



São Leopoldo, 30 de janeiro de 2023.

Ilma. Sra. Ana Paula Oliveira do Nascimento

Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL Brasília – DF

Prezada,

Em atendimento ao disposto no inciso XV do art. 9º da Resolução Normativa nº 963/202, apresentamos a seguir a essa Agência, o Relatório Anual de Ações Realizadas em 2022, pelo Conselho de Consumidores da RGE.

Atenciosamente,

Daiane Borges Mangini

Secretária Executiva RGE

RGE SUL Distribuidora de Energia S.A



CONSELHO DE CONSUMIDORES DA RGE SUL DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A

RELATÓRIO ANUAL DAS AÇÕES REALIZADAS

ANO DE EXERCÍCIO: 2022

Este relatório contém a descrição das ações realizadas pelo Conselho no ano de 2022 em atendimento ao disposto no inciso XV do art. 9º da Resolução Normativa nº 963/2021.

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

a) Como as estratégias foram concebidas? Como foi o processo de definição dos passos que seriam dados pelo Conselho?

As estratégias de divulgação foram definidas e deliberadas pelos Conselheiros em reunião ordinária.

b) Quais foram os meios / instrumentos utilizados para a divulgação?

Pensando no novo comportamento digital dos Consumidores o COCEN focou na divulgação através das mídias sociais com a criação e impulsionamento da página do Conselho no Facebook, criação da página do Conselho com campo para acolher manifestações dos clientes. Além disso, assim que permitido pelos protocolos contra o COVID19, o Conselho passou a realizar reuniões presenciais com o convite para participação da comunidade local.

c) Qual foi o público alcançado pelas ações?

A divulgação utilizando as mídias sociais permitem alcançar todos os clientes da área de Concessão da Distribuidora.

d) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizá-la?

Especificamente para as campanhas digitais não foi necessário parcerias, para as reuniões presenciais contamos com o apoio das entidades representativas que acolheram o COCEN e a comunidade.

e) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das ações promovidas até o momento?



Sim, em especial na região de Alegrete, onde temos a concentração da classe rural/irrigante. A presença do COCEN e a Distribuidora, após o treinamento realizado, resultou na satisfação dos Clientes e Consultores com relação ao atendimento das demandas.

f) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a realização das ações? Foi possível superála?

O maior desafio está associado ao entendimento da comunidade do papel do Conselho de Consumidores. O Conselho encontrou uma certa resistência por parte da comunidade, pois na concepção deles o papel do Conselho seria punir a distribuidora, mas com muita resiliência e clareza nas informações a comunidade compreendeu que o Conselho mesmo sendo um órgão independente trabalha em conjunto com a Distribuidora com foco específico na representatividade do cliente e na qualidade do serviço prestado.

g) Quais foram as lições aprendidas durante as ações? Alguma atividade seria realizada de outra forma, caso as ações sejam repetidas no futuro?

Umas das lições aprendidas estão relacionadas com a divulgação do Conselho de Consumidores em página web. Na página do Conselho de Consumidores foi disponibilizado um campo em que o cliente pode fazer sua manifestação. Sendo algo relacionado a atendimento da Distribuidora, solicitamos sempre que tenha um protocolo inicial, esse foi um grande aprendizado já para aplicar um filtro no que de fato é relevante.

Durante o ano de 2022, a página do COCEN recebeu 67 manifestações, dessas, apenas 28% o cliente possuía algum protocolo de atendimento inicial junto à Distribuidora.







imagem 1 – print de tela da nome do site do Conselho de Consumidores.

Ações de divulgação sobre direitos e deveres dos consumidores, distribuição de energia elétrica e outros temas importantes do setor elétrico

- a) Quais temas foram escolhidos e trabalhados nas ações de divulgação?
 Bandeiras tarifárias e divulgação sobre a Tarifa Social.
- b) Como as ações foram concebidas? Como foi o processo de definição dos passos que seriam dados pelo Conselho?
 - O tema foi apresentado em reunião ordinária pela Distribuidora, oportunidade em que o Conselho identificou de contribuir com a divulgação para os clientes através da página do COCEN.
- c) Quais foram as fontes de dados e informações utilizadas pelo Conselho?
 O material de divulgação com relação as bandeiras tarifárias foram utilizados os conteúdos disponibilizados pela ANEEL, com relação a tarifa social foi utilizado o material disponibilizado pela Distribuidora
- d) Quais foram os meios / instrumentos utilizados na realização das ações?
 Foi utilizada a página eletrônica do COCEN (http://consumidoresdargesul.com.br/noticias/)







Home No

Notícias

Todas notícias



Tarifa Social

9 de dezembro de 2022

Será que você tem direito à Tarifa Social de Energia Elétrica? A CPFL montou um material para ajudar vocé a … Leía Mais »

- e) Qual foi o público alcançado?

 Com relação às bandeiras tarifárias abrange todas as classes de consumo, apenas, o conteúdo sobre tarifa social que é específico para os clientes da classe residencial.
- f) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar as ações? A parceira realizada foi com a própria Distribuidora que apresentou o tema sobre a tarifa social, posteriormente compartilhou o material gráfico para ser disponibilizado na página eletrônica do COCEN.
- g) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das ações promovidas até o momento?

Foi constatado que após a publicação com relação as bandeiras tarifárias houve um acréscimo na volumetria de acessos à página eletrônica do COCEN.



Imagem 2 – gráfico de acesso à página do Conselho de janeiro a dezembro/2022.

h) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a realização das ações? Foi possível superála?

Nenhuma dificuldade encontrada



i) Quais foram as lições aprendidas durante as ações? Alguma atividade seria realizada de outra forma, caso as ações sejam repetidas no futuro?

A lição aprendida para o COCEN da RGE é com relação a necessidade de investir cada vez mais em divulgação através das redes sociais.

Realização de campanhas de conscientização ou programas educativos sobre o uso consciente da energia elétrica e temas relacionados

- a) Quais temas foram escolhidos e trabalhados nas campanhas / nos programas?
 O Conselho de Consumidores entendeu como de suma importância a divulgação e esclarecimento aos Clientes sobre as Bandeiras Tarifárias, pois o consumo consciente passa também pelo acionamento das bandeiras que impacta diretamente no valor da fatura de energia.
- Quais foram as fontes de dados e informações utilizadas pelo Conselho?
 Como fonte para extração das informações foi utilizado o site da ANEEL
- c) Quais foram os meios / instrumentos utilizados para a disseminação das informações elaboradas?
 Para divulgação das informações foi utilizada a página eletrônica do Conselho (http://consumidoresdargesul.com.br/2022/05/27/bandeiras-tarifarias/)



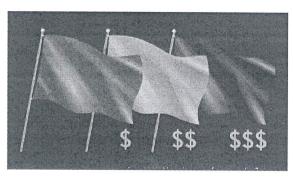




Home

Bandeiras Tarifárias

Por que saber a cor da Bandeira é importante para o consumidor?



Com as Bandeiras Tarifárias, o consumidor ganha um papel mais ativo na definição de sua conta de energía. Ao saber, por exemplo, que a Bandeira está vermelha, o consumidor pode adaptar seu consumo e diminuir o valor da conta (ou, pelo menos, impedir que ele aumente). Pela regra anterior, que previa o repasse somente nos reajustes tarifários anuais, o consumidor não tinha a informação de que a energía estava cara naquele momento e, portanto, não tinha um sinal para reagir a um preço mais alto.

A cada mês, as condições de operação do sistema de geração de energia elétrica são reavaliadas pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS, que define a melhor estratégia de geração de energia para atendimento da demanda. A partir dessa avaliação, define-se a previsão de geração hídráulica e térmica, além do preço de líquidação da energia no mercado de curto prazo.

Desse modo, para cada nível de geração hidráulica e térmica tem-se uma previsão de custos a serem cobertos pelas Bandeiras. Portanto, as cores das bandeiras tarifárias são definidas a partir da previsão de variação do custo da energia em cada mês.

Imagem 3 – print de tela da página do COCEN evidenciando a divulgação das informações sobre as bandeiras tarifárias.

- d) Quais foram os públicos alcançados?
 Todas as classes de consumo
- e) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar as campanhas / os programas? O Conselho utilizou as informações disponibilizadas pela ANEEL
- f) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das ações promovidas até o momento?

Foi constatado que após a publicação com relação as bandeiras tarifárias houve um acréscimo na volumetria de acessos à página eletrônica do COCEN.





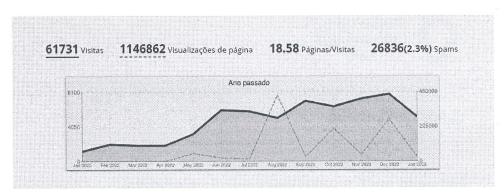


Imagem 2 – gráfico de acesso à página do Conselho de janeiro a dezembro/2022.

g) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a promoção das campanhas / dos programas? Foi possível superá-la?

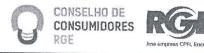
Nenhuma dificuldade encontrada.

h) Quais foram as lições aprendidas durante o processo? Alguma atividade seria realizada de outra forma, caso as campanhas / os programas sejam feitos novamente no futuro?

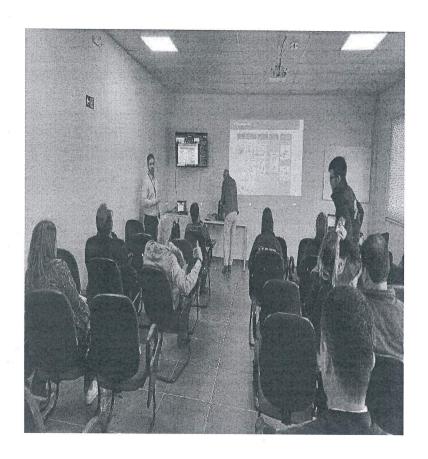
A lição aprendida para o COCEN da RGE é com relação a necessidade de investir cada vez mais em divulgação através das redes sociais.

Realização de reuniões com a comunidade local

- a) Quais foram os objetivos das reuniões realizadas?
 Objetivo de atender ao setor rural da região onde foi promovido o encontro (região de Alegrete), ouvindo as demandas dos clientes para direcionar à distribuidora
- b) Quais foram os públicos convidados para as reuniões? Clientes da classe rural, em especial os clientes irrigantes.
- c) Qual foi a estratégia utilizada para motivá-los a comparecer?
 O Conselho utilizou o Sindicado Rural e Associação dos Arrozeiros de Alegrete para divulgar a reunião, também, o Conselheiro representante da Classe contatou pessoalmente alguns consultores que atuam como representantes dos clientes
- d) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar tais reuniões?
 Sim, a parceria informal com o Sindicato Rural de Alegrete e Associação dos Arrozeiros de Alegrete.
- e) Quais foram os encaminhamentos e as providências geradas a partir delas?
 Os temas apresentados pelos clientes estavam voltados para o faturamento da conta de energia.
- f) Essas demandas foram apresentadas à Distribuidora? De que forma? Sim, foi direcionado pelo Presidente do Conselho à Distribuidora por e-mail, direcionado diretamente ao Gerente de Atendimento.
- g) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das reuniões promovidas até o momento?



Frente aos questionamentos dos clientes, a RGE promoveu o encontro/treinamento em 28/09/2022, presencial, sanando todas as dúvidas dos clientes e consultores. Posteriormente, o Conselheiro representante da classe rural recebeu feedbacks positivos sobre o treinamento promovido que permitiu os esclarecimentos das dúvidas.









h) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a realização das reuniões? Foi possível superá-la?

Nenhuma dificuldade encontrada.

i) Quais foram as lições aprendidas durante essas interações?
 Nos encontros presenciais foi percebida a necessidade de ouvir atentamente as manifestações dos Consumidores para conduzir de forma objetiva com transparência e imparcialidade.

Sendo o que tínhamos para o momento, nossos cordiais cumprimentos.

Conselho de Consumidores da RGE.