

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 de Consumidores da Mux Energia ▾

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.

Associação comercial e a distribuidora de energia local.

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? ***

Conscientização do consumo de energia elétrica e segurança das instalações elétricas.

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.

Conselho de consumidores com a distribuidora de energia.

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

INTERAÇÃO DIRETA COM OS CONSUMIDORES

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

12. 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

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

Sim Não

MELHORIA DO ATENDIMENTO E DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO

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

 Sim Não

15. **Se sim, quais foram as propostas apresentadas à Distribuidora? ***

Eu reuniões foi apresentado propostas para manter o nível de qualidade do atendimento prestado pela distribuidora.

16. **O Conselho buscou algum tipo de auxílio durante a elaboração das propostas de melhoria? ***

Não.

17. **Quais foram as providências tomadas pela Distribuidora? ***

A distribuidora se comprometeu em manter os níveis de satisfação e qualidade com seus consumidores.

AÇÕES DE INTEGRAÇÃO COM OUTROS CONSELHOS

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

 Sim Não

19. **Quais ações de integração com outros Conselhos ocorreram ao longo do ano? ***

 Encontros Nacionais Encontros Regionais Encontros de Conselhos do mesmo Grupo Econômico

- Reunião virtual com todos conselhos do RS para tratar de assuntos pertinentes da área.

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

Não houve em encaminhamentos, mas muita troca de conhecimento, vindo a agregar aos conselheiros. Diferentes temas abordados, com situações similares na área de concessão da Mux Energia, assim como temas inovadores.

21. **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 pele 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.

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

Sim

Não

REFLEXÕES E APRENDIZADOS

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

Sim

Não

24. **Compartilhe suas percepções sobre os resultados obtidos considerando todas as atividades que o Conselho realizou ao longo do ano. ***

A percepção do conselho, é de que os resultados foi muito satisfatório, conforme demonstrado na pesquisa IASC.

25. **Descreva o efeito ou resultado positivo obtido. ***

A relação do conselho de consumidores com a distribuidora ocorreu de forma positiva, com ambos l

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

Encontro estadual em 2024.

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

Necessidade de acompanhar as inovações e normativas regulatórias, que estão sempre em constantes alterações.

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

Não.

29. 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](#)