



## Conselho de Consumidores

### ATA DA 173ª 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: 11/07/2018**

#### **PRESENTES:**

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto - Presidente**

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

**Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno**

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

**Jorge Luiz Moreira**

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

**Marta Maria do Amaral Menezes**

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

**Fabiano Silveira da Silva – Vice-Presidente**

Representante da Classe Residencial – Titular  
Federação das Associações dos Moradores do Estado do Rio de Janeiro - FAMERJ

**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

**Jaqueline dos Santos Joaquim Marques**

Secretária Executiva  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Daniele de Oliveira Barbosa Martins**

Secretária Administrativa  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio



## Conselho de Consumidores

### CONVIDADOS:

#### **Geiza Mesquita**

Assessora de Comunicação  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

### PALESTRANTES:

Robson Alves  
Área de Regulação da Enel  
Tema: Pré pagamento e Compensação DIC e FIC

Viviane Stutzel  
Área de Faturamento da Enel  
Tema: Faturamento Plurimensal

Tiago Amaro  
Enel Green Power  
Tema: Energia Eólica

Victor Mafra  
Área de Regulação da Enel  
Tema: Risco Hidrológico

### 1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos os Conselheiros para a Capacitação 2018. Preferiu tratar dos temas administrativos do Conselho, antes de iniciar a Capacitação. Informou que o orçamento do PAM 2018 está bastante comprometido, justificando despesas necessárias com consultoria para a revisão tarifária, suporte para a visita técnica a Usina Nuclear de Angra dos Reis, produção de revistas da Turma da Mônica, além das despesas com viagens, reuniões e serviços prestados mensalmente, como a assessoria de comunicação e assistente administrativo. Explicou que por esse motivo e por haver eventos importantes até o fim desse ano, como Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores, SENDI e possíveis convocações da ANEEL, solicitou à Enel que as despesas com o serviço de assistente administrativo possam ser pagas pela distribuidora, nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2018, caso o orçamento acabe antes do previsto e não seja possível arcar com despesas importantes. Esclareceu que em contrapartida, conforme previsto em Resolução, o Conselho poderá arcar com custos de viagem do Secretário Executivo, em eventos e reuniões do Conselho. Informou que além disso, colocou para o Gerente de Serviços ao Cliente, Ranier Lima, que o saldo do Conselho precisa ser reajustado em razão do reajuste tarifário da Enel em 2018, conforme também prevê a Resolução nº451, e foi informado que a base do reajuste é de 5,38% IGPM. Colocou para avaliação e possível aprovação dos conselheiros a proposta da Enel de assumir os custos de assistente administrativo em outubro, novembro e dezembro de 2018 e o Conselho assumir despesas do secretário executivo em eventos e reuniões do conselho. Alessandra Seródio perguntou o motivo de esse custo estar sendo reportado a Enel, se o Conselho já tem essa despesa comprometida. Manoel Neto explicou além das despesas comprometidas existem despesas previstas, como viagens para o SENDI que será em Fortaleza/CE, Encontro de Conselhos de Consumidores que será em Poços de Caldas/MG, compra de mais revistas para divulgação do conselho. Fabiano Silveira sugeriu que as revistas sejam adquiridas no ano de



## Conselho de Consumidores

2019, considerando que tem bastante material em estoque e que ainda não foi utilizado, e não será necessário o serviço de consultoria nesse mesmo ano. Alessandra Seródio colocou que não concorda com o acordo, pois o conselho tem um orçamento para utilizar no ano e precisa se organizar para que não aconteça situações como essa. Concorde com o Fabiano Silveira que as revistas podem ser compradas no ano de 2019 e qualquer outra despesa que não tenha urgência seja adiada para o próximo ano. Manoel Neto explicou que a proposta prevê a utilização do recurso cedido pela Enel como última alternativa, ou seja, para cobrir uma convocação da Aneel se o conselho não tiver mais saldo, por exemplo. Fabiano Silveira informou que concorda com a proposta, mas que para orçamento de 2019 será preciso ter melhor planejamento. Marta Menezes informou que concorda com a proposta, considerando que precisa haver economia. Fabiano Silveira pediu que a possibilidade de economia na compra de passagens, hospedagem e etc. seja avaliada junto a Enel e também Aneel, pois as compras fora agência ficam bem mais baratas. Manoel Neto explicou que a resolução prevê a possibilidade de o conselheiro comprar passagens, por exemplo, e pedir reembolso, só que comprar através de agência, mesmo tendo uma diferença de preço, existe a garantia de devolução em crédito na próxima viagem, o cancelamento de hospedagem, sem cobrança de taxa, ou seja, existe segurança e comodidade. A proposta foi aprovada considerando os votos a favor de Manoel Neto e Fabiano Silveira. Manoel Neto informou que a negociação será formalizada por carta. Fabiano Silveira falou sobre sua participação na Reunião da Enel em Itaperuna/RJ. Informou que o tema faturamento Plurimensal foi muito colocado pelos clientes e muitos reclamaram da falta de esclarecimentos por parte da empresa, pois não entendem como o funcionário vai no local para entregar a fatura, mas não pode fazer a leitura mensalmente. Deu exemplo do produtor que tem a produção sazonal que enfrenta dificuldades para pagar a conta no período que não produz. Falou também sobre as mudanças com relação ao atendimento de lojas, onde em algumas localidades, será realizado em postos conveniados. Manoel Neto lembrou que no dia 13/07/18 será realizada audiência pública da Aneel na Firjan/RJ, e esses temas poderão ser abordados. Reforçou que por e-mail serão enviados exemplos de contribuições já formuladas por outros conselhos de consumidores, e que poderão ajudar na contribuição desse conselho. Tendo concluído esses temas, pediu para dar início a palestra de capacitação sobre Faturamento Plurimensal. Viviane Stutzel, representante da área de faturamento da Enel, explicou que 126.390 é o total de clientes rurais na área de concessão da Enel que tem o consumo faturado trimestralmente. Citou que não precisa o cliente ser classificado como rural para ser cadastrado com essa modalidade de faturamento, bastando ser morador de uma localidade rural. Fabiano Silveira perguntou quais documentos ou leis que a empresa utiliza para definir quais os clientes rurais serão faturados nessa modalidade. Viviane explicou que a Enel utiliza o Plano cartográfico, junto com o plano diretor dos municípios e que havendo mudanças de área rural para área urbana automaticamente os clientes dessa localidade que teve a mudança não serão faturados no trimestral. Disse que aproximadamente 9 clientes quando da implantação do projeto, foram posteriormente retirados pois apresentaram IPTU, comprovando que não residiram em área RURAL. Alessandra Seródio perguntou sobre o conceito do faturamento Plurimensal. Viviane explicou que o Faturamento Plurimensal pode ser aplicado a todos os clientes localizados em áreas rurais, ou seja, dá a distribuidora esse direito de aplicar ou não essa modalidade. O Plano de faturamento da empresa, nessa modalidade, funciona da seguinte forma. Nos meses de janeiro – abril – julho e outubro, nossos leituristas colhem a leitura da unidade consumidora e as contas são faturadas com base nesta; nos meses de: fevereiro – março – maio – junho – agosto – setembro – novembro e dezembro, nossos funcionários comparecem na unidade consumidora apenas para fazer a entrega das faturas, como não há coleta das leituras, as contas serão faturadas pela leitura informada pelo cliente ou pela média dos últimos 12 meses de consumo.



## Conselho de Consumidores

Alessandra Seródio perguntou se a empresa informou para o cliente que ele pode fazer a leitura e informar para não ser faturado por estimativa. Viviane informou que sim, todos os clientes foram informados através de carta. Alessandra Seródio comentou que alguns clientes podem ter dificuldade de fazer a leitura, sendo necessário que alguém fosse até ele para explicar. Jorge Luiz Moreira sugeriu que a empresa utilize como recurso o whatsapp, onde o cliente poderia enviar foto do medidor, mostrando a leitura. Alessandra Seródio informou que os clientes da área rural não estão satisfeitos, e muitos estão recorrendo a políticos para reclamar dessa modalidade de cobrança. Marta Menezes informou que seria melhor se a empresa mantivesse o leiturista, fazendo a leitura mensalmente. Viviane explicou que o faturamento plurimensal, por ser, uma modalidade nova pode estar trazendo espanto e estranheza para alguns clientes, mas isso não significou que a forma de faturar esteja incorreta ou que a empresa esteja lesando esses clientes, pelo contrário, muitos casos que a empresa tem recebido através de carta, inclusive de órgãos de defesa do consumidor não houve um caso que o cliente tenha sido cobrado de forma errada. Esclareceu que os clientes rurais com produção sazonal, seguem a mesma modalidade de faturamento e caso tenham compensações a serem feitas, estas sempre acontecerão nos meses onde a leitura for colhida. Alessandra Seródio comentou que compreende que a empresa esteja fazendo de forma correta, mas que a comunicação poderia ter sido melhor com o cliente, ido além de uma carta, ter conversado com o cliente antes de implantar a modalidade. Manoel Neto pediu um slide que possa ser apresentado para o conselho com números das reclamações relacionadas ao plurimensal. Viviane informou que uma apresentação poderá ser feita em uma próxima reunião. Marta Menezes e Fabiano Silveira comentaram que muitas reclamações estão acontecendo pela falta de diálogo com o consumidor, pois a empresa poderia ter ido às associações e federações para falar sobre o projeto. Viviane explicou que não só a Enel, mas outras distribuidoras utilizam o faturamento plurimensal, sendo a CEMIG hoje, a distribuidora com maior número de clientes nessa modalidade. Os conselheiros sugeriram que seja adotada a postura de o leiturista/entregador, quando for à casa do cliente, explique como pode ser feita a leitura no medidor. Viviane informou que a sugestão poderá ser levada sim e avaliada a possibilidade de implementar. Manoel Neto reforçou as sugestões dadas pelos conselheiros e a Alessandra Seródio sugeriu que a empresa planeje uma comunicação aos clientes antes de implementar projetos que impactam no dia a dia do consumidor. Marta Menezes falou sobre a imagem negativa que a empresa fica diante de ações judiciais nessa natureza, onde a comunicação direta com o cliente poderia evitar esse nível de insatisfação. Manoel Neto pediu que numa próxima reunião o tema seja trazido novamente e até com mais tempo para que o conselho tenha acesso aos números de reclamações. Todos agradeceram a atenção e disponibilidade da Viviane pelas informações passadas. Robson Alves, especialista em Regulação na Enel, deu início a palestra sobre Pré pagamento e Compensação DIC e FIC. Explicou que o Pré pagamento foi um projeto piloto realizado em 2005 quando começou a instalação das medições eletrônicas e a época não havia uma regra específica para a sua aplicação, e havia um limite de número de clientes participantes do projeto. O pré-pagamento foi encerrado em 2010 pelo motivo de inconsistência relacionada a suspensão do fornecimento, pois quando o "crédito" do cliente acabava o fornecimento era suspenso, mas em paralelo há uma regra específica para a suspensão do fornecimento, onde a distribuidora precisa notificar o cliente com a antecedência devida, mas se tratando de pré-pagamento, esses "créditos" podem acabar rapidamente ou durar mais tempo dependendo muito do comportamento do consumidor de energia, não tendo com a empresa controlar isso. Em 2014 a ANEEL liberou uma regulamentação sobre esse tema, mas nenhuma empresa adotou a modalidade de faturamento pré-paga, somente a Enel na fase bem inicial. Informou que até o momento, depois de 4 anos, o IMMENTRO não aprovou nenhum medidor para essa modalidade, pois teoricamente a utilização seria simples, um medidor capaz de ter a utilização por meio de um cartão, parecido com um cartão para recarga de celular pré-pago, que avisa quando os créditos estão acabando e o cliente retira e faz a carga para continuar utilizando. Esclareceu que pela regulamentação a modalidade não é obrigatória, ou seja, é facultativo à distribuidora a sua aplicação e também ao cliente, o aceite. A distribuidora também pode escolher uma cidade ou



## Conselho de Consumidores

localidade para a implantação, não sendo necessária a aplicação em toda a sua área de concessão. Informou que é necessário informar a Aneel 30 dias antes da implantação e depois fazer um acompanhamento com o envio de relatórios. O cliente pode retornar para a modalidade pós paga a qualquer tempo, apenas respeitando o período de 30 dias e sem custos para aderir ou cancelar. Sérgio Bousquet perguntou se o cliente não tem como pagar uma taxa extra, por exemplo, para não ficar sem luz totalmente quando os créditos acabassem. Robson explicou que existe algo parecido com um bônus para dar tempo de o cliente ser avisado sobre o término e providenciar a recarga antes que o fornecimento seja suspenso. Explicou que uma das dificuldades nessa modalidade se deu também quando o cliente pede o cancelamento do contrato, ou do serviço, pois se ele ainda tivesse créditos, a empresa era obrigada a devolver o crédito em dinheiro. Ressaltou que a modalidade pré-paga dentro do setor elétrico é bem complexa, pois existem muitas variáveis, a tarifa de energia não é como a tarifa de telefonia. Roberto Curi lembrou das bandeiras branca, amarela e vermelha, que seria complexo aplicar a essa modalidade de cobrança. Fabiano Silveira falou sobre os impostos e cobrança de iluminação pública que também complicam dentro dessa modalidade. Robson esclareceu que esse tipo de faturamento permite a concessão de um crédito emergencial que será descontado na próxima recarga a ser realizada, e também não pode acumular. Informou que um dos principais objetivos da Aneel era reduzir a inadimplência e também o furto de energia. Sobre o processo de compensação DIC e FIC explicou que o valor definido para compensação individual varia de acordo com o grupo que esse cliente pertence, por exemplo, a localidade. Para cada localidade existe um limite para interrupção. Além disso, só é contabilizado pelo sistema para compensação as interrupções de mais de 3 minutos de duração. O DEC é a média de interrupção do conjunto de clientes, FEC a média da frequência das interrupções desse conjunto de clientes, o DIC é o tempo de interrupção na unidade consumidora. O FIC é a frequência da interrupção na unidade consumidora. O DICRI possui um limite de interrupção, mesmo sendo definido para dias críticos. Fabiano Silveira perguntou o critério para definir um dia crítico. Robson explicou que um dia crítico é definido com base na média de um conjunto nos dois últimos anos para aquele mesmo dia. Se em um dia "x" o limite de interrupção for ultrapassado tendo como base os dois últimos anos, esse dia é considerado crítico. O DEMIC é a duração máxima da interrupção que tem um cálculo específico que chega na compensação repassada para o cliente. Manoel Neto comentou do pedido da Enel para reverter as compensações em investimentos. Robson explicou que essa proposta parte de outras duas distribuidoras no Brasil que estavam, com indicadores de qualidade bem abaixo do exigido, e encontraram uma maneira de buscar melhorias. Para a CELPA havia as seguintes condicionantes: ocorrendo a melhoria a distribuidora poderia reverter para a modicidade tarifária, não ocorrendo a melhoria, a parte que aumentou ainda mais deveria ser multiplicada por dois e aplicada como obrigação especial. O principal objetivo é acelerar a recuperação em qualidade. Sem mais, Robson Alves colocou-se a disposição para mais informações relacionadas ao tema. Os conselheiros agradeceram a atenção e disponibilidade. Fabiano Silveira perguntou se houve resposta da Aneel com relação as cartas nº 08 e 09/2018 enviadas dia 11/05/2018. Daniele informou que dia 22/06/18 foi solicitada a resposta e no dia 28/06/18 foi recebida na Aneel. Marta Menezes sugeriu que o Conselho aguarde até o dia 28/07/18 e caso não receba resposta da Aneel, seja preparado um documento e enviado ao Ministério Público Federal. Pausa para o almoço. Tiago Amaro, da Enel Green Power, fez apresentação sobre Energia Eólica. Explicou que a energia eólica é uma alternativa complementar, pois depende de recurso natural. Demonstrou através de desenhos um aero gerador e cada uma de suas partes para o funcionamento perfeito. Manoel Neto perguntou se o movimento da hélice é constante e se é necessário um comando para que o equipamento funcione. Tiago explicou que o movimento no eixo da hélice é constante e não há necessidade de comando, pois o equipamento aciona automaticamente através de um sensor de velocidade. Foi questionado sobre o valor investido nesse equipamento e informou que o preço por cada um varia de acordo com o modelo e fabricante, ficando entre 8 e 10 milhões, sem considerar os custos de logística. Apresentou também uma linha do tempo que demonstra a evolução dos tamanhos dos aero geradores e explicou que a logística para movimentação desses



## Conselho de Consumidores

equipamentos é enorme e também com um custo alto. Informou que a empresa tem evoluído muito nesse mercado, que é considerado o mais barato, até mais que a energia solar. A Enel hoje possui uma estrutura em produção de energia eólica equivalente a usina hidrelétrica de Itaipu. Em 1992 através de um programa do governo brasileiro, PROINFA, a energia eólica começou a ser vista e a receber incentivos, mas no decorrer do processo ocorreram problemas e não foi à frente. Em 2009 foi realizado o primeiro leilão específico para energia eólica. Fabiano Silveira perguntou sobre a instalação até a fase de transmissão. Tiago explicou que a empresa realiza a obra e constrói até o ponto de distribuição/conexão, e nessa fase que a empresa encontra muitas dificuldades com relação a licença ambiental. A maioria dos parques eólicos da Enel são na Bahia, pois além dessa região, estados como Rio Grande do Norte e Sul do Brasil, é que possuem maior potência para geração de energia eólica. Com isso, a ocupação para construção de parques chegou no limite, fazendo com que o governo bloqueasse novas construções para adequação do sistema até 2022. A empresa instala um equipamento que analisa por um tempo as condições de vento do local, após, é feito um contrato de energia mediante aos leilões e que geram confiabilidade para atrair investidores para o projeto. A empresa só consegue participar de leilões se o projeto estiver dentro dos mais rigorosos critérios fundiários, ou seja, as terras utilizadas para a instalação devem estar regularizadas. Explicou também que a logística é uma fase complexa e de custo elevado e que precisa ser bem planejada. Informou que a construção que cabe a empresa fica até o ponto de conexão, sendo possível medir o quantitativo de energia que foi injetada no sistema. Marta Menezes perguntou como é possível mensurar. Tiago explicou que através de medição e que a ONS faz o controle dessa energia a ser distribuída e sabe o quanto foi gerado por cada tipo de energia, sendo possível avaliar e determinar, por exemplo, se a hidrelétricas precisam ser poupadas naquele período. Para encerrar um vídeo institucional sobre a implantação do Parque Delfina foi exibido. Marta Menezes agradeceu pela palestra e comentou que não tinha a dimensão do investimento que envolve esse tipo de produção de energia. Todos agradeceram as informações e disponibilidade. Manoel Neto pediu a Daniele que seja feito um levantamento dos gastos e quantos conselheiros vão à Resende para a reunião descentralizada. Informou que para o Encontro de Conselhos de Consumidores da Região Norte apenas ele irá, pois fará uma apresentação a convite e com o objetivo de cortar custos. Dentro dos eventos que estão programados até o final do ano, colocou que a prioridade é o Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores que será em Poços de Caldas/MG. Retomando as palestras, Victor Mafrá, da Área de Regulação da Enel palestrou sobre o tema Risco Hidrológico. Iniciou falando sobre como a matriz energética brasileira é composta principalmente de geração hidráulica, demonstrando a importância da água nesse mercado. Explicou que a ONS tem o controle de definir quando a geração hidráulica pode ser acionada, e cabe a ela ser o mais assertivo possível, para evitar que as usinas térmicas sejam acionadas desnecessariamente, elevando o custo da tarifa de energia. Explicou que toda usina possui uma garantia física, ou seja, uma capacidade mínima de geração, e quando uma ou outra usina não produz o suficiente, a água precisa ser distribuída igualmente para todas as usinas, de forma a garantir que todas tenham o mínimo para produzir. Esse processo gera risco caso a geradora tenha se comprometido com o consumidor final e no meio do processo precise perder água nessa redistribuição. Alessandra Seródio perguntou se esse controle começou a ser feito depois do apagão. Victor explicou que sim, pois antes o sistema era unicamente hidráulico e foi necessário olhar para as térmicas, tanto que em 2015 houve dificuldades de geração hidráulica por conta da falta de água, mas não houve racionamento. Marta Menezes e Manoel Neto comentaram sobre o questionamento feito em Audiência Pública da Aneel sobre o custo duplicado com o risco hidrológico, uma de aproximadamente 10 milhões e novamente com as bandeiras tarifárias. Victor comentou que o questionamento é válido sim e vai falar um pouco mais sobre as bandeiras tarifárias. Informou que o que entra na tarifa e é repassado para o consumidor são: regime de cotas de garantia física, a repactuação do risco hidrológico e encargo por deslocamento hidráulico. Explicou que o regime de cotas de garantia física foi solicitado o desconto no período do governo Dilma, quando anunciou a redução na tarifa de energia, mas que na verdade só iria favorecer o consumidor se estivessemos num cenário hidrológico favorável, o que não ocorreu.



## Conselho de Consumidores

A ideia é cobrar na tarifa apenas os custos com operação. A repactuação permite que o consumidor assumira os custos fora do prêmio risco. Manoel Neto informou que por isso o Conselho de Consumidores tem batido nessa tecla, pois vai chegar um nível que o consumidor não vai aguentar mais repasses. Victor comentou que esses repasses ao consumidor possuem respaldo legal e com um ponto de atenção para a conta das bandeiras tarifárias, pois o que está sendo arrecado começa a não ser o bastante para cobrir os custos no setor. Sem mais colocações, todos os conselheiros agradeceram a participação do Victor e por todas as informações passadas. Marta Menezes comentou que o dia de capacitação foi muito proveitoso, um tempo de aprendizagem. Elogiou todos os palestrantes da Enel. Fabiano Silveira parabenizou a todos que se colocaram à disposição para ficar o dia inteiro aprendendo sobre temas de tanta relevância e agradeceu a Enel pelo empenho e por disponibilizar pessoas para transmitir conhecimento de forma tão qualificada. Agradeceu também a Daniele e Jaqueline pela dedicação na organização. Agradeceu ao Presidente Manoel Neto pelo empenho e dedicação em se deslocar e participar sempre que convocado para debater temas de interesse do cliente. Jorge Luiz Moreira ressaltou o nível elevado de conhecimento de palestrantes tão jovens que vieram apresentar hoje. Marta Menezes parabenizou a empresa por dar oportunidade aos jovens, pois também ficou muito feliz em ver jovens ocupando vários níveis de cargo na empresa. Manoel Neto agradeceu a Daniele e Jaqueline pelo apoio e dedicação em organizar todas as ações do dia e agradeceu a Enel por disponibilizar seus funcionários para nos passar informações tão valiosas. Retribuiu o agradecimento do Fabiano Silveira e informou que tudo o que faz é pelo Conselho e que não seria possível fazer um bom trabalho como presidente sem à ativa participação e interação de cada um dos conselheiros. Informou que foi convidado para ser candidato a presidente do CONACEN e destacou que se receber essa oportunidade o Conselho de Consumidores da Enel Rio terá ainda mais visibilidade e abertura para participar de discussões importantes com o Congresso Nacional. Fabiano Silveira lembrou que o conselheiro Ezaquiel Siqueira não participou dessa capacitação pois está afastado em razão de sua candidatura a deputado federal. Marta Menezes pediu a Jaqueline que reporte formalmente aos superiores de cada funcionário que palestrou todos os agradecimentos. Jaqueline informou que enviará uma pesquisa de qualidade, por e-mail, a todos os conselheiros participantes da capacitação.

### **2. Encerramento:**

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

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**  
Presidente

**Alessandra Guelber Barreto**  
Secretária Executiva