


**PRESS
RELEASE**

Relações com a Mídia

Contatos

T +55 85 99993.9553

anacarolina.batista@enel.com

enel.com.br


**ENEL E TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO CEARÁ ASSINAM PARCERIA PARA
FACILITAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE**

Na última quarta-feira, 12, a Enel Distribuição Ceará e o Tribunal de Justiça do Estado firmaram uma parceria para beneficiar os clientes da companhia, de forma a dar mais eficácia ao atendimento ao consumidor. A Presidente da Enel Ceará, Márcia Sandra Vieira, assinou convênio de adesão ao projeto Pré-Processual Empresarial juntamente com a desembargadora e supervisora do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), Vanja Fontenele Pontes, em reunião realizada na sede TJCE, em Fortaleza. Também participaram da assinatura a Responsável pelo Jurídico da Enel Ceará, Érika Aguiar, e outras representantes do Nupemec.

A iniciativa do projeto partiu da distribuidora e será o primeiro no Estado do Ceará. O objetivo é uma dar solução para o conflito antes do ingresso de uma demanda judicial. O projeto vai funcionar por meio do site do Tribunal de Justiça, por onde o cliente poderá encaminhar suas demandas, a nível pré-processual, desafogando o poder judiciário e dando mais celeridade ao atendimento de algum tema não solucionado nos canais de atendimento da Enel.

Para a Márcia Sandra, a medida tem extrema importância por ser mais um canal de aproximação com o cliente do Ceará e também com stakeholders locais. “Temos mais de 4 milhões de clientes, então essa parceria é mais um passo para reforçar o nosso compromisso de trabalhar para facilitar o atendimento ao nosso consumidor, de forma que possamos dar solução rápida e eficaz sem a necessidade de acionar o poder judiciário. É um desejo nosso estar mais próximo do nosso cliente, e esse projeto nos oferece isso, com cliente e empresa em contato para encontrar soluções mais rápidas”, afirma. A desembargadora Vanja Fontenele Pontes também reafirmou a importância para dar voz ao consumidor e reconheceu o pioneirismo da Enel. Para ela, o projeto



representa “mudança de paradigma, em sintonia com os novos tempos, porque é um compromisso firmado junto ao Tribunal de Justiça que revela boa vontade de todos para contribuir com essa prática. Esse é um piloto que abre oportunidades, já temos pedidos de outras empresas para participar desse projeto”.