

Ata da 228ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

01 – Data: 08 de outubro de 2020, às 9h00min

02 – Local: Sala Virtual (videoconferência) – PLATAFORMA TEAMS

03 – Conselheiros Presentes: Antonio Erildo Lemos Pontes - Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural, Paulo Souza Barbosa - Vice-Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Comercial, Joaquim Caldas Rolim de Oliveira - Representante Titular da Classe Industrial, Maria Francilene da Silva - Representante Titular da Classe Residencial, Ricardo Castelo - Representante Suplente da Classe Poder Público, Rizonaldo Alves Paes - Secretário Executivo Titular do CONERGE e Jefferson de Oliveira Barbosa - Secretário Executivo Suplente do CONERGE.

04 – Enel Distribuição Ceará: José Osvaldo Correia Férrer - Responsável pelas Obras do Governo do Estado, Ana Caroline Araújo Lima Choudhury - Área de Grandes Clientes, Gustavo Gracia Ribeiro e Raimundo Tarciso Costa - Área de Regulação, Daniel Brandão Pinto Moreira - Especialista da Área de Faturamento, Artur Nunes Ferreira Correia - Analista da Área de Grandes Clientes, Sérgio José Scortegagna Filho - Área de Faturamento e Ana Cilana Braga da Silva - Responsável Área de Sustentabilidade.

05 – Convidados: José Ribamar Carneiro - Sindienergia.

06 – Deliberação: O Presidente do CONERGE, o Senhor Erildo Pontes, iniciou a Reunião às 9h00min, saudando todos os presentes. O Presidente do Conerge justificou a agenda assoberbada do Diretor Institucional, José Nunes e Almeida Neto e fez um breve apelo para contar com sua presença em Reuniões do Conselho, posteriores a esta, mesmo tendo a ilustre e assídua presença do Senhor Osvaldo Férrer. Em seguida, o Presidente do CONERGE colocou sob aprovação a Ata da Reunião Ordinária de nº 227, sendo aprovada por todos sem ressalvas. O Senhor Joaquim Rolim e o Presidente do Conerge, aproveitaram o ensejo para elucidar as melhorias na qualidade da redação da Ata deste Conselho, bem como agradeceu a Secretária Executiva e a Assessoria do Conerge. Logo após, o Senhor Erildo Pontes mencionou as Correspondências Enviadas: Carta 09/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Cláudia Luciana Navarro pela palestra realizada na 227ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 10/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Sandra Monte pela palestra realizada na 227ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 11/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Glauco Valério pela palestra realizada na 227ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 12/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Daniel Brandão pela palestra realizada na 227ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 13/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Artur Correia pela palestra realizada na 227ª Reunião Ordinária do Conerge”; e Carta 14/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Ana Carolina pela palestra realizada na 227ª Reunião Ordinária do Conerge” e, das recebidas: Whats app Grupo Conerge - Assunto: “ANEEL abre Consulta Pública sobre acordo GSF” e WhatsApp Grupo Conerge – Envio através de Joaquim Rolim - Assunto: “Energia Eólica Bate Records no Brasil em 2020. Em seguida, o Presidente cedeu a palavra ao Palestrante da vez.

07 – Palestra 01: “As Ações Sociais da Enel Ceará em Andamento”

Palestrante Enel Ceará: Ana Cilana – Área de Projetos de Sustentabilidade

A Palestrante realizou a exposição do tema conforme Apresentação em anexo. A Senhora Ana Cilana mencionou os desafios realizados em meio a *Pandemia* e suas adequações, e agradeceu o Convite para participação desta Reunião. Mencionou a participação atenta e constante da Conselheira Francilene Silva nas Ações de Sustentabilidade da Enel Ceará. A Palestrante

Ata da 228ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

iniciou seu tema apresentando as “Ações de Apoio à Sociedade no Cenário COVID-19”. Das Ações “Emergenciais” realizadas pela Enel Ceará, como mencionou a Palestrante, estão: Doação de cestas básicas e Kits de limpeza, beneficiando famílias em situação de pobreza durante a Pandemia e que contou com a **Doação de 29,4 toneladas de alimentos e 16.800 itens de limpeza**, sendo que dos itens de limpeza foi incluso o álcool em gel. Esta ação beneficiou **cerca de 1.680 famílias com pouco mais de R\$ 100.000,00 em doações**. Outra Ação mencionada foi a **Doação de máscaras de proteção em tecido**. A Enel através das artesãs participantes do “Programa Enel Compartilha Empreendedorismo” produziu máscaras de proteção que foram distribuídas em *Instituições de Saúde e Assistência à Pessoas Idosas e a População de 28 municípios*. Nesta Ação foram distribuídas 21.000 Máscaras, com 5 Instituições Beneficiadas a um investimento de R\$ 21.000,00 para 20 artesãos. Outra Atuação realizada foi em “**Apoiar Hospitais e Serviços de Saúde, Beneficiando Hospitais de Fortaleza e Interior do Estado**”, onde foi realizada a Manutenção e recuperação de equipamentos, com investimento de R\$ 150.000,00, bem como, a “**Doação de Equipamentos Hospitalares e Obras de Eficientização Energética**”, doando 558 oxímetros, 130 cadeiras de Roda e 145 Macas Hospitalares a um custo de R\$ 450.000,00 e com a “**Iluminação e Condicionamento**” que Apoiou o Hospital de Messejana, Hospital Geral de Fortaleza e 11 Postos de Saúde de Maracanaú com um Investimento de R\$ 1.874,00. A Palestrante relatou toda uma preparação para “**Os Impactos Pós Pandemia**”, um trabalho exercido com “*O Trabalho Decente de Crescimento Econômico – ODS*” e que terá sua desenvoltura até Dezembro de 2020 para **Ações em Cursos de Capacitação e de Empreendedorismo** com um Investimento de R\$ 382.773,00. A Senhora Ana Cilana ainda apresentou adaptações aplicadas aos Projetos de Sustentabilidade. Essas Adaptações, segundo a Palestrante, tiveram todo um planejamento para melhor atender e não paralisar suas atividades durante a Pandemia, visto que trata-se de Trabalhos Sociais e em Comunidades, diretamente com público alvo. Dentre essas Ações, estão: **Projeto Enel Compartilha Eficiência - Sorteio de Geladeiras**. Ressaltou que antes da Pandemia este Projeto tinha sua Estrutura Presencial, com aglomeração durante a palestra educativa, Filas durante o período de cadastro, aglomeração nos espaços públicos de realização do sorteio e com filas e espera durante a troca das geladeiras nas comunidades. Atualmente sua adequação se resume em Cadastro individualizado por telefone, Sorteio e palestra realizados de forma eletrônica através de LIVE, com entrega agendada (dia, horário e local pré-definidos), troca das geladeiras obedecendo os protocolos de segurança do Governo do Estado e Prefeituras e eliminação de aglomerações. A Palestrante ainda passou todo um Cronograma e Agenda do mês de Outubro que ainda acontecerá da Troca de Geladeiras via LIVE’s e que inclusive está sendo disponibilizado a Secretaria Executiva para compartilhar com os membros do Conerge e neste e-mail vem contido o link de acesso. Uma outra Ação que se encontra em andamento é a “**Troca de lâmpadas - Porta a Porta**” que até Dezembro deste ano terá cerca de 12 Comunidades para atender. Outro Projeto mencionado e que a Palestrante estendeu o Convite é a “**LIVE Consumo Consciente Online**”, que aconteceu na presente data com Dicas de economia com os Humoristas: Caçaco e Caboré e ocorre todas as quintas-feiras. Outro Projeto mencionado foi o “**Ecoenel**”, sendo este um *Programa que Troca Resíduos Recicláveis por bônus na Conta de Energia Elétrica*. Este Projeto conta com 95 Postos de coleta distribuídos em todo o Estado (Pontos descritos no site da Enel Ceará), sendo 2 são de materiais eletrônicos e 1 de recebimento de pneus e conta ainda com 2 Caminhões de coleta itinerante. Ressaltou que este Projeto ainda conta com o APP Ecoenel. Por fim, a Senhora Ana Cilana mencionou o “**Projeto Escolas Criativas**” que tem o objetivo de promover uma Educação Integrada, a cidadania e o desenvolvimento a partir dos pilares da Cultura, Sustentabilidade e Inovação. Para este Segundo Semestre está em Programação: 14 LIVE’s, cada uma com 2 horas de duração e um especialista convidado, voltado para Educadores, prioritariamente, especialmente os que estejam envolvidos na execução do Programa Escolas Criativas no Ceará e no Rio de Janeiro e que conta com Educadores e Especialistas nas diversas áreas correlacionadas a “*Temáticas Estruturantes para o Desenvolvimento da Educação do Futuro*”. A Senhora Francilene Silva em seu momento, declarou admiração pela iniciativa do Presidente do Conerge quanto a intermediação nas

Ata da 228ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

demandas referentes a Classe que representa neste Conselho. Falou da carência em expandir a participação de mais Entidades no **Grupo Frente de Fortaleza** e de uma maior divulgação nos Projetos de Sustentabilidade via meios de Comunicação. Agradeceu a intermediação do Secretário Executivo na obtenção de sua geladeira em um dos Programas da Enel Ceará e reconhece os méritos a estes Programas: porém, ressaltou a necessidade de maior expansão às Comunidades mais carentes e de pouco acesso e que a mesma está apta para dar sua contribuição nessa tarefa. Relativo as Entidades de demais Municípios, a Senhora Ana Cilana esclareceu que há modificações a cada mês e que considera ser o Líder Ativo ou Comunidade Ativa aquele que esteve presente em uma das reuniões nos últimos 4 meses e que em Fortaleza há uma média de 70 Instituições e que não há qualquer controvérsia a participação de novas Comunidades, salvo nos casos de politicagem. Deixou aberto a intervenção da Conselheira no repasse das indicações. Ressaltou já existir uma Ação de Troca de Lâmpadas através do Conselho de Consumidores e que é interessante a brevidade no repasse para seguir a toda uma Programação certa. O Senhor Joaquim Rolim enalteceu o trabalho desempenhado, bem como o Vice-Presidente parabenizou o referido trabalho e Ações. O Senhor Osvaldo Férrer enalteceu não somente a Palestrante Ana Cilana como também a toda sua equipe no desempenho desses Projetos em total seriedade. O Presidente do Conerge agradeceu a presença e envolvimento da Conselheira e a estreita relação mantida com a referida área e passou para a Palestra seguinte.

08 – Palestra 02: “Acompanhamento das Novas Conexões e Faturamento de Clientes GD” – Dados Específicos”

Palestrantes Enel Ceará: Sergio Jose Scortegagna Filho – Área de Faturamento;

Daniel Brandao Pinto Moreira – Especialista Área de Faturamento;

Artur Nunes Ferreira Correia – Analista da Área de Grandes Clientes e

Ana Caroline Choudhury – Área de Grandes Clientes da Enel Ceará.

O primeiro Palestrante realizou a exposição do seu tema conforme Apresentação em anexo. Inicialmente, o Senhor Artur Nunes Ferreira Correia – Analista da Área de Grandes Clientes e que atua na área de Conexão e Geração Distribuída e, conforme acertado na última Reunião, o Palestrante veio a apresentar algumas atualizações e seus Indicadores referente ao mês de setembro. Agora no mês de setembro foram totalizadas cerca de 8.698 usinas e que esse montante até setembro deste ano significa 67% no incremento no volume de ingressos de Conexões. Informou haver cerca de 424 Novas Conexões em setembro de 2020 e 778 Novos Ingressos em setembro de 2020. Afirmou que o ano passado houve um período bem turbulento no atendimento às demandas; porém, em setembro deste ano houve 100% no acesso às informações. Ressaltou que o envio de parecer Regulamentado pela Aneel é de 15 dias e que está sendo atendido pela Enel Ceará em até 5 dias. Relativo ao Percentual de Vistorias Executadas dentro do Prazo e que a Meta vigente da Distribuidora é de atender 95% destas demandas, sendo que o prazo é de 7 dias. Ressaltou que em setembro foram executadas cerca de 98,8% das vistorias e troca de medidor em até 7 dias, sendo que o prazo regulamentar é de 7 dias para vistoria e 7 dias para instalação de medidor. Das reclamações foram registradas este mês de setembro 34 o que significa uma redução de 83% do que vinha sendo registrada. Esclareceu que na Ouvidoria foram registradas cerca de 30 reclamações e na ANEEL houve uma redução significativa de 70 reclamações para apenas 4 e que todas as reclamações veem sendo respondidas dentro do prazo. Em consideração a períodos mais turbulentos, o Palestrante considerou bons resultados apesar de haver constantes melhorias. Sem mais conteúdo, o Palestrante encerrou sua Apresentação. O Presidente do Conerge, apresentou a seguinte proposta junto ao Conselheiro Joaquim Rolim e o representante do Sindenergia Ribamar Carneiro: “*Que diante das 8.698 Conexões existentes no Ceará, ao atingir as 10.000, que haja uma grande*



Q

Ata da 228ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da
Enel Distribuição Ceará

divulgação na mídia e na imprensa mostrando os resultados e metas atingidas no Ceará". Prontamente, o Senhor Joaquim Rolim aprovou a idéia e que haja uma parceria tanto do Conerge quanto do Sindenergia à pessoa do Senhor Ribamar Carneiro, junto com a Enel Ceará. A Senhora Ana Carolina Choudhury concordou também com a idéia e afirmou que a Enel Ceará pode também estar fazendo essa divulgação mensal. Em seguida, o Palestrante Sergio Jose Scortegagna - Responsável Área de Faturamento, prestou os seguintes esclarecimentos referente ao Faturamento para o mês de setembro deste ano: das **Reclamações Totais** houve um aumento em **32%**, sendo que nas **Reclamações de Nível 1**, houve aumento em **45%** e estas apresentaram inconsistências de leitura devido gaps sistêmicos; nas **Reclamações de Nível 2**, foi constatado uma queda de **14%** e nas **Reclamações de Nível 3**, uma redução de **8%**, em que o Índice de reclamação foi o melhor que o período anterior a migração de estrutura de dados em - **33%**. Prosseguindo, o Palestrante apresentou dados relativos ao "*Diagnóstico e Oportunidades Mapeadas*", sendo representadas da seguinte forma: **Inconsistência de Leitura**, foi de **40,7%**, em que o maior ofensor da companhia está relacionada a Qualidade das Informações nos Sistemas da Empresa e a exemplo estão as integrações de sistemas, parametrizações de regras, atualizações automáticas são exemplos dados para essa segmentação; **Improcedente**, foi de **26,3%**, em que após análise dos casos ingressados, não foi identificado anomalia no histórico de leitura do Cliente, sendo a reclamação improcedida em sistema; **Divergência de Cadastro**, foi de **24,4%**, contendo falhas Operacionais relacionadas a ao Cadastro de Rateio de Clientes e Integração entre Sistemas da Enel; **Entrega de Conta**, foi de **5,3%**, em que as Reclamações referentes a não entrega de Conta e Atraso da Conta de Energia ou Carta com Histórico de Consumo dos últimos 12 meses e por fim, **Outros**, foi de **3,3%**, que corresponde a Falhas Operacionais relacionadas a Análises Inconsistentes, Refaturamentos incorretos e Morosidade no tempo de resposta de ordem ingressada, feedback com time de leitura em campo. Declarou que de Julho de 2020 a Agosto de 2020, foram totalizadas 1.687 reclamações ingressadas no setor de Faturamento. O Palestrante ressaltou algumas Normas e Priorizações para melhoria na GD: Treinar operadores com relação ao correto Procedimento de Atendimento de ordens de Faturamento; Revisar junto ao Atendimento correto Procedimento Cadastro em Sistema; Revisar Processo de Atendimento de ordens que ingressam pelo duto da ANEEL; Treinamento de equipes sobre procedimento operacional de Clientes GD; Revisar junto ao Atendimento correto Procedimento do Cadastro em Sistema; Correção interface entre Synergia e Smile - Energia injetada; Área logada com informações de históricos de consumo; Reforço Operacional com time de Leitura e Crítica para ingresso de ordens preventivas; Comunicação proativa com Clientes com beneficiárias com lotes de leitura anteriores as Geradoras; Ajuste de condições de Cadastro na tela do SF; Ajuste massivo de informações incompletas; Revisão de fluxo de cartas para Clientes GD; Avaliação de necessidade de manutenção e limpeza de medidores; Revisar jornadas de Clientes em Canais Digitais e Contato ativo para casos de reincidências improcedidas. Esclareceu que as 15 ações foram identificadas e priorizadas dentro das Oportunidades de Melhorias, sendo 6 de ganhos a curto prazo, conhecidas com o termo "*quickwins*". O Senhor Sérgio apresentou ainda uma Projeção de Resultados "*esperados*" com **Redução de 414 reclamações por mês em 62% de junho a setembro de 2020**. O Senhor Ricardo Castelo parabenizou a Apresentação e indagou se foi identificado o pico em setembro de 2020 com o aumento de 667 reclamações e ao índice pretendido para alcance em redução destas reclamações, e se essas 30 reclamações por mês, está condizente com a média de Mercado. O **Senhor Daniel Brandão** esclareceu que já há todo um Planejamento pretendido e acompanhamento a Nível Celp e que poderá apresentar esse "*Levantamento Comparativo de Indicadores*". O Senhor Ribamar Carneiro contestou os números informados e dos problemas não solucionados, considerando ser algo antigo e que de 7 Associados a leitura e faturamento procedem os dados e que discorda nos números referente a Oscilação que implica na geração dos Consumidores e reconhece os esforços, mas que há uma grande necessidade de resolução imediata antes de 2021. O Senhor Joaquim Rolim destacou que da primeira Apresentação questionou que nos últimos 4 meses houve alterações substanciais e não entendeu quanto ao percentual alto de satisfação visto que houve problemas com empresas prestadoras de serviço. O

Ata da 228ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da
Enel Distribuição Ceará

Conselheiro ainda questionou os resultados de **Reclamações** constantes na **Ouvidoria e Anel**. Mencionou todo um trabalho desempenhado pelo Senhor Ribamar Carneiro e credibilidade no repasse e resultados dos serviços seja no Faturamento, seja nas Conexões. Acrescentou ainda que as medidas sejam adotadas emergencialmente e que 4 meses são suficientes para sanar o problema. O Senhor Ribamar Carneiro achou importante o Acesso ao sistema “SATEL” no “Tira Dúvidas”. Em resposta, a **Senhora Ana Caroline** esclareceu que quanto aos números apresentados e que para obter o parecer de acesso é necessário obter um Projeto e esse mesmo Projeto que está em transição, em que a Empresa por nome SATEL já está operando e já houve reunião sobre o tema e recebendo as Empresas cadastradas. Acredita que durante essa transição deste mês seja necessário, 30 dias para análise de Projetos. A Palestrante mencionou que haverá novos comunicados para as Empresas e demais Clientes quanto a demanda pretendida pelo Senhor Ribamar no que se refere ao “Tira Dúvidas”. O Presidente do Conerge considera que a Enel Ceará tem uma Grande Equipe de GD e que seria interessante uma reflexão sobre a demanda do Senhor Ribamar Carneiro. Reforçando, o *Senhor Joaquim Rolim solicitou a redução do prazo de melhorias ainda em 2021 e que mantenha o mesmo tema de Acompanhamento para o próximo mês ou mesmo pós que seja trimestral. O Presidente do Conerge acatou com ressalvas no Compromisso de envio das Apresentações contendo as devidas atualizações como vem sendo feito de costume com o tema dos Atrasos de Obras*. Portanto, todos foram de acordo com a decisão do Presidente do Conerge, porém deverá haver uma apresentação abreviada na próxima Reunião e nas seguintes de frequência trimestral. Sem mais o Presidente do Conerge deu espaço para tratar demais temas.


09 – Assuntos Diversos

Prosseguindo, O Senhor Rizonaldo Paes com base na solicitação de parecer da Conselheira Francilene Silva, esclareceu que está pendente de resposta com probabilidade de retorno até o dia subsequente a este. Quanto a Apresentação do tema dos Atrasos de Obras, está prevista para ser enviada aos Conselheiros ainda a esta presente data. O Presidente do Conerge aproveitou o ensejo para solicitar uma “Ação Conjunta” com o Senhor Joaquim Rolim para acompanhar as ações que estejam sendo realizadas pela ANEEL que promovam mudanças no Setor Elétrico Nacional. Considerou ser necessário esse “*Acompanhamento e suas Consequências Pós Pandemia*”. *Sugeriu ver esse tema isoladamente após a Reunião e de poder contar até com os Serviços do Consultor do Conerge, o Senhor Jenner Puia, e ter este tema apresentado na Reunião de novembro*. O Presidente do Conerge fez uma síntese sobre a realização da Reunião com a Diretoria da Enel Ceará e que por sinal foi bastante proveitosa. Mencionou que uma demanda particular foi solicitada ao Presidente da Enel Ceará, o Senhor Charles Capdeville, para que “*Haja um Atendimento Diferenciado para os Representantes deste Conselho*”, considerando certas demandas com prazos intoleráveis especialmente para os Clientes Rurais Irrigantes. Lembrou que o referido Presidente desta Distribuidora ficou de analisar a proposta dar o devido retorno ao Conselho. O Senhor Rizonaldo Paes mencionou o prazo para o Envio do **Plano Metas** para o ano subsequente e que conforme prazo Regulamentado teria de haver seu envio até o dia 31 do mês de Outubro pelo exposto pelo Secretário Executivo, o Presidente do Conerge solicitou uma Consulta junto a SMA para então esclarecer as medidas excepcionais devido a Pandemia. O Senhor Osvaldo Férrer, esclareceu que com relação a demanda tratada na Reunião com a Diretoria da Enel Ceará, para casos do Segmento Rural, em abreviar o prazo dessa demanda, sendo que a Diretoria necessitaria de dados desses Consumidores. O Presidente do Conerge esclareceu que nem todos os casos passarão por sua pessoa, mas que chegam estão indo para o Ouvidor da Companhia. Antes da finalização da Reunião, o Presidente do Conerge recebeu uma mensagem do Conselheiro Suplente da Classe Comercial, o Senhor Antônio José Costa, justificando a impossibilidade em participar desta Reunião. O Presidente do CONERGE agradeceu a participação e todos e sem mais a tratar, deu por encerrada a Reunião e, para constar,

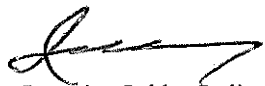
Ata da 228ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da
Enel Distribuição Ceará

eu, Rizonaldo Alves Paes - Secretário Executivo Titular do CONERGE, redigi a presente Ata, que após lida e aprovada, vai para assinatura de todos os Conselheiros presentes.

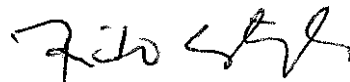
CONSELHEIROS PRESENTES:



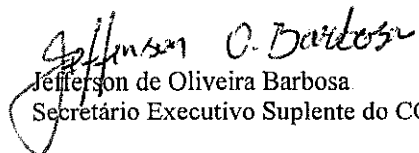
Antonio Erildo Lemos Pontes
Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Rural



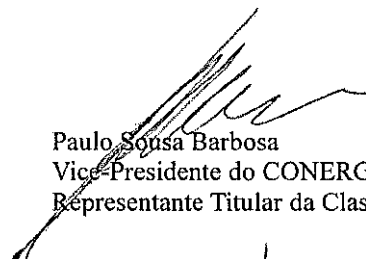
Joaquim Caldas Rolim de Oliveira
Representante Titular da Classe Industrial



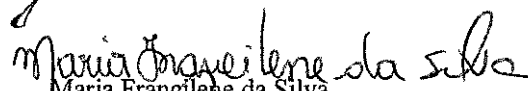
Ricardo Castelo
Representante Suplente do Poder Público




Jefferson de Oliveira Barbosa
Secretário Executivo Suplente do CONERGE



Paulo Sousa Barbosa
Vice-Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Comercial



Maria Francilene da Silva
Representante Titular da Classe Residencial



Rizonaldo Alves Paes
Secretário Executivo Titular do CONERGE

Dx

Projetos de Sustentabilidade CE

16/08/2021

1

Dx

**Ações de apoio à sociedade:
Cenário COVID-19**

16/08/2021

2

Doação de cestas básicas e Kits de limpeza
Beneficiando famílias em situação de pobreza

Doação de 29,4 toneladas de alimentos e 16.800 itens de limpeza

1.680 Famílias Beneficiadas
R\$ 106K Investidos

*Dados de 2020. O valor representa o montante investido em ações de apoio à comunidade em parceria com a L&L. Que os dados podem variar conforme as ações realizadas em parceria com o grupo Rede de Lideranças.

L&L Lira - Lira Comércio de Pacifi

*Comunidades de Fortaleza e Região Metropolitana

3

Doação de máscaras de proteção em tecido

A Enel através das artesãs participantes do Programa Enel Compartilha Empreendedorismo produziu máscaras de proteção que foram distribuídas em instituições de saúde e assistência à pessoas idosas e a população de 28 municípios.

21.000 Máscaras Distribuídas
R\$ 61K Renda Gerada para 20 artesãs
5 Instituições Beneficiadas

Enel - Artesã beneficiada com o projeto

Entrega de máscaras aos idosos beneficiados pelo L&L Tunes de Lira

4

Apoio a hospitais e serviços de saúde
Beneficiando hospitais de Fortaleza e interior do estado

Manutenção e recuperação de equipamentos

Doação de equipamentos hospitalares e Obras de oficialização energética

Equipamentos:
✓ 558 Oxímetros
✓ 130 Cadeiras de Roda
✓ 145 Macas Hospitalares
R\$ 450K

Iluminação e condicionamento:
✓ Hospital da Messajana
✓ Hospital Quilô de Fortaleza
✓ 11 postos de saúde de Maracaná
R\$ 1.874K

R\$ 150K Investidos

5

Impactos Socioeconômicos da Pandemia

Ações de apoio à sociedade - Etapa 2

8 TRABALHO DE CRIANÇA E CRESCEMENTO ECONÔMICO

Cursos de capacitação
Ações de empreendedorismo

Investimento até DEZEMBRO: R\$ 382.773

6

Dx

Projetos de Sustentabilidade - adaptados

19/08/2021

7

Projeto Enel Compartilha Eficiência
Sorteio de Geladeiras

Antes...

Características do formato

- ✓ Estrutura presencial
- ✓ Aglomeração durante a palestra educativa
- ✓ Fitas durante o período de cadastro
- ✓ Aglomeração nos espaços públicos de realização do sorteio
- ✓ Fitas e espera durante a troca na comunidade

Palestra Educativa
 Cadastro
 Sorteio
 Entrega

8

Projeto Enel Compartilha Eficiência
Sorteio de Geladeiras

Hoje...

Características do formato

- ✓ Cadastro individualizado por telefone
- ✓ Sorteio e palestra realizados de forma eletrônica através da LIVE
- ✓ Entrega agendada (dia, horário e local pré-definidos)
- ✓ Troca fora presenças observando os protocolos de segurança do Governo, do Estado e Prefeitura
- ✓ Eliminação de aglomerações

Cadastro individualizado
 Sorteio eletrônico
 Entrega agendada
 Troca segura

9

Projeto Enel Compartilha Eficiência
Sorteio de Geladeiras

Eventos de Outubro

Local: **POAJUINOR**
 Cadastro: 09 a 14 (9:30Z) Sexta-feira das 8h até Quarta-feira as 15h30
 Sorteio: (18.10.2020) Quinta-feira (10h)
 Entrega: (23.10.2020) Terça-feira (08h às 16h) 60 geladeiras

Local: **CONJUNTO SÃO BERNARDO - MESSIANIA**
 Cadastro: 09 a 14 (9:30Z) Sexta-feira das 8h até Quarta-feira as 15h30
 Sorteio: (15.10.2020) Quarta-feira (10h)
 Entrega: (23.10.2020) Terça-feira (08h às 16h) 60 geladeiras

Local: **SÃO GONÇALO DO AMARANTECE**
 Cadastro: 19 a 21 (9:30Z) Sexta-feira das 8h até Quarta-feira as 15h30
 Sorteio: (22.10.2020) Quinta-feira (10h)
 Entrega: (27.10.2020) Terça-feira (08h às 16h) 60 geladeiras

Local: **CONJUNTO SÃO CRISTÓVÃO - JANGURUSSU**
 Cadastro: (16 a 21 (9:30Z) Sexta-feira das 8h até Quarta-feira as 15h30
 Sorteio: (22.10.2020) Quarta-feira (10h)
 Entrega: (28.10.2020) Quarta-feira (08h às 16h) 60 geladeiras

Evento de Outubro

10

[Handwritten signature]

Troca de lâmpadas
Porta a porta

Troca de lâmpadas
 Porta a porta

Serão 12 comunidades atendidas até dezembro

Lâmpada
 Troca

11

LIVE Consumo Consciente Online


Interação com o cliente
 Chat ao vivo
 Dicas COVID-19

Serão mais 9 eventos até dezembro

Sorteio 1 Celular
 Dicas de economia com Cacão e Cabonê

12

[Handwritten signatures]




Ecoenel


Programa que troca resíduos recicláveis por bônus na conta de energia elétrica.

95 Postos de coleta | 2 t/ano de materiais eletrônicos
1 de recolhimento de pneus
2 Caminhões de coleta itinerante

APP Ecoenel



13



Escolas Criativas

Objetivo:
Promover uma educação integrada, a cidadania e o desenvolvimento a partir dos pilares da Cultura, Sustentabilidade e Inovação


2º Semestre

- ✓ 14 LIVES, cada uma com 2 horas de duração e um especialista convidado.
- ✓ Para quem: Educadora(e)s, prioritariamente, especialmente que estejam envolvidas na execução do programa Escolas Criativas no Ceará e no Rio de Janeiro
- ✓ Com quem: educadores e especialistas nas diversas áreas correlacionadas a temáticas estruturantes para o desenvolvimento da educação do futuro

De 11 de agosto a 15 de outubro

www.escolascriativas.com

14



Dx

Obrigada!

19/08/2021

15

Faturamento-CE

Análises Reclamações

Geração Distribuída

1

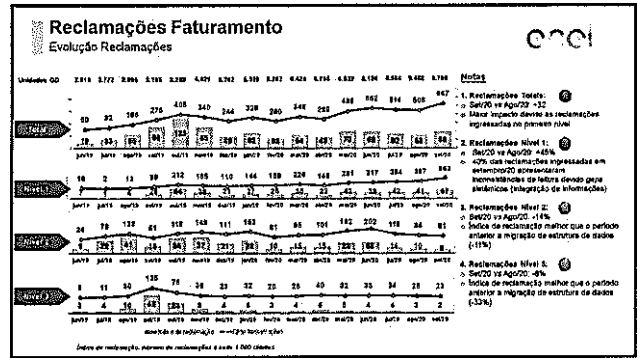
Agenda

- Evolução Reclamações
- Diagnóstico e Mapeamento de Oportunidades
- Projeção de resultados
- Próximos Passos

2

1. Evolução Reclamações

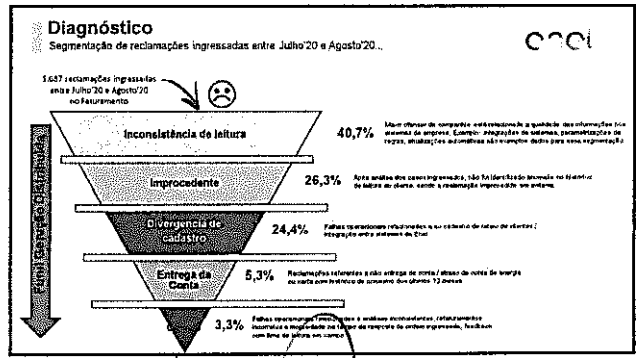
3



4

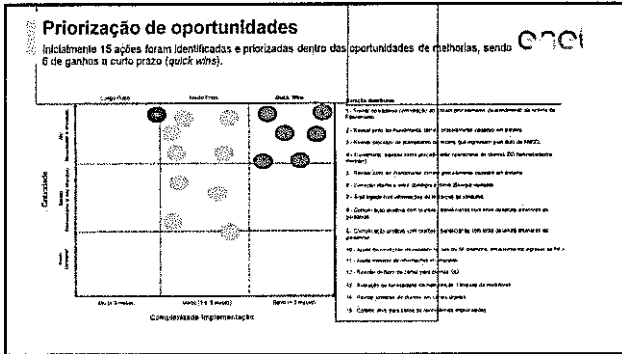
2. Diagnóstico e Oportunidades Mapeadas

5



6

[Handwritten signatures and scribbles]

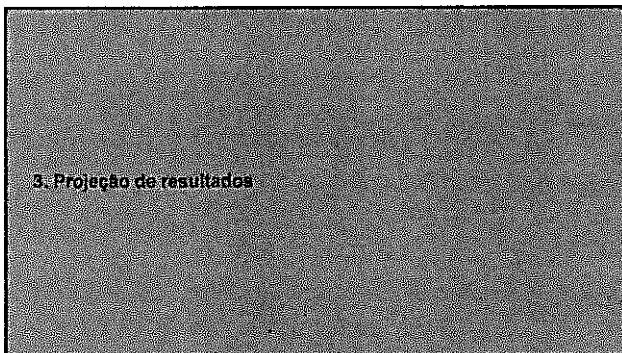


7

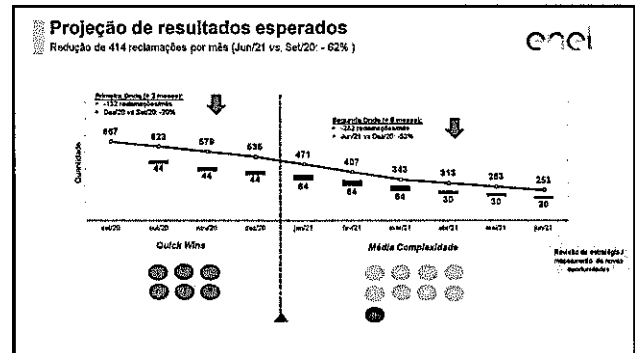
Plano Macro de Ação

Submetido	Data de Entrega	Responsável	Status	Observações
1	20/08/2021
2	20/08/2021
3	20/08/2021
4	20/08/2021
5	20/08/2021
6	20/08/2021
7	20/08/2021
8	20/08/2021
9	20/08/2021
10	20/08/2021
11	20/08/2021
12	20/08/2021
13	20/08/2021
14	20/08/2021
15	20/08/2021

8



9

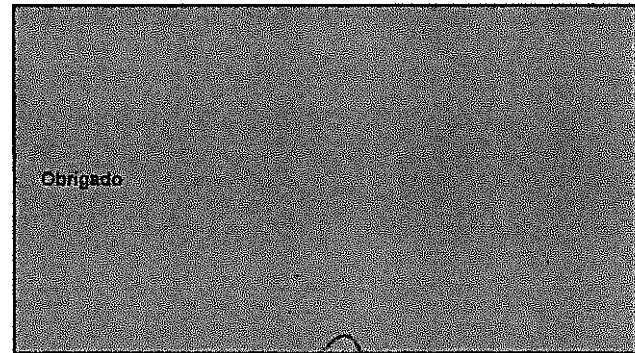


10

[Handwritten signatures]

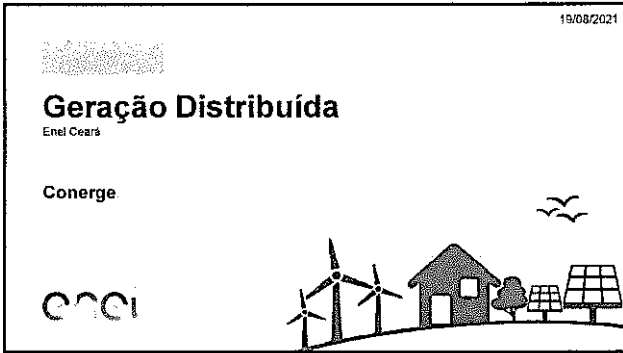


11

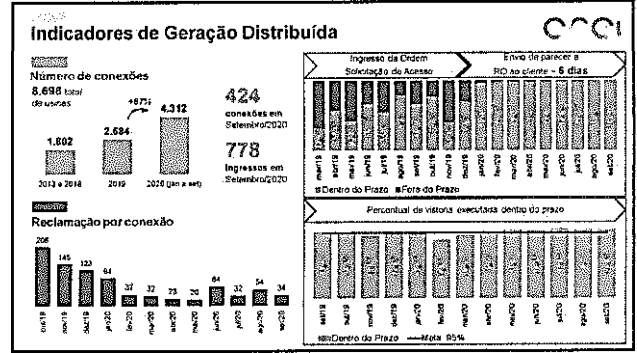


12

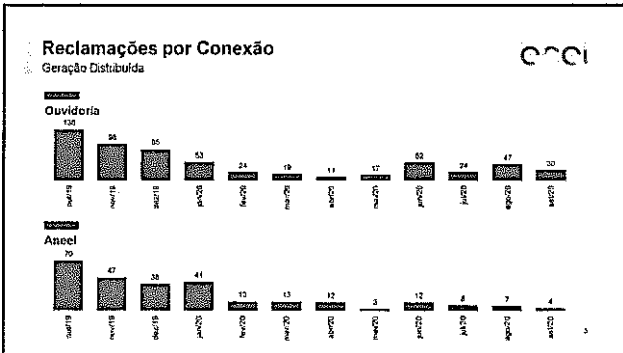
[Handwritten signatures]



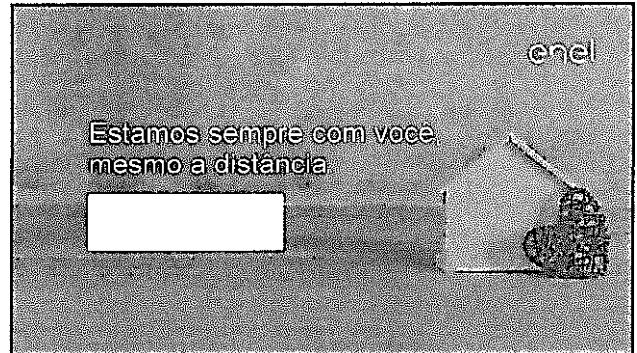
1



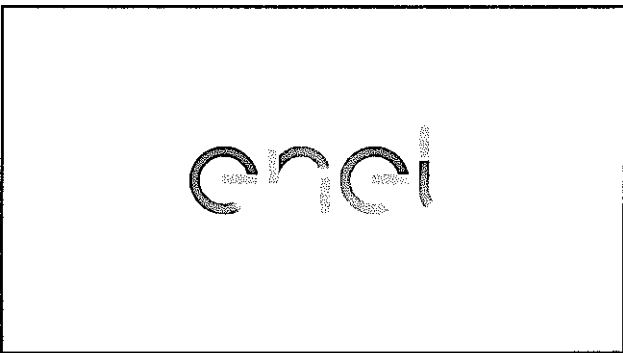
2



3



4



5

[Handwritten signatures and scribbles]