

**Ata da 230ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará**

01 – Data: 10 de dezembro de 2020, às 9h00min

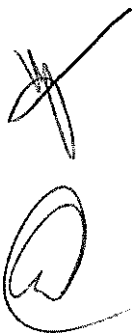
02 – Local: Sala Virtual (videoconferência) – PLATAFORMA TEAMS

03 – Conselheiros Presentes: Antonio Erildo Lemos Pontes - Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural, Joaquim Caldas Rolim de Oliveira - Representante Titular da Classe Industrial, Maria Francilene da Silva - Representante Titular da Classe Residencial, Jerffson Luiz de Menezes Ventura - Representante Suplente da Classe Poder Público, Antônio José Gomes da Costa - Representante Suplente da Classe Comercial, Rizonaldo Alves Paes - Secretário Executivo Titular do CONERGE e Jefferson de Oliveira Barbosa - Secretário Executivo Suplente do CONERGE.

04 – Enel Distribuição Ceará: José Osvaldo Correia Férrer - Responsável pelas Obras do Governo do Estado, Mário Barreto de Moura Neto - Área de Grandes Clientes, Daniel Brandão Pinto Moreira - Especialista da Área de Faturamento, Artur Nunes Ferreira Correia - Analista da Área de Grandes Clientes e Sérgio José Scortegagna Filho - Área de Faturamento.

05 – Convidados: Jurandir Marães Picanço Jr. - Consultor de Energia da Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC e Presidente da Câmara Setorial de Energias Renováveis do Ceará - CS Renováveis - CE e José Ribamar Carneiro - Sindienergia.

06 - Deliberação: O Presidente do CONERGE, o Senhor Erildo Pontes, iniciou a Reunião às 9h10min, saudando todos os presentes. O Presidente do Conerge justificou mais uma vez, a ausência do Diretor Institucional, o Senhor José Nunes de Almeida Neto, que por motivo de choque de agendas, não pode participar desta Reunião, nomeando como seu Representante o Senhor José Osvaldo Correia Férrer. Em seguida, o Presidente do CONERGE colocou sob aprovação a Ata da Reunião Ordinária de nº 229 do Conerge, sendo aprovada por todos sem ressalvas. Logo após, o Senhor Erildo Pontes mencionou as Correspondências Enviadas: Carta 20/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Maria do Socorro Pontes pela Palestra realizada na 229ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 21/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Rizonaldo Alves Paes pela Palestra realizada na 229ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 22/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Joaquim Caldas Rolim de Oliveira pela Palestra realizada na 229ª Reunião Ordinária do Conerge”; E-mail para Conselheiros – Conerge – Assunto: “Consultas Públicas da ANEEL em andamento”; E-mail – Conerge – Assunto: “Envio de Cartão Natalino do Conerge – Lista definida a todo segmento do Setor Elétrico Estadual e Nacional e, das recebidas: E-mail Núcleo de Energia FIEC - Assunto: “CONVITE ESPECIAL - PROENERGIA DIGITAL 2020 - segunda edição, em plataforma digital, dias 19 e 20/11/2020”; E-mail Enel CE - Rizonaldo Paes - Assunto: “Comunicado Novo Layout Fatura de energia Enel Ceará; E-mail Enel CE - Rizonaldo Paes - Assunto: “Agenda Projetos de Sustentabilidade Enel Ceará – Semana de 23 a 29/11/2020”; E-mail Francilene Silva - Assunto: “Proposta PAM 2021”; E-mail Joaquim Rolim - Assunto: “Proposta PAM 2021; E-mail Enel CE - Rizonaldo Paes - Assunto: “Agenda Projetos de Sustentabilidade Enel Ceará – Semana de 07 a 13/12/2020. O Senhor Erildo Pontes, antes de dar início as Apresentações, informou sobre a mensagem recebida pelo Vice-Presidente do Conerge, o Senhor Paulo Barbosa, que informou sobre seu estado clínico, “em recuperação”, pós ser acometido pelo COVID-19, e que veio a desejar um Feliz Natal e um Ano Novo a todos. O Senhor Erildo Pontes ainda, mencionou sobre os trâmites do vídeo que está sendo formulado pela equipe do Senhor Alencar Lage, do *Projeto Conerge nas Escolas* e que se encontra em fase de aperfeiçoamento e breve será enviado a todos os Membros deste Conselho para receber sugestões de ajustes. O Senhor Erildo Pontes ainda enalteceu a presença do novo Suplente da Classe do Poder Público, o Senhor Jerffson Luiz de Menezes Ventura, da SEINFRA. Com a palavra, o **Senhor Jerffson Luiz** agradeceu a recepção e disse que sua participação inicialmente fica apenas como observador até para um entendimento melhor das funções como Membro.



Ata da 230ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

07 – Palestra 01: “Acompanhamento das Novas Conexões e Faturamento de Clientes Geração Distribuída” - *Dados Específicos*”

*Palestrantes Enel Ceará: Mário Barreto de Moura Neto - Área de Grandes Clientes;  
Sérgio José Scortegna Filho - Responsável Área de Faturamento;  
Daniel Brandao Pinto Moreira - Especialista Área de Faturamento;  
Artur Nunes Ferreira Correia - Analista da Área de Grandes Clientes.*

O Palestrante realizou a exposição do tema conforme Apresentação em anexo. O Senhor Mário Barreto de Moura Neto - Área de Grandes Clientes iniciou o tema informando a participação dos demais Palestrantes e que devido a ausência da Senhora Ana Caroline Choudhury, está a representá-la, nesta Reunião, para quaisquer dúvidas ou demandas apresentadas pelos presentes. Portanto, deu sequência as Apresentações, solicitando inicialmente a condução pelo Senhor Artur Nunes Ferreira Correia - Analista da Área de Grandes Clientes. O Palestrante, iniciou sua Apresentação mencionando sobre o tema que foi bastante discutido na última Reunião, relativo a “*Empresa de Análise de Projetos*”. Discorreu que no final de setembro de 2020, findou o contrato da empresa responsável por analisar os projetos de Conexão da Enel Distribuição Ceará e que em outubro de 2020, iniciaram os trabalhos da nova empresa “Satel”. Mencionou que inicialmente foi turbulento, até pelas novas adequações a nova empresa, mas já solucionado e que no final de novembro de 2020, obtiveram 326 Projetos finalizados pela Satel e que em meio a revisão contratual a Área aproveitou o ensejo para reduzir, os prazos, sendo: 15 dias para Prazo Contratual BV; 4 dias prazo contratual Satel, para análise e o Tempo Médio de Atendimento - TMA Satel desses Projetos foi de 1,9 dias. Das informações sobre Conexão de Geração Distribuída, o Palestrante, relatou que até novembro 2020, foram conectados a Nova Rede da Enel Ceará, cerca de 5.138 Novas Usinas de Geração Distribuída e que em 2020 bateu o recorde de Conexões quando comparado aos anos anteriores. Mencionou que ao final de novembro de 2020 veio a totalizar 9.524 Usinas, sendo conectadas em novembro 530 novas Usinas e um volume de 2.300 Atendimentos que em sua totalidade se referem a solicitações. Relatou que esse volume causou impactos no tempo de emissão do “*Parecer de Acesso*” que está em média de 16,8 dias, considerando a partir do recebimento da documentação do Cliente. Mencionou que ainda no mês de novembro foram apresentados alguns problemas de vistoria e mudança de medidor e que pela Resolução vigente o prazo é de 7 dias para cada processo, sendo que a Distribuidora exerce a análise de ambos serviços de forma simultânea em tempo hábil de 7 dias. Sobre o Processo de reclamações por Conexão de Geração Distribuída, o Palestrante ressaltou que em meados de agosto o prazo médio de envio de Parecer de Processo foi de 10 a 12 dias; porém nas duas últimas semanas de outubro até novembro, houve um crescimento nas demandas dos Clientes, gerando reclamações. O Palestrante mencionou que 51% das reclamações é referente a “*Solicitação de Acesso*”, 45% referente ao “*Processo e Vistoria*” e 4% é referente a demais temas não relacionados aos já mencionados. Em análise dessas reclamações, declarou que 27% são improcedentes e que 73% são procedentes. Incrementando as informações sobre o volume de reclamações, o Palestrante detalhou da seguinte forma: Do Atraso na emissão do parecer de acesso, sendo: **Aumento significativo do volume de solicitações**; Equipe subdimensionada para volumetria de outubro e novembro/20; Resolução: contratação de 3 pessoas em dezembro para o processo de GD; Previsão de resolução: dezembro/20; e do **Atraso na execução de vistoria e troca de medidor**: Transição de empresas em outubro nas regionais Norte e Atlântico; Paralisação nas regionais Centro Sul e Leste de parte das equipes de campo por negociação com o sindicato; Alto volume de chuvas na regional Sul e Prazo de resolução: dezembro/20. Por fim, o Palestrante expôs os Contatos e meios dos Canais de Atendimento e Geração Distribuída da seguinte forma: Contato para Satel: (21) 996466292, e-mail: [pjceara@satel-sa.com](mailto:pjceara@satel-sa.com); Atendimento Enel GD para conexão: [ligacaonovagd@enel.com](mailto:ligacaonovagd@enel.com); Atendimento Enel GD para pós-conexão: [atendimentogd@enel.com](mailto:atendimentogd@enel.com). Em sequência, o Palestrante cedeu a palavra ao Senhor Sérgio José Scortegna Filho - Responsável Área de Faturamento e que fez uma projeção do mês de novembro sobre as reclamações no faturamento em Geração Distribuída, sendo: Das Reclamações Totais de novembro a dezembro de 2020: Previsto redução de 11%, Reclamações Nível 1: Previsto redução de 11%, Reclamações Nível 2:

## Ata da 230ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

Previsto redução de 10% e Reclamações Nível 3: de outubro a dezembro de 2020 - Previsto redução de -12%. O Senhor Sérgio mencionou ainda que inicialmente não havia como detectar o problema se era na geração da fatura, na parte gráfica ou na descrição da mesma. Ressaltou que a empresa sempre deu a devida atenção nos ajustes e homologação do novo sistema, mas houve certa morosidade na equipe de T.I. do sistema. Ressaltou a importância em atentar para as reclamações dos Clientes que buscam atendimento de GD e que por sua análise interna, no momento que este Cliente passa a ser GD, em algumas situações ele deixa de receber suas faturas, por isso a equipe está empenhada na identificação prévia dos problemas que possam surgir nas faturas dos Clientes. Mencionou ainda que há uma emissão das faturas em sequência pelo CEP desses Clientes para que possa seguir uma ordenação mais assertiva, nas entregas, impossibilitando de que deixem de ser entregues. E para o entregador, o sistema está apto a apontar onde está o problema, seja: no sistema, na fatura, em sua impressão ou na entrega. O Palestrante apresentou uma Projeção de Resultados esperados para 2021, com expectativas de chegar a junho de 2021 com 253 reclamações. Da priorização das oportunidades, o Palestrante mencionou que inicialmente 15 ações foram identificadas e priorizadas dentro das oportunidades de melhorias, sendo 6 de ganhos a curto prazo (quick wins). Iniciando os debates, o Presidente do Conerge, cedeu a palavra a Classe Industrial, representada pelo Senhor Joaquim Rolim que repassou a palavra aos Senhores Ribamar Carneiro, representante do Sindienergia e Jurandir Picanço, representante da FIEC. O Senhor José Ribamar Carneiro – Sindienergia, inicialmente parabenizou pelas Apresentações e na identificação imediata do Problema e suas Ações, bem como deixou claro que suas colocações se referem a apoio a Empresa e que é visível essa ação rápida nas solicitações. Quanto ao faturamento, achou inadmissível um processo se estender há tanto tempo e ainda não estar de todo mapeado. Uma de suas sugestões é quanto a utilização do protocolo de entrega da fatura. Enfatizou que Clientes de GD estão desde agosto deste ano sem receber faturas, tendo que se submeter a relações diárias e pagamento de juros e multas. Ressaltou que ainda há registros de reclamações de Clientes GD de Compensação e que esses problemas se resumem a transição de informações de um sistema a outro. Mencionou que há casos que atingem o Setor Rural, de Clientes GD com Tarifa Rural, e essa compensação, segundo relato de Clientes, está sendo feita de forma equivocada. Pela Resolução da ANEEL, a Compensação é por “Posto Horário” e que está sendo compensado na tarifa que contém subsídio. Solicitou que seja revisto cada caso. Em seguida, o Senhor Jurandir Picanço - Consultor de Energia da Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC enalteceu a Apresentação feita e deixou suas felicitações de Ano Novo aos Membros e todos os presentes. Em sequência, o Senhor Joaquim Rolim parabenizou as Apresentações e a transparência com o Conerge. Mencionou ser perceptível as intenções de melhorias; porém, o índice de insatisfação na Geração Distribuída ainda é maior ao apresentado nas pesquisas. Ressaltou que a busca de solução é positiva, mas a percepção é de muita insatisfação. Aproveitou para agradecer a desenvoltura e atuação do Presidente do Conerge e a todos os Conselheiros que juntos atuam nas resoluções das questões do Setor Elétrico Nacional, bem como desejou a todos um Feliz Natal e Próspero Ano Novo com superação dos problemas. O Presidente do Conerge agradeceu a participação e palavras do Senhor Jurandir Picanço e Joaquim Rolim. O Senhor Mário Barreto esclareceu que o intuito da área é de continuar a apresentar essa melhoria e que há sem dúvida um reconhecimento dessa necessidade. O Senhor Sérgio José Scortegna esclareceu que está empenhado nessas melhorias junto a área de T.I. e que, quanto a fatura protocolada, fará uma reunião para tratar do tema sugerido. O Presidente do Conerge expressou suas expectativas de normalização, tendo em vista um problema que se estende há 21 meses desde a implantação do novo sistema e que o DIJA é um dos casos em que os Consumidores de lá receberam 3 faturas em um mesmo mês, com mesma data de vencimento. E em palavras duras, essa responsabilidade se centraliza na implantação de um Sistema que deveria ter vindo para ajudar a melhorar a relação com os Clientes. Em complemento, o Senhor Joaquim Rolim se declarou esperançoso pelo desprendimento e suas colocações para melhorias desse problema e solicitou do Presidente do Conerge a continuidade desse tema, podendo ser de forma reduzida até que haja estabilidade e que sua proposta visa averiguar no próximo mês os avanços da área de faturamento GD. Esclarecendo, o Presidente lembrou do acerto de ser este tema apresentado de forma trimestral, como é o de Obras, mas que todos os meses deverão ser enviados pela Enel Ceará os resumos e avanços da área para o Conselho. A Senhora Francilene Silva destacou que o problema não

Ata da 230ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

sintetiza só uma Classe, mas afeta todas as demais e principalmente os Clientes leigos. Portanto, se faz necessário essa adequação de melhorias e seu desempenho. O Senhor Osvaldo Férrer, mencionou que a Enel Ceará é reconhecadora do problema, mas que o atual Sistema é o melhor dentre todos e que havia grande necessidade de mudanças. Entende que a área de GD ainda está longe de se aperfeiçoar, mas está empenhada nas melhorias com toda sua equipe. O Senhor Erildo Pontes, retomando a palavra, destacou a problemática do não recebimento de faturas e em complemento a Senhora Francilene destacou que o parcelamento é uma opção, mas que nem sempre poderá ser considerada uma boa alternativa, visto que pode tornar-se, como diria o termo “uma bola de neve”. Por fim o Presidente do Conerge, solicitou da Assessoria do Conerge, atenção no envio mensal e antecipado dos dados desse tema de GD, como também o de Obras que está sob acompanhamento deste Conselho. O Senhor Jerffson Luiz enalteceu as Apresentações e informou que espera contribuir em sua Classe junto a este Conselho.

08 – Palestra 02: “Fechamento da Proposta do PAM 2021 do CONERGE”

*Palestrante: Rizonaldo Alves Paes – Secretário Executivo do Conerge*

O Palestrante realizou a exposição do seu tema conforme Apresentação em anexo. Inicialmente, o Senhor Antonio Erildo Lemos Pontes - Presidente do Conerge e Representante Titular da Classe Rural pela FAEC, fez uma prévia antes de ser iniciada a Apresentação do Secretário Executivo do Conerge. Esclareceu que diante do período de Pandemia, a ANEEL decidiu por postergar o envio do PAM correspondente ao ano de 2021, até a data de 18 de dezembro de 2021 e ressaltou mais uma vez que as propostas enviadas poderão ser remanejadas ou substituídas mediante decisão colegiada no Conselho. Esclareceu que uma de suas demandas propostas está a contratação de Consultoria fixa, uma vez que a atuação do Conselho é constante nas questões do Setor Elétrico. Mencionou que o último contratado, o Senhor Jenner Puia, não está atendendo as demandas do Conerge a contento por razões de saúde e o Presidente do Conerge, solicitou a abertura de uma consulta para contratação de um Consultor permanente de preferência do próprio Ceará para atuar de forma assídua junto ao CONERGE. A proposta mencionada foi prontamente acatada por todos os Membros. O Senhor Rizonaldo Alves Paes - Secretário Executivo do Conerge, fez uma breve apresentação de suas funções na Companhia, bem como neste Conselho e de seu Suplente, junto ao novo Membro da Classe do Poder Público. Inicialmente, o Secretário Executivo mencionou as contribuições recebidas e dentre elas, entendeu que as propostas enviadas pela Conselheira Maria Francilene podem ser aplicadas neste Conselho dentro das ações já propostas, que os pontos apresentados podem ser aplicados após aprofundamento, para inclusão no que já é exercido. Apresentou uma projeção para o ano de 2021, conforme já havia apresentado na Reunião anterior, conforme tabela de itens definidos pela ANEEL. Dentre os 9 itens, diante das propostas enviadas, foi destacado: o item 4, contendo modificações para uma contratação fixa de um Consultor para atender as demandas do Conerge. O Senhor Rizonaldo Paes declarou ter apontado um valor simbólico, com margens de erro para mais ou para menos, conforme o perfil do Contratado. Prosseguindo, o Secretário Executivo do Conerge, destacou sobre a proposta do Conselheiro Joaquim Rolim quanto as reuniões junto à ANEEL, para que atenda a participação deste Conselho na Revisão da Resolução 482 que acontecerão em Brasília. Ressaltou haver saldo suficiente para participação nas Reuniões junto à ANEEL. Outra proposta apontada pelo Conselheiro é que seja concedida verba de participação para dois Conselheiros no Congresso Brasileiro de Geração Distribuída - CBGD e no Congresso Brasileiro de Eficiência Energética - COBEE. Apenas ressaltou que a proposta de gasto externo para essa finalidade ficou em R\$ 78.000 e que no Plano há uma disponibilidade máximo em torno de R\$ 71.000,00; portanto, sugeriu deixar a proposta para que seja avaliada no decorrer do ano, podendo substituir alguma rubrica por estas, conforme as necessidades deste Conselho. Por fim, ressaltou que o orçamento “Total Anual” está em R\$ 543.045,00, dobrando praticamente as Ações, por não realização neste no de 2020, mediante a Pandemia. Destacou que o limite pela Resolução 451/2011 da ANEEL atualizado é de R\$ 287.241,10 e a sobra no ano de 2020 estimada de R\$ 265.727,34, com isso, o valor estimado da previsão orçamentária para 2021 é de R\$ 552.968,44. Quanto as demandas da Conselheira Francilene, o Senhor Rizonaldo Paes, destacou que após a normalização das atividades paralisadas por força da Pandemia, poderá pôr

## Ata da 230ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

em prática a proposta da Conselheira. O Senhor Erildo Pontes prestou alguns esclarecimentos regulamentares sobre a parte orçamentária do Conselho, para que o novo Membro Suplente da Classe do Poder Público pudesse ter um maior entendimento sobre o tema. O Secretário Executivo do Conerge, informou que o prazo para o envio do PAM 2021 é até o dia 18 de dezembro de 2020 e que após essa Reunião fará os ajustes para validação do Presidente do Conerge e posterior envio a ANEEL. A Senhora Francilene mencionou que as Reuniões Virtuais são de grande importância para viabilizar às propostas que a mesma pretende aplicar. O Senhor Antônio José sem proposta a aplicar, senão quanto as melhorias do Setor Elétrico ao que se refere ao Atendimento. Enalteceu o trabalho desempenhado pelo Ouvidor da Companhia junto ao Conselho. A Senhora Francilene enalteceu todo o apoio prestado pelo Senhor Rizonaldo e que almeja a expansão do Conerge nas Escolas em localidades mais distantes onde chegam poucas informações. Sem mais a tratar, o Presidente do Conerge deu prosseguimento ao tema seguinte.

### 08 – Palestra 03: “Comentários sobre as Ações do CONERGE no ano de 2020”

*Moderador: Antonio Erildo Lemos Pontes - Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural pela FAEC*

O Senhor Antonio Erildo Lemos Pontes - Presidente do Conerge e Representante Titular da Classe Rural pela FAEC iniciou sua fala mencionando que neste presente ano, em decorrência de sua atipicidade, afetada pelo COVID-19, não pode exercer seu papel em sua totalidade, como foi a todos os demais Conselhos e segmentos do Mundo Inteiro. Porém, ressaltou que no mês de novembro, foi convidado pelo CONACEN, como Diretor da Região Nordeste, para participar de uma Reunião Presencial em Brasília, nos dias 25 e 26 de novembro de 2020. Esta Reunião contou com a participação efetiva da Aneel com a presença do Senhor André Ruelli, Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública, ocasião em que se discutiu os temas relativos aos Mandatos dos Membros do CONACEN, bem como da alteração da Resolução 451 da ANEEL que entrará em Audiência Pública visando melhorias no Funcionamentos dos Conselhos de Consumidores do Brasil. Dos Mandatos para os Cargos de Presidente e Vice-Presidente dos Conselhos de Consumidores, foi comentado a postergação em mais um ano pelos diversos Conselhos do Brasil, ou seja, até dezembro de 2021, bem como para os Cargos do CONACEN também postergados por mais um ano, decisão está tomada nesta Reunião de Brasília com Ata específica para dá legitimidade ao ato. Dentre outros assuntos debatidos, foi citado: o Uso dos recursos P&D para Modicidade Tarifária; a Extinção de descontos na TUSD; Consulta Pública nº 035/2020; Mecanismos de Análise de Pedidos e de Reequilíbrio Econômico Financeiro decorrentes de Impactos da Pandemia e PLS 232 CBEE, ampla reforma na legislação do setor de energia elétrica nacional. O Senhor Erildo Pontes ressaltou ainda que a ANEEL foi convidada a participar de um grupo relativo a Órgãos de Defesa do Consumidor a Nível Nacional e que a visão dos Consumidores se tornou mais concreta. Portanto, o Senhor André Ruelli, se sensibilizou em temas já abordados pelos Conselhos e que já são rotineiros, como é o caso da Enel Ceará, sobre o tema e Novas Ligações. O Presidente do Conerge, mencionou que o Decreto Federal de nº 6.523, que trata dos Serviços Prestados aos Consumidores e que brevemente passará por revisão. Em resumo, os avanços nas atividades do Conerge, foram desenvolvidas dentro das condições possíveis. Sobre as Ações de todo o ano, por unanimidade, foi agradecido o trabalho exercido pelo Presidente e sua constante proatividade. Em agradecimento, a Senhora Francilene mencionou os nomes do Presidente Erildo Pontes, o Senhor Rizonaldo Paes, Jefferson Oliveira e Aparecida Passos pelo trabalho desempenhado.

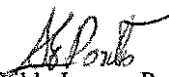
### 09 – Confraternização Virtual entre Membros do CONERGE e Colaboradores da Enel Distribuição Ceará

Prosseguindo, a Senhora Francilene Silva desejou uma retomada breve as atividades e um Feliz Ano Novo. O Senhor Antônio José destacou ser este um Conselho de eterno aprendizado e saudoso no compartilhamento de informações pessoalmente e fez um breve conceito sobre o que entende de Pandemia. O Senhor Jerffson desejou a todos um Feliz Ano Novo e que almeja

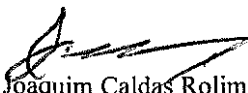
## Ata da 230ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

agregar bons conhecimentos todos nessa nova jornada. O Senhor Erildo Pontes, passou uma mensagem bastante emotiva sobre a gravidade atual pela retomada da Pandemia, mediante casos de parentes, amigos e Membros deste Conselho. Relatou o índice de mortes estampadas nos jornais de grande circulação de todo o país em que os EUA, apontou mais de 3.000 mortos em um só dia. Expressou sua preocupação e medidas preventivas adotadas rotineiramente. Portanto sua mensagem é de paz e alerta para que em breve as atividades possam ser retomadas novamente e trazer novas esperanças mundial. O Presidente do Conerge encerrou suas palavras muito emocionado! O Senhor Rizonaldo desejou sucesso nos novos desafios e no convívio familiar. Por fim, o Presidente do Conerge solicitou o encerramento da Reunião pela Assessora Administrativa do Conerge, a Senhora Aparecida Passos, que de forma emocionada também desejou a todos que se cuidem e olhem pelos seus familiares e que não percam as esperanças de dias melhores e de um ano 2021 mais caloroso. O Senhor Osvaldo Férrer desejou em nome do Presidente da Enel Ceará um Feliz Ano Novo que este Conselho persiga esse destaque de Melhor Conselho de Consumidores dentre tantos do Brasil e que isso é orgulho para a Enel Ceará. Por fim e a pedido do Presidente Erildo Pontes, a Senhora Aparecida Passos, deu por encerrada a Reunião e, para constar, eu, Rizonaldo Alves Paes - Secretário Executivo Titular do CONERGE, redigi a presente Ata, que após lida e aprovada, vai para assinatura de todos os Conselheiros presentes.

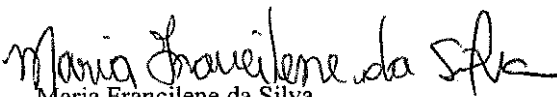
### CONSELHEIROS PRESENTES:




Antonio Erildo Lemos Pontes  
Presidente do CONERGE  
Representante Titular da Classe Rural




Joaquim Caldas Rolim de Oliveira  
Representante Titular da Classe Industrial




Maria Francilene da Silva  
Representante Titular da Classe Residencial



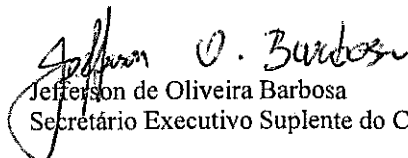
Jerffson Luiz de Menezes Ventura  
Representante Suplente da Classe Poder Público



Antônio José Gomes da Costa  
Representante Suplente da Classe Comercial



Rizonaldo Alves Paes  
Secretário Executivo Titular do CONERGE



Jefferson de Oliveira Barbosa  
Secretário Executivo Suplente do CONERGE

24/08/2021

## Geração Distribuída

Enel Ceará - Dados Novembro

Conerge

1

### Empresa de análise de projetos

enel

- Em setembro/20 findou o contrato da empresa responsável por analisar os projetos de Conexão da Enel Distribuição Ceará;
- Em outubro/20, iniciaram os trabalhos da nova empresa (Sate);

Resultados:

Volumetria de análises (nov/20)

Categoria	Volume
Análise Migratória Distribuição	268
Análise Migratória Distribuição	24
Análise Migratória Distribuição	4
Total Ceará	336

Prazos de análise (dias)

Categoria	Prazo (dias)
Prazo contratual BV	10
Prazo contratual Sate	4
TMA Sate	10

2

### Indicadores de Geração Distribuída

enel

**Número de conexões**

9.524 total de conexões

1.802 (2015 a 2018)

2.694 (2019)

5.138 (2020 (jan a nov))

+28%

**530** conexões em Novembro/2020

**2.300** atendimentos em fev/2020 (+100% comparado a out/20)

**Ingresso da Ordem**

Colocação de Arquivo

Erro de parecer e RO ao Fiemg - 16,8 milhas

■ Dentro do Prazo ■ Fora do Prazo

Percentual de vistoria executada dentro do prazo

■ Dentro do Prazo ■ Meta 95%

3

### Análise dos números

enel

Geração Distribuída

Tempo médio de envio de PA e RO (dias)

Mês	Tempo médio (dias)
Ago	10,2
Sep	12,0
Out	18,6
Nov	19,9

72%

PROCEDENTE / IMPROCEDENTE

65%

RECALIBRAÇÃO DE CÉDULO / VISTORIA / OUTRAS

4

**Informações adicionais**  
**Incremento de reclamações**

Motivos para incremento do volume de reclamações:

- 1) Atraso na emissão do parecer de acesso (~50% das reclamações)
  - Aumento significativo do volume de solicitações (média diária 60/dia -> 122/dia);
  - Equipe subdimensionada para volumetria de outubro e novembro/20;
  - Resolução: contratação de 3 pessoas em dezembro para o processo de GD;
  - Prazo de resolução: dezembro/20;
- 2) Atraso na execução de vistoria e troca de medidor (~50% das reclamações)
  - Transição de empresas em outubro nas regionais Norte e Atlântico;
  - Paralisação nas regionais Centro Sul e Leste de parte das equipes de campo por negociação com o sindicato;
  - Alto volume de chuvas na regional Sul;
  - Prazo de resolução: dezembro/20;

24/08/2021 Presentation Solar 12PF grey Please add the relevant country to the text.

5

**Canais de atendimento**  
**Geração Distribuída**

- Contato para Satel:  
 (21) 996466292  
[picara@satel-ea.com](mailto:picara@satel-ea.com)
- Atendimento Enel GD para conexão:  
[luacaonvaad@enel.com](mailto:luacaonvaad@enel.com)
- Atendimento Enel GD para pós-conexão:  
[atendimentogd@enel.com](mailto:atendimentogd@enel.com)

24/08/2021 Presentation Solar 12PF grey Please add the relevant country to the text.

6

**Estamos sempre com você mesmo a distância.**

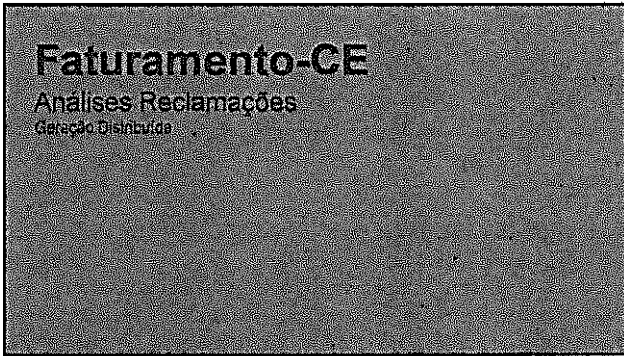
enel

7

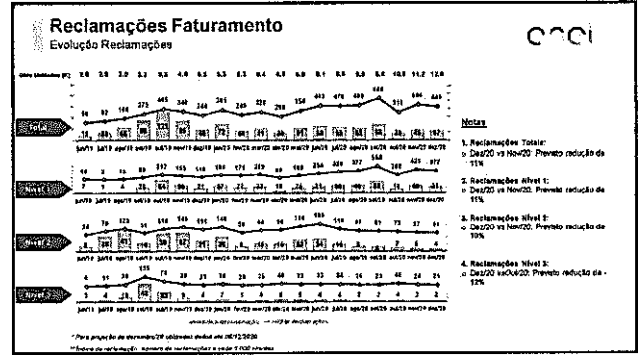
8

Handwritten signatures and scribbles below slides 7 and 8.

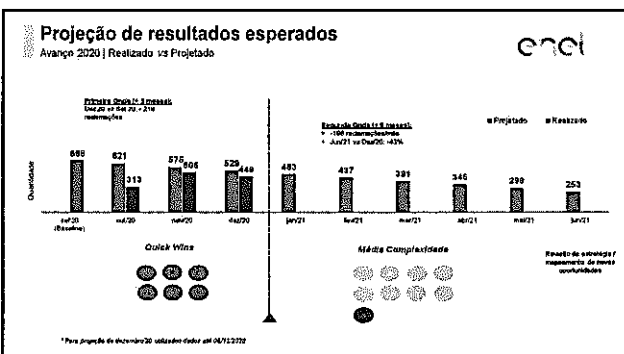




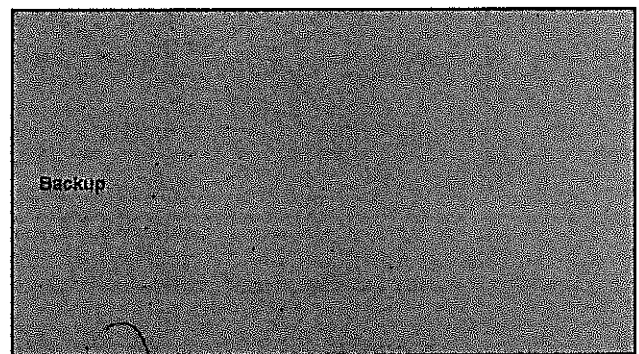
1



2

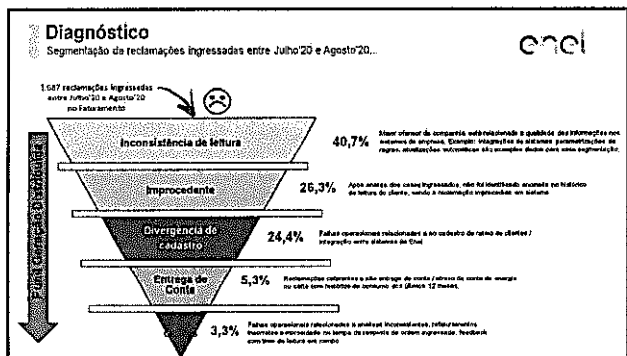


3

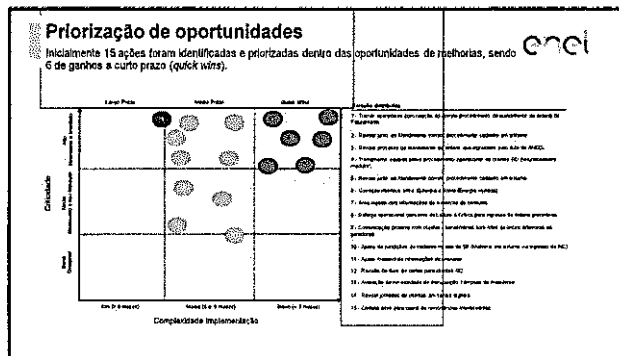


4

Handwritten signatures and marks at the bottom of the slides.



5

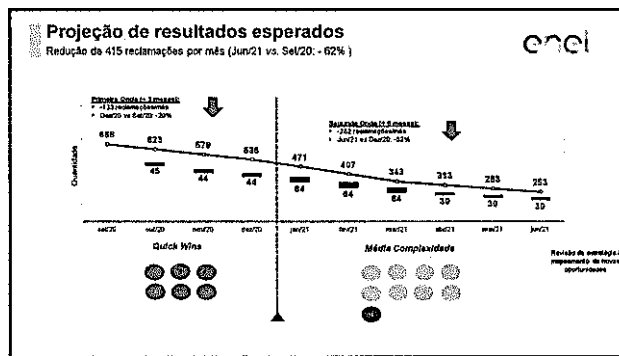


6

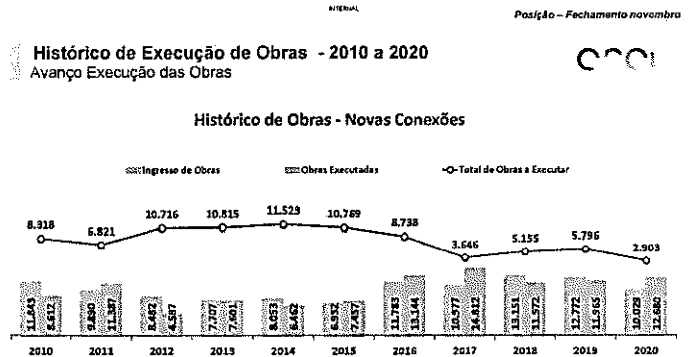
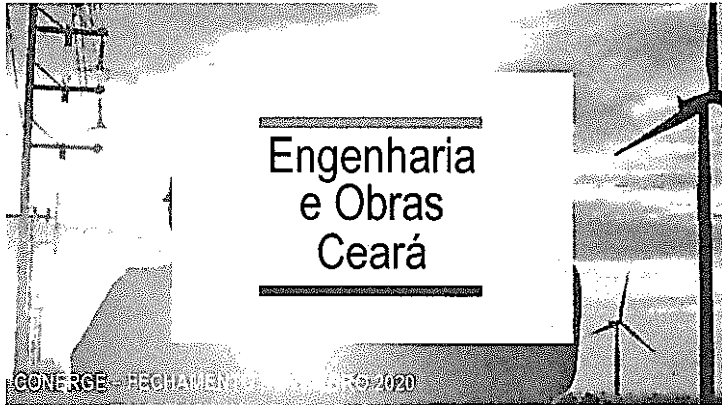
### Plano Macro de Ação

Descrição	Prioridade	Status
1. Atualizar o sistema de leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
2. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
3. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
4. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
5. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
6. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
7. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
8. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
9. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
10. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
11. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
12. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
13. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
14. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento
15. Melhorar a qualidade da leitura de dados para permitir o uso de dados de leitura de clientes.	Alta	Em andamento

7



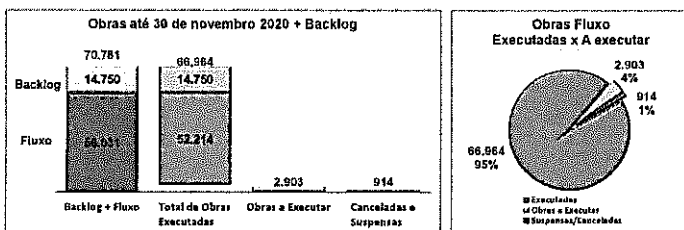
8



BIENAL Posição - Fechamento novembro

### Evolução da Execução Obras - De maio de 2016 até 30/11/2020

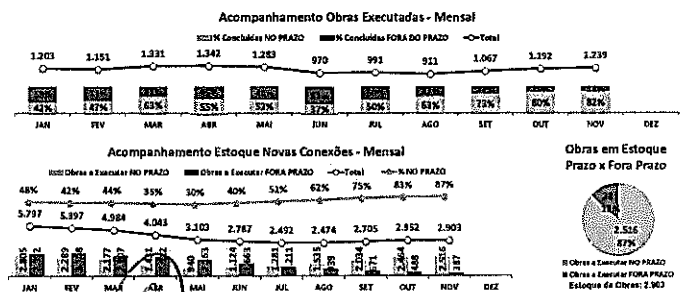
Avanço Execução das Obras Clientes



BIENAL Posição - Fechamento novembro

### Evolução da Execução e Estoque de Obras

Avanço Execução e Estoque das Obras Clientes



INTERVAL

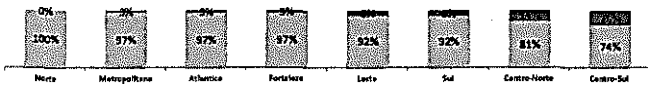
Posição - Fechamento novembro

### Evolução da Execução Obras Avanço Execução das Obras Clientes



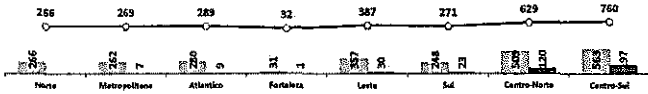
Acompanhamento Estoque Novas Conexões - Por Regional

N % NO PRAZO B % FORA PRAZO



Acompanhamento Estoque Novas Conexões - Por Regional

Obras a Executar NO PRAZO Obras a Executar FORA PRAZO Total



INTERVAL

Posição - Fechamento novembro

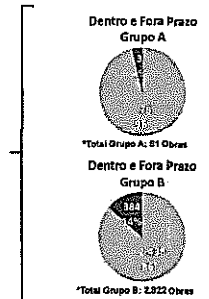
### Evolução da Execução Obras Avanço Execução das Obras Clientes



Estoque Obras a Executar



Obras em Estoque Prazo x Fora Prazo



INTERVAL

Posição - Fechamento novembro

### Evolução da Execução Obras Avanço Execução das Obras Clientes



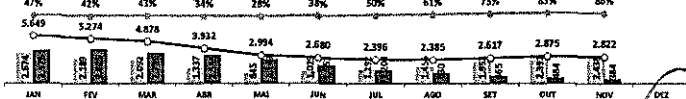
Acompanhamento Estoque Novas Conexões Mensal Grupo A

% NO PRAZO Obras a Executar NO PRAZO Obras a Executar FORA PRAZO Total



Acompanhamento Estoque Novas Conexões Mensal Grupo B

% NO PRAZO Obras a Executar NO PRAZO Obras a Executar FORA PRAZO Total



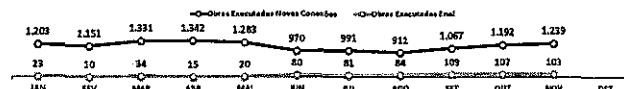
INTERVAL

Posição - Fechamento novembro

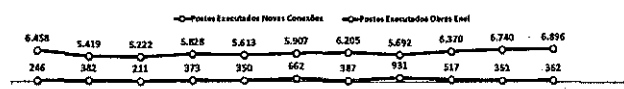
### Produtividade Acompanhamento da Produtividade



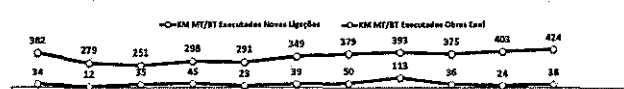
Obras Executadas



Postos Executados



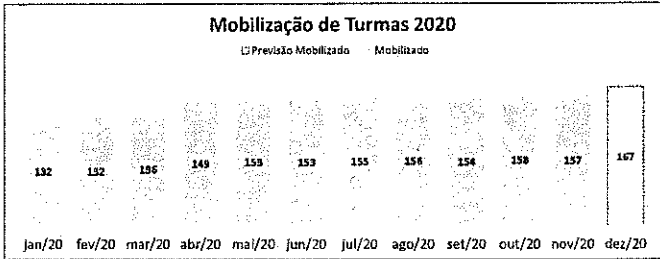
Atividades Executadas



INTERNA

Posição - Fechamento novembro

### Mobilização das Turmas de Construção Histórico de Mobilização



## Obrigado



INTERNA

Posição - Fechamento novembro

### OBRAS PARA ATENDIMENTO ÀS UNIDADES DE SAÚDE Ações para atendimento às Unidades de Saúde



Foram realizadas um total de **65 obras** para atendimento às Unidades de Saúde no Estado do Ceará.

Investimento Total R\$ 3.694  
Participação ENEL R\$ 1.975

65 Obras 47,61 km Rede 449 Postes



Foram realizadas um total de 65 Obras para atendimento às Unidades de Saúde do Ceará. Executamos recentemente as obras para atendimento ao Posto de Saúde Carlos Ribeiro em Fortaleza e a Policlínica do Passaré.