

# ARCE reúne-se com diretoria da Enel

26 de junho de 2018



Imagem: ARCE

O presidente da Enel Distribuição Ceará (antiga Coelce), Roberto Zanchi, esteve reunido na manhã de ontem, dia 25, com gestores da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), tratando sobre

pontos que são importantes para a melhoria dos serviços prestados pela concessionária. Três pontos foram levantados pelo presidente do conselho diretor da Arce, Hélio Winston Leitão, quando cobrou a adequação das atividades que visam assegurar um serviço de qualidade e que resulte na satisfação das necessidades dos consumidores cearenses. Os pontos questionados por Hélio foram: novas conexões, humanização do atendimento e tempo médio de resposta, destacando que no item humanização, a Enel ainda está distante. “Melhorar os serviços e elevar o nível de interação com a população são pontos que classifico como fundamentais”, ressaltou ele.

Em resposta, Roberto Zanchi afirmou ser “muito boa a oportunidade de reunir-se com o Ente Regulador, tendo como foco a satisfação do cliente que, para a Enel, é essencial”. Zanchi trouxe números comprovando investimentos tanto no aspecto operacional quanto estratégico, englobando soluções tecnológicas. Esses recursos serão capazes de aumentar a eficiência na gestão, possibilitar ganhos e agilizar as decisões no que se refere ao atendimento direto com o cliente. “Mas essa mudança, afirma o presidente da Enel, leva tempo, não será a curto prazo, é visão de futuro mesmo”. Na ocasião, a Enel também apresentou iniciativas relacionadas ao fechamento do plano de obras e mostrou gráficos que já apontam crescimento positivo na área de atendimento.

Pela Arce, além de Hélio Winston, estiveram os conselheiros Fernando Alfredo Franco, Jardson Cruz e João Gabriel Rocha. Também o diretor executivo, Rinaldo Cavalcante, o coordenador de energia, Eugênio Bittencourt, a ouvidora-chefe, Daniela Cambraia, e o analista de regulação Hugo Manoel de Oliveira. Pela Enel, compareceram, ainda, o diretor institucional, José Nunes de Almeida Neto; o gerente Carlos Falconiere (grandes clientes) e o especialista Gustavo Gracia (regulação).