



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



**ATA DA 250ª REUNIÃO DESCENTRALIZADA
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

Local: R. Nicanor Garcia da Rosa, 197 – Cine+ Enel – Areal/RJ

Data: 12/11/2025

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

Harley Oliveira da Silva

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

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

Jaqueleine Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva - Titular
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Julia Ribeiro de Siqueira

Assistente Administrativa
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio



Convidados:

Mariza Nascimento – Enel
 Marcelo Portugal – Enel
 Leandro Kenup – Enel
 Rodrigo Almeida – Enel
 Thaís Peres – Enel
 Marcos Santos – Enel
 Valter Luis – Consumidor
 Diego Santos – Consumidor
 Daniel Silva – Consumidor
 Luis Felipe Barros – Consumidor
 Luiz Pinto – Consumidor
 Luis Zimbrão – Consumidor

1. Abertura:

A presidente Marta Menezes deu início à reunião, saudando todos os presentes — moradores, autoridades e demais participantes. Em seguida, apresentou o Conselho de Consumidores, destacando que sua criação ocorreu por meio de resolução da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) se tratando de um trabalho voluntário e não remunerado. Explicou que o Conselho é um órgão consultivo, responsável por acompanhar as tarifas de energia elétrica, verificar a qualidade do fornecimento prestado pela concessionária e esclarecer a sociedade sobre seus direitos e deveres no uso da energia. Informou ainda que o Conselho é composto por representantes de cinco classes — poder público, industrial, comercial, rural e residencial — com mandato de quatro anos, sendo que atualmente ela representa a classe do poder público. A presidente ressaltou que as reuniões descentralizadas são realizadas em municípios mais distantes da sede, com o objetivo de ampliar o diálogo com consumidores de diversas regiões, e destacou a importância de os moradores conhecerem seus representantes na região para facilitar o encaminhamento de demandas. Comentou que, no início de 2025, a concessionária passou a ser presidida por Francesco Moliterni, profissional com visão empreendedora, que vem estabelecendo diversas parcerias com municípios, prefeituras e secretarias, especialmente diante da ocorrência de eventos climáticos extremos. Explicou que, em muitos casos, a atuação da concessionária exige autorizações ou parcerias com secretarias municipais de Meio Ambiente para a execução de podas e outros serviços. Ressaltou também que eventos climáticos severos têm se tornado mais frequentes, gerando impactos significativos na rede elétrica, o que reforça a importância da cooperação com os municípios. Demonstrou satisfação ao observar que tanto o prefeito tem visitado a concessionária como o presidente e sua diretoria têm estado presentes nos municípios, fortalecendo o diálogo institucional. Marta destacou ainda a parceria firmada entre a concessionária e o SENAI, voltada à formação e contratação de eletricistas, enfatizando que a iniciativa traz benefícios para a população e contribui para a melhoria da prestação dos serviços. Em seguida, convidou o representante da concessionária, Marcelo, que cumprimentou a todos e iniciou sua apresentação sobre o atendimento presencial. Marcelo apresentou os canais de atendimento da Enel, explicando que a empresa atende clientes de baixa tensão e grandes clientes do setor público. Informou que, para consumidores de baixa tensão, há atendimento presencial e canais digitais. No atendimento presencial, existem 72 estruturas físicas, sendo 38 lojas e 29 postos. Quanto aos canais digitais, destacou que a Enel



tem realizado investimentos significativos, oferecendo atendimento por meio do call center (0800 2800 120), site, ouvidoria, aplicativo e WhatsApp, sendo este último o principal destaque devido às inovações recentes. Pelo WhatsApp "Elena", o cliente consegue realizar a maioria dos serviços oferecidos nas lojas, como emissão de segunda via, troca de titularidade e solicitação de nova ligação. Em relação à loja de Areal, explicou que a unidade está localizada na Rua João Pedro da Silveira, nº 165, loja 104, em uma galeria. O horário de funcionamento é das 8h às 16h, com dois atendentes, e a média de atendimento é de 31 clientes por dia, totalizando aproximadamente 626 atendimentos mensais. Mencionou que o totêm disponível na loja permite ao cliente realizar diversos serviços de forma independente, como emissão de segunda via, solicitações emergenciais e negociação de débitos. Apresentou os indicadores de atendimento referentes ao ano de 2025. O Tempo Médio de Atendimento (TMA) é de 5 minutos e 20 segundos, contado desde o início do atendimento até a emissão do protocolo. O Tempo Médio de Espera (TME) é de 5 minutos e 50 segundos, referente ao período entre a retirada da senha e a chamada para atendimento. Quanto ao Nível de Serviço informou que 99,9% dos clientes foram atendidos dentro do prazo estabelecido pela ANEEL, sendo 96% chamados em até 30 minutos. Marcelo explicou que o CSAT é a pesquisa de satisfação do cliente, enviada por e-mail após cada atendimento, na qual o consumidor avalia o serviço recebido. São cinco perguntas que abordam aspectos como facilidade, clareza e responsabilidade no atendimento. O cliente atribui notas de 1 a 5, sendo 1 "muito ruim" e 5 "excelente". Informou que, ao longo de 2025, a loja de Areal recebeu nove pesquisas respondidas pelos próprios clientes — não se trata da quantidade de pesquisas enviadas, mas sim daquelas efetivamente respondidas. A nota média obtida foi de 4,9, sendo 5 a nota máxima, o que representa um desempenho de excelência. Em seguida, apresentou algumas melhorias recentes realizadas na loja. No dia 28 de maio ocorreu a reinauguração institucional da unidade, com a presença do presidente Francesco Moliterni e de vereadores do município. A nova loja é mais ampla, confortável e arejada. Uma das novidades é o sistema de senha falada: ao retirar a senha, o cliente passa a ouvir o chamado de forma automática e sonora. Atualmente, o espaço conta com seis posições de espera, sendo duas preferenciais, em conformidade com as normas de acessibilidade. Marcelo destacou que a mudança foi significativa e trouxe melhorias percebidas pelos clientes no dia a dia. Ressaltou o empenho das atendentes, cujo trabalho contribuiu para a nota elevada da unidade. A presidente Marta Menezes reforçou que o padrão adotado na loja de Areal segue o mesmo modelo implantado em todas as unidades, independentemente do porte ou localização do município. Comentou que, embora resida em Maricá e também utilize serviços em Niterói, observa que todas as lojas têm o mesmo padrão visual e de atendimento. Parabenizou a equipe pela padronização e qualidade. Marcelo acrescentou que a tendência é que o cliente que utilize uma loja em Niterói ou em Areal perceba o mesmo padrão de atendimento, reforçando a uniformização em toda a rede. A secretária executiva Jaqueline Marques comentou que as diversas lojas da Enel Rio já foram reformadas, todas adequadas e ambientadas para garantir melhor acolhimento aos clientes que procuram atendimento presencial. Os conselheiros agradeceram a apresentação do Marcelo. Em seguida, foi iniciada a apresentação sobre Sustentabilidade, conduzida pela representante da Enel, Mariza Nascimento. Mariza iniciou sua apresentação informando que 1.155 famílias foram beneficiadas com a troca de geladeiras em todo o estado do Rio de Janeiro, além da substituição de 34mil lâmpadas por modelos LED, resultando em uma economia de 5.831 MWh de energia. Destacou ainda que mais de dois milhões de reais em renda foram gerados para pessoas em situação de vulnerabilidade social e que 236 líderes comunitários seguem ativos e engajados nas redes de liderança promovidas pela empresa. Apresentou as principais iniciativas de sustentabilidade desenvolvidas pela Enel: promoção



da eficiência energética; incentivo à cultura e ao esporte; ações de educação para o consumo consciente de energia; e atividades formativas realizadas por meio da Nave Educativa, que percorre escolas oferecendo conteúdos sobre uso eficiente de energia para crianças e adolescentes. Relatou também que, na área de educação e geração de renda, a Enel apoia as Escolas de Eletricistas, que formam profissionais para futura inserção no processo de primarização da empresa, em articulação com a área de Recursos Humanos e abrangendo diversos municípios. No âmbito do relacionamento comunitário, a empresa atua ainda no combate às perdas de energia e no apoio à regularização de clientes, em parceria com a área técnica responsável. Em Areal, Mariza destacou o investimento no Cine Cultural, espaço que hoje é utilizado não apenas para exibições cinematográficas, mas também para atividades culturais e aulas diversas. Mencionou ainda a Escola Criativa, projeto no qual uma instituição foi totalmente reformada para abrigar cursos e oficinas voltados à produção audiovisual, incluindo vídeo, áudio, internet e teatro. No município, quatro projetos sociais de eficiência energética foram desenvolvidos, contemplando ações educacionais nas escolas, troca de geladeiras e iniciativas incentivadas. No total, 81 geladeiras eficientes foram substituídas. Mariza apresentou também os próximos investimentos previstos para Areal, entre eles a implantação da Vila Olímpica, considerado um dos maiores investimentos da Enel na área esportiva até hoje, com o objetivo de promover a prática esportiva e seus benefícios à população local. Destacou ainda a manutenção contínua da Rede Cine+ e da Escola de Audiovisual, reforçando que não basta entregar a estrutura: é fundamental garantir condições para o funcionamento do cinema e das atividades educativas, assegurando programação cultural permanente no município. Na área de eficiência energética, explicou que o programa de troca de geladeiras — realizado em parceria com governo do estado, prefeitura de Areal e a concessionária — promove a substituição por equipamentos mais econômicos, voltados especialmente para famílias em situação de vulnerabilidade, como as do conjunto habitacional Carmem Portinho. Informou que o programa está associado à Tarifa Social, que prevê isenção de consumo para os primeiros 80 kWh, tornando possível que famílias de baixa renda tenham um equipamento eficiente sem comprometer o orçamento. Acrescentou que a troca de lâmpadas também integra o programa, resultando na substituição de 400 lâmpadas por modelos LED, beneficiando 81 famílias com a troca conjunta de geladeiras e lâmpadas. Para finalizar, apresentou os resultados do projeto de iluminação pública executado em 2024 no município. A economia de energia gerada pelo novo sistema seria suficiente para abastecer 238 casas populares ao longo de um ano. Foram substituídas 783 luminárias inteligentes de LED, proporcionando maior eficiência e melhoria estética à cidade. O município passou a economizar aproximadamente R\$ 600 mil por ano na conta de iluminação pública, com redução de 485 MWh no consumo de energia. Os investimentos totalizaram mais de R\$ 390 mil, aplicados por meio do Programa de Eficiência Energética. Mariza ressaltou que, embora a Enel atue em 66 municípios, todas as iniciativas de sustentabilidade seguem princípios transversais, abrangendo cultura, lazer, ciência, educação e consumo consciente, sempre com foco em gerar benefícios aos consumidores. A secretária executiva Jaqueline Marques pediu a Mariza para informar aos presentes sobre o próximo período de chamadas públicas. Mariza informou que a próxima ocorrerá em fevereiro de 2026 e que os municípios são formalmente convidados a participar. Explicou que, nessa etapa, é realizado um grande encontro virtual no qual são apresentados todos os detalhes da chamada pública. O Conselho agradeceu a apresentação realizada por Mariza. Marta Menezes deu continuidade à reunião, passando a palavra ao representante técnico da Enel, Leandro, para apresentação sobre as ações de manutenção, investimentos e operação no município de Areal e região. Leandro iniciou explicando a estrutura da Enel Rio, destacando que a concessionária está presente em 66



municípios, cobrindo 73% do território do Estado do Rio de Janeiro, abrangendo 32 mil km², com 62 mil km de redes de alta, média e baixa tensão, atendendo aproximadamente 3,2 milhões de clientes. Ao abordar o Polo Serrano, que contempla Teresópolis, Petrópolis, Areal e outros municípios, informou que a região possui 305 mil clientes atendidos. A área conta com 3,4 mil quilômetros de redes, 15 subestações e 61 circuitos de média tensão, dos quais 6 estão localizados em Areal. Explicou ainda que o polo possui dois centros operacionais, em Petrópolis e Teresópolis, além de uma base em Areal. Na sequência, apresentou o Plano de Contingência utilizado em períodos de alta severidade climática. Em condição normal, a empresa opera com 45 equipes; no pré-alerta, esse número sobe para 60; no nível 1 de contingência, chega a 88 equipes; no nível 2, a 119; e, em situação de crise, o efetivo alcança 188 equipes, podendo triplicar a capacidade de atendimento. Informou que, no último verão, houve reforço de equipes vindas de São Gonçalo, Niterói e Macaé, conforme necessidade da região. Destacou também que o município de Areal conta com equipe própria de poda, fixa no local, o que trouxe maior agilidade às ações de manutenção. Em relação às atividades de manutenção, apresentou o histórico dos últimos anos. Em 2023 foram realizadas 8.694 podas no município de Areal; em 2024, 15.911; e em 2025, 18mil podas. Sobre melhorias na rede, foram realizadas 491 em 2023, 775 em 2024 e a previsão para 2025 é de 810 melhorias, incluindo troca de componentes e equipamentos. Também mencionou a realização de mutirões de poda, com equipes de outras localidades para acelerar os trabalhos em determinados circuitos. Sobre obras e conexões, informou que entre 2021 e 2024 foram executadas 149 obras no município, enquanto somente em 2025 já foram concluídas 35. Essas obras incluem extensões de rede, reconduktoramentos e novas conexões. Em relação às tecnologias aplicadas na rede, destacou o uso de tele controle, Fusesaver e reformas na rede de baixa tensão, projeto iniciado em 2025 com previsão de ampliação para 2026. Apresentou ainda os recursos tecnológicos utilizados para acelerar e aprimorar as inspeções e manutenções, como aeronaves para inspeção anual dos circuitos, drones para áreas de difícil acesso, carros equipados com termo visão para identificação de pontos de aquecimento na rede, além de inspeções pedestres realizadas por gestores de alimentadores. No tema de monitoramento inteligente, explicou o funcionamento do monitor de ramal, instalado nos transformadores, que identifica automaticamente a falta de energia. Já são 7,5 mil equipamentos instalados. Citou também as proteções de ramal, com cerca de 3 mil dispositivos instalados, e o uso de comunicação via satélite, que permite conectividade mesmo em áreas rurais. Ao detalhar o funcionamento do Centro de Operação, Leandro explicou que o local monitora todas as ocorrências de falta de energia, realiza o despacho das equipes e integra as tecnologias de automação. Entre os recursos disponíveis, citou o agrupamento automático de incidentes, o despacho automático de equipes, o sistema de gestão operacional e o monitoramento climático para prever cenários de chuva, vento e descargas atmosféricas. Informou que o centro principal está localizado em Niterói, com operação 24 horas, composto por 12 operadores, quatro supervisores e um coordenador, além de duas posições de callback e a cabine de eficiência. Destacou também a existência de uma cabine de operação em Petrópolis, que atende ocorrências locais. Ao final da apresentação, a presidente Marta Menezes agradeceu as informações prestadas pelo representante da Enel e abriu espaço para esclarecimento de dúvidas pelos presentes. O consumidor Luiz, questionou que as podas realizadas no município estavam deixando galhos acumulados nas vias, sem recolhimento adequado. Marta Menezes destacou que o primeiro passo seria consultar a prefeitura sobre a parceria existente entre o poder público e a concessionária. O consumidor também mencionou a presença de muitos postes de madeira na cidade e a necessidade de melhorias. Leandro, representante da Enel, esclareceu que existe uma parceria com o Estado



e que a regra é seguir o procedimento estabelecido. Informou que analisaria o caso relatado para entender por que o material não foi recolhido ou se houve algum contratempo. Jaqueline perguntou a Luiz se ele lembrava a data da poda; ele respondeu que, quando denunciou, foi informado de que não havia local disponível para descarte dos galhos. O consumidor Luiz Felipe acrescentou que, quando atuava como secretário de Meio Ambiente, recebia muitas reclamações sobre serviços mal executados pela terceirizada responsável pelas podas, destacando que a qualidade do trabalho era insatisfatória. Afirmou que, mesmo terceirizado, o serviço é de responsabilidade da concessionária e que a empresa não avisava previamente sobre as intervenções. Segundo ele, as podas eram feitas de forma aleatória, sem critérios técnicos, prejudicando a vegetação e gerando transtornos. Declarou solidariedade ao relato do outro consumidor e reforçou que há falhas claras no processo. Marta Menezes garantiu que todas as reclamações seriam devidamente registradas e encaminhadas para providências. O consumidor reiterou que a terceirizada afirma cumprir apenas as ordens recebidas e apontou falhas na comunicação entre os envolvidos. Também mencionou que alguns presentes disseram que a poda não seria responsabilidade da Enel. Jaqueline esclareceu sobre o que legislação e que a Enel tem parceria com a prefeitura justamente para garantir o atendimento adequado: a empresa realiza o corte técnico e o município faz o recolhimento dos resíduos. Destacou ainda que se trata de um serviço essencial, diretamente relacionado à segurança e à continuidade do fornecimento de energia. Marta Menezes explicou que nenhuma concessionária de energia possui obrigação legal de realizar poda completa. A responsabilidade é da prefeitura, por meio da Secretaria de Meio Ambiente. A concessionária atua quando o galho atinge a rede, pois há risco de acidentes fatais para equipes municipais que não possuem qualificação para lidar com eletricidade. Destacou a importância da parceria para garantir segurança e preservar a integridade tanto dos trabalhadores quanto do sistema elétrico. Explicou que cabe ao município recolher os resíduos gerados, dando o destino ambiental adequado, e que o consumidor também deve informar a Secretaria, que estabelece contato com a concessionária. Na sequência, Rodrigo Almeida, responsável pela região Serrana da Enel, pediu desculpas pelo atraso e agradeceu pela oportunidade de fala. Ele destacou que tem conhecimento dos desafios enfrentados pela população e pelas lideranças locais. Ressaltou que a empresa tem buscado ampliar parcerias, melhorar processos e aumentar investimentos em poda e manutenção, reconhecendo tratar-se de um tema complexo no Estado do Rio de Janeiro. Reforçou que, sem energia, não há prestação de serviço adequada, e que a empresa tem interesse em realizar as intervenções necessárias, ainda que de forma gradual, devido ao volume de investimentos. Finalizou afirmando que a melhoria depende da colaboração de todos. Após as manifestações, o consumidor Luiz elogiou o atendimento da loja local e destacou a excelência das funcionárias. A presidente Marta Menezes agradeceu a participação de todos e ressaltou sua trajetória de 39 anos dedicados ao serviço público, sendo 30 deles voltados à Defesa do Consumidor, incluindo sua atuação como diretora do CODECON-RJ e coordenadora do Procon/RJ, em Niterói. Enfatizou a importância de fortalecer parcerias entre Poder Legislativo, prefeitura e concessionária, para garantir maior qualidade de vida à população de Areal e região. Agradeceu a presença dos clientes e autoridades presentes, que se retiraram do auditório, elogiam a atuação da Enel no município e todos posaram para uma foto e registrar a reunião. Os conselheiros permaneceram no local, aproveitando para tratar de outros assuntos. A presidente Marta submeteu à aprovação a ata da reunião de outubro de 2025. Após consulta e não havendo manifestações contrárias, a ata da 249ª Reunião Ordinária do CCEDR foi aprovada por unanimidade. Em seguida, Jaqueline perguntou aos conselheiros que participarão do Encontro Nacional se todos estavam com seus vouchers de passagens e hospedagem; Marta Menezes,



Harley e Ezaquiel confirmaram que está tudo certo para a viagem. Em seguida, Jaqueline solicitou a confirmação da reunião de dezembro, que será realizada no dia 10, no novo polo da Enel em Niterói, no Barreto, onde está localizada a nova sala do Conselho. Marta Menezes comentou que será uma oportunidade para todos conhecerem a nova sala antes do almoço de confraternização. Marta sugeriu convidar para o almoço o presidente Francesco Moliterni e a diretora da Enel Rio Ana Teresa e os conselheiros concordaram. Ezaquiel perguntou sobre o local do almoço, e Marta informou que será no restaurante Coco Bambu, conforme definido anteriormente. Jaqueline comentou que os representantes da Enel solicitaram um espaço na reunião de dezembro para apresentar alguns temas. Os conselheiros aprovaram as apresentações da Enel na reunião de dezembro. Também lembrou que, no dia 14 de janeiro, a reunião será online, data em que a presidente havia proposto revisar o Regimento Interno. A secretária Jaqueline perguntou aos conselheiros sobre a renovação dos contratos dos prestadores de serviço de assessoria de comunicação e a assessoria técnica, cuja duração do contrato ainda precisa ser definida. Ezaquiel comentou que discutiria os valores com Mário Rocha e sugeriu um contrato de 12 meses. Jaqueline mencionou que o conselho pode e deve fazer outros orçamentos com assessorias. Marta destacou a importância de manter profissionais com capacidade técnica equivalente à de Mário, que tem contribuído bastante. Sobre a assessoria de comunicação, prestada por Geiza Mesquita, os conselheiros votaram e deliberaram pela renovação do contrato por 12 meses. Jaqueline informou que a produção do informativo já foi orçada para 2 mil cópias e aguarda apenas a revisão final do conteúdo a ser encaminhada pela assessoria de comunicação. Em seguida, solicitou a confirmação da presença dos conselheiros na reunião presencial de 10 de dezembro, e todos confirmaram. Ezaquiel sugeriu que, para 2026, seja incluído na pauta um tema dedicado ao Meio Ambiente, com tempo adequado para debate; a sugestão foi aceita para a reunião de fevereiro. Sobre o tema de pagamento de diárias, a presidente Marta reforçou que, conforme aprovado pelo pleno em reuniões anteriores, haverá pagamento de diárias somente no caso de reuniões ordinárias descentralizadas, para a reunião presencial de dezembro, em Niterói haverá o reembolso de despesas, mediante apresentação dos devidos comprovantes e notas fiscais. O conselheiro Harley perguntou sobre a prorrogação de mandatos. Os conselheiros presentes informaram que ainda não houve resposta da Aneel para o ofício sobre esse tema que foi enviado ao regulador. Não havendo mais assuntos, a presidente Marta Menezes agradeceu mais uma vez a presença de todos e a reunião foi encerrada.