

**A energia da colaboração
durante a crise climática
no Rio Grande do Sul.**



1.

CONTEXTO

3,8 milhões, mas é o número de pessoas atingidas pela tragédia que assolou o Rio Grande do Sul em abril de 2024.

Além de pessoas sem as condições de recuperação continuarem, hoje, está a vida dos milhares afetados nas famílias com capitais incalculáveis por essa tragédia que resultou em mais de 170 mortos, até o momento de nossa última abordagem em 13 de junho de 2024.

As chuvas começaram em 27 de abril, mais precisamente no município de Santa Cruz do Sul, na região dos Vales. Por mais de 10 dias, as intensas e fortes chuvas atingiram as áreas dos rios Taquari, Caí, Foz de Iguaçu, Sinos e Gravataí.

O resultado? Segundo a Defesa Civil do Estado, foram 428 municípios afetados pelas cheias, com danos de deslizamentos e pontos de alagamentos que atingiram 3,8 milhões de pessoas.



Seu estratégia elétrica, Internet e até água em qualquer tipo de comunicação, armazenamento de grande parte do Rio Grande do Sul e outros Estados.



No início da crise, mais de 10 milhões afetados pela FPM, 72 horas sem fornecimento de energia por questões de segurança e interrupção das autoridades devido aos riscos, incluindo cerca de 270 mil afetados afetados. Sem dúvida, um dos períodos mais desafiadores vividos até hoje pelos gaúchos.

Diante dessa situação de vulnerabilidade pública passamos a atuar de forma ainda mais integrada, articulando a nossa comunicação com os diferentes públicos e, além, entendendo a crise e sendo proativos para novas colaborações, colaborações, comunidades, autoridades, líderes e demais públicos de relacionamento.



2.

ESTRATÉGIA

Em face das dificuldades impostas por um cenário econômico, a realidade da empresa era a realocação da energia nas menores perdas possíveis com segurança. Já a nova estratégia enquanto sustentabilidade era ser transparente, ágil, proativa na divulgação dos resultados de desempenho do sistema elétrico.



Estratégia Operacional

□ primeira parte: produção de dados instantâneos e fortalecimento de energia elétrica nas áreas afetadas. A partir dessas informações, definimos duas prioridades distintas:

- Resiliência através de hospitais, serviços de abastecimento de água, órgãos de segurança e antenas de telefonia;
- Seguidos, pelas grandes concessionárias de energia, por fim, pelas locais, que demandam intervenções mais complexas.

Para que isso fosse possível, trabalhamos com apoio de diversas empresas e órgãos, municipais e estaduais. Outras ações visavam a unir e a colaboração entre as empresas. A **Cemig – Companhia Energética de Minas Gerais** – disponibilizou um helicóptero para transporte de equipamentos pesados. Além disso, a RSC também alugou uma aeronave de grande porte, que foi utilizada no transporte de geradores para hospitais, serviços de abastecimento de água e algumas das seguintes cidades: Nova Friburgo, General Câmara, Itaguarê, Casimirovita e Nova Teles.

Além disso, contamos com mais de 8 mil colaboradores mobilizados, pela EGE, incluindo eletricitários, técnicos, engenheiros, especialistas em TI, entre outros, para realizar os serviços, sendo que, desde então, 120 equipes foram designadas apenas para a reconstrução do Vale do Taquari.

Com equipes adicionais significativas vindas de equipes alocadas em outros Estados, como os 100 colaboradores da CPFL Paulista, CPFL Piratininga e os 80 profissionais da Celcel – Central Elétrica de Santa Catarina, que utilizam frotas, para enfrentar desafios de reconstrução.

Por fim, ainda tivemos o apoio de 18 equipes em caminhões da CPFL Sorocaba, que junto ao Exército Brasileiro, trabalharam na reconstrução da rede elétrica. Além disso, foi realizada a construção de um depósito de materiais – que armazenou equipamentos e materiais, como postes e cabos, – fundamentais para a reconstrução.

Para auxiliar os clientes com dúvidas relacionadas às contas e ao funcionamento da energia, em 17 de maio, lançamos o **atendimento virtual** (uma espécie de agência adaptada em uma rede), que foi particularmente eficaz nos estados mais afetados, entre eles: Rio de Janeiro, São Paulo, Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Santa Catarina, São Sebastião do Rio Grande, Bahia e São Leopoldo.



Lê-se uma iniciativa coordenada pela **Base Operacional Nacional de Energia Elétrica**, envolvendo todos os concessionários da área de concessão da EGE, de equipes financeiras – como juros, multas e cobrança recorrente – para contas, pagas em atraso. Esta medida foi realizada por mais de 40 dias para os municípios reconhecidos em estado de calamidade pública, conforme decretos do Governo do Estado do RJ.

Para facilitar a vida dos clientes atingidos, implementamos medidas **flexíveis em relação à entrega das faturas**. Quando necessário, as faturas impressas foram substituídas por versões digitais, disponíveis on-line ou em locais alternativos designados pelos consumidores. Foi proibida qualquer suspensão do fornecimento de energia elétrica, assegurando que nenhum cliente sofresse interrupção no serviço essencial.

Por fim, a **CPFL Transmissão**, que presta serviços de transmissão e sua sede em Porto Alegre-Alagoas, em colaboração com a **Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS)**, realizou com sucesso a conexão de duas importantes linhas de transmissão afetadas pelas enchentes (CT 2000 Cidade Industrial C3 / Lajeado 2 e CT 2000 Cidade Industrial C3 / Cardealão 2). Essa iniciativa foi crucial para estabelecer a integridade do sistema elétrico na região dos Vales, garantindo a continuidade e a confiabilidade do fornecimento de energia para milhões de consumidores e empresas locais.



Durante o período de crise, a comunicação desempenhou um papel crucial em nossa estratégia de resposta. Implementamos um **sistema robusto e eficiente** para garantir que informações críticas fossem transmitidas de maneira clara e oportuna para todos os envolvidos desde nossos colaboradores em campo até os clientes afetados.

Inteligência de Comunicação

Comunicação Interna (Para nossos colaboradores)

Diante de um cenário cada vez mais complexo e de alta incerteza, a situação econômica das empresas e colaboradores afetados pela situação, foi necessário desenvolver uma estratégia de Comunicação Interna eficaz para fornecer o suporte necessário nos momentos críticos.

Inicialmente, nossa prioridade foi assegurar a segurança dos colaboradores, considerando o ambiente desconhecido de deslocamento, deslocamentos de terra e água confinada. Portanto, os colaboradores com a saúde foram em primeira mão, incluindo, dada a maior propensão de acidentes, nos locais, o que incluiu a identificação de pontos específicos sobre a terra.

Posteriormente, identificamos a urgência de uma comunicação voltada para o apoio aos colaboradores afetados pelas incertezas. Foi nossa prioridade que surgiram as primeiras campanhas de comunicação voltadas, iniciadas de forma independente por integrantes do Programa Bemestar, uma iniciativa do Grupo CPFL que tem como intuito desenvolver a cultura de voluntariado entre os colaboradores.



As longo do mês de maio, diversas outras iniciativas relacionadas ao tema foram realizadas e ganharam espaço em nossa rede interna de canais. Isso incluiu a criação do **Boletim Interno RI**, com uma seção especial no **Portal Multi (intranet)** e no **Multi APP (aplicativo interno)** e vídeos, internos e "outs" de reconhecimento sobre todas as conquistas de atitudes, iniciativas, atos solidários, além e fora dos ambientes da empresa, durante o mês da Ingestão.

Clique e confira o vídeo de agradecimento e
Clique e confira o vídeo da Ingestão no RI



Com o compartilhamento de conquistas de unidades informativas sobre a Ingestão em nossos canais, alcançamos resultados expressivos de serviços e engajamento total.

Tudo isso graças, da perspectiva de Comunicação Interna, foi desenvolvido especialmente para que nossos colegas, com destaque aos gestores, se reconheçam e se apoiem mutuamente, mas também organizados e auxiliados em seus momentos tão difíceis. Acreditamos que manter essa proximidade e conectividade foi fundamental para fortalecer a ingestão de ações e solidariedade em nossos equipes.

Além disso, promovemos atividades que incentivam a sua conexão de novos canais digitais, que permeassem completamente funcionalis para atender as necessidades da população, incluindo informações sobre Tarefa Social e outras de interesse de saúde. Também desenvolvemos comunicações sobre atendimento itinerantes e dicas de segurança com a população.

No Instagram, nossa prioridade foi cuidar da população da maior ao divulgar ações e possibilidades que reforçaram nossa compromisso regular a comunidade.



Além disso, ainda no ambiente digital, implementamos uma estratégia de disparos de e-mail marketing (EMI) com orientações essenciais de segurança e serviços aos clientes. Nossa estratégia enfatizava o trabalho das equipes para regularizar a situação, além de fornecer atualizações essenciais sobre doenças e dicas de segurança.

A comunicação foi fundamental para fortalecer engajamento, comprometimento e iniciativas em resolução dos problemas.



Outra ação que merece ser destacada foi o sucesso após a campanha “Jogando Juntos – Pela Reconstrução do RJ”, uma iniciativa que uniu de forma inédita uma diversidade considerável entre os dois principais times do estado, Grêmio e Internacional, para estimular a atuação de empresas, para a promoção de reestruturação do Rio Grande do Sul.



Imprensa

Como não poderia deixar de ser, nossos releases também se estenderam aos jornalistas de forma positiva por meio de entrevistas e boletins diários à imprensa local. Além disso, disponibilizamos um feed-back diário com atividades das equipes, relacionamos reflexões sobre segurança, atendimento, limpeza, medidas da Anvisa para beneficiar os clientes, além de divulgar o repasse de R\$50 ao estado.

548

Comandos desde o início da campanha até 11 de julho.

2.576

Histórias publicadas sobre os times.

147

Positivas.

367

Negativas.

12

Negativas.



Partido Público

Em diversas planas de ação, estabelecemos reuniões diretas e privadas com 73 parlamentares federais e estaduais, comunitários e atingidos do desenvolvimento da energia elétrica em nossa área de atuação: periodicamente, além de participar de forma virtual das reuniões de sala de crise do Governo Federal, coordenadas pelo Governador e Coordenador Estadual da Defesa Civil, além de reuniões periódicas com os Secretários de Estado.

Na primeira quinzena de junho, com uma viagem aos estados, nosso CEO, Gustavo Bittencourt acompanhado do Vice-Presidente Jurídico e do Relações Institucionais, Gustavo Galdeiros, além da Diretora da BCE se reuniram com o Governador Eduardo Leite e Secretários de Estado para abordar a situação geral do abastecimento de energia elétrica no Rio Grande do Sul, as condições das obras e as ações realizadas pelo CPFL Energia.

Também foram realizadas visitas ao Presidente da Assembleia Legislativa (AL), ao Deputado Líder da Câmara Estadual, aos Deputados da Bancada do PT e também a deputados da RCE Edições Boas.

Lições 5 de julho foi realizada a cerimônia oficial de entrega das 1.000 latas (Cafuleiras e Fogões), adquiridas com a doação de R\$ 1milhões, com a participação do Vice-Presidente da Desenvolvimento da Região (Vitor Pagali), representantes do Grupo CPFL, os representantes da Câmara Estadual (Vice-Comendador, Secretário de Assistência Social, Secretário de Meio Ambiente e Infraestrutura) e a Direção de Energia da RCE.

Além disso, as comissões de relacionamento social da RCE mantiveram contatos diários frequentes com as autoridades municipais, incluindo setores de hospital e autoridades locais.



Programa



3.

INVESTIMENTOS

Atende em fase de conclusão da operação, levou uma parcela dos investimentos para a reconstrução:

- Troca equipada de 9.872 postes classificados para modernizar a distribuição de energia;
- Substituição de 888 transformadores classificados, cruciais para a estabilidade do sistema elétrico;
- Reconstrução de 200 km de rede elétrica, proporcionando uma base sólida para a continuidade do serviço.

Diante da importância das equipes presenciais pelas comunidades no Rio Grande do Sul, a solidariedade e a ação proativa tornaram-se fundamentais para gerar significativas do CPEL Energia e sua atividade principal, a Euter Grid, que possui R\$ 1 milhão em produtos essenciais distribuídos à população afetada, com um esforço para mitigar os impactos imediatos de sua tragédia.



RGE repassa mais de R\$ 6,2 milhões ao Rio Grande do Sul



Paralelamente, a RGE, por intermédio do distribuidor CPEL, também integrou o total de R\$ 6,2 milhões para o Fundo Estadual de Apoio à Inclusão Social e Produtiva (FLESP), por meio das repasses do ICMS. Esta medida, por sua vez, será crucial para o projeto "Estratégia Família-Gratidão", um programa abrangente voltado não apenas à capacitação profissional, mas também à reconstrução da estrutura social e econômica do Estado.

Para suportar a rede elétrica de comunicação telefônica, necessitam aproximadamente R\$ 800 mil, destinados principalmente para expansão e abrangência e frequência de manuseios de cabos.

Finalizada, internamente, mais de 300 cabineiros da RCB, CFFL, Serviços e CFFL. Transmissão de sinal elétrica é atendida pelas fibras no Rio Grande do Sul, o que nos permite a implementação com equipamentos inovadores para garantir benefícios ambientais.



Assim, desenvolvemos um projeto de instalação elétrica a partir de um cabineiro e cabineiros na região afetada:

- Instalação de Cabineiro Polifuncional Vale Refrigeração e Vale Alimentação e instalação de Vale Refrigeração e Vale Alimentação para abastecimento;
- Instalação nos requisitos de comunicação para Refrigeração de Instalação durante os meses de junho e julho;
- + Realização do atendimento das paradas de equipamentos previamente instalados;
- + Distribuição de kits contendo "Régua e gôndola" para facilitar a manutenção dos fatos afetados;
- Oferta de atendimento salarial com opção de desconto parcelado para melhor gestão financeira pessoal.

Assim, após fazer cabineiros com o objetivo de atender as necessidades imediatas dos nossos cabineiros e suas famílias, proporcionando suporte eficaz durante todo período afetado.

4.

RESULTADOS

A série clássica no Rio Grande do Sul ainda está longe de acabar. Multa ainda precisa ser feita, mas já há resultados que merecem ser celebrados, como:

Comunicação Interna

PRINCIPAIS INDICADORES DO CANAL INTERNO

Base: análise da média histórica dos canais

Portal/More (pessoas):



More APP (de Campos)



Comunicação Externa

PRINCIPAIS INDICADORES ALCANÇADOS NO INSTAGRAM

Alcance	Curtidas	Comentários	Compartilhamentos
+ 8 milhões de pessoas	+ 10 mil curtidas	até 1000 comentários	+ 12 mil compartilhamentos

Imprensa

Destacamos também o nosso último NPS (Net Promoter Score), que reflete a satisfação crescente de nossos clientes, nos serviços prestados, no ano de 2020 (antes de 2020), alcançando a marca de 56 pontos. Nos meses de janeiro e março, apresentamos outros exemplos positivos, como campanhas, mas a comparação abrange evidências a partir da análise desta nota, reforçando a perspectiva de que não ficamos apenas promissoras, em relação à imprensa, apresentando uma evolução de notícias positivas e redução significativa de reportagens negativas.

anterior 2020

NPS

10,9%

NPS do período atual

anterior 2020

NPS

28,3%

NPS do período atual

anterior 2020

NPS

56,0%

NPS do período atual

Valorização (via Programa Envio.e)

R\$ 84.488 arrecadados para ONGs, parcerias no Sul
488 notas de arrecadações, incluindo 3.280 litros de água.

Doações da Rede Ecol, atividade regulatória da CPTL Energia



30.000 litros de
água potável



800 litros de
limpeza



1.000
caixas/latas



1.000
kg/litros

Importantes a reparar das doações acionadas de forma
independente pela Estação de Rio Grande do Sul.





“Fui ganhando com a ajuda de meus pais até R\$2. Ter isso até foi uma oportunidade profissional, emocional muito enriquecedora. Minha atuação na fábrica, mas com imaginação que vem potencializar as coisas. Com quinze minutos de energia de vontade, que eu souo com isso há 15, 20 anos. Foi muito bom, muito divertido. Isso é uma oportunidade de ganhar a CPF quando a RGF está ajudando muito mais. Vou fazer a minha compreensão.”

Jefferson da Oliveira - Técnico Científico Prático em
CPF, Práticas



“Foi sendo fundamentalmente a gente de todos os lados, não é mais para quem pensamos, porque com a gente não está lá de repente, da vida. Não é objetivo? Não é mais a gente, mas a gente não é mais a gente, porque a gente não é mais a gente, mas a gente não é mais a gente, mas a gente não é mais a gente.”

Silvia Padua - Técnico de área e manutenção
RGE



“Apesar de tudo eu sei que eu não sou a mesma, mas eu não sou a mesma, mas eu não sou a mesma, mas eu não sou a mesma, mas eu não sou a mesma, mas eu não sou a mesma.”

Nilda Assis - Técnico RGE
CPF, Manutenção



“Claramente, quando temos o poder de agir coletivamente, conseguimos unir forças para criar uma agenda de sustentabilidade inovadora. Juntos, enfrentamos nossos desafios e encontramos soluções ligadas de solidariedade e humanidade.”

Andreia Polanco – Gerente de sustentabilidade (B2 e C)
CPFL Serviços

Criar ainda mais parcerias

No dia 18 de agosto, realizaremos um evento especial para homenagear oficialmente as equipes que estiveram ativamente à frente dessas ações. Será uma oportunidade ideal para celebrarmos nossas conquistas e, ao mesmo tempo, refletirmos sobre o impacto dessas ações na agenda.



