



## Conselho de Consumidores

### ATA DA 165ª 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 – 4º andar – bloco 02 - Sala do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Data: 13/09/2017**

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

**Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno**

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

**Ezaquiel Siqueira da Conceição**

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

**Cláudia Guimarães**

Representante da Enel – Diretoria de Relações Institucionais da Enel

**Paulo Cesar Gomes**

Secretário Executivo  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Daniele de Oliveira Barbosa Martins**

Secretária Administrativa  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**CONVIDADOS:**

**Ramón Castañeda Ponce**

Presidente da Enel Distribuição Rio

**Geiza Mesquita**

Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Sérgio Yamagata**

Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN



## Conselho de Consumidores

### 1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos os Conselheiros e convidados. As Atas nºs 163 e 164, das reuniões de 12/07/17 e 09/08/17 foram enviadas previamente através de e-mail para todos os Conselheiros e foram aprovadas sem ressalvas. Conforme pedido do vice-presidente, Fabiano Silveira, a ordem da pauta foi mudada e exposto para discussão os seguintes temas: a renovação do contrato do serviço de assessoria de comunicação, data da reunião descentralizada em São Pedro da Aldeia e contratação de consultoria para análise do ambiente regulado para o período de ajuste tarifário. Sobre o contrato do serviço de assessoria de comunicação, Fabiano Silveira sugeriu que o escopo de serviço seja ampliado para além da cobertura na mídia em rádios, jornais e imprensa no geral, e o serviço de assessoria possa atuar na criação e administração de um site/blog e também nas mídias digitais, como Facebook e Twitter. Geiza Mesquita informou que vai elaborar uma proposta considerando o pleito apresentado e ressaltou que a inserção de um perfil do Conselho de Consumidores nas redes sociais pode gerar um entendimento equivocado por parte dos Clientes, de que se trata de um canal de atendimento da Enel, e que por isso, precisa ficar muito claro que para reclamações, informação e solicitações é necessário manter contato com os canais oficiais da distribuidora. Manoel Neto informou que alguns Conselhos possuem página nas redes sociais, e com base nisso, poderia ser feita uma pesquisa. Geiza Mesquita informou que sim, e que tão logo enviará a sua proposta. Manoel Neto colocou que a data da reunião descentralizada em São Pedro da Aldeia pode ser adiada para o ano de 2018. Paulo Cesar Gomes anunciou a presença do Presidente da Enel Distribuição Rio, Ramón Castañeda. Manoel Neto, agradeceu a presença do Presidente da empresa, informando aos presentes a necessidade de votação de temas importantes e que logo após a Cláudia Guimarães falará sobre os projetos de eletrificação da Ilha Grande. Retomando os itens em pauta, Alessandra Seródio votou para que a reunião em São Pedro da Aldeia ocorra em 2018. Fabiano Silveira concorda com a transferência e ressaltou a importância de agendar as reuniões descentralizadas de 2018 para o 1º semestre do ano para que não haja conflitos com o período eleitoral. Ficou aprovado por todos que a reunião acontecerá no dia 18/10/2017 em Niterói e a reunião em São Pedro da Aldeia será realizada em 2018. Manoel Neto sugeriu que a contratação da consultoria para o período de ajuste tarifário seja de outubro/2017 a abril/2018. Fabiano Silveira sugeriu que a contratação seja para o período de 12 meses, considerando que além das discussões relativas ao ajuste tarifário haverá audiências públicas com temas que podem ser relevantes para o envio de contribuições. Alessandra Seródio considerou que não vê necessidade na contratação da consultoria pelo período de 12 meses, e que antecipadamente, o Conselho precisa analisar e elaborar um escopo que demonstre uma real necessidade de contratação por um período maior. Manoel Neto sugeriu que a cotação possa ser feita com base do período de outubro/2017-abril/2018 e com base no período de outubro/2017-outubro/2018. Sérgio Yamagata comentou que o orçamento programado para ano de 2018 precisa ser considerado. Ficou definido que um escopo será elaborado e analisado pelo Conselho, avaliando também outros conselhos que possuem um contrato de 12 meses com esse tipo de consultoria. Fabiano Silveira informou a necessidade de se ausentar do restante da reunião e agradeceu a presença do Presidente da Enel Distribuição, ressaltando a importância da presença da autoridade máxima da Enel nas reuniões do Conselho. Ramon Castañeda informou que seu objetivo é de participar mais vezes com certeza, sendo essa apenas a primeira de muitas visitas. Cláudia Guimarães falou sobre o projeto elaborado pela Enel para a eletrificação da rede elétrica em Ilha Grande. Destacou que naquela oportunidade o tema foi comentado com o Conselho na reunião descentralizada realizada em Angra dos Reis e que os Conselheiros seriam atualizados sobre os avanços do processo na reunião em Niterói. Saliemto a importância da participação do Conselho na Audiência Pública que acontecerá no dia 15/09 às 12h30, em Angra dos Reis, que contará com



## Conselho de Consumidores

a presença de Clientes de todas as Classes interessadas em ver a solução para esse caso. Falou sobre a necessidade emergencial de renovação da rede da Ilha Grande e que devido a exigência do Ministério Público de que toda a rede elétrica da Ilha seja subterrânea e a impossibilidade exposta pela distribuidora por vários aspectos, inclusive o ambiental, ainda existe esse impasse. Explicou que além dessas exigências existe o pedido de estudo de alta complexidade que por lei só é devido em construções de linha de transmissão e outras construções desse nível. Informou que o impasse dura tanto tempo e afeta diretamente a qualidade do fornecimento de energia elétrica aos Clientes, pois como o INEA e a Enel, são réus do processo, a distribuidora não recebe autorizações e ou licenças ambientais para realização de obras, podendo efetuar apenas reparos. Falou que diante desse cenário, a distribuidora entrou com um pedido de autorização junto ao Ministério Público para executar projetos de melhoria na rede, tendo o pedido sido negado. Como reflexo dessa negativa, a empresa decidiu recorrer à Justiça Federal pedindo novamente autorização para realização dos melhoramentos da rede de distribuição na Ilha Grande e o processo ainda não foi julgado, estando prevista uma audiência para o mês de outubro/17. Informou, ainda, que o desembargador responsável por esse processo deliberou a realização da Audiência Pública que ocorrerá no dia 15/09. Reforçou que a proposta envolve a instalação de uma rede protegida sem impacto à fauna e flora da região, com período de execução de 4 meses após a liberação de todas as licenças e autorização dos órgãos ambientais. Alessandra Seródio perguntou como está a aceitação da população em relação a proposta da distribuidora. Cláudia Guimarães explicou que tem conversado muito com os líderes das "redes de liderança" para tratar desse tema, assim como, líderes do poder público e todos os setores interessados na solução desse processo. Jorge Luiz Moreira informou que levou o tema ao Deputado Federal Júlio Lopes e vai falar sobre a importância da presença dele ou de um representante na audiência pública. Falou que tem interesse em participar da Audiência representando o Conselho. Manoel Neto falou sobre a importância de o Conselho estar presente e aqueles que se disponibilizarem poderão ir representando o Conselho. Informou que por um problema particular infelizmente não poderá comparecer à Audiência. Na sequência, reiterou a satisfação pela presença do Presidente da Enel, passando a palavra ao Ramon Castañeda. Ramon agradeceu a acolhida, enfatizando que os Conselheiros demonstram muita seriedade e compromisso na missão de representar quase três milhões de clientes. Sobre os projetos para a Ilha Grande, explicou que não se trata de um caso isolado e que no geral a empresa encontra dificuldades para executar projetos semelhantes a esse. Explicou que o interesse da empresa é o de apresentar solução para a melhoria da qualidade do fornecimento de energia aos consumidores e espera que a Audiência Pública auxilie nesse processo. Considerou que a participação do Conselho na audiência pública será muito importante. Falou sobre a melhoria dos indicadores de qualidade da empresa e dos investimentos em tecnologia que estão sendo aplicados. Ressaltou que a melhoria contínua dos nossos serviços é a meta da empresa. Explicou os prejuízos que a empresa teve nos últimos anos por causa dos elevados índices de inadimplência ocasionados pela crise financeira do país que gerou desemprego, fechamento de indústrias, e também do aumento do furto de energia. Esclareceu que mesmo com esse cenário, onde a empresa não teria condições de investir, o compromisso de continuar investindo em tecnologia e ações de melhoria foi mantido, com o objetivo de garantir a sustentabilidade da empresa e dos seus serviços com qualidade para o Cliente. Citou o exemplo do investimento realizado pela empresa na Ilha Grande com a substituição do cabo submarino, um projeto de grande complexidade e a um custo de aproximadamente 20 milhões de reais que, não obstante ao pequeno número de clientes atendidos na região, a empresa não mediu esforços para encontrar uma solução eliminar as interrupções do fornecimento em razão do rompimento dos cabos pela âncora das embarcações. Informou que a empresa quer investir ainda mais na região, de modo a atender às necessidades da comunidade com a melhoria da prestação dos serviços da empresa. Para isso, a execução do projeto para substituição da rede que será discutido na Audiência Pública é fundamental. Explicou que a empresa está à disposição para esclarecer dúvidas sobre o projeto, e está aberta à comunidade para isso, ressaltando o importante trabalho realizado pela Cláudia Guimarães e várias outras áreas envolvidas. Agradeceu a opor-



## Conselho de Consumidores

tunidade de participar da reunião e de poder comentar um pouco e esclarecer sobre alguns temas. Concluindo, disse que será a primeira de outras visitas que ocorrerão e colocou-se à disposição para ouvir os Conselheiros que queiram dar sugestões e fazer comentários. Jorge Luiz Moreira reforçou que é muito importante a presença do Conselho na audiência pública em Angra dos Reis para apoiar os projetos da distribuidora para a região, pois o maior beneficiado será o Cliente. Sérgio Yamagata falou que como um executivo de empresa, sente muito a complexidade da legislação brasileira. Citou como exemplo o Parque Nacional de Itatiaia que depois de muitas discussões foi possível a substituição de parte da rede elétrica. Ressaltou as mudanças positivas no Conselho de Consumidores com a presença da Ouvidoria, onde relacionamento empresa e Conselho ficou muito mais próximo. Jorge Luiz Moreira reforçou a necessidade de a empresa deixar bem claro na audiência pública que o objetivo era de executar o projeto de melhoramento da rede de distribuição antes do verão 2018, o que já não será mais possível considerando o tempo exíguo, sem contar os prazos para liberações e autorizações dos órgãos ambientais e de setores do governo relacionados ao tema. Manoel Neto agradeceu a presença do Ramon e os esclarecimentos prestados, dizendo que sua presença sempre será bem-vinda, enfatizando a importância de sua participação para o Conselho, trazendo valorização ao trabalho desenvolvido por cada Conselheiro, que atua voluntariamente. Falou sobre a preocupação do Conselho em administrar de forma responsável os recursos destinados às suas atividades, pois trata-se de dinheiro público. Falou que é perceptível a evolução da empresa, nas ações e na postura de seus colaboradores, e que também, é motivo de orgulho enquanto Conselheiro representar Clientes de uma empresa que está focada em investir no país e no estado em que atua trazendo crescimento, citando exemplo da compra da CELG em Goiás e da construção do parque eólico na região Nordeste do Brasil. Ressaltou que o interesse do Conselho é caminhar em parceria com a distribuidora, no sentido de discutir e buscar soluções e qualidade na prestação do serviço para o Cliente. Ramon falou que empresa está em busca de melhorias sempre e não somente em investir em tecnologia, mas também, na comunicação com o Cliente através do Call Center, Lojas e dos colaboradores que tratam diretamente com o Cliente em campo. Manoel Neto falou sobre a importância da visita do presidente, dos diretores em campo, de estar perto do funcionário que fica na linha de frente, pois com isso, ele se sente valorizado. Dando continuidade aos temas em pauta, foi exposto o plano anual de atividades e metas para o ano de 2018, considerando os valores destinados para cada item pré-estabelecido pela ANEEL. Informou que o valor será de R\$ 228.721,54 considerando o reajuste com base no IPCA de 4,87%. Em abril de 2018 poderá haver novo reajuste com base no ajuste que poderá ser determinado para a distribuidora. Lembrou que para a contratação de consultoria está sendo considerado o período de outubro/2017 a abril/2018, e que caso o Conselho aprove a contratação por 12 meses os valores previstos no PAM 2018 poderão mudar. Os conselheiros concordaram em buscar modelos de escopo para um período de 12 meses e verificar preços. Paulo Cesar Gomes explicou que qualquer contratação para prestação de serviço conforme trâmites da distribuidora precisa ser licitada e que é um processo um pouco demorado, por isso, a necessidade de o Conselho se organizar com antecedência. Sérgio Yamagata pediu para colocar um tema em reunião, pois precisará sair antes do término. Falou sobre os desligamentos programados que são realizados em dia útil e horário comercial e pediu à Ouvidoria que avalie junto as áreas responsáveis um planejamento para esses desligamentos evitando gerar tanto impacto na rotina e custos das empresas. Explicou que só nesse mês de setembro/17 foram dois dias de desligamento. Manoel Neto colocou para discussão o calendário de reuniões ordinária para 2018. Com aprovação do pleno, foi mantida as reuniões toda segunda quarta-feira do mês, com exceção de vésperas ou feriados. As reuniões descentralizadas estão previstas para 21/02 – Magé, 11/04 – São Pedro da Aldeia e 13/06 – Resende. A capacitação dos Conselheiros em 2018 será mantida no mesmo formato e os temas serão definidos oportunamente. Manoel Neto falou sobre a importância de o Conselheiro comunicar com antecedência, caso haja necessidade de se ausentar de uma reunião descentralizada, pois foi alugada uma van sem necessidade. Paulo Cesar Gomes comentou sobre a confecção dos cartões de visita, a quantidade e a necessidade de colocar o período de



## Conselho de Consumidores

mandato. Geiza Mesquita falou que para esse tipo de produção normalmente é exigido o mínimo de 1000 unidades. Manoel Neto informou que não é usual colocar o mandato em um cartão de visita e sugeriu que seja dado de 100 em 100 unidades. Alessandra Seródio sugeriu que cada Conselheiro assine um "termo" de recebimento dos cartões fixando o período de mandato e compromisso de devolução dos cartões ao término do mandato ou por eventual saída Conselho. Manoel Neto sugeriu uma visita à Usina Nuclear de Angra dos Reis. No evento que participou em São Paulo verificou que há outros Conselhos interessados em conhecer. A proposta é que o Conselho de Consumidores da Enel assumas as despesas apenas transporte Niterói x Angra x Niterói. Alessandra Seródio pediu que a ANEEL seja consultada no sentido de essa visita poderia ser considerada como carga horária para capacitação dos conselheiros. Ficou definido a data de 14/03/2017 para a visita.

### 2. Temas a serem tratados:

- ✓ Escopo do contrato de assessoria de comunicação com criação e administração do site do Conselho e perfil em mídias sociais;
- ✓ Escopo de 6 ou 12 meses para o contrato de consultoria técnica;
- ✓ Confecção de cartões de visita;
- ✓ Consulta à ANEEL para ver se a visita à Usina Nuclear de Angra dos Reis poderia ser considerada como capacitação.

### 3. Encerramento:

Sem mais temas, Manoel Neto agradeceu a presença e participação de todos.

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**  
Presidente

**Paulo Cesar Gomes**  
Secretário Executivo