



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



**ATA DA 255ª REUNIÃO ORDINÁRIA
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

Local: Online via TEAMS

Data: 08/04/2026

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

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

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

Christiano dos Santos Garcia

Secretário Executivo - Suplente
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



Julia Ribeiro de Siqueira

Assistente Administrativa

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Convidados:

Geiza Mesquita Baum – Assessora de comunicação

Robson da Silva Alves – Assessor Técnico

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 março de 2026. Não havendo manifestações contrárias, a ata da 254ª Reunião Descentralizada foi aprovada por unanimidade. Em seguida, Jaqueline agradeceu a presença de todos e apresentou, aos que ainda não o conheciam, o consultor técnico Robson Alves, que passou a integrar as atividades do Conselho. Destacou que Robson já vinha contribuindo por meio de e-mails, participações e apresentações e, em nome do Conselho, deu-lhe as boas-vindas. Marta Menezes reforçou, em nome de todos os conselheiros, o agradecimento pela participação de Robson, bem como pelas contribuições que ele tem encaminhado à Aneel, ressaltando a satisfação do Conselho com sua atuação. O consultor técnico Robson Alves agradeceu ao Conselho e colocou-se à disposição. Jaqueline iniciou a apresentação destacando o material elaborado pela Aneel sobre o aprimoramento da participação dos Conselhos de Consumidores. Em seguida, Jaqueline apresentou o cronograma proposto pela Aneel para o aprimoramento do relacionamento com públicos internos e externos, cujo foco é aumentar a compreensão e o engajamento em temas estratégicos do setor elétrico. Dentre as etapas, destacou: diagnóstico da atuação dos Conselhos e proposição de mecanismos de melhoria contínua, já concluídos; criação de modelo piloto de apuração, realizada em 2025; desenvolvimento de repositório de materiais de formação, ainda em andamento; lançamento de programa de capacitação previsto para 2026; criação de novo portal do consumidor; premiação dos Conselhos mais atuantes, prevista para 2027, considerando os resultados de 2026; além de estratégias de capacitação e avaliação de impacto ao longo de 2027. Marta Menezes questionou se a premiação de 2027 consideraria o desempenho do exercício de 2026, sendo confirmado por Jaqueline, que acrescentou que o Conselho já participa do processo desde o ano anterior e que apresentaria mais detalhes posteriormente. Apresentou a proposta da Aneel do novo portal voltado aos Conselhos que deverá conter áreas de documentos, trilhas de aprendizagem sobre o setor elétrico, participação social (consultas públicas, audiências e tomadas de subsídios), links rápidos e contatos da área de solução de conflitos, destacando que será um ambiente relevante para capacitação dos Conselhos. Na sequência, passou a tratar da premiação, destacando que é uma iniciativa da Aneel para reconhecer e valorizar os Conselhos que se destacam em atuação, transparência e representatividade, além de incentivar a melhoria contínua na defesa dos consumidores. Informou que a avaliação é composta por três dimensões. Na Dimensão 1 – Atuação, apresentou as áreas avaliadas: promoção de campanhas de conscientização; realização de reuniões descentralizadas; desenvolvimento de projetos voltados aos consumidores; realização de pesquisas de opinião; divulgação do



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



Conselho e de temas do setor; proposição de soluções à distribuidora; manutenção de página eletrônica atualizada; e, em caso de empate, o percentual de consumidores que conhecem o Conselho, apurado pela pesquisa IASC. Destacou a importância do engajamento dos conselheiros na divulgação, participação em ações, produção de evidências e fortalecimento das redes sociais do Conselho. Durante a explanação, Marta Menezes questionou sobre a forma de divulgação nas redes sociais, mencionando o uso de links compartilhados. Jaqueline esclareceu que o engajamento depende da participação ativa de todos, incluindo o acompanhamento das páginas, compartilhamento de conteúdo e incentivo à participação do público nas ações e pesquisas. Na Dimensão 2 – Taxa de Execução do Planejamento Anual (TXE), Jaqueline explicou que será avaliada a aderência entre o planejamento e a execução do Plano Anual de Atividades (PAM), destacando que não serão considerados determinados custos administrativos. Ressaltou a importância de executar o orçamento de forma equilibrada, sem extrapolar ou subutilizar os recursos previstos. Apresentou a Dimensão 3 – Participação no Processo Decisório da Aneel, que contempla o envio de contribuições em consultas públicas, aceitação dessas contribuições pelas áreas técnicas, acompanhamento dos resultados e realização de sustentações orais em reuniões da Diretoria da Agência. Destacou a atuação do consultor Robson Alves, que já realizou sustentação oral em março, em Brasília, sem custos para o Conselho, tendo sua participação sido previamente alinhada e elogiada. Marta Menezes complementou, ressaltando que o consultor Robson Alves realizou a sustentação oral sem qualquer custo para o Conselho, não havendo despesas com passagem aérea ou deslocamento. Destacou que a participação ocorreu por meio de encaminhamento de ofício do Conselho e que a sustentação foi muito bem recebida, contribuindo significativamente para as discussões relacionadas ao reajuste tarifário. Robson Alves, por sua vez, reforçou que permanece à disposição do Conselho, destacando a importância de não perder as janelas de oportunidade, mantendo acompanhamento constante dos temas relevantes, diálogo contínuo e prontidão para contribuir sempre que necessário. Jaqueline deu continuidade à apresentação, explicando a classificação dos grupos para premiação. Esclareceu que os Conselhos são avaliados de acordo com o porte das distribuidoras e informou que o Conselho da Enel Rio está enquadrado na categoria de grande porte da região Sul/Sudeste/Centro-Oeste. Na sequência, apresentou o resultado da simulação realizada pela Aneel, considerando o desempenho de 2025. Nessa simulação, o Conselho da Enel Rio teria alcançado a terceira colocação, com 0,58 pontos e nota IASC de 7,08. Destacou que a primeira colocação foi obtida pela Equatorial CEEE, que apresentou maior pontuação nas dimensões avaliadas, especialmente em contribuições e participações, seguida pela Neoenergia Elektro, em segundo lugar. Jaqueline ressaltou que o Conselho apresentou excelente desempenho na Dimensão 2 (execução do planejamento), com o cumprimento integral das obrigações e entregas exigidas pela Aneel. No entanto, apontou oportunidades de melhoria nas Dimensões 1 e 3, especialmente no que se refere ao aumento de ações de divulgação, engajamento, envio de contribuições e participação em sustentações orais. Destacou, ainda, que a pontuação obtida demonstra que há plenas condições de alcançar melhores resultados no próximo ciclo. A conselheira Alessandra Seródio manifestou confiança no potencial do Conselho para alcançar a primeira colocação, ressaltando a estrutura e o volume de atividades já desenvolvidas. Jaqueline reforçou que, mesmo sem conhecimento prévio dos critérios de avaliação, o Conselho já obteve destaque, o que considera um resultado expressivo, evidenciando a necessidade de aprimorar a organização e a comprovação das ações realizadas. Na sequência, foi debatida a necessidade de ampliar o engajamento nas redes sociais e junto às bases representadas. A assessora de comunicação, Geiza Mesquita,



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



destacou que, apesar da produção de conteúdo, o nível de engajamento ainda é baixo, sendo fundamental a participação ativa dos conselheiros na divulgação, compartilhamento e incentivo à participação do público nas ações e pesquisas. A presidente Marta Menezes sugeriu maior participação dos conselheiros nas ações de sustentabilidade promovidas pela Enel, sem geração de custos adicionais, como presença em eventos, visitas a escolas e distribuição de materiais informativos. Jaqueline complementou a sugestão, destacando a importância de aproveitar agendas já existentes e reforçar a participação do Conselho nas iniciativas em andamento. Em seguida, foi apresentada a proposta de desenvolvimento de um folder informativo, com linguagem acessível e voltada ao público infanto-juvenil, a partir de conteúdo já existente. O material será utilizado em ações presenciais, como visitas a escolas, eventos e atividades comunitárias. O custo para desenvolvimento da arte foi apresentado pela assessoria de comunicação, no valor de R\$ 1.800,00, permanecendo o custo de impressão a ser validado posteriormente. Marta Menezes manifestou concordância com a proposta, destacando a importância do material para as ações educativas. O conselheiro Harley também se posicionou favoravelmente, ressaltando a relevância da iniciativa. Após discussão, os conselheiros aprovaram a proposta para o desenvolvimento do folder informativo. Jaqueline deu continuidade à reunião, apresentando nova proposta relacionada à produção de brindes com a logomarca do Conselho. Relatou que entrou em contato com a área de marketing da Enel para o desenvolvimento de sugestões, destacando que já existem diversos modelos disponíveis, como canecas, bolsas, cadernos, camisetas, copos térmicos, fones de ouvido, canetas e garrafas. Explicou que a proposta consiste na utilização desses modelos já existentes, com a substituição da logomarca pela do Conselho, sem necessidade de criação de novos layouts, o que elimina custos de desenvolvimento. Informou, ainda, que não haverá custos para obtenção dos orçamentos, sendo a decisão final submetida ao colegiado. O conselheiro Josué sugeriu a avaliação de opções de brindes com temática relacionada à Copa do Mundo, utilizando cores e elementos associados à Seleção Brasileira, como estratégia para maior atração do público jovem. Jaqueline acolheu a sugestão e informou que poderá solicitar o desenvolvimento de alternativas nesse sentido, além dos modelos já existentes. Os conselheiros aprovaram a realização dos orçamentos dos brindes. Jaqueline apresentou o tema da Audiência Pública prevista para 2026, destacando que o evento envolve custos e demanda planejamento. Relatou que, em edições anteriores, foi contratada empresa especializada para organização do evento; entretanto, na prática, a equipe interna da Enel assumiu grande parte das atividades operacionais. Diante disso, foi sugerida uma alternativa mais econômica, consistente na locação apenas do espaço e na organização do evento pela própria equipe do Conselho, com eventual apoio pontual, como a contratação de recepcionista. Informou que foram levantadas algumas opções de locais em Niterói, com valores aproximados: CDL (R\$ 3.500,00, com estrutura completa), Clube Português (R\$ 2.700,00, apenas espaço) e auditório da ACIERJ (R\$ 1.400,00, também apenas espaço). A conselheira Margery sugeriu a possibilidade de utilização do auditório do Sesc Niterói, por meio de articulação com a Fecomércio, com potencial de cessão gratuita. A proposta foi bem recebida, ficando acordado o levantamento dessa alternativa. A conselheira Alessandra destacou que a contratação de empresa especializada nem sempre atende plenamente às necessidades do evento e sugeriu a formação de uma equipe de apoio reduzida, composta por pessoas de confiança, para melhor execução das atividades. A presidente Marta Menezes concordou com a proposta, indicando a contratação apenas de uma recepcionista e a condução do evento pela própria equipe do Conselho. Jaqueline reforçou que o cerimonial já se encontra estruturado, podendo a condução do evento ser realizada



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



internamente, sem prejuízos. Apresentou, ainda, estimativas de custos, incluindo publicação em Diário Oficial, coffee break, materiais e estrutura, destacando que, mesmo com organização própria, a audiência pública envolve investimentos relevantes, porém inferiores aos modelos anteriormente adotados. Os conselheiros manifestaram concordância com a proposta de redução de custos, priorizando a realização do evento com estrutura simplificada, aproveitamento de recursos disponíveis e possível redirecionamento de valores para outras ações, como produção de materiais e brindes. O conselheiro José Luiz questionou sobre a média de público nas audiências públicas. Jaqueline informou que a participação é variável, a depender da divulgação e do local do evento. Em seguida, apresentou a proposta de realização da audiência no dia 22 de julho, considerando o calendário da Copa do Mundo. A presidente Marta Menezes destacou que ainda há pendência quanto à definição da Aneel sobre a renovação dos mandatos dos conselheiros, mas reforçou que a realização da audiência pública é obrigatória. Esclareceu-se que todas as entidades devem se candidatar, independentemente da recondução dos representantes atuais. Jaqueline apresentou a relação das entidades e solicitou a validação dos dados cadastrais, especialmente e-mails e nomes dos representantes, para envio dos ofícios. Ficou definido que as comunicações serão encaminhadas apenas às entidades com mandato ativo, sendo as demais informadas por meio de publicação em Diário Oficial. Jaqueline também lembrou a necessidade de observância, pelas entidades, dos critérios estabelecidos pela Aneel e pelo Regimento Interno do Conselho para indicação de representantes. Em seguida, foi apresentada a atualização da pesquisa de opinião em andamento, que conta, até o momento, com 41 respostas. Jaqueline destacou a necessidade de maior engajamento dos conselheiros na divulgação, especialmente junto às suas bases. A assessora de comunicação, Geiza Mesquita, ressaltou que o número de respostas ainda é insuficiente para gerar dados representativos, sendo necessário ampliar significativamente a participação. Na pauta de assuntos gerais, Marta Menezes e o conselheiro Harley apresentaram o feedback do encontro em Manaus. Relataram que houve um desencontro entre a concessionária e o Conselho local, o que inviabilizou a realização do encontro conforme planejado. Ainda assim, participaram de reunião com o presidente do Conselho de Manaus, com a presença de representantes de diversos estados, sendo informado que o evento deverá ser remarcado. Considerando a utilização prévia de recursos, não será possível nova participação com verba do Conselho. Apesar disso, destacaram a receptividade da equipe da concessionária, especialmente da Ouvidoria, bem como a participação em reuniões formais e eventos técnicos, com temas relevantes e abrangência nacional. Também foi mencionado um workshop sobre modernização das tarifas de energia, para o qual não houve participação presencial em razão do curto prazo de convocação, podendo haver participação online, caso disponibilizada. Marta Menezes levantou a questão referente à remuneração da Assistente Administrativa, Julia Ribeiro, destacando que, embora o valor mensal aproximado seja de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), o valor líquido recebido é significativamente inferior em razão dos encargos e tributos incidentes. Ressaltou, ainda, a dedicação da colaboradora, que frequentemente atua além do horário e desempenha diversas funções de apoio ao Conselho. Diante disso, propôs a revisão da remuneração. Os conselheiros aprovaram o reajuste da remuneração da assistente administrativa. Em resposta, Christiano Garcia, Ouvidor da Enel e secretário suplente do Conselho, esclareceu que a colaboradora é contratada sob o regime CLT por empresa terceirizada, o que implica limitações legais e estruturais para reajustes imediatos. Informou que já existe planejamento interno para aumento gradual da remuneração, por meio de progressão de cargos, conforme política da empresa, sendo o reajuste realizado de forma escalonada, não sendo possível, neste



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



momento, um aumento imediato significativo. Na sequência, Jaqueline esclareceu que os valores previstos no PAM poderão ser atualizados ainda no primeiro semestre, a fim de contemplar despesas não previstas anteriormente, como materiais de divulgação, audiência pública e o escalonamento salarial da assistente administrativa. O conselheiro José Luiz questionou se o valor do reajuste seria custeado pelo Conselho e sugeriu a possibilidade de viabilizar o aumento por meio de ajuda de custo ou bonificação, visando maior benefício líquido à colaboradora. Em resposta, Christiano esclareceu que, contratualmente, não é possível adotar tal alternativa, uma vez que a colaboradora está vinculada a contrato de prestação de serviços (BackOffice) entre a concessionária e empresa terceirizada, o que não permite pagamento de ajuda de custo. Ressaltou que qualquer reajuste deve seguir o modelo formal, por meio de evolução de cargo e salário. A conselheira Alessandra acrescentou que o Conselho, na prática, realiza o reembolso à concessionária pelos custos do contrato, o que limita a flexibilidade para alterações imediatas. Diante disso, o Conselho aprovou que o reajuste será realizado, respeitando os limites contratuais e legais. Por fim, Marta Menezes agradeceu a participação de todos e destacou a relevância do trabalho desenvolvido pelo Conselho, ressaltando a complexidade do setor elétrico e os esforços das concessionárias, bem como a importância dos investimentos, das melhorias no atendimento e da ampliação das equipes técnicas. Na oportunidade, Jaqueline informou que há processo seletivo aberto para eletricitistas na Enel Rio. Marta elogiou a iniciativa, destacando a inclusão de mulheres na área técnica e parabenizando a concessionária pelos avanços. Não havendo mais assuntos a tratar, a presidente Marta Menezes agradeceu novamente a presença de todos e declarou encerrada a reunião.