e demais usuários;*”, no que concerne à estrutura lógica (existência de computador, acesso ao sistema, telefone, impressora etc.).

Localização	Tipo de PAP	Atende a REN nº 1.000/2021	Descrição de observações sobre os itens avaliados
CAPIVARI DO SUL	Credenciado	Parcialmente	A estrutura não é adequada. O atendimento concorre com outras atividades de prestador. Nem todos os serviços podem ser solicitados.
CRISTAL	Credenciado	Sim*	Falta indicação de qual das duas mesas é para atendimento CEEE.

Tabela 3 – Conformidade com o Art. 370, I – “*ser adequada às necessidades do consumidor e demais usuários;*”, no que concerne aos recursos humanos (treinamento dos atendentes/funcionários)

Localização	Tipo de PAP	Atende a REN nº 1.000/2021	Descrição de observações sobre os itens avaliados
CAPIVARI DO SUL	Credenciado	Sim*	O atendimento concorre com outras atividades de prestador.
CRISTAL	Credenciado	Sim*	Falta indicação de qual das duas mesas é para atendimento CEEE.

Tabela 4 – Conformidade com Art. 370, III – “possibilitar ao consumidor e demais usuários, sem ter que se deslocar de seu município: (...) b) a obtenção da informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (...)” (conhecimento dos atendentes/funcionários)

Localização	Tipo de PAP	Atende a REN nº 1.000/2021	Descrição de observações sobre os itens avaliados
CAPIVARI DO SUL	Credenciado	Sim*	O atendimento concorre com outras atividades de prestador. Nem todos serviços podem ser solicitados.
CRISTAL	Credenciado	Parcialmente	

- II. Quanto ao atendimento do “Art. 377. O horário de atendimento nos postos de atendimento presencial definidos no art. 376, excetuando os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, deve ser de pelo menos:...”, todos os postos de atendimento presencial atendem à REN ANEEL nº 1.000/2021.
- III. Quanto ao atendimento do “Art. 378. A estrutura de atendimento presencial deve disponibilizar ao consumidor e demais usuários o acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento”, a tabela 5 apresenta as informações:

Tabela 5 – Conformidade com o Art. 378.

Localização	Tipo de PAP	Atende a REN nº 1.000/2021	Descrição de observações sobre os itens avaliados
CAPIVARI DO SUL	Credenciado	Parcialmente	O atendimento concorre com outras atividades do prestador.
CRISTAL	Credenciado	Parcialmente	Falta indicação de qual das duas mesas é para atendimento CEEE
PORTO ALEGRE - AZENHA	Agência	Parcialmente	Espaço pequeno para o movimento.

- IV. A Tabela 6 se refere ao atendimento do “Art. 380. O tempo de espera para atendimento no posto de atendimento presencial é de até 30 minutos, ressalvada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior. § 1º A Distribuidora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada consumidor e demais usuários. § 2º A distribuição da senha deve ser efetuada no momento da chegada ou ingresso ao local de atendimento presencial, independentemente da adoção de sistema de triagem no local (...)”:

Tabela 6 – Conformidade com o Art. 380.

Localização	Tipo de PAP	Atende a REN nº 1.000/2021	Descrição de observações sobre os itens avaliados
BARRA DO RIBEIRO	Credenciado	Parcialmente	Não há controle de tempo da fila de atendimento.
CAPIVARI DO SUL	Credenciado	Não	O atendimento concorre com outras atividades de prestador. Não há controle de tempo da fila de atendimento, nem distribuição de senhas.
CRISTAL	Credenciado	Parcialmente	Não há controle de tempo da fila de atendimento.
PEDRO OSÓRIO	Credenciado	Parcialmente	Não há controle de tempo da fila de atendimento.
TURUÇU	Credenciado	Parcialmente	Não há controle de tempo da fila de atendimento.

- V. Quanto ao atendimento do “Art. 381. Nos postos de atendimento presencial, a Distribuidora deve priorizar o atendimento a pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade maior ou igual a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.”, as informações encontram-se na Tabela 7:

Tabela 7 – Conformidade com o Art. 381.

Localização	Tipo de PAP	Atende a REN nº 1.000/2021	Descrição de observações sobre os itens avaliados
ALVORADA	Agência	Parcialmente	A ausência de acessibilidade gera barreiras que dificultam o acesso ao atendimento.
ARROIO GRANDE	Agência	Parcialmente	A ausência de acessibilidade gera barreiras que dificultam o acesso ao atendimento.
BARRA DO RIBEIRO	Credenciado	Parcialmente	A ausência de acessibilidade gera barreiras que dificultam o acesso ao atendimento.
CAPIVARI DO SUL	Credenciado	Não	O atendimento concorre com outras atividades de prestador. A ausência de acessibilidade gera barreiras que dificultam o acesso ao atendimento.
PORTO ALEGRE - AZENHA	Agência	Parcialmente	A ausência de acessibilidade gera barreiras que dificultam o acesso ao atendimento.
RIO GRANDE	Agência	Parcialmente	A ausência de acessibilidade gera barreiras que dificultam o acesso ao atendimento.
SÃO LOURENÇO DO SUL	Agência	Parcialmente	A ausência de acessibilidade gera barreiras que dificultam o acesso ao atendimento.
TRAMANDAÍ	Agência	Parcialmente	A ausência de acessibilidade gera barreiras que dificultam o acesso ao atendimento.

- VI. Quanto ao atendimento do “Art. 386. A Distribuidora deve disponibilizar nos postos de atendimento presencial, em local de fácil visualização e de forma impressa ou eletrônica, no mínimo, as seguintes informações para consulta do público em geral: I - exemplar desta Resolução; II - material informativo com os principais direitos e deveres dispostos no Anexo I desta Resolução; (...) VI - canais para manifestação e protocolo de sugestões, solicitações ou reclamações;...” , a tabela 8 apresenta as constatações:

Tabela 8 – Conformidade com o Art. 386.

Localização	Tipo de PAP	Atende a REN nº 1.000/2021	Descrição de observações sobre os itens avaliados
RIO GRANDE	Agência	Parcialmente	Há formulário para atender Item VI, mas não há destaque sobre sua existência. Normas estão atrás do balcão, sem visibilidade.
SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA	Agência	Sim*	Há formulário para atender Item VI, mas não há destaque sobre sua existência.
SÃO LOURENÇO DO SUL	Agência	Sim*	
TORRES	Agência	Sim*	
TRAMANDAÍ	Agência	Parcialmente	Há formulário para atender Item VI, mas não há destaque sobre sua existência. Normas, atrás do balcão.
TAPES	Agência	Sim*	Há formulário para atender Item VI, mas não há destaque sobre sua existência.
TURUÇU	Credenciado	Sim*	
VIAMÃO	Agência	Sim*	

- VII.** Quanto ao atendimento do “Art. 403. No início de todo atendimento deve ser informado um número de protocolo. § 1º Ao número do protocolo de atendimento devem ser associados o nome do consumidor ou dos demais usuários, a data, a hora, o tipo e o detalhamento da demanda, e, caso aplicável, o número de identificação da unidade consumidora ou das demais instalações, em sequência numérica única na Distribuidora. § 2º De forma adicional ao previsto no caput, o protocolo deve ser disponibilizado ao consumidor e demais usuários por meio eletrônico, em até um dia útil, contendo data e horário do atendimento e o objeto da demanda, exceto se não autorizado. § 3º A entrega do protocolo é obrigatória para todos os canais e meios disponibilizados pela Distribuidora, desde que utilizados para o recebimento e resposta das demandas do consumidor e demais usuários...”, foi constatado que todos os postos de atendimento presencial inspecionados atendem plenamente à estas normativas.
- VIII.** Quanto ao atendimento do “Art. 376. A Distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial em todos os municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica, observadas as seguintes disposições: (...)”. Nesta avaliação, considerou-se que o posto de atendimento da CEEE-D, seja ele em local próprio ou de credenciado, deve ter espaço definido previamente dedicado exclusivamente aos serviços da companhia, não podendo haver concorrência com outras atividades no horário divulgado na entrada do estabelecimento e no site da Distribuidora. Foram as constatações:

Tabela 9 – Conformidade com o Art. 380.

Localização	Tipo de PAP	Atende a REN nº 1.000/2021	Descrição de observações sobre os itens avaliados
CAPIVARI DO SUL	Credenciado	Sim*	O atendimento da CEEE é disponibilizado nos horários definidos, mas a estrutura do local não é adequada, eis que o atendimento concorre com outras atividades comerciais do credenciado.

12. De modo geral a CEEE-D, nos postos inspecionados, possui boa estrutura para o atendimento aos consumidores. Contudo, há necessidade de melhoria em alguns postos, devido à concorrência das atividades comerciais do parceiro credenciado com eventual atendimento a consumidores da Distribuidora (nos horários destinados ao atendimento dos clientes da CEEE-D). Além disso, em alguns postos é necessário aperfeiçoar o atender à Lei nº 10.098 de 2000, quanto a “promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida”.

3.2 Atendimento Telefônico – CTA

13. Do universo de 3.729.412 (três milhões, setecentos e vinte e nove mil, quatrocentos e doze) atendimentos telefônicos realizados pela CEEE-D no ano de 2023, foi selecionada uma amostra de 215 (duzentos e quinze) ligações e as transcrições do registro de todas as 82 (oitenta e duas) reclamações feitas pelo consumidor no âmbito da tipologia de classificação de demandas de código 10208 (“Atendimento / Estrutura de Atendimento”) definida na Resolução Homologatória ANEEL nº 1299/2021.

14. A distribuição da amostra de teleatendimentos foi direcionada de acordo com o exposto no gráfico da Figura 3.

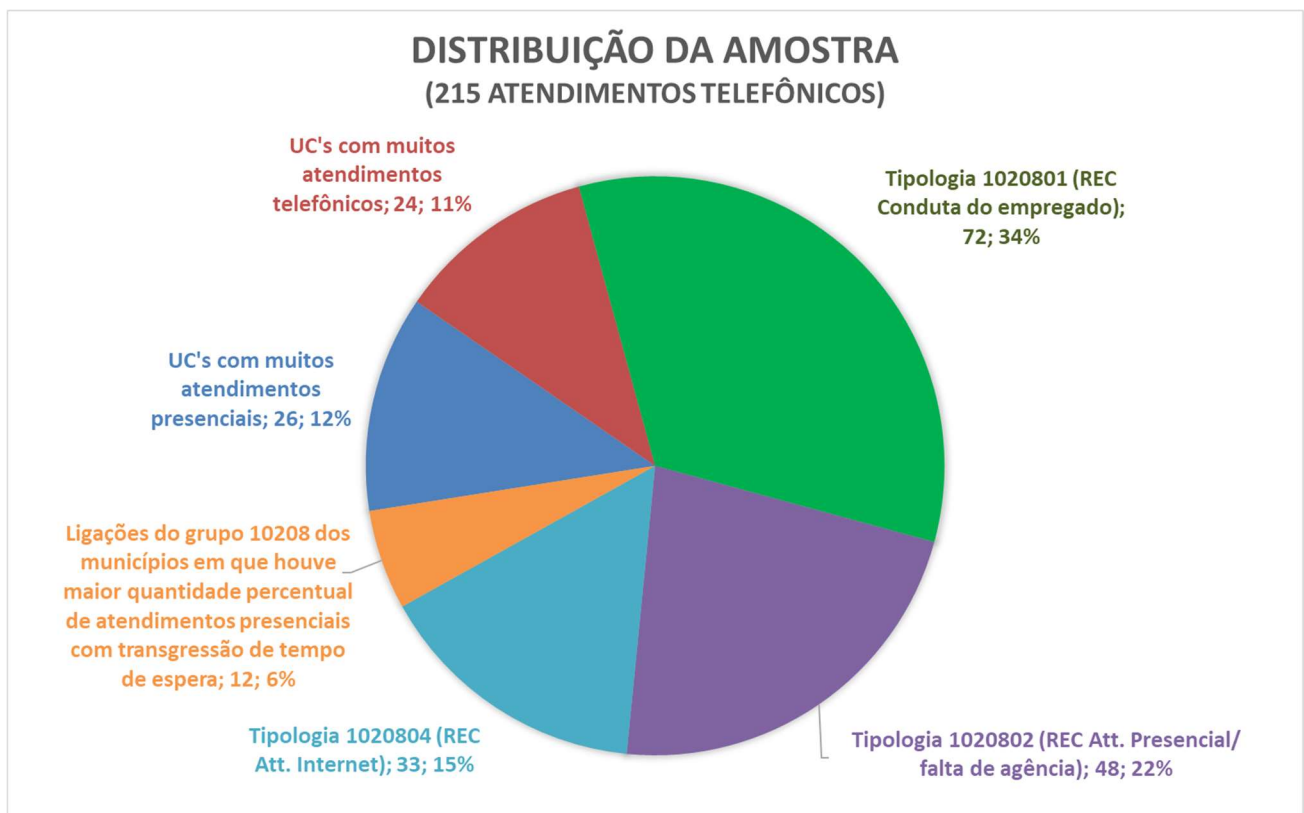


Figura 3 – Distribuição da amostra de atendimentos telefônicos.

15. Os itens avaliados nos teleatendimentos foram:
- i. Qualidade e integridade do áudio – Q1
 - 0: O arquivo é inválido (não abre / não há áudio);
 - 1: O áudio não está inteligível na maior parte da gravação;
 - 2: A gravação começou após o início do atendimento;
 - 3: A gravação terminou antes do fim do atendimento;
 - 4: A gravação está OK e contempla todo o atendimento;
 - ii. Atendente informou o número do protocolo ao consumidor – Q2
 - S: Sim;
 - N: Não;
 - iii. Atendente agiu com educação e cordialidade no atendimento – Q3
 - S: Sim;
 - N: Não;
 - iv. Encaminhamento ou resposta dada pelo atendente não foi coerente/adequado – Q4
 - 0: não é possível avaliar / não se aplica;
 - 1: encaminhamento ou resposta completamente equivocada;
 - 2: encaminhamento parcialmente correto;
 - 3: encaminhamento ou resposta correta, mas há pontos que devem ser melhorados (especificar no campo 'Obs. Atendimento');
 - 4: encaminhamento e/ou resposta totalmente adequada.

16. Considerando o valor arbitrado a cada item (sendo nos itens ii e iii, 0 para não entregue, 1 para N e 2 para S), o erro estatístico estimado de cada análise é o apresentado na Tabela 10.

Tabela 10 – Análise dos itens de teleatendimento – estimativa de erro.

Item avaliado	Desvio Padrão	Erro % estimado	Atendimentos com pontuação máxima
Qualidade e integridade do áudio	0,58	7,8%	173
Atendente informou o número do protocolo ao consumidor	0,90	12,1%	153
Atendente agiu com educação e cordialidade no atendimento	0,75	10,0%	178
Encaminhamento ou resposta dada pelo atendente não foi coerente/adequado	0,74	10,0%	148
Universo	3.729.412	Amostra	215
		Confiabilidade 95%	Z = 1,96

17. Assim, levando em conta o erro estimado, os itens têm efetividade conforme apresentado no gráfico da Figura 4.

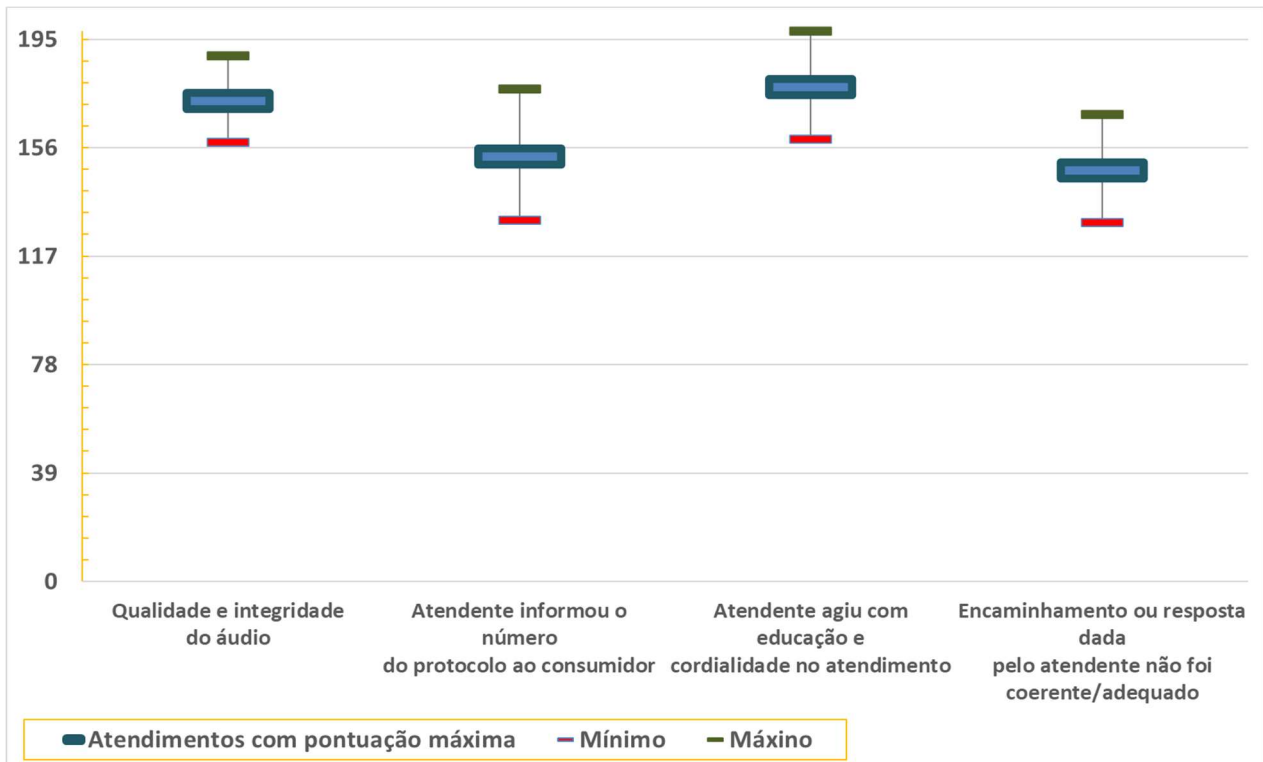


Figura 4 – Resultado da análise de teleatendimento – por itens.

18. Considerando as 195 (cento e noventa e cinco) gravações de áudio entregues pela CEEE-D para a fiscalização pode-se observar que, considerando a margem de erro, a qualidade e integridade dos áudios é boa, assim como a educação e cordialidade dos atendentes da Distribuidora. Contudo, é necessário aprimorar o treinamento dos atendentes para que não deixem de fornecer o número de protocolo ao usuário, mesmo que este não solicite explicitamente, além de melhorar e padronizar respostas, alinhadas com a operação da empresa e com a regulação, para os atendimentos mais comuns. O Anexo apresenta os apontamentos feitos pela equipe de fiscalização sobre as gravações de atendimentos analisados.

19. Dos 195 atendimentos avaliados, 64% não tiveram apontamentos e 41% tiveram um único apontamento, sendo que os itens mais negativos foram “ii. *Atendente informou o número do protocolo ao consumidor*” e “iv. *Encaminhamento ou resposta dada pelo atendente não foi coerente/adequado*”, corroborando com o exposto no parágrafo anterior. Nos atendimentos com dois apontamentos, os itens ii e iv também foram os mais significativos. A Figura 5 apresenta o resumo.

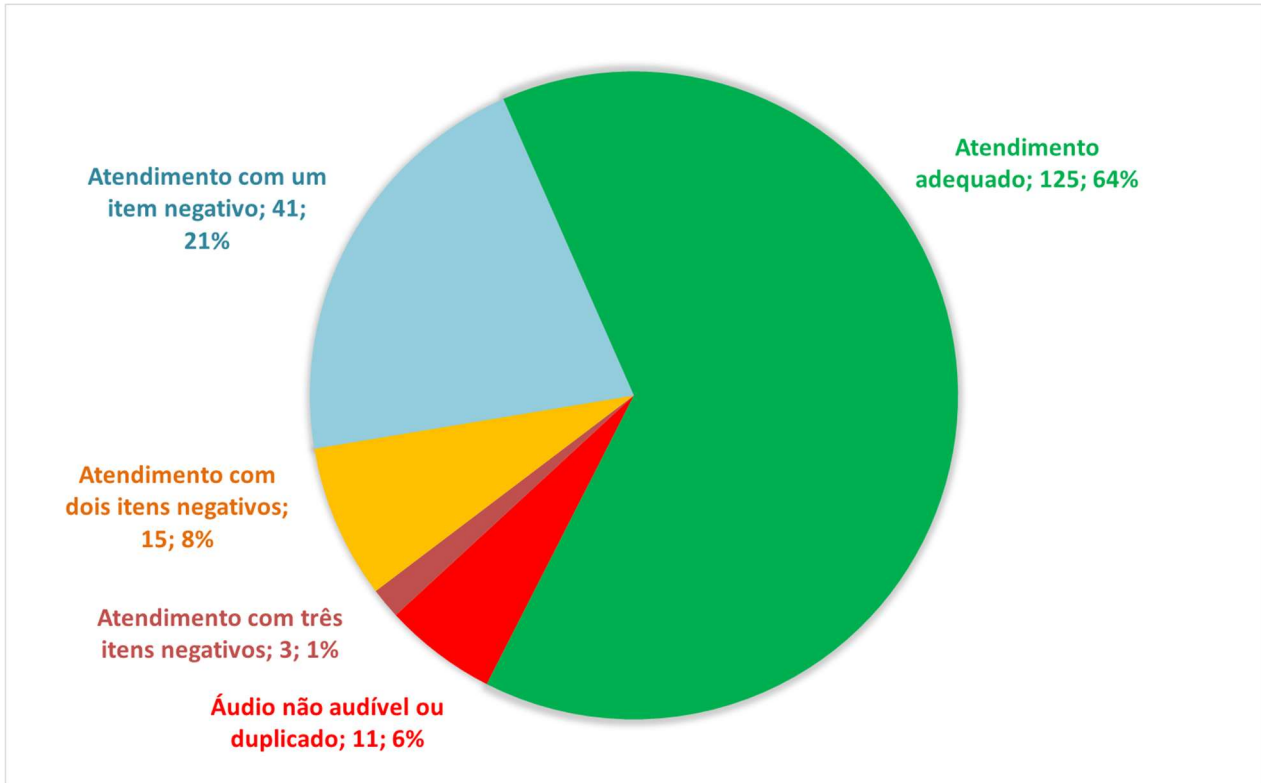


Figura 5 – Resultado da análise de teleatendimento – por apontamentos.

20. Quanto às 82 (oitenta e duas) reclamações feitas pelo consumidor sobre a estrutura de atendimento presencial, não foram observadas situações a serem apontadas. Sendo assim, todos os atendimentos telefônicos sobre o assunto foram considerados adequados.

4. DO RESULTADO

21. De modo geral, a Concessionária possui uma boa estrutura nos postos de atendimento presencial para atendimento aos clientes. No entanto, foram identificados alguns pontos que precisam de melhorias:

- **Concorrência de atividades:** as atividades comerciais do parceiro credenciado que presta serviços à Distribuidora, no horário especificado, interferem no atendimento aos clientes da CEEE-D;
- **Acessibilidade:** Todos os postos precisam se adequar à Lei nº 10.098/2000, garantindo a acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

22. Sobre o teleatendimento entende-se que os pontos negativos foram:

- **Falta de informação do número do protocolo** – o que dificulta o acompanhamento da solicitação;
- **Respostas inadequadas:** As soluções ou informações fornecidas pelos atendentes não foram satisfatórias ou relevantes para os problemas dos clientes.

23. Cabe registrar também que não foram constatadas irregularidades nas reclamações sobre os atendimentos presenciais.

4.1 Apontamentos

24. No que segue, são apresentados os apontamentos decorrentes da presente fiscalização:

Não Conformidade 1

NC1. Não atendimento pleno do Artigo 370 da REN Aneel nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, em oito postos de atendimento presencial, ou seja, em 36% da amostra.

“**Art. 370.** A estrutura de atendimento da Distribuidora deve:

I - ser adequada às necessidades do consumidor e demais usuários;

II - ser acessível e gratuita a todos os consumidores e demais usuários da área de atuação da Distribuidora; e

III - possibilitar ao consumidor e demais usuários, sem ter que se deslocar de seu município:

a) a apresentação de todas as suas demandas;

b) a obtenção da informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

c) a obtenção da informação adequada sobre os serviços contratados.

Parágrafo único. No atendimento disponibilizado, a Distribuidora deve garantir a tempestividade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda, observando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.”

Não Conformidade 2

NC2. Não atendimento pleno do Artigo 376 da REN Aneel nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, em um posto de atendimento presencial, ou seja, em 4% da amostra. Esta NC ocorre devido ao fato do posto, no horário destinado ao atendimento da CEEE-D, potencialmente não poder dar a devida preferência aos consumidores da Distribuidora.

“**Art. 376.** A Distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial em todos os municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica, observadas as seguintes disposições:
...”

Não Conformidade 3

NC3. Não atendimento pleno do Artigo 380 da REN Aneel nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, em quatro postos de atendimento presencial, ou seja, em 18% da amostra.

“**Art. 380.** O tempo de espera para atendimento no posto de atendimento presencial é de até 30 minutos, ressalvada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior.

§ 1º A Distribuidora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada consumidor e demais usuários.

§ 2º A distribuição da senha deve ser efetuada no momento da chegada ou ingresso ao local de atendimento presencial, independentemente da adoção de sistema de triagem no local.

...”

Não Conformidade 4

NC4. Não atendimento pleno do Artigo 393 da REN Aneel nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, em 20 (vinte) atendimentos telefônicos, ou seja, em 9% da amostra. Esta NC ocorre devido à não entrega da totalidade das gravações de áudio solicitadas.

“**Art. 393.** A Distribuidora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico, ou para fornecimento ao consumidor e demais usuários.

...

§ 2º A Distribuidora deve armazenar o arquivo gravado por um período de pelo menos 18 meses.

....”

Não Conformidade 5

NC5. Não atendimento pleno do Artigo 403 da REN Aneel nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, em 8% dos atendimentos telefônicos das gravações entregues para a fiscalização. Nos 8%, foi considerado o erro estimado.

“**Art. 403.** No início de todo atendimento deve ser informado um número de protocolo.

...

§ 3º A entrega do protocolo é obrigatória para todos os canais e meios disponibilizados pela Distribuidora, desde que utilizados para o recebimento e resposta das demandas do consumidor e demais usuários.

...”

4.2 Determinações e Recomendações

Determinação 1

DT1. Por se tratar de um atendimento público, providenciar, para todos os postos de atendimento presencial, rampas de acesso, visando atendimento ao inciso II do art. 370 da REN nº 1.000/2021, bem como à Lei nº 10.098 de 2000, quanto à *“promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida”*.

Prazo: 90 dias para os 22 (vinte e dois) postos inspecionados e 180 dias para os demais postos de atendimento presencial da concessão. O prazo é contado a partir do recebimento do Termo de Notificação – TN desta fiscalização.

Comprovação: Por meio de registros fotográficos georreferenciados.

Recomendação 1

RC1. A Distribuidora deve realçar a visibilidade das informações de que trata o Art. 386 da REN ANEEL nº 1.000/2021, a fim de facilitar o acesso do público em geral.

5. CONCLUSÃO

25. A AGERGS realizou uma avaliação detalhada da qualidade do atendimento presencial e telefônico da CEEE-D Equatorial com o objetivo de identificar pontos que não atendam à regulação ou prejudiquem a qualidade da prestação do serviço. Na inspeção observou-se que a maioria dos postos de atendimento presencial avaliados não apresentou problemas significativos, assim como grande parte dos atendimentos telefônicos também foram considerados adequados.

26. Entretanto, cabe ressaltar o fato de haver postos em que há concorrência entre as atividades do parceiro credenciado e as atividades da CEEE-D, nos horários destinados ao atendimento dos clientes da Distribuidora. Também, é necessário melhorar a acessibilidade dos postos de atendimento presencial para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, conforme determinação legal. Além disso, é considerável a quantidade de vezes em que, nos teleatendimentos, não foi informado o número do protocolo ao consumidor e/ou as respostas dadas não foram consideradas as mais adequadas.

27. Destarte, de forma geral, a CEEE-D possui uma boa estrutura para atendimento aos consumidores, cabendo, no entanto, considerar investimentos em pequenas melhorias e treinamento para plena adequação da estrutura aos padrões normativamente previstos.

Porto Alegre, 29 de novembro de 2024.

Mário João Kliemann
Engenheiro Eletricista
Técnico Superior – AGRGS
Coordenador

André Luis Bianchi
Engenheiro Eletricista
Técnico Superior – AGERGS
Revisor

6. ANEXO

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
121086190_202344 156995108	1020804	Faturamento	Usuário reclama que não está conseguindo cadastrar senha para acesso à Agência digital da CEEE. Entende que a dificuldade de criação de senha de oito dígitos com letras maiúsculas e minúsculas e números seria intencional para dificultar o acesso às faturas para, a partir desta dificuldade, cobrar pelo envio da segunda via da Fatura. Atendente registra denúncia do consumidor.	4	N	S	4	Tiago	Atendente não informa ao usuário sobre a opção de cadastrar no site da CEEE o seu e-mail para recebimento automático das faturas por e-mail. Ficou parecendo que o envio por e-mail somente é possível na 2a via da fatura	
109978533_202343 809506450	1020804	Informação	Usuária reclama do não envio de faturas vencidas pela CEEE pelo e-mail fornecido. Usuária questiona que não consegue cadastrar como cliente no nome de seu pai, por não ter a data de emissão da identidade. Atendente explica o primeiro acesso ao site da CEEE.	4	S	S	2	Cauê		
116765144_202343 971697743	1020804	Pedido de Ligação	Usuário tenta nova ligação, mas o site não dá opção de fazer pedido de nova ligação. Atendente diz que não pode dar ajuda sobre o site, e para ir na agência. Usuária questiona que o site da CEEE não dá opção e ligação nova	4	S	N	2	Robson	Atendente não informou protocolo da Reclamação. Atendente não prestou informação de como se faz um pedido de ligação nova no site da CEEE, uma vez que a usuária informa não localizar a opção para registrar o pedido de ligação	
129361426_202344 397975657	1020802	reclamação	foi solicitada a troca de medidor, mas neutro não foi reconectado.	4	S	S	3	?	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação, mas não disse seu nome
120555854_202344 144317810	1020802	reclamação	reclamação de TOI	4	S	S	4	Paulo	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
106899049_202343 728948903	1020804	Duplicado	Solicitação é duplicada com o registro nº. 106899049_202343728942397							Solicitação é duplicada com o registro nº. 106899049_202343728942397
110037886_202343 812110295	1020802	reclamação	atendimento inadequado na agência Pelotas e teleatendimento	4	S	S	4	Maicon	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o atendimento
114782800_202343 940234784	1020801	Microgeração	Tarifação indevida de três UCS com usina de microgeração - Diz que estão cobrando tarifação indevida em função da não inclusão dos créditos taxas pelas usando a regra de 2023 ao invés da regra anterior a 2023 pois seu contrato é pela regra anterior - pede solução pela Ouvidoria da CEEE	4	S	S	4	Daniela	Registrada reclamação para backoffice	
110274468_202343 818131784	1020804	Faturamento	Usuária reclama que leiturista não fez a leitura e não foi enviado a fatura do mês e Agência estava fechada que só funciona das 11 horas às 12 horas, mas estava fechada agência. Usuária reclama que o representante da CEEE não	4	S	S	3	Beatriz	Atendente não informa quanto a isenção da segunda via diante da informação de que a Agência local estar fechada na sexta-feira véspera do	

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
			estava atendendo as usuárias pois estaria em outra loja						feriado de carnaval.	
111143104_202343 846917164	1020802	Falta energia	Usuário reclama que está sem energia há vários dias e que a situação não foi resolvida pela CEEE e entende que fios foram roubados da rede que atende seu imóvel. Atendente registra a reclamação	4	S	S	4	Jaqueline		
119088832_202344 026355535	1020802	reclamação	troca de titularidades, consumidora já foi 5x na agência	4	S	S	4	Fernanda	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
127325083_202344 333900772	1020802	reclamação	consumidor solicitou o desligamento da UC Apt 1 e remoção do ramal de ligação e medidor. CEEE só removeu o medidor.	4	S	S	4	Michelma	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
120510689_202344 142231859	1020804	Não recebido	Arquivo não recebido							Áudio não disponibilizado
120391101_202344 124599869	1020802	reclamação	ligação ilegal de um vizinho, CEEE não retirou ainda	1	S	S	4	Renato	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
130750589_202344 436437901	1020804	Dívida/Espólio	Solicita conta vencidas para quitação da dívida e solicitação de ligação. Atendente pede dados do usuário.	4	N	S	4	Luís	Atendente informou que não poderia aguardar o usuário procurar pelos dados da pessoa falecida para informações das dívidas. Ligação encerrada	
110582790_202343 825715063	1020801	Denúncia	Consumidor denuncia que equipe da CEEE veio na rede de energia que atende seu imóvel, Rua Antônio Simão Numa nº 630. Diz que a equipe da CEEE, sem que houvesse problemas, retirou 4 cabos de Cobre trocando por cabos de alumínio os quais não suportariam a Carga.	4	S	S	4	Camila		
106899049_202343 728942397	1020804	Informação	Usuário questiona que site para emissão de fatura não está acessível para emissão de segunda via. Atendente informa que usuário pode solicitar por telefone com pagamento ou solicitar na Agência física. Usuário então registra reclamação pela falta de acesso ao site para emissão da segunda via de pagamento	4	N	S	2	Patrícia	Atendente não informa ao usuário sobre a opção de cadastrar no site da CEEE o seu e-mail para recebimento automático das faturas por e-mail. Ficou subentendido que o envio por e-mail somente é possível na 2ª via da fatura	
127064961_202344 324454550	1020804	Site inacessível	Usuária informa que não consegue acessar o site da CEEE por senha inválida. Renova a Senha, mas site não funciona. Atendente informa que irá abrir reclamação pela atuação. Atendente informa que envio da segunda via é paga o que a solicitante não aceita.	4	S	S	4	Eliane		
129849081_202344 413350631	1020804	Reclamação	Usuária reclama que telefone da Ouvidoria não atende o telefone. Usuária reclama falta de energia por queda de fio da CEEE, mas que não resolver o problema. Atendente registre	4	S	S	4	Não informado		

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
			reclamação da usuária.							
128991187_202344 386514270	1020802	reclamação	consumidor pediu ligação nova, mas não deu acesso, ligação foi rejeitada. Foi remarcada e consumidor não quer ficar no local para esperar os técnicos.	3	S	S	4	Carla	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
109339344_202343 790468317	10209	Não recebido	Arquivo não recebido							Áudio não disponibilizado
109355577_202343 790706162	10199	Não recebido	Arquivo não recebido							Áudio não disponibilizado
129453712_202344 401216007	10199	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica, uma fase, que veio uma equipe, mas usuário deveria pedir nova demanda de nova equipe correta para o evento falta de energia. Atendente registrou a demanda	4	S	S	4	Cátia	Atendente cancelou a reclamação inicial, pois constava como risco na rede elétrica, mas na reclamação estava totalmente sem energia	
129453712_202344 401217882	103	Duplicado	Arquivo está duplicado com o arquivo 129453712_202344401216007					Cátia		Arquivo está duplicado com o arquivo 129453712_202344 401216007
129453712_202344 401219902	10209	Duplicado	Arquivo está duplicado com o arquivo 129453712_202344401216007							Arquivo está duplicado com o arquivo 129453712_202344 401216007
129469979_202344 401683737	10209	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica, uma fase, que veio uma equipe, mas usuário deveria pedir nova demanda de nova equipe correta para o evento falta de energia. Atendente registrou a demanda	4	S	S	4	Cristielle		
128620008_202344 372553647	1020804	Reclamação	Usuária informa não conseguir contato com a Ouvidoria da CEEE pois contesta uma cobrança de multa de um imóvel que seria de imóvel de seu falecido irmão. Atendente afirma não ser responsável por esta dívida que a CEEE esta cobrança. Deseja contestar a multa na ouvidoria da CEEE.	4	N	S	4	Inaudível		
111654282_202343 856296993	1020804	Troca Titularidade	Usuário tenta fazer troca de titularidade e informa que processo tranca quando usuário tenta manter o débito automática na mesma conta corrente. Atendente informa que alternativa é ir na Agência Física para resolver o problema	4	S	S	4	Rodolfo		
126604062_202344 310913470	1020804	Troca Titularidade	Usuário informa que quer troca da titularidade, mas imóvel estava desligado. Usuário pediu a reativação do contrato. Usuário não consegue criar um usuário no site da CEEE. Não funciona. Atendente informa para ir Agência física.	4	N	S	3	Fabiola	Atendente não informa uma solução para o acesso que funcione ao site da CEEE para Realizar a troca de titularidade.	
125043875_202344 266028497	1020802									Áudio não disponibilizado
122305637_202344 189884252	1020802	reclamação	falta de energia, já 8 dias sem.	3	S	S	4	Tabata	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
122368390_202344 192115278	1020802	reclamação	falta de energia, já 12 dias sem.	4	S	S	4	?	foram passadas as informações solicitadas	Equipe da CEEE encerrou o chamado, pois foi ao local com uma escada de 7m e o poste é de 9m. O

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
										atendente abriu a reclamação sobre o assunto.
126674722_202344 313471463	1020802	reclamação	falta de energia a dias	4	S	S	4	Lucas	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
109742485_202343 803410177	1020804	Informação	Usuário reclama que não consegue acesso ao site da CEEE Equatorial para emissão da segunda via da fatura de energia quando não consegue receber a fatura física. Usuária não sabe a senha. Atendente faz o reinício da senha para a usuária cadastrar nova senha	4	N	S	4	Paulo		
120559435_202344 144432766	1020804	Faturamento	Usuária reclama que não recebeu as faturas da CEEE, e que ao entrar no site, a fatura não está disponível o acesso às faturas. Atendente informa que não pode dar suporte ao site e que deve ir na Agência física.,	4	S	N	2	Leticia	Atendente não informa ao usuário sobre a opção de cadastrar no site da CEEE o seu e-mail para recebimento automático das faturas por e-mail. Ficou parecendo que o envio por e-mail somente é possível na 2a via da fatura	
126695701_202344 313995352	1020802	reclamação	falta de atendimento técnico e falta de energia à dias	4	S	S	4	Brenda	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
125346669_202344 276028397	1020802	reclamação	poste caindo, CEEE já tinha sido avisada	4	S	S	4	Jaqueline	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação e fez também um novo chamado
121651980_202344 175090519	1020804	Não recebido	Arquivo não recebido							Áudio não disponibilizado
119700011_202344 057209441	1020802	reclamação	notificado sobre medidor avariado e cobrança retroativa	4	S	S	3	Aline	foram passadas as informações solicitadas. Devia avisar que se ainda insatisfeito, pode procurar a ouvidoria	Atendente abriu a reclamação.
118532901_202344 009834544	1020802	reclamação	falta de energia, consumidor já fez outras reclamações anteriores	4	N	S	3	Maiara	foram passadas as informações solicitadas, porém, não foi informado o número de protocolo	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação anterior. O protocolo anterior foi fechado, mas, segundo o consumidor, o bairro continua sem energia.
123450622_202344 218267839	1020802	reclamação	falta de energia	4	N	S	3	André	foram passadas as informações solicitadas, mas não o número de protocolo	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
111275859_202343 848542609	1020802	reclamação	solicitação de aumento de carga - pedido não atendido no prazo	4	S	S	4	Jaqueline	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação no prazo
109937783_202343 808774479	1020802									Áudio não disponibilizado

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
131621828_202344 465331608	1020802	reclamação	reclamação pela demora para o atendimento, foram mais de 28h desde o chamado até a resolução da falta de energia. A UC ficou dias sem energia elétrica e foi faturado pela média.	4	S	S	3	Vandrielle	foram passadas as informações solicitadas para a falta de energia. Mas a atendente deveria ter passado melhor informação sobre o valor cobrado pela média	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação.
122066040_202344 182647474	1020802	reclamação	falta de energia, já 5 dias sem.	4	S	N	3	Ketelin	foram passadas as informações solicitadas, mas o atendente poderia ter mais empatia	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
125191129_202344 270739491	1020802	reclamação	falta de energia por serviço mal feito pela equipe da CEEE	4	S	S	4	Paulo	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação para o atendimento da solicitação. Consumidor comentou que leitura é feita por ela (dois meses) e outro pela CEEE, que devia ter sido no mês anterior, mas o leiturista não foi..
107917781_202343 759838377	1020804	Falta de energia	Usuário reclama que estão ocorrendo suspensões de energia frequentemente durante uma semana. Usuário reclama que não consegue contato com telefone da Ouvidoria obtendo sinal de ocupado por um mês.	4	S	S	4	Michele		
109239046_202343 789628810	1020802									Áudio não disponibilizado
123861499_202344 232493656	1020804	Faturamento	Usuário informa que não está conseguindo acessar as faturas (site da CEEE informa senha inválida) no site da CEEE e que não está funcionando e que o envio por e-mail a fatura não abriu. Pede envio novamente. Atendente envia novamente as faturas e reinicia senha por CPF para recadastrar.	4	S	S	4	Cristiane		
122513316_202344 195251709	1020804	Reclamação	Usuário reclama que houve suspensão de energia para manutenção da rede, mas sem aviso prévio por parte da CEEE. Ouvidoria registra reclamação.	4	S	S	4	Daniela		
110844282_202343 840020071	1020801	Denúncia	Equipe da CEEE tirou um poste, quebrando a calçada e não repondo o piso corretamente, cortaram o cabo de internet do consumidor, tiraram as braçadeiras sem repor, invadiram o imóvel do usuário e fios de energia frouxos e baixos no ramal de entrada. Deixaram o lixo da obra na casa do consumidor	4	N	S	4	Gerson	Obra da CEEE de troca de poste deixando lixo no pátio do usuário.	
131045117_202344 445486515	1020802	reclamação	falta de energia há 2 dias.	4	S	S	4	Jeferson	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
109839163_202343 806283996	1020801	Cobrança por irregularidade	Consumidor reclama que seu ME foi trocado sem autorização. O novo equipamento ficou mal instalado e a CP danificada. Tempos depois recebeu uma Cobrança por Irregularidade no valor de R\$ 600, pq o ME estava inclinado. Consumidor contesta	4	S	S	3	Letícia	Orientado consumidor a fazer uma declaração de próprio punho contestando a cobrança. Atendente não mencionou existência de processo.	Suspeita de conduta inapropriada pela terceirizada da CEEE. Verificar a natureza da cobrança aplicada (multa?)

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
			a cobrança e questiona quem vai consertar a instalação.							
115942790_202343 960385652	1020801	Reclamação	Reclama de falta de cordialidade do leiturista em leitura plurimensal, área rural, reclama que o leiturista não quis fechar a porteira. Que o leiturista ameaçou denunciar falta de acesso ao medidor, pois o acesso ao medidor está disponível.	4	N	S	4	Cris		
106739187_202343 724719786	1020802	Faturamento	Consumidor reclama que ME apresentou defeito (mostrador apagado) e a fatura veio incorreta.	4	S	S	4	Gabriel	Informou novo prazo para a CEEE ir fazer o serviço	-
124800592_202344 259264129	1020804	Site inacessível	Usuário afirma que não consegue acessar o site da CEEE. Usuário quer uma segunda via da fatura. Atendendo informa sobre envio por e-mail a segunda via. Usuário reclama não ter uma opção digital para acesso a fatura para pagamento pelo Site da CEEE nem por Whatsapp	4	N	S	3	Isaque	Atendente não informa uma solução para o acesso ao site da CEEE para acessar 2a via, apenas que poderá pagar por uma segunda via da conta solicitada ao próprio SAC.	
125598869_202344 284532344	1020802	reclamação	falta de energia por dias. Poste caído.	4	S	S	4	Michele	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
123026432_202344 205712073	1020804	Site inacessível	Usuário reclama que não está conseguindo acessar o site da CEEE, pois dá erro de senha. Usuária não consegue acessar a fatura de energia para pagamento e não aceita pagar R 3,69 reais pelo envio de segunda via à CEEE.. Atendente diz que o SAC não dá suporte ao Site nem há quem faça suporte ao Site. Somete indo na Agência.	4	S	S	3	Patrícia	Atendente não informa uma solução para o acesso ao site, apenas que poderá pagar por uma segunda via da conta solicitada ao próprio SAC ou ir na Agência física	
114242009_202343 923944595	1020802									Áudio não disponibilizado
131222368_202344 450910797	1020802	reclamação	falta de energia. Equipe foi ao local, mas não realizou o serviço. Em outras ligações foi informado ao consumidor que problema está resolvido, porém não foi e ainda há fios no chão.	4	S	S	4	Taiane	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
113362601_202343 905432460	1020801	Reclamação	Reclama que leiturista e teria quebrada a Tampa da caixa de proteção do medidor.	4	N	S	4	Clara	Registrada reclamação para backoffice	
123883857_202344 233573538	1020802									Áudio não disponibilizado
110983892_202343 843758111	1020801	Reclamação	Reclama que a CEEE informa sobre as quedas de energia e diversos atendimentos sem solução do problema de queima de aparelhos da necessidade de alteração da extensão e melhoria da rede do ramal de entrada mas que o serviço não é realizado pela CEEE.	4	S	N	2	Gustavo	Não Informou qual procedimento para resolver o problema. Informou que abriu reclamação para outra equipe ir no local averiguar a situação de falta de energia	

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
123801075_202344 230229736	1020804	Site inacessível	Usuário reclama que não está recebendo as faturas de duas UCs por e-mail em seu nome. De três contas recebe só uma. E o Site da CEEE não está funcionando. O site pede alteração de senha e depois informa que a senha é inválida forçando a ida do usuário à Agência física. Usuário informa que não consegue ir na agência todos os meses. Usuário tenta acessar as faturas de duas UCs não tem acesso.	1	X	X	x	Nome não inteligível	Segundo se entende da fala do usuário, parte do áudio que está inteligível, a atendente registra a reclamação mas não informa uma solução para o acesso ao site, apenas que poderá pagar por uma segunda via da conta solicitada ao próprio SAC ou ir na Agência física	
122291238_202344 189362956	1020802	reclamação	falta de energia, já 8 dias sem.	4	S	S	4	Ana	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
130424089_202344 425534288	1020804	Reclamação	Usuário reclama que o site da CEEE não está funcionando para fornecer várias segundas vias de faturas. Usuário quer agrupar faturas em um valor único. Atendente informa que pagamento deve ser feito por cada fatura individual. Atendente registra a reclamação	4	S	S	4	Felipe		
129415976_202344 399359905	1020802	reclamação	Raio danificou o medidor e CEEE ainda não havia ido trocá-lo. Já haviam feito reclamação.	4	S	S	4	Renata	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
131387631_202344 456712485	1020802	reclamação	falta de energia. Já abriu vários protocolos e está com alimentos em câmaras fria.	4	S	S	3	Jeferson	foram passadas as informações solicitadas.	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação.
113338738_202343 905214624	1020802	reclamação	ressarcimento de danos	4	S	S	4	Deise	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação no prazo
114209312_202343 923495022	1020802	reclamação	problema no medidor - aferição	4	S	S	4	Pedro	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação no prazo
123799186_202344 230151399	1020801	Denuncia	Usuário reclama que poste caiu com um temporal e equipe da CEEE ergueu o mesmo poste com escora, mas está deteriorado podendo cair. Usuário reclama que equipes que verificam a situação do poste estariam fazendo deboche e dizendo que seria outra equipe para resolver a situação. Atendente informa que irá registrar a reclamação, mas usuário está alterado e criticando a CEEE	4	N	S	4	Inaudível		
113430701_202343 906868527	1020802	reclamação	falta de energia - postes caídos	4	S	S	4	Joseani	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre a rede caída e o reestabelecimento
127243655_202344 332032876	10209	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia e Poste caindo e os fios caindo para o chão, já denunciado, no município de Torres	4	S	S	4	Inaudível	Usuária diz que o poste não foi trocado por problemas de localização, informado pela CEEE	
131450123_202344 459849702	10199	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica e que falta de energia irá afetar suas chocadeiras de ovos. Atendente informa que demanda já estava	4	N	S	4	Jaqueline	Atendente informou que demanda já estava registrada e que se deveria aguardar a equipe	

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
			registrada aguardando solução.						de atendimento.	
131540638_202344 461750543	103	Falta de energia	Usuário informa que vegetais do Eucalipto batem na rede de falta energia no local. Reclama que quando venta acontece a colisão do eucalipto e falta de energia. Usuário também informa existência de um poste podre com fiação baixa e perigosa que atende a consumidora	4	S	S	4	Tainara	Atendente informa que prazo para realizar a poda da árvore é de 90 dias, mas se houver uma nova ocorrência, poderá solicitar um atendimento de emergência	
131540638_202344 461760151	10209	Duplicado	Arquivo está duplicado com o arquivo 131540638_202344461750543							Arquivo está duplicado com o arquivo 131540638_202344 461750543
117552194_202343 984668289	1020802	reclamação	falta de energia, consumidor já fez outras reclamações anteriores	4	S	S	4	Roger	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
109650841_202343 800363803	103	Informação	Usuário pede informação sobre o preço do kwh para consumidor. Foi informado o valor mínimo e valores para instalação de 30 ou 100kw.	4	S	S	3	Dafne	passou todas as informações solicitadas, contudo deveria ter treinamento para ser mais direta.	
112016485_202343 869388888	10199	Pedido de Ligação	Usuária quer fazer pedido de ligação. Atendente informa que usuário pode fazer pedido no Site da CEEE	4	N	S	3	Ariane	Na informação sobre pedido de ligação a atendente não informa que a solicitante deverá seguir a Norma da distribuidora para instalações novas	o cliente não passou o nº da UC e o atendente não passou nº de protocolo
113595819_202343 910352780	10199	Segunda Via conta	Usuária pede acesso a segunda via de contas de energia	4	S	S	4	Wagner	foram passadas as informações solicitadas	cliente não tinha todos os dados necessários para a 2ª via
115985025_202343 960702425	10106	Faturamento	Usuária pede informação sobre acesso as faturas de energia. Ligação interrompida durante atendimento. cliente não recebeu o boleto do parcelamento	3	S	S	0	Não informado	atendente estava passando as informações e ligação caiu.	atendente não falou o nome ao cliente
116178671_202343 962745650	10106	Faturamento	Usuário estranha mudança no boleto do faturamento do banco. Confirmado a alteração da instituição recebedora	4	S	S	4	Alessandra		
116257048_202343 964061981	10199	Parcelamento de débitos	Usuário pede informações sobre parcelamento de dívidas com a CEEE. Atendente informa sobre procedimento	4	S	S	4	Vagner		
119156397_202344 027627238	10199	Sem comunicação	Atendimento telefônico, mas ausência de comunicação de usuário	0	S	N	1	-	O atendente deveria ter avisado que não estava ouvindo e solicitado que o cliente tentasse novamente.	atendente não falou o nome e encerrou a ligação por não ouvir o cliente.
110214876_202343 816402756	1020801	Cobrança por irregularidade	Consumidor reclama que houve vistoria em 26/09 de atualização da medição (troca equipamento) pela CEEE, e posteriormente recebeu uma fatura de 662,19 reais por medidor inclinado. Atendente informa se tratar de fiscalização de irregularidade o que é negado pelo usuário que informa que, durante a vistoria não falaram de irregularidade porque o ME estava inclinado. Atendente informou ao consumidor sobre apresentar	4	S	S	3	Ana Carolina	Atendente informa se tratar de custo administrativo a fiscalização por medidor inclinado. - similar à reclamação Protocolo - 109839163_202343 806283996 - (Atendente não mencionou existência de processo.)	Atendente informa que seria uma irregularidade no medidor, quando consumidor questiona que não houve irregularidade, a atendente informa que a irregularidade seria o medidor estar inclinado. O consumidor contesta que não

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
			contestação na agência física.							havia irregularidade. Atendente informa ao consumidor para contestar na Agência física em seu município. Consumidor não mora em Rio Grande e é informado para indicar alguém para fazer contestação presencial.
114962439_202343 945931145	103	Faturamento	Usuário reclama que não está recebendo a conta de luz no e-mail, leitura plurimensal. Atendente cadastrou data de envio resolvendo o problema, mas cobrando a taxa de envio de segunda via	4	N	S	4	Priscila	Possível não conformidade, pois usuária foi na agência física sem conseguir resolver o problema de não envio da fatura por e-mail.	
114962439_202343 945934584	103	Duplicado	Arquivo está duplicado com o arquivo 114962439_202343945931145							Arquivo está duplicado com o arquivo 114962439_202343 945931145
114962439_202343 945938763	10106	Duplicado	Arquivo está duplicado com o arquivo 114962439_202343945931145							Arquivo está duplicado com o arquivo 114962439_202343 945931145
120957942_202344 155042362	10199	Ligação Nova	Usuário pede ligação nova. Informado para acesso ao Site CEEE ou Agência local.	4	S	S	4	Não informado	foram passadas as informações solicitadas	atendente não falou o nome
123585929_202344 223155826	1020802	reclamação	falta de energia, já 3 dias sem.	4	N	S	4	?	foram passadas as informações solicitadas, mas não o número de protocolo	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
127336285_202344 333974988	1020804	Informação	Usuária informa que ao preencher a último valor no medidor, para pedido de desligamento, veio com erro de valor. Atendente orienta usuário ir na Agência para solicitar a fatura final com a leitura final correta. Usuário deseja registrar reclamação sobre falta clareza e falha no site da empresa que permitiu o erro de registro no valor da fatura final.	4	S	S	3	Eliane	Atendente não quis registrar a nova reclamação sobre o problema no site informado pela usuária.	
119107819_202344 026472590	1020802	reclamação	consumidor já havia solicitado a troca do medidor, por estar avariado, e não foi atendido no prazo	4	S	S	4	Álvaro	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
126367695_202344 305317057	1020804	Retorno de reclamação (reclame aqui) - Site CEEE	Usuária informa que não consegue registrar a senha no site da CEEE. O sistema não aceita qualquer tipo de Senha. Usuária pede informação sobre pedido de ligação do imóvel pois o prazo de 10 dias não foi cumprido. Atendendo pede para usuária ligar para SAC e registrar reclamação	4	S	S	4	Diógenes		
108779121_202343 781378234	1020802									Áudio não disponibilizado
126670384_202344 313279678	1020802	reclamação	falta de energia. Equipe foi ao local, mas não realizou o serviço	4	S	S	4	?	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
108858765_202343 781885141	1020802									Áudio não disponibilizado

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
118403937_202344 003801776	1020804	Faturamento	Usuário reclama que, quando o site da CEEE foi <i>hackeado</i> , foi pedido o pagamento por PIX, o qual fora feito. Usuário pediu a devolução dos valores pagos por PIX criado por Hacker. Usuário fez o pagamento por PIX por ação de hacker que enganou os clientes da CEEE. Atendente informa que não haverá a indenização do prejuízo, mas informa que a resposta irá para o e-mail do usuário	4	S	S	4	Lívia		
111287088_202343 848627102	1020802	reclamação	ramal de ligação rompido - já fez várias solicitações	4	S	S	4	Greice	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação e nova ordem de serviço
122886910_202344 203244349	10199	chamada involuntária	Ausência de comunicação do usuário							consumidor fez uma chamada acidental
113593785_202343 910345963	1020802									Áudio não disponibilizado
110218577_202343 816422629	10209	Falta de energia	Consumidor de Área Rural pede solução para falta de energia na sua localidade. Atendente registrou o pedido.	4	S	S	4	Natália		
110218577_202343 816422729	10199	Duplicado	Arquivo está duplicado com o arquivo 110218577_202343816422629					Natália		Arquivo está duplicado com o arquivo 110218577_202343816422629
110222689_202343 816442066	10199	Falta Energia	Usuário informa que está há 24 horas sem luz e reclama da demora. Atendente informa que registrou a reclamação.	4	S	S	4	Márcia		
122159506_202344 185616712	10199	Falta de energia	Usuário informa que está há 7 dias sem energia elétrica no município de Terra de Areia,	4	S	S	4	José		
122356541_202344 191617070	10199	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica no município de Terra de Areia,	4	S	S	4	Andressa		
122378922_202344 192207652	10199	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica no município de Terra de Areia,	4	S	S	4	Inaudível		
125767327_202344 289659414	10116	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica, problema transformador, no município de Terra de Areia,	4	S	S	4	Andreia		
125983117_202344 296856710	10199	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica a semana inteiro em Boa Vista, Terra de Areia,	4	S	S	4	Desiree		
129251511_202344 395720042	10116	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica, no município de Pinheiro Machado área rural.	4	S	S	4			
129266505_202344 395872896	10199	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica, no município de Pinheiro Machado área rural.	2	S	S	4	Não consta		
129347417_202344 397688827	10199	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica há vários dias, no município de Pinheiro Machado área rural.	4	S	S	4	Marcos		
128574152_202344 371803005	1020804	Retorno	Pedido de ligação de Luz. Usuária reclama que a usuária fez o pedido no site e ficou 15 dias sem a ligação porque o pedido tinha sido cancelado o pedido, mesmo constando o pedido aberto por 7 dias. Usuário quer registro do mal	3	N	S	3	Diógenes	Não ficou evidenciado o registro de reclamação sobre falha de informação do Site da CEEE do cancelamento do pedido de ligação da	

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
			funcionamento do site da CEEE. Atendente registra reclamação						cliente.	
123594072_202344 223185257	1020802	reclamação	falta de energia	4	N	S	4	Marcelo	foram passadas as informações solicitadas, mas não o número de protocolo	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação e queixa quanto a equipe de campo
129102074_202344 390421630	1020802	reclamação	falta de energia, já havia sido aberto o chamado. Consumidor reclama a negligência, por equipe ter ido ao local e informado ter resolvido o problema, mas não reestabeleceu a energia.	4	S	S	4	Suzana	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação, negligência da equipe técnica e incompetência da gerência
112469542_202343 880409055	1020801	Reclamação	Reclama que o leiturista não deixou a conta de luz na sua caixa de correspondência, mas deixou na caixa do vizinho (quinta vez que acontece)	4	N	S	4	Patrícia	Registrada reclamação para backoffice	
113519226_202343 909313874	1020804	Não recebido	Arquivo não recebido							Áudio não disponibilizado
119504873_202344 039363730	1020804	Informação	Usuário informa que faz a leitura do consumo mas o site da CEEE não está com campo para preenchimento dos dois relógios, apenas um. Atendente registra a reclamação	4	S	S	4	Paulo		
106690475_202343 724487501	10199	?	?	3	S	S	0	Gislaine	Gravação contém somente a parte bem inicial do atendimento	
106692845_202343 724492603	10199	Falta de energia	Consumidora quis reclamar de falta de energia, mas não é cliente da CEEE.	4	N	S	4	Gislaine	-	-
124989529_202344 265775884	10199	Informação	Usuário pede informações para realizar troca de titularidade. Informado para registrar na Agência ou Site CEEE e informações	4	S	S	4	Não informado	foram passadas as informações solicitadas	atendente não falou o nome
118982214_202344 023467082	1020804	Ligação Nova	Usuária tenta nova ligação, mas diz que o site não estão funcionando. Atendente informa que, não conseguindo pelo site, deve ir na agência	4	S	S	2	Daniela	Atendente não informa qual o procedimento correto para fazer o pedido de ligação pelo site da empresa.	
122006410_202344 181389047	10199	Falta de energia	Usuário informa falta de energia por abertura de fusível na rede de energia que atende seu imóvel Rural	4	S	S	4	Gabriel		
123485454_202344 219464257	10199	Falta de energia	Usuário informa que está sem energia elétrica, abertura de fusível no município de Pinheiro Machado área rural.	4	S	S	4	Iara		
131399174_202344 457607164	1020804	Microgeração	Usuário reclama que não conseguiu informações sobre microgeração junto à Agência da CEEE. Usuário informa não ter resposta sobre faturamento para inclusão de mais uma UC para receber os créditos de geração. Usuário não conseguiu resposta. Atendente registra reclamação	4	S	S	4	Diógenes		
126632827_202344 312231798	10106	Informação	Usuário pede informação de pendência financeira em seu nome na CEEE	4	S	S	4	Alessandra	foram passadas as informações solicitadas	pendência de 2010 pode ser cobrada ainda?
128149436_202344 362160125	10199	chamada involuntária	consumidor não falou nada	4	S	S	0			consumidor fez uma chamada

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
										acidental
120933891_202344 154902073	10116	informação	Usuária pede informação para encerramento de contrato de energia com a CEEE	4	S	S	4	Estefen	foram passadas as informações solicitadas	cliente não tinha todos os dados necessários para concluir o atendimento
128147368_202344 362146938	10199	informação	Usuário pede ligação nova. Informado para acesso ao Site CEEE ou Agência local.	4	S	S	3		atendente informou que deveria ser pelo site, mas não ajudou o cliente o pedido.	atendente não falou o nome
106694665_202343 724496746	10116	Instalação de Entrada	Usuário pergunta sobre padrão de entrada. Atendente informa que o usuário tem que contatar um electricista capacitado para o serviço.	4	N	S	3	Robson	Atendente não informou sobre como acessar as Notas Técnicas relativas ao padrão de entrada aceitas pela Distribuidora	
109624487_202343 799960179	10199	Informação	Usuário diz que possui imóveis em uma fazenda que foram invadidos e pede para verificar se houve pedido de ligação irregular e para negarem pedido de ligação de terceiros aos imóveis invadidos	4	S	S	4	Dafne	Usuário alega que pessoas conseguiram fazer ligação de energia clandestina em invasões de seu terreno no interior.	
129980220_202344 415652208	10199									Áudio não disponibilizado
119159520_202344 027640667	10116	Troca Titularidade	Usuário pede informação de troca de titularidade. Atendente informa não poder orientar os procedimentos de uso do site da CEEE	4	S	S	2	Estefani	Falta orientação para uso do site da CEEE na troca de titularidade	
122876931_202344 203195232	10116	Troca Titularidade	Usuário pede informação para troca de titularidade. Atendente informa que para troca de titularidade, deve-se dirigir a Agência Física ou fazer o cadastro no Site Comercial da CEEEE	4	S	S	4	Estefani	foram passadas as informações solicitadas	
124600533_202344 256022695	10199	Informação	Usuário pede informações para realizar troca de titularidade. Informado para registrar na Agencia ou Site CEEE	4	S	S	4	Elton	foram passadas as informações solicitadas	
126440722_202344 307013843	10199	Informação	Usuário pede informação de vistoria de ligação nova, imóvel com pendência anterior, mas não teve resposta ainda. Ainda no prazo de resposta	4	S	S	4	Elton	foram passadas as informações solicitadas	
129964508_202344 415592642	10199	Informação	Usuário pede ligação nova. Informado para acesso ao Site CEEE ou Agência local.	4	S	S	4	Elson	foram passadas as informações solicitadas	
106933249_202343 729380813	1020802	medição/reclamação	consumidor solicitou inspeção no medidor e CEEE não havia feito ainda	4	S	S	4	Priscila	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu nova chamada para a inspeção
125467406_202344 279800825	1020804	Site inacessível	Usuária informa que não consegue acessar o site da CEEE por senha inválida. Atendente informa que irá resetar a senha. Após o resete da senha, o problema permanece não sendo. possível acessar o site da CEEE. Atendente informa que envio da segunda via é paga o que a solicitante não aceita.	4	S	S	4	Fabiane		
120470794_202344 136846750	1020802	reclamação	transferência de titularidade	4	S	S	4	Clara	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre o não atendimento da solicitação
111450799_202343 852565817	1020802	reclamação	falta de energia	4	S	S	4	Kimberley	foram passadas as informações solicitadas	atendente abriu a reclamação sobre a previsão de reestabelecimento

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
115030469_202343 947488670	1020802	Retorno	Usuário pede resposta de reclamação de cobrança indevida para UC que esta desligada e foi gerado consumo estando cortado. Atendente alega que pode haver consumo mesmo estão cortado o fornecimento.	4	S	S	3	Bruna	Atendente não se dispõe a registrar a demanda e, ao invés, tenta contestar a reclamação da usuária sobre faturamento estando o fornecimento interrompido.	
112550569_202343 882807343	1020804	Pedido de Ligação	Usuário informa que fez pedido de ligação de energia, mas que pedido não aparece no sistema da CEEE. Atendente informa que não consta o contrato do imóvel. Usuário contesta que não foi pedido documento no site. Usuário registra reclamação pela precariedade do site de Agência Virtual, uma vez que o pedido foi indeferido, mas que não informação ao usuário da negativa de ligação.	4	S	S	4	Rafaela		
106958311_202343 729996147	1020801	Renegociação	Cons. reclama que CEEE enviou para o e-mail errado. Quer renegociar a dívida. Att. informa que a renegociação anterior foi cancelada, pois a primeira parcela deveria ser paga no mesmo dia. Reclama do atendimento presencial recebido anteriormente.	4	S	S	4	Aline	Cons. reclamou da qualidade das informações prestadas no primeiro atendimento presencial 0106806439 (Emidia).	
107343733_202343 743089749	1020801	Religação de urgência	Consumidor quer religação de urgência mas não possui e-mail para que possa enviar comprovante de pagamento das faturas. Cons. reclama da falta de educação da equipe da distribuidora (terceirizada) que fez o corte	4	S	S	2	João Pedro	Att. não proveu solução para a religação de urgência	
107752366_202343 756051324	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. relata que 2 (supostos) funcionários da CEEE estiveram em sua UC e tentaram lhe cobrar R\$ 2700. Na negativa, tentaram agredi-lo. Vai registrar BO.	4	S	S	4	Andréa	Att. confirmou que a conduta dos agentes foi incorreta	Possível tentativa de golpe?
107851575_202343 757647604	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama da falta de educação da Ketlin de Paula (terceirizada na agência de Torres), que foi grosseira ao informar que não são permitidos pets dentro da agência	4	S	S	4	Thiago		
108509977_202343 776348130	1020801	n/d								
108867570_202343 782566468	1020801	n/d								
109739179_202343 803304677	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama que equipe que esteve no local arrebitou a porteira de sua propriedade e roubaram o cadeado, deixando o gado livre para escapar, além de deixar um poste atirado no meio do campo	4	S	S	4	Letícia	Cons. reclamou da má qualidade generalizada do serviço prestado pela CEEE	
109841406_202343 806298386	1020801	Falta de energia	Cons. está há 3 dias sem energia. Área urbana.	4	S	S	4	Natanael	Att. registrou urgência na solicitação	
110646792_202343 829614378	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. inf que equipe da CEEE esteve em sua UC e vandalizou seu ME e violaram o lacre. Que registrou BO. Que tem as imagens do ato.	4	S	S	4	Jeniane	Att. registrou a reclamação de 1º nível e forneceu o contato da Ouvidoria.	

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
110767955_202343 838329474	1020801	Atendimento	Cons. reclama do atendimento anterior, que foi interrompido. Cons. quer saber o que está acontecendo na sua UC, que foi alugada para uma pessoa de má fé, que fez uma irregularidade na instalação.	4	S	S	4	Emily	Cons. quis falar com algum supervisor, mas foi informado que o mesmo não se encontrava.	
110828774_202343 839948621	1020801	Atendimento	Cons. reclama de atendimento que foi interrompido e por que não há previsão de retorno da energia. Se irritou com a falta de informações.	4	S	S	4	Maiara		
110933918_202343 843215341	1020801	Parcelamento	Cons. reclama que na agência "Jardim" o sistema está quase sempre indisponível. Reclama também que na Jardim eles não conseguem fazer parcelamento.	4	S	S	4	Emily		
111551619_202343 853589146	1020801	Fogo em poste; ressarcimento de danos	Cons. reclama que houve incêndio no poste após intervenção da CEEE e desde então está sem energia. Já conversou com a CEEE várias vezes mas nunca foi atendida. Inf. que na UC ao lado vários eletrodomésticos queimaram. Ressarcimento foi solicitado, mas att. informa que não foi solicitado nenhum equipamento	4	S	S	4	Andrea	Ressarcimento foi registrado na UC errada (69, em vez de 73). Att., disse que vai abrir reclamação mas o pedido de ressarcimento vai ter que ser feito novamente	Cons. reclama que ninguém quer fazer orçamento para ressarcimento de danos da CEEE
112505437_202343 881260780	1020801	Fatura incorreta	Cons. reclama que está recebendo faturas erradas. Que já pagou e precisou enviar comprovante por e-mail. Também pede religação. Que foi mal atendida em atendimento anterior.	4	S	S	4	Maiara		
112985855_202343 896255137	1020801	Troca de titularidade	Cons. reclama que a titularidade da sua UC foi trocada à revelia, quando deveria ter feito a TT da UC comercial em frente. Que foi corrigido, mas restaram contas que não são suas; também foi cancelado o parcelamento que tinha anteriormente.	4	S	S	4	Vagner	Att. inf que registrou reclamação e vai bloquear as faturas até a solução do problema	
113059944_202343 898447968	1020801	Padrão de entrada	Cons. reclama que não encontra a caixa de entrada que foi indicada pela equipe da CEEE. Que comprou uma no padrão CEEE, mas equipe disse que não é essa.	4	S	S	4	?	Att. informou que a caixa que cons. comprou, a princípio, deve servir. Deve aguardar nova visita.	
113266519_202343 903640033	1020801	Aferição ME	Cons. reclama do alto valor das faturas após ocorrência em um trafo. Que solicitou aferição, mas equipe disse que o disjuntor deveria ser trocado. Att. informa que formulário de declaração de carga estava mal preenchido e que houve faturamento por média.	4	S	S	4	Andrea	Att. inf que bloqueou a fatura para não haver risco de corte e que aferição é direito do consumidor e foi indevidamente negada	
113432118_202343 906877511	1020801	n/d								
113764145_202343 912371592	1020801	Atendimento	Cons. reclama que, no atendimento anterior, o atendente encerrou a ligação quando solicitou o protocolo do atendimento; que disse que a ligação já havia se prolongado muito e desligou "na cara".	4	S	S	4	Mariele		
114624630_202343 935865143	1020801	n/d								

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
115345530_202343 951676330	1020801	Atendimento / Religação	Cons. reclama que teve que pagar uma conta pelo aplicativo. Que esteve na agência de Pinhal e lhe informaram que teria que enviar o comprovante por e-mail. Que têm deficiência visual, pediu ajuda e lhe negaram (!)	3	N	S	2	Gabriel	Embora a gravação tenha sido encerrada prematuramente, não há indícios de que o atendente tenha registrado reclamação sobre a questão do atendimento na agência (focou apenas na religação)	Denúncia grave sobre atendimento presencial envolvendo PCD
115720054_202343 957401261	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama que equipe esteve em sua UC e foram mal-educados e desrespeitosos com sua filha de 13 anos que os atendeu no momento.	4	S	S	4	Ângela		
115740833_202343 957668907	1020801	Danos não elétricos	Cons. reclama que equipe da CEEE cortou uma árvore que caiu sobre sua caixa d'água, quebrou o cano e causou a perda de 5.000 l de água. Consertaram o cano, mas o motor do poço vai levar 2 dias para bombear a água novamente.	4	N	S	4	Gislaine		
115942790_202343 960385652	1020801	Padrão de entrada	Cons. rural com leitura plurimensal pediu ao leiturista que fechasse a porteira para evitar fuga de equinos, mas o agente se recusou, ao que o consumidor trancou a porteira. Agente disse que a localização do poste está irregular, mas consumidor contra-argumenta que há 15 anos atrás instalou tudo como a CEEE determinou.	4	S	S	4	Chris		
116338756_202343 964963849	1020801	TT Indevida	Cons. reclama que queria a troca do ME, mas CEEE fez uma troca de titularidade indevida.	4	S	S	4	?		
117432117_202343 983322809	1020801	Ligação indevida	Cons. reclama que fraudador, que trabalha na CEEE, falsificou um documento de propriedade da UC e pediu ligação nesse local, que não é seu. Que fez um BO. Solicita desligamento da UC e que a UC seja impedida de ser ligada por outra pessoa que não a reclamante.	4	S	S	4	Eliane	Att. disse que vai abrir investigação interna e que anotou o impedimento	
117897437_202343 993733477	1020801	Sinistro com veículo da Distribuidora	Cons. reclama que houve sinistro envolvendo carro da CEEE e que o agente informou um número de telefone incorreto. Informa que está com dificuldade em obter o contato da seguradora da CEEE.	4	S	S	4	Juliane	Att. informou outros telefones para contato (inclusive Ouvidoria)	
118397309_202344 003682710	1020801	Reclame Aqui / Atendimento em agência	Chamada originada pela Ouvidoria da CEEE para o consumidor, sobre uma queixa registrada no site Reclame Aqui há tempo atrás, sobre uma cobrança por irregularidade (supostamente feito por titular anterior). Reclama da grosseria e falta de respeito da atendente.	4	N	S	4	?	Att. formalizou o registro da reclamação	
118523758_202344 009257448	1020801	Troca de titularidade	Cons., que mora em SC, quer TT de uma UC que aluga no RS. Reclama que no site sempre esbarra em inconsistência cadastral. Diz que pessoa que analisa não está conseguindo entender o endereço, que está correto.	4	N	S	3	Eliane	Att. interrompeu raciocínio do cons. várias vezes. Abriu reclamação de atendimento.	

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
118986306_202344 023495029	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama da falta de respeito do agente que fez sua religação mas deixou o disjuntor desligado. Diz que foi mal-educado e debochado.	4	S	S	4	Rosane	Trata-se de reclamação de 1º nível, mas Att. concede exceção.	
119588124_202344 049071338	1020801	LGPD	Cons. reclama que os dados de sua filha foram indevidamente passados para uma inquilina na agência de Tramandaí.	4	S	S	4	Cauê		
119872915_202344 071129475	1020801	Atendimento em agência	Cons. reclama que o endereço na sua fatura consta o nome da rua errado. Att. informa que essa informação só pode ser corrigida em agência. Reclama que foi muito mal atendida quando esteve na agência Azenha. Que é deficiente visual.	4	S	S	4	Jaqueline		
120378189_202344 122389100	1020801	Conduta inadequada de agente / Falta de luz	Cons. reclama que está há tempo sem luz e que dois agentes estiveram em sua UC e "saíram rindo de sua cara".	1	?	?	?	?	(Não é possível ouvir o atendente)	
120431403_202344 135381949	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama que equipe entrou em sua propriedade sem permissão; que já está há 3 meses com luz cortada e solicitou religação em juízo	4	S	S	4	Gabriela		
120569692_202344 144903848	1020801	Fatura final	Cons. reclama que desligou sua UC comercial, que pagou tudo que devia, mas que teve seu nome incluído no SERASA por pendência de fatura final. Constatado que essa fatura foi gerada bem após o desligamento.	4	N	S	4	Vinicius	Att. bloqueou a fatura e registrou a reclamação. Reconheceu que pode ter havido erro da atendente.	
120788459_202344 150330765	1020801	Troca de titularidade	Cons. reclama que tentou ligar a UC que acabou de locar, mas lhe foi negado porque titular anterior possuía débito. Reclama tb que atendente foi muito estúpida. Alega ter urgência.	4	S	S	2	Carmelinda	Att. confirma erro da atendente anterior; registrou reclamação, mas não informou que consumidor poderia solicitar TT novamente de imediato.	Constatada exigência de pagamento de débitos em TT
121047539_202344 155562770	1020801	Religação de urgência	Cons. reclama que fez pedido de religação de urgência, pagou com pix na agência, mas até o final da tarde ainda não havia ocorrido a religação.	4	S	S	4	Cauê	Att. registrou reclamação, completou o cadastro corretamente e inf que NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE A AGÊNCIA RECEBE PAGAMENTO E NÃO CADASTRA URGÊNCIA NO SISTEMA.	Procedimento inadequado na agência
121279987_202344 164043678	1020801	Padrão de entrada	Cons. reclama que foi solicitado a adequar seu padrão de entrada, podendo colocar os 2 medidores em um mesmo poste. Executou assim, mas equipe que veio ligar rejeitou alegando que não poderia ser assim, por 2 vezes. Na CEEE reiteraram que poderia.	4	S	S	4	Thales	Att. registrou reclamação e reagendou ligação.	
121480556_202344 169804393	1020801	Atendimento	Cons. reclama sobre atendimento na agência da Uruguai, no qual a atendente lhe teria chamado de "burra" e "idiota". Que a tendente lhe entregou um contrato que nem era o dela.	4	S	S	4	Fabiana		
122388700_202344 192616470	1020801	Conduta inadequada de agente / Falta de luz	Cons. reclama que sua localidade (rural) está há 11 dias sem energia. Que equipes estão exigindo dinheiro "por	4	S	S	4	Lucélia		Equipe exigindo dinheiro para atendimento

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
			fora" para consertarem a rede.							
122477907_202344 194181982	1020801	Ressarcimento de Danos Elétricos	Cons. retoma protocolo 1202343946104080. Inf que seu pedido de RDE foi indeferido por pendência dos laudos > 90 dias. Alega que não consegue encontrar assistência que emita os tais laudos. Alega que, na verdade, o prazo ainda não terminou.	4	S	S	4	Daniela		Cons. alega muita dificuldade em obter os laudos
122842365_202344 202370092	1020801	Religação	Cons. (padaria) reclama que ao religarem sua energia ligaram "invertido", que máquinas não funcionam. Reclamam que agentes saíram "debochando".	4	S	S	4	Beatriz		
123092752_202344 207390051	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. (rural) reclama que equipe de manutenção entrou em seu campo sem autorização, atolaram o veículo, danificaram o campo e deixaram a porteira aberta, causando fuga do gado.	4	S	S	4	Amanda		
123131193_202344 210489376	1020801	Relocação de rede	Cons. deseja que retirem os fios que estão atravessando seu pátio. CEEE lhe informou que deveria pagar R\$ 23 mil para relocação da rede. Enfatiza que os fios não estão na rua, mas passam por dentro do pátio.	4	S	S	4	Chris		
123278157_202344 213466683	1020801	Atendimento 0800	Cons. reclama muito do atendimento do 0800. Que atendentes não deixam o consumidor falar; que gritam e desrespeitam; que acusam levemente; que não têm qualquer paciência.	4	S	S	4		Att. abre exceção de nível de atendimento	
123788545_202344 229859522	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama que equipe da CEEE largou o carro no meio da rua impedindo a passagem de outros veículos, inclusive o caminhão de lixo. Que outros carros da CEEE estacionaram no canto, mas essa equipe se recusou a reposicionar o carro.	4	S	S	4	Camila	Att. abre exceção de nível de atendimento	
123938996_202344 235683245	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama que queria troca de padrão (mono para bifásico), contratou electricista particular, mas ao pedir a ligação agente que fez inspeção rejeitou a instalação alegando estar fora do padrão e tentou cobrar "por fora".	4	S	S	4			Tentativa de extorsão por parte do Agente
124260874_202344 247106695	1020801	Conduta inadequada de agente	Empresa contratada pelo consumidor para troca do padrão de entrada reclama que já tentou várias vezes mas não consegue aprovação. Agente que fez as reprovações, cobrou por fora para aprovar a instalação. Esse agente foi desligado da empresa mas prática continuou com os sucessores.	4	S	S	4	Deise		Tentativa de extorsão por parte do Agente
124758638_202344 258753350	1020801	TT Indevida	Cons. se reporta a um protocolo anterior (01123413615) sobre uma TT indevida. Que a atendente anterior encaminhou ao depto. jurídico, com prazo de 15 dias e não houve resposta.	4	S	S	4	Sílvia	Att. inf que o protocolo indicado se refere a um atendimento comum.	

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
125855832_202344 292625455	1020801	Atendimento	Com. reclama que esteve na agência de Pelotas juntamente com familiares e foi extremamente mal atendido pela atendente, que foi muito arrogante e debochada.	4	S	S	4			
126190402_202344 301686400	1020801	Danos não elétricos / Falta de Energia	Cons. reclama que equipe que esteve em sua UC cortou a cerca para ter acesso (apesar da porteira não estar trancada) deixando o gado livre.	4	S	S	4	Nair		
126247834_202344 302830367	1020801	Atendimento	Cons. reclama que não está recebendo a conta e que estão lhe cobrando R\$ 3,69 pela emissão da segunda via. Reclama do atendimento que recebeu na agência de Terra de Areia, que não há qualquer respeito à pessoas idosas.	4	S	S	4	Nilton	Att. informa que a cobrança por segunda via já foi abolida.	
126320979_202344 30453596	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama que os fios de seu ramal de ligação já estão muito velhos e têm problemas frequentemente, causando problemas em seus equipamentos. Que as equipes que estiveram no local tentaram cobrar "por fora" para consertar.	4	S	S	4	Priscia		
126368627_202344 305640963	1020801	Aferição ME	Cons. quer aferição do ME e não consegue; Já esteve 3 vezes na agência mas não consegue, nem na agência nem no teleatendimento.	1	?	?	?		(Não é possível ouvir o atendente)	
126631717_202344 312225143	1020801	Atendimento / Titularidade	Cons. reclama que está recebendo a conta de outra UC que é vizinha. Alega que foi muito mal atendida por uma funcionária da agência, que foi mal-educada.	4	S	S	4	Elissandra	Att. informa que é necessária uma TT para corrigir, a qual não pode ser feita por telefone	
126684335_202344 313552417	1020801	Atendimento / Fogo nos fios	Cons. reclama que "há fogo nos fios"(?) e saindo fumaça do disjuntor. Que a atendente anterior lhe xingou e desligou o telefone; quer abrir reclamação.	4	S	S	4	Escarlet		
126707511_202344 314238451	1020801	Atendimento / Fatura por e-mail	Cons. reclama de atendimento na agência de Encruzilhada; que parou de receber as faturas por e-mail e já esteve diversas vezes na agência para corrigir o cadastro, mas sempre aparece um e-mail espúrio; que atendente disse que não tinha o que fazer.	4	S	S	4	Cristiane		
127095625_202344 326647874	1020801	Atendimento	Cons. (de uma imobiliária) quer confirmação do que precisa constar no contrato de locação para que a CEEE o aceite. Reclama que seus contratos estão sendo rejeitados na agência da CEEE com muita frequência e desconfia de abuso por parte da atendente.	4	S	S	4			
127945122_202344 356966829	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama que há um agente que costuma fazer os serviços da CEEE no local e que sempre pede "um cafezinho" para não cortar a luz. Diante de uma negativa, cons. alega que ele danificou a instalação de sua entrada (cortou todos os fios dentro da caixa)	2	?	S	4			
128096009_202344 361204758	1020801	Atendimento	Cons. reclama que fez um recurso, que foi deferido, mas na agência eles não	4	S	S	4	Alessandra		

PROTOCOLO	Tipologia	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Nome do Atendente	OBS. ATENDIMENTO	OUTRAS CONSIDERAÇÕES
			encontraram mais no sistema. Que foi muito mal atendido pela supervisora da agência.							
128842991_202344 383219220	1020801	Atendimento	Cons. reclama do atendimento recebido na agência.	4		S	4			
129043245_202344 388070851	1020801	Atendimento	Cons. reclama do valor das faturas e desejava parcelar e que no CRAS (ação social) uma funcionária tomou seus dados e disse que iria retornar - o que não aconteceu.	4	S	S	4	Patrícia		
129159515_202344 392153943	1020801	Atendimento / Falta de energia	Cons. reclama que atendente anterior insistiu em saber como o cons. havia desligado e ligado o disjuntor, ao que respondeu que não era esse o problema, pq o vizinho tb estava sem luz. Então a att. desligou o telefone.	4	S	S	4	Paulo		
129204603_202344 394094718	1020801	n/d								
129603748_202344 406755192	1020801	n/d								
129714127_202344 410025211	1020801	Atendimento	Cons. quer os protocolos dos atendimentos anteriores para fins de reclamar na ANEEL sobre uma TT. Att. identificou uma pendência de R\$ 24 de 2018, que possivelmente não foi informada pelo atendente anterior, que teve muita má vontade.	4	S	S	4	Luciana		
130544667_202344 430875097	1020801	Fatura	Cons. reclama que fatura veio em um valor muito alto; que pagou para não haver corte, mas estava errada. Que disse que desejava estorno do valor, mas foi feita por descontos em faturas posteriores.	4	S	S	4	Janise		
130892465_202344 441719932	1020801	Conduta inadequada de agente / Religação	Cons. reclama que agente que esteve no local para efetuar o corte tentou lhe cobrar para deixar a energia ligada.	4	S	S	4	Robson		
131266408_202344 452227745	1020801	Falta de energia / Reclame Aqui	Ligação originada pelo suporte da CEEE sobre uma reclamação registrada no site Reclame Aqui. Cons. reclama que as informações do suporte da CEEE são inverídicas. Reclama de falta de luz e do descaso no atendimento.	4	N	S	4	Diógenes		
131531069_202344 461501453	1020801	Conduta inadequada de agente	Cons. reclama da falta de respeito do agente que fez o corte. Que o agente "saiu lhe xingando".	4	S	S	4			
131750152_202344 469356663	1020801	Recadastramento Baixa Renda	Cons. reclama que é o último dia do recadastramento, mas agência está sem sistema. Atendente inf que o recadastramento é só nas agências e que a reclamação poderá servir como argumento para refaturamento, caso outra solução não seja apresentada.	4	S	S	4	Jaqueline		
131846922_202344 470571816	1020801	Conduta inadequada de agente / Falta de luz	Cons. reclama que agentes que deveriam realizar os serviços na região vêm ao local mas ficam o tempo todo parados sem fazer nada. Que abordou um supervisor que foi extremamente mal-educado.	4	S	S	4	Matheus		