

Ata da Octogésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

- 01 – Data: 15 de maio de 2008
- 02 – Local: Teatro José Maria Melo – Itapajé - Ceará
- 03 – Presentes: Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e representante titular da Classe Rural, Jurandir Marães Picanço Júnior – representante titular da Classe Industrial, Valdir Augusto da Silva - representante suplente do Poder Público e Antônio Régis Alves Guimarães – Secretário Executivo do CONERGE e Ouvidor da COELCE.
- 04–Convidados: Antonio Carlos Azevedo Costa - Secretário Executivo do DECON, Francisco Luiz Sales Gonçalves - Representante da ARCE, Maria do Socorro Magalhães Tavares - ex-representante da Classe Residencial, Marcelo Costa Fernandes - Chefe do Departamento de Distribuição Atlântico – Coelce, Francisco Evaristo Peixoto - Representante do Departamento de Lojas de Atendimentos da Coelce.
- 05 – Informes: O Presidente do CONERGE deu como iniciada a reunião às 10:00 horas, saudando a todos. E em seguida chamou a frente, para uma breve apresentação, os Conselheiros presentes, como também, os Representantes da ARCE e do DECON e os Representantes da Coelce. Convidou ainda a Sra. Socorro Magalhães, ex-conselheira do CONERGE, representante a Classe Residencial.
- 06 – Pauta: Após a apresentação de todos, o Presidente do CONERGE passou a discorrer sobre condições gerais de formação e estruturação do CONERGE e suas principais ações. Em seguida passou a discorrer sobre as atribuições da concessionária junto ao Conselho. Dentre as atribuições da Concessionária destacou: responsabilizar-se pelas atribuições da Secretaria Executiva do Conselho; garantir o custeio e o apoio logístico para o funcionamento do Conselho; prestar prontamente as informações que tenham relação com as atividades do Conselho; adotar medidas cabíveis para solução dos problemas apresentados pelo Conselho ou apresentar justificativas pertinentes. Após elencar as atribuições da concessionária, o Presidente do CONERGE passou as atribuições dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica. Destacou: elaborar e encaminhar para ANEEL o Plano Anual de Atividades e Metas; discutir com as concessionárias, assuntos de interesse das classes consumidoras; contribuir para a melhoria da qualidade no fornecimento de energia elétrica. Em seguida apresentou as entidades representadas no Conselho e seus respectivos representantes. Após explanar sobre a composição do Conselho, o Sr. Erildo Pontes elencou as realizações do Conselho desde sua criação. Destacou: participação em Audiências Públicas na ANEEL, ARCE, Assembleia Legislativa do Ceará, Chesf e Coelce; participação em 09 encontros nacionais de conselhos de consumidores; realização de 14 seminários setoriais; 17 reuniões itinerantes no interior do Estado; criação do site do CONERGE, elaboração de 06 projetos especiais que foram enviados a ANEEL; ação do Conselho junto ao Ministério de Minas e Energia que resultou na prorrogação do prazo para o cadastro dos consumidores com direito a “Tarifa Baixa Renda”. Enfatizou que o CONERGE é

Ata da Octogésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

um importante canal de acesso da comunidade com a Coelce, e, que as sugestões e críticas que surgem durante as reuniões, contribuem para o melhoramento dos serviços prestados pela COELCE. Finalizou destacando o bom relacionamento entre o Conselho e a Concessionária. Após sua apresentação, o Presidente do CONERGE passou a palavra para o Sr. Marcelo Costa, Chefe do Departamento de Distribuição Atlântico que explanou sobre os investimentos realizados pela Coelce na região norte do Estado no ano de 2007/2008. O Palestrante iniciou apresentação discorrendo sobre a estrutura do Departamento de Distribuição Atlântico que atende ao município de Itapajé e mais 23 municípios da região. Em seguida elencou os investimentos em alta e média tensão, que foram realizados para a melhoria do fornecimento de energia elétrica, na região de Itapajé. O Representante da Classe Industrial questionou de onde veio a verba utilizada nestes investimentos. Em esclarecimento o Sr. Marcelo Costa informou, que os investimentos realizados na região, foram através do "Programa Luz para Todos" com a utilização de verba do Governo Federal, Governo do Estado e Coelce. O Representante da Classe industrial questionou ainda, qual seria o percentual da Coelce nestes investimentos. O Sr. Marcelo Costa esclareceu, que no momento, não poderia precisar qual o percentual de investimento que foi disponibilizado pela Coelce. Enfatizou que cerca de 90% destas obras foram realizadas com verba do Governo Federal e Coelce. O Sr. Jurandir Picanço sugeriu, que na próxima reunião ordinária do Conselho, fosse apresentado qual a participação financeira da Coelce nas obras citadas pelo Sr. Marcelo Fernandes. Após a explanação do Sr. Marcelo Costa, o Sr. Erildo Pontes passou a palavra para o Sr. Francisco Evaristo Peixoto que explanou sobre as lojas de atendimento da Coelce. O Sr. Evaristo Peixoto iniciou sua apresentação informando que todas as agências de atendimentos da Coelce passaram por um processo de padronização, e que hoje, não são mais chamadas de agências, mas de lojas de atendimento. Ressaltou que as lojas de atendimento da Coelce atendem a todos os 184 municípios, sendo, um total de 201 lojas em todo o Estado do Ceará, onde, são realizados cerca de duzentos mil atendimentos mês. Destacou que todas as lojas de atendimentos da Coelce possuem Certificação ISO 9001. Em seguida o palestrante discorreu sobre AIC – Atendimento Integral ao Cliente que é utilizado para monitoramento dos atendimentos, no qual, os gestores podem acompanhar os serviços realizados por seus atendentes, podendo monitorar o tempo médio de atendimento e ainda detectar erros de atendimento. Ressaltou que a implantação deste programa, possibilitou uma interface entre os gestores e os atendentes, pois, o programa possibilita o contato direto, em tempo real, entre os gestores e os atendentes. Em seguida demonstrou gráfico onde foram apresentados os números de atendimentos e o tempo médio de atendimento realizados nos meses de janeiro a abril de 2008. Após, o Sr. Evaristo Peixoto discorreu sobre projeto Coelce nos Bairros que foi implantado em Fortaleza em 2000 e expandido para o interior do Estado a partir de 2004. Ressaltou que o referido projeto é um canal direto de diálogo entre a concessionária e as comunidades, que além de realizar serviço de atendimentos, leva informações importantes para a população. Após a explanação do Sr. Evaristo Peixoto, o Presidente do CONERGE agradeceu a contribuição dos representantes da Coelce e passou a palavra para o representante do DECON. O Sr. Antonio Carlos que agradeceu a oportunidade de participar da reunião. Ressaltou que as reuniões itinerantes são uma excelente oportunidade para a população receber informações referentes aos seus direitos como consumidores. Esclareceu

Ata da Octogésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

que o DECON é um órgão do Ministério Público criado para defender os consumidores. Acrescentou que na ausência de PROCON/DECON em sua região, os consumidores podem levar suas reclamações, referentes à insatisfação com a compra de produtos ou serviços, ao representante do Juizado Especial da região. Enfatizou que caso não seja resolvido o problema junto ao Juizado Especial, este, poderá encaminhar o caso para o PROCON/DECON para abertura de processo. Informou que está sendo implantado um projeto, de parceria entre o Ministério Público e Assembléia Legislativa, para realização de cursos de capacitação que irão preparar servidores, para atuarem na defesa dos consumidores de seu município. Informou ainda que as inscrições para o referido curso já estão abertas e que os interessados devem procurar o DECON. Acrescentou que a idéia é que cada município possa implantar seu próprio PROCON/DECON. O Sr. Antonio Carlos informou também que foi criado um sistema nacional onde são registradas todas as reclamações que são feitas junto aos PROCONS/DECON, possibilitando ao consumidor verificar se a empresa, com a qual, ele quer efetuar compra, é uma empresa confiável. Salientou que o sistema funciona como se fosse o SERASA das empresas. O representante do DECON finalizou parabenizando a Coelce e informando que houve um avanço na qualidade dos serviços prestados pela concessionária, e que hoje, a Coelce passou dos primeiros lugares para 17ª colocação dentre as reclamações realizadas junto ao DECON. Após a explanação do Sr. Antonio Carlos, o representante da ARCE discorreu sobre os serviços prestados por esta agência reguladora. Salientou que qualquer consumidor pode se dirigir a Ouvidoria da ARCE para fazer suas reclamações. Em seguida informou as formas de contato. Após, as colocações do representante da ARCE, o Sr. Valdir Augusto sugeriu aos representantes da Coelce, que as informações referentes aos indicadores de atendimentos da Coelce fossem publicadas no site da empresa. Em resposta o Sr. Evaristo Peixoto afirmou que a sugestão do Sr. Valdir Augusto será levada para apreciação da diretoria da Coelce. Em seguida o Presidente do CONERGE passou para o debate com os participantes. O Sr. Fernando Rocha, representante do setor hoteleiro de Itapajé, reivindicou a retirada de uma rede de alta tensão que passa por trás de seu hotel impossibilitando a expansão do mesmo. Em resposta o Sr. Marcelo Costa comprometeu-se a enviar uma equipe para verificar a possibilidade a atendimento ao pleito. O Sr. Paulo Duarte, chefe do centro de serviços de Itapajé esclareceu que a rede de alta tensão citada pelo Sr. Fernando Costa, foi construída em 1963 e ficava distante das áreas construídas. Acrescentou ainda, que a referida rede é de grande importância para o fornecimento de energia da região norte do Estado. O Sr. Régis Guimarães informou que para a construção de uma rede de alta tensão é necessária a permissão dos órgãos públicos competentes, e que a partir daí, a aérea construída é chamada de faixas de servidão. Em seguida o Sr. Fernando Rocha parabenizou a iniciativa do CONERGE em realizar reuniões para esclarecimento dos consumidores. Enfatizou que não é comum que os órgãos públicos prestem conta com a sociedade sobre os serviços prestados por estes. O Sr. João Batista relatou que existe uma rede de alta tensão que passa próximo a sua propriedade que impede a ampliação de seu imóvel e que quando foi solicitar o desvio da referida rede, foi informado pela Coelce que a obra teria que ser custeada por ele. Acrescentou que sua propriedade foi construída antes da construção da linha e que mesmo assim a obra foi paga por ele. Questionou, se neste caso, a obra não deveria ser custeada pela Coelce. O Sr. Jurandir Picanço

Ata da Octogésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

questionou se a linha foi construída dentro da propriedade do Sr. João Batista ou se está em via pública. Acrescentou que se a linha foi construída sobre sua propriedade, neste caso, deveria ser custeada pela Coelce. Em esclarecimento a reivindicação do Sr. João Batista, o Sr. Paulo Duarte relatou, que para facilitar a reforma do prédio, foi necessária uma modificação na rede, com uso de cruzetas triplas onde deveriam ser usadas cruzetas comuns. Enfatizou que quando os consumidores pleiteiam a modificação de uma rede de alta tensão, não levam em consideração quantos consumidores podem ser prejudicados com a realização da obra. Sugeriu ainda, que antes de se realizar a construção de um imóvel que fica próximo às redes de energia, o projeto deveria ser levado para análise da Coelce. Em seguida o Sr. Francisco Jairo, representante da Igreja Assembléia de Deus, após elogiar a iniciativa do CONERGE e agradecer o convite para a participação na reunião, fez reclamações sobre poste sem luminárias que foram implantados em sua comunidade, e que mesmo, sem usufruir da iluminação pública, a comunidade é cobrada pelo serviço. Acrescentou que ao solicitar as implantações das luminárias junto a Coelce, esta, informou que o serviço tem que ser autorizado pela Prefeitura. Enfatizou ainda, que ao procurar a Prefeitura, foi informado que o serviço é de responsabilidade da Coelce. Complementando a colocação do Sr. Francisco Jairo, a Sra. Eriadna Maria, Representante do Ministério Público, relatou é grande o número de reclamações referentes à falta de luminárias nos postes das vias públicas do município. Questionou de qual órgão é a responsabilidade para implementação do serviço. Em resposta, o Sr. Erildo Pontes esclareceu que a iluminação pública é atribuição das Prefeituras, através de lei municipal, na qual, cada Prefeitura define o valor da taxa cobrada, e ainda, qual o número de luminárias públicas deve existir no município. Complementando o Sr. Evaristo Peixoto esclareceu que a iluminação pública é como uma unidade consumidora, cuja, a responsabilidade pelo pagamento fica a cargo da Prefeitura, e que por este motivo, o número de luminárias usadas na iluminação pública, só podem ser autorizadas pelas respectivas Prefeituras. O Sr. Jurandir Picanço colocou que o serviço de iluminação pública, mesmo sendo uma atribuição das prefeituras, gera muitos conflitos com a concessionária devido à falta de informação das pessoas. Sugeriu que a Concessionária levasse o problema para as prefeituras exigindo, que estes órgãos, emitam documentos que deixem claro para a população, que a implantação de iluminação pública só podem ser realizada com autorização prévia da Prefeitura. O Sr. Paulo Duarte elogiou a sugestão do Sr. Jurandir Picanço. Salientou que a iniciativa irá facilitar o relacionamento com os consumidores e conseqüentemente irá melhorar a imagem da Concessionária Após o Sr. Erildo Pontes solicitou que fosse escolhido um representante para representar o município junto ao Conselho. Dentre os participantes foi escolhido então o Sr. Francisco Fernando Rocha. Após a escolha do representante da região, o Presidente do CONERGE deu como encerrada a reunião. Para constar eu, Antonio Régis Alves Guimarães, lavrei a presente Ata que após, lida e aprovada vai assinada por todos os Conselheiros presentes.

Ata da Octogésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

PRESENTES:



Antonio Erildo Lemos Pontes
Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Rural



Jurandir Marães Picanço Júnior
Representante Titular da Classe Industrial



Valdir Augusto da Silva
Representante Suplente do Poder Público



Antonio Régis Guimarães
Secretário Executivo do CONERGE