

XIV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

**PROGRAMA COMUNIDADES ESPECIAIS:
UMA NOVA RELAÇÃO COM O CLIENTE**

**MARIA CÁRLIA MACEDO B. MAIA
CELPE – Companhia Energética de Pernambuco**

Comunidade / Educação / Relacionamento

Foz do Iguaçu, 19 a 23 de novembro de 2000

APRESENTAÇÃO

O **Programa Comunidades Especiais** desenvolvido pela CELPE desde março/99 tem como objetivo implementar ações sócio-educativas junto às Comunidades Especiais, proporcionando melhoria da relação Empresa-cliente, recuperando perdas comerciais.

Diante do crescimento dos bolsões populacionais de baixa renda, e dos problemas relacionados à execução de obras de extensão de rede, da inadimplência nestas áreas, e do desgaste no relacionamento com os clientes devido às ações coercitivas sem a implementação de um processo educativo anterior, a CELPE estabeleceu um novo modelo de relacionamento com este segmento de mercado, fundamentado na **Educação, Comunicação e Negociação**.

Este tripé possibilita a Empresa cumprir também a sua responsabilidade social, entendida esta não como filantropia ou assistencialismo, mas como ação que efetivamente gera lucro, expansão de mercado, melhoria da qualidade de vida de seus clientes, através de processo educativo e da abertura de canal de comunicação e de relacionamento com a Comunidade.

O conceito de responsabilidade social está deixando de ser uma prática isolada para tornar-se fator de competitividade decisivo para empresas e organizações.

A CELPE através do desenvolvimento do Programa e da criação da Unidade de Atendimento às Comunidades Especiais exercita esta responsabilidade social, comprometendo-se com os aspectos da cidadania da população alvo, na medida em que fornece energia com qualidade e segurança, esclarece sobre a energia elétrica como produto, enaltece seus benefícios, conferindo-lhe seu real valor no mercado, e orienta sobre a nova relação Empresa-cliente, confirmando o seu "**Compromisso com um Mundo Melhor**".

A equipe técnica da Unidade de Atendimento às Comunidades Especiais acredita que o sucesso de uma Empresa é decorrente de uma complexa rede de articulações e relacionamento de pessoas e da forma como elas conduzem os processos dentro e fora da Empresa.

Histórico

O Programa Comunidades Especiais surgiu da necessidade de ser desenvolvido um trabalho educativo, além das medidas coercitivas para a redução das perdas da Empresa, identificadas pelo elevado índice de inadimplência, como também da grande incidência de gambiarras nos assentamento populacionais de baixa renda.

Desde a fase de elaboração do projeto, o termo **Comunidades Especiais** passou a ser utilizado em substituição aos termos Baixa Renda ou favela, uma vez que nestas áreas os mesmos têm conotação pejorativa.

A estruturação da proposta teve origem em março de 1999 no Distrito Metropolitano Sul, unidade administrativa localizada no Município de Jaboatão dos Guararapes, a partir da constatação de que em torno de 60% dos clientes do Grupo B, constituem este nicho de mercado, necessitando de uma intervenção diferenciada.

Constatou-se que apenas as medidas usuais de controle (multas por atraso ou desvio, corte no fornecimento de energia etc) não surtiam o efeito desejado por conta da cultura instalada de auto-religação nas Comunidades, associada à depredação dos equipamentos da Empresa como lâmpadas, postes, e fios. Havia também muitas reclamações dos clientes regularizados destas Comunidades em relação à qualidade da energia fornecida pela concessionária apresentando danos aos equipamentos elétricos, devido a existência de gambiarras.

Toda esta situação levou a gerência do Distrito Metropolitano Sul a solicitar à sua equipe, uma alternativa, sendo apresentado o Projeto Comunidades Especiais como proposta sócio-educativa e de relacionamento com a Comunidade, onde além de orientar o cliente sobre as questões de consumo e de segurança, enfatizava o conceito de cidadania, discutindo-se os direitos e deveres de cada cidadão e Comunidade.

Em setembro/99 a partir dos resultados apresentados pelo recém criado Núcleo de Articulação Comunitária - NAC/Sul, os demais Distritos da Área Metropolitana e do Litoral, passaram a implantar os seus NAC's, ficando sob coordenação centralizada no ed. Sede.

Com a privatização da Empresa em Fevereiro/2000, o Grupo Iberdrola aprovou a experiência desenvolvida, criando a Unidade de Atendimento as Comunidades Especiais - TACE, vinculada à Diretoria de Coordenação Territorial, dentro da nova estrutura Organizacional.

Contextualização da Região Metropolitana do Recife

A Região Metropolitana do Recife (RMR), abrange uma área de 276.733 Km², sendo composta pela integração de 14 Municípios, subdividindo-se em três micro-regiões geográficas: Itamaracá, Recife e Suape.

Segundo o IBGE, através do Censo Demográfico de 1991, com contagem em 1996, o Recife possui uma densidade populacional de 60, hab/há. A partir destes dados, projeta que o ano de 2010 só o Recife terá 1,5 milhão de habitantes, fato que provocará o incremento no processo de favelização, com população carente dos serviços de infra-estrutura.

“ Em praticamente todos os bairros onde se concentra a população de mais alta renda encontra-se incrustadas, ao menos pequenas ocupações irregulares em terras ou vias públicas, palafitas sobre os rios ou áreas de propriedade questionada.

Segundo dados registrados no Plano Setorial de Uso e Ocupação de Solo, realizado pela Prefeitura da Cidade do Recife, nenhum bairro, dista mais de 1,2 Km. de uma favela da cidade”. (Araújo, 1999: 12).

Os assentamentos populares do Recife são classificados em dois tipos; os institucionalizados conhecidos como Zona de Interesse Social (ZEIS), e os não institucionalizados, considerados áreas

ainda não adequadas para a habitação. Só na cidade do Recife, existem catalogadas 451 Comunidades Especiais (favelas).

A **Região Metropolitana do Recife (RMR)**, insere-se no contexto de uma sociedade onde são observadas diferenças sociais no que se refere ao acesso aos bens e serviços nela produzidos.

A exclusão social de um crescente segmento da sociedade brasileira apresenta vários indicadores significativos como acesso à habitação, à subnutrição baixo nível de escolaridade, as condições de saneamento e acesso à rede elétrica.

Paralelo ao crescimento destes assentamentos, tem crescido os movimentos sociais nestas comunidades, através das suas entidades representativas, registrando-se reivindicações diversas para a melhoria da infraestrutura, incluindo-se as solicitações referentes ao acesso e melhoria no fornecimento da energia elétrica como também relacionadas a um atendimento diferenciado por parte da Empresa quanto às negociações de débitos.

As organizações públicas e privadas precisam estabelecer urgentemente novos canais de comunicação e de relacionamento com este segmento crescente de Mercado.

Caracterização da Clientela das Comunidades Especiais

O mercado alvo para o programa desenvolvido abrange cerca 250.000 clientes, que estão distribuídos em assentamentos subnormais distribuídos em toda área de concessão da CELPE. Esses clientes estão caracterizados pelo padrão de suas moradias, que apresentam normalmente, uma carga instalada de até 2,2 kW, área construída de até 60m² e um consumo médio mensal entre 60kWh e 75kWh. Quanto ao consumo médio, vale salientar, que essa característica é observada em 90% desse nicho de mercado, onde os 10% restantes atingem valores entre 100kWh a 140kWh.

Indicadores Sócio-econômicos das Comunidades Especiais(amostragem):

- 891 mil pessoas residem em “favelas” no Recife;
- 200 mil não pagam qualquer tipo de taxa;
- O desemprego e o analfabetismo são problemas crônicos dos moradores das Comunidades Especiais;
- Sobrevivem do mercado informal / biscates;
- Os moradores com carteira de trabalho assinada trabalham principalmente como vigias, zeladores, e como empregadas domésticas;
- Muitas casas consomem energia puxando da rede a sua própria gambiarra;
- Em relação à infraestrutura, falta saneamento básico. Em torno de 44,2% utilizam a vala a céu aberto, para eliminação de dejetos. 72,5% das áreas das comunidades alagam quando chove;
- Aproximadamente 15% da população das Comunidades Especiais é analfabeta e apenas 58% tem o primeiro grau incompleto.
- Da População Economicamente Ativa(PEA), 69,5% percebem entre 1 a 2 Salários Mínimos para a manutenção de uma família nuclear com média de 4,5 pessoas.
- Apresentam bom nível de organização comunitária, através de representação de entidades locais com apoio institucional de entidades públicas, Prefeituras, ONG's e Partidos Políticos.
- Contraoando-se à realidade de emprego e renda e de infraestrutura, o acesso a bens de consumo, sobretudo de equipamentos elétricos tem crescido nos últimos anos, a partir do Plano Real e das facilidades de financiamento no comércio.

Unidade de Atendimento às Comunidades Especiais - TACE

Missão

Implementar ações sócio-educativas junto às Comunidades Especiais contribuindo com a recuperação das perdas comerciais, melhoria na qualidade da prestação de serviços e na imagem da Empresa.

Negócio

Desenvolvimento de ações sócio-educativas e de combate às perdas e melhoria do relacionamento empresa-cliente.

Objetivos

- Fortalecimento da relação Empresa-cliente, a partir do processo sócio-educativo;
- Participação na redução das perdas comerciais nas Comunidades Especiais;
- Participação na redução da Inadimplência;
- Redução de Acidentes com terceiros nas Comunidades;
- Mapeamento das Comunidades Especiais para subsidiar o planejamento do Programa de Obras da Empresa;
- Implementação de marketing social junto às Comunidades disseminando o conceito de empresa-cidadã, refletindo na boa imagem institucional.

Metas

- Orientar 14.600 clientes agregados a partir do Programa de Obras no período de março a dezembro/2000.
- Contribuir para a recuperação de 1.197.200 kWh através de ações educativas quanto ao combate ao desperdício de energia elétrica nas Comunidades Especiais no período de março a dezembro/2000.
- Atingir 7.200 clientes nas reuniões educativas até dezembro/2000.
- Capacitar 1.200 agentes multiplicadores das Comunidades Especiais (Liderança Comunitária e Formadores de Opinião) através do Programa Porta Aberta;
- Reduzir em 10% a inadimplência nas comunidades trabalhadas.

Procedimentos para cálculo das metas – TACE

(Período: março a dezembro/2000)

- Redução de Perdas Comerciais através da orientação de 14.600 clientes agregados através do Programa de Obras.

Acompanhar o Programa de Obras nas Comunidades Especiais, agregando/orientando 1.460 clientes/mês na Região Metropolitana e do Litoral, totalizando 14.600 clientes até dez/00.

- Redução de Perdas Comerciais – 1.197.200 kWh recuperados a partir da orientação dos Clientes agregados (considerando o consumo médio de 82 kWh/mês por u.c.).

Mensal – 1.460 clientes x 82 kWh/mês = 119.720 kWh/mês recuperados
Totalizando 1.197.200 kWh até dez/00.

- Reuniões Educativas / Informativas

6 (seis) reuniões por semana, com 30 participantes (em média) por reunião.
Totalizando 720 participantes/mês e 7.200 até dezembro de 2000.

- Programa Porta aberta

Realização de 2 Programas Porta Aberta por semana, com 15 participantes (em média) por atividade.

Totalizando 120 agentes multiplicadores capacitados por mês e 1.200 até dezembro/2000.

Resumo dos Resultados Esperados / Metas (Período Mar a Dez/2000)

Metas	Total
Clientes Agregados/Orientados	14.600
KWh Recuperados	1.197.200
Valor Estimado R\$	85.420,22
Agentes Multiplicadores (Programa Porta Aberta)	1.200
Público Alvo (Reuniões)	7.200

- Considerando a tarifa média atribuída a faixa de consumo de 0 a 100kWh(R\$ 0,07135)

Técnicas / Estratégias

Reuniões Informativas:

Compreende as reuniões realizadas junto à Comunidade com o objetivo de prestar esclarecimentos sobre:

- Necessidade da implantação / extensão de rede;
- Necessidade da regularização do consumo de energia elétrica;
- Situação de adimplência / inadimplência na Comunidade;
- Relação Celpe-Cliente.
- Segurança na Utilização da Energia Elétrica;
- Formas adequadas de utilização de Utilizaçãp de Energia Elétrica

Metodologia:

- Apresentação expositiva do assunto;
- Utilização de cartazes ou transparências;
- Apresentação de filmes
- Distribuição de material informativo.

Reuniões Educativas:

Compreende os encontros educativos realizados nas Comunidades Especiais, onde são apresentados e discutidos temas referentes à:

- Energia elétrica e segurança;
- Uso racional de energia; (Combate ao desperdício)
- Energia como produto;
- Direitos e deveres da CELPE e Comunidade;
- Programa Comunidades Especiais
- Regularização de ligações clandestinas (Gambiarras);

Objetivos:

- Reduzir perdas comerciais;
- Reduzir o índice de inadimplência;
- Valorizar a utilização do produto energia elétrica;
- Incentivar mudanças nos hábitos de consumo.

Metodologia:

- Apresentação expositiva dos temas;
- Utilização de transparências, filmes educativos, álbum seriado;
- Apresentação de grupos de teatro;
- Distribuição de cartilhas, folders, explicativos.

Mutirão de Negociação:

Caracteriza-se pela articulação do atendimento comercial realizado pelas Agências de Atendimento a Clientes, em local e duração previamente acordado com a liderança comunitária através da TACE.

Objetivos:

- Reduzir a inadimplência nas Comunidades Especiais através da proximidade com o cliente e da negociação flexibilizada;
- Agregar novos clientes através do atendimento aos pedidos de ligações;
- Regularização total das Unidades Consumidoras.

Metodologia:

- Verificação do índice de inadimplência da Comunidade;
- Contato com a Liderança local;
- Definição das estratégias do Mutirão junto aos gestores de Agências de Atendimento.
- Definição de local e período das negociações;
- Divulgação do mutirão na Comunidade pela TACE através de panfletos, carro de som ou rádio comunitária;
- Acompanhamento das negociações diárias pela TACE;
- Acompanhamento da curva de consumo e de adimplência da Comunidade por 03 meses;
- Avaliação do desempenho da Comunidade.

Programa Porta Aberta:

A CELPE recebe a visita semanal e/ou quinzenal, de representantes das Comunidades para desenvolvimento de ações sócio-educativas.

Objetivo:

- Capacitar agentes multiplicadores da CELPE na Comunidade;
- Melhorar relacionamento Empresa/Cliente.

Metodologia:

- Divulgação do Programa na Comunidade, por ocasião das reuniões informativas/educativas;
- Entrega da Ficha de Inscrição à liderança;
- Agendamento do dia da visita pela comunidade;
- Transporte dos participantes do Programa pelo TACE até a CELPE;
- Realização de abertura do evento pela gerencia da TACE;
- Realização de Técnicas de dinâmica de grupo;
- Apresentação de temas através de palestras, filmes, transparências:
Segurança e energia elétrica;
Como utilizar a energia elétrica;
Direitos e deveres da CELPE e da Comunidade.
- Elaboração e apresentação de trabalhos em grupo sobre os temas desenvolvidos;
- Realização de sorteio de brindes;
- Entrega de certificados de participação;
- Avaliação das atividades;
- Retorno dos participantes à Comunidade.

Porta a Porta:

Visita domiciliar realizada pela equipe da TACE às comunidades para prestar esclarecimentos sobre a CELPE e sobre a segurança na utilização de energia elétrica.

Objetivos:

- Melhorar o relacionamento Empresa/Cliente;
- Divulgar ações da Empresa quando a impossibilidade da realização de reunião informativa/educativa.

Metodologia:

- Distribuição de folders explicativos ou cartilhas nas Comunidades;
- Abordagem individual às Unidades Consumidoras;
- Observação e avaliação das condições de instalações e equipamentos elétricos.

Operação Fazendo Acontecer:

É uma intervenção da Empresa na Comunidade, onde todas as unidades de processos atuam de forma integrada em um único dia de trabalho.

- Expansão de Rede
- Serviços de rede

- Processos comerciais, e
- Atendimento ao cliente(processo sócio-educativo)

Objetivo:

Atender e orientar a população, regularizando o fornecimento de energia elétrica através da ação conjunta entre os processos.

Metodologia:

- Contato com a liderança comunitária;
- Mapeamento da área;
- Nivelamento entre os gestores de processos sobre as necessidades da comunidade em relação à:
Melhoria / extensão de rede;
Negociação de débitos;
Ação educativa.
- Definição da data e área de abrangência da Operação junto às lideranças e coordenações das unidades/processos.
- Planejamento conjunto das ações/definição de atribuições;
- Divulgação da Operação na Comunidade através de reunião, folhetos, carro de som, rádio comunitária e faixas afixadas na área;
- Divulgação de evento na Empresa através da emissão de Memos/convites;
- Coordenação pela TACE das ações desenvolvidas durante o dia de trabalho na comunidade;
- Reunião de avaliação com as coordenações das equipes técnicas envolvidas;
- Elaboração e apresentação do relatório das atividades desenvolvidas à TAC.
- Articulação junto a Assessoria de Comunicação

A atuação do Programa contempla a diversidade da realidade das Comunidades Especiais, adaptando a sua metodologia à cultura local, área geográfica e condições sócio-econômicas.

Resultados Alcançados

Vide anexos

Indicadores de Avaliação

- Número de clientes agregados/orientados;
- Público alvo atingido nas reuniões educativas;
- Número de Agentes Multiplicadores Capacitados no Programa Porta Aberta;
- Número de Comunidades atendidas.

Formas de Controle

- Reuniões Mensais de PDCA;
- Reuniões Diárias – Bom Dia;
- Relatórios Mensais de Atividades / Gráficos

Estrutura e Perfil da Equipe

A equipe técnica que desenvolve o Programa Comunidades Especiais é composta por oito profissionais do quadro próprio e uma estagiária .

Para fazer parte da equipe foi observado o seguinte perfil:

- Facilidade de expressão e comunicação;
- Bom relacionamento(facilidade de inserção na cultura local das Comunidades);
- Conhecimento dos normativos comerciais da Empresa;
- Disponibilidade;
- Criatividade;
- Comportamento ético
- Comprometimento com a Empresa

Conclusão

A experiência apresentada pela Unidade de Atendimento às Comunidades Especiais, consolida a tendência da Administração Moderna em ressaltar a importância do Marketing de Relacionamento como estratégia(ferramenta) eficaz para atingir os objetivos organizacionais.

As ações implementadas pelo Programa tem contribuído para a consecução dos objetivos da CELPE quanto à satisfação do cliente, bem como na redução de perdas comerciais e redução da inadimplência nas áreas trabalhadas, vez que a partir do processo educativo a população já indica focos de ligações irregulares, reconhecendo a importância da sua regularização e buscando negociar e quitar seus débitos antigos com a Empresa.

O Programa desenvolvido junto aos assentamentos populares estabelece um canal de comunicação com os clientes, orientando-os sobre os benefícios e riscos do produto, sobre os direitos e deveres dos consumidores e da Empresa e formas adequadas de consumo.

Além de cumprir as determinações legais e orientações da ANEEL, a proposta tem dado ênfase ao respeito e à valorização do cliente, visando a sua satisfação e fidelização, estabelecendo-se uma relação de parceria com a Comunidade.

A equipe técnica responsável pelo Programa acredita que para o êxito deste tipo de ação é necessário um forte trabalho de endomarketing, envolvendo e responsabilizando cada um dos processos da Organização, a partir da compreensão e credibilidade de que investir no relacionamento com as Comunidades Especiais representa é um bom negócio para as Empresas , em relação à melhoria de sua imagem , resgate de uma fatia de mercado esquecida ou tratada de forma inadequada , além de consolidar a responsabilidade social das Empresas do setor elétrico na melhoria da qualidade de vida da população e no desenvolvimento do país.

Bibliografia

- **ARAÚJO**, Adelmo. Uma política Inovadora de Urbanização no Recife. Recife: Etapas, 1999.
- **FASE** – Região Metropolitana do Recife. Índice Qualidade de Vida. Recife, 1998.
- **FASE** – Histórico do Uso e Ocupação do Solo. Recife, 1998.
- **LYRA**, Betânia Maria e **BORGES**, Josélia. Equipamentos Sociais Urbanos: Direito do Cidadão, Dever de Preservação. Monografia apresentada ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas – UFPE, Departamento de Serviço Social. Recife, 1999.
- **URB** – Banco de Dados da Zeis. Recife, 1998

Equipe Técnica

Gestora: Rosalina Maria Dantas

Coordenação de Articulação e Educação: Maria Cária Maia

Coordenação Técnica: Milton Soares

Elaboração

Alexandre Cursino – Engenheiro Seg. Trabalho

Betânia Lyra – Estagiária Serviço Social

Fernando Otávio- Controlador de Leitura

Joseide Alves – Aux de Adm.

Maria Cária Maia – As. Social

Maria das Neves – Pedagoga

Marcos Gomes –Téc. Desenhista

Maria José Dias- Leiturista

Milton Soares- Administrador

Rosalina Maria Dantas- Psicóloga

ANEXOS



COMUNIDADES TRABALADAS PELA UNIDADE DE ATENDIMENTO A COMUNIDADES ESPECIAIS - TACE
(julho/2000)

	Comunidade	Cadastro	Visita	Reunião	Porta Aberta	Negociação	Op. Fazendo Acontecer	Porta a Porta
1.	Agamenon Magalhães	X	03	03				01
2.	Abençoada por Deus	X						
3.	Aderbal Jurema	X						
4.	Alberto Maia	X	02	01				
5.	Alto da Jaqueira	X	03	02	01	01		
6.	Alto da Nação	X	01	02				
7.	Alto do Carneiro	X	02	02		01		
8.	Apipucos	X						
9.	Areiro	X	01	01	01			
10.	Aritana	X	01	01				
11.	Av. Pernambuco - UR1	X	01					
12.	Bananal	X						
13.	Barbalho	X	05	05	01	01	01	
14.	Barra de Jangada	X	01					
15.	Barraqueiros	X	01					01
16.	Beco do Carvão	X	02	01				01
17.	Beira Rio - Madalena	X	01					
18.	Bica	X	01	01				
19.	Bola na Rede	X	01	01				
20.	Bom Clima	X	02	01				
21.	Brega e Chique	X						
22.	Briga do Galo	X	01	01				
23.	Cabo Honorato	X						
24.	Caçote - Geral	X						
25.	Caçote - sub-áreas	X						
26.	Caetés II	X	01					
27.	Cafesópolis	X	02	02				01
28.	Camaragibe	X			02			
29.	Campo da Vila	X						
30.	Campo Tabaiaras	X						
31.	Canal da Macaxeira	X						
32.	Candelária	X	01	01				
33.	Capilé	X						
34.	Carangueijo	X	02	04				
35.	Carolina	X	01					
36.	Carreteiros	X	03					
37.	Centro Co. São Paulo	X	01	01				
38.	Charnequinha	X	04	04	01	01		02
39.	Chico Mendes - Caçote	X	03	02				
40.	Cond. João Paulo II	X	01	02			01	01
41.	Conj. Beira Mar	X	02	01		01	01	
42.	Conj. D. Hélder	X	01	02		01		
43.	Conj. Hab. Paulo Cavalcanti	X						
44.	Conjunto Muribeca	X	01	01	01	01		
45.	Coqueiral	X	01		01			
46.	Coquinho	X	01					
47.	Córrego da Gameleira	X	01					

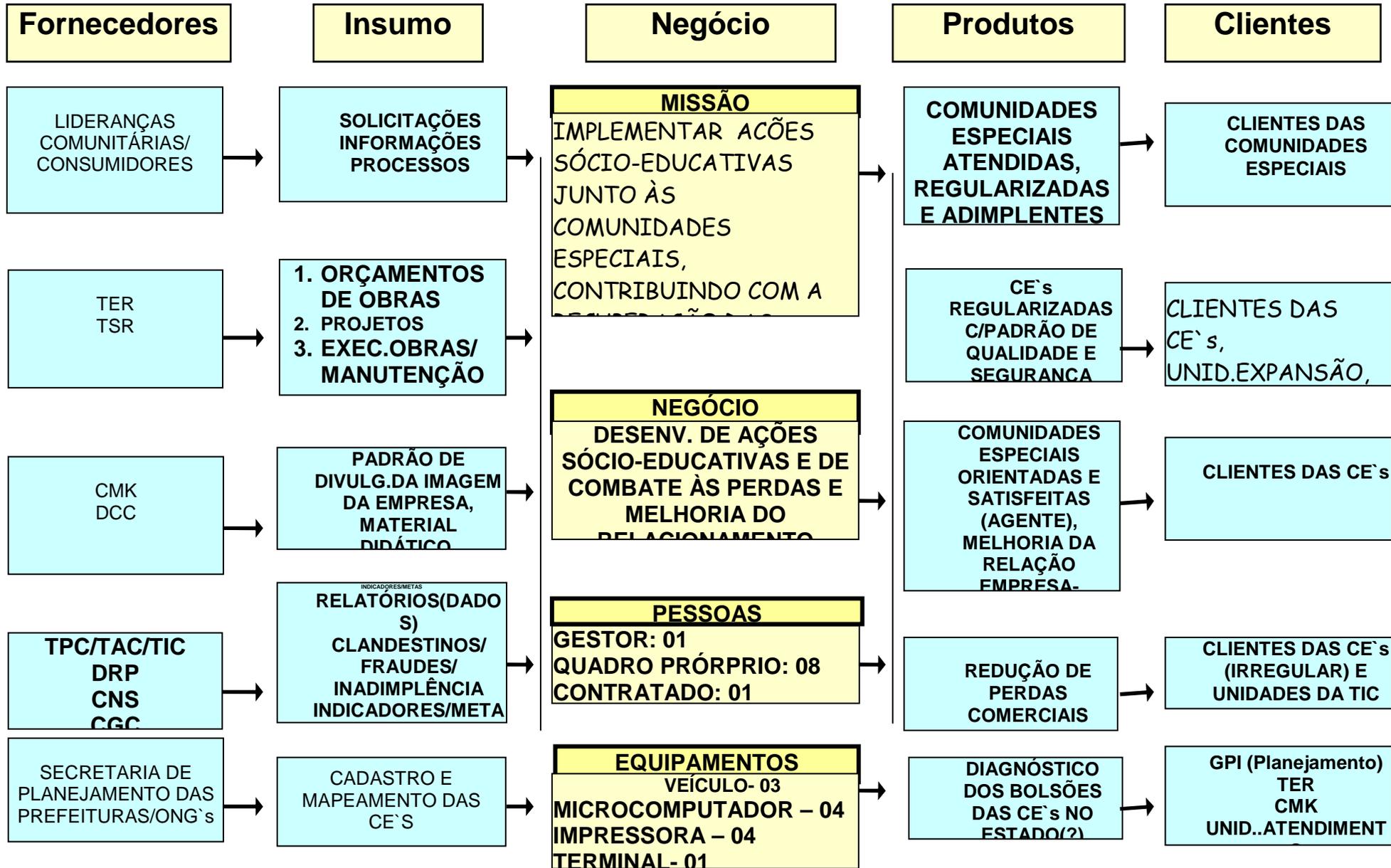
48.	Córrego da Muriçoca	X			01			
49.	Córrego das Rosas	X	05	02	01			
50.	Curado IV	X	03	01				01
51.	Curcurana	X	03	01	01			
52.	Ed. Ana Cláudia	X	02					
53.	Engenho Barbalho	X	01					
54.	Engenho Maranguape	X	02	04		01	01	
55.	Engenho Massangana	X	01					
56.	Entra Apulso	X						
57.	Favela do Amor	X	01	01				01
58.	Flora Assunção	X		02		01	01	
59.	Garapeira	X	01					
60.	Greve Geral	X						
61.	Ibura	X						
62.	Ibura de Baixo	X	04	02	01		01	01
63.	Ilha das Cobras-Tapacurá	X						
64.	Ilha de Deus	X	03	01	01			
65.	Ilha de Joaneiro	X	01					
66.	Ilha de Santana	X	01	02	01			
67.	Ilha de Sta. Terezinha	X	01	02				
68.	Ilha do Chié	X	01					
69.	Ilha Santana	X	01					
70.	Integr. Muribeca II etapa	X	01					
71.	Integração Muribeca	X	04	01				
72.	Iraque	X						
73.	Jaguarana	X	02	01				
74.	Jardim Eucalipto	X	01					
75.	Jardim Monte Verde	X	02	01		01		
76.	Jardim Muribeca	X	02	01	01		01	
77.	Jardim Piedade	X	02					
78.	Jardim Uchoa	X						
79.	João de Barros-St. Amaro	X						
80.	João de Deus	X	01					
81.	Jordão	X						
82.	José dos Anjos	X	01					
83.	Lemos torres	X						
84.	Linha Nova - Caçote	X						
85.	Lixão	X	02	04			01	01
86.	Lot. Bonsucesso	X	01		01			
87.	Lot. N. Sra. Carmo	X	01					
88.	Lot. Res. Bondade	X	01					01
89.	Madalena	X						
90.	Mangue Seco	X						
91.	Marron Glacê	X	01					
92.	Marron Glacê	X						
93.	Monte dos Guararapes	X	01		01			
94.	Mussu e Vila Macionila	X						
95.	N. Sra dos Prazeres	X	01					
96.	N. Sra Prazeres	X	01					01
97.	N. Sra. do Pilar - Rato	X						
98.	Nápolis	X	02	01				
99.	Nossa Senhora do Ó	X	02	01				
100.	Nova Conceição	X	01					01
101.	Nova Divinéia	X	01					
102.	Nova Jerusalém	X	02	01	01			

103.	Nova Liberdade	X	02	02	01			
104.	Novo Horizonte	X	01	02				
105.	Novo Prado - Bonji	X						
106.	Ocupação 10 de Novembro	X	03					
107.	Ocupação 7 de Setembro	X	01		01			01
108.	Olho D'Água	X	01					
109.	Pacheco-Luiz Santana	X	01	01				
110.	Padre Jordano	X	07	03	01		01	03
111.	Pantanal (1º de Maio)	X	01		01			
112.	Parque recreio	X	01	01	01			
113.	Paulo Cavalcante	X	01	01				
114.	Planeta dos Macacos	X						
115.	Poço da Panela	X						
116.	Ponte Anita	X	05	05				02
117.	Ponto de Parada	X						
118.	Primeiro de Maio	X	02	03		01		01
119.	Produtores da Ceasa	X	07	02			01	01
120.	Retiro I e II	X	01	01				
121.	Riachuelo	X	01					
122.	Roda de Fogo	X	03	02	01	01		
123.	Rua 30 - UR11	X	01					
124.	Rua da União	X	01					
125.	Rua do Rio	X						
126.	Rua Salomão	X	01					
127.	Rua Truta - Paralela	X	01	01				
128.	Salomão	X	01					01
129.	Santa Catarina	X	01					
130.	Santa Clara	X	01	01				
131.	Santo Amaro	X	01					
132.	Santo Estevão	X	01	01				
133.	Sapucaia	X	01	02				01
134.	Saramandaia	X						
135.	Sítio Grande	X						
136.	Sítio Grande	X	02	03	01			
137.	Sítio Grande	X						01
138.	Sítio Salamanda	X						
139.	Tancredo Neves	X	02	02	01			
140.	Trav. Manoel C. Leão	X	02					01
141.	Três Carneiros	X						
142.	UR -1 Lar de Sandro	X			01			
143.	UR-1 Av. Pernambuco	X	01					
144.	UR-2	X	04	02	04			
145.	UR-5 Caixa D'água	X	01	01				01
146.	Usina Jaboatão	X	01	02	01			
147.	Vietnan	X	01		01			
148.	Vila Arraes	X						
149.	Vila Biritinga	X	01					
150.	Vila Claudete	X	02		01			
151.	Vila da Paz	X			01			
152.	Vila da Paz / A Mineral	X	03	02	01			01
153.	Vila da Prata	X						
154.	Vila das Crianças	X	03					
155.	Vila do Novo Sesi	X	02	02	01			01
156.	Vila dos Milagres	X	03	02	01	01		
157.	Vila esperança	X	02	01		01		

158.	Vila Esperança - Cabocó	X					
159.	Vila Milagres II etapa	X	01	01			
160.	Vila Nova	X	02				
161.	Vila Pe. Miguel	X					
162.	Vila sete de Agosto	X	02	03	01		01
163.	Vila Sotave	X	02		01		
164.	Vila Tancredo Neves - UR5	X		01			
165.	Vila Vale Ouro	X					
166.	Vila Vintém	X					
167.	Ximboré - Caçote	X					
168.	Zumbi do Pacheco	X	01				



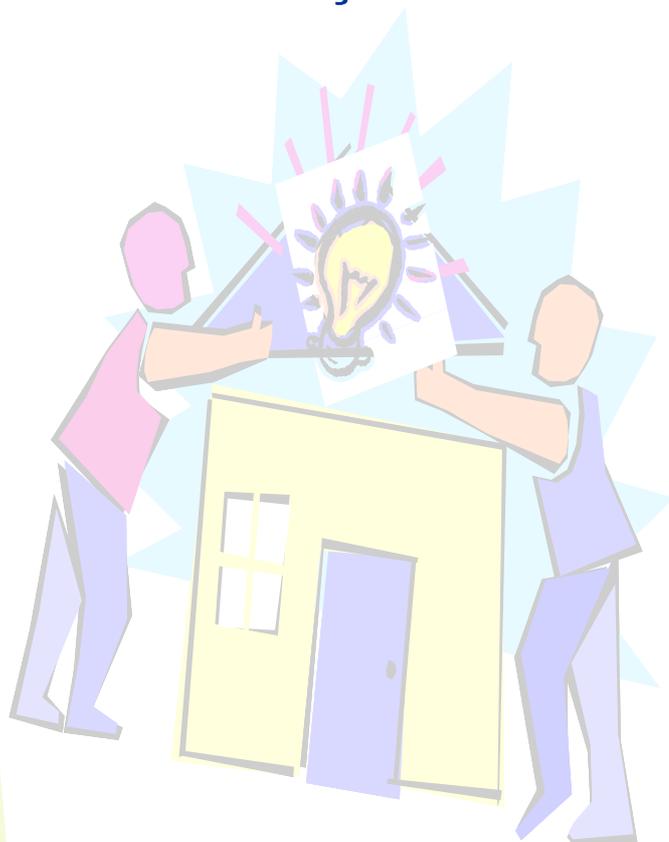
DESCRIÇÃO DO NEGÓCIO
UNIDADE DE ATENDIMENTO COMUNIDADES ESPECIAIS - TACE





XIV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

PROGRAMA COMUNIDADES ESPECIAIS: UMA NOVA RELAÇÃO COM O CLIENTE



Recife, Julho/2000