


|  CONSELHO DE CONSUMIDORES RORAIMA ENERGIA | | | | | | | | | | | | | | | | SITUAÇÃO |
|--|----------------------------------|--|--------------------------|-----|-----|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|--------------------------------------|
| PROCESSO | Ações previstas | Detalhamento das atividades | Respon-sável | | | | | | | | | | | | | Normal/Programado/Concluído/Atrasado |
| | | | | FEV | MAR | ABRIL | MAIO | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | | |
| PLANO ANUAL DE ATIVIDADES E METAS - PAM 2021 | Realizar eventos nos municípios. | Levar informação sobre Direitos e Deveres e serviços da empresa. | Conselho de Consumidores | | | | x | | x | | | | | x | x | NÃO REALIZADO DEVIDO A PANDEMIA. |

Desdobramento 5W2H

| Desdobramento 5W2H | | | | | | |
|---|--|---|---|--------------|---------|----------------------------------|
| OBJETIVO | LEVAR A INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES | | | | | |
| ESTRATEGIA | FORTALECER A COMUNICAÇÃO COM OS CONSUMIDORES | | | | | |
| RESPONSÁVEL | CONSELHO DE CONSUMIDORES | | | | | |
| O QUE? | QUEM? | COMO? | POR QUE? | ONDE? | QUANDO? | SITUAÇÃO? |
| RISCOS e PERIGOS com a Energia Elétrica | Deivinson | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Para informar aos clientes, sobre os perigos e riscos. | Rorainópolis | 9/5/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Serviços Comerciais. | Silvio e Eder | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Orientar os consumidores sobre os serviços oferecidos pela empresa e como solicitar. | Rorainópolis | 10/5/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Ouvidoria | Zenalva | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre o que é a Ouvidoria e quando deve registrar reclamações. | Rorainópolis | 11/5/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Responsabilidade Social. | João | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre as ações sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa. | Rorainópolis | 12/5/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| DIREITOS e DEVERES | Amanda | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos Consumidores sobre seus DIREITOS e DEVERES, | Rorainópolis | 13/5/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |

Desdobramento 5W2H

| Desdobramento 5W2H | | | | | | |
|---|--|---|---|-------------|---------|----------------------------------|
| OBJETIVO | LEVAR A INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES | | | | | |
| ESTRATEGIA | FORTALECER A COMUNICAÇÃO COM OS CONSUMIDORES | | | | | |
| RESPONSÁVEL | CONSELHO DE CONSUMIDORES | | | | | |
| O QUE? | QUEM? | COMO? | POR QUE? | ONDE? | QUANDO? | SITUAÇÃO? |
| RISCOS e PERIGOS com a Energia Elétrica | Deivinson | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Para informar aos clientes, sobre os perigos e riscos. | Alto Alegre | 4/7/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Serviços Comerciais. | Silvio e Neto | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Orientar os conumidores sobre os serviços oferecidos pela e empresa e como solicitar. | Alto Alegre | 5/7/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Ouvidoria | Zenalva | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre o que é a Ouvidoria e quando deve registrar reclamações. | Alto Alegre | 6/7/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Responsabilidade Social. | João | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre as ações sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa. | Alto Alegre | 7/7/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| DIREITOS e DEVERES | Amanda | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos Consumidores sobre seus DIREITOS e DEVERES. | Alto Alegre | 8/7/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |

Desdobramento 5W2H

| Desdobramento 5W2H | | | | | | |
|---|--|---|---|---------|---------|----------------------------------|
| OBJETIVO | LEVAR A INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES | | | | | |
| ESTRATEGIA | FORTALECER A COMUNICAÇÃO COM OS CONSUMIDORES | | | | | |
| RESPONSÁVEL | CONSELHO DE CONSUMIDORES | | | | | |
| O QUE? | QUEM? | COMO? | POR QUE? | ONDE? | QUANDO? | SITUAÇÃO? |
| RISCOS e PERIGOS com a Energia Elétrica | Deivinson | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Para informar aos clientes, sobre os perigos e riscos. | Amajari | 7/11/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Serviços Comerciais. | Silvio e Galdino | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Orientar os consumidores sobre os serviços oferecidos pela empresa e como solicitar. | Amajari | 7/11/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Ouvidoria | Zenalva | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre o que é a Ouvidoria e quando deve registrar reclamações. | Amajari | 7/11/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Responsabilidade Social. | João | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre as ações sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa. | Amajari | 7/11/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| DIREITOS e DEVERES | Amanda | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos Consumidores sobre seus DIREITOS e DEVERES. | Amajari | 7/11/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |

Desdobramento 5W2H

| O QUE? | QUEM? | COMO? | POR QUE? | ONDE? | QUANDO? | SITUAÇÃO? |
|---|---------------|---|---|-------|---------|----------------------------------|
| RISCOS e PERIGOS com a Energia Elétrica | Deivinson | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Para informar aos clientes, sobre os perigos e riscos. | Cantá | 5/12/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Serviços Comerciais. | Silvio e Melo | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Orientar os consumidores sobre os serviços oferecidos pela empresa e como solicitar. | Cantá | 5/12/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Ouvidoria | Zenalva | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre o que é a Ouvidoria e quando deve registrar reclamações. | Cantá | 5/12/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| Responsabilidade Social. | João | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre as ações sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa. | Cantá | 5/12/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |
| DIREITOS e DEVERES | Amanda | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos Consumidores sobre seus DIREITOS e DEVERES. | Cantá | 5/12/21 | NÃO REALIZADO, DEVIDO A PANDEMIA |