



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



**ATA DA 247ª REUNIÃO ORDINÁRIA
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

Local: Sede Enel Rio - Aqwa Corporate, Av. Oscar Niemeyer, 2000, 6º andar - Rio de Janeiro e online via Teams

Data: 12/08/2025

PRESENTES:

Marta Maria do Amaral Menezes - Presidente

Representante da Classe Poder Público – Titular
Coordenadoria de Defesa do Consumidor – CODECON

Antônio Mauro Saramago – Vice-presidente

Representante da Classe Industrial – Titular
Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

Harley Oliveira da Silva

Representante da Classe Residencial – Titular
Federação das Associações de Moradores de Miracema – FAMMIRA

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno

Representante da Classe Rural – Suplente
Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

Josué da Silva Borges

Representante da Classe Industrial – Suplente
Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

Jorge Luiz Moreira

Representante da Classe Residencial - Suplente
FEMAMSPA – Federação Municipal das Associações de Moradores de São Pedro da Aldeia

Jaqueline Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva - Titular
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Christiano dos Santos Garcia

Secretário Executivo - Suplente
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Julia Ribeiro de Siqueira

Assistente Administrativa
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



Convidados:

Ana Teresa Raposo – Diretora de RCO Enel Rio

José Luiz Pimentel Fernandes - indicado FECOMÉRCIO RJ para titular da classe comercial

Margery Torres Muniz - - indicado FECOMÉRCIO RJ para suplente da classe comercial

Izabel Cristina Huback – indicada OAB/Niterói para titular da classe poder público

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação

1. Abertura:

A presidente Marta Menezes deu início à reunião saudando a todos os presentes. Comunicou que seria necessária a alteração da ordem da pauta, para aguardar a chegada de todos os novos indicados que tomarão posse nessa reunião, e por esse motivo, os assuntos gerais seriam tratados primeiramente. Em seguida, deu boas-vindas ao Christiano Garcia, novo Ouvidor e secretário suplente e saudou Ana Teresa Raposo, diretora da Enel Rio que participaram da Reunião. Sobre a próxima reunião descentralizada, Marta informou a todos os presentes sobre a alteração de local, ficando definido que será realizada em Areal, no dia 12 de novembro de 2025. Em relação ao Encontro Regional Sul, confirmou-se a participação dos Conselheiros Harley e Marta e da secretária executiva Jaqueline Marques, informando que todos os tramites estão concluídos. Para o Encontro Regional Nordeste, recebeu orientação que são duas vagas inicialmente e havendo novas vagas, poderão inscrever mais pessoas. As passagens do Conselheiro Ezaquiel Siqueira e Marta Menezes foram solicitadas. Sobre o Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores, que ocorrerá em Belém, em novembro, destacou que o Conselho deve definir os representantes. Jaqueline Marques comentou que os Conselhos estão seguindo as orientações da Aneel sobre a quantidade de participantes e limitando em torno de três representantes nos encontros. Jaqueline Marques perguntou a Geiza Mesquita, sobre a possibilidade dos três novos Conselheiros participarem do Encontro Sudeste na próxima semana. Geiza informou que poderão sim participar, afirmando que será uma excelente oportunidade para que os novos Conselheiros conheçam melhor o setor e a dinâmica dos Conselhos. Na sequência, Jaqueline Marques informou que haverá novas palestras nos meses de setembro e outubro para capacitação dos Conselheiros. Ficou alinhado que a próxima reunião do conselho, no mês de setembro será online para facilitar a participação de todos, inclusiva na capacitação. Jaqueline Marques sugeriu mudança da data da reunião de setembro, em razão da participação no Encontro da Região Sul. Após discussão, os Conselheiros deliberaram que a reunião de setembro ocorrerá no dia 3 de setembro de 2025, de forma online. A Conselheira Alessandra Seródio perguntou ao Conselho como foi a Reunião Descentralizada em Cordeiro. Marta Menezes respondeu que foi muito boa, ressaltando que todos os participantes expuseram suas questões de forma respeitosa e educada. Informou ainda que houve muitos elogios ao atendimento da loja local, que possui estrutura nova, organizada e conta com equipe própria e acrescentou que também as duas novas lojas de atendimento de Niterói têm recebido diversos elogios. Na sequência, Jaqueline Marques solicitou à assessora de comunicação, Geiza Mesquita, que falasse sobre o Encontro Sudeste. Geiza informou que o evento ocorrerá nos dias 21 e 22, no Auditório da Fecomércio, no Flamengo. Explicou que será adotado um formato diferenciado, em modelo de painel, no qual três ou quatro convidados estarão no palco e um Conselheiro atuará como mediador, conduzindo o tema, fazendo perguntas e promovendo a interação. Mencionou ainda que houve algumas dificuldades na organização em função da redução de participação da Aneel, mas que a programação está confirmada. O Conselheiro Harley questionou a Marta e aos demais Conselheiros sobre a possibilidade de custeio de uma diária, considerando que reside em Miracema e precisa se deslocar até o Rio de Janeiro para participar. Marta respondeu que já havia sido deliberado anteriormente que, para o Encontro Sudeste, seria adotada a forma de



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



reembolso, cabendo ao Conselho o ressarcimento integral das despesas com hospedagem, alimentação e transporte. Jaqueline Marques complementou esclarecendo que existem duas formas de cobertura de despesas: por meio de reembolso ou de diária. Reforçou que foi deliberado em reuniões anteriores e está previsto no Regimento Interno a cobertura das despesas através de reembolsos das despesas da missão. Foi deliberado anteriormente também que a modalidade de pagamento de diárias será utilizada apenas para as missões fora do Estado (para os encontros Regionais e Nacional). Nos demais casos ficou determinado o reembolso. Os reembolsos são feitos mediante apresentação de nota fiscal emitida dentro do período de cada missão. O Conselheiro Harley afirmou não ter qualquer reclamação em relação ao processo de reembolso, destacando a eficiência e rapidez no atendimento realizado pela secretaria executiva. Marta passou à pauta sobre a produção de revistinhas educativas, com foco em sustentabilidade, e perguntou à secretária executiva Jaqueline Marques qual seria a tiragem prevista. Jaqueline respondeu que a quantidade dependerá da solicitação do Conselho, sendo necessária a realização de cotações para definir os valores. Geiza Mesquita informou que o custo de produção do informativo gira em torno de R\$ 1.800,00, enquanto a criação de quadrinhos exige cerca de R\$ 6.000,00 apenas para ilustração, sem incluir a impressão. Mencionou que ainda aguarda retorno do orçamento detalhado, mas estimou que, para tiragens entre 5.000 e 10.000 exemplares, o valor pode variar. Recordou que o último orçamento recebido para a "revistinha da Mônica" ficou em torno de R\$ 16.000,00, valor um pouco mais elevado, mas não com grande diferença em relação a outras propostas. Geiza relatou que conversou com especialistas da área, os quais destacaram a complexidade de desenvolver personagens e histórias originais, o que encarece bastante o processo. Ressaltou que quadrinhos mais curtos (tirinhas) são mais comuns e viáveis, enquanto a produção de revistas completas demanda maior investimento. Marta comentou que, em visita a um encontro em Roraima, teve contato com uma revistinha produzida pelo Conselho local, voltada para sustentabilidade e dicas de economia de energia, destacando sua relevância para o público infantil. Geiza reforçou que será necessário tempo para pesquisar fornecedores adequados e sugeriu que o Conselho avalie a melhor alternativa. Marta, então, propôs que seja solicitado orçamento da revista da Mônica como opção adicional. Jaqueline explicou que essa revistinha tem um modelo pré-definido e o Conselho pode escolher até três objetivos da ONU, os ODS. O trabalho da ONG consiste na adaptação da historinha em quadrinhos, em editar, diagramar e imprimir. Jaqueline lembrou que o Conselho ainda possui cartilhas de conscientização e educação para o Consumo criadas pela Aneel. Sugeriu que, em relação ao Informativo, seja adotada a estratégia de tiragens menores, evitando grandes estoques que acabam se tornando obsoletos. Marta reforçou a importância de que o material não apenas seja distribuído, mas também esteja sempre atualizado. Geiza sugeriu que o informativo traga não apenas dicas, mas também as ações do Conselho, podendo incluir inclusive tirinhas para dinamizar a leitura e modernizar o formato. Jaqueline, por sua vez, enfatizou que o informativo deve priorizar informações sobre quem é o Conselho, sua composição e resoluções, evitando conteúdos que se tornem desatualizados. Sugeriu que os novos materiais produzidos possam ser disponibilizados aos clientes nos formatos impresso e digital. Geiza acrescentou que os materiais precisam estar alinhados ao momento vivido pelo Conselho, defendendo um enfoque mais educativo, já que muitas vezes o público associa erroneamente as iniciativas exclusivamente à Enel. Lembrou de situações em reuniões descentralizadas em que materiais do Conselho foram confundidos com campanhas da distribuidora. Jaqueline reforçou que o Conselho está tratando de dois materiais distintos: o informativo e a revista em quadrinhos. Sugeriu que, em 2025, seja priorizada a elaboração de um bom informativo, dedicando 2/3 do conteúdo à apresentação institucional do Conselho e 1/3 a dicas de economia de energia. Quanto à revista em quadrinhos, foi proposto que sejam levantados orçamentos, tanto para a versão impressa quanto para a digital, e que o Conselho realize, no próximo ano, uma nova avaliação, o que permitirá mais tempo para análise e adequação do orçamento. A Conselheira Alessandra Seródio observou a importância de considerar o público-alvo, destacando que, no



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



cenário atual, as reuniões descentralizadas ocorrem às 18h e têm atingido principalmente adultos, com pouca participação do público jovem. Marta Menezes reforçou a importância de as revistinhas como material de apoio também serem levados para os eventos da Enel, que recebem visitas de crianças de escolas, o que amplia o alcance da mensagem educativa. O Vice-Presidente Saramago concordou com a proposta, mas alertou para a necessidade de equilíbrio entre o custo da arte e a tiragem de exemplares. Explicou que, se for feita uma tiragem muito pequena, o custo da arte pode se tornar desproporcional, e, se for muito grande, há risco de desperdício. Jaqueline sugeriu que, seja elaborado pela agência um material semiaberto, no qual o Conselho adquiriria os direitos de uso livre para realizar futuras alterações e atualizações, o que permitiria tiragens menores e evitando que o material se torne obsoleto. Geiza Mesquita comentou sobre práticas realizadas em outros Conselhos e sugeriu que fossem aplicadas também no Conselho da Enel Rio. Explicou que há uma verba mensal destinada a campanhas educativas em redes sociais e que, ao final de cada mês, é apresentado um relatório com os resultados de alcance. Destacou que, atualmente, as redes sociais são canais de grande impacto e permanência do público, permitindo divulgar campanhas de conscientização, de atendimento e de esclarecimento. Informou que publica, em média, três posts semanais nas redes sociais do Conselho e que também realiza reposts de conteúdos da Enel, sempre sinalizando a origem. Ressaltou que todo o conteúdo é monitorado e acompanhado por relatórios, tanto no site quanto nas redes, o que possibilita avaliar o número de pessoas alcançadas anualmente. Aproveitando o tema, a secretária Jaqueline Marques solicitou que a assessoria de imprensa voltasse a encaminhar ao Conselho os relatórios referentes aos acessos site e demais canais e redes sociais para que eles possam acompanhar o engajamento dos clientes e também a evolução do alcance das publicações. O Conselheiro Harley sugeriu que o tema do Informativo fosse tratado como pauta própria em reuniões futuras, e não incluído apenas nos assuntos gerais. Jaqueline Marques explicou que a proposta foi apresentada em assuntos gerais nesta reunião para que os Conselheiros presentes pudessem deliberar e viabilizar a continuidade da etapa de orçamentos, ressaltando que todo o processo é sempre submetido ao Conselho para aprovação. O tema foi incluído nesta pauta devido aos prazos para desenvolvimento e produção do material. Harley manifestou preocupação, afirmando que a explicação deixou dúvidas, já que a proposta não constava da pauta principal e envolvia despesas em um momento de contenção. Marta Menezes esclareceu que o assunto já havia sido tratado e aprovado pelos Conselheiros na reunião descentralizada realizada em Cordeiro. Jaqueline Marques reforçou que ficou deliberado no início de 2025, seriam produzidos materiais de divulgação do Conselho, e que o tema não era novo. Contudo, diante das novas informações apresentadas pela assessora de imprensa, seria importante que mais orçamentos sejam feitos. A secretária sugeriu então que para 2025 fosse priorizada a produção do Informativo, e que nova cotação seja feita para a revista, para ser avaliada a possibilidade de produção do material para o próximo ano. O Vice-Presidente Saramago esclareceu também que a discussão não era sobre execução imediata dos serviços, mas sim a autorização para prosseguir com a etapa de orçamentos, ressaltando que a aprovação final deveria ocorrer em pauta própria na próxima reunião. O tema foi colocado em votação e os Conselheiros presentes aprovaram a continuidade do processo de orçamento para a produção do Informativo para 2025. Na sequência, Marta Menezes comunicou que a OAB de Niterói, por meio do seu Conselho de Ação Social, promoverá, em parceria com a Enel e outras instituições, um evento de ação social no Jardim São João, no centro de Niterói, no dia 27/08. O evento contará com a participação de diversos parceiros, incluindo o Hospital Santa Beatriz, que realizará exames gratuitos, sendo aberto à população em geral. Marta convidou todos os presentes a participarem. Dando continuidade, Marta Menezes conduziu a posse dos novos Conselheiros. Foram apresentados e tomaram posse: José Luiz Pimentel Fernandes, empresário, indicado pela FECOMÉRCIO para titular da classe comercial; Margery Torres Muniz, empresária, indicada pela FECOMÉRCIO, para suplente da classe comercial e Izabel Cristina Huback, advogada, indicada pela OAB-Niterói, para a suplência da classe Poder Público. Todos



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



os indicados tomaram posse e assinaram os termos de adesão ao trabalho voluntário nos termos da Lei nº 9.608/1998. A presidente do Conselho, Marta Menezes deu as boas-vindas aos novos conselheiros e agradeceu a disponibilidade de todos para esse serviço voluntário. A secretária informou que será encaminhado aos três conselheiros a Resolução 963, o Regimento Interno do CCEDR e o Calendário de Reuniões de 2025. Os demais Conselheiros presentes deram as boas-vindas aos novos integrantes deste Conselho. Não havendo mais assuntos a tratar, a presidente Marta Menezes deu a reunião por encerrada.