



ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 01/2022 DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA RORAIMA ENERGIA

<i>Data:</i> 24/03/2022	<i>Início:</i> 14h30min	<i>Término:</i> 16h50min	<i>Local:</i> Auditório do Instituto Euvaldo Lodi - IEL/RR, na Avenida Capitão Júlio Bezerra, nº 363 - Centro, Boa Vista - RR.
<i>Participantes:</i> Conselho de Consumidores e sociedade em geral - Lista de participantes em anexo. Condutor da Audiência: Cerimonialista			
<i>Pauta da Audiência Pública:</i> 1ª Audiência Pública 01/2022 do Conselho de Consumidores da Roraima Energia. Com objetivo de oportunizar aos consumidores das classes residencial, comercial, rural, industrial e poder público confirmar sua representatividade junto ao Conselho de Consumidores no mandato 2022-2026, conhecendo as entidades e conselheiros que os representam, bem como colher subsídios, informações, sugestões, críticas ou propostas, visando o aprimoramento da atuação e representatividade do Conselho de Consumidores da Roraima Energia, com vistas à melhoria do atendimento ao consumidor e as adequações dos serviços prestados.			

A cerimonialista cumprimentou a todos dando boas-vindas e agradecendo as presenças também dos participantes que estão online. Após os Hinos Nacional e do Estado, a Presidente do Conselho de Consumidores Senhora Amanda Lia Ward Torquato, representante da classe Rural, apresentou o Conselho de Consumidores da Roraima Energia, esclarecendo que o Conselho foi instituído no dia 13 de abril de 1999, em atendimento ao Art. 13 da Lei nº 8.631 de 04 de março de 1993, o Conselho de Consumidores da Roraima Energia é de caráter consultivo, composto por igual número de representantes das principais classes tarifárias, voltado para orientação, análise e avaliação das questões ligadas ao fornecimento, tarifas e adequações dos serviços prestados ao consumidor final, frisando que a sociedade pode saber mais sobre o Conselho pelos canais de atendimento no site: www.roraimaenergia.com.br no link Conselho de Consumidores, ou pelo e-mail: conselhodeconsumidores@roraimaenergia.com.br ou ainda pelo telefone (95) 2121-1433. O Conselho está localizado na Avenida Capitão Ene Garcez, 691, Centro, no prédio sede da Roraima Energia, concluindo a explanação, declarou aberta a Audiência Pública, passando a palavra a diretora de Relações Institucionais da Roraima Energia Dra. Sarassele Chaves Ribeiro Freire, neste ato representando o



diretor presidente Senhor Márcio Pereira Zimmermann, que agradeceu aos presentes e enalteceu os trabalhos do Conselho de Consumidores, em parceria com a Roraima Energia no empenho dos trabalhos em prol dos consumidores de energia elétrica do Estado de Roraima, e ressaltou que a empresa almeja fornecer energia elétrica confiável proporcionando a comunidade, qualidade de vida e desenvolvimento ao Estado. Destacou que atualmente mais de 195 mil consumidores são atendidos pela Roraima Energia, e que desde 2018 a empresa vem realizando investimentos, e pra este ano de 2022 estão previstos 115 milhões para todo Estado, com apoio do Governo Federal atua nos Programas Luz para Todos e Mais Luz para Amazônia, a Roraima Energia leva qualidade de vida as comunidades. Evidenciou ainda a presença do diretor adjunto de Administração e Financeiro da Roraima Energia, o Senhor Jimmy Luz Costa. Dando continuidade, o Senhor João Roberto do Rosário gerente do Departamento de Meio Ambiente e Responsabilidade Social da Roraima Energia, apresentou um vídeo institucional e explanou sobre o Histórico Energético em Roraima: Em 1969 criação da Companhia Energética de Roraima – CERR, para atender a capital e o interior; 1989 a Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A – Eletronorte assumiu a capital; 1997 foi criada a subsidiária integral da Eletronorte (Boa Vista Energia S/A), que assumiu a capital antes atendida pela Eletronorte; 2009 a Boa Vista Energia passa a integrar o quadro de empresas controladas pela Centrais Elétricas Brasileiras S.A-Eletronorte como Eletronorte Distribuição Roraima-EDRR; 2017 o Ministério de Minas e Energia (Governo Federal), unifica as concessões, capital e interior, e a Eletronorte Distribuição Roraima-EDRR passa atender todo Estado; com a privatização das empresas de distribuição da Eletronorte, houve o leilão na B3 e o Grupo ATEM e Oliveira Energia arrematou a Eletronorte Distribuição Roraima, e em dezembro de 2018 nasce a Roraima Energia S/A, assumindo desta forma a concessão de todo Estado por 30 anos. A engenheira eletricitista, Senhora Maria Conceição de Sant’ana Barros Escobar, representante indicada pelo poder público, Governo do Estado de Roraima, propõe ampliação na apresentação da Roraima Energia com relação ao histórico da energização no estado, mais especificamente ao nome CERR, esclarecendo que em 1969 era Centrais Elétricas de Roraima, com estatuto diferenciado e, em 1989 passa a se chamar Companhia Energética de Roraima-CERR criada para atender somente o interior do Estado e adquiriu a capacidade de fazer o estudo de outras fontes de energia no estado e etc. Continuando, o Senhor João do Rosário seguiu a apresentação enfatizando que a Roraima Energia nasceu para distribuir energia elétrica com sustentabilidade econômica e socioambiental, proporcionando qualidade de vida às pessoas e desenvolvimento ao Estado de Roraima, através de um serviço Inovador e de qualidade, garantindo a excelência regulatória da qualidade e dos serviços prestados, se tornando referência no setor elétrico brasileiro até o ano de 2025, gerando valor aos acionistas, colaboradores e sociedade; Valorização das Pessoas, Foco nos Clientes, Foco nos Resultados, Visão Regulatória, Excelência, Ética, Proatividade, Responsabilidade Socioambiental. Linha de Atuação da Roraima Energia: Interatividade com a Sociedade: Órgãos do judiciário, Prefeitura/Governo, Polícias,



Conselhos etc.; Fornecedores: Contratos de materiais e serviços; Meios de Comunicação: Jornais, TV, Redes Sociais, garantindo assim transparência da prestação de contas das atividades da empresa; Meio Ambiente: Órgãos de controle e fiscalização ambiental, indispensável para a empresa devido ao fato da necessidade da regularização ambiental ou licenciamento ambiental para o funcionamento dos seus empreendimentos; Órgãos reguladores: Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL e Operador Nacional do Sistema Elétrico-ONS, que controla e fiscaliza todos os serviços de energia elétrica; Acionistas: Conselhos e Comitês; Colaboradores: Diretoria Executiva, departamentos e coordenações; Clientes: Todas as classes de consumo, que são a razão da existência da empresa. Destacou também que a Roraima Energia adota o modelo de gestão ESG – (Environmental, social and corporate governance) A sigla ESG vem do inglês e significa Ambiental, Social e Governança, e nessa prática a Roraima Energia prioriza: Licenciamento ambiental; Regularização de ligações clandestinas; Dicas de economia de energia; Certificação ISO 9001/2015 (Gestão da Qualidade); Negociação de débitos/créditos; Doação de cestas básicas (apresentação de vídeo institucional). Com a pandemia, a empresa atenta às necessidades dos consumidores, teve a iniciativa de apoio aos mais necessitados distribuindo cestas básicas. Na sequência o engenheiro eletricista do Departamento de Engenharia Expansão e Manutenção, Thácito Elmer de Lira Carneiro explanou sobre a Geração e Distribuição de Energia no Estado, informando que a Roraima Energia atende hoje mais de 195 mil clientes nos 15 municípios, com 17 Subestações de energia (6 na capital e 11 no interior), 17 Conjuntos Elétricos (3 na capital e 14 no interior), 17.929km de redes de distribuição, 24.030 Transformadores (4.763 na capital e 19.267 no interior), 69 Usinas Termelétricas (6 na capital e 93 no interior) com mais de 107MW/h de energia injetada e mais de 94MW/h de energia faturada. Com investimentos de 64 milhões nos últimos três anos: 4 milhões – Extensão de rede média tensão (na capital Boa Vista, contemplando os bairros Cidade Satélite, Caranã, Cauamé, Aeroporto, Jardim Floresta, João de Barro, Centro, São Pedro, Canarinho, Aparecida, Equatorial, Silvio Leite, Pintolandia e área rural (RR205); 25 milhões – Construção de Subestações (na capital Boa Vista, nos bairros Cidade Satélite, Caranã, Cauamé, Aeroporto, Jardim Floresta, João de Barro, área rural (RR205), Equatorial, Centenário, Jôquei Clube, Pricumã, Senador Hélio Campos); 32 milhões – Programa Luz para Todos (municípios de Alto Alegre, Amajari, Boa Vista, Bonfim, Cantá, Caracará, Caroebe, Normandia, Rorainópolis, São João da Baliza, Pacaraima e Uiramutã), tendo como resultado 945Km de rede de distribuição, 4.543 Unidades Consumidoras, 11.736kVA de potência instalada, 3 milhões com a construção de rede e na regularização de ligações clandestinas (na capital Boa Vista, nos bairros: Cidade Satélite, União, Senador Hélio Campos, Aracélis, João de Barro, Nova Vida-Antigo Lixão. No interior nos municípios de Amajari: Vila Brasil, Trairão, Tepequém, Três Corações e área rural. Rorainópolis: Gentil Carneiro e Nova Colina). Apresentação de vídeo institucional com a conclusão das obras de energização. Investimentos necessário para valorização das pessoas, amenizando a questão



CONSELHO DE
CONSUMIDORES
RORAIMA ENERGIA

social, dado as condições precárias (ligações clandestinas), dessa forma, proporcionando uma melhoria na qualidade da energia e ao sistema elétrico como um todo. No Baixo Rio Branco, região localizada nas fronteiras do Estado de Roraima com o Estado do Amazonas, região de difícil acesso, atualmente atendida com pequenas geradoras nas localidades Santa Maria do Boiaçu, Santa Maria Velha, Sacai, Terra Preta, Lago Grande, Canauanin, Calcubi, Cachoeirinha, Dona Cota, Panacarica, Xixuaú, Samaúma, Itaquera, Bela Vista, Remanso e Floresta; em 2021 a Roraima Energia executou muitas obras naquela região, por conta da precariedade da rede, como postes desgastados, com um investimento na ordem de 1,8 milhões, resultou em 819 unidades consumidoras regularizadas com medição, instalação de 266 postes, 11.347km de rede de distribuição, dos quais 9.779km de rede baixa tensão, com uma equipe de 7 eletricitas, 100% com autorização ambiental para geração e distribuição de energia elétrica, isso proporcionou -19% no fornecimento de combustível (óleo diesel) em 2021 em relação ao ano de 2020, saindo de um faturamento de 13,6 mil em julho de 2020 para 81 mil em janeiro de 2022, com arrecadação de 37 mil em novembro de 2021. Do total do investimento no Baixo Rio Branco, 15 mil foi com material e transporte fluvial, e 43 mil com pessoal. O Projeto de Usina de Geração Fotovoltaica (placa solar), do Programa Mais Luz para Amazônia, focado na geração de energias renováveis, para locais onde não há nenhuma possibilidade de chegar à rede elétrica convencional, atualmente iniciando a primeira tranche no Baixo Rio Branco, instalando em cada casa ou com pequenas usinas fotovoltaicas. Encerrou a apresentação, passando a palavra ao analista do Departamento Comercial da Roraima Energia, Senhor Silvio Carneiro de Lacerda, continuando a explanação destacou que hoje constam 195 mil Unidades Consumidoras cadastradas no sistema comercial, representadas pelas classes: Comercial 6,8%, Residencial 80,6%; Rural 11,0%; e outros com 0,49% (Industrial, Poder Público, Iluminação Pública e consumo próprio). Com relação aos dados comerciais: A capital Boa Vista conta com 5.687km de rede de distribuição, 3% do total do estado e com 135.772 Unidades Consumidoras, que representa 70% do total das unidades consumidoras; no interior são: 217.958km de rede, que corresponde a 97% de rede de distribuição, com 59.743 Unidades Consumidoras, 30% total do estado. Destacou ainda que há em torno de 211.529 habitantes no interior do estado, correspondendo a 34% total de habitantes do estado de Roraima. Ressaltou que apesar das dificuldades de acesso a locais como por exemplo a região do Baixo Rio Branco, a Roraima Energia leva seus serviços a todos que necessitam, nessa linha, iniciando em 2022 a primeira tranche no Baixo Rio Branco, cumprindo com o compromisso de levar qualidade de vida a todos e o desenvolvimento do estado. Sr. Silvio informou ainda que a empresa registrou em média 30 mil atendimentos no mês de fevereiro de 2022, 14% do total de consumidores solicitaram algum tipo de serviço, e que a empresa hoje dispõe de 15 postos de atendimento presencial, 2 postos na capital e 13 postos no interior. Canais de atendimento virtual, aplicativo desenvolvido em março de 2020 devido a pandemia, Call Center 0800 7019120, agora também Whats App e Telegran, os serviços disponíveis na Agência Virtual são:



ligação Nova, transferência de titularidade, parcelamento de débitos, via para pagamento de faturas, declaração de quitação entre outros. Redes Sociais, Instagram, Facebook. O site www.roraimaenergia.com.br. Na sequência a cerimonialista destacou e agradeceu as presenças dos representantes dos Procon Assembleia, Procon Municipal, Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas de Roraima, Fórum de Energias Renováveis, Associação Roraimense de Engenheiros e Arquitetos. Continuando, houve a apresentação dos atuais conselheiros do Conselho de Consumidores da Roraima Energia: Representantes das classes Rural, Comercial, Industrial, Poder Público e Residencial, que apresentaram as instituições as quais representam. O atual Conselho de Consumidores da Roraima Energia está composto pelos seguintes conselheiros: Representante da Classe Rural - Titular: Amanda Lia Ward Torquato (Presidente do Conselho) Suplente: Fernanda dos Santos Rodrigues de Oliveira, Representante da Classe Comercial - Titular: Jadir Corrêa da Costa (Vice Presidente do Conselho) Suplente: Antônio Carmelo, Representante da Classe Residencial - Titular: Dalton Roberto Ribeiro Ferreira, Suplente: Domicia Plácida de Sena Melo, Representante da Classe Industrial - Titular: Iracema do Valle Oliveira, Suplente: Rônia de Oliveira Vieira Barker, Representante do Poder Público (Prefeitura Municipal de Boa Vista) Titular: Julienny Angelim Cardoso Suplente: Edson Rodrigo Lima Pereira. Na sequência cada conselheiro apresentou sua instituição. A classe Rural (FAER-Federação de Agricultura e Pecuária do Estado, com objetivo de representar, organizar e fortalecer o produtor rural, defender seus direitos e interesses, promovendo o desenvolvimento econômico, social e ambiental do setor agropecuário, destacando que este ano será feito recadastramento dos produtores rurais junto a Roraima Energia e que a FAER fará campanha junto aos produtores rurais para o recadastramento). A Classe Comercial (ACIRR- Associação Comercial e Industrial de Roraima foi fundada em 7 de setembro de 1944, cuja atuação é voltada aos interesses do Comércio e da Indústria local, assim como, para todo e qualquer fator considerado de interesse ao bem-estar social do Estado). Classe Industrial (FIER-Federação das Indústrias no Estado de Roraima, é uma entidade de direito privado que articula as demandas da indústria com outros segmentos da sociedade, participa ativamente da política industrial no Estado e desenvolve ações conjuntas com a Confederação Nacional da Indústria - CNI, demais federações de indústria e entidades parceiras como Sebrae, Fecomércio e FAERR. Congrega 10 entidades sindicais da indústria roraimense, identificando oportunidades de melhoria da competitividade). Poder Público (Prefeitura Municipal de Boa Vista que tem como objetivo reivindicar melhorias, adequações, atendendo as classes envolvidas fomentando informações pertinentes nas reuniões do Conselho, fiscalizando os serviços do setor elétrico para os poderes públicos). Classe Residencial representada pelas Associações de Moradores dos Bairros Asa Branca e Nossa Senhora Aparecida (Instituições civis, sem fins lucrativos, atenta as questões ligadas ao atendimento ao consumidor, as tarifas aplicadas, e a adequação dos serviços prestados pela Distribuidora). Na sequência houve apresentação das entidades interessadas em fazer parte do Conselho de Consumidores da Roraima Energia, no próximo mandato



de 2022 a 2026. Candidatos interessados a representar da Classe Residencial, o Senhor Aldecimário de Oliveira Barros, Presidente da Associação de Moradores do Bairro Alvorada, apresentou a sua Associação, que foi criada para atender as reivindicações de melhorias na infraestrutura do bairro e nas áreas da educação e saúde dos moradores do Bairro Alvorada. A Senhora Rosilene Maia Oliveira representando o Fórum de Energias Renováveis de Roraima, criado em 2019, entidade não governamental, instituição civil, sem fins lucrativos, com representantes de várias instituições com interesse na temática energia, com foco nas políticas públicas, mais voltadas para energias renováveis no sentido de limpar a matriz energética, não só da Amazônia mas de todo Brasil, assim manifestando interesse no assento no Conselho de Consumidores pelo Fórum de Energia Renovável, indicando o Professor Dr. Roberto Câmara de Araújo como Titular, e a professora Dra. Luizalba Santos e Souza Pinheiro, como suplente. A engenheira eletrícista Senhora Maria Conceição de Sant'Ana Barros Escobar, representante indicada pelo Governo do Estado de Roraima - Casa Civil, para representar a classe Poder Público, submetendo ao Conselho seu nome e da engenheira Darlene Leitão. Aberto espaço para os questionamentos, o professor Dr. Roberto Câmara de Araújo questionou: Como a visão da empresa é alcançar em 2025 excelência e ser referência na parte regulatória de qualidade, em 2022, desse percentual quanto já foi realizado para alcançar essa visão? Sr. Silvio Lacerda respondeu que um dos indicadores para chegar a essa visão, é a pesquisa de satisfação aos consumidores realizada pela ANEEL, Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor-Iasc, que é o reconhecimento dos consumidores perante todas as distribuidoras do setor elétrico. A Aneel já reconhece nossa eficiência com a redução das transgressões que chegávamos apagar 250 mil, ano, em 2021 foram pagos somente 36 mil, então são vários equacionamentos para sermos respeitados no setor elétrico. Outro questionamento do professor foi em relação aos canais de atendimento, se tem um canal de feedback do consumidor e, se tem, quais são os dados de satisfação do consumidor? O Senhor Silvio respondeu que temos um Núcleo de Tratamento de Reclamações e Qualidade do Atendimento, ressaltando que a empresa saiu de 10 a 15 elogios por ano, para mais de 500 elogios, e com relação a satisfação foi implementado no Call Center uma pesquisa, e estamos em torno de 60% a 70% no índice de satisfação, e esperamos alcançar um nível de satisfação de toda população. A engenheira Senhora Conceição Escobar, elogiou as ações da Roraima Energia pelo trabalho magnífico realizado, e reconhece os trabalhos e as dificuldades no atendimento principalmente no Baixo Rio Branco, parabenizou desejando sucesso, e em seguida questionou os dados e a quantidade de GD- Geração Distribuída, quantos GD temos hoje residencial, comercial, quanto isso representa hoje? O Senhor Silvio agradeceu os elogios e respondeu que em 2016 somente 1 unidade, 2017 com 5 unidades, 2018 com 8 unidades, 2019 com 17 unidades, 2020 com 105 unidades e em 2021 com mais de 400 unidades. Atualmente contamos com 653 usinas, e 1.256 unidades que recebem crédito. O engenheiro Thácito agradece o elogio, e complementa a resposta, informando que no site da ANEEL, consta todos os



dados atualizados das GD's. Quem são as unidades consumidoras, geração, potência, consumo remoto, consumo próprio com dados atualizados. Na sequência a cerimonialista agradece a participação de todos e não havendo mais manietações, passa a palavra a Presidente do Conselho de Consumidores Amanda Lia Ward Torquato, que encerrou os trabalhos da Audiência Pública agradecendo e deixando o Conselho de Consumidores a disposição dos presentes e da comunidade em geral. A referida Audiência Pública, teve a participação de 57 participantes, sendo 27 presenciais e 30 online.

ENCERRAMENTO: Para constar a presente ata, foi lida e aprovada pelos conselheiros, expressando fielmente os assuntos tratados e por mim assinada.

Maria Zenalva Alves da Silva
Secretária Executiva



CONSELHO DE
CONSUMIDORES
RORAIMA ENERGIA

1ª AUDIÊNCIA PÚBLICA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA RORAIMA ENERGIA

DATA: 24 de março 2022 HORÁRIO: 14:30h às 17:30h

LOCAL: Auditório do Instituto Euvaldo Lodi – IEL, Avenida Capitão Júlio Bezerra nº 363, Centro.

NOME	ENTRADA	ASSINATURA
		Deu Augusto
		Julia
		Julio Cesar de Azo
		Dimitri
		Dimitri
		Freida
		Juliano Rainey
		Juliano Rainey



CONSELHO DE
CONSUMIDORES
RORAIMA ENERGIA

1ª AUDIÊNCIA PÚBLICA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA RORAIMA ENERGIA

DATA: 24 de março 2022 **HORÁRIO:** 14:30h às 17:30h

LOCAL: Auditório do Instituto Euvaldo Lodi – IEL, Avenida Capitão Júlio Bezerra nº 363, Centro.

NOME	EMPRESA	SIGNATURA