

Conselho de Consumidores

ATA DA 220ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 12/07/2023

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

Jorge Luiz Moreira

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

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
Grazielle Regina Pereira - Enel
Robson da Silva - Enel
Danyel Henrique de Lima - Enel
Juliana Claudio Silveira - Enel

1. Abertura:

Fabiano Silveira, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu abertura à reunião saudando a todos e agradecendo presença de todos. Perguntou aos Conselheiros se haveria considerações sobre a ata da reunião anterior. Os Conselheiros informaram não haver considerações e assim a Ata da 219ª reunião ordinária foi aprovada. Fabiano solicitou constar em ata o agradecimento a Jaqueline Marques e Julia Siqueira pela atenção e tratativa imediata em relação as solicitações dos Conselheiros. Dando sequência a pauta da reunião, Fabiano Silveira justificou o cancelamento da reunião em Itaboraí, porque não foi possível conseguir empréstimo do local para a reunião. Ficou decidido que a próxima reunião descentralizada será em Teresópolis no mês de agosto. Manoel Neto comentou que conversou com o Prefeito de Teresópolis para encaminhamento do Ofício para Cessão de espaço para próxima reunião. Fabiano solicitou aos Conselheiros para que confirmassem a participação nas próximas viagens programadas até o dia 19/07/23. O presidente do conselho passou a palavra para Danyel Henrique, representante Enel de Phone Channel. Danyel apresentou a estrutura do call center, os canais de atendimento; projetos; controles da prestação de serviço; qualidade e treinamentos, mostrou a importância do bom atendimento. Comentou que a área de Phone Channel atua com foco da satisfação dos clientes que buscam o atendimento humano, para que a experiência dos clientes seja resolutiva e eficiente. Danyel informou que foram realizados mais de 15 milhões de atendimentos e o percentual de participação do call center é de 17%. Ressaltou que a empresa busca proporcionar aos clientes novas formas de acesso aos canais automáticos, além de facilitar maior diversidade de assuntos, acompanhando as mudanças tecnológicas atuais. Comentou que os canais digitais estão sendo cada vez mais procurados, porém o call center é um dos protagonistas de atendimento. Ressaltou os projetos e treinamentos que são realizados e citou alguns: "Linguagem Simples", "Conta" e "Segunda Via", informando que eles têm como objetivo facilitar a vida do cliente. Comentou ainda sobre o novo modelo de Reconhecimento do time e a relação desse reconhecimento com o clima laboral dos operadores. Mostrou como os projetos são cuidadosamente desenhados, implantados e monitorados. Na parte de dimensionamento, comentou sobre a melhoria dos indicadores no primeiro semestre de 2023: O nível de serviço (o percentual de clientes atendidos em até 30 segundos) obteve um resultado bastante positivo e melhor que o do primeiro semestre de 2022, mas ressaltou que esse é um processo de melhoria contínua. Informou sobre o Workshop para o time de atendimento que aconteceu no início do mês, onde foi trabalhado os princípios do atendimento: ouvir ativamente, ser eficiente e ser ágil. Danyel comentou a empresa tem mais projetos para o segundo semestre de 2023, sempre buscando oferecer uma boa experiência, e garantindo que os operadores atendam da melhor maneira possível. Danyel agradeceu a oportunidade de compartilhar os resultados, iniciativas e projetos de melhoria do atendimento Enel, ressaltando que é importante compartilhar as iniciativas com o conselho de consumidores. Marta sugeriu que numa próxima, a possibilidade de apresentar o número dos clientes que buscam o Juizado Especial, referente a demandas não atendidas ou reclamações da Enel. Danyel comentou que as reclamações que chegam a essa instância são mais pelo motivo do serviço não ter sido atendido dentro do prazo, por exemplo o restabelecimento da falta de luz. Comentou ainda que a empresa tem trabalhado forte para a redução de processos judiciais. Marta ressaltou que as reclamações não são pelo mau atendimento do call center, mas sim pela prestação de serviços de energia elétrica, comentou que o call center atende bem, mas a prestação de serviço não é da mesma forma. Danyel comentou que há estudos e desdobramentos de ações

Conselho de Consumidores

para tratar as causas dos processos judiciais, a empresa tem um fórum para trabalhar essas causas e reduzir ingressos futuros. Fabiano comentou sobre um caso de um cliente que teve um acidente com o poste, e não conseguiu contato com o Call center. O cliente buscou a Ouvidoria e teve a demanda resolvida em quatro dias. Danyel comentou sobre a importância de ouvir o conselho e que essas oportunidades são importantes para corrigir os desvios e melhorar o atendimento. Informou que para apurar sobre esse caso, precisaria de informações sobre data e o telefone que tentou fazer o contato com o call center. Jaqueline Marques reforçou que podem acontecer casos pontuais como esse, reforçou a apresentação do Danyel que demonstrou a evolução e melhoria dos indicadores e da qualidade do atendimento telefônico da Enel. Danyel agradeceu o feedback do Conselho afirmando que isso contribui muito no processo de melhoria. Os Conselheiros presentes agradeceram sempre eficiente atuação da Ouvidoria Enel, pois todos os casos que foram levados independente de horário e dia da semana, foram solucionados e obtiveram retorno positivo. Agradeceram a Jaqueline, Julia e Alessandra Barreto, solicitando que fosse levado a equipe Ouvidoria os agradecimentos de todos os Conselheiros. Grazielle Regina, da Enel, ressaltou o bom trabalho da Jaqueline Marques e equipe que buscam oferecer ao cliente um atendimento de excelência. Se colocou à disposição para ajudar sempre que preciso, agradeceu a oportunidade de estar participando. Jaqueline Marques agradeceu a todos, comentou que o objetivo é sempre fazer o melhor para os clientes, oferecendo um trabalho de excelência. Manoel Neto sugeriu que fosse levado o Jeito Enel de Servir para as lojas, devido ao mau atendimento, a empresa fica com má fama, visto que funciona como um cartão de visitas. Jaqueline Marques respondeu, informando que toda a apresentação dos projetos feita pelo Danyel, não se restringe apenas a equipe do Call Center, mas para todo o time de linha de frente da Enel Rio, incluído a lojas de atendimento. Os princípios do Jeito Enel de Servir são passados para todos os colaboradores: Ouvir ativamente; facilitar a vida do cliente; construir o futuro; estar disponível; ser eficiente e ágil. Grazielle completou que além dos eventos do Jeito Enel de Servir, a Enel também está a valorizando os colaboradores destaques com premiações. Manoel Neto sugeriu que o Conselho possa participar em um desses treinamentos, para assim ter melhor conhecimento do projeto. Fabiano agradeceu a participação da equipe de Phone Channel: Danyel, Grazielle e Juliana pela disponibilidade e pela apresentação. Fabiano Silveira iniciou o segundo item da pauta, tema das viagens do Conselho. Ficou acordada a quantidade de participantes nos próximos eventos: o 15º Fórum Latino-Americano de Smart Grid 2023, em São Paulo e o XXIV Seminário Nacional de Distribuição de energia elétrica, no Espírito Santo, entraram em um acordo de ir apenas cinco Conselheiros em cada evento, prioritariamente os titulares. O presidente solicitou que a confirmação de presença fosse enviada por e-mail até o final da semana para que fossem tomadas as providências para as viagens. Fabiano iniciou os temas de assuntos gerais e comunicou aos Conselheiros que fez um pedido de reunião online junto a Aneel, facilitando a todos os Conselheiros, sobre o tema de devolução de valores da Enel aos consumidores, para ser levado a diretoria do órgão regulador. Sergio Bousquet agradeceu e elogiou o atendimento de excelência prestado pela Enel no evento no sindicato das panificadoras. Ezaquiel comentou que a loja de Guapimirim está sem identificação. Jaqueline respondeu que a loja está passando por obras de melhoria, em breve estará novamente identificada. Manoel Neto questionou ao Fabiano sobre ter recebido um convite para o Prêmio ABRADÉE, em Brasília e não recebeu retorno de resposta. Fabiano respondeu que por ser uma possibilidade de representação do Conselho de Consumidores não dava para todos os Conselheiros participarem e por ter outra reunião no mesmo período quem irá participar é o Presidente e o Vice-presidente do Conselho. Fabiano comentou sobre o tema da devolução do carro locado para o conselheiro Manoel Neto, entregue após dois dias do término da missão. Comentou que problemas acontecem, mas que o tema precisava ser abordado em reunião. Manoel Neto informou que perdeu o horário de devolução do veículo por problemas pessoais e se disponibilizou a arcar com os custos dos dias que estavam fora da missão prevista, podendo ser feito o desconto do valor em uma próxima diária a ser recebida por ele. Alessandra Seródio se colocou, comentando também que imprevistos acontecem, como aconteceu com o Fabiano quando precisou ser hospitalizado.



Conselho de Consumidores

Informando novamente aos presentes que houve reembolso integral do valor das passagens do Fabiano, pois foi apresentado o atestado médico. Jaqueline reforçou junto aos conselheiros, que nos casos de imprevistos nas missões a distribuidora e o Conselho sejam avisados o mais breve possível, para que as medidas de contorno possam ser tomadas, pois são diversos fornecedores envolvidos na contratação dos serviços para as missões do conselho. Sem mais temas a serem tratados na pauta, o presidente Fabiano Silveira agradeceu participação de todos e a reunião foi dada como encerrada.