



## Conselho de Consumidores

### ATA DA 166ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Praça Leoni Ramos, nº 01, São Domingos - Niterói/RJ – Prédio Sede da Enel Distribuição Rio – 4º andar – bloco 02 - Sala do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Data: 18/10/2017**

PRESENTES:

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto - Presidente**

Representante da Classe Poder Público – Titular  
Associação Estadual dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro – AEMERJ

**Jorge Luiz Moreira**

Representante da Classe Residencial – Suplente  
Federação das Associações de Moradores e Amigos de Saquarema – FAMOSA

**Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno**

Representante da Classe Rural – Titular  
Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

**Marta Maria do Amaral Menezes**

Representante da Classe Poder Público – Suplente  
Coordenadoria de Defesa do Consumidor de Niterói - CODECON

**Sérgio Carlos Bousquet Perez**

Representante da Classe Industrial – Titular  
Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

**Roberto Pedreira Ferreira Curi**

Representante da Classe Industrial – Suplente  
Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro - FIRJAN

**Cláudia Guimarães**

Representante da Enel – Diretoria de Relações Institucionais da Enel

**Paulo Cesar Gomes**

Secretário Executivo  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Daniele de Oliveira Barbosa Martins**

Secretária Administrativa  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

CONVIDADOS:

**Geiza Mesquita**

Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Sérgio Yamagata**

Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN



## Conselho de Consumidores

### 1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos os Conselheiros e convidados. A ata de nº 165, da reunião de 13/09/17, foi enviada previamente através de e-mail para todos os Conselheiros e aprovada por unanimidade em reunião. Joice Portella Dos Santos, especialista da Área de Sustentabilidade da Enel Distribuição Rio, apresentou para os Conselheiros o resultado da pesquisa de materialidade feita com os clientes, explicando que foram utilizados diversos documentos sendo um deles as atas de reuniões do Conselho de Consumidores com o objetivo de conhecer os principais temas abordados e que precisam ser trabalhados pela empresa nos dois anos seguintes. Explicou, dando exemplos detalhados de uma matriz de materialidade do ano de 2016, que o tema destacado foi saúde e segurança ocupacional. Esclareceu que a matriz para o ano de 2018 está sendo elaborada esse ano, e para que seja sustentável, foram realizadas pesquisas para saber dos clientes, através de pontuação, os principais temas que a empresa precisa dar prioridade. Foram apresentadas as médias dos resultados para os seguintes temas avaliados pelo Conselho de Consumidores: Qualidade na relação com os clientes, responsabilidade no uso da água. Manoel Neto falou que considera a qualidade na relação com os clientes um tema de muita relevância, pois a empresa precisa estar próxima de seus consumidores. O Manoel Neto lembrou que todos os Conselheiros receberam por e-mail o relatório dessa pesquisa. Joice também entregou panfletos com o relatório resumido. Paulo Cesar Gomes agradeceu aos Conselheiros pelas importantes contribuições dadas ao desenvolvimento desse projeto. Todos agradeceram a participação e as informações prestadas pela Joice. Alessandra Seródio perguntou sobre a contratação da Assessoria de Comunicação para o Conselho de Consumidores. Paulo Cesar Gomes explicou que no dia 21/11/17 o último termo aditivo expirará, sendo necessário emitir fatura proporcional aos 21 dias de serviço prestado no mês de novembro. Informou que o processo de licitação para a nova contratação está em andamento e que a área de provisionamento da Enel está cuidando de todo o processo, sendo a Geiza e mais duas empresas participantes. Manoel Neto perguntou sobre o período de contratação colocado na proposta. Paulo Cesar informou que a proposta foi de 3 anos e será avaliada essa possibilidade observando os procedimentos da empresa. Sobre a contratação de consultoria para a revisão tarifária, Alessandra Seródio, falou que considera relevante que o serviço seja contratado no formato permanente. Sérgio Bousquet falou que as entidades poderiam auxiliar nessas consultorias para que Conselho não precisasse ter custos tão altos com esse tipo de serviço. Roberto Curi concordou que ao envolver as federações nesse processo a participação se tornaria mais efetiva. Alessandra Seródio comentou que a FIRJAN possui uma consultoria, o que não acontece na FAERJ e outras representadas no Conselho. Manoel Neto lembrou que a FIRJAN já apoiou o Conselho e um caso específico através da Tatiana Lauria, mas que não seria o caso de a Federação atuar em um processo tão complexo como a revisão tarifária, sem contar que o olhar da FIRJAN estará voltado em buscar os interesses da classe industrial, e o Conselho precisa atender os interesses de todas as classes de clientes. Marta Menezes comentou que o valor exigido por uma contratação irá depender do escopo de trabalho apresentado e que considera importante nesse momento especificamente para o processo de revisão tarifária. Alessandra Seródio comentou que se o consultor for contratado por 12 meses, o Conselho poderá aproveitá-lo para consultas além da revisão tarifária. Manoel Neto destacou a importância de ter o apoio de um consultor com habilidade técnica para as discussões que ocorrem na ANEEL. Colocou que para a contratação por 12 meses o conselho terá mais tempo de avaliar e no momento existe certa urgência para a revisão tarifária. Expor para os conselheiros a necessidade de decisão sobre a contratação apenas para a revisão tarifária ou pelo período de 1 ano. Todos os conselheiros concordaram com a contratação específica para a revisão tarifária que acontecerá em 2018 e que para a contratação a longo prazo será avaliada futuramente. Paulo Cesar Gomes informou que o escopo de trabalho sugerido pelo Manoel Neto será reenviado para todos os conselheiros avaliarem e enviarem sugestões para que seja dada a sequência no processo. Sérgio Bousquet



## Conselho de Consumidores

sugeriu que um banner do Conselho seja colocado em cada loja da Enel. Paulo Cesar Gomes informou que no mural de cada loja da Enel tem um cartaz com o mesmo texto do banner. Manoel Neto sugeriu que se possível cada responsável de loja envie fotos do mural para mostrar aos conselheiros. Paulo Cesar Gomes falou sobre os folders e que é necessário definir o formato, e deu como exemplo um folder da Enel. Os conselheiros concordaram com o formato de folder demonstrado pois ficará objetivo e simples. Pediu que os conselheiros mantenham os seus contatos, e-mail e telefone, atualizados. Jorge Luiz falou sobre a Audiência Pública em Angra dos Reis. Comentou que a população não teve voz para expor opinião sobre a eletrificação da Ilha Grande e vários temas que deveriam ter sido discutidos não foram colocados em pauta. Citou que apenas uma moradora da região conseguiu falar na audiência expondo a precariedade do fornecimento de energia na Ilha Grande e pediu que a justiça permita que a Enel execute os projetos de melhoria da rede elétrica da região para uma consequente melhoria na qualidade de vida de toda a população. Como resultado uma audiência de conciliação está programada para buscar uma definição do tema. Manoel Neto falou sobre a sua participação em um Seminário da CEB Distribuição em Brasília, tendo sido destacada apenas a participação do Conselho da Enel Rio no evento, que contou com a presença de representantes da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica no evento aberto ao público. Disse que dentre os vários assuntos abordados, o que mais chamou sua atenção foi a notícia de que o Governo Federal lançou um satélite em parceria com a França para atender ao serviço de banda larga, de modo a melhorar o serviço. O projeto terá início em dezembro de 2017 e vai atender a todo o território nacional. Informou que foi abordado sobre o recurso de pesquisa e desenvolvimento de eficiência energética onde alguns projetos foram expostos. Comentou que falta incentivo do governo para projetos de efficientização energética voltadas para os clientes residenciais e comentou que a maioria dos incentivos estão focados para a indústria e comércio. Citou que o poder público também fica à parte da maioria dos projetos. A ANEEL informou no evento que vai promover uma Audiência Pública para abrir uma discussão sobre os projetos de efficientização. Manoel Neto pediu à Agência reguladora que os Conselhos de Consumidores sejam convidados para participar. Marta Menezes relatou que identificou que o atendimento de emergência muito mais ágil em duas situações graves no município em que reside, Maricá. Elogiou a rapidez da empresa para atuar. Citou outro caso de um vizinho que também precisou de um atendimento de emergência e viu a Enel atuar de forma muito rápida, sem a necessidade de intervir como Conselheira ou como representante da Comissão de Defesa do Consumidor. Pontuou que os índices de reclamações ingressadas na CODECON diminuíram muito. Alessandra Seródio comentou que são os resultados das ações que a empresa apresentou ao Conselho e vem sendo implantadas nos últimos anos especialmente para melhorar o atendimento de emergência. Sobre o Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores, Manoel Neto informou que os Conselheiros participantes deverão estar na próxima reunião pela manhã para que todos possam ir juntos. Marta Menezes informou que será uma oportunidade de conhecer o Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará. Ausências justificadas por compromisso de trabalho: Fabiano Silveira e Igor Baldez.

### 3. Encerramento:

Sem mais temas, Manoel Neto agradeceu a presença e participação de todos.

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**  
Presidente

**Paulo Cesar Gomes**  
Secretário Executivo