

A woman with long dark hair, wearing a black headset with a microphone, is smiling and looking towards the right. She is sitting at a desk in an office environment. In front of her is a large computer monitor displaying a website with various icons and text. Her right hand is resting on a black keyboard, and her left hand is near her chin. The background shows office cubicles and a window. The overall scene is brightly lit.

11

Construir Confiança através de Parcerias e Integridade

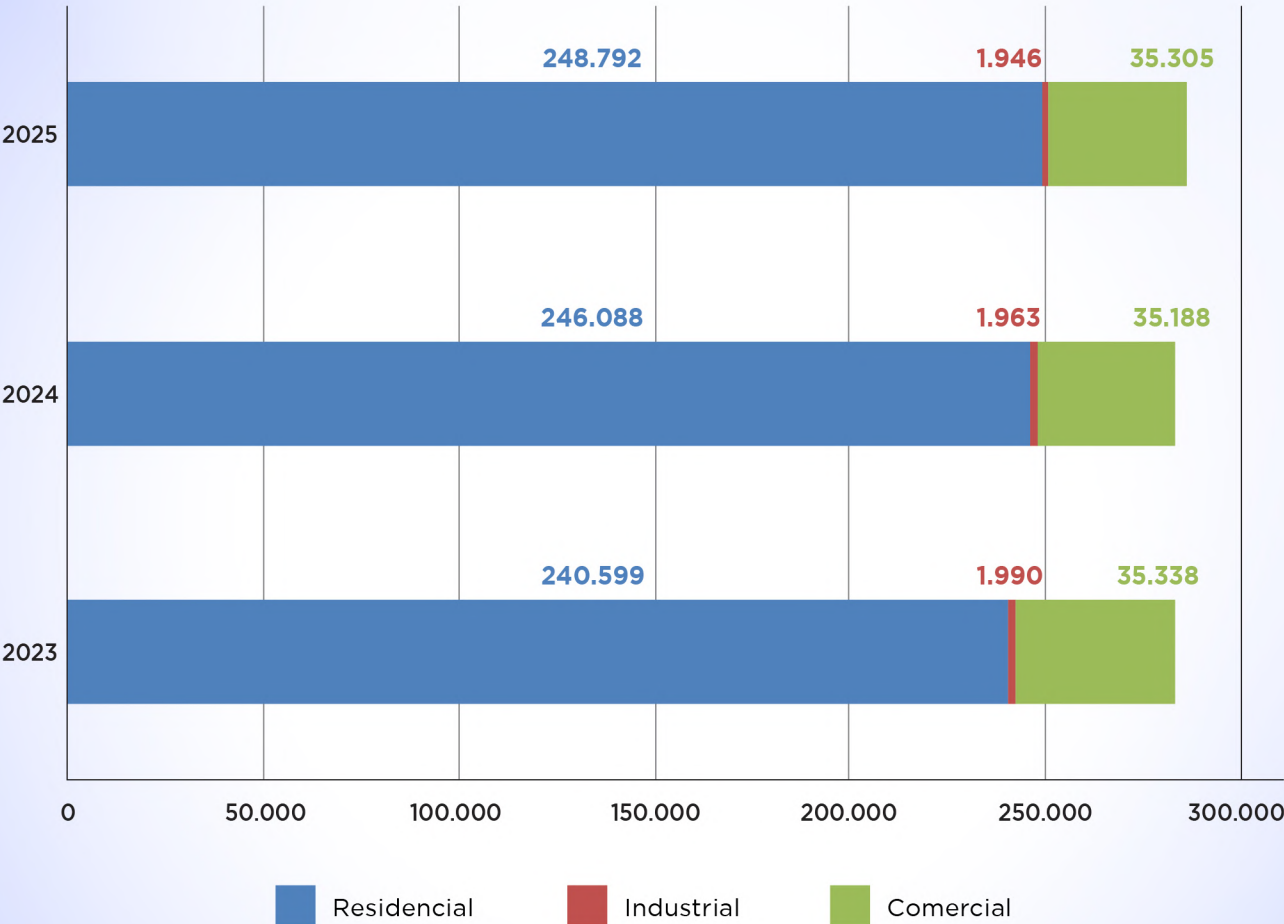
- desenvolvimento sustentável reflecte-se não só no desenvolvimento da rede eléctrica e na transição energética, mas também no crescimento em conjunto com clientes, parceiros e a comunidade através da colaboração e do progresso partilhado.

11.1 Serviços e Satisfação do Cliente

A CEM está empenhada em fornecer aos clientes serviços de electricidade estáveis, fiáveis e de alta qualidade. Através de múltiplos canais de comunicação e mecanismos de gestão institucionalizados, a Empresa responde às necessidades dos diferentes grupos de clientes no que respeita ao fornecimento de electricidade e serviços relacionados. A CEM tem vindo a introduzir gradualmente serviços inteligentes e medidas de apoio para melhorar a experiência geral de serviço e a eficiência operacional. Em termos de fornecimento de electricidade, a CEM tem mantido um elevado nível de fiabilidade, tendo sido atingidos todos os objectivos estabelecidos. Para mais informações sobre os objectivos específicos, consulte a secção **“Conformidade da Concessão e Qualidade do Serviço”** do presente Relatório.

11.1.1 Perfil do Cliente

Os clientes dos serviços públicos de fornecimento de electricidade incluem as categorias residencial, industrial, comercial e de veículos eléctricos. Os diferentes tipos de clientes variam em termos de escala de consumo de electricidade, características de carga e necessidades de serviço. A sua distribuição permite conhecer a estrutura global do consumo de electricidade em Macau e serve de referência para a Empresa no planeamento do sistema eléctrico, na gestão operacional e na prestação de serviços.



11.1.2 Satisfação do Cliente

A Empresa elaborou e implementou uma Política de Gestão de Clientes e uma Política de Gestão de Reclamações. Temos também um Manual de Gestão de Serviços compilado de acordo com os requisitos da Norma ISO 20000-1:2018 que fornece orientações sistemáticas para o serviço ao cliente, o tratamento de reclamações e a melhoria contínua. Com base nesta estrutura, recolhemos continuamente as opiniões dos clientes sobre os serviços de electricidade e os serviços de suporte relacionados através de múltiplos canais, e acompanhamos os pedidos de informação e os casos de reclamação para garantir que as respostas são consistentes e rastreáveis, otimizando os processos de serviço relevantes sempre que possível. Todas as opiniões dos clientes são processadas pelos departamentos competentes de acordo com os procedimentos estabelecidos, revendo os processos de serviço e as áreas de melhoria através da análise dos casos. Este ano, foram registadas 9 reclamações, todas elas resolvidas de forma satisfatória.

Para avaliar o desempenho dos nossos serviços e compreender a opinião geral dos clientes sobre a qualidade dos mesmos, a Empresa tem realizado inquéritos regulares de satisfação dos clientes desde 1999. Estes inquéritos abrangem áreas como a estabilidade do fornecimento de energia, a fiabilidade, o apoio técnico, os serviços de facturação, os métodos de pagamento, a transparência da informação, as operações do centro de atendimento ao clientes e o desempenho das comunicações. Os resultados dos inquéritos constituem uma referência importante para a análise do nosso desempenho e para a optimização dos nossos serviços.

Os resultados do inquérito de satisfação do cliente para o ano indicam que o desempenho do serviço da CEM atingiu um nível “Excelente” e aproximou-se da categoria “Excepcional”, com a satisfação geral a continuar a melhorar.



11.2 Apoio ao Serviço Público de Electricidade

Em conformidade com as políticas estabelecidas e as disposições relevantes do Governo da RAE de Macau, a Empresa implementou diversas medidas de apoio ao serviço de electricidade, abrangendo diferentes grupos de clientes e respondendo a diversas necessidades através do mecanismo tarifário existente e dos regimes de apoio.

Programa de Subsídio do Governo



Desde 2008, o Governo concedeu um regime de subsídio à factura de electricidade para os clientes residenciais. O montante do subsídio mensal foi aumentado das 150 patacas iniciais para 200 patacas para ajudar a suportar as despesas regulares de electricidade.

Programa de Apoio ao Cidadão Sénior



A CEM tem um programa de apoio à terceira idade, que oferece um desconto de 11% nos primeiros 88 kWh de consumo mensal de electricidade para os seniores elegíveis.

Tarifa de Assistência Social



As entidades públicas ou privadas que exerçam actividades sem fins lucrativos no domínio da acção social, reconhecidas como importantes, e que apresentem documentos comprovativos emitidos pela entidade competente que confirmem a sua natureza não lucrativa e de serviço social, podem beneficiar de reduções na factura de electricidade ao abrigo da Tarifa de Assistência Social.

Tarifa de Apoio Social



Os clientes residenciais abrangidos pelo regime de assistência social do Instituto de Acção Social (IAS), com uma potência contratada igual ou inferior a 6,9 kVA e um consumo mensal de electricidade igual ou inferior a 120 kWh nos últimos seis meses, podem requerer a sua inclusão mediante a apresentação de um cartão de assistência social válido emitido pelo IAS. Após a apresentação do pedido e verificação do cumprimento dos critérios de consumo acima referidos, a Empresa aplicará automaticamente a Tarifa de Apoio Social.

11.3 Serviço a Clientes Inteligente

Em linha com os avanços tecnológicos e a constante evolução das necessidades dos clientes, a Empresa está a avançar progressivamente na aplicação de serviços inteligentes. Através da digitalização e de soluções de tecnologia da informação, o nosso objectivo é melhorar a eficiência e a conveniência dos serviços. Estas medidas baseiam-se em contadores inteligentes e sistemas de informação, apoiando a gestão de dados de consumo de electricidade, a optimização de processos de serviço e a integração de serviços entre plataformas. Estas medidas estão a ser gradualmente alargadas a áreas como o serviço de apoio ao cliente, a gestão do consumo de electricidade e os mecanismos de pagamento para ajudar os clientes na gestão diária da electricidade e na utilização dos serviços. A Empresa também avalia continuamente o potencial das novas tecnologias para aplicação nos serviços de electricidade e na interacção com o cliente, introduzindo soluções adequadas sempre que possível para se alinhar com o desenvolvimento urbano e as tendências de digitalização, melhorando progressivamente as nossas capacidades de serviços inteligentes.



Serviço a Clientes Inteligente

- Tratamento de questões de electricidade através de plataformas online e móveis
- Processos electrónicos de consulta e pedidos
- Apoio ao cliente e resposta a pedidos de informação
- Lançamento do *Chatbot* de Voz Inteligente da CEM
- Implementação dos Quiosques de Auto-Atendimento da CEM



Gestão de Electricidade Inteligente

- Aplicação de dados de contadores inteligentes
- Monitorização do consumo de electricidade e identificação de anomalias
- Análise e previsão de tendências de consumo



e-Factura e Pagamentos

- Colaboração com os bancos para promover a adopção de extractos electrónicos
- Diversificação dos métodos de facturação e de pagamento
- Simplificação dos processos de facturação e pagamento
- Alargamento do âmbito do serviço de carteira electrónica



Serviços Multiplataforma e Transfronteiriços

- Integração de múltiplas plataformas de serviços
- Troca de dados entre sistemas
- Suporte para serviços transfronteiriços de electricidade e carregamento



Medidas Específicas de Apoio ao Cliente

- Lançamento do Serviço de Apoio a Clientes com Equipamentos de Suporte de Vida, incluindo a notificação prévia de cortes de energia planeados e tempos de restabelecimento estimados

11.4 Cadeia de Fornecimento Responsável e Aquisições Ecológicas

A CEM encara a gestão de fornecedores e empreiteiros como um elemento crucial do controlo dos riscos da cadeia de abastecimento e do desenvolvimento sustentável. As nossas operações envolvem engenharia de centrais térmicas, manutenção de equipamentos, aquisição de materiais e vários serviços profissionais. As normas de gestão dos nossos parceiros da cadeia de abastecimento em áreas como a saúde e segurança ocupacional, o desempenho ambiental, a conformidade e a conduta empresarial podem ter um impacto directo na estabilidade operacional, na qualidade dos serviços e na gestão dos riscos da CEM.

Integramos as considerações ESG na nossa gestão das aquisições e da cadeia de abastecimento, estabelecendo um mecanismo institucionalizado de gestão de todo o processo para os fornecedores. Este abrange a integração, avaliação, monitorização e requisitos de melhoria contínua dos fornecedores, incentivando-os assim a melhorar a sua compreensão e implementação dos princípios ESG. Simultaneamente, a CEM formulou um plano ESG quinquenal para fornecedores e aquisições, que serve de enquadramento a médio e longo prazo para melhorar as nossas capacidades em matéria de aquisições sustentáveis e gestão da cadeia de abastecimento.

Orientações Fundamentais do Plano Quinquenal ESG para Fornecedores e Aquisições

Reforçar a Sensibilização ESG dos Fornecedores

Introduzir avaliações ESG dos fornecedores e integrar a formação ESG na formação de todos os funcionários e fornecedores, com o objetivo de avaliar pelo menos 80% dos principais fornecedores em termos de ESG, segurança e normas éticas até 2029.

Promover a Aquisição Circular e Reutilização de Materiais

Incorporar métodos de aquisição circular e de reutilização de materiais nos principais projectos do plano quinquenal, promover a gestão do ciclo de vida completo dos produtos e assegurar a conformidade da cadeia de abastecimento e o respeito pelo ambiente.

Formação em Ética da Cadeia de Fornecimento

Incluir a cadeia de abastecimento ética no plano quinquenal de formação ESG para reforçar a consciência ética e as aptidões operacionais dos funcionários e fornecedores.

Empoderamento Digital da Gestão da Cadeia de Fornecimento

Lançar oficialmente o sistema de gestão de armazéns (WMS) e a plataforma de aquisição digital em 2025 e introduzir uma plataforma de gestão da cadeia de fornecimento para promover a gestão da cadeia de fornecimento e o desenvolvimento sustentável.

11.4.1 Gestão de Fornecedores

Ao promover a digitalização da cadeia de abastecimento e o desenvolvimento sustentável, assegura a implementação efectiva da estratégia da cadeia de abastecimento da CEM e dos requisitos de gestão relacionados.

Os fornecedores devem cumprir rigorosamente o Manual de Saúde e Segurança da CEM. Esta especificação gere sistematicamente os fornecedores ao longo de todo o processo, abrangendo aspectos críticos como a gestão de fornecedores, a transparência da cadeia de abastecimento e a análise ambiental, e inclui cláusulas de códigos de conduta relevantes. Se um fornecedor violar estes requisitos durante o período de cooperação, pode enfrentar sanções ou mesmo a não renovação do contrato.

Além disso, a CEM planeia integrar o Código de Conduta dos Fornecedores na plataforma de aquisição para aperfeiçoar ainda mais o sistema de gestão de fornecedores. Este Código abrange cinco áreas fundamentais: Ética Empresarial, Trabalho e Direitos Humanos, Saúde e Segurança Ocupacional, Protecção Ambiental e Gestão da Cadeia de Abastecimento. O seu objectivo é estabelecer um mecanismo de gestão mais sistemático e normalizado, garantindo que todos os parceiros aderem à conformidade e aos princípios de funcionamento sustentável ao longo do ciclo de vida da cooperação, cumprindo conjuntamente a responsabilidade social corporativa.

Com base nas instruções de trabalho da Formação de Indução do Empreiteiro, damos uma formação de segurança pormenorizada aos fornecedores. Exigimos que todos os fornecedores reconheçam que leram e cumprirão o Código de Conduta dos Fornecedores, para garantir que estão cientes dos requisitos relevantes e que aplicam efectivamente as expectativas da Empresa relativamente à responsabilidade social da cadeia de fornecimento. Os empreiteiros que trabalham nas instalações da central térmica também têm de passar a revisão obrigatória de qualificação de segurança da Empresa antes de obterem acesso.

11.4.2 Selecção de Fornecedores

A CEM dá prioridade à selecção de fornecedores com um sólido desempenho ESG e prefere estabelecer parcerias com fornecedores que promovam o emprego local ou colaborem com pequenas e médias empresas (PME) locais, apoiando assim o desenvolvimento económico local e fomentando oportunidades de emprego.

11.4.3 Gestão do Risco

A CEM enfrenta desafios, incluindo uma diversidade limitada da cadeia de abastecimento e fundamentos ESG relativamente fracos entre os fornecedores locais. Para resolver este problema, estamos empenhados em diversificar as fontes de abastecimento e em explorar activamente fornecedores alternativos na China Continental para reduzir a dependência de uma única região. Além disso, a CEM estabeleceu um mecanismo de pontuação e correcção de fornecedores, ajudando aqueles com baixo desempenho a melhorar o seu desempenho por meio de medidas como entrevistas e exigências de apresentação de planos de acção correctiva, garantindo assim a estabilidade do fornecimento e promovendo continuamente padrões ESG mais elevados.

Desde 2025, iniciámos a pesquisa e avaliação de várias plataformas e ferramentas de avaliação ESG e de risco, e prevemos introduzir formalmente uma ferramenta de avaliação de risco de terceiros até 2027. Isto permitirá a optimização baseada em dados da integração dos nossos fornecedores e dos mecanismos de selecção, construindo um sistema de abastecimento mais robusto e sustentável.

Em 2025, a CEM tinha um total de 443 fornecedores, localizados principalmente em Macau, Hong Kong e China Continental. As despesas de aquisição a fornecedores locais representaram 69,36%¹⁰.

O objectivo final da CEM continua a ser “zero acidentes” para os empreiteiros. Em 2025, o número de acidentes com empreiteiros foi de 1, com uma taxa de frequência de acidentes de 0,92, 27 dias de ausência e uma taxa de gravidade de acidentes de 24,92.

¹⁰ Este valor exclui as despesas relacionadas com a compra de electricidade

11.4.4 Aquisições Ecológicas

Ao longo de 2025, a CEM tem avançado na implementação do seu Sistema de Gestão de Armazéns e da plataforma de aquisições digitais. O novo sistema abrange processos-chave, tais como a entrada de mercadorias, a contagem de inventário e as instruções de saída, e inclui especificamente uma função de «registo de recuperação de materiais», permitindo a rastreabilidade digital de todo o processo de eliminação de materiais e apoiando fortemente as operações sustentáveis. A plataforma de compras digital, através do seu módulo de gestão de relações com fornecedores, permite a classificação de fornecedores, uma base de dados centralizada e um mecanismo de avaliação anual de qualificação, melhorando consideravelmente a transparência do processo de compras e as capacidades de gestão de risco.

A CEM está a estudar activamente a possibilidade de implementar um Sistema de Pontos de Bónus «Elemento Verde». O plano envolve a incorporação de indicadores ambientais, tais como a proporção de materiais reciclados utilizados e certificações ambientais, nas avaliações dos concursos. Os fornecedores que cumprirem os requisitos ESG receberiam vantagens na pontuação, incentivando os parceiros da cadeia de abastecimento a participar em práticas ecológicas.

11.4.5 Melhoramento das Capacidades

Desde 2014, a CEM tem organizado regularmente a «Formação em Segurança para Empreiteiros», convidando profissionais da DSAL e da própria Empresa a partilhar conhecimentos e experiências relevantes. O objectivo é promover uma cultura de segurança no trabalho e reforçar a sensibilização dos colaboradores das empresas subcontratadas para a saúde e segurança ocupacional. Os cursos deste ano abrangeram três temas especializados: «Segurança na Soldadura a Gás e no Corte com Chama», «Gestão e Medidas de Segurança para Trabalhos de Escavação em Vias Públicas» e «Melhorias na Sequência da Implementação do Sistema de Autorização de Trabalhos a Quente da CEM». Participaram um total de 100 colaboradores de vários empreiteiros.

Para reconhecer o desempenho excepcional em matéria de segurança, ambiente e qualidade entre fornecedores e empreiteiros, a CEM atribui desde 2008 os «Prémios de Excelência em Saúde, Segurança, Ambiente e Qualidade». A última selecção considerou de forma abrangente o desempenho de vários empreiteiros em 2023 e 2024, tendo-se atribuído, em última análise, prémios a oito empreiteiros.

Em 2025, a CEM convidou os principais fornecedores do sector da construção civil para trocarem e partilharem pontos de vista sobre os seus progressos e desafios em matéria de ESG, promovendo continuamente o reforço das capacidades dos fornecedores neste domínio.

11.4.6 Direcção ao Futuro

Para aprofundar ainda mais a gestão sustentável das aquisições, a CEM optimizará continuamente a sua estratégia de gestão da cadeia de abastecimento, integrando progressivamente e de forma mais sistemática os elementos ESG em todos os aspectos do processo de compra. Durante a fase de concurso, reforçaremos ainda mais o mecanismo de pontuação ESG, incorporando o desempenho em matéria de segurança, ambiente e conformidade nas considerações de selecção, aumentando a ponderação do desempenho de sustentabilidade do fornecedor na selecção global. Ao nível da gestão dos fornecedores, a CEM reforçará o alargamento das capacidades de gestão dos contratantes e a identificação dos riscos ESG, promovendo uma melhoria global das normas de gestão da cadeia de abastecimento. Em termos de sistemas de aquisição, iremos rever e optimizar os processos e orientações relevantes para aumentar a transparência do processo de aquisição e a rastreabilidade dos factores de sustentabilidade. No que respeita à aquisição de materiais, a CEM irá também explorar alternativas com baixo teor de carbono e amigas do ambiente, avaliando a sua viabilidade e relação custo-eficácia e promovendo progressivamente a aplicação de materiais ecológicos.

11.5 Envolvimento na Comunidade

A CEM dedica-se a alavancar a sua experiência profissional, integrando a segurança eléctrica, a educação energética e os conceitos de baixo carbono nos serviços comunitários. Através do Grupo de Embaixadores da CEM, de plataformas de colaboração escola-empresa e de diversas actividades comunitárias, aprofundamos continuamente as parcerias com organizações de assistência social, instituições educativas e organismos governamentais.

Em 2025, com foco em três eixos principais: Inspirar o Futuro, Cultivar uma Nova Geração de Energia; Salvar e Guardar as Necessidades da Comunidade com Competências em Energia Eléctrica; e Ligar Comunidades, Co-criar um Estilo de Vida Verde, a CEM organizou e participou em mais de trinta actividades comunitárias. Estas actividades abrangeram a educação energética para jovens, serviços de assistência a seniores, garantia de segurança eléctrica para famílias vulneráveis e promoção do consumo verde, pondo em prática o compromisso ESG de Capacitar as Comunidades e Promover o Crescimento Inclusivo.

11.5.1 Educação da Juventude

Inspirando o Futuro, Cultivando uma Nova Geração de Energia

Organizar a Competição Cidade de Energia Limpa, Promover a Inovação Juvenil e a Sensibilização para a Redução das Emissões de Carbono

Durante o ano, a CEM organizou a terceira edição da Competição Cidade de Energia Limpa, co-organizado pelo Centro de Ciência de Macau e com o apoio técnico da Associação para a Promoção da Ciência e Tecnologia de Macau. O evento atraiu 43 equipas (cerca de 300 alunos) de 14 escolas secundárias. O concurso foi organizado em duas categorias: “Ambiente e Conservação de Energia” e “Energias Limpas e Tecnologia Inteligente”, incentivando os estudantes a conceberem diversas soluções energéticas baseadas nas necessidades de desenvolvimento urbano local. Os trabalhos pré-seleccionados foram expostos no Centro de Ciência de Macau, incluindo sessões de interacção e votação do público, contribuindo para uma maior sensibilização da sociedade para a transição energética e para uma vida com baixas emissões de carbono.



O Programa Educativo “Passeio Energético da CEM”, Alargar o Conhecimento do Público sobre a Energia

A CEM promove activamente a educação geral e o envolvimento dos jovens. Já em 2009, a Empresa lançou o programa de educação sobre electricidade “Passeio Energético da CEM”, convidando estudantes e o público a visitar as nossas centrais térmicas e instalações relacionadas para aprofundar o seu conhecimento sobre o sistema de fornecimento de electricidade de Macau, segurança eléctrica, iniciativas ambientais e estratégias de sustentabilidade. O programa atrai cerca de 2.000 participantes todos os anos e tornou-se uma plataforma de educação pública bem estabelecida e influente. As visitas guiadas são concebidas à medida para se adaptarem às diversas origens dos participantes e, ao focarem-se em “Tópicos Essenciais para o Público” (PKT, na sigla inglesa), o programa aumenta a relevância do seu alcance, melhorando assim a compreensão e a confiança do público nas questões relacionadas com a energia.



Experiência de E-karting em Espaço Coberto, Promover Novas Aplicações da Energia e Conceitos de Mobilidade Verde

Em Julho de 2025, a CEM organizou o seu evento inaugural Experiência de E-karting em Espaço Coberto, atraindo cerca de 300 participantes e espectadores. De entre mais de 500 inscritos, foram seleccionados 87 pilotos, que competiram em categorias divididas por idades: Grupo Infantil, Grupo Juvenil e Grupo Aberto. Através de uma abordagem de educação e entretenimento, o evento despertou o interesse pelos veículos eléctricos em diferentes grupos etários e melhorou a compreensão do público sobre as novas aplicações energéticas e a mobilidade ecológica, atraindo cerca de 300 participantes e espectadores.



Colaboração Escola-Empresa e Formação em Duas Vertentes, Formando Profissionais para a Transição para Baixo Carbono

A CEM continua a reforçar a colaboração entre a indústria e o meio académico, promovendo activamente a compreensão do sector da energia pelos jovens e alimentando os futuros talentos profissionais. A Empresa coorganizou um programa de formação em neutralidade carbónica com a Universidade de Macau e oferece oportunidades anuais de estágio de Verão a estudantes universitários, permitindo-lhes receber formação prática no local de trabalho em vários departamentos e ganhar experiência prática. A CEM também participa no programa de desenvolvimento de talentos "Aldeia de Ciência e Tecnologia para Jovens" como um dos seus primeiros parceiros estratégicos. Engenheiros profissionais de vários departamentos actuam como mentores, dando formação básica estruturada em engenharia eléctrica e organizando visitas a locais de trabalho para estudantes do ensino secundário, fomentando assim o interesse por esta área. O programa 2025 é implementado em três níveis, com a participação de mais de 130 estudantes. O currículo abrange tópicos como a arquitectura do sistema de energia, veículos eléctricos e vias de desenvolvimento tecnológico em engenharia eléctrica, contribuindo para a formação de talentos para o sector da energia local.



Intercâmbio Indústria-Académia: Promover a Transferência da Tecnologia de Rede e Desenvolvimento Profissional

A CEM coorganizou uma actividade de intercâmbio especializada em tecnologia de redes com a Universidade de Macau. Uma equipa de engenharia foi convidada a explicar em profundidade ao corpo docente e aos estudantes a gestão do ciclo de vida completo dos sistemas de protecção por relés. Esta actividade abrangeu aspectos práticos como a selecção de equipamento, instalação e colocação em funcionamento, operação e manutenção, e actualizações e renovações, partilhando experiências de aplicação prática da rede eléctrica local para melhorar a compreensão dos estudantes sobre a segurança do sistema de energia e o funcionamento estável. Através de intercâmbios interactivos, promoveu-se a integração entre a teoria e a prática, fomentando a colaboração entre a indústria e o meio académico.



11.5.2 Serviços de Voluntariado

Salvaguardar as Necessidades da Comunidade com Conhecimentos de Electricidade

Segurança Eléctrica em Casa: Serviço de Reparações Residenciais por Técnicos Voluntários



O Programa Comunitário em curso da CEM envolve técnicos voluntários que fornecem gratuitamente verificações de segurança eléctrica doméstica e serviços de reparação a pessoas idosas que vivem sozinhas, famílias vulneráveis e pessoas com necessidades especiais. Através de inspecções profissionais e da rectificação imediata de potenciais riscos eléctricos, o programa ajuda a melhorar o nível de segurança dos seus ambientes de vida. Ao longo dos anos, o âmbito dos serviços foi gradualmente alargado ao Centro de Reabilitação para Cegos e à Associação de Surdos de Macau. Foram estabelecidas colaborações a longo prazo com várias organizações de assistência social, incluindo a Federação das Associações de Operários de Macau, a União Geral das Associações dos Moradores de Macau, a Associação Geral das Mulheres de Macau, a Caritas Macau e a Instituição de Aliança do Povo de Macau, servindo cumulativamente centenas de pessoas carenciadas.

Seminários de Poupança de Energia e Segurança: Promover a Consciencialização sobre Poupança de Energia e Cultura de Segurança Eléctrica

Para sensibilizar os cidadãos para a conservação de energia e segurança eléctrica, a CEM coorganizou vários seminários sobre poupança de energia e segurança durante o ano com a Associação Geral das Mulheres de Macau, a Federação das Associações de Operários de Macau, a União Geral das Associações dos Moradores de Macau e várias associações comunitárias. Estes seminários atraíram mais de 300 participantes. O conteúdo do seminário abrangeu dicas de segurança eléctrica, manutenção de instalações eléctricas em áreas comuns em edifícios, aplicação de contadores inteligentes e sugestões de estilo de vida com baixo teor de carbono. Foram também apresentadas as funções de facturação electrónica e de serviços inteligentes, incentivando os cidadãos a utilizar as plataformas digitais e a pôr em prática a poupança de energia e a redução de carbono.



Unir Corações e Esforços para Construir uma Sociedade Solidária Pôr os Cuidados em Acção: Serviço Voluntário do Grupo de Embaixadores da CEM

Caminhando Juntos com Jovens Corações: Visita do Dia Internacional da Criança à Escola da Caritas



Na véspera do Dia Internacional da Criança, o Grupo de Embaixadores da CEM, incluindo representantes da Direcção e 15 voluntários, visitou a Escola Kai Chi para passar momentos agradáveis com 82 alunos. Através de actuações musicais, jogos interactivos e dramatizações, transmitiram conhecimentos de segurança eléctrica aos alunos, promovendo uma interacção positiva e criando um ambiente de aprendizagem alegre e inclusiva. Durante a visita, o Grupo de Embaixadores também percorreu as instalações da escola para conhecer os métodos de ensino e as necessidades diárias dos alunos, expressando carinho e apoio através de acções concretas, distribuindo bênçãos festivas aos alunos e espalhando calor social.

Proteger a Vida em Conjunto em Família: os Embaixadores da CEM visitam a Anima



Durante as férias de Verão, o Grupo de Embaixadores da CEM organizou um grupo de voluntários de 'pais-filhos' para visitar o abrigo para cães da Sociedade Protectora dos Animais (Macau) (Anima). Através de visitas guiadas e experiências interactivas, os voluntários e os seus filhos aprenderam sobre a situação actual dos animais vadios em Macau e conhecimentos sobre cuidados a ter com os animais, cultivando valores de respeito pela vida e de bom tratamento dos animais. Durante a visita, os voluntários participaram individualmente em passeios com cães e em sessões de interacção, promovendo o conceito "Adopte, Não Abandone", incentivando acções concretas de apoio ao trabalho de protecção animal.

Quinto Ano de Participação na Venda Beneficente da Oxfam: Apoiar a Acção Climática e Alívio da Pobreza

Pelo quinto ano consecutivo, o Grupo de Embaixadores da CEM organizou os colegas e os seus amigos e familiares para participarem na Venda Beneficente de Arroz da Oxfam, organizada pela Oxfam em Macau. Durante o ano, o Grupo não só saiu à rua para a venda de caridade, como também incentivou os colegas a comprarem os pacotes de arroz, que foram doados a famílias locais necessitadas, devolvendo amor e carinho à comunidade.



Corte de Cabelo Gratuito para Seniores no Festival da Primavera: O Cuidado Festivo Traz Aconchego aos Mais Idosos

Na véspera do Ano Novo Lunar, a CEM coorganizou o "Corte de Cabelo Gratuito para Seniores no Festival da Primavera" com o Centro Comunitário Iao Hon da União Geral das Associações dos Moradores de Macau. Os Embaixadores da CEM ajudaram a fornecer serviços gratuitos de corte de cabelo a cerca de 40 idosos residentes naquela zona, transmitindo saudações festivas através de trocas interactivas. Durante o evento, os Embaixadores da CEM e os seus colegas voluntários distribuíram lai si's e lembranças de Ano Novo Lunar aos idosos, expressando bênçãos e carinho, proporcionando-lhes uma experiência calorosa e alegre de Ano Novo.



Partilhar Amor no Festival do Bolo Lunar, Visitas a Seniores para Comemorar a Festividade



Para celebrar o Festival do Bolo Lunar, o Grupo de Embaixadores da CEM visitou o Lar de Cuidados Especiais da Obra das Mães, em Setembro de 2025, estendendo saudações festivas aos idosos. Os colegas interagiram calorosamente com os residentes, partilhando momentos do quotidiano e desfrutando de momentos felizes através de jogos cuidadosamente organizados. Durante a visita, os Embaixadores ofereceram bolos lunares com baixo teor de açúcar e lembranças aos residentes, transmitindo o calor do convívio através de acções concretas e promovendo o espírito comunitário de respeito e carinho pelos idosos.

Apoiar a Venda de Rifas da Orbis, Ajudar a Educação das Crianças



Para apoiar crianças com deficiência visual em regiões com poucos recursos a recuperar a sua visão, a CEM participou durante o ano na venda de Rifas de Beneficência da Orbis, incentivando todos os colaboradores a participar e contribuir para os esforços de angariação de fundos para programas de prevenção e tratamento da cegueira infantil. A iniciativa recebeu um forte apoio dos colaboradores, com uma participação entusiástica na compra de rifas. Todos os fundos angariados foram doados à Orbis para apoiar os seus programas avançados de salvamento da visão e iniciativas sustentáveis de formação em oftalmologia pediátrica, levando a esperança de uma visão restaurada a mais crianças.

Resposta à “Giving Tuesday”, Doação de Produtos e Visita a Seniores

A CEM respondeu à iniciativa internacional “Giving Tuesday” organizando uma campanha de doação de bens usados pelos seus colaboradores. Roupas, brinquedos e artigos de papelaria recolhidos foram doados ao Exército de Salvação de Macau para apoiar as comunidades desfavorecidas e promover a protecção ambiental. Simultaneamente, o Grupo de Embaixadores da CEM visitou o Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior Retribuição para interagir com os idosos e oferecer lembranças práticas, espalhando calor festivo.



Ronda de Doação de Sangue por Empregados

A CEM incentiva continuamente os empregados a participarem em actividades de beneficência, promovendo uma cultura corporativa de apoio social. Em 2025, colaborámos com a Centro de Transfusões de Sangue na organização de várias campanhas de doação de sangue, tendo os empregados participado activamente para apoiar as necessidades médicas e sociais locais através de acções concretas.



11.5.3 Estilo de Vida Verde

Ligando Comunidades, Co-criando um Estilo de Vida Verde

Construir uma Ponte de Inclusão: a 4.ª Competição de Rummikub Promove a Inclusão Intergeracional

Em Outubro de 2025, a CEM realizou com sucesso a 4.ª Competição de Rummikub, atraindo quase 1.000 candidatos. No final, 320 participantes, com idades compreendidas entre os 6 e os 97 anos, competiram entre si, ilustrando de forma bem visível a interacção entre gerações e a ligação à comunidade. Durante o evento, foi montada uma secção especial de venda de caridade, com todas as receitas doadas à Associação de Surdos de Macau para apoiar a comunidade de deficientes auditivos através de acções concretas e aumentar a sensibilização e aceitação do público.



Organizar o Mercado Ecológico em Porta-Bagagens de E da CEM, em Defesa de uma Vida de Consumidor Ecológico

Para promover uma vida com baixo teor de carbono e apoiar a comunidade local, a CEM organizou o 4º Mercado Ecológico em Porta-Bagagens de VE da CEM em Novembro de 2025. Este evento foi realizado em conjunto com a “Exposição Internacional de Automóveis da China (Macau)”, reunindo 30 comerciantes e grupos locais focados numa vida ecológica, artesanato e empresas sociais. Criou uma plataforma diversificada que integrou experiências com veículos eléctricos, selecção de produtos ecológicos e workshops para pais e filhos.



11.5.4 Colaboração com o Governo

Juntando Esforços com o Governo para Reforçar as Defesas da Segurança Eléctrica

Sinergia das Políticas, Colaborando na Criação de um Ambiente de Electricidade Acessível

Como concessionária exclusiva de electricidade, a CEM segue rigorosamente as políticas de preços definidas pelo governo e implementa ativamente várias medidas de bem-estar público, comprometendo-se a cumprir as suas promessas sociais. Apoiamos plenamente a execução do “Regime de Subsídios do Governo” para os Idosos e o programa de subsídios à factura de electricidade residencial, que existe há dezoito anos. Através de diversas redes comunitárias e canais de comunicação, divulgamos claramente a informação sobre as diferentes políticas da empresa, assegurando que estas medidas inclusivas abrangem e beneficiam efetivamente todos os beneficiários, salvaguardando a acessibilidade do bem-estar social.



Colaboração entre o governo e as empresas para aumentar a sensibilização da comunidade para a segurança eléctrica

Para reforçar a defesa da comunidade contra os riscos relacionados com a electricidade, a CEM trabalhou em estreita colaboração com o Corpo de Bombeiros de Macau e, no segundo trimestre de 2025, organizou em conjunto uma série de “Sessões de Partilha de Segurança Eléctrica” com diversas associações e organizações, incluindo a Associação Geral das Mulheres de Macau, a União Geral das Associações dos Moradores de Macau (UGAMM) e a Associação de Gestão Imobiliária de Macau. Dirigidos a residentes, participantes do sector e profissionais, as sessões atraíram mais de 2.100 participantes no total, divulgando eficazmente conhecimentos sobre a utilização segura da electricidade e os procedimentos de resposta a emergências em caso de incêndio. Além disso, a CEM continuou a fazer publicações semanais sobre segurança nas redes sociais e a promover anúncios de serviço público em plataformas de entrega de comida online e em autocarros públicos, expandindo assim o alcance das suas campanhas de sensibilização.

