



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Pará
Corregedoria de Justiça da Região Metropolitana de Belém

CÓPIA

Ofício Circular nº 030/2016-DA/CJRMB Belém do Pará, 01 de março de 2016.

Assunto: expediente protocolizado sob o nº 2016.6.000204-4.

Senhor (a) Magistrado (a),

Cumprimentando Vossa Excelência, apresento para fins de conhecimento o expediente em anexo, oriundo da rede **CELPA** protocolizado neste Órgão Correcional sob o nº **2016.6.000204-4**.

Atenciosamente,

Des. Rômulo José Ferreira Nunes

Corregedor de Justiça da Região Metropolitana de Belém, em exercício

Expediente enviado por email em 07/03/16
Eduardo

Destinatário: Magistrados das Varas Cíveis da RMB.

Prot. nº 2016.6.000204-4 (jm)

2016.6.000204-4

Avenida Almirante Barroso, 3089 – Sala TA-15 - Térreo
Bairro: Souza - CEP. 66613-710 - Belém-Pará
Tel. (91) 3205-3536 e-mail: dacj.rmb@tjpa.jus.br



CE JURÍDICO 29/2016

Belém, 17 de fevereiro de 2016

A/C

EXMA. DRA. DESA. DIRACY NUNES ALVES

DESEMBARGADORA CORREGEDORA DE JUSTIÇA DA REGIÃO METROPOLITADA DE BELÉM
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
AV. ALMIRANTE BARROSO Nº 3089, BELÉM/PA, BAIRRO: SOUZA, CEP:66013-710.

CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ S/A – CELPA, concessionária de serviços públicos de distribuição de energia elétrica, inscrita no CNPJ sob o N.º 04.895.728/0001-80, com sede em Belém, Capital do Estado do Pará, na Rodovia Augusto Montenegro, Km 8,5, Coqueiro, CEP: 66.823-010.

Vem, respeitosamente, por sua procuradora cientificar esse d. órgão que, visando a melhoria contínua do atendimento de seus consumidores, o aumento da produtividade dos canais de relacionamento e a padronização e simplificação dos processos e procedimentos comerciais, a partir de 27/02/2016 (sábado), a Concessionária de energia passará por um período de migração durante o qual, o sistema comercial atualmente utilizado pela companhia deixará de ser utilizado para implantação de um novo sistema de soluções comerciais desenvolvido pela SAP – líder mundial em serviços de consultoria em gestão de negócios e tecnologia.

Durante referido período, que poderá durar entre 15 (quinze) e 20 (vinte) dias, a companhia estará impossibilitada de realizar determinadas atividades comerciais como, por exemplo, reformas e bloqueios de faturas, trocas de titularidade de unidades consumidoras, parcelamentos de débitos, revisões de consumo, solicitações de vistoria e aferição dentre outras. Entretanto, serviços essenciais vinculados com a manutenção do fornecimento de energia continuarão sendo realizados. Isto é, a empresa continuará atendendo as solicitações de restabelecimento do fornecimento em casos de falta de energia, pedidos de ligações novas e, de religações (as quais ocorrem na hipótese de interrupção falta de pagamento).

Importa salientar que durante todo o período de migração, os consumidores permanecerão tendo acesso aos canais de autoatendimento da companhia como totem, chat, aplicativo para smartphone e site, bem como, permanecerão sendo recebidos, atendidos e

PODER JUDICIARIO
TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO PARA
PROTOCOLO



NO. PROTOCOLO: 2016.6.000867-0
DATA . . : 18/02/2016 10:55:55
CLASSE . : EMAIL
DESTINO: CHEFIA DE GABINETE





esclarecidos acerca do momento vivido nas agências espalhadas por todo o estado, pois atividades que possam ser realizadas por meio manual e, consultas ao atual sistema comercial que passará para a qualidade de banco de dados (legado), continuarão sendo atendidas.

A Concessionária também irá promover o esclarecimento da sociedade por meio de banners afixados nas agências de atendimento e inseridos em seu site, mensagens em sua página oficial do Facebook, bem como, veiculadas no canal para internet Youtube.

Aproveitamos para ressaltar que para minorar eventuais consequências para os consumidores decorrentes da migração, a empresa suspenderá os procedimentos de interrupção do fornecimento por deficiência técnica, inadimplência, dentre outras causas três dias antes da data fixada como de início do processo de migração.

De igual modo, serão suspensas as atividades de negativação em órgãos de proteção ao crédito, retornando tais atividades à rotina normal, a partir da implantação e autorização para funcionamento do novo sistema. Poderão, no entanto, ocorrer interrupções caso as equipes da Companhia identifiquem que unidade consumidoras em situação CR (cortada) no sistema, encontram-se ativas em campo sem sua anuência ou, mesmo ciência.

Durante o período de migração, como a Concessionária não poderá utilizar o sistema comercial sequer para lançar as leituras coletadas por meio físico ou remotamente, as faturas de energia serão emitidas com base na média dos últimos 12 meses de consumo de cada unidade. Esta média será cobrada com referência ao mês de vigência da migração, sendo que, uma vez normalizada a leitura, caso seja evidenciado que a leitura em campo está menor do que a leitura registrada no sistema (última leitura – anterior a migração + faturamento no período de migração – média dos últimos 12 meses), o consumidor irá receber um crédito até que a leitura atual esteja superior àquela registrada no sistema durante a migração. Nas demais situações, haverá a regularização do registro no sistema com a confirmação da leitura atual do cliente (vide slides 3 e 4).

Por fim, informamos que as mudanças ora informadas irão ocorrer para otimizar as atividades da Companhia com fito de melhorar o atendimento disponibilizado aos consumidores, sendo que, com a modificação do sistema comercial, algumas mudanças também irão atingir as faturas de energia mensalmente encaminhadas pela empresa.

A partir desta implantação, portanto, deixaremos de utilizar nas contas de energia a expressão “tarifa” (valor em R\$ referente aos kWh consumidos) e passaremos a utilizar o termo “preço”, o qual será composto não só de referida quantidade de kWh consumidos



expressa em R\$, como também, dos impostos cobrados por meio da fatura, quais sejam: PIS, COFINS e ICMS. Com isto, a demonstração de valor da cada imposto pago será realizada de forma diferenciada daquela que hoje é praticada, mas a informação continuará expressa no documento, só que agora de forma a facilitar a compreensão sobre a composição do valor total pago pelo consumidor (vide slide 5). Destaca-se neste caso, que as principais mudanças serão esclarecidas por meio de folders explicativos (vide slides 6, 7 e 8).

Desta feita, diante de todo o exposto, requer-se a esse D. Juízo que determine o envio de ofício circular a todas as varas cíveis que compõe a estrutura judiciária do estado, bem como, a quem interessar possa, no sentido de que todos estejam alinhados a respeito das mudanças pelas quais passará a companhia e, para que todos tenham ciência de que esta empresa não possui qualquer interesse em abster-se de cumprir quaisquer que sejam as ordens judiciais recebidas, apenas estará impossibilitada de fazê-lo durante o período informado, dependendo de quais sejam as atividades ali determinadas.

Certos de v. compreensão e, deferimento, colocamo-nos à disposição de V. Exa. para prestar os esclarecimentos que porventura ainda se façam necessários.

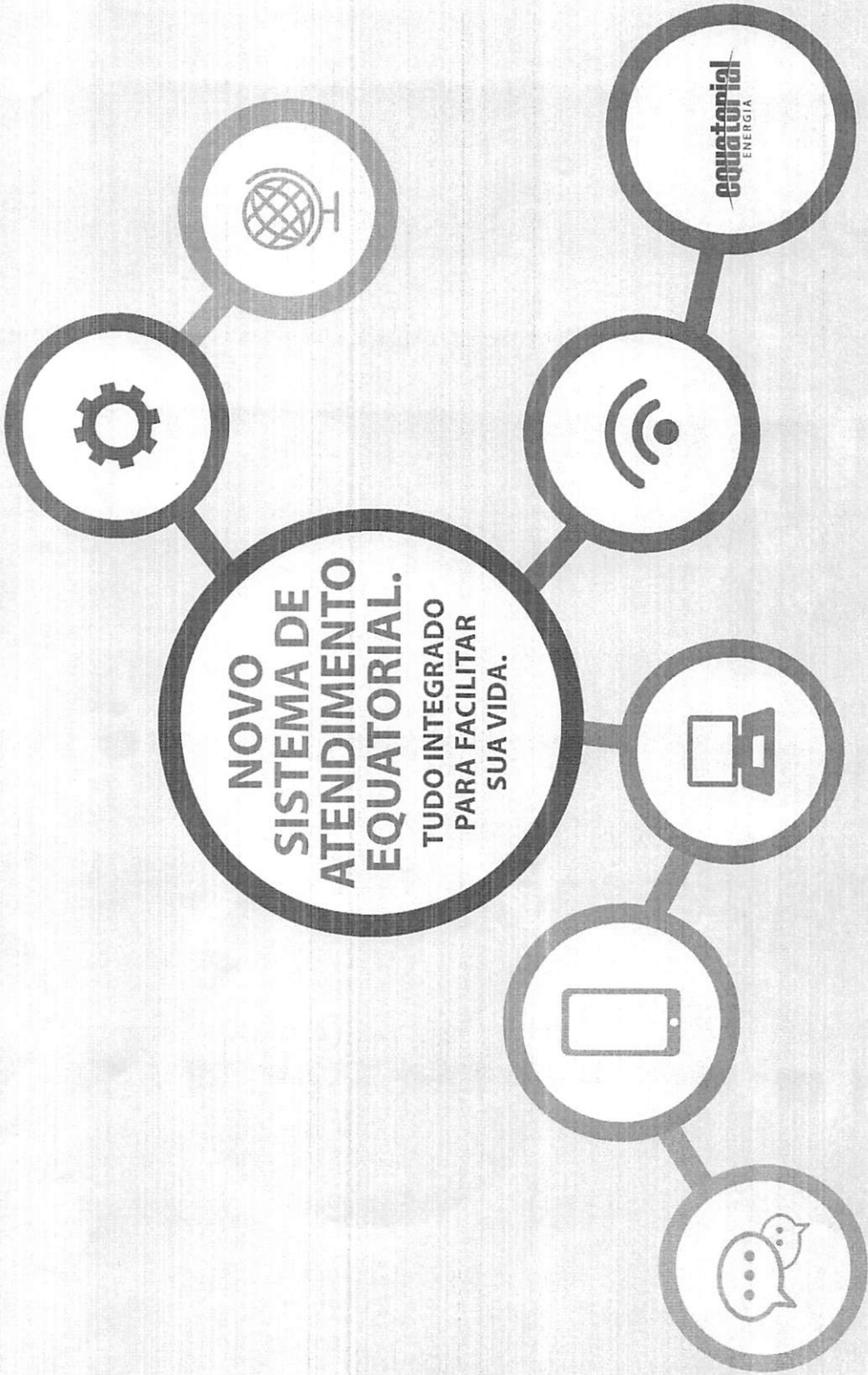
São os termos em que pede e espera deferimento.

Belém, 17 e fevereiro de 2016

Celpa

Karine Pereira

Executiva Jurídico-Mat.: 1000000



equatorial
ENERGIA

Principais Mudanças

Aporte de novas ferramentas de controle e gestão comercial aos distintos níveis da organização

Consolidação dos sistemas de Gestão Comercial em uma plataforma de Tecnologia

Melhoria contínua do Atendimento a Clientes, assim como aumento da produtividade dos canais de relacionamento

Padronização e simplificação dos processos e procedimentos comerciais

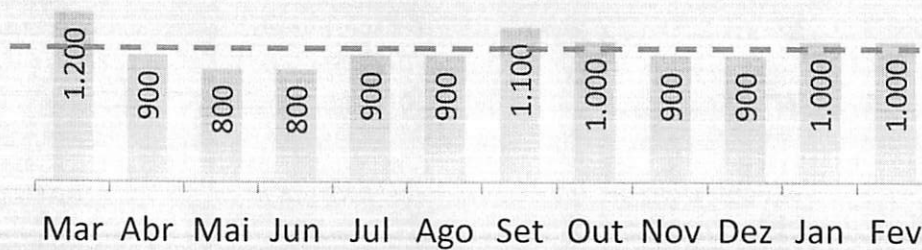
Redução do número de sistemas periféricos

equatorial
ENERGIA



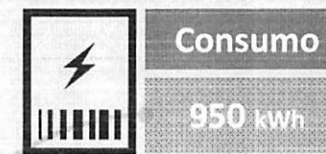
Projeto UNIFICA IMPACTOS

Consumo mensal 2015/16 em kWh



Média 12 meses
950 kWh

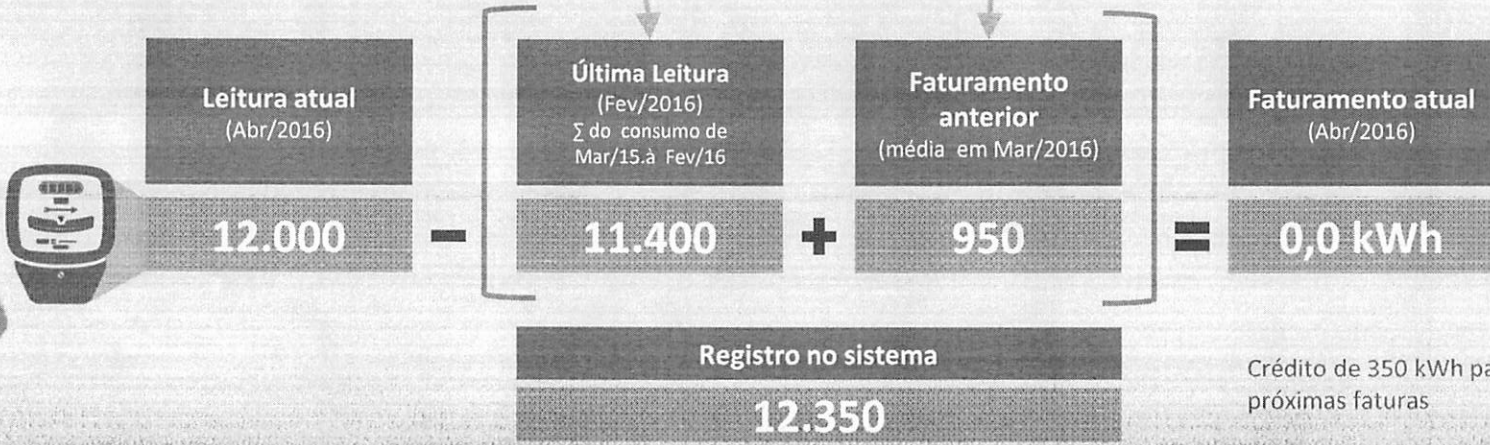
Faturamento do 13º mês - Mar/2016



Faturamento do mês 14º mês - Abr/2016

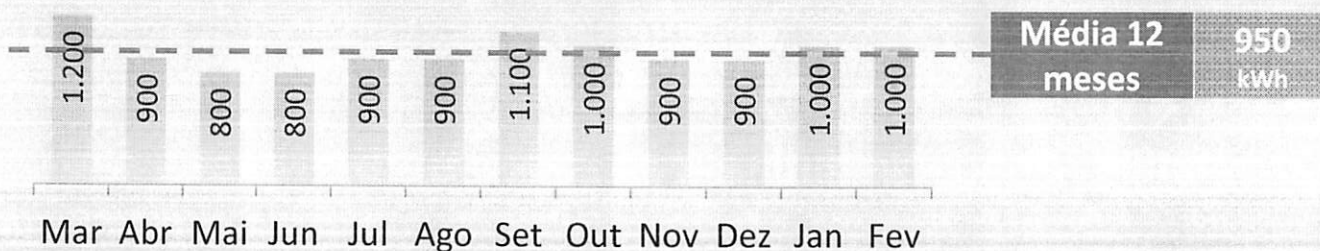
SITUAÇÃO
FATURAMENTO ZERO

A última leitura coletada que era de 11.400 acrescida da média de 950kWh passa a ter um registro no sistema de 12.350. No entanto, a leitura atual do medidor (12.000) está abaixo do registrado no sistema. Neste caso o faturamento será 0 kWh (zero quilowatt-hora), caracterizando o mínimo da fase. O cliente terá esse crédito até que a leitura atual esteja superior a registrado no sistema



Projeto UNIFICA IMPACTOS

Consumo mensal 2015/16 em kWh



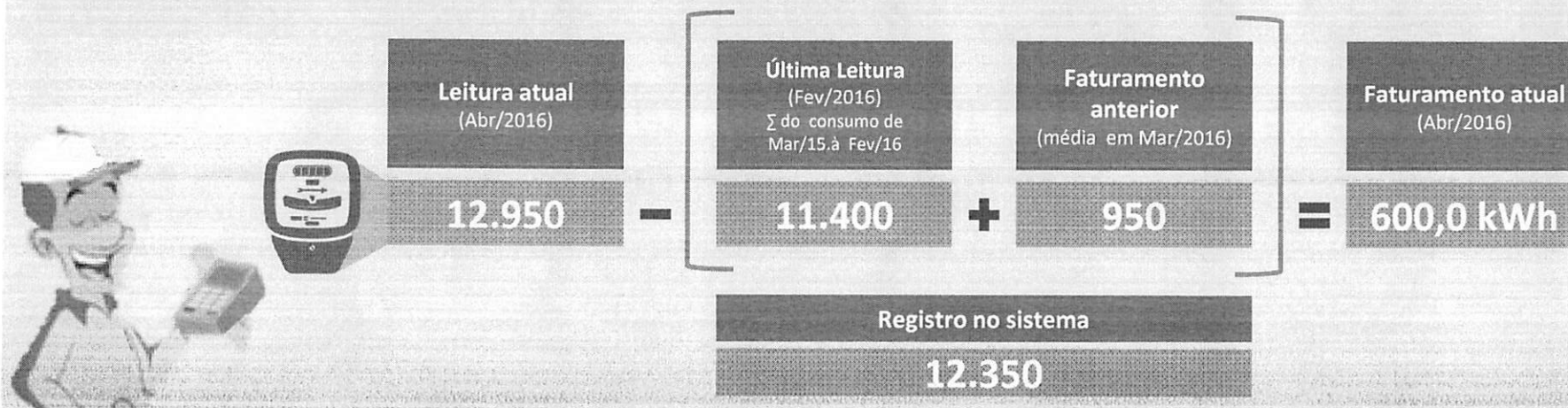
Faturamento do 13º mês - Mar/2016



Faturamento do mês 14º mês - Abr/2016

SITUAÇÃO	DEMAIS FATURAMENTOS
----------	---------------------


Nas demais situações haverá a regularização do registro no sistema com a confirmação da leitura atual do cliente. No caso abaixo, imaginemos que a leitura atual do cliente foi de 12.950, ou seja, houve um consumo da última leitura (Mar/16) até Fev/16 de 1.550kWh. Sabendo que já foi cobrado 950kWh na fatura de Mar/16, apenas o saldo remanescente será cobrado na fatura de Abr/16.



Projeto UNIFICA

COMUNICAÇÃO AO CLIENTE


Capa



A Celpa está mudando seu Sistema de Atendimento.

Devido a isso, sua conta será faturada pela média.

Saiba por quê.



Verso

A Celpa está mudando seu sistema de atendimento para você melhor. E, durante o período de adaptação ao novo sistema, alguns clientes podem consumir energia durante um período e sua conta será faturada pela média.

01. Qual é o novo sistema que a Celpa está implementando?
A Celpa continua a estar implementando o Sistema SAP (Sistema de Planejamento de Recursos da Empresa), mais conhecido como Planejamento. Desenvolvido pela SAP AG, multiplataforma e desenvolvido de sistemas em função real, o SAP é um dos 500 maiores computadores do mundo. Alguns utilizam tecnologia SAP e, a partir de 2016, a Celpa...



02. O que é o faturamento pela média?
O faturamento pela média é a solução mais justa e transparente para o cliente. O faturamento da sua conta de energia do acordo com o Nacional de Energia Elétrica - Anel, durante o período...

03. Por que a Celpa precisa fazer esse faturamento agora?
Porque enquanto ocorre a mudança no sistema, não é possível fazer o faturamento individualizado para cada cliente.

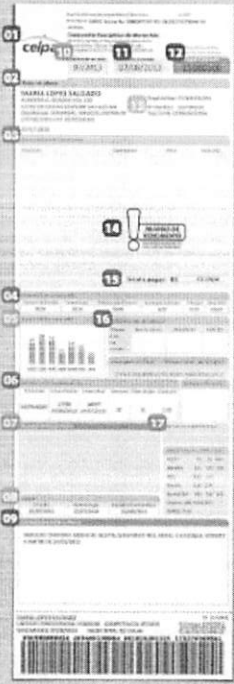
04. Como funciona o faturamento pela média?
O faturamento pela média é o somatório do consumo de energia nos últimos 12 meses dividido por 12. Desta forma, a média de consumo vai ser compensada na próxima fatura.

05. Como a Celpa vai fazer esse compensação na minha conta?
Na próxima fatura, o sistema faz a compensação do seu consumo. Portanto o seu consumo será compensado. Ou seja, você pode ser compensado para mais ou para menos, dependendo apenas do seu consumo atual.

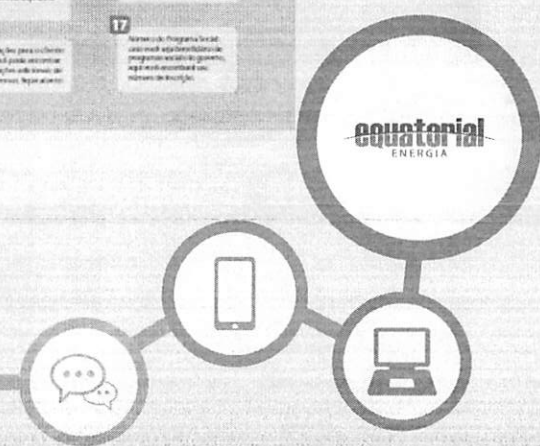
Novo Sistema de Atendimento Celpa.
É a gente trabalhando pra ser uma empresa melhor.

Conheça a sua conta.



01. Informações de contato da companhia e informações de contato da distribuição local.
02. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
03. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
04. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
05. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
06. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
07. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
08. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
09. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
10. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
11. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
12. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
13. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
14. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
15. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
16. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.
17. Informações de contato da agência de atendimento ao cliente.



Faturamento média e troca de Tarifa para Preço

Projeto UNIFICA IMPACTOS



Nota Fiscal | Conta de Energia Elétrica

Centrais Elétricas do Pará S.A

Rodovia Augusto Montenegro, km 8,5 | Belém - PA
CEP 66423-000 | CNPJ 04.896.720/0001-80
Inscrição Estadual: 15.034.400-3

Referente ao mês
02/2016

Vencimento

Para atendimento,
Informe este número
Unidade Consumidora
361500

Dados da Unidade Consumidora



Nota Fiscal | Fatura de Energia Elétrica | Serviço

Nota Fiscal

Instalação:

Centrais Elétricas do Pará

Rodovia Augusto Montenegro, km 8,5 | Belém - PA
CEP 66423-000 | CNPJ 04.896.720/0001-80
Inscrição Estadual: 15.034.400-3

Referente ao mês
03/2016

Vencimento

COP:

Para atendimento,
Informe este número
Conta Contrato
361500

Dados do cliente

Tributos: R\$ 94,21/ 327 kw = 0,288103
Preço: 0,525389 + 0,288103 = 0,813492

Demonstrativo de Faturamento			
Descrição	Quantidade	Tarifa	Valor (R\$)
Consumo	327	0,525389	171,80
Adic. Bandeira Vermelha			14,71
Valor ICMS			70,17
Valor COFINS			19,75
Valor PIS			4,29
CIP – Contribuição Ilum. Pub			27,65
Total a pagar:			308,37

Composição dos preços em R\$ (Art. 31 Resolução 366/2009)					
Compra de Energia	Transmissão	Distribuição (Celpa)	Encargos Setoriais	Tributos	Total (R\$)
98,57	4,99	64,22	18,73	94,21	280,72

Histórico do Consumo (kWh)		Informações de tributos			
Tributos	Base de cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)		
ICMS	280,72	25,000	70,17		
PIS	280,72	1,5289	4,29		
COFINS	280,72	7,0362	19,75		

Demonstrativo de Faturamento			
Descrição	Quantidade	Preço	Valor (R\$)
Consumo	327	0,813492	266,01
Adic. Bandeira Vermelha			14,71
CIP – Contribuição Ilum. Pub			27,65
Total a pagar: R\$			308,37

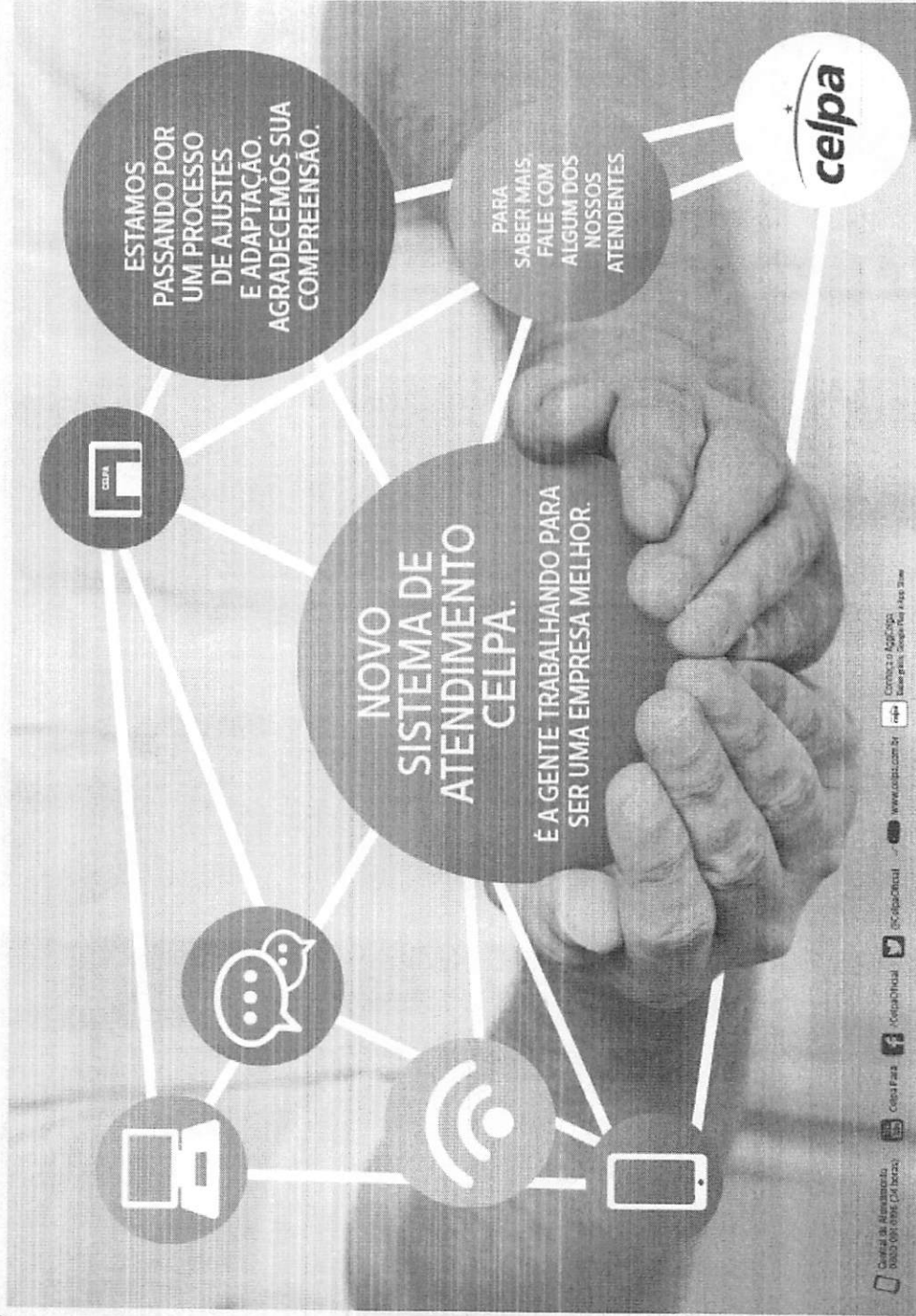
Composição do consumo (R\$)					
Compra de Energia	Transmissão	Distribuição (Celma)	Encargos Setoriais	Tributos	Total (R\$)
98,57	4,99	64,22	18,73	94,21	280,72

Histórico do Consumo (kWh)		Informações de tributos			
Tributos	Base de cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)		
ICMS	280,72	25,000	70,17		
PIS	280,72	1,5289	4,29		
COFINS	280,72	7,0362	19,75		

A informação sobre os impostos permanecerá na fatura, com o esclarecimento sobre as alíquotas utilizadas para o cálculo de cada um.

Projeto UNIFICA

CUTOVER – COMUNICAÇÃO AO CLIENTE



Banner para agência de atendimento

Projeto UNIFICA COMUNICAÇÃO AO CLIENTE

Fale com a Celpa | Relações com Investidores | Sala de Imprensa | Trabalhe Conosco

Agência WEB

celpa energia para transformar

Informe aqui para pesquisar

Informar UC (Unidade Consumidora)

Principais Serviços:

- Início
- Conheça a Celpa
- Residencial
- Corporativo
- Imobiliário
- Poder Público
- Consultar Faturas e Emitir 2ª Via
- Informar Falta de Energia
- Solicitar Religição
- Fazer Reclamação
- Mais Serviços
- Chat de Atendimento

APP CELPA: VÁRIOS SERVIÇOS NA PALMA DA SUA MÃO.

AGORA A CELPA TEM UM APLICATIVO QUE VAI FACILITAR SUA VIDA.

Disponível em: Google Play, App Store, Windows Store

www.bigdatacelpa.com.br

Visite o nosso canal no YouTube: Celpa Para

celpa

DESLIGAMENTO PROGRAMADO | COMUNICADOS

