

Ações e Serviços da CEEE-D Perante a Pandemia do Coronavírus

**Comissão de Segurança e Serviços Públicos da
Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul**

Porto Alegre, 14 maio de 2020

Informações Gerais da CEEE-D

CEEE-D em números



- 26% do território do RS
- 72 municípios
- 1,74 milhão Clientes
- 4 milhões de pessoas atendidas
- 2.223 empregados próprios
- 71 pontos de atendimento comercial (37 agências e 34 postos)
- 1,7 mil km de LTs (69 e 138 kV)
- 68 Subestações com 3.255,5 MVA de Potência Instalada
- 57 mil km de Redes MT/BT (70% rural)
- 66 mil TRs de Distribuição
- Mais de 780 mil Postes



Medidas Preventivas Adotadas

Medidas Preventivas Adotadas

- Estabelecimento de Comissão interdisciplinar para avaliação das medidas, Coordenada pelo Presidente;
- Suspensão de reuniões presenciais;
- Suspensão de treinamentos na modalidade presencial;
- Suspensão de viagens nacionais e internacionais;
- Adoção de Regime do Trabalho Remoto;

Medidas Preventivas Adotadas

- Reforço de campanha de comunicação interna para medidas de prevenção e contenção à Covid-19;
- Aquisição de máscaras para todos os empregados;
- Disponibilização de álcool em gel nas dependências da empresa e para as equipes de campo;
- Campanha de Vacinação, contemplando cuidados especiais, como regras de distanciamento social;

Medidas Preventivas Adotadas

- Reforço da limpeza das estações de trabalho;
- Acompanhamento dos empregados com suspeita de contágio por Covid-19 e orientação às chefias e aos empregados mapeados;
- Realizada Campanha de Segurança com dicas e cuidados com saúde mental, especialmente em regime de trabalho remoto e com a prestação de atendimento psicológico na modalidade on-line;

Medidas Preventivas Adotadas

- Participação nos fóruns nacionais com troca de experiências sobre o gerenciamento da situação no setor elétrico brasileiro e internacional.
 - Restrição de acesso aos Centros de Operação, Usinas e Subestações;
 - Separação física das estações de trabalho dos Centros de Operação e abertura de novos postos de trabalho em locais distintos;
 - Emissão de relatórios gerenciais periódicos para acompanhamento da realização das ações das equipes;
-

Medidas Preventivas Adotadas

- Implantação de plano de contingência específico para a pandemia:
 - ✓ Identificação das unidades consumidoras que prestam serviços essenciais;
 - ✓ Priorização e realização de inspeções e manutenções nas redes que atendem estes serviços essenciais;
 - ✓ Avaliação prévia de manobras no sistema buscando mais opções de atendimento caso ocorram contingências;
 - ✓ Alocação estratégica de equipes, aumento do efetivo e priorização do atendimento;

REN ANEEL N° 878, de 24 de março de 2020

Principais medidas REN ANEEL nº 878, de 24 de março de 2020

- Vedada a suspensão do fornecimento por falta de pagamento para consumidores Residenciais e Serviços Essenciais;
- Fica suspenso o cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica;
 - ✓ Cadastrados em caráter proativo mais de 30 mil consumidores na TSEE que já compunham a base do Ministério de Desenvolvimento Social.

Principais medidas REN ANEEL nº 878, de 24 de março de 2020

- Priorizados os atendimentos de urgência e emergência, o restabelecimento do serviço em caso de interrupção ou de suspensão por inadimplemento, os pedidos de ligação ou aumento de carga;
- Fechamento do atendimento presencial
 - ✓ Disponibilizado no www.ceee.com.br 41 serviços e 27 consultas de informações;
 - ✓ Atendimento por SMS para Falta de Luz, Religação e fornecimento de leitura;

Principais medidas REN ANEEL nº 878, de 24 de março de 2020

- Permite a realização de leitura em intervalos diferentes ou não realização da leitura, com a realização do faturamento pela média aritmética dos últimos 12 meses, bem como a não entrega da fatura;
 - ✓ 100% Consumidores do Grupo A, telemedidos;
 - ✓ 75% dos consumidores tem LIS - Leitura e impressão simultânea;
 - ✓ Serviço de leitura não sofreu interrupção. Só não ocorre nos casos em que o consumidor não permite o acesso;

Medidas Adotadas para qualidade do faturamento

- Envio de SMS para todos os consumidores que tiveram faturamento por média no mês anterior para que Forneça acesso ao leiturista ou informe a leitura 8 dias antes da data prevista para leitura.

CEEE: UC 123456781 faturada por media. De acesso ao leiturista em DD/MM/AA ou envie SMS com LEITURA 12345678 VALOR QUE CONSTA MEDIDOR em ate 3 dias.

Medidas Adotadas para qualidade do faturamento

- Leitura pode ser fornecida nos seguintes canais:
 - ✓ **Agência Virtual:** para ingressar a leitura o consumidor deve fazer login na Agência Virtual com o CPF e senha, este serviço estará disponível a esquerda na opção Ingresso de Leitura;
 - ✓ **SMS:** deve ser enviado para o número 27307 a mensagem; Leitura + UC (nº da UC) + Consumo (nº da leitura)
 - ✓ **Call Center (0800 721 2333):** o consumidor deve ter os dados necessários para que seja identificada a instalação;
-

Medidas Adotadas para qualidade do faturamento

- Cards divulgados em plataformas digitais.



The advertisement features a central image of a woman in a white top holding a smartphone. To the left of the image is a blue panel with the CEEE logo and the text 'AUTOLEITURA' and a paragraph. To the right is another blue panel with a paragraph of instructions.

 **CEEE**
DISTRIBUIÇÃO

AUTOLEITURA

Durante a pandemia de coronavírus, você mesmo pode fazer a leitura do medidor e enviar para a CEEE.

Em um prazo de 8 a 5 dias antes da data prevista para a leitura, envie SMS para 27307 com a mensagem: LEITURA + nº da UC + os 5 dígitos na sequência em que aparecem em seu medidor.

Medidas Adotadas para qualidade do faturamento

- Cards divulgados em plataformas digitais.



Pra você,
nossa melhor
energia.

Você pode solicitar diversos serviços da CEEE também por SMS!

Para solicitar os serviços de forma rápida e prática você pode: **enviar o Torpedo (SMS) para o número 27307 com a informação do serviço e o número da UC** (aquele na caixa amarela da sua conta)

Em todos os casos você receberá uma mensagem com o número do seu protocolo de atendimento.

AUTOLEITURA - Na sua conta de luz, no campo medição (leitura e consumo) aparece a data da **Próxima Leitura Prevista**. Entre **8 e 5 dias antes desta data**, anote o número exibido no seu medidor e envie a mensagem abaixo. Assim você evita o faturamento por média.

LEITURA UC VALOR DA LEITURA

Cientes rurais e que têm a leitura realizada pela CEEE a cada 3 meses, também podem informar a sua leitura mensalmente usando o SMS.



Diretoria de Distribuição

Gustavo Arend

Assistente Executivo Diretor de Distribuição

Rafael Luís de Ávila

Chefe da Divisão de Gestão Comercial

Rui Anderson Ferrarezi Garcia

Assistente Executivo Diretor de Distribuição