



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
CORREGEDORIA DE JUSTIÇA DAS COMARCAS DO INTERIOR

Ofício Circular n.º 045/2016-CJCI

Belém, 20 de maio de 2016.

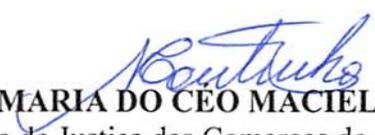
Ref.: SIGADOC N° PA-MEM-2016/04811

A Sua Excelência o (a) Senhor (a)
Juiz(a) de Direito da Vara Cível da Comarca de

Senhor (a) Juiz (a),

Cumprimentando-o (a), encaminho a Vossa Excelência cópia do CE JURÍDICO 29/2016, oriundo da CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ – CELPA, para ciência.

Atenciosamente,


Desembargadora **MARIA DO CÉU MACIEL COUTINHO**
Corregedora de Justiça das Comarcas do Interior



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

Rodovia Augusto Montenegro, Km 8,5 | Belém/PA - CEP 66123-010 | Central de Atendimento ao Cliente - 0800 091 0196 | www.celipa.com.br



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
Documento Nº: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/signa-autenticidade/>



PAMEM201604811A



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

Parque Augusta Maranhão, Km 8 S 1640m PA - CEP: 66233-010 | Central de Atendimento ao Cliente - 0800 091 0196 | www.celipa.com.br



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
Documento Nº: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/signa-autenticidade/>



PAMEM201604811A



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

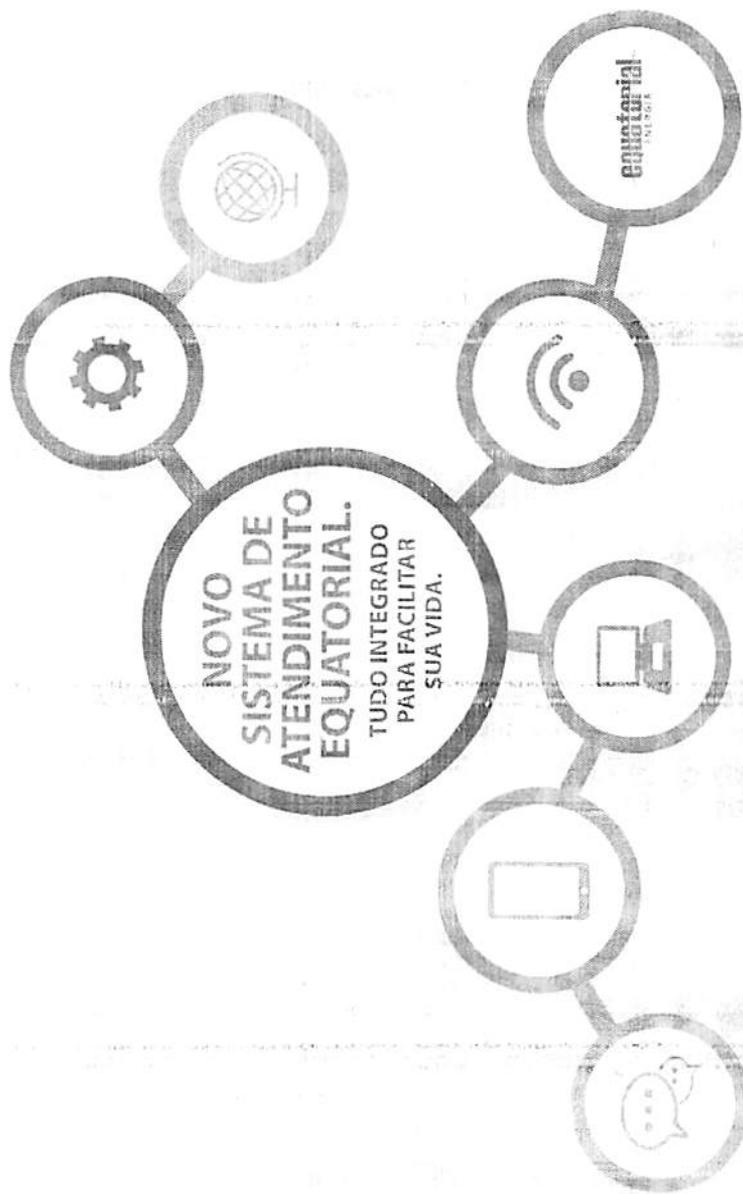
Adv. Ins. Belém/PA nº 100.110



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
Documento Nº: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMEM201604811A

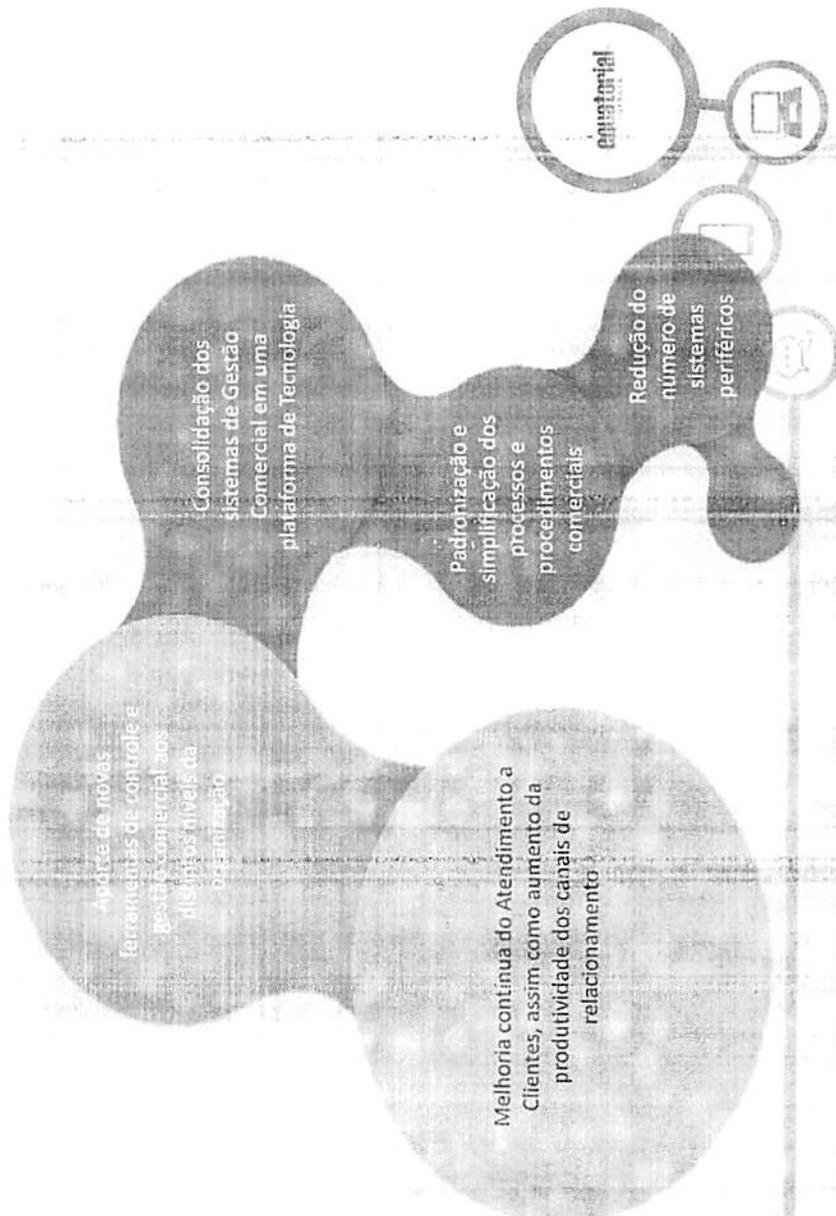


Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
Documento Nº: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



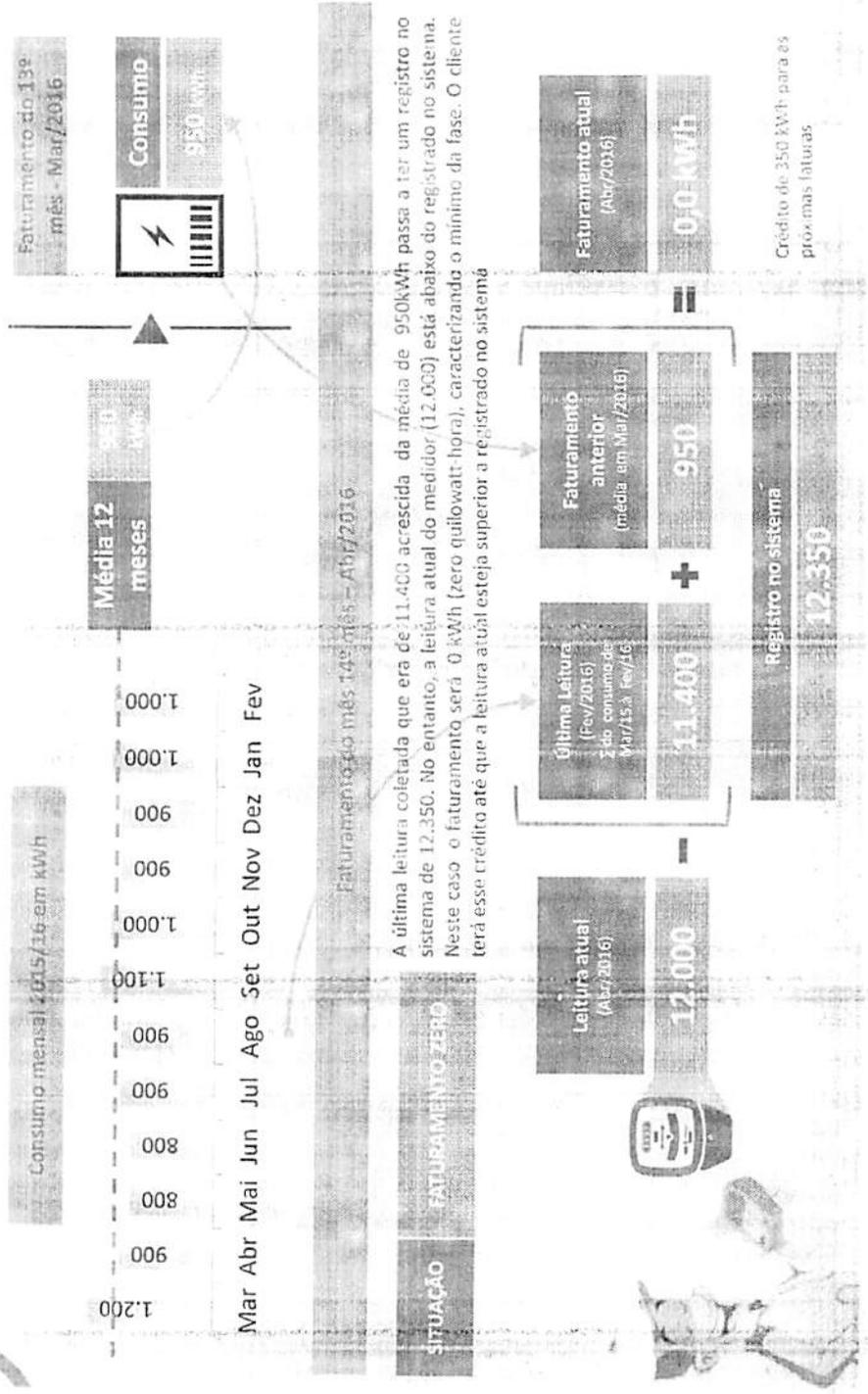
PAMEM201604811A

Principais Mudanças

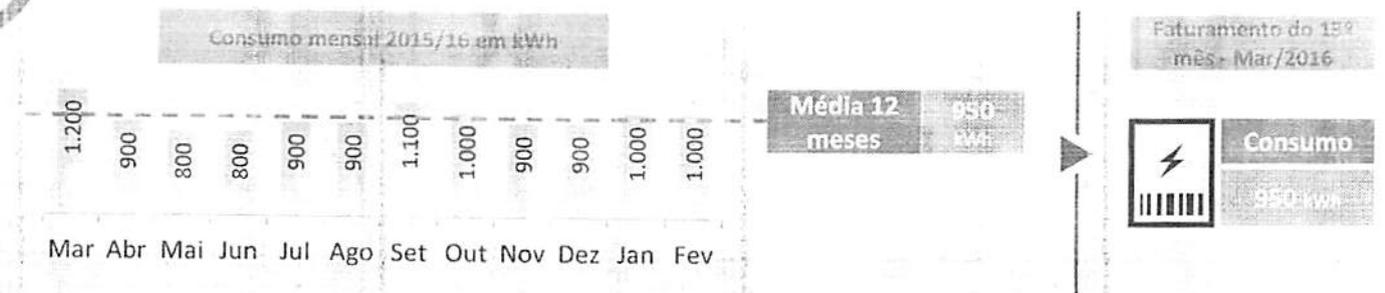


PAMEM201604811A





Projeto UNIFICA IMPACTOS



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.



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
Documento Nº: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



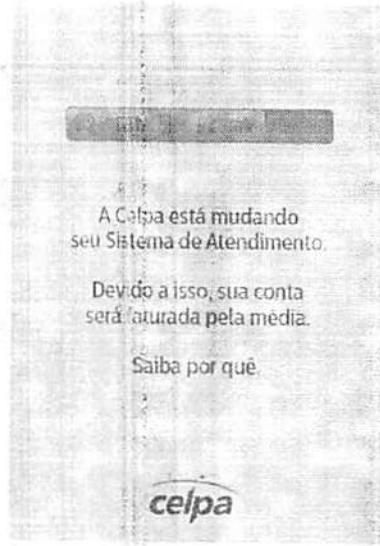
PAMEM201604811A



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
 Documento Nº: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.ifa.jus.br/signa-autenticidade/>

Projeto UNIFICA
COMUNICAÇÃO AO CLIENTE

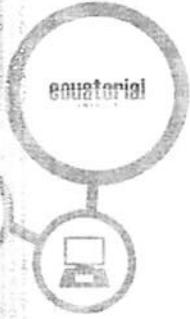
Capa



Verso



Conheça a sua conta.



Faturamento média e troca de Tarifa para Preço



PAMEM201604811A

Projeto UNIFICA
IMPACTOS

Nota Fiscal | Conta de Energia Elétrica

celpa Centrais Elétricas do Pará S.A.
 Rua São Augusto Monteiro, km 8,5 | Belém - PA
 CEP 66471-000 | CNPJ 04.905.728/0001-90
 Inscrição Estadual 15.014-89-2

Referência ao mês: **02/2016** Vencimento: **361500**

Dados da Unidade Consumidora

Nota Fiscal | Conta de Energia Elétrica

celpa Centrais Elétricas do Pará S.A.
 Rua São Augusto Monteiro, km 8,5 | Belém - PA
 CEP 66471-000 | CNPJ 04.905.728/0001-90
 Inscrição Estadual 15.014-89-2

Referência ao mês: **03/2016** Vencimento: **361500**

Dados do cliente

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

Demonstrativo do 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 |

Demonstrativo do Faturamento

| Descrição | Quantidade | Preço | Valor (R\$) |
|------------------------------|------------|----------|-------------|
| Consumo | 327 | 0,813492 | 266,01 |
| Adic. Bandeira Vermelha | | | 14,71 |
| CIP - Contribuição Ilum. Pub | | | 27,65 |

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

Total a pagar: 308,37

Composição dos preços em R\$ (Art. 31 Resolução 542/2003)

| Compra de Energia | Transmissão | Distrito Elétrico (Cidade) | Encargos Sociais | Tributos | Total (R\$) |
|-------------------|-------------|----------------------------|------------------|----------|-------------|
| 98,57 | 4,99 | 4,22 | 18,73 | 94,21 | 280,72 |

Método de Consumo (kWh)

| 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 |

Total a pagar: R\$ 308,37

Composição do consumo (R\$)

| Compra de Energia | Transmissão | Distrito Elétrico (Cidade) | Encargos Sociais | Tributos | Total (R\$) |
|-------------------|-------------|----------------------------|------------------|----------|-------------|
| 98,57 | 4,99 | 4,22 | 18,73 | 94,21 | 280,72 |

Método de Consumo (kWh)

| 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 |



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
 Documento N°: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/signa-autenticidade/>



PAMEM201604811A



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
Documento Nº: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/signa-autenticidade/>

Projeto UNIFICA
CUTOVER – COMUNICAÇÃO AO CLIENTE

The banner features a central image of two hands shaking, symbolizing agreement or partnership. Surrounding this central image are several circular callouts with text and icons. The text includes: 'NOVO SISTEMA DE ATENDIMENTO CELPA E A GENTE TRABALHANDO PARA SER UMA EMPRESA MELHOR', 'ESTAMOS PASSANDO POR UM PROCESSO DE AJUSTES E ADAPTAÇÃO. AGRADECEMOS SUA COMPREENSÃO', and 'PARA SABER MAIS FALE COM ALGUM DOS NOSSOS ATENDENTES'. The Celpa logo is visible in the bottom right corner of the banner. The background of the banner shows a blurred office environment with people working at computers. To the right of the banner, there is a vertical line with several circular icons representing different communication channels: a speech bubble, a smartphone, a laptop, and a person at a computer. The Celpa logo is also present at the top right of this vertical line.

Banner para agência de atendimento



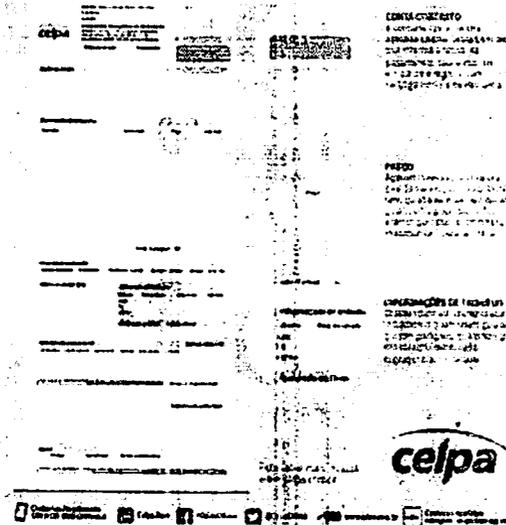
PAMEM201604811A



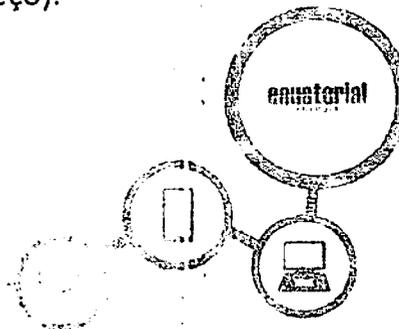
Projeto UNIFICA

COMUNICAÇÃO AO CLIENTE

Veja o que mudou na sua conta com o novo sistema de atendimento Celpa.



- Banner físico nas agencias;
- Material disponível no site;
- Post no Facebook;
- Fôlder "Conheça sua conta" explicando todos os campos e incluindo as mudanças na Fatura com a entrada no novo sistema (Conta Contrato, Preço).



Material exclusivo para explicação da troca de Tarifa para Preço



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
Documento Nº: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/signa-autenticidade/>



PAMEM201604811A



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
Documento Nº: 365093;3536+30-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.ipa.jus.br/signa-autenticidade/>

Projeto UNIFICA COMUNICAÇÃO AO CLIENTE

Home | Sobre a Celpa | Serviços aos Investidores | Sala de Imprensa | Trabalho conosco

celpa Agência WEB Digite aqui uma palavra Informar UC (Unidade Consumidora)

Inicio | Conheça a Celpa | **Atendimento** | Corporativo | Imobiliário | Poder Público

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- Consultar Faturas e Emitir 2ª Via
- Informar Falta de Energia
- Solicitar Retificação
- Fazer Reclamação
- Mais Serviços
- Chat de Atendimento

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

APP CELPA:
VÁRIOS SERVIÇOS NA PALMA DA SUA MÃO.

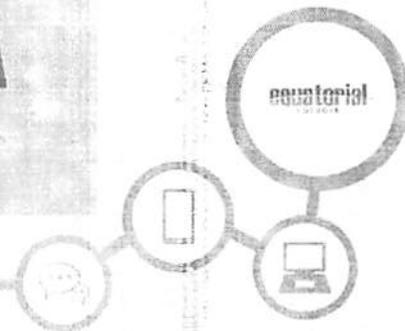
Disponível na Play Store e na App Store

www.inspdacelpa.com.br | www.facebook.com/celpa | www.instagram.com/celpa | www.youtube.com/c/celpa

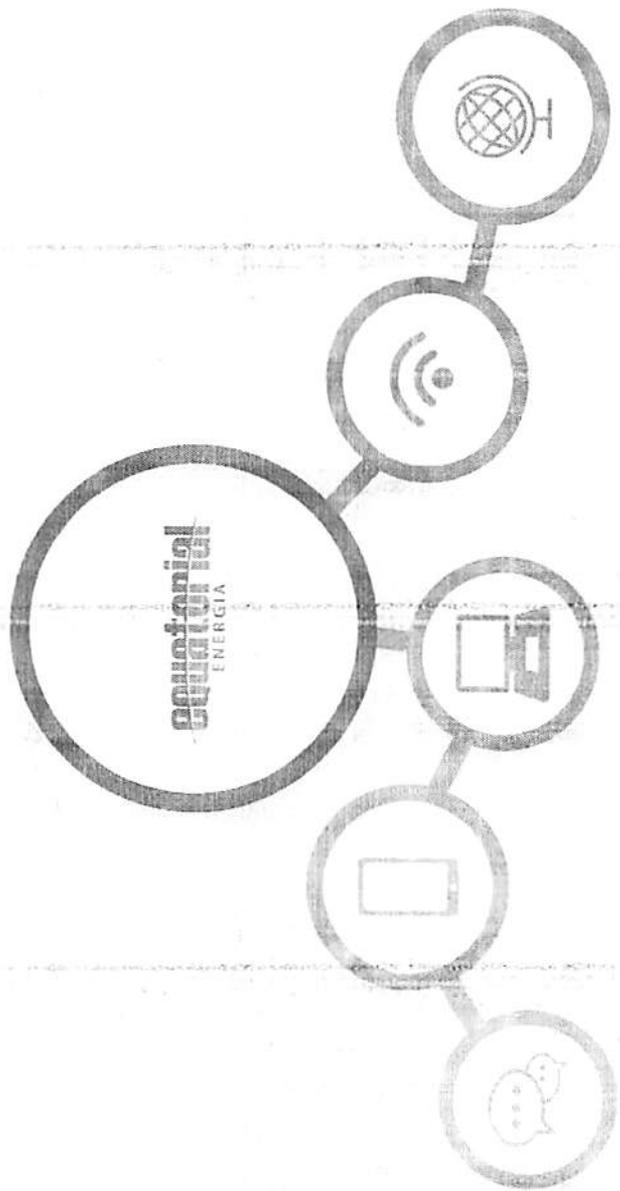
celpa

DESLIGAMENTO PROGRAMADO | COMUNICADOS

Site



PAMEM201604811A



Assinado digitalmente por JOCIRENE ADELAIDE MARQUES DE MORAES.
Documento Nº: 365099.3538430-3638 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMIEM201604811A