

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 1 de 21

1. OBJETIVO

Estabelecer o processo de recepção de pessoas na Cegero.

2. APLICAÇÕES

Esta sistemática é aplicada ao setor comercial e de apoio administrativo.

3. REFERÊNCIAS

3.1 Manual de atendimento ao consumidor: MA_ADM_001_versão vigente.

3.2 PS_SGQ_003 – Controle de documentos.

4. DEFINIÇÕES/TERMINOLOGIA E SÍMBOLOS

Não se aplica.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO/ATIVIDADE/TAREFA

5.1 A Recepção é realizada ao público em geral, sejam fornecedores, associados, consumidores, consultores etc., sendo de responsabilidade do(a) recepcionista o atendimento inicial dos mesmos e despacho para os devidos setores.

5.1.1 O processo de recepção é organizado de duas formas, de acordo com o público recepcionado: público geral e clientes.

- a. Público geral: Composto de pessoas que não irão tratar de assuntos vinculados ao fornecimento de energia elétrica, bem como aqueles que serão atendidos diretamente em um segundo nível (setores não vinculados ao setor comercial).
- Nesse caso, ao recepcionar as pessoas, seguindo o manual de atendimento MA_ADM_001_versão vigente, o recepcionista deverá identificar a necessidade da pessoa e encaminhá-la para os setores específicos, sempre verificando previamente a possibilidade do atendimento pelos setores.
- Esse procedimento se aplica tanto para a recepção presencial, quanto para a telefônica.
- As pessoas só poderão ser atendidas pelos setores específicos após a devida recepção.

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 2 de 21

b. Clientes: Composto de pessoas, associados e consumidores que irão tratar de assuntos vinculados ao fornecimento de energia elétrica, diretamente no primeiro nível, ou seja, no setor comercial.

- Nesse caso, ao recepcionar as pessoas, seguindo o manual de atendimento MA_ADM_001_versão vigente, o(a) recepcionista deverá identificar a necessidade da pessoa, em seguida instruir a pessoa quanto à emissão da senha e encaminhá-la para a sala específica, quando a mesma for acionada para o atendimento.
- Na ausência de senhas, verificar previamente a possibilidade do atendimento pelo setor comercial, e se possível, encaminhar a pessoa para a respectiva sala.
- Se tratando de atendimento telefônico, ao recepcionar as pessoas, é necessário identificar previamente a necessidade da pessoa, no sentido de compreender qual o setor responsável pelo atendimento, bem como informar previamente o setor sobre o assunto a ser tratado e a possibilidade do atendimento.
- As pessoas só poderão ser atendidas pelos setores específicos após a devida recepção.
- **Durante a recepção, tanto presencial quanto telefônica, deverá, sempre que possível, alertar o consumidor quanto à necessidade de apresentar os documentos pessoais que contenham foto, e que o atendimento vinculado à uma unidade consumidora poderá ser realizado somente ao titular da unidade ou procurador para esse fim.**

6. CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica.

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 3 de 21

7. ANEXOS

7.1 ROTEIRO DE RECEPÇÃO DE PESSOAS

- a) Após saudação, caso necessário utilizar, por exemplo:
- ✓ ***Fulano, em que posso ajudar?***
- b) Após a resposta, se ainda restar dúvidas para quem repassar a ligação ou o atendimento, fazer mais algumas perguntas no sentido de identificar mais claramente o que a pessoa deseja.
- c) Caso seja confrontada, pelo interrogatório, poderá responder da seguinte maneira:
- ✓ ***Estou realizando as perguntas, para poder encaminhar melhor o seu atendimento.***
 - ✓ ***É necessário para que eu consiga te transferir corretamente para a pessoa que possa lhe ajudar.***
- d) Após identificar qual setor será o responsável por atender a ligação, se achar necessário, poderá questionar ou confirmar novamente nome, empresa e o assunto, para então transferir com maior segurança. Para isso poderá ser utilizado as seguintes perguntas ou frases:
- ✓ ***Confirmando, falo com fulano da empresa (nome da empresa), e seria sobre (assunto), correto?***
 - ✓ ***Só confirmando, falo com fulano da empresa (nome da empresa), e qual seria o assunto?***
 - ✓ ***Fulano, irei verificar se ele(a) está disponível para atendê-lo(a), confirme por gentileza, de qual empresa você fala? (aguarde a resposta...) e qual seria o assunto? (aguarde a resposta...) certo, aguarde na linha por gentileza que irei transferir sua ligação.***
- e) Caso seja necessário pedir ajuda ao setor comercial para identificar o que a pessoa deseja, colete o máximo de informações necessárias e avise que irá deixá-lo esperando. Para isso poderá ser utilizado as seguintes frases:

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 4 de 21

✓ **Fulano, aguarde na linha por gentileza, que irei me informar corretamente do que se trata.**

✓ **Fulano, só um momento que irei verificar.**

- f) Caso já tenha questionado uma vez o setor comercial e ainda assim não identificou o setor responsável pelo atendimento, passar a ligação ao setor comercial. Poderá utilizar a seguinte frase:

✓ **Fulano, irei lhe transferir ao setor comercial para que iniciem seu atendimento.**

- g) Caso já tenha todos os dados necessários, poderá avisar a pessoa que irá transferir a ligação. Para isso poderá ser utilizado as seguintes frases:

✓ **Fulano, irei verificar se ele(a) está disponível para atendê-lo, aguarde na linha por gentileza.**

✓ **Fulano, aguarde na linha por gentileza, que irei transferir sua ligação.**

- h) Se no momento não possuir ninguém disponível para atender, pedir que retorne mais tarde ou então, pegar os dados necessários para que alguém retorne assim que possível - NOME, TELEFONE, EMPRESA (SE TIVER), BREVE RESUMO DO ASSUNTO. Poderá utilizar o seguinte:

✓ **O (nome do funcionário) não se encontra no momento, gostaria de retornar mais tarde?**

✓ **O (nome do funcionário) se encontra ocupado no momento, gostaria de retornar mais tarde?**

- i) Caso seja **locação do auditório**, passa o atendimento para o comercial.

- j) Caso seja solicitação de **poste sucata**, passa atendimento para o comercial.

ATENÇÃO

NA DÚVIDA, TRANSFIRA O ATENDIMENTO PARA O COMERCIAL

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 5 de 21

ATENDIMENTOS ESPECÍFICOS

1. SETOR FINANCEIRO:

- a) Verificar se seria sobre faturas de energia, podendo utilizar as seguintes perguntas:
- ✓ **Seria sobre faturas de energia?**
 - ✓ **Você gostaria de uma segunda via?**
- b) Se a resposta for afirmativa, passar ao setor COMERCIAL.
- c) Se a resposta for negativa, poderá utilizar as seguintes perguntas, se ainda necessário:
- ✓ **Você possui contas a receber da Cegero?**
 - ✓ **Você é nosso fornecedor?**
- d) Se a resposta for afirmativa, solicitar identificação da pessoa (nome e empresa) e se possível adiantar assunto ao passar para o setor FINANCEIRO.
- e) Se a resposta for negativa, perguntar novamente o assunto e verificar se realmente se trata do setor financeiro, ou questionar o setor comercial.

2. FALTA DE ENERGIA, FALTA DE FASE, ESTÁ COM APENAS UMA FASE, O DISJUNTOR ESTÁ DESARMANDO, ABRIU/CAIU A CHAVE/FUSÍVEL DO TRANSFORMADOR OU REDE, UMA ÁRVORE CAIU EM CIMA DA REDE:

- a) Nos casos a cima, transferir ao COD (8101) direto, sem necessidade de antecipar assunto.
- b) Na dúvida, se o atendimento se trata do COD, poderá ser utilizado a seguinte pergunta para confirmação:
- ✓ **Estão sem energia?**

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 6 de 21

c) Sempre que a resposta for afirmativa, passar ao COD. Caso seja negativa, poderá questionar novamente do que se trata e verificar se está listada anteriormente.

d) Não identificado, questionar ou passar a ligação para o setor comercial.

3. SETOR DE COMPRAS OU MATHEUS / RICHARD:

a) Caso peça para falar com o Matheus, identificar de qual Matheus se trata, para isso poderá ser utilizado as seguintes perguntas:

✓ **Qual seria o assunto?** Conforme assunto, é possível identificar.

✓ **Seria do setor de compras?**

b) Após confirmação referente ao setor de compras, verificar se a empresa/pessoa já é nosso fornecedor ou prestador de serviços. Poderá ser utilizado a seguinte pergunta:

✓ **Sua empresa já é nossa fornecedora? Ou você gostaria de estar realizando uma apresentação?**

c) Caso a pessoa se identifique como nossa fornecedora, solicitar identificação da pessoa (nome e empresa) e se possível adiantar assunto ao passar para o setor compras.

d) Caso não seja nosso fornecedor e gostaria de apresentar produto ou empresa, solicite que envie um e-mail de apresentação para suprimentos@cegero.coop.br aos cuidados do Matheus. Nos casos presenciais, verificar se o setor pode atendê-lo.

e) Caso a pessoa insista em falar ao telefone, solicitar identificação da pessoa (nome e empresa), assunto e informar que irá verificar a disponibilidade do responsável em lhe atender.

f) **CASO PRESENCIAL ESPECÍFICO:** A pessoa veio para buscar TC e TP, pedir nome da pessoa, nome da empresa e encaminhar ao Richard ou Matheus Schlickmann, em último caso encaminhar ao Lucas Dela Giustina – Engenharia.

4. SETOR DE ENGENHARIA, LUCAS, ADRIANO, SETOR DE PROJETOS

a) Em primeiro momento tentar identificar o assunto, podendo utilizar as seguintes perguntas:

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 7 de 21

✓ **Fulano, qual seria o assunto?**

✓ **Fulano, do que se trata?**

b) Caso seja algo relacionado a PROJETOS, poderá questionar o seguinte:

✓ **Seria sobre geração distribuída?**

✓ **Seria relacionado a energia solar?**

c) Se a resposta for afirmativa, pedir que envie e-mail para gd@cegero.coop.br, pois todas as dúvidas relacionadas a esses assuntos são tratadas **APENAS** pelo e-mail ou de forma presencial.

d) Se a resposta for negativa, verificar se o assunto se enquadra em:

- Projeto de loteamento;
- Compartilhamento de infraestrutura/postes;
- Projetos de internet;
- Fibra óptica;
- Subestação de empresa;
- Padrão de entrada em alta tensão.

e) Caso esteja relacionado com os itens listados a cima, pedir que envie e-mail para depto.tecnico@cegero.coop.br aos cuidados de Adriano e Lucas.

f) Se ainda assim a pessoa insistir em falar ao telefone, solicitar identificação da pessoa (nome e empresa), assunto e informar que irá verificar a disponibilidade do responsável para lhe atender (Lucas ou Adriano);

g) Se no momento não estiver ninguém disponível para atender, poderá falar novamente para enviar e-mail ao depto.tecnico@cegero.coop.br para adiantar o assunto ou então retornar mais tarde.

h) Caso seja algo relacionado as normas de padrão de entrada, ou "local para colocar um poste para ligação de energia". Poderá questionar o seguinte:

✓ **Seria para ligação de energia na sua casa?**

i) Se a resposta for afirmativa, poderá transferir o atendimento ao setor comercial. Se a resposta for negativa, perguntar novamente o assunto e verificar se realmente se trata do setor de engenharia, ou questionar o setor comercial.

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 8 de 21

j) Caso peça para falar diretamente com Adriano ou Lucas e não se enquadra nos assuntos listados a cima, coletar o máximo de informações possíveis antes de transferir a ligação. No mínimo, adiantar nome da pessoa, empresa (se tiver) e um breve resumo do assunto.

a) Mais informações, acesse: <http://www.cegero.coop.br/comerciais/iluminacao>

5. ODAIR, SETOR DE OBRAS, SETOR DE SERVIÇOS/MEDIÇÃO, FABIANO, JOSÉ CARLOS

a) Em primeiro momento tentar identificar o assunto, podendo utilizar as seguintes perguntas:

✓ **Fulano, qual seria o assunto?**

✓ **Fulano, do que se trata?**

b) Caso seja para verificar necessidade/possibilidade de obra ou serviço, informar que irá transferir ao setor comercial, pois precisam abrir uma solicitação de obra/vistoria/serviço para que então a equipe técnica realize-o.

c) Caso seja alguma obra que está em andamento ou serviço já solicitado, poderá questionar o seguinte.

✓ **Seria sobre prazos de conclusão de obras/serviço?**

d) Caso a resposta seja afirmativa, passar ao setor comercial para verificarem.

e) Em caso de negação, perguntar novamente o assunto e verificar se realmente se trata do setor de obras, ou questionar o setor comercial.

f) Caso peça para falar diretamente com Odair, Lucas, Fabiano, José Carlos e não se enquadra nos assuntos listados a cima, coletar o máximo de informações possíveis antes de transferir a ligação.

g) No mínimo, adiantar nome da pessoa, empresa (se tiver), endereço da obra/serviço (se tiver), telefone para contato e um breve resumo do assunto.

6. ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 9 de 21

- b) Para solicitação de instalação ou manutenção de iluminação particular, passar o atendimento para o setor comercial.
- c) Para solicitação de instalação ou manutenção de iluminação pública, solicitar quem entrem em contrato com as prefeituras, POIS SÃO ELAS QUE ENTRAM EM CONTATO CONOSCO APÓS O CONSUMIDOR SOLITAR ALGO RELACIONADO A ELES.
- d) Mais informações, acesse: <http://www.cegero.coop.br/comerciais/iluminacao>

- ✓ **Município de Orleans:** Para informações, solicitações ou reclamações sobre Iluminação Pública em Orleans dirija-se a sede da COSIP, localizada na Rua R. XV de Novembro, 282 - Centro, ou (48) 3466-1878 | 99909-8545, e-mail: cosip@orleans.sc.gov.br.
- ✓ **Município de Pedras Grandes:** Para informações, solicitações ou reclamações sobre Iluminação Pública em Pedras Grandes dirija-se a sede da COSIP, localizada na R. José Marcon, 311 – Centro, ou (48) 3659-3000, e-mail: gabinete.pmpg@gmail.com.
- ✓ **Município de Braço do Norte:** Para informações, solicitações ou reclamações sobre Iluminação Pública em Braço do Norte dirija-se a sede da COSIP, localizada na Rua Dep. Frederico Kuerten, anexo à Central do Cidadão, Centro ou ligue: (48) 3658-3514.
- ✓ **Município de Tubarão:** Para informações, solicitações ou reclamações sobre Iluminação Pública em Tubarão dirija-se a sede da COSIP, localizada na rua Teresa Cristina, 236, bairro oficinas, ou pelo telefone nº (48) 3621-9801, e-mail: cosip@tubarao.sc.gov.br. Atendimento das 13h às 19 horas.
- ✓ **Município de São Ludgero:** Para informações, solicitações ou reclamações sobre Iluminação Pública em São Ludgero dirija-se a sede da COSIP, localizada na Av. Monsenhor F. Tombrock, 1300 - Centro ou (48) 3657-8800.

7. INSTRUÇÕES PARA USO DA CENTRAL/TELEFONE

- a) No início do expediente, sempre desativar a transferência automática, **discar *21**.

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 10 de 21

- b) Dias que antecedem feriados ou ponto facultativo, ativar transferência automática para o C.O.D, **discar *20 – aguardar chamar** – discar o ramal 8101.
- c) Sempre que possível, ao sair da recepção, levar o telefone junto, discar *20 – **aguardar chamar** – discar 8122, se necessário levar lista de ramais junto.
- d) Atender as chamadas até o 3º toque.
- e) Quando estiver atendendo uma ligação e entrar uma segunda chamada, continuar atendendo normalmente a primeira, após o 3º toque a central telefônica irá repassar automático a segunda chamada para o setor comercial.
- f) Comunicar o setor comercial sempre que for deixar a recepção.

TRANSFERIR UMA LIGAÇÃO	
Comando	Função
*2 + Ramal	Transferência assistida: transferidor fala com receptor antes de transferir a ligação.
*1 + Ramal	Transferência direta. Ligação é transferida sem falar com o receptor.
*0	Resgata ligação transferida através da Transferência assistida.

NÃO PERTURBE	
Comando	Função
*22	Bloquear ramal para que não receba ligações.
*23	Desbloquear ramal.

SIGA-ME	
Comando	Função
*20 + Ramal do Destino	Ativa transferência automática de ligação para um ramal.
*21	Desativar transferência automática.

DESCOBRIR O NÚMERO DE UM RAMAL	
Comando	Função
*503	Identificar um determinado ramal.

CAPTURAR LIGAÇÃO DE OUTRO RAMAL	
Comando	Função
*5 + Ramal	Puxar a ligação de um ramal conhecido.
*8	Puxar a ligação de um ramal cadastrado no mesmo grupo de ramais.

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 11 de 21

8. RAMAIS

RAMAIS INTERNOS		
NOME/LOCAL	RAMAL	SETOR
PABX	9	Central de atendimento
PABX	8100	Central de atendimento
Adilson Soethe	8126	Contabilidade
Adriano Virgilio Mauric	8113	Engenharia
Aprendiz	8111	Atendimento/Comercial
Atendimento/Comercial	8114	Atendimento/Comercial
C.O.D. 1	8101	Centro de operação da distribuição
C.O.D. 2	8107	Centro de operação da distribuição
Daniela Alberton	8183	Financeiro
Fabiano Borges Mattei	8146	Gestão de medição
Flaviane da Silva Mateus Borges	8129	Comercial/Faturamento
Flavio Schlickmann	8112	Regulação e SGI
Franciéli Dimon	8106	Gestão de pessoas
Tito Hobold	8127	Presidência
Jose Carlos Becker	8144	Gestão de medição
Leonardo Stang	8124	Georreferenciamento
Lucas Dutra Della Giustina	8151	Análise e planejamento de rede
Marcos José Della Justina	8143	Operação de rede
Matheus Schlickmann	8120	Suprimentos
Matheus Sizenando	8122	Recepção
Mayse Fuchter	8115	Atendimento/Comercial
Odair Jose trombeta	8145	Obras
Richard Teodoro da Rosa	8141	Almoxarifado
Ronaldo Warmeling	8116	Tecnologia da Informação
Sala de Reuniões	8117	Sala de Reuniões
Sala dos Eletricistas	8147	Sala dos eletricitas
Tatiane Stanger O. Schraiber	8109	Contabilidade
Subestação	8148	
Atualizado em 04/2025		

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 12 de 21

9. FUNCIONÁRIOS (NÃO INFORMAR NÚMERO PARTICULAR DE TELEFONE CELULAR SEM PERMISSÃO)

PRESIDÊNCIA



TITO HOBOLD
PRESIDENTE

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E REGULAÇÃO



FLAVIO SCHLICKMANN
COORDENADOR DE ADMINISTRAÇÃO
E REGULAÇÃO

*REGULAÇÃO DA ANEEL,
COOPERATIVISMO, SISTEMA
INTEGRADO DE GESTÃO,
MARKETING.*

*ASSESSORIA NO SETOR DE GESTÃO
DE GESTÃO DE PESSOAS.*

DEPARTAMENTO ECONÔMICO E FINANCEIRO



ADILSON SOETHE
COORDENADOR ECONOMICO E
FINANCEIRO - CONTROLLER

*CONTABILIDADE E GESTÃO DAS
ATIVIDADES FINANCEIRAS,
CONTÁBEIS E SUPRIMENTOS.*



DANIELA ALBERTON DE SOUZA
ASSISTENTE FINANCEIRO

*PAGAMENTO DE CONTAS DA
DISTRIBUIDORA E CONTAS DA
ASSOCIAÇÃO.*

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 13 de 21



TATIANE STANGER O. SCHRAIBER
ASSISTENTE DE CONTABILIDADE

CONTABILIDADE.

PARCIALMENTE *FINANCEIRO* NA
AUSÊNCIA DA DANIELA E
CONTROLE DE MULTAS/JUROS.



MATHEUS SCHLICKMANN
ANALISTA DE SUPRIMENTOS

*COMPRAS, ATENDIMENTO A
FORNECEDORES, MANUTENÇÕES
DO PRÉDIO E FROTAS.*



RICHARD TEODORO DA ROSA
ASSISTENTE DE SUPRIMENTOS

*RECEBIMENTO DE MATERIAIS,
ESTOQUE, ALMOXARIFADO.*

PARCIALMENTE *COMPRAS E
MANUTENÇÕES* NA AUSÊNCIA
DO MATHEUS.

DEPARTAMENTO DE APOIO ADMINISTRATIVO



FRANCIELI DIMON
SUPERVISORA DE GESTÃO DE
PESSOAS

*EXECUÇÃO DAS POLÍTICAS DE
GESTÃO DE PESSOAS/RH
(CONTRATAÇÃO,
TREINAMENTOS E ETC),
COOPERATIVISMO, EVENTOS,
SEGURANÇA DO TRABALHO,
SESCOOP, MARKETING.*



RONALDO WARMELING
SUPERVISOR DE T.I.

*MANUTENÇÃO DE
COMPUTADORES, IMPRESSORAS,
INTERNET, TELEFONE, SISTEMA
USEALL, AGÊNCIA VIRTUAL.*

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 14 de 21



ANA KAROLINA DE LIMA COSTA
APRENDIZ

APOIO ADMINISTRATIVO,
COMERCIAL



ROBERTA DOS SANTOS BAZZEI
APRENDIZ

APOIO ADMINISTRATIVO,
COMERCIAL



ALESSANDRO MELO PETERS
APRENDIZ

APOIO ADMINISTRATIVO,
SUPRIMENTOS.



FLAVIANE DA SILVA M. BORGES
SUPERVISORA COMERCIAL

FATURAMENTO/LEITURA.

NA AUSÊNCIA DE ATENDENTE
COMERCIAL, REALIZA
ATENDIMENTO AO
CONSUMIDOR EM GERAL.



MAYSE FUCHTER
AUXILIAR COMERCIAL

ATENDIMENTO AO
CONSUMIDOR EM GERAL.



MATHEUS SIZENANDO
RECEPCIONISTA

ATENDIMENTO AO
CONSUMIDOR EM GERAL.

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 15 de 21

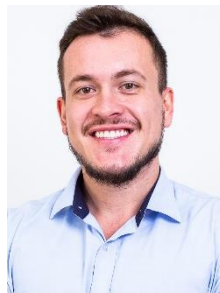
DEPARTAMENTO TÉCNICO



ADRIANO VIRGILIO MAURICI
ENGENHEIRO ELETRICISTA E
COORDENADOR TÉCNICO

CCEE, ONS, AUTOMAÇÃO,
SUBESTAÇÃO CEGERO,
RESSARCIMENTO,
INDICADORES DE TENSÃO.

*EXECUTA PARCIALMENTE
ATIVIDADES DO LUCAS E
MARCOS NA AUSENCIA DOS
MESMOS.*



LUCAS D. DELLA GIUSTINA
SUPERVISOR DE ENGENHARIA

*ANALISE DE OBRAS,
ELABORAÇÃO E ANÁLISE DE
PROJETOS, GD, LOTEAMENTO,
TELECOM.*

*EXECUTA PARCIALMENTE
ATIVIDADES DO ADRIANO NA
AUSENCIA DO MESMO.*



LEONARDO STANG
ASSISTENTE TECNICO

*GEORREFERENCIAMENTO,
LOTEAMENTOS, TELECOM.*



MARCOS J. DELA JUSTINA
ENCARREGADO DE OPERAÇÃO

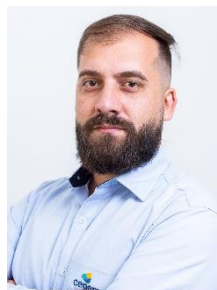
*RESPONSÁVEL PELO C.O.D,
ATENDIMENTOS EMERGENCIAIS,
QUALIDADE DA TENSÃO E
RESSARCIMENTO.*



JAIR JOSÉ BORGES
ASSISTENTE DE OPERÇÃO

*ATENDIMENTOS
EMERGÊNCIAIS, ILUMINAÇÃO
PÚBLICA.*

*MEDIÇÕES DE TENSÃO E
RESSARCIMENTO EM CAMPO.*



EMERSON BORGES
OPERADOR DE C.O.D

TURNO DE REVEZAMENTO 24H.

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 16 de 21



ÉRICO DE BONA
OPERADOR DE C.O.D

TURNO DE REVEZAMENTO 24H.



ESTEVÃO MECABÔ NIEHUES
OPERADOR DE C.O.D

TURNO DE REVEZAMENTO 24H.



GENILSON SCHULZ
OPERADOR DE C.O.D

TURNO DE REVEZAMENTO 24H.



SMAEL SCHLICKMANN DUTRA
OPERADOR DE C.O.D

TURNO DE REVEZAMENTO 24H.



FABIANO BORGES MATTEI
LIDER DE MEDIÇÃO

LIGAÇÕES NOVAS, REFORMAS DE MEDIÇÃO, ANÁLISE DE INSTALAÇÃO DE PADRÃO, VISTORIA DE GERAÇÃO DISTRIBUIDA, ENTREGA DE DOCUMENTOS.

ANÁLISE DE CONSUMO EM CAMPO.



JOSÉ CARLOS BECKER
ASSISTENTE DE MEDIÇÃO

LIGAÇÕES NOVAS, REFORMAS DE MEDIÇÃO, ANÁLISE DE INSTALAÇÃO DE PADRÃO, VISTORIA DE GERAÇÃO DISTRIBUIDA, ENTREGA DE DOCUMENTOS.

ANÁLISE DE CONSUMO EM CAMPO.



ODAIR JOSÉ TROMBETA
ENCARREGADO DE OBRAS

ANALISE DE OBRAS, VISTORIA DE OBRAS, ENCARREGADO DAS EQUIPES DE CAMPO E TERCEIRIZADAS.



EDISON RESTELATTO
ELETRICISTA LIDER DE EQUIPE

LÍDER DE CAMINHÃO.

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 17 de 21



HELENO VIEL
ELETRICISTA LIDER DE EQUIPE

LÍDER DE CAMINHÃO.



ALEXANDRE SCHLICKMANN
ELETRICISTA DE CAMPO



EVERTON TARDIN
ELETRICISTA DE CAMPO



GLEISON HOBOLD WERNCKE
ELETRICISTA DE CAMPO



IVAN LEMBECK
ELETRICISTA DE CAMPO



JEANN HOBOLD
ELETRICISTA DE CAMPO



JUCINEI REBELO NUNES
ELETRICISTA AUXILIAR



JULIANO MENDES
ELETRICISTA DE CAMPO

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 18 de 21



LEO HOBOLD
MOTORISTA OPERADOR DE
GUINDASTE



LUCAS MATIAS SCHLICKMANN
ELETRICISTA AUXILIAR



MARCEL FERNANDES
ELETRICISTA AUXILIAR

CÓPIA CONTROLADA

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 19 de 21

10. DIRETÓRIO DE ANDARES

DIRETÓRIO DOS ANDARES		
		SALA
TÉRREO	Comercial	01
	Comercial	02
	WC Feminino	03
	WC Masculino	04
	Copa	05
	Coffee Break	06
1º ANDAR	Presidência	101
	Financeiro	102
	Controladoria	103
	Tec. da Informação	104
	Suprimentos	105
	Contabilidade	106
	Centro de Proc. de Dados	107
	Copa	108
	Cegero GD	109
	Sala de Apoio	110
	Almoxarifado e Doc. Contábeis	111
	WC Feminino	112
	WC Masculino	113
2º ANDAR	COD	201
	Gestão de Pessoas	202
	Engenharia	203
	Operação do SEP	204
	Sala de Reunião	205
	Copa	206
	Engenharia e Planejamento do SEP	207
	SGL e Regulação	208
	Arquivo Morto	209
	WC Feminino	210
	WC Masculino	211

TITO
DANIELA
ADILSON
RONALDO
MATHEUS
TATIANE

FRANCIELI
ADRIANO
MARCOS

LUCAS/LEONARDO
FLÁVIO

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 20 de 21

11. SEDE SOCIAL

<https://drive.google.com/file/d/1bJxsjwA-Fkxh1HSumALfE4A8IPAQ2-h2/view>



locação:
(48) 98477-8215



Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.	Data: 01/04/2025.
Visto:	Visto:	Visto:

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	04
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/04/2025
		Página	Página 21 de 21

12. DEMAIS LEITURAS OBRIGATÓRIAS

Além desse procedimento, seguem abaixo leituras obrigatórias que todo recepcionista deverá conhecer e compreender.

- a) MA_ADM_001 - Manual de atendimento ao consumidor;
- b) DOC_ADM_002 - Manual do Cooperado_v001;
- c) Manual da Sede Social, disponibilizado na página anterior e no Instagram;
- d) Demais informações do site, como funciona, abas, agência virtual etc. Ao fazer a leitura do manual do Cooperado acessando todos os QRCODE as principais abas serão acessadas e conhecidas;
- e) Acompanhamento constante das redes sociais e notícias, para melhor interação com os associados.

CÓPIA CONTROLADA

Elaboração: Mayse Fuchter	Verificação: Flávio Schlickmann	Aprovação: Tito Hobold
Área: Comercial	Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Presidência
Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____	Data: 01/04/2025. Visto: _____