



Conselho de Consumidores

ATA DA 180ª 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
Sala do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio - 4º andar – bloco 02

Data: 10/05/2019

PRESENTES:

Manoel Teixeira de Mesquita Neto - Presidente

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

Fabiano Silveira da Silva – Vice-Presidente

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

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

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Jaqueline dos Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

CONVIDADOS:

Geiza Mesquita Baum

Assessora de Comunicação
Conselho de Consumidores da Enel Rio

Sérgio Kunio Yamagata

Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

Gesiel P. Rodrigues

Operações de Rede – ENEL RIO



Conselho de Consumidores

Julio Cesar Simões dos Santos

Análise de Rede – ENEL RIO

José Eduardo Pereira de Souza Tovar

Atendimento Não Presencial – ENEL

Marcelo dos Santos

Área Técnica - ENEL

Amanda Silva Galaxe

ENEL

1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos. Atendendo ao tema em pauta, Alessandra Guelber, apresentou a equipe técnica da Enel que falará sobre Atendimento de Emergência e Ações de Contingência no período de 28/04, e também sobre DEC e FEC. Marcelo dos Santos, que faz parte da equipe técnica da ENEL, iniciou uma apresentação falando sobre os impactos sofridos pela empresa e as afetações que puderam ser percebidas pelo cliente. Falou que no dia 25/02, foi um dia de maior contingência e lembrou do município de Maricá que foi bastante afetado, e que esteve no município pela madrugada para buscar entender o que havia acontecido na região. Explicou que é de São Paulo, e responde pela área operacional sul do Rio de Janeiro, sendo Niterói, Maricá, Magé, Polo Sul que é Angra dos Reis e Resende, e também Serrana. Comentou que comparando com São Paulo há uma severidade na agressão, contingências, havendo diferenças em relação a tipografia, pois aqui no Rio há mais espaços com árvores, também com uma parte litorânea mais extensa que em São Paulo, que possui muito mais prédios. Informou que no dia 25/02, de 250 mil clientes, 59 mil clientes eram de Maricá. Foram 580 árvores que afetaram diretamente a rede elétrica, 56 postes com transformadores caídos. Explicou que empresa estava se preparando para um período de verão agressivo, mas que na realidade foi muito mais agressivo do que se esperava. Fabiano Silveira perguntou se a empresa já está cuidando para ser mais efetiva no verão de 2020 e oferecer um atendimento melhor aos clientes. Marcelo dos Santos agradeceu a pergunta e explicou que nesse ano está sendo bastante atípico, pelo fato de o verão não acabar em março e teoricamente em maio não seria natural ter períodos de contingência, e a empresa já está tomando providências para ser melhor no próximo verão. Em Maricá e Niterói a demanda aumentou consideravelmente, sendo necessário que a empresa investisse em 20% a mais de funcionários para atender as solicitações. Geiza Mesquita falou sobre o contato de um jornalista buscando informações sobre o que ocorreu em Maricá, tendo sido feito no dia 30/04/19, e que como retorno pediu ao jornalista que fizesse uma lista sobre os casos que ele quer mencionar sobre a região, para que seja visto junto ao Conselho e a Empresa. Geiza Mesquita informou que não recebeu retorno, mas que há uma preocupação, pois é um formador de opinião que vai continuar 'batendo' na empresa em busca de respostas. Alessandra Seródio lembrou que há uma CPI criada para investigar casos da ENEL. Fabiano Silveira falou sobre o cuidado que a empresa precisa ter quando for se comunicar com o cliente, pois na sua opinião, muitas vezes não comunica nada nas redes sociais. Falou que se perguntar aos clientes de Niterói e outros municípios, qual a pior empresa do Estado do Rio de Janeiro, com certeza vão mencionar a ENEL. Falou sobre casos de mais de 30 horas sem fornecimento de energia e que percebeu a dificuldade do motorista da equipe em achar o lugar que faltava energia, pois em um dos casos foi a falta de energia na casa de seus pais. Criticou o atendimento pelo 0800, que em momentos de contingência não funciona e os clientes ficam sem poder reclamar ou pedir o



Conselho de Consumidores

atendimento. Falou sobre a percepção negativa da empresa nas redes sociais, onde são apenas reclamações. Citou que uma interrupção do fornecimento ocorreu por 30 horas, em uma unidade consumidora que está em seu nome. E a demora se deu porque o motorista não encontrou o endereço. Recebeu ligação do motorista que dizia estar na rua da residência, mas não encontrava a casa. Foram várias ligações e não conseguia falar com a empresa pelo 0800. Citou um caso de São Gonçalo em que uma criança teve o corpo queimado, pois um fio da rede elétrica estava partido e uma equipe da ENEL teria passado no local e não atuou. Ressaltou que é uma situação inadmissível. Alessandra Seródio falou que em sua percepção, e de um verão mais ameno, e por isso, com menos problemas relacionados ao fornecimento de energia, mas que, no pós verão todos foram surpreendidos por situações bastante complexas. Falou ao Marcelo Santos que participa do Conselho de Consumidores há um tempo, e que durante um período, foi possível perceber melhoria no serviço prestado pela distribuidora. Mas que depois voltou a cair na qualidade e como consequência estão ocorrendo as diversas reclamações. Citou o caso de 24 horas sem energia no prédio onde residente, em Icaraí, Niterói, onde foi constatado que a causa era uma chave fusível do transformador. Falou sobre outro caso, em Itaperuna, em que se tratava de fio partido, e a cliente precisou ligar várias vezes e a equipe não ia com os equipamentos suficientes para solucionar o problema. Falou com preocupação, pois a qualidade na prestação do serviço voltou a cair e a empresa não conseguiu manter a boa reformulação das equipes de emergência que havia feito há um tempo atrás. Marcelo Santos agradeceu as colocações e todos os conselheiros e explicou que a empresa tem feito acompanhamento em redes sociais, trabalhado para sempre estar atento a percepção do cliente e da melhor forma possível reverter os casos. Os planos de investimentos estão ocorrendo, há um aumento no efetivo que faz com que a empresa receba novos funcionários, totalmente habilitados para atuar na rede, mas que pode sim estar conhecendo a localidade em que foi designado para atuar. As chuvas diminuiram bastante, com planos de aumentar o efetivo para o novo plano verão que inicia a partir de setembro. Informou que já existe planejamento de subestação para Maricá e a cidade tem sido alvo de estudos da empresa. Fabiano Silveira falou sobre a CPI de 2015 em que a empresa se comprometeu em atuar para melhoria da qualidade do fornecimento, com a instalação da estação Maria Paula, e 4 anos depois não há indícios dessa obra. Citou outro caso de mais de 24 horas sem energia em uma rua paralela à Rua Desembargador Lima Castro, por fio que partiu mais de uma vez. Sendo uma evidência de que a rede nessa localidade precisa ser vista e tomadas ações que evitem que isso ocorra novamente. Marcelo Santos informou que teve conhecimento desse caso, tendo sido tomada as providências, e a empresa tem buscado melhorias para que essa percepção negativa seja diminuída e acredita que aos poucos, assim como foi possível perceber a melhora no serviço, será novamente possível perceber novas melhorias. Manoel Neto falou que além dos problemas técnicos, há um subdimensionamento das equipes de contingenciamento e que a percepção de que o serviço piorou é porque considera uma visão equivocada da nova gestão, pois não é possível comparar a realidade na Itália com a realidade de uma cidade como a do Rio de Janeiro. Considera necessário a empresa rever a utilização do modelo italiano aqui no Brasil. Reforçou que há uma importante falha na comunicação da empresa com os seus clientes. Casos como o que ocorreu em Maricá, a comunicação deveria ter agido de forma proativa com divulgação local, TV, rádio para esclarecer a população o que estava acontecendo. Muitos clientes tentavam falar com a empresa nos canais de atendimento, mas não conseguiam. E considera essa falta de comunicação direta e transparente com os clientes muito negativa para a empresa. Comentou que nos casos abordados pelos conselheiros, também faltou comunicação dos técnicos com os clientes, atenção das equipes que estiveram em campo mais de uma vez e não viram que a causa era problema simples, como o de uma chave fusível desarmada. Informou que esteve em uma reunião com os presidentes dos conselhos de consumidores da Enel Rio, São Paulo, Ceará e Goiás, com os presidentes das 4 distribuidoras e pontos abordados pelos presidentes dos conselhos são os mesmos, as mesmas reclamações e as mesmas dificuldades. Mesmo sendo regiões diferentes e com realidades distintas os temas abordados são os mesmos entre



Conselho de Consumidores

todos. Comentou que a Coelce era benchmark, e hoje, apresenta problemas na qualidade do serviço, o mesmo ocorre com a Enel Goiás, que na época da CELG era uma empresa que apresentava bons resultados, e atualmente, não tem mais os mesmos resultados. Falou sobre a reunião que será realizada no dia 31/05, entre os presidentes dos conselhos de consumidores, os presidentes das 4 distribuidoras (Enel RJ, SP, GO e CE) e o CEO da ENEL, para tratar de assuntos relacionados a prestação de serviço das distribuidoras. Ressaltou que o Conselho de Consumidores é um parceiro da distribuidora e que tem sempre o objetivo de colaborar. Citou as CPI's que estão acontecendo em vários municípios e dos problemas com a prestação de serviço que tem sido abordado nessas reuniões. Sendo inadmissível uma empresa do porte da ENEL permitir que o cliente fique mais de 30 horas sem energia, sob qualquer motivo. Em eventos climáticos, é aceitável que o problema seja do município e dos órgãos responsáveis por reestabelecer a ordem, contudo, entende que é necessária uma ação integrada. Marcelo Santos ressaltou a importância de todos os feedbacks dados por cada conselheiro e a empresa tem esse compromisso com o consumidor, o de garantir um serviço de qualidade. Falou sobre a dificuldade de parceria com as prefeituras, que tem a responsabilidade de executar preventivamente o serviço de poda de árvore. Alessandra Seródio comentou que é um jogo de empurra antigo. Marcelo Santos falou sobre um documento elaborado pelo jurídico da ENEL para convênio com as prefeituras, no serviço de poda de árvore. As Prefeituras serão acionadas para apresentação de um mapeamento de todas as áreas que necessitam de atenção. Fabiano Silveira informou que o Conselho já fez uma reunião com a Prefeitura de Niterói para tratar do tema, pois considera importante que a empresa verifique junto a Prefeitura a melhor forma de solucionar esse problema. Informou que seria importante a presença dos órgãos ambientais na reunião de Araruama, tendo em vista que o tema tem sido tratado no município, e por ser uma região com muitas áreas de preservação ambiental. Falou também sobre os transtornos sofridos pelo produtor rural e comerciantes que moram em áreas mais distantes e não é atendido com emergência, pois afeta a produção e as vendas. A resolução da ANEEL também não ampara o cliente nos casos de perda de alimentos. Jorge Luiz Moreira informou que há clientes com reclamação de perda de medicamentos pela falta de refrigeração causada pela interrupção do fornecimento por muitas horas, na região de Saquarema, e que ações judiciais estão sendo movidas para tratar esses casos. Alessandra Seródio falou que antes o Conselho percebia uma falta de entendimento do Consumidor sobre consumo de energia, mas que agora percebe que não é falta de entendimento, e sim, muita insatisfação do consumidor pela prestação do serviço da empresa. Comentou que a empresa já está caindo em descrédito sobre o que fala. O Cliente não está mais acreditando no que a empresa fala. Fabiano Silveira falou sobre serviços não eficazes dos funcionários que atuam na "ponta", dando o exemplo de um colégio em que a equipe deixou fios enroscados em uma grade de ferro. Informou que não vê força de vontade em trabalhar, e de representar a empresa quando está na rua atendendo os clientes. Destacou a importância da ENEL olhar para as empresas que estão atuando na ponta, pois se esforçar para melhorar internamente e o serviço não estiver sendo executado de forma correta não vai surtir efeito algum. Sérgio Yamagata comentou que o Conselho pode levantar esse tema de poda de árvore junto as prefeituras, tendo em vista que as Prefeituras vão sempre jogar essa responsabilidade para as empresas. É preciso que os consumidores cobrem não só das empresas, mas também dos órgãos públicos. Reforçou a ideia de que o Conselho de Consumidores envie correspondência a todas as prefeituras cobrando uma ação efetiva nesses casos de poda. Marcelo Santos explicou que visando essa conscientização junto às prefeituras, está sendo preparado, um documento específico que funcionou muito bem em São Paulo, e espera-se que funcione também no Rio. Exemplificou que em Niterói existe uma exigência da prefeitura no formato e volume que se pode podar as árvores, fazendo com que no mês seguinte a mesma árvore já esteja tocando na rede novamente. Alessandra Guelber informou que o tema tem sido discutido internamente, pois na Ouvidoria e em outros canais tem recebido reclamações recorrentes de poda de árvore, e ao mesmo tempo que a empresa precisa cumprir o TAQ acordado com a Prefeitura, a empresa é cobrada pelos órgãos de defesa



Conselho de Consumidores

e proteção do meio ambiente, citando uma comissão de protetores do meio ambiente de Niterói que procurou a empresa, no mês de fevereiro para discutir as ações de poda de árvore. Explicou que o tema está sendo acompanhado pelo jurídico da ENEL, junto ao Ministério Público. Informou que a empresa está trabalhando algumas ações de esclarecimento à população de como as podas podem ser feitas e de quem é a responsabilidade desse serviço. Levando a discussão para a sociedade e visando uma flexibilização nas condições de poda, principalmente em Niterói, pois a empresa não tem a intenção de fazer podas drásticas, mas efetuar numa condição que minimize a recorrência nos pedidos e reclamações. Marcelo Santos informou que semanalmente é cobrado para dar esclarecimentos das podas que são realizadas. Alessandra Seródio informou que o jogo de empurra das podas de árvores acontece não só em Niterói, mas em todos os municípios. Marcelo Santos informou que em Niterói os impactos relacionados a poda de árvore é muito maior em Niterói/RJ. Em todo o lugar da cidade tem árvores em contato ou muito próximo da rede e chegar num equilíbrio para não impactar o meio ambiente e ao mesmo tempo não prejudicar as operações da empresa, torna-se muito sensível. Sérgio Yamagata falou sobre a importância de o poder público melhorar nas respostas que a empresa faz, pois exige uma burocracia enorme para o serviço de podas, mas também não responde em tempo hábil os pedidos de autorização para esse tipo de serviço. Alessandra Seródio perguntou em que a distribuidora esperar melhorar com esse novo termo que está para ser assinado com as prefeituras. Marcelo Santos explicou que o trabalho será de conscientizar o município de que a distribuidora quer trabalhar em parceria, recebendo o apoio e dando apoio nessas ações de poda, demonstrando que há casos que há riscos de acidentes, pois se árvores caem sobre a rede elétrica, haverá fios partidos. Comentou que há registros de contato de clientes que informa que há fio partido no local para atendimento de emergência e quando a equipe chega no local não há fio partido, impedindo de a equipe de fato atender um caso de fio partido. Informou que esteve recentemente em um congresso que demonstrou essa situação recorrente em outras distribuidoras e que algumas tecnologias estão sendo criadas para validar essa situação de fio partido e a equipe conseguir atender de forma correta. Fabiano Silveira falou sobre os casos urgentes, como os de fio partido em que é exigido o número de cliente. José Eduardo Tovar, responsável pela área de atendimento não presencial, informou que o atendente não poder se negar a registrar um caso grave, como fio partido, se o cliente não tiver o número de cliente. É obrigatório que nos casos urgentes, principalmente em que houver risco à vida, seja registrado com as informações fornecidas pelo cliente. Pediu que o conselheiro informe se houver casos em que o atendente se negar a fazer o registro para que seja identificado. Manoel Neto falou sobre o caso de uma criança em São Gonçalo que sofreu queimaduras por causa de um cabo de energia partido. Marcelo Santos explicou que o caso está sendo investigado, e que é inevitavelmente uma situação gravíssima envolvendo uma criança de 6 anos de idade. Informou que não pode dar muitos detalhes sobre o caso, pois está sendo tratado na esfera judicial, mas que tem acompanhado diretamente. Manoel Neto falou sobre a necessidade de um sistema de segurança ser acionado quando fio de alta tensão suspenso e tocou em uma árvore. O desarme ocorre no momento em que uma fase toca na outra ou no solo, se não ocorrer nenhum desses elementos, a proteção não é desencadeada. Há registro de uma equipe que estava passando pelo local para atendimento de outra ocorrência, foi inclusive ameaçada por pessoas que estavam no local na hora da fatalidade, e o cabo teve a energia cortada. Alessandra Seródio destacou a necessidade de pessoas literalmente “segurar” equipes de atendimento na rua. Marcelo Santos informou que a empresa reconhece sua responsabilidade e a contribuição dos clientes é importante, e é preciso reconhecer as dificuldades que também enfrenta, e são esses desafios que estão sendo colocados. Ressaltou a importância de a empresa conseguir avançar nesse novo termo de poda, pois se não conseguir atuar nas podas esse ano, os próximos verões serão críticos. Jorge Luiz Moreira comentou que a Prefeitura deveria utilizar espaços longe da rede elétrica para plantar árvores, e a questão política também acontece nesse tipo de processo. Marcelo Santos



Conselho de Consumidores

citou município de Angra dos Reis, além de Niterói com muita necessidade de fechamento dessa parceria entre prefeitura e ENEL. Fabiano Silveira sugeriu que seja feita uma reunião com secretaria municipal de meio ambiente e a secretaria de conservação de Niterói, pois somente com essas duas secretarias junto da empresa será possível chegar a um acordo. Jorge Luiz Moreira comentou sobre as redes subterrâneas que poderiam ser uma solução para esses problemas, contudo, exige do governo investimentos. Manoel Neto lembrou da cidade de Paraty que possui uma rede subterrânea, mas que tem problemas por conta da falta de estrutura. Marcelo Santos falou que a empresa está buscando novas tecnologias para ajudar na proteção das conexões das redes em Paraty, pois são muitos os problemas enfrentados pela empresa nessa região. Jorge Luiz Moreira lembrou de Angra dos Reis que enfrenta dificuldades para que a Enel invista na melhoria da ENEL, mas que a justiça coloca uma série de embargos. Marcelo Santos falou sobre a necessidade de recondução emergencial, mas que a empresa não consegue executar. Gesiel falou sobre as ações de emergência nos momentos de contingência e dos últimos eventos climáticos que trouxeram muitas dificuldades para a empresa. Ressaltou que mesmo diante da situação encontrada pela ENEL Rio e também Light, em 4 horas, 50% dos clientes já tinham o fornecimento de energia normalizado. Deu créditos ao sistema de tele controle que permite identificar e solucionar de forma mais rápida o problema. Explicou que a empresa faz monitoramento do tempo e clima e com antecedência pode se mobilizar e se organizar para atender de forma mais rápida e eficiente. Comitês de crise são criados para mobilizar as equipes e toda a estrutura necessária para atendimento rápido, ressaltando ter sido um sucesso, envolvendo o presidente da empresa e com reuniões de 4 em 4 horas para acompanhamento em tempo real tudo que estava acontecendo. A área de mercado teve uma participação fundamental, pois trouxe informações de clientes que ainda não tinham sido atendidos, comunicação pelas redes sociais. José Eduardo Tovar falou sobre a situação do call center durante essa chuva que chegou no final da noite de domingo. 70% do volume de chamadas aconteceram de 20h a 00h, do dia 28/04. No dia 29/04, depois da chuva, o call center recebeu 52 mil chamadas, sendo que o previsto para receber baseado no histórico era de 12 mil chamadas. No ano o call center consegue atender 88% a 90% das chamadas que chegam e outra o cliente abandona ou há retenção na URA. A taxa de ocupação de troncos é de 60% e com 40% de estrutura extra. Em um momento de crise, exemplificou que as redes de telefonia são como ruas que tendo um limite de 30 carros para passar, mas em um momento de crise passa 300 vai acontecer um engarrafamento nessa rua, e o mesmo acontece com a estrutura de telefonia. Falou sobre a ampliação feita para o verão, que também é resultado de aprendizado após uma crise que ocorreu em fevereiro. No período de maio está sendo ampliada a quantidade de troncos de atendimento, para aumentar ainda mais a capacidade de atendimento. Nos períodos de crise, explicou que há um transbordo para as operações dos outros estados, aumentando a capacidade de atendimento, a fraseologia da URA também informa as localidades afetadas, na última contingência, foi informado na URA sobre a crise orientando os clientes que procuravam por atendimento comercial, acessassem os canais digitais. Informou que existe uma célula para casos críticos que consegue monitorar 24 horas por dia, os clientes que reclamam pelas redes sociais. Ressaltou que sempre há pontos de melhorias e a empresa tem se preocupado com isso. Fabiano Silveira comentou que recebeu um e-mail informando que estava sem energia em casa, sendo que estava em casa e estava com energia. José Eduardo Tovar, pediu que informasse os dados do seu cadastro para verificação, pois é possível que o alimentador que atendia essa unidade consumidora, pode ser agora de outra localidade, mas por alguma questão de cadastro continua recebendo mensagens. Manoel Neto perguntou o número de equipes para atendimento de emergência na área de concessão, principalmente em contingência, e como está acontecendo o dimensionamento das equipes que saem dos polos operacionais. Marcelo Santos explicou que não houve mudanças na operação, e o que está ocorrendo são pontos de apoio. Em Niterói, são 130 e 140 equipes com 20% de acréscimo, indo para 56 pessoas a mais e aproximadamente 30 equipes a mais. São mobilizadas equipes de obras, manutenção, comerciais como para corte. Manoel Neto perguntou o quantitativo das outras regiões. Gesiel



Conselho de Consumidores

explicou que a estrutura localizada em Pádua atende os municípios de Cambuci, Miracema, Itaocara, São Fidelis e Aperibé. Em Campos, atende Campos, São João da Barra e São Francisco do Itabapoana. Em Itaperuna, concentra atendimento em Itaperuna, Muriaé, Varre Sai. Manoel Neto perguntou como fica o atendimento quando em mais de um município houver contingência. Entende que é o necessário aumentar o efetivo no verão, mas em outros períodos também deveria ter um aumento das equipes, pois em casos de eventos climáticos, por exemplo, já teria o quantitativo necessário. Gesiel explicou que além das equipes de emergência, as equipes de atendimento comercial são treinadas para atender nos casos de contingência, e o número existente para dias sem contingência atende à demanda dos dias normais. Explicou que a empresa utiliza de sistemas que permitem informar em tempo real o número de equipes disponíveis naquele momento. Fabiano Silveira falou que seria eficiente se o cliente ao acionar uma equipe na rua e se essa equipe não puder executar o serviço, deveria ocorrer uma comunicação direta dessa equipe com o pólo. Sugere que isso seja procedimento da empresa. Perguntou ainda o quantitativo distribuído por dia para emergência e comercial. Marcelo Santos explicou que em dias sem situação atípica ou casos pontuais, 40 incidências na média. Em dias com situações atípicas essa média sobe para 70 incidências. Para atender 130 incidências as 40 equipes conseguem atender, mas já é uma condição densa para atendimento. Na última crise que ocorreu, chegou a ser registradas 700 incidências, em único dia em Niterói. Explicou que essa situação foge do equilíbrio e ao mesmo tempo a empresa não pode manter um efetivo de equipes para essa quantidade de incidências ao dia. Fabiano Silveira falou sobre o caso da padaria do Sérgio Bousquet que ficou mais de 24 horas sem energia, e a empresa não considera o tempo que a unidade está sem energia, mas considera primeiro os grandes blocos de clientes que ficam sem energia. Marcelo Santos explicou que a empresa monitora o tempo dos clientes que estão desligados e nos momentos de crise é possível verificar exatamente quanto clientes estão a mais tempo sem energia. Fabiano Silveira comentou que nesse cenário, surgindo um bloco maior de energia, a empresa vai priorizar a normalização desses clientes do bloco maior e vai deixando para depois os clientes que não fazem parte do bloco. Marcelo Santos informou que existe a priorização por volume de impacto também. Manoel Neto falou sobre o mesmo caso do Sérgio Bousquet e citou que a empresa está tão perto do problema e o conselheiro não teve uma resposta conclusiva sobre a causa de ter ficado mais de 24 horas sem energia. Sérgio Yamagata falou sobre uma situação que presenciou no parque de Itatiaia onde uma equipe não conseguiu prestar o atendimento de emergência para normalização da energia no local porque não tinha uma moto serra, equipamento que deveria ser indispensável as equipes que trabalham em regiões atingidas por árvores. Falou, também, sobre os constantes piques de energia na região. Manoel Neto reforçou que em Resende também tem observado os piques de energia constantemente. Marcelo Santos falou sobre a importância de estar participando dessa reunião, pois receber o feedback do Conselho de Consumidores faz com que a empresa repense seus processos. A Enel não consegue fazer sozinha, é preciso o apoio dos clientes e do poder público. Comentou que em muitos casos a empresa até faz o papel de defesa civil, quando precisa abrir caminho para as equipes passarem, são lugares distantes que se for aguardar a chegada da defesa civil vai levar mais tempo ainda. Então, disponibilizar moto serra para as equipes é algo delicado e que vai demandar as equipes uma função que não é delas. Falou de sua expectativa em participar de uma próxima reunião em que haja uma melhor percepção do Conselho em relação ao serviço da empresa. Alessandra Guelber reforçou que o trabalho acontece em conjunto, pois se lembra da fala do Fabiano Silveira em reunião anterior, sobre a comunicação da empresa, de ela não está comunicando adequadamente para os seus clientes. E a comunicação poderia ser mais massiva. Manoel Neto colocou que as mídias da grande massa poderiam ser mais utilizadas, proativamente pela empresa nesses momentos de crise, como TV, por exemplo. Geiza Mesquita contribuiu informando que a empresa estará prestando uma nota de serviço, e costuma ser bastante aceitável pelas emissoras de TV esse tipo de pauta. Alessandra Seródio falou sobre carros de som nas localidades para informar as situações de crise. Fabiano Silveira falou sobre a necessidade de a empresa se antecipar aos problemas, de forma que não espere o cliente reclamar por uma situação que as vezes a causa não partiu da empresa.



Conselho de Consumidores

Manoel Neto sugeriu que a empresa se reúna com os líderes comunitários para ouvir e buscar entender como está a percepção do cliente. Marcelo Santos informou que os pontos abordados serão levados à área de comunicação para avaliação, e que no geral o setor elétrico se comporta de forma reativa e não proativa, e que há uma busca por esse contato com a população. Alessandra Seródio comentou que a situação está insustentável, e que a comunicação com os clientes precisa melhorar, não só utilizando as mídias, mas também no call center, pois em dias de crise, a cada contato feito os atendentes informam um prazo mais longo para o atendimento, e nisso, são clientes com mais de 24 horas sem energia. Por isso, tantos clientes insatisfeitos, estressados, correndo atrás de equipe da Enel na rua. CPIs sendo realizadas em vários lugares, e de alguma forma a pressão feita através dos políticos tem funcionado. O conselho antecipa para a empresa alguns temas, como por exemplo, os problemas com a leitura plurimensal, e na época a empresa não deu a devida importância, só tomou iniciativa depois que o poder público fez pressão sobre a empresa. Marcelo Santos informou que todos os pontos serão levados e avaliados, todos são importantes para a melhoria dos processos. Sobre DEC e FEC, são indicadores que levam em consideração conjuntos elétricos e não um segmento específico de clientes. Fabiano Silveira pediu que fosse acrescentado na pauta um tema tratado na ANEEL e justificou a ausência do Conselheiro Sérgio Bousquet que está doente. Marcelo Santos explicou que os indicadores são apenas alguns dos demais indicadores que a empresa utiliza para acompanhar e monitorar, os indicadores regulamentados pela ANEEL e os indicadores internos. Manoel Neto perguntou se a empresa analisa os resultados de DEC e FEC segmentado para urbano e rural. Marcelo Santos explicou que o DEC e FEC é apurado de acordo com o conjunto elétrico. Gesiel explicou que o segmento rural e urbano é definido pelo plano diretor do município. Manoel Neto comentou sobre a importância de ter essa separação entre rural e urbano, para apurar se o atendimento na área rural tem sido de qualidade, comparando com ao atendimento prestado na cidade. Gesiel explicou que no primeiro trimestre não houve melhora e sim uma retração comparada ao fechamento do fim de ano. Resultado que foi comentado aqui na reunião e foi perceptível pela população. Falou sobre a severidade do último verão que acabou gerando esse impacto. Apresentou um histórico para demonstrar a capacidade de recuperação da Enel Distribuição Rio, onde em 2005, o indicador estava em 27,8. A empresa tem um compromisso de chegar ao patamar de 10 horas até 2022 e tem trabalhado para que os níveis de qualidade na prestação e serviço seja percebido pelos clientes. Explicou que de 2005 a 2019 a empresa conseguiu reduzir mais de 13 horas, sendo quase a metade do que se tinha antes desse período. Ressaltou que a empresa tem intensificado as ações de poda e manutenção para que a melhoria seja contínua. Citou 28 mil correções de defeitos na rede identificadas por gestores e equipes que puderam atuar de forma a evitar danos permanentes. Citou que na região litorânea esses casos de defeitos na rede são mais recorrentes, por causa do alto nível de salinidade. Falou sobre os ramais instalados na rede que servem para sinalizar, antes do cliente uma falta de energia, entre outras tecnologias, que totalizam mais de 5 mil equipamentos instalados na rede, monitorados e controlados por meio de reuniões periódicas. Falou sobre os 52 quilômetros de recondução realizados até 2019. Manoel Neto perguntou quantos conjuntos existem. Gesiel explicou que são 82 conjuntos. Perguntou os casos que mais ocorrem em cada conjunto. Gesiel explicou que depende muito da localização de cada conjunto e das condições de vegetação, salinidade, geolocalização, eventos climáticos e etc. Manoel Neto perguntou quais os conjuntos mais críticos e o que a empresa está fazendo para melhorar. Gesiel informou que o conjunto Serrinha, é hoje o mais crítico e está localizado na região norte, na área de campos. Manoel Neto perguntou se esse conjunto atende as indústrias. Gesiel explicou que não, pois trata-se de um conjunto que atende uma área rural que possui uma extensão de rede mais distante. Informou que existe um plano de ação e essa região não está esquecida pela empresa, pois há um compromisso da empresa em olhar conjunto a conjunto e agir para que haja melhoria na qualidade do serviço. Manoel Neto perguntou se esses conjuntos estão dentro do plano de resultados que a empresa precisa demonstrar para ANEEL. Gesiel explicou que os conjuntos não estão dentro do plano de resultados. Gesiel explicou que



Conselho de Consumidores

os conjuntos não estão especificamente dentro do plano de resultados, mas que, são monitorados. O que a ANEEL monitora foi o acordado como indicador global da Enel que mostrasse reduções consistentes e gradativas ao longo dos anos, tanto que uma meta foi estipulada, e a empresa tem buscado atingir essa meta. Informou que quando a Enel foi até a ANEEL para apresentar o seu planejamento e falar sobre as tecnologias que estão sendo utilizadas para melhorias, a ANEEL determinou junto do contrato de concessão, metas diferenciadas da meta oficial, estipulando que essas metas não podem sofrer aumento ao longo dos anos, sendo necessária uma redução contínua e gradativa. Explicou que a partir de 2015 há um termo aditivo ao contrato de concessão que define uma meta de qualidade interna, onde a ANEEL definiu uma meta que acompanha a qualidade do serviço, não interferindo nas compensações, partindo do resultado de 21,08% em 2018 e até 2022 chegue em 9,86%, sendo essa a base do plano de resultados, gradativa e contínua. Falou sobre a redução de 115 minutos no tempo de aguardo do cliente no período de 2015 a 2019. Citou também as melhorias em subestações, rede e manutenções, ações mais robustas a nível de alta tensão. Falou sobre a subestação de Maria Paula que está com terreno adquirido, materiais sendo alocados e reuniões em andamento para acompanhamento da obra. Não há uma data oficial para o término da obra ainda, mas essa é uma obra que está dentro do plano de resultados e a previsão é de que em 2020 ela já está operando. Destacou os principais investimentos em 2018, sendo a instalação dos novos cabos submarinos na Ilha Grande, que permite que eles fiquem enterrados e não ocorra mais as constantes rupturas desses cabos que eram provocados pelas embarcações que transitam no entorno da ilha. Alessandra Seródio falou que o Conselho vem acompanhando esse caso da Ilha Grande e conhece bem os investimentos realizados, mas que gostaria que melhorias fossem vistas por aqui também. Fabiano Silveira pediu que um ofício seja encaminhado para ANEEL a fim de apurar se os investimentos mencionados pela distribuidora estão sendo feitos e se eles são prudentes, pois parte desses investimentos vão para a revisão tarifária, e necessariamente eles precisam trazer resultados efetivos para os consumidores. Comentou que a ANEEL precisa apresentar esses resultados com uma lupa, pois o consumidor paga por tudo isso e tem o direito de conhecer se esses investimentos estão de fato gerando retorno positivo. Marcelo Santos falou sobre o compromisso que a empresa tem em atingir essas metas que foram demonstradas e mais que isso, prestar serviço com mais qualidade aos seus clientes. Lembrou que os resultados também apresentados e atuais refletem a percepção ruim que cada conselheiro trouxe aqui na reunião, e a Enel está atenta a esse feedback. A empresa reconhece que está com resultados ruins, mas está trabalhando com esse retorno que o Conselho de Consumidores sempre dá para empresa, e é um momento de resiliência para ouvir e reconhecer que não está com o resultado ideal e de entender que mais do que mostrar os resultados à ANEEL, o seu compromisso é com os seus clientes. Alessandra Seródio comentou que acredita que a empresa vai superar essa fase, pois como foi citado, já superou outras situações complexas e difíceis como o da Ilha Grande, o caso da cidade de Paraty, também em Petrópolis, que a empresa conseguiu investir e melhorar. Manoel Neto explicou que o Conselho, ao solicitar um parecer na ANEEL sobre esses investimentos, tem o objetivo de analisar e verificar o que está sendo aplicado de forma prudente, e também é uma forma de respaldo em possíveis questionamentos e de fazer o acompanhamento de tudo que é informado. Explicou que o Conselho ficando entre a percepção dos consumidores, as informações que a Enel dá, então é preciso ouvir também do órgão regulador sobre o que de fato já aconteceu, o que está em andamento e o que ainda está pendente para acontecer. Fabiano Silveira citou que o seu pedido se justifica pelo fato de o relatório de fiscalização não ter ficado pronto para a revisão tarifária e somente para o reajuste porque precisava existir. Então cabe ao Conselho cobrar da ANEEL se as fiscalizações estão sendo feitas, se não, porque não estão sendo feitas e as que já foram feitas, quais são os resultados. O Conselho está se antecipando e cobrando uma ação da agência reguladora quanto ao seu papel que também precisa ser cumprido. Explicou que pedir informações a ANEEL não significa não acreditar nas informações que estão sendo passadas pela distribuidora, mas de acompanhar ações que pode beneficiar ou prejudicar os



Conselho de Consumidores

consumidores, pois se a ANEEL não cumpre seu papel de fiscalizadora, ela prejudica os consumidores que pagam para que ela exista. E tem esperança de que os serviços melhorem sim. Fabiano Silveira pediu que seja apresentado na próxima reunião do Conselho de Consumidores quais são as obras e as datas de execução. Os conselheiros agradeceram pela informações e disponibilidade. A equipe técnica colocou se a disposição. Em Assuntos gerais, Manoel Neto informou que a prestação de contas do Plano Anual de Atividades e Metas foi enviado no mês de abril. No dia 28 de junho será a reunião descentralizada em Araruama, com saída pela manhã e à tarde uma visita a escola municipal da cidade. Falou sobre a possibilidade de parceria com a área de sustentabilidade da Enel para a ação na escola. O local da reunião será no sindicato dos servidores municipais de Araruama. A escola será vista pelo Conselheiro Jorge Luiz Moreira, junto à Secretaria de Educação do Município. Sobre a proposta de consultoria enviada pelo CONACEN, Manoel Neto explicou que com base nas discussões que o conselho tem feito sobre a necessidade de contratar esse tipo de serviço, e na última reunião na ANEEL em que o Fabiano também estava presente, foi cobrada a participação mais efetiva dos Conselhos nas discussões em audiências e envio de contribuições, ressaltando que os conselhos de consumidores têm recurso destinado para esse tipo de serviço. A ANEEL fará um ranking dos Conselhos de Consumidores que contribuem e dos Conselhos que não contribuem, e que será levado em consideração na participação financeira. Com base nisso, informou que o CONACEN fez uma proposta de consultoria para os Conselhos de Consumidores. Alessandra Seródio perguntou como fica o aspecto de contratação do CONACEN. Fabiano Silveira explicou que o CONACEN tem CNPJ e pode emitir nota fiscal, ou seja, atuar como uma empresa a prestação desse tipo de serviço. Alessandra Guelber perguntou se essa relação não configura conflito de interesses. Alessandra Seródio falou que considera essa movimentação estranha de a ANEEL solicitar mais participação dos conselhos e logo o CONACEN vem com uma proposta de consultoria para prestar serviços aos conselhos. Informou que não concorda com isso. Manoel Neto informou que o CONACEN já vem se manifestando antes dessa cobrança da ANEEL e o que o CONACEN apresenta é apenas uma oferta como a de qualquer outra empresa de consultoria, que poderá ser analisada e aceita se em um consenso for escolhida a melhor. Alessandra Seródio lembrou da empresa que presta serviço de consultoria para a CEMIG, em que considera completa, pois faz um acompanhamento não só no período de revisão tarifária, mas também de outras discussões ao longo do ano. Fabiano Silveira colocou que o conselho precisa definir o tempo de prestação de serviço e depois consultar o mercado para avaliar as melhores propostas. Sobre a ação no Campo de São Bento, Alessandra Seródio e Fabiano Silveira informaram que vão levantar o escopo para definir exatamente o que pretendem fazer e o recurso já está reservado, sendo de até R\$5 mil. Alessandra Guelber sugeriu que os conselheiros encaminhem sugestões de empresas que promovem evento para que as informações sejam compiladas e analisadas a melhor proposta, de preferência que sejam empresas já cadastradas, ou se não para que sejam verificadas essa parte de cadastro junto a área que cuida desse tema aqui na Enel. Fabiano Silveira informou que no dia da audiência pública para a revisão tarifária da Enel, após a audiência, durante um almoço, uma pessoa dizendo ser responsável de uma área da empresa ofereceu a participação de dois setores, um deles I&N, e informou que essas participações já acontecem no Ceará e que poderia acontecer também no Rio. Fabiano explicou que na ocasião e da forma em que foi colocado, entendeu ser positiva a proposta que estava sendo oferecida para essa participação, mas depois essa mesma pessoa que o abordou levou essa informação aos seus superiores como se o vice-presidente e o presidente do Conselho tivessem pedido essa participação dessas áreas. Explicou que, se o Conselho desconhece o significado de I&N, como poderia solicitar participação em reuniões dessa área. Alessandra Guelber explicou que I&N significa Infraestrutura e Networking (rede), citando as pessoas que acabaram de fazer apresentação sobre manutenção e investimentos que fazem parte dessa área. Explicou ainda que faz parte da área de mercado, assim como toda área de ouvidoria e também a área de atendimento não presencial, em que o José Eduardo é responsável. Informou que recebeu um e-mail durante uma viagem para São Paulo de uma pessoa da empresa informando que havia participado de



Conselho de Consumidores

uma audiência pública na ANEEL em Brasília/DF, quando os conselheiros (Presidente e Vice Presidente) nos procuraram para que as áreas de I&N e Mercado participem regularmente das reuniões do Conselho de Consumidores. No e-mail tinha ainda a informação de que no Ceará esse formato funciona e que poderia ser feito também no Rio. Falou que achou estranho esse e-mail e tentou falar com o Manoel Neto, só que dava caixa postal, e em seguida tentou falar com o Fabiano Silveira, que esclareceu que ele e nem o Manoel Neto tinham solicitado, mas eles tinham sido procurados para falar sobre o tema. A situação teve desdobramentos para a alta direção da empresa e foi necessário explicar que as áreas citadas já atuam de forma assídua às reuniões do Conselho de Consumidores, e que as participações não são determinadas pela distribuidora, mas sim pelo próprio Conselho, que convida as áreas que ela tem interesse. Após esse retorno, a pessoa que direcionou o e-mail reforçou que foi um pedido dos conselheiros. Fabiano Silveira pediu que todo o relato fique registrado em ata e que se possível seja direcionado às pessoas envolvidas, pois considera uma situação de mal-estar e desconforto saber que tem pessoas usando seu nome para falar coisas que ele não falou. Alessandra Seródio comentou que a situação é válida para um aprendizado, pois se algum conselheiro for abordado, o recomendado é pedir a pessoa da empresa que formalize por e-mail para todo o Conselho a solicitação. Alessandra Guelber comentou que sua preocupação no primeiro momento, de dar a impressão que não acompanha e não cuida das solicitações do Conselho de Consumidores. Manoel Neto comentou que não é o que ocorre e foi uma situação que serviu de exemplo para que numa outra ocasião a reação seja diferente. Sérgio Yamagata falou sobre parte do material que o Conselho de Consumidores possui, para distribuição e um trabalho de conscientização, em que levou para o SESI/Sistema FIRJAN. Informou que o material foi avaliado e considerado importante, mas não voltado para a faixa etária de alunos que estudar na escola técnica do SESI. Contudo, o Diretor da instituição vai ajudar no direcionamento desse material para uma escola pública. Sobre a participação do Conselho nas reuniões da FIRJAN, esclareceu que tem reforçado esse pedido junto a direção da FIRJAN, e que foi possível estender apenas ao presidente do Conselho, que poderá ser chamado para algumas reuniões. Sobre a revisão tarifária, falou também, sobre o suporte da FIRJAN nos estudos e consultoria, explicando que a Federação está mais focada em estudar a indústria e se o Conselho quer de fato o auxílio, será necessário sentar e conversar para que haja um alinhamento do que pode ou não ser feito. Manoel Neto informou que um escopo do que o Conselho pretende para o serviço será elaborado primeiro e depois será feito o processo de levantamento das empresas no mercado. Alessandra Seródio sugeriu que o serviço seja contratado no próximo ano. Fabiano Silveira falou de sua preocupação com relação às constantes revisões das resoluções normativas e no mercado de energia no que se refere a legislação, por isso, considera importante a consultoria não somente para processo de revisão tarifária, mas à longo prazo. Manoel Neto explicou que é importante considerar também que a ANEEL não aceita contribuições generalizadas, sem fundamento teórico e técnico, e que dentro do Conselho, por mais que haja conhecimento, não há disponibilidade para algum conselheiro se debruçar sobre esses estudos, por isso, é tão necessária a contratação de um consultor. Manoel Neto falou ainda sobre o convite ao Conselho para participar da audiência pública que será realizada na ALERJ sobre a CPI da Light e ENEL, no dia 14/05. Jorge Luiz Moreira falou que esteve na audiência pública e comentou os principais temas abordados. Citou também sobre sua participação no Encontro de Conselhos realizado no Acre, onde os temas da área rural são sempre colocados. Sobre a audiência pública 01/2019, Fabiano Silveira falou que participou do evento em Fortaleza/CE, sobre os impactos da revisão, principalmente no que se refere a um novo subsídio proposto pela ANEEL e a classe residencial. Informou que foi possível fazer uma intervenção, pois para tudo, o governo quer incluir novos subsídios. Alessandra Seródio perguntou sobre a importância da participação presencial nessas audiências públicas. Manoel Neto comentou que exatamente essas intervenções acontecem na exposição presencial, onde é possível contra pôr, com base do olhar do consumidor a respeito do que o governo e outras esferas propõem. Citou que no caso dessa audiência sobre micro geração argumentou em sua fala que a ANEEL não pode criar subsídios, assim como não tem



Conselho de Consumidores

poder para retirar os subsídios das tarifas de energia. Abordou ainda que em uma reunião na ANEEL foi falado sobre o ranking por meritocracia dos conselhos que mostrarem melhor desempenho. Nos dias 05 e 06 de junho será o Encontro de Conselhos da Região Centro Oeste, em que Manoel Neto participará e Jorge Luiz Moreira. Alessandra Seródio perguntou se ainda há recursos disponíveis para viagem, pois em uma outra reunião ordinária recente o tema de despesas foi tão discutido e comentado sobre a diminuição das viagens. Manoel Neto lembrou que essas viagens seriam priorizadas, sendo os encontros regionais, na ANEEL, em Brasília e encontro nacional. Informou que as passagens estão sendo adquiridas com antecedência e com menor preço. Citou que o Diretor da ANEEL fez convite para participar de duas reuniões no Congresso Nacional para discutir temas relacionados ao setor elétrico. Sobre o orçamento do Conselho em 2019, citou que é necessária a atualização com base no IPCA de 4,8%. Manoel Neto informou também que será feita uma reunião com o CEO da ENEL, presidentes da ENEL Rio, Ceará, São Paulo e Goiás, com os presidentes dos Conselhos de Consumidores das quatro distribuidoras, no dia 31/05.

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