



**CONSELHO DE
CONSUMIDORES**
RORAIMA ENERGIA

| PROCESSO | Ações previstas | Detalhamento das atividades | Responsável | SITUAÇÃO | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|---|--------------------------|----------|-----|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------------------|--|
| | | | | FEV | MAR | ABRIL | MAIO | JUN | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Normal/Programado/Concluído/Atrasado | |
| PLANO ANUAL DE ATIVIDADES E METAS - PAM 2019 | Realizar eventos nos municípios. | Levar informação sobre Direitos e Deveres e serviços da empresa | Conselho de Consumidores | | X | | | X | | X | X | X | | CONCLUÍDO | |

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. | Vila Trairão Amajari | 23/3/19 | Realizado |
| Serviços Comerciais. | Silvio e Antonio Neto | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Orientar os consumidores sobre os serviços oferecidos pela empresa e como solicitar. | Vila Trairão Amajari | 23/3/19 | Realizado |
| 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. | Vila Trairão Amajari | 23/3/19 | Realizado |
| Responsabilidade Social. | João | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre as ações sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa. | Vila Trairão Amajari | 23/3/19 | Realizado |
| DIREITOS e DEVERES | Amanda | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos Consumidores sobre seus DIREITOS e DEVERES. | Vila Trairão Amajari | 23/3/19 | Realizado |

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. | PA Jacamizinho - Cantá | 25/6/19 | Realizado |
| Serviços Comerciais. | Silvio e Eder | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Orientar os conumidores sobre os serviços oferecidos pela e empresa e como solicitar. | PA Jacamizinho - Cantá | 25/6/19 | Realizado |
| 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. | PA Jacamizinho - Cantá | 25/6/19 | Realizado |
| Responsabilidade Social. | João | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre as ações sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa. | PA Jacamizinho - Cantá | 25/6/19 | Realizado |
| DIREITOS e DEVERES | Amanda | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos Consumidores sobre seus DIREITOS e DEVERES. | PA Jacamizinho - Cantá | 25/6/19 | Realizado |

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. | São Luís do Anauá-São da Baliza e Caroebe | 25,26 e 27/09/2019 | Realizado |
| Serviços Comerciais. | Silvio Euripedes | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Orientar os consumidores sobre os serviços oferecidos pela empresa e como solicitar. | São Luís do Anauá-São da Baliza e Caroebe | 25,26 e 27/09/2019 | Realizado |
| 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. | São Luís do Anauá-São da Baliza e Caroebe | 25,26 e 27/09/2019 | Realizado |
| Responsabilidade Social. | João | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre as ações sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa. | São Luís do Anauá-São da Baliza e Caroebe | 25,26 e 27/09/2019 | Realizado |
| DIREITOS e DEVERES | Amanda | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos Consumidores sobre seus DIREITOS e DEVERES. | São Luís do Anauá-São da Baliza e Caroebe | 25,26 e 27/09/2019 | Realizado |

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. | Bonfim | 26/10/19 | Realizado |
| 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. | Bonfim | 26/10/19 | Realizado |
| 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. | Bonfim | 26/10/19 | Realizado |
| Responsabilidade Social. | João | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre as ações sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa. | Bonfim | 26/10/19 | Realizado |
| DIREITOS e DEVERES | Amanda | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos Consumidores sobre seus DIREITOS e DEVERES. | Bonfim | 26/10/19 | Realizado |

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. | PA Vila Passarão-Boa Vista | 30/11/19 | Realizado |
| 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. | PA Vila Passarão-Boa Vista | 1/12/19 | Realizado |
| 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. | PA Vila Passarão-Boa Vista | 2/12/19 | Realizado |
| Responsabilidade Social. | João | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos consumidores sobre as ações sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa. | PA Vila Passarão-Boa Vista | 3/12/19 | Realizado |
| DIREITOS e DEVERES | Amanda | Realizar palestra no dia do evento e Distribuir Folhetos. | Informar aos Consumidores sobre seus DIREITOS e DEVERES. | PA Vila Passarão-Boa Vista | 4/12/19 | Realizado |