

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2024

Esse formulário eletrônico permite o registro das atividades realizadas pelos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica no ano de referência, em atendimento ao disposto no inciso XV do art. 9º da Resolução Normativa nº 963/2021, e otimiza a análise dos dados e das informações pela equipe técnica da ANEEL.

Os campos do formulário permitem o relato de cada ação/atividade desenvolvida pelos conselhos, possibilitando a compreensão de como elas foram concebidas, quais objetivos buscaram alcançar, quais recursos e instrumentos foram utilizados na sua execução, se houve alguma dificuldade enfrentada no processo, que tipo de aprendizado ele gerou para o conselho, e qual foi o resultado obtido (quando possível).

Os dados e as informações registradas serão utilizados para implementar a metodologia de acompanhamento da atuação dos conselhos; definir planos para contornar os gargalos e as dificuldades enfrentadas; conceber estratégias de motivação e de reconhecimento do trabalho realizado pelos conselheiros; e criar um banco de boas práticas e experiências exitosas que possam servir de inspiração e estímulo.

Para tanto, é importante que o formulário seja respondido de forma detalhada e autoexplicativa, dando visibilidade aos esforços que foram empreendidos.

**IMPORTANTE: ESTE RELATÓRIO DEVERÁ SER RESPONDIDO ATÉ O DIA 03 DE FEVEREIRO DE 2025!**

## DADO INICIAL

### 1. Nome do Conselho de Consumidores \*

Conselho Consult. de Cons. de EE da Com... ▾

## ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO DA EXISTÊNCIA DO CONSELHO

Estratégias de divulgação da existência do Conselho junto aos consumidores da sua área de concessão

### 2. Foi pensada alguma estratégia de divulgação da existência do Conselho de Consumidores no referido ano? \*

Sim

Não

**3. Quais foram os meios/instrumentos utilizados para a divulgação da existência do Conselho de Consumidores? \***

- Site do conselho
- Site da distribuidora
- Rede social
- Cartilha
- Whatsapp
- Outro

**4. Qual foi o público-alvo das ações de divulgação? \***

- Residencial
- Rural
- Poder Público
- Comercial
- Industrial

**5. O Conselho buscou alguma parceria para a realização das ações de divulgação? Se sim, quais? \***

Exemplo: Agências Reguladoras, Instituições de Ensino, Organizações não Governamentais, Empresas de Energia, Distribuidora, Prefeituras e Governos Estaduais, Entidades de Classe, Agências de Defesa do Consumidor.

Instituição de Ensino, Distribuidora CHESP.

# AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE TEMAS IMPORTANTES DO SETOR ELÉTRICO

Ações de divulgação sobre direitos e deveres dos consumidores, distribuição de energia elétrica e outros temas importantes do Setor Elétrico.

## 6. Foi realizada alguma ação de divulgação sobre temas importantes do Setor Elétrico ao longo do ano? \*

Sim

Não

## 7. Quais foram os meios/instrumentos utilizados na realização das ações de divulgação dos temas? \*

Site do conselho

Site da distribuidora

Rede social

Cartilha

Whatsapp

Folder

Outro

## 8. Quais assuntos foram trabalhados nas ações de divulgação de temas importantes do Setor Elétrico ao longo do ano? Houve alguma razão específica para a escolha deles? \*

Economia de Energia (substituição de lâmpadas por LED, Uso do chuveiro elétrico, Selo PROCEL, Simulador de consumo residencial) , Geração Distribuída, Tarifas, Direitos e Deveres do Consumidor, Pontos de Atendimento às Reclamações ou Informações na Concessionária, Caminho do Entendimento

## 9. Qual foi o público alcançado pelas ações de divulgação de temas importantes do Setor Elétrico? \*

- Residencial
- Rural
- Poder público
- Comercial
- Industrial

**10. O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar as ações de divulgação sobre os temas importantes do Setor Elétrico? \***

Exemplo: Agências Reguladoras, Instituições de Ensino, Organizações não Governamentais, Empresas de Energia, Distribuidora, Prefeituras e Governos Estaduais, Entidades de Classe, Agências de Defesa do Consumidor.

Instituição de Ensino, Distribuidora CHESP, Organização não Governamentais.

## **REALIZAÇÃO DE CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO / SENSIBILIZAÇÃO / EDUCATIVA**

A campanha deve ser entendida como ação estruturada que visa estimular os consumidores a refletirem sobre um tema ou problema. Esse estímulo se dá por meio do compartilhamento de dados e informações confiáveis, visando gerar engajamento e impacto positivo para a sociedade como um todo. Se a campanha tratar de algum problema, ela deve apresentar soluções e oferecer incentivos para a mudança de comportamento dos consumidores. Por tudo isso, a campanha se diferencia de uma ação simples de divulgação, uma vez que não apenas informa o consumidor sobre algo, mas também provoca nele alguma ação/reação.

**11. Foi realizada alguma Campanha ao longo do ano? \***

- Sim
- Não

**12. Quais Campanhas foram escolhidas pelo Conselho para trabalhar ao longo do ano? \***

**13. Quais foram os meios usados para compartilhar as Campanhas elaboradas pelo Conselho? \***

- Site do Conselho
- Site da Distribuidora
- Rede Social
- Cartilhas Educativas
- Eventos presenciais
- Outra

**14. Qual foi o público alcançado pelas Campanhas? \***

- Residencial
- Rural
- Poder público
- Comercial
- Industrial

**15. O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar as campanhas? \***

Exemplo: Agências Reguladoras, Instituições de Ensino, Organizações não Governamentais, Empresas de Energia, Distribuidora, Prefeituras e Governos Estaduais, Entidades de Classe, Agências de Defesa do Consumidor.

Instituições de Ensino, Distribuidora CHESP.

## INTERAÇÃO DIRETA COM OS CONSUMIDORES

Realização de reuniões, seminários e eventos técnicos voltados diretamente para os consumidores

16. Foi realizada alguma interação direta com a comunidade local por meio de reunião com os consumidores ao longo do ano? \*

Sim

Não

## REALIZAÇÃO DE PESQUISAS DE OPINIÃO

17. O Conselho realizou pesquisas de opinião com consumidores ao longo do ano? \*

Sim

Não

## MELHORIA DO ATENDIMENTO E DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO

18. Foram apresentadas propostas voltadas para a melhoria do atendimento e da qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica à Distribuidora? \*

Sim

Não

## AÇÕES DE INTEGRAÇÃO COM OUTROS CONSELHOS

19. Foi realizada alguma ação de integração com outros Conselhos ao longo do ano? \*

Sim

Não

## 20. Quais ações de integração com outros Conselhos ocorreram ao longo do ano? \*

- Encontros Nacionais
- Encontros Regionais
- Encontros de Conselhos do mesmo Grupo Econômico
- Visita Técnica Conselho de consumidores Neoenergia Brasília

## 21. Quais foram os principais encaminhamentos gerados após a participação nesses encontros? Que tipo de benefício direto foi gerado para os consumidores? \*

Informações pertinentes aos Consumidores,

## 22. A partir desses encontros, foi gerada alguma demanda para a Distribuidora? \*

Se sim, quais?

Não.

## MELHORES PRÁTICAS E EXPERIÊNCIAS EXITOSAS

Registre as iniciativas concebidas e realizadas pelo Conselho e que foram pensadas com o intuito de, por exemplo, educar e conscientizar consumidores, buscar soluções para problemas identificados, alterar processos de trabalho e alcançar resultados melhores. Além disso, são iniciativas que foram testadas ao longo do ano e que podem ser reproduzidas em contextos semelhantes, servindo de inspiração para outros conselhos.

23. Houve, ao longo do ano, prática(s) bem sucedida(s) na sua relação com a Distribuidora \*

- Sim
- Não

## REFLEXÕES E APRENDIZADOS

24. Considerando todas as atividades que o Conselho realizou ao longo do ano, foi possível identificar algum efeito ou resultado positivo? \*

- Sim
- Não

25. Houve alguma ação incluída no PAM que não foi possível de ser realizada pelo conselho? \*

Sim, a promoção de eventos na área de concessão não foram realizadas. O planejamento constava evento de montar em pontos estratégicos tendas para divulgação do conselho e suas ações e também nos postos de atendimento a consumidores da Distribuidora, porém não foi possível a realização destes.

26. Quais foram as lições aprendidas durante o processo de formulação e implementação das atividades planejadas ao longo do ano pelo Conselho? \*

O envolvimento dos Conselheiros em todas as atividades é sempre muito válido, pois estes levam os conhecimentos e ideias para implementação de campanhas e as divulgam no meio de classes representativas.

27. Alguma atividade que foi descrita nesse formulário seria realizada de outra forma, se planejada para ser realizada novamente no futuro? \*

O projeto das tendas orientativas ainda é um desejo do Conselho, que estudará forma para que no futuro possa realiza-la.

## 28. Outros comentários

Campo livre para inclusão de outras informações e percepções que o conselho deseje compartilhar, relativas às atividades realizadas no ano de referência.

Insira sua resposta



Este conteúdo foi criado pelo proprietário do formulário. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário. A Microsoft não é responsável pela privacidade ou práticas de segurança de seus clientes, incluindo aqueles do proprietário deste formulário. Nunca forneça sua senha.

[Microsoft Forms](#) | Pesquisas, questionários e votações com tecnologia de IA [Criar meu próprio formulário](#)

[Política de privacidade](#) | [Condições de uso](#)