

PRÊMIO MÉRITO AMBIENTAL

ROTEIRO PARA APRESENTAÇÃO DOS PROJETOS

1. Transformação de Consumidores em Clientes

2. Introdução: breve descrição da empresa e de suas atividades, bem como uma sucinta contextualização do projeto.

A Eletropaulo é a maior distribuidora do País em termos de energia elétrica distribuída. Conectamos 18 milhões de pessoas, distribuindo energia elétrica para 24 municípios da região metropolitana de São Paulo, incluindo a capital, que representam 0,05% do território brasileiro e produzem 17% do PIB nacional.

Para atender a essa população, prestamos nossos serviços 24 horas por dia, todos os dias. Somos 7.355 colaboradores próprios e 15.276 colaboradores contratados unidos em um desafio constante: o de levar energia com qualidade e segurança para todos os nossos 7,155 milhões de clientes.

Os clientes estão no centro da nossa estratégia e do nosso modelo de negócio. Nosso compromisso é garantir a satisfação das 18 milhões de pessoas que vivem em nossa área de concessão por meio de investimentos em inovação, melhorias na rede de distribuição, aprimoramentos e digitalização dos nossos canais de atendimento.

Atualmente, em nossa área de concessão, temos aproximadamente 1,1 milhão de clientes (4 milhões de pessoas) classificados como “Baixa Renda”, distribuídos em mais de 1.500 comunidades – compondo quase 20% da base cativa de clientes.

Em 2004, criamos o programa Transformação de Consumidores em Clientes (TCC). A iniciativa é pautada nas políticas de Eficiência Energética regidas pela ANEEL, e consiste em uma série de ações para incluir os consumidores de baixa renda na grade de clientes cativos da Eletropaulo. O principal objetivo é gerar valor no serviço de fornecimento de energia, de forma que o cliente não regresse à condição de irregularidade.

Apesar de o fornecimento de energia ser exclusivo e regulado pela Eletropaulo, a atuação junto a esse público é bastante complexa, não só por seu contexto econômico, mas pelos fatores sociais envolvidos, já que, ao regularizar uma comunidade passamos a cobrar por um serviço que anteriormente era adquirido de forma gratuita (conhecido como “gatos”). Além disso, o consumidor pode recorrer a diversos subterfúgios para retornar à irregularidade (dificuldade de acesso por impedimento e restrição do tráfego ou vias, dificuldade de inspeção em vielas, entre outros).

A regularização de ligações elétricas é uma das principais iniciativas contínuas que realizamos para permitir o acesso à energia elétrica, com segurança e qualidade, a moradores de comunidades socialmente vulneráveis, ao mesmo tempo em que recuperamos perdas comerciais importantes para a modicidade tarifária e melhoria de eficiência da Companhia.

3. Objetivos e Justificativa do Projeto: apresentação dos objetivos e justificativas de implantação das ações.

O atual modelo de urbanização global é insustentável, sendo necessário criar novos padrões para responder a desafios como desigualdades sociais e a proliferação de favelas, especialmente nos países em desenvolvimento, concluiu o relatório [“Cidades do Mundo”](#), divulgado em 2016 pelo Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (ONU-Habitat). O documento analisou o desenvolvimento urbano mundial nos últimos 20 anos, e traz evidências de que “novas formas de colaboração, cooperação, planejamento, governança, financiamento” são necessárias para trazer mudanças positivas nas cidades, de forma global.

No Brasil, o consumo de energia elétrica dobrou nos últimos 20 anos, em algumas categorias. Porém, mais de 350 mil residências ainda não têm acesso a esse serviço tão essencial.

Nesse cenário, a regularização de ligações clandestinas é uma das principais oportunidades para o negócio da Eletropaulo, uma vez que essas ocorrências elevam os custos de manutenção, reduzem a margem de lucratividade e prejudicam a qualidade do fornecimento, além de oferecerem riscos à segurança da população. Por isso, a companhia trabalha com afinco nas mudanças da percepção das comunidades atendidas pelo TCC, alertando os seus moradores quanto aos ganhos da regularização da prestação de serviço público, buscando sua consolidação e sustentabilidade.

O programa Transformação de Consumidores em Clientes traduz a missão da Eletropaulo em “promover o bem-estar e o desenvolvimento por meio do fornecimento sustentável, seguro e confiável de soluções de energia”. A iniciativa consiste em uma série de ações para incluir um novo usuário – previamente irregular – na grade de clientes cativos da Eletropaulo. E, perante apenas a instalação do medidor, o programa gerar valor no serviço de fornecimento de energia, de modo que o cliente não regresse à condição de irregularidade.

O TCC atua para engajar a comunidade quanto aos benefícios da regularização e agregar valor ao serviço fornecido, tendo em vista, principalmente, as peculiaridades do cliente: restrição orçamentária, formação escolar deficiente e os diversos contextos sociais de uma comunidade. O programa é pautado em três pilares:

- 1) **Bem-estar social:** Levar benefícios intangíveis para o indivíduo e comunidade, de modo a elevar não só a percepção do serviço prestado pela Eletropaulo, mas a própria percepção do indivíduo sobre suas necessidades e da sua comunidade.
- 2) **Consciência energética:** Transmitir para um cliente, que até então não sentia o impacto financeiro de seu consumo de energia (já que estava no “gato”), a necessidade do consumo consciente de energia. Desta forma, o programa oferece tanto o benefício óbvio para o bem-estar socioambiental da sociedade, quanto o benefício comercial para a Eletropaulo, dado que uma fatura reduzida incrementa a probabilidade de arrecadação.
- 3) **Contato especializado:** Adequar a comunicação da Eletropaulo ao contexto peculiar dos clientes, traduzindo o atendimento de forma adequada e percebendo as necessidades de cada cliente, seja pela renegociação de uma dívida com condições especiais ou por materiais informativos com linguagem adequada.

Além da regularização da energia, a ação fortalece o exercício da cidadania, uma vez que as pessoas dessas comunidades passam a ter, oficialmente, um comprovante de endereço. Também possui um caráter educativo, por orientar os moradores e identificar as residências que

demandam por medidas complementares, como reformas das instalações elétricas, substituição de lâmpadas, geladeiras e outros equipamentos por modelos mais eficientes e econômicos.

Para fomentar o programa dentro das comunidades, a Eletropaulo conta com a parceria das lideranças locais. Esses agentes trabalham no esclarecimento à população sobre os riscos das ligações clandestinas, prevenção e conscientização sobre o uso seguro e consciente da energia.

4. Descrição do projeto: apresentação das ações implantadas, tecnologias utilizadas, e investimentos realizados (R\$) para o desenvolvimento do projeto. Quando aplicável, para melhor compreensão do projeto, descrever de forma sucinta o processo produtivo contendo dados de produção que permitam verificar a correlação com as reduções alcançadas para os períodos contemplados.

Os diversos projetos e iniciativas da Eletropaulo, na frente de relacionamento com os clientes, têm como objetivo aumentar a eficiência e a agilidade dos serviços e informações prestadas, por meio da utilização de tecnologias modernas, capacitação e engajamento de todas as áreas da empresa.

Com a finalidade de promover a eficiência energética, investimos R\$ 57,7 milhões em 2017, com recursos do programa da ANEEL. Desse total, R\$ 36,7 milhões foram direcionados para ações de Projeto de Eficiência Energética do Programa de Baixa Renda, como: substituição de geladeiras e lâmpadas, eventos de eficiência energética, medição, entre outros. Para a área de regularização de ligações, foram destinados R\$ 21,4 milhões, que foram utilizados nos materiais e serviços de pré-regularização e regularização.

As iniciativas do programa Transformação de Consumidores em Clientes começam com o mapeamento e o envolvimento da comunidade a fim de estabelecer o plano de regularização das ligações que melhor atenda ao local e que contemple ações educativas e práticas para preparar os novos clientes.

As famílias de baixa renda são beneficiadas com o acesso regular à energia elétrica, com a substituição de equipamentos elétricos e lâmpadas mais eficientes, a fim de reduzir o consumo de energia, e passam a receber orientação sobre as faturas e dicas de uso eficiente e seguro da energia elétrica.

Dentre as iniciativas do TCC, um plano de engajamento visa a aproximar ainda mais a Eletropaulo de seus clientes e otimizar os investimentos realizados. Além da regularização e recuperação dos clientes, nosso compromisso é promover a conscientização das famílias para um consumo mais eficiente da energia elétrica, que garanta a adimplência e a continuidade do fornecimento de forma sustentável para o cliente.

Dessa maneira, mapeamos os perfis de clientes beneficiados pelo Programa de Eficiência Energética e conseguimos otimizar o direcionamento de iniciativas como substituições de geladeiras e lâmpadas por modelos mais eficientes.

Reuniões com os moradores das regiões beneficiadas abriram um canal de diálogo para entender as demandas, gerar ideias e criar soluções inovadoras de forma coletiva para que as famílias possam adequar os níveis de consumo à capacidade de pagamento.

A temática da educação para o consumo consciente nas comunidades de baixa renda, portanto, está intimamente relacionada à regularização dos clientes que consomem energia clandestinamente e à inserção de projetos sociais nessas regiões.

Sobre a abordagem “educação versus regularização”, o elemento principal dessa abordagem está relacionado aos custos para os novos consumidores que, apesar de irrisórios se comparados à tarifa normal de energia elétrica, tornam-se inibidores de consumo para a faixa de renda dessas comunidades.

Dessa forma, os novos consumidores possuem motivação para rever sua forma de utilizar a energia elétrica e aceitar a orientação dos agentes, que promovem palestras nas comunidades

e visitam as residências, uma a uma, no intuito de identificar os gastos excessivos de energia e propor uma solução mais adequada para cada caso.

Outro benefício percebido é a evolução da economia local, gerando novas oportunidades de trabalho e de renda com a chegada de instituições financeiras e comércios varejistas (sobretudo supermercados e lojas de bens de consumo), com um número relevante de vagas de empregos, além do surgimento de pequenos estabelecimentos ou microempreendimentos.

5. Resultados Obtidos: Abordar os resultados obtidos com a implementação do projeto, destacando os benefícios ambientais e/ou econômicos obtidos, apresentando indicadores.

No segmento de distribuição de energia elétrica, a conquista de novos clientes representa também acesso a novos mercados, crescimento de receita e acesso a novas fontes de capital. Desde 2004, são mais de 825 mil novas unidades consumidoras, beneficiando mais de 3,3 milhões de pessoas de 1.595 comunidades de baixa renda. A transformação desses consumidores irregulares em clientes permite à Eletropaulo reduzir perdas na distribuição da energia elétrica, trazendo mais eficiência e confiabilidade à rede.

Somente em 2017, fizemos 65,5 mil regularizações de energia elétrica em comunidades de baixa renda, superando a meta estabelecida para o período.

Por meio das ligações regulares, a Eletropaulo garante instalações elétricas estáveis e seguras, com menor probabilidade de panes e sobrecargas do sistema - problemas que podem ocasionar incêndios e queima de eletroeletrônicos. Dessa forma, são reduzidos os potenciais riscos aos clientes.

O TCC também tem como benefício o estreitamento de relações com as comunidades atendidas, por isso, o envolvimento da comunidade como participante ativa no processo de transformação é fundamental para o sucesso do programa. A Eletropaulo garante o diálogo com as lideranças locais e os moradores antes de iniciar as instalações e as reformas das redes de energia elétrica.

A melhoria da qualidade de vida entre as famílias beneficiadas tem sido percebida pela população, assim como o aspecto de cidadania. Uma ampla pesquisa de satisfação do programa, encomendada ao Data Popular, em 2017, apontou que 83% dos entrevistados acreditam que houve melhora da oferta de qualidade de energia no bairro, com menos falta de energia e oscilações; 71% acreditam que o projeto ajudou na economia de energia elétrica; e 92% acreditam que tiveram a vida facilitada através do comprovante de endereço.

Como principais resultados do programa Transformação de Consumidores em Clientes, podemos destacar:

Ambiental: Com a troca dos equipamentos, ocorre uma diminuição dos gases poluentes lançados na atmosfera, em função da melhor eficiência dos novos equipamentos. O descarte correto e a reciclagem adequada dos equipamentos trocados também contribuem para preservação dos recursos naturais. Podem ser obtidas taxas de reciclagem próximas de 100% de geladeiras, aplicando-se modernas técnicas de separação de resíduos que reduzem, sensivelmente, a necessidade de espaços em aterros sanitários.

Social: A Eletropaulo trabalha com afinco nas mudanças da percepção das comunidades atendidas pelo Programa de Transformação de Consumidores em Clientes, alertando os seus moradores quanto aos ganhos da regularização de prestação de serviço público, buscando sua consolidação e sustentabilidade. O programa traz como benefício o estreitamento de relações com as comunidades atendidas, melhorando a forma de se comunicar e também buscando novas formas de interação. Além da regularização das ligações, o programa realiza um trabalho de educação para o uso seguro e consciente da energia elétrica, por meio de informativos, palestras e eventos nas comunidades.

Além de promover o uso adequado e seguro de energia elétrica, o programa contribui com o exercício da cidadania. Ao regularizar a instalação, a Eletropaulo também formaliza um endereço, mesmo que de forma não oficial, garantindo aos moradores um comprovante de residência – no caso, a conta de energia elétrica – que o permite ter acesso a uma gama de

direitos e serviços, como a entrada no mercado de trabalho formal, a abertura de conta em instituições financeiras ou o crediário em comércios varejistas, por exemplo.

Econômico: Economia de energia, maior eficiência energética em função dos aparelhos substituídos e consequente redução no valor da conta de luz. Essas ações auxiliam as famílias a organizarem seus gastos com energia elétrica, contribuindo para a manutenção da adimplência.

Troca de aparelhos eletrodomésticos

Percebe-se que um dos maiores problemas enfrentados pelos clientes é a queima de aparelhos eletrodomésticos, provocada pelas ligações clandestinas. Assim, um dos fatores que interessa às pessoas e as instigam a aderirem ao programa é a garantia da redução dos riscos de incêndios e acidentes com a rede elétrica, já que o ganho está tanto na preservação de vidas quanto do patrimônio.

A geladeira, por exemplo, item de primeira necessidade, é um dos principais eletrodomésticos que influenciam no aumento do consumo de energia elétrica. Para combater o alto custo nas contas dos moradores de comunidades de baixa renda, a Eletropaulo substitui as geladeiras velhas, que gastam muita energia, por geladeiras eficientes, com Selo PROCEL A.

A substituição de uma geladeira gera benefícios ambientais pela redução do consumo de energia, além de diminuir a emissão de gases prejudiciais ao meio ambiente. De um ponto de vista econômico, a redução do consumo de energia pela substituição de uma geladeira velha por uma nova pode resultar em uma economia considerável na conta de energia.

Contratamos a indústria Fox, pioneira na reciclagem e descarte responsável de refrigeradores velhos, além de fornecer uma gestão de reciclagem ambientalmente correta. Isso inclui a captação e destruição de todos os gases causadores do efeito estufa. Também é a responsável por fazer a substituição das geladeiras usadas pelas novas e fazer a correta destinação para a reciclagem. Com a verba arrecadada com a comercialização dos materiais reutilizáveis, a empresa custeia a troca de aparelhos, encerrando o círculo virtuoso dentro do programa. Até dezembro de 2017, mais de 69 mil geladeiras foram substituídas pelo programa.

A reciclagem adequada e o reaproveitamento de materiais contribuem para a preservação dos recursos naturais. Podem ser obtidas taxas de reciclagem próximas de 100% de geladeiras, aplicando-se as modernas técnicas de separação que reduzem, sensivelmente, a necessidade de espaços em aterros sanitários.

As geladeiras contêm uma quantidade significativa de substâncias prejudiciais ao meio ambiente, e contribuem para o grande fluxo de resíduos descartado a cada ano. A liberação de gases dos equipamentos de refrigeração no Brasil, proveniente do tratamento inadequado de sucatas de geladeiras, causam prejuízo ao meio ambiente, pois contribuem com a destruição da camada de ozônio e aceleram o aquecimento global.

Em média, quatro lâmpadas incandescentes ou fluorescentes compactas por residência são substituídas por lâmpadas de LED, mais eficientes e econômicas. A maioria das lâmpadas retiradas é de 60 ou 100 W de potência, o que possibilita analisar uma redução no consumo de energia das residências beneficiadas. As incandescentes retiradas são descartadas de forma adequada de acordo com as normas ambientais vigentes. Desde o início do programa já foram substituídas mais de 2,8 milhões de lâmpadas.

Essas ações auxiliam as famílias a reduzir seu consumo e, conseqüentemente, o valor da conta de energia elétrica, contribuindo para a manutenção da adimplência.

Etapas do Programa

1. Segurança e eficiência dentro de casa

As instalações elétricas em pior estado são reformadas conferindo maior segurança e economia.

2. Substituição de lâmpadas

São substituídas em média quatro lâmpadas incandescentes ou fluorescentes por lâmpadas de LED por residência, e são descartadas de forma adequada.

3. Substituição de geladeiras

As geladeiras antigas, que gastam muita energia, são substituídas por geladeiras eficientes, com selo PROCEL A, e são recicladas para o reaproveitamento de materiais.

4. Regularização do endereço

São fixadas placas com os devidos nomes e números das residências para a emissão da conta e formalização do endereço.

5. Iluminação pública

Articulação com as Prefeituras Municipais para a instalação de pontos de iluminação pública, levando mais segurança às ruas das comunidades.

Resultados das ações de eficiência energética desde a implantação do projeto, em 2004:

- ✓ 825.813 novas unidades consumidoras (até dez/2017)
- ✓ 1.595 comunidades de baixa renda beneficiadas
- ✓ 3,3 milhões de pessoas beneficiadas (até dez/2017)
- ✓ 2,8 milhões de lâmpadas substituídas;
- ✓ 69 mil geladeiras substituídas;
- ✓ 12,5 mil chuveiros econômicos instalados.

Possibilidade de disseminação

O uso da energia elétrica está diretamente ligado à qualidade de vida e ao conforto. A Eletropaulo entende que toda distribuidora de energia pode e deve replicar o modelo adotado no programa de Transformação de Consumidores em Clientes.

Após estudo e planejamento, a iniciativa pode ser replicada em diferentes regiões do País. Talvez, um dos grandes diferenciais seja a adoção de soluções personalizadas para a comunicação e relacionamento em cada comunidade atendida. O desafio da Eletropaulo foi justamente esse, criar um modelo que permitisse a melhoria dessa relação entre empresa e sociedade. Além do mais, um pacote de soluções que busca a reeducação para o consumo consciente da energia, redução de gastos e transformação social torna o programa da empresa passível de ser replicado.

6. Anexos: Poderão ser anexados quaisquer materiais adicionais informativos que demonstrem os resultados obtidos. Os anexos poderão servir de elementos adicionais para ilustrar o projeto, embora a sua ausência não será considerada como um critério de classificação.

7. Declaração de Concordância: Os representantes legais das empresas participantes, deverão encaminhar os projetos, acompanhados de uma (ou mais) declaração(ões) conforme Anexo A, impresso em papel timbrado da empresa.

8. Resumo do Case: Breve descrição do projeto, conforme Anexo B. (Apenas na categoria média/grande porte e Responsabilidade Socioambiental).