

ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA PARA DEBATER SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ENEL-CE; CONFORME REQUERIMENTO Nº 166/2021, DE AUTORIA DO VEREADOR TIAGO RAMOS VIEIRA; REALIZADA NO PLENÁRIO 05 DE JULHO DA CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL, NO DIA 09 DE NOVEMBRO DE 2021.

Aos nove (09) dias do mês de novembro de 2021, às dezoito horas e quinze minutos (18h15m), no Plenário 05 de Julho da Câmara, esteve reunida a Câmara Municipal de Sobral, sob a presidência do Vereador Vicente de Paulo Albuquerque, a fim de debater acerca dos serviços prestados pela concessionária de energia Enel-CE. Estiveram presentes os (as) vereadores (as): Aleandro Henrique Lopes Linhares, Alessandra Ponte de Queiroz Miranda, Carlos Jandro Mendes Loiola, Cleiton Prado Carvalho, Francisca Ribeiro Azevedo Aguiar, Igor José Araújo Bezerra, José Johnson Vasconcelos de Lima, José Vitor Marinho Ferreira Gomes, Mário Vicktor Linhares Cavalcante, Maria Socorro Brasileiro Magalhães, Marlon Marcelo Rodrigues Sobreira, Micheline Carneiro Ibiapina, Raimundo Carneiro Portela, Roque Hudson Ursulino Pontes, Tiago Ramos Vieira, Vicente de Paulo Albuquerque, Francisco Linhares da Ponte e José Bonifácio Silva Mesquita. Compareceram os convidados: José Osvaldo Correia Férrer (Diretor Institucional Ceará), Márcio Lisandro (Gerente de Serviços aos Clientes), Ruy Magno Praciano, Francisco Candim, Adriano dos Santos e Renato Arruda. Dando início aos trabalhos, o Presidente agradece aos convidados e ao público presente. Afirma que será redigida uma ata, firmando os compromissos e as falas dos senhores convidados e do público em geral. Em seguida, faz uso da tribuna da casa. Inicia falando da história da empresa Enel. Cita algumas situações ocorridas durante o “corte de energia”, desrespeitando, até as leis do país. Afirma que a sua fala não é um desaforo aos representantes da empresa, mas apenas um desabafo, um desabafo que representando a fala dos mais humildes. Comenta sobre a lei que proíbi o corte de fornecimento de energia durante os finais de semana. Afirma que a empresa não respeita a lei, pois ele mesmo “presidente” teve a sua energia cortado no sábado. Agradece ao Sr. Landim pela ajuda durante o processo de corte de energia da sua residência. Em ato contínuo, o Presidente passa a palavra para o edil Tiago Ramos autor do requerimento. O Vereador Tiago Ramos inicia cumprimentado a todos os presentes, em especial, a imprensa sobralense. Imediatamente, reafirma os compromissos feitos pelos representantes da Enel, no dia 18 de fevereiro de 2020, a respeito da ampliação do escritório de atendimento da empresa e da contratação de novos funcionários. Exibe vídeo do exato momento no qual os representantes comunicam os compromissos citados. Em seguida, afirma, que até o momento, os compromissos não foram cumpridos. Explica que a empresa é recordista em número de reclamações. Exibe imagem tirada do site “Reclame Aqui”, na qual constam algumas reclamações em desfavor da empresa. Prontamente, exibe vídeo gravado no bairro Paraíso das Flores no qual relata o caso da Sra. Ana Lúcia de Oliveira. Relata que a conta de energia veio no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais), o que a seu ver, é um roubo, levando em consideração a estrutura da residência. Explica sobre a

lei que proíbe o desligamento de serviços públicos em finais de semanas e feriados. Afirma que a Enel não cumpre com a lei. Exibe reportagem do Bom dia Ceará tratando sobre a lei e a suspensão do fornecimento. Solicita aos representantes da empresa maior compromisso com a população. Diz que espera que a audiência traga bons frutos futuros. Em seguida, com a palavra o Sr. José Osvaldo Correia Férrer (Diretor Institucional Ceará) agradece o convite para a audiência pública. Diz que sempre está à disposição dos vereadores e da população sobralense. Afirma que a reunião será útil e esclarecerá alguns pontos tratados na última audiência pública. Enaltece a cidade de Sobral. Em ato contínuo, o Sr. Márcio Lisandro apresenta, em slides, o panorama da empresa Enel em Sobral. Enumera o volume de atendimentos em Sobral. Cita os canais de atendimentos utilizados. Diz que apenas 11% (onze por cento) dos atendimentos são realizados na agência. Explana sobre os atendimentos realizados pelo WhatsApp. Faz um panorama da estrutura da loja de atendimento de Sobral. Enumera que são realizados em média 8.538 atendimentos ao mês. Explana que Sobral tem 84.592 clientes ativos. Comenta aspectos relacionados ao atendimento dos clientes. Afirma que o prazo de atendimento é similar ao de outras instituições de serviços públicos. Fala dos cuidados tomados pela empresa diante do Covid-19. Declara que foi feita algumas adaptações no escritório de atendimento. Faz um compromisso público, que será disponibilizado em breve um novo prédio para atendimento, bem maior e melhor que o atual. Garante que o prédio será entregue até o final do 1º Trimestre de 2022. Convida aos senhores vereadores para a futura inauguração do novo prédio. Declara que os cortes de energia nas sextas-feiras e nos sábados são realizados com fins de relação contratual ou por recorte. **Manifestam-se “Pela ordem” os edis:** A vereadora Fransquinha do Povo solicita maior compromisso da empresa com os sobralenses. Solicita explicação a respeito do recebimento de papéis de energia a cada dois meses nas áreas rurais e os motivos da empresa suspender o fornecimento de energia nos finais de semana. O Sr. Márcio Lisandro explica que nas áreas rurais as leituras são realizadas a cada dois meses conforme a Resolução nº 414 da ANEEL. O edil Raimundo Carneiro diz que a Enel não cumpre a lei, afirma que os cortes de energia acontece em qualquer dia independentemente dos finais de semana. Pergunta se o contrato da Enel com o Estado é vitalício. O vereador Apóstolo Jander declara que os vereadores conhecem o povo, andam com o povo, e por isso, sabem que o povo espera uma ação mais firme por parte da Enel. Cobra com urgência a aquisição do novo prédio. A vereadora Micheline Ibiapina indaga quais são as proposta de ampliação de rede nos distritos e como proceder com a falta de recebimento de papel de energia. O edil Igor Bezerra diz que a empresa tem uma péssima relação com a sociedade civil, governamental e empresarial. Convida o Sr. Márcio Lisandro para andar por Sobral e tentar escutar a população. Critica os canais de atendimento da empresa. Enumera os lucros obtidos pela empresa. Diz que os lucros obtidos não correspondem a qualidade dos serviços prestados. O edil Chico Joia questiona sobre a bandeira vermelha e os impostos que incidem sobre a energia. Com a palavra o Sr. Márcio Lisandro, em resposta ao edil Chico Joia, diz que a bandeira vermelha é determinada pela ENEEL de acordo com a crise hídrica. Afirma que o ICMS é um imposto estadual no valor de 27% (vinte e sete por cento). Em resposta ao Vereador Igor Bezerra,

declara que do valor da conta, apenas 28% (vinte e oito por cento) do valor fica com a empresa. Em relação à pergunta da Vereadora Micheline Ibiapina, afirma que o cliente tem que abrir uma reclamação pela ausência da falta do recebimento da via da conta. O Sr. José Osvaldo Correia Férrer responde a Vereadora Micheline Ibiapina que algumas ampliações foram suspensas por falta de material ocasionado pela pandemia. Sobre a indagação do edil Raimundo Carneiro, declara que a empresa é fiscalizada e avaliada por agências reguladoras estaduais e federais. Diz que o contrato com o governo é de trinta anos, encerrando-se em 2028 (dois mil e vinte e oito). O Sr. Márcio Lisandro, em resposta ao edil Apóstolo Jander, diz que a empresa está trabalhando para tentar reduzir o prazo de aquisição do novo prédio. **Manifestam-se “Pela Ordem” os edis:** O edil Aleandro Linhares diz que até o momento a empresa não pediu desculpas pelo não comparecimento no primeiro convite realizado pela câmara. Menciona que a Presidenta da Enel-Ce Sra. Márcia Sandra deveria ter comparecido a audiência. Afirma que não acredita em tais melhorias citadas pelos representantes da Enel. Comenta sobre a lei que regulamenta a cobrança da CIP em Sobral. Destaca que dessa audiência não sairá nada, mas espera uma atitude positiva por parte da empresa. O vereador Mário Vicktor crítica o atendimento da empresa. Cita que a câmara aprovou uma lei que regulamenta o tempo máximo de espera. Questiona se a Enel já teve conhecimento da lei. Declara que solicitou a relação detalhada dos nomes dos clientes, da data e dos motivos dos cortes de energia, diz que até o momento não recebeu as informações. A Vereadora Alessandra Ponte colabora com o discurso do Presidente Paulo Albuquerque. Aponta que a empresa não trouxe soluções palpáveis. Indaga se é possível a empresa apresentar uma proposta ao povo sobralense contendo um plano de trabalho com os prazos bem definidos. O vereador Zé Vitor explana sobre os canais de atendimento da empresa. Afirma que a empresa tem apenas um canal presencial, dificultando à vida dos residentes dos distritos e das pessoas que não têm acesso à internet. Sugere a abertura de novas lojas de atendimento. O edil Johnson Vasconcelos espera que a empresa cumpra as leis, em especial, a que regulamenta o tempo de espera no atendimento, aprovada por essa casa. A vereadora Socorro Brasileiro afirma que a população não acredita na Enel. Fala da dificuldade vivenciada por algumas comunidades mais distantes da sede do município. Comenta sobre a falta de energia e de investimento da empresa nos distritos. O edil Tiago Ramos cobra a empresa um compromisso com a casa. Diz se nada for resolvido irá fazer um movimento na cidade para que a Enel trate o povo com respeito. Em ato contínuo, o Sr. Márcio Lisandro, em resposta aos edis, diz que o atendimento das agências está de acordo com o decreto municipal e das normas estabelecidas pela ANEEL. Enumera os compromissos de ampliar a capacidade de atendimento e a aquisição do novo prédio. Compromete-se a enviar a casa um portfolio contendo as ações da empresa nas áreas da cultura e social. Fala que a empresa possui o atendimento móvel. Sobre as quedas de energia e os danos nos equipamentos, diz que é um direito do consumidor realizar uma reclamação e ter a restituição dos danos. Elucida que é de interesse da empresa agilizar o máximo possível à aquisição do novo prédio. Seguidamente, o Sr. José Osvaldo declara que se reunirá com a presidência da empresa para tratar dos compromissos e solicitações expostas na presente audiência pública. Pede

desculpa pela ausência no primeiro convite realizado pela câmara e que estará à disposição dos senhores edis e da população sobralense. Finalizando, o Presidente agradece os esclarecimentos e a participação de todos. Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerra os trabalhos. Para constar, esta Ata foi lavrada e, após lida e achada conforme, será assinada por todos que queiram registrar seus nomes nos anais desta Casa Legislativa.

Vicente de Paulo Albuquerque
PRESIDENTE

José Osvaldo Correia Férrer

Francisco Candim

Márcio Lisandro

Adriano dos Santos

Ruy Magno Praciano

Renato Arruda
