



CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ESCELSA - CONCELSA

ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA

| | | | | | |
|---------------|---|-------------------|-------|--------------------|-------|
| Data | 27/09/2016 | Horário de Início | 10:00 | Horário de Término | 12:00 |
| Local | Salão da Indústria, na Federação das Indústrias do Espírito Santo, 1º andar, situado na Av. Nossa Senhora da Penha, 2053, Santa Lúcia, Vitória, Espírito Santo. | | | | |
| Participantes | Total de 11 participantes, conforme lista de presença anexa. | | | | |
| Pauta | <ul style="list-style-type: none">• Novo Sistema de Leitura Rural e Urbano.• Aplicativo para smartphones EDP Brasil.• Projeto WPA - Web Performance Assurance.• Qualidade do Serviço _ Continuidade do fornecimento. | | | | |

O Presidente do Conselho de Consumidores declara aberto a 3ª audiência pública e convida os Conselheiros Presentes para compor a mesa.

Após a composição da mesa o Presidente convidou o Sr. Jorge Vilchez Guerrero para a apresentação da Representatividade das entidades.

Na sequência o Presidente convidou o Sr. Filipe de Oliveira Lima, Gestor Operacional de Leitura a realizar apresentação aos presentes sobre o tema: Novo Sistema de Leitura Rural e Urbano.

• **Apresentação: Novo Sistema de Leitura Rural e Urbano**

O Sr. Filipe de Oliveira Miranda, fez a apresentação sobre o tema, destacando a melhoria no processo de leitura e entrega de faturas com a substituição dos coletores PALM para smartphones que possibilitam a captura de fotos, coordenadas, data e hora com melhor qualidade e precisão. Falou também que os benefícios esperados é a Redução no número de reclamações Comerciais mediante evidência da visita e da leitura/entrega realizada (foto/coordenada/data/hora); Reorganização dos roteiros de leitura para facilitar o trabalho do leiturista; Retorno dos dados em "tempo real" visando evitar o retrabalho de retorno a campo para releitura; Acompanhamento do roteiro percorrido pelo leiturista; Alimentação do sistema técnico com as coordenadas dos medidores; Foto adicional específica para combate as perdas não técnicas; Acesso em tempo real pelas agências de atendimento aos dados de campo; Acessos ao site por outras áreas (atendimento, técnica e cadastro); e A certificação da coleta da leitura e entrega da fatura "in loco".

Falou também que com a implantação do projeto serão desmobilizadas fotografias em alta resolução; 3G Coordenadas precisas; equipamento nacional com custo 3x inferior ao do palm; Sistema Web compartilhado entre as áreas de negócio; processo em um sistema unificado e transmissão de dados automática (3 x ao dia) - 3G/Wi-Fi.

• **Apresentação: Aplicativo para smartphones EDP Brasil.**

O Presidente do Conselho de Consumidores convidou o Sr. André Silvino Covre Gestor Operacional de Agencias da EDP Escelsa, para apresentar o Projeto do aplicativo para smartphones EDP Brasil , onde apresentou as funcionalidades disponíveis com o projeto que são elas: Falta de energia, Conta por e-mail, Consulta de Débito, Débito Automático, Acerto de Cadastro, Informação de leitura, Consulta à Solicitações, Mudança na Data de Vencimento, Iluminação Pública e Poda de Árvore.

Apresentou também o Projeto Cliente ON e as melhorias nas Agências e Serviços tais como: Wifi disponível; Computador dedicado; Espaço amplo e confortável; Novo conceito em Agencia Sustentável onde está previsto a primeira Agencia container no Município de Irupi; Feirões de Negociação , realização de Feirões de negociação, proporcionando vantagens que podem chegar a isenção total de juros, parceria com PROCON Estadual/Municipal

CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ESCELSA - CONCELSA

em feirões de negociação e também informou que mensalmente, até o mês de dezembro, todas as agências EDP estarão com uma semana dedicada a negociação, denominada 'semana do cliente', disponibilizado canal 0800.721.0708 exclusivo para negociação/parcelamento de débitos.

- **Projeto WPA - Web Performance Assurance.**

O Presidente do Conselho de Consumidores convidou o Sr. Afonso Celso Ferreira da Silva Gestor Operacional CSD Vitória da EDP Escelsa para apresentar o projeto onde demonstrado que o projeto apresentou melhorias nos processos internos, nos apontamentos dos controles e a alocação das equipes, disse também que o Projeto WPA trouxe automatização das ordens de serviço em campo, permitindo maior agilidade no acompanhamento das equipes e que com o WPA, o registro dos serviços executados em campo serão automático e instantâneo nos sistemas da EDP. O esperado após implantação do projeto será uma série de benefícios, entre elas o atendimento mais veloz, redução de transgressão de prazos e produtividade.

- **Qualidade do SERVIÇO _ Continuidade do fornecimento**

O Presidente do Conselho de Consumidores convidou o Sr. Carlos Augusto Ewaldo Gestor Operacional de Qualidade do Sistema da EDP Escelsa que falou sobre a Evolução do DEC & FEC da EDP Empresa e da Evolução do indicador EDP ESCELSA X BRASIL e ainda sobre a Gestão diária dos Indicadores.

Durante as apresentações os presentes realizaram perguntas sobre os temas sendo todos respondidos de imediato.

O Presidente do Conselho solicitou aos responsáveis pelas apresentações que as mesmas sejam feitas novamente durante o ano de 2017 para que o conselho possa acompanhar a evolução das implantações dos projetos pela EDP.

Sr. Emerson ao final da audiência perguntou se no local tinha alguém com a intenção de indicar outra entidade além das apresentadas no início da reunião, não houve nenhuma nova indicação.

Sem mais o Presidente fez os agradecimentos finais e declarou encerrada a audiência pública, da qual se faz esta ata, que após lida e aprovada, vai assinada pelo Presidente do Conselho de Consumidores.

Serra, 27 setembro de 2016.


Emerson Soares Junior
Presidente


Sandra Regina Drago
Secretário Executivo - Suplente