



# Enel Compartilha Liderança em Rede: O Papel de Líderes Comunitários como Comunicadores Sociais

**Tema:** ESG - Environmental, Social and Governance

**Autores:** Iury Melo de Pinho

**Co-Autores:** -

**Empresa:** Enel Distribuição Ceará

---

## Resumo

A relação entre empresas de distribuição de energia e as comunidades locais nem sempre é simples, muitas vezes sendo marcada por desafios como falta de informação, conflitos e dificuldades no acesso a serviços. Nesse contexto, os líderes comunitários desempenham um papel fundamental como comunicadores sociais, mediando o diálogo entre a concessionária e os moradores. Este artigo discute como a Enel Distribuição Ceará tem fortalecido essa relação por meio da liderança em rede, promovendo benefícios como a resolução de conflitos, o fortalecimento da confiança e a melhoria dos serviços prestados. A valorização do papel dos líderes comunitários pode tornar a distribuição de energia mais eficiente e acessível, beneficiando tanto a empresa quanto a população. **Palavras-chave:** Distribuição de energia, Comunidade local, Liderança Comunitária, Comunicação social, Mediação de conflitos.

## 1. Introdução

A distribuição de energia elétrica é um serviço essencial, mas sua prestação muitas vezes enfrenta desafios relacionados à comunicação e ao entendimento das necessidades das comunidades. Problemas como cortes no fornecimento, dificuldades no pagamento de faturas e clandestinidade no uso da energia podem gerar atritos entre moradores e concessionárias.

Diante desse cenário, os líderes comunitários surgem como agentes estratégicos na mediação entre empresa e a população. São essas figuras que compreendem a realidade local e têm a confiança dos moradores, podendo atuar como comunicadores sociais. O programa “Enel Compartilha Liderança em Rede” reconhece esse potencial e investe no desenvolvimento desses líderes, tornando-os aliados na construção de um relacionamento mais harmônico e produtivo entre a empresa e as comunidades.

Este artigo objetiva explanar sobre o papel dos líderes comunitários nesse processo, destacando sua importância para a solução de conflitos, seu papel de comunicador social e os benefícios que essa parceria pode gerar.

## 2. Desenvolvimento

### 2.1. Programa Enel Compartilha Liderança em Rede

O programa Enel Compartilha Liderança em Rede surgiu em 2009, com a titulação “Rede Coelce de Lideranças Comunitárias” em referência a Coelce – Companhia Energética do Ceará, hoje parte do grupo Enel Brasil (DA SILVA & DA SILVA, 2014, p. 2). A iniciativa foi pensada frente a necessidade de superar desafios na prestação de serviços decorrentes das condições socioeconômicas e culturais das comunidades de baixa renda, buscar solucionar entraves que dificultam a cobrança dos valores devidos pelo consumo de energia e garantir a segurança das pessoas e da rede de distribuição elétrica (DA SILVA, 2015, p. 11).

A valorização do capital social é fundamental para o desenvolvimento do programa e busca manter uma boa relação entre as lideranças comunitárias, seus territórios e a distribuidora. Conforme destaca Bourdieu (1958, p. 248 apud DA SILVA, 2015, p. 11):

"Capital social pode ser definido como o agregado dos recursos efetivos ou potenciais ligados à posse de uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas de conhecimento ou reconhecimento mútuo. O capital social pode ser decomposto em dois níveis: num primeiro momento, a própria relação social que permite ao indivíduo ter acesso a benefícios de natureza distinta que os membros do grupo são detentores; e em segundo, a quantidade e a qualidade desses recursos."

Portanto, o programa busca dinamizar, qualificar e ampliar as relações sociais através de estratégias que favoreçam as relações interpessoais entre líderes comunitários, as relações grupais entre as frentes[1] e ainda extrapolar os limites desses grupos alcançando outros *stakeholders*. A relação de frentes e as cidades que as compõem pode ser consultada na Tabela 1.

*Tabela 1 – Relação de frentes do Enel Compartilha Liderança em Rede no Ceará*

<b>Frente</b>	<b>Municípios – CE</b>
Frente Fortaleza	Eusébio, Fortaleza e Maracanaú
Frente Caucaia	Caucaia, São Gonçalo do Amarante, Paracuru e Trairi
Frente Canindé	Canindé e Itatira
Frente Metropolitana I	Cascavel, Ocara, Pacajus, Pindoretama, Guaiuba, Aquiraz, Horizonte e Aracoiaba
Frente Metropolitana II	Maranguape
Frente Cariri	Crato, Juazeiro do Norte e Milagres
Frente Limoeiro	Limoeiro do Norte e Morada Nova
Frente Ibiapaba	Ubajara, Ipu, Guaraciaba do Norte e Tianguá
Frente Sobral	Forquilha, Massapê, Meruoca, Morrinhos, Monsenhor Tabosa, Sobral, Varjota e Hidrolândia
Frente Itapipoca	Irauçuba, Itapipoca, Tururu e Uruburetama
Frente Iguatu	Catarina, Cedro, Iguatu e Várzea Alegre

A elaboração e realização das atividades do programa procuram seguir seus eixos norteadores, quais sejam: Energia Elétrica, Geração de Renda e Desenvolvimento Socioeducativo. Conforme descrito por Enel Brasil (2016, p. 6):

- Energia elétrica: compreende as ações voltadas às questões relacionadas à energia elétrica, podendo incluir palestras sobre o tema, a participação de pessoas internas e externas à Enel Brasil na condução de esclarecimentos de temas transversais, ações voltadas à eficiência energética e ao consumo consciente etc.;
- Geração de renda: ações voltadas a capacitações, vendas de produtos oriundos de grupos produtivos atendidos pela Rede ou líderes conveniados ao programa, participações em eventos com foco na venda e divulgação dos trabalhos;
- Desenvolvimento socioeducativo: ações voltadas ao desenvolvimento das lideranças comunitárias por meio de capacitações tais como cursos voltados a captação de recursos e elaboração de projetos sociais. Pode-se incluir, ainda, as trocas de experiências entre as frentes do Enel Compartilha.

A partir dos três eixos norteadores, pode-se traçar blocos de ações, reunindo-os, mas não se limitando, em ações de relacionamento, atendimento comercial, ações em rede e ações com a rede.

- Ações de relacionamento: visam favorecer a relação de parceria entre a distribuidora e as lideranças participantes, compreendendo projetos ligados à Sustentabilidade da Enel Brasil, ações de eficiência energética, consumo consciente, segurança da população, uso indevido da rede elétrica e questões gerais relacionadas ao negócio de distribuição e as comunidades onde os líderes possuem atuação;
- Atendimento comercial: trata o acompanhamento das demandas comerciais e técnicas trazidas pelas lideranças comunitárias e busca o atendimento prioritário e diferenciado com as áreas de operação e mercado da Enel Distribuição Ceará;
- Ações em rede: aquelas que contemplam todas as associações participantes da frente (regional);
- Ações com a rede: compreende as trocas de experiências e ações entre associações das diversas frentes ou entre essas e outros *stakeholders* cuja atuação do projeto seja necessária.

*2.2. O Papel de Líderes Comunitários como Comunicadores Sociais* Os líderes comunitários são referências dentro de suas localidades e possuem um conhecimento profundo sobre as dificuldades e necessidades da população. Quando atuam como comunicadores sociais, eles facilitam o diálogo entre moradores e a concessionária de energia, traduzindo demandas e ajudando na disseminação de informações relevantes. O comunicador social desempenha um papel essencial na mediação da informação dentro das comunidades carentes, especialmente quando há a presença de líderes comunitários. Nesse contexto, ele atua como um facilitador do diálogo entre a população, as organizações e o poder público, promovendo a circulação de informações relevantes e acessíveis aos moradores. Sua função vai além da simples transmissão de mensagens: ele adapta a linguagem, considera as particularidades culturais e socioeconômicas da comunidade e contribui para o fortalecimento da participação social.

Os líderes comunitários são figuras centrais no processo comunicativo. Eles representam as demandas e necessidades locais, mobilizam os moradores e estabelecem conexões com instituições externas. A parceria com líderes comunitários, na condição de comunicadores sociais, é estratégica por permitir o fortalecimento de informações, estimular o engajamento local e poder contribuir para a resolução de problemas estruturais, dentre outros.

A comunicação comunitária desempenha, portanto, papel fundamental na construção da cidadania, na valorização das vozes locais e na promoção do desenvolvimento social, pois conforme Peruzzo (2010, p. 153) constitui-se em um instrumento de empoderamento social que possibilita aos próprios moradores serem

protagonistas na produção e disseminação de informações, ampliando sua capacidade de transformação social.

No contexto da Enel Distribuição Ceará, os líderes comunitários participantes do programa, enquanto comunicadores sociais, ajudam a esclarecer dúvidas sobre serviços como tarifas sociais, a exemplo da Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), parcelamento de débitos, medidas de segurança elétrica e promover a eficiência energética através do consumo consciente da energia. Além disso, eles podem intermediar situações de conflito, como reclamações sobre quedas de energia, cabos partidos ou processos de regularização de ligações clandestinas, evitando confrontos diretos entre moradores e a empresa.

As reuniões mensais com a frente, ao longo de 2024, permitiram empoderar e transformar os líderes comunitários em comunicadores sociais, desempenhando um importante papel no que cabe aos temas ligados à energia elétrica, seu uso, além dos direitos e deveres do cliente. O propósito é transformá-los em “embaixadores” da Enel nas localidades.

A Figura 1 apresenta a pauta da primeira reunião, em janeiro de 2024, com a temática TSEE. O momento trouxe informações como o conceito da Tarifa Social de Energia Elétrica, sua regulamentação, a quem ela se aplica e como conseguir o benefício junto à distribuidora.

INTERNAL

## Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE



É uma política pública que concede descontos na conta de luz para as famílias de baixa renda. Os descontos variam de acordo com o consumo mensal, conforme prevê a **Lei nº 12.212, de 2010**.



No Ceará, até junho de 2023, mais de **1,3 milhão** de clientes foram cadastrados no benefício, um crescimento de 41% em relação ao mesmo período do ano anterior.

No ano passado, realizamos ações em parceria com lideranças comunitárias, equipamentos sociais e canais de atendimento Enel com objetivo de ampliar o número de famílias beneficiadas pela TSEE.

**Esse ano faremos ainda melhor!  
Vem com a gente!**

1

*Figura 1 – Capacitação sobre a TSEE* Um exemplo relevante trata da abordagem feita ao longo de todo o ano de 2024 sobre Segurança com a População, através da qual pôde-se desenvolver uma gincana, a “Gincana Energia Segura”, para levar informação de forma interativa, divertida e compartilhada com e por líderes comunitários em estruturas sociais de suas localidades, como escolas, igrejas, associações e postos de saúde, e por meio das redes sociais, ampliando o alcance da informação. A gincana trabalhou assuntos como “temas gerais relacionados a segurança com a população”, “dicas urbanas de cuidados com a energia elétrica” e “queimadas e a rede elétrica, os riscos envolvidos em regiões como o semiárido nordestino”.

A Figura 2 traz o descritivo das provas realizadas na Gincana Energia Segura.



## Campanha Relâmpago Energia Segura

Vamos compartilhar informações que salvam vidas!

### Atenção, Lideranças!

Vamos lançar a partir do mês de agosto **três Atividades que irão compor a nossa campanha Relâmpago do Energia Segura**. Para isso, contamos com sua participação no alcance do **maior número de pessoas impactadas** possíveis! Lembrando que nossas informações são valiosas e podem **salvar vidas**.

### Observações importantes!

- ✓ A pontuação será individual e o resultado final será divulgado no nosso encontro de dezembro;
- ✓ Os três líderes que alcançarem a maior pontuação serão premiados!

Nosso cronograma:



**AGOSTO:** Atividade online



**SETEMBRO:** Atividade presencial (palestra)



**OUTUBRO:** atividade online



- ✓ Fiquem ligados no grupo da sua frente, pois divulgaremos lá os detalhes da campanha;
- ✓ Não fique de fora dessa.

**Vamos juntos?!**

Figura 2 – Anúncio da Gincana Energia Segura 2024 Um projeto desenvolvido dentro do Enel Compartilha Liderança em Rede chama-se **#vempra rede**, com o intuito de levar capacitação, por profissionais e especialistas internos e externos à Enel, através de linguagem acessível, de assuntos demandados pelas lideranças comunitárias ou de assuntos de interesse da distribuidora. O **#vemprarede** possibilitou desconstruir ideias equivocadas e normalmente circulantes em grupos com alto índice de vulnerabilidade social sobre temas ligados ao negócio de distribuição de energia elétrica.

A Figura 3 mostra um dos trabalhos realizados através da iniciativa **#vemprarede**: apresentação sobre o compartilhamento da infraestrutura de distribuição com empresas de telecomunicações. Tema um tanto polêmico que, potencializado pela desinformação, gera descrédito da imagem institucional e dos serviços prestados pela distribuidora no estado.

## Normas Técnicas

### Compartilhamento de Infraestrutura

- A instalação dos **cabos e equipamentos de telecomunicações** devem ocorrer na faixa de ocupação somente **após a aprovação do projeto técnico**

- Os detalhes da instalação e características dos equipamentos deverão ser apresentados junto com o projeto;

A **capacidade máxima para a ocupação das operadoras são 5 pontos**, e 1 ponto reservado para o uso da ENEL;

Sempre manter a distância de segurança entre a faixa de compartilhamento e rede da distribuidora como também em relação ao solo;

É proibida a instalação de caixa de emenda e reserva técnica no poste da distribuidora, os equipamentos devem ser instalados no vão

A distribuidora retira cabos ou equipamentos de sua infraestrutura sem prévia autorização quando constatar ocupação clandestina, situações emergenciais, situações que envolvam risco de acidente.

INTERNAL



Figura 3 – Compartilhamento da rede elétrica com empresas de telecomunicações2.3. A Resolução de Conflitos e a Construção de Confiança

Os conflitos entre empresas de energia e comunidades não são incomuns, especialmente em áreas onde há um histórico de dificuldades no fornecimento ou inadimplência. Muitas vezes, a falta de informação e a desconfiança agravam esses problemas.

Estudos pontuam (ARÉVALO, 2022, p. 100-103) que dificuldades relacionadas ao entendimento da linguagem técnica e especializada, muitas vezes utilizadas no setor elétrico, constituem-se em barreiras para que movimentos sociais e comunitários possam apoiar as iniciativas promovidas pelas distribuidoras de energia elétrica nos territórios. Soma-se o fato de que alguns desses movimentos veem a energia elétrica como um direito humano básico e garantidor de condições dignas de vida, criticando sua comercialização como *commodity*.

A pobreza energética, uma questão latente, devido a sua complexidade econômica, política, social, cultural e tecnológica precisa ser considerada no âmbito do negócio de distribuição elétrica e no diálogo com as comunidades. Em grupos com baixo nível de renda familiar, a demanda por energia por vezes negligencia necessidades como cozinhar, aquecer, resfriar, limpar, educação e saúde, o que pode provocar um agravamento na relação do público com as distribuidoras (ARÉVALO, 2022, p. 103-107).

Goarayeb & Brannstrom & Meireles (2019, p. 196-197) ressaltam que a origem de conflitos entre populações e o setor elétrico, por vezes, está associada à identidade do território e ao vínculo entre a comunidade e o território. Destacam que, embora os conflitos ligados à localidade sejam mais comuns a empresas de geração, como empreendimentos eólicos, as empresas do setor elétrico deveriam levar em conta os aspectos sociais, incorporar um bom entendimento da “paisagem humana” e gerar benefícios locais.

A partir desse contexto, o programa Enel Compartilha Liderança em Rede busca trabalhar líderes comunitários como interlocutores entre a distribuidora e os *stakeholders* envolvidos no âmbito do negócio e

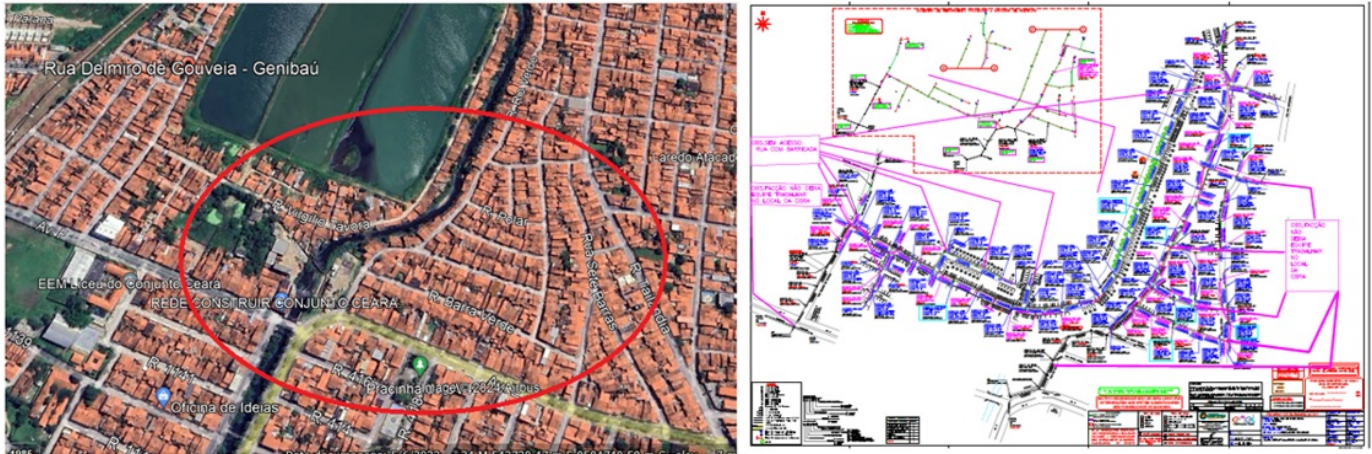
comunitário, promovendo encontros e espaços de diálogo onde problemas podem ser solucionados com transparência e empatia. Essa abordagem reduz tensões e permite que as comunidades compreendam melhor o funcionamento do sistema elétrico, ao mesmo tempo em que a empresa aprimora seu atendimento às necessidades locais.

Um caso exitoso ocorreu em junho de 2024. À época, a equipe do programa Enel Compartilha Liderança em Rede foi acionada pela área de GRIDS (área técnica de Redes) para intervenção junto a comunidade do bairro Genibaú, em Fortaleza-CE, em que se fazia necessária a melhoria da rede elétrica. Porém havia resistência, da população local, motivada pelo alto índice de inadimplência e forte atuação de facção criminosa.

A Figura 4 apresenta o Plano de Ação desenvolvido para atuação na comunidade em questão enquanto a Figura 5 traz a imagem do território objeto da intervenção.



Figura 4 – Plano de Ação





*Figura 5 – Área objeto da obra de intervenção* Com o apoio da liderança comunitária, as equipes técnica e de sustentabilidade conseguiram realizar visitas técnicas locais, explicar o motivo da obra, esclarecer sobre os prazos e replicar essas informações dentro da comunidade, possibilitando a continuidade da obra de melhoria da rede elétrica.

**2.4. Benefícios da Parceria entre a Enel e os Líderes Comunitários**

Ao investir na capacitação de líderes comunitários, a Enel Distribuição Ceará fortalece a relação com as comunidades e gera benefícios significativos, tais como:

- Melhoria na comunicação: a disseminação de informações corretas reduz a desinformação e evita conflitos desnecessários;
- Redução de inadimplência e irregularidades: com melhor orientação sobre tarifas sociais e negociação de débitos, mais moradores conseguem regularizar suas contas;
- Maior aceitação de projetos da Enel: programas de eficiência energética e modernização da rede elétrica encontram menos resistência quando há líderes comunitários envolvidos na comunicação;
- Segurança e qualidade no fornecimento: a conscientização sobre o uso seguro da energia elétrica reduz acidentes e problemas técnicos.

O relacionamento estabelecido com os líderes comunitários participantes das 11 frentes do Enel Compartilha Liderança em Rede trouxe importantes resultados para as localidades e a distribuidora. Durante 2024 foram realizados mais de 4,6 mil atendimentos comerciais dentro do programa, e com as ações sobre Energia Segura, houve um total de 101,4 mil pessoas beneficiadas.

A Tabela 2 apresenta a recuperação de dívida entre 2023 e 2024, por meio de negociações feitas através do programa. O resultado em 2023 foi mais expressivo com um percentual de 64% do valor negociado recuperado, representando um montante de R\$ 121 mil.

*Tabela 2 – Demonstrativo da dívida recuperada*

Ano	Valor Negociado	Total Arrecadado	Arrecadado sobre negociado
2023	R\$ 190.195,01	R\$ 121.020,52	64%
2024	R\$ 88.561,21	R\$ 30.854,83	35%
23/24	R\$ 278.756,22	R\$ 151.875,35	54%

[1] Frentes é a denominação adotada pela Enel Distribuição Ceará para referir-se as regionais com atuação do programa Enel Compartilha Liderança em Rede.

### 3. Conclusão

A presença de líderes comunitários como comunicadores sociais é um fator essencial para a construção de uma relação mais colaborativa entre a Enel Distribuição Ceará e as comunidades que atende. Ao investir na capacitação e relacionamento desses agentes, a empresa não apenas melhora sua comunicação e reduz conflitos, mas também fortalece seu papel como uma concessionária socialmente responsável.



O programa Enel Compartilha Liderança em Rede é um exemplo de como a participação ativa da comunidade pode contribuir para a melhoria dos serviços de distribuição de energia, promovendo benefícios mútuos e construindo um ambiente de maior confiança e cooperação.

#### **4. Referências bibliográficas**

ARÉVALO, Tania Ricaldi. Sociedade e Energia: Construindo a Transição Energética de e para as Pessoas e Comunidades. Casos: Brasil, Peru e Bolívia. São Leopoldo, 2022. DA SILVA, Gonçalves Lima Batista; DA SILVA, Ana Cilana Braga. Rede de Lideranças Comunitárias. Fortaleza, Coelce, 2014. DA SILVA, Jorge Artur Queiroz. Desenvolvimento Social, Geração de Renda e Rede de Lideranças Comunitárias. Fortaleza, Matriz Criativa, 2015. ENEL BRASIL. Instrução Normativa para o Funcionamento das Redes de Lideranças Comunitárias. Brasil, Área de Desenvolvimento Socioeconômico, 2016. GORAYEB, Adryane; BRANNSTROM, Christian; MEIRELES, Antonio Jeovah de Andrade. Impactos Socioambientais da Implantação dos Parques de Energia Eólica no Brasil. Fortaleza, Edições UFC, 2019. PERUZZO, Cicilia Krohling. Comunicação nos Movimentos Populares: A Participação na Construção da Cidadania. São Paulo, Ed. Vozes, 2010.