

REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEEE EQUATORIAL

Nº da Ata	10/2025		
Data	18/08/2025		
Horário de Início	14 horas	Horário de Término	17 horas
Local	Sede da CEEE Equatorial, em Porto Alegre		

RESUMO DAS DELIBERAÇÕES

1. Relato sobre a Reunião Descentralizada em Mostardas:

- Foram apresentados os desdobramentos da reunião realizada em Mostardas, destacando avanços pontuais e a permanência de dificuldades relacionadas à comunicação, priorização de atendimentos e atuação nas regiões mais afetadas. O Conselho ressaltou a necessidade de presença mais efetiva da distribuidora e de critérios claros para atendimento em situações de crise.

2. Participação do Diretor-Presidente da CEEE Equatorial:

- A distribuidora apresentou informações sobre os impactos dos temporais recentes e as ações adotadas para reorganização de equipes e recursos. Foram relatados desafios com a escassez de mão de obra e o processo de primarização das equipes como medida para aprimorar o controle e a eficiência operacional. Também foi informada a implantação do sistema ADMS, prevista para março de 2026, com o objetivo de aumentar a resiliência e a automação das operações.

3. Debates do Conselho:

- O grupo destacou a importância da inovação tecnológica e da otimização dos recursos para reduzir desperdícios e melhorar o tempo de resposta em emergências. Foi reforçada a necessidade de aperfeiçoar a comunicação com os consumidores e manter o respeito institucional entre a distribuidora e o Conselho, consolidando o papel do colegiado como parceiro na busca de soluções.

4. Encontro dos Conselhos da Região Sul:

- Foi apresentada a atualização sobre a organização do evento, que ocorrerá nos dias 11 e 12 de setembro de 2025, em Bento Gonçalves, com previsão de 150 participantes. Foram definidos os responsáveis pelos painéis e confirmada a presença de autoridades e representantes do setor elétrico.

ATA 10/2025

- Aos dezoito dias do mês de agosto de dois mil e vinte e cinco, na sede da CEEE
- Equatorial em Porto Alegre e pelo Microsoft Teams, realizou-se reunião ordinária do
- Conselho de Consumidores da CEEE Equatorial. O Presidente Valdir iniciou os
- trabalhos, saudando os presentes e fazendo a conferência do quórum, que se
- encontrou qualificado para dar andamento à reunião. Foram feitas as leituras da Ata
- da Reunião Ordinária de 08 de junho e também da Reunião Extraordinária de 18 de
- junho, na íntegra. Colocadas em discussão e deliberação, ambos os documentos

8 foram aprovados por unanimidade dos presentes. O Conselheiro Valdacyr Duarte
9 pediu a palavra para informar que fez uma pequena pesquisa em Mostardas, sobre
10 a qualidade do serviço e do atendimento da CEEE Equatorial, em postos de gasolina,
11 supermercado, padarias e com algumas pessoas que estavam na agência da
12 Equatorial. Para Duarte, apesar de perceber muito jogo político de algumas
13 lideranças, a percepção é de uma melhora geral da prestação do serviço, inclusive
14 de um ano para o outro. Valdir Mattos comentou sobre os desdobramentos da
15 reunião descentralizada em Mostardas, destacando que, apesar de algumas
16 situações terem sido resolvidas com o apoio da Secretária-Executiva Isabela, muitas
17 demandas persistem, especialmente por falta de critérios claros e de comando em
18 situações de crise. Ressaltou que continuam recorrentes as reclamações sobre
19 comunicação e demora nos atendimentos, o que reforça a necessidade de
20 priorização e presença efetiva da distribuidora nas regiões. Observou que em alguns
21 locais permanece a percepção de abandono por parte da concessionária, o que
22 considera inaceitável. Reforçou a importância do respeito ao Conselho e da postura
23 das lideranças, afirmando que o exemplo deve partir da direção para refletir no
24 comportamento das equipes. Mencionou a reunião realizada com o Vice-Presidente
25 do Grupo Equatorial, Sr. Marcos Almeida, que demonstrou apoio ao Conselho e
26 reconheceu dificuldades internas na estrutura corporativa. Por fim, alertou para o
27 risco de perda de credibilidade junto aos consumidores, defendendo a necessidade
28 de reforçar a presença e o compromisso da empresa nas regiões atendidas. No
29 próximo item da pauta, foi feita uma atualização sobre o Encontro dos Conselhos de
30 Consumidores da Região Sul, que será realizado nos dias 11 e 12 de setembro de
31 2025, em Bento Gonçalves. O assessor Paulo Roberto passou as informações sobre
32 o andamento das inscrições e como está sendo conduzido o processo da
33 organização, salientando que, até o momento, já passaram de 80 inscritos e que
34 chegaremos aos 150 participantes previstos. Em relação à participação de um
35 parlamentar no evento, para receber a proposta do projeto de Lei que tem como
36 objetivo barrar novos subsídios na conta de energia, os Conselheiros concordam em
37 fazer da seguinte forma: os Conselhos presentes no encontro vão tomar
38 conhecimento sobre o documento, deliberam sobre o seu teor e, como uma iniciativa
39 dos Conselhos de Consumidores, encaminham a um parlamentar, para dar
40 andamento no processo legislativo. Os Conselheiros debateram sobre qual
41 parlamentar poderá receber o documento, ficando a cargo do Vice-Presidente
42 Thômaz Nunnenkamp dar andamento, em conjunto com o Presidente do Conselho
43 da RGE, Sr. Leodomar da Rosa Duarte. Para mediar dois painéis do encontro, ficou
44 acordado que o Conselheiro Thômaz coordenará a pauta dos subsídios e encargos
45 e o Conselheiro Ruy da Silveira Neto coordenará a pauta sobre os desafios da
46 geração de energia. O grupo concordou em convidar um representante do Governo
47 do Estado ligado ao setor, um representante da AGERGS e também os Presidentes
48 de cada entidade que integra o Conselho, para que participem do evento. Por fim,
49 ficou combinado que o ideal é se deslocar para Bento Gonçalves no dia anterior ao

evento, ficando hospedados até o dia posterior ao término. Valdir aproveitou o momento para parabenizar a equipe que está participando da organização do evento. Dando sequência aos assuntos da pauta, foi debatido o calendário das próximas ações do Conselho, lembrando que, já nesta semana, os Conselheiros Thômaz e Viñas irão para o Encontro do Rio de Janeiro. Considerando que em setembro teremos o Encontro da Região Sul, o Conselho poderá abrir mão de uma reunião. Em outubro, temos agendada uma reunião descentralizada em São Jerônimo, ficando o Conselheiro Fábio Avancini comprometido a tratar com o Sindicato Rural do município para a reserva do local. O Presidente pede o comprometimento dos Conselheiros para movimentar as lideranças da região, com o objetivo de termos um bom quórum. No próximo item, foi apresentado o Ofício 00109/2025 da FAMURS, solicitando a substituição dos seus representantes junto ao Conselho. O pedido da representação do Poder Público substitui a Conselheira Paola Schafer pelo Conselheiro Joelci da Rosa Jacobs como titular e substitui a Conselheira Ana Paula Ziulkoski pela Conselheira Ana Amélia Schreinert como suplente. A Secretária-Executiva Isabela e seu suplente Fabiano confirmaram que, por parte da distribuidora, os indicados se enquadram nos requisitos da REN 963/2021. Colocado em deliberação, o pedido da FAMURS foi aprovado por unanimidade dos Conselheiros. Fazendo uma inversão de pauta, o Presidente lembra que o Conselho fez um convite para o Diretor-Presidente da CEEE Equatorial, Sr. Riberto Barbanera, participar desta reunião. Com a chegada do Sr. Riberto, Valdir trouxe alguns pontos a serem tratados, com foco principal na questão da comunicação, informações de que os problemas estão resolvidos, mas não estão, e veículos com equipes que não podem resolver os problemas por não haver chamados abertos. Comentou que ainda não se observa uma atuação mais efetiva da distribuidora na região de São José do Norte, destacando que, embora tenha havido presença significativa de trabalhadores nos últimos eventos, a percepção de parte da comunidade é de que falta maior empatia e sensibilidade no atendimento. O Presidente reconheceu o empenho de servidores e colaboradores que buscam resolver situações com esforço e boa vontade, mas ressaltou que ainda persistem falhas de comunicação e de priorização em atendimentos emergenciais, especialmente em áreas mais afetadas por temporais. Enfatizou que o respeito e o reconhecimento às lideranças locais e aos consumidores são fundamentais para fortalecer a imagem da empresa. Concluiu mencionando que a região norte do estado ainda carece de atenção mais próxima e humanizada, defendendo que o comando da distribuidora esteja ciente das manifestações recebidas pelo Conselho e das percepções expressas durante os encontros descentralizados. Fábio Avancini informa que recebeu reclamações da região de Tavares, onde os consumidores informam que não houve nenhuma melhora. Em Pedras Altas, Fábio recebeu a informação de muitos postes caídos, devido ao temporal. Riberto Barbanera iniciou sua manifestação destacando a gravidade dos eventos climáticos recentes, relatando que, segundo informações da Defesa Civil do Estado, o temporal que

atingiu o Litoral Norte foi sem precedentes, o mais severo já registrado na região. Explicou que, logo após esse episódio, outro evento climático intenso atingiu o Sul do Estado, ocorrendo praticamente de forma consecutiva, o que agravou ainda mais a situação e as dificuldades operacionais da distribuidora. Riberto informou que, diante da dimensão dos danos, foi necessário remanejar equipes entre diferentes regiões — Metropolitana, Costa Doce e Litoral Norte — em um esforço escalonado para otimizar os atendimentos e restabelecer o fornecimento de energia. Observou que os temporais sucessivos exigiram reorganização constante dos recursos humanos e materiais e alertou que novas instabilidades climáticas estavam previstas para os próximos dias, o que manteria o estado de atenção em toda a área de concessão. O Conselheiro Thômaz manifestou-se em seguida, concordando com a síntese apresentada pelo Presidente Valdir Farias de Mattos e ressaltando que a distribuidora poderia buscar novas soluções tecnológicas para aprimorar o tempo de resposta em situações de contingência. Sugeriu que a empresa avalie, junto à academia, o uso de ferramentas baseadas em inteligência artificial para otimizar deslocamentos, priorizar atendimentos e reduzir desperdícios operacionais, destacando que investimentos nessa área poderiam trazer ganhos significativos de eficiência e faturamento. O Conselheiro Valdacyr observou que persiste o problema do deslocamento ineficiente das equipes, que muitas vezes precisam retornar à sede mesmo estando próximas das ocorrências, gerando desperdício e insatisfação. Relatou que, embora tenha havido alguma melhora na comunicação durante o último evento climático, ainda há falhas que precisam ser corrigidas, especialmente na forma como as informações chegam aos consumidores. Riberto Barbanera explicou que a empresa enfrenta desafios operacionais decorrentes da atuação de equipes terceirizadas, citando casos em que a falta de discernimento e autonomia no campo comprometeu a imagem da distribuidora. Destacou que a primarização das equipes é uma medida essencial para corrigir essas falhas, garantir maior controle sobre as atividades e reduzir o risco de decisões equivocadas em situações críticas. Riberto afirmou que a concessionária mantém esforço contínuo para aprimorar processos e estrutura, reconhecendo que há dificuldades de contratação e qualificação de mão de obra no estado. Acrescentou que a empresa está investindo na implantação do sistema ADMS, com recursos de automação e inteligência artificial, antecipando o cronograma para março de 2026, a fim de aumentar a resiliência e a eficiência operacional diante de eventos climáticos severos. A Secretária-Executiva do Conselho, Isabela Saldanha, destacou que a escassez de mão de obra tem afetado todas as distribuidoras do setor, mas informou que a CEEE Equatorial já vem observando melhora nos indicadores. Mencionou ações em andamento, como o reforço nas equipes de campo, o mapeamento completo dos ativos em 72 municípios e a preparação para a migração dos sistemas comerciais e operacionais. Ressaltou que colaboradores estão sendo capacitados para atuar como multiplicadores em cada processo e que a empresa mantém diversas frentes de trabalho simultâneas para aprimorar o atendimento. Concluiu afirmando que a empatia permanece como

um valor central da equipe, essencial para manter a confiança e a boa relação com os consumidores. Riberto relatou reunião com a prefeitura e o Ministério Público sobre o problema dos fios de telefonia irregulares. Explicou que a proposta inicial previa a responsabilização das operadoras e a atuação conjunta dos órgãos públicos na fiscalização, mas o texto final do acordo foi alterado, transferindo indevidamente a responsabilidade à CEEE Equatorial. Diante disso, a empresa contestou judicialmente a decisão, reforçando que a retirada e manutenção desses cabos cabem às operadoras de telecomunicações. O Presidente do Conselho agradeceu pela participação do Diretor-Presidente da CEEE Equatorial, deixando o Conselho sempre de portas abertas, lembrando da importância de manter a boa relação entre a distribuidora e o colegiado. No último item da pauta, foi passada a palavra para a equipe da Engie, que fez uma apresentação pautada no Orçamento da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) de 2025, destacando o aumento de 32,4% em relação ao ano anterior, impulsionado pelos custos com universalização, fontes incentivadas e flexibilizações regulatórias recentes. Foram abordadas as Medidas Provisórias nº 1.300 e 1.304, que alteram critérios de rateio da CDE e impõem limites orçamentários a partir de 2026. Em seguida, tratou-se do tema dos créditos de PIS/Cofins, lembrando que o Supremo Tribunal Federal definiu que o ICMS não deve compor a base de cálculo desses tributos, resultando na devolução de valores pagos a maior pelos consumidores. Foi informado que a CEEE ajuizou ação em 2017 e obteve decisão favorável em 2021, com créditos habilitados que somam cerca de R\$ 939 milhões. Por fim, a Engie apresentou o Projeto Radar, iniciativa da ANEEL que permitirá ao consumidor acompanhar em tempo real, via aplicativo ou site, as interrupções no fornecimento de energia elétrica em todo o país, com adoção plena prevista até janeiro de 2026. Algumas perguntas dos Conselheiros foram prontamente esclarecidas pela equipe da Engie. Antes de finalizar a reunião, Valdir destacou a importância do diálogo direto com a liderança da empresa. Reforçou que o Conselho mantém confiança no trabalho da distribuidora, mas ressaltou a necessidade de que o respeito ao colegiado seja constante e efetivo, valorizando o Conselho não apenas como uma obrigação regulatória, mas como um parceiro na identificação e solução de questões relevantes para os consumidores. Por fim, ficou acordado que, na próxima reunião ordinária após a descentralizada, poderá ser feita uma prestação de contas prévia das ações do Conselho deste ano. Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às 17 horas, com agradecimentos do Presidente Valdir Mattos a todos os presentes.

Valdir Farias de Mattos

Presidente do Conselho de Consumidores da CEEE Equatorial – Classe Comercial

Thômaz Nunnenkamp

Vice-Presidente do Conselho de Consumidores da CEEE Equatorial – Classe Industrial

Valdacyr Rosa Duarte

174 *Representante Titular da Classe Residencial*

175 **Fábio Avancini Rodrigues**

176 *Representante Titular da Classe Rural*

177 **Airton Zoch Viñas**

178 *Representante Suplente da Classe Industrial*

179 **Ruy Augusto da Silveira Neto**

180 *Representante Suplente da Classe Rural*

181 **Isabela Saldanha**

182 *Secretária-Executiva*

183 **Fabiano Bastos de Lima**

184 *Secretário-Executivo Suplente*