



Conselho de Consumidores

ATA DA 219ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 14/06/2023

PRESENTES:

Fabiano Silveira da Silva Ribeiro – Presidente

Representante da Classe Comercial – Titular
Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro – ACIERJ

Ezaquiel Siqueira da Conceição - Vice-presidente

Representante da Classe Rural – Titular
Federação dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares do Estado do Rio de Janeiro - FETRAGRI/RJ

Marta Maria do Amaral Menezes

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

Harley Oliveira da Silva

Representante da Classe Residencial – Titular
Federação das Associações de Moradores de Miracema – FAMMIRA

Sérgio Carlos Bousquet Perez

Representante da Classe Industrial – Suplente
Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno

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

Manoel Teixeira de Mesquita Neto

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

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva - Titular
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Jaqueline Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva - Suplente
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Julia Ribeiro de Siqueira

Assistente Administrativa
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Conselho de Consumidores

Convidados

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação

Andreia Camara – Enel

Raphaella Thaís Caetano – Enel

Luis Paulo Guimaraes - Enel

1. Abertura:

Ezaquiel Siqueira, presidente em exercício do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, abriu à reunião saudando a todos. Ezaquiel perguntou aos Conselheiros se haveria considerações sobre a ata da reunião anterior, eles informaram não haver considerações e assim a Ata da 218ª reunião foi aprovada. Jaqueline informou a respeito de um evento que ocorrerá em Cordeiro na semana em que está agendada a reunião descentralizada naquele município. Como a cidade estará cheia, há dificuldade de conseguir local para a reunião e hospedagem para os conselheiros. Sugerido pelo presidente a troca do local da reunião para Itaboraí no mês de julho. Os Conselheiros aprovaram a sugestão. Sergio Bousquet informou que irá entrar em contato com a secretaria de Desenvolvimento de Itaboraí, para solicitar o empréstimo do local para a reunião. Marta perguntou sobre a data da próxima reunião e Ezaquiel respondeu que acontecerá no dia 12/07/23. Sergio Bousquet informou que, a partir da apresentação que aconteceu na reunião do Conselho do mês de maio, da área de Trading, as panificadoras conseguiram desconto de até 32%, sem despesa nenhuma para os comerciantes. Ezaquiel elogiou a Enel por facilitar o desconto na fatura de energia. Luis Paulo Guimarães, responsável das Lojas de atendimento, iniciou a apresentação agradecendo a oportunidade de um novo encontro, que possibilitou trazer um resumo do que foi feito nas Lojas de atendimento e um pouco da história do último ano. Sobre os indicadores, comentou que o cliente era atendido por volta de quarenta e cinco minutos. Após as melhorias nos sistemas e capacitação, foi evoluído o tempo médio de atendimento e espera, ficando por volta de treze minutos na loja. Ressaltou que os clientes recebem a pesquisa de satisfação por Email, avaliando atendimento, agilidade, cortesia, tendo notas de um a cinco para resposta. Desde agosto está em evolução constante, porém o objetivo é chegar a nota máxima de satisfação. Mesmo que muitos clientes não respondam, ainda tem a interação na loja recebendo no cupom de senha e na PA de atendimento o atendente também reforça, além do protocolo. Luis Paulo comentou sobre o tema da identificação das lojas, comentado no último encontro da equipe Lojas com o Conselho. Informou que as lojas estão passando por ajuste e sendo corretamente identificadas e sinalizadas. Além das sinalizadas, existe um projeto em andamento para integrar o Polo e Lojas, em julho será inaugurada a primeira loja integrada em Itaperuna e até dezembro/23 serão o projeto atingirá mais cinco municípios. Luis informou que está em negociação o tema da loja de São Gonçalo, assim que tiver maiores detalhes, informará ao Conselho. Nas lojas de Niterói e Maricá também serão feitas mudanças e melhorias para atendimento aos consumidores. Luis comentou que a Enel está acompanhando o mercado na evolução da digitalização, buscando nas lojas um autoatendimento mais ágil, investindo em novos Totens. Luis comentou ainda sobre treinamento e capacitação do time de lojas. Disponibilizado para toda operação de loja um site interno para que o colaborador receba informações, instruções, mudanças de procedimentos, recados, formação e capacitação online. O atendente tem um suporte para tirar dúvidas, acionando o Setor de Qualidade de Lojas. Para auxiliar no fluxo de ingresso de reclamações, foi criada figura do "Anjo", um responsável pelo suporte e melhoria da argumentação junto ao cliente para proporcionar uma análise mais completa e detalhada da demanda. Luis comentou que também foi feita uma parceria com o Senac para capacitação profissional dos colaboradores, através de um curso preparado especialmente para o perfil de atendimento Enel. Toda liderança de lojas realizou esse curso, e os grupos apresentaram sugestões de melhorias no atendimento. Ressaltou a criação de campanha motivacional para engajar e reconhecer financeiramente os colaboradores destaques nos indicadores de satisfação ao cliente. O nome da campanha é: "Eu faço a

Conselho de Consumidores

diferença”, e motiva os colaboradores a atender melhor cada cliente. Luis finalizou sua apresentação agradecendo a oportunidade e participação na reunião. Harley questionou o local que se encontra a loja de Miracema, alegando falta de estrutura, perguntando ao Luis se tem alguma proposta de melhoria. Luis respondeu que em Miracema o posto de atendimento é basicamente exclusivo, pois o fluxo de é bem reduzido com aproximadamente dez atendimentos por dia. Orientou para quaisquer pontuações sobre atendimento com relação ao posto ou do espaço físico para que seja sinalizado, e será avaliado pela equipe Enel. Alessandra Guelber solicitou ao Luis a densidade de atendimento de Miracema para melhor entendimento e se há transbordo, conforme o Harley comentou. Harley alegou que a localidade da loja é de difícil acesso, além de ser escuro e deserto. Luis informou novamente que as observações do Conselheiro serão passadas aos supervisores locais para que seja verificado. Alessandra Seródio perguntou qual o horário de funcionamento da loja de Miracema. Luis respondeu que a loja funciona das 8 às 17h, fechando para almoço. Alessandra Seródio perguntou se a estatística de dez atendimentos é devido a senha emitida na loja, pois os clientes podem não ter o cuidado de retirar a senha, questionando a quantidade. Marta questionou sobre o fechamento da loja no horário de almoço e comentou que muitos clientes vão a loja em seu horário de almoço. Luis informou que o fechamento na hora do almoço se dá pelo período de uma hora e para esse período se considera uma adequação para o atendimento ao público. Harley questionou sobre ter vendedores no mesmo local da loja Enel, alegando que tem que ser loja da Enel e não deveria ser compartilhada. Alessandra Barreto respondeu que na resolução não há uma determinação de que seja preciso estar em local exclusivo. Comentou ainda que na resolução isso está atrelado a quantidade de clientes no município, podendo assim haver uma jornada e estrutura diferenciada de loja. Comentou que se a mantivesse uma loja, por exemplo com a estrutura de Niterói em Miracema isso teria um custo alto e que seria refletido na tarifa de energia. Mencionou ainda que precisa ser bem trabalhado e que está sendo demonstrado nessa reunião: a adequação do dimensionamento para a quantidade de clientes na localidade. Informou que o Luis e a equipe anotaram os questionamentos e irão direcionar a equipe para avaliar. Sergio perguntou onde será a nova loja de São Gonçalo. Luis respondeu que ainda está em fase de negociação. Manoel Neto comentou que esteve na loja de Miracema e identificou não ser adequada para atender a população, como o Harley questionou, mencionando que a resolução diz que deveria ocorrer uma conversa com o Conselho, para sugestões sobre o melhor local para ser atendimento à população, independente do volume que é atendido na loja diariamente. Alessandra Barreto respondeu que a distribuidora está justamente praticando isso nessa reunião, ressaltando que inclusive essa pauta de Lojas aqui na reunião foi uma proposta da Enel e não um pedido do Conselho. Trazer na reunião ordinária a atualização do status das lojas e demonstrar ao Conselho as ações que estão sendo feitas para melhorar o atendimento e às adequações que são importantes. Reafirmou ser um exercício permanente que a empresa está realizando nessa reunião, propondo essa pauta: trazer o tema, um *overview* e falar das próximas ações. Luis informou que anotou os questionamentos e se colocou à disposição para responder comentários e sugestões, afirmando que o objetivo é buscar sempre a evolução. Ezaquiel também comentou que visitou Miracema e não gostou do local e ressaltou que tudo havia sido dito e discutido e Luis se comprometeu a avaliar e melhorar. Ezaquiel perguntou a situação da loja de Guapimirim. Luis respondeu que em Magé está bem estruturada, a pesquisa de satisfação e tempo de atendimentos bons. Informou que em Guapimirim tem um estudo bem evoluído, devido a problemas burocráticos o processo teve que ser pausado, porém se comprometeu até o final de junho apresentar a proposta de oportunidade de melhoria para a loja. Ezaquiel agradeceu ao Luis pela participação e apresentação das lojas. Sem mais assuntos em pauta na reunião, Ezaquiel Siqueira agradeceu a todos os participantes e a reunião foi encerrada.