



Conselho de Consumidores

ATA DA 167ª 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: 08/11/2017

PRESENTES:

Manoel Teixeira de Mesquita Neto - Presidente

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

Jorge Luiz Moreira

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

Marta Maria do Amaral Menezes

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

Sérgio Carlos Bousquet Perez

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

Fabiano Silveira da Silva – Vice-Presidente

Representante da Classe Residencial – Titular
Federação das Associações dos Moradores do Estado do Rio de Janeiro - FAMERJ

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

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

CONVIDADOS:

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. A ata de nº 166, da reunião de 18/10/17, foi enviada previamente através de e-mail para todos os Conselheiros e aprovada em reunião. Iniciou a pauta pelos assuntos gerais, onde o Conselheiro Jorge Luiz Moreira falou sobre a participação no Encontro de Conselhos de Consumidores da Região Sul que aconteceu em Santa Catarina. Destacou que no evento falou-se muito sobre energia solar e novos projetos para geração de energia no âmbito rural. Manoel Neto destacou a participação do presidente da CELESC com a apresentação de ideias inovadoras e muito interessantes para o setor elétrico. A COPEL expos projetos importantes para área rural. Informou que aproveitou a oportunidade do evento para expor o caso da eletrificação da Ilha Grande para ministros e outras autoridades do governo federal. Reforçou que considera importante a participação dos conselheiros em eventos fora da área de concessão, pois traz atualização de temas que estão sendo discutidos e conhecimento de novos. Ezaquiel Siqueira comentou sobre o apoio da Embrapa na produção rural no Rio Grande do Sul e que dá força ao seu desenvolvimento. Falou sobre a necessidade de projetos voltados para área rural com energia renovável, pois muitos clientes da área rural reclamam da falta de investimentos em tecnologia e melhoria do fornecimento de energia. Informou que a reunião descentralizada em Magé será muito importante para ouvir os clientes da área rural. Sérgio Bousquet falou sobre a importância de o Conselho de Consumidores planejar ações e projetos mais efetivos em prol dos direitos do cliente e buscar uma representatividade maior. Fabiano Silveira comentou que os conselhos estão iniciando no âmbito de representatividade a nível nacional. Manoel Neto reforçou que com relação a essa busca pela representatividade ao longo dos mandatos como presidente vem solicitando que cada conselheiro busque junto a sua respectiva associação ou federação oportunidades de encontro e ou reuniões para que o conselho se apresente e fale de seus objetivos, buscando assim estreitar o relacionamento. Destacou que durante esse tempo nenhum conselheiro promoveu ou pelo menos tentou promover, uma reunião ou algum tipo de encontro do conselho com associação e ou sua federação. Reforçou que a participação dos conselheiros precisa ser efetiva tanto para gerar ideias como para pôr em prática. Marta Menezes comentou sobre os eventos públicos que a Enel participa como uma oportunidade de o Conselho participar também e divulgar suas ações. Sérgio Bousquet pediu que uma carta seja enviada à FIRJAN formalizando um pedido de reunião com o Conselho de Energia da FIRJAN. Ezaquiel Siqueira pediu que uma carta seja enviada à Câmara Municipal de Magé solicitando a cessão do espaço para a realização da Reunião Descentralizada no dia 21/02. Manoel Neto falou sobre o pedido da ANEEL para reserva de um local para a realização de Audiência Pública em Niterói no dia 14/12. Informou que a Câmara Municipal de Niterói já cedeu o espaço. Esclareceu que a pauta será conduzida pela ANEEL com o tempo para manifestação da Enel, Conselho e Aneel. Cláudia Guimarães sugeriu o auditório da ACIERJ ou da FIRJAN. Sobre os folders de divulgação do conselho, Jaqueline Marques, apresentou alguns modelos de outros conselhos de consumidores e também um modelo que a Enel utiliza para divulgar seus canais de atendimento, para que tenham uma ideia e possam elaborar o próprio. Manoel Neto pediu que o modelo seja como o da Enel que é um panfleto divulgando as ações do conselho. Definiu que as cartilhas que deverão ser produzidas são as com os seguintes temas: Dicas de Economia e Segurança, Direitos e Deveres dos Consumidores, Tarifa Social Baixa Renda e Uso indevido de energia. Fabiano Silveira pediu que os canais de comunicação do Conselho sejam colocados no panfleto. Manoel Neto informou que os canais de divulgação do conselho ainda não foram criados, pois a contratação da assessoria de comunicação está em processo licitatório. Fabiano Silveira questionou a demora para sair o resultado e ter uma definição. Manoel Neto explicou que a demora é por causa dos trâmites burocráticos que precisam ser feitos pela Enel já que o Conselho não possui CNPJ. Fabiano Silveira perguntou sobre o prazo para terminar a licitação e uma previsão para contratação do serviço, pois o conselho precisa com urgência. Manoel Neto informou que o Conselho precisa, acima de



Conselho de Consumidores

qualquer coisa, seguir o que a resolução diz sobre a responsabilidade compartilhada do conselho com a concessionária. Disse que como presidente está acompanhando o processo e cobrando uma resposta, mas precisa estar dentro dos processos exigidos pela empresa. Fabiano Silveira perguntou quais são os critérios para uma contratação de fornecedor. Manoel Neto pediu que um representante da área de aprovisionamentos explique, numa próxima reunião, sobre os prazos para a contratação. José Eduardo Tovar, responsável pela área de atendimento não presencial e Lucas Neves da área de atendimento digital apresentaram sobre o atendimento de call center e personalizado. José Eduardo falou sobre os canais não presenciais disponíveis para os clientes da Enel, destacou que pouco mais de dois milhões de atendimentos já foram realizados com melhoria dos resultados que são reflexo dos investimentos feitos pela empresa na rede elétrica. Os canais automáticos também tiveram um aumento no volume de atendimentos, o que demonstra que os clientes estão procurando mais por esses canais. Os indicadores em relação ao tempo de atendimento estão com resultados melhores se comparados ao ano de 2016, e o ganho tem sido não só em números, mas também em eficiência no atendimento. O nível de serviço que tem uma meta interna de 87% está com um resultado hoje de 88%. A retenção de URA, que seria reter o cliente com os serviços ainda na URA, está com 34% que comparado com outras empresas no setor elétrico está em terceiro lugar. Os canais automáticos tiveram aproximadamente 7 milhões de atendimentos até setembro de 2017 representando um aumento importante na procura dos clientes por esses canais e que como consequência contribui para a redução de acesso dos clientes ao call center. No site foram quase 3 milhões de atendimentos e no acesso ao aplicativo com quase 100 mil usuários. Fabiano Silveira informou que pediu troca de titularidade da sua conta de energia através do atendimento pelo aplicativo e que funcionou muito bem, sem necessidade de ir à loja de atendimento. Jorge Luiz Moreira informou que conhece uma cliente que por morar em outro município que recebe a conta, está tendo dificuldades para acessar sua conta. José Eduardo sugeriu que se a cliente tiver acesso a e-mail, ela pode cadastrar para receber por endereço eletrônico. Citou os principais serviços disponíveis nos canais automáticos. Jorge Luiz Moreira sugeriu que a empresa vá até as comunidades para divulgar sobre as diversas opções de atendimento. José Eduardo informou que existe a ideia de parceria com os líderes comunitários para atualizar cadastro dos clientes e para fazer essa divulgação a empresa poderia seguir na mesma linha. Informou que vai levar a sugestão à área de sustentabilidade. Informou que o canal por SMS ainda é muito utilizado pelos clientes da área rural. Nas redes sociais através do facebook e twitter o cliente também consegue acessar alguns serviços sem a interação com o atendente. Fabiano Silveira perguntou se a empresa pensa em atendimento pelo Instagram. José Eduardo explicou que sim, mas no formato de comunicação e não para atendimento. Falou que as publicações feitas nas redes sociais têm um cronograma que segue o comportamento do cliente. Manoel Neto sugeriu que a divulgação massiva na conta de energia ou anexo um folder sobre os canais de atendimento para os clientes que não acessam e-mail ou redes sociais, pois é um comportamento comum de clientes com mais de 40 anos. José Eduardo informou que um dos objetivos da área é intensificar essa comunicação e divulgação para os clientes de forma estratégica e com possibilidade de mensurar o resultado da estratégia. Lucas Neves acessou o site da Enel Distribuição para demonstrar os serviços informados. Ezaquiel Siqueira pediu que uma apresentação como essa seja feita na Reunião Descentralizada em Magé, no dia 21/02/18. José Eduardo informou que o atendimento de emergência para cliente vital está destacado na URA, de forma que se o sistema identificar um corte por fatura em aberto já direciona a ligação para o pedido de religação. Informou ainda mais novidades implantadas no sistema da URA. Falou sobre a mudança do sistema comercial da empresa que visa uma abrangência a nível mundial com os sistemas SAP e Salesforce. Destacou que a previsão é de implantação de 100% até o primeiro semestre de 2018. Explicou sobre a funcionalidade do chat boot que será implantado no fale conosco e redes sociais possibilitando que o cliente interaja com uma espécie de robô para solucionar questões simples. Informou que um projeto piloto já está funcionando no site apenas para informação. Lucas Neves demonstrou no site



Conselho de Consumidores

da Enel o funcionamento do chat boot. Manoel Neto sugeriu que tenha uma opção para o cliente que não tem CPF para acessar a sua conta. José Eduardo informou que pode ser colocado um link que o cliente tenha acesso ao código de barras das faturas para pagamento se não tiver o CPF, por exemplo. Explicou que dar acesso à fatura completa sem que o cliente informe o CPF pode permitir que alguém que não seja o titular acesso informe confidenciais do cliente. Sem mais detalhes ou perguntas, Manoel Neto agradeceu a participação do José Eduardo e do Lucas. Pediu que na pauta da reunião de 13/12 seja convidado um especialista da área de regulação para falar sobre o reajuste tarifário. Pediu que seja levantada lista de líderes comunitários das redes de liderança para que sejam convidados para as reuniões descentralizadas. Jorge Luiz Moreira pediu que uma equipe da Enel vá à rodovia Amaral Peixoto para avaliar postes da distribuidora que estão muito antigos. Manoel Neto pediu que a Geiza faça a divulgação da Audiência Pública da Aneel no dia 14/12.

3. Encerramento:

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

Manoel Teixeira de Mesquita Neto
Presidente

Jaqueline Marques
Secretário Executivo