



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



**ATA DA 248ª REUNIÃO ORDINÁRIA
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

Local: Online via TEAMS

Data: 03/09/2025

PRESENTES:

Marta Maria do Amaral Menezes - Presidente

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

Ezaquiel Siqueira da Conceição

Representante da Classe Rural – Titular
Federação dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares do Estado do Rio de Janeiro
- FETRAGRI/RJ

José Luiz Pimentel Fernandes

Representante da Classe Comercial – Titular
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Rio de Janeiro - FECOMÉRCIO/RJ

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

Margery Torres Muniz

Representante da Classe Comercial – Suplente
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Rio de Janeiro - FECOMÉRCIO/RJ

Izabel Cristina Huback

Representante da Classe Poder Público – Suplente
Ordem dos Advogados do Brasil – OAB/RJ

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:

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação

1. Abertura:

A presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, Marta Menezes, deu início à reunião saudando e agradecendo a presença de todos. Na sequência, colocou em apreciação as atas de julho e agosto de 2025. Não havendo manifestações contrárias, as atas da 246ª e 247ª Reuniões Ordinárias foram aprovadas por unanimidade. Em seguida, Jaqueline Marques informou que seria necessário realizar um pequeno ajuste na pauta, de forma a otimizar o tempo da reunião, comunicando que o ouvidor, Christiano Garcia, anteciparia sua apresentação devido a outro compromisso. Dando continuidade, Jaqueline antecipou o ponto relativo aos assuntos gerais, destacando a proposta de elaboração de um Boletim Informativo do Conselho, previamente encaminhada pela Geiza, assessora de Comunicação. Ressaltou ainda que, paralelamente, já estavam sendo solicitados orçamentos a três gráficas para a etapa de impressão. Marta Menezes reforçou que a formatação do material estava de acordo com o que havia sido deliberado em reunião anterior, restando apenas a definição e aprovação formal da proposta apresentada por Geiza, antes da fase orçamentária. Geiza destacou que a ideia é que o informativo tenha uma estrutura mais fluida, apresentando a atuação do Conselho de forma educativa e possibilitando que o material também seja utilizado em escolas, de modo a alcançar o público mais jovem. Informou ainda que, após a aprovação da proposta e a definição do orçamento, iniciaria a organização do conteúdo a ser incluído no informativo. Após as discussões, os conselheiros aprovaram a proposta encaminhada por Geiza para o desenvolvimento do Informativo do Conselho de Consumidores da Enel Rio. Marta Menezes deu continuidade à reunião tratando do tema relativo ao reembolso das despesas do Encontro Sudeste. Destacou a importância de zelar pelo uso dos recursos, ressaltando que a verba não pertence ao Conselho, mas sim aos consumidores, sendo necessário rigor no processo de comprovação e aprovação dos reembolsos. Esclareceu que as despesas apresentadas pelos conselheiros Ezaquiel e Harley estavam devidamente corretas, mas chamou a atenção para a utilização de veículo próprio, que deve ser ressarcida mediante quilometragem percorrida. Orientou que, para fins de comprovação, o conselheiro que utilizar veículo próprio deverá fotografar o odômetro no momento da saída, na chegada ao destino e no retorno, de forma que seja possível calcular o valor devido por quilômetro rodado. Marta observou ainda que as notas fiscais apresentadas precisam estar estritamente vinculadas ao período da missão, sem datas divergentes, sob pena de questionamentos em auditoria. Exemplificou com a situação do conselheiro Harley, que precisou solicitar ao hotel a regularização da nota fiscal, incluindo as datas corretas de hospedagem. Enfatizou que falhas nesse processo podem gerar apontamentos da fiscalização da ANEEL, colocando em risco a regularidade das contas do Conselho, e alertou que a responsabilidade recai diretamente sobre a presidência e a Secretaria Executiva. Diante disso, informou que, a partir daquele momento, o reembolso de combustível passaria a ser realizado exclusivamente por meio do cálculo de quilometragem percorrida. A conselheira Alessandra Seródio manifestou-se sobre o tema, destacando a necessidade de organizar e uniformizar as regras de reembolso, uma vez que o Conselho possui orçamento próprio, mas não dispõe de CNPJ, sendo necessário seguir o regramento da ANEEL em conjunto com as práticas administrativas da concessionária. Ressaltou que seria importante consolidar em um único documento todas as modalidades de reembolso — como transporte público, quilometragem de veículo próprio e diárias — e comunicar formalmente os conselheiros por e-mail, especialmente considerando a presença de novos integrantes no colegiado. Jaqueline Marques afirmou que a proposta já contempla a elaboração de um passo a passo dos procedimentos de reembolso, que será anexado ao Regimento Interno do Conselho durante o processo de revisão do documento. Sugeriu que seja marcada uma reunião específica para tratar da atualização do Regimento Interno, proposta que foi aceita pelos conselheiros presentes. Marta Menezes agradeceu a participação de Christiano Garcia, que deu início à palestra de capacitação do Conselho, saudando a todos os presentes. Explicou que havia preparado como tema central os artigos referentes à ouvidoria presentes na Resolução nº 1.000 da ANEEL, ressaltando que, anteriormente, havia uma resolução específica (Resolução nº 470), mas que, com a atualização



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



normativa, todos os dispositivos relativos à ouvidoria foram incorporados à nova regulamentação. Destacou que a ouvidoria é um serviço regulado e complexo, que deve conciliar a natureza de um serviço público com as práticas de atendimento ao cliente de uma empresa privada, observando princípios de imparcialidade, transparência e eficiência. Christiano apresentou reflexões sobre o papel da ouvidoria, destacando que o trabalho é, muitas vezes, silencioso e invisível, comparando-o a uma “ponte” entre clientes e empresa, ou ainda à função de um goleiro, que não recebe o protagonismo de fazer gols, mas desempenha papel essencial na defesa e equilíbrio do time. Ressaltou que a principal matéria-prima da ouvidoria são as reclamações, que devem ser encaradas como subsídios para melhoria contínua, e que a atuação exige preparo para ouvir, acolher, resolver e, sobretudo, fidelizar o cliente. Acrescentou que a imparcialidade é elemento essencial, pois a ouvidoria deve reconhecer quando a razão está com o cliente e, igualmente, quando a posição da empresa está correta, sempre comunicando de forma ética e transparente. Durante sua exposição, apresentou experiências práticas, inclusive ações realizadas pela Ouvidoria da Enel em diferentes municípios, em comemoração aos 35 anos do Código de Defesa do Consumidor, ressaltando a importância do atendimento presencial como forma de aproximação com a população. Abordou ainda os dispositivos da Resolução nº 1.000 que tratam especificamente da ouvidoria, entre os artigos 419 e 431, explicando as atribuições previstas, como receber e registrar manifestações, encaminhar e acompanhar demandas, fornecer respostas conclusivas dentro do prazo regulamentar e observar os direitos dos consumidores. Explicou que, na prática, o atendimento de segunda instância ocorre quando há descumprimento de prazos ou discordância em relação às providências adotadas em primeira instância, ressaltando que, nesses casos, nasce o direito do consumidor de recorrer à ouvidoria. Informou que a Ouvidoria da Enel vem investindo em capacitação e autonomia de sua equipe para resolver de forma mais ágil e direta as demandas, sem necessidade de remessa às áreas técnicas, o que tem ampliado o índice de resolutividade. Destacou que, mais do que cumprir prazos e gerar protocolos, a ouvidoria deve acolher e tratar o cliente de forma humanizada, fortalecendo a confiança e promovendo a fidelização. Christiano apresentou a experiência da Ouvidoria no uso de diferentes canais de comunicação com os consumidores. Explicou que, diante da dificuldade em contatar alguns clientes por telefone, a equipe passou a utilizar o WhatsApp como ferramenta de interação, enviando mensagens identificadas e relacionadas ao protocolo em atendimento. Ressaltou que este canal, exclusivo da Ouvidoria, funciona como uma via de fidelização, permitindo ao cliente retornar sempre que desejar obter informações ou atualizações sobre sua demanda, ainda que não seja um canal receptivo aberto ao público em geral. Acrescentou que, quando não há retorno pelo telefone ou WhatsApp, é encaminhado um e-mail, de modo que o cliente seja alcançado por diferentes formas de contato, assegurando que a Ouvidoria se mantenha presente e disponível durante todo o processo. Mencionou que, após a conclusão da análise, a Ouvidoria mantém esse mesmo fluxo de comunicação para transmitir a resposta final, garantindo um tratamento de ponta a ponta, acompanhando o cliente desde a abertura até a finalização de sua manifestação. Na sequência, abordou as atribuições formais do Ouvidor, previstas na Resolução nº 1.000/2021, especialmente no artigo 427, destacando que o papel é regulado e exige postura de escuta qualificada, responsabilidade, transparência, ética e respeito, princípios que devem orientar a interlocução com consumidores, órgãos de defesa do consumidor e demais partes interessadas. Enfatizou, ainda, a relevância das visitas institucionais, como as realizadas aos Procons, destacando que, mesmo diante de eventuais divergências, o relacionamento deve ser sempre conduzido com ética e transparência. Ressaltou que a Ouvidoria também atua de forma preventiva, identificando oportunidades de melhoria a partir da análise das manifestações recebidas e encaminhando essas informações à empresa para subsidiar decisões voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços, sejam eles técnicos ou comerciais. Comentou ainda a necessidade de preservar o sigilo das informações e denúncias recebidas, exemplificando situações em que o cuidado com a confidencialidade é indispensável para proteger o consumidor. Christiano explicou que a Ouvidoria elabora relatórios periódicos, que são encaminhados à alta direção da companhia e também à ANEEL, conforme prevê a regulamentação, reforçando que o funcionamento adequado da área depende de apoio, acessibilidade, eficiência e capacitação contínua da equipe. Destacou a relevância do treinamento em mediação de conflitos, ética, comunicação e defesa do consumidor, fundamentais para o exercício das atividades. Comentou, ainda, sobre a estrutura permitida pela ANEEL no artigo 431 da Resolução nº 1.000/2021, que faculta aos grupos econômicos a criação de ouvidorias centralizadas, com representantes locais. Explicou que, no caso da Enel, existem ouvidorias individualizadas em cada distribuidora,



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



diferentemente de outros grupos, como Equatorial ou Neoenergia, que possuem modelos compartilhados. Destacou também que, sempre que houver mudança de Ouvidor, a ANEEL deve ser comunicada no prazo de dez dias, a fim de manter a referência oficial junto ao órgão regulador. Para concluir sua apresentação, Christiano trouxe uma reflexão ilustrada pela metáfora de um barco à vela, afirmando que “quem não escuta os ventos constrói barcos sem velas”. Explicou que a escuta ativa é fundamental para definir rumos, preparar-se para adversidades e alcançar objetivos, destacando que este é o propósito da Ouvidoria em sua atuação diária, assim como deve ser a prática constante do Conselho de Consumidores e de cada conselheiro em suas atividades. Finalizou agradecendo a atenção de todos e colocando-se à disposição para comentários e contribuições. Marta Menezes agradeceu ao Christiano pela apresentação e destacou a forma como explanou sobre a função da Ouvidoria, ressaltando a importância de sua imparcialidade e da postura de escuta nas audiências, sempre com foco na melhoria da relação entre consumidores e concessionária. Observou que, em sua experiência, sempre teve boa recepção pela Ouvidoria, tanto da Enel quanto de outras distribuidoras em que atuou, lembrando ainda de ouvidores e secretários anteriores, como Alessandra Guelber e Márcia Grillo. Destacou que a atuação da Ouvidoria contribui para evitar que diversas demandas avancem ao Poder Judiciário, reforçando sua relevância institucional. Desejou, por fim, sabedoria e discernimento a Christiano na condução de suas atividades, registrando elogio pela palestra realizada. Na sequência, Christiano agradeceu os reconhecimentos e relatou sua trajetória profissional na Enel, onde ingressou em 2002 na área jurídica. Mencionou que, após experiências em diferentes áreas, recebeu, em 2019, o convite da Alessandra Guelber para atuar na Ouvidoria, função que considerava um desejo profissional, enfatizando seu entusiasmo pelo trabalho. Ressaltou que exerce suas atribuições com dedicação, escuta e proximidade, reafirmando o compromisso de manter uma relação colaborativa com o Conselho. O conselheiro Ezaquiel parabenizou pela apresentação, destacando a clareza com que explanou os artigos legais e ressaltando a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria. Os conselheiros registraram agradecimentos pela apresentação e Christiano informou, em seguida, que precisaria se ausentar em razão de outro compromisso. Jaqueline Marques deu sequência à pauta da reunião apresentando o Plano Anual de Atividades e Metas (PAM). Inicialmente, explicou o FAQ, documento disponibilizado pela ANEEL, que reúne dúvidas frequentes sobre os Conselhos de Consumidores. Com a publicação da REN nº 963/2021, especialmente em seu anexo, foi definido o montante inicial de referência para o planejamento das atividades e metas. Destacou ainda que, de acordo com o art. 32 da referida norma, o valor é atualizado anualmente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), considerando os 12 meses anteriores ao envio do PAM à ANEEL, em outubro de cada ano. O índice atualizado é disponibilizado no portal da Agência na segunda quinzena de outubro, acompanhado de planilha em Excel utilizada como referência para o planejamento das atividades e metas. Jaqueline também apresentou o demonstrativo de despesas, documento enviado até o quinto dia útil de cada mês, correspondente ao cronograma de prestação de contas das atividades do Conselho, salientando que os conselheiros devem acompanhar atentamente os registros encaminhados por e-mail. A conselheira Izabel mencionou que, conforme informado por Geiza em grupo de mensagens, a Enel está promovendo uma pesquisa de satisfação. Questionou se o Conselho também poderia realizar iniciativa semelhante, observando que os resultados poderiam ser utilizados em materiais informativos e cartilhas. Jaqueline respondeu esclarecendo que o Conselho possui autonomia para definir a aplicação dos recursos, desde que observados os parâmetros estabelecidos pelo regulador. Explicou que existem linhas de trabalho previamente discutidas e que, nas reuniões, são definidos os direcionamentos para o ano seguinte. Relembrou que, em deliberação anterior, os conselheiros haviam aprovado o fortalecimento da divulgação institucional por meio de materiais informativos. Pontuou ainda que determinadas despesas são fixas, como a participação de conselheiros titulares nos eventos programados, incluindo cinco encontros regionais e um encontro nacional ao longo do ano. Informou que a ANEEL orienta quanto ao número de participantes por encontro, cabendo ao Conselho deliberar internamente sobre os representantes. Normalmente, participam o presidente, vice-presidente e o secretário executivo, podendo ser designados outros conselheiros, conforme deliberação em reuniões. Jaqueline Marques, secretária executiva, iniciou a apresentação da planilha prévia do Plano Anual de Metas (PAM) 2026, destacando que as despesas para o próximo exercício foram projetadas com base em um reajuste estimado. Ressaltou que a planilha apresentada constitui apenas uma previsão, servindo como referência para que os conselheiros definam as atividades do próximo ano. No que se refere à



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



agenda de reuniões ordinárias, os conselheiros manifestaram a intenção de reduzir o número de encontros presenciais, priorizando reuniões on-line, de modo a direcionar maior parte do orçamento para materiais de divulgação e para reuniões descentralizadas, especialmente no primeiro semestre de 2026. A conselheira Margery questionou se existe valor específico destinado ao deslocamento dos conselheiros. Jaqueline esclareceu que, conforme o Regimento Interno, o critério adotado é a escolha do meio de transporte de menor custo, desde que preservadas a integridade e a segurança do conselheiro. Nesse sentido, Marta Menezes reforçou que as despesas devem sempre buscar economicidade, sem comprometer a segurança dos participantes. A conselheira Izabel perguntou se nas reuniões descentralizadas todos os conselheiros deveriam estar presentes. Jaqueline respondeu que a obrigatoriedade de participação é apenas dos conselheiros titulares. Destacou, entretanto, que no Conselho da Enel Rio é prática comum e consolidada a participação de titulares e suplentes, o que contribui para o fortalecimento do colegiado. A conselheira Alessandra Seródio complementou explicando que essa prática está relacionada à representatividade por classe, uma vez que cada segmento possui duas representações, favorecendo a colaboração conjunta entre titulares e suplentes. Geiza Mesquita sugeriu a realização de campanhas digitais com tráfego pago, a fim de ampliar o alcance das publicações e possibilitar a mensuração de resultados, direcionando conteúdos por faixa etária ou temas de interesse. Sugeriu ainda materiais educativos voltados para escolas, em formatos mais simples e lúdicos. Marta Menezes propôs a produção de folders impressos. Geiza esclareceu que as campanhas de tráfego pago poderiam ser especificadas tecnicamente como ações educativas de conscientização sobre o uso de energia, diferenciando-se do trabalho regular de gestão de redes sociais. Alessandra Seródio reforçou que, caso o Conselho optasse por ampliar o escopo, seria necessário avaliar e eventualmente revisar o contrato vigente de assessoria. Marta sugeriu que o tema fosse retomado em reunião posterior, manifestando-se favorável tanto à proposta de campanhas digitais quanto à de folders impressos. Izabel considerou o folder um material informativo prático e destacou que a cartilha impressa, por outro lado, teria menor alcance junto ao público jovem. Os conselheiros deliberaram que o tema deverá ser discutido em conjunto com o assessor técnico e a assessoria de comunicação, a fim de revisar a proposta e definir sobre a renovação do contrato. Foi deliberada a manutenção do contrato da assistente administrativa para o exercício de 2026. Quanto à participação em reuniões, seminários e treinamentos promovidos pela ANEEL. Jaqueline esclareceu que esses eventos presenciais são definidos pela Agência e não são abertos a todos os conselheiros, mas normalmente para a presidência. A secretária reforçou que os valores apresentados no PAM estimado são uma prévia das despesas, e o documento final deve ser encaminhado a ANEEL até o final de outubro. Marta Menezes propôs que a próxima reunião seja realizada apenas online, o que foi aprovado pelos conselheiros. Não havendo mais assuntos a tratar, a presidente Marta Menezes deu a reunião por encerrada.