

ATA DA 346ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA NEOENERGIA COELBA

Realizada em 26 de fevereiro de 2026 – Sede Coelba

Participantes

- Roque Bittencourt Lopes – Presidente do Conselho / Representante Titular – Classe Comercial
 - Joelson Azevedo da Silva Carneiro – Representante Titular – Classe Poder Público
 - Haroldo Diaz Núñez – Representante Suplente – Classe Comercial
 - Júlio Cesar Pires Cotias – Representante Titular – Classe Rural
 - Carlos Marden Passos – Representante Suplente – Classe Industrial
 - Sandra Carvalho – Representante Titular / Secretária Executiva
 - Adrielle Andrade – Auxiliar Administrativa – Empresa Mazzini
 - Suzilene Guerra – Neoenergia / Ouvidora
-

Pautas e Deliberações

1.

Abertura

- Às 14h00, o Presidente Sr. Roque Lopes declarou aberta a 346ª Reunião Mensal do CCEC, saudando os conselheiros e convidados presentes. Registrou a importância do estreitamento de relacionamento entre o Conselho e as áreas da distribuidora, especialmente quanto ao acompanhamento dos assuntos relacionados aos consumidores.

Destacou e agradeceu a presença da área convidada, reforçando que o Conselho já havia solicitado anteriormente maior proximidade para acompanhamento dos indicadores e informações voltadas aos consumidores.

2.

Apresentação dos Resultados do 3º Trimestre de 2025 – Sandra Carvalho

- A Sra. Sandra Carvalho apresentou os resultados referentes ao 3º trimestre de 2025, esclarecendo que os dados contemplam o período até setembro de 2025.

Foram apresentados:

- Investimentos realizados até o 3º trimestre de 2025, totalizando aproximadamente R\$ 7 bilhões;
- Previsão orçamentária para o exercício de 2025;
- Implantação de novas subestações previstas para o ano, sendo sete planejadas e cinco já concluídas até o 3º trimestre;
- Ampliação de potência instalada no Estado da Bahia, com acréscimo de 388 MW, representando crescimento de 35% em relação ao ano anterior;
- Obras estruturantes em andamento, inclusive para atendimento a novas demandas industriais.

Foi informado que o fechamento consolidado do exercício de 2025, incluindo o 4º trimestre, será apresentado em reunião futura.

3.

Apresentação dos Indicadores de Satisfação dos Clientes – Suzilene Guerra

- A Sra. Suzilene Guerra apresentou os indicadores de satisfação e qualidade relacionados aos serviços comerciais da distribuidora.

Foram abordados:

Indicadores de Pesquisa de Satisfação:

- NPS: mede a probabilidade de recomendação da distribuidora pelo cliente, em escala de 0 a 10.
- CSAT: mede o percentual de clientes satisfeitos após execução de serviços como ligação nova, religação, troca de medidor e demais serviços comerciais.
- Avaliação do prazo de atendimento e da qualidade do atendimento prestado pelas equipes em campo.

Indicadores Regulados pela ANEEL:

- FER: mede a quantidade de reclamações comerciais procedentes a cada 1.000 unidades consumidoras.
- QRT: apresenta o volume de reclamações registradas no período.

Foi esclarecido que:

- As reclamações são classificadas como procedentes ou improcedentes conforme critérios estabelecidos na Resolução nº 1.000 da ANEEL;
- O prazo para tratamento das reclamações comerciais é de até 5 dias úteis, podendo chegar a 10 dias corridos quando houver necessidade de atuação em campo;
- Os indicadores são auditados pela ANEEL;
- Reclamações relacionadas à qualidade do fornecimento de energia são acompanhadas por indicadores regulatórios específicos distintos dos comerciais.

Durante a discussão, conselheiros solicitaram a possibilidade de identificação dos municípios com maior índice de reclamações, a fim de subsidiar o planejamento das reuniões públicas do Conselho.

Foi debatida também a articulação com a UPB para levantamento de demandas municipais e a necessidade de planejamento prévio antes de deslocamentos para atendimento regional.

4.

Definição das Cidades para as Reuniões Públicas do CCEC

- O Conselho discutiu critérios para definição das próximas localidades a receberem reuniões públicas.

Foram considerados:

- Levantamento de municípios com maior volume de reclamações;
- Demandas apresentadas por representantes municipais;
- Experiência anterior de atuação conjunta com a UPB;
- Necessidade de diagnóstico prévio antes do deslocamento.

Ficou registrado que será avaliada a consolidação das informações para melhor direcionamento das próximas ações do Conselho.

Deliberação:

Os conselheiros decidiram que a primeira reunião pública será realizada no município de Vera Cruz.

5.

Encerramento

- O Presidente Roque Lopes agradeceu a participação de todos.
-

Assinaturas

Roque Bittencourt Lopes

Presidente do Conselho

Sandra Carvalho Barbosa da Fonseca

Secretária Executiva

Joelson Azevedo da Silva Carneiro – Representante Titular – (Classe Poder Público)

Rute Macedo Veras – Representante Titular – (Classe Residencial)

Júlio Cesar Pires Cotias – Representante Titular – (Classe Rural)

Haroldo Diaz Núñez – Representante Suplente – (Classe Comercial)

Carlos Marden Passos – Representante Titular – (Classe Industrial)