

# CONSELHO DE CONSUMIDORES DA EMPRESA FORÇA E LUZ JOÃO CESA

## 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?
  - As estratégias foram concebidas e definidas pelos conselheiros durante as reuniões do colegiado. A estratégia foi a criação de folder informativo impresso, os quais foram distribuídos juntamente com as faturas de energia elétrica dos consumidores da distribuidora, afim de abranger o maior número possível de pessoas informadas. No folder foram apresentadas informações sobre o funcionamento, a composição, as atribuições do Conselho e as formas de entrar em contato com o mesmo.
- b) Quais foram os meios / instrumentos utilizados para a divulgação?
  - Folders informativos impressos.
- c) Qual foi o público alcançado pelas ações?
  - Consumidores da área de concessão da distribuidora.
- d) O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizá-la?
  - Sim, setor da distribuidora responsável pela entrega das faturas.
- e) Foi possível identificar algum efeito ou resultado das ações promovidas até o momento?
  - Não.
- f) O Conselho enfrentou alguma dificuldade durante a realização das ações? Foi possível superá-la?
  - Não foram enfrentadas dificuldades.
- g) Quais foram as lições aprendidas durante as ações? Alguma atividade seria realizada de outra forma, caso as ações sejam repetidas no futuro?

- O desenvolvimento das atividades de divulgação da existência do Conselho ocorrera muito bem, conforme o esperado.

### **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?

- O tema escolhido foi: “Plantio e poda de árvores próxima a rede elétrica”

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

- As ações foram definidas durante as reuniões do colegiado. Foram definidas a criação de cartilhas informativas relacionados ao tema: Plantio e poda de árvores próxima a rede elétrica. O tema escolhido foi pelo aumento demandas de consumidores que entraram em contato como conselho para esclarecimentos de dúvidas sobre o assunto. Nessa cartilha foram apresentados alertas de risco de plantio de árvores próximas a rede elétrica, qual a faixa de segurança mínima para o plantio, como evitar acidentes com árvores próximas a rede e de quem é a responsabilidade pelas podas. As cartilhas foram distribuídas dentro da área de concessão da distribuidora.

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

- Para elaboração das cartilhas foram consultados materiais de informação concedidos pela distribuidora e a Lei Ordinária nº 17.588, de 30 de outubro de 2018, que estabelece os limites para plantio de árvores exóticas e nativas próximo a rede de distribuição de energia.

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

- Distribuição de cartilhas informativas impressas.

e) Qual foi o público alcançado?

- Consumidores da área de concessão da distribuidora.

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

- Parceria com o setor de marketing da distribuidora que auxiliou no desenvolvimento do material das cartilhas.

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

- Houve uma diminuição de contatos para esclarecimento de dúvidas sobre o tema tanto no conselho quanto na distribuidora.

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

- Não foram enfrentadas dificuldades.

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

- O desenvolvimento das atividades ocorrera muito bem, conforme o esperado. Devido ao sucesso da ação o Conselho não realizaria a atividade de outra forma caso seja repetida no futuro.

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

- Não.