



Conselho de Consumidores

ATA DA 232ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Polo Niterói - Rua Jose Bonifácio, nº78, São Domingos, Niterói/RJ
e via Teams online

Data: 08/05/2024

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

Antônio Mauro Saramago

Representante da Classe Industrial – Titular

Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

Manoel Teixeira de Mesquita Neto

Representante da Classe Poder Público - Suplente

Associação Estadual dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro – AEMERJ

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno

Representante da Classe Rural – Suplente

Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

Sérgio Carlos Bousquet Perez

Representante da Classe Industrial – Suplente

Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

Jorge Luiz Moreira

Representante da Classe Residencial - Suplente

FEMAMSPA – Federação Municipal das Associações de Moradores de São Pedro da Aldeia

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

Daniel Bellas Azevedo – Enel

Josue da Silva Borges - Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

Ronald Esteves Freitas de Medeiros - Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro – ACIERJ

1. Abertura:

Ezaquiel Siqueira, presidente em exercício do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião saudando todos os Conselheiros e colaboradores Enel presentes. Em seguida, passou a palavra ao colaborador Enel, Daniel Bellas, para sua apresentação sobre o projeto Insourcing na Enel Rio. Daniel iniciou sua apresentação explicando como funcionam e como estão divididas as nove Bases Operacionais na área de concessão da distribuidora. Comentou que o processo de primarização teve início em 2022 nos polos de Pádua e Itaperuna e expandiu-se em 2023 para os municípios de Macaé e Angra dos Reis. Informou que o projeto segue avançando e que, no segundo semestre de 2024, a primarização de serviços técnicos será implementada em outros polos, como Campos. Informou que o primeiro objetivo é interiorizar as atividades técnicas, tais como emergência, manutenção e poda, e enfatizou que essas atividades trazem ganhos significativos para os resultados e na percepção dos consumidores. O projeto também permite construir uma equipe de funcionários mais engajada, garantindo um atendimento seguro e eficaz, sem depender de empresas terceirizadas. Explicou que o objetivo é alcançar mais rapidamente a melhoria na qualidade do atendimento conforme esses processos forem internalizados. Dessa forma, até o final de 2024, a empresa planeja ter mais de 700 funcionários próprios em campo, tanto na execução das atividades quanto nas atividades de suporte. Isso inclui não apenas o pessoal operacional, mas também equipes dedicadas ao controle de equipamentos de proteção individual (EPI), gestão da frota e programas de reciclagem. Bellas comentou também sobre o Centro de Treinamento da Enel em Cabo Frio, onde é aplicado o treinamento especializado para os profissionais que vão atuar em cada uma das bases operacionais do projeto de Insourcing. Comentou também sobre os postos avançados estrategicamente distribuídos dentro das bases operacionais, citando como exemplo o Polo de Campos, que permite uma gestão eficiente das trocas de turno durante emergências, evitando a perda de tempo com deslocamentos longos entre equipes e mantendo-as centralizadas em áreas próximas às demandas. Além disso, está em andamento a implementação de uma nova frota de veículos, com viaturas adaptadas para serem 4x4 quando necessário, levando em consideração as características específicas de cada região. Também estão sendo realizadas diversas reuniões para apresentar e ajustar todos os indicadores e as necessidades dos clientes, garantindo que os funcionários na linha de frente não sejam apenas executores de qualidade, mas também porta-vozes capazes de esclarecer dúvidas e orientar os clientes, tanto no atendimento quanto em outras questões. Essas iniciativas têm gerado resultados positivos, refletidos na redução dos indicadores de falhas e no aumento da satisfação dos clientes. O Projeto Insourcing teve início em 2022 e está previsto para ser concluído em 2026, abrangendo outras bases operacionais. Até o final do ano de 2024, espera-se que aproximadamente 50% da área de concessão tenha equipes primarizadas. Nos dois anos seguintes o projeto tem como objetivo chegar às bases Serrana, Magé, Niterói, São Gonçalo e Cabo Frio. Daniel Bellas, encerrou a apresentação e se colocou à disposição para esclarecimentos. O Conselheiro Manoel Neto perguntou como foi realizado o dimensionamento das equipes primarizadas, se foi baseado nas ocorrências ou na extensão territorial. Daniel Bellas explicou que, no caso das emergências, o atendimento foi distribuído de forma a minimizar as distâncias e o volume foi baseado no histórico de ocorrências. mencionou que houve um aumento de 30% na produtividade de cada turno nas bases que já adotaram o Insourcing há mais de um ano, o que significa que a distribuição dos turnos com base nas ocorrências está resultando em um atendimento mais ágil devido à melhoria na produtividade. Manoel Neto perguntou se há base operacional em Resende. Daniel respondeu que haverá uma base operacional em Resende e que também haverá postos avançados. Marta

Conselho de Consumidores

Menezes perguntou sobre o projeto de primarização para São Gonçalo e Niterói. Daniel Bellas respondeu que esses municípios estão nos planos para os próximos dois anos. Manoel Neto comentou que não estava ciente da primarização em Angra, e que recebeu informações sobre a primarização na Região Noroeste na reunião do Conselho de Consumidores em São Fidélis. O presidente Ezaquiel Siqueira ressaltou que solicitou essa apresentação justamente para que o Conselho conhecesse melhor a evolução do projeto. Enfatizou a importância de os funcionários serem próprios e a necessidade de fiscalização e acompanhamento das empresas parceiras. A Conselheira Alessandra Seródio, comentou ser da Região Noroeste, especificamente de Itaperuna, e destacou uma melhora significativa nas operações da distribuidora após a primarização. Observou que raramente ocorrem quedas de energia e, quando ocorrem, são rapidamente resolvidas. Daniel Bellas explicou que a ideia é possibilitar uma presença muito mais próxima dos clientes através da fidelização da equipe. O objetivo é consolidar essas equipes nesses locais, de modo que essa percepção seja cada vez mais comum à medida que o projeto avance. O Conselheiro Manoel Neto perguntou se as equipes são divididas igualmente. Daniel respondeu que não é uma divisão igualitária, mas sim uma divisão compatível com as demandas de cada base, levando em consideração o volume de atendimento, o histórico e a distribuição dos serviços. Manoel Neto também perguntou se a equipe de emergência atua em outros serviços de rotina. Bellas explicou que a equipe de emergência passa mais de 90% do tempo em atendimentos, pois sempre há algum tipo de incidência. No entanto, especialmente durante a madrugada, há outros serviços que podem ser realizados para adiantar algumas demandas dos clientes. Por exemplo, se houver uma nova ligação em uma residência desocupada, durante a madrugada, a equipe pode deixá-la pronta, antecipando assim o período de atendimento em alguns dias. Isso oferece uma vantagem adicional. Porém, devido à natureza da equipe de emergência, que lida com situações imprevistas, na maior parte do tempo a equipe está dedicada a lidar com situações de emergência. Ocasionalmente, pode haver momentos de menor demanda, nos quais outros serviços podem ser encaixados. O Conselheiro Jorge Luiz compartilhou que realizou o plantio de árvores em uma via pública em Bacaxá, Saquarema, e solicitou que a Enel fosse até o local para efetuar o corte de uma árvore que está interferindo na rede elétrica. Jaqueline Marques, secretária executiva, solicitou ao Conselheiro que encaminhasse todos os dados necessários para a identificação do local e o protocolo de atendimento, caso a comunidade local tenha registrado alguma solicitação junto à Enel. Explicou ainda que foi feita pela equipe Enel uma apresentação para o Conselho apresentando o procedimento de trabalho e a responsabilidade das Prefeituras. A Conselheira Marta Menezes comentou também que quando uma árvore entra em contato com a rede elétrica, a Enel tem a responsabilidade atuar com seus funcionários qualificados, considerando o perigo envolvido. Jorge Luiz afirmou que enviará os dados necessários para que uma equipe possa avaliar a situação do local. Ezaquiel Siqueira ressaltou a importância do projeto de primarização da Enel, afirmando que foi perceptível a melhoria nos atendimentos, e expressou sua expectativa pela evolução do projeto, esperando que possa ser implementado em toda a área de concessão da Enel. Daniel Bellas agradeceu a oportunidade de apresentar o projeto, destacando sua relevância e o cuidado em ouvir os feedbacks dos Conselheiros. Enfatizou o compromisso da empresa em seguir na direção correta e acelerar o projeto para que em breve todas as regiões possam experimentar melhorias significativas. O Conselheiro Manoel Neto comentou sobre as conversas que estão acontecendo com a ANEEL sobre a separação da apuração dos indicadores DEC e FEC de áreas rurais e urbanas, pois especialmente na área rural, as interrupções de energia costumam ter maior duração e frequência. Comentou que essa sugestão de desassociar os índices visa melhorias nos indicadores. Daniel Bellas comentou que levará o comentário do Conselheiro para os colegas das equipes de operações e manutenção. Destacou que, em relação ao conceito de área rural, há uma discrepância entre o entendimento das distribuidoras e os indicadores estabelecidos pela ANEEL. Ele ressaltou a necessidade de demandar clareza nas regras para todas as distribuidoras, de modo que fique evidente a distinção entre áreas urbanas e rurais perante o regulador. Manoel Neto sugeriu que poderia ser utilizado o recurso de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento). Daniel concordou que essa seria uma nova abordagem para apurar os indicadores. No entanto, enfatizou que, no momento, o foco principal do projeto

Conselho de Consumidores

Insourcing é reduzir o tempo de resposta, especialmente nessas áreas, aproximando as bases avançadas das regiões mais remotas para minimizar as perdas durante a troca de turno e garantir equipes disponíveis o tempo todo, com deslocamentos mais curtos. Os Conselheiros elogiaram iniciativa do Projeto da Enel e agradeceram a apresentação do representante da empresa, Daniel Bellas. Continuando a reunião a Conselheira Marta Menezes mencionou a situação do Rio Grande do Sul e ressaltou que a OAB de Niterói está organizando uma campanha para arrecadar doações. Geiza Mesquita, assessora de comunicação, perguntou aos Conselheiros se gostariam de compartilhar uma mensagem de apoio nas redes sociais para o Rio Grande do Sul, e destacar as ações das instituições representativas dos Conselheiros para ajudar a região sul. Os Conselheiros concordaram com a proposta. Seguindo com a pauta, o presidente Ezaquiel Siqueira deu início à posse dos dois novos Conselheiros Suplentes, da classe comercial e da classe industrial. Passou a palavra ao Sr. Sérgio Bousquet, que agradeceu a todos pela convivência, amizade e trabalho realizado durante os anos que esteve no Conselho. Elogiou a condução segura do presidente em exercício, Ezaquiel Siqueira, ressaltando a necessidade atual da companhia diante de sérios problemas. Parabenizou todos os Conselheiros pela excelente representação do Conselho. Sérgio informou que não será mais síndico do Edifício Dom Bosco devido a questões de saúde, e agradeceu à Enel pelo empenho em resolver os problemas do edifício, expressando gratidão novamente ao Conselho e aos colaboradores da distribuidora por sua ajuda nesse processo. Destacou a competência do novo Conselheiro suplente da classe industrial, Josue Borges, indicado para assumir seu lugar como suplente na classe industrial do Conselho de Consumidores, destacando sua disposição para aprender com os demais Conselheiros, e solicitou que eles o auxiliassem em seu desenvolvimento, vislumbrando um futuro promissor para o Conselho. Sérgio Bousquet também solicitou aos Conselheiros que pudesse permanecer nas reuniões do Conselho. Os Conselheiros aprovaram sua presença como convidado nas reuniões, reconhecendo seu papel contínuo de apoio ao Conselho e sua importante contribuição para este Conselho. Ezaquiel deu continuidade à posse dos novos Conselheiros, iniciando com uma apresentação sobre o funcionamento do Conselho. Enfatizou a importância da leitura do regimento interno e da participação nas reuniões ordinárias, híbridas e descentralizadas. Ressaltou ainda a união do Conselho, destacando que, embora seja um órgão deliberativo, sua principal função é consultiva, visando sempre oferecer o melhor serviço possível aos consumidores. Ezaquiel mencionou a importância de receber quaisquer reivindicações por e-mail ou no grupo de WhatsApp, sempre por escrito, a fim de documentar as informações e garantir protocolos adequados, incluindo fotos para comprovação, demonstrando disposição para ouvir os consumidores e atendê-los da melhor maneira possível. Ele enfatizou que é direito e obrigação do Conselho representar a comunidade dos consumidores perante a empresa. A secretária Jaqueline Marques comentou que é fundamental que todas as solicitações sigam o procedimento da distribuidora, para garantir a justiça e isonomia no atendimento, uma vez que o Conselho representa todos os consumidores. Marta Menezes mencionou que há casos em que os clientes tentam contatar os canais normais de atendimento e não são atendidos. Jaqueline comentou que, como mencionado anteriormente, alguns clientes têm protocolos não atendidos e recorrem a outros canais, como a ouvidoria. E todos que as demandas que chegam via Conselho são encaminhadas as áreas responsáveis com grande empenho para tratar as demandas o mais rápido possível. A Conselheira Alessandra Seródio se dirigiu aos novos Conselheiros e ressaltou a independência do Conselho, destacando que sua representação é voltada para os consumidores e não está vinculada à concessionária Enel. Dentro da estrutura da ANEEL, é responsabilidade da concessionária fornecer condições de trabalho ao Conselho. Enfatizou que o Conselho possui recursos próprios e não é uma pessoa jurídica. A Enel atua como facilitadora, mas o Conselho mantém sua independência, seguindo o regimento interno e a resolução da ANEEL. Alessandra também destacou que os Conselhos das companhias elétricas são geralmente bem organizados e estruturados, e o Conselho da Enel Rio se destaca nesse sentido. Ela ressaltou que o Conselho é muito ativo e busca representar efetivamente seus clientes, sendo especialmente engajado na divulgação nas redes sociais. Ezaquiel, dando seguimento à posse, solicitou que os Conselheiros se apresentassem. O Sr. Ronald Esteves Freitas de Medeiros, indicado para representação da classe comercial como suplente pela

Conselho de Consumidores

Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro – ACIERJ, iniciou sua apresentação destacando sua experiência no Conselho da ACIERJ e seu trabalho na Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação de Niterói. Ele mencionou ter desenvolvido um diálogo importante com a SEENEMAR e com Felipe Peixoto, e mencionou sua experiência no centro de controle no Rio de Janeiro, onde monitorava a falta de energia em algumas cidades. Ronald destacou a importância desse controle em nível estadual, fornecendo uma visão macro, e comentou sobre a possibilidade de implementar um centro de controle semelhante em Niterói para identificar áreas com deficiência energética. Marta Menezes comentou que Felipe Peixoto já participou de reuniões do Conselho como convidado. Alessandra Seródio comentou que a apresentação sobre primarização vai ao encontro desse tipo de iniciativa, mostrando que a Enel, principalmente no interior, está focada nesse aspecto. Apresentou-se então o Sr. Josué da Silva Borges, indicado para representar a classe industrial como suplente pelo Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN. Ele comentou que está no ramo da panificação e está disposto a aprender, destacando a importância da troca de experiências para a evolução. Os demais Conselheiros presentes, a auxiliar administrativa, a assessora de comunicação e a secretária se apresentaram e deram as boas-vindas aos dois novos Conselheiros. Jaqueline também mencionou Alessandra Guelber, a Secretária Executiva titular, que não pôde estar presente devido a compromissos urgentes no mesmo horário na distribuidora. Os senhores Josué da Silva Borges e Ronald Esteves Freitas de Medeiros assinaram todos os documentos e foram empossados. Ezaquiel Siqueira prosseguiu com os assuntos gerais. Os Conselheiros fizeram as indicações para contratação de assessoria técnica no setor elétrico e definiram que o período da prestação de serviço será de 12 meses. Jaqueline Marques informou aos Conselheiros que será enviada uma proposta de especificação técnica do serviço para ser avaliada e pediu atenção de todos para o item a respeito de possíveis viagens do assessor. Manoel Neto observou que o assessor técnico está localizado em outro estado, sugerindo que seria mais viável o Conselho fazer as reservas ou solicitações quando houver necessidade. Jaqueline Marques comentou que, com as reuniões híbridas, o assessor poderá participar sem despesas de viagem para o Conselho. Os Conselheiros concordaram que a participação dele deverá ocorrer somente nas reuniões com pautas específicas e quando for convidado. Ezaquiel solicitou que Geiza mantenha contato com a equipe da ONG Aldeia Infantil para obtenção de um orçamento das *revistas da Mônica* sobre os Objetivos Globais. Geiza Mesquita mencionou não ter o contato, pois não foi ela quem fez essa comunicação anteriormente. No entanto, comprometeu-se a buscar essa informação e repassá-la. Alessandra Seródio sugeriu aos Conselheiros que ficassem atentos ao Plano Financeiro entregue mensalmente, destacando os gastos relacionados às viagens e à contratação da assessoria técnica. Manoel Neto explicou que 70% dos recursos devem ser utilizados dentro da área de concessão, como viagens para Brasília, eventos promovidos pela ANEEL e encontros regionais. Os 30% restantes podem ser destinados a atividades fora da área de concessão, como o Encontro Regional do Norte que ocorrerá em Roraima. Manoel Neto afirmou que a produção das revistas estará dentro da área de concessão. Alessandra Seródio ressaltou a importância de monitorar os gastos fixos, como assistente administrativo, assessoria de comunicação e, agora, a solicitação de contratação do assessor técnico. Seguindo com a pauta de assuntos gerais, Jaqueline Marques solicitou aos Conselheiros que enviassem, até o dia 17/05/2024, as informações do local e e-mail para encaminhamento de ofício para solicitação de cessão de espaço para a próxima reunião, marcada para o dia 19/06/2024, que será descentralizada em Paraty. O Conselheiro Manoel Neto comentou que irá providenciar os dados necessários para a cessão de espaço na Câmara Municipal de Paraty. Manoel Neto e Harley Oliveira sugeriram a reserva de um carro para deslocamento em Belo Horizonte durante o encontro da região Sudeste, devido à distância entre o aeroporto e a hospedagem. Os Conselheiros concordaram e solicitaram a realização de uma cotação para um carro com sete lugares, considerando a participação de seis Conselheiros. Caso a reserva seja aprovada, o valor do traslado de R\$95,00 por Conselheiro não será depositado. Não havendo outros temas a serem tratados, o presidente em exercício, Ezaquiel Siqueira, agradeceu a participação de todos e deu por encerrada a reunião.