



DESAFIO

Boletim Informativo do Sindicato dos Urbanitários de Mato Grosso - Nº 194 - Maio/2015

ENERGISA QUER HUMILHAR O POVO FECHANDO AGÊNCIAS NOS BAIRROS

Não bastasse o preço insuportável da tarifa, a empresa responsável pelo fornecimento de energia elétrica em Mato Grosso - Energisa Mato Grosso S/A (antiga Cemat) - pretende fechar diversas agências de atendimento ao público da região da Grande Cuiabá.

A empresa estabeleceu a data de 15 de maio para fechar a Agência da Morada da Serra, que atende toda a Grande CPA. Com isso, apenas da Grande CPA, serão transferidas cer-

ca de 200 mil pessoas que habitam a região, para serem atendidas nas agências da Barão de Melgaço e Ganha Tempo, no centro de Cuiabá.

Como se pode observar o fechamento das agências provocará caos no atendimento, obrigando as pessoas a enfrentar o trânsito caótico, serviço de transporte coletivo atendido por ônibus de péssima qualidade, filas quilométricas, sol, chuva, frio e calor, que geram perda de tempo, despesas com combustíveis e passagens de ônibus, e o que é

mais grave: o povo será submetido a uma humilhação degradante.

Não satisfeita e preocupada exclusivamente em fechar as agências para aumentar seus já fabulosos lucros, a Energisa também pretende fechar a Agência do Pedra Noventa, que atende a população de toda a região. Assim sendo, somado as 200 mil pessoas da região do CPA, outras milhares de pessoas serão transferidas para as agências do centro de Cuiabá, o que contribuirá para aumentar ainda mais o caos no atendimento.

Diante da situação inaceitável, o Sindicato dos Urbanitários (STIU-MT) decidiu vir até a população denunciar e convocar a todos para não aceitar tamanha falta de respeito, e a exigir a melhoria das atuais agências. O povo da Grande Cuiabá não aceita ser tratado como brinquedo nas mãos daqueles que pensam apenas em aumentar seus lucros. Afinal de contas, Cuiabá não é **"terra de ninguém"** onde seu povo pode ser tratado com falta de respeito sem que ninguém tome providências.



Devido ao fechamento das agências as pessoas terão que enfrentar trânsito caótico, ônibus super lotados, despesas com combustíveis e passagens de ônibus, filas quilométricas, exposição à chuva, sol, frio, calor, enfim, penúria e humilhação.

(foto do Ganha Tempo, centro de Cuiabá onde funciona uma agência de atendimento da Energisa)

SINDICATO COBRA PROVIDÊNCIAS MPE CONTRA FECHAMENTO DAS AGÊNCIAS

Em 30 de abril último o presidente do STIU-MT, Dillon Caporossi, teve uma audiência com o Procurador Geral de Justiça de MT, Ministério Público Estadual, Dr. Paulo Prado, para denunciar os graves prejuízos que o fechamento das agências de atendimento ao público do setor de energia pode trazer à população. Na oportunidade o presidente do Sindicato dos Urbanitários protocolou a carta STIU/PR/070/2015, cobrando medidas no sentido de barrar o fechamento das agências da Energisa.

O documento enviado ao MPE foi em cumprimento a decisão da assembleia geral dos trabalhadores da Energisa Mato Grosso S/A (antiga

Cemat), que entenderam a necessidade da categoria adotar uma posição firme contra o fechamento das agências, o que além da precarização dos serviços, irá trazer transtornos para a população, inclusive, com riscos de danos à integridade física de clientes e funcionários.

O presidente do STIU-MT alertou o procurador geral do MPE para o fato da medida da Energisa visar unicamente favorecer a empresa, em prejuízo para a população, visto que a centralização de todo atendimento no centro de Cuiabá concentrará milhares de pessoas, gerando situação de penúria e caos para aqueles que necessitam resolver pendências junto a empresa distribuidora de energia.

TRANSFERÊNCIA DO CALL CENTER PARA O CEARÁ PIORA ATENDIMENTO

O fechamento do Call Center da Energisa Mato Grosso, e sua conseqüente transferência para a cidade de Euzébio, Estado do Ceará, trouxe uma série de conseqüências danosas para a população. Por isso o Sindicato enviou documento para a Energisa cobrando a reabertura do Call Center em MT, em respeito ao consumidor, denunciando os problemas que a transferência tem trazido, entre eles:

- O não atendimento das ligações feitas ao 0800;

- Quando ocorre o atendimento, muitas vezes, ao invés de ser aberta uma Ordem de Serviço (OS), é registrada apenas o registro de informação (IF) com orientação para o cliente pegar o resultado na agência após 15 dias, causando prejuízo ao usuário;

- Muita vezes, quando o cliente liga

solicitando ressarcimento por danos de bens perecíveis, a atendente abre apenas registro de informação (IF), ao invés de uma Ordem de Serviço (OS) específica ao caso, para a qual existe regulamentação prévia;

- Falta de atendimento com base na Resolução 414 da ANEEL, nos casos quando ocorrem a queima de equipamentos do cliente, nas reclamações de consumo, entre vários outros.

A política de instalar o serviço de Call Center em cidades e estados distantes, tem servido para empresas, de uma maneira em geral, protelando o atendimento, lesando o consumidor.

No caso da transferência do Call Center causou a transferência de 350 postos de trabalho, enquanto o povo de MT paga a terceira conta mais cara de luz, além de ter piorado muito a qualidade do atendimento.

Defender nossos direitos é dever de todos nós