

# CONSELPA

## ATA DA 298ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 12 de março de 2025, às 09h00, realizou-se a 298ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo, de forma online pela plataforma Microsoft Teams e de forma presencial na Sede do Conselpa Rua 25 de Janeiro, 320.

### 1 PARTICIPAÇÃO

#### 1.1 Representantes do CONSELPA

1. Sr. Jorge Jamal Ayyad Badra (FECOMERCIO SP | Classe Comercial Titular e Presidente)
2. Sra. Cristiane Lima Cortez (FECOMERCIO SP | Suplente)
3. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Vice-Presidente do Conselho)
4. Sra. Dalva Christofolletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
5. Sr. Alberto Malfi Sardilli (FAESP | Classe Rural - Titular)
6. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial – Titular)
7. Sra. Carla Santos Barbosa (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

#### 1.2 Convidados

8. Sra. Micheli Medeiros (Enel SP)
9. Sra. Barbara Macedo (Minsait - Enel SP)
10. Sra. Daniela (IBECON)
11. Sr. Daniel Di Prinzi (Enel SP)
12. Sra. Digiane (Enel SP)
13. Sra. Gislainy (Enel SP)
14. Sra. Vanessa Michelle (Enel SP)

### 2 PAUTA DA REUNIÃO

#### Reunião Com Representantes do CONSELPA

1. Apresentação do Fechamento dos Indicadores Fev/25 – Carla Santos / Enel SP;
2. Apresentação Fluxo Canais de Atendimento Digitais – Daniel Di Prinzi/ Enel SP;
3. Atualização Plano Verão – Shiguelo Yonashiro/ Enel SP;
4. Capacitação SubMódulo 8 PRODIST – Seção 8.3 – Qualidade no Tratamento de Reclamações – Vanessa Michelle e Roberta Ortiz / Enel SP;
5. Atualizações Consultas Públicas 008/2024 (fase 2), 008/2025 e 007/2025 – Daniela / IBECON;
6. Sugestões de Pauta para a próxima reunião;
7. Outros Assuntos (Palavra dos Conselheiros)

### 3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

A reunião foi iniciada às 09h00, conduzida pelo Presidente do CONSELPA, Sr. Jorge Jamal Ayyad Badra, que deu as boas-vindas a todos e oficializou o início desta reunião.

O presidente passa a palavra aos convidados Sr. Daniel e Sra. Digiane, que dão início à pauta – Apresentação Fluxo Canais de Atendimento Digitais. Sr. Daniel cumprimenta a todos e agradece a oportunidade de explanar os assuntos referentes ao tema do canal digital WhatsApp para o conselho.

# CONSELPA

O Sr. Daniel esclarece para os conselheiros que o canal digital do WhatsApp se chama Elena e atua na Enel São Paulo, Rio de Janeiro e Ceará e informa que o motivo da utilização deste canal é devido ao Brasil ser o 2º país do mundo que mais utiliza o WhatsApp e à contribuição da digitalização dos clientes, uma forma de automatizar alguns serviços. Ele explica que o canal possui um fluxo conversacional com elevada taxa de compreensão e melhoria da experiência do cliente e esclarece que a performance do canal é bastante relevante, pontuando que 99% dos clientes interagem com o canal.

A estrutura do canal para registro de falta de luz na Enel SP conta com requisitos como dados do cliente, identificação por API e análises sistêmicas para verificar, na base de cadastro, a situação atual deste cliente. Logo, passa para perguntas técnicas para melhor identificação da ocorrência e melhorias que são entregues para o cliente a respeito da solicitação. A Sra. Digiane, com a palavra, apresenta o fluxo de atendimento do canal para registros de solicitação de falta de energia e explana para os conselheiros todo o passo a passo de como é realizada a interação entre o cliente e o canal de WhatsApp.

Sr. Daniel, com a palavra, traz a informação a respeito dos motivos para o deslocamento improdutivo e explana que os fatores mais ofensores são casa fechada, defeito interno e registro indevido da reclamação. A Sra. Digiane complementa a respeito do deslocamento improdutivo, esclarecendo que o tempo que a equipe leva para atender essa demanda impacta no tempo de atendimento para atender ocorrências que, de fato, precisam de atendimento com mais agilidade. Sr. Daniel traz para os conselheiros o fluxo de interação para registro de falta de energia pela concessionária CPFL e pontua que existem alguns parâmetros no fluxo do atendimento que se assemelham ao utilizado pela Enel SP e também mostra a interação que é feita pelo site da CPFL para registro da mesma reclamação. Sr. Daniel, após essas explicações, apresenta aos conselheiros as oportunidades de melhoria no WhatsApp que foram avaliadas também em cima dos apontamentos feitos pelo Conselheiro Sr. Ruy Bottesi. Ele destaca a necessidade de revisar e reduzir as mensagens e o tempo de navegação, reforçar a mensagem aos usuários sobre a importância da LGPD para diminuir o abandono e reformular as mensagens ao usuário sobre a importância do questionário devido ao deslocamento improdutivo.

O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa pontua que, para que um sistema seja eficiente, ele precisa ser intuitivo para o usuário e pergunta como foram feitos os testes de implementação para a navegação do canal. A Sra. Digiane informa que foram feitas análises e pesquisas com outras concessionárias para entender todo o processo aplicado e, a partir deste estudo, foi feita uma análise dos três estados onde a Enel atua. Ela explica que a plataforma foi analisada considerando os recursos disponíveis para atender a demanda e que foram realizados testes com equipes de pessoas contratadas para testar a implementação do sistema dentro do ambiente real, onde são feitas avaliações e correções a partir das diversas situações que surgem conforme as demandas são manifestadas.

O Conselheiro Gilmar Ogawa fala que existe a opção "Outros" e pergunta se há uma forma de contabilizar uma variável de serviços que estão sendo apresentados, mas não estão sendo computabilizados especificamente e acabam sendo incluídos na categoria "Outros". A Sra. Digiane responde que sim, é feita uma contabilização de vários serviços apresentados no canal. No serviço "Outros", há um segundo menu onde são apresentados ao cliente outros serviços que possuem um volume de busca menor do que os principais já listados. Ela informa que, caso surja um tipo de serviço que não esteja descrito nos menus, há um campo onde o próprio cliente pode escrever o que está buscando. O robô faz a leitura dessa informação e tenta relacioná-la com os dados da base. Caso não encontre nada correspondente, ele informa o cliente que não há registro para aquele assunto. Essas informações são analisadas pelos especialistas, que verificam se o serviço faz parte do processo de atendimento da Enel e, se sim, incluem a nova informação na base.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi informa que, no bairro da Pompeia, ele teve uma experiência de falta de energia que durou 9 horas e 40 minutos e pontua que a experiência com o robô foi negativa. Ele pergunta por que o DDD da inteligência artificial é do Rio de Janeiro e não de São Paulo e comenta que sentiu dificuldades na interação com o

# CONSELPA

canal, optando por ligar no 0800 para tentar resolver seu problema. Ele pontua que é preciso mais inteligência nos canais digitais para atender com mais eficiência as solicitações dos clientes, especialmente em tempos de crise, e sugere a contratação de uma consultoria para avaliar e melhorar os serviços.

O Conselheiro Sr. Alberto Sardilli sugere que a plataforma do WhatsApp tenha uma base com os dados cadastrais de todos os clientes, permitindo que, ao entrar em contato, o sistema identifique automaticamente o cadastro pelo número de telefone e faça a confirmação para o cliente. Ele destaca a importância de possuir uma inteligência sistemática dos protocolos.

O Presidente Sr. Jorge pergunta qual o tempo de interação, e a Sra. Gislainy informa que, na prática, a interação dura de 2 a 3 segundos. Ela comenta que, no site e no aplicativo, por estarem em um ambiente logado, a experiência é diferente, pois o cliente apenas confirma suas informações cadastrais. No WhatsApp, é possível criar um processo de identificação, mas há uma barreira, pois a plataforma pertence à Meta e, devido à proteção de dados, alguns dados sensíveis não podem ser expostos. O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi pergunta se, ao informar o número da instalação, todos os outros dados do cliente já não são automaticamente identificados. A Sra. Gislainy responde que, recentemente, foi implementada uma melhoria para solicitar o número da instalação e o nome do cliente, a fim de agilizar a identificação da solicitação e evitar perguntas cadastrais desnecessárias.

O Presidente Sr. Jorge comenta que a Enel complicou algo que poderia ser simples, pois o CPF (ou CNPJ, no caso de empresas) é um dado que o cliente não esquece. Ele pontua que, em momentos de crise, é mais prático pedir o CPF do que o número de instalação. Ele também relata sua própria experiência com o canal de WhatsApp em outubro de 2024 e menciona que os prazos de restabelecimento informados não são cumpridos, sugerindo que a Enel seja mais transparente e informe prazos reais, mesmo que longos.

O Conselheiro Sr. Alberto Sardilli faz um teste em tempo real e confirma que, ao simular uma falta de energia no site, é solicitado o número de instalação, reforçando a necessidade de simplificar o atendimento. Ele pontua que, se o cliente não souber ou não encontrar esse número, não há outra alternativa, o que gera a sensação de estar "no escuro" quanto à informação.

A Sra. Carla acolhe as ponderações dos conselheiros a respeito do pedido da instalação ao cliente e explica que esse dado é necessário para respeitar a LGPD na proteção de dados dos clientes em áreas abertas. Ela ressalta que existe um volume de atendimentos que estão fluindo dentro da navegação, mas que é importante entender como outras empresas realizam o atendimento com base no CPF ou CNPJ. Além disso, destaca que o setor das concessionárias tem oportunidades para simplificar a experiência do cliente e que essa questão deve ser revisitada no futuro para implementar melhorias.

O Sr. Alberto questiona por que, no site, o atendimento para a solicitação da segunda via de fatura é mais simples e direto, enquanto, para o serviço de falta de energia, o sistema complica o atendimento. A Sra. Carla reconhece que essa experiência precisa ser revisada. O Presidente, Sr. Jorge, afirma que é necessário revisar a aplicação da Lei da LGPD. A Sra. Carla pontua que a Enel é fiscalizada pela proteção de dados.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi sugere a contratação de uma consultoria externa para realizar as correções necessárias. A Sra. Carla esclarece que as questões levantadas pela Enel nesta reunião não representam uma reação negativa às sugestões apresentadas, mas sim um reconhecimento das melhorias que podem ser implementadas dentro dos atendimentos, sempre em conformidade com as regulamentações. Ela propõe que, dentro de dois meses, a Enel retome esse assunto para apresentar as melhorias implementadas a partir das sugestões dadas na reunião de hoje.

# CONSELPA

O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa pergunta se, ao informar o endereço no canal de atendimento, seria possível puxar o cadastro na base de dados, visto que o número de instalação está associado ao endereço. Ele sugere que sejam realizados testes diretamente com um grupo de consumidores para avaliar essa possibilidade. A Sra. Digiane agradece as sugestões dos conselheiros e informa que todas as anotações foram feitas, e que estudos serão realizados nos canais digitais para aprimorar a experiência do cliente. O Conselheiro Ruy Bottesi reforça que as questões levantadas na reunião não são pessoais, mas sim melhorias relevantes para a Enel SP.

Dando sequência à pauta – Apresentação do Fechamento dos Indicadores de Fevereiro de 2025. A Sra. Carla apresenta os indicadores referentes a fevereiro de 2025 dos canais de atendimento, abordando a volumetria de atendimentos, reclamações e o ranking das áreas comercial e técnica, comparando os estados do Rio de Janeiro e Ceará. Ela também expõe as reclamações totais da Enel São Paulo, as reclamações comerciais nos níveis 1º, 2º e 3º, o indicador QRT da ANEEL, o histórico da distribuidora no ranking QRT, o evolutivo de reclamações no Procon e no Consumidor.Gov, além dos indicadores ANEEL DER e FER.

O Conselheiro Ruy Bottesi sugere que algumas dessas informações sejam incluídas no Boletim Informativo. A Sra. Carla menciona que pretende incluir, na próxima pauta, um levantamento dos trabalhos realizados junto às associações e ao SECOVI, além de um estudo sobre a classe comercial.

Dando sequência ao próximo ponto da pauta – Atualizações sobre Consultas Públicas 008/2024 (fase 2), 008/2025 e 007/2025. A Sra. Daniela informa aos conselheiros que encaminhou por e-mail os documentos pertinentes para análise e possíveis sugestões de correção. Em seguida, ela apresenta os dados referentes às consultas públicas 006/2025, 007/2025 e 008/2025. Sobre a consulta 007/2025, ela solicita que o Presidente informe se será feita uma contribuição. O Presidente pede ao Vice-Presidente, Sr. Gilmar Ogawa, que averigüe essa possibilidade.

Dando sequência à pauta – Capacitação sobre o Submódulo 8 do PRODIST – Seção 8.3: Qualidade no Tratamento de Reclamações. A Sra. Vanessa Michelle cumprimenta a todos e inicia a capacitação dos conselheiros com os seguintes temas: indicadores de reclamação, metodologia para estabelecimento do FER, fixação dos limites mínimo e máximo do indicador FER por grupo, fixação dos indicadores FER por distribuidora, metodologia para estabelecimento do limite do indicador FER e utilização do Power BI para análise de dados abertos da ANEEL.

Ao final da capacitação, foram esclarecidas dúvidas dos conselheiros e demonstrado, na prática, o portal da ANEEL na página de canal de atendimento SAC. A Sra. Vanessa agradece a todos pela oportunidade. O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa comenta que o próximo tema a ser abordado será o Submódulo 9, referente ao ressarcimento de danos elétricos.

Dando sequência à pauta, as sugestões de temas para a próxima reunião incluem: o Módulo 9 da capacitação, as melhorias referentes aos pontos discutidos sobre o canal de atendimento, um breve relato sobre o encontro da região Norte em Boa Vista, uma posição da Enel a respeito do evento de São Lourenço da Serra e seus desdobramentos, além de um resumo da Sra. Carla sobre a inauguração da loja Carapicuíba e a performance da loja após a inauguração, estudo da Classe Comercial e Associações (SECOVI).

Na sequência da pauta – Outros Assuntos. O Conselheiro Ruy Bottesi sugere que a Enel dê mais atenção à FIESP e ao CIESP de Cotia.

A Sra. Micheli apresenta informações sobre o evento SENDI 2025, esclarecendo aos conselheiros a programação e solicitando que informem quais deles irão participar e a partir de qual dia. O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi sugere que a participação tenha início no dia 27 de maio.

# CONSELPA

O Conselheiro Sr. Alberto Sardilli pontua sobre o relatório de prestação de contas, sugerindo que seja elaborada uma planilha intuitiva e simplificada e que os documentos sejam entregues digitalmente, visando facilitar o processo e reduzir o retrabalho na prestação de contas.

A respeito da pauta – Atualização Plano Verão. O Presidente, Sr. Jorge, esclarece aos conselheiros que o representante responsável pelo tema teve um problema e, portanto, o assunto será adiado.

Por fim, o Presidente, Sr. Jorge Badra, encerra a reunião agradecendo a todos pela presença e entregando brindes aos convidados.

São Paulo, 12 de março de 2025.



**Jorge Jamal Ayyad Badra**  
Presidente do CONSELPA



**Carla Santos Barbosa**  
Secretária Executiva