



**Opinião Legal:** Manifestação e emissão de parecer sobre a Indicação n.º 0520/2025, subscrita pelo deputado Antídio Aleixo Lunelli, por meio da qual sugere o aumento do número de postos/lojas ou centros de atendimento na forma presencial ao cidadão catarinense.

**Ref.:** Ofício n.º 1318/SCC-DIAL-GEAPI

## 1. Sinopse

Trata-se do Ofício n.º 1318/SCC-DIAL-GEAPI, no qual é solicitada análise e manifestação a respeito da Indicação n.º 0520/2025, subscrita pelo deputado Antídio Aleixo Lunelli, nos seguintes termos:

**“Sugere ao Governador do Estado de Santa Catarina e, por meio deste, ao Diretor Presidente das Centrais Elétricas de Santa Catarina S/A - CELESC, que evidem em caráter de urgência os esforços e estudos necessários, bem como, as medidas e providências administrativas pertinentes para garantir o aumento no número de pontos/lojas ou centros de atendimento, na forma presencial, ao cidadão catarinense.**

O Deputado Antídio Aleixo Lunelli, que esta subscreve, com amparo no art. 205 do Regimento Interno, e considerando que:

- cumprir a função pública de prover a energia para o desenvolvimento e a qualidade de vida do cidadão, baseado nos valores e princípios da segurança, ética, responsabilidade, eficiência e inovação, oferecendo com excelência soluções em energia, garantindo assim via área de concessão, uma prestação de serviços de qualidade, tudo para o desenvolvimento sustentável do setor, é o propósito da existência das Centrais Elétricas de Santa Catarina S/A - CELESC;

- a Celesc Distribuição atua no segmento de distribuição de energia elétrica e atende, total ou parcialmente, 285 municípios (área de concessão abriga quase todo o território catarinense) contabilizando 3.273.375 unidades consumidoras (fonte: Celesc, junho/2022), sendo que deste total atendido, 264 municípios constam no contrato de concessão da distribuidora (263 em Santa Catarina e 1 no Paraná) e 21 municípios são atendidos à título precário, localizados em áreas de concessões de outras distribuidoras (17 em Santa Catarina e 4 no Paraná);

- nessa linha de excelência buscada, entende-se que os serviços públicos e os atendimentos ofertados aos cidadãos, também devam ser em igual proporção de qualidade no que tange a prestação de serviços públicos de geração/distribuição de energia elétrica, não obstante os canais disponíveis de

atendimento on line, (APP, internet e telefone) existentes através da agência virtual/Portal, do atendimento por whatsapp, por meio dos canais de atendimento Call Center - SAC 0800;

- sem prejuízo destes canais de atendimento ao cidadão, tem-se que atualmente a CELESC vem sendo motivo de muitas reclamações espalhadas pelo território catarinense, inclusive com várias autuações e notificações dos órgãos fiscalizadores/PROCON, onde de forma majoritária, os reclames se concentram na ausência de mais pontos/lojas de atendimento presencial, na demora de funcionários para um atendimento presencial aos consumidores, a constatação de longas filas, o descumprimento de normas legais e básicas de protocolo de informações e orientações, a falta de transparência na prestação dos serviços, reclamações relacionadas ao envio de faturas, ausência ou atraso de envio de faturas, cobranças de tarifas com taxa de valores não previstas ou exorbitantes, problemas de medição, dificuldade na resolução das demandas tanto no sistema on line quanto no atendimento presencial, dentre outras;



- a própria CELESC está ciente e entende estar enfrentando problemas e instabilidades com a troca de seu sistema comercial digital, novo aplicativo (conecte), não obstante afirmar e garantir de que não cortará e nem irá suspender o fornecimento de energia elétrica de nenhum cidadão com irregularidades de pagamento;

- o Ministério Público do Estado de Santa Catarina já iniciou investigação sobre as falhas na prestação dos serviços da CELESC - Centrais Elétricas de Santa Catarina;

- tendo em vista as milhares reclamações dos consumidores que não tiveram suas demandas atendidas, acumulando até meses de cobranças, gerando insegurança, e, objetivando a célere prestação de serviços e a resolatividade das falhas encontradas, e que por fim, a união das forças políticas em benefício dos catarinenses e o empenho dos nossos esforços em ações integradas em prol do fortalecimento das demandas dos municípios e do Estado de Santa Catarina, das pautas prioritárias e essenciais para poder levar resultados efetivos, objetivando a melhoria da qualidade de vida do nosso povo e para que Santa Catarina se desenvolva cada vez mais, requer que seja encaminhada ao Governador do Estado e, por meio deste, ao Diretor Presidente das Centrais Elétricas do Estado de Santa Catarina S/A - CELESC, a seguinte Indicação:

**A Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina encaminha proposição do Deputado Antídio Aleixo Lunelli, que sugere a vossas excelências que envidem em caráter de urgência os esforços e estudos necessários, bem como, as medidas e providências administrativas pertinentes para garantir o aumento no número de pontos/lojas ou centros de atendimento, na forma presencial, ao cidadão catarinense. Atenciosamente. Deputado Júlio Garcia - Presidente.”**

## **2. Disposições introdutórias**

Dispõe o artigo 22, parágrafo 1º, inciso II, do Decreto Executivo Estadual de Santa Catarina n.º 2.382/2014 que a resposta a Indicações e solicitações oriundas da ALESC deverá ser instruída com parecer analítico, fundamentado e conclusivo, elaborado pela consultoria jurídica ou pela unidade de assessoramento jurídico, e referendado pelo titular da Secretaria de Estado ou pelo dirigente da fundação, da autarquia, da empresa pública ou da sociedade de economia mista proponente, nos pedidos que envolverem matéria jurídica.

A seguir, segue análise pormenorizada desta sociedade de economia mista, conforme solicitação.

## **3. Fundamentação**

A Indicação n.º 0520/2025 é salutar, na medida em que busca garantir ao cidadão catarinense o acesso facilitado ao serviço essencial de distribuição de energia elétrica, por meio do aumento do atendimento presencial da distribuidora. Em um Estado com ampla cobertura da concessionária, que atende a



mais de três milhões e meio de unidades consumidoras, a existência de pontos físicos de atendimento visa assegurar a prestação de um serviço público de qualidade, principalmente à população que enfrenta dificuldades com os canais digitais. A iniciativa considera que o atendimento presencial é indispensável para a solução de demandas mais complexas, que não se resolvem adequadamente por telefone, aplicativo ou portal *online*.

Além disso, a medida responde diretamente às reiteradas reclamações da população catarinense quanto aos canais de atendimento atualmente disponíveis, principalmente diante das dificuldades extraordinárias decorrentes da troca do sistema comercial da Celesc. Nesse contexto, a Indicação n.º 0520/2025, ao propor a ampliação dos pontos de atendimento físico, busca restaurar a confiança dos consumidores e garantir a melhoria na resolutividade das demandas.

Cumpra esclarecer que a **Celesc já atende às regras da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) previstos na Resolução Normativa nº 1.000/2021 previstas em seu Contrato de Concessão quanto à disponibilização de atendimento presencial nos municípios de sua área de concessão**. Além disso, a Celesc já realizou estudos minuciosos e adotou uma série de medidas, para fins de **mitigar os efeitos da transição de seu atendimento comercial**, com o intuito de atender ao cidadão catarinense de forma célere e adequada. É o que será detalhadamente explanado a seguir.

**3.1 Cumprimento da Resolução Normativa nº 1.000/2021 da ANEEL (Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica), quanto à estrutura adequada para o Atendimento Presencial: (i) número de postos e (ii) horários de atendimento.**

Atendendo às regras da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), previstos na Resolução Normativa nº 1.000/2021, quanto à disponibilização de atendimento presencial nos municípios de área de concessão,



esta concessionária utiliza como parâmetros as diretrizes previstas nos artigos 376 e 377 da referida norma.

O artigo 376 determina que a distribuidora **deve manter atendimento presencial em todos os municípios onde presta o serviço público de distribuição de energia elétrica**, observando-se as seguintes condições:

- A implantação de posto de atendimento presencial é opcional nos municípios com até 2.000 unidades consumidoras, desde que não se trate da sede municipal;
- É obrigatória a existência de ao menos um posto de atendimento presencial em toda a área de atuação da distribuidora;
- Em casos de conurbação entre municípios – fenômeno urbano em que duas ou mais cidades crescem, formando um único núcleo urbano contínuo - é permitido manter o atendimento presencial em apenas parte dos municípios conurbados, desde que haja manifestação expressa favorável do Conselho de Consumidores.

O artigo 377, por sua vez, estabelece os **horários mínimos de funcionamento dos postos de atendimento presencial**, excluindo-se sábados, domingos e feriados nacionais e locais, conforme a seguinte classificação:

- 8 horas semanais, para municípios com até 2.000 unidades consumidoras;
- 4 horas diárias, para municípios com mais de 2.000 e até 10.000 unidades consumidoras;
- 8 horas diárias, para municípios com mais de 10.000 unidades consumidoras.

Atualmente, a Celesc atende 259 municípios em sua área de concessão, contando com **258 lojas de atendimento presencial**. A diferença ocorre em virtude de uma situação de conurbação territorial entre os municípios de Sul Brasil e Modelo, no oeste catarinense. As lojas de atendimento presencial estão **distribuídas em 16 Agências Regionais**, conforme demonstrado na tabela abaixo:



<b>AGÊNCIAS REGIONAIS</b>	<b>QTD DE MUNICÍPIOS</b>
Agência Regional de São Miguel do Oeste	<b>32</b>
Agência Regional de Chapecó	<b>31</b>
Agência Regional de Rio do Sul	<b>28</b>
Agência Regional de Lages	<b>24</b>
Agência Regional de Joaçaba	<b>21</b>
Agência Regional de Concórdia	<b>17</b>
Agência Regional de Florianópolis	<b>17</b>
Agência Regional de Blumenau	<b>16</b>
Agência Regional de Videira	<b>15</b>
Agência Regional de Itajaí	<b>12</b>
Agência Regional de Mafra	<b>12</b>
Agência Regional de Tubarão	<b>11</b>
Agência Regional de Criciúma	<b>9</b>
Agência Regional de Joinville	<b>6</b>
Agência Regional de Jaraguá do Sul	<b>4</b>
Agência Regional de São Bento do Sul	<b>3</b>
<b>Total Geral</b>	<b>258</b>

Para a operação das lojas de atendimento presencial, a Celesc dispõe de um total de **580 atendentes comerciais**, distribuídos de forma a garantir a presença de, no mínimo, um atendente por unidade.

Para cumprimento do disposto no art. 377 da REN n.º 1.000/2021 – horários de funcionamento dos postos de atendimento presencial - apresenta-se o seguinte quadro:

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>QTD DE LOJAS</b>
Inciso I - 8 horas semanais	70
Inciso II - 4 horas diárias	123
Inciso III - 8 horas diárias	65
<b>Total Geral</b>	<b>258</b>

Pelo exposto, demonstrou-se que a Celesc atende às exigências regulatórias da ANEEL no que tange ao atendimento presencial de seus



consumidores, disponibilizando atendimento presencial em todos os municípios da sua área de concessão e cumprindo os horários de funcionamento devidos.

### **3.2 Atendimento comercial da Celesc – Histórico do processo de transição para a nova plataforma SAP HANA**

A Celesc migrou do sistema comercial SIGA, em uso há mais de 15 anos, para a plataforma SAP HANA. A mudança tornou-se necessária porque o SIGA, antigo sistema, apresentava limitações graves: não se integrava a outros sistemas corporativos, não atendia plenamente às exigências de auditoria, tinha poucos usuários no país (o que desestimulava investimentos do fornecedor) e carecia de recursos modernos como medição inteligente, análise de dados em tempo real, experiência aprimorada do cliente e emissão de Nota Fiscal Eletrônica. Ao optar pelo SAP HANA, a Celesc tornou-se pioneira no setor elétrico nacional, passando a contar com um sistema integrado e amigável que unifica a gestão comercial, a Agência Virtual e todos os canais de atendimento — inclusive as lojas presenciais —, proporcionando maior eficiência, agilidade, segurança e confiabilidade no tratamento das informações. A transição, porém, tem provocado **impactos temporários** em alguns serviços presenciais.

Compatível com diversos dispositivos, o sistema já trouxe benefícios imediatos, tais como:

- i. Integração do Portal Técnico ao SAP ECC (ERP adotado pela Celesc);
- ii. Agência WEB com mais de 80 serviços disponíveis (ex.: Consumidor do Grupo A, Consumidor do Grupo B, Imobiliárias, Portal Técnico);
- iii. Implementação de assinatura eletrônica de contratos do Grupo A, via *DocuSign*;
- iv. Emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NFe).

A migração efetivou-se de 30 de abril a 6 de maio de 2024 e durante a transição para o novo sistema comercial, surgiram situações fora do escopo original que exigiram ajustes operacionais, causando impactos temporários



em alguns serviços ao consumidor, os quais vêm sendo solucionados gradualmente. Para mitigar esses efeitos, a Celesc oferece um amplo mix de canais digitais de atendimento—descritos no site [www.celesc.com.br](http://www.celesc.com.br), divulgados nas redes sociais e em cartazes nas lojas—alinhados ao perfil do mercado consumidor, detalhando os serviços disponíveis em cada plataforma:

- Agência Web: disponível no site da empresa ([www.celesc.com.br](http://www.celesc.com.br)), oferece uma plataforma com serviços principais da Celesc-D e informações necessárias para cada operação, incluindo solicitação de troca de titularidade e pedidos de novas conexões, de forma totalmente digital;
- Aplicativo CELESC: disponível para *download* gratuito nas lojas de aplicativos (*AppStore* e *Google Play*), permite acesso aos mesmos serviços disponíveis na Agência Web;
- Atendimento via *WhatsApp*: No telefone (48) 99860-0067, o consumidor pode acessar serviços imediatos como histórico de consumo, consulta de débitos, envio de 2ª via da fatura, registro de falta de energia e pedido de religação. Informações adicionais sobre outros serviços estão disponíveis no site da empresa ([www.celesc.com.br](http://www.celesc.com.br));
- Atendimento via **CHAT**: oferece um Assistente Virtual que responde dúvidas frequentes e, se preciso, direciona o cliente à Agência Web ou a um atendente humano remoto. Pelo chat é possível alterar dados cadastrais, mudar a data de vencimento, cadastrar a fatura eletrônica, consultar débitos e executar outros serviços. O canal fica disponível no site [www.celesc.com.br](http://www.celesc.com.br), na seção “Atendimento Online”.

Além dos canais digitais, a Celesc disponibiliza um Canal de Atendimento Telefônico gratuito, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, composto por duas centrais:

- Central Comercial — 0800 048 0120: presta serviços comerciais, incluindo alterações cadastrais, informações sobre aferição, mudança de data de



vencimento, cancelamento de convênios/doações, consulta de débitos, desligamento da unidade consumidora e emissão de 2ª via de fatura.

- Central Emergencial — 0800 048 0196: recebe ocorrências emergenciais, como falta de energia e acidentes envolvendo a rede elétrica.

### **3.3 Atendimento comercial da Celesc – Melhorias implementadas pela nova plataforma SAP HANA, para fins de otimizar o atendimento ao consumidor**

Para mitigar os efeitos da transição e melhorar o atendimento em toda a área de concessão, a Celesc adotou uma série de medidas adicionais, dentre as quais destacam-se:

- I. **Reforço de pessoal:** Contratação de 53 novos atendentes comerciais, admissão de 57 recepcionistas, somando-se as 68 já em atividade para fortalecer a triagem e orientar consumidores entre atendimento presencial e digital e a convocação de atendentes para horas extras tanto no balcão quanto no *backoffice*;
- II. **Plano de Ação Emergencial:** Remanejamento de força de trabalho para analisar faturas retidas e esclarecer dúvidas que motivavam visitas às lojas, priorização de assistentes administrativos no tratamento de reclamações decorrentes do atendimento presencial;
- III. **Canais Digitais aprimorados:** A Agência *Web* e aplicativo receberam novas funcionalidades de solicitação de serviços e mais opções de pagamento;
- IV. **Totens de Autoatendimento:** Operacionalização de convênios com prefeituras, Procons, Pró-Cidadão e outros órgãos para instalar *totems*, já operantes em Florianópolis, São José, Palhoça, Itajaí, Blumenau, Joinville, Lages, Chapecó e Jaraguá do Sul; novas localidades estão em negociação;
- V. **Guichês de videochamada:** Abertura de 9 postos na Grande Florianópolis para serviços simples (troca de titularidade, alteração de conexão, cadastro na Tarifa Social e encerramento contratual) com planejamento para expansão para Itajaí, Joinville e Jaraguá do Sul;





VI. **Governança da transição:** Acompanhamento semanal por um Comitê Estratégico que monitora todas as ações ligadas à migração do sistema comercial.

#### 4. Manifestação


Diante do exposto, esta sociedade de economia mista conclui que a Indicação n.º 0520/2025, por meio da qual é sugerido o aumento no número de postos/lojas de atendimento na forma presencial, **merece ser arquivada**, eis que: (i) a Celesc já cumpre integralmente às regras da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) previstos na Resolução Normativa nº 1.000/2021 quanto à disponibilização de atendimento presencial nos municípios atendidos; (ii) a Celesc realiza a gestão do atendimento, convalidada por estudos pertinentes e (iii) já foram adotadas medidas proativas para mitigar impactos da transição sistêmica e ampliar canais físicos e digitais.

Sendo o que tínhamos para o momento, renovamos votos de estima e consideração.


DocuSigned by:  
  
 58F2305CA7CD4DB...  
**Marina Vasconcellos Leão Lirio**  
**OAB/SC 21.414**

DocuSigned by:  
  
 24CB8BE8D86D4AA...  
**Milton de Queiroz Garcia**  
**OAB/SC 4.900**

De acordo:

DocuSigned by:  
  
 12CBA9430C864F1...  
**Amanda Manes Kock**  
**Gerente da DVLC em exercício**

DocuSigned by:  
  
 287F764FA382488...  
**Luís Bernardo Timboni Baran**  
**Gerente do DPRG**

DocuSigned by:  
  
 02129D97B80A415...  
**Pilar Sabino da Silva**

**Diretoria de Gestão de Energia e  
Regulação**

DocuSigned by:  
  
 AC7438FC5859445...  
**Pedro Augusto Schmidt de Carvalho Júnior**

**Diretoria Jurídica**

DocuSigned by:  
  
 57FCBC5501CF40E...  
**Tarcísio Estefano Rosa**  
**Diretor-Presidente**



Florianópolis, 28 de julho de 2025.

Ilma. Sra.  
Nathalia da Silva Zimmermann  
Gerente de Acompanhamento de Pedidos de Informações  
Nesta

Ref.: Resposta ao Ofício n.º 1318/SCC-DIAL-GEAPI- Análise e manifestação sobre a Indicação n.º 0520/2025, subscrita pelo deputado Antídio Aleixo Lunelli, por meio da qual sugere o aumento do número de postos/lojas ou centros de atendimento na forma presencial ao cidadão catarinense.

Senhora Gerente,

Em resposta ao Ofício n.º 1318/SCC-DIAL-GEAPI, segue em anexo parecer técnico sobre a Indicação n.º 0520/2025.

Atenciosamente,

DocuSigned by:  
  
57FCBC5501CF40E...  
**Tarcísio Estefano Rosa**  
**Diretor-Presidente**



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

Ofício nº 1806/SCC-DIAL-GEAPI

Florianópolis, 29 de julho de 2025.

Senhor Presidente,

De ordem do senhor Governador do Estado, em resposta à Indicação nº 0520/2025, de autoria do Deputado Antídio Aleixo Lunelli, encaminho a manifestação da Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. (CELESC), contendo informações a respeito da sugestão de aumento no número de postos/lojas ou centros de atendimento na forma presencial ao cidadão catarinense.

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: **M8I476SU**

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



**CLARIKENNEDY NUNES** (CPF: 634.XXX.299-XX) em 30/07/2025 às 14:58:58

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/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA5MjUzXzkyNTVfMjAyNV9NOEk0NzZTVQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00009253/2025** e o código **M8I476SU** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.