



Encontro Regional Caruaru



Programação

- | | | |
|-----|---|--------------|
| 1. | Abertura | Rafael Motta |
| 2. | Desc | Gilda |
| 3. | Conhecendo o Conselho de Consumidores | José Carlos |
| 4. | Segurança com a comunidade | Kássio |
| 5. | Atendimento aos Clientes | Albérico |
| 6. | <i>Coffeebreak</i> | 10h15 |
| 7. | Projetos de Eficiência Energética | Eduarda |
| 8. | Qualidade de Fornecimento e Investimentos 24-28 | Thiago Mesel |
| 9. | Apresentação PCESOL | Jurandi |
| 10. | Visita à usina da CERAPE | Jurandi |
| 11. | Visita à Unidade Móvel Educativa da Neoenergia | Rafael |

DESC

Diálogo de Segurança



Conhecendo Conselho de Consumidores de Energia Elétrica



CONSELHO DE
CONSUMIDORES
DE ENERGIA ELÉTRICA DE PERNAMBUCO



Confira:

Durante o evento a comunidade poderá utilizar os serviços da **Unidade de Atendimento Móvel** que funcionará próximo ao local, inclusive com ações de distribuição gratuita de lâmpadas eficientes do tipo LED.



Próximo ao local do evento também estará disponível o **Caminhão de Unidade Móvel Educativa**, que é um espaço adaptado para o desenvolvimento de ações pedagógicas, equipada com recursos tecnológicos avançados como: iluminação cênica, maquete virtual, jogos e experimentos interativos; onde seu principal objetivo é transformar os visitantes em multiplicadores do conhecimento. Para que ao serem sensibilizados transmitam o conhecimento adquirido para familiares e amigos e promova a mudança de hábitos relacionados ao uso eficiente e seguro de energia elétrica.





Objetivos do Encontro Regional do CCEE-PE

Vale o registro que os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica foram criados a partir do ano 2000 com base no art. 5º da Constituição Federal e Lei 8.631, de 04/03/1993, sendo previsto uma composição com **representantes de todas as classes de consumidores** (Poder Público, Residencial, Rural, Industrial e Comercial), e que vem cada vez mais se consolidando como importante **instrumento democrático de participação ativa da sociedade civil**.

O Encontro Regional tem como principais objetivos oportunizar a **reflexão da atuação** do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica de Pernambuco, incorporando as diferentes formas de maior **participação dos consumidores no processo decisório do setor elétrico**.



Encontro Regional do CCEE-PE

O CCEE PE agradece pela especial atenção, ao tempo em que reafirma a sua permanente missão de **representar os interesses dos consumidores de energia elétrica**, renovando os votos de elevada estima e distinta consideração.

Obrigado

Segurança com a comunidade Uso Seguro da Energia Elétrica



Termos de Cooperação | Neoenergia Pernambuco



Parcerias com órgãos de Pernambuco para formar multiplicadores e estimular a disseminação de cuidados de segurança com a população.

CREA – P E

Corpo de Bombeiro Militar - PE

Defesa Civil de Pernambuco

Detran – PE

Desde 2022



COMUNIDADE SEGURA

Ações com a População

6.394

Ações registradas até
Dezembro na NeoPE

44.075

Vidas Salvas até
Dezembro na NeoPE

16.362

Ações registradas até
Julho/24 na NeoPE

65.250

Vidas Salvas até
Julho/24 na NeoPE



Uso Seguro da Energia Elétrica



A rede elétrica de distribuição possui postes com fios de média tensão e de baixa tensão. Em ambos, há possibilidade de descargas elétricas, que em caso de contato indevido e/ou da aproximação, pode ocasionar o choque elétrico.



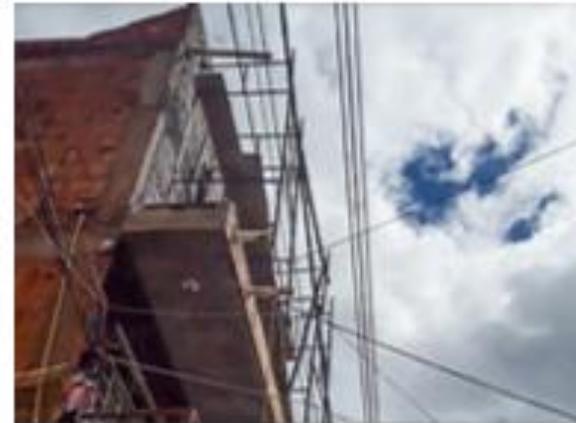
Uso Seguro da Energia Elétrica

Se Liga e Presta Atenção às Dicas
Segurança!

Na Rua



Uso Seguro da Energia Elétrica



Uso Seguro da Energia Elétrica



Uso Seguro da Energia Elétrica

Se Liga e Presta Atenção às Dicas
Segurança!

Em Casa



Uso Seguro da Energia Elétrica



Não faça instalações
elétricas por conta
própria.
Contrate um
profissional habilitado.

**NÃO
FAÇA
ISSO!**



Uso Seguro da Energia Elétrica



Uso Seguro da Energia Elétrica



Uso Seguro da Energia Elétrica

Se Ligue!

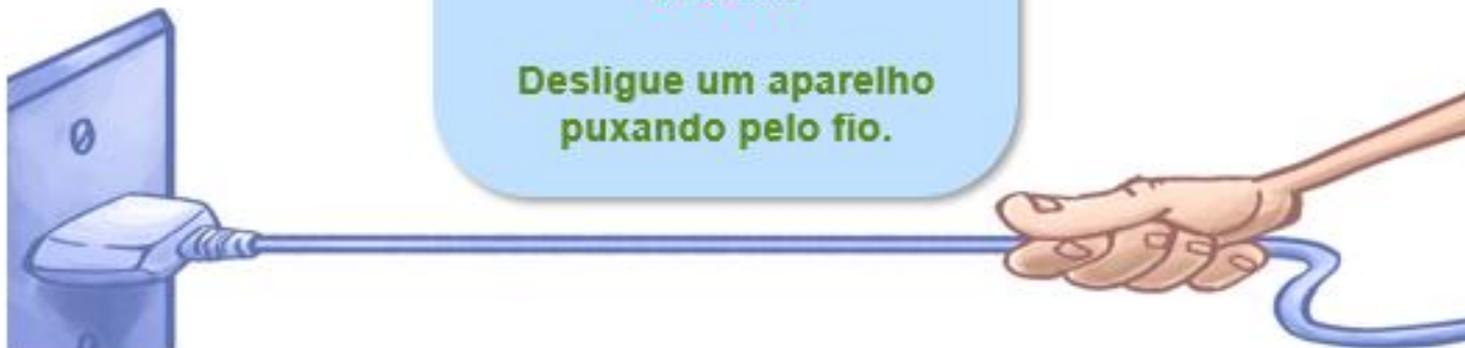


SEMPRE

Desligue o disjuntor
antes de trocar lâmpadas
ou realizar manutenção
nas instalações elétricas.

JAMAIS

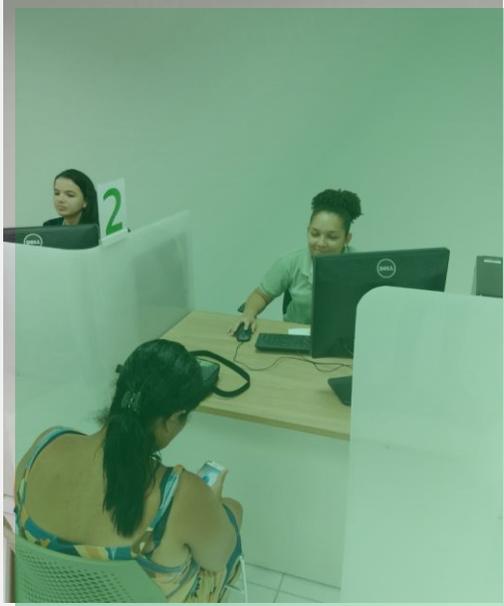
Desligue um aparelho
puxando pelo fio.



Atendimento

aos clientes





Segmentação de Clientes

Atuação em todas as frentes

Temas

- | Grandes Clientes | Público e Privado
- | Comunidades
- | Varejo
- | Pontos físicos

Como atuamos

Grandes Clientes Privados

Unidade Especializada Grupo A e clientes Alta Tensão.



Poder Público

Unidade Especializada em atendimento ao Governo Municipal, Estadual e Federal.



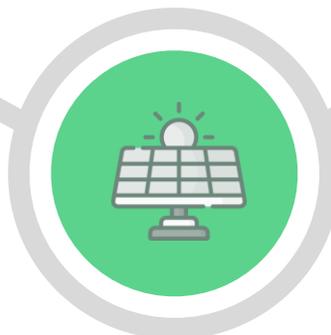
Varejo

Atuação com pontos físicos e backoffice de atendimento dos canais digitais. Atuação focada em Comunidades de baixa renda e clientes cadastrados ou potenciais Tarifa Social.



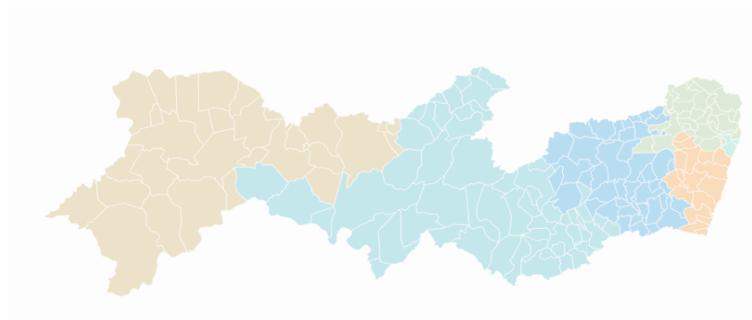
MMGD

Núcleo Especializado em clientes de Micro e Mini Geração, com analistas e atendimentos especializados.



Segmentação e canais

4,1MM Clientes



Corporativo

Poder Público
+ Clientes Corporativos



A1 + A3
112 clientes



A4
6.595 clientes



Baixa tensão
59.633 clientes

Varejo



Varejo
2.681.789 clientes



Baixa Renda
1.217.684 clientes



MMGD
+180 mil beneficiárias

Canais de Atendimento



Canal de Teleatendimento 24 horas para retirada de dúvidas e solicitações de serviços.



40 pontos físico de arrecadação para retirada de dúvidas, pagamentos e segunda via.



+ 150 Pontos de Atendimento físicos para retirada de dúvidas e solicitações de serviços.



Site e Aplicativo com diversos serviços e informações sobre a distribuidora.



Mais de **70 serviços** pelo Whatsapp



Faturas geradas pelo PIX



Consultor de Relacionamento para atendimento personalizado



Parcelamento da fatura no cartão de crédito



Portal de Negociação



E-mail corporativo para atendimento e orientações aos clientes

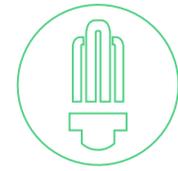


Canal de Teleatendimento exclusivo para Clientes Corporativos para dúvidas e orientações



Portal de Clientes Corporativos para abertura das solicitações

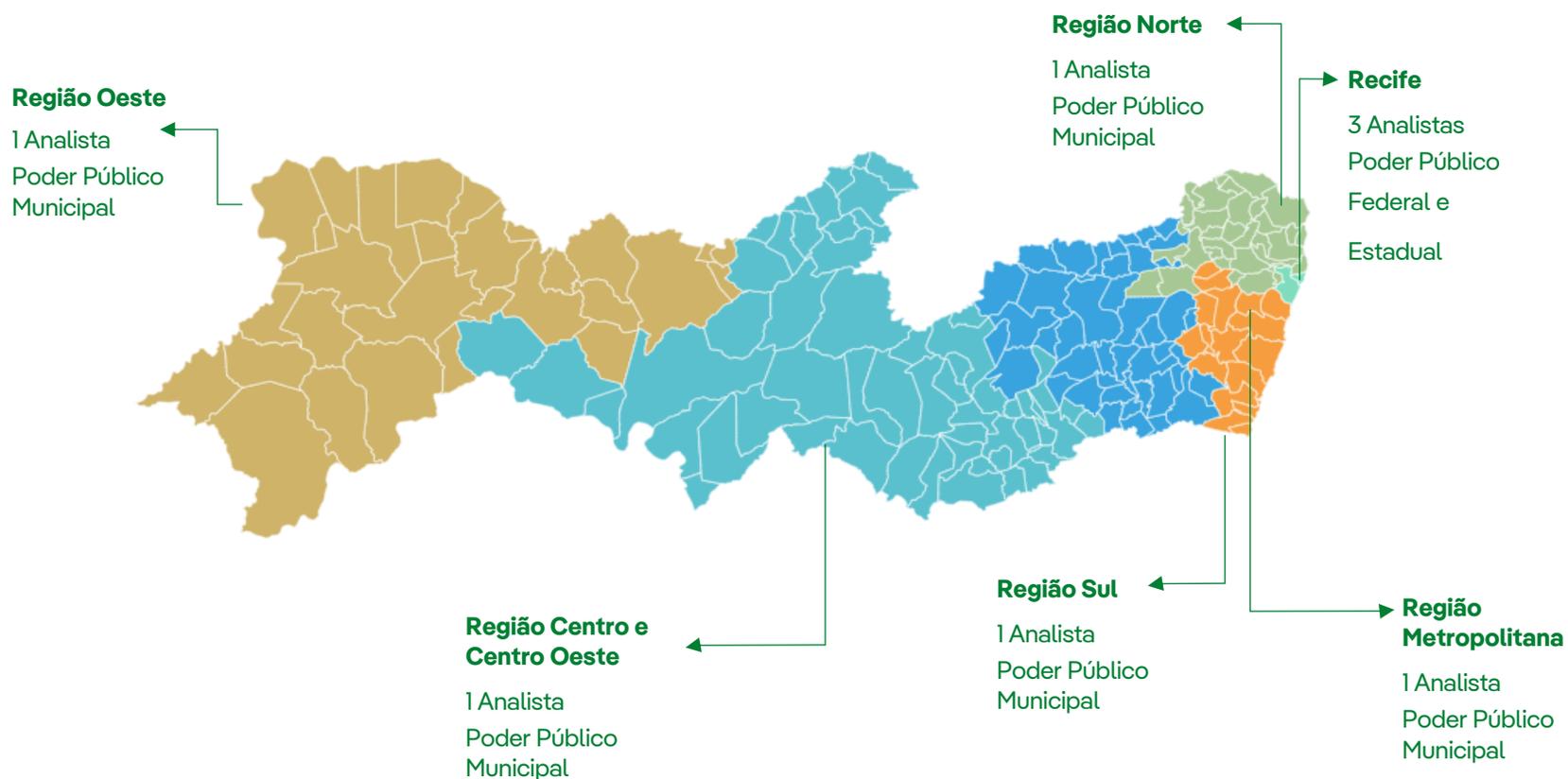
PAN - VITAMASS



Grandes Clientes Públicos e Privados

Relacionamento com Poder Público

Estado de Pernambuco - 186 Municípios + PP Estadual + PP Federal

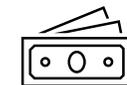


Internal Use

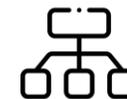
Principais Características



25.140 Protocolos de atendimento/ano
1.536 reuniões/ano



115MM de Faturamento/mês



Estrutura **Descentralizada nas Regiões do Estado**



Equipe com 9 colaboradores para suporte de demanda multiskill para suportar atendimento nas **demandas** dos clientes

Canais de Atendimento Exclusivos



Celular dos consultores **Institucionais e Gerentes de Contas**



E-mail dedicado ao **Poder Público GC**



Portal de Grandes Clientes



0800 exclusivos para **hospitais e Grandes Clientes**

Relacionamento com Grandes Clientes

Estado de Pernambuco - Características da Região

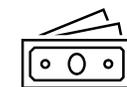


Internal Use

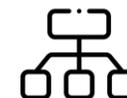
Principais Características



27.786 Protocolos de atendimento/ano
reuniões e visitas/ano



150MM de Faturamento/mês



Estrutura **Descentralizada nas Regiões do Estado**



Equipe com 9 colaboradores para suporte de demanda multiskill para suportar atendimento nas **demandas** dos clientes

Canais de Atendimento Exclusivos



Celular dos consultores | **Gerentes de Contas**



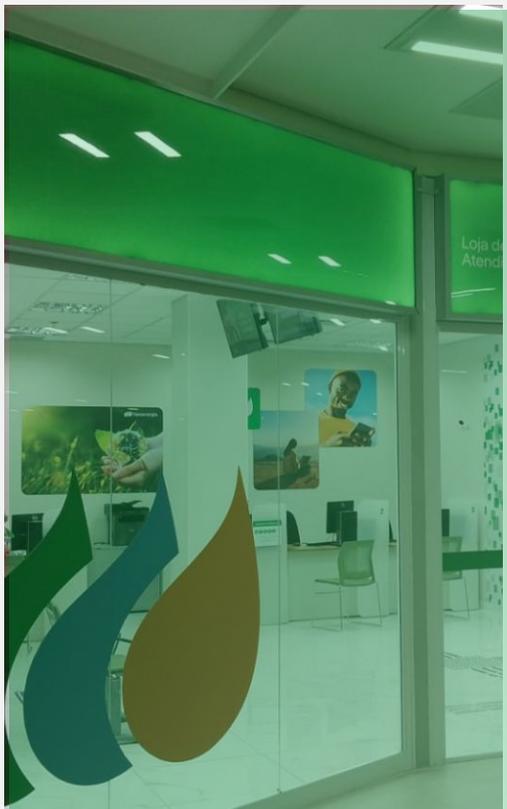
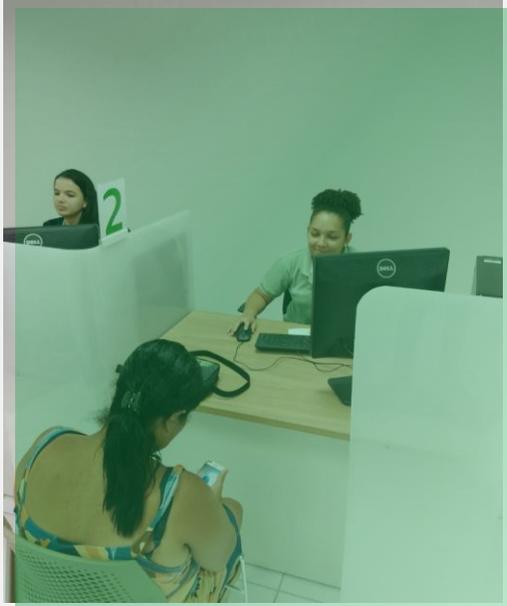
E-mail dedicado aos Grandes Clientes



Portal de Grandes Clientes



0800 exclusivos para **hospitais e Grandes Clientes**



Pontos Físicos e Comunidades

Temas

- Lojas
- Credenciados
- Comunidades

Pontos Físicos

Distribuição no Estado

29 lojas + 163 pontos de atendimento terceirizados



● **Pontos de atendimento terceiro**

● **Ponto de atendimento próprio**

Lojas próprias

FOCO NO CLIENTE

DISTRIBUIÇÃO DAS 29 LOJAS

15 lojas "P" - 1 a 4 pontos de atendimento

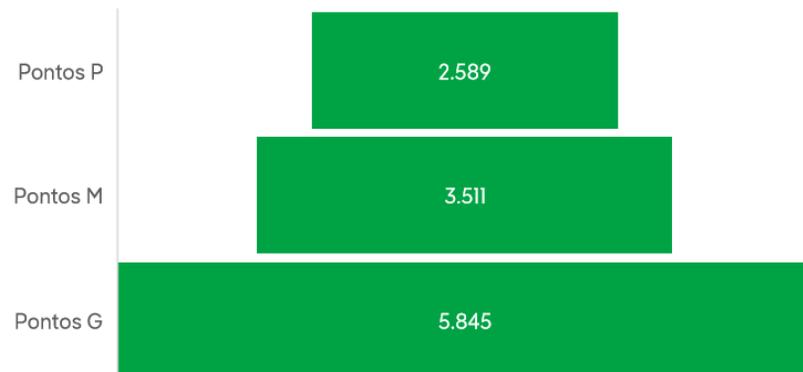
5 lojas "M" - 5 a 6 pontos de atendimento

9 lojas "G" - 7 a 13 pontos de atendimento



- Piedade
- Camaragibe
- Casa Amarela
- Paulista
- Piedade
- Jaboatão
- Madalena
- Pina
- Recife Centro
- Caruaru
- São Lourenço
- Vitória
- Varadouro
- Abreu e Lima
- Carpina
- Goiana
- Igarassu

Volume Clientes Atendidos - média mensal



Comunidades

ATUAÇÃO

Ações

Relacionamento em comunidades estratégicas

Interação com lideranças comunitárias

Inspeção com a Operação em trechos sinalizados pelas lideranças

Acompanhamento com a operação das ações de correção

Tarifa Social

402 mil

Novos cadastros 2023-2024

ATENDIMENTO

+ 7,9 mil

atendimentos realizados nas Comunidades. Itinerante e Porta e Porta

Grandes números

116

Comunidades mapeadas atendidas

138

Líderes e comunitários

+ 500

Matérias positivas nos veículos de comunicação.

+400

Pessoas impactadas pelo Momento Neoenergia

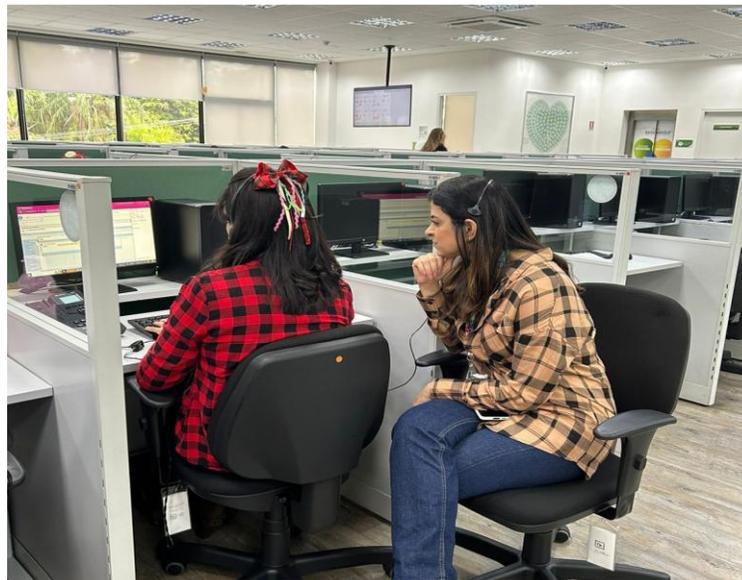
LOJA MÓVEL

+ 211

Ações de atendimento itinerante, cadastro de TSEE e comercial.



Impacto do litoral ao Sertão



Ouvidoria

PRÊMIO ABRADÉE - Cidade de Avaliação 2024



Pilares de atuação



Base Regulatória

Ouvidoria



- Resolução Normativa nº 1000/2021
- Resolução Normativa nº 1059/2023
- Prodíst módulos 8 e 9

São utilizadas como base para todo e qualquer parecer da área de negócio e embasa nossa resposta ao cliente/regulador.

Resultados Pernambuco



Canais de atendimento e Fluxograma

Canais de entrada

- Próprios**
- Site
 - Telefone
 - Carta
 - Presencialmente



Certificações
NBR ISO 9.001:2015 e ISO 10.002:2018

Coffeebreak

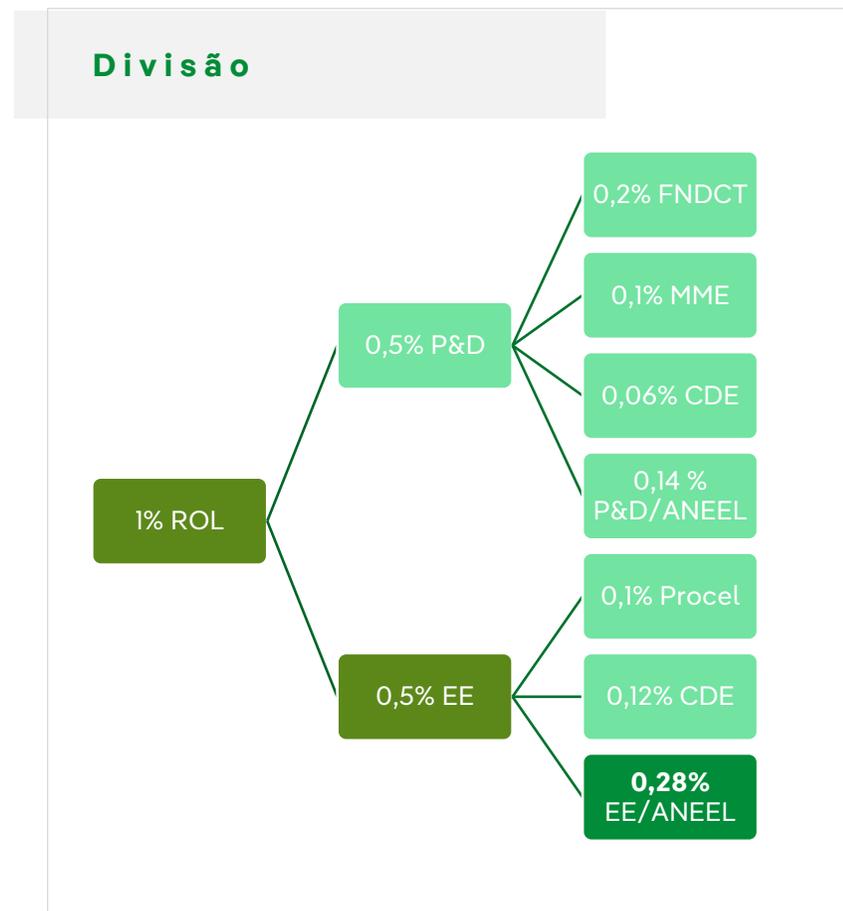
Eficiência Energética

Projetos

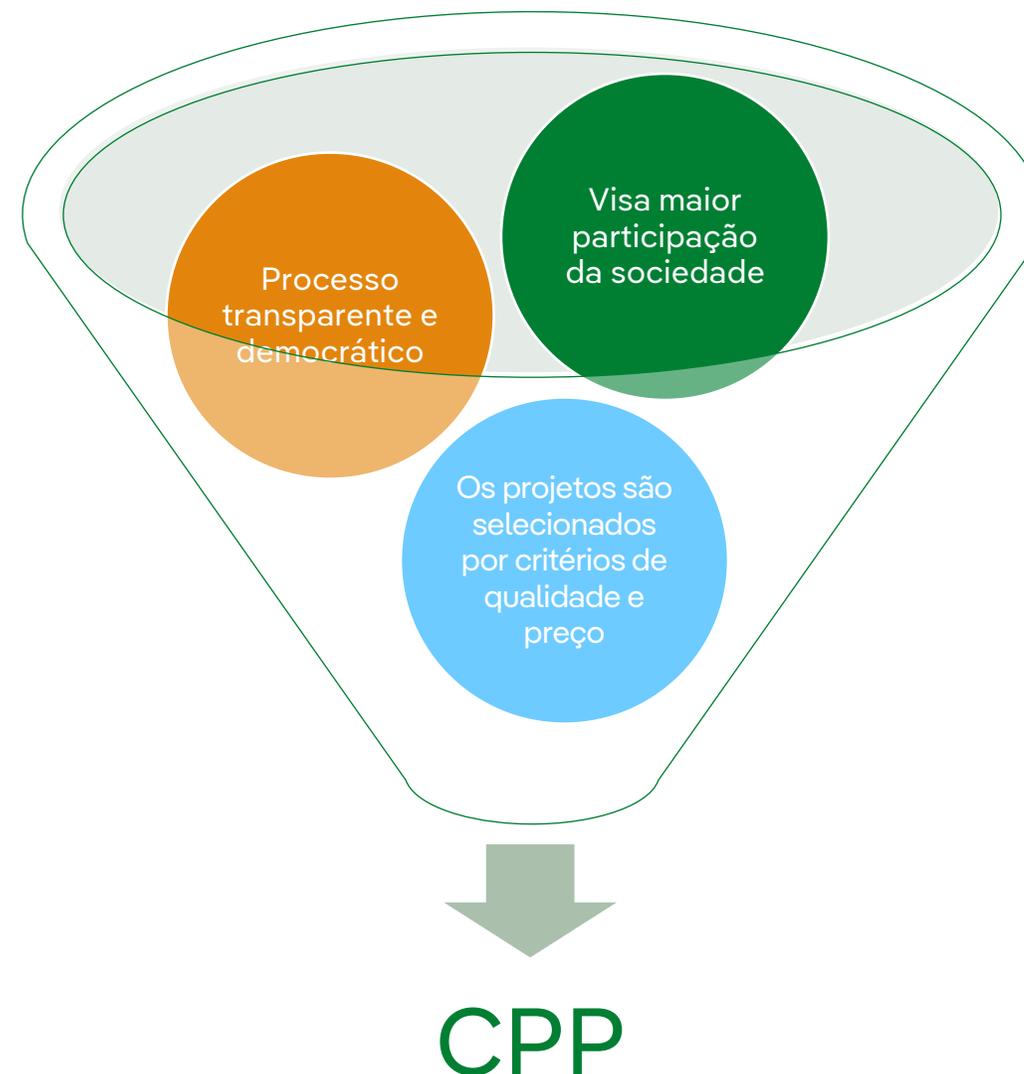


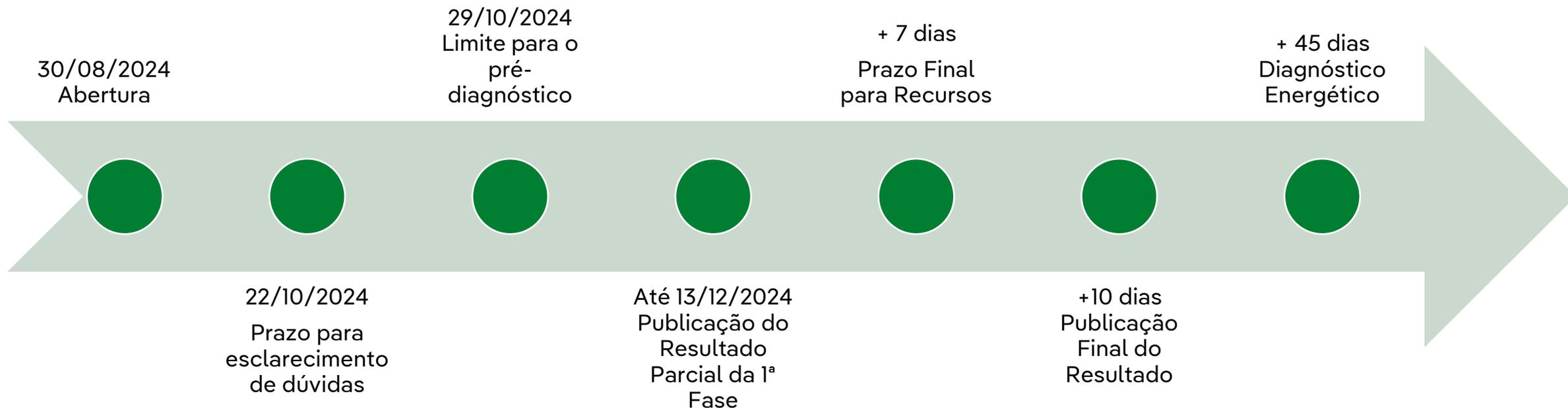
O Programa de Eficiência Energética

De acordo com a lei nº 9.991, de 2000, as Distribuidoras devem destinar um percentual mínimo da Receita Operacional Líquida (ROL) em Programas de Eficiência Energética.



Mecanismo instituído pela ANEEL em 2013, com a revisão da regulamentação do Programa de Eficiência Energética - PEE.

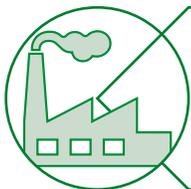




- Serão permitidas até 02 revisões do diagnóstico energético;
- Prazo de 30 dias para firmar contrato/termo após disponibilização no Portal de Assinaturas.



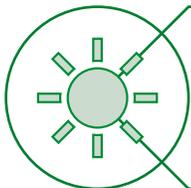
Sistema de Iluminação



Sistema Motriz



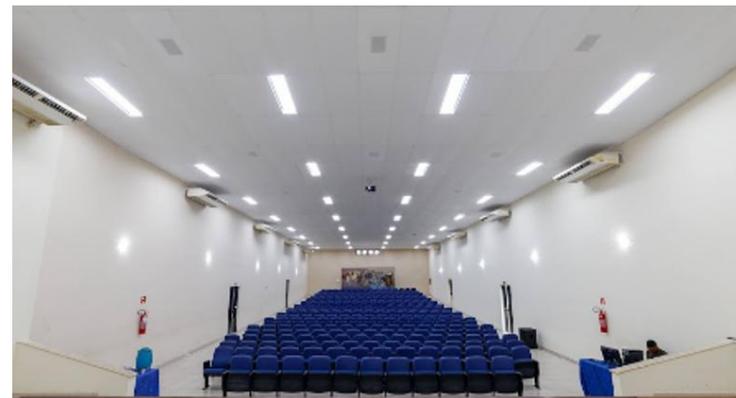
Condicionamento Ambiental

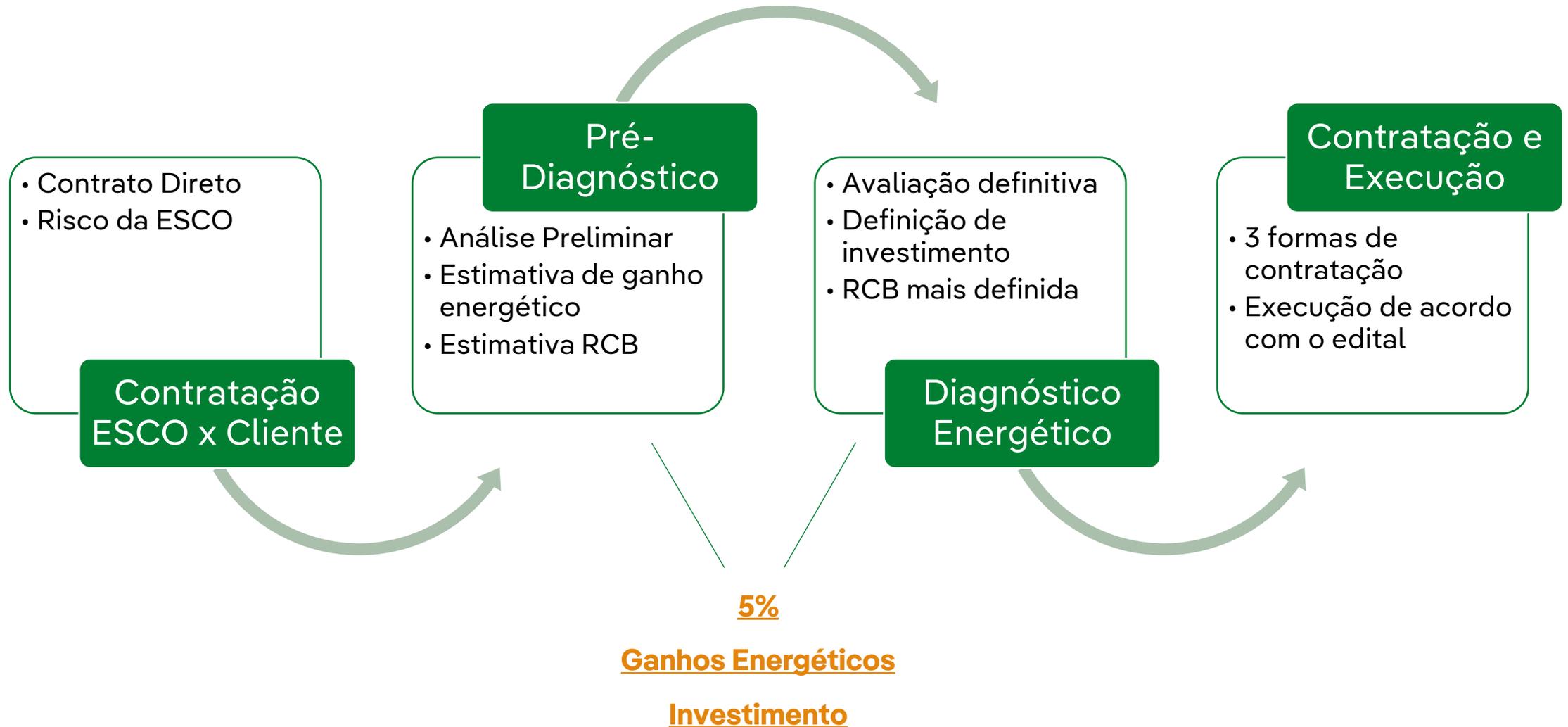


Sistema Solar Fotovoltaico



Aquecimento Solar





Valores e Tipologias Elegíveis

Industrial	Comércio e Serviços	Serviços Públicos (SAAE)	Poder Público	Residencial (Condomínios)
<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Pernambuco R\$ 6.000.000,00	<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Pernambuco R\$ 2.000.000,00	<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Pernambuco R\$ 1.000.000,00	<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Pernambuco R\$ 1.000.000,00	<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Pernambuco R\$ 3.000.000,00
<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Cosern R\$ 3.000.000,00	<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Cosern R\$ 500.000,00	<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Cosern R\$ 1.000.000,00	<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Cosern R\$ 2.000.000,00	<ul style="list-style-type: none">• Neoenergia Cosern R\$ 500.000,00
				

O QUE É O PROJETO VALE LUZ?

O Vale Luz é um projeto de eficiência energética que une sustentabilidade e economia de energia, ajudando a encarar um desafio global: a destinação adequada dos resíduos sólidos. Por meio de descontos nas faturas de energia das distribuidoras da Neoenergia, qualquer cliente torna-se um agente de transformação, contribuindo para a reciclagem e trazendo retorno direto para o setor elétrico.

OBJETIVOS DO PROJETO

Permitir a troca de resíduos sólidos recicláveis por desconto na conta de energia.

Diminuir o gasto de energia da extração da matéria prima utilizada nas indústrias

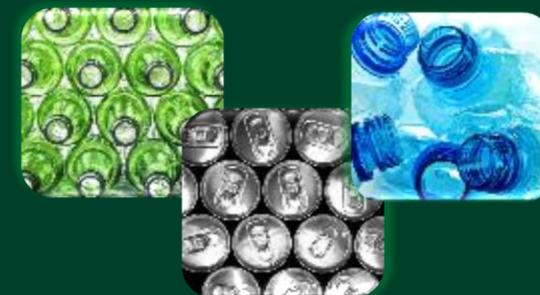
Apoiar a geração de renda dos catadores envolvidos

Reduzir impactos dos resíduos no meio ambiente

Fomentar a educação ambiental através da coleta seletiva

PROJETO
vale **luz**

SEU MATERIAL RECICLÁVEL
VALE DESCONTO NA CONTA DE
ENERGIA. É BOM PARA VOCÊ E
PARA O MUNDO.



CATADOR

Coleta resíduos de catadores cadastrados no Projeto que trocam os materiais por dinheiro.



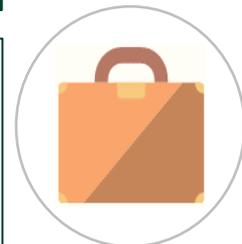
CONDOMÍNIO

Coleta em condomínios que trocam os resíduos por descontos na fatura de energia elétrica do próprio condomínio.



EMPRESA

Coleta em empresas que doam os resíduos para bonificação nas contas contratos de instituições sem fins lucrativos.



COMUNIDADE

Atendimento de consumidores residenciais. O consumidor entrega os resíduos sólidos aceitos pelo projeto e troca por descontos na fatura de energia elétrica.

TENDAS

- Montadas diariamente



CONTAINER/ECOPONTO

- Supermercados;
- Empreendimentos comerciais;
- Praças públicas.



CAMINHÃO

- Coleta de pontos fixos;
- Operação porta a porta.



RETORNA MACHINE

- Shopping, Empreendimentos comerciais.





TIPO	MATERIAIS RECICLÁVEIS QUE GERAM DESCONTO
Papel	Papelão, papel de escritório, jornais, revistas, livros, cadernos (sem espiral e sem capa).
Plásticos	Sacos plásticos, embalagens de produtos de limpeza, garrafas PET, baldes, bacias e mesas plásticas.
Metal	Latas de alumínio (refrigerante, cerveja, suco), latas de aço (leite condensado, creme de leite), latas de produtos alimentícios (óleo, leite em pó, conservas) e folhas flandres.
Vidro	Garrafas, potes e demais embalagens (não podem estar quebradas, nem ser de produtos químicos e médico-hospitalares).
Óleo Vegetal	Óleo de cozinha - Material deve ser entregue filtrado e armazenado em garrafas PET transparentes..
Eletrônico	CPU com placa-mãe, televisores, monitores, celular, impressoras e copadoras, bateria automotiva.



Projeto Energia com Cidadania

Composto por 2 (duas) ações que ocorrem, na maioria das vezes, de forma simultânea em bairros populares (bairros de baixa renda): ação junto aos consumidores residenciais e ação junto as instituições.

Requisitos:

- ✓ Ser cliente residencial ou rural-residencial;
- ✓ Ser morador de comunidade popular ou estar cadastrado na TSEE (Tarifa Social de Energia Elétrica);
- ✓ Apresentar a conta de energia do mês anterior paga;
- ✓ Não ter débitos com a Concessionária;
- ✓ Não ter trocado lâmpadas em projetos da Concessionária nos últimos 6 anos (limite máximo de 8 lâmpadas);
- ✓ Entregar as lâmpadas incandescentes, fluorescentes ou halógenas usadas (potência igual ou superior a 15W).





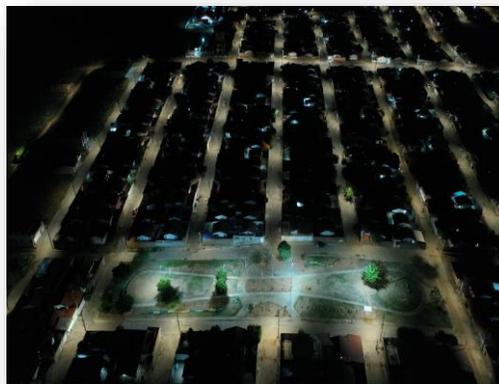
Projeto Educativo

Aulas de Energia na unidade móvel educativa percorrendo todo o estado de Pernambuco.



Projeto Ilumina Pernambuco

Retrofit para LEDs em municípios dentro da mancha de criminalidade.
Parceiro: Governo PE
Pontos realizados: 6.400



Projeto Solar Flutuante de Fernando de Noronha

Instalação de um sistema de 613 kWp no Açude do Xaréu
Parceiro: Compesa
Status: Aguardando licença de instalação



Sistema de Armazenamento de Energia (BESS)

Implantação do sistema de armazenamento de energia no Hospital do Câncer de Pernambuco.





Neoenergia Pernambuco



A Neoenergia tem o desafio e o compromisso de levar energia para o desenvolvimento do Estado de Pernambuco.

- ✓ R\$ 3,9 bilhões investidos nos últimos 5 anos
- ✓ Melhoria dos indicadores de qualidade da ANEEL
- ✓ Melhoria previstas no plano de Investimentos com obras estruturantes

2019-2023

Investimentos em
ativos em Pernambuco

R\$ 3,9 bilhões

+ de 98 mil km

Linhas de Alta e Média
tensão construídas

+ de 3.300

Esquemas de
Automação da rede

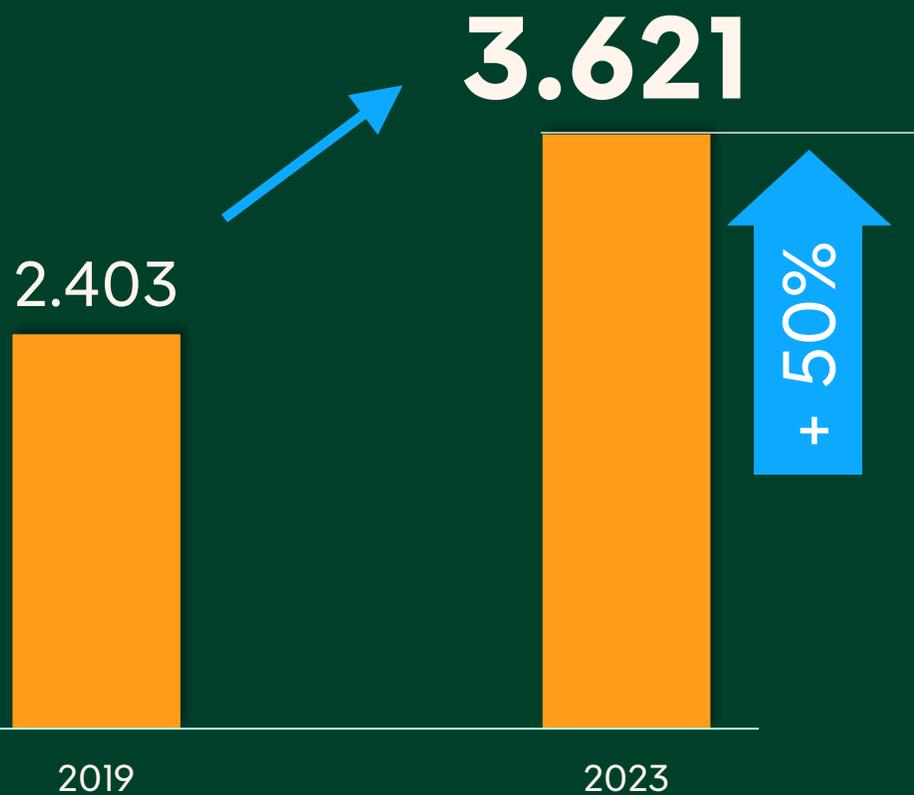
+ 14 Novas Subestações

+ de 1.300

Empregos diretos



Aumento da força de trabalho própria



+128% de aumento no número de eletricitistas

4 milhões de clientes ligados em Pernambuco

Incremento de cliente ligados



+ 400 mil Clientes



+328 mil

Pessoas beneficiadas em 2023

+131 mil

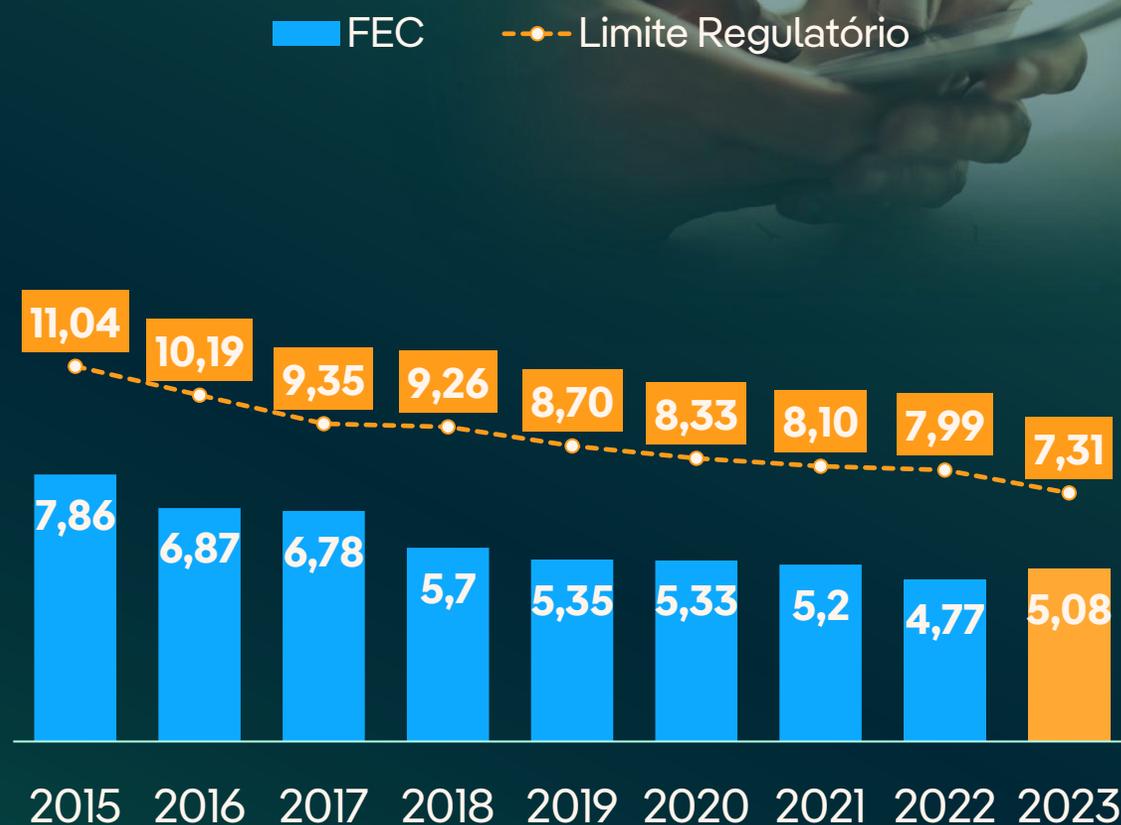
ligações realizadas em 2023

Evolução na qualidade – Menor valor de duração das interrupções da história

Duração



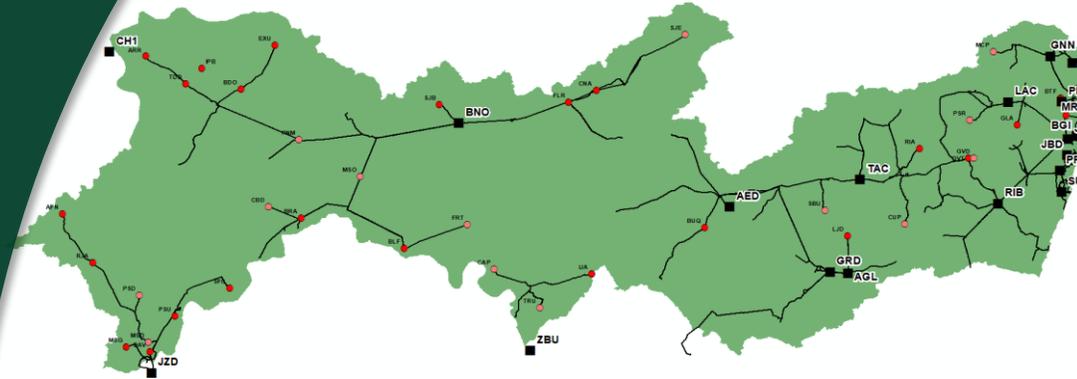
Frequência



Atendimento à carga

- 26 Subestações de suprimento (PSU)
- Atendimento à demanda (409.43 MWh/mês) sem limitações para crescimento
- Capacidade de atender mais de 2 vezes a carga máxima do estado
- 80,2% da carga atendida por energia renovável
- +233 MVA instalados até 2028 – 13 novas Subestações

Sistema de Distribuição



162 Subestações em Pernambuco



7 subestações entre 2023 e 2024



Novo ponto de Suprimento no Sertão do Araripe: "SE Chapada I".

Rede Básica



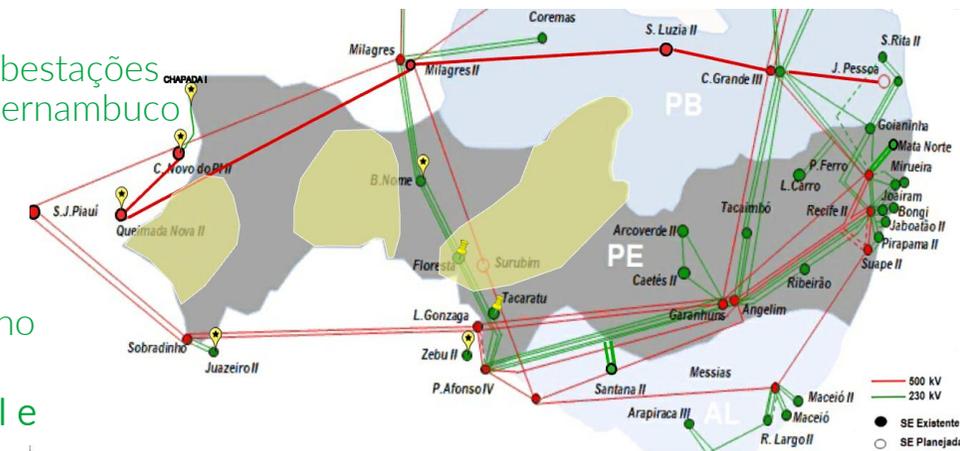
3 áreas no estado desprovidas de sistema.



26 subestações em Pernambuco



2 Subestações no leilão 2024: SE Bom Nome II e SE Zebu III.



Regiões desprovidas de sistema



Plano de Investimentos em Caruaru 2019 -2023

Plano de Investimentos em Caruaru

2019-2023

R\$ 142 milhões

**1 Nova
Subestação**

Salgado

**+6 Novos
Alimentadores**

Possibilitando o alívio de
Carga nas Subestações
Caruaru e Campus

**Trifasicação
+ 6,74 km**

**+11 Novos
Religadores**

**Modernização
da rede
+ 25 km**





Plano de Investimentos em Pernambuco 2024 -2028

Plano de Investimentos em Pernambuco

2024-2028

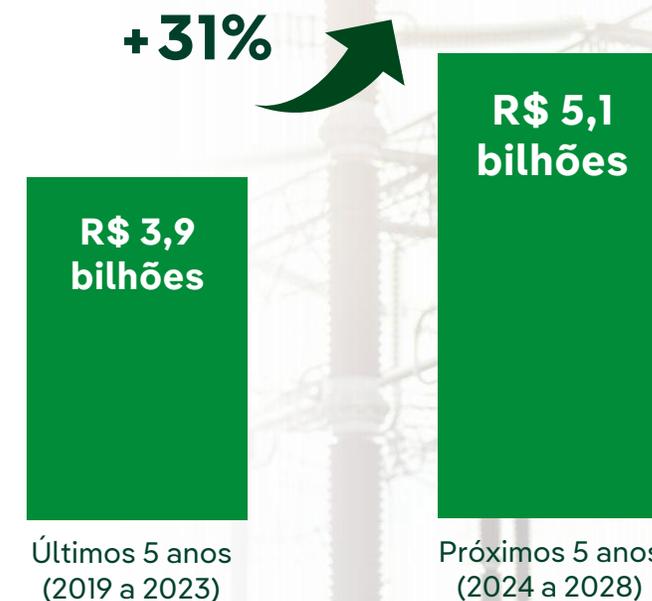
R\$ 5,1 bilhões

R\$ 928 Milhões

de investimento em 2024

Maior qualidade

Melhoria dos indicadores
da Aneel



Plano de Investimentos em Pernambuco

2024-2028

R\$ 5,1 bilhões

+270 km

Linhas de alta tensão construídas

+ 13 Subestações

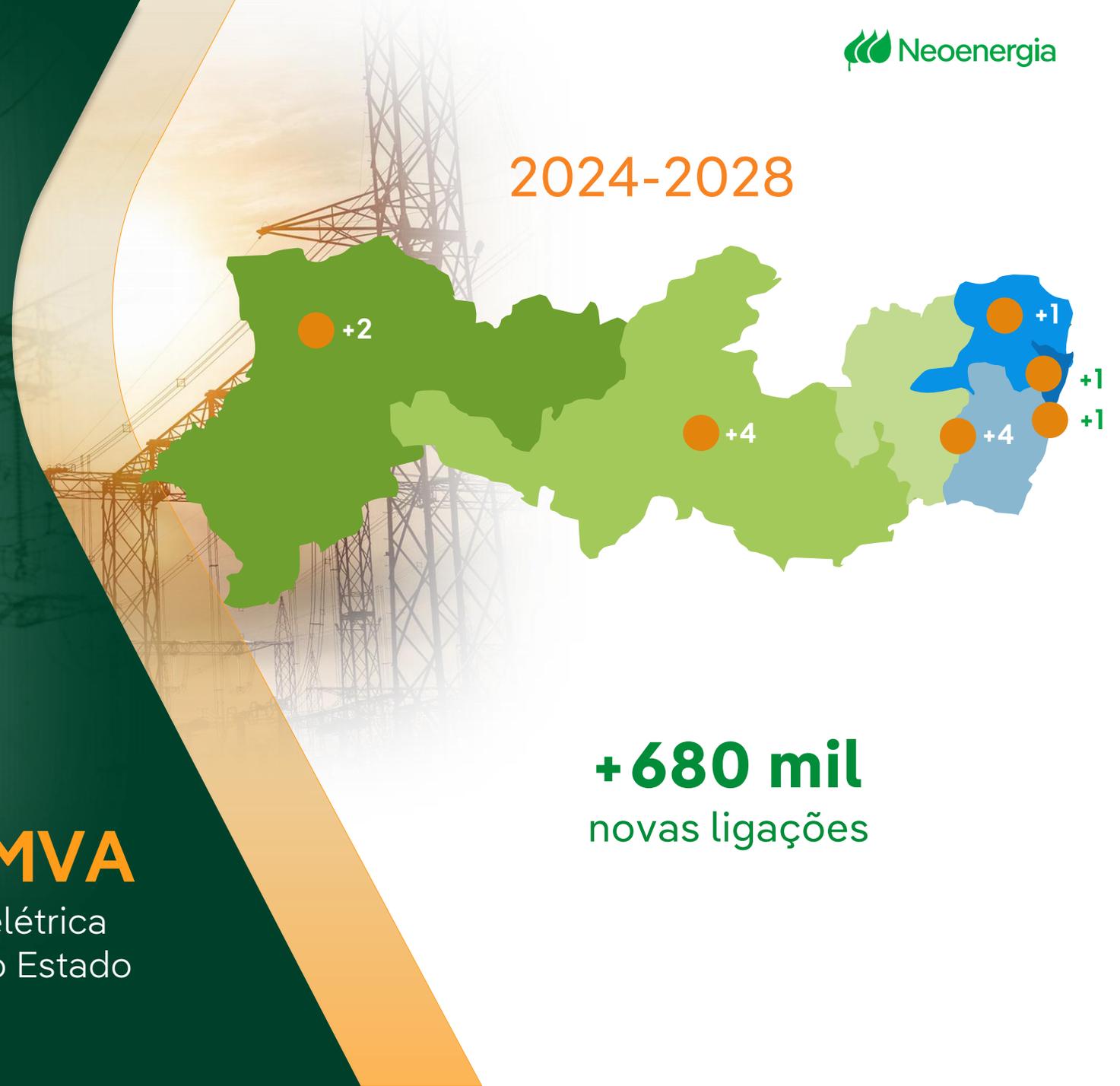
+ de 2.000

Empregos diretos

+233 MVA

Potência elétrica ampliada no Estado

2024-2028



+680 mil

novas ligações



Plano de Investimentos na Mesoregião do Agreste Central 2024 -2028

Plano de Investimentos na Mesorregião do Agreste Central

2024-2028

R\$ 578,61 milhões

2 Novos circuitos em Caruaru

Nova alimentação para o Distrito Industrial

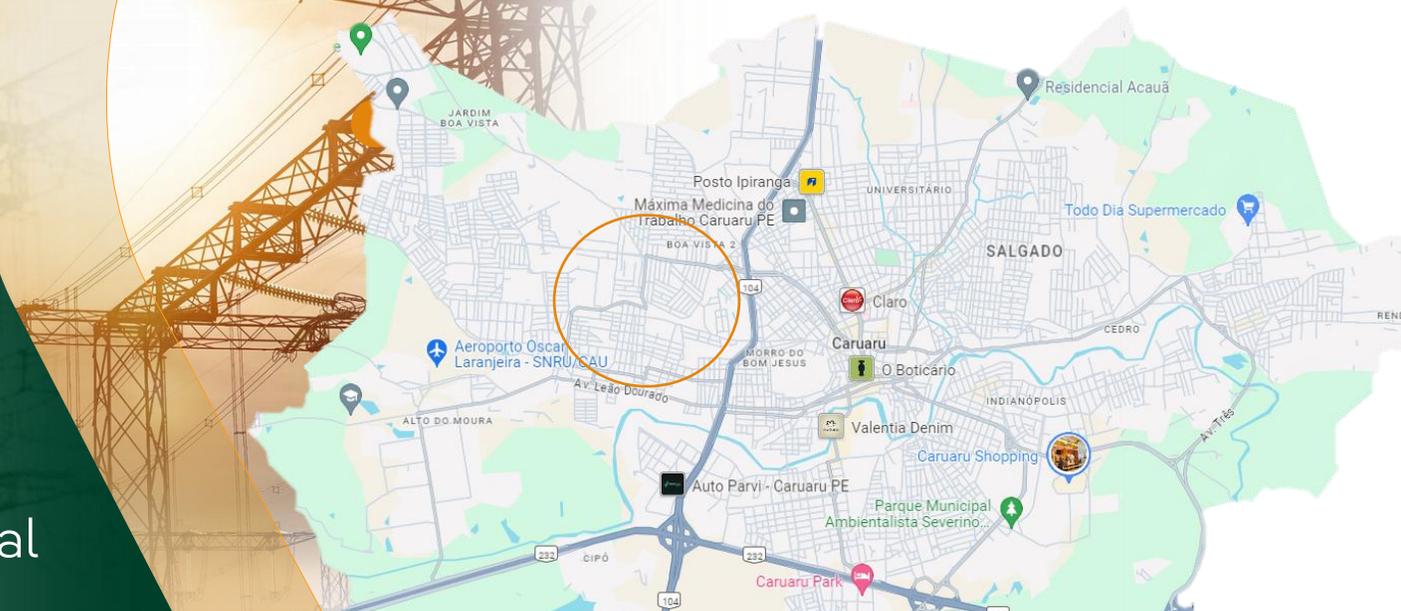
+ 115 Novos Religadores

+141 km de redes construídas

Recapacitação e expansão do sistema

Implementação do AGR Caruaru

2024-2028



+145 mil novas ligações

Mais energia para Pernambuco

PCESOL

Programa Cooperativo
Estadual de Energia
Solar



Visitas

