

ATA DA REUNIÃO DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA COCEL – 19/10/23

Aos 19 dias do mês de outubro de 2023, nas dependências da COCEL, reuniram-se os seguintes membros do Conselho de Consumidores: Sr. Luiz Antonio Chiquitti (Titular da Classe Industrial); Sr. José Henrique Torres (Suplente da Classe Industrial); Sr. Hugo Ruthes (Titular da Classe Rural), Sr. Valdir Biernaski (Suplente da Classe Rural); Sra. Aline Vieira dos Anjos (Suplente da Classe Poder Público); Sr. Antonio de Andrade (Titular da Classe Comercial), Sr. Marcelo Miguel Brolhani (Suplente da Classe Comercial); Sr. José Maria Mendes Soares (Titular da Classe Residencial); Sra. Paola Cozzolino (Suplente representante do Procon); Sra. Bárbara Lunardon (Secretária Executiva Titular) e Sra. Camila Cristina Grassani Kaizu (Secretária Executiva Suplente).

O Sr. Ruthes iniciou a reunião apresentando a nova conselheira, Sra. Aline Vieira dos Anjos, suplente da Classe Poder Público. Ele informou aos demais que se reuniu com a Sra. Anjos e as secretárias no início da semana e que os principais esclarecimentos sobre o funcionamento do Conselho já foram prestados à nova conselheira, assim como foi confirmado que os requisitos obrigatórios para nomeação da conselheira foram cumpridos. Os conselheiros e secretárias apresentaram-se formalmente para a Sra. Anjos e ela fez uma breve apresentação sobre suas experiências profissionais e principais atividades realizadas. A Sra. Anjos destacou que pretende contribuir da melhor maneira possível com as atividades do Conselho e também aprender sobre o setor elétrico e o trabalho da Cotel.

Em seguida, a Sra. Lunardon apresentou os esclarecimentos solicitados na última reunião pelo Sr. Torres sobre dificuldades enfrentadas para registrar falta de energia no atendimento telefônico da Companhia, nos dias 06 e 26/09/23. A situação foi analisada junto à Gerente do Setor de Atendimento da Cotel, Sra. Juliana Felix Barause, que verificou os registros de ligações recebidas e atendimentos realizados nas duas datas. Conforme o levantamento realizado, no dia 06/09/23 há quatro registros de tentativas de atendimento via 0800 para o telefone informado pelo Sr. Torres e a ligação de retorno feita pela Cotel não foi atendida (possivelmente por ser de uma central de ramais). No dia 26/09 não há registro do contato realizado via 0800, pois possivelmente foi realizado diretamente nas linhas diretas de colaboradores. A Sra. Barause informou que as duas datas foram períodos críticos, com dezenas de ocorrências de interrupções no fornecimento de energia, fazendo a fila de atendimentos pelo 0800 chegar a ter cem ligações na espera. A gerente informou ainda que no mês de setembro uma nova equipe de atendentes foi contratada e os profissionais estavam em treinamento, o que também contribuiu para uma maior lentidão nos atendimentos realizados.

Confirmado o problema, a secretária transmitiu ao Sr. Torres e demais conselheiros o pedido de desculpas por parte da Cotel e informou que estão sendo realizadas melhorias no processo buscando minimizar o tempo de espera. Entre estas ações, foram citadas a contratação de mais atendentes terceirizados (para atuação no atendimento pessoal e no call center), melhorias no atendimento automatizado (tanto pelo telefone, quanto pelo Whatsapp) contínua divulgação do aplicativo Cotel Mobile. A secretária destacou que o aplicativo é o canal de atendimento mais recomendado para informar sobre falta de energia, pois basta fazer o cadastro uma vez (não há necessidade de informar o número da unidade consumidora a cada

acesso) e não há qualquer fila/ espera. O Sr. Torres agradeceu os esclarecimentos e os conselheiros informaram que continuarão acompanhando as melhorias e o serviço de atendimento.

Dando continuidade a reunião, os conselheiros discutiram o Plano de Atividades e Metas (PAM) para o ano de 2024. A Sra. Kaizu informou o orçamento para uso do Conselho no próximo ano e apresentou um resumo das despesas elegíveis. A secretária apresentou ainda um resumo do orçamento que havia sido previsto no PAM de 2023 e os valores efetivamente gastos até o momento. Após analisar o orçamento e discutir sobre as principais atividades, os conselheiros definiram em conjunto e aprovaram por unanimidade o planejamento orçamentário e de atividades para 2024. Conforme acordado entre os membros, o Sr. Ruthes solicitou que o documento seja revisado por todos e qualquer necessidade de correção e/ ou alteração deverá ser comunicada às secretárias até 27/10/23. A versão definitiva deverá ser providenciada pelas secretárias e enviada aos conselheiros, por e-mail, para aprovação final.

A Sra. Kaizu lembrou os conselheiros que no dia 25/10/23 inicia o Citeenel – Congresso de Inovação Tecnológica e Eficiência Energética do Setor Elétrico, que terá transmissão on line gratuita, mas que há necessidade de inscrição prévia para receber o link para acompanhamento. Ela informou também que no mês de novembro será realizado o Sendi – Seminário Nacional da Distribuição, considerado o maior evento relacionado à distribuição de energia elétrica na América Latina. Os conselheiros informaram que não terão disponibilidade para participar, mas aprovaram por unanimidade a participação da Sra. Lunardon, que deverá representar o Conselho no Seminário e posteriormente repassar aos conselheiros as principais informações.

Em seguida, o Sr. Chiquitti sugeriu e os demais membros aprovaram, que um representante da Secretaria Municipal de Educação seja convidado a participar da reunião para informar sobre os resultados obtidos com a instalação dos painéis solares, por meio de projeto de eficiência energética da Cocel. As secretárias providenciarão o convite.

Não havendo mais assuntos a tratar, a reunião foi encerrada e lavrada a presente ata, a qual vai assinada por todos os presentes.

Presidente: Hugo Ruthes

Membros: Luiz Antonio Chiquitti
José Henrique Torres Xavier
Valdir Biernaski
Aline Vieira dos Anjos
Antonio de Andrade
Marcelo Miguel Brolhani
José Maria Mendes Soares
Paola Cozzolino

Secretárias executivas: Bárbara Lunardon
Camila Cristina Grassani Kaizu

