



Ata da Quadragésima terceira Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

- 01 - Data 15 de janeiro de 2004
- 02 - Local Sala de Reunião do CONERGE
- 03 - Presenças Paulo Sousa Barbosa, Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Comercial, Maria Socorro Magalhães Tavares, Vice Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Residencial, Antonio Erildo Lemos Pontes, Representante Titular da Classe Rural junto ao CONERGE, Josileide Magalhães de Sousa, Representante do Poder Público junto ao CONERGE, Antônio Carlos Azevedo Costa, Representante do DECON junto ao CONERGE, Helga Maria Sabóia Bezerra, Ouvidoria da ARCE, Márcio Rodrigues Melo, Ouvidor da ARCE, José Nunes de Almeida Neto, Diretor de Projetos Institucionais da COELCE, Nilton Carneiro Ouvidor da COELCE, Luiz Fernando Cruz, Representante do CONERGE na Região do Maciço Baturité, José Osvaldo Correia Férrer, Secretário Executivo Titular do CONERGE.
- 04 - Pauta O Sr. Paulo Sousa Barbosa, Presidente do CONERGE deu como iniciada a reunião às 08:30 horas, saudando a todos os presentes. Após, passou a palavra para o Sr. José Nunes de Almeida Neto, diretor de Projetos Institucionais da COELCE, que discorreu sobre o papel da Ouvidoria dentro da Empresa, informou que, o então Senador Lúcio Alcântara e hoje Governador do Estado, foi o pioneiro em ouvidorias no Estado do Ceará. Esclareceu que o papel da Ouvidoria, não é o de atendimento ao cliente. Salientou, a estrutura de atendimento da COELCE, através das agências de atendimento e do teleatendimento, ressaltou, que após o cliente ter passado pelo serviço de atendimento e mesmo assim ainda houver alguma pendência ou mesmo uma insatisfação do mesmo, neste caso a Ouvidoria entraria em ação, seria portanto a última instância de atendimento dentro da COELCE. Registrou também sua insatisfação com o critério adotado pelo DECON na classificação de reclamações de serviços públicos, visto que, o número de clientes da COELCE é 3(três) vezes maior que o da empresa em segundo lugar no número de reclamações. Afirmou que o DECON divulga o número absoluto de reclamações, sem levar em consideração o número total de clientes da empresa. Ressaltou que a Ouvidoria assumirá a característica de última instância; será mais um canal de comunicação direto entre a empresa e seus clientes. Salientou ainda, que a Ouvidoria tem como objetivo, além de maior satisfação do cliente, diminuir o número de reclamações junto aos órgãos Reguladores e ao DECON. Em seguida passou a palavra para o Sr. Nilton Carneiro, Ouvidor da COELCE. O Sr. Nilton Carneiro, pontuo sobre os motivos de criação de uma Ouvidoria, salientou, que os serviços públicos, em geral, estão tendo um grau cada vez maior de exigências por parte dos

Ata da Quadragésima terceira Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

clientes. Afirmou que o objetivo da COELCE em criar a Ouvidoria, é valorizar o relacionamento com os clientes além de proporcionar a empresa informações sobre o nível de satisfação do cliente com relação a cada aspecto dos serviços prestados. Ressaltou que a Ouvidoria servirá a toda a empresa seja na área técnica, como na área comercial. Informou que foi criado um serviço de teleatendimento exclusivo para Ouvidoria, além do atendimento personalizado na sede da administração central da COELCE. Informou ainda, que o atendimento poderá ser realizado também via fax ou carta que serão devidamente respondidos em tempo hábil, e que será criado ainda, um link no site da COELCE, direcionado a Ouvidoria. Esclareceu que a Ouvidoria servirá como outra alternativa, após o cliente ter passado por outras instâncias de atendimento. Ressaltou que a Ouvidoria será mais um canal de acesso aos clientes da empresa e servirá para promover maior aproximação na relação Empresa x Cliente. Em seguida o palestrante discorreu sobre a estrutura e estrutura mostrando o fluxograma de atuação da Ouvidoria. A Sra. Josileide Magalhães Souza, Representante do Poder Público junto ao CONERGE, questionou se os números de telefone da Ouvidoria já estão vindo impressos na fatura de energia. Em resposta o Sr. Nilton Carneiro afirmou os números ainda não foram impressos nas faturas porque a Ouvidoria é relativamente nova, mas que já está previsto para o próximo mês esta divulgação. O Sr. Antônio Carlos Azevedo Costa, Representante do DECON junto ao CONERGE, questionou até onde vai o atendimento da Ouvidoria. O Sr. Nilton Carneiro, esclareceu que o papel da Ouvidoria é atender aos clientes que já foram atendidos pelas centrais de atendimento da COELCE. Salientou que a Ouvidoria não servirá para resolve Problemas, mas para constatar e analisar as causas do problema. O Sr. Márcio Melo, Ouvidor da ARCE, questionou sobre o prazo de resposta para o atendimento. Em resposta, Sr. Nilton Carneiro, afirmou que até 7 dias úteis, o cliente estará recebendo uma carta com a resposta de sua solicitação. Ressaltou que a pretensão é que o cliente receba sua resposta em 2 dias úteis. O Sr. Erildo Pontes, Representante Titular da Classe Rural junto ao CONERGE, questionou se a Ouvidoria terá todo o histórico de atendimento do cliente. O Sr. Nilton Carneiro, afirmou que foi elaborado um relatório para todos os atendimento. A Sra. Helga Maria Sabóia Bezerra, Ouvidora da ARCE, colocou que para aquela Agência Reguladora, a criação da Ouvidoria da COELCE é um passo importantíssimo, e, que espera que as reclamações direcionadas a ARCE diminuam consideravelmente. Sugeriu ainda que o Ouvidor da COELCE, participe dos encontros nacionais de Ouvidores. A Sra. Maria Socorro Magalhães Tavares, Vice Presidente do CONERGE, ressaltou a importância da criação da Ouvidoria para a classe residencial, afirmou que isso diminuirá o número de reclamações junto ao DECON, haja vista, a classe residencial ter o maior número de clientes da COELCE. O Sr. José Nunes de Almeida Neto agradeceu a ARCE e ao Governo do Estado, pelo apoio que a COELCE recebeu quando da implantação da Ouvidoria. Após, O Sr. Paulo Barbosa, Presidente do CONERGE, comunicou aos presentes a instalada da Câmara de Mediação e Arbitragem da Associação Comercial do Estado do Ceará. Após,

Ata da Quadragésima terceira Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

parabenizou a Sra. Maria Socorro e ao Sr. Erildo Pontes pelo resultado junto ao Ministério de Minas e Energia relativo ao benefício “Baixa Renda”, onde até fevereiro de 2004 o cliente terá que apresentar uma declaração de que enquadra-se dentro das condições de baixa renda, e até julho de 2004, apresentar a Concessionária o comprovante de inscrição junto a algum projeto social do Governo Federal (NIS). Em seguida passou a palavra para o Sr. Erildo Pontes que apresentou um relatório de viagem aos presentes. O Sr. Erildo Pontes, citou a carta CONERGE-074/2003, enviada para o Ricardo Shuck, Secretário de Energia Elétrica do MME, em que relata a preocupação do CONERGE em relação aos consumidores com direito ao benefício Baixa Renda, que ainda não conseguiram fazer seu cadastramento junto a algum Programa Social do Governo Federal. Em seguida discorreu sobre a reunião com o Sr. Néllisson Sérgio Höenwell, Coordenador Geral da Secretaria de Energia Elétrica do MME. Falou sobre as várias preocupações, citadas pelo Sr. Néllisson Höenwell, dentre elas citou a pouca disposição por parte dos Prefeitos em fazer o cadastramento dos habitantes, nos programas sociais do Governo Federal, afirmou, que segundo o Sr. Néllisson Höenwell, isto ocorre porque o referido cadastramento representa um custo para as prefeituras de R\$ 8,00 a R\$ 12,00 por pessoa. Após citou a Resolução N° 694 – ANEEL, que prorroga prazo de cadastramento dos Consumidores nos Programas Sociais do Governo Federal e fixa formas de habilitação para garantir a aplicação do benefício Baixa Renda. Ressaltou que o prazo de cadastramento foi prorrogado até o dia 31 de julho de 2004. Ressaltou ainda, que segundo a referida Resolução, para o consumidor continuar a usufruir do benefício, deverá apresentar a Concessionária uma declaração de renda atestando que a renda familiar per capita é de até R\$ 100,00. Seguindo a pauta o Presidente do CONERGE, solicitou aos presentes definição quanto a data para Reunião itinerante na cidade de Camocim. Com aprovação dos presentes foi definida como data para Reunião de Camocim o dia 11 de março. O Sr. Antônio Carlos Costa, questionou sobre a possibilidade de se fazer uma Reunião do CONERGE, na comunidade de Modudim. O Sr. Antonio Erildo, sugeriu que o DECON junto com a Classe Residencial fizessem um Seminário Setorial na referida comunidade. Salientou ainda, que se deve ter cuidado com a forma de divulgação do Conselho, haja vista, que, este, funciona como Conselho de Classe e não como atendimento ao consumidor. Após, o Presidente do CONERGE, registrou a presença do Sr. Luís Fernando Cruz, Representante do CONERGE na Região do Maciço Baturité. Salientou a importância das representações do Conselho nas cidades do interior do estado. Em seguida parabenizou a COELCE pela criação da Ouvidoria e agradeceu ao Sr. Nilton Carneiro, pela contribuição dada ao CONERGE. Nada mais havendo a tratar deu como encerrada a Reunião. Para Constar, eu, José Osvaldo Correia Férrer, Secretário Executivo da COELCE, lavrei a presente Ata que após lida e aprovada vai assinada por todos.



Ata da Quadragésima terceira Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

PRESENTES

Paulo Souza Barbosa
Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Comercial

Maria Socorro Magalhães Tavares
Vice Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Residencial

Antonio Erildo Lemos Pontes
Representante Titular da Rural

Josileide Magalhães de Souza
Representante do Poder Público

Antônio Carlos Azevedo Costa
Representante do DECON

José Osvaldo Correia Férrer
Secretário Executivo Titular do CONERGE

CONVIDADOS

José Nunes de Almeida Neto
Diretor de Projetos Institucionais da COELCE

Nilton Carneiro
Ouvidor da COELCE



Ata da Quadragésima terceira Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

Helga Maria Sabóia Bezerra
Ouvidora da ARCE

Márcio Rodrigues Melo
Ouvidor da ARCE