



2025
NOVEMBRO

Aprimoramento da participação dos Conselhos de Consumidores

Fernanda Proença

Coordenadora de Engajamento da Sociedade da ANEEL

Superintendência de Mediação e das Relações de Consumo

Coordenação de Engajamento da Sociedade



André Ruelli (SMA)

Superintendente de Mediação e das Relações de Consumo



Alex Cavalcante Alves (SMA)

Gerente de Solução de Conflitos e Engajamento da Sociedade



Fernanda Almeida Proença de Meneses (SMA)

Coordenadora de Engajamento da Sociedade



Andressa Mendes Komeno (SMA)

Analista Administrativo



Fernando Suares Ferreira Miranda (SMA)

Analista Administrativo



Thais da Silveira Fernandes (G&E)

Assistente Administrativo



Instrumentos para a atuação dos Conselhos de Consumidores

Entregas - Planejamento Estratégico ANEEL 2024-2027



Iniciativa Estratégica 2.3



OE 2 Aprimorar o relacionamento com os públicos internos e externos para aumentar a sua compreensão e engajamento quanto aos temas estratégicos do setor elétrico

IE 2.3: Aprimoramento da participação dos conselhos de consumidores

ENTREGAS	RESPONSÁVEL	PARTICIPANTE	2024		2025		2026		2027	
			1º S	2º S						
2.3.1 Diagnóstico da atuação dos Conselhos de Consumidores.	SMA									
2.3.2 Mecanismos propostos para incentivos para a melhoria contínua de atuação dos Conselhos.	SMA									
2.3.3 Criação e teste do modelo de apuração dos mecanismos propostos [Incluída em DEZ/24].	SMA									
2.3.4 Repositório de materiais de formação e qualificação organizado.	SMA									
2.3.5 Programa lançado para formação dos Conselhos	SMA									
2.3.6 Novo portal dos Conselhos de Consumidores desenvolvido.	SMA									
2.3.7 Premiação realizada para reconhecimento do Conselhos mais atuantes.	SMA									
2.3.8 Estratégias de capacitação desenvolvidas.	SMA									
2.3.9 Avaliação de impacto realizada.	SMA									

2.3.4 - Repositório de materiais de formação e qualificação organizado



- ✓ Está em desenvolvimento uma página no Sharepoint voltado exclusivamente para os Conselhos de Consumidores.
- ✓ O Sharepoint é uma plataforma da Microsoft que permite armazenar, organizar, compartilhar informações e gerenciar processos de forma segura.
- ✓ A ANEEL disponibilizará informações importantes para os Conselhos além de condensar materiais, cursos para capacitação e documentos afetos ao trabalho.
- ✓ Será realizada a inserção de todos os conselheiros e secretários-executivos na plataforma.
- ✓ Estamos avaliando a necessidade de treinamento virtual estruturado de como utilizar a plataforma Teams e o Sharepoint.

Sharepoint dos Conselhos de Consumidores



SharePoint

Pesquisar este site

PS

Participação Social

Página Inicial

Conversas

Documentos

Bloco de Anotações

Páginas

Conteúdo do site

Lixeira

CONSELHO DE CONSUMIDORES

Os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica foram criados pela Lei nº 8.631/1993, que determinou às concessionárias de serviço público criar no âmbito de sua área de concessão as referidas entidades participativas. O Decreto nº 2335/97 definiu que competia à ANEEL estimular a organização desses Conselhos.

Os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica são órgãos sem personalidade jurídica, de caráter consultivo, formado por representantes das principais classes das unidades consumidoras (residencial, rural, poder público, comercial e industrial), com a incumbência de opinar sobre assuntos relacionados à prestação do serviço público de energia elétrica, conforme definido pela ANEEL na Resolução nº 963/2021.

Segundo o regulamento, os conselheiros devem ser indicados por entidades representativas, para exercer suas atividades em mandato de quatro anos, com possibilidade de renovação. A representação no Conselho é de caráter voluntário e não enseja direito à remuneração.

Compete também aos Conselhos, dentre outras atribuições, manifestar-se formalmente acerca das tarifas e da qualidade do fornecimento de energia elétrica da respectiva distribuidora, bem como esclarecer a sociedade sobre os direitos e deveres inerentes à contratação do serviço.

Notícias



ANEEL anuncia o lançamento de sistema para monitorar interrupções de energia — Agência...

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) reuniu...

Fernanda Almeida Proença de Meneses (SMA) 26 de agosto

1 exibição



ANEEL abre consulta pública para debater pedidos de Revisão Tarifária Extraordinária de seis...

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) decidiu...

Fernanda Almeida Proença de Meneses (SMA) 20 de janeiro

5 exibições



Calendário de acionamento de bandeiras tarifárias para 2025 já está disponível

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) divulgou...

Fernanda Almeida Proença de Meneses (SMA) 17 de janeiro

1 exibição

Trilha de Aprendizagem - Cidadão e Relações de Consumo



Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC



Atendimento ao Cidadão

Trilha de Aprendizagem - Setor Elétrico



Fundamentos do Setor Elétrico



Fundamentos da Teoria da Regulação

Trilha de Aprendizagem - Tarifas



Setor Elétrico Brasileiro: do Modelo Setorial à Definição de Tarifas

Trilha de Aprendizagem - Cidadão e Relações de Consumo



Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC



Atendimento ao Cidadão



Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços



Foco nos Resultados para os Cidadãos



Introdução às relações de consumo e aos direitos básicos



Curso - Comunicação não violenta

Trilha de Aprendizagem - Setor Elétrico



Fundamentos do Setor Elétrico



Fundamentos da Teoria da Regulação



Introdução à Fonte de Energia Heliotérmica



Análise de Impacto Regulatório: Conceitos Fundamentais



Análise de Impacto Regulatório - AIR

Trilha de Aprendizagem - Tarifas



Setor Elétrico Brasileiro: do Modelo Setorial à Definição de Tarifas

Participação Social

Participação Pública - o que é

Consultas Públicas - ANEEL

Audiências Públicas - ANEEL

Tomadas de Subsídios - ANEEL

Agenda Regulatória — Agência Nacional de Energ...

Planilha SPARTA - Cálculos Tarifários

Links rápidos

Câmara de Comercialização de Energia Elétrica -...

Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

Ministério de Minas e Energia

Página da ANEEL

Agência Nacional de Energia Elétrica - YouTube

Instagram - ANEEL

Me dá uma luz! - ANEEL

Gerência de Solução de Conflitos e Engajamento da Sociedade - GESC

Alex Cavalcante Alves - Gerente

alexalves@aneel.gov.br

Coordenação de Engajamento da Sociedade

Fernanda A. Proença de Meneses - Coordenadora

fernandaproenca@aneel.gov.br

Andressa Mendes Komeno - Coordenadora Substituta

andressamendes@aneel.gov.br

Fernando Suares F. Miranda - Analista Administrativo

fernandomiranda@aneel.gov.br

Thais da Silveira Fernandes - Assistente Administrativo

Premiação dos Conselhos

- ✓ Realizamos ao longo do segundo semestre de 2025, em caráter de teste e com base nos documentos obrigatórios encaminhados à ANEEL, nos termos definidos pela Resolução Normativa nº 963/2021, o levantamento dos dados que compõe o Indicador Sintético.
- ✓ O objetivo da premiação é acompanhar a evolução da atuação dos conselhos;
- ✓ Identificar oportunidades de melhorias;
- ✓ Gerar indicadores comparáveis para promover a competição e o benchmarking positivos;
- ✓ Mapear as práticas de sucesso para a adoção de ações semelhantes em diversas áreas de concessão em benefício dos consumidores.

O Indicador Sintético representa a síntese de informações relativas a diferentes dimensões em um único índice e é composto por 3 dimensões, a saber:

Dimensão 1 – Atuação na área de concessão (AT);

Dimensão 2 – Execução do planejamento anual (TXE);

Dimensão 3 – Participação no processo decisório da ANEEL (PD).

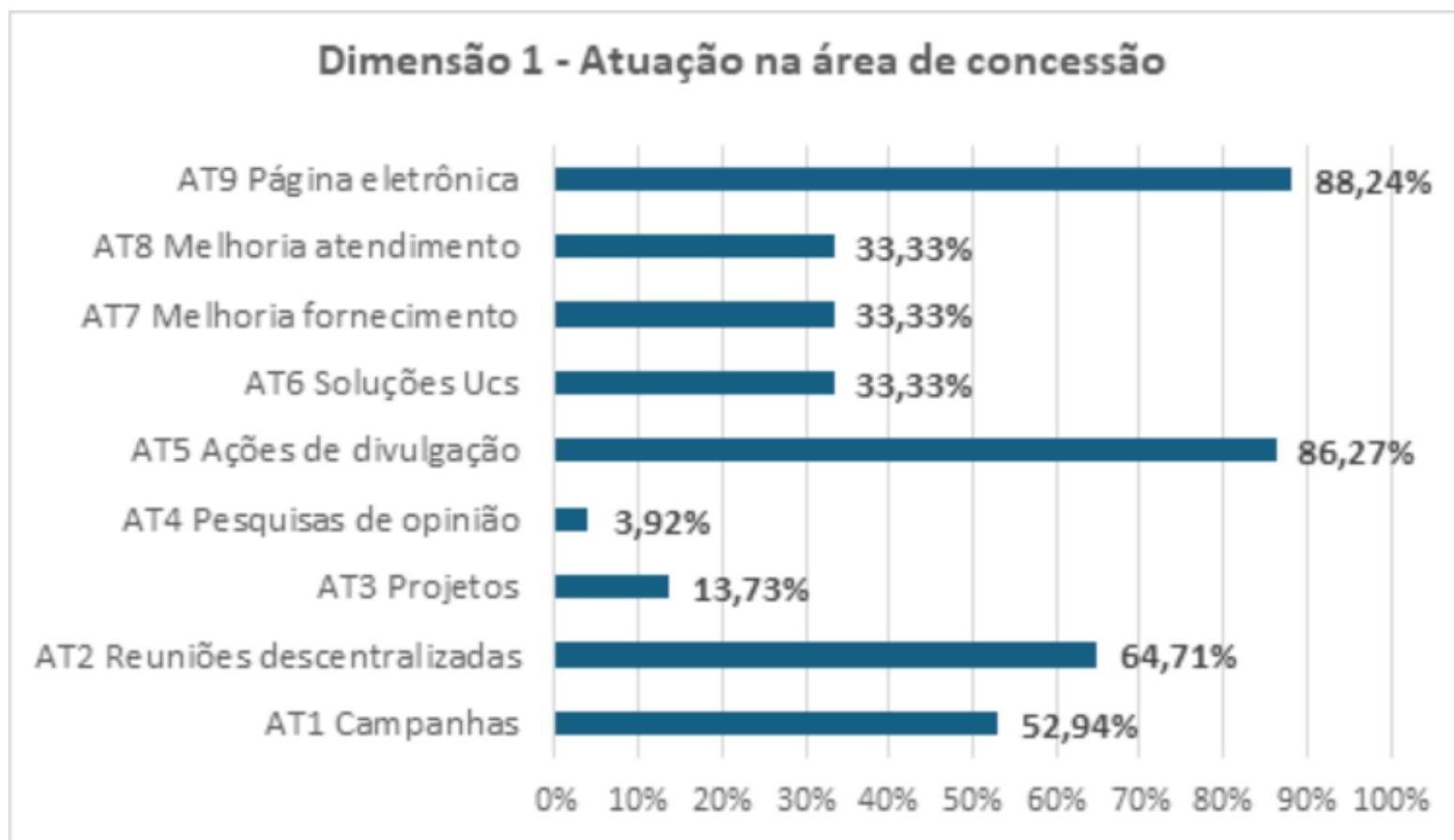
$$\text{IndSintConselho} = (2 * \text{AT} + \text{TXE} + 2 * \text{PD}) / 5 * 100$$

- ✓ Promoção de campanhas de informação e conscientização sobre a energia elétrica e/ou sobre os direitos e deveres dos consumidores (AT1)
- ✓ Realização de reuniões descentralizadas junto à comunidade (AT2)
- ✓ Desenvolvimento e implementação de projetos voltados para os consumidores (AT3)
- ✓ Realização de pesquisas de opinião com consumidores da área de concessão (AT4)
- ✓ Divulgação da existência do conselho e dos temas de interesse do consumidor que abordem o setor elétrico (AT5)
- ✓ Proposição de soluções à distribuidora para assuntos que envolvam a coletividade de uma ou mais classes de unidades consumidoras ou apresentação de propostas para melhoria da qualidade do fornecimento de energia ou da qualidade do atendimento prestado aos consumidores da respectiva área de concessão (presencial, telefônico e/ou digital) pela distribuidora (AT6)
- ✓ Manutenção de página eletrônica atualizada (AT7)
- ✓ Percentual de entrevistados que sabem da existência do conselho segundo a pesquisa que gera o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC (AT8) - **Critério de desempate apenas.**

$$AT=(AT1+AT2+AT3+AT4+AT5+AT6+AT7+AT8) / 8$$

Apuração teste - Dimensão 1

Objetivo: Mapear a ação e a permeabilidade do conselho na área de concessão, pois espera-se que ele seja atuante, tenha representatividade e capilaridade em seu território, seja reconhecido, e esteja próximo de seus representados.



Dimensão 2 - Taxa de Execução do planejamento anual (TXE)



Objetivo: Comparar o planejamento anual realizado e a sua respectiva prestação de contas, identificando como a realização do conselho se aproximou ao que ele planejou, em termos de recursos financeiros investidos.

Fórmula de cálculo:

$$\text{TXE} = \text{valor executado} / \text{valor planejado}$$

- ✓ Como a dimensão privilegia a atuação do conselho junto aos seus representados, **não serão computados** os valores planejados e gastos com a contratação de consultorias e treinamentos/formação, com as reuniões deliberativas, com a participação nos encontros nacional e regional de conselhos de consumidores, com a participação em eventos realizados por agentes do setor e com a promoção de eventos cujo público interessado não sejam os consumidores.
- ✓ Deverá ser considerado nota 1 os conselhos que apresentarem maior aderência ao que foi planejado e o que foi executado para o ano.
- ✓ Os Conselhos que na Prestação apresentarem gastos superiores a 100% e menores ou iguais 200% do planejado no PAM a fórmula de cálculo será 2 - (valor executado/valor planejado).

Dimensão 3 – Participação no processo decisório da ANEEL (PD)



Objetivo: Evidenciar a participação dos conselhos no processo de tomada de decisão pela ANEEL, por meio das consultas públicas e tomadas de subsídios instauradas, e nas reuniões públicas da Diretoria.

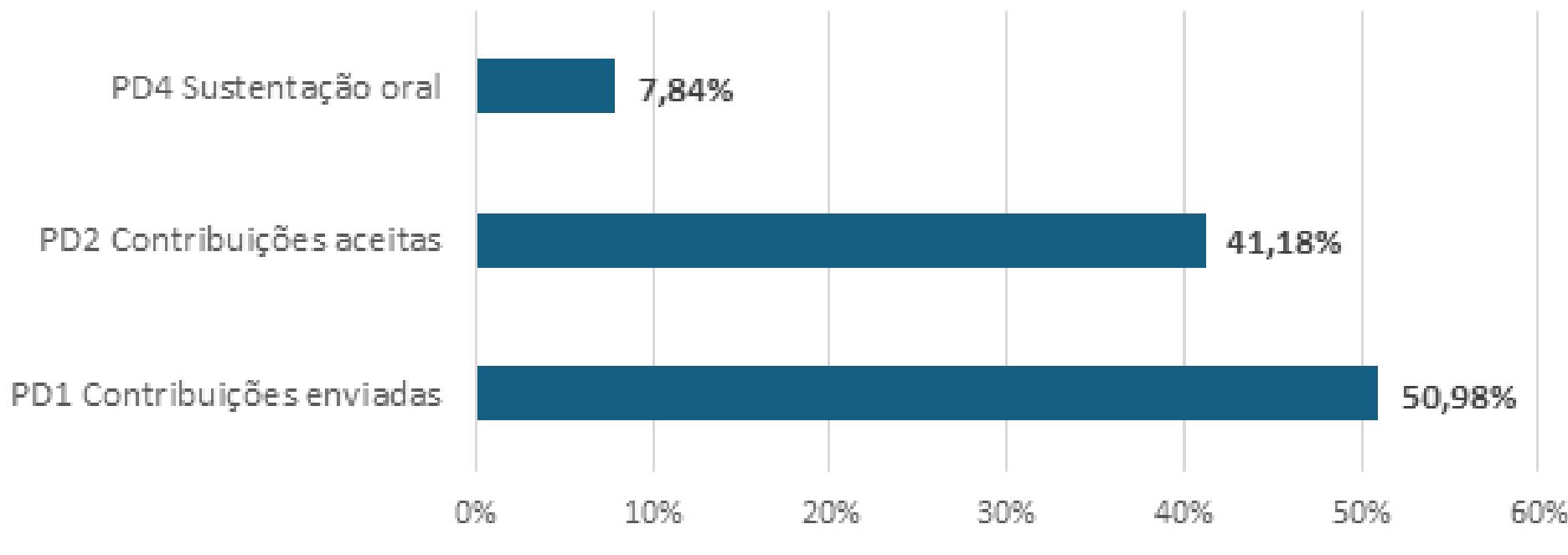
- ✓ Envio de contribuição, por escrito, para as consultas públicas e as tomadas de subsídios instauradas pela ANEEL (PD1) (ao menos uma)
- ✓ Contribuição aceita, total ou parcialmente, pelas áreas técnicas da ANEEL(PD2)
- ✓ Relação entre o número de contribuições por escrito encaminhadas e aceitas (PD3)
- ✓ Realização de sustentação oral em reunião pública da Diretoria da Agência (PD4)

Fórmula de cálculo:

$$PD = (PD1+PD2+PD3+PD4) / 4$$

Observação: Para o cálculo dessa dimensão, serão considerados para a apuração os dados disponibilizados até o último dia útil de setembro do ano de referência.

Dimensão 3 - Participação no processo Decisório da ANEEL



Classificação dos grupos para premiação



Porte	Conselhos
Pequeno porte	Conselhos vinculados às distribuidoras que atendem até 100 mil unidades consumidoras
Médio porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	Conselhos vinculados às distribuidoras que atendem entre 100 mil e 1 milhão de unidades consumidoras , sediadas nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste
Médio porte – Norte/Nordeste	Conselhos vinculados às distribuidoras que atendem entre 100 mil e 1 milhão de unidades consumidoras , sediadas nas regiões Norte e Nordeste
Grande porte – Sul/Sudeste/Centro-Oeste	Conselhos vinculados às distribuidoras que atendem mais de 1 milhão de unidades consumidoras , sediadas nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste
Grande por – Norte/Nordeste	Conselhos vinculados às distribuidoras que atendem mais de 1 milhão de unidades consumidoras , sediadas nas regiões Norte e Nordeste

Vencedores do teste da Premiação



Porte	Conselhos vencedores
Grande Porte – Norte/Nordeste	ENEL CEARÁ
Grande Porte – Sul/Sudeste/Centro-Oeste	CEEE EQUATORIAL
Médio Porte – Norte/Nordeste	RORAIMA ENERGIA
Médio Porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	ENERGISA MINAS RIO
Pequeno Porte	DMED

Resultado do teste – grupos grande porte

Região	Conselho	Grupo	Indicador Sintético	Nota final	Percentual IASC (desempate)
Nordeste	Enel Ceará	Grande porte - Norte/Nordeste	0,72	72	8,74
Norte	Equatorial Pará	Grande porte - Norte/Nordeste	0,65	65	7,75
Nordeste	Equatorial Alagoas	Grande porte - Norte/Nordeste	0,49	49	9,98
Nordeste	Neoenergia Coelba	Grande porte - Norte/Nordeste	0,44	44	12,06
Norte	Amazonas Energia	Grande porte - Norte/Nordeste	0,40	40	4,02
Nordeste	Energisa Paraíba	Grande porte - Norte/Nordeste	0,32	32	14,00
Nordeste	Neoenergia Pernambuco	Grande porte - Norte/Nordeste	0,27	27	11,85
Nordeste	Equatorial Piauí	Grande porte - Norte/Nordeste	0,25	25	9,00
Nordeste	Neoenergia Cosem	Grande porte - Norte/Nordeste	0,24	24	7,78
Nordeste	Equatorial Maranhão	Grande porte - Norte/Nordeste	0,18	18	7,00
Sul	CEEE Equatorial	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,60	60	4,57
Sudeste	Neoenergia Elektro	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,58	58	11,05
Sudeste	Enel Rio	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,58	58	7,08
Sul	RGE SUL	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,57	57	5,75
Sudeste	CPFL Piratininga	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,49	49	8,66
Sul	COPEL	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,49	49	10,37
Sudeste	Enel São Paulo	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,48	48	13,14
Sudeste	EDP Espírito Santo	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,47	47	6,87
Centro-Oeste	Energisa Mato Grosso do Sul	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,47	47	6,25
Sudeste	CEMIG	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,46	46	4,31
Centro-Oeste	Energisa Mato Grosso	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,44	44	3,27
Centro-Oeste	Neoenergia Brasília	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,42	42	3,87
Sudeste	CPFL Paulista	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,40	40	12,82
Sudeste	Light	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,36	36	6,78
Sul	CELESC	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,25	25	6,49
Centro-Oeste	Equatorial Golás	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,20	20	3,62
Sudeste	EDP São Paulo	Grande porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,00	0	9,26

Resultado do teste – grupo médio e pequeno porte

Norte	Roraima Energia	Médio porte - Norte/Nordeste	0,67	67	6,67
Nordeste	Energisa Sergipe	Médio porte - Norte/Nordeste	0,59	59	12,56
Norte	CEA Equatorial	Médio porte - Norte/Nordeste	0,35	35	8,67
Nordeste	Sulgipe	Médio porte - Norte/Nordeste	0,26	26	18,06
Norte	Energisa Tocantins	Médio porte - Norte/Nordeste	0,25	25	5,36
Norte	Energisa Rondônia	Médio porte - Norte/Nordeste	0,22	22	3,90
Norte	Energisa Acre	Médio porte - Norte/Nordeste	0,15	15	5,19
Sudeste	Energisa Minas Rio	Médio porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,64	64	8,70
Sudeste	Energisa Sul Sudeste	Médio porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,41	41	7,14
Sul	João Cesa	Médio porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,20	20	14,52
Sudeste	CPFL Santa Cruz	Médio porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,10	10	9,11
Sudeste	ELF Santa Maria	Médio porte - Sul/Sudeste/Centro-Oeste	0,05	5	8,85
Sudeste	DMED	Pequeno porte	0,76	76	15,28
Centro-Oeste	CHESP	Pequeno porte	0,33	33	7,33
Sul	HIDROPAN	Pequeno porte	0,29	29	9,17
Sul	MUX	Pequeno porte	0,28	28	13,58
Sul	COCEL	Pequeno porte	0,26	26	12,25
Sul	Cooperallança	Pequeno porte	0,25	25	14,80
Sul	Nova Palma	Pequeno porte	0,20	20	9,88
Sul	Unussanga	Pequeno porte	0,16	16	11,25
Sul	Pacto Energia	Pequeno porte	0,14	14	7,76
Sul	DEMEI	Pequeno porte	0,10	10	8,67
Sul	DCELT	Pequeno porte	0,10	10	7,02
Sul	ELETROCAR	Pequeno porte	0,05	5	4,26



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

2025
NOVEMBRO

MUITO OBRIGADA!

E-mail:

fernandaproenca@aneel.gov.br
Telefone: (61) 2192-8389

**Endereço : SGAN 603
Módulos I e J – Brasília/DF
CEP: 70830-110**

