

**Diário do Nordeste – 30/03/2008**

<http://diariodonordeste.globo.com/materia.asp?codigo=524758>

### **Indicadores melhoram 72%**

Melhoria dos serviços prestados pela Coelce é comprovada pelos comportamentos dos indicadores DEC e FEC

Os investimentos efetuados pela Coelce em seu sistema elétrico, aliados à gestão empregada pela empresa, têm sido apontados pelos analistas do setor como principal fator para a melhoria significativa do serviço oferecido pela companhia a seus clientes. Segundo a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) que mede o desempenho das concessionárias quanto à continuidade do serviço prestado, indicadores que mensuram a duração média (DEC) e a frequência média (FEC) das interrupções de energia elétrica ocorridas na área de concessão da Coelce revelam que, nos últimos dez anos, os resultados apresentaram melhora superior a 72%.

Considerando o ano de 1997, anterior à desestatização da empresa, o DEC e o FEC foram, respectivamente, de 33,11 horas e 33,14 vezes ao ano. Em 2007, os resultados obtidos foram de 9,4 horas para o DEC e 7,87 vezes para o FEC, o que segundo o **presidente do Instituto Acende Brasil, Claudio Sales**, que desenvolve estudos na área, posiciona a companhia com os melhores indicadores do Nordeste. 'Analisando em termos de serviços prestados, a empresa atingiu índices de primeiro mundo', afirma.

Ainda sem os dados consolidados para 2007, a Aneel aponta que, em 2006, o índice médio dos indicadores de continuidade apresentados pelas 64 distribuidora de energia elétrica do País foram de 16,33 horas para o DEC e 11,71 vezes para o FEC, enquanto que a mesma média para as 11 concessionárias instaladas no Nordeste foi de 21,48 horas para o primeiro e de 12,87 vezes para o segundo, comprovando o desempenho da unidade do Ceará.

Para Erildo Pontes, presidente do Conselho de Consumidores da Coelce, que reúne representantes das cinco classes de clientes (residencial, industrial, comércio e serviços, rural e serviços públicos), com a privatização, a melhora dos serviços prestados só ocorreu por conta do forte volume de investimentos realizado pela empresa. 'O que é importante, pois o setor elétrico precisa crescer acima da economia para suportar o seu desempenho', avalia.

De acordo com ele, há dez anos as interrupções no fornecimento de energia eram constantes. Inclusive, nos primeiros anos após a privatização, recorda, a Coelce chegou a pagar multas elevadas, em torno de R\$ 7 milhões, por conta da má qualidade dos serviços prestados. 'Não tenho dúvidas que o serviço melhorou muito. Hoje, não se percebe que está bom, exatamente porque quando ligamos o interruptor sempre temos energia', fala.

### **ENQUETE**

Consumidores estão satisfeitos com o serviço

Suellen Fernandes

Cabeleireira

"O serviço da Coelce está melhor. As cobranças e o pagamento da conta estão simples e fáceis. Não tenho queixas".

Danilo Carvalho

Agente de Marketing

"Melhorou em alguns pontos: iluminação pública e atendimento, por exemplo. Mas o custo da energia é muito alto".

Alex Gomes

Consultor de vendas

"Acho que a melhora existe por causa das companhias sociais. Quanto a qualidade do serviço, não sinto mudança".

Júlio César Heleno

Administrador

"A empresa tem nova missão e o serviço melhorou em todos os aspectos. O atendimento tem hora marcada".

#### OPINIÃO DO ESPECIALISTA

Coelce supera problemas e satisfaz cliente

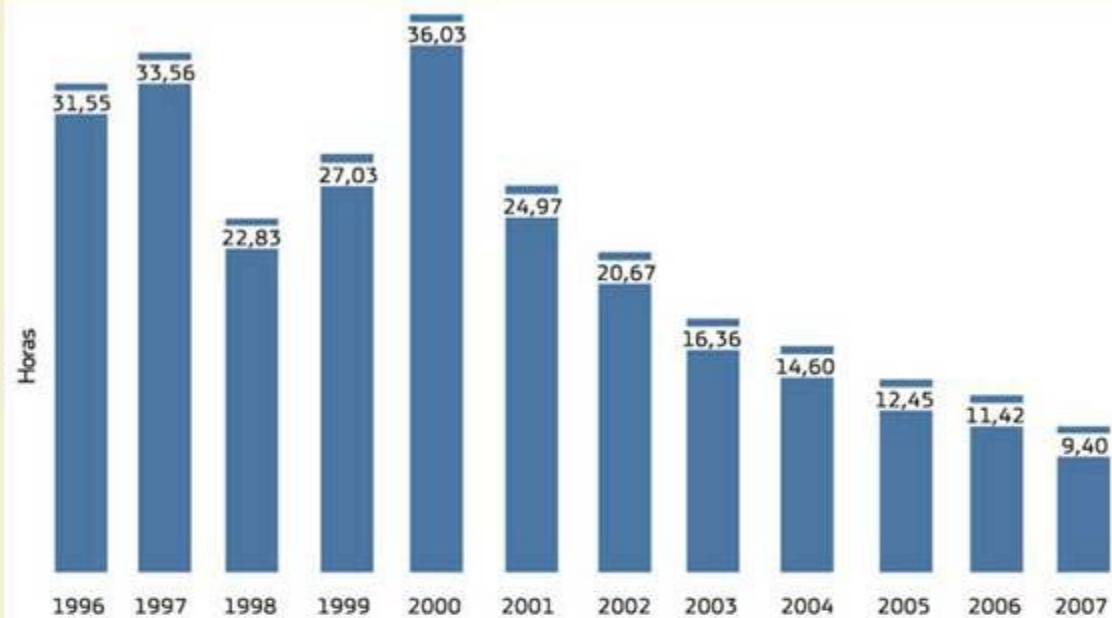
Jurandir Picanço

Ex-presidente da Coelce

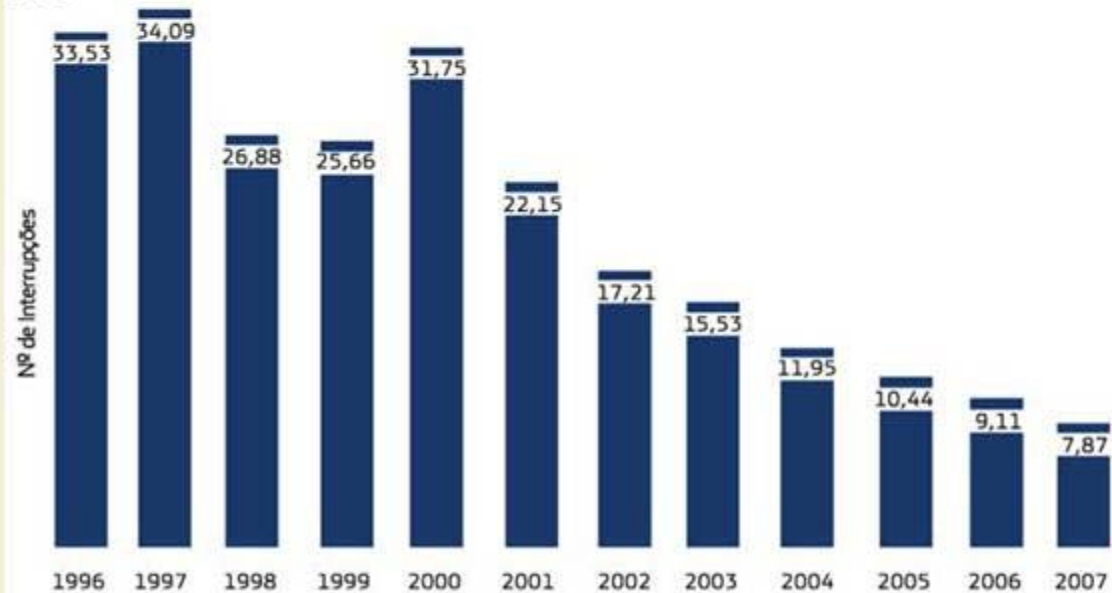
Fui o último presidente da Coelce enquanto ela ainda era estatal. Quando deixei a direção da empresa, passei a fazer parte da Arce (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará), fiscalizando então a sua atuação. No início, logo nos três primeiros anos após a privatização, a Coelce passou por problemas muito graves, sobretudo com relação à qualidade dos serviços prestados. Foi necessária uma forte atuação da Aneel e da Arce. A empresa chegou a pagar, inclusive, multas altíssimas. Porém, passados dez anos, percebe-se que a Coelce, hoje, está dentro do que se esperava quando o Governo Federal resolveu desestatizar as empresas de energia no País. Atualmente, acompanho a sua atuação, como integrante do Conselho de Consumidores da empresa, e realmente entendo que a qualidade dos serviços melhorou muito, ela está mais ágil e se tornou, de fato, uma grande empresa. No entanto, os consumidores ainda reclamam do valor das tarifas. Mas é preciso ficar claro que quem determina o que é cobrado não é a Coelce e sim a Aneel. A empresa precisa cumprir metas para alcançar os resultados. São obrigações decorrentes do contrato de concessão, o que ela tem conseguido cumprir, mas, para isso, ela precisa investir, o que acaba impactando o valor cobrado junto aos clientes.

## INDICADORES DE QUALIDADE

### DEC



### FEC



FONTE: ANEEL