



Florianópolis,

Exmo. Sr.
Kennedy Nunes
Secretário de Estado da Casa Civil de Santa Catarina
Estado de Santa Catarina - Casa Civil
Rod. SC-401, nº 4.600, KM 15 – Saco Grande – CEP: 88032-000
Florianópolis – SC

Ref.: Resposta a proposição PIC/17/2025

Senhor Secretário,

Em resposta a proposição PIC/17/2025 de 11 de fevereiro de 2025 do gabinete do Deputado Vicente Caropreso, o qual requer pedido de informação e esclarecimentos sobre “*o novo sistema comercial da Celesc*” temos os seguintes pontos a esclarecer e informar:

1º - QUAL O PRAZO DEFINITIVO PARA A SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS DE INSTABILIDADE DO NOVO SISTEMA COMERCIAL DA CELESC

Antes de adentrar a pergunta específica é importante destacar o porquê a Celesc tomou a decisão de trocar o sistema comercial e quais as ações vem tomando para estabilização do sistema, e para isso temos que voltar um pouco no tempo.

O antigo sistema comercial, intitulado de SIGA foi adquirido em 2006, desenvolvido e suportado pela empresa Sonda do Brasil S/A. Na época, a solução permitiu avanços e a gestão parcial de processos comerciais, em conformidade com a legislação estabelecida pelo órgão regulador do setor elétrico e com as diretrizes estratégicas vigentes à época na empresa.

Desde meados do ano 2.000 a CELESC vem aprimorando seu modelo de gestão e adequando seus softwares às exigências tanto pelo mercado como das resoluções setoriais. Em 2009 a empresa iniciou a implantação da gestão direcionada por processos, viabilizada pela adoção de uma plataforma ERP (Enterprise Resource Planning) – Solução SAP para o setor de Utilities, cujo resultado foi a integração entre as áreas da empresa, uniformização dos procedimentos empresariais e melhoria dos controles internos.

Em 2011 ocorreu uma segunda fase deste projeto com a implantação de outros módulos SAP. Podendo ser destacados: Manutenção (PM), Projetos (PS), Materiais (MM),



Tesouraria, Contas a Pagar, Contas a Receber, Orçamento, Ativo Imobilizado, Fluxo de Caixa, Controle de Empréstimos e Financiamentos (LOANS), Contabilidade Geral e Societária, Contabilidade de Custos (CO). Com essas implantações, é possível observar que a Tecnologia de Informação se estendeu de forma holística para grande parte da empresa.

Estes esforços e investimentos trouxeram agilidade no atendimento às necessidades da empresa e reduções de custo e tempo nos processos de negócios suportados pelos módulos implementados. Destaca-se ainda, que estes projetos serviram como referência para outras empresas do setor (COPEL e CEEE) que seguiram o mesmo modelo.

A área comercial não entrou nos primeiros investimentos de modernização tecnológica, porém era necessária sua atualização, os principais processos comerciais precisavam ser modernizados, faturamento, arrecadação, serviços de campo, medição, LIES (Serviço de leitura com impressão simultânea de fatura), relacionamento com o cliente (CRM), entre outros, tornava-se obrigatória garantir a contínua evolução da qualidade dos serviços prestados.

Assim, ficou evidente que era necessário substituir o sistema de Gestão Comercial, as tecnologias emergentes alavancavam a chamada indústria 4.0, impondo a necessidade que as distribuidoras de energia do Brasil e do Mundo obrigatoriamente tornassem cada vez mais inteligentes e automatizadas.

Essas mudanças são sentidas principalmente com a mudança na matriz energética onde 50% da energia gerada virá de fontes renováveis até 2050, desregulamentação progressiva do setor, que possibilitará a entrada de novos competidores e a popularização da geração distribuída e dos denominados “prosumers” (produtores e consumidores de energia), que demandarão redes de distribuição inteligentes para possibilitar o tráfego de dados por dispositivos conectados a ela.

À vista dessas novas oportunidades, coube então às distribuidoras de energia adequarem seus processos e sistemas para essas mudanças, como por exemplo: operação em tempo real, medidores inteligentes (Smart Meter), smart grid, inteligência artificial e aprendizado de máquina, a internet das coisas IOT e dispositivos conectados, relações com clientes, virtualização e digital twins e análises avançadas.

Diante desse cenário de crescente e emergente modernização, a CELESC se viu obrigada a melhorar seus sistemas e seus processos, além de buscar novas formas de prover soluções para seus clientes. Desta forma, atento as mudanças e as tendências futuras, em 2019 a CELESC adquiriu as licenças do ERP SAP, versão S/4HANA juntamente com uma nova Solução de Gestão Comercial. Assim, é natural que a aquisição de uma nova Solução de Gestão Comercial esteja alinhada e integrada a arquitetura SAP S/4HANA.

Cabe destacar alguns pontos considerados falhos do antigo sistema SIGA (SONDA) que corroboram com a tomada decisão da troca do sistema comercial da Celesc:

- Não conformidades com Auditorias Externas e Internas: anualmente eram reportados problemas pelas auditorias externas e internas pelas quais a CELESC



passa. Entre os pontos de destaque temos deficiências na gestão de mudanças, ausência de um perfil estruturado e segregado para os usuários, falta de mecanismos robustos de rastreabilidade, workflows e de auditoria de acesso.

- Não há integração com o ERP da CELESC: A incompatibilidade entre os sistemas comercial e o ERP em uso na CELESC fez com que fosse necessário a construção de diversas integrações ou procedimentos manuais para os processos que nascem no Sistema Comercial. Destaca-se nesse sentido os processos de faturamento, e de cobranças que tem forte dependência dos módulos financeiro e contábil.
- Deficiências no atendimento por parte da detentora do Software: O atendimento prestado pela detentora do software era falho quanto a prazos de atendimento e qualidade do serviço. Além disso, a desenvolvedora é a única provedora de serviços de melhoria para a ferramenta, o que fez com que a CELESC estivesse limitada em seu poder de cobrança e escolha de fornecedores.
- Não atendia as novas tecnologia: um sistema de gestão comercial deve suportar as necessidades tradicionais de faturamento e adicionar novos recursos como engajamento e experiência do cliente, medição inteligente, análise de dados em tempo real, inteligência artificial, entre outros. Tecnologias estas, que não eram compatíveis com o sistema SIGA.
- Análise de perfil de consumidor: impossibilidade de análise de sentimento das interações, juntamente com a segmentação destas informações para criação de um perfil único para cada cliente, tornando ações de marketing e cobranças mais assertivas.
- Pouca perspectiva de evolução: A ferramenta utilizava uma tecnologia defasada que, mesmo possuindo versões mais recentes, não foi atualizada no produto. Complementar a isso, não existia um planejamento futuro por parte do fornecedor para atualização da ferramenta.
- Número reduzido de clientes: O setor brasileiro de distribuição de energia se caracteriza pela presença de grandes grupos, que controlam grande parte das distribuidoras. Um olhar aprofundado para essas empresas aponta para duas direções quanto aos sistemas de gestão comercial utilizados: proprietários que são desenvolvidos internamente; e, de mercado adquiridos de fornecedores. Nesse segundo grupo a solução comercial atual é utilizada por apenas três distribuidoras (Copel, Elektro e CELESC).

E não poderíamos deixar de elencar os pontos de destaque do novo sistema comercial adquirido e intitulado de CONECTE (SAP S/4HANA):

- Compliance e conformidade com auditorias internas e externas uma vez que a ferramenta segue os padrões internacionais de segurança;
- Possibilidade de implantação de smart grid pelo uso da tecnologia da informação para fazer com que o sistema seja mais eficiente (econômica e energeticamente), confiável e sustentável.



Celesc

Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.

- Funcionalidades de smart meter para interações com clientes de forma individualizada para análise de consumo, condutas, entre outros.
- Utilização de Internet das Coisas – IoT onde sensores e medidores inteligentes fornecem informações quase em tempo real sobre consumo e transmissão de energia.
- UX (experiência do usuário) conversacional com ajuda digital que possibilitam experiências mais ricas no relacionamento com os consumidores e prováveis novos fluxos de receita ao longo do tempo;
- Múltiplos canais de atendimento que permitem aos clientes procurar informações, solicitar serviços e executar atividades
- Operação em tempo real e capacidade de adquirir e tratar um auto volume de dados de forma praticamente instantânea, permitindo a tomada de decisões em tempo real.
- Integração de recursos analíticos avançados e preditivos no desenvolvimento de aplicativos de análise de Big Data permite que os usuários de negócios analisem dados rapidamente e gerem melhores tomadas de decisão;
- Insights e funções analíticas preditivas para planejamento e análise financeiras;
- Fluxos de receita potencialmente novos, além de maior eficiência na produção e distribuição. Também cria interação com outros participantes do mercado (água, gás, etc);
- Produção de acordo com a demanda, acoplamento e desacoplamento de módulos na produção. O que oferece modularidade e flexibilidade para alterar as tarefas das máquinas facilmente;
- Automação de processos com suporte de IA (Inteligência Artificial), visando o aprendizado de máquina ao obter conhecimento com base em dados históricos, resultando em experiência e ação em resposta a eventos novos ou imprevistos;
- Fechamento contábil e financeiro automatizado e de forma integrada com o ERP;
- Capital de giro otimizado com gestão de tesouraria;
- Serviço simplificado em todas as operações financeiras e fiscais devido à integração nativa com o ERP;
- Possibilidade de execução dos processos de negócio com o uso de mobilidade;
- Virtualização e Digital Twins que possibilitam a existência de uma cópia virtual de equipamentos e das próprias organizações.

Desde a entrada em operação do Conecte, e especialmente nas últimas semanas, a Celesc e a Consultoria responsável pela implantação do novo sistema têm atuado em algumas



frentes principais e importantes com várias ações com intuito de solucionar as instabilidades do novo sistema, entre eles podemos citar:

- Resolução dos problemas raízes, ou seja, que originaram as inconsistências;
- Aumento do número de especialistas no foco do problema;
- Tratamento das implicações dos problemas sistêmicos (especialmente faturas em atraso ou com algum tipo de erro);
- A emissão das faturas de forma massiva;
- Criação de forças tarefas na análise das faturas retidas no processo de crítica;
- Utilização dos meios de comunicação, rádio, televisão e redes sociais, aplicativos comunicando os problemas apresentados;
- Priorização imediata de correções que impactam os canais de atendimento;
- Realização de forças-tarefas para acelerar a solução dos problemas críticos;
- Utilização de funcionários das agências regionais para auxiliarem nas correções e melhorias do sistema;
- Treinamentos para reduzir erros de procedimentos;
- Reuniões semanais com os atendentes para atualizá-los sobre as correções do sistema e obter informações da ponta;
- Reuniões de status, duas vezes por semana, com o time de gestão da Celesc e da consultoria contratada para dar direcionamento aos principais temas críticos.
- Contratação de novos funcionários, tanto no atendimento como na área de suporte;
- Ampliação dos recepcionistas nas principais lojas de atendimento, profissional responsável pelo processo de triagem;
- Suspensão dos procedimentos de cobrança e corte de energia das unidades consumidoras afetadas.

Portanto, estamos trabalhando intensamente para regularização do sistema comercial, com várias frentes de trabalho, **e acreditamos que até 30/04/2024** conseguiremos estabilizar o sistema comercial da Celesc.



2º - QUE GARANTIAS A ADMINISTRAÇÃO DA CELESC OFERECE A SOCIEDADE DE QUE OS PROBLEMAS DECORRENTES DA TROCA DE SISTEMA ESTÃO SENDO TRATADOS COM A DEVIDA DELIGENCIA E DE QUE NÃO HAVERÁ PREJUÍZOS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA A POPULAÇÃO

A Celesc é uma empresa com mais de 69 anos de existência, durante todos esses anos primou pela excelência de cumprir nossa função pública de prover energia para o desenvolvimento e a qualidade de vida de todos os catarinenses, provas dessa conquista são os nossos índices de qualidade do serviço, representados nos indicadores e nas premiações sempre obtidas, como a melhor ou entre as três melhores concessionárias de distribuição de energia elétrica na visão do consumidor. As conquistas vêm como um claro reconhecimento do trabalho dos celesquianos, que fizeram a Companhia ser certificada pelo Great Place to Work (GPTW) – Melhores Empresas para Trabalhar, um selo global que fortalece a marca da Celesc no mercado e aumenta sua visibilidade, além de promover maior atração e retenção de talentos. Todo esse reconhecimento reflete também o robusto trabalho de gestão e governança da Celesc, que tem uma postura de defesa absoluta da ética, da integridade e da sustentabilidade.

E o trabalho não para por aí, continuamos avançando, estão previstos grandes investimentos, ampliações e inaugurações de subestações, linhas, redes de distribuição, cidades com medidores inteligentes, ampliação da rede trifásica no campo, tecnologia de ponta aos sistemas integrados de gestão, enfim a Celesc segue focando na melhoria contínua dos seus serviços e no fomento da economia de Santa Catarina, esta é a garantia que podemos oferecer e demonstrar a sociedade catarinense que estamos no caminho certo.

A troca do sistema comercial apresentou sim algumas instabilidades, era esperado que teríamos problemas, entretanto foram maiores do que era previsto. Não podemos esquecer a magnitude e complexidade da troca do sistema, os números demonstram o seu tamanho, mais de 3,5 milhões de clientes, migração de todos os dados do sistema antigo para o novo, faturamento, arrecadação, cadastro, serviços técnicos, equipamentos, enfim um novo sistema que movimentou mais de 1.500 profissionais da Celesc, 100 profissionais da consultoria contratada, 3.000 usuários treinados, mais de 500 fluxos de negócios foram desenhados, 85.000 horas de construção da solução, 500 especificações funcionais e mais de 24 meses de implantação. Atualmente estamos totalmente engajados na solução das instabilidades, várias forças e frente de trabalho juntamente com a implementadora trabalhando diuturnamente. Com certeza o futuro vai nos colocar novamente na vanguarda do atendimento de excelência aos nossos clientes, é uma questão de tempo. O sistema comercial não prejudica e nem interfere no fornecimento de energia elétrica a população.



3. O QUADRO DE TRABALHADORES DAS LOJAS DE ATENDIMENTO ESTÁ DIMENSIONADO CORRETAMENTE PARA GARANTIR UM ATENDIMENTO ADEQUADO A POPULAÇÃO? O NUMERO DE FUNCIONÁRIOS PRÓPRIOS DA EMPRESA É SUFICIENTE PARA ATENDER A CRESCENTE DEMANDA DAS CIDADES CATARINENSES?

Desde a implantação do novo sistema, SAP 4/HANA, a Celesc vem reforçando as lojas de atendimento com o intuito de diminuir os impactos da crescente procura dos consumidores por esse canal de atendimento, valendo destacar:

- A autorização de contratação de 53 novos Atendentes Comerciais, aprovados no último concurso realizado pela distribuidora;
- conforme nosso quadro de dotação aprovado pelo Conselho de administração, o quadro de atendente comercial (referência fevereiro/25) está em excesso de 19 atendentes;
- A contratação de 57 Recepcionistas, para auxiliar na triagem (que se somará ao número de 68 recepcionistas hoje em atendimento), com processo licitatório em andamento, com o objetivo de melhorar a organização e oferecer um atendimento inicial de orientação aos consumidores. Esse atendimento permitirá identificar se a demanda do consumidor deve ser resolvida no atendimento presencial ou se pode ser solucionada por meio dos canais digitais da Celesc;
- IMPLEMENTAÇÃO de um Plano de Ação Emergencial temporário para auxiliar na análise das faturas retidas no faturamento e solução de questionamentos que promovem o comparecimento dos consumidores nas lojas de atendimento, com remanejamento da força de trabalho;
- O aprimoramento dos canais digitais, como a Agência Web e o Aplicativo, com o objetivo de oferecer aos consumidores novas ferramentas para solicitar serviços e efetuar o pagamento de faturas por diversos meios de pagamento;
- A formalização de convênios com órgãos públicos municipais e estaduais para a instalação de Totens de Autoatendimento, permitindo que os consumidores realizem serviços simples sem precisar se deslocar até uma loja de atendimento, além de possibilitar o pagamento de faturas por múltiplos meios de pagamento.

4. EXISTE PREVISÃO DE CAPACITAÇÃO ESPECIFICA PARA OS ATENDENTES NO QUE SE REFERE A CORREÇÃO DE FATURAS DE ENERGIA, A FIM DE MINIMIZAR OS TRANSTORNOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES PELO MAU FUNCIONAMENTO DO SISTEMA?

O tratamento das faturas de energia elétrica é feito de forma centralizada desde 2016, especialmente no que diz respeito a anomalias relacionadas às leituras dos medidores e ao consumo de energia. Hoje o setor responsável por essa atividade é o Departamento de Faturamento.



Entretanto, devido ao aumento de faturas inconsistentes, ocasionado pela mudança do sistema comercial da Celesc, foram adotadas diversas medidas visando aumentar a capacidade de tratamento e correção de faturas com eventuais erros.

Dentre as ações que estão sendo realizadas, podemos citar a implementação de força-tarefa com empregados de outros Departamentos, a contratação temporária de funcionários terceirizados e a criação de uma célula de exclusiva para tratamento e emissão de faturas com especialistas da Consultoria responsável pela operação assistida do novo sistema.

Além disso, foi criada uma rede de suporte com representantes de todas as agências regionais da Celesc. Esses empregados, chamados de pontos focais, foram capacitados para treinarem e darem suporte aos atendentes e demais empregados das suas regionais no que se refere ao tratamento e correção de faturas. Desta forma, os atendentes já estão realizando correção de erros nas faturas sempre que for viável.

É importante esclarecer que a correção de uma fatura com erro na leitura não ocorre de forma imediata, pois, após essa etapa, ainda é necessário realizar a aprovação da Nota Fiscal Eletrônica de Energia Elétrica e a criação do boleto de cobrança.

Portanto, ainda que a maior parte dos atendentes estejam capacitados para a correção de faturas, na maioria dos casos não é possível entregar a fatura corrigida para o cliente no momento do atendimento, mas o consumidor pode retirar a nova conta nos canais digitais ou recebê-la por e-mail tão logo ocorra a emissão definitiva.

5. QUAL FOI O CUSTO TOTAL DE AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO SISTEMA SAP HANA PELA CELESC?



6. A DIRETORIA DA CELESC PRETENDE SE MANIFESTAR PUBLICAMENTE EM DEFESA DOS TRABALHADORES QUE ESTÃO SENDO HOSTILIZADOS AO TENTAREM ATENDER A POPULAÇÃO COM UM SISTEMA QUE NÃO FUNCIONA ADEQUADAMENTE?

A Diretoria da Celesc, através de sua área de comunicação, atuou e vem atuando de forma muito transparente para informar à população as mudanças realizadas com o Conecte. Foi



desenvolvido um Plano de Comunicação que envolveu visitas às redações dos principais veículos jornalísticos, stakeholders da Companhia (Assembleia Legislativa, Câmara de Vereadores, Procons, Ministério Público-MPSC, Prefeituras e entidades empresariais), difusão de matérias explicativas junto à imprensa de todo o estado, até publicações em redes sociais, um trabalho de conscientização foi realizado para reduzir os impactos do período de transição e adequação do novo sistema comercial.

Mesmo após a implantação e principalmente com as instabilidades do sistema foram intensificadas as ações de comunicação com os clientes, todas as ações no intuito de minimizar os efeitos foram amplamente divulgadas em canais de comunicação: TV, jornais, mídias sociais da empresa e mensagem na fatura.

A distribuidora destacou os problemas enfrentados, na página inicial do seu site, comunicados sobre a situação do Conecte, distribuiu informações à imprensa por meio de notas e releases, fez comunicados de serviço em suas redes sociais e divulgou avisos por meio de seu convênio com a Associação Catarinense de Rádio e Televisão (Acaert), que congrega 260 emissoras de rádio e 24 emissoras de televisão associadas - 100% das emissoras comerciais e educativas de Santa Catarina.

A Celesc, ainda, manteve sua atuação junto às redes sociais, com uma profissional destacada para responder às demandas e dúvidas dos clientes e, procurando dirimir o impacto do alto fluxo de pessoas sobre seus canais de atendimento, elaborou mensagens para seus canais telefônicos – comercial (0800 048 0120) e emergencial (0800 048 0196).

Foram mais de 33 mil inserções em rádios de todo o Estado (Acaert Rádio - convênio da Celesc e Secom/gov), 355 inserções na TV Acaert (convênio Secom/gov) e mais de 30 conteúdos postados nas redes sociais. A Celesc mantém o compromisso de transparência com a sociedade catarinense e está trabalhando para corrigir todas as instabilidades o mais breve possível.

SPOT	PERÍODO DE VEICULAÇÃO	Nº DE INSERÇÕES	OBS
SECOM SC 101	JUNHO E JULHO 2024	10045	SPOTS VEICULADOS NO CONVÊNIO SECOM
SECOM SC 102	JUNHO E JULHO 2024	9310	
240517 - COMUNICADO CELESC	18 A 24/05/2024	6818	
240611 - SPOTS CELESC - ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL - 1	VEICULARAM EM RODIZIO DE 11 A 17/06/2024	886	SPOTS VEICULADOS NO CONTRATO CELESC
240611 - SPOTS CELESC - ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL - 2			
240611 - SPOTS CELESC - ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL - 3			
240611 - SPOTS CELESC - ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL - 4			
240611 - SPOTS CELESC - ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL - 5			
CELESC - INSTABILIDADE DE SISTEMA	20 A 24/01/2025	1434	
CELESC - INSTABILIDADE DE SISTEMA 2	27/01/2025 A 07/02/2025 SEGUINDO EM VEICULAÇÃO NESTE MÊS DE FEV.	4760	
Nº TOTAL DE INSERÇÕES		33253	



Celesc
Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.

Celesc



Celesc: serviços serão limitados para implantação de novo sistema digital; veja o que muda

Mudanças visam elevar para mais de 80 o total de serviços disponíveis através do novo sistema Conecte, para site e aplicativo. Alterações acontecem até 7 de maio.

Por g1 SC
30/04/2024 13h17 - Atualizado há um mês





Celesc
Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.



Home - Informativas

Celesc anuncia mudanças em sistema; veja quais são e como funcionarão

Durante a transição para o novo sistema apenas alguns serviços ficarão disponíveis nos canais digitais da Celesc; saiba até quando

LEARNER DA LÍZIE PLURIBANDINHA
Tutora de Física

A Celesc anunciou que entre os dias 30 de abril e 06 de maio fará uma transição para o novo sistema comercial, com o objetivo de uma **experiência** mais ágil e prática, durante esse **período** o atendimento estará funcionando parcialmente.

LEIA MAIS

DE LIGA NO MOVIMENTO SUB INSANO

Um abacurdo de carne desafiada muito fofa

Lidas

01 Conhecemos esse MC? Já está afilhado com o novo sistema comercial e o sistema de atendimento ao cliente de até 24 horas?

02 Identificamos o problema? É hora para falar e nos ajudar a melhorar nosso sistema e atendimento

CanalEnergia

Celesc migra para novo sistema comercial e digital

Conecte disponibilizará mais de 30 serviços online, a partir de 07 maio

conecte

EURO 5.7039 -0.02 (-0.39%) PESO ARGENTINO 0.00 17 **nsc total** Assine undefined

Home > DC > Cotidiano

Celesc terá restrição de atendimentos a partir de terça para preparação de novo aplicativo

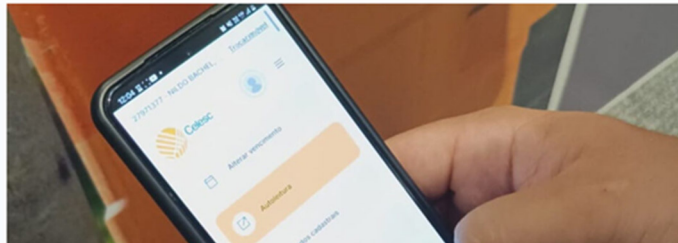
Pelos canais digitais o consumidor conseguirá comunicar falta de energia e baixar a segunda via

29/04/2024 - 10:32 - Atualizada em: 29/04/2024 - 11:51



Maria Magnabosco
maria.magnabosco@nsc.com.br

Compartilhe:



A Celesc | Portal Transparência | Fale conosco

Celesc Investidores Fornecedores Soluções em Energia

CELESC INFORMA

Solicite:

- 2ª via da fatura:** WhatsApp (48) 99860 0067
- Ligação Nova:** App Celesc e Agência Web
- Mudança de Titularidade:** App Celesc e Agência Web

Em virtude das oscilações na implantação do novo sistema comercial, **clientes com problemas nas faturas emitidas no mês de maio não terão o fornecimento de energia cortado, nem cobrança de Juros e multa pelo prazo de 60 dias.**

- Agência Web
- Ligação Nova
- Troca de Titularidade
- Exclusivo grupo A

SERVIÇOS DE ACESSO RÁPIDO

AJUDA PARA SERVIÇOS

2ª VIA DA FATURA

SEM LUZ

ATENDIMENTO POR WHATSAPP

RELIÇÃO

MAIS SERVIÇOS



Celesc

Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.



celescoficial and 2 others
Original audio

celescoficial **MAIS DE 80 SERVIÇOS ONLINE PRA VOCÊ** 📱💡
Se liga na novidade no atendimento virtual da CELESC. 🗨️
6w See translation

celescoficial **O novo sistema comercial passa por instabilidades. As equipes da Celesc estão trabalhando para solucionar os problemas ao longo do dia.** ❤️
4w 4 likes Reply See translation
View replies (15)

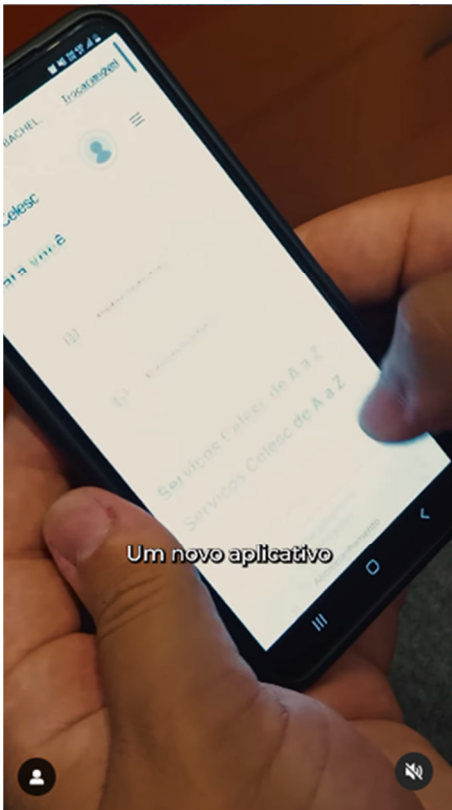
furlanettore 🍌🍌🍌
6w 1 like Reply

[View insights](#) [Boost reel](#)

📍🗨️📌

Liked by pilar_captacao and 343 others
April 22

😊 Add a comment... [Post](#)



celescoficial **O novo sistema da Celesc está chegando! A partir do dia 7 de maio todos os clientes poderão acessar os serviços da Companhia sem sair de casa!**
Com o novo aplicativo, será possível realizar pagamentos via PIX, ter acesso simplificado a todas as unidades consumidoras, e desfrutar de mais de 80 serviços disponíveis 💡
#NovoSistema #CONECTE #EnergiaParaTodos #CELESC
6w See translation

gabifernandesvilner 🍌🍌🍌
6w 1 like Reply

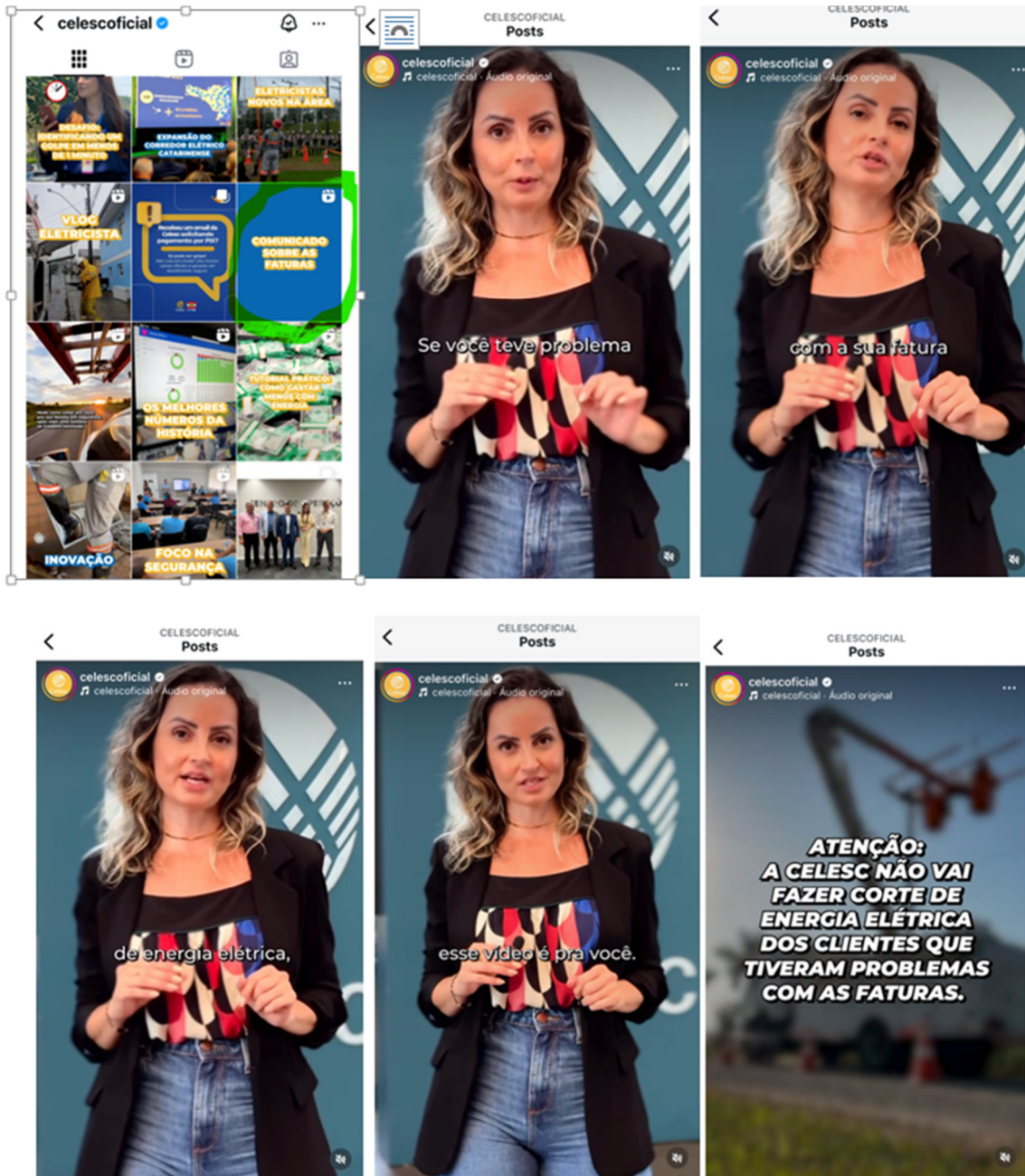
almirvieirasc 🍌🍌🍌

[View insights](#) [Boost reel](#)

📍🗨️📌

Liked by re12dias and 185 others
April 24

😊 Add a comment... [Post](#)



7. DIANTE DAS CRÍTICAS DA POPULAÇÃO EM RAZÃO DOS PROBLEMAS DO SISTEMA, A DIRETORIA DA CELESC FARÁ ALGUMA MANIFESTAÇÃO INSTITUCIONAL EM DEFESA DA CELESC PÚBLICA?

A Diretoria da Celesc vem esclarecer que as instabilidades do sistema comercial da Celesc estão afetando algo em torno de 10% dos seus clientes, ou seja, 350 mil consumidores, número suficiente para sobrecarregar os canais de atendimento, call center, app, agência WEB e lojas. Acreditamos que em muito em breve teremos a normalização do sistema e o aproveitamento de todos os seus benefícios, e reforçamos sempre a nossa principal função que é cumprir com excelência nossa função pública de prover energia para o desenvolvimento e a qualidade de vida de todos os catarinenses.



Celesc

Centrais Eléctricas de Santa Catarina S.A.

Sendo o que tínhamos para o momento, aproveitamos a oportunidade para apresentar expressões de elevada consideração e apreço colocando-nos à disposição para prestar quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Assinado por:

Vitor Lopes Guimarães

6281DB0B2F2447D...

Vitor Lopes Guimarães
Diretor Comercial

DocuSigned by:

Tarcisio Estefano Rosa

57FCBC5501CF40E...

Tarcisio Estefano Rosa
Diretor Presidente



**ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
DIRETORIA DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS**

Ofício nº 0379/SCC-DIAL-GEAPI

Florianópolis, 12 de março de 2025.

Senhor Presidente,

De ordem do senhor Governador do Estado, em resposta ao Pedido de Informação nº 0017/2025, de autoria do Deputado Dr. Vicente Caropreso, encaminho a manifestação da Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A., contendo informações a respeito da gestão da CELESC.

Respeitosamente,

Clarikennedy Nunes
Secretário de Estado da Casa Civil

Excelentíssimo Senhor Deputado
JULIO GARCIA
Presidente da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina
Nesta

Centro Administrativo do Governo do Estado de Santa Catarina
Rod. SC-401, nº 4.600, KM 15 - Saco Grande - CEP 88032-900 - Florianópolis/SC
Fone: (48) 3665-2073 - e-mail: geapi@casacivil.sc.gov.br



Assinaturas do documento



Código para verificação: **4APN0A28**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



CLARIKENNEDY NUNES (CPF: 634.XXX.299-XX) em 12/03/2025 às 17:54:20

Emitido por: "SGP-e", emitido em 07/07/2023 - 16:23:37 e válido até 07/07/2123 - 16:23:37.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDAyMTAwXzIxMDBfMjAyNV80QVBOMEEyOA==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00002100/2025** e o código **4APN0A28** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.