

CONSELHO CONSULTIVOS DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA HIDROELÉTRICA SÃO PATRÍCIO CHESP - CONCHESP

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: No início do mandato do Conselho, em reunião, foram definidas as formas de divulgação, objetivando alcançar o público a ser atingido.

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

Resposta: O Conchesp, atualmente utiliza da divulgação através de rádios locais que abrange toda área de concessão, redes sociais (Instagram e Facebook), com uma página própria para divulgação da existência do Conselho, bem como contrato com Jornal Folha de Ceres, onde há divulgação e abrangência em todo Vale de São Patrício. Além de compartilhar no site da “Distribuidora” - CHESP, informações sobre o conselho e as atividades realizadas dentro da área de concessão.

Figura 1: Rede Social Conchesp



Fonte: Instagram, 2024

Figura 2: 7ª Reunião em Uruana



- c) Qual foi o público alcançado pelas ações?
Resposta: O público alcançado pelas redes sociais são os consumidores da CHESP. Já o público alcançado pelas divulgações em rádios, na maioria das vezes são consumidores das Classes residenciais, comerciais e rurais.
- d) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizá-la?
Resposta: Somente uma agência de gestão de mídias, afim de maximizar a interação com os consumidores.
- e) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das ações promovidas até o momento?
Resposta: Nas reuniões descentralizadas que o conselho realiza dentro da área de concessão, foi perceptível que as divulgações sobre “direitos e deveres”, “como economizar energia elétrica” e “dicas de segurança” foram percebidas pelos consumidores, bem como a participação dos mesmos.
- f) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a realização das ações? Foi possível superá-la?
Resposta: Com relação às ações de divulgação, nenhuma dificuldade.
- g) Quais foram as lições aprendidas durante as ações? Alguma atividade seria realizada de outra forma, caso as ações sejam repetidas no futuro?
Resposta: Mesmo que continuem com as ações de divulgação por estes meios, é necessário ampliar as ações para alcançar um público maior.

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?
Respostas:
Direitos e deveres do consumidor;

Dicas de economia;

Riscos elétricos, descargas atmosféricas e Segurança, etc.;

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

Resposta: Através das reuniões do conselho, em escolas, obtendo através do público as dúvidas que trazem aos conselheiros e à equipe técnica e comercial da CHESP.

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

Resposta: Os próprios consumidores em reuniões descentralizadas.

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

Resposta: Divulgação em Rádios e Redes Sociais. Realização de reuniões descentralizadas com consumidores de energia elétrica em escolas e colégios nas cidades da área de concessão da CHESP.

- e) Qual foi o público alcançado?

Resposta: Alunos do nível fundamental e médio, professores e consumidores, que são convidados para participar.

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

Resposta: Com a instituição, obtendo a concessão do espaço para as reuniões.

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

Respostas: As reuniões descentralizadas nas cidades da área de concessão, aproximam os conselheiros da comunidade e esta, com a Concessionária CHESP.

Outro ponto relevante é que, nos dois últimos anos, o Conselho não registrou queixas contra a CHESP, havendo sempre elogios e agradecimentos pelos serviços prestados.

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

Resposta: Não houve dificuldade.

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

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

Resposta: A Realização de campanhas educativas foi até planejada, porém não foi possível a realização, devido a indisponibilidade dos conselheiros.

Realização de reuniões com a comunidade local

Figura 3: 8º Reunião Conchesp



Fonte: Escola Estadual Umbelina Braz Gomides em Cirilândia - GO, 2023

Figura 4: 8º Reunião Conchesp



Fonte: Escola Estadual Umbelina Braz Gomides em Cirilândia - GO, 2023

a) Quais foram os objetivos das reuniões realizadas?

Resposta: Divulgação da existência do Conselho, como um canal direto com a Concessionária, sendo também um elo de comunicação entre comunidade e Distribuidora.

O Conselho busca, no dia a dia, a aproximação necessária para compreender as necessidades e tomar medidas direcionadas às melhorias, sejam elas no atendimento ou serviços prestados.

b) Quais foram os públicos convidados para as reuniões?

Resposta: Toda a comunidade é convidada a participar. O Convite é noticiado nas mídias sociais 10 dias que antecedem a reunião. Outro ponto importante a ser destacado é que, quando a reunião é agendada em um colégio, os pais são convidados a participar, apresentando dúvidas ou questionamentos da prestação de serviços. As reuniões são reenterradas através de carros de sons nos bairros próximos aos locais das reuniões.

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

Resposta: O conselho de Consumidores convida para participar da reunião, na qual poderão manifestar com dúvidas, reclamações ou até elogios. Informando também que a equipe técnica comercial da CHESP estará presente para responderam aos questionamentos.

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

Resposta: Não

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

Resposta: Na maioria das vezes, são registrados elogios por partes dos consumidores, tanto à CHESP, quanto ao Conselho de Consumidores, estes registrados em Atas de Reuniões.

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

Resposta: Quando há alguma demanda registrada, esta é repassada à Distribuidora através da secretaria do Conselho via e-mail, a qual obtém o protocolo de atendimento e a resposta ao consumidor.

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

Resposta: O estreitamento dos elos entre Distribuidora e consumidor.

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

Resposta: Não enfrentou dificuldade.

i) Quais foram as lições aprendidas durante essas interações?

Resposta: O Conselho considerou que as reuniões descentralizadas aproximam mais o consumidor da CHESP.

Realização de pesquisas de opinião

Resposta: Não foi realizada, nem planejada nenhuma pesquisa de opinião.

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

Resposta: O conselho realizou em 2023 visitas em atendimentos, não sendo necessário ações de melhorias, uma vez que a CHESP atende dentro dos requisitos necessários para um bom atendimento.

Ações de integração com outros Conselhos

Resposta: Ainda não foi realizada integração com outros conselhos.

O Conselho gostaria de compartilhar alguma prática bem-sucedida:

- a) Na sua relação com os consumidores que representa?
O Conselho entende que as práticas das reuniões descentralizadas aproximam o consumidor da CHESP, uma vez que todas as dúvidas são respondidas no momento da reunião.

- b) Na sua relação com a Distribuidora? Está planejada com Conselheiros para 2024 a execução de treinamentos de Produst, PEE e PED, bem como uma visita técnica a usina de geração de energia da Chesp, para melhor entendimento operacional, podendo assim o próprio Conselho prestar informações mais técnicas do sistema.

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

Resposta: O Conselho planejou para 2023 uma forma mais eficiente de divulgação, com a entrega de folhetos com dicas de economia de energia elétrica e direitos e deveres dos consumidores. A ação não foi realizada no primeiro semestre, mas, no segundo semestre, houve inúmeras atividades em relação às reuniões e à sua realização. O conselho preferiu transferir para o ano de 2024.