

Nome do Conselho de Consumidores

Conselho de Consumidores da Eletrobrás Distribuição Alagoas

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; Rede social; 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?

Entidades de Classe

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?

Site do conselho; Rede social; Whatsapp;

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?

Transição Energética, Revisão Tarifária, Sandbox Tarifário, Canais de Atendimento, Mudanças Climáticas, Geração Distribuída

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?

Entidades de Classe

Foi realizada alguma Campanha ao longo do ano?

Não

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

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

Qual foi o público alcançado pelas Campanhas?

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

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

Não

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

Quais foram os objetivos dessas interações com os consumidores?

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

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

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?

Sim

Se sim, quais foram as propostas apresentadas à Distribuidora?

27

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

Não

Quais foram as providências tomadas pela Distribuidora?

Fatura de energia está em processo de modificação para aumento de fonte e melhoria de informações.

As equipes de campo foram primarizadas, para melhor atendimento à comunidade.

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; Convidado para Encontro de Conselhos da Energisa;

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

Troca de informações para melhor atendimento das classes que representam.

Melhor esclarecimento de informações dos serviços da distribuidora para os consumidores.

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.

Criado grupo de trabalho para demandas específicas das classes do Conselho

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.

Aproximação do Conselho com a distribuidora, trazendo demandas para que possam ser solucionadas e os processos sejam melhorados.

Descreva o efeito ou resultado positivo obtido.

Satisfação do consumidor

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

Houve. Reuniões externas.

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

Melhoria de informações para repasse à sociedade alagoana, de forma clara e concisa.

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

Não

Outros comentários