

Desempenho operacional 2016 - CEB Distribuição S.A.

Mercado de Distribuição de Energia

A CEB Distribuição S.A. atua há 47 anos no segmento de distribuição de energia elétrica no Distrito Federal atendendo às 31 regiões administrativas com população estimada de 2.977.216 habitantes (população estimada - IBGE 2016) e, em 2016, atendeu 1.035.948 consumidores cativos e a 16 consumidores livres.

As classes de clientes que apresentam maior crescimento no consumo de energia elétrica foram Serviço Público e Iluminação Pública. Essas classes apresentaram uma variação positiva de 7,3% e 3,0%, respectivamente. O crescimento do consumo da classe Serviço Público pode ser explicado pelo aumento de 4,2% do número de unidades consumidoras.

À exceção da classe rural, que permaneceu estagnada em relação ao ano anterior, as demais classes de clientes apresentaram variação negativa no consumo de energia.

A classe residencial apresentou redução pelo segundo ano consecutivo e a classe comercial, que em 2015 ainda registrou pequena variação positiva, refletiu os efeitos da recessão econômica sobre o emprego e a renda e retraiu 1,7%, conforme tabela abaixo. A classe industrial, mesmo pouco numerosa em relação às demais classes foi a segunda mais significativa, com redução de 7,0%, atrás somente do consumo próprio.

A queda no consumo aconteceu mesmo com o aumento do número de consumidores residenciais em 2,7% e dos consumidores totais em 2,4%.

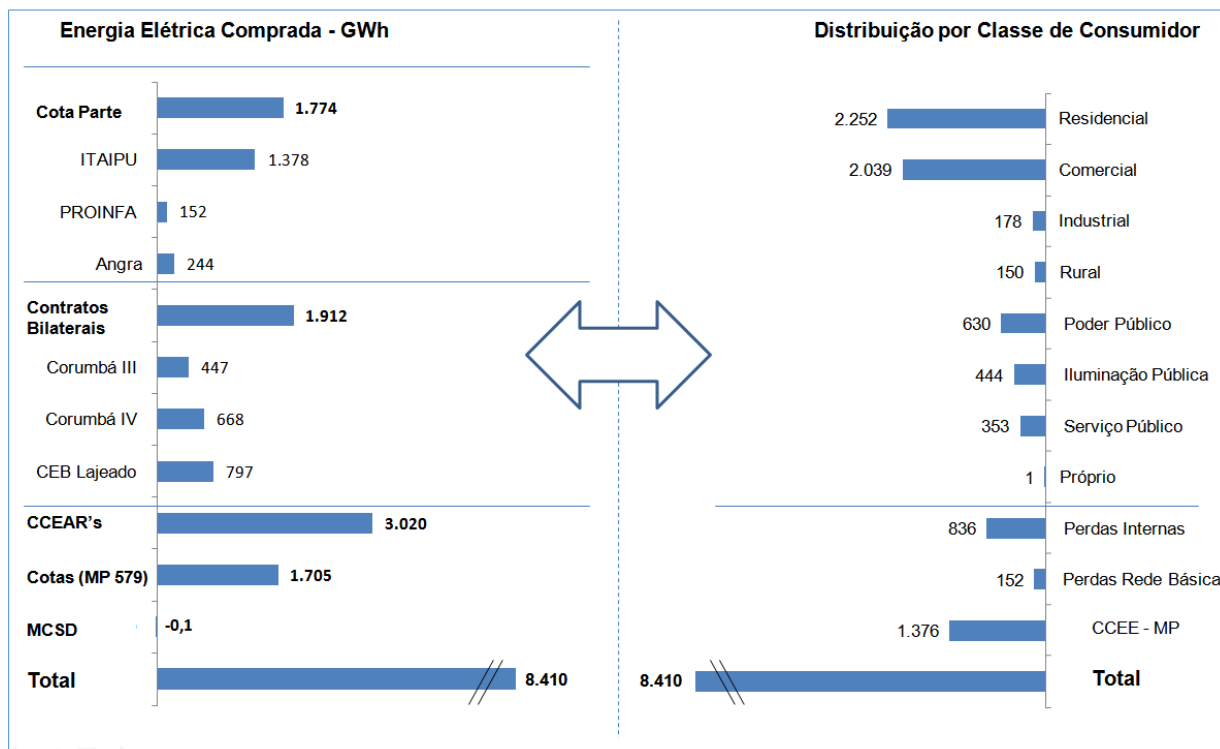
Número de Consumidores Por Classe de Consumo

Classe	Nº de Consumidores			Consumo -GWh		
	2016	2015	Δ %	2016	2015	Δ %
Residencial	908.696	885.228	2,7	2.252	2.275	-1,0
Industrial	1.605	1.687	-4,9	178	191	-7,0
Comercial	108.881	108.646	0,2	2.039	2.074	-1,7
Rural	10.434	10.223	2,1	150	148	0,8
Poder Público	5.940	5.859	1,4	630	635	-0,6
Iluminação Pública	19	19	0,0	444	431	3,0
Serviço Público	326	313	4,2	353	329	7,3
Próprio	47	49	-4,1	1	2	-18,4
Total	1.035.948	1.012.024	2,4	6.046	6.084	-0,6

De forma semelhante aos anos anteriores, grande parte do suprimento de energia elétrica à CEB Distribuição S.A. foi oriunda de aquisições realizadas no Ambiente de Contratação Regulado – ACR. Sendo Itaipu Binacional a maior supridora de energia elétrica, responsável por 16,38% do volume de energia comprada.

O índice de perdas totais, calculado pela divisão do valor das perdas internas anuais em relação ao valor da carga própria anual, em 2016 foi de 11,38%, inferior ao índice de 2015 de 11,83%, refletindo a redução da carga própria e do resultado da perda anual.

Balanco Energético – CEB Distribuição S.A. em 31.12.2016



Sistema Elétrico

A área de concessão da CEB abrange todo o Distrito Federal, com uma extensão de 5.801,937 km², dividida em 31 regiões administrativas e atendendo a uma população estimada de 2.977.216 habitantes (IBGE 2016). Seu sistema de alta tensão (subtransmissão) encontra-se interligado com o sistema de Furnas e constitui-se atualmente de 41 subestações, sendo 22 alimentadas em 138 kV, 5 alimentadas em 69 kV e 14 em 34,5 kV, perfazendo uma capacidade instalada de transformação de 2.741,25 MVA. Para alimentação destas subestações é utilizado um sistema constituído de circuitos de 138 kV, 69 kV e 34,5 kV, totalizando 1.075 km.

As subestações de Brasília Sul, Brasília Geral e Samambaia, de propriedade de Furnas, são as principais interligações com o sistema integrado nacional - SIN e fontes de suprimento para o sistema da CEB.

O sistema de subtransmissão em 138KV da CEB é composto pelas subestações de Águas Claras, Brasília Centro, Brasília Norte, Ceilândia Norte, Ceilândia Sul, Cidade Digital, Contagem, Embaixadas Sul, Estádio Nacional, Gama, Hípica, Mangueral, Monjolo, Noroeste, Riacho Fundo, Santa Maria, Sobradinho Transmissão, Sudoeste, Samambaia Oeste, Taguatinga e Taguatinga Norte.

O sistema de subtransmissão em 69 kV é atendido pelas subestações Ceilândia Sul e Sobradinho Transmissão, esta supre a subestação do Núcleo Bandeirante, e aquela as subestações de Planaltina, Vale do Amanhecer, PAD e São José.

Já o sistema de subtransmissão em 34,5 kV é atendido pelas subestações Brasília Norte, Brasília Centro, Taguatinga e Mangueral e a usina hidrelétrica do Paranoá e as subestações atendidas são as de nº 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, Brazlândia, Guará, São Sebastião e Sobradinho.

Em 2016 a Empresa atingiu 9.323 km de extensão de redes de distribuição de 15kV (Alimentadores).

Continua em andamento o projeto do quarto ponto de conexão do Sistema Interligado Nacional (SE Brasília Leste) que inclui a construção de novas linhas de subtransmissão que permitirão a conexão da rede elétrica de alta tensão em 138kV no novo ponto de suprimento.

Qualidade do Atendimento

Em 2016, foram desenvolvidas as ações a seguir relacionadas, que melhoraram substantivamente o atendimento aos clientes da Companhia, as quais geraram reflexos importantes na percepção da qualidade de atendimento da população.

Houve redução drástica das reclamações caracterizadas como procedentes registradas pela ANEEL nos últimos anos. Em 2014 eram 650 reclamações, em 2015 foram 44 registradas e, em 2016, foram contabilizadas 11 reclamações procedentes, sendo que, ao longo do ano, em 6 meses distintos não houve nenhum registro de reclamação procedente.

As seguintes iniciativas e resultados são apontados como relevantes para os resultados obtidos:

- Sensibilização do corpo operacional e gestor do atendimento, envolvendo 652 colaboradores próprios e terceirizados (eletricistas, atendentes, teleatendentes, coordenadores, gerentes, superintendentes e diretores) o que incluiu a análise detalhada das pesquisas de satisfação realizadas anualmente e dos principais pontos de insatisfação dos clientes.
- Aprimoramento do treinamento dos atendentes, que agora conta com plataforma de ensino à distância de forma a aumentar as horas de treinamento e capacitação.
- Atualizações do Aplicativo CEB MOBILE para celulares nas plataformas iOS, Android e Windows Phone. O número de downloads já passa de 18 mil.
- Fortalecimento da presença da CEB em redes sociais para envio de Informações de Desligamentos Programados, Dicas de Economia, Direitos e Deveres dos Consumidores, Dicas de Segurança para a População, Divulgação dos Canais de Atendimento, Interação para solução de reclamações. Além das ações orgânicas desenvolvidas ao longo do ano, foi realizada a primeira campanha patrocinada nas redes sociais, com o investimento na divulgação de 4 filmes sobre Segurança no Facebook e YouTube.
- Planejamento, desenvolvimento e implantação da plataforma de ensino à distância permitindo treinar e orientar a equipe de atendimento com maior agilidade e eficiência.
- Avaliação de todos os procedimentos comerciais por intermédio de grupo de trabalho especializado, garantindo o cumprimento regulatório de todas as obrigações comerciais da distribuidora.
- Significativa redução nas compensações pagas por atraso de serviços aos consumidores com mais de 39% de diminuição.

O esforço resultou no reconhecimento dos consumidores e das demais empresas do setor. Na pesquisa de satisfação realizada pela ANEEL, houve aumento de 8% na satisfação percebida

e, no prêmio da Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica – ABRADEE, a CEB foi finalista na categoria “Evolução do Desempenho”.

Qualidade do Fornecimento

A CEB Distribuição S.A. no primeiro trimestre de 2015 elaborou e submeteu à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL um Plano de Resultados, a ser executado em 2015 e 2016 para melhoria, entre outras dimensões, dos indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica na sua área de concessão.

Em função desse Plano de Resultados, o indicador Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC encerrou o ano de 2015 com 15,50 horas e o ano de 2016 com 9,68 horas. Estes resultados representam queda de 37,5% em relação ao ano anterior.

Por sua vez o indicador Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC terminou o ano de 2015 com 11,66 interrupções e o ano de 2016 com 8,04 interrupções. Portanto para o FEC a queda foi de 31,0% em relação ao ano anterior.

Em ambos os indicadores a Concessionária conseguiu encerrar o ano com os melhores resultados desde o ano de 2001; e abaixo das metas pactuadas com a ANEEL para o ano de 2016.

Nestes dois importantes indicadores, a Concessionária conseguiu encerrar o ano com os melhores resultados desde o ano de 2001 e abaixo dos limites máximos estabelecidos pelo Órgão Regulador para o ano de 2016. Tratando-se de um feito extremamente relevante para a CEB Distribuição S.A., realizado com o aumento de produtividade dos empregados.

Recursos Humanos

A CEB Distribuição S.A., em 31 de dezembro de 2016, possuía 982 empregados efetivos. Destes, 910 estão laborando na Empresa, 7 estão cedidos para o sindicato, com ônus para a companhia, e 43 cedidos à Companhia Energética de Brasília - CEB e suas Controladas e os demais 22 para outros Órgãos Públicos, todos com ônus para o requisitante. No exercício aconteceram 116 contratações em função da primarização dos serviços de corte e religação realizada em 31.12.2016. No exercício de 2016 ocorreram 40 desligamentos, 29 dos quais realizados em atendimento à política de desligamento vigente.

Além dos 910 empregados em efetivo labor na CEB Distribuição S.A., a empresa conta com 23 empregados comissionados e 3 servidores requisitados do GDF/Governo Federal. Em atendimento ao seu papel social, a CEB Distribuição propicia etapas de aprendizagem supervisionadas para 30 Jovens Aprendizes e 35 Estagiários.

Em 2016 foram realizados treinamentos para o desenvolvimento do quadro de colaboradores da Companhia que totalizou 57.716 aluno/hora. Destacamos a seguir os principais cursos realizados: Reciclagem em NR-10; formação em NR-33; Formação de 108 eletricitas; Gestão Ambiental; Curso ISO 9001/2015; Norma Técnica NTD 6.01; Lei nº 13.303/2016 e para os gestores de contratos e suprimento foi reciclado o treinamento no aplicativo Planilha de Preços Globais de Serviços (PPGS).