



# Conselho de Consumidores

## ATA DA 201ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Clube Português de Niterói - R. Prof. Lara Vilela, 176 - Ingá, Niterói

**Data: 15/12/2021**

### **PRESENTES:**

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**

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

**Sérgio Carlos Bousquet Perez**

Representante da Classe Industrial – Titular  
Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

**Marta Maria do Amaral Menezes**

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

**Jorge Luiz Moreira**

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

**Alessandra Guelber Barreto**

Secretária Executiva - Titular  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Jaqueline dos Santos Joaquim Marques**

Secretária Executiva  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Daniele de Oliveira Barbosa Martins**

Secretária Administrativa  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

# Conselho de Consumidores

## Convidados

Leonardo Soares – Enel  
Americo Augusto Ferreira – Enel  
Etiene Reis – Enel  
Sergio Kunio Yamagata - Convidado  
Mariza Rocha – Enel  
Ana Tereza Raposo – Enel  
Christiane Gusman - Enel  
Anna Pacheco – presidente Enel Rio

### 1. Abertura:

Manoel Neto saudou a todos e agradeceu a presença de todos os conselheiros e equipe da Enel. Comentou que o Conselho tem por objetivo ser um parceiro da empresa e por vezes solicita providências à empresa, pois é cobrado pelas classes que representa. É um órgão que exerce papel consultivo, mas que pode também opinar nas questões que envolvem o setor de energia e de temas que afetem diretamente o consumidor. A modicidade tarifária é um fator que o Conselho busca acompanhar e opinar, assim como é um tema de interesse da distribuidora. Convidou a todos para o almoço que será depois da reunião. Anna Pacheco, Presidente da Enel Rio, saudou a todos e agradeceu a oportunidade e convite para participar da reunião. Comentou que esses últimos 2 anos foram desafiadores por conta do Covid, variantes, e por isso a importância de todos estarem vacinados. A Enel Rio segue muito comprometida com a melhoria do serviço, qualidade, atendimento e foco no cliente. O Conselho tem um papel muito significativo ao trazer oportunidades de melhorias e acredita que esse papel em conjunto é fundamental. A modicidade tarifária é sim um fator importante para a distribuidora e essa parceria com o Conselho pode auxiliar nas discussões junto ao governo e órgão regulador. Nesse próximo ano a distribuidora segue com o desafio, pois diante da escassez hídrica, o governo precisou acionar muitas usinas térmicas e até o momento as distribuidoras estão arcando com esses custos. Uma medida provisória está sendo vista para que um financiamento seja possível e a tarifa em 2022 não sofra de forma expressiva esse impacto. A expectativa é de que com as chuvas de verão essa situação possa melhorar. A inadimplência também é um aspecto que a Enel Rio vem acompanhando e seguindo na proposta de soluções para que os clientes possam negociar dívidas de forma acessível, pois todos sabemos que muito perderam emprego nesse período de pandemia e com isso a capacidade de pagamento de suas despesas. Ressaltou que se mantém à disposição do Conselho e que a empresa está sendo aberta a ouvir as contribuições que sejam relevantes para melhoria de processos e para que o cliente seja cada vez mais bem atendido. Dando sequência aos temas em pauta, Américo Silveira falou sobre o plano verão da Enel Rio – 2021/2022. Américo agradeceu a oportunidade de esclarecer sobre o plano que é muito importante, em um período do ano que tem muitas chuvas e eventos climáticos, com o objetivo de se antecipar ao máximo a esses eventos e amenizar os impactos que possam ocorrer. Demonstrou os polos distribuídos para atender os municípios da área de concessão. Esse planejamento é realizado anualmente, sempre olhando o que aconteceu nos anos anteriores para replicar aqui que funcionou bem e corrigir o que não funcionou, ou seja,

## Conselho de Consumidores

em um processo de melhoria contínua. Em setembro já inicia com um efetivo de equipes maior e a organizar todo o planejamento. Todas as áreas da empresa se envolvem nesse planejamento. Os pilares que guiam esse planejamento são: digitalização da rede, obras estruturantes, manutenção, eficiência operacional e o relacionamento com o cliente. Explicou as tecnologias que estão sendo utilizadas, como os equipamento de tele controle, monitor de ramal e equipamentos de proteção de ramal, re-condutoramento da rede, isoladores, alimentadores. Foram feitos investimentos em instalação de para raios, onde principalmente aqui no Rio em que a incidência de raios é grande, modernização de 17 subestações, como a de Maria Paula em que foi investido 43 milhões. Subestações de Búzios e Mombassa também receberam melhorias. A Enel também possui subestação móvel para atender em caso de problemas específicos e que for necessário levar uma subestação até o local. Ações que são feitas de forma prévia para antecipação de possíveis problemas na rede: vistorias por helicóptero, identificador de falhas na linha de transmissão, isoladores com câmeras ultravioleta que permite verificar algum problema na rede, sistemas online para gestão em tempo real, sistema de monitoramento climático para já mobilizar as equipes com antecedência em casos previsão de temporais, comunicação via satélite nas viaturas pois há áreas que não há sinal de telefonia, call back, Ura automática para revisar se todos os clientes foram de fato normalizados. Em Paraty são 11 geradores e 2 transformadores sendo instalados de modo a suprir a demanda que aumenta nesse período do ano em casos de emergência. Geradores na Ilha de Abraão e Proveta foram instalados também. Em 2016 eram 2715 tele controles instalados e em 2021 são 6711, ajudando na melhoria dos indicadores que em 2016 era de 22 horas o tempo médio de interrupção, em 2021 foi possível baixar para 9 horas, mediante a todos os investimentos e planos de manutenção. A instalação de chaves tele comandadas também é uma ação muito importante para a redução do tempo de interrupção, pois é possível identificar de forma mais rápida na rede o que ocasionou a interrupção. Alessandra Seródio comentou que às vezes há casos recorrentes de interrupção e se há esse controle porque ocorre. Américo informou que com os dados é possível analisar melhor o que pode estar ocorrendo, pois pode ser um problema específico naquele trecho e que precisaria ser analisado. Fabiano Silveira comentou que em Santa Bárbara há pontos em que sempre há problemas com vegetação que entra em contato com a rede e perguntou se não poderia colocar a rede blindada. Perguntou como está a parceria da Enel com a prefeitura para que esse problema seja solucionado. Américo explicou que é rotina das equipes inspecionar e verificar os pontos que precisam de poda para que seja incluída na programação, mas nesse caso em específico seria importante também ter os dados para seja analisado, até para que seja verificada a viabilidade do investimento na rede blindada. Etienne xxx, responsável pelo Call Center e todos os canais digitais da Enel Rio, trouxe um resumo dos resultados e ações nos últimos 12 meses. Em 2021 já são mais de 14 milhões de atendimentos no site, 18% no aplicativo e os demais canais. Houve um crescimento significativo desde 2020 com os canais digitais. Manoel Neto perguntou se o cliente consegue pedir religação pelo aplicativo. Etienne explicou que sim, é possível, assim como atendimento de emergência. Ana Teresa comentou que a empresa está tendo essas atualizações para o digital e de forma muito rápida por conta da pandemia, mas que no atendimento digital, o cliente pode contar com alguns serviços que já estão automatizados, alguns outros serviços ainda precisam que o atendimento seja feito pelo atendente, então há todo um trabalho de transbordo para que esse cliente seja atendido. Etienne falou sobre a tecnologia adotada para armazenamento das informações e dados do call center, que é in cloud, em que o armazenamento é em nuvem e facilita que a empresa tenha acesso aos dados e informações, o que antes apenas a empresa parceria conseguia fazer a gestão. Falou sobre as duas novas empresas que estão no atendimento, distribuídos em 4 sites em Aracajú, Maceió, Mossoró e Juazeiro. Fabiano Silveira criticou o fato de a empresa ter escolhidos instalar o seu call center fora do Estado do Rio, considerando a quantidade de empresa que poderia gerar aqui no estado. Ana Teresa comentou que a empresa precisa avaliar também a eficiência operacional desse prestador de serviço, tecnologias que oferece e que tenha um custo-benefício não só para Enel, mas também para o cliente. Em casos de contingências, por exemplo, é possível

## Conselho de Consumidores

mobilizar de forma mais rápida para que o cliente seja atendido de forma mais rápida. Etiene informou que agora a empresa tem um centro de controle que monitora em tempo real tudo que acontece no atendimento. Reuniões, cliente oculto, monitorias, escutas junto às empresas parceiras que permitem analisar o que está dando certo e o que precisa melhorar. No Reclame Aqui a empresa conseguiu atingir a avaliação de 8.3, sendo um trabalho que vem sendo desenvolvido para resgatar esses clientes. Manoel Neto perguntou se é possível visitar esses sites. Etiene explicou que sim, é possível, é só combinar dia. Do plano verão o call center e os canais de atendimento já se antecipa quanto ao contingente de pessoas para que seja possível atender as demandas desse período. As áreas se comunicam entre si para buscar se antecipar ao máximo. Leonardo Soares, responsável por projetos de sustentabilidade na Enel Rio e falou um pouco sobre o Eco Enel e o convênio da Clin junto ao projeto. Explicou que é um dos projetos de sustentabilidade da Enel que visa educar os seus clientes na utilização de recursos e reutilização de resíduos e para a conservação de recursos. Explicou que para a instalação de cada ponto de coleta há um convênio estabelecido com o cedente do espaço e com o reciclador associado, sendo Niterói uma parceria com a Clin, que é a empresa mais antiga do projeto e oferece uma maior capilaridade de pontos de coleta. Além de ser um operador da logística, também é uma cedente de espaço. Dentro do convênio, a Clin tem o papel de ceder espaços que ela já possui e profissionais que já trabalham na coleta de lixo urbano para serem parceiros no projeto, além da coleta de resíduos e logística reversa que ela executa. A Enel entra no convênio com toda a parte tecnológica: balança, maquininha e o sistema que é auditável e acessível a qualquer cliente e para a Clin, identidade visual que também é responsabilidade da Enel. Jorge Luiz Moreira sugeriu que a empresa possa fazer ações junto a associações de moradores. Leonardo informou que é possível avaliar sim a possibilidade de fazer uma ação/gincana relacionado ao projeto, sendo necessário verificar o local. Fabiano Silveira comentou que um dos pontos abordados pela Clin é a dificuldade de conseguir fazer um material de divulgação em conjunto com a Enel. Leonardo Soares informou que seria uma questão de comunicação e que inclusive a pessoa que costuma interagir nessas questões está de licença, mas é um aspecto que precisa de alinhamento para entender qual é a demanda da Clin. Marta Menezes sugeriu maior publicidade por parte da concessionária sobre o Eco Enel. Sobre o projeto de P&D, a Cris que faz parte da equipe, explicou que conforme prevê as diretrizes da Aneel, a Enel investe em projetos de P&D. Anna Pacheco comentou que a empresa tem foco em projetos que irão de fato beneficiar o cliente final e não a empresa em si. Está acompanhando o crescimento expressivo de mobilidade elétrica, energia solar e são projetos que irão trazer essa digitalização e modernização da rede. Christiane explicou que atualmente são 3 projetos sendo investidos pela Enel: uma plataforma que auxilia no gerenciamento de consumo, trazendo consciência do consumo, o segundo projeto é a chave eletrônica que auxilia na redução de perdas e por último o medidor inteligente que promove a possibilidade de se adequar a esse futuro das novas energias. Anna Pacheco comentou sobre esse medidor inteligente e que gostaria de apresentar detalhes de como isso vai mudar a vida do consumidor na prática. Em assuntos gerais Manoel Neto colocou em votação e tendo sido aprovado pelo conselho, a prorrogação do mandato de presidente e vice presidente até 30/06/2022, quando haverá posse do novo conselho e nova eleição. O calendário de reuniões em 2022 também foi definido.