

## CCCEEE

CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEEE EQUATORIAL

### CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEEE EQUATORIAL

<b>Nº da Ata</b>	04/2023		
<b>Data</b>	23/06/2023		
<b>Horário de Início</b>	14h00	<b>Horário de Término</b>	18h00
<b>Local</b>	FARSUL / Microsoft Teams		

### Participantes da Reunião

#### FEDERASUL

Valdir Farias de Mattos

#### FIERGS

Thômaz Nunnenkamp  
Airton Zoch Viñas

#### FRACAB

Carlos Eduardo Fernandes Neves

#### FARSUL

Ademir Costa Monteiro  
Fabio Avancini Rodrigues

#### CEEE EQUATORIAL – Secretária-Executiva

Daiane Saviano Camargo

#### CONVIDADOS

Rubens Valdetar Silva Barcelos (CEEE Equatorial)  
Fabrizio Panichi (CEEE Equatorial)

Lorena Oliveira (Engie)  
Matheus Lengler (Engie)

### ORDEM DO DIA:

Aos 23 de junho de 2023, atendendo convocação ordinária do Sr. Thômaz Nunnenkamp, reuniram-se os membros do Conselho, acima relacionados, para tratarem da seguinte ordem do dia:

1. Aprovação da Ata da Reunião Anterior
2. Definição do Local da Próxima Reunião
3. Espaço da Distribuidora
4. Espaço da Consultoria Engie
5. Contratação da Assessoria de Comunicação
6. Assuntos Gerais

### ASSUNTOS TRATADOS:

- 1 No dia 23 de junho de 2023, no horário acima especificado, atendendo convocação ordinária conforme Ordem do Dia
- 2 abaixo transcrita, reuniram-se em sessão ordinária, sob a presidência de Thomaz Nunnenkamp os membros do
- 3 Conselho de Consumidores da CEEE Equatorial. Conforme informado previamente, o Conselheiro Ismael não pode
- 4 comparecer por motivos profissionais, em razão de outra agenda.
- 5 **1. Aprovação da Ata da Reunião Anterior**
- 6 Apontado ajustes formais pelo Conselheiro Valdir Matos. Após ajustes solicitados, as atas das reuniões realizadas em
- 7 março e maio foram aprovadas pelos conselheiros presentes.
- 8 **2. Definição do Local da Próxima Reunião**
- 9 Conforme indicado pela Secretária, a próxima reunião estava prevista para ser realizada na distribuidora, em
- 10 14/07/2023. Contudo, o Conselheiro Ademir sugeriu a alteração do calendário para que a reunião fosse realizada em
- 11 Santo Antônio da Patrulha ou no Caraá, uma vez que foram os municípios do interior mais atingidos pelo último
- 12 ciclone. Sinalizado pelo Conselheiro Ademir que o Conselho precisa se fazer presente junto aos consumidores nessas
- 13 circunstâncias.
- 14 O Conselheiro Vinas aproveitou o ensejo para reforçar que também conversou com o Prefeito de Rio Grande sobre a
- 15 interiorização das reuniões do Conselho. O Prefeito se colocou à disposição do Conselho para disponibilizar um local
- 16 com a infraestrutura necessária para este encontro. O Presidente Thômaz sugeriu que o encontro em Rio Grande pode

- 17 ser avaliado e programado para o segundo semestre de 2023.
- 18 O Presidente também se mostrou favorável a sugestão do Conselheiro Ademir. Mencionou o contato institucional  
19 recebido do Prefeito de Santo Antônio da Patrulha após o ciclone. Dentro deste contexto, a primeira reunião de  
20 interiorização será em Santo Antônio da Patrulha. Destacado pelo Presidente que a reunião não tem o caráter de  
21 audiência pública, mas apresentar o Conselho aos consumidores locais, levando ações realizadas pela distribuidora e  
22 abrindo espaço para ouvir sugestões e demais manifestações.
- 23 O Conselheiro Valdir também mencionou que é importante dar protagonismo ao Conselho nestas circunstâncias,  
24 indicando que também foi acionado pela Prefeitura de Santo Antônio da Patrulha.
- 25 Frente ao exposto, todos os Conselheiros foram favoráveis a sugestão indicada pelo Conselheiro Ademir para que a  
26 próxima reunião seja realizada em Santo Antônio da Patrulha.
- 27 O Conselheiro Fábio sugeriu o sindicato rural do município de Santo Antônio da Patrulha para reunião do Conselho. O  
28 Conselheiro Valdir reforçou que o evento tem como objetivo se apresentar e ouvir a comunidade. Neste caso, é  
29 importante que os Conselheiros estejam capacitados para responder algumas questões. O Conselheiro Ademir  
30 ponderou sobre os procedimentos para ressarcimento de danos
- 31 Por último, antes da distribuidora iniciar sua participação, o Conselheiro Valdir aproveitou o ensejo provocado pelo  
32 ciclone para sugerir a revisão dos *scripts* do atendimento em campo e pelos canais de relacionamento, trazendo como  
33 o exemplo, a impossibilidade de atendimento em campo sem a respectiva ordem de serviço com a equipe. Se por um  
34 lado é necessário reforçar o aspecto segurança, por outro é preciso rever como esclarecer estes procedimentos com o  
35 cliente, para que não fique a percepção de recusa de atendimento, impactando de forma negativa na imagem da  
36 distribuidora.
- 37 O Conselheiro Fábio, reforçou que imagem é o ativo mais caro de uma empresa, razão pela qual o Conselheiro Ademir  
38 sempre reforça a importância das ações de comunicação por parte da distribuidora.
- 39 O Conselheiro Carlos também trouxe como exemplo o evento anterior na região da Ponta Grossa em Porto Alegre
- 40 A Secretária sinalizou que levará as recomendações do Conselho para a distribuidora, apenas ponderou que  
41 compreende a frustração do cliente nestes casos, mas reforçou os aspectos de segurança, o que também foi reforçado  
42 pelo Conselheiro Valdir.
- 43 **3. Espaço para Distribuidora**
- 44 **3.1 Apresentação da Gerência de Operação**
- 45 Aberto o espaço da distribuidora, o Gerente de Operação, Rubens Barcelos, trouxe apresentação da distribuidora com  
46 os dados relacionados ao ciclone que atingiu a área da CEEE Equatorial em junho. Ressaltou que o ciclone Yakecan,  
47 por exemplo, atingiu 350 mil clientes. Este último ciclone atingiu 422 mil clientes na região metropolitana e no litoral  
48 norte.
- 49 O ciclone Yakecan, por exemplo, foi sinalizado com 04 (quatro) dias de antecedência pela Climatempo. Convênios  
50 Climatempo. Já o último ciclone foi sinalizado dia 14/06, quando a distribuidora disparou o plano de contingência, às  
51 20h do dia 15/06 o efeito do ciclone já era percebido no litoral norte, atingindo a Capital às 2h do dia 16/06.  
52 Destacamos ainda que as previsões indicavam 100 mm de chuva e 70 km/h de vento. Contudo, após os eventos as  
53 medições apontavam 300 mm de chuva e ventos de até 110 km/h
- 54 Feito este esclarecimento inicial, o Gerente de Operação demonstrou a mobilização durante o evento, apresentando a  
55 quantidade de equipes e a evolução dos clientes interrompidos entre 16/06 a 20/06, reforçando ainda que este foi o  
56 maior evento desde a chegada do Grupo Equatorial no RS.
- 57 O Presidente Thomaz, assim como os demais Conselheiros, reconheceu a evolução da distribuidora, agradecendo os  
58 números disponibilizados pela Secretária, questionando as próximas ações. O Gerente de Operação informou que a  
59 distribuidora já está confrontando os locais que apresentaram defeito/interrupção em relação ao plano trimestral e  
60 anual de manutenção e investimento, buscando exatamente estes traçar eventuais ajustes que se façam necessários,  
61 ponderando ainda que nenhuma linha de transmissão ou subestação ficou fora durante o ciclone, o que mostra que o  
62 plano de manutenção traçado está aderente. Informou ainda que a distribuidora está adiantando algumas ações, uma  
63 vez que os efeitos do El Niño, sinalizados pela Climatempo, indicam o aumento de chuvas entre setembro e dezembro.
- 64 O Conselheiro Carlos, reforçou a necessidade de ampliação de mão de obras nestes eventos. O Gerente de Operação  
65 destacou que a distribuidora está capacitando continuamente mais equipes. O Conselheiro Valdir solecou mais alguns  
66 esclarecimentos em relação a quantidade equipes que atuaram no evento, o que foi pontualmente respondido pelo  
67 Gerente de Operação.
- 68 Ao término, o Presidente em nome do Conselho agradeceu a apresentação e as informações disponibilizadas pelo  
69 Gerente de Operação, o qual, igualmente, agradeceu o convite e se colocou à disposição do Conselho.
- 70 **3.2 Apresentação da Gerência de Comunicação**

71 Na sequência, iniciou a apresentação do Executivo de Comunicação, Fabrizio Panichi, o qual trouxe a atuação da  
72 distribuidora na comunicação digital e no tratamento com a imprensa. Reforçou que a atuação a área de comunicação  
73 iniciou na já na noite do dia 15/06 nas redes sociais, a partir das estratégias alinhadas com jurídico, regulatório,  
74 Presidência, Superintendência Comercial e Superintendência Técnica.

75 O boletim nas redes sociais busca usar um layout e uma linguagem transparente, simples com caráter educacional,  
76 informando clientes atingidos, municípios e ações de segurança. Dentro deste contexto, foram medidas mais de 3 mil  
77 visualizações no Instagram. Nas redes sociais a distribuidora buscava ainda disponibilizar fotos com a atuação da  
78 empresa em campo, o que possibilitava a comunidade ver a complexidade dos atendimentos em campo. O Sr. Fabrizio  
79 Panichi também disponibilizou alguns em caráter exemplificativo alguns elogios publicados nas redes sociais.

80 Por último, demonstrado o modelo de posicional adotado pela distribuidora junto à imprensa.

81 O Presidente agradeceu a participação do Sr. Fabrizio Panichi, convidando a área de comunicação a participar das  
82 reuniões do Conselho de forma contínua. Também ressaltou que a comunicação melhorou, mas que acredita que a  
83 empresa ainda tem oportunidades de melhoria. Reforçou ainda que a distribuidora poderia contatar as prefeituras a  
84 avaliar como ajustar o manejo da vegetação, buscando a poda preventiva.

85 O Conselheiro Ademir, igualmente, agradeceu a presença do Sr. Fabrizio Panichi, sugerindo uma maior participação  
86 da distribuidora nas rádios, em especial na área rural, em que o acesso à internet ainda não é uma realidade  
87 disponível a ampla maioria. O Conselheiro Carlos acompanhou a manifestação do Conselheiro Ademir.

88 Ao término, o Conselheiro Valdir reforçou a oportunidade da área de comunicação em auxiliar as áreas de atendimento  
89 na construção de scripts mais sensíveis para situações de contingência, com foco em uma comunicação mais  
90 assertiva, buscando minimizar impactos na imagem da distribuidora.

91 O Presidente em nome do Conselho agradeceu a apresentação e as informações disponibilizadas pelo Sr. Fabrizio  
92 Panichi, o qual, igualmente, agradeceu o convite e se colocou à disposição do Conselho.

#### 93 **4. Espaço da Consultoria Engie**

94 No espaço da consultoria Engie, apresentado os movimentos tarifários recentes, em especial a revisão tarifária da  
95 RGE e a perspectivas para a tarifa da CEEE Equatorial, destacando os itens que buscam baixar a tarifa, como, por  
96 exemplo, o crédito tributário (72% ainda pendente de devolução) e os aporte na CDE. O Presidente agradeceu as  
97 informações, apenas solicitou um ajuste formal no slide com a evolução dos movimentos tarifários, ajustando as cores  
98 para melhor visualização das informações.

99 Por fim, apresentado a consulta pública nº 020/2023, a qual está aberta para contribuições.

#### 100 **5. Contratação da Assessoria de Comunicação**

101 O Conselheiro Valdir Mattos apresentou os novos valores orçados pela empresa Cultura Serra Produções Ltda.  
102 Considerado a redução apresentada em relação ao primeiro orçamento, que a empresa Cultura Serra Produções Ltda  
103 foi a que apresentou menor valor em relação às demais e que a empresa já possui experiência no segmento, conforme  
104 contato institucional com outras distribuidoras do setor elétrico, a contratação já aprovada por todos os conselheiros  
105 em reunião anterior, passa para a etapa de contratação interna.

#### 106 **6. Assuntos Gerais**

107 Não havendo mais assunto a ser tratado, a reunião foi encerrada às 17h00min.

#### **PRÓXIMA REUNIÃO:**

**DATA:** 14/07/2023

**HORÁRIO:** 14h00min

**LOCAL:** Presencial. Sindicato Rural de Santo Antônio da Patrulha (a confirmar)

**Daiane Saviano Camargo**  
Secretária-Executiva

**Thômaz Nunnenkamp**  
Presidente do Conselho de Consumidores