



Ata da Quinquagésima Sexta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

- 01 - Data 23 de junho de 2005
- 02 - Local Sala de Reunião do CONERGE
- 03 - Presentes 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, Carlos Alexandre Gil Brasil, Representante Suplente da Classe Industrial, Marcus Augusto Vasconcelos Coelho, Representante Titular do Poder Público, Marcus Augusto Silva Ferreira, Representante Suplente do Poder Público, José Nunes de Almeida Neto, Diretor de Projetos Institucionais da COELCE, Débora Pinho, Representante do Departamento de Comunicação da COELCE, José Osvaldo Correia Férrer, Secretário Executivo Titular do CONERGE.
- 04 - Informes O Presidente deu como iniciada a reunião às 08:30 horas, saudando a todos os presentes. Após, elencou as correspondências enviadas e recebidas pelo CONERGE durante o mês de maio e junho e em seguida passou a palavra para o Sra. Débora Pinho, para fazer uma explanação sobre a política de responsabilidade social da Coelce, Balanço Social de 2004.
- 05 - Pauta A Sra. Débora Pinho, Representante do Departamento de Comunicação da COELCE, iniciou a apresentação discorrendo sobre a missão, visão e os valores da COELCE. Em seguida elencou os fundamentos que permeiam a política de responsabilidade social. Após, discorreu sobre a política ambiental, política de comunicação e sobre a política da gestão de pessoas adotadas pela COELCE. Salientou que a empresa busca fortalecer o relacionamento com seus stakeholders, com realização de projetos que buscam envolver a todos com a política de responsabilidade social da Empresa. Destacou ainda a preocupação da COELCE com seu público interno, com políticas de valorização profissional e o compromisso com o desenvolvimento continuado de seus colaboradores. Acrescentou que na pesquisa de clima laboral, a COELCE obteve um índice de satisfação de 87%. Em esclarecimento, o Sr. José Nunes de Almeida Neto, Diretor Presidente da COELCE, afirmou que a COELCE realiza sistematicamente, pesquisa interna para saber o índice de satisfação de seus colaboradores, acrescentou ainda, que a pesquisa também é realizada com líderes formadores de opinião. Em seguida a Sra. Débora Pinho, afirmou que a COELCE tem como prática de responsabilidade social o respeito ao meio ambiente, aos clientes e aos



Ata da Quinquagésima Sexta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

aspectos sociais. Destacou a parceria com os fornecedores, citando o Programa Juntos pela Qualidade que visa à capacitação de Gestores parceiros. Destacou ainda o Projeto Compre da Gente que dar preferência à compra de materiais e serviços, produzidos dentro do Estado do Ceará. Afirmou que o objetivo da iniciativa é contribuir para o desenvolvimento econômico do Estado. O Sr. Gil Brasil, Representante Suplente da Classe Industrial, destacou a importância da iniciativa para o desenvolvimento do Estado e para geração de empregos. A Sra. Débora Pinho salientou as ações voltadas para a satisfação de seus clientes externos. Dentre elas destacou: o aumento do número de agências de atendimento; a criação do Coelce solução; criação da ouvidoria da Coelce; modernização do call center; o Coelce nos bairros. Destacou ainda a melhoria nos índices de qualidade DEC e FEC. O Sr. José Nunes citou o apoio a programas do Governo Federal como o Programa Luz para Todos que visa beneficiar a 112.000 consumidores. O Sr. Marcus Coelho, Representante Titular do Poder Público questionou como funciona o Programa Luz para Todos. Em resposta o Sr. José Nunes afirmou que o Programa Luz para Todos é um Programa do Governo Federal que conta com a parceria dos Governos dos Estados e das Concessionárias e visa levar energia elétrica às comunidades rurais. Após, a Sra Débora Pinho discorreu sobre os projetos sócio culturais da COELCE, destacou ainda, a arrecadação de fundos e doação para entidades sem fins lucrativos além de doações em prestação de serviços para comunidade/sociedade. Salientou que as ações da COELCE são focadas nas Oito Metas do Milênio em Adesão ao Pacto Global que visa o desenvolvimento sustentável do Mundo. Em seguida falou sobre o reconhecimento público citando, os prêmios recebidos pela COELCE em 2004. O Presidente do CONERGE agradeceu e parabenizou a Sra. Débora Pinho pela explanação. Em seguida, relatou a negociação feita pelo CONERGE junto a COELCE, para negociação de dívida da Santa Casa de Misericórdia de Fortaleza, relatou também, participação do CONERGE a audiência pública realizada na Câmara Municipal de Jaguaratama, para discussão do endividamento dos irrigantes do município, na qual, o Sr. Silvio Ramalho Dantas, Representante Suplente da Classe Rural representou o CONERGE. Em seguida leu o relatório de reunião, enviado pelo Sr. Silvio Dantas. Após entregou o documento para o Sr. Osvaldo Férrer, Secretário Executivo do CONERGE, para análise e providências, tendo este acertado por telefone com o Silvio Dantas, o envio da relação destes clientes. O Sr. Marcus Coelho solicitou que nos próximos reajustes tarifários haja, por parte da COELCE, maiores esclarecimentos sobre sua metodologia para que, como conselheiro, possa dar maiores esclarecimentos às pessoas que o procuram. Afirmou ainda, que o tema deveria ter sido discutido em reunião ordinária do Conselho, para que os Conselheiros tomassem conhecimento das questões técnicas relacionadas ao reajuste tarifário. Em esclarecimento o Presidente do CONERGE informou que a COELCE fez explanação sobre o tema durante a



Ata da Quinquagésima Sexta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

55ª Reunião Ordinária, do CONERGE, realizada em maio, ressaltou, que foram realizadas audiências públicas na Assembléia Legislativa, ARCE e FIEC onde o tema foi amplamente discutido, e que o Conselho esteve presente em todas elas. O Sr. Marcus Coelho afirmou que não estava questionando participação do Conselho e sim o engajamento dos Conselheiros em relação ao tema, e que o reajuste deveria ser debatido pelos Conselheiros, antes de ser divulgado. Em resposta, o Sr. José Nunes, esclareceu que o reajuste não pode ser divulgado antecipadamente, visto que, depende de homologação da ANEEL. A Sra. Socorro Magalhães, Vice Presidente do CONERGE, acrescentou que solicitou reunião extraordinária para discussão do tema, mas não foi possível a realização, pelo número de Audiência que o Conselho tinha que comparecer. Feito os esclarecimentos, o Presidente do CONERGE agradeceu a presença de todos e nada mais havendo a tratar, deu como encerrada a Reunião. Para constar, eu, José Osvaldo Correia Férrer, Secretário Executivo do CONERGE, lavrei a presente Ata que após lida e aprovada vai assinada por todos os presentes.

PRESENTES:

Paulo Souza Barbosa
Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Comercial

Maria Socorro Magalhães Tavares
Representante Titular da Classe Residencial

Marcus Augusto Vasconcelos Coelho
Representante Titular do Poder Público

Marcus Augusto Silva Ferreira
Representante Suplente do Poder Público

Carlos Gil Alexandre Brasil
Representante Suplente da Classe Industrial

José Osvaldo Correia Férrer
Secretário Executivo Titular do CONERGE

CONVIDADOS:

José Nunes de Almeida Neto
Diretor de Projetos Institucionais da COELCE

Débora Rodrigues Pinho
Departamento de Comunicação da COELCE