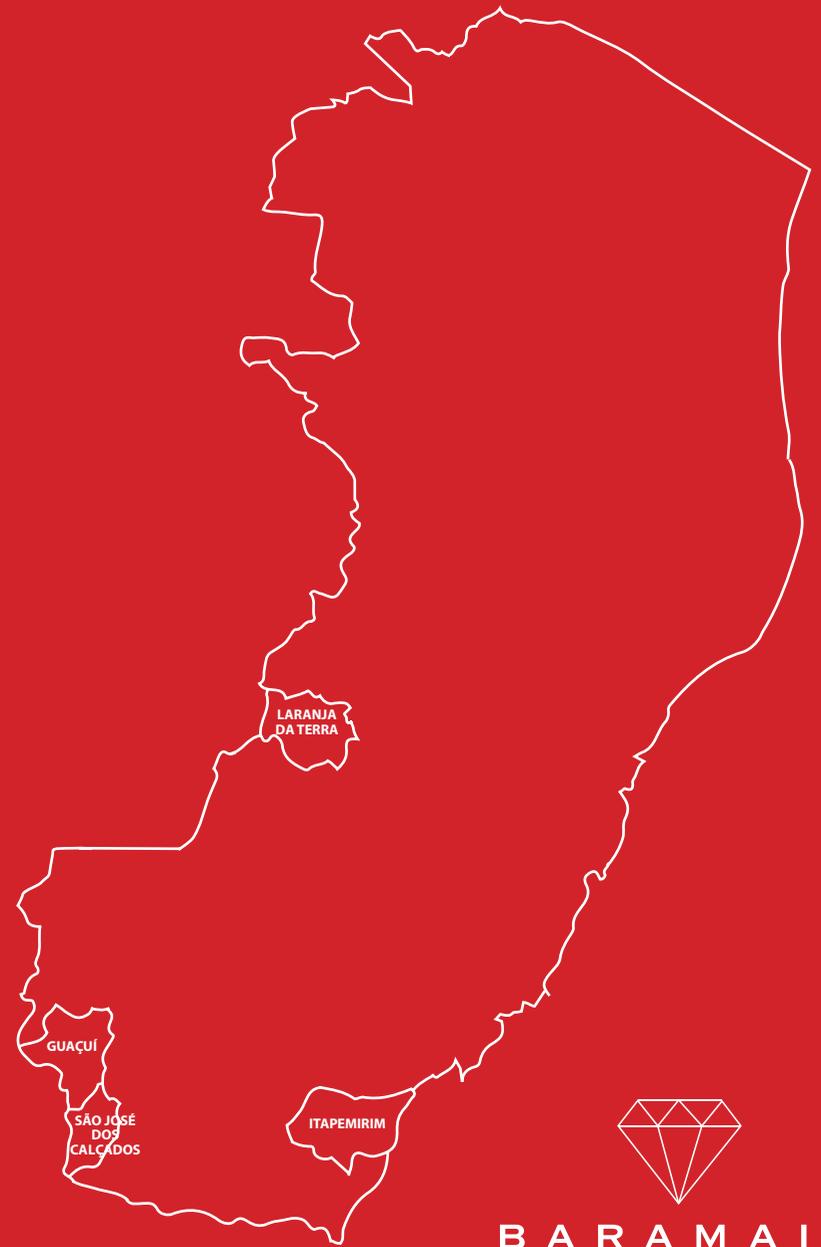




EFICIÊNCIA  
SOLIDÁRIA

ITAPEMIRIM, GUAÇUÍ, SÃO JOSÉ DO CALÇADO  
E LARANJA DA TERRA





**BARMAIA**  
GESTÃO DE CONHECIMENTO

# EXPEDIENTE

Eficiência Solidária® – Projeto aprovado na Chamada Pública EDP Espírito Santo 001/2016 e implementado, exclusivamente, entre clientes residenciais dos municípios de Itapemirim, Guaçuí, São José do Calçado e Laranja da Terra.

Projeto ANEEL APLPEE00380\_PROJETO\_0059\_S01  
Dezembro, 2017

**Revisão:** Michel Gannam  
**Edição:** Baramaia Gestão do Conhecimento  
**Diagramação:** Fabiana Ferraresi  
**Impressão:** Formato

## **EQUIPE EDP ESPÍRITO SANTO**

### **Eficiência Energética da EDP Distribuição Espírito Santo**

Evandro Scopel Cometti | Cesar Antonio Gasparini Filho | Joelcio Thadeu Scalfoni

## **EQUIPE BARAMAIA**

### **Concepção e Gestão do Eficiência Solidária**

Marcelo Aires Ribeiro de Carvalho | Mônica Bara Maia

### **Programação**

Daniel Pereira da Rocha | Juan Pedro Amaro

### **Engenheiro Eletricista**

Luiz Carlos Diniz

### **Atendimento ao Cliente**

Amanda Conceição Martins  
Cláudio Márcio Lopes Teles Júnior  
Felipe Abner Santos Oliveira  
Istefano Dias da Silva  
Marcus Augusto Ribeiro Freitas  
Renan Santos Moraes

O Eficiência Solidária® é marca registrada da Baramaia Gestão do Conhecimento.

O Eficiência Solidária, selecionado na Chamada Pública EDP Espírito Santo 01/2016, teve por objetivo melhorar a eficiência da iluminação em unidades consumidoras residenciais dos municípios de Itapemirim, Guaçuí, São José do Calçado e Laranja da Terra, por meio de duas estratégias complementares: troca de equipamento ineficiente (lâmpadas incandescentes e/ou fluorescentes compactas) por eficiente (lâmpadas de LED de 8W) e atividades educativas.



## ATIVIDADES EDUCATIVAS



Apresentação da Giranda Educativa

1. Treinamento da equipe de Atendimento ao Cliente sobre as características das lâmpadas (tipo, potência, luminosidade e temperatura de cor) e o uso eficiente e seguro da energia elétrica.
2. Vídeo educativo apresentando as vantagens da lâmpada de LED quando em comparação com a incandescente e fluorescente compacta.
3. Giranda Educativa comparando a potência dos principais equipamentos elétricos de uma residência com a potência de um chuveiro de 4.400W.
4. Comparativo de potência das lâmpadas para demonstrar a relação entre potência e consumo dos diferentes tipos de lâmpadas.
5. Comparativo de temperatura de cor para demonstrar a diferença entre lâmpadas quentes (2.700K), neutras (4.000K) e frias (6.500K).

## EFICIÊNCIA SOLIDÁRIA SEGUNDO OS CLIENTES



Atendimento na Praça Domingos José Martins, Vila de Itapemirim

O Eficiência Solidária foi executado no período entre 11 de agosto e 8 de setembro de 2017. Foram beneficiados 6.448 clientes (22% dos clientes residenciais) e substituídas 38 mil lâmpadas incandescentes, halógenas e fluorescentes compactas pelas de LED de 8W e 4.000K.



Atendimento na Pracinha de Itaipava, Itapemirim

Show essa ideia, trocar lâmpadas comuns e fluorescentes por LEDs. Troquei da casa minha mãe e essa semana vou trocar da minha casa. Pessoal super educado e prestativo, ótimas dicas de consumo consciente. Parabéns pela iniciativa!!!!

*Celly Cunha*

Eu também fui muito bem atendida. Parabéns EDP pela sua equipe de trabalho!

*Leandra Ferreira*

Boa tarde!! Já fiz a minha troca e adorei a iniciativa do projeto. Recomendo a todos que vão até o ponto de troca para realizar a troca das lâmpadas. Fui muito bem atendido pela equipe!! Parabéns aos organizadores!!!

*Bernardo Silva Soares*



Atendimento na Pracinha de Itaoca, Itapemirim

Já troquei hoje de manhã as minhas, 6 lâmpadas fluorescentes por 6 lâmpadas de LED.

*Carlos Eduardo Silva*

Fiz minha troca e fui muito bem atendida. Parabéns a EDP pela iniciativa.

*Glaucileia Furtado*

Parabéns pela equipe que tá trabalhando para ajudar a população. Muito bom, fui bem atendida. À EDP, pela atenção, obrigado.

*Cristina Oliveira*



Atendimento na Praça João Acacinho, Guaçuí

Fui ao posto de Itaoca e fui muito bem atendida, levando 6 lâmpadas e substituindo por 6 lâmpadas LED. A equipe que me atendeu é muito atenciosa e educada. Parabéns à EDP.  
Obrigado a todos vocês.  
*Dirce Borges*

Excelente iniciativa!!! Win-Win!!! Todos ganham!  
Parabéns pelo trabalho em prol da economia de energia.  
*Alex Geaquinto Leal*

Troquei as minhas, adorei. Atendimento nota 10,  
super educados.  
*Viviane Marinho*



Atendimento na Praça João Acacinho, Guaçuí

Já fiz meu cadastro. Estou autorizado a trocar.  
Grande jogada da EDP.  
*Nilson Rossi*

Muito legal a iniciativa da EDP. Estavam aqui em Itapemirim.  
As lâmpadas de LED são ótimas.  
*Silvia Carla Teixeira*

Gostei da qualidade do atendimento,  
pessoal treinado e educado. Parabéns.  
*Edmar José Ferreira*



Atendimento na Praça Theófilo Lobo, São José do Calçado



Atendimento na Praça Theófilo Lobo, São José do Calçado



Cliente beneficiado pelo projeto

Show de bola esse programa.

*Renan Leocádio Ferreira*

Troquei as minhas. Atendimento nota mil, essa  
equipe está de parabéns.

*Elza Moreira*

Eu já troquei as minhas! Fui muito bem atendida.

*Mônica Storch de Oliveira*

Já troquei as minhas e fui muito bem atendida. Parabéns à  
equipe pelo excelente trabalho.

*Evandina Otto*



Atendimento na Praça Carlos Tesch, Laranja da Terra

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Cliente sendo entrevistada para a pesquisa de satisfação



297 clientes entrevistados



Confiança de 95%  
Margem de erro de 5,5 p.p.



51% dos clientes souberam  
da iniciativa pelo boca a boca



18% dos clientes souberam  
da iniciativa no próprio posto  
de troca



14% dos clientes souberam  
da iniciativa pelas redes  
sociais

## Atributos avaliados

Os atributos do projeto foram avaliadas em uma escala entre 1 (péssimo) e 5 (ótimo).

	4,78 Educação, cortesia e atenção do atendente
	4,69 Qualidade da estrutura e da equipe disponibilizada para a troca de lâmpadas
	4,66 Localização do posto de troca
	4,59 Qualidade das informações (pessoalmente, materiais impressos etc.)
	4,59 Tempo total de atendimento (desde a chegada até a troca)
	4,58 Horário de funcionamento do posto de troca

## Satisfação com o projeto e com a EDP

Satisfação geral com o projeto 4,68

Notas da avaliação



## Satisfação com a EDP após o projeto

Melhorou 93%



89% considerou o número de lâmpadas de LED oferecidas pelo projeto suficiente para a sua necessidade.



99% dos clientes recomendariam a iniciativa ao seu círculo social.

## RESULTADO DO PROJETO



Horímetro instalado nas casas de clientes selecionados aleatoriamente para participar da Medição e Verificação

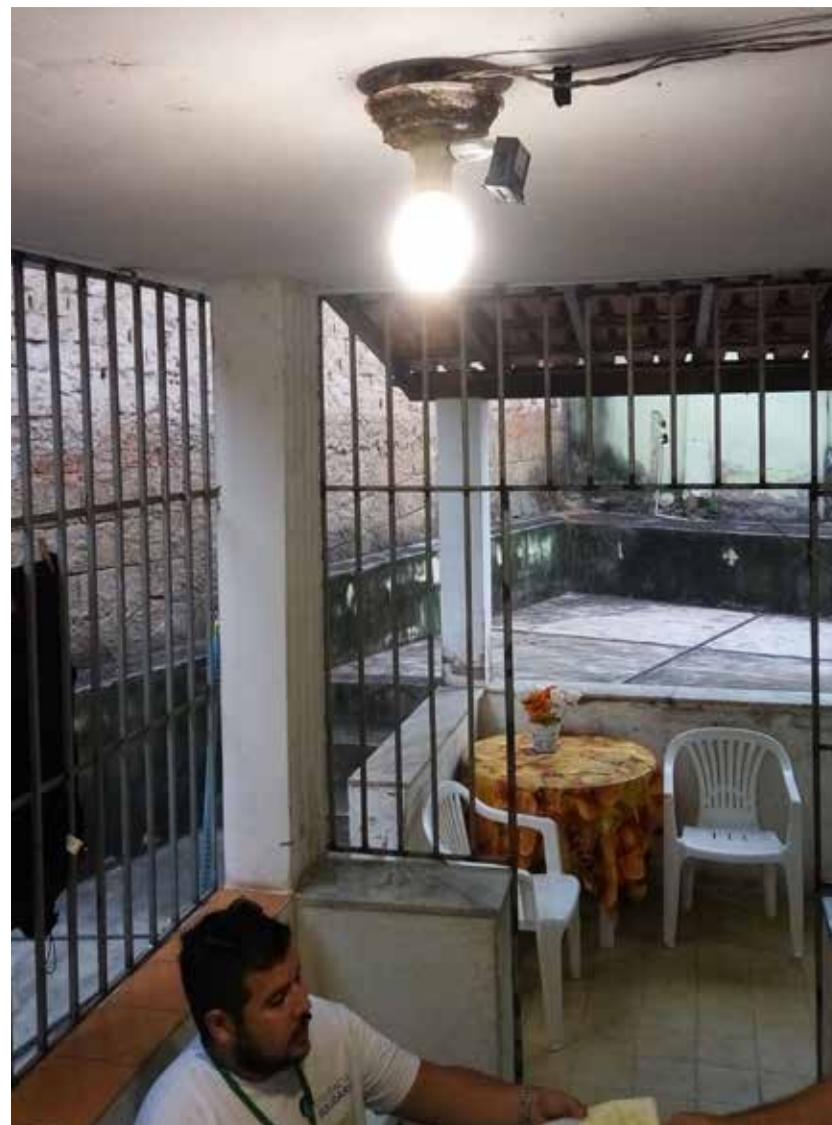
A Medição e Verificação (M&V) foi estruturada com base na alternativa “A” do Protocolo Internacional de Medição e Verificação de Performance, na qual se medem os parâmetros energéticos (potência e tempo de uso) e se estima a coincidência na ponta considerando-se a pesquisa de posse e hábito. Para a medida da grandeza tempo, foram utilizados horímetros cumulativos. Para a medida da grandeza potência, foram usados medidores eletrônicos de energia ativa com medição de potência no campo alternativo. Foram instalados 189 horímetros nas residências de clientes selecionados aleatoriamente entre aqueles que receberam as lâmpadas de LED do projeto.



Horímetro instalado nas casas de clientes selecionados aleatoriamente para participar da Medição e Verificação



Horímetro instalado nas casas de clientes selecionados aleatoriamente para participar da Medição e Verificação



Horímetro instalado nas casas de clientes selecionados aleatoriamente para participar da Medição e Verificação

## DESCARTE DE MATERIAL



Lâmpadas incandescentes e fluorescentes

A HG Descontaminação transportou e reciclou 22.660 lâmpadas incandescentes e 15.340 lâmpadas fluorescentes compactas.

Todo o papelão que embalava as caixas de lâmpadas de LED entregues aos clientes da EDP Espírito Santo foi destinado para a reciclagem. Em Itapemirim, o papelão foi doado a um catador local; em Guaçuí, São José do Calçado e Laranja da Terra, o papelão foi destinado para a coleta seletiva da prefeitura.



Papelão sendo recolhido por Valmir Campos dos Reis, em Itapemirim

# EFICIÊNCIA SOLIDÁRIA EM NÚMEROS

**38 mil** lâmpadas incandescentes e fluorescentes compactas substituídas por lâmpadas de LED tipo bulbo de 8 W e 4.000 K;

**4** municípios beneficiados – Itapemirim, Guaçuí, São José do Calçado e Laranja da Terra.

**6.448** clientes residenciais atendidos.

**8** posts publicados na *fanpage*, que somaram 2.027 interações (curtidas, comentários, compartilhamentos e cliques em publicações).

**8** matérias de divulgação: uma em jornal impresso, quatro no Facebook, duas em informativos digitais e uma na Rádio Unidade Móvel Líder FM 104,9.

**4,68** foi a nota dada ao projeto pelos clientes atendidos, em uma escala de 1 (péssimo) a 5 (ótimo).

**500** lâmpadas de LED tipo bulbo de 8W e 4.000K doadas para a Federação das APAEs do Espírito Santo.

**38 mil** lâmpadas incandescentes e fluorescentes compactas recicladas pela HG Descontaminação, sendo 22.660 incandescentes e 15.340 fluorescentes compactas.

**32** clientes residenciais participaram da Medição e Verificação.

**189** horímetros foram instalados.

**1.622,31** MWh de redução de consumo.

**963,50** kW de redução de demanda.

