

O Programa de Eficiência Energética do ciclo 2005/2006 "Residencial de Baixa Renda", aprovado pela ANEEL, com investimento de R\$ 2,3 milhões, prevê a melhoria das instalações elétricas e de iluminação interna de 3.500 famílias carentes do estado do Piauí. Além de adequar o padrão das instalações internas nessas residências garantindo mais segurança, a CEPISA vai substituir as lâmpadas incandescentes e realizar a manutenção nas geladeiras, responsáveis pela maior parcela de consumo doméstico. O processo licitatório está em fase de conclusão, devendo os contratos de execução serem firmados no primeiro trimestre de 2008. Os resultados esperados são de 6.743,52 MWh/ano economizados e 766 KW retirados da ponta.

Em julho de 2007 a ANEEL aprovou o Programa de Eficiência Energética do ciclo 2006/2007, que trata da continuação do "Residencial de baixa renda".

## 6 – DESEMPENHO OPERACIONAL

### 6.1 – Qualidade do Fornecimento

O desempenho das concessionárias quanto à continuidade do serviço prestado de energia elétrica é medido pela ANEEL com base em indicadores específicos, denominados de DEC e FEC.

O DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) indica o número de horas em média que um consumidor fica sem energia elétrica durante um período. Já o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) indica quantas vezes, em média, houve interrupção na unidade consumidora (residência, comércio, indústria etc).

Em 2007 os índices de continuidade DEC e FEC da CEPISA registraram uma **redução de 12,8% e 8,7%, respectivamente**, comparando-se com o ano anterior. Essa redução corresponde, em média, a uma diminuição de 6,6 horas e de 3,5 desligamentos a menos em cada unidade consumidora da CEPISA. Os valores do DEC e do FEC apresentaram-se inferiores aos de 2006, respectivamente em 69 e 65 conjuntos.

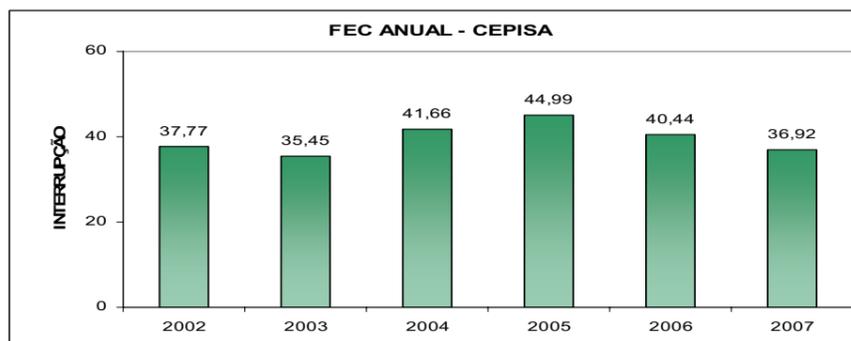
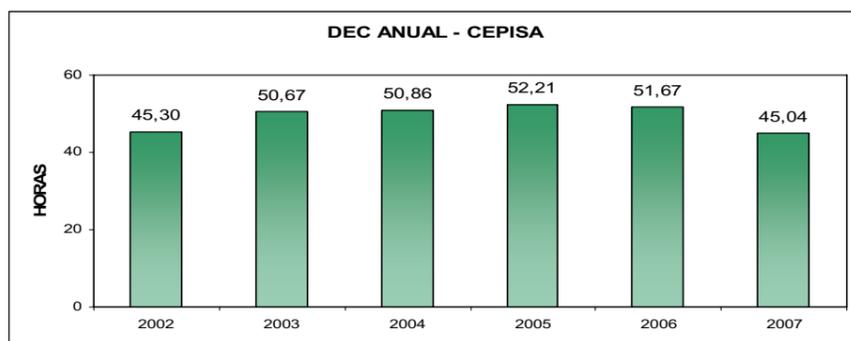
No ano de 2007 houve nova contratação de equipes de manutenção e operação para todas as regionais da empresa. Os novos fornecedores passaram a executar seus trabalhos a partir do último quadrimestre. Novas condições de trabalho com a ampliação de equipes e exigências adicionais complementaram a revisão de contratos que buscaram a melhoria dos serviços.

A melhora no desempenho em 2007 ocorreu, tanto no sistema de distribuição da CEPISA como na CHESF, os quais apresentaram redução de ocorrências em seus sistemas.

Em uma análise global, verificamos uma maior tendência de melhoria no indicador DEC, em comparação com o FEC, que mostra uma melhor resposta da estrutura operacional para solução de avarias no sistema.

Em alguns conjuntos verificaram-se maiores reduções nos indicadores DEC e FEC, como destacado a seguir:

- A inauguração subestação Burity Grande, construída pela Cepisa, teve reflexos positivos nos conjuntos dela derivados.
- Energização de novo alimentador(01C3) derivado da subestação Campo Maior e a segregação das cargas do alimentador 01C1 que operava com carregamento elevado
- A segregação das cargas urbana e rural do alimentador 01C1 da subestação Barras:
- A melhoria das condições de manutenção preventiva em alimentadores derivados das subestação Mandacaru, Novo Oriente, Jaicós e Paulistana;
- Ampliação dos serviços de operação na Subestação de Jaicós, agilizou a recomposição do sistema quando de defeitos permanentes;
- Energização do pátio 69/34,5kV da subestação São Raimundo Nonato, suprindo os conjuntos Bonfim / Várzea Branca e Dirceu Arcoverde / São Lourenço / Fatura, aumentou a confiabilidade de atendimento a estes conjuntos;
- Ampliação da Subestação de Floriano com a Instalação de disjuntores nas barras de 69 e 13,8KV, além da substituição dos religadores nas saídas dos alimentadores, aumentou a confiabilidade de atendimento a estes conjuntos;



### 6.1 – Concessionária e Permissionária em Números

DESCRIÇÃO	2006	2007	%
<b>ATENDIMENTO</b>			
Número De Consumidores	772.227	812.266	5,18%
Número De Empregados	1.112	1.099	-1,17%
Número De Consumidores Por Empregado	701	739	5,42%
Número De Localidade Atendidas	223	223	0,00%
Número De Agências	42	67	59,52%
Número De Postos De Atendimento	17	29	70,58%
Número De Postos De Arrecadação	1.168	1.743	49,22%
<b>MERCADO</b>			
Área De Concessão (km)	252,4	252,4	0,00%
Demanda Máxima (MW)	454	498	9,69%
Distribuição Direta (GWh)	1.628	1.718	5,53%
Consumo Médio Residencial Por Consumidor (Kwh/Ano)	83,0	84,3	1,57%
Tarifas Médias De Fornecimento(R\$ por MWh)	269,82	302,41	12,08%
<b>TOTAL (EXCETO CURTO PRAZO)</b>	<b>1.628.074</b>	<b>1.717.853</b>	<b>5,51%</b>
Residencial (MWh)	665.084	710.125	6,77%
Comercial(MWh)	332.004	350.847	5,67%
Industrial (MWh)	197.162	207.291	5,14%
Rural (MWh)	73.652	83.277	13,07%
Suprimento (MWh) (Contrato Inicial)	-	-	-
Outras Classes	360.172	366.313	1,71%
Número De Reclamações Por 10.000 consumidores	11,1	9,0	-18,9%
<b>OPERACIONAIS</b>			
Números De Subestações	66	66	0,00
Linhas De Transmissão (KM)	4.390	4.409	0,43%
Redes De Distribuição(KM)	36.828	39.208	6,46%
Capacidade Instalada (MVA)	546	575	5,31%

### 6.2 – Comunicação e Relacionamento com o Consumidor

O sistema de gestão comercial implantado – O AJURI - iniciou uma nova fase no relacionamento com o consumidor, agilizando e eficientizando os atendimentos. Até o final do ano quarenta e sete novos links foram instalados ampliando o número de cidades do Piauí ligadas ao sistema. O cadastro da empresa recebeu mais de 300 mil eventos de atualização. A sintonia do sistema comercial com o call center possibilitou melhor gerenciamento dos atendimentos do plantão.

A CEPISA também ampliou em 64,28% o número de agências de atendimento e em 49,22% o número de postos de arrecadação em todo o Estado. Em parceria com a empresa de abastecimento de água e saneamento, montou uma agência itinerante que atende nas zonas periféricas da Capital.

A imagem da CEPISA reflete as dificuldades do desempenho técnico-operacional e as limitações do call center. A imagem negativa reforça a insatisfação do público, que reage aos procedimentos da empresa no combate aos desvios, às fraudes de energia e à inadimplência.

Na área de publicidade foi realizada uma campanha que procurou vincular a instalação de medidores à melhoria na prestação dos serviços, conscientizando a população sobre a importância da correta medição do consumo de energia e a geração dos recursos necessários para a realização de investimentos no sistema elétrico.

O site da CEPISA foi dinamizado abrindo um canal de comunicação importante com o consumidor, através do "fale com a CEPISA", "canal denúncia Eletrobrás" e o "transparência pública". As notícias divulgadas tiveram repercussão na imprensa e nivelaram informações em todas as gerências regionais da Cepisa.

Internamente, a área de comunicação envolveu-se em campanha de mobilização do corpo funcional para recuperação de perdas e melhoria da qualidade de vida. Em paralelo, a CEPISA manteve a linha educativa para o uso racional e seguro da energia, aproveitando oportunidades de aproximação com o grande público.

### 6.3 - Ouvidoria

Durante o exercício de 2007, foram recepcionadas e processadas na Ouvidoria 111 reclamações de clientes efetuadas junto à ANEEL, contra 79 em 2006, versando sobre diferentes assuntos, tais como: interrupção no fornecimento/falta de energia; flutuação/variação/oscilação de tensão; qualidade do atendimento; consumo faturado; deficiência/ausência de iluminação pública; indenização por danos elétricos; pedido de extensão de rede; vistoria/afiação de medidor etc. Além dessas formuladas junta a ANEEL, outras 664 reclamações e demandas diversas foram dirigidas à Ouvidoria em 2007, ante 166 no exercício de 2006, 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 Delmiro Gouveia, sala 101, Cep: 64001 - 010, telefax (86)3228-8283, e-mail: [cons@cepisa.com.br](mailto:cons@cepisa.com.br). De acordo com seu regimento, reúne-se ordinariamente pelo menos uma vez por mês. No exercício de 2007, participou de reunião do Fórum Nordeste de Conselhos de Consumidores, realizado em Salvador e São Luiz e de reunião na CEMIG em Belo Horizonte, quando discutiram assuntos relacionados ao setor elétrico, de interesse dos consumidores e a atuação dos conselhos. 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):

⇒ Ezequias Gonçalves Costa Filho - Presidente, representante da classe Industrial, indicado pela Associação Industrial do Estado do Piauí - AIP;

⇒ Arquelau Siqueira Amorim Júnior - Vice-Presidente, representante da classe Rural, indicado pela Federação da Agricultura do Estado do Piauí - FAEPI;