



**Conselho de  
Consumidores**  
Enel Distribuição Rio



**ATA DA 253ª REUNIÃO ORDINÁRIA  
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

**Local:** Online via TEAMS

**Data:** 11/02/2026

**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

**Izabel Cristina Huback**

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

**Josué da Silva Borges**

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

**Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno**

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

**Margery Torres Muniz**

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

**Jaqueline 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



**Conselho de  
Consumidores**  
Enel Distribuição Rio



### **Convidados:**

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação  
Silma Carmelo – Enel  
Rafael Ferreira – Enel  
Julia Martins – Enel  
Felipe Samelo – Enel  
Renato Patrizi – Enel  
Raphaella Thaís Silva – Enel  
Luis Paulo Guimarães - Enel

### **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 a ata referente ao mês de janeiro de 2026. Não havendo manifestações contrárias, a ata da 252ª Reunião Ordinária foi aprovada por unanimidade. Em seguida, a Presidente registrou que ficou muito satisfeita com o acolhimento e o atendimento prestados pela Enel em demanda ocorrida em sua rua, no condomínio onde reside, em razão de problema em uma luminária que apresentava ruído semelhante a curto-circuito. Informou que entrou em contato diretamente com o colaborador Jardel, que prontamente a atendeu e acionou a equipe técnica. Destacou que os funcionários Luciano e Luis Henrique prestaram serviço com qualidade e rapidez. Solicitou que ficasse registrado em ata seu agradecimento ao Jardel, Luciano e Luis Henrique pela excelência no atendimento. A Presidente também relatou que a assessora de comunicação, Geiza, compartilhou link de publicação referente à inauguração de um projeto de sustentabilidade realizada em fórum no município de Niterói, da qual participou na condição de Presidente do Conselho, ao lado do Presidente da Enel Rio, Francesco Moliterni, bem como dos representantes Leonardo Oliveira e Luis Paulo, além de representante do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Informou que, em comentário na referida publicação, houve menção à atuação do Conselho em Paty de Alferes. Contudo, após verificação constatou-se que o município não integra a área de concessão da Enel, sendo atendido pela Light. Dessa forma, caso necessário, deverá ser esclarecido que a localidade não pertence à área de concessão da Enel Distribuição Rio, cabendo eventual demanda ao Conselho de Consumidores da Light. Marta Menezes ressaltou que considerou positiva a interação do público com a publicação, destacando a importância de a sociedade acompanhar as ações e atividades do Conselho. Dando continuidade, Marta Menezes passou a palavra à representante da Enel, Silma Regina Carmelo, que iniciou sua apresentação agradecendo o convite para participar da reunião. Silma informou que integra a área de Meio Ambiente Brasil. Apresentou também os integrantes de sua equipe presentes na reunião: Felipe Samelo, que atua na área Brasil; Julia Martins, que trabalha diretamente nos processos do Rio de Janeiro; e Rafael Ferreira, responsável pelos processos relacionados à operação na área ambiental. Na sequência, explicou que abordaria o tema do licenciamento ambiental no que se refere às ligações novas de energia, destacando a atuação da área de Meio Ambiente nesse processo, os principais ofensores e desafios, inclusive quanto às liberações para as áreas técnicas, bem como os próximos passos. Esclareceu que se trata de uma etapa específica do processo que fica sob responsabilidade de sua área. Inicialmente, apresentou o embasamento legal aplicável. Conceituou o licenciamento ambiental como procedimento



**Conselho de  
Consumidores**  
Enel Distribuição Rio



administrativo ao qual devem se submeter atividades ou empreendimentos que utilizem recursos naturais ou possam causar algum tipo de degradação ambiental, mediante apresentação de estudos ao órgão ambiental competente, a fim de que seja autorizada a execução das atividades. Destacou, ainda, a Lei do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC), que estabelece a necessidade de aprovação do órgão competente para instalação de redes de abastecimento de energia em Unidades de Conservação, podendo ser exigida anuência específica quando o empreendimento estiver localizado nessas áreas. Mencionou também o Código Florestal, que define as Áreas de Preservação Permanente (APPs), tais como topo de morro e áreas próximas a cursos d'água, protegidas independentemente de possuírem vegetação arbórea. Ressaltou que, nos casos em que há necessidade de supressão de vegetação, é obrigatória autorização específica do órgão ambiental competente. Além disso, abordou a Resolução Normativa nº 1.000/2021 da Agência Nacional de Energia Elétrica (REN 1000/2021), que regulamenta os serviços das distribuidoras e prevê, em seu artigo 67, a obrigatoriedade de apresentação de licença ou declaração emitida pelo órgão competente nos casos de instalações ou extensões de rede de responsabilidade do consumidor que ocupem áreas protegidas. Esclareceu que, quando o processo depende de manifestação do órgão ambiental ou da entrega de documentação específica pelo consumidor, os prazos regulamentares ficam suspensos até a regularização da pendência. Em síntese, explicou que é necessário licenciamento ou autorização nos seguintes casos: intervenções em Unidades de Conservação, em suas zonas de amortecimento, em Áreas de Preservação Permanente e nos casos de supressão de vegetação. A definição do órgão licenciador dependerá da localização e do tipo de Unidade de Conservação envolvida. Informou que, no caso de ligações novas com extensão de rede, implantação de postes, reformas de rede com necessidade de supressão de vegetação ou alteração de traçado que impacte áreas protegidas, é obrigatória a abertura de processo administrativo junto ao órgão ambiental, com apresentação de estudo técnico e posterior autorização para execução da obra ou efetivação da ligação. Por outro lado, esclareceu que não é necessário licenciamento nos casos de troca de cabos (repotenciação), substituição de postes no mesmo traçado — exceto quando localizados em Unidade de Conservação de proteção integral — e troca de transformadores ou outros equipamentos da rede, desde que não haja intervenção em área protegida. Na sequência, apresentou o fluxo prático do processo dentro da concessionária. Inicialmente, o cliente formaliza o pedido de ligação. É realizada consulta para verificar se o imóvel está localizado em área protegida, por meio de ferramenta específica disponibilizada às lojas. Caso esteja, além dos documentos habituais, é solicitada a certidão ambiental do imóvel. Se o cliente não apresentar a certidão ambiental, o processo fica pendente, e o prazo regulamentar previsto na REN 1000/2021 é suspenso. A ordem de serviço permanece paralisada até que o consumidor compareça à loja, presencialmente, e entregue a documentação exigida. Após a regularização, o prazo volta a ser contado a partir do ponto em que foi interrompido. Ressaltou que, muitas vezes, há questionamentos sobre a demora, mas, quando há pendência documental por parte do cliente, o prazo permanece suspenso até a devida regularização. O Conselheiro Ezaquiel questionou se o cliente é comunicado imediatamente quando o imóvel está localizado em área protegida. Silma Regina esclareceu que a consulta é realizada no momento da solicitação e, constatada a restrição, o cliente é informado de que deverá apresentar a certidão ambiental do imóvel, emitida pelo órgão competente. Jaqueline Marques, secretária executiva, complementou que as equipes das lojas são treinadas para realizar essa verificação no ato do atendimento. Caso o cliente já possua a certidão, o processo segue normalmente. Caso contrário, ele é orientado quanto ao órgão ambiental responsável, de acordo com o município e o tipo de unidade de conservação, e a ordem de



**Conselho de  
Consumidores**  
Enel Distribuição Rio



serviço permanece suspensa até a apresentação do documento. Felipe Samelo reforçou que o cliente é informado de forma clara sobre qual órgão deve procurar. Rafael Ferreira acrescentou que o próprio sistema indica ao atendente o modelo de carta a ser entregue ao consumidor, já contendo a orientação sobre o ente responsável — municipal, estadual ou federal — considerando que as unidades de conservação podem ser instituídas por qualquer desses entes. Silma esclareceu ainda que, em alguns casos, a necessidade de licenciamento pode ser identificada em etapa posterior, quando a área de projetos verifica a necessidade de extensão de rede ou alteração de traçado em área protegida. Nesses casos, o cliente também é comunicado. A Conselheira Alessandra Seródio apresentou dúvida quanto aos pedidos de aumento de carga, especialmente na área rural, como a mudança de fornecimento monofásico para trifásico em imóveis que já possuem energia. Questionou se, nesses casos, também seria exigida certidão ambiental. Jaqueline explicou que, mesmo em locais onde imóveis antigos foram ligados, para novas construções pode haver necessidade de autorização mesmo em situações de obras ou manutenção. Ressaltou que há situações em que o imóvel passou a integrar área que foi classificada como protegida posteriormente à sua ocupação. Caso o órgão ambiental não conceda a autorização, a distribuidora fica impedida de realizar o aumento de carga. Alessandra ponderou que, em muitos casos, os imóveis estão situados em zona de amortecimento, e não em área de proteção integral, e questionou se ainda assim haveria necessidade de licenciamento. Rafael esclareceu que existem duas etapas distintas: a primeira refere-se à regularidade ambiental do imóvel do cliente; a segunda, à eventual necessidade de licenciamento para obras da própria distribuidora. Assim, se já houver rede regularizada em frente ao imóvel e for necessária apenas a instalação do ramal de ligação, não há necessidade de novo licenciamento. Contudo, se houver necessidade de extensão de rede, alteração de traçado ou supressão de vegetação, a obra da concessionária também deverá passar por processo de licenciamento ambiental. Jaqueline ressaltou que qualquer intervenção em vegetação, inclusive poda ou supressão de indivíduo arbóreo, depende de autorização específica, ficando a distribuidora e o cliente sujeitos aos prazos do órgão ambiental. Silma explicou que, após superada a etapa documental do cliente, a área de Meio Ambiente analisa o projeto técnico, elabora os estudos ambientais quando necessários e protocola o pedido junto ao órgão competente. Somente após a emissão da licença é autorizada a execução da obra. Caso não haja necessidade de licenciamento, a área técnica é liberada para execução. Jaqueline destacou a importância do apoio do Conselho, especialmente junto aos consumidores da classe rural, para esclarecer que a distribuidora assim como os clientes, precisa cumprir a legislação ambiental. Em algumas situações, pode haver demora no trâmite; em casos mais restritivos, a autorização pode ser negada pelo órgão ambiental, impedindo o atendimento. Rafael acrescentou que, em unidades de conservação de proteção integral, como parques, a legislação pode vedar a existência de propriedades privadas e novas ligações de energia. Nesses casos, ao ser identificada a localização do imóvel, o sistema já emite comunicação de impossibilidade de atendimento, salvo situações específicas amparadas por decisão judicial ou autorização expressa do órgão competente. Reforçou que se trata de cumprimento legal, e não de decisão discricionária da concessionária. Silma complementou que o objetivo dos órgãos ambientais é evitar o adensamento e a expansão de ocupações em áreas protegidas, razão pela qual há restrições ou exigência de licenciamento rigoroso. O Conselheiro Ezaquiel mencionou a necessidade de maior articulação entre concessionária, prefeituras e órgãos ambientais, sugerindo a celebração de Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) em municípios onde há impasses recorrentes, citando como exemplo o município de Magé. Rafael informou que a concessionária busca constantemente diálogo com prefeituras e Ministério Público, citando



**Conselho de  
Consumidores**  
Enel Distribuição Rio



experiências de regularização realizadas em municípios como Duque de Caxias, Porto Real, Resende e Paraty, inclusive com regularização de famílias na região da Prainha de Mambucaba. Ressaltou que a empresa não tem interesse em manter ligações irregulares e que o processo atual foi estruturado com base em acordos firmados com prefeituras e com o Ministério Público, buscando sempre a regularização possível dentro dos limites legais. Silma informou que a empresa possui área específica dedicada à regularização de conexões, atuando em conjunto com prefeituras e órgãos ambientais para mapear núcleos com maior índice de perdas e ligações irregulares, buscando soluções estruturadas dentro dos limites legais. Ressaltou que a concessionária é regulada e depende tanto da regularização do imóvel quanto das autorizações ambientais para execução de extensão de rede, o que pode impactar prazos. Apresentou panorama dos processos em tramitação, destacando que 44% estão sob análise de órgãos municipais e os demais, principalmente, junto ao INEA e ao ICMBio, com maior concentração nas regiões da Costa Verde e Serrana, em municípios como Paraty, Angra dos Reis e Magé. Esclareceu que, em muitos casos, o volume elevado se deve ao fluxo contínuo de novos pedidos, e não necessariamente à paralisação. Julia Martins acrescentou que o diálogo com o INEA tem evoluído, embora haja variações conforme a regional e mudanças nas gestões municipais. Informou que são realizadas reuniões periódicas para acompanhamento e priorização de processos. Rafael complementou que a empresa também participa de fóruns institucionais, inclusive com a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro, buscando simplificação normativa, considerando que o Estado do Rio de Janeiro apresenta maior rigor no licenciamento para novas ligações. Em relação ao município de Magé, foi destacado que grande parte do território está inserida na APA de Suruí, o que exige abertura de processos ambientais mesmo em áreas urbanizadas. O Conselheiro Ezaquiel defendeu maior articulação entre concessionária, município e Ministério Público para enfrentar ocupações irregulares e ampliar a regularização. Rafael esclareceu que, em diversas situações, há determinações formais de órgãos ambientais proibindo novas ligações, cabendo à distribuidora cumprir a legislação. Ressaltou que a regularização fundiária e a fiscalização municipal são etapas anteriores à atuação da concessionária. A Presidente Marta Menezes reforçou que a responsabilidade primária pela ocupação irregular é do poder público municipal, não cabendo à distribuidora legitimar situações em desacordo com a legislação ambiental. Houve debate sobre o furto de energia. Jaqueline informou que a empresa mantém áreas e equipes específicas de combate às perdas, com ações contínuas e apoio das forças de segurança, ressaltando que se trata de enfrentamento permanente. Orientou que denúncias sejam formalizadas pelos canais oficiais, inclusive que podem ser realizadas de forma anônima. O Conselheiro Harley relatou situação no município de Miracema, destacando a existência de cerca de 30 a 50 moradias populares instaladas em área onde há restrição ambiental. Segundo informou, os moradores desejam regularizar o fornecimento de energia e efetuar o pagamento, porém a concessionária não consegue atuar em razão de impedimentos do órgão ambiental e da ausência de regularização fundiária. Ressaltou que, embora não haja ligação formal, existem conexões irregulares, inclusive com energia proveniente de prédio público, o que evidencia a complexidade do problema e a necessidade de atuação conjunta entre município, órgãos ambientais e concessionária. A Presidente Marta Menezes agradeceu os esclarecimentos prestados por Silma Carmelo, Rafael Ferreira e Julia Martins, destacando que o tema é complexo e envolve competências de diferentes esferas — municipal, estadual e federal — extrapolando a atuação exclusiva da distribuidora. Ressaltou que, embora haja o interesse de que todos os cidadãos tenham acesso regular à energia elétrica, a concessionária deve cumprir a legislação vigente. Reforçou, ainda, a importância de formalizar denúncias sobre eventuais irregularidades, para que a empresa possa adotar as



**Conselho de  
Consumidores**  
Enel Distribuição Rio



providências cabíveis, e alertou para os riscos de ocupações em áreas inadequadas, mencionando como exemplo o caso do Morro do Bumba, em Niterói, ressaltando a necessidade de responsabilidade do poder público na ordenação territorial. Agradeceu a participação dos representantes da Enel e colocou o Conselho à disposição para contribuir no diálogo institucional sobre o tema. Dando continuidade à pauta, a Presidente Marta Menezes passou a palavra ao representante das Lojas da Enel, Luis Paulo. O representante informou que a distribuidora possui 73 pontos de atendimento em 63 dos 66 municípios da área de concessão, sendo 42 lojas, 29 postos, 2 unidades móveis e 1 totem externo localizado na Praça Araribóia, em Niterói. Esclareceu que, nos três municípios sem loja física, o número de unidades consumidoras é inferior a 2.000, não havendo obrigatoriedade regulatória de instalação, sendo o atendimento realizado de forma digital ou por unidade móvel quando necessário. Destacou que todas as lojas contam com totens de autoatendimento (98 equipamentos instalados), além de equipe composta por atendentes e triagistas para apoio ao público. Informou ainda a implantação de tablets para agilizar o serviço de troca de titularidade nas unidades de maior demanda. Registrou que são realizados, em média, 9 a 10 mil atendimentos diários, totalizando aproximadamente 330 mil serviços mensais. Ressaltou que as equipes passam por capacitação contínua semanal. A Presidente Marta Menezes elogiou a qualidade do atendimento da unidade localizada em frente ao Niterói Shopping, bem como da loja situada no Pátio Alcântara, destacando a relevância desta última para os moradores da região. Luis Paulo agradeceu o reconhecimento e informou que, na sequência, seriam apresentadas imagens das unidades e as novidades previstas para 2026. O Conselheiro Harley Oliveira questionou a estrutura das lojas de Laje do Muriaé e Miracema, mencionando visita realizada em 2022 e relatando dificuldades anteriores quanto ao funcionamento do totem e à sobrecarga de apenas um atendente. Indagou ainda se os funcionários são terceirizados ou próprios da Enel. Luis Paulo esclareceu que a unidade de Miracema passou por atualização de marca e atualmente conta com dois atendentes, embora o volume comporte apenas um, mantendo o segundo como apoio operacional. Informou que a loja de Laje do Muriaé permanece com um atendente, pois o volume médio diário (cerca de 20 a 25 atendimentos) não justifica ampliação da equipe ou alteração de horário. Ressaltou que ambas as unidades contam com totem de autoatendimento para agilizar serviços simples. Destacou ainda que os atendentes são vinculados à empresa terceirizada contratada pela Enel e que o dimensionamento das equipes é realizado com base em critérios regulatórios, considerando demanda diária, tempo médio de atendimento e tempo máximo de espera permitido. O Conselheiro Harley reconheceu as melhorias implementadas, especialmente em Miracema, registrando elogio à evolução do atendimento. Jaqueline Marques complementou esclarecendo que o dimensionamento segue critérios técnicos e regulamentares, com monitoramento constante dos indicadores de tempo médio de espera e atendimento, ressaltando que, no caso de Miracema, o funcionamento da loja está superdimensionado, sendo a disponibilidade de horário e colaboradores maior do que o exigido pelo Regulador. Luis Paulo deu continuidade à apresentação, informando que, ao longo do período, foram realizadas melhorias em 29 pontos de atendimento, organizadas em três frentes de atuação (clusters), com foco em acolhimento, modernização e digitalização, visando proporcionar melhores condições tanto ao cliente externo quanto aos colaboradores. No primeiro eixo, destacou a atualização de layout e mobiliário em 14 unidades, com reforma de pintura, teto, piso, substituição de mobiliário e readequação das posições de atendimento, que passaram do modelo lateral para o formato frontal, garantindo mais conforto e segurança aos atendentes e clientes. Também houve substituição de longarinas por assentos mais confortáveis e ampliação dos totens de autoatendimento. Foram contempladas, entre outras,



**Conselho de  
Consumidores**  
Enel Distribuição Rio



as unidades de Araruama, Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Cachoeiras de Macacu, Iguaba Grande, Itaboraí, Itatiaia, Magé, Maricá, Resende, Santo Antônio de Pádua e Teresópolis. No segundo eixo, foram realizadas mudanças de endereço e reestruturação completa de unidades, incluindo os postos de Aperibé, Areal, Bom Jardim, Carapebus, Cardoso Moreira, Quissamã, Porto Real, Santa Maria Madalena, Trajano de Moraes, Varre-Sai e Unamar (2º distrito de Cabo Frio). Em Cabo Frio, destacou a ampliação para três pontos de atendimento. No terceiro eixo, informou a abertura de novos pontos estratégicos nos principais municípios da concessão: nova loja na Região Oceânica de Niterói; unidade no Pátio Alcântara, em São Gonçalo; e posto de atendimento em Guarus, no município de Campos dos Goytacazes. Destacou ainda investimento contínuo na unidade de Maricá, considerando o crescimento populacional do município, bem como a implantação de painéis digitais informativos nas lojas do estado do Rio de Janeiro, com divulgação de serviços, tarifa social e canais digitais. Informou, que a unidade de Guapimirim foi recentemente transferida para novo endereço, com inauguração institucional prevista, e reiterou que as melhorias visam qualificar o ambiente de trabalho das equipes e aprimorar o atendimento à população. A Conselheira Alessandra Seródio manifestou satisfação com os investimentos realizados nas lojas físicas, destacando que, ao contrário de outras instituições que vêm reduzindo atendimento presencial, a Enel tem ampliado sua presença, especialmente no interior, onde a população — em especial idosos — ainda busca atendimento presencial. Ressaltou também a importância do ponto de atendimento localizado na Praça Araribóia, em Niterói, pela praticidade para quem se desloca diariamente para o Rio de Janeiro. Jaqueline Marques complementou destacando a relevância do atendimento para moradores da capital que possuem imóveis na área de concessão da Enel. Luis Paulo agradeceu os elogios e ressaltou que a estratégia da empresa é manter e ampliar o atendimento presencial, aliado à digitalização dos serviços, mencionando a futura implantação do vídeo atendimento pelo site. Destacou ainda o uso de unidades móveis, tendas e ações itinerantes em diversos municípios, como Paraty e Jacaré, além de apoio a ações operacionais, como serviços de poda preventiva. O Conselheiro Harley registrou elogio ao atendimento do canal 0800 e à Ouvidoria, relatando experiência positiva em atendimento emergencial durante a madrugada, com retorno ágil da equipe técnica. A Presidente Marta Menezes destacou parceria da Enel com a OAB Niterói em ação social realizada no bairro Centro, Jardim São João, reforçando a importância das iniciativas itinerantes. Luis Paulo informou que a empresa avalia constantemente sugestões para envio de unidades móveis e ampliação de pontos de atendimento. Comunicou que há agenda fixa de unidade móvel em Itaipava, distrito de Petrópolis, com estudo para instalação de loja modelo em contêiner no local. Informou ainda previsão de novo ponto em Piabetá, no município de Magé, para o segundo semestre de 2026, além de ajustes estruturais na unidade de Magé e inauguração prevista em Mambucaba, distrito de Angra dos Reis. Ezaquiel registrou elogios ao atendimento em Quissamã e destacou a importância de acompanhamento das demandas em áreas rurais, mencionando que está monitorando as obras em andamento no município. Luis Paulo, ao encerrar sua apresentação, informou que as unidades móveis serão substituídas por veículos 0 km, reforçando o compromisso com a segurança das equipes e a qualidade do atendimento à população. Destacou que o planejamento para 2026 poderá sofrer ajustes ao longo do ano, conforme novas demandas, as quais serão comunicadas ao Conselho. Renato Patrizi ressaltou que o trabalho apresentado representa um recorte das ações realizadas em 2025 e do planejamento para 2026, enfatizando que a manutenção e o aprimoramento dos 73 pontos de atendimento são atividades contínuas, envolvendo infraestrutura, capacitação e acompanhamento diário das equipes. Raphaela Silva reforçou o compromisso da empresa com a melhoria contínua e colocou a equipe à disposição para



**Conselho de  
Consumidores**  
Enel Distribuição Rio



receber sugestões. A Presidente Marta Menezes agradeceu à equipe da Enel, elogiando a qualidade das lojas, a organização, a logística e o treinamento dos colaboradores, destacando a importância do bom atendimento ao público representado pelo Conselho. Luis Paulo agradeceu o reconhecimento e reafirmou o compromisso da empresa com a constante melhoria dos serviços. Passando aos assuntos gerais, a Presidente colocou em apreciação o Regimento Interno, previamente encaminhado a todos os conselheiros. Não havendo manifestações contrárias, foi aprovado por unanimidade. A Conselheira Alessandra Seródio relatou recorrentes falhas no fornecimento de energia na localidade de Maria Paula, em Niterói, mencionando que, após interrupções, o retorno tem ocorrido com apenas uma fase, apesar de investimentos anteriores na região. Jaqueline Marques orientou que sejam encaminhados dados detalhados (número do cliente e protocolos) para análise de cada caso. O Conselheiro Ezaquiel sugeriu a atualização do cartão institucional do Conselho, em razão da mudança de endereço. A assessora de comunicação, Geiza Mesquita, propôs a criação de cartão digital com QR Code, para maior praticidade. A Presidente solicitou o envio do modelo para apreciação dos conselheiros. Quanto à reunião descentralizada em Cabo Frio, ficou definida a data de 11 de março de 2026, pendente apenas a confirmação do local. A Presidente informou ainda que participará, juntamente com o Conselheiro Harley e a Secretária-Executiva Jaqueline Marques, do evento Amazonas Energia & Gás, em Manaus, cuja inscrição é gratuita, esclarecendo que o encontro regional da Região Norte foi suspenso, permanecendo apenas o evento setorial. A Presidente informou que, na mesma data do evento já mencionado, ocorrerá também um encontro promovido pelo CONACEM, no qual serão debatidas, entre outras pautas, questões relacionadas aos mandatos dos conselheiros no âmbito da ANEEL. Ressaltou que esta reunião foi bastante proveitosa, destacando a participação das duas equipes da distribuidora e os esclarecimentos prestados, especialmente quanto às novas ligações. Reforçou ainda a importância de maior atenção às normas aplicáveis, sobretudo nos casos envolvendo áreas de proteção ambiental, orientando que eventuais dúvidas sejam encaminhadas à Secretária-Executiva Jaqueline Marques para tratativa junto aos setores competentes. Não havendo outros assuntos a serem tratados, a presidente agradeceu a participação e a dedicação de todos e deu por encerrada a reunião.