

## **A eficiência energética na favela: usos e conflitos no espaço urbano[1]**

Pricila Loretti

Pesquisadora do LeMetro-IFCS/UFRJ e INCT-InEAC/UFF  
Mestre em Antropologia e Sociologia Social pelo PPGSA/IFCS-UFRJ

### **Introdução:**

O presente trabalho insere-se na temática "Usos e conflitos do espaço público urbano", tendo como foco a relação entre a concessionária de energia elétrica e os moradores da Favela Santa Marta, localizada na Zona Sul do Rio de Janeiro. Neste particular, consideramos as mudanças na oferta e uso do serviço a partir da implantação da Unidade de Polícia Pacificadora (UPP), em 2008. Com a implantação da UPP, a Light, que desde 1999 trabalhava na tentativa de desenvolver o Programa de Eficiência Energética (PEE), obteve êxito na modernização de redes elétricas e regularização comercial, visando coibir o furto de energia elétrica, popularmente conhecido como "gato light". Dentre as ações da Light destaca-se o "Projeto Comunidade Eficiente", que engloba a troca de lâmpadas e geladeiras, educação do consumidor e a oferta de um "endereço" para cada morador, e que nos interessa abordar especificamente.

### **Ação da Light no Morro Dona Marta: processo de regularização de serviços de energia elétrica**

A Light é uma empresa privada de geração, comercialização e distribuição de energia elétrica localizada no estado do [Rio de Janeiro](#). A *Light* foi privatizada pelo programa federal de desestatização através de leilão na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, em [21 de maio](#) de 1996, onde os compradores da empresa foram as empresas/consórcios: [Rio Minas Energia Participações S.A. \(RME\)](#) composta pela [Companhia Energética de Minas Gerais \(Cemig\)](#), [Andrade Gutierrez Concessões S.A. \(AG Concessões\)](#), [Pactual Energia Participações S.A. \(Pactual Energia\)](#) e [Luce Brasil Fundo de Investimentos em Participações \(Luce\)](#); [AES Corporation](#), [Reliant Energy](#) e [Companhia Siderúrgica Nacional](#); [EDF International](#), vinculada à empresa francesa [Electricité de France - \(EDF\)](#). Estas empresas – ou grupo Light –, passaram a controlar cerca de 80% do capital da Light Rio, sendo os outros 20,6% pertencentes a acionistas minoritários. Em Dezembro de 2009, a [CEMIG](#) comprou as ações da [Andrade Gutierrez Concessões S.A. \(AG Concessões\)](#), [Pactual Energia Participações S.A. \(Pactual Energia\)](#) e [Luce Brasil Fundo de Investimentos em Participações \(Luce\)](#) e tornou-se assim a única acionista da RME, com 52,46% da Light S.A., tornando-se a maior acionista.

### **O Projeto Comunidade Eficiente**

Foi em meados de 2009 que o serviço de energia elétrica começou a ser regularizado e formalizado no Morro Dona Marta, coincidindo com a implantação da Unidade de Polícia Pacificadora (UPP), que atraiu uma série de investimentos e capitais para o cenário das favelas, dentre eles a política de formalização de serviços. Nesse período a Light Rio, concessionária de energia elétrica, inicia suas ações na favela Santa Marta, dando início ao Programa Comunidade Eficiente. O projeto buscou desenvolver ações integradas que

englobavam a troca de lâmpadas e geladeiras, educação do consumidor, modernização de redes elétricas e a regularização comercial em diversas comunidades de baixo poder aquisitivo no estado do Rio de Janeiro.

Antes da “chegada da UPP”, os próprios moradores buscavam formas alternativas de abastecimento de energia elétrica, praticando o “gato de luz” – ou furto de energia elétrica. O que significa dizer que há apenas dois anos a conta de luz passou a chegar no nome dos moradores do Santa Marta. Essa iniciativa teve boa receptividade entre os moradores do morro. Nesta ocasião, a Light trabalhou em parceria com o Posto de Orientação Urbanística Social, o POUSSO, na identificação de todos os “becos”, “vuelas” que foram registrados como logradouros públicos. Não por acaso, na lista de classificações de ruas do morro Dona Marta, está em primeiro lugar a Av. Light. *(incluir a lista com os nomes de rua aqui)*

O Projeto pretendeu formalizar o serviço de distribuição de energia elétrica e reduzir a informalidade, buscando o cadastramento dos moradores para a regularização dos novos consumidores. Neste particular, a Light também buscou viabilizar o registro civil para um grande número de pessoas que não possuíam sequer documento de identificação e, por isso, não tinham acesso aos direitos básicos de cidadania. O Projeto proporcionou ainda a substituição e modernização do sistema de distribuição – transformadores, postes, fiação, caixas de luz, medidores, disjuntores.

Segundo o gestor comunitário, Santa Rosa, na favela Santa Marta foram trocadas 810 geladeiras por modelos mais “eficientes” (modelos mais econômicos), cujo consumo, conforme sua informação, não ultrapassa a média de 15,8 kWh/mês. Contudo, apesar dos esforços do gestor comunitário e dos agentes pedagógicos, nem todos os moradores desejaram realizar a troca de geladeiras, pois alguns tinham acabado de comprar geladeiras novas, ou mesmo, houve moradores que julgaram que a capacidade de armazenar alimentos da geladeira fornecida pela empresa era menor do que as que tinham comprado individualmente.

O número de lâmpadas incandescentes substituídas por fluorescentes compactas ainda permanece incógnito, mas basta andar pelas ruas, observando dentro das casas ou acompanhar visitas domiciliares para perceber a grande quantidade de moradores que realizou a troca de lâmpadas. A concessionária também ajudou a promover reformas elétricas em casos que foram apontados como de situação de risco e precariedade de instalação em algumas casas, principalmente as do “Pico”.

Do ponto de vista da empresa, as ações representam um grande impacto sobre os clientes de baixo poder aquisitivo, pois estimulam a redução do consumo energético e buscam adequar o valor da conta ao orçamento familiar. Para convencer os moradores sobre essas propostas, foi relatado a presença, ainda no início da implementação do programa, final de 2009 e 2010, de agentes pedagógicos que trabalhavam na distribuição de panfletos e cartilhas educativas que procuravam ensinar o morador sobre como controlar o consumo de energia elétrica.

### **Atores sociais envolvidos nas ações da Light**

Em poucos meses de trabalho de campo, foi possível notar a presença de diversos funcionários da concessionária de energia elétrica, tais como gestor(es), técnicos,

pesquisadores, agentes pedagógicos, entregadores e cobradores de faturas ou “agentes de relacionamento”.

O gestor comunitário, Santa Marta, tem como tarefa fiscalizar as instalações, regularizar a situação de moradores que estejam irregulares, cadastramento de consumidores, regularizar situação de contas atrasadas, responsabilizar-se pela impressão de segunda via de contas que não foram entregues pelos agentes de relacionamento, explicar valores questionados, conferir medidores. O gestor aparece como um canal entre os moradores (clientes) e o contato técnico, financeiro ou administrativo da concessionária. Um técnico acompanha o gestor comunitário para avaliar cada caso isolado. São esses dois agentes que acionam o contato de uma equipe técnica com equipamentos urbanos mais precisos, carros, escadas, fiação.

Os agentes pedagógicos estiveram presentes em meados de 2009 para distribuição de material educativo, numa campanha para um consumo eficiente entre os moradores.

Duas pesquisadoras visitam domicílios e aplicam questionários sobre coleta de lixo. Atualmente a Light desenvolve uma pesquisa para elaboração de projeto que prevê desconto na conta de luz em troca de uma coleta seletiva do lixo encontrado na “favela”.

O “agente de relacionamento”, nome inscrito no crachá e no uniforme utilizado pelo funcionário, é responsável pela entrega das faturas, aviso de corte e cobranças. Os agentes tem como tarefa distribuir as faturas nominais em cada domicílio. São funcionários contratados pela empresa, tendo passado recentemente por processo seletivo. Ganham R\$ 700,00 por mês. E são escalados diariamente para realizar distribuição de faturas em diferentes áreas da cidade. Como eles não são escalados para áreas específicas, apresentam muitas dificuldades na hora de encontrar um endereço. Apesar de terem um roteiro em mãos, eles constantemente, não são capazes de realizar seu trabalho, devido a quantidade de contas que precisam entregar diariamente – cerca de 1.000 faturas por agente. O trabalho do agente consiste em bater a porta do morador, fazer a entrega da fatura ou do aviso de cobrança ou de corte e recolher a assinatura do morador, como forma de comprovar o recebimento. Cerca de 5 agentes de relacionamento compõe uma equipe diária para distribuição das faturas no Santa Marta em meados de cada mês.

### **A Conta de Luz**

Segundo explicações de funcionários da Light, a comunidade Santa Marta é parte de uma “área de concessão”, nem todas as comunidades são consideradas como tal. Em “áreas de concessão”, o consumidor tem a chance de reduzir o consumo de energia e pagar menos na conta. Para tanto a Light, no processo de regularização procurou progressivamente aumentar o limite de energia, e, por conseguinte, o valor total da fatura (R\$/ kWh).

Conforme, o gestor e o superintendente da Light respectivamente, os senhores Santa Rosa e Mario Romano, foi explicado o que seria o “consumo escalonado” ou o que os moradores estavam chamando de “aumento progressivo na taxa de luz”. O gestor afirma que a Light começou disponibilizando 79kWh por domicílio, e seguiu liberando 20kWh a cada 4 meses. Durante esse período, realizaram, paralelamente, o trabalho educativo do programa de eficiência energética com base na redução “consciente” do consumo de energia.

Iniciamos o trabalho aqui para adaptar a população. O que foi feito, começamos com 79kwatts. Mesmo se a pessoa consumisse um 1kwatts, ele pagaria 1, se 2kwatts pagaria 2. Nos colocamos uma base de 79kwatts

e combinamos que de 4 em, 4 meses aumentaríamos 20kwts no período de 4 meses. Hoje está em 180kwts e nos não trocamos. Já teve 100, 120 e 140, 160. De 4 em 4 nos aumentamos. Quem está consumindo abaixo de 180kwts não tem taxa, vai pagar os mesmos 180. Muita gente hoje está consumindo acima de 180, tem gente consumindo 300; 400 e 500kwts e está pagando somente o que n'ós estamos aí congelando, que é o 180kwts. Não tem taxa. Quem consome 30 paga 30, quem consome 10 paga 10. Não tem taxa. Ah! Tem alguém que está com o consumo que a pessoa está achando alto, absurdo, beleza, tem meu contato com você, Zé, que sabe como me achar e sabe como achar o Mario Romano. (Santa Rosa, gestor comunitário da Light, ao Vivo no Programa Informativo da Associação, prestando esclarecimentos a população sobre o consumo escalonado, 11 de abril de 2011.).

Pela explicação dada, o consumo é calculado individualmente – o que exclui de imediato a ideia de uma “taxa única” para toda a comunidade como havia sido informada por alguns moradores. O desconto nas faturas aplicava-se apenas aos moradores que se autodeclarassem de baixa renda, mas passível de comprovação por alguma inscrição em programa de governo, tal como: o Bolsa Família ou Cheque Cidadão. Só com o Número de Inscrição Social (N.I.S) é que o morador desfruta do benefício do desconto em até 65% do valor da conta de luz.

### **Relação entre Preço e Consumo Energético**

Uma das questões mais difíceis de serem respondidas até o presente momento da pesquisa tem sido relacionar o valor cobrado nas faturas da Light ao consumo dos moradores. Para responder essa pergunta etnográfica é necessário dar continuidade as visitas domiciliares acompanhada dos técnicos, agentes e gestores da empresa, a fim de verificar o que consomem, como consomem, e em que medida consomem.

Ocorre uma disparidade quanto aos argumentos utilizados pela concessionária de energia elétrica e os discursos dos usuários. Aparentemente, os moradores e a Light teriam entrado em um acordo quanto à cobrança do serviço prestado pela empresa. Segundo o presidente da Associação José Mario Hilário, depois da entrada da UPP, dezembro de 2008, uma série de serviços, tanto do setor público, como do setor privado e ainda terceiro setor proliferaram na favela Santa Marta.

No início de 2009, tiveram início as primeiras palestras da Light, que foram realizadas na quadra da Escola de Samba do Santa Marta. Ainda segundo informações do presidente, haveria sido acordado a cobrança de uma taxa única para toda a comunidade, correspondente ao valor de R\$15,00 – independente do consumo –, inicialmente, que este valor seria progressivamente aumentado. Contudo, foi dado um prazo de um ano para que os moradores se adaptassem gradativamente a pagar pelo serviço. Em maio de 2011, o prazo já havia se esgotado, e os moradores pagam pelo seu consumo individual.

Uma lei aprovada no ano passado (2010) determinou que o benefício da tarifa social só poderia ser concedido ao consumidor que apresentasse o N.I.S. Neste sentido, uma das explicações encontradas para o susto dos moradores em relação a faturas muito altas seria a de que a maior parte deles, apesar de possuir o cadastro, não teriam apresentado

à concessionária de energia elétrica o documento fornecido pela prefeitura a cidadãos que possuem cadastro no Bolsa Família e/ou outros programas do governo dirigidos a população de baixa renda. De início, todos os moradores de uma “área de concessão” da empresa foram incluídos no benefício da tarifa especial. Antes da mudança na lei, bastava o cliente se autodeclarar de baixa de renda e consumir até 220kWh por mês para ter o benefício, que poderia chegar até 65% na tarifa. Contudo, atualmente apenas aqueles que realizaram o recadastramento terão o benefício do desconto. Para aqueles que não fizeram o cadastro, o benefício da tarifa social de energia será automática e gradativamente cancelado até dezembro, mesmo para os domicílios que estiverem localizados em “áreas de concessão” da empresa, e não apresentarem o número de identificação social.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) defendeu a mudança na lei, afirmando que muitas casas de veraneio – em tese, locais de baixo consumo energético, população de renda alta –, teriam o desconto, independente da renda do proprietário. A agência elaborou um cronograma de recadastramento, pelo qual faixas de menor consumo terão mais prazos.

Cabe lembrar que, os esforços da Light pretendem reduzir o consumo informal e, para isso mudar o modo de pensar dos “consumidores informais” surge como estratégia fundamental para alcançar o objetivo do Programa de Eficiência Energética que combate o desperdício de energia elétrica. Para tanto como foi, brevemente, dito acima, uma campanha educativa foi realizada amplamente durante alguns meses dos anos de 2009-2010. A dimensão pedagógica teve um papel importante em “educar” os moradores, agora consumidores e clientes para a importância de um consumo eficiente. Todo um esforço foi feito para *conscientizar* os moradores à economia de energia elétrica.

Essa visão racional, de controle do consumo de energia se opõe a dimensão mágica, onde persiste a crença de alguns moradores na *magia do interruptor*. Ora, é realmente fascinante o fato de baixar um interruptor e ascender a luz, do mesmo modo que abrir uma torneira que verte água, sem ter que sair a rua com baldes na cabeça para apanhá-la em um córrego. Para alguns, a magia parece não ter fim, a eletricidade aparece como fonte inesgotável propiciadora de conforto, a praticidade, conectando à casa a rua.

### **Conflitos: agentes vs moradores / visitas domiciliares, gestor, técnicos, agentes educativos**

Durante os meses em que venho realizando essa pesquisa de novembro de 2010 a junho de 2011 tem sido notável a presença de conflitos entre os moradores e agentes da concessionária de energia elétrica. Os conflitos entre essa empresa e os moradores de periferias urbanas não são novidade histórica, eles ocorrem há muitos anos, poderíamos talvez afirmar quase um século de conflitos, haja vista os interesses em jogo. Para explicitar propriamente o início dos conflitos teríamos de realizar um recorte histórico e voltar à história das favelas, tendo como objeto de estudo os serviços básicos ou melhor a falta de serviços, como saneamento, energia elétrica, água.

Em síntese, basta mencionar aqui que o território em questão foi até 2008 uma área controlada pelo tráfico armado e, que em dezembro de 2008 foi tomado pelo Estado,

representado por uma Unidade de Polícia Pacificadora. Com a chegada da UPP, a Light sentiu que poderia dar início ao projeto que visava à cobrança da conta de luz aos moradores de favela, consideradas “área de risco”.

Evidentemente que tudo era feito de maneira informal e ilegal, correndo a revelia do poder público. Neste período, os moradores apesar do risco iminente da violência, não pagavam conta de luz, ou se pagavam era uma taxa simbólica cobrada pelo fornecedor informal.

São conhecidas histórias de funcionários da Light que foram ameaçados por tentar fazer a cobrança do serviço em áreas dominadas pelo tráfico armado ou mesmo milícias. Os grupos armados eram também responsáveis pela interceptação do fornecimento e controle dos serviços de gás, luz, TV a cabo, dentre outros.

Em 2009, agentes da Light buscaram um contato com o então atual presidente da Associação dos Moradores, Zé Mário.

Como já dito anteriormente o PEE trabalho para substituição e modernização do sistema de distribuição. A Light passou a promover audiências públicas e visitas de caráter pedagógico às casas dos moradores, estimulando a troca de geladeiras e lâmpadas e também preparando os moradores para o aumento gradativo na conta de luz. Paralelamente fizeram a troca de equipamentos (fiação, postes, transformadores, caixas de luz, medidores, disjuntores) numa tentativa de acabar com a informalidade do consumo e dando início ao processo de regularização do serviço de fornecimento e distribuição de energia elétrica na favela.

No entanto, as palestras tiveram baixo coro e as explicações sobre “consumo eficiente” pouca eficiência, haja vista o número de dúvidas dos moradores em relação a economia da energia e o aumento constante na conta de luz. Durante esse período, foi distribuído aos moradores, um display que substituiria o relógio ou medidor, o qual o acesso foi proibido a partir de lacres colocados nos armários instalados em via pública. Entretanto, poucos moradores sabiam verificar o consumo de kWh a partir do display e muito menos fazer a previsão mensal do consumo. É neste contexto de dúvidas dos moradores mal esclarecidas pela concessionária de energia elétrica que desdobram-se os conflitos.

As pessoas tem alguns equipamentos que estão com problema, as instalações, o local onde foi instalado este equipamento pode estar consumindo mais, mas independente disso, nós vamos a casa da pessoas que tenha algum problema, alguma dúvida. Isto foi passado para você e para a comunidade e a gente está ai operando a nossa política. Em relação ao *display*, nós distribuimos 697 e demos outros tantos. Alguns não instalaram, não tomaram as providencias, não fizeram o que a gente orientou a fazer. Mesmo assim, nós vamos retornar a todas as casas para esclarecer qualquer dúvida que tiver e a gente resolver isto, ok? Quem tiver duvida me dá o endereço que a gente vai lá na casa do morador (...)

Nós fizemos um informe geral quando entramos aqui durante, uma assembleia. O Zé lembra o numero das pessoas participando foi muito pouco, porém nós sempre fazemos o seguinte, se o morador tem duvidas a gente esclarece, não tem problema nenhum. Como é que a gente fez aqui? Nós entramos com um sistema, analisamos

as casas, fizemos prospecção de toda a comunidade, levantamos todas as dificuldades existentes. A necessidade de rede, de transformadores. Mas tem sempre a dúvida do morador, mas como eu vou fazer se eu nunca tive medidor na minha casa? (Santa Rosa, gestor comunitário da Light, 11 de abril de 2011).

A questão que se coloca é que, se a prática informal do consumo de energia elétrica continua, ainda que haja o esforço da empresa e de parte dos moradores em tentar inibir e restringir os meios ilícitos do consumo energético, quem paga o preço? Qual a relação entre os KWtts consumidos e o preço das faturas? Por que há relatos de moradores que pagam R\$80,00 na conta de luz, enquanto o vizinho paga R\$300,00? Por que tem gente que ainda paga R\$10,00?

Estou ligando para contar o que aconteceu na casa da minha avó. Ela tinha uma conta de R\$43, e depois R\$76 e agora R\$98. Ela ficou 5 dias sem pagar a conta e a luz foi cortada. (Vânia, moradora, Ao vivo no Programa da Rádio Informativo da Associação, 11 de abril de 2011,)

De fato ocorre registros etnográficos de que pessoas consumindo pouco e pagando elevadas taxas. Como, por exemplo, o caso da moradora que possui uma geladeira, um fogão, um ventilador e uma televisão e paga R\$79,90. Ou casos em que o morador trabalha o dia inteiro, a casa permanece vazia durante o dia, e a taxa cobrada pelo consumo é alto.

O morador às vezes fica desconfiado: “Poxa, Zé Mario, eu tenho só uma televisão, um bico de luz e uma geladeira, eu saio para trabalhar 8 da manhã, volto às 6 da tarde, a minha conta é igual ao do meu vizinho que tem televisão, ar condicionado e paga os mesmos R\$80,00 que eu, né?” Então eu falei, vou fazer essa pergunta no ar para o pessoal da Light. E aproveitando Mario Romano, Santa Rosa e Mariana, como é que é feita essa estimativa para poder chegar a este valor que os moradores estão pagando? Eu acho uma injustiça quando uma pessoa mora num casebre de madeira, mal da para ele comer lá, não tem como ele gastar R\$80,00 com os aparelhos que ele tem dentro de casa e pela estimativa ele está pagando lá o mesmo preço que eu, que tenho 2 televisões, computador. O Povo quer o que? Quer justiça, eu quero saber pelo que eu estou pagando. Até porque o *display* não funciona. Tem um relógio para eu saber o que eu gastei no mês anterior e comparar com o mês posterior para saber quanto eu estou gastando para eu poder controlar meu gasto de energia. Então, o morador não tem essas ferramentas para que ele consiga diminuir seus gastos, né? No celular você recebe uma mensagem, “os créditos estão acabando”, e aqui não ele está gastando, gastando, mas ele não tem como saber a medida do seu kWts. (Jose Mario, presidente da associação, Ao vivo no Programa da Rádio Informativo da Associação, 11 de abril de

2011)

Vejamos o caso emblemático da moradora Adriana, apelido “Dill”. A moradora queixou-se de que quando tomava banho à noite, ficava no escuro ao ligar o chuveiro, visto que o disjuntor desarmava.

Primeiro a Light chegou na comunidade falando que ia cobrar uma taxa única de R\$20,00. Depois cobrou contas absurdas das pessoas. Eu quero saber o que eles tem a explicar sobre isto numa comunidade carente? Na minha casa foi instalado um disjuntor, só que o chuveiro desliga, toda a vez que alguém vai tomar um banho quente. (Adriana, moradora, Ao Vivo, Programa da Rádio Informativo da Associação, 11 de abril de 2011)

Ao entrar na casa da moradora, dirigiram-se diretamente para a geladeira. Ao lado da geladeira havia um freezer, que estava desligado, segunda a moradora. Os agentes da Light - o superintendente, Mario Romano e o gestor social, Santa Rosa abriram todos os compartimentos da geladeira e disseram que a geladeira da moradora não era “eficiente”, pois não era “econômica”.

Ao abrir o compartimento superior da geladeira, o superintendente verificou que havia uma grande quantidade de comidas congeladas e indagou à moradora se a moradora cozinhava para fora, ao que ela respondeu que não. Explicou ainda que o armazenamento de comidas congeladas requer maior dispêndio energético.

Depois Santa Rosa pôs um papel entre a porta da geladeira e a geladeira com o intuito de demonstrar que a borracha não vedava o ar e necessitava ser trocada, uma vez que não oferecia pressão suficiente para manter o eletrodoméstico bem fechado.

Ao mesmo tempo ligaram o chuveiro de água quente para ver se o mesmo iria desarmar. Não desarmou. Os agentes perguntaram quantas pessoas ficavam em casa durante a noite. A moradora respondeu que eram ao todo cinco: a moradora Dill, sua mãe e seus três filhos. Ao que se seguiu a explicação dos funcionários da empresa de energia elétrica, de que à noite havia uma sobrecarga de energia e o disjuntor, provavelmente desarmava.

O superintendente esclareceu ainda que para produzir uma “comunidade eficiente” o limite de consumo oferecido aos clientes era restrito, logo era natural que o disjuntor desarmasse com a sobrecarga de energia, ou seja, devido à passagem de grande quantidade de kWh, no período da noite.

A explicação dada posteriormente pela Light foi a de que a responsabilidade era da moradora, já que ela provavelmente ligava tudo ao mesmo tempo, provocando uma sobrecarga energética, razão pela qual o disjuntor instalado pela Light desarmava.

Apesar dos esforços do gestor comunitário e dos agentes pedagógicos, nem todos os moradores desejaram realizar a troca de geladeiras, pois alguns tinham acabado de comprar geladeiras novas, ou mesmo, houve moradores que julgaram que a capacidade energética fornecida pela empresa era menor do que as que tinham comprado individualmente. Alguns moradores preferiram comprar geladeiras com capacidade de armazenamento de alimentos ao considerar suas relações de parentesco, e também pela escolha de realizarem compras do



mês e, não diariamente.

O fato de morar em um morro, o com a maior inclinação se comparado aos outros morros de favelas do Rio de Janeiro, contribui para uma logística que opta pela compra do mês, pois imaginem ter de subir todos os dias o morro com grande quantidade de alimentos em sacolas carregadas à mão. Outro fator determinante para a opção compra do mês é a renda salarial recebida ao final ou no início de cada mês.

Por um lado está a expectativa dos moradores de que o preço pelo serviço seja reduzido. Essa demanda é acompanhada sempre de um tom queixoso, de lamúria e sobre a justificativa de serem uma comunidade de baixa renda.

De outro, a expectativa da Light é a redução do consumo informal e promover “eficiência energética”, já que alguns moradores afirmam não terem condições de pagar pelo serviço.

Assim, foi demonstrado que as reclamações dos moradores se relacionam ao preço cobrado pelo consumo de energia, a qualidade do serviço prestado, a falta de esclarecimentos e informações. E que as reclamações da empresa recaem sobre a incapacidade dos moradores de utilizar os aparelhos fornecidos pela concessionária, a exemplo do *display*, com também apontada a resistência na troca da geladeira, que teve poucos adeptos entre os moradores. Verifica-se estatisticamente que, muito menos da metade (810) dos moradores (4.688) optou pela troca.

Outro conflito de relações ocorre em relação à entrega de faturas. Os agentes de relacionamentos se vem em situação muito complicada, pois precisam dar conta de distribuir mais de 1.000 faturas durante os dias de entrega, carregando uma mochila pesada nas costas, eles se perdem muitas vezes antes de encontrarem o destinatário.

Olha, eu não sei se você sabe, mas eu liguei para o Mario Romano explicando, porque foram muitas ruas em que a conta não foi entregue. Mandeí dois mensageiros daqui, que conversaram com ele e explicaram que teve uma problemática no faturamento, que o pessoal se perdeu com as ruas, enfim...mas só que com isto, os moradores ficaram todos nervosos, por que ? Porque se a conta não é paga, automaticamente a luz é cortada. E emendando esta pergunta Santa Rosa, (vou fazer outra pergunta nesta pergunta), quando o morador deixa de pagar a conta, (p.exemplo) minha conta venceu agora no dia 9, ai, eu não paguei esta conta, qual é o prazo que a Light tem para poder cortar a energia do morador? (Zé Mario, presidente da Associação dos Moradores)

Apesar de ter sido a Light responsável pela nomenclatura das ruas, os agentes de relacionamento não possuem exatamente um mapa ou rota com os percursos do morro com o nome dos becos, vielas, ruas. Os agentes precisam contar com a boa vontade da vizinhança na hora de entregar a fatura de um morador. Ocorre que esse tipo de conflito não se dá apenas entre agentes da light e moradores, mas também faz parte de um problema interno da empresa, e apresenta-se como um conflito entre os próprios agentes em diferentes graus de

hierarquia.

Olha Zé, já há algum tempo a Light trabalha com uma equipe terceirizada, porém agora a gente já está começando a finalizar o atendimento desta forma. A gente quer que o próprio funcionário da Light venha a sua casa e entregue a sua fatura, né? Tem algumas reclamações, mas a gente está indo por este caminho, que a gente entende que possa resolver a questão. (Santa Rosa, gestor social.)

Ainda sobre a entrega das faturas, o próprio gestor reconhece que o fato de que os agentes não serem moradores locais, mas são pessoas de fora dificulta o trabalho de entrega. No mês de maio, devido ao alto índice de reclamações sobre extravio das faturas da Light, o gestor social foi obrigado a apontar uma alternativa para que os moradores tivesse acesso a suas contas. Assim, um posto de atendimento para impressão de segunda-via das faturas, foi aberto provisoriamente e manteve-se funcionando em uma das salas da Associação dos Moradores.

#### **IV- Análise dos ritos cotidianos**

A lâmpada fluorescente e a troca de geladeiras, por parte de alguns moradores, aparecem como um símbolo da adesão à nova forma de perceber o consumo energético, tentativa de adaptar-se e responder o desafio proposto pelo Programa Comunidade Eficiente. Não obstante, a adesão não se deu de forma gratuita, a empresa propôs uma troca, considerando uma das reivindicações mais antigas dos moradores: um endereço na cidade, já que a conta de luz traz a obrigação de pagar por serviço prestado. Na cidade inteira é assim, mas na favela nunca tinha sido. As implicações de não se ter um endereço na cidade são muitas e, bastantes conhecidas dos moradores de favelas. Não ter um endereço, representa, por exemplo, não ser tratado enquanto cidadão. Assim como a carteira de trabalho assinada é um valor caro para alguns dos moradores, que reivindicam ser tratados como “cidadãos de bem”, a conta de luz aparece aqui como símbolo de *status*, isto é, simbolicamente o pertencimento formal à cidade.

Essa reivindicação aparece como forma de oposição as ideais que marginalizam e estigmatizam o pobre, morador de favela. Contrapõe-se também a criminalidade e criminalização da pobreza, ao banditismo associado a áreas de periferia urbana.

No entanto, diante do desafio traçado pela empresa de reduzir o consumo, aparecem diferentes percepções entre os moradores. É importante para a compreensão do consumo energético no caso específico de uma favela, por excelência caracterizada pela heterogeneidade de habitantes, concepções acerca dos modos de vida, não generalizar o modo de consumo entre os moradores, pois há aqueles que compreendem e praticam o que está na cartilha educativa da Light, como há também moradores que recusam-se a colaborar para a redução dos gastos de energia e continuam a praticar um consumo informal e ilícito.

Bibliografia:

Guiddens, Antony. As consequências da modernidade. Tradução de Raul Fiker. São Paulo. Unesp. 1991.

[1] Esse artigo apresenta os primeiros resultados de uma das dimensões do Projeto *Um endereço na Cidade: a experiência urbana na conformação de sentimentos sociais e de sensibilidades jurídicas* (CNPq nº 309193/2008-7), que conta com a participação dos alunos de graduação em Ciências Sociais Yasmin Monteiro (Bolsista PIBEX-UFRJ), Daniel Bustamente (Bolsista PIBEX-UFRJ), Gabriel Barbosa (Bolsista PIBEX-UFRJ), todos pesquisadores vinculados ao LeMetro/IFCS-UFRJ.