

(CONSELHO DE CONSUMIDORES DA RORAIMA ENERGIA)

RELATÓRIO ANUAL DAS AÇÕES REALIZADAS

ANO DE EXERCÍCIO: 2023

Este relatório contém a descrição das ações realizadas pelo Conselho no ano de 2023, em atendimento ao disposto no inciso XV do art. 9º da Resolução Normativa nº 963/2021.

Estratégias de divulgação da existência do Conselho junto aos consumidores da sua área de concessão

- a) Como as estratégias foram concebidas? Como foi o processo de definição dos passos que seriam dados pelo Conselho?

RESPOSTA: Através de reuniões do colegiado e o processo foi de acordo com as ações de atendimentos itinerantes nos municípios, em parceria com a Distribuidora.

- b) Quais foram os meios / instrumentos utilizados para a divulgação?

RESPOSTA: Visitas em escolas e órgãos municipais, divulgação em grupos de WhatsApp e carro de som.

- c) Qual foi o público alcançado pelas ações?

RESPOSTA: Consumidor Residencial Baixa Renda, Comunidade Escolar e Consumidor Rural.

- d) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizá-la?

RESPOSTA: Sim, com a Distribuidora.

- e) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das ações promovidas até o momento?

RESPOSTA: Sim, clientes informados sobre seus Direitos e Deveres.

- f) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a realização das ações? Foi possível superá-la?

RESPOSTA: Não encontramos dificuldades, de modo geral, a população participa dos eventos promovidos pela Distribuidora.

- g) Quais foram as lições aprendidas durante as ações? Alguma atividade seria realizada de outra forma, caso as ações sejam repetidas no futuro?

RESPOSTA: Apesar das campanhas e ações realizadas, a maioria dos consumidores que moram no interior do estado, não sabem como reivindicar seus direitos e deveres, não tem o hábito sobre o uso do consumo de energia elétrica de forma eficiente.

Ações de divulgação sobre direitos e deveres dos consumidores, distribuição de energia elétrica e outros temas importantes do setor elétrico

a) Quais temas foram escolhidos e trabalhados nas ações de divulgação?

RESPOSTA: Recadastramento Tarifa Rural; Uso Eficiente, Cuidados com Energia Elétrica e Direitos e Deveres



Se liga no Recadastramento Rural

Se você possui a documentação abaixo, atualize seu cadastro para receber os benefícios da Classe Rural. Procure uma de nossas Lojas de Atendimento e apresente sua documentação.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Agropecuarista ou trabalhador / aposentado rural

APRESENTAR 01 (UM) DOS DOCUMENTOS ABAIXO:

- Registro de Produtor Rural;
- CAF – Cadastro Nacional da Agricultura Familiar;
- Extrato de Plantel;
- Comprovante de vacinação do gado;
- Comprovação de que é trabalhador/aposentado rural.

Irigante ou Aquicultor

ALÉM DE 01 (UM) DOS LISTADOS ACIMA, APRESENTAR TAMBÉM:

- Licença Ambiental e
- Outorga de Recursos Hídricos.

O recadastramento também pode ser solicitado pelo e-mail revisao.comercial@roraimaenergia.com.br



DISTRIBUIÇÃO GRATUITA - VENDA PROIBIDA

Turma do Macuxi

APRESENTA: A FONTE DA ELETRICIDADE



CONSELHO DE CONSUMIDORES

SUPER ENERGIA

RORAIMA ENERGIA

DANILO

DINO, O MACUXI

MANUELA

RORAIMA ENERGIA, LIGADA EM VOCÊ

Agora também no WhatsApp! 0800 701 9120

AQUI VOCÊ CONHECE SEUS PRINCIPAIS DIREITOS E DEVERES COMO CONSUMIDOR

Este informativo contém as principais condições da prestação e utilização do serviço público de energia elétrica entre a distribuidora e o consumidor, de acordo com as condições gerais de fornecimento de energia elétrica e demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL.



CONSELHO DE CONSUMIDORES
RORAIMA ENERGIA

Endereço: AV. Cap. Ene Garcez, 691 – Centro
Cep: 69301-160

Boa Vista -RR

Fone: (95) 2121-1433

E-mail: conselhodeconsumidores@roraimaenergia.com.br



RORAIMA ENERGIA
Ligada em você



CONSELHO DE CONSUMIDORES
RORAIMA ENERGIA

- b) Como as ações foram concebidas? Como foi o processo de definição dos passos que seriam dados pelo Conselho?

RESPOSTA: Reunião da Distribuidora com o Conselho, onde vimos a importância de o consumidor Rural realizar o cadastramento para não perder os benefícios da tarifa Rural, e as ações itinerantes junto com a área de eficiência energética.

- c) Quais foram as fontes de dados e informações utilizadas pelo Conselho?

RESPOSTA: Solicitações dos clientes.

- d) Quais foram os meios / instrumentos utilizados na realização das ações?

RESPOSTA: Palestras realizadas nas Ações Itinerantes, entrega de Panfletos e Cartilha.

- e) Qual foi o público alcançado?

RESPOSTA: Consumidores das classes Rural e Residencial.

- f) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar as ações?

RESPOSTA: Sim, com a Distribuidora.

- g) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das ações promovidas até o momento?

RESPOSTA: Destacamos como positivo o cadastramento Rural.

- h) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a realização das ações? Foi possível superá-la?

RESPOSTA: Não encontramos dificuldades para realizar as ações.

- i) Quais foram as lições aprendidas durante as ações? Alguma atividade seria realizada de outra forma, caso as ações sejam repetidas no futuro?

RESPOSTA: Apesar das campanhas e ações de atendimento itinerante promovida pela Distribuidora, percebemos que ainda falta uma maior aproximação junto aos clientes, principalmente os que moram no interior do estado.

Realização de campanhas de conscientização ou programas educativos sobre o uso consciente da energia elétrica e temas relacionados

- a) Quais temas foram escolhidos e trabalhados nas campanhas / nos programas?

RESPOSTA: Uso correto da energia elétrica/Consumo Consciente, Direitos e Deveres.

- b) Quais foram as fontes de dados e informações utilizadas pelo Conselho?

RESPOSTA: Distribuidora/ Programa de Eficiência Energética.

- c) Quais foram os meios / instrumentos utilizados para a disseminação das informações elaboradas?

RESPOSTA: Realização de Ações Itinerantes nos municípios do Cantá, Alto Alegre, Mucajai, Iracema, Caracará e Rorainópolis.



d) Quais foram os públicos alcançados?

RESPOSTA: Comunidade escolar, Consumidores Residenciais e Rurais.



e) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar as campanhas / os programas?

RESPOSTA: Sim, com a Distribuidora.

f) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das ações promovidas até o momento?

RESPOSTA: Temos dificuldade de fazer essa mensuração, acreditamos em resultado a médio e a longo prazo.

g) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a promoção das campanhas / dos programas?
Foi possível superá-la?

RESPOSTA: Não encontramos dificuldades, de modo geral, a população participa dos eventos promovidos pela Distribuidora

h) Quais foram as lições aprendidas durante o processo? Alguma atividade seria realizada de outra forma, caso as campanhas / os programas sejam feitos novamente no futuro?

RESPOSTA: Apesar das campanhas e as ações dos atendimentos itinerantes, percebemos que ainda falta uma maior aproximação junto aos clientes, principalmente os que moram no interior do estado.

Realização de reuniões com a comunidade local

a) Quais foram os objetivos das reuniões realizadas?

RESPOSTA: Levar informações sobre Direitos e Deveres, Recadastramento Tarifa Rural e Outros.

b) Quais foram os públicos convidados para as reuniões?

RESPOSTA: Consumidores de todas as classes de consumo dos municípios visitados.

c) Qual foi a estratégia utilizada para motivá-los a comparecer?

RESPOSTA: Convite nas escolas, grupos de WhatsApp, envio de convite para as instituições e radio

d) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar tais reuniões?

RESPOSTA: Sim, com a Distribuidora.

e) Quais foram os encaminhamentos e as providências geradas a partir delas?

RESPOSTA: Recadastramento do consumidor Rural, Negociação de Débitos e cadastro na Tarifa Social para os clientes que recebem o benefício e não são os titulares das unidades consumidoras.

f) Essas demandas foram apresentadas à Distribuidora? De que forma?

RESPOSTA: Sim, são apresentadas no momento da reunião, essas reuniões são realizadas em conjunto com a Distribuidora, e área de Atendimento Comercial vai junto com o Conselho e atendem as demandas que surgem durante a reunião.



g) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das reuniões promovidas até o momento?

RESPOSTA: Sim, percebemos que os clientes se sentem valorizados, pelo fato de irmos até seu município, de estarmos próximos e ficam satisfeitos com o atendimento prestado.

h) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a realização das reuniões? Foi possível superá-la?

RESPOSTA: Não encontramos dificuldades, de modo geral, a população participa dos eventos promovidos pela Distribuidora.

i) Quais foram as lições aprendidas durante essas interações?

RESPOSTA: Apesar dessas reuniões com a comunidade, percebemos de modo geral, que os clientes são carentes de informações sobre seus Direitos e Deveres, e sobre a Distribuidora.

O Conselho gostaria de compartilhar alguma prática bem-sucedida:

a) Na sua relação com os consumidores que representa?

RESPOSTA: Essa parceria com a Distribuidora, tem facilitado ao Conselho conhecer e atender as necessidades dos consumidores.

b) Na sua relação com a Distribuidora?

RESPOSTA: O Conselho trabalha em parceria com a Distribuidora, temos uma relação transparente, a diretoria da empresa sempre atende as nossas necessidades.

O Conselho planejou alguma atividade e não conseguiu realizar? Se sim, o que impediu a sua realização?

RESPOSTA: Não.