

Conselho de Consumidores

ATA DA 215ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 15/02/2023

PRESENTES:

Fabiano Silveira da Silva Ribeiro – Presidente

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

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

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

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno

Representante da Classe Rural – Suplente
Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

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

Julia Ribeiro de Siqueira

Secretária Administrativa
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Convidados

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação
Saulo Souza Passos – Enel
Danyel Henrique lima de Souza - Enel
Andreia Câmara Andrade – Enel
Gilberto (Edifício Dom Bosco) – Convidado

Conselho de Consumidores

1. Abertura:

Fabiano Silveira, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu abertura à reunião saudando a todos. Agradeceu a disponibilidade e o apoio de todos os presentes na reunião e principalmente aos conselheiros por entenderem a alteração de data da reunião devido aos acontecimentos climáticos que atingiram a concessionária. Pontuou que em conversa com a Alessandra era mais prudente naquele momento suspender a reunião para que a empresa pudesse assessorar bem aos consumidores que estavam passando por dificuldades para ter sua energia restabelecida. Agradeceu, ainda, a todo apoio e ao suporte da Alessandra e da Jaqueline durante o período, bem como a Andreia Câmara pelo agendamento e participação na reunião com o Secretário de Energia. Fabiano informou também que tomou conhecimento de uma Audiência Pública na ALERJ, mas não foi comunicado pelo acontecido. A Alessandra reforça o agradecimento ao Conselho pela compreensão e entendimento quanto ao cenário, sendo um verão diferente e mais desafiador por conta da sucessão de eventos, durante dias consecutivos. Agradecendo também em nome da Ouvidoria, sendo muito importante o gesto que o Conselho fez em razão do evento, e sempre trabalhando de forma transparente e de forma ágil sobretudo nesses casos que causam um pouco mais de insatisfação, tendo a equipe bem empenhada em resolver o quanto antes. A Alessandra pede a apresentação da Andreia Andrade. Andreia se apresenta informando ser da área de Relações Institucionais da Enel, recém-chegada ao Rio, espera poder contribuir com o grupo, e informa que irá participar a partir de então das reuniões do Conselho, no mais está disposição no que for necessário. Gilberto informa participação a convite do conselheiro Sergio Bousquet que está hospitalizado, pois terá a pauta do condomínio Dom Bosco e irá acompanhar o andamento. Fabiano explica que o Sergio está com pneumonia, porém já foi para o quarto. Com isso o Fabiano solicita a alteração da pauta para que a apresentação do Dom Bosco seja primeira, informando a presença do responsável Enel, Saulo. Esclarece ao Gilberto que não sabia de sua participação, mas que ele poderia acompanhar o que a empresa irá passar as informações sobre o pedido. Gilberto agradece a antecipação do tema da pauta. Saulo inicia a apresentação do Dom Bosco informando que vai dar uma contextualização porque nem todos estavam presentes nas reuniões anteriores, apresentando um cronograma do que já foi concluído e o que tem de perspectiva com o projeto. Trata-se de uma solicitação de aprovação de projeto de medição agrupada, sendo vários medidores em um único painel. Falando de um padrão, atendido por uma subestação abrigada, tendo os transformadores e equipamentos elétricos, toda infraestrutura do prédio acaba abrigando os equipamentos na parte de transformação. Fabiano interrompe informando que já receberam toda essa informação na reunião anterior e solicita que prossiga com o cronograma, para poder otimizar o tempo do Saulo. Saulo informa que o planejamento feito na visita conjunta no dia 17/11, seguiu para atendimento provisório, instalando dois transformadores. Na primeira reunião tinha um cronograma com perspectivas de etapas, onde a conclusão de instalação provisória seria no final janeiro, assim foi feito e agora as próximas etapas serão da adequação da infraestrutura da cabine e das instalações da Subestação. O prazo regulado é de até 365 dias a partir do momento da adequação da infraestrutura. Na etapa que está, fez o alinhamento junto ao responsável técnico, formalizando as adequações necessárias, precisando de um retorno para que tenha uma conclusão do cronograma que, basicamente, precisa iniciar a instalação elétrica. Esse cronograma está com perspectiva de finalizar em seis meses após a adequação. O Sr. Gilberto, representante do condomínio Dom Bosco, informa que os serviços estão sendo acompanhados por ele mesmo e que as obras civis estão adiantadas não conseguindo fazer o piso, com um prazo de dez dias para ser finalizado. A retirada do equipamento é o mais importante para que seja finalizado, pede prioridade na retirada, porém com as fortes chuvas não foi concluído, solicita, então, que seja o quanto antes possível. O Saulo informa que estava

Conselho de Consumidores

previsto para o final de semana anteriores não foi feito pois a equipe está em contingência, se compromete a repassar uma nova data de quando vai retirar o equipamento. Saulo solicita atenção para passagem dos transformadores. Gilberto informa que a passagem está aberta. Saulo afirma que dará o retorno para agendamento do cronograma, agradecendo o apoio, dando sequência à continuidade do prazo. Fabiano agradece, pois desde quando começou o debate em novembro está vendo que a Enel e o condomínio estão fazendo os esforços, sendo o papel de minimizar os problemas. Reconhece não ser um processo simples e sim de bastante trabalho, agradece a todos os envolvidos, sendo grato também pelas soluções apresentadas. Alessandra reforça o agradecimento ao Saulo quanto à evolução do tema Conselho Gilberto também agradece o empenho, tendo em vista que está andando o projeto. Saulo agradece e informa que vai se retirar da reunião devido a outros compromissos. Dando continuidade à pauta, sobre a Firmar. Fabiano informa que o contrato vence em fevereiro, que conversou com o Mario informando que o recurso está muito apertado. Mário informou que se diminuir o valor do contrato, ele não consegue ficar. Fabiano alega que no ano de 2023 não terá tantos debates com relação aos temas inerentes à Enel Rio, mas gostaria de formalizar um documento para o Mário dizendo que só tem R\$32.000,00 para consultoria, sendo um recurso de valor muito elevado, deixa de fazer algumas coisas de ampliação da divulgação e imagem do Conselho. Informa ter Conselho pagando por ano R\$27.000,00. O Fabiano solicita a opinião dos conselheiros a apresentar uma proposta para ele dentro da disponibilidade de recursos, caso ele não aceite irá buscar uma nova consultoria para 2024, tendo em vista a importância desse período devido à Revisão Tarifária Ordinária. Jaqueline pontua sobre o processo de contratação de serviços, o fornecedor apresenta pelo menos três propostas e o Conselho precisa avaliar as propostas, caso não atenda o Conselho pode conversar e informar o teto, como contratantes não pode oferecer o valor para o mercado. Caso já tenha sido conversado com o Mário, ele deve apresentar uma proposta e o Conselho vai aprovar ou não. Informa que terá um vácuo de contrato, pois demora um pouco esse tramite de contratação. Ezaquiel informa já ter conversado sobre isso com o Fabiano, acabando o contrato não tem condições de renovar e buscar outros no mercado para analisar os preços, como é um ano apertado terá que ser revista a permanência da consultoria. Alessandra Seródio explica que a especificação técnica pode ser mudada, já tendo uma contratação de consultoria no período em função da Revisão Tarifária, esse contrato foi diferente por ser um período de doze meses com um suporte, informa que não fez muita diferença, a intenção era ter um suporte técnico em algumas dúvidas e questões e não só nos momentos de Revisão Tarifária, não usando muito o serviço contínuo. Fabiano informou que teve uso, após julho passou a ter mais informações, Mário fez várias minutas de encaminhamento para ANEEL, anteriormente nem todo mundo tinha acesso a toda a informação. Alessandra Seródio alega ser muito em função da Revisão Tarifária e não em outros processos, ao longo dos meses não percebeu muito suporte, pois pediu ajuda e não teve retorno satisfatório. Às vezes tem algum pedido que recebe uma resposta da concessionária, querendo que o consultor conferisse se estava de acordo com as normas da ANEEL, achou que não foi muito bom, não ajudando em seu entendimento. Dentro dos meses não achou que deu suporte, até a especificação técnica pode ser diferente. Fabiano acredita que podem encerrar esse contrato e pensar em uma especificação técnica para o futuro. Alessandra Seródio opina que podem conversar futuramente em uma nova especificação, já que não precisa ser urgente. Comenta que apesar de ter focado na questão da revisão, o escopo previa que ele prestasse apoio assim que acionado, não restritivo e sim abrangente. Fabiano afirma que as coisas estão muito caras, abre mão da consultoria agora que não tem tanta questão a ser debatida, tem que repensar como vai contratar uma nova pessoa ou o próprio Mário, não querendo comparar uns com os outros, tendo outros consultores praticando valores e entendendo o momento de cada Conselho, podendo pensar com isso também. Informa que vai entrar em contato com ele, agradecendo e dizer que no momento não vai contratar consultores nesse primeiro momento, só que vai reavaliar a questão no segundo semestre. Todos os conselheiros presentes estiveram de acordo. Seguindo com a próxima pauta, Fabiano inicia comunicando aos conselheiros a resposta da ANEEL com relação da autorização de retorno do conselheiro do Manoel Neto para assumir a suplência do Poder

Conselho de Consumidores

Público. Ele informa que recebeu no final do ano passado uma carta encaminhando o conselheiro Manoel Neto para compor o Conselho, onde a Marta é a titular e o Manoel Neto era o suplente, sendo que ele saiu para concorrer a cargo Eletivo. Passada a eleição, a entidade indicou novamente o nome do Manoel Neto para compor o Conselho. Sendo assim, o Conselho efetuou uma consulta à ANEEL e a mesma afirmou que não há empecilho de retorno do conselheiro Manoel Neto para compor a suplência do poder público. Assim, o conselho colocou para aprovação o retorno do conselheiro suplente Manoel Neto para assumir o cargo de vacância que é destinado à Associação de Prefeitos do Estado do Rio de Janeiro, sendo o item aprovado e definido que para a próxima reunião será encaminhada a convocação para participação do mesmo. Marta informa que concorda com a resposta da ANEEL, sendo uma resposta prevista, não vendo impedimento e informa que o Manoel Neto irá contribuir bastante. O Fabiano informa que é importante falar que no período que houve a recomposição do Governo de Estado na Secretaria de Energia, onde o Secretário Hugo Leal faz parte. A Andreia recebeu uma solicitação para que o Governo de Estado tivesse assento no Conselho de consumidores para ocupar a classe de Poder Público. Foi explicado que haveria impedimento regulamentar da participação como membros efetivos do Conselho, uma vez que os cargos já estavam definidos desde a Audiência Pública por suas representações, no caso da Dra. Marta representando a Câmara Municipal de Niterói e no caso da suplência do Poder Público era a Associação dos Prefeitos. Entendia importante a parceria do Governo de Estado, colocando à disposição para convidá-los a participar das reuniões do Conselho. O Saramago pergunta caso aprove quem participaria da reunião. Fabiano responde que será o Secretário ou o Subsecretário. Marta informa não ter obstáculo, ao contrário, contribui para uma melhor atuação. Alessandra Guelber pede licença, pois tem uma reunião coincidente com a ENEL Global que está visitando o Brasil, tendo que se ausentar. Sobre a participação da Secretaria foi feita de forma transparente, sendo uma sinalização sobre a importância do Conselho. Andreia, destaca a postura que o Secretário colocou, o quanto pode ser positivo a sua presença, sendo uma secretaria bastante atuante e contributiva, indo em linha do que o Conselho busca, melhores soluções, atendimento ao cliente final. O Subsecretário e o Secretário pediram desculpas por não estarem presentes, pois já tinham um compromisso anterior, mas ressaltaram que sempre que possível um deles estarão presentes, sempre que convidados. Essa disponibilidade em contribuir, o consumidor só tem a ganhar, mais uma frente lutando para melhoria do atendimento do cliente. Fabiano agradece a Andreia, voltando à pauta. O retorno do Manoel Neto está aprovado diante do exposto a ANEEL, o convite extenso do Governo do Estado a participar, informou que um tempo atrás o Governo do Estado abriu mão de participar do Conselho, tendo assento e escolheu não participar. Enfim nas próximas reuniões o convite será feito, a próxima reunião de março será online, adaptando à nova metodologia como um todo, lembrando para se preparar em abril será presencial e descentralizada, tendo que oficializar a Câmara de Vereadores de Rio das Ostras, o responsável pelo Procon já tem dialogado com o Presidente da Câmara para que a reunião seja feita lá. Jaqueline solicitou o horário da reunião para colocar no Ofício. Fabiano informa que estão de recesso, então só após o carnaval. Fabiano solicita a continuação das pautas, e assim o Danyel inicia a agradecendo pela oportunidade. Danyel começa a apresentação falando um pouco sobre assuntos de Call center, sobre as estruturas, a representatividade, projetos que foram falados na reunião anterior e inclusão de novos projetos, fechando com qualidade e treinamento, falando também sobre o cenário atual no período de chuva. Dividindo o time, chamado de Phone Channels na parte operação e qualidade. Informando sobre volumetria de quantidade de registro, representatividade dos canais sobre atendimento, sites, aplicativos, call center, representando 16%, WhatsApp cada vez mais crescendo na empresa, nas pesquisas comprovam que é uma ferramenta muito utilizada por todos. A empresa busca oferecer a melhor forma de contato com o cliente, tendo a Ura e o Totem, trazendo novos projetos. Na URA foram incluídas frases em alguns serviços estimulando que esse tipo de atendimento consiga aumentar diversas opções digitais, mudando algumas frases. O projeto "eu faço a diferença", ação de reconhecimento, colocando o cliente em primeiro lugar, CSAT, pesquisa de satisfação interessante para ouvir os clientes sabendo onde pode melhorar. Danyel

Conselho de Consumidores

informa que em 2023, comparado aos indicadores de chamadas recebidas em 2021 e 2022, a perspectiva é que aumente o nível de serviço. Sobre a Satisfação do cliente, há uma pesquisa de satisfação, com uma visibilidade global, onde o cliente é atendido e logo após é disparado um e-mail, sendo duas perguntas para ouvir a opinião do cliente para assim procurar melhorias. Em questão de reclamação, está atuando fortemente para diminuição, mostrando a variação do semestre. A ideia no primeiro semestre é continuar com o cenário de melhora, investindo em formação inicial e em capacitação, para atendimento da maneira necessária. Sobre Treinamento do novo Jeito Enel de servir, teve participação de várias áreas, fala sobre humanização, formas de falar, linguagem simples e melhor experiência para transmitir ao cliente, todos os colaboradores participam, ganhando um certificado. O reconhecimento é muito importante, trabalhando com pessoas, não cobrar apenas o erro e sim também reconhecer o acerto, é importante praticar a empatia e mostrar como funciona para que seja transmitido para o cliente. Por fim o Danyel fala sobre o cenário atual, recebendo chamadas além do que esperava, parte disso sobre a situação climática. Atendendo 30% mais do que o esperado com picos de 50% a mais, tendo que agir de maneira rápida, várias ações de contingência, contratação de recursos adicionais, sala de monitoramento diária com os gestores de atendimento, atuação das áreas de suporte diretamente no atendimento e o foco nas chamadas de emergência finalizando com parecer e informando que todas as ações possíveis estão sendo tomadas. No momento o volume está diminuindo, não deixando de comentar sobre as condições atuais para conseguir atender o máximo de clientes possíveis. Danyel se disponibiliza para tirar qualquer dúvida. Fabiano agradece a apresentação do Danyel, porém ressalta que muitos clientes ficaram mais de trinta minutos sem conseguir falar com o call center no período das chuvas, ouviu relatos do Noroeste e da Baixada Fluminense, as pessoas reclamaram por não terem sido atendidos, mas entende como funciona o processo. Fabiano comenta também sobre o cliente que liga várias vezes estando em casa e não acontece a resolução do problema, não tendo uma ponte de informação entre o cliente e a Enel. Informa que é uma discussão que irá levar para ANEEL, pois o cliente precisa da energia e não de pouco desconto na fatura, relacionado a DIC, FIC E DEMIC. Alessandra Seródio comenta sobre uma situação de solicitação de ligação nova, que o cliente pagou o débito do titular anterior, não sendo responsabilidade do mesmo. O cliente foi à loja, sendo uma pessoa idosa, com o contrato de aluguel e solicitou a ligação de sua energia, a mesma saiu sem o protocolo, retornando na loja três vezes, essa situação ocorreu no dia treze de janeiro e até então sua energia não foi normalizada. Alessandra Seródio informa que a cliente pegou uma tomada do vizinho e fala sobre o aumento do gato em São Gonçalo e Niterói, alega que terá problemas com o Conselho devido ao aumento das reclamações e a não resolução delas. Danyel agradece o relato do Fabiano, comentando sobre as ações feitas por se colocar no lugar do cliente, independente da situação climática ou não, busca atender o máximo de clientes possíveis, em relação ao segundo tem contato com áreas, o próprio colaborador consegue encaminhar para atuação. Danyel se coloca à disposição para tratar o caso da Alessandra Seródio, pois afirma que já está sendo bem tratado o caso pelo Conselho. Jaqueline informa para Alessandra Seródio que a equipe está a caminho do local. Confirmando a falha ocorrida, pois tem protocolo criado, o que evidencia a falha, não saindo com o protocolo da loja também é uma falha. Jaqueline informa não duvidar do cliente sendo seu papel mediar. A Jaqueline afirma que equipe foi ao local e não conseguiu acessar, tendo uns contratemplos e apurando o problema, demorando além do prazo regulado. Marta, como conselheira, informa que recebe muitas de pessoas reclamando do atendimento da loja e WhatsApp, tendo dificuldades de acesso e solicitando sempre o apoio a Jaqueline e Julia, percebendo que tem falha nos sistemas. Marta comenta que recebia a fatura de energia elétrica todo mês e esse mês não receberam, tentou pelo site e não conseguiu e precisou fazer recadastrar para conseguir. Comenta que às vezes o que é para facilitar causa problema, gerando reclamações. Saramago pede para Jaqueline tirar uma dúvida, sendo proprietário de um imóvel, o inquilino sai e fica devendo a fatura de energia vinculado ao CPF dele, o próximo inquilino só pode religar se o antigo pagar? Jaqueline informa que a dívida fica no CPF e não tem vínculo com o CPF anterior. Harley informa que tem uma dificuldade muito maior, alegando que a loja está em um lugar muito mal localizado

Conselho de Consumidores

no interior e bastante escuro, tendo um volume grande de reclamações sobre essa situação complexa. Jaqueline pede para que o Harley formalize essa situação para que ela encaminhe para os responsáveis. Sobre a espera de atendimento, o Danyel informa que está cada vez mais buscando se preparar para esses momentos de crise, cada vez menos tem acontecido esse momento conforme os anos anteriores, sendo um bom indício. As redes da Enel são aéreas e expostas, sofrendo também os efeitos das condições climáticas como todos os clientes, não sendo diferente nesses impactos. Danyel, comenta que mesmo com a rede afetada, a quantidade de clientes que entram em contato é grande, assim tendo limitações de pessoas para atendê-los, porém está trabalhando de forma preventiva para o impacto durar menos. A atuação é trabalhar para que o cliente não tenha interrupção do fornecimento e não precise entrar em contato, mas mesmo entrando em contato será bem direcionado. Como representante do Call Center informa estar trabalhando para aumentar a capacidade e reduzir o tempo de espera Fabiano comenta que a comunidade fica mais de vinte e quatro horas sem energia, o cliente entra em contato e não tem retorno da equipe e ficando sem fornecimento por um período longo. Danyel afirma ter uma célula de acionamento, mesmo assim ocorre casos de clientes isolados, podendo ocorrer de normalizar o trecho e somente um cliente não ter sua energia restabelecida. Enfatizando que ações estão sendo tomadas para melhorias. Fabiano afirma estar ciente que vive em um país tropical, mas informa que está na hora de pensar em um novo plano verão. O Harley informou que tem uma central em Pádua e quando ocorre falta de energia mais de vinte horas, demora para ser atendido, não sabendo quem recorrer. Jaqueline informa que na Reunião Descentralizada foi explicado como funciona o sistema, a população fala com os canais de atendimento e não diretamente com o Polo, o gestor da região esteve presente explicando a distribuição da equipe. Jaqueline volta ao ponto do Fabiano afirmando que o atendimento não é diferenciado sendo comunidades ou não, a única coisa é que em algumas comunidades precisa das devidas autorizações para acesso. Em questão ao ponto elétrico, é uma análise que tem que ser vista durante a falta de energia. a situação Fabiano finaliza essa pauta e agradece ao Danyel. Fabiano inicia a pauta de assuntos gerais informando aos conselheiros que receberam dois convites para Encontros Regionais, Norte e Centro Oeste, e na Região Norte que será no Amapá em março. Jaqueline fez o levantamento dos valores e está muito elevado, assim ele acha prudente não participar desse evento devido a isso. Fabiano informa ser importante a participação nos eventos, entendendo que na Região Norte não terá a participação do Conselho. Os conselheiros concordam com a posição do Fabiano. Fabiano pensa em voltar com as atividades nas praças antes da pandemia, então quanto mais recurso dispensar esse ano é melhor. Já em 2024 pensa em fazer belos eventos de divulgação do Conselho. Na viagem para Cuiabá estava um valor tranquilo, já para o Amapá não acha plausível ir. Outro ponto importante, no dia 1º tem reunião com a ANEEL, para apresentação da proposta final dos valores das novas tarifas que vão ser praticadas em março. Marta informa que respondeu pois não vai poder participar pois estará em uma audiência. Fabiano informa que precisa encaminhar para ANEEL para rever os valores do Conselho, formalizando em um documento e quando não usado o valor será devolvido para modicidade tarifária, está ficando muito apertado para quem participa dos eventos, muita coisa acontecendo e o Conselho abre mão por conta disso. É fundamental que dobrasse o recurso para ampliar ainda mais a discussão e o debate, solicita aprovação dos conselheiros. Ezaquiel informa que já tinha conversado com o Fabiano, pois precisa divulgar cada vez mais a atuação do Conselho, trabalhando para melhorar a qualidade, precisando de recurso para isso. Fabiano pede para que todos compartilhem nas redes sociais, curtam, comentem e agradece a Geiza pelo belo trabalho nas redes sociais, muito bem expostos, tendo bastante acesso, e alega que o grande problema é não ter acesso às televisões. Fabiano comenta que o Supremo Tribunal Federal autorizou a questão do ICMS, podendo impactar na tarifa de energia. O Governo Federal tinha colocado como o máximo 18%, mas os Governos entraram com uma ação pedindo para o Supremo Tribunal Federal emitir parecer e foi barrada a Lei Federal, dando possibilidade na alíquota do ICMS, já estando 16%, assim, se aumentar muitos clientes ficarão sem pagar a fatura. O importante é ter mais de uma conversa com o Hugo Leal para conseguir ver o que será feito, se preocupando com o aumento da tarifa e da inadimplência. A Geiza



Conselho de Consumidores

comentou que sobre a exposição em televisão é muito mais complicado, tendo muita dificuldade, concorrendo com o dia a dia das cidades. Fabiano solicita para a próxima pauta uma apresentação sobre os impactos dos últimos acontecimentos referentes às chuvas, principais impactos, tempo para ser resolvido, para entendimento do que está acontecendo e assim fazer as colocações. Andreia informa que o impacto não foi nos sessenta e seis municípios, sugere dentro de cada Polo faça o levantamento de quais foram os municípios de maior impacto e quais as ocorrências, tempo de restabelecimento, pegando uma visão geral. Jaqueline informa que também não foi em todos os polos. Fabiano solicita para que seja apresentado os maiores impactados. Solicita para a próxima reunião também uma posição da equipe da Rede de Liderança das comunidades. Aproveitando para sugerir sobre a atividade de troca de geladeira que precisa ser mais favorável a imagem da Enel e, infelizmente, entende que não fica visível. Inclui a participação de quem se cadastrou por sorteio, aumentando a base de dados. Ezaquiel informa que em alguns lugares precisa fazer mais contato com Secretaria de assistentes sociais, em Carapebus a Secretaria se envolveu então teve bastante cliente inscrito. Andreia informa que acompanhou com a Prefeitura e a indicação do lugar partiu da própria prefeitura, esteve em alguns eventos e a participação foi bem pequena, sendo um trabalho que a empresa faz que realmente tem que ser potencializado para focar na população que de fato precisa, se pôs no compromisso de levar para área de comunicação e sustentabilidade para atingir o público que precisa ser atendido. Fabiano informa que em Petrópolis teve família que recebeu mais de uma geladeira, que precisa ser verificado, no final é para melhoria de imagem da concessionária. Andreia informa que é um esforço, tendo como objetivo maior doar a geladeira, mas sem dúvidas capitalizar em cima disso e melhorar a imagem da concessionária, tendo que aproveitar de melhor maneira possível esses eventos. Andreia informa também que está conversando com a Alessandra, pois internamente pode estar falhando na comunicação, estão fechando de todas as formas para que com maior antecedência possa compartilhar com o Conselho, Prefeitura, se for o caso Câmara Municipal, todo mundo voltando o olhar para conseguir identificar o melhor lugar para ser atendido e para o evento, capitalizar de forma positiva para todos. Fabiano comenta que está muito reativo e precisa ser mais proativo. Jaqueline lembra o Fabiano sobre a aprovação da Ata da reunião anterior. Conselheiros não tiveram observação sobre a ata e foi aprovada. Andreia agradece a oportunidade e se coloca à disposição. Jaqueline agrade também a todos, ao Conselho pela compreensão da mudança de data de reunião, informa que tem reuniões diretas com a parceira, pois tem previsão de chuva para carnaval. Marta quer deixar registrado agradecimento a Jaqueline, Alessandra e à Julia, pois todas as vezes que recorreu foi ajudada, informando que fez contato referente a uma falta de energia, devido ao transformador e obteve o retorno rapidamente, agradece a toda a equipe. Jaqueline informa que mesmo não tendo chuvas, equipe ainda está em contingência. Fabiano agradece a todos pela participação na reunião. Sem mais, a reunião foi dada como encerrada.



Conselho de Consumidores