



Florianópolis (SC),

Protocolo CELESC AC 2.230.078.872.116 em 22/03/2023 às 12:06 horas

Ilmo. Sra.

Márcia Regina Ferreira

Gerência de Acompanhamento de Pedidos de Informações (GEAPI)

Estado de Santa Catarina - Casa Civil

Rod. SC-401, nº 4.600, KM 15 – Saco Grande – CEP: 88032-000 - Florianópolis – SC

Ref.: Resposta ao Ofício nº 0068/CC-DIAL-GEAPI

Em resposta ao Ofício supracitado, de 24 de fevereiro de 2023, o qual encaminha o Requerimento nº 0194/2023, de autoria do Deputado Matheus Cadorin, solicitando esclarecimentos sobre os serviços prestados pelas Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. (CELESC), por meio de atendimento online, explana-se a seguir as informações e as ações que estão sendo adotadas pela CELESC.

- 1. É possível explicar e demonstrar de forma detalhada a diferença de tratamento que se dá ao pedido de ligação de forma presencial, e ao pedido de ligação por formulário online?**

Resposta: Não há diferença no tratamento em pedidos de ligação nova realizados de forma presencial ou online. Tanto o pedido realizado na loja de atendimento presencial da CELESC-D, quanto o realizado pelo Formulário Online (recebido de segunda a sexta entre 8h00m e 18h00, após a sua inclusão no sistema pelo atendente), o prazo de atendimento estipulado é de até 5 (cinco) dias úteis, conforme art. 91 da REN nº 1.000/2021 da ANEEL, em que são realizadas a vistoria e instalação dos equipamentos de medição.

Os pedidos realizados na forma presencial exigem a apresentação das mesmas documentações solicitadas nos pedidos realizados no formulário online. A análise documental é realizada, no presencial, durante o atendimento. Por sua vez, nos pedidos realizados de forma online, temos um prazo de até 3 dias úteis para análise da solicitação, em que são avaliados todos os requisitos necessários e exigidos legalmente para realizar o serviço. Caso a solicitação esteja dentro das normas estabelecidas, o pedido é incluído no sistema de gestão e segue o prazo informado no parágrafo anterior, isto é, começa a contagem do prazo regulatório de 5 (cinco) dias úteis para realizar vistoria e a instalação dos equipamentos de medição. Caso a solicitação esteja incompleta, é dado um retorno ao consumidor esclarecendo detalhadamente o motivo pelo qual o pedido não foi aceito e solicitando a sua adequação.

Podem ocorrer no presencial, caso não seja possível a análise no momento do atendimento, solicitações para que esta documentação seja verificada pelo área de suporte, informando ao consumidor o prazo da análise. No formulário online, sem necessidade de ir presencialmente, a análise documental não ocorre no momento que o consumidor está inserindo suas informações e documentações.

DS
VLG

DS
TER



Reforçando que, após inserido o pedido no sistema comercial, o prazo para vistoria e ligação é o mesmo.

2. Existe alguma diferença normativa entre as duas formas de solicitação de ligação?

Resposta: Não há diferença normativa quanto as formas de solicitação, há apenas a diferença na análise do pedido via Formulário Online, de até 3 (três) dias úteis, em que nossa equipe de Analistas realiza toda a análise documental e regulatória para melhor atender o consumidor, sendo que no atendimento presencial, essa análise já é realizada no momento do atendimento, e com isso, estando tudo dentro dos requisitos regulatórios, o pedido já é inserido em sistema e dado o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para tratativa, caso haja necessidade de análise da equipe de suporte do atendente presencial, um prazo também será informado para esta análise.

3. Procede a informação de que a ligação por solicitação online demora mais do que a solicitação por meio presencial? Existe algum dado ou explicação sobre isso?

Resposta: Conforme exposto na resposta do item 1, há diferença no prazo de análise dos serviços solicitados, uma vez que se faz necessária a análise de toda a documentação enviada no formulário, e no atendimento presencial essa análise é realizada no momento do atendimento. Após inclusão no sistema de gestão, tanto no presencial quanto após análise do formulário, o prazo praticado é o mesmo, conforme estipulado na REN nº 1.000/2021 da ANEEL.

Para aceite do pedido de ligação nova, atualmente, a CELESC deve seguir as orientações de legislações vigentes que tratam sobre o assunto, conforme segue:

- I. analisar as orientações estipuladas na Lei Estadual nº 17.492/2018 que dispõe sobre a responsabilidade territorial urbana, o parcelamento do solo, e as novas modalidades urbanísticas, para fins urbanos e rurais, no Estado de Santa Catarina, a qual traz critérios para efetuar ligações de energia elétrica no Estado, bem como a documentação necessária para a devida inserção dos pedidos no sistema;
- II. analisar a exigência, em alguns municípios, apresentação do alvará de construção ou habite-se, principalmente em áreas classificadas como de Áreas de Preservação Permanente (APPs);
- III. analisar a exigência de documentos comprobatórios de posse do imóvel, conforme estabelecido em lei;
- IV. analisar se o solicitante possui débitos com a CELESC-D, uma vez que pode existir alguma pendência financeira no seu CPF;
- V. analisar se a localidade em que se encontra a nova UC não está em Áreas de Preservação Permanente (APPs);
- VI. realizar a consulta do cadastro de pessoa física ou jurídica no site da Receita Federal.

DS
VLG

DS
TER



Um ponto importante a ser mencionado quanto ao atendimento pelo formulário, é que a análise documental pode ser estendida, haja vista que o serviço de solicitação de ligação nova deve seguir exigências legais e regulatórias definidas pelos órgãos municipais, estaduais ou federais, e em muitos casos, essas informações vem incompletas nos pedidos, com isso, os Analistas respondem o pedido, dentro do prazo de até 3 (três) dias úteis, ao consumidor informando o que falta para efetivar o pedido do serviço, para esse retorno o consumidor possui o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentar a documentação solicitada, sendo contado novamente o prazo de até 3 (três) dias úteis para análise.

4. Existe algum planejamento da Companhia para melhorar os serviços online?

Resposta: A CELESC-D está com previsão de alteração do seu sistema de gestão para o 2º semestre de 2023, o qual trará a melhoria nos canais digitais de atendimento, além de melhorar a interatividade do consumidor com a empresa. Será disponibilizado ao consumidor uma nova Agência Web e um novo App, estando todos integrados com o sistema de gestão, que facilitará as solicitações de demandas de serviços e tornará a experiência mais célere e dinâmica.

No ano de 2022 a CELESC-D recebeu, via formulário online, uma média mensal 12.735 solicitações de serviços, que passaram pelo fluxo de análise documental relatado nos itens anteriores.

Diante do exposto, nota-se que o canal de solicitação de serviços de ligação nova pelo formulário não tem diferenciação do prazo de efetivação do serviço, quando este estiver dentro dos requisitos exigidos pelas legislações e normas regulatórias vigentes, e que a CELESC-D, buscando pela melhoria contínua de seus processos digitais, está em fase de mudança de seu sistema de gestão e buscará o aprimoramento de seus serviços para melhorar a experiência de seus consumidores.

Agradecemos a manifestação, ao mesmo tempo em que reforçamos nosso compromisso no sentido de promovermos uma revisão periódica dos processos vigentes, sempre com foco na melhoria contínua, especialmente no que se refere à diversificação dos canais de atendimento e satisfação do mercado consumidor.

Atenciosamente,

DocuSigned by:

 6281DB0B2F2447D...
 Vitor Lopes Guimarães
 Diretor Comercial

DocuSigned by:

 57FCBC5501CF40E...
 Tarcísio Estefano Rosa
 Diretor Presidente



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

Ofício nº 0460/SCC-DIAL-GEAPI

Florianópolis, 22 de março de 2023.

Senhor Presidente,

Em resposta ao Requerimento nº 0194/2023, de autoria do Deputado Matheus Cadorin, encaminho a manifestação das Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. (CELESC) contendo informações a respeito dos serviços prestados pela CELESC por meio de atendimento *on-line*.

Respeitosamente,

Deputado Estêner Soratto da Silva Júnior
Secretário de Estado da Casa Civil

Excelentíssimo Senhor Deputado
MAURO DE NADAL
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 88032-000 - Florianópolis/SC
Fone: (48) 3665-2073 - e-mail: geapi@casacivil.sc.gov.br



Assinaturas do documento



Código para verificação: **CE146E7Y**

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



ESTÊNER SORATTO DA SILVA JUNIOR em 27/03/2023 às 11:01:19

Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/01/2023 - 17:40:21 e válido até 02/01/2123 - 17:40:21.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDAyNjg1XzI2ODdfMjAyM19DRTE0NkU3WQ==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00002685/2023** e o código **CE146E7Y** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.