



Conselho de Consumidores

ATA DA 209ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Rua Jose Bonifácio, nº78, São Domingos, Niterói/RJ – Pólo da Enel.

Data: 10/08/2022

PRESENTES:

Fabiano Silveira da Silva Ribeiro – Presidente

Representante da Classe Comercial – Titular
Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro - ACIERJ

Sérgio Carlos Bousquet Perez

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

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

Ezaquiel Siqueira da Conceição

Representante da Classe Rural – Titular
Federação dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares do Estado do Rio de Janeiro - FETRAGRI/RJ

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva - Titular
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Jaqueline dos Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva - Suplente
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Daniele de Oliveira Barbosa Martins

Secretária Administrativa
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Conselho de Consumidores

Convidados

Vera Oliveira - Enel
 Fabricio Gonçalves - Enel
 Etiene Reis - Enel

1. Abertura:

Fabiano Silveira, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu abertura à reunião saudando a todos e pediu que os temas internos sejam tratados ao final da pauta. Disse que é uma felicidade iniciar essa nova história em um novo mandato do conselho, com muitos desafios e já com uma vitória no último dia 12 de julho que foi uma redução na conta de energia dos consumidores. Se esperava um decréscimo ainda maior na conta, mas é compreensível que seja necessário para a concessionária, a preservação do seu caixa. Mas fica claro que as intervenções feitas pelo conselho em março e julho desse ano gerou esse resultado da redução na tarifa. Comentou que a concessionária Light entrou na justiça para que os consumidores não tivessem a redução da tarifa de energia, e tinha um percentual bem maior de redução por conta da empregabilidade de PIS e COFINS, porém a legislação federal agora garante que o recurso é do consumidor. Existem ainda concessionárias que estão pensando em colocar na justiça, pois acreditam que devem ter parte desse recurso, mas na visão do regulador e da legislação, não tem nenhuma forma de fazer com que as concessionárias tenham direito a esse recurso, pois é um recurso pago pelo consumidor e indevidamente. A expectativa é que em uma próxima revisão essa redução seja maior. Considerou que o discurso da Enel na reunião ordinária foi divergente e confuso, pois apresentou um dado de recuperação de 22 milhões e um dia anterior apresentou um dado de recuperação de 10 milhões, mas é sabido que a capacidade de captação é muito maior do que isso. Ressaltou a participação do consultor contratado pelo conselho. Agradeceu ao conselho pelo empenho e atuação. Lembrou que foi realizada uma reunião por vídeo conferência com o diretor que estava acompanhando a revisão, mesmo em cima da hora, recebeu o pleito do conselho que enviou uma carta solicitando a reunião. Reforçou o trabalho importante do conselho que investe na consultoria e busca acompanhar o tema de perto. Sérgio Bousquet comentou a redução expressiva no ICMS. Fabiano Silveira deu as boas-vindas ao Harley que é o novo membro do conselho nesse novo mandato e será uma importante atuação do conselho na região noroeste do estado. Convidou a Vera Lucia de Oliveira, que faz parte da equipe da Enel Distribuição Rio, para esclarecer sobre os processos relacionados a geração distribuída, pois há muita dificuldade por parte do cliente sobre as contas e faturamento. Vera Lucia disse que o Fabricio Gonçalves, responsável pelo parecer de acesso, está conectado por vídeo e está à disposição para tirar dúvidas técnicas se houverem, e caso tenha alguma outra dúvida que não possa ser sanada em reunião, será levado para estudo. Iniciou apresentando a volumetria de clientes nas solicitações de geração distribuída.

Geração Distribuída Volumetria de Clientes



Conselho de Consumidores

No histórico de 2022, sobre reclamações e entrantes, backlog no processo de ingresso de ordem com impacto em todas as etapas do processo de migração para GD em **mar/22** e um aumento de 69% de reclamações no segundo trimestre em relação ao primeiro trimestre de 2022. Tendo como principais ofensores: troca de sistema em Março/2022 com curva de aprendizado dos times; Turn over dos times que operam o tema no mesmo período aumentando o gap de tratamento; Aumento considerável das solicitações de GD. Incremento de 156% em relação ao primeiro trimestre de 2022. No cenário atual, há uma estabilidade sistêmica; facilidade de solicitação pelo Portal GD; aumento do quadro de parceiros; conclusão força tarefa Enel para normalização da esteira de atendimento e conexão GD em todas as etapas. Estando os canais de atendimento divididos em: ATENDIMENTO CONEXÃO MICROGERAÇÃO BT, ATENDIMENTO, CONEXÃO MICRO E MINIGERAÇÃO MT e ATENDIMENTO PÓS CONEXÃO e em cada atendimento um responsável.

➤ Parecer de Acesso e Vistoria:
Portal GD – Site da Enel -
<https://www.eneldistribuicao.com.br/PortalGD/ENELRJ/Acessante/>

Executivo Responsável: Vera Oliveira

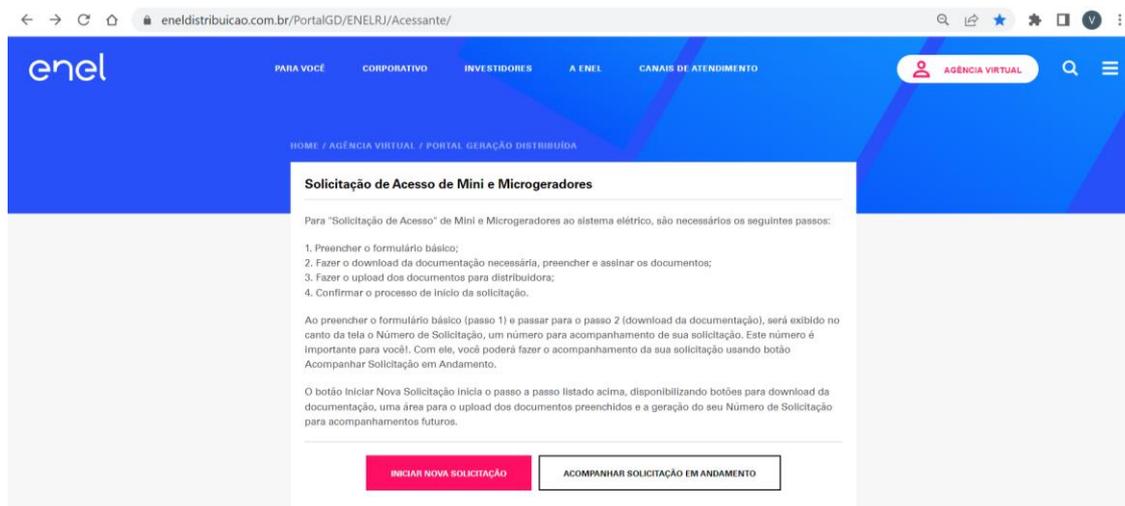
➤ Parecer de Acesso e Vistoria:
E-mail: E-mail
GD_CentralGeradora_projetos@enel.com

Executivo Responsável: Juliene Lemos

➤ Rateio (inclusão, exclusão, alteração e reclamação): E-mail: GD_rateiob2bri@enel.com

➤ Dúvidas / Reclamação de consumo GD: Call Center GD 0800 280 23 75 e Lojas de Atendimento.

Visão do Portal GD:

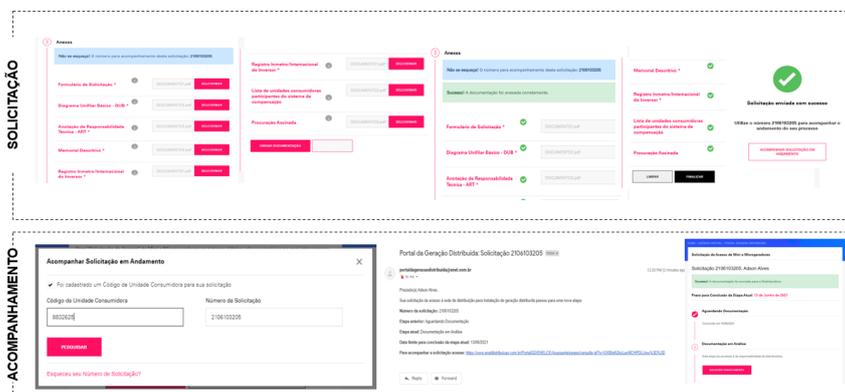


Explicou que por esse portal, por enquanto, estão sendo recebidas as solicitações para Micro geradores e com planos futuros de receber os casos de Minigeração também. Essa ferramenta entrou no mês de abril e está passando por constantes atualizações para melhoria e auxílio do consumidor, pois o formato anterior, de comunicação apenas por e-mail não era eficiente.

Visão por dentro da plataforma:



Conselho de Consumidores



Há um plano de comunicação que contempla 6 ações no ano de 2022:



O item 3 está sendo construído para auxiliar ainda mais o cliente no entendimento da fatura.

Outras ações que estão acontecendo para melhoria constante do processo:

- Centralização** do processo de pedido de conexão – mai/19
- Criação de **0800** específico para GD – dez/19
- Monitoramento das entradas para adequação da **previsão** de compra de materiais – jun/21
- Criação do **executivo de atendimento Enel** – set/21
- Melhoria da fatura de energia** com a inclusão dos dados que eram enviados por cartas – set/21
- Capacitação do Call Center GD e Canais de atendimento** – Iniciado em set/21
- Fórum semanal de reclamações** com grupo de trabalho multidisciplinar - **STOP GD** – out/21
- Centralização** do atendimento pós conexão rateio – março/22

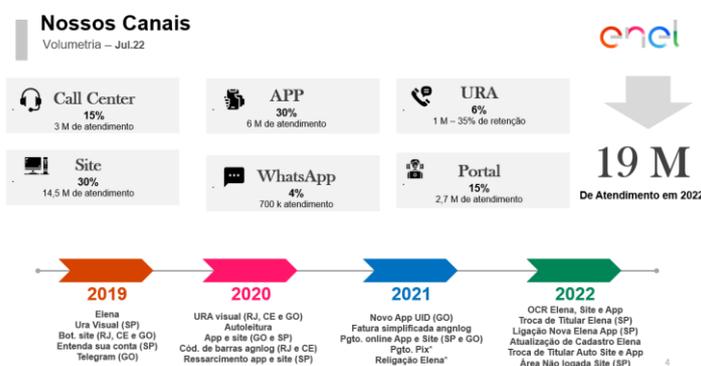
Fabiano Ribeiro explicou que as ações são muito importantes, até porque o mercado vem crescendo e a tendência é de maior crescimento. A parte de análise do parecer de acesso ainda é demorado, o que impacta de certa forma na parte financeira do cliente. Considera importante

Conselho de Consumidores

que a análise feita pela empresa, dos documentos enviados pelo cliente, seja feito de forma mais assertiva, pontuando de uma única vez aquilo que é preciso ser ajustado no projeto. Fabrício Gonçalves, que faz parte da equipe técnica e que acompanha esses casos de GD, comentou que de fato é uma área que está em crescimento constante e a Enel tem acompanhado esse crescimento, olhando sempre para a estrutura de atendimento a esses clientes. Com relação ao parecer de acesso, hoje a empresa está com importantes indicadores, sendo um deles 100% de parecer de acesso emitidos dentro do prazo. Explicou que a empresa saiu de um número de 70 análises dia para 190 análises dia, isso por conta do crescimento das solicitações. Isso exigiu da empresa tomar ações de melhoria constante nos processos, como adaptar sistemas, contratar mais pessoas qualificadas, criar planos de contingência, estando hoje em um momento de controle e de uma comunicação mais apurada para o cliente, pois o índice de reprovação do parecer de acesso ainda é muito alto. Com isso, em trabalho em conjunto com a equipe da Vera Oliveira, já foi mapeado os principais motivos dessas reprovações para que seja feito um plano de ação para esclarecer dúvidas dos clientes e buscar sanar esses motivos de reprovação. A ideia é fazer workshops, palestras, ações de marketing voltados para esse objetivo. Agradeceu a oportunidade e se colocou à disposição. Marta Menezes, perguntou qual o principal motivo de reprovações. Fabrício explicou que está numa média de 150 entrantes e desses 40% de reprovações. Sendo mais preenchimento de ART, inversores não homologados e erro em cálculo de carga, as principais causas de reprovação. Vera Oliveira comentou que a maioria são questões simples, que acabam resultando nas reprovações, mas que o objetivo desse mapeamento e dessas ações de comunicação são justamente minimizar esses índices. Marta Menezes comentou que realmente deve ser difícil para empresa encontrar profissionais especializados para atuar nessa área e ainda precisa ter um tempo de treinamento após contratação. Fabiano Ribeiro comentou que muitos problemas relacionados aos medidores não homologados são porque tem sido muito utilizado os micros inversores sem estar homologado. Perguntou como a empresa tem atuado diante de empresas no mercado que tem mudado a razão social. Fabrício Gonçalves informou que dentro da Enel há um Fórum de acompanhamento desse tema em que tem se discutido a necessidade da Enel se aproximar dos órgãos como ABNT e INMETRO e dessas empresas que tiveram mudanças de características comerciais, pois de fato são inversores com um custo benefício melhor, mas que por vezes não consta na lista da ENEL, mas foi autorizado pelo INMETRO, então com essa aproximação seria possível uma comunicação mais rápida e um ajuste nos processos de aprovação desses inversores. Dentro desse fórum, que é com o setor de normas, é analisado o fluxo com essa empresa para que a homologação possa ocorrer, o que acaba sendo uma ação proativa e relevante da ENEL, pois não é só reprovar o medidor, pois não está homologado, mas enviar para análise e orientação se e ou como essa homologação pode ocorrer. Fabiano Ribeiro, agradeceu ao Fabrício e a Vera pelos esclarecimentos, pois o cliente precisa de uma satisfação sobre a solicitação dele. Ressaltou que com o aumento da demanda, a empresa precisou contratar mais pessoas e lidar com isso é complexo. Fabrício Gonçalves explicou que a área teve um impacto nos indicadores em relação a esse processo de análise, pois cerca de 50% da estrutura foi para o mercado e internamente foi feito um mapeamento das causas e se identificou que o mercado de GD está tão aquecido que as empresas começaram a absorver os próprios funcionários da Enel. Então, a partir disso, a empresa começou a fazer ações de incentivo e recrutar pessoas de dentro das equipes de engenharia. Sérgio Bousquet pediu um contato direto com a área, pois pelos canais de atendimento digitais o cliente tem enfrentado dificuldades. Fabiano Silveira colocou que é importante centralizar as informações na secretaria do Conselho e que devem ser encaminhadas e dadas as devidas tratativas. Comentou que a empresa precisa ter um planejamento com antecedência, a respeito dos temas que estão surgindo no mercado, por exemplo, GD é algo que já vem em crescimento desde 2012 e porque agir somente na hora que o volume de demandas aumenta. Mas nesse momento é importante o Conselho ter essa liberdade de trazer as questões para serem tratadas. Alessandra Guelber comentou que o Conselho é um conselho atuante e que procura atuar de forma imparcial e com foco em defender os direitos dos consumidores de energia. Na Ouvidoria as demandas que chegam são as exceções que mesmo assim, são tratadas de forma diligente com as áreas responsáveis. Diante do cenário de GD, a empresa

Conselho de Consumidores

já vinha acompanhando essa evolução e se preparando para esse movimento, só que foram resultados que superaram o esperado. E por isso a empresa está em busca de tecnologia para melhorar cada vez o processo para que ele tenha a estrutura necessária para atender os clientes com agilidade e qualidade. Sobre a comunicação considera importante concentrar na secretaria do Conselho, para que essas demandas possam ser medidas e até identificados os pontos de melhoria, e acredita que a área está à disposição para uma reunião, quando necessário, mas a centralização dessas demandas sempre traz uma oportunidade de melhorias. Fabiano Ribeiro informou que quer dar a oportunidade de todos contribuírem e de ter acesso a tudo o que acontece dentro do Conselho. Etiene Reis, que faz parte da equipe de atendimento call center, compartilhou sobre os projetos, mudanças e resultados. Iniciou pela estrutura em que é responsável e é dividida por operação, gestão e qualidade. Apresentou a volumetria de atendimentos nos canais:



Marta Menezes, comentou que tem dificuldades de solicitar a segunda vida de conta pelo aplicativo, mas acredita que seja por usar pouca a ferramenta também. Fabiano Silveira comentou que a solicitação de segunda via de conta precisa ser melhorada, pois já ouviu casos em que o cliente tentou solicitar tendo apenas o CPF e não conseguiu em nenhum dos canais de atendimento. Alessandra Guelber explicou que por causa da LGPD os critérios estão bem mais exigentes quanto a consulta de informações e a empresa precisa seguir o que determina essa nova lei. Fabiano Silveira pediu para que em uma próxima oportunidade seja apresentada a proporção de clientes por município em que ocorre esses contatos nos canais, para entender melhor quando ocorrem situações que fogem a regra em determinada localidade. Por exemplo, em Maricá se caiu uma chuva forte naquele período e acabou impactando no número de contatos. Etiene Reis explicou que são em média 19 milhões de atendimentos em 2022. E percebe um comportamento do cliente, pós pandemia, de voltar a buscar pelo atendimento call center e lojas, mas um volume maior de atendimentos no digital. Explicou que o atendimento passou por um momento intenso de mudança de pessoas, de sistema e isso precisou de um tempo para que acontecesse as adequações. Fabiano Silveira comentou que a melhor atitude que a empresa pode tomar é não ficar retendo funcionário que quer ser dispensado, pois pior coisa é ter um funcionário na linha de frente do atendimento ao cliente e que quer ser mandado embora. Alessandra Guelber comentou que esse processo foi importante, e os novos colaboradores que chegaram estão com tanta vontade de trabalhar e de dar o seu melhor que os resultados positivos acabam acontecendo. Etiene Reis compartilhou que acompanhando as melhorias em qualidade no atendimento ao cliente, a empresa conseguiu conquistar uma boa avaliação no Reclame Aqui com média de 7,5, controle diário de pendências por analista, campanha motivacional para melhor média, atuação com moderação e contestação das negativas, cobrança do uso de ligação em 100% das reclamações.

Conselho de Consumidores



Ezaquiel Siqueira, comentou que a Enel tem feito o ótimo trabalho com os feirões de parcelamento para ajudar quem realmente quer quitar suas dívidas, e isso gera um impacto positivo para o cliente, uma percepção positiva da empresa. Toda a forma de ensinar está sendo reformulada:

- Formação Inicial de 102 horas
- Treinamento 4h/mês (Meta Contratual)
- Konviva (E-Learning)
- Acesso an intranet (full time)
- Ações Lúdicas
- OPS Podcast
- Quadrinhos
- Treinamento direcionado por quartil

Está nos planos e desafios, E-billing, melhoria da qualidade do atendimento, redução dos registros de emergências indevidos, aumentar % nota de CSAT, segregação de agentes por serviços, aumento da digitalização. Sem mais temas, os conselheiros agradeceram a Etiene pelas informações e atualizações. Fabiano Ribeiro deu sequência a pauta da reunião, abordando que o regimento interno poderá ser aprovado na próxima reunião. A versão mais recente foi compartilhada por e-mail e de forma impressa para os conselheiros. Considerou que precisa ser alterado onde tiver a resolução 451 precisa ser atualizado para a resolução atual. Sérgio Bousquet perguntou se terá reunião descentralizada nos próximos meses. Fabiano reforçou que não, por conta das eleições que será em outubro. Talvez, possamos agendar para depois de outubro. Alessandra Guelber confirmou que para revisão do regimento interno tem um prazo até 30 de setembro. Fabiano Ribeiro pediu para que seja incluído na pauta de setembro a aprovação do regimento interno. Na pauta de assuntos gerais, informou que foi aberta uma consulta pública por minas e energia e vai encaminhar por e-mail a proposta para aprovação, para que depois seja encaminhada ao ministério de minas e energia. Informou que também foi elaborado as considerações do Conselho em relação a revisão extraordinária da Enel Rio, que será encaminhado a todos os conselheiros também. Informou que toda e qualquer correspondência não será enviada sem antes que todos os conselheiros tenham conhecimento. Com relação a revisão extraordinária, o Conselho pediu em caráter de urgência uma reunião com o diretor que acompanha o caso, e por isso estará em Brasília, no dia 17 de agosto para conversar com a Aneel sobre esse reajuste tarifário. As considerações serão apresentadas ao conselho para aprovação e posteriormente apresentadas nessa reunião que será realizada na Aneel. Fabiano compartilhou que participou de uma reunião com a presidente da Enel Rio, com a participação da Alessandra Guelber, oportunidade importante para colocar sugestões de melhorias e algumas reclamações. Destacou a parceria positiva que o conselho tem com as secretárias executivas e reforçou que a participação da presidência nas



Conselho de Consumidores

reuniões é sempre importante. Fabiano falou da participação do Conselho na inauguração do projeto caravana da Enel, realizado em Macuco, onde a maioria dos conselheiros teve dificuldades em estar nesse dia, mas esteve presente com o Ezaquiel Siqueira, vice-presidente do Conselho de Consumidores. Comentou que na abertura oficial o Conselho não teve fala. Alessandra Guelber, comentou que esse foi um projeto piloto e a área de comunicação fez a lista para convite, mas não deve ter alinhado essa parte. Fabiano comentou que foi bem deslegante naquele momento, pois o evento foi da Enel, mas quem conduziu foi a prefeitura. Informou que se dirigiu ao locutor do evento e se apresentou enquanto representante do Conselho de Consumidores, onde o seu nome foi anotado como presidente do Conselho de Consumidores, mas viu que na hora da coordenação de quem iria falar, o nome da presidência do Conselho, foi considerado no momento de fala. Alessandra Guelber, disse que assim que o Fabiano fez contato relatando a situação, buscou apurar o que tinha ocorrido e o que lhe foi informado é que a pessoa que estava coordenando teria chegado após e iria mencionar o Conselho. Mas o objetivo em ouvir o relato foi de que a situação foi reportada para que não ocorra novamente em outra oportunidade. Fabiano comentou que só faltou o cuidado de quem estava coordenando em perguntar em perguntar apenas se o presidente e o vice-presidente queriam falar algo. Alessandra explicou que o objetivo é justamente fazer diferente nas próximas edições do evento, de modo que fique mais bem alinhado. Sem mais temas em pauta, Fabiano deu como encerrada a reunião.