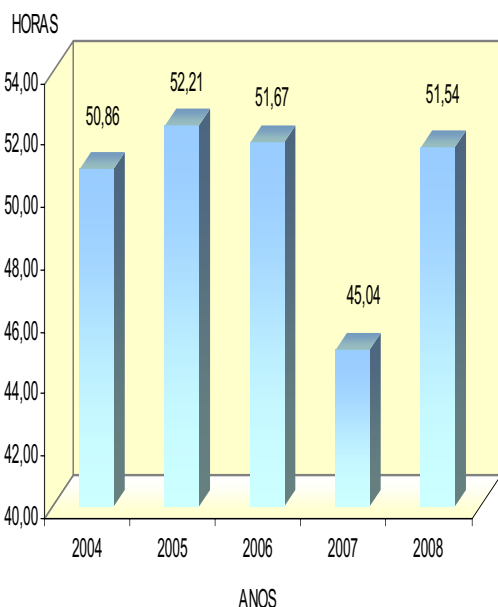
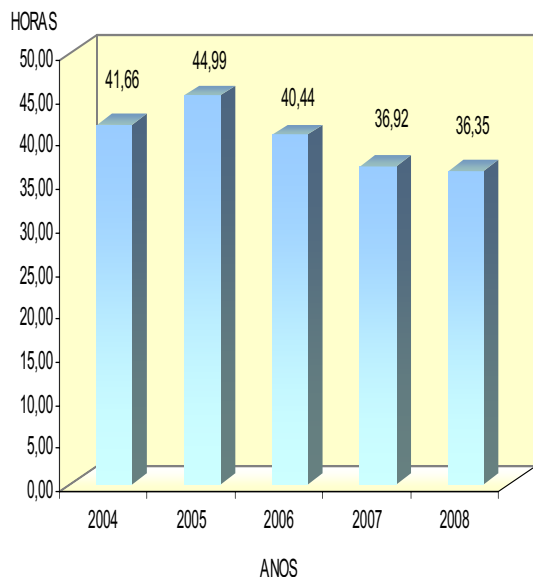


- A energização da nova subestação Uruçui 69/34,5 kV, suprimindo os conjuntos Uruçui, Ribeiro Gonçalves/Baixa Grande do Ribeiro, Antonio Almeida/Porto Alegre, teve reflexos positivos nos indicadores de continuidade nesses conjuntos;
- A energização da nova subestação Rio Grande 34,5/13,8 kV, suprimindo os conjuntos Brejo/Tamboril, Flores/Pajeú, Itaueira/Rio Grande/Pavussú, teve reflexos positivos nos indicadores de continuidade nesses conjuntos;
- Energização do novo alimentador (01C7), derivado da subestação Parnaíba, sendo feita segregação das cargas do alimentador 01C4, que operava com carregamento elevado;
- Instalação de sete religadores, nas fronteiras entre a zona urbana e rural, nos alimentadores de Teresina, aumentando a confiabilidade de atendimento ao sistema Teresina;
- Construção de 3,0 km, em cabo 336,4MCM, no alimentador 01N2, da subestação Marquês, permitindo transferência de carga do alimentador 01N5, que operava com carregamento elevado;
- Instalação do terceiro transformador, na subestação Macaúba 69/13,8 kV – 15/20MVA, aumentando a confiabilidade de atendimento ao sistema Teresina.

DEC ANUAL - CEPISA - 2008



FEC ANUAL - CEPISA - 2008



7.2 Comunicação e Relacionamento com o Consumidor

O maior diferencial no relacionamento com o consumidor, em 2008, foi a substituição de todos os atendentes comerciais, anteriormente terceirizados, por empregados concursados, na Regional Metropolitana, sediada em Teresina, que atende 17 municípios e na Regional Norte, sediada em Parnaíba, que atende a 48 municípios. Para qualificá-los e prestar melhor atendimento aos consumidores, a Companhia investiu em treinamento, possibilitando transferência de conhecimentos e reciclagem dos demais empregados. Em 2009 todos os atendentes das outras Regionais deverão ser substituídos.

As agências de atendimento também começaram a modificar o seu padrão de conforto, a partir da instalação da Unidade no Shopping Riverside, em Teresina, localizada na área nobre da capital. A nova agência facilita o atendimento na zona leste da cidade. A presença da CEPISA em Shoppings vai expandir-se com a instalação de uma nova unidade no Shopping da Cidade, em fase final de construção, no centro, pela Prefeitura de Teresina.

Foi iniciada a montagem de uma agência de atendimento itinerante, para atuar em comunidades mais carentes, especificamente nas vilas que tiveram as redes regularizadas. A primeira área a ser beneficiada, logo no início de 2009, será o Parque Brasil, onde está sendo desenvolvido um trabalho de eficiência energética. O objetivo é promover maior aproximação com o consumidor, levando informações sobre o uso e o consumo de energia e estimular a adimplência, mediante maior flexibilização das regras de parcelamento de débito.

Novo formato de fatura de energia elétrica foi adotado em 2008, com imagens coloridas que identificam bem o Estado do Piauí. De fácil leitura e acompanhamento, a nova conta de energia disponibiliza diversas informações para o consumidor e agiliza o seu atendimento.

O site da CEPISA, www.cepisa.com.br, registra mais de um milhão de acessos, vem crescendo como veículo de comunicação e informação.

Por meio dele o consumidor tem acesso a consulta de débito, emissão de segunda via de fatura, desligamentos programados – promovidos pela área comercial – relação de postos de atendimento, bem como uma fonte de notícias sobre o setor elétrico.

7.3 Ouvidoria

Durante o exercício, foram recepcionadas e processadas, na Ouvidoria, 109 reclamações de clientes, efetuadas junto à ANEEL, contra 111 em 2007, versando sobre diferentes assuntos, tais como: ocorrência/cobrança de irregularidade, Programa Luz para Todos, interrupção no fornecimento/falta de energia, flutuação/variação/oscilação de tensão, qualidade do atendimento, consumo faturado, substituição de equipamentos, mudança de titularidade, indenização por danos elétricos, pedido de extensão de rede, vistoria/afiação de medidor etc. Além destas, formuladas junto à ANEEL, outras 830 reclamações e demandas diversas foram dirigidas à Ouvidoria, ante 664 no exercício de 2007, todas devidamente processadas e respondidas por e-mail, telefone, carta ou contato direto com o reclamante ou solicitante.

7.4 Conselho de Consumidores

O Conselho de Consumidores da CEPISA tem caráter consultivo, com atribuições voltadas para orientação, análise e avaliação das questões relacionadas ao fornecimento de energia, tarifas e qualidade dos serviços prestados ao consumidor final. A sede do Conselho, dotada de infraestrutura de apoio necessária ao seu adequado funcionamento, está localizada no complexo administrativo da CEPISA. De acordo com seu regimento, reúne-se ordinariamente pelo menos uma vez por mês. No exercício de 2008, participou do Fórum Nordeste e do Fórum Nacional de Conselhos de Consumidores das empresas distribuidoras de energia elétrica, realizado em Campinas, São Paulo. É constituído por sete membros titulares, com seus respectivos suplentes, indicados por entidades representativas das diversas classes de consumo. Abaixo relaciona-se a composição atual do Conselho de Consumidores (Membros Titulares):

- Ezequias Gonçalves Costa Filho - Presidente, representante da classe Industrial, indicado pela Associação Industrial do Estado do Piauí - AIP;
- Agostinho Martins de Araújo Campos - Vice-Presidente, representante da classe Rural, indicado pela Federação da Agricultura do Estado do Piauí - FAEPI;
- Raimunda Nonata Cavalcante da Silva - Membro, representante da classe Residencial, indicado pela Federação das Associações de Moradores e Conselhos Comunitários do Piauí - FAMCC;
- Fábio Henrique Ferreira Nery - Membro, representante da classe Comercial, indicado pela Associação Comercial Piauiense - ACP;
- Francisco Ferreira Lima - Membro, representante da classe Poder Público, indicado pela Associação Piauiense de Municipais - APPM;
- Afonso Cezar Barbosa Ferreira - Membro, representante da classe Serviço Público, indicado pela Águas e Esgotos do Piauí S/A - AGESPISA;
- Maria Ester Ferraz de Carvalho - Membro, representante do Ministério Público/ PROCON;
- Secretário Executivo Titular - José Gutemberg de Barros - indicado pela CEPISA;
- Secretário Executivo Suplente - Luiz Rodrigues Vera - indicado pela CEPISA.