

# Conselho de Consumidores

## ATA DA 223ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 29/09/2023

### PRESENTES:

#### **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

#### **Antonio Mauro Saramago**

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

#### **Sérgio Carlos Bousquet Perez**

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

#### **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

### Convidados:

Lana Rodrigues – Enel  
Renan Silverio - Enel

# Conselho de Consumidores

## 1. Abertura:

O vice-presidente do Conselho, Ezaquiel Siqueira, iniciou a reunião saudando e agradecendo a presença de todos. Lana Rodrigues, representante da Enel na equipe de Customer Happiness, responsável pela área de experiência do cliente, pesquisa, escuta de ligações e análise da jornada do cliente na empresa. A equipe busca propor projetos e iniciativas para melhorar a experiência do cliente. Lana comentou que um desses projetos se refere à nova conta de energia e apresentou ao Conselho todo o processo de construção da conta. Lana destacou alguns comentários dos clientes insatisfeitos com a fatura, como a confusão na conta, dificuldade em visualizar a leitura, código de barras e letras pequenas. Ressaltou que o objetivo é desenvolver uma fatura de referência no setor elétrico, considerando as melhores práticas em relação à linguagem e ao visual, avaliando as jornadas dos clientes. Foram avaliadas e mapeadas faturas do setor elétrico e de outros setores, considerando empresas nacionais e internacionais, a fim de entender as preferências, dificuldades e hierarquia de informações. Resultou no desenvolvimento das melhores versões para testar com o público. Lana apresentou as principais diferenças entre a antiga e a nova proposta da fatura, destacando os campos prioritários para o cliente, como o total a pagar, o campo do PIX e o alerta de contas vencidas. Os campos referentes a tributos, informações fiscais e informações técnicas de leitura foram ajustados para o final da fatura. Ícones foram incorporados, as fontes foram aumentadas e campos repetidos foram removidos. Lana também mencionou testes realizados com os consumidores para mostrar as duas opções da nova fatura e solicitou que os Conselheiros presentes compartilhassem suas percepções e sugestões de melhoria. Antonio Saramago perguntou se os novos modelos de fatura se aplicam aos clientes da indústria. Lana respondeu que inicialmente o projeto está focado nos clientes do grupo B e será posteriormente implantado na indústria. Marta Menezes perguntou se as informações no verso da fatura permaneceriam as mesmas da versão anterior e sugeriu um destaque no novo modelo para o tema Iluminação Pública, uma vez que é importante comunicar que a Iluminação Pública é de responsabilidade das prefeituras. Marta expressou preferência pelo segundo modelo apresentado, opinião compartilhada por Ezaquiel, que enfatizou que os consumidores costumam questionar a distribuidora sobre a Iluminação Pública. Lana se comprometeu a verificar as informações sobre a Iluminação Pública. Alessandra Barreto acrescentou que as pequenas indústrias pertencentes ao Grupo B serão contempladas pelos modelos apresentados, enquanto as indústrias do Grupo A e Grandes Clientes fazem parte de frentes futuras. Sergio questionou o funcionamento do aplicativo da empresa, e Jaqueline solicitou que os Conselheiros encaminhassem os números de clientes que tiveram problemas com o acesso ao aplicativo, para que a área responsável pudesse avaliar e solucionar cada caso. Ezaquiel perguntou quanto tempo as faturas pagas pelo aplicativo levam para serem baixadas. Lana respondeu que a compensação bancária pode ocorrer em até cinco dias úteis, mas geralmente, a compensação bancária de um boleto acontece dentro de 24 horas, enquanto o pagamento por PIX é confirmado em questão de minutos. Lana, retomando o tema da avaliação dos modelos das novas faturas, explicou que os próximos passos incluem a coleta de informações externas e a coleta da percepção dos colaboradores da empresa. Após isso, os ajustes serão consolidados para chegar ao design final do modelo, que também passará por validação. Lana finalizou a apresentação agradecendo a todos os presentes pela oportunidade de compartilhar os novos modelos e pelas contribuições valiosas. Ezaquiel agradeceu novamente a Lana pela apresentação. Marta aproveitou a oportunidade para sugerir ao presidente em exercício, Ezaquiel, e aos demais conselheiros a criação de um grupo específico no WhatsApp para receber notícias da assessoria de comunicação. Ezaquiel informou que fez contato com Geiza e solicitou que ela criasse o grupo para informações. Ezaquiel Siqueira, presidente em exercício do Conselho e os Conselheiros presentes aprovaram as atas das reuniões 221<sup>a</sup> e 222<sup>a</sup>, que foram encaminhadas anteriormente por e-mail. Sem mais temas a serem abordados, Ezaquiel deu a reunião por encerrada.