

Nome do Conselho de Consumidores

Conselho de Consumidores da Área de Concessão da ENERGISA MINAS RIO

Foi pensada alguma estratégia de divulgação da existência do Conselho de Consumidores no referido ano?

Sim

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

Site do conselho;Whatsapp;

Qual foi o público-alvo das ações de divulgação?

Residencial;Rural;Poder Público;Comercial;Industrial;

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

A própria distribuidora apoiou o conselho na divulgação de sua existência.

Foi realizada alguma ação de divulgação sobre temas importantes do Setor Elétrico ao longo do ano?

Sim

Quais foram os meios/instrumentos utilizados na realização das ações de divulgação dos temas?

Whatsapp;Folder;Cartilha;Outro;

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?

Qualidade no fornecimento de energia elétrica foi um dos temas mais abordados nas ações do conselho, quando da realização das reuniões itinerantes.

Qual foi o público alcançado pelas ações de divulgação de temas importantes do Setor Elétrico?

Rural;Comercial;Poder público;Industrial;Residencial;

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

Distribuidora e entidades ligadas às classes de consumo.

Foi realizada alguma Campanha ao longo do ano?

Sim

Quais Campanhas foram escolhidas pelo Conselho para trabalhar ao longo do ano?

O Seminário de Contingência, promovido em conjunto entre Conselho e distribuidora, trouxe assuntos relacionados aos eventos naturais que estão, a cada dia que passa, trazendo consequências em todos os cantos de nosso país.

Quais foram os meios usados para compartilhar as Campanhas elaboradas pelo Conselho?

Site da Distribuidora; Rede Social; Cartilhas Educativas; Eventos presenciais;

Qual foi o público alcançado pelas Campanhas?

Residencial; Rural; Poder público; Comercial; Industrial;

O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar as campanhas?

Distribuidora, entidades e órgãos de imprensa.

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

Sim

Quais foram os públicos que participaram das interações com o Conselho?

Residencial; Rural; Poder público; Comercial; Industrial;

Quais foram os objetivos dessas interações com os consumidores?

Levar aos consumidores a informação de que existe um conselho que os representa, além de acolher demandas coletivas para apoiar a distribuidora na resolução das questões.

O Conselho contou com algum auxílio, ou firmou alguma parceria, para a realização dessas interações diretas com os consumidores?

Distribuidora, órgãos de imprensa e Entidades de classe

Essas interações geraram algum tipo de demanda de atendimento por parte da Distribuidora? Como elas foram apresentadas? Foram atendidas?

Nas reuniões itinerantes, a distribuidora acompanhou o conselho com uma equipe de técnicos, que puderam acolher as demandas, respondendo aos questionamentos e buscando a solução diretamente com as lideranças.

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

Não

Quais foram os públicos envolvidos nas pesquisas?

Quais temas foram abordados nas pesquisas?

Quais objetivos o conselho buscou alcançar com a realização dessas pesquisas?

Quais conclusões o Conselho pode tirar a partir das respostas dadas pelos consumidores?

Os resultados das pesquisas geraram algum encaminhamento para o conselho ou para a distribuidora? Quais foram esses encaminhamentos?

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

Não

Se sim, quais foram as propostas apresentadas à Distribuidora?

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

Quais foram as providências tomadas pela Distribuidora?

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

Sim

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

Encontros Nacionais; Encontros Regionais; Encontros de Conselhos do mesmo Grupo Econômico;

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

Em cada encontro, é gerado uma carta/documento, com foco na melhoria da prestação dos serviços ou na redução das tarifas.

A partir desses encontros, foi gerada alguma demanda para a Distribuidora?

Não.

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

Sim

Houve, ao longo do ano, práticas bem sucedidas na sua relação com os consumidores?

Sim

Descreva as iniciativas realizadas, com o maior nível de detalhe possível.

Nos encontros itinerantes, tanto a distribuidora quanto os consumidores puderam perceber uma aproximação entre as partes, facilitando o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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

Sim

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

Percebemos que o trabalho de divulgação do conselho deve ser contínuo, além de trabalhar apoiando a distribuidora na resolução de questões junto aos consumidores.

Descreva o efeito ou resultado positivo obtido.

Consumidores acabam buscando a resolução de seus problemas através dos canais adequados.

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

Não

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

O conselho precisa capacitar ainda mais os seus representantes, a fim de dedicar mais tempo e esforços no desenvolvimento de suas ações.

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

Não

Outros comentários