



Conselho de Consumidores

ATA DA 183ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Praça Leoni Ramos, nº 01 – São Domingos – Niterói/RJ – Sala do Conselho de Consumidores

Data: 11/09/2019

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

Jorge Luiz Moreira

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

Ezaquiel Siqueira da Conceição

Representante da Classe Rural – Suplente
Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado do Rio de Janeiro – FETAGRI

Marta Maria do Amaral Menezes

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

Jaqueline dos Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Geiza Mesquita Baum

Assessora de Comunicação
Conselho de Consumidores da Enel Rio



Conselho de Consumidores

CONVIDADOS:

Josely Cabral

Enel

Nicholas de Miranda

Enel

Julio Cesar Simões

Enel

Willian Pereira

Enel

1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, saudou a todos e agradeceu a presença de cada convidado e conselheiro. Agradeceu o carinho de todos no período da recuperação de sua saúde, e explicou que ainda está sob cuidados. Fabiano Silveira também agradeceu ao presidente pela forma como conduz os trabalhos no Conselho e destacou que os resultados que o Conselho de Consumidores tem colhido nos últimos anos é consequência da importante atuação do presidente. Alessandra Guelber desejou um bom retorno ao Manoel Neto em que todos ficam felizes pela sua melhora. Manoel Neto agradeceu a todos por todas as palavras e apoio. Colocou para aprovação as atas de 10/05/19 e 21/08/19. Tendo sido aprovadas sem ressalvas. Fabiano Silveira explicou que foi solicitado esclarecimentos sobre processo de reintegração de Posse da Rua da Torre, em Cabo Frio, pois foi um assunto bastante discutido na audiência pública da CPI da Alerj, realizada na cidade de Cabo Frio. Nicholas de Miranda, da área jurídica da Enel, comentou que o tema é bastante sensível para a cidade sim e juridicamente seria uma questão fácil de ser explicada, mas é difícil de ser resolvida pela sua complexidade. Explicou que são ocupações irregulares em uma faixa de servidão de uma linha de transmissão que passa na região, e que foi aprovada por um decreto no ano de 1973. Na época da construção não havia famílias morando na faixa de servidão, e a ocupação veio a ocorrer depois da existência da linha de transmissão. Jorge Luiz Moreira comentou que esse é um problema a ser resolvido pela Prefeitura e justiça, pois a empresa ocupou a área na época em que a região era militar, e não caberia a distribuidora decidir a solução desse caso, e só demonstra cunho político ao ficar cobrando da Enel uma ação. Nicholas comentou que ao longo dos anos nada foi feito pelos órgãos públicos para evitar que a ocupação acontecesse, e hoje, a área tornou-se um bairro, inclusive com escolas, posto de saúde. Em 2009, por iniciativa do Ministério Público junto com a Enel, foi iniciada uma tratativa para ver o que fazer nesse caso, pois trata-se da segurança das pessoas que construíram e estão morando no local, e a concessionária precisa cuidar da desocupação. No decreto que autorizou a construção dessa linha de transmissão deixa claro a impossibilidade de construir edificações no local. Como resultado da reunião com o ministério público entre 2009 e 2010, iniciou-se um trabalho para fazer com que a ocupação cessasse e na qualidade de concessionária e empresa privada poderia ajuizar ações para reintegração de posse e depois notificar para que os moradores fossem desocupando o local. Foram notificados todos e foram ajuizadas 240 ações ativas de reintegrações de posse, sendo que na época, a empresa já tinha conhecimento de que não surtiria efeito, principalmente pela morosidade da justiça, fazendo com que na época o que era 240 ocupações, depois de 5 ou mais anos, já tem um número muito maior de ocupações. Além da complexidade nos casos de troca de titularidade, pois é possível que as pessoas que moravam há 5 anos atrás não sejam mais as mesmas pessoas.



Conselho de Consumidores

Atualmente é uma situação bastante sensível, pois no local há um bairro estabelecido, ou seja, com infraestrutura do poder público. Os Conselheiros comentaram sobre a morosidade do poder judiciário em cuidar desses casos que deveriam ser tratados como especiais e o poder público não deveria se omitir mas buscar solução. Josely Cabral comentou que a empresa fica limitada e dependente do poder público e do judiciário para que medidas efetivas para a desocupação e reintegração de posse ocorra. Nicholas explicou que no momento essa situação deu uma acalmada, pois estavam sendo feitas reuniões quase que semanais para tratar do tema e a empresa está aguardando uma posição do promotor de justiça sobre o inquérito civil que talvez seja aberto para trazer alguma definição. O pleito da Câmara de Vereadores é que a concessionária realoque a rede, alegando não ter recursos para realocar as famílias. A situação no momento é complexa de resolver. Todos agradeceram os esclarecimentos. Sobre Termo de ocorrência de Irregularidade, Fabiano Silveira, explicou que o tema foi solicitado pois tem sido bastante abordado nas audiências públicas da Alerj, casos de processos judiciais e denúncias de irregularidades na aplicação do TOI (Termo Ocorrência Irregularidade) tem sido relatado, e por isso, a importância de ouvir da empresa como funciona o procedimento, pois a normativa precisa ser cumprida. Gabriel Carvalho de Paiva, responsável pelo cálculo do TOI, comentou que tem participado das audiências públicas e o tema de fato tem sido enfatizado. Explicou que a apresentação traz como a equipe atua na ponta e com embasamento na Resolução Normativa 414. Demonstrou a página da ANEEL que esclarece os critérios que precisam ser seguidos com rigor na aplicação do TOI. Falou sobre o passo a passo do Procedimento de Inspeção e TOI, conforme Resolução ANEEL 414/2010.

Procedimento Inspeção e TOI – Resolução ANEEL 414/2010



	Fluxo	Resolução	Procedimento
1	Seleção e envio para inspeção	Artigo 144 Resolução ANEEL 414/2010	"A distribuidora deve promover, de forma permanente, ações de combate ao uso irregular da energia elétrica."
2	Inspeção e Regularização	Parágrafo 1º do Artigo 129 Resolução ANEEL 414/2010	1 - Enviar inspeções a campo para análise da medição. 2 - Constatada a anomalia, um técnico credenciado pelo CREA lavra o TOI e gera as evidências do fato.
3	Notificação ao cliente	Parágrafos 2º e 3º do Artigo 129 Resolução ANEEL 414/2010	1- Solicitar a assinatura do cliente na aplicação do TOI. 2- Caso o cliente se recuse, envio da documentação em até 15 dias.
4	Cálculo e Faturamento do TOI	Artigo 115 ou Artigo 130 Resolução ANEEL 414/2010	Calcular e faturar o TOI de acordo com o disposto na Resolução ANEEL 414/2010.
5	Comunicação ao cliente	Artigo 133 Resolução Normativa 414/2010	Enviar a documentação (fatura + memória de cálculo) via correios, leituristas e mensagens em faturas mensais de energia.

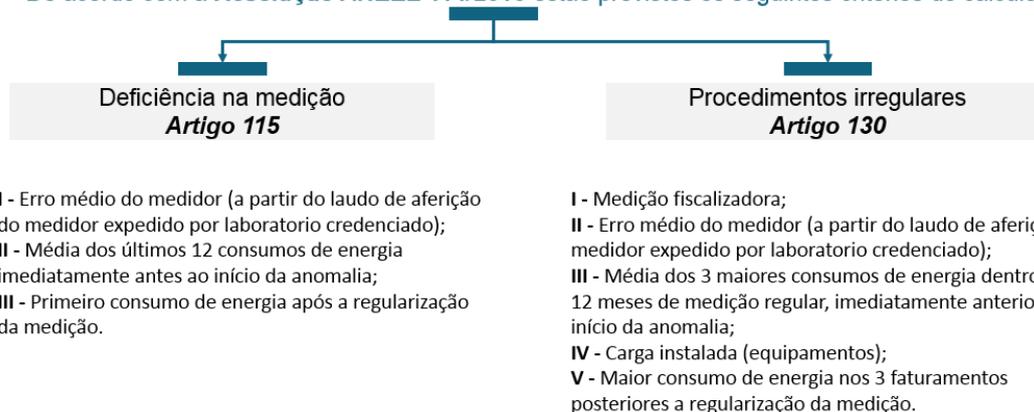
Informou que dada as discussões em audiência pública, houve um cuidado da empresa em reforçar os treinamentos, parando a operação, orientando as equipes a chamar o cliente, a explicar o que vai ser feito pela equipe, quando terminar informar o que foi feito e o que é o termo de ocorrência de irregularidade.



Conselho de Consumidores

Explicou que a cobrança do TOI se refere ao faturamento da energia consumida e não registrada, e que o defeito sendo constatado precisa estar enquadrado em algum critério conforme os artigos 115 e 130. Se não estiver enquadrado em nenhum critério desses artigos, a empresa não gera a cobrança.

De acordo com a **Resolução ANEEL 414/2010** estão previstos os seguintes critérios de cálculo



Esclareceu que a empresa adota o caminho do entendimento ANEEL para todas as reclamações, inclusive o procedimento de TOI, e o cliente possui 4 canais para ingresso de recurso de TOI: Lojas de atendimento, Ouvidoria da ENEL, Órgãos de Defesa do Consumidor e Ouvidoria da ANEEL. Todos os recursos têm um prazo de 15 dias para análise e a resposta é encaminhada ao cliente por escrito. Explicou que a Enel Rio não limita a recepção do recurso quanto ao tempo regulado (até 30 dias após o recebimento da carta informativa), ou seja, são aceitos e analisados todos os recursos de TOIs faturados. Entre janeiro a agosto de 2019, foram aplicados 56.813 TOIs e ingressados 5.962 processos judiciais relacionados a TOI. Marta Menezes perguntou sobre a quantidade de recursos de TOIs e os números de deferimentos e indeferimentos, pois comentou que trabalha na área de defesa do consumidor, e nunca viu um caso de recurso de TOI deferido, todos os casos que acompanhou foram sempre indeferidos. Falou ainda sobre o atendimento ruim na loja de Niterói, onde os clientes procuram para ingressar o recurso e são muito mal atendidos, com um horário péssimo, pois não deveria fechar as 16h. Informou que tem dois casos de TOI em mãos e que gostaria de mostrar. Gabriel informou que nesse ano foram cerca de 8 mil recursos de TOI, sendo 4% deferido parcial ou total. Marta comentou que é pouco o número de casos deferidos e em todos o que atende no CODECON, os avisos são sempre feitos por AR, nenhum feito no ato da inspeção, de forma a explicar para o cliente o que foi realizado. Nenhum dos procedimentos informados são realizados de fato em campo. Fabiano falou que há casos em que o técnico chega no medidor e não chama o cliente para acompanhar o serviço e abre a caixa que protege o medidor sem falar com o cliente. Ezaquiel Siqueira comentou que conhece um caso em que o técnico quebrou a caixa que protege o medidor, fez o serviço que precisava e ao sair, deixou a caixa quebrada. A cliente precisou ligar para a empresa e dois dias depois um técnico foi ao local para efetuar a troca. Alessandra Guelber falou sobre a importância desses casos terem sido passados à época para ela como Ouvidora, pois a Ouvidoria tem esse papel de corrigir e orientar para melhorias nos processos internos da empresa. Citou que em São Paulo, o Procon, não aceita reclamações de TOI considerando que na maioria dos casos é furto de energia, e em muitas situações a concessionária fazia os operativos para combater o furto e depois o



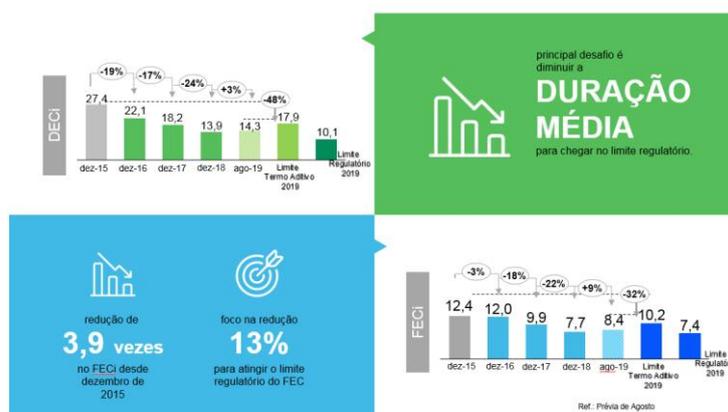
Conselho de Consumidores

mesmo cliente ia até o Procon reclamar da cobrança e o Procon acolhia uma reclamação que não procedia. Fabiano Silveira ressaltou que o caso colocado pelo Conselho está relacionado ao técnico que chega na residência e não chama o cliente para informar o que vai ser feito, como será feito e pedindo que ele possa acompanhar o serviço. Destacou que o procedimento informado aqui na reunião não é o que está acontecendo em campo e isso precisa ser visto. Alessandra Guelber explicou que o cliente tem direito a ingressar com reclamação do TOI aplicado, e caso seja indeferido e ele não concorde com esse indeferimento, pode ainda ingressar com o recurso de TOI que pode ser avaliado pela Ouvidoria, e ainda pode chegar até a ANEEL, que solicita dados minuciosos da aplicação do TOI, e se não foi identificada, por exemplo, a assinatura do cliente no ato da aplicação do TOI, a empresa tem que cancelar a cobrança. Manoel Neto comentou que o que pode estar ocorrendo é que muitos clientes não sabem do procedimento e procuram o atendimento na loja, mas também não recebe a orientação devida. A realidade em campo, na execução do serviço é totalmente diferente do que está sendo planejado aqui dentro da empresa. Sendo necessário rever a forma de orientação e treinamento das equipes e principalmente do atendimento nas lojas pois é onde o cliente vai para entender o TOI que recebeu. Fabiano Silveira ressaltou que o Conselho de Consumidores não é contra o TOI, de forma alguma, pelo contrário, reivindica que as inspeções e aplicação sejam feitas. A sinalização é sobre o procedimento que não está sendo feito de forma correta. Gabriel informou que a empresa está focando em treinamento das equipes e não somente de procedimento, mas também a abordagem, de modo que seja sempre cordial com o cliente. O atendimento de lojas foi alvo de uma pesquisa e boa parte dos atendentes não sabia explicar TOI, por isso, foi feito um treinamento focado no atendimento de lojas para orientar quando ao procedimento de TOI. Um novo treinamento está previsto para falar especificamente de cálculo de TOI. Alessandra Guelber falou da importância desse feedback que está sendo dado e dos casos que estão sendo apresentados como exemplo para que os processos da empresa sejam revistos. Fabiano Silveira pediu que sejam apresentados os valores de receita recuperados através dos TOIs pagos. Alessandra Guelber sugeriu que na próxima reunião o tema TOI pode ser abordado novamente, trazendo os temas que foram solicitados. Gabriel informou que poderá falar também sobre o projeto TOI Digital em que a empresa está substituindo o formulário de papel. Fabiano Silveira comentou o cliente precisa de um atendimento mais humano na aplicação do TOI, mesmo que tenha a tecnologia, pois ainda há muitos clientes que não usam o celular, mas buscam um atendimento com o mínimo de cordialidade e qualidade. Alessandra Guelber pontou que em 2018, de 21 milhões de interações que a empresa teve nos seus canais, 75% foram por meio digital, mas a empresa sabe que não é possível e não tem a intenção de excluir o atendimento humano, e tem a consciência de que a personalização e a humanização são aspectos de muita relevância e não podem ser deixados de lado. A digitalização tem o objetivo de trazer maior governança e agilidade no processo. Sobre os investimentos, Fabiano Silveira explicou que foi solicitada a apresentação pois pesquisando sobre o tema, viu em uma matéria, que a empresa investiu menos 10% no primeiro trimestre de 2019. Willian, da área de investimentos, apresentou os números de investimentos realizados. Sendo no primeiro trimestre um pouco menor devido à sazonalidade, mas no período seguinte, inicia os investimentos numa performance maior. Em 2018 foram 273 milhões de investimentos realizado, em 2019 até agosto foram 400 milhões, com projeção total de investimentos de 725 milhões até dezembro/2019. Fabiano comentou que se continuar nesse ritmo a empresa não consegue chegar ao mesmo patamar de 2018, e a preocupação é que nesse mesmo período e continua sendo perceptível a baixa da qualidade na prestação do serviço, o aumento considerável da tarifa de energia e muitos desses investimentos e custeado pelo consumidor de energia, pois vai para tarifa. Willian demonstrou os números de investimentos por região. Marta Menezes perguntou sobre os investimentos para o polo Niteroi, que atende também Maricá, que é uma cidade que está crescendo bastante e com certeza precisa de investimentos. Manoel Neto perguntou como é feito o dimensionamento da verba que é destinado para cada polo. Pediu que seja apresentado o valor de investimento por município, pois o Conselho vem acompanhando casos como o de Paraty, Ilha Grande que demandaram da empresa muito investimento nos últimos meses,

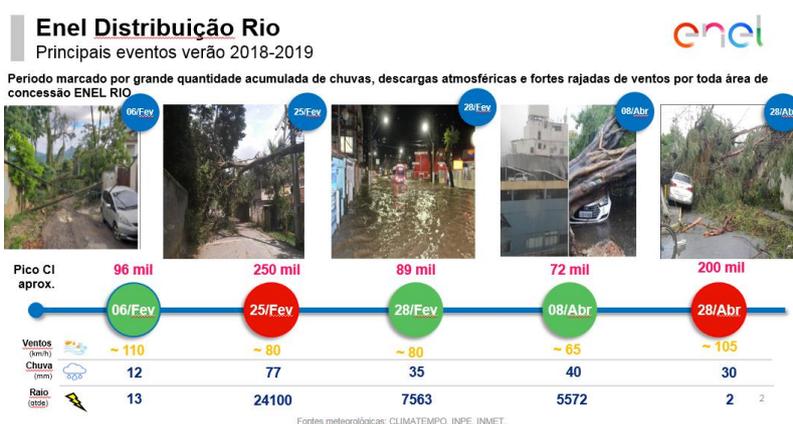


Conselho de Consumidores

além de outros municípios como o de Maricá que como falou a Marta, está crescendo muito e vai precisar de investimentos. Pediu que na próxima reunião seja apresentado quanto e em que está sendo investido e o que será investido até o final do ano em cada município, pois tendo conhecimento dessas informações será possível argumentar com o consumidor. Fabiano Silveira comentou que apresentar um comparativo com 2018 é importante, pois pelos números dos últimos meses será difícil superar o total de investimento de 2018 e ficará longe de atingir a meta estipulada para o ano de 2019. A percepção é que a falta de investimentos está causando tantas reclamações por parte dos consumidores. Sobre o "Plano de Choque", Júlio Simões apresentou os resultados dos indicadores



Falou sobre os impactos gerados pelos eventos climáticos.





Conselho de Consumidores

Explicou que a empresa tem foco no resultado global e por conjunto elétrico, considerando que é preciso apresentar para ANEEL não somente bons resultados, mas de fato melhoria na qualidade dos serviços prestados. Manoel Neto perguntou se o conjunto elétrico pode ter os resultados apresentados de forma segmentada por rural e urbana. Júlio Simões explicou que não é segmentado os indicadores de DEC e FEC por rural e urbano, pois o cálculo e compensação é feita por cliente e empresa olha o todo, rural e urbano, pois não há privilégios no sentido de investir mais em uma área ou outra, os investimentos são feitos de acordo com a necessidade e fragilidade de cada conjunto. Fabiano Silveira comentou que essa segmentação do DEC e FEC para rural e urbano foi discutida no encontro de conselhos na região sudeste e foi um dos pleitos para que haja um acompanhamento específico dos indicadores de qualidade para a área rural. Ezaquiel Siqueira falou sobre um dos distritos de Magé que tem problemas constantes de fornecimento de energia, e quando falta, os moradores ficam no mínimo 3 dias sem energia. Falou que enquanto não houver essa segmentação, a área rural não será vista, e considera muito importante ter um acompanhamento dos indicadores específico para rural e urbano, separados. Júlio Simões explicou que os efeitos climáticos afetaram muito o atendimento no último período. Fabiano Silveira falou sobre a criticidade no período do verão, mas pediu que a empresa monitore e se prepare para minimizar os efeitos. Júlio Simões explicou que a empresa identifica constantes melhorias que precisam ser feitas no operacional e não se trata apenas de causas climáticas. Jorge Luiz Moreira comentou que é preciso um acordo de cooperação com órgãos públicos, principalmente para o serviço de poda de árvore. Júlio Simões informou que traz fotos dos efeitos climáticos sobre a rede elétrica para que se tenha uma dimensão do que realmente aconteceu. Em algumas regiões a dificuldade de trabalho das equipes é grande, como por exemplo, em Petrópolis, na região serrana, que muitas árvores são históricas e ficam em área de preservação ambiental e não podem ser cortadas. O que a equipe pode fazer é poda seletiva em alguns possíveis pontos de contato das árvores com a rede elétrica. Explicou que a concessionária não pode tomar a iniciativa de fazer qualquer poda de árvore sem que a Prefeitura autorize. Manoel Neto pediu que foque o assunto no Plano de Choque, pois o Conselho já falou sobre esses eventos climáticos e já sabe que há discussões sobre convênio com as prefeituras, e solicita que na próxima reunião possa ser dado um parecer, se houve avanço nessas discussões. Alessandra Guelber explicou que essa apresentação foi um pedido do Presidente da Enel para informar o Conselho de Consumidores sobre o plano elaborado a partir do que ocorreu no verão 2019 e que melhorias já estão previstas para o verão 2020. Júlio Simões informou que com referência às experiências no verão desse ano, foi elaborado um plano de recuperação para em um curto prazo conter a elevação dos indicadores. O plano foi executado em três pilares:

Estratégia

Melhoria na Eficiência Operacional

- ❑ Disseminar a utilização do Geonline;
- ❑ Manter em 98% a quantidade de equipamentos telecontrolados em operação;
- ❑ Manutenção de 400 Monitores de Ramal;
- ❑ Implementar FRG em 74 alimentadores nos próximos 2 meses.



Redução da Reincidência TOP10

- ❑ 50% do FEC de todas as reincidências de alimentadores;
- ❑ 40% do FEC de todas as reincidências de Religadores;
- ❑ 10% do FEC de todas as reincidências de fusíveis.



Redução do backlog de criticidade 1 de poda e defeitos

- ❑ 4.539 Defeitos pendentes de execução;
- ❑ 80.351 Podas pendentes de execução.





Conselho de Consumidores

Destacou a eficiência no sistema integrado Geonline e convidou os conselheiros para conhecer o seu funcionamento no Centro de Operações e Sistemas. Manoel Neto pediu que seja agendada uma visita para conhecer o sistema em funcionamento e como é operado pelas equipes. Júlio Simões explicou que o sistema apoia a empresa para que as decisões sejam tomadas de forma proativa e não somente depois que o problema aconteceu. Apresentou os resultados do plano:

Plano de Recuperação - 1º trimestre



DECI (h)

	Inspecões TOP10	Monitores de Ramal em Operação	Automação FRG	Manutenção Telecontrole
Enel Distribuição Rio	Meta 239	Meta 6.300	Meta 74	Meta 5.148
	Real 239	Real 6.315	Real 79	Real 5.210
	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 107%	Avanço 101%
Campos	Meta 31	Meta 799	Meta 18	Meta 806
	Real 31	Real 800	Real 18	Real 808
	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 100%
Lagos	Meta 30	Meta 960	Meta 11	Meta 744
	Real 30	Real 960	Real 11	Real 756
	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 102%
Macaé	Meta 28	Meta 713	Meta 19	Meta 764
	Real 28	Real 715	Real 24	Real 773
	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 126%	Avanço 101%
Magé	Meta 30	Meta 869	Meta 6	Meta 424
	Real 30	Real 869	Real 6	Real 428
	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 101%
Niterói	Meta 29	Meta 559	Meta 1	Meta 690
	Real 29	Real 559	Real 1	Real 704
	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 102%
São Gonçalo	Meta 31	Meta 1.008	Meta 2	Meta 784
	Real 31	Real 1.011	Real 2	Real 785
	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 100%
Serrana	Meta 31	Meta 680	Meta 5	Meta 481
	Real 31	Real 688	Real 5	Real 495
	Avanço 100%	Avanço 101%	Avanço 100%	Avanço 103%
Sul	Meta 29	Meta 712	Meta 12	Meta 455
	Real 29	Real 713	Real 12	Real 461
	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 100%	Avanço 101%

Resultado das inspecões TOP10

PROJETO	POLO	Total de Inspecões realizadas	Detecção			Execução		
			Defeitos Detectados	Podas Detectadas	Defeitos Corrigidos	Podas Executadas	% Defeitos Corrigidos	% Podas Executadas
Inspeção Dispositivos mais Impactantes no REC	CAMPOS	31	134	183	134	183	100%	100%
	LAGOS	30	56	269	56	269	100%	100%
	MACAÉ	28	82	2.036	82	2.036	100%	100%
	MAGÉ	30	5	160	5	160	100%	100%
	NITERÓI	29	22	193	22	193	100%	100%
	SÃO GONÇALDO	31	93	22	93	22	100%	100%
	SERRANA	31	13	5	13	5	100%	100%
	SUL	29	20	385	20	385	100%	100%
	Dist. Norte	89	272	2.488	272	2.488	100%	100%
	Dist. Sul	150	93	765	93	765	100%	100%
INSPEÇÃO TOP10	ENEL RIO	239	365	3.233	365	3.233	100%	100%

5

Conceito do sistema GEOnline:

GEOnline

Projeto



O PROJETO



O que é?
É uma ferramenta de gestão de acompanhamento e controle do desempenho da operação em tempo real



Objetivo

Introduzir mecanismos de controle da eficiência, dos indicadores e padrões de qualidade dos serviços prestados, para respaldar decisões de planos de contingência e recursos



Como?

Integrando os indicadores de gestão numa plataforma através de três pilares: Integração, Customização e Modularização





Conselho de Consumidores

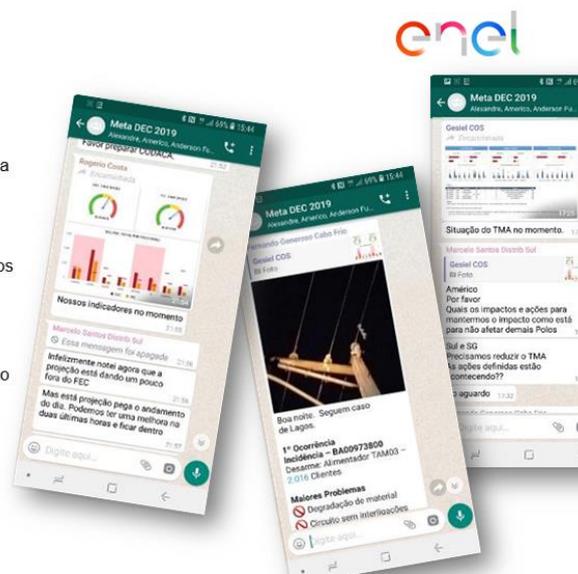
GEOnline

GEOnline na Operação

- ✓ Acompanhamento Online integrado a todos os responsáveis da operação
- ✓ Utilização do GEOnline via Whatsapp
- ✓ Acompanhamento dos principais indicadores: DEC/FEC/TMA/TMP
- ✓ Os casos mais impactantes do dia, são identificados e relatados prontamente

GEOnline na Contingência

- ✓ Atuação do Geonline apoiando na análise e tomada de decisão durante a crise
- ✓ Mobilização de Estrutura
- ✓ Clientes Vitais e Perigo Iminente
- ✓ 24 horas
- ✓ Reporte a Comunicação com informações atualizadas



Digitalização Operacional

Decisão Estratégica em Tempo Real



Manoel Neto agradeceu pela apresentação e compartilhamento das informações. Júlio Simões agradeceu a oportunidade e ressaltou que a empresa reconhece o período crítico, mas existe uma mobilização para que as melhorias aconteçam e que seja maior a capacidade de agir de forma mais rápida e eficiente. Manoel Neto comentou que é importante a implementação das tecnologias e planejamentos de melhoria para que o verão de 2020 não tenha tantos problemas como o desse ano. Alessandra falou sobre o esforço da gestão em fechar o convênio com todas as prefeituras e informou que depois da reunião de maio com todos os inputs dados ao gestor da área, foi feito um operativo intenso para a execução de podas. No tópico de



Conselho de Consumidores

assuntos gerais, Manoel Neto falou sobre o controle financeiro – 2019, sendo o saldo para fora da área da concessão de R\$5.543,00 e para dentro da área de concessão R\$40.000. Reunião descentralizada programada para o dia 09/10, em Bom Jardim, sugeriu mudar o município, pois a última reunião foi na região Noroeste. Fabiano sugeriu que seja feita cotação do material de divulgação do Conselho, por exemplo um folder. Todos concordaram em realizar a reunião no dia 09/10 em Niterói e no dia 06/11 descentralizada em Macaé. Fabiano informou que vai verificar o espaço com a Câmara Municipal da cidade de Macaé. A ação externa no Campo de São Bento ficará para dezembro a definir data. A Capacitação será feita no dia 09/10, sendo pela manhã a reunião ordinária com os temas solicitados hoje sobre TOI e Investimentos e a tarde a Capacitação. Manoel Neto pediu que seja solicitado dois cafés da manhã e seja visto o almoço. Sobre a viagem ao Encontro Nacional em Curitiba, Manoel Neto pediu que seja cotado o aluguel de veículo para que ele vá para Curitiba, pois por questão de saúde não poderá ir de avião. Manoel Neto falou sobre a consultoria, pois já enviou para a secretaria administrativa o escopo do que o conselho quer para o serviço de modo que a Enel cuide do processo de licitação. Esse serviço de consultoria será pelo período de 12 meses e o consultor terá de dar assistência em todos os temas que forem pertinentes à análise e discussões nesse período. Colocou para aprovação dos conselheiros. Fabiano Silveira aprovou a contratação do serviço, tem em vista as discussões importantes que estão acontecendo no setor elétrico e é importante ter alguém disponível para essas análises, envio de contribuições. Marta Menezes aprovou pedindo que seja avaliado o currículo do consultor, para que seja verificada a especialização do profissional. Alessandra Guelber ressaltou que a empresa está passando por auditoria em todos os processos de contrato, e desde abril identificou alguns contratos por compra delegada, o que é irregular, sendo obrigatória a contratação de consultoria por meio somente de licitação. Manoel Neto lembrou que em outro momento houve demora por parte da Enel para definir a empresa que seria contratada para também prestar consultoria, e há época a solicitação foi feita com bastante antecedência. Pediu que a empresa cuide do processo para que não ocorra o mesmo atraso, pois o Conselho precisa do serviço em janeiro/2020. Reforçou que é importante considerar o melhor preço e o currículo do consultor. Fabiano Silveira ponderou que nem sempre o mais barato seja o melhor, então pediu que a escolha não seja pautada apenas no mais barato. Manoel Neto falou sobre a moção de aplausos dada ao Conselho de Consumidores pela Câmara de Vereadores de Itaocara e pediu que seja enviado agradecimento ao vereador que fez essa indicação. Agradeceu a todos os conselheiros que foram à reunião. Informou que para o encontro da região Nordeste, em São Luis, apenas o Fabiano Silveira irá. Manoel Neto informou que estará no encerramento da CPI, no dia 27/09, na Alerj. Dia 17 e 18/10 será o Encontro Nacional, em Curitiba onde participará cinco conselheiros e a secreta executiva suplente, custeado pelo Conselho, conforme acordo feito no ano passado, de cobrir as despesas de viagem da secretaria executiva em viagens pré-definidas pelo conselho. Fabiano Silveira agradeceu a Alessandra Guelber, Jaqueline Marques e Daniele Martins pelo suporte no financiamento das faturas que estavam em débito de uma igreja, onde a dívida pode ser sanada. O Cliente pediu para agradecer, até porque a condição de 24 vezes foi uma situação excepcional. Só sinalizou que o cliente não conseguiu pagar com o boleto enviado em nenhum banco, só conseguiu pagar porque foi até a loja e recebeu uma conta bancária para depósito do pagamento. Alessandra Guelber comentou que alguns bancos não estão aceitando pagando em espécie com valor alto, por isso, pode ter ocorrido essa recusa por parte do banco. Fabiano Silveira reforçou o agradecimento e sugeriu que as lojas já possam ofertar a conta para depósito em outros casos semelhantes. Justificativa de ausência: Sérgio Bousquet por motivo de saúde não pode estar na reunião. Alessandra Seródio por compromisso de trabalho.

Manoel Teixeira de Mesquita Neto
Presidente

Alessandra Guelber Barreto
Secretária Executiva