

Nome do Conselho de Consumidores

Conselho de Consumidores da CPFL Paulista

Foi realizada alguma Campanha ao longo do ano?

Sim

Quais Campanhas foram escolhidas pelo Conselho para trabalhar ao longo do ano?

Campanha Guardião da Vida. O COCEN da CPFL Paulista, levou orientações de segurança e informações sobre novas ligações elétricas a população de Bauru e Ribeirão Preto. Objetivo da campanha: Conscientizar a população sobre segurança em instalações elétricas, divulgar normas técnicas e orientações para novas ligações e reduzir acidentes elétricos por meio da informação e educação prática.

Quais foram os meios usados para compartilhar as Campanhas elaboradas pelo Conselho?

Cartilhas Educativas;Eventos presenciais;

Qual foi o público alcançado pelas Campanhas?

Residencial;Rural;Poder público;Comercial;

O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar as campanhas?

A campanha contou com a parceria da Distribuída, CPFL Paulista.

Foi realizada alguma reunião direta com a comunidade local ao longo do ano de forma autônoma (com papel de protagonista, sem apenas acompanhar a distribuidora em suas missões com a comunidade)?

Não

Quais foram os públicos que participaram das interações com o Conselho?

Detalhe como foram realizadas as interações com os consumidores.

O Conselho contou com algum auxílio, ou firmou alguma parceria, para a realização dessas interações diretas com os consumidores?

Foi pensado algum projeto voltado diretamente para os consumidores para o ano?

Quais foram os meios/instrumentos utilizados para a realização do projeto e descreva os objetivos e as etapas.

Qual foi o público-alvo do projeto?

O Conselho buscou alguma parceria para a realização do projeto? Se sim, quais?

O Conselho realizou pesquisas de opinião com consumidores ao longo do ano?

Não

Quais foram os públicos envolvidos na pesquisa?

O que foi tema abordado na pesquisa e qual foi o objetivo da realização da pesquisa?

Os resultados da pesquisa geraram algum encaminhamento para o conselho ou para a distribuidora? Quais foram esses encaminhamentos?

Detalhe as ações de divulgações realizadas.

Quais foram os meios/instrumentos utilizados para a divulgação da existência do Conselho de Consumidores?

Qual foi o público-alvo das ações de divulgação?

A página eletrônica do Conselho está atualizada?

Foi realizada alguma ação de divulgação sobre temas importantes do Setor Elétrico ao longo do ano?

Quais foram os meios/instrumentos utilizados na realização das ações de divulgação dos temas?

Quais assuntos foram trabalhados nas ações de divulgação de temas importantes do Setor Elétrico ao longo do ano? Houve alguma razão específica para a escolha deles?

Qual foi o público alcançado pelas ações de divulgação de temas importantes do Setor Elétrico?

O Conselho estabeleceu algum tipo de parceria para realizar as ações de divulgação sobre os temas importantes do Setor Elétrico?

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

Sim

Quais foram as proposições de soluções à distribuidora para assuntos que envolvam a coletividade de uma ou mais classes de unidades consumidoras?

O Conselho de Consumidores participou da discussão sobre melhorias no aplicativo do projeto de medidores inteligentes, contribuindo com sugestões para aprimorar a experiência dos usuários.

Foram discutidas ações para restabelecer a energia dos consumidores em eventos de temporais.

O Conselho também apresentou sugestões de divulgação sobre as regras de adesão à Tarifa Social, contemplando orientações sobre cadastro, critérios de renda e prazos. Além disso, destacou a importância da atualização dos dados cadastrais junto aos órgãos municipais, especialmente o CRAS e a Prefeitura, a fim de garantir que os consumidores com direito às alterações previstas na MP nº 1.300 sejam devidamente beneficiados

O Conselho também apresentou sugestões para a divulgação das mudanças no layout da conta de energia, com o objetivo de facilitar a compreensão dos consumidores em relação ao novo modelo de fatura.

Apoio no projeto arborização mais segura.

Quais foram as propostas apresentadas pelo conselho para a melhoria da qualidade do fornecimento de energia pela distribuidora?

O Conselho apoiou a distribuidora, em parceria com as Prefeituras e entidades rurais, no projeto de arborização segura, promovendo agendas e diálogos com representantes das diferentes classes.

Quais foram as propostas apresentadas pelo conselho para a melhoria da qualidade do atendimento prestado aos consumidores à respectiva área de concessão (presencial, telefônico e/ou digital) pela ...

O Conselho de Consumidores participou da discussão sobre melhorias no aplicativo do projeto de medidores inteligentes, contribuindo com sugestões para aprimorar a experiência dos usuários. O Conselho também apresentou sugestões de divulgação sobre as regras de adesão à Tarifa Social, contemplando orientações sobre cadastro, critérios de renda e prazos. Além disso, destacou a importância da atualização dos dados

cadastrais junto aos órgãos municipais, especialmente o CRAS e a Prefeitura, a fim de garantir que os consumidores com direito às alterações previstas na MP nº 1.300 sejam devidamente beneficiados. O Conselho também apresentou sugestões para a divulgação das mudanças no layout da conta de energia, com o objetivo de facilitar a compreensão dos consumidores em relação ao novo modelo de fatura.

Quais foram as providências tomadas pela Distribuidora a respeito das demandas apresentadas pelo Conselho?

As providências, no tocante a melhoria da qualidade, foi a ampliação do projeto de arborização mais segura e no item atendimento melhoria no site.

Houve, ao longo do ano, prática(s) bem sucedida(s) na sua relação com a Distribuidora?

Sim

Descreva as práticas bem sucedidas na sua relação com a distribuidora.

As parcerias em campanhas e projetos da distribuidora.

Houve, ao longo do ano, práticas bem sucedidas na sua relação com os consumidores?

Sim

Descreva as práticas bem sucedidas na sua relação com os consumidores.

As campanhas de conscientização junto a comunidade.

Considerando todas as atividades que o Conselho realizou ao longo do ano, foi possível identificar algum efeito ou resultado positivo?

Sim

Compartilhe suas percepções sobre os resultados obtidos considerando todas as atividades que o Conselho realizou ao longo do ano.

Sim, foi possível identificar resultados positivos decorrentes das atividades realizadas pelo Conselho ao longo do ano. A atuação do Conselho de Consumidores no apoio às campanhas de conscientização junto à comunidade contribuiu para ampliar o acesso à informação e fortalecer o relacionamento entre a distribuidora e os consumidores.

Além disso, o apoio a projetos desenvolvidos em parceria com as Prefeituras favoreceu ações mais integradas e eficazes, com impacto direto na melhoria dos serviços prestados à população. As contribuições do Conselho com ideias para aprimoramento do aplicativo e para o novo layout da conta também resultaram em avanços na comunicação, na usabilidade e na transparência das informações ao consumidor.

De modo geral, as iniciativas realizadas tiveram como efeito positivo a promoção de melhorias nos canais de atendimento, maior engajamento da comunidade e benefícios diretos aos consumidores, reforçando o papel do Conselho como agente de diálogo e aprimoramento contínuo dos serviços.

Descreva o efeito ou resultado positivo obtido.

O principal resultado positivo foi o fortalecimento da relação entre a distribuidora e os consumidores, com melhorias na comunicação, no acesso à informação e na qualidade dos serviços. As campanhas de conscientização ampliaram o entendimento da comunidade sobre o uso adequado dos serviços, enquanto os projetos desenvolvidos em parceria com as Prefeituras geraram ações mais eficientes e alinhadas às necessidades locais. Além disso, as contribuições do Conselho para o aprimoramento do aplicativo e para o novo layout da conta tornaram esses canais mais claros, acessíveis e fáceis de usar, beneficiando diretamente os consumidores. De forma geral, as ações do Conselho resultaram em maior transparência, engajamento da comunidade e foco contínuo na melhoria da experiência do consumidor.

Houve alguma ação incluída no PAM que não foi possível de ser realizada pelo conselho?

Não

Quais foram as lições aprendidas durante o processo de formulação e implementação das atividades planejadas ao longo do ano pelo Conselho?

Durante o processo de formulação e implementação das atividades ao longo do ano, o Conselho aprendeu que o diálogo contínuo com a comunidade e a atuação conjunta com a distribuidora, Prefeituras e demais parceiros são fundamentais para o sucesso das ações. A escuta ativa das demandas dos consumidores mostrou-se essencial para direcionar campanhas, projetos e melhorias de forma mais assertiva.

Também ficou evidente a importância do planejamento colaborativo, com definição clara de objetivos e responsabilidades, o que contribuiu para maior eficiência na execução das atividades. Outra lição relevante foi o valor da comunicação clara e acessível, especialmente nos canais digitais, reforçando a necessidade de investir constantemente em melhorias no aplicativo e na apresentação das informações na conta.

Por fim, o Conselho aprendeu que a participação ativa e propositiva — por meio de sugestões e acompanhamento das ações — gera resultados concretos e fortalece seu papel como representante dos interesses dos consumidores.