

Nome do Conselho de Consumidores

Conselho de Consumidores da Mux Energia

Foi realizada alguma Campanha ao longo do ano?

Sim

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

Divulgação das atividades do Conselho em jornais e rádios locais e regionais, bem como sobre os direitos dos consumidores na área de energia e também boas práticas sobre economia de energia.

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

Site da Distribuidora; Rede Social; Rádios e jornais impressos;

Qual foi o público alcançado pelas Campanhas?

Residencial; Rural; Poder público; Comercial; Industrial;

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

Trabalhamos sempre em parceria com a Distribuidora, de forma que o êxito fosse alcançado.

Foi realizada alguma reunião direta com a comunidade local ao longo do ano de forma autônoma (com papel de protagonista, sem apenas acompanhar a distribuidora em suas missões com a comunidade)?

Sim

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

Comercial; Industrial; Residencial; Rural;

Detalhe como foram realizadas as interações com os consumidores.

Participação em reuniões com o SINDILOJAS e Associação Comercial, divulgando o trabalho do Conselho

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

Com as entidades empresariais SINDILOJAS e ACISAT

Foi pensado algum projeto voltado diretamente para os consumidores para o ano?

Sim

Quais foram os meios/instrumentos utilizados para a realização do projeto e descreva os objetivos e as etapas.

Foi proposto junto a ANEEL a possibilidade do Conselho utilizar recurso orçamentário para implementação de carregadores fixos para carros elétricos e híbridos, no entanto, a ANEEL não autorizou por falta de previsão legal. Assim, o Conselho busca agora parceria

com a Distribuidora para efetivar o projeto, eis que ambientalmente e economicamente favorável aos consumidores e a sociedade.

Qual foi o público-alvo do projeto?

Residencial;Rural;Poder Público;Comercial;Industrial;

O Conselho buscou alguma parceria para a realização do projeto? Se sim, quais?

Com a ANEEL, porém não houve autorização, eis que falta previsão legal para utilizar recurso do conselho, então buscamos a parceria com a Distribuidora, que está em fase de análise.

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

Sim

Quais foram os públicos envolvidos na pesquisa?

Residencial;Rural;Comercial;Industrial;

O que foi tema abordado na pesquisa e qual foi o objetivo da realização da pesquisa?

Modicidade tarifária e qualidade dos serviços prestados pela Distribuidora

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

Quanto a qualidade dos serviços não houveram reclamações, no entanto, quanto a modicidade tarifária é a reclamação (energia cara), o que não depende de intervenção do conselho, infelizmente.

Foi realizada alguma ação de divulgação da existência do Conselho de Consumidores no referido ano? Ex: inserções em rádio, publicações em jornal ou distribuição de materiais impressos.

Sim

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

Rede social;Site da distribuidora;Whatsapp;Outro;

Qual foi o público-alvo das ações de divulgação?

Residencial;Rural;Poder Público;Comercial;Industrial;

A página eletrônica do Conselho está atualizada?

Sim

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?

Rede social;Site da distribuidora;Whatsapp;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?

Divulgação das políticas públicas do governo federal no setor elétrico, com as mudanças que impactam o consumidor.

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

Residencial;Rural;Poder público;Comercial;Industrial;

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

Com a distribuidora

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

Sim

Quais foram as proposições de soluções à distribuidora para assuntos que envolvam a coletividade de uma ou mais classes de unidades consumidoras?

Nas reuniões periódicas do Conselho, após as deliberações normais, sempre se convidava alguém da direção do conselho de modo a colocar as necessidades de melhoria e manutenção da qualidade dos serviços no cotidiano.

Quais foram as propostas apresentadas pelo conselho para a melhoria da qualidade do fornecimento de energia pela distribuidora?

Manter o nível de qualidade já alcançado, buscando o aprimoramento e rápida resposta quando necessário, principalmente em situações de eventos climáticos que o RS tem sofrido.

Quais foram as propostas apresentadas pelo conselho para a melhoria da qualidade do atendimento prestado aos consumidores à respectiva área de concessão (presencial, telefônico e/ou digital) pela dist

Ampliar os canais de comunicação, facilitando a interação entre a distribuidora e o consumidor final.

Quais foram as providências tomadas pela Distribuidora a respeito das demandas apresentadas pelo Conselho?

A distribuidora sempre tem atendido as demandas propostas pelo Conselho.

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

Sim

Descreva as práticas bem sucedidas na sua relação com a distribuidora.

Palestras e treinamentos com os técnicos da distribuidora e os conselheiros, de modo a qualificação destes.

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

Sim

Descreva as práticas bem sucedidas na sua relação com os consumidores.

A transparência do Conselho com divulgação do trabalho realizado pelo Conselho junto a distribuidora, sempre dando publicidade aos consumidores por meio dos canais de comunicação disponíveis.

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.

O reconhecimento dos consumidores de todas as classes quanto ao trabalho do conselho e a satisfação com os serviços prestados pela distribuidora.

Descreva o efeito ou resultado positivo obtido.

Conhecimento, transparência e publicidade do trabalho dos conselheiros e a aprovação do trabalho da distribuidora

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

A não realização do encontro estadual

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

Que tem que haver sempre o envolvimento dos conselheiros em suas classes que representam, buscando superar questões de tempo e disponibilidade em face do trabalho voluntário.

Outros comentários

O Conselho tem buscado aprimorar sua atuação em defesa dos consumidores e manter uma relação harmoniosa com a Distribuidora, superando divergências e buscando soluções aos problemas que se apresentam.