

1 **Ata 08/2021 - Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da RGE**

2 Aos 25 dias do mês de agosto de 2021, às 13h30min, em formato virtual, utilizando a
3 plataforma Microsoft Teams, sob a presidência do Sr. Valdir Mattos, reuniram-se
4 representantes dos consumidores da RGE, representantes da concessionária RGE e
5 assessoria técnica do Conselho – Cultura Serra e GVEnergy/Engie. De início, o Presidente
6 Valdir Mattos fez a conferência do quórum e saudou aos presentes, colocando em votação
7 da Ata 07-2021, que foi aprovada por unanimidade dos presentes. Valdir questiona, antes
8 de dar sequência à pauta, sobre a questão do contrato com a Solution Log, que logo é
9 respondido pela representante da RGE, Daiane Borges, que a situação está em fase final do
10 contrato amigável, sem complicações. O representante da Cultura Serra informa que a
11 questão das divulgações do projeto sobre a situação da crise hídrica – conscientização para
12 redução do consumo de energia – dependem do recebimento do material da SECOM, ANEEL
13 e Ministério de Minas e Energia, onde o Conselheiro Carlos Minussi está fazendo as
14 tratativas. Minussi informa que logo terá o material para o Conselho dar andamento no
15 projeto, que também será direcionado aos demais conselhos de consumidores de energia.
16 Na sequência da pauta, o Presidente saúda a todos representantes da RGE, passando a
17 palavra para o Presidente da concessionária, Sr. Marco Antonio Villela de Abreu, que iniciou
18 sua fala parabenizando pelas ações do Conselho. Villela, em seu espaço, trouxe dados
19 referentes às ações da concessionária no ano de 2021: 540 milhões de reais em
20 investimentos; 15 subestações ampliadas; modernizações de redes de baixas tensão,
21 substituindo as redes convencionais por redes compactas; instalações de 375 novos
22 religadores; manutenção e certificação de 15 mil km de rede; podas e roçadas em 29 mil
23 quilômetros de rede, com o objetivo de reduzir emergências, tornar a rede mais robusta e
24 melhorar a qualidade do fornecimento de energia aos clientes; no Programa RGE nos
25 Hospitais foram obras em 69 hospitais, com 33,5 milhões investidos; na Geração Distribuída
26 foram mais de 60 mil conexões, fazendo mais de 3 mil conexões por mês, cumprindo as ações
27 com uma taxa de 99% dentro do prazo; redução de 60% dos acidentes de trabalho dentro
28 da empresa; 70% de redução de acidentes fatais com a população; manutenção do DEC um
29 pouco acima do padrão da ANEEL, reduzindo 3 horas; FEC no melhor resultado da história

30 da concessionária; atendimento de notas de serviço com prazo regulado é a melhor empresa
31 do país, com 99,76% realizadas dentro do prazo; 86% do atendimento é digital; a frequência
32 das reclamações fez a RGE alcançar a segunda melhor colocação nos indicadores do país;
33 redução de 22% das reclamações tratadas, em relação ao ano passado; melhora significativa
34 na nota do site do Reclame Aqui; envio de mais de 380 mil SMS de aviso de desligamento
35 programado; revisão da comunicação escrita, revisando 56 documentos; a empresa foi
36 finalista do Prêmio ANEEL de Qualidade, na região sul; o Plano Safra 2021/2022 já foi
37 iniciado; foram formados mais de 120 Eletricistas da Comunidade; lançamento da primeira
38 Escola de Eletricistas para Mulheres; a empresa é finalista do prêmio ABRADE, premiando as
39 melhores distribuidores do país no quesito Responsabilidade Ambiental, Gestão
40 Operacional, finalista da região sul e finalista do prêmio nacional; Quanto à questão da crise
41 hídrica, informa que a concessionária irá lançar um programa sobre o consumo consciente,
42 para vencer o desafio da estiagem. Após apresentar o panorama da empresa neste ano,
43 Villela se colocou à disposição dos Conselheiros para esclarecer dúvidas. O Presidente do
44 Conselho, Valdir Mattos, parabeniza a concessionária na questão da valorização dos clientes
45 e sugere um maior apoderamento de informações dos funcionários que estão na linha de
46 frente, onde melhores serão as decisões e o ajuste dos procedimentos. Salientou também a
47 melhora na qualidade dos atendimentos, desde quando Villela assumiu a Presidência da
48 empresa. Villela pede a palavra para informar que existe um projeto em curso para rever
49 toda plataforma de atendimento ao cliente, incluindo projetos particulares. Está sendo
50 desenvolvido todo um sistema novo, onde envolve alteração total do site de atendimento
51 aos clientes residenciais e projetos particulares. Valdir Mattos, em seu último
52 questionamento, pede que haja uma melhor comunicação entre setores da concessionária,
53 em se tratando de alteração de sistemas de medição, onde há migração de medição indireta
54 em baixa tensão para indireta em média tensão, pois se percebe uma certa desconexão entre
55 as áreas, podendo prejudicar o cliente. Villela informa que tomou nota da situação e que
56 levará adiante para solucionar tal caso, pois é de interesse da empresa solucionar toda e
57 qualquer situação que possa prejudicar os usuários. Com a palavra, o Conselheiro Carlos
58 Minussi relatou os encontros que teve em Brasília, na SECOM, no gabinete do Ministério de

59 Minas e Energia e na ANEEL, para tratar dos projetos de conscientização sobre o consumo
60 de energia elétrica. Trouxe informações sobre a distribuição do material de divulgação, que
61 deverá ser feito através do CONACEN e da ABRADE. Em relação à manutenção do ICMS,
62 Minussi informa que já há uma agenda para setembro, com o Presidente da Assembleia
63 Legislativa e com a Comissão de Finanças da Assembleia, para que não seja mais prorrogada
64 essa situação, onde o Conselho está lutando firmemente para que a alíquota (30%) do ICMS
65 volte ao patamar de 25% para comércio e serviços e (18%) para 17% na indústria. O
66 Conselheiro Mário Pontalti questiona ao Sr. Villela quanto à capacidade de atender às novas
67 demandas, mesmo com a situação de crise hídrica, além de questionar se a concessionária
68 possui um canal para planejar contratações de novas demandas, separado por segmentos
69 das indústrias. Villela informa que há um planejamento de crescimento de mercado por
70 regiões, sendo revisado anualmente. O representante da RGE, Fábio Calvo, informa que há
71 um time de analistas dedicados que, ao receberem as demandas de novas contratações, dão
72 seguimento para agilizar os processos. O Conselheiro Ângelo pede uma atenção especial na
73 questão da comunicação, para evitar possíveis problemas futuros, chamando as entidades
74 para entender as demandas existentes e futuras. Valdir Mattos agradece pela participação
75 do Presidente da concessionária, parabeniza por sua gestão e pelo trabalho de toda sua
76 equipe, principalmente na pessoa do representante Fábio Calvo. Finalizando sua
77 participação, o Presidente da concessionária agradece a todas as contribuições do Conselho,
78 que ajuda a empresa a rever processos e auxilia na agilidade dos procedimentos. Villela se
79 colocou à disposição para sempre evoluir e melhorar a relação entre concessionária e
80 usuário, encerrando sua participação na reunião. Dando sequência à pauta, os
81 representantes da GVEnergy fizeram uma apresentação sobre o panorama atualizado do
82 setor elétrico – PL 5829, Crise Hídrica e Portaria 22/GM/MME –, que será encaminhado por
83 e-mail a todos os conselheiros. No item 06 da pauta – Espaço RGE –, a equipe fez uma
84 apresentação pautada no Evento Plano Safra, Status pendências Grupo A, Status RGE nos
85 Hospitais e Treinamentos. Dando sequência, Valdir Mattos informa que será acrescentado,
86 no Ofício a ser encaminhado à ANEEL - proposto na reunião anterior -, a dificuldade na junção
87 de documento e que o impacto da não revisão do prolongamento de prazos para o

88 recadastramento do Grupo A será no consumidor final. Em debate, ficou acordado que o
89 Ofício será entregue pessoalmente em Brasília, nas mãos do Diretor Geral da ANEEL,
90 buscando a parceria do Senador Luis Carlos Heinze para ganhar força no tema. O Presidente
91 informa que assim que finalizar de redigir o Ofício, irá encaminhar aos Conselheiros
92 envolvidos para aprovação do texto. A representante da RGE, Daiane Borges, fez uma breve
93 explanação de como funciona a questão dos ressarcimentos aos Conselheiros que se
94 deslocaram a Porto Alegre para a última reunião ordinária. Nada mais a ser discutido, o
95 Presidente agradece a todos pela presença e, assim, encerra a reunião. A gravação da
96 reunião – em vídeo – estará disponível para o Conselho nos próximos dias.

97 **Valdir Mattos**

98 Presidente do Conselho de Consumidores da RGE – Classe Comercial

99 **Florindo Carlos Minussi**

100 Vice-Presidente do Conselho de Consumidores da RGE – Poder Público

101 **Gustavo Thompson Flores**

102 Conselheiro Titular representante da Classe Rural

103 **Jefferson de Holleben Camozzato**

104 Conselheiro Suplente representante da Classe Rural

105 **Angelo Fontana**

106 Conselheiro Suplente representante da Classe Comercial

107 **Mário Cesar Pontalti**

108 Conselheiro Suplente representante da Classe Industrial

109 **Manoela Aparecida Guns de Souza**

110 Conselheira Suplente representante do Poder Público

111 **Fábio Calvo**

112 Executivo RGE



113 **Lidiane Pereira Ribeiro**

114 Secretária Executiva do Conselho de Consumidores da RGE

115 **Daiane Borges Mangini**

116 Secretária Executiva do Conselho de Consumidores da RGE