

Programa de P&D ciclo 2005/2006 no valor de R\$ 823.677,00 com projetos especialmente voltados para o combate à inadimplência e perdas de energia elétrica.

5.6 – Eficiência Energética

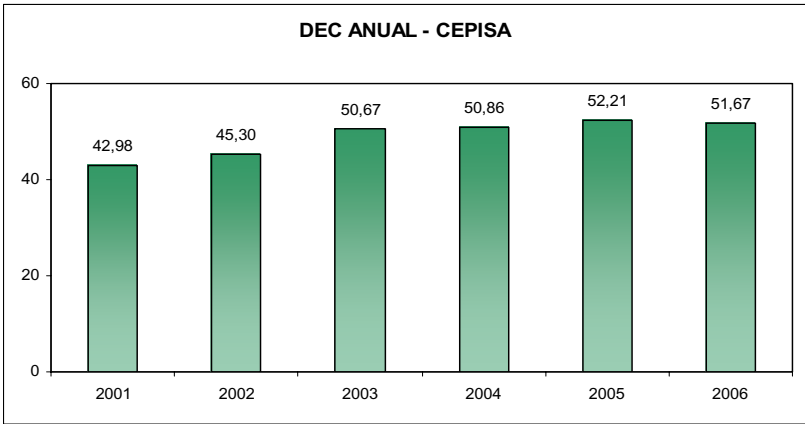
O ano de 2006 foi marcado pelo início da execução do **Programa de Eficiência Energética do ciclo 2004/2005**. Este programa dá continuidade aos projetos de eficientização do sistema de iluminação pública, prevê aplicação de lâmpadas eficientes a vapor de sódio em 108 municípios. No ano de 2006 foram substituídas aproximadamente 7.500 lâmpadas em 54 municípios e aplicado recursos na ordem de R\$ 650.000,00. **A meta após a conclusão deste programa é de economizar 4.400 MWh/ano e retirar da ponta 1 MW de potência.**

O Programa de Eficiência Energética do ciclo 2005/2006, deverá atuar em cerca de 3.500 unidades residenciais de baixo poder aquisitivo, com melhorias das instalações externas e internas e inclusive com substituição das borrachas das geladeiras dos consumidores pré selecionados. Este Programa foi submetido à audiência pública em 2006, aprovado pela ANEEL, e encontra-se em fase de licitação.

6 – DESEMPENHO OPERACIONAL

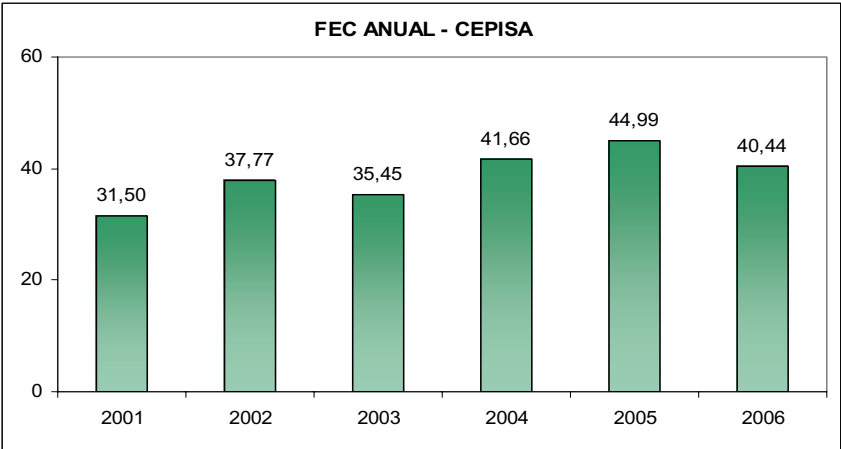
6.1 – Qualidade do Fornecimento

Os dois principais indicadores da qualidade do fornecimento de energia são DEC (duração equivalente de interrupções por consumidor) e o FEC (frequência equivalente de interrupções por consumidor). A evolução desses indicadores é apresentada nos quadros a seguir:



O que contribuiu de forma significativa para o crescimento destes indicadores, a partir de 2002, foi a realização de investimentos no sistema elétrico além de suas necessidades. Não houve disponibilidade de recursos próprios para investimento, dependendo quase que exclusivamente de financiamentos da ELETROBRAS. Ressalta-se que, mesmo sem a realização das obras necessárias para o sistema operar em condição satisfatória, todas as solicitações nesse período para aumento ou energização de novas cargas foram atendidas.

As ações operacionais e início de operação de novos ativos de distribuição possibilitaram a estabilização do crescimento do DEC, com inversão da tendência de crescimento. Problemas com fornecedores ao longo de 2006, inclusive com ações judiciais, impediram uma redução do índice, pois trouxeram reflexos diretos na agilidade de correção das avarias do sistema. Esse índice está ligado diretamente à estrutura de atendimento, desde equipes de operação e manutenção até a disponibilidade de reserva técnica. As restrições financeiras ao longo do ano trouxeram dificuldades de manutenção dos estoques mínimos de equipamentos sobressalentes e disponibilidade de serviços.



A Frequência Equivalente por Consumidor – FEC teve uma redução considerável, cerca de 10%. O índice está relacionado com o nível de investimentos realizados no sistema elétrico, já que caracteriza a fragilidade do mesmo frente ao meio ambiente, em razão de causas externas (fenômenos naturais, descargas atmosféricas, etc.) ou também decorrentes da degradação física ou envelhecimento das instalações elétricas. Os investimentos e a ações corretivas, conforme previsto no exercício anterior, começam a trazer seus benefícios ao sistema, com perspectivas de continuidade de melhoria do desempenho.

Deve ser considerado que o sistema elétrico da CEPISA é constituído de circuitos radiais e singelos, além da peculiaridade de possuir grande parte de sua rede na zona rural, com linhas extremamente extensas e em áreas de difícil acesso, pela ausência ou falta de conservação das estradas, dificultando o restabelecimento do fornecimento de energia.

O Tempo Médio de Atendimento – TMA se manteve estável, 155 em 2005 contra 153 em 2006, mesmo com os problemas no fornecimento de serviços, demonstrando uma maior produtividade da estrutura própria.

As obras realizadas em 2006, bem como a ampliação da estrutura de atendimento e de manutenção às cidades do interior e capital e as obras contempladas no Programa de Investimento 2006/2007, deverão repercutir favoravelmente na melhoria desses indicadores para os próximos exercícios. Foram realizados, no sistema de transmissão, serviços de inspeções termográficas em subestações, inspeções em linhas de transmissão, manutenção em subestações e linhas de transmissão. Foi intensificada a limpeza das faixas das redes de distribuição, 13,8 kV, 34,5 kV e 69 kV, além da contratação de serviços de reabertura de faixas de servidão.

A entrada em operação do Sistema Satélite, composto de linha de transmissão e subestação, ampliou a capacidade de transformação da capital de 234,5 MVA para 259,5 MVA, para uma demanda total na ponta de carga de 210,2 MVA. O sistema proporcionou uma maior flexibilidade e confiabilidade na operação do sistema em Teresina, que representa 49,3% de nosso mercado.

Foram acrescidas equipes de manutenção e operação leve em diversas localidades do Estado, possibilitando um melhor atendimento aos consumidores, especialmente no interior do Estado, onde equipes foram adicionadas para um atendimento mais rápido às reclamações ao plantão.

6.1 – Concessionária e Permissionária em Números

DESCRIÇÃO	2005	2006	%
ATENDIMENTO			
Número De Consumidores	728.840	779.898	7,01%
Número De Empregados	1.140	1.112	-2,46%
Número De Consumidores Por Empregado	639	701	9,70%
Número De Localidade Atendidas	223	223	0,00%
Número De Agências	43	42	-2,33%
Número De Postos De Atendimento	17	17	0,00%
Número De Postos De Arrecadação	1.075	1.168	8,65%
MERCADO			
Área De Concessão (km)	2005 252,4	2006 252,4	0,00%
Demanda Máxima (MW)	437	454	3,89%
Distribuição Direta (GWh)	1.583	1.628	2,84%
Consumo Médio Residencial Por Consumidor (Kwh/Ano)	87,6	83,0	5,25%
Tarifas Médias De Fornecimento(R\$ por MWh)	230,86	269,82	16,87%
TOTAL (EXCETO CURTO PRAZO)			
Residencial (MWh)	1.598.484	1.628.074	1,85%
Comercial(MWh)	662.654	665.084	0,36%
Industrial (MWh)	311.852	332.004	6,46%
Rural (MWh)	187.577	197.162	5,10%
Suprimento (MWh) (Contrato Inicial)	80.773	73.652	8,81%
Outras Classes	15.322	-	-
Número De Reclamações Por 10.000 consumidores	340.306	360.172	5,83%
OPERACIONAIS			
Números De Subestações	10,4	11,1	6,73%
Linhas De Transmissão (KM)	65	66	1,54%
Redes De Distribuição(KM)	4.390	4.390	0,00%
Capacidade Instalada (MVA)	31.571	36.828	16,65%
	520	546	5,0%

6.2 – Comunicação e Relacionamento com o Consumidor

A situação da qualidade da energia fornecida e as dificuldades do Call Center continuam interferindo diretamente nos índices que aferem a satisfação e a ação de comunicação com o consumidor e por consequência na imagem da empresa.

As ocorrências de vendáveis e freqüentes descargas atmosféricas no período imediatamente anterior à pesquisa, a intensificação da suspensão do fornecimento de energia por débitos, o reforço no combate às fraudes e o embate com os fornecedores locais, tudo no mesmo período, têm reflexos negativos nessas pesquisas.

Com a conclusão das obras de suporte energético no primeiro trimestre de 2007, especialmente no sudeste e sul do Estado, espera-se que as pesquisas de satisfação divulgadas em 2008 indiquem melhora nas condições de atendimento.

A ação de comunicação social na área de publicidade, em 2006, ressentiu-se com as restrições do período eleitoral, porém manteve, dentro das possibilidades legais, a linha educativa para o uso racional e seguro da energia, criando oportunidades de aproximação com o grande público através de eventos sócio-educativos e culturais. Nessa linha de trabalho inseriu a questão da convivência harmoniosa da arborização da cidade com a rede de energia.

A implementação de um novo sistema de gestão comercial – O AJURI em meados de 2006 trouxe para Cepisa um importante avanço tecnológico nas áreas de informática e de comunicação, consolidando esse caminho de modernização tecnológica como capaz de reverter o quadro de dificuldades no atendimento ao consumidor.

6.3 - Ouvidoria

Durante o exercício de 2006, foram recepcionadas e processadas na Ouvidoria 79 reclamações de clientes efetuadas junto à ANEEL, contra 99 em 2005, versando sobre diferentes assuntos, tais como: interrupção no fornecimento/falta de energia; flutuação/variação/oscilação de tensão; qualidade do atendimento; consumo faturado; deficiência de iluminação pública; indenização por danos elétricos; pedido de extensão de rede; etc. Além dessas formuladas junto à ANEEL, outras 166 reclamações e demandas diversas foram dirigidas à Ouvidoria em 2006, ante 256 no exercício de 2005, todas devidamente respondidas e atendidas por carta, e-mail, telefone, ou contato direto com o reclamante ou solicitante.

6.4 Conselho de Consumidores

O Conselho de Consumidores da CEPISA, instituído por exigência da Lei n.º 8631, de 04/03/93, com sua formação, funcionamento e operacionalização regulados pela Resolução ANEEL n.º 138, de 10/05/00, tem caráter consultivo, com atribuições voltadas para orientação, análise e avaliação das questões relacionadas ao fornecimento de energia, tarifas e qualidade dos serviços prestados ao consumidor final. A sede do Conselho, dotada de toda infra-estrutura de apoio necessária ao seu adequado funcionamento, está localizada no complexo administrativo da CEPISA à Av. Maranhão, 759 sul, Edifício Governador Alberto Tavares Silva, sala 107, Cep: 64001 - 010, telefax (86)3228-8283, e-mail: cons@cepisa.com.br. De acordo com seu regimento, reúne-se ordinariamente pelo menos uma vez por mês. No exercício de 2006, participou de Audiência Pública realizada pela ANEEL em Brasília e do IX Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores realizado em Recife, quando discutiram assuntos relacionados ao setor elétrico e de interesse dos consumidores de energia. É constituído por sete membros titulares com seus respectivos suplentes, indicados por entidades representativas das diversas classes de consumo. Abaixo relaciona-se a composição atual do Conselho de Consumidores da CEPISA (Membros Titulares):