



Grupo de Estudo de Aspectos Empresariais e de Gestão Corporativa e da Inovação e da Educação e de Regulação do Setor Elétrico-GEC

Capacitação dos Conselhos de Consumidores frente às mudanças do Setor Elétrico

CARLOS EDUARDO CRUZ LOPES DE OLIVEIRA(1); RUBENS ROSENTAL(1); NIVALDE JOSÉ DE CASTRO(1); LUIZ FELIPE OLIVEIRA (2); MARIA GILDA PIMENTEL ESTEVES (2); JANO MOREIRA DE SOUZA (2); ALEXANDRE DOMINICE(3); JOÃO PAULO NIGGLI SILVA (3); EVANDRO SCOPEL COMETTI (3); BENEDITO ROBERTO DE MIRANDA (3); GESEL/UFRJ(1); UFRJ(2); EDP(3);

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo descrever os resultados da criação de um Portal na internet que tem como objetivo principal desenvolver ferramentas que permitam a instrumentalização e a sistematização da capacitação dos membros dos conselhos de consumidores de energia elétrica de todo o país. A criação deste ambiente virtual de colaboração, acesso à informação e aprendizado tem o propósito de promover, dentre outras, a difusão de informações, a capacitação, a criação de fóruns de discussão, acesso a bibliotecas virtuais, cursos a distância, análises econômicas e técnicas, cenários de evolução e acompanhamentos de planos setoriais das distribuidoras. O aperfeiçoamento da capacitação dos Conselheiro é relevante para que estes possam enfrentar os desafios de representar os consumidores de energia elétrica frente as transformações que estão ocorrendo no setor elétrico brasileiro.

PALAVRAS-CHAVES

Conselho de Consumidores; Setor Elétrico Brasileiro; Capacitação.

1.0 - INTRODUÇÃO

Atualmente, o Setor Elétrico passa por mais uma onda de transformações tecnológica e comercial, com a diversificação da matriz de geração e a inserção de novas tecnologias como redes inteligentes, veículos elétricos e geração distribuída. Neste processo, merece destaque a posição mais ativa dos consumidores, considerando que, além de terem cada vez mais acesso à energia elétrica, estão aumentando suas exigências em relação aos serviços prestados pelas distribuidoras e estão mais atentos aos seus direitos. Neste contexto, os Conselhos de Consumidores são estimulados a aperfeiçoar seus instrumentos de representatividade frente aos agentes do setor, direcionando sua atuação para um novo patamar. Tais Conselhos configuram-se importantes canais para vocalizar as percepções e interesses coletivos dos consumidores junto ao Estado e às instituições do Setor Elétrico.

Estão em atuação no Brasil 54 Conselhos de Consumidores. Tais Conselhos são classificados como órgãos consultivos incumbidos de opinar sobre assuntos relacionados à prestação do serviço público de energia elétrica [1]. Tais órgãos não são exclusividades do Brasil, sendo encontradas outras experiências em diversos países, como apontado no estudo [2].

Diante dos desafios a serem enfrentados pelos Conselhos de Consumidores para a representação dos consumidores, o grande número de Conselhos e suas diferenças, identificou-se a necessidade de elaboração de um Portal (Portal dos Conselhos de Consumidores) com o objetivo de promover a divulgação dos Conselhos e suas ações, bem como fornecer informação de qualidade e fácil acesso aos Conselheiros e consumidores, além de possibilitar a capacitação dos membros do Conselho através de uma plataforma de Ensino a Distância (EAD) onde podem ser oferecidos cursos de interesse dos Conselhos.

Neste sentido, o objetivo central deste artigo é descrever o Portal dos Conselhos de Consumidores elaborado pelo GESEL (Grupo de Estudos do Setor Elétrico do Instituto de Economia da UFRJ) no âmbito do Projeto “Instrumentalização e Sistematização da Capacitação dos Conselhos de Consumidores”, que está sendo desenvolvido pelo grupo de pesquisa em parceria com o Programa de Engenharia de Sistemas e Computação COPPE/PESC/UFRJ, com apoio financeiro do grupo EDP, dentro do Programa de P&D da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

Para tal, o artigo está dividido da seguinte forma: além desta introdução, a seção 2.0 aborda os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica no Brasil, destacando a sua origem, funções e regulação. A seguir, a seção 3.0 apresenta a metodologia para o desenvolvimento do Portal dos Conselhos de Consumidores, destacando os principais passos executados na elaboração do Portal. Em seguida, a seção 4.0 apresenta os resultados obtidos até o momento na implementação do Portal. Por fim, a seção 5.0 sintetiza as principais conclusões.

2.0 – CONSELHOS DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA

Criados pela Lei nº 8.631/1993 e regulamentados pela Resolução Normativa nº 451/2011, da ANEEL, os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica são órgãos sem personalidade jurídica, de caráter consultivo, formados por representantes das principais classes das unidades consumidoras, a saber, residencial, rural, poder público, comercial e industrial, com a incumbência de opinar sobre assuntos relacionados à prestação do serviço público de fornecimento de energia elétrica. Os Conselhos são formados por 5 Conselheiros titulares, dentre os quais são eleitos o Presidente e Vice-Presidente do Conselho, e 5 Conselheiros suplentes, todos indicados por entidades representativas de cada uma das classes de consumo citadas. Pela regulamentação, o trabalho dos conselheiros assume caráter voluntário, não havendo remuneração para o exercício de suas funções. Além dos Conselheiros, participam dos Conselhos o Secretário-Executivo titular e o suplente, ambos indicados pela distribuidora.

Atualmente, no Brasil, estão em atividades 54 Conselhos de Consumidores vinculados às concessionárias de distribuição de energia elétrica. No total, os Conselhos de Consumidores representam 99% das unidades consumidoras de todo o Brasil, o que significa cerca de 80 milhões de unidades.

A principal função dos Conselhos de Consumidores é estabelecer um elo técnico, político e econômico entre a empresa distribuidora, os consumidores e a agência reguladora (ANEEL). Para isto, os Conselheiros devem desempenhar adequadamente diversas atribuições, dentre as quais se destacam:

- (i) identificar os interesses coletivos dos consumidores;
- (ii) analisar, discutir e propor soluções para conflitos;
- (iii) avaliar questões relacionadas ao fornecimento, fornecimento/recepção, custos, tarifas, preços e qualidade do produto e serviços prestados;
- (iv) conhecer a evolução da legislação e regulamentação do setor de energia elétrica; e
- (v) contribuir para a formulação democrática da regulação do setor elétrico por meio de consultas com a sociedade civil.

Sendo assim, o efetivo funcionamento dos Conselhos é de extrema importância para promover a interação e equilíbrio na relação entre o consumidor, as distribuidoras e o órgão regulador. Reforça esta importância o contexto de mudança de paradigma do Setor Elétrico Brasileiro - SEB, com a crescente penetração de veículos elétricos, redes inteligentes e o surgimento dos prosumers (consumidores/produtores de energia elétrica). Essa tendência traz desafios na busca de envolver, com maior frequência e efetividade, os consumidores no processo de transformação em curso, estabelecendo um relacionamento baseado em informações, dados e conhecimentos, notadamente sobre a regulamentação, as inovações e os ajustes que se farão necessários. Destaca-se que os Conselhos de Consumidores podem e devem desempenhar um papel importante e estratégico nesta mudança.

Neste sentido, entende-se que a criação e a disponibilização aos Conselheiros de uma ferramenta inovadora, o Portal dos Conselhos de Consumidores, se mostra adequado para que os Conselhos de Consumidores estejam aptos a executar de maneira mais eficiente as suas atribuições. O Portal permite, ainda, a aproximação dos Conselhos, visto que estes estão geograficamente espalhados ao longo do território nacional, permitindo a troca de experiências e, conseqüentemente, a partilha das experiências individuais de cada Conselho.

O Portal dos Conselhos de Consumidores permitirá, ainda, a aproximação dos Conselhos com os consumidores, de forma que os últimos reconheçam o Conselho que os representam. De acordo com a pesquisa Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC), realizada pela ANEEL no ano de 2017, concluiu-se que os consumidores de energia elétrica não conhecem o Conselho que atua em sua área de concessão. Neste ano a ANEEL incluiu em sua pesquisa a seguinte pergunta: “O Conselho de Consumidores de Energia Elétrica é formado por representantes das classes de consumo e tem a função de opinar sobre o fornecimento de energia elétrica e colaborar com a distribuidora na definição de estratégias e políticas que

visem à melhoria da qualidade dos serviços prestados. Você conhece o conselho que atua na área de concessão da sua distribuidora?" O resultado demonstrou que somente 2,22% dos entrevistados afirmaram conhecer o Conselho de Consumidores que atua em sua área de concessão, considerando todas as concessionárias de distribuição no Brasil. Essa baixa visibilidade demonstra que iniciativas como a criação de um Portal podem aumentar a influência dos Conselhos de Consumidores a partir de uma melhor capacitação dos seus membros, divulgação de suas atividades e ações realizadas, fortalecendo desta forma não apenas a visibilidade dos conselhos, mas também a atuação dos seus membros.

Na próxima seção será analisada a metodologia utilizada para o desenvolvimento do Portal dos Conselhos de Consumidores.

3.0 - METODOLOGIA

O Portal dos Conselhos de Consumidores foi desenvolvido através da execução de boas práticas de Trabalho Cooperativo Suportado por Computador (Computer Supported Cooperative Work - CSCW), e-groupware e prospecção tecnológica. O Portal não foi apenas projetado para ser usado pelos membros do conselho, mas também com seus membros. O objetivo principal é projetar novas ferramentas de groupware focadas no que os conselheiros fazem, dizem que fazem, ou seja, a partir da expressão de seus pensamentos, ações, conhecimentos e necessidades reais e futuras.

O Trabalho Cooperativo Suportado por Computador (Computer Supported Cooperative Work - CSCW) consiste em ferramentas de software e tecnologia que dão suporte a um grupo de pessoas trabalhando em projetos em diferentes locais. Baseia-se no princípio de coordenação de grupo e atividades colaborativas apoiadas por sistemas computacionais. A ideia central é pensar como os computadores podem ser usados para maximizar a sinergia do grupo. A literatura CSCW [3] descreve quatro classes principais de sistemas cooperativos: sistemas de mensagens, conferências de computadores, salas de reuniões e sistemas de coautoria/argumentação.

Ao longo de mais de 20 anos de pesquisa em CSCW, algumas ferramentas e soluções surgiram e evoluíram para cada uma dessas classes de sistema. Não é difícil encontrá-los disponíveis na Internet, muitas vezes até de graça - ferramentas autônomas que se encaixam em cada uma dessas classes do sistema. No caso de adotar várias dessas ferramentas independentemente, os membros desse grupo de trabalho precisam memorizar vários acessos à links, várias credenciais e precisam dominar interfaces diferentes. Para resolver esses problemas, surgem os ambientes de colaboração, que são ferramentas que integram várias dessas classes de sistema em apenas um ambiente.

As soluções destinadas a auxiliar o trabalho em equipe devem abordar três aspectos importantes: comunicação, colaboração e coordenação. A eficiência da comunicação e colaboração pode ser melhorada quando as atividades do grupo são feitas de forma coordenada [4]. Sem coordenação, por exemplo, as equipes que trabalham no mesmo objeto podem se envolver em conflitos frequentes. Para resolver esse problema, uma classe de sistemas chamada groupware aparece, cuja finalidade é ajudar os grupos nas tarefas de comunicação, colaboração e coordenação. Formalmente, o groupware é uma classe de sistemas baseados em computador que suporta grupos de pessoas envolvidas em tarefas comuns e que fornecem uma interface para um ambiente compartilhado [4].

A área interdisciplinar CSCW estuda como os grupos trabalham e investiga como as novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) podem ajudá-los a desenvolver melhor seu trabalho. O software colaborativo, ou groupware, pode ser definido como um conjunto de aplicativos integrados em um ambiente para promover o trabalho cooperativo de um grupo de pessoas envolvidas em tarefas ou objetivos comuns. Serviços de e-mail, calendários compartilhados e mensagens instantâneas são exemplos de software que constituem um groupware.

A adoção de software colaborativo visa melhorar o fluxo de informações, aumentando a velocidade e a precisão das informações, criando interatividade entre os usuários de uma organização (que podem estar em diferentes pontos geográficos) e permitindo que cooperem entre si. Para ter sucesso na implementação de uma solução de groupware, a interface precisa ser amigável e os recursos e informações devem estar claramente acessíveis, já que a interface é o sistema para o usuário.

A Prospecção Tecnológica pode ser definida como "uma forma sistemática de mapear desenvolvimentos científicos e tecnológicos capazes de influenciar o futuro da indústria, economia ou sociedade como um todo" [5]. De acordo com [6]: "os estudos de prospecção constituem a ferramenta básica para fundamentar os processos decisórios em vários níveis da sociedade moderna". O propósito dos estudos de prospecção não é desvendar o futuro, mas delinear e testar visões possíveis e desejáveis para que sejam feitas, hoje, escolhas que contribuirão, da maneira mais positiva possível, para a construção do futuro. Tais visões podem ajudar a

gerar políticas, estratégias e planos de longo prazo que fornecerão circunstâncias futuras prováveis e desejáveis em um estreito alinhamento.

Em termos práticos, a metodologia de elaboração do Portal dos Conselhos de Consumidores foi desenvolvida em 4 passos:

- I. Avaliação das páginas eletrônicas existentes dos Conselhos de Consumidores
- II. Avaliação dos requisitos do Portal feita com os Conselhos de Consumidores
- III. Prospecção tecnológica
- IV. Desenvolvimento

A avaliação das páginas eletrônicas existentes dos Conselhos de Consumidores foi realizada com o objetivo de verificar a conformidade das páginas eletrônicas dos Conselhos de Consumidores em relação aos requisitos apresentados na RN nº 451, bem como a disposição de informações atualizadas acerca dos Conselhos de Consumidores e a existência de informações adicionais, além das exigidas pela regulamentação.

A análise do inventário realizado permitiu concluir que atualmente existem 54 conselhos e 51 apresentam uma página ou website de divulgação eletrônica. Destes 51, apenas 12 apresentam todas as informações especificadas na regulação. Constatou-se que 39,2% das páginas estão desatualizadas, em relação à divulgação das atividades dos Conselhos, como, por exemplo, a publicação do calendário 2018 e 58,8% dispõe a Legislação como forma mínima para instrução dos conselheiros. Desta forma, foi corroborada a hipótese de que a criação de um Portal é fundamental para a instrumentalização e sistematização da capacitação dos Conselhos de Consumidores, bem como para possibilitar um fluxo constante de informações tanto para os Conselheiros como para os consumidores.

A Avaliação dos requisitos do Portal feita com os Conselhos de Consumidores foi realizada a partir de pesquisa de opinião e do levantamento de dados realizados através de entrevistas, questionários e pesquisa para compreensão das funções e do desempenho dos Conselhos de Consumidores. O principal instrumento utilizado foi um questionário original, tendo como público-alvo os Conselheiros e os Secretários-Executivos dos Conselhos de Consumidores. Do universo total de 648 pessoas (540 Conselheiros e 108 Secretários-Executivos), foram obtidas respostas de 194 contatos, sendo 148 de Conselheiros e 46 de Secretários-Executivos. Apenas 4 Conselhos de Consumidores não apresentaram nenhuma resposta, dando assim um grau de representatividade de 92,6%.

Uma das questões aplicadas neste questionário teve o objetivo de validar a importância dos seguintes requisitos: Biblioteca virtual, Blog, Notícias semanais, Calendário de eventos, Cursos online, Grupos de discussão, Pesquisas de opinião e Contato). Como apoiado por [7], metodologias que empregam dados ordinais devem trabalhar com o valor modal (mediana) como uma medida de tendência central, porque as manipulações aritméticas necessárias para calcular a média (e desvio padrão) são inadequadas para valores ordinais, que representam declarações orais. Assim, optamos por computar as respostas mais frequentes respondidas pelos usuários para cada requisito. Os resultados podem ser vistos na Tabela 1.

Tabela 1 - Validação de requisitos inicialmente identificados.

Requisitos	Resultados
Biblioteca virtual	muito importante
Blog	indiferente
Notícias semanais	muito importante
Calendário de eventos	muito importante
Cursos online	muito importante
Grupos de discussão	importante
Pesquisas	importante
Contato	muito importante

Desta forma, a partir dos resultados apresentados na tabela 1 os seguintes requisitos/funcionalidades foram selecionados para a elaboração do Portal: Biblioteca Virtual (Biblioteca), Notícias semanais (informativo eletrônico e notícias), Calendário de eventos (Calendário), Cursos online (Escola) e Contato (Conselhos). Além dessas funcionalidades, uma Rede Social está sendo implementada com o objetivo de estimular a interação e discussão entre conselheiros do mesmo conselho e entre diferentes conselhos.

Este mesmo questionário foi utilizado para revelar a temática dos cursos online de capacitação que, na visão dos Conselheiros e Secretários-Executivos, são os mais importantes para melhorar a sua atuação. Dentre uma listagem, os respondentes selecionaram os temas que nortearam o desenvolvimento de 3 cursos online a saber: Visão Geral do Setor Elétrico, Tarifas e Fornecimento de Energia Elétrica.

Após a definição dos requisitos do Portal, foi realizada uma prospecção tecnológica com o objetivo de definir a melhor solução de implementação do Portal. Buscou-se duas soluções tecnológicas, sendo uma para o Ambiente Virtual de Aprendizado – AVA (em inglês Learning Management System – LMS) e outra para o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo – SGC (em inglês Content Management System – CMS).

Um AVA é um ambiente virtual desenvolvido para auxiliar instrutores na gestão completa do curso online e no gerenciamento de conteúdo e materiais complementares aos discentes. Sendo assim, realizou-se uma prospecção tecnológica, analisando as soluções de AVA disponíveis no mercado que atenda às necessidades de capacitação dos membros dos Conselhos de Consumidores. O AVA customizado para o Portal CCs permitirá a disponibilização de cursos online, o que possibilitará a capacitação dos membros dos CCs, por meio de cursos autoinstrucionais que estão sendo desenvolvidos também no âmbito deste projeto. Foram considerados estudos sobre as plataformas AVAs mais difundidas para a disponibilização de cursos autoinstrucionais. Ao final da prospecção foi selecionado o Moodle como a plataforma AVA mais adequada às necessidades dos CCs, principalmente devido à sua facilidade de customização, popularidade, facilidade de uso, recursos disponíveis e ser gratuita.

Por sua vez, o SGC são sistemas utilizados para a criação, publicação de conteúdo, edição e gerenciamento de plataformas digitais. Tais sistemas permitem uma elevada flexibilidade para a personalização e adaptabilidade de Portais. O SGC adotado permitirá a disponibilização de uma ampla gama de informações qualificadas para os Conselhos de Consumidores e demais usuários. Existem diversos sistemas de SGC disponíveis no mercado, sendo os mais famosos o Wordpress, Joomla! e Drupal. Após a análise de diversas soluções, o Wordpress foi selecionado como a solução de SGC para o Portal dos Conselhos de Consumidores pelas suas características, dentre as quais se destacam: o seu desenvolvimento em PHP (linguagem interpretada livre), banco de dados de MySQL e ser um recurso Open Source (código aberto).

A elaboração do Portal está sendo realizada seguindo a metodologia de pesquisa através do design, onde uma sequência de protótipos é construída de forma iterativa e evolutiva, permitindo que o conjunto de funcionalidades possa ser moldado durante o seu desenvolvimento e uso [8]. Por meio do design participativo, os usuários finais participam ativamente das decisões que afetam o projeto ao longo de seus vários estágios.

4.0 – PORTAL DOS CONSELHOS DE CONSUMIDORES

O Portal dos Conselhos de Consumidores é uma plataforma online que reúne diversas ferramentas com o objetivo de viabilizar a instrumentalização e a sistematização da capacitação dos membros dos Conselhos de Consumidores. A Plataforma, em fase final de desenvolvimento, pode ser acessada através do endereço eletrônico: <http://consumidor.gesel.ie.ufrj.br/>.

A criação deste ambiente virtual de colaboração tem como objetivos principais:

- I. Promover a divulgação dos Conselhos de Consumidores e suas ações;
- II. Fornecer informação de qualidade e fácil acesso aos Conselheiros e Consumidores, através de biblioteca e notícias selecionadas;
- III. Permitir maior integração entre os Conselhos de Consumidores e os próprios consumidores, melhorando a comunicação;
- IV. Disponibilizar conteúdos e ferramentas que possibilitem o treinamento e capacitação dos Conselheiros;
- e
- V. Permitir a comunicação entre membros de um mesmo conselho e entre membros de conselhos distintos (outras distribuidoras).

A partir da análise do resultado do questionário aplicado aos Conselheiros e Secretários-Executivos, o Portal foi desenvolvido contemplando duas áreas distintas: (1) Área Pública, com o objetivo de ser de acesso rápido e público de informações atualizadas de diferentes fontes e formatos; (2) Área Restrita, para o uso exclusivo dos Conselheiros. Esta área inclui uma plataforma de aprendizagem, onde serão ofertados cursos para a capacitação dos Conselheiros em matérias relativas à sua atuação e demandas do setor, e uma rede social (em desenvolvimento) para uma fluida interação entre conselheiros através de mensagens diretas, grupos de discussão, enquetes, entre outros recursos. O acesso à área restrita será realizado através de login e senha individual, que serão enviados aos Conselheiros no momento de seu cadastro no Portal.

O Portal foi inteiramente projetado para ser de fácil acesso aos Conselheiros e Consumidores. Na página inicial (homepage) está disponível o menu de conteúdo do Portal, dividido nas categorias: “Calendário”,

“Biblioteca”, “Notícias”, “Conselhos”, “Informativo” e “Escola”, como pode ser observado na Figura 1. Além disto, a homepage apresenta o conteúdo para divulgação dos Conselhos de Consumidores, destacando o que são, para que servem e como funcionam estes Conselhos. Destaca-se também a cronologia histórica da origem dos Conselhos de Consumidores, além do descritivo dos integrantes dos Conselhos. Ao final da página, é possível acessar as últimas notícias veiculadas pelos principais meios de comunicação que são de interesse dos Conselheiros e Consumidores.



Figura 1 – Homepage do Portal dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica

A aba “Calendário” tem como objetivo a divulgação de eventos dos Conselhos de Consumidores como, por exemplo, encontros regionais, revisões tarifárias, audiência e consultas públicas da ANEEL, etc. Os próprios Conselheiros são responsáveis pelo cadastramento dos eventos, bem como seu detalhamento, no Portal.

A aba “biblioteca” visa fornecer informações de fácil acesso aos usuários. Nesta aba estão disponíveis diversas categorias de materiais como, por exemplo, artigos, livros, texto de discussão, textos em jornal e apresentações com temas relacionados ao universo dos Conselhos de Consumidores. Nesta aba o usuário pode filtrar as informações por ano de publicação e/ou categoria. Após selecionar o material desejado, o usuário será direcionado a uma página contendo informações mais detalhadas, com a possibilidade de leitura online ou de realizar o download do material.

Na aba “Notícias”, estão disponíveis as principais notícias veiculadas na imprensa com o objetivo de aumentar o fluxo de informação aos usuários. De modo a facilitar o acesso a informação, as notícias são disponibilizadas em formato de resumos, sendo indicada a respectiva fonte primária.

Na aba “Conselhos” está disponível a listagem de todos os Conselhos de Consumidores em atuação no Brasil. Através de um filtro o usuário pode selecionar o Estado e escolher o Conselho de Consumidores que deseja acessar. Ao clicar no nome do Conselho, o usuário é direcionado diretamente a página deste Conselho, onde estão disponíveis suas informações específicas.

Na aba “Informativo” são disponibilizados os Informativos Eletrônico dos Conselhos de Consumidores (IECC). O IECC, um dos produtos gerados pelo Projeto, é disponibilizado semanalmente no Portal (às terças-feiras) e compila os mais importantes textos divulgados no noticiário da semana anterior, possibilitando a conexão dos leitores aos principais acontecimentos do Setor Elétrico Brasileiro (SEB) de maneira ágil. O IECC é dividido em 8 categorias (Marco Institucional, Regulação, Empresas, Leilões, Oferta e Demanda de Energia Elétrica, Consumidores, Inovação e Biblioteca Virtual). Através de filtros, o usuário pode selecionar de forma específica as edições já publicadas.

Na aba “Escola”, de acesso restrito aos Conselheiros, é disponibilizado um Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA) para disponibilizar cursos autoinstrucionais na modalidade de Ensino a Distância (EAD) para a capacitação e formação dos membros dos Conselhos de Consumidores. A Escola de Formação dos Conselhos de Consumidores (EsForCC) visa ampliar e dinamizar a capacitação dos Conselheiros através da oferta de diversos cursos de formação do interesse dos Conselhos, identificados a partir da elaboração e aplicação de questionário a todos os Conselhos de Consumidores. Inicialmente, estão sendo elaborados três cursos escolhidos pelos Conselheiros, a saber: Visão Geral do Setor Elétrico (já disponível no Portal), Tarifas e Fornecimento de Energia Elétrica. O Conteúdo dos cursos está sendo desenvolvido por especialistas do setor elétrico.

Em suma, o Portal dos Conselhos de Consumidores representa uma importante ferramenta para melhorar o acesso à informação dos Conselheiros e consumidores e para aperfeiçoar a capacitação dos Conselheiros, permitindo que estes possam desempenhar de forma cada vez mais eficiente as suas funções. Este novo

paradigma possibilitará que os Conselhos de Consumidores realizem de forma mais eficaz o elo técnico, político e econômico entre a empresa distribuidora, os consumidores e a agência reguladora (ANEEL).

5.0 - CONCLUSÕES

Este artigo teve como objetivo apresentar o Portal dos Conselhos de Consumidores elaborado pelo GESEL-UFRJ no âmbito do Programa de P&D da ANEEL. Antes de ser apresentada a metodologia de elaboração e o resultado, buscou-se contextualizar os Conselhos de Consumidores. Tais órgãos exercem um papel fundamental para equilibrar a relação entre os consumidores, as distribuidoras e o regulador (ANEEL). Para exercer suas funções, é preciso que o Conselheiro tenha acesso a instrumentos e informações de qualidade, buscando capacitá-lo da maneira mais adequada possível. Como enunciado ao longo do artigo, a criação do Portal dos Conselhos de Consumidores vai de encontro a importância da valorização do capital intelectual para o sucesso e sustentabilidade das atividades dos Conselhos, que serão impactadas de forma considerável com as mudanças em curso no SEB que tendem a imputar aos consumidores um papel mais ativo.

O Portal dispõe-se a promover uma melhor gestão do conhecimento e acesso à informação de qualidade direcionada para capacitar e auxiliar na atuação dos conselheiros; facilitar a qualificação de novos integrantes mediante a necessidade de renovação versus o envelhecimento do quadro atual; atrair e manter uma rede de conselhos conectados de modo a promover a qualificação dos seus membros através da educação a distância e outras ferramentas de acesso à informação digital organizada e padronizada e por fim, espera-se estabelecer uma maior interação entre os membros de um mesmo conselho e entre integrantes de diferentes conselhos.

A metodologia utilizada para a elaboração do Portal levou em consideração a importância da participação dos Conselhos e outros usuários no processo de definição das funcionalidades do Portal. Através de questionário e entrevistas foi possível revelar as principais funcionalidades, bem como os principais temas de capacitação que, na visão dos próprios Conselheiros, são importantes para que eles exerçam de maneira efetiva as suas funções. Além desta consulta, realizou-se a pesquisa nas páginas de todos os Conselhos que se encontravam disponíveis na internet com o objetivo de verificar o seu conteúdo e subsídios a elaboração do Portal.

Por fim, foi necessária uma ampla prospecção tecnológica para que o Portal fosse elaborado da maneira mais adequada possível às necessidades dos Conselhos. Este processo de prospecção se deu em duas linhas: a primeira focada em obter a melhor plataforma de Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA), enquanto a segunda teve como objetivo revelar o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) mais adequado.

O Portal está sendo elaborado considerando duas áreas distintas, sendo uma pública, com o objetivo de ser uma área de fácil acesso a informações de qualidade, e uma área privada, com acesso restrito, destinado a capacitação dos Conselheiros (Escola) e uma rede social para facilitar a comunicação entre os Conselheiros e Conselhos (ainda em fase de desenvolvimento).

Os próximos passos se referem a continuidade do desenvolvimento da rede social, manutenção da escola e dos 3 cursos de capacitação online criados especificamente para atender as necessidades mapeadas (incluindo material de apoio) e aos possíveis aperfeiçoamentos que possam ser feitos a partir do feedback dos usuários.

6.0 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica. Resolução Normativa n 451. Setembro de 2011.
- [2] Rosental, R., FRAGA, L., Oliveira, C., CASTRO, B., CASTRO, N. Experiências Internacionais de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica. GESEL/IE/UFRJ, 82, Jul. 2018
- [3] Rodden, T., "A survey of CSCW systems," *Interact. Comput.*, vol. 3, no. 3, pp. 319–353, 1991
- [4] Ellis, C. A., Gibbs, S. J., and Rein, G., "Groupware: Some Issues and Experiences," *Commun. ACM*, vol. 34, no. 1, pp. 39–58, Jan. 1991.
- [5] Kupfer, D. and Tigre, P., "Prospecção tecnológica," CARUSO, LA; TIGRE, PB Modelo SENAI de Prospecção: Documento Metodológico. Montevideo. OIT/CINTERFOR. Cap, vol. 2, pp. 1–19, 2004.
- [6] Mayerhoff, Z. D. V. L., "Uma análise sobre os estudos de prospecção tecnológica," *Cadernos de prospecção*, vol. 1, no. 1, pp. 7–9, 2009.
- [7] Jamieson, S., "Likert scales: how to (ab) use them," *Med. Educ.*, 2004.
- [8] Sein, M. K., Henfridsson, O., Purao, S., Rossi, M., and Lindgren, R., "Action Design Research," *Miss. Q.*, vol. 35, no. 1, pp. 37–56, 2011.