



## **ATA DA 1ª REUNIÃO EXTRAORDINARIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENERGISA TOCANTINS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A**

No dia 19 de fevereiro do ano de dois mil e dezoito, na sala de Reunião 1, localizada à quadra 104 Norte Av. LO 04, Conjunto IV, Lote 12A, Centro, Palmas/TO, sede da ETO, reuniram-se para a 1ª Reunião Extraordinária do ano os membros do Conselho de Consumidores da Energisa Tocantins Distribuidora de Energia S.A, ao final assinados, juntamente com a diretoria da ETO.

A reunião foi iniciada com a secretaria executiva dando boas-vindas aos participantes e membros do Conselho e diretoria da ETO.

O propósito da reunião foi tratar das várias reclamações ouvidas pelos membros do Conselho de Consumidores nas últimas reuniões realizadas em 2017 com foco no atendimento do 0800 - Central de Atendimento da ETO.

Alessandro Brum, diretor técnico e comercial da ETO, deu boas vindas e destacou que a perspectiva do cliente é importante para refinar o foco e para conseguir atender a expectativa; Cleyson Jacomini, diretor comercial corporativo, apresentou a estrutura do tele atendimento; destacou a importância do feedback, de coletar pontos e compromisso para tratativas; sistema de monitoria com acompanhamento aleatório; atendimentos gravados; 100% de atendimento em todos os municípios; implantado atendimento presencial e telefônico; informou que em 2017 foram atendidas quase 2 (dois) milhões de ligações; processo gerido e controlado; sistema montado em “script” – perguntas e respostas; ambiente controlado; importante ter evidências;

Francisco, membro do Conselho como convidado representante do Procon, apresentou planilha com os dados com reclamações/demandas via Procon; destacou que o processo de ressarcimento falta o retorno para o consumidor; Cleyson sugeriu treinamento para funcionários do Procon como ação de melhoria; Francisco citou a “cartilha” como uma boa prática, um bom produto. Como exemplo apresentou o processo da UC 8/2753921-2 – DANNIERE ALVES MARINHO;

Marta Lustosa, representante do Poder Público, relatou oralmente sua percepção com relação ao atendimento do 0800 e destacou reclamação referente ao atendimento à UC 8/498739-2 entregando por escrito o ocorrido, o qual será analisado.

Foi citada a insatisfação do Sr. Mário Pilar, representante da classe industrial, o qual relatou na reunião ordinária de novembro/17 dificuldade de entendimento por parte do atendente



do 0800 em registrar o problema identificado pelo conselheiro em campo. Por motivo de doença o conselheiro não pode estar presente na reunião. Foi informado pela secretária que o serviço solicitado pelo Sr. Mario, já foi solucionado com a intervenção do diretor Alankardek;

Rudnei Fonseca, representante da classe residencial, repassou as evidências das reclamações:

- UC. 89912825 - Valdete Xavier Sousa Pereira, assentamento Santa Clara. Problema: ramal, dificuldade com o 0800;
- UC 8/9063215 - Edivaldo Oliveira Rocha Junior, Setor Aéreo, Porto Nacional/TO. Problema: baixa renda liga 0800 ou vai na agencia reduz a conta e volta a subir novamente.
- Uc. 8/568258.8 – protocolos 25263422, 25275241, 25281796. Rudnei Fonseca corte com a conta paga, ignoraram a apresentação da mesma;
- Quando se fala em 0800 é uma dificuldade com os atendentes; temos que melhorar essa esfera de comunicação com o consumidores.

Rosilene repassará os protocolos para análise das reclamações;

Para constar, foi lavrada esta ATA que será assinada pelos presentes.

**RUDNEI FONSECA**

**Presidente** – Conselheiro Titular da Classe Residencial

**MARTA BARREIRA LUSTOSA**

**Vice Presidente** – Conselheira titular Poder Público

**MARIA GUANAMAR**

Conselheiro – Classe Rural

**ROSILENE NUNES DE SOUZA RODRIGUES**

Secretária Executiva

**ADRIANE CERQUEIRA RODRIGUES**

Secretária Executiva Suplente