

Aparecida - SP



Vitória - ES

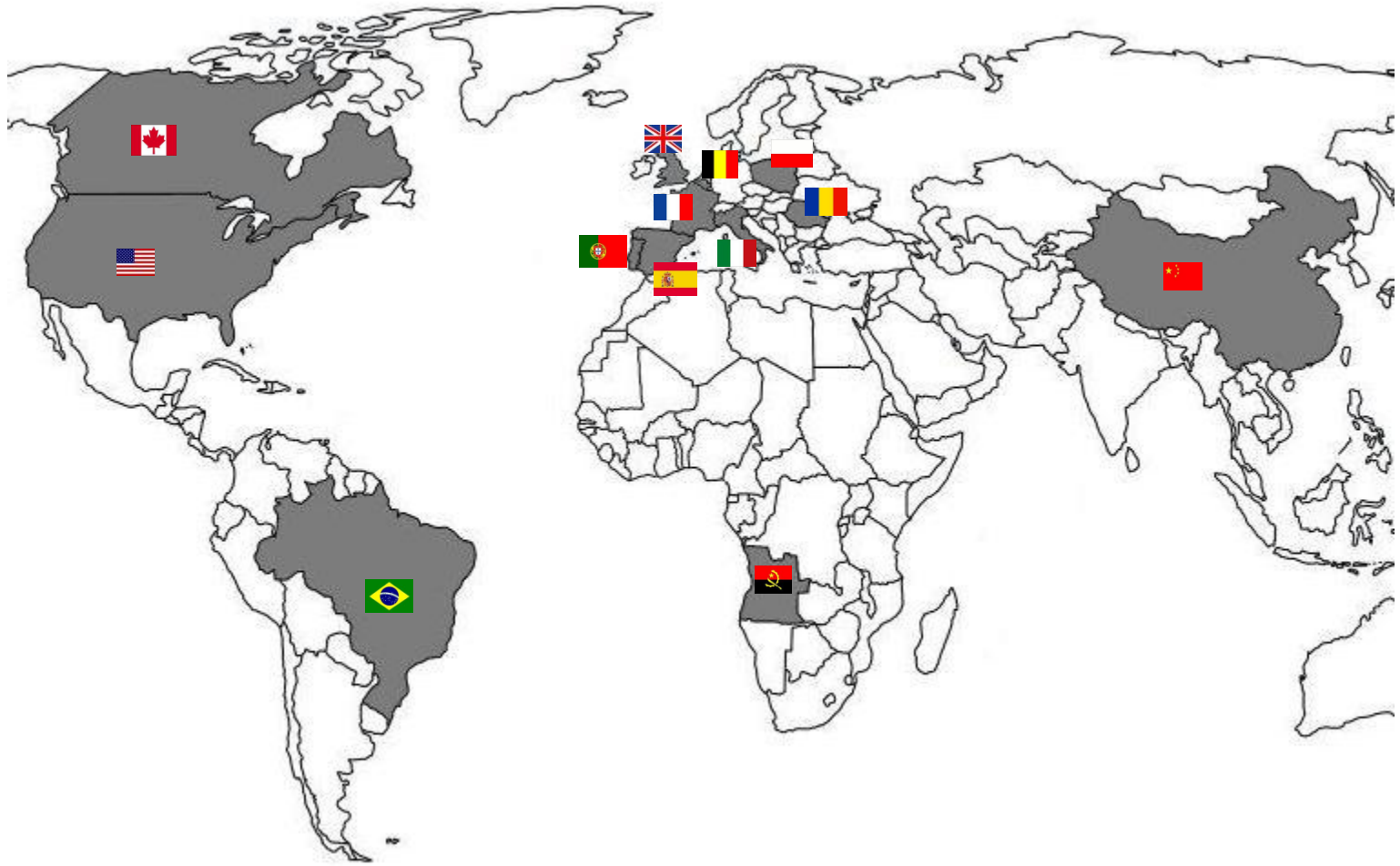


Vila Velha- ES



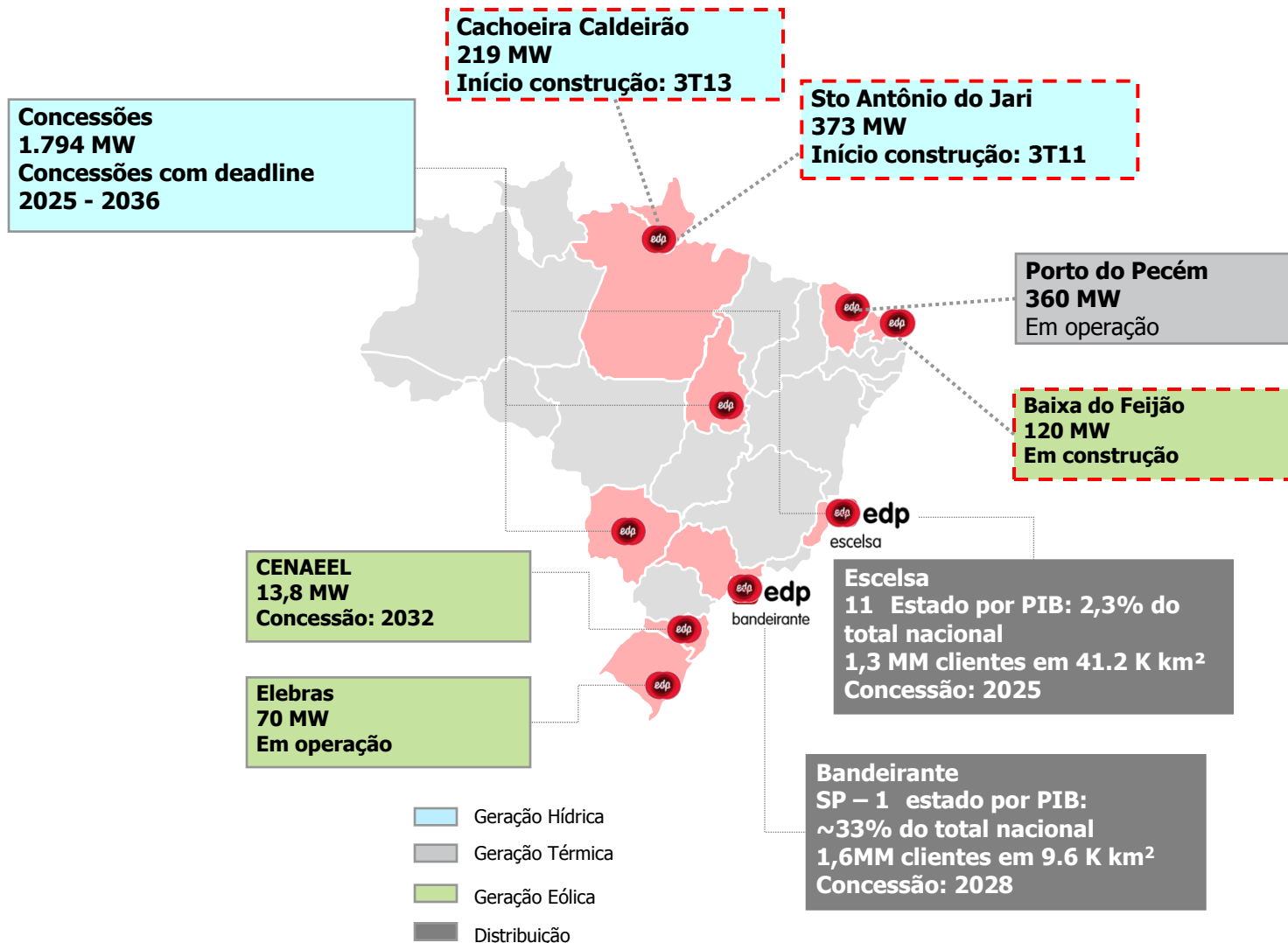
Qualidade do fornecimento de energia elétrica na EDP Bandeirante e EDP Escelsa

EDP presente em 13 países



A EDP é o 3º maior gerador de energia eólica no mundo

EDP presente em diversos estados brasileiros



VISÃO EDP

Ser uma Empresa Global de energia, líder em criação de valor, inovação e sustentabilidade

A ambição da Unidade Distribuição alinhada com a visão do Grupo EDP

Liderança em Criação de Valor: Orientação para o Cliente e Eficiência

Liderança em Inovação e Sustentabilidade

Com foco rigoroso na Segurança do Trabalho

Atuação com Estratégia bem Definida

1. Segurança, segurança, segurança
2. Satisfazer os **clientes** com qualidade, eficiência e inovação
3. Desenvolver pessoas e equipes de alta performance
4. Garantir resultados económico-financeiros sustentáveis
5. Otimizar a gestão de ativos
6. Prevenir contingências gerindo riscos de forma sistêmica
7. Tornar-se referência em eficiência e produtividade
8. Otimizar a gestão de fornecedores
9. Promover inovação com foco na eficiência e no cliente
10. Consolidar os modelos de excelência e de sustentabilidade

4 Desafios de Excelência para a UND

Acidente Zero

Multas Zero

Reclamação Zero

Glosa Zero

Plano integrado de otimização operacional



Plano integrado de otimização operacional

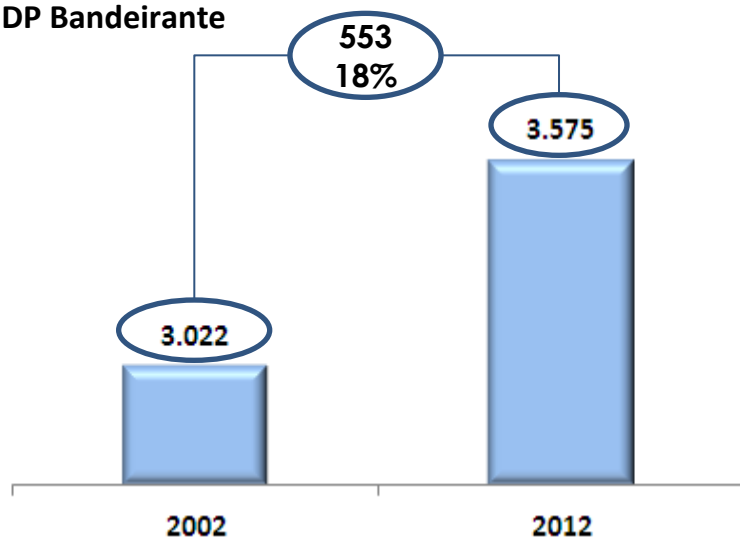


Investimentos estruturantes nos últimos 10 anos

	Bandeirante	Escelsa
Automação das subestações com telessupervisão e modernização dos sistemas de comando e controle	62	85
Implantação de Centro de Operação do Sistema, centralizado, para telessupervisão e controle das subestações e da rede elétrica	1	1
Automação da rede de distribuição de MT, com utilização de religadores eletrônicos com telessupervisão e controle	644	559
Retrofit de disjuntores de média tensão	356	5
Modernização do sistema de corrente contínua	54	52
Substituição de chaves seccionadoras de alta tensão	207	35
Telecomando e telessupervisão das chaves interruptoras de linhas de transmissão	6	0
Alteração do padrão de rede MT utilizando spacer cabe - rede compacta	Implantado	
Alteração do padrão de rede BT utilizando cabo multiplexado	Implantado	

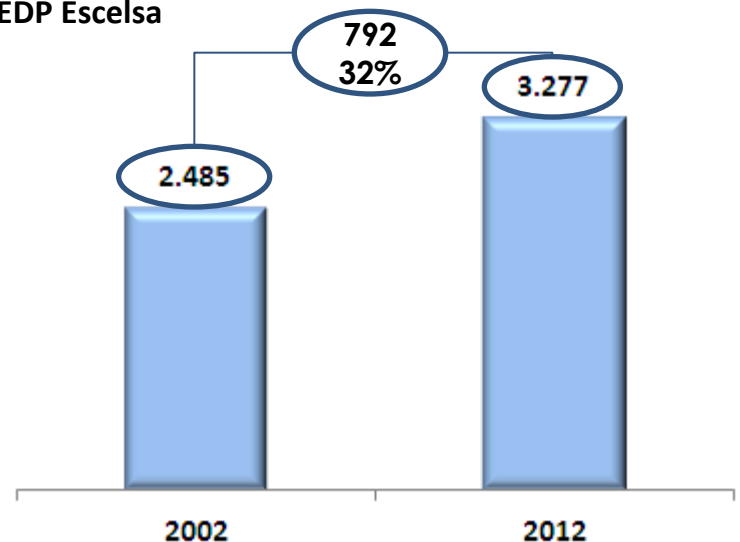
Evolução da potência instalada (MVA)

EDP Bandeirante



- 10 novas subestações
- 19 ampliações de subestações
- 78 novos alimentadores

EDP Escelsa

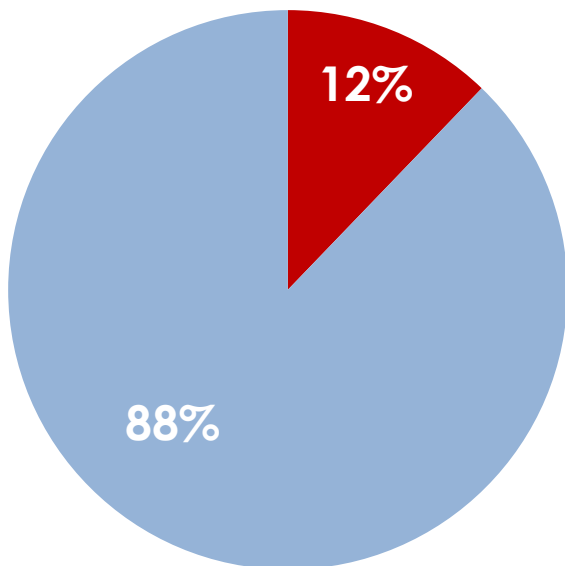


- 18 novas subestações
- 40 ampliações de subestações
- 67 novos alimentadores

Investimentos realizados

Investimentos de R\$ 2,6 bilhões nos últimos 6 anos

R\$ 2,6 bilhões



■ Universalização
■ Demais investimentos

Expansão do Sistema Elétrico

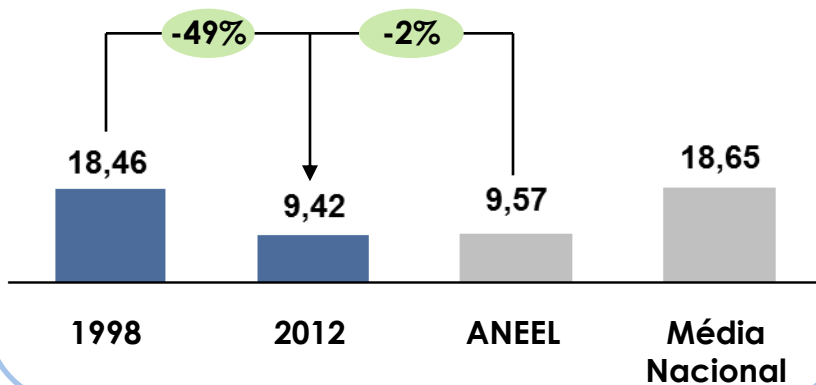
Modernização da Rede

Universalização

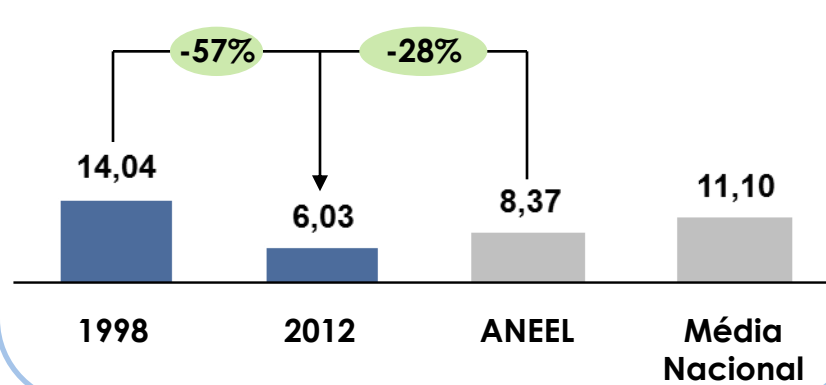
*Automação, Telecomunicações,
TI e outros*

Qualidade do Serviço da EDP Bandeirante

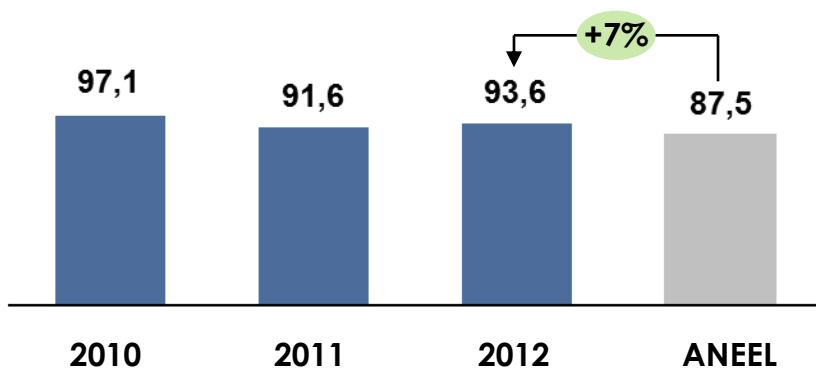
DEC - Duração Equivalente de interrupção (horas)



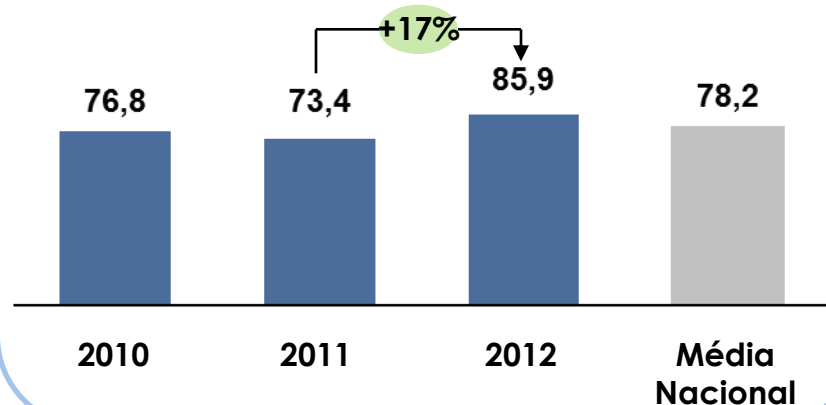
FEC - Frequência Equivalente de Interrupção (vezes)



Nível de Serviço do Call Center (%)
(Típico – até 30 seg.)

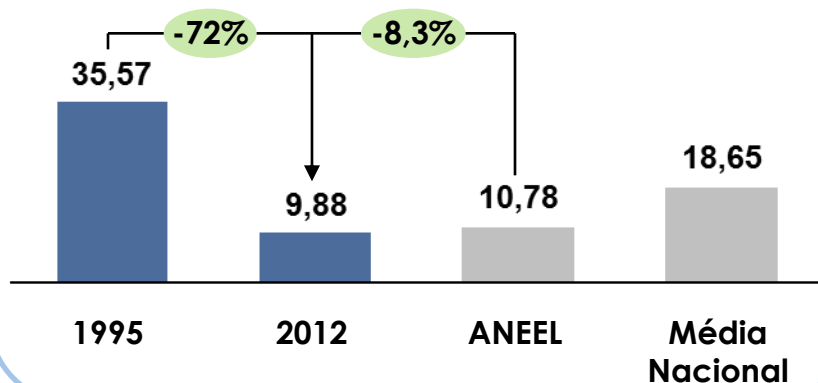


ISQP - Índice de Satisfação da Qualidade Percebida

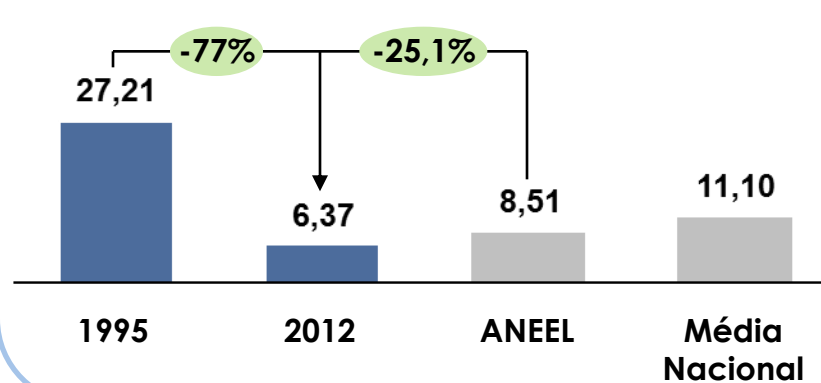


Qualidade do Serviço da EDP Escelsa

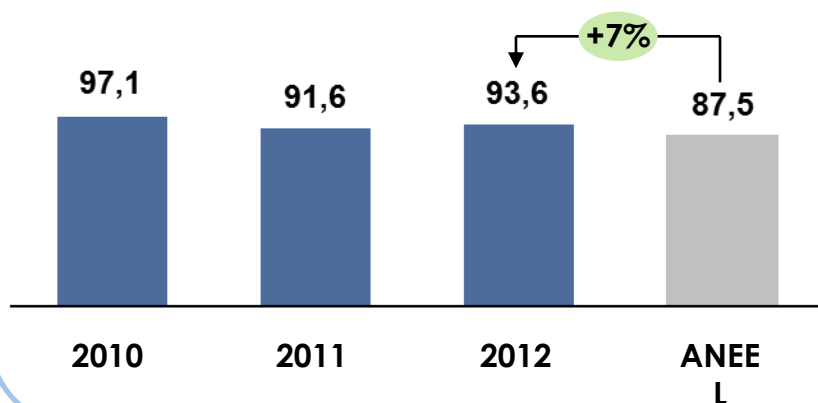
DEC - Duração Equivalente de interrupção (horas)



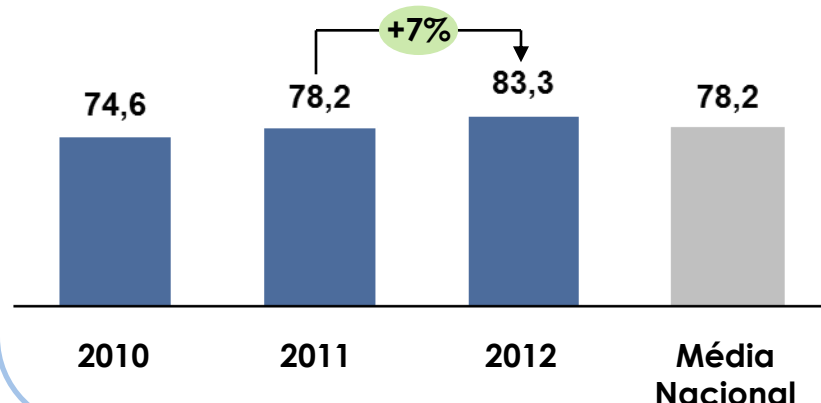
FEC - Frequência Equivalente de Interrupção (vezes)



Nível de Serviço do Call Center (%)
(Típico – até 30 seg.)

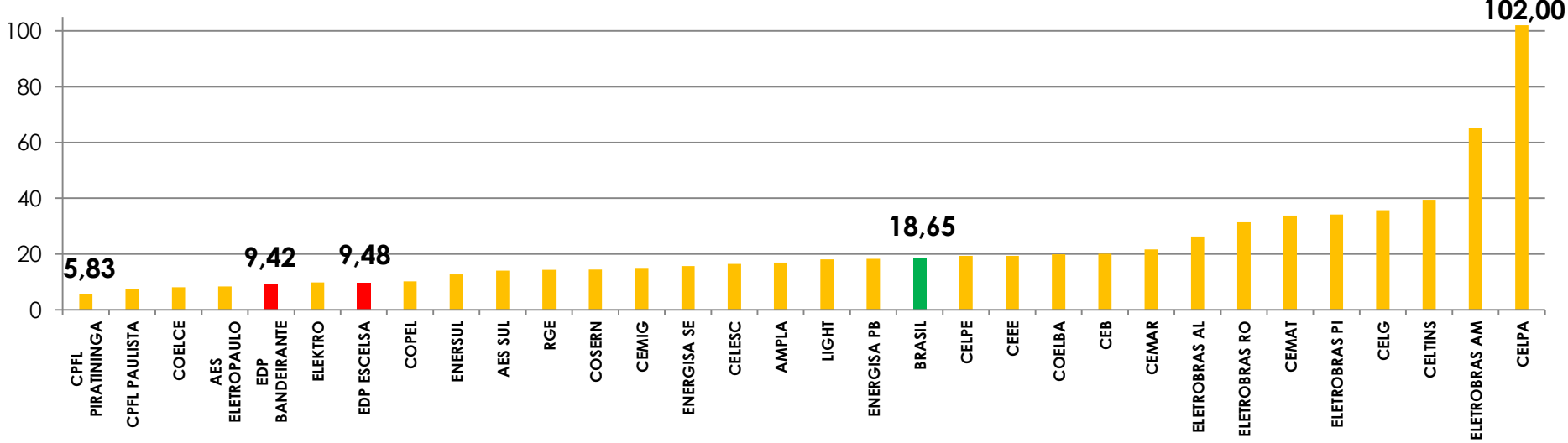


ISQP - Índice de Satisfação da Qualidade Percebida

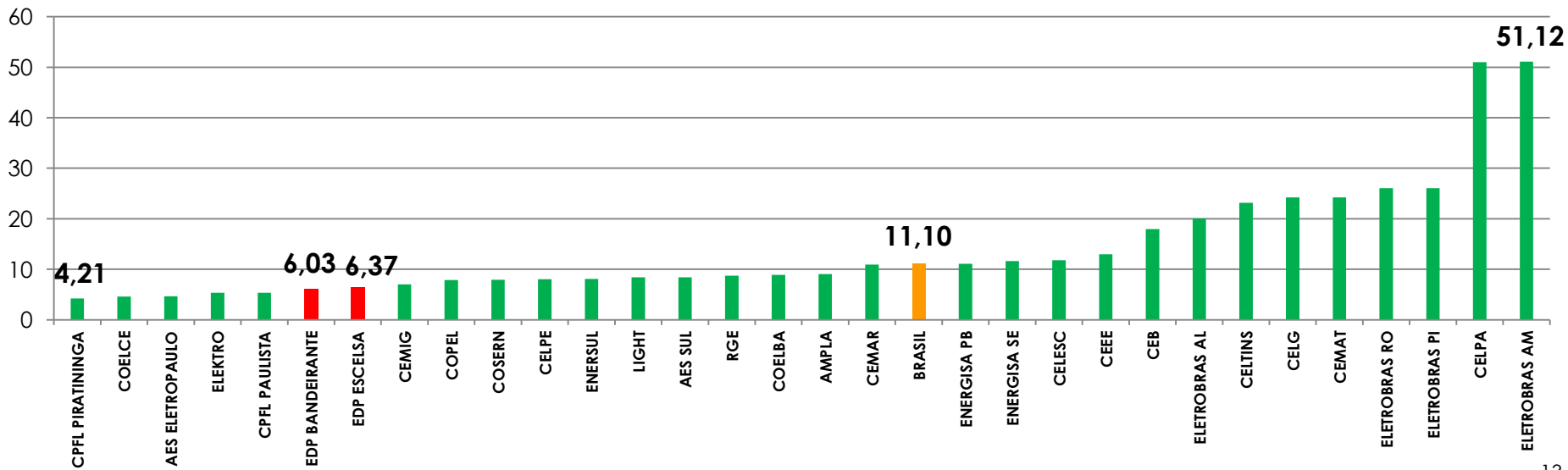


Resultados – DEC e FEC

DEC - 2012

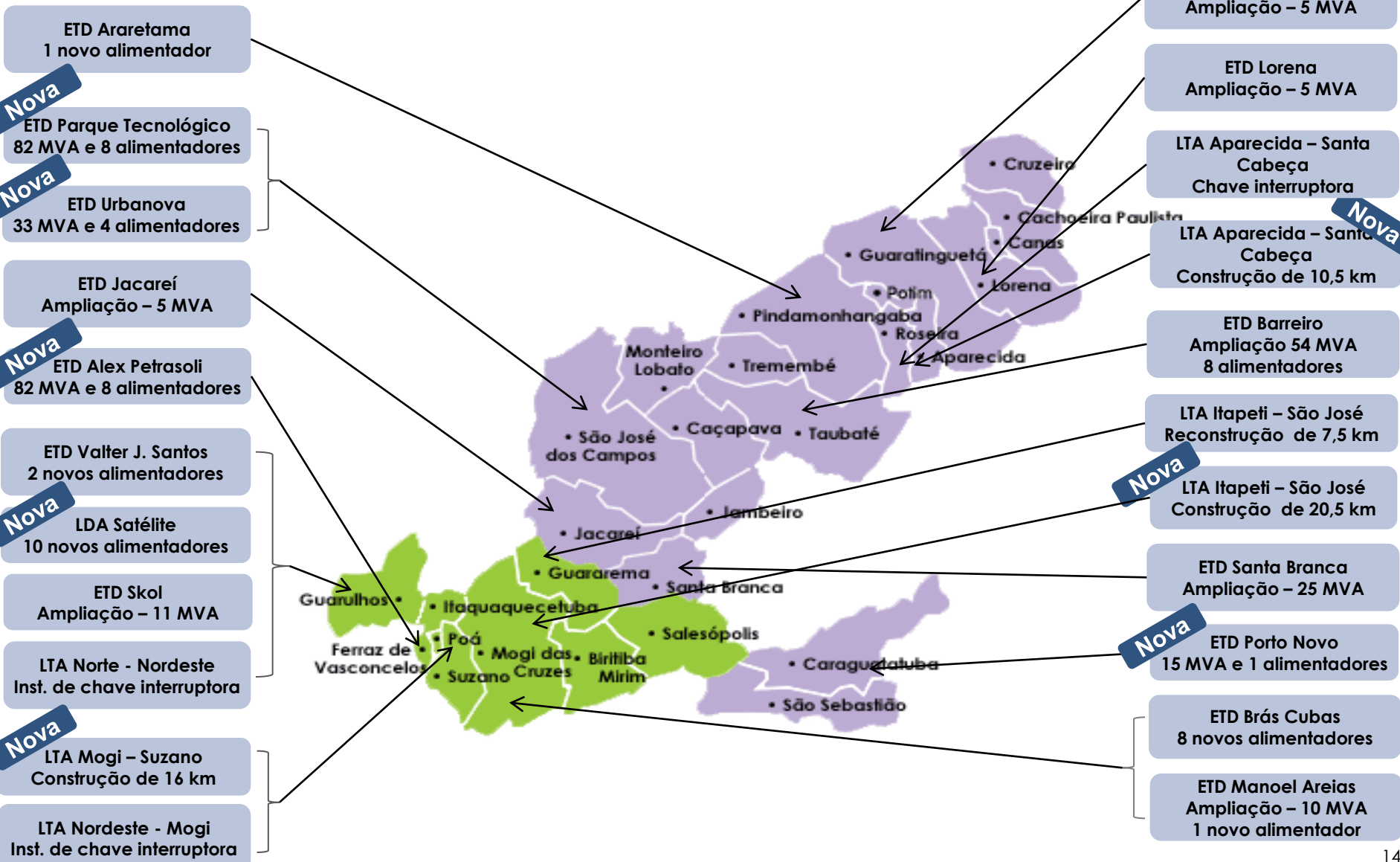


FEC - 2012



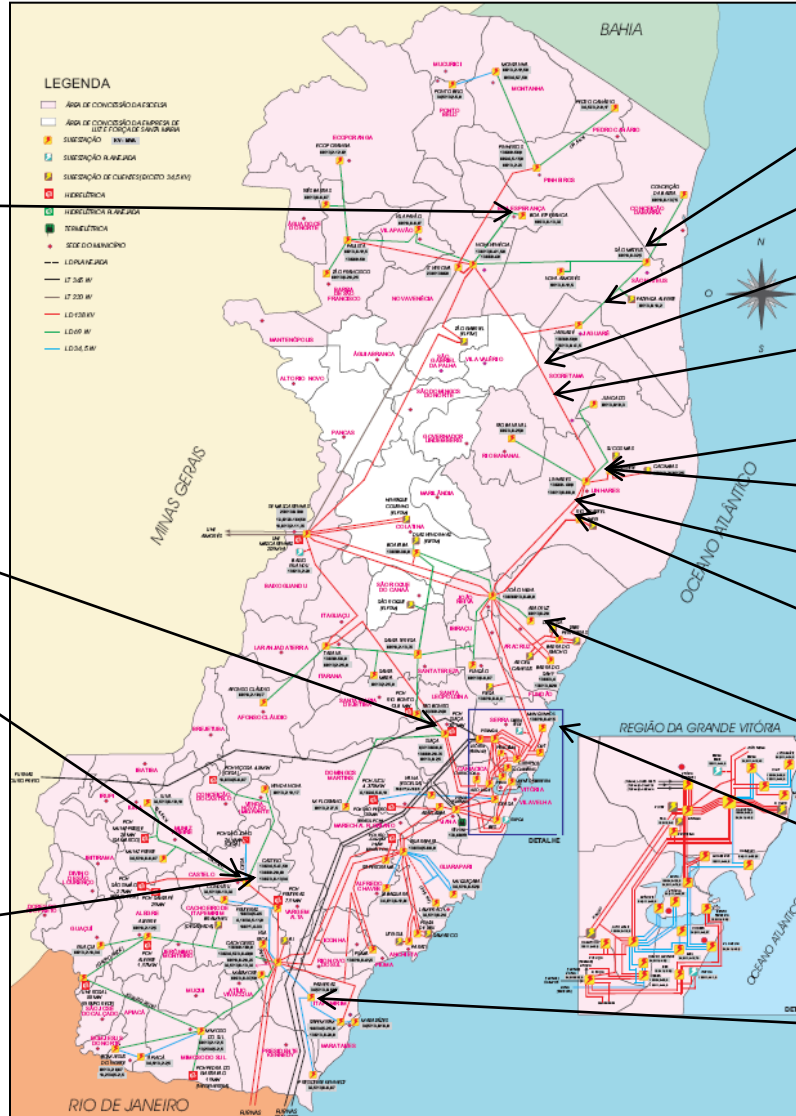
Novas subestações, ampliações e linhas, em curso

EDP Bandeirante



Novas subestações, ampliações e linhas, em curso

EDP Escelsa



SD Boa Esperança
Ampliação de 6,67 MVA

SD Suíça
Ampliação de 21,25 MVA

SD Castelo
Ampliação de 5,83 MVA

Nova
SD Muniz Freire
5,83 MVA

Nova
SD São Mateus
(elev. Tensão) 50 MVA

LD Jaguaré – São Mateus
Construção de 30 km

LD Linhares – Nova Venécia
1ª etapa

Nova
SD Jurama
12,5 MVA

SD Linhares
Ampliação de 50 MVA

SD Canivete
Expansão de 41,5 MVA

Ramal Linhares – Furnas
Construção

LD João Neiva – Linhares 2
Recapacitação

SD Aracruz
Ampliação de 21,5 MVA

Nova
SD Serra Sede
41,5 MVA

SD Paineiras
Ampliação de 6,67 MVA

Plano integrado de otimização operacional



Estratégia de atuação - **Ações macro**

DEC 9,42
horas
2012

**1. Reduzir
ocorrências**

- Reforço da manutenção preventiva
- Priorização dos circuitos críticos
- Reforço das obras de melhoria

**2. Limitar
Impacto**

- Ampliar automação da rede
- Ampliar seccionamento da rede
- Aumentar flexibilidade operativa

**3. Restabelecer
Rápido**

- Maximizar uso dos recursos de campo
- Instalar tecnologias de identificação de defeitos
- Otimizar despacho

DEC 7,70
horas
2015

Detalhamento das ações

Reduzir ocorrências



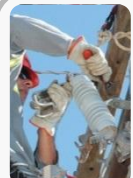
+ Spacer
+ Multiplex



+ Linha viva



+ Inspeção especializada



+ Tratamento das reincidências



+ Poda

Limitar Impacto



+ Religadores
+ Bases fusíveis



+ Chaves facas



Seccionalizador monofásico



SE's de pequeno porte



Iniciativa DEC programado

Restabelecer rápido



Gestão integrada e controle de produtividade das equipes



Indicador de falta



Preparação de veículos leves para emergência

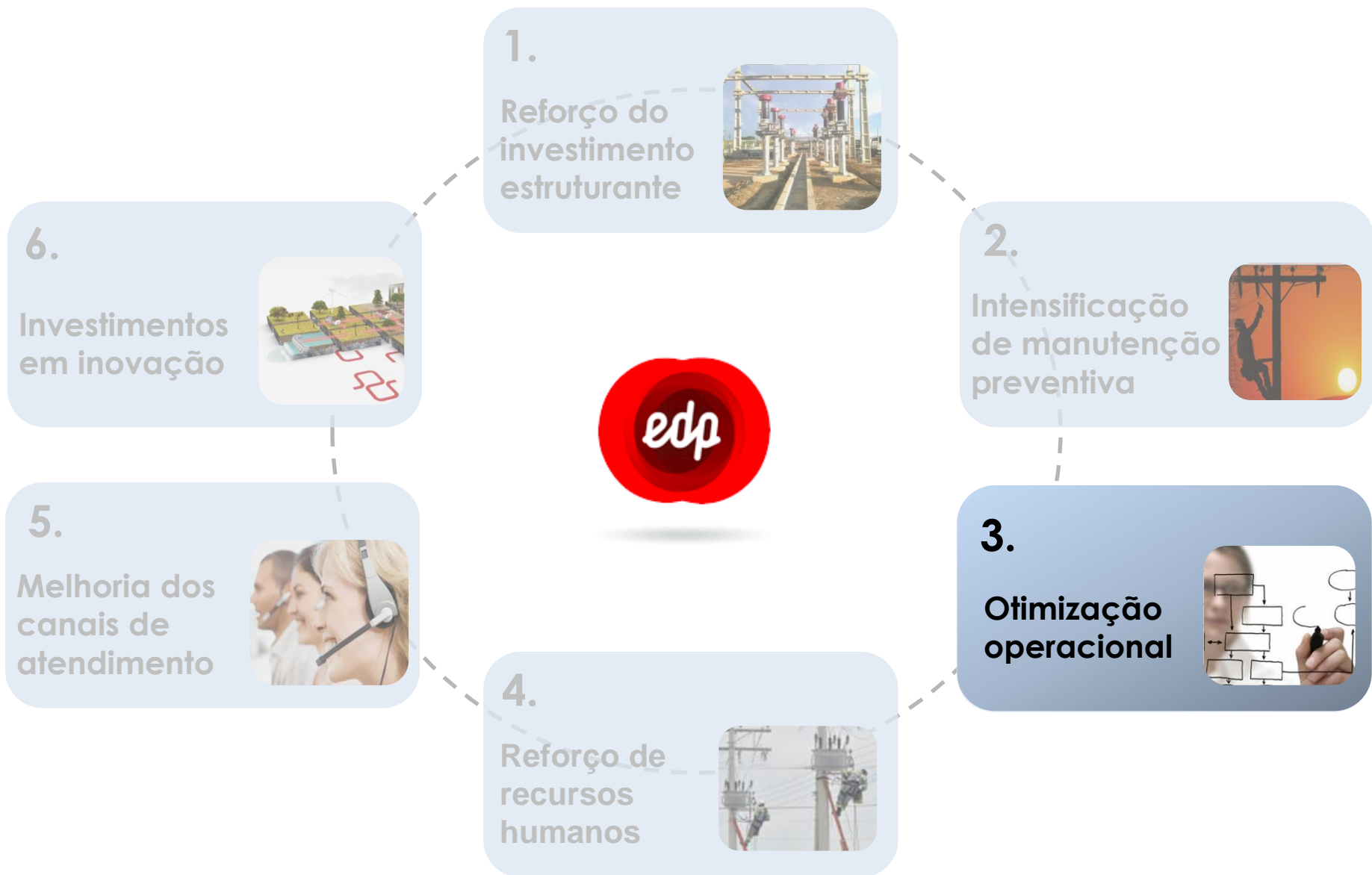


Integração Hemera / Scada



Despacho de ocorrências nos PE's pelas regionais

Plano integrado de otimização operacional

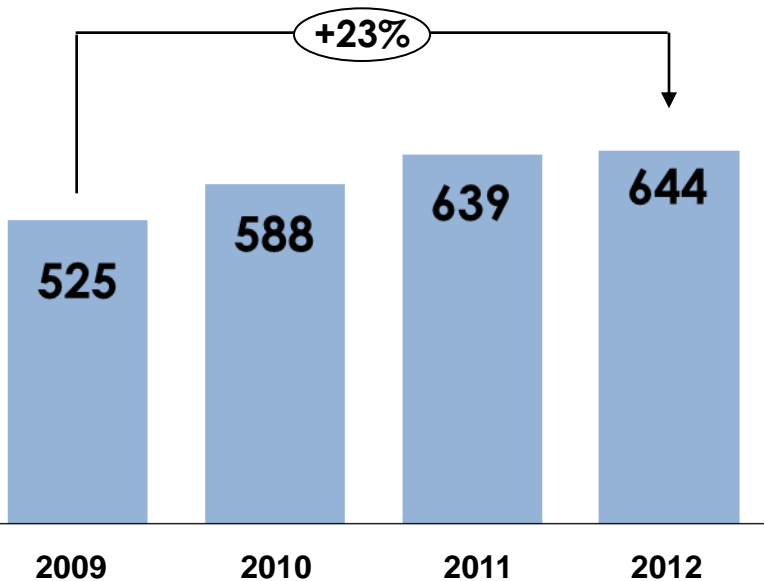


Elevado nível de automação da rede MT

EDP Bandeirante

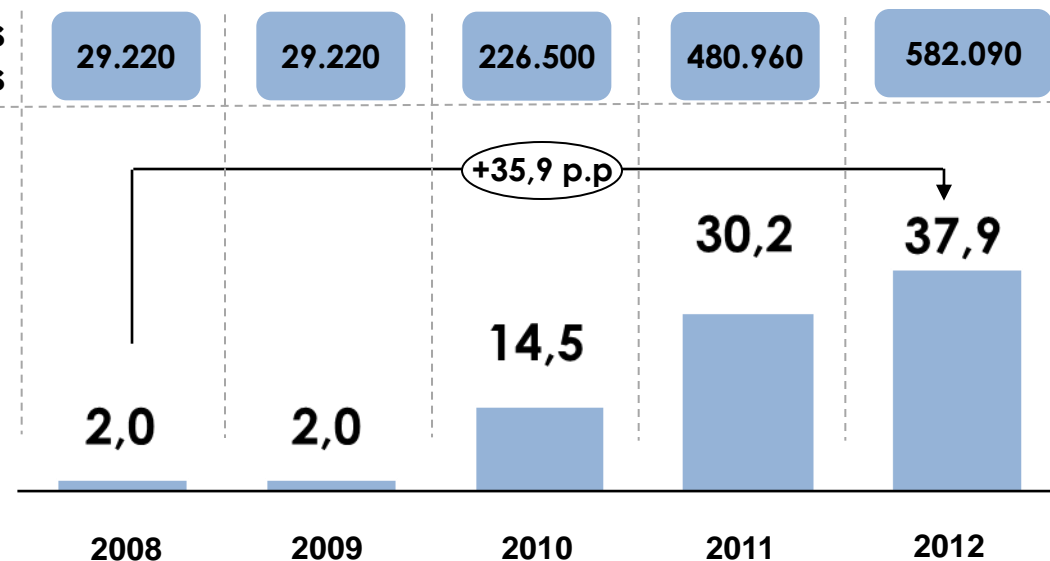


Religadoras automáticas (n)



Transferência automática de carga (%)

Clientes beneficiados



Maior agilidade no restabelecimento da energia

Integração operacional

COD – Centro de Operação De Distribuição



Telessupervisão e comando das subestações, linhas e equipamentos de rede

Gestão das equipes de campo

CIM - Centro Integrado de Medição



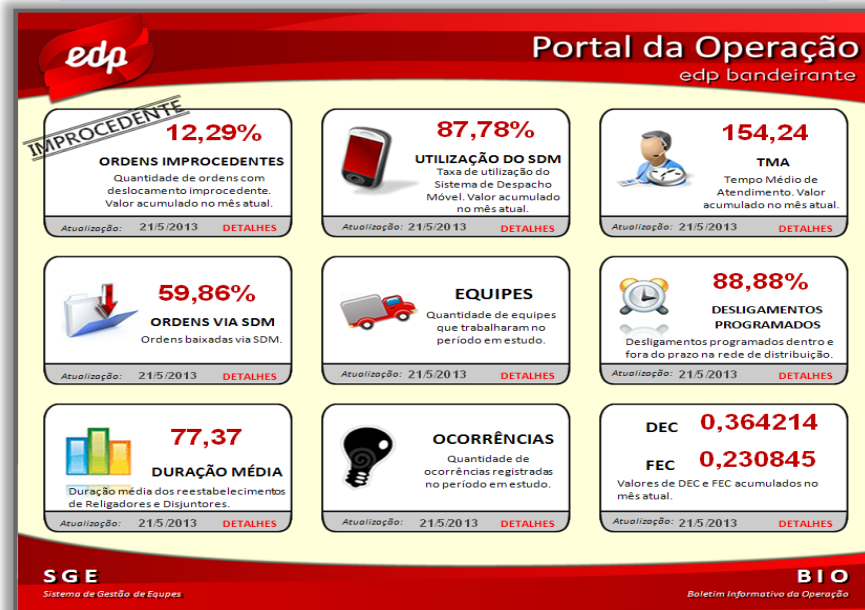
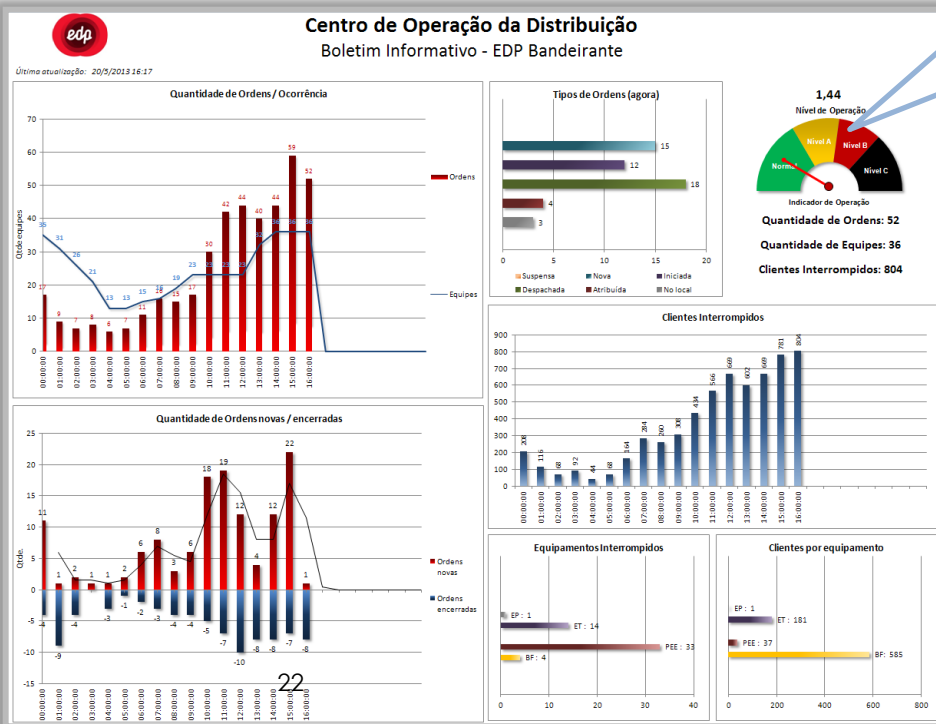
Telemedição de 100% dos clientes AT e MT

Sistema de gerenciamento da operação

SGO – Sistema de Gerenciamento da Operação

- Quantidade de ordens e equipes disponíveis de hora em hora;
- Quantidade de clientes interrompidos de hora em hora;
- Mudança dos níveis de operação, de acordo com número de ordens por equipe;
- Condições Meteorológicas em cada região;
- DEC/FEC em tempo real.

Nível	Ocorrências por equipe		Clientes interrompidos	
Normal	0	até 2	0	até 499
A	2	até 4	500	até 999
B	4	até 6	1000	até 1999
C	maior que	6	maior que	2000



Modelo **Lean** em todos os Centros de Manutenção



Melhoria nos processos

- 18% de redução de estoque em média
- 60% em média de redução dos deslocamentos improcedentes
- 41% de redução do tempo de preparação dos veículos *Hilux*
- 32% de redução de transporte e movimentação nos CMDs
- 74% de redução nas notas de ouvidoria DT EDP Bandeirante
- 49% de aumento do atendimento das notas de ouvidoria no prazo regulatório
- 55% de redução das reclamações de clientes em média



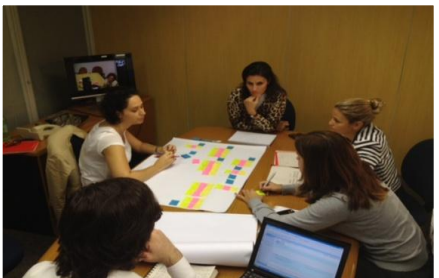
Impactos materiais

- 916 Ações de melhoria implementadas
- 33 toneladas de descarte de sucata
- 85 semanas *Kaizen*
- 75 ambientes revitalizados



Papel das pessoas

- 700 colaboradores participaram diretamente nos projetos
- 113 gestores treinados na metodologia *Lean*
- 76 multiplicadores formados na metodologia *Lean*

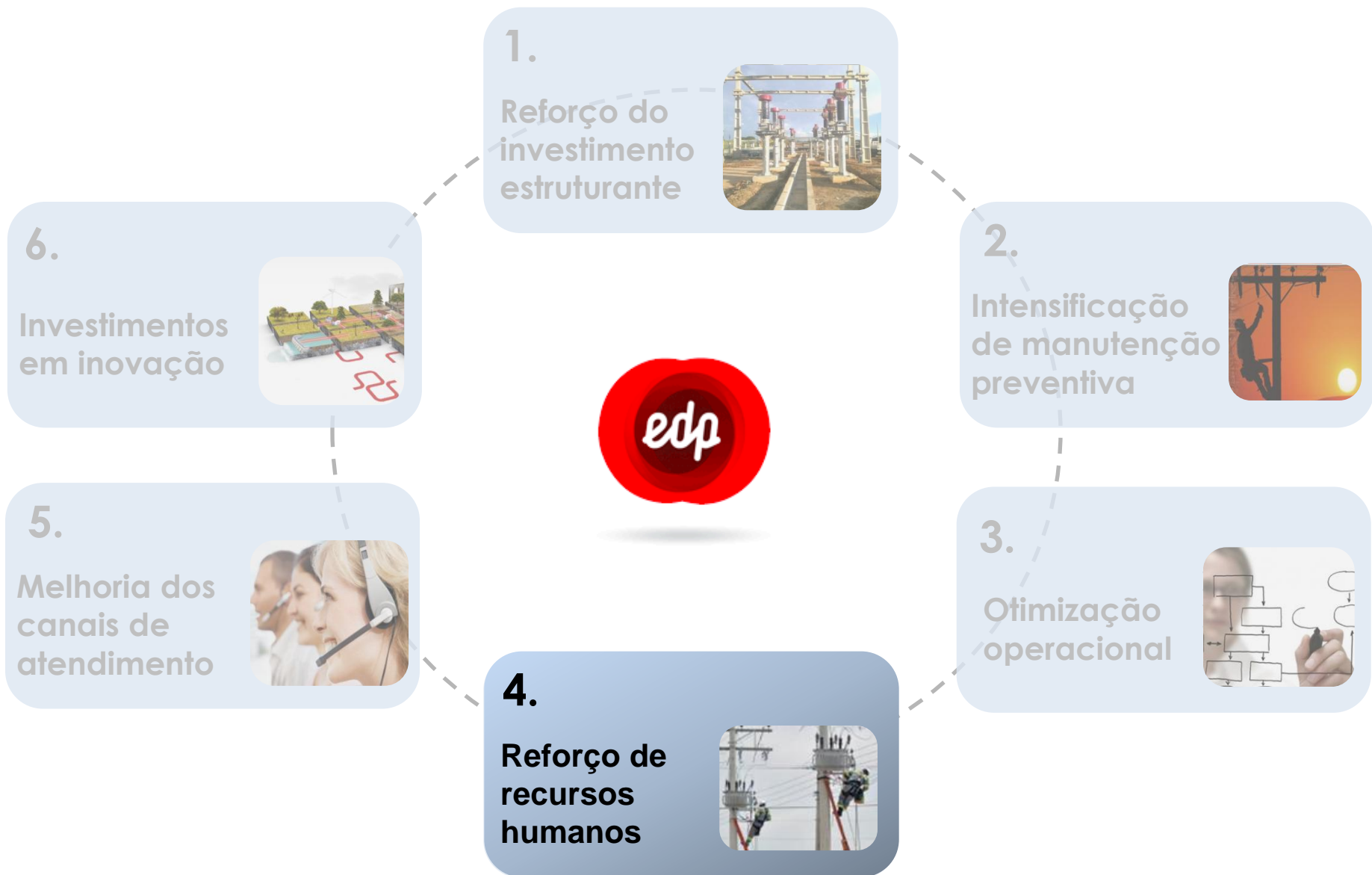


Reconhecimento

- Apresentação do Case EDP Brasil no *Lean Summit 2012*
- Apresentação do Case EDP Brasil no Seminário Eletrobrás 2011
- Prêmio Melhor Projeto *EDPWay 2010*



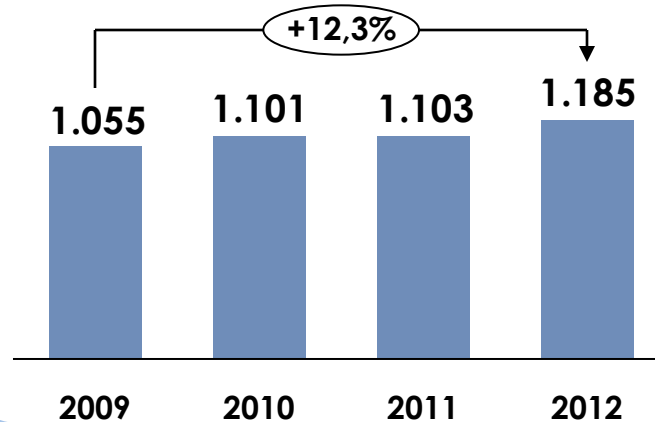
Plano integrado de otimização operacional



Primarização de atividades críticas



Numero de Colaboradores (Qtde)



Primarizações

Equipes de prontidão

Manutenção em Linha Viva

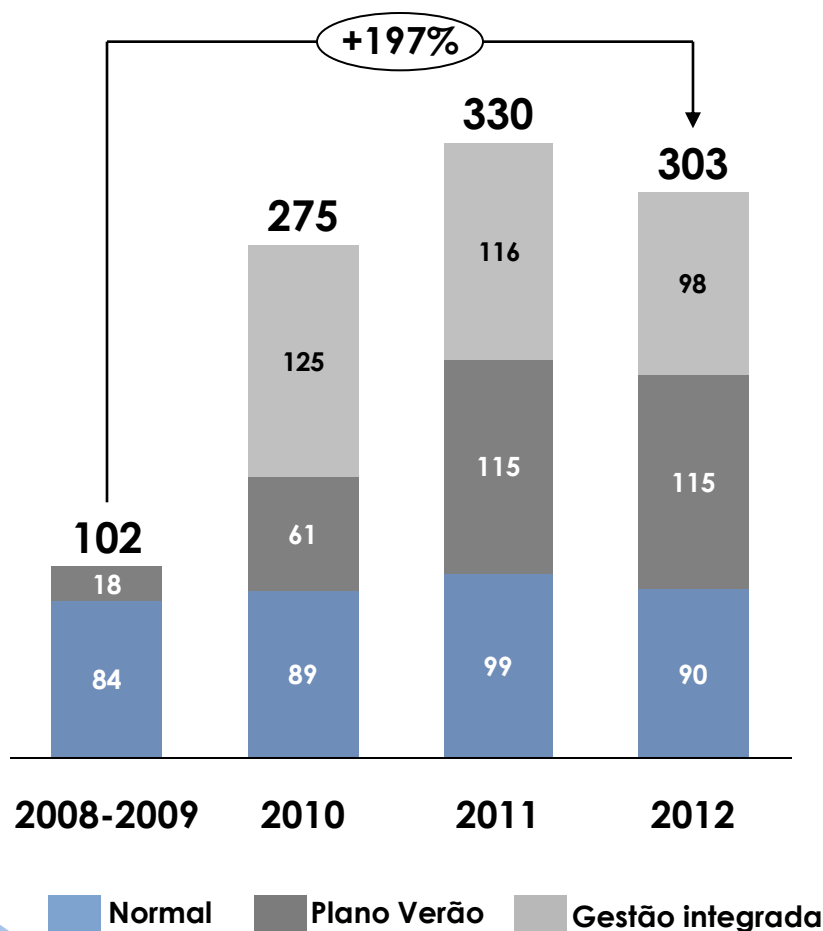
Projetos de subestação

Projetos MT/BT

Alocação dinâmica de equipes de restabelecimento



Número de turmas de manutenção (qtd)



No plano verão, seguindo estratégia definida, são alocadas, de forma dinâmica, equipes de corte, religa, medição e construção para auxiliar as equipes de plantão no restabelecimento.

Primarização das equipes de plantão em 2011 e 12 (90 equipes), permitiu otimização da quantidade total de equipes, e aumento do comprometimento e produtividade.

Plano integrado de otimização operacional



Cobertura abrangente nas Áreas de Concessão



Canal de comunicação “on-line”
da assessoria de imprensa no
Centro de Operação.



Funcionários próprios
em backoffice
29 – EDP Bandeirante
24 – EDP Escelsa

Loja Virtual
com Serviços On-
Line



Pontos para pagamento de
conta de energia
875 – EDP Bandeirante
3.889 - EDP Escelsa

Terminais de auto-
atendimento
24 – EDP Bandeirante
16 - EDP Escelsa



Posições de atendimento
presencial nas 102 agências:
136 – EDP Bandeirante
138 - EDP Escelsa



Ramais Hot Line
30 – EDP Bandeirante
20 - EDP Escelsa



Telefones exclusivos no call center
para atendimento a Defesa Civil,
Polícia Militar e Corpo de
Bombeiros



Investimentos em auto serviço e canais digitais



100% de Cobertura na Área de Concessão



**Mobile
Novo Canal de Atendimento**



**Totens de Auto-Atendimento
Ampliação de Serviços**



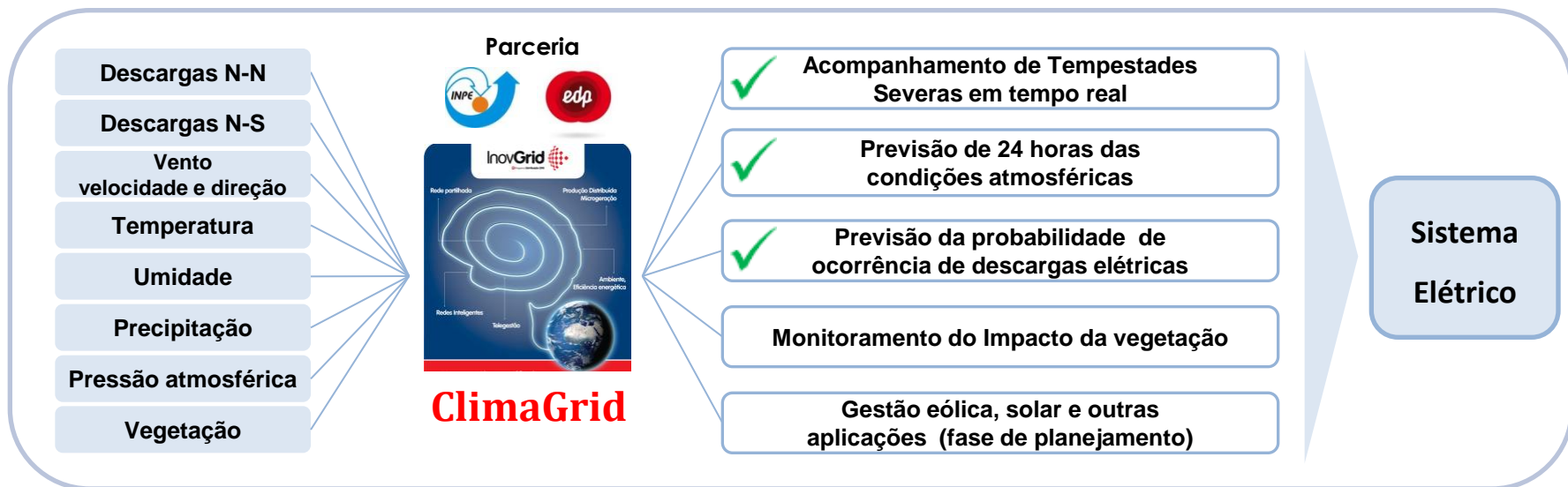
**Agência Virtual
Ampliação dos Serviços Online**

Plano integrado de otimização operacional



Clima Grid – Projeto pioneiro no setor elétrico

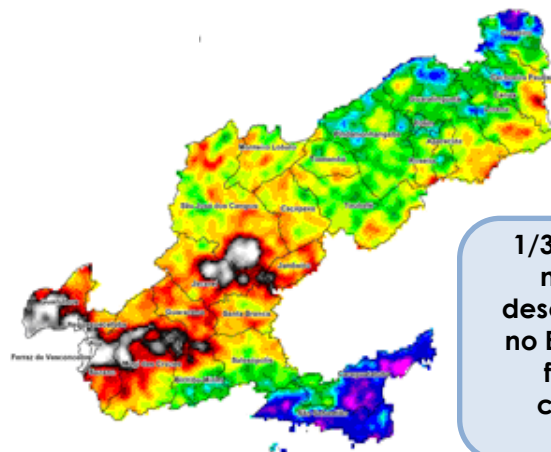
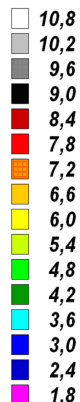
Climagrid: Sistema técnico de previsão e acompanhamento em tempo real de tempestades para otimização da gestão de rede.



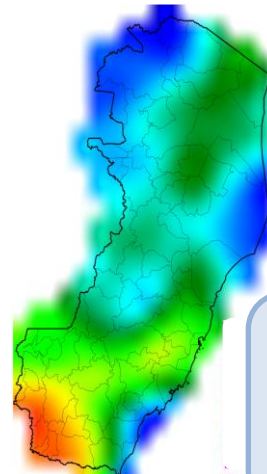
Concessão EDP Bandeirante

Concessão EDP Escelsa

Densidade Raios



1/3 dos 15 municípios mais afetados por descargas atmosféricas no Estado de São Paulo ficam na área de concessão da EDP Bandeirante



Municípios do Espírito Santo com maior densidade de raios:

- São José do Calçado
- Bom Jesus do Norte
- Apicá
- Guaçuí

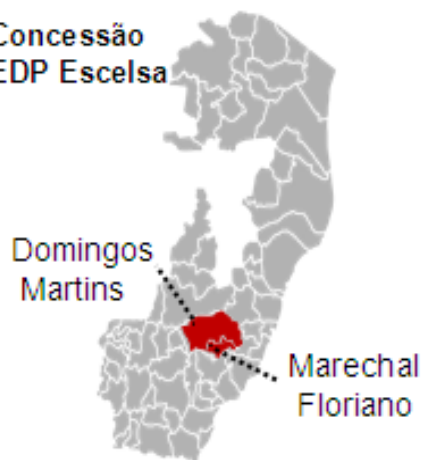
Projeto *InovCity*

Concessão
EDP Bandeirante



- Em desenvolvimento na cidade de Aparecida - SP
- **35.000 habitantes**
- **13.500 pontos de consumo**
- **Já instalados 12.000 medidores inteligentes**
- **Composição urbana e rural**
- **Já instalados 103 luminárias de IP a LED**
- **17 Scooters elétricas doadas**
- **05 postos de recarga instalados**
- **61.140 lâmpadas eficientes distribuídas**
- **460 geladeiras eficientes distribuídas**
- **560 chuveiros eficientes distribuídos**

Concessão
EDP Escelsa



- **Iniciado nas cidades de Domingos Martins e Marechal Floriano - ES**
- **46.000 habitantes**
- **21.100 pontos de consumo**
- **Prevista instalação de 5.000 medidores inteligentes**
- **Composição urbana e rural**

Inovcity: O primeiro projeto integrado de smartgrid no estado de SP



InovCity

Iluminação Pública Eficiente



- Iluminação LED
- Variadores de fluxo
- Sensores de movimento

Eficiência Energética



- Lâmpadas eficientes
- Geladeiras eficientes
- Chuveiros eficientes

Geração Distribuída



- Soluções de geração distribuída

Mobilidade Elétrica



- Veículos elétricos
- Rede de pontos de carregamento

Smart Metering



- Parametrização Remota

Sensibilização Comunidade



- Ações nas escolas
- Palestras de sensibilização

... Com benefícios para a operação de rede e para o consumidor



Benefícios para a operação de rede

Maior Eficiência Operacional

Gestão remota de equipamentos da rede
Otimização dos custos de manutenção da rede

Melhor Qualidade de Serviço

Capacidade para detectar situações de falta de energia em cada cliente, melhorando o atendimento do 0800
Atendimento mais rápido e personalizado

Maior Eficiência Energética

Melhor controle sobre os fluxos de energia na rede, minimizando perdas

Mais renováveis e veículo elétrico

Capacidade de aumentar a penetração de energias renováveis
Suporte a soluções para a mobilidade elétrica

Benefícios para o consumidor

Faturamento

Com base nos dados recebidos, com menor índice de falhas

Acesso à informação e Serviços

Acesso ao perfil de consumo através da Internet, displays, PDA
Alterações contratuais realizadas remotamente

Tarifários

Possibilidade de aplicação de tarifários mais flexíveis

Serviços de Valor Acrescentado

Informação e avisos por diferentes canais incluindo redes sociais (Facebook, Twitter, etc.)
Soluções para gestão energética da habitação

Inovação - Prêmio EDP 2020

prêmio edp
INOVAÇÃO

R\$ 100 mil
para o projeto vencedor

1 2 3 4 5

EDP 2020
PRÊMIO DE INOVAÇÃO

Conheça o vencedor da 1ª edição do EDP 2020

Projeto escolhido Bio-reciclagem Energética e Econômica dos Resíduos Orgânicos Domésticos receberá R\$ 100 mil para colocar a ideia em prática

A EDP no Brasil, empresa do Grupo EDP Energias de Portugal, selecionou o projeto Bio-reciclagem Energética e Econômica dos Resíduos Orgânicos Domésticos para receber a premiação de R\$ 100 mil da primeira edição do EDP 2020 - Prêmio de Inovação e Empreendedorismo.

A cerimônia de entrega acontece hoje, 03, na sede da EDP, em São Paulo.

2010 – Bio-reciclagem

edp

Março/2012

Cem mil reais

R\$ 100.000,00

prêmio edp
INOVAÇÃO
2020

2011 – Geração com folha de Carnaúba

Plano integrado de otimização operacional



Reconhecimentos

2009

Prêmio Nacional de Conservação e Uso Racional de Energia 2009
1ª colocada

CartaCapital AS EMPRESAS MAIS ADMIRADAS NO BRASIL

Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança

IASC Índice Anual de Satisfação de Clientes

3ª colocada

Fidelis - Serasa Espirito Santo

2010

Prêmio Procel

Prêmio Paulista de Qualidade de Gestão

Medalha de Prata

Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança

certificado ISO14001

OHSAS 18001

Destaque das ações sócio-ambientais no relatório do BID

Banco Interamericano de Desenvolvimento

2011

Prêmio Paulista de Qualidade de Gestão

Medalha de Ouro

Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança

Citenel VI Congresso de Inovação Tecnológica em Energia Elétrica

FNQ Fundação Nacional da Qualidade Excelência em Gestão

Destaque critério Pessoas

2012

Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança

ABRADEE

1º lugar na categoria "Evolução de Desempenho"

FNQ Fundação Nacional da Qualidade Excelência em Gestão

Destaque critério Clientes

bandeirante

2009

COMPETE - ES

Ouro no Prêmio Qualidade - Programa para Incremento da Competitividade Sistemática do Espírito Santo

Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança

EMPRESA CERTIFICADA ISO 9001

2010

COMPETE - ES

Ouro no Prêmio Qualidade - Programa para Incremento da Competitividade Sistemática do Espírito Santo

Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança

EMPRESA CERTIFICADA ISO 9001

Prêmio Gazeta Empresarial 2010

1º lugar - Empresas particulares que prestam serviço público

2011

FINDES CINDES SEI SENAI IEL LOJES

IEL

7º lugar - Anuário 200 maiores empresas do ES

Prêmio Gazeta Empresarial 2010

EMPRESA CERTIFICADA ISO 9001

"Empresa Particular que Presta Serviço Público".

Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança

Prêmio Destaque Empresarial Brasileiro em Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

2012

COMPETE - ES

Ouro no Prêmio Qualidade - Programa para Incremento da Competitividade Sistemática do Espírito Santo

Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança

EMPRESA CERTIFICADA ISO 9001

EMPRESA CERTIFICADA ISO 14001 GESTÃO AMBIENTAL

Novas Certificações

- COC Carapina
- SD Goiabeiras
- SD Manguinhos

escelsa






Maior pontuação da História do Prêmio

Prêmio ABRADÉE 2012



Categoria “Evolução do Desempenho”

Avalia a evolução de 5 Critérios:

-  **Gestão Operacional**
-  **Satisfação do Cliente**
-  **Gestão Econômico-Financeira**
-  **Qualidade da Gestão**
-  **Responsabilidade Social**



Obrigado pela atenção!