

REUNIÃO DESCENTRALIZADA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEEE EQUATORIAL

Nº da Ata	11/2025		
Data	09/10/2025		
Horário de Início	14 horas	Horário de Término	17h
Local	Câmara de Vereadores de São Jerônimo/RS		

PARTICIPANTES**CLASSE RESIDENCIAL:**

Valdacyr Rosa Duarte

CLASSE COMERCIAL:

Valdir Farias de Mattos

CLASSE RURAL:

Fábio Avancini Rodrigues

CLASSE INDUSTRIAL:

Thômaz Nunnenkamp

Airton Zoch Viñas

PODER PÚBLICO:

Joelci da Rosa Jacobs

CEEE EQUATORIAL:

Isabela Saldanha – Secretária-Executiva

ASSESSORIAS:

Cultura Serra

CONVIDADOS:

Lideranças e comunidade da região de São Jerônimo

ORDEM DO DIA

1. Abertura e apresentação dos Conselheiros presentes;
2. Apresentação de demandas e perguntas por parte da comunidade;
3. Encerramento.

ATA 11/2025

1 No plenário da Câmara de Vereadores de São Jerônimo, foram recepcionadas as
2 lideranças daquela região, que foram convidadas pelo Conselho a participar do
3 encontro e expressar as dificuldades encontradas quanto à distribuição de energia
4 elétrica por parte da CEEE Equatorial. O Presidente do Conselho, Sr. **Valdir Farias**
5 **de Mattos**, saudou os presentes e esclareceu às lideranças que as ações de
6 interiorização do Conselho ocorrem para que o Consumidor seja ouvido em toda
7 área de atuação da distribuidora, salientando que cada conselheiro possui uma
8 relação apenas como consumidor junto à distribuidora, estando no cargo como
9 voluntário, cada um representando sua classe de consumo. Valdir passou a palavra
10 para os Conselheiros, que se apresentaram e falaram um pouco sobre sua classe
11 de consumidores e a entidade que cada um representa. Na sequência, Valdir colocou
12 o microfone à disposição da comunidade, para que pudessem expressar seus
13 sentimentos em relação à distribuição de energia por parte da CEEE Equatorial.
14 Durante o período destinado às manifestações da comunidade, O Sr. **Adriano**
15 **Viana**, advogado, corretor de imóveis e representante de empresas investidoras na
16 cidade, iniciou sua manifestação sugerindo a orientação à população para evitar o
17 plantio de árvores sob a rede elétrica, propondo que o Departamento Ambiental e a
18 Secretaria de Obras, assim como o Conselho da Agricultura, fiscalizem e notifiquem
19 os moradores, e que multas por desobediência sejam aplicadas para garantir o
20 cumprimento da regra. Ele também apontou a necessidade urgente de qualificação
21 do pessoal técnico e de atendimento da distribuidora. Viana relatou ter levado dois
22 anos para convencer as equipes de que o problema de falta de energia em sua rua
23 estava no transformador, que estava subdimensionado para as 50 casas atuais.
24 Outro problema recorrente é a falta de conhecimento técnico que leva à demora,
25 como no caso de um fusível desligado que não foi identificado pela primeira equipe,
26 resultando na necessidade de uma segunda equipe para resolver. O orador
27 denunciou a ineficiência no tratamento de demandas complexas, citando o caso de
28 três postes situados no meio da rua que impedem manutenção e calçamento. Ele
29 informou que levou 45 dias para ter uma resposta da CEEE, que exigiu um
30 pagamento de R\$ 10.500 para a remoção, questionando a cobrança e a burocracia,
31 já que o problema não é do consumidor. Ele lamentou a falta de um gerente regional
32 que pudesse agilizar o atendimento. Viana também levantou a questão da segurança
33 e indenização, citando um fio energizado em Charqueadas que matou um cavalo e
34 ficou duas horas no chão, e um caso no interior em que um poste caído resultou na
35 morte de oito ovelhas e duas vacas, com o prejuízo até hoje não sendo ressarcido.
36 O Sr. **Benjamin Pereira**, presidente da Associação de Produtores Rurais da Quitéria,
37 relatou que as equipes de serviço frequentemente se atrapalham com os endereços
38 no interior, visto que muitas vias rurais não possuem placas. Ele citou o exemplo da
39 "Estrada da Tacília", que é o nome popularizado pela comunidade e a denominação

40 oficial da Prefeitura, mas que no mapeamento da antiga CEEE foi registrada como
41 "Estrada Rodeio do Jânio", inviabilizando a localização correta das ocorrências. O
42 vereador Fernando Cairuga (conhecido como Ratinho da Iluminação) apontou que a
43 rede e os transformadores ficaram fracos, estourando postes e cabos, pois foram
44 instalados na época do Programa Luz Para Todos, quando o consumo era menor, e
45 hoje não suportam a carga de eletrodomésticos, equipamentos agrícolas e estufas
46 de fumo. Ele reconheceu a troca de postes e podas recentes, mas criticou a
47 qualidade dos profissionais e o fato de a Equatorial estar treinando pessoas de outros
48 estados que retornam à terra natal, em vez de qualificar moradores locais que
49 conhecem a região. Ele defendeu que os caminhões deveriam ir ao interior (que tem
50 100 km) já preparados para solucionar os problemas, sem a necessidade de ir e
51 voltar para buscar equipamentos ou ligar um fusível. Por fim, ele solicitou urgência
52 no desligamento programado para a poda de uma salseira na Escola Polivalente e
53 na substituição de um poste quebrado na Rua 30 de Setembro, que está no "radar"
54 há mais de um ano e corre o risco de cair, gerando prejuízo para o consumidor. A
55 Sra. **Gabriela dos Santos Pereira**, assessora parlamentar e filha de produtores
56 rurais, expressou que a demora no atendimento é "extremamente vergonhosa" e que
57 a situação das equipes está difícil, especialmente aos finais de semana. Ela afirmou
58 que as equipes estão "muito desqualificadas" e que a Equatorial tem deslocado
59 pessoal de cidades distantes, como Dom Feliciano e Camaquã, que desconhecem
60 a área rural, sendo como "largar uma agulha no palheiro". Ela ressaltou que os
61 transformadores (muitos instalados em 1998) estão se deteriorando
62 simultaneamente, causando a queda sucessiva de chaves e interrupções que
63 causam prejuízo enorme aos produtores de fumo. Gabriela também solicitou um
64 calendário de podas, criticou o fato de as equipes despreparadas não verificarem se
65 o consumidor tem luz antes de retornar, e a falta de autorização para religar a chave
66 de um transformador que caiu. Ela relatou o problema de famílias que ficam 75 dias
67 sem luz, e a dificuldade em criar uma conta de luz na zona rural, pois a Equatorial
68 exige o número do imóvel, obrigando o cliente a ir à prefeitura para obtê-lo. O Sr.
69 **Hugo**, morador de São Jerônimo, defendeu que a única forma de melhorar o sistema
70 é por meio de microssina ou subestação, ou então de uma permissionária/concessão
71 rural que possa ter agência e equipes mais ágeis. Ele mencionou a extensão da área,
72 que abrange vários municípios e tem milhares de pessoas, e que o problema da
73 vegetação e matagal persiste, pois as pessoas não obedecem às distâncias da rede.
74 A Sra. **Lisabel Dorneles**, do Conselho Municipal de Agricultura de São Jerônimo,
75 cobrou que os serviços sejam realizados com agendamento e, preferencialmente,
76 após o período de secagem de fumo, pois a falta de luz no processo gera muitos
77 prejuízos e interrupções que duram 12 ou 24 horas. Ela reiterou que a Equatorial não
78 deveria exigir que a prefeitura forneça o número de economia para novas ligações
79 rurais, classificando a exigência como algo "sem cabimento" e que atrasa muito a
80 vida do pessoal que vive no interior. Ela finalizou com um caso pessoal, onde o
81 relógio de seu apartamento fechado estava estragado/trancado, gerando uma conta

82 alta, e, mesmo após 8 avisos, a distribuidora não resolveu o problema. O vereador
83 **Marcelo de Abreu Silva**, de Barão do Triunfo, afirmou que o atendimento está pior
84 do que era com a antiga CEEE, com prejuízos horríveis nas estufas de fumo e falta
85 de indenização. Ele relatou a situação de pessoas que necessitam de oxigênio em
86 caso de falta de luz. Ele mencionou que a região ficou sete dias sem energia, e
87 criticou a falta de retorno de gerentes. Ele destacou a falta de comunicação entre as
88 equipes, citando um transformador quebrado que exigiu quatro carros para ser
89 resolvido. Ele classificou o atendimento como "horrível" e se disse preocupadíssimo
90 com a chegada da colheita do fumo, onde a luz falta facilmente. O Sr. **Valdir Soares**,
91 aposentado da antiga concessionária, criticou o fato de as equipes terceirizadas
92 serem obrigadas a "obedecer o tablet" e ignorarem problemas de segurança, como
93 um fio arrebitado. Ele relatou o risco de morte, citando um ramal de serviço
94 arrebitado que ficou três dias sem atendimento da Equatorial, sendo isolado pelo
95 Corpo de Bombeiros. Ele demonstrou preocupação com postes de alta tensão
96 podres em São Jerônimo, segurados pelos próprios ramais dos consumidores. Ele
97 criticou a falta de conhecimento das equipes para realizar manobras na rede, citando
98 a situação de alagamento onde desligaram transformadores, deixando oficinas
99 mecânicas e 20 consumidores sem trabalhar por dias, em vez de isolar apenas a
100 área alagada, o que também gerou prejuízo para a própria empresa. Ele defendeu
101 que o conhecimento da rede e o treinamento adequado são essenciais, já que a
102 região, por ser Carbonífera, tem conectores que oxidam e causam oscilação. A Sra.
103 **Jaqueline**, da Associação de Moradores do Lago Parque Clube, solicitou que a
104 Equatorial fizesse um levantamento do tempo de atendimento no município para ver
105 se as melhorias alegadas estão ocorrendo. Ela criticou a falta de conhecimento dos
106 eletricitistas atuais e perguntou onde e como a comunidade poderia obter as respostas
107 e as ações a partir das demandas apresentadas. O advogado **João Otávio Gorini**
108 **Raichle** apontou a falta de equipamentos e ferramentas para as equipes, o que
109 obriga os técnicos a irem a Porto Alegre buscar uma peça, atrasando a religação.
110 Ele afirmou que essa economia é um "tiro no pé", pois a justificativa da falta de
111 equipamento gera a insatisfação que causa ações indenizatórias. A Sra. **Maria Leni**
112 **dos Santos Pereira**, secretária da Associação de Moradores do Lago Parque Clube,
113 reforçou o apelo por uma equipe que conheça o interior, pois as famílias têm tido que
114 "botar tudo fora" (carne, aipim, leite) após cinco ou sete dias sem luz. Ela mencionou
115 o caso de sua sogra idosa que ficou sem água e tomando banho de bacia, e a
116 dificuldade de equipes de fora encontrarem o local em atendimentos noturnos. O
117 vereador **Patrick Vieira**, de Charqueadas, apresentou três questionamentos: sobre
118 a regulamentação para substituição de postes avariados ou podres, e não apenas a
119 colocação de talas, tanto na zona urbana quanto na rural; sobre o protocolo para
120 solicitação de podas de árvore em Charqueadas e se a responsabilidade é da CEEE
121 Equatorial, da prefeitura de Charqueadas, ou dividida; e a possibilidade de
122 realocação dos postes da ERS 401, entre São Jerônimo e Charqueadas, próximos
123 à empresa JGB, sugerindo um afastamento de 2 ou 3 metros para a direita, dada a

enchente e o trânsito intenso. Em tom de elogio, o vereador destacou que, após a audiência pública em Charqueadas, dois problemas frequentes de falta de energia foram resolvidos e elogiou as rápidas respostas e o atendimento do consultor Nilson, que tem atendido a todos os vereadores quando as demandas são encaminhadas com registro via WhatsApp e protocolo da Clara. O vereador **Paulo Sérgio dos Santos Vieira** corroborou as reclamações sobre a falta de luz e os prejuízos aos mantimentos. Ele acredita que as podas resolverão 70% da falta de luz, e sugeriu a substituição dos transformadores que se tornam fracos na época de secagem de fumo. Ele questionou o motivo de, na sua área, a Equatorial ter retirado um dos dois transformadores existentes na época da CEEE. A consumidora **Roseli**, de Arroio dos Ratos, relatou ter ficado 15 dias sem energia e que a principal gravidade é a baixa tensão, com média de 170V a 180V, o que exige escolher o que ligar. Ela tem mais de 20 protocolos para ligação trifásica e criticou o fato de a Equatorial ter instalado uma rede trifásica para uma usina solar que vende energia para a distribuidora, mas ela, moradora local, não ter a disponibilidade de usar essa energia. Ela mencionou que a Equatorial solicitou R\$ 80.000 para regularizar sua rede. O Conselheiro **Thômaz Nunnenkamp** considerou um "absurdo" a exigência de que o consumidor percorra mais de 100 quilômetros para obter um número de imóvel na área rural para fins de cadastro. Ele sugeriu que a Equatorial avançasse no uso de ferramentas tecnológicas, como o georreferenciamento, para que a localização do cliente seja feita por coordenadas exatas, dispensando a necessidade do número físico do imóvel, que muitas vezes é difícil de ser verificado até mesmo nas áreas urbanas. O Conselheiro explicou que, nas áreas rurais, muitas redes do programa Luz Para Todos foram instaladas em linha reta, passando por dentro de propriedades, o que facilita a queda de árvores sobre a rede durante temporais. Ele ressaltou que, embora a CEEE em muitos lugares já esteja trabalhando para trazer a rede para a faixa de domínio, cabe ao produtor fazer a poda preventiva e manter o corredor limpo para evitar interrupções. Ele concluiu que, ao contrário da troca de postes ou reforço de carga (responsabilidade exclusiva da concessionária), a solução para o problema da vegetação depende da consciência e do trabalho conjunto de todos. O **Presidente do Sindicato Rural** endossou a fala, explicando que, ao contatar a Equatorial via WhatsApp para relatar falta de energia, o sistema imediatamente solicita o número da conta, o que já identifica o cliente. A Secretária-Executiva **Isabela Saldanha** compartilhou uma prática simples e eficaz adotada por outras distribuidoras do grupo, que poderia ser implementada pela CEEE Equatorial: o fornecimento de um adesivo de identificação ao cliente que solicita uma nova ligação, o qual seria fixado na fachada ou muro da residência, facilitando o trabalho da equipe em campo. Sobre a reclamação recorrente de que equipes em campo se recusam a atender chamados de emergência vizinhos, alegando a falta de Ordem de Serviço (OS), a Secretária-Executiva orientou os presentes a solicitarem aos técnicos que liguem ao COI, pois a equipe tem a prerrogativa de fazê-lo. Ela ressaltou que a dificuldade de gestão do comprometimento de terceirizados é complexa, mas que a

empresa espera que essa diretriz seja cumprida para otimizar a produtividade e a imagem da distribuidora. O Conselheiro **Fábio Avancini Rodrigues** complementou a sugestão sobre o georreferenciamento, informando que a Secretaria da Agricultura do Estado do Rio Grande do Sul já possui todas as propriedades rurais georreferenciadas. Ele sugeriu que a Equatorial fizesse uma solicitação à Secretaria para compartilhar esses dados e utilizá-los no cadastro de novas ligações. O Presidente **Valdir Farias de Mattos** esclareceu que as exigências da distribuidora, inclusive a necessidade de comprovação de titularidade/posse e informação do endereço para nova conexão (artigo 23 da Resolução da ANEEL), são respaldadas pela regulação. No entanto, ele concordou que, ao tratar a zona rural pelo mesmo padrão da zona urbana (que exige o logradouro e o número), está-se tratando "coisas desiguais igualmente", e que esse é um "ajuste fino necessário" que precisa ser realizado. O Presidente enfatizou que a informação de que a equipe de plantão não consegue atender a uma emergência na sua frente por falta de Ordem de Serviço é recorrente e causa indignação, sendo um tema de constante cobrança à direção da empresa. Ele afirmou que é uma diretriz da empresa que o colaborador faça a solicitação da atividade para o COI, pois é prejudicial para a concessionária (custo de combustível, imagem) que a equipe tenha que se deslocar novamente. Ele finalizou reafirmando que a imagem de uma "briga constante do fornecedor com o cliente" precisa acabar, e que a dificuldade do cadastro na zona rural tem que ser sanada. Ele se mostrou convicto de que a distribuidora acolherá as sugestões, pois a sobrevivência da empresa passa pela ligação de novos clientes. O **Consultor da CEEE Equatorial Nilson** agradeceu a oportunidade e a presença de todos, afirmando que a intenção da empresa é fornecer energia com a melhor qualidade para todos. Ele reconheceu que a CEEE Equatorial ainda está em fase de melhorias constantes e que muitas ações esperadas, como a substituição dos postes de madeira por concreto, demoram para apresentar resultados. O Consultor pediu que a comunidade não entenda a empresa como inimiga, mas sim como parceira, cujo objetivo é ver os municípios que atende evoluindo, crescendo e se desenvolvendo, já que a energia elétrica é um pilar fundamental para o desenvolvimento de qualquer localidade. Por fim, agradeceu a compreensão e os apontamentos feitos, essenciais para que a empresa possa identificar suas fragilidades e trabalhar para corrigi-las. O Conselheiro **Airton Viñas** iniciou o fechamento levantando a questão da ineficiência do atendimento por chatbots (como a "Clara") para problemas complexos. Ele argumentou que o sistema de atendimento automático resolve apenas questões banais e que, para resolver problemas mais graves (como a mudança de padrão ou contas com medição incorreta), o consumidor, especialmente aquele com menor instrução ou em áreas de sinal fraco, ainda precisa falar com uma pessoa. Ele sugeriu que a empresa repense essa estratégia. O Presidente **Valdir Farias de Mattos** utilizou uma metáfora para contextualizar a situação, explicando que a antiga CEEE estava na UTI devido ao baixo investimento histórico do Estado, e que a Equatorial, investindo R\$ 1 bilhão por ano para reverter o quadro, precisará de cerca

208 de dez anos para que o sistema se estabilize e atinja a qualidade desejada. Ele
209 afirmou que as melhorias já estão em curso e que o Conselho continuará a cobrar e
210 exigir da concessionária a continuidade dos investimentos e, principalmente, a
211 qualidade no atendimento ao cliente, que é duplamente usuário do sistema e
212 consumidor. Ele agradeceu a presença de todos e reiterou o compromisso de levar
213 todas as demandas à direção da empresa, encerrando a reunião descentralizada,
214 colocando o Conselho à disposição para futuros encontros, caso necessário, sempre
215 com o compromisso de manter o diálogo próximo entre a distribuidora e a
216 comunidade.

217 **Valdir Farias de Mattos**

218 *Presidente do Conselho de Consumidores da CEEE Equatorial – Classe Comercial*

219 **Thômaz Nunnenkamp**

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

221 **Fábio Avancini Rodrigues**

222 *Representante Titular da Classe Rural*

223 **Valdacyr Rosa Duarte**

224 *Representante Titular da Classe Residencial*

225 **Joelci da Rosa Jacobs**

226 *Representante Titular da do Poder Público*

227 **Airton Zoch Viñas**

228 *Representante Suplente da Classe Industrial*

229 **Isabela Rodrigues Saldanha**

230 *Secretária-Executiva*