

REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEEE EQUATORIAL

Nº da Ata	01/2024		
Data	26/01/2024		
Horário de Início	09 horas	Horário de Término	12 horas
Local	HÍBRIDO: Sede da CEEE Equatorial em Porto Alegre/RS e Microsoft Teams		

PARTICIPANTES

CLASSE RESIDENCIAL:

Carlos Eduardo Fernandes Neves (presencial)
Adail Sidnei Cordeiro (presencial)

CLASSE COMERCIAL:

Valdir Farias de Mattos (presencial)
Darcy Luiz Zottis Filho (presencial)

CLASSE INDUSTRIAL:

Thômaz Nunnenkamp (presencial)
Airton Zoch Viñas (presencial)

CLASSE RURAL:

Fábio Avancini Rodrigues (presencial)
Ademir Costa Monteiro (on-line)

PODER PÚBLICO:

Rodrigo Westphalen Leusin (on-line)

CEEE EQUATORIAL:

Daiane Saviano Camargo – Secretária-Executiva (presencial)
Riberto Barbarena – Presidente da CEEE Equatorial

ASSESSORIAS:

Cultura Serra (presencial)

ORDEM DO DIA

1. Abertura da reunião;
2. Participação do Presidente da Distribuidora
Sr. Riberto Barbarena | Diretor-Presidente da CEEE Equatorial

3. Espaço CEEE Equatorial

5. Deliberações

- Projeto para a Gestão 2024: Foco na qualidade do atendimento
- Ofício recebido para substituição do Conselheiro Suplente da Classe Residencial
- Definir municípios para as reuniões descentralizadas
- Apreciação e Deliberação da alteração do Regimento Interno, debatido na reunião anterior

6. Comunicados

7. Assuntos gerais

ATA 01/2024

1 No formato híbrido, o Conselho de Consumidores da CEEE Equatorial realizou a
2 Reunião Ordinária do mês de janeiro de 2024. Às 09 horas do dia 26 de janeiro, o
3 Presidente, Sr. Valdir Farias de Mattos, abre a reunião, saudando os presentes,
4 dando boas-vindas ao Presidente da CEEE Equatorial, Sr. Riberto Barbarena, e
5 agradecendo-o pela disponibilidade de se fazer presente neste encontro.
6 Considerando os compromissos do Sr. Riberto, Valdir fez a conferência do quórum
7 e passou a palavra para o Presidente da distribuidora. Riberto Barbarena agradece
8 pela oportunidade, desejando que a nova presidência do Conselho tenha sucesso
9 em sua gestão, que se iniciou no primeiro dia de janeiro. No seu espaço, Riberto
10 trouxe alguns relatos sobre as ocorrências dos últimos dias, quando o estado passou
11 novamente por eventos climáticos severos com maior impacto na região
12 metropolitana, sendo Porto Alegre a cidade mais atingida na área de concessão.
13 Sobre o evento do último dia 16 de janeiro, Riberto destacou as ações efetuadas
14 pela distribuidora no intuito de normalizar o fornecimento para todos os clientes com
15 brevidade, destacando o incremento de equipes, inclusive com o apoio de outras
16 empresas do Grupo. Contudo, ponderou que o tempo de restabelecimento também
17 estava associado à gravidade das ocorrências, somado à dificuldade de acesso em
18 alguns lugares, ressaltando, também, o papel fundamental da defesa civil,
19 bombeiros, forças armadas e demais entidades e órgãos na retirada de árvores de
20 grande porte e liberação dos espaços públicos, para que a distribuidora pudesse
21 atuar na rede de distribuição, finalizando sua fala, indicando que, mesmo sendo
22 empenhados todos os esforços, reconhece que a distribuidora precisa melhorar seu
23 desempenho operacional. Outro tema amplamente debatido remete à estratégia de
24 comunicação da distribuidora com a sociedade e com a imprensa. Neste aspecto, o
25 Conselho igualmente foi informado que o processo de comunicação será
26 reformulado, considerando o perfil de cliente local, tornando esse processo mais
27 assertivo. O Conselho, por exemplo, destacou que, no interior, especialmente na
28 área rural, o rádio é o principal agente de comunicação, reforçando a necessidade
29 de estratégias distintas para cada segmento. Ainda sobre o evento climático que
30 atingiu Porto Alegre no último dia 16 de janeiro, Riberto pondera que a principal

31 causa da interrupção no fornecimento foi a queda de árvores de grande porte na
32 rede, sendo este um tema que deve ter uma atenção especial dos órgãos públicos,
33 deixando claro que as equipes da CEEE Equatorial estão desempenhando suas
34 funções na capacidade máxima. O Presidente do Conselho reconhece todo o
35 esforço da empresa em corrigir os problemas, mas entende que a comunicação, em
36 momentos críticos, precisa ser proativa para que não haja um desvio da narrativa,
37 evitando que a distribuidora seja considerada culpada em situações que fogem da
38 sua responsabilidade. O Conselheiro Carlos Eduardo Fernandes Neves diz que, na
39 sua classe (residencial), o atendimento não foi satisfatório, lembrando que a questão
40 da comunicação é assunto antigo, através das falas do Conselheiro Ademir. Carlos
41 diz que alguns funcionários da empresa desconhecem o trabalho do Conselho e
42 sugere que a distribuidora faça um trabalho em conjunto com os órgãos públicos,
43 para sanar diversas questões em relação às árvores próximas à rede. O Conselheiro
44 Fábio Avancini Rodrigues lembra que a culpa não é das árvores, mas de um manejo
45 equivocado, não sendo admissível, também, o plantio de árvores de grande porte
46 embaixo da rede elétrica. Fábio lembra que o tema é mais complexo do que
47 imaginamos, pois envolve a legislação ambiental, que é muito rigorosa em nosso
48 Estado. O Conselheiro Darcy reforça que a questão ambiental é complexa,
49 salientando que, em alguns municípios, a legislação municipal é ainda mais rigorosa
50 do que a estadual. O Conselheiro Airton Viñas lembra que, na região sul do estado,
51 as catástrofes naturais também foram responsáveis pela falta de energia, deixando
52 clientes sem luz por vários dias, aproveitando a oportunidade para agradecer à
53 Secretária-Executiva pelo suporte institucional durante todo o período. Airton
54 lamenta que estas situações acabem sendo levadas para o lado político, fugindo da
55 parte técnica. O Conselheiro Fábio questiona o Presidente também sobre o plano de
56 contratação de novas equipes para atendimento às demandas da distribuidora.
57 Riberto informa que já foi feita a contratação e que está em andamento todo um
58 cronograma de aquisição de veículos e equipamentos, por parte da empresa
59 contratada, para disponibilizar toda estrutura à distribuidora, colocando como a data
60 chave 28 de fevereiro para estar com todo o processo concluído. O Conselheiro
61 Ademir Costa Monteiro cumprimentou o Presidente Riberto pela transparência,
62 dizendo que a empresa quer atingir resultados e alcançar os objetivos. Ademir
63 reconhece que existem situações imprevisíveis, emergenciais e ocasionais, onde é
64 possível amenizar os efeitos indenizatórios, porém salienta a importância de a
65 empresa estar preparada para enfrentar situações em que são dados os avisos e
66 alertas. O Conselheiro sugere que o Conselho tenha pautas mais objetivas, sentando
67 junto à distribuidora e que coloque em prática ações para auxiliar na melhoria do
68 serviço. Por fim, Ademir lembra que o serviço de fornecimento de energia possui, de
69 um lado, a empresa que presta o serviço e, de outro lado, o consumidor que paga
70 pelo serviço, tendo assim um contrato de prestação de serviço. Portanto, o contrato
71 precisa ser prestado com qualidade e que existem os órgãos regulatórios e
72 fiscalizatórios à disposição para auxiliar no que precisarmos. O Conselheiro Thômaz

73 Nunnenkamp reconhece a dificuldade na questão dos investimentos, pois envolve a
74 contratação de equipes técnicas e o estado passa por uma escassez nesta área. Em
75 relação à comunicação, também entende que precisa haver uma evolução nesta
76 questão, apesar de reconhecer o esforço da Secretária-Executiva ao passar as
77 informações ao Conselho, mesmo às vezes fugindo de suas atribuições. Por fim,
78 Thômaz sugere que seja dada uma atenção especial na contratação de uma pessoa
79 especializada em questões de crise. O Conselheiro Adail Sidnei Cordeiro lembrou
80 da situação da CEEE antes de ser privatizada, reconhecendo que a questão política
81 afeta muito na administração de empresas públicas, trazendo consequências que
82 levam anos para ser corrigidas. Cordeiro lembra que, na questão da comunicação,
83 o uso das rádios é fundamental para levar a informação aos clientes, principalmente
84 no interior. Por fim, Cordeiro deseja boa sorte ao Presidente da empresa e inicia sua
85 despedida deste Conselho, lembrando que será a sua última participação como
86 Conselheiro. Valdir Mattos coloca em debate a possibilidade de uma união entre os
87 Conselhos de Consumidores, para mediar discussões em relação às redes de
88 energia e a vegetação, trazendo os órgãos para conversar e chegar a um bom termo
89 na questão. Pedindo a palavra, Ademir questiona o motivo da publicação de editais,
90 no Jornal do Comércio por exemplo, informando manutenções programadas em
91 Capão da Canoa, ao invés de trabalhar a comunicação diretamente aos
92 Consumidores da região atingida. Riberto informa que há uma obrigação regulatória
93 nestas publicações, mas reconhece que as divulgações nas rádios são muito mais
94 efetivas. Riberto Barbarena agradece aos Conselheiros, mas informa que precisa se
95 retirar por compromissos profissionais. Dando sequência, foi feita a leitura da pauta
96 e a Secretária-Executiva fez a leitura da Ata 14/2023 na íntegra. Em discussão, o
97 Conselheiro Ademir sugere que sejam nominados os órgãos AGERGS e Ministério
98 Público nas suas falas na Ata. O Conselheiro Carlos informa que não vê problema
99 em nominar e convidar estes órgãos. A Secretária-Executiva informou que o §2º do
100 art. 4º, da REN ANEEL 963, já dispõe em seu texto que é facultado ao Conselho a
101 participação, na condição de convidado, de representante tanto das entidades
102 mencionadas pelo Conselheiro, como de outras, razão pela qual não seria
103 necessário transcrever a regulação setorial na ata. Após a apresentação deste
104 contexto, em votação, a Ata 14/2023 foi aprovada sem alterações. O assessor Paulo
105 Roberto informa que, ainda em dezembro, foi encaminhado um e-mail para a Frente
106 Nacional dos Consumidores, solicitando mais informações sobre o movimento,
107 porém o Conselho não recebeu retorno. Daiane informa que, nos próximos dias, será
108 enviada pela distribuidora a sugestão de alteração do Regimento Interno, para
109 análise e deliberação dos Conselheiros. Dando sequência, Valdir informa que uma
110 das bandeiras de trabalho como Presidente nesta gestão será o foco na qualidade
111 do atendimento. No próximo item da pauta, foi feita a leitura do Ofício 135/2023 da
112 FRACAB, emitido em 26 de dezembro de 2023, solicitando a substituição do
113 Conselheiro Suplente da entidade, pela Classe Residencial. O novo indicado é o Sr.
114 Valdacyr Rosa Duarte, substituindo o Sr. Adail Sidnei Cordeiro. A Secretária-

115 Executiva informa que não foram encontrados impedimentos por parte da
116 distribuidora, sendo então atendidos os requisitos da REN 963/2021. Colocado em
117 discussão, não houve questionamentos e a substituição do Conselheiro foi aprovada
118 por unanimidade dos conselheiros presentes. Na pauta de comunicados, Valdir
119 informa que representou o Conselho na solenidade de posse da presidência do
120 CREA/RS. Dando sequência, foi colocado em discussão o nome dos membros da
121 Comissão Permanente de Ética, ficando assim definido e aprovado: Presidente
122 Fábio Avancini Rodrigues, junto dos Conselheiros Carlos Eduardo Fernandes Neves
123 e Thômaz Nunnenkamp como membros titulares e o Conselheiro Rodrigo
124 Westphalen Leusin como suplente. Atendendo ao pedido do Conselheiro Ademir, foi
125 colocado em discussão a sua participação no Encontro dos Conselhos de
126 Consumidores na região norte como representante do Conselho da CEEE
127 Equatorial. Valdir entende que a participação nos Encontros Regionais deve avaliar
128 qual atividade será desenvolvida e principalmente qual a contribuição para o
129 Conselho / Conselheiro. Daiane informa que, até o momento, não recebeu a
130 programação do evento, e, nesse sentido, seguindo recomendação da SMA/ANEEL,
131 neste momento, a despesa não é elegível e, por consequência, eventual participação
132 se dá de forma individual ou vinculada à entidade representativa, mas não como
133 representante do Conselho. Considerando ainda que o grupo do Conselho também
134 divulgou as demais agendas previstas para 2024, Daiane também informou que o
135 Smartgrid não é uma despesa elegível, seguindo, igualmente, orientação da
136 SMA/ANEEL. O Conselheiro Cordeiro informa que participações em eventos são
137 importantes para trabalhar o relacionamento entre conselhos e faz com que os
138 Conselheiros se apoderem de informações, salientando que há verbas disponíveis
139 para tais ações. Ademir Monteiro informa que irá no encontro da região norte, em
140 março, sem gerar custos para este Conselho. Carlos concorda com o Conselheiro
141 Cordeiro sobre a importância destes encontros, salientando que seus relatórios são
142 técnicos e comprovam a sua fala. Daiane também lembra que há um limite
143 regulatório para despesas fora da área de concessão. Considerando as exposições
144 trazidas, Conselheiro Fábio reforça seu entendimento que, enquanto a programação
145 dos eventos não for divulgada, não há o que se falar em participação do Conselho.
146 Somente quando a despesa for elegível, o Conselho poderá avaliar a sua
147 participação e os custos envolvidos. Retornando ao temporal, o Conselheiro Carlos
148 questiona o posicionamento do Presidente, que deu uma entrevista para a imprensa
149 sem o consultar, na medida que ele representa o setor residencial. Carlos pede para
150 deixar registrado que discorda da fala de Valdir. Na sequência, Carlos pede
151 esclarecimentos sobre as demandas que chegam no e-mail do Conselho, trazendo
152 como exemplo uma demanda individual recebida de um cliente residencial, pedindo
153 que seja encaminhada uma cópia a ele. Sobre este último tema, o assessor Paulo
154 Roberto contou com o apoio da Secretária-Executiva, esclarecendo que é preciso
155 distinguir as demandas do Conselho de demandas individuais recebidas. Nesse
156 sentido, demandas do Conselho são direcionadas a todos os Conselheiros. Contudo,

157 demandas individuais, onde um cliente encaminha um e-mail via formulário web com
158 solicitações de serviço, os pedidos de informações são encaminhadas para
159 tratamento na distribuidora e respondidos pela distribuidora diretamente ao cliente.
160 Neste segundo caso, a assessoria retorna ao cliente, explicando que o Conselho não
161 é parte da estrutura de atendimento oferecida pela distribuidora, reforçando seus
162 canais de atendimento, esclarecendo que o pedido, por ser de caráter individual e
163 interesse específico, foi encaminhado para a distribuidora para apreciação e retorno
164 ao cliente. A Secretária-Executiva esclarece ainda que a distribuidora não irá
165 compartilhar dados sensíveis do cliente com o Conselheiro em respeito à Lei Geral
166 de Proteção de Dados. Ao final, para esclarecer o trabalho da assessoria Cultura
167 Serra, Paulo Roberto compartilhou ações e trabalhos desenvolvidos em outros
168 Conselhos de Consumidores, como o da RGE. Neste Conselho da CEEE Equatorial,
169 Paulo salienta que o trabalho está em desenvolvimento e que aos poucos tudo vai
170 saindo do papel. O Conselheiro Carlos parabenizou o assessor Paulo Roberto,
171 salientando que não tem nada para questionar sobre sua capacidade, inclusive, em
172 algumas situações, desempenhando mais funções do que está ao seu alcance. Por
173 fim, Fábio Avancini pede para que seja verificada a possibilidade da participação do
174 Presidente Riberto Barbarena a cada dois meses. Finalizando a reunião, Valdir
175 agradeceu aos Conselheiros pela presença e deseja um bom dia a todos.

176 **Valdir Farias de Mattos**

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

178 **Thômaz Nunnenkamp**

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

180 **Fábio Avancini Rodrigues**

181 *Representante Titular da Classe Rural*

182 **Carlos Eduardo Fernandes Neves**

183 *Representante Titular da Classe Residencial*

184 **Rodrigo Westphalen Leusin**

185 *Representante Titular do Poder Público*

186 **Airton Zoch Viñas**

187 *Representante Suplente da Classe Industrial*

188 **Darcy Luiz Zottis Filho**

189 *Representante Suplente da Classe Comercial*

190 **Ademir Costa Monteiro**

191 *Representante Suplente da Classe Rural*

192 **Adail Sidnei Cordeiro**

193 *Representante Suplente da Classe Residencial*

194 **Daiane Saviano Camargo**

195 *Secretária-Executiva*