



CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ S.A. - CELPA
CNPJ: 04.895.728/0001-80



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

O Pará, estado brasileiro, banhado pelo Oceano Atlântico, está dividido em seis mesorregiões, com uma extensão de 1,25 milhões de km² o que corresponde aproximadamente 14,7% de todo território nacional, com uma densidade demográfica de 6,5 hab./km². Está dividido em 144 municípios onde segundo estimativa do IBGE, vivem aproximadamente 8,1 milhões de habitantes. A Celpa – Centrais Elétricas do Pará S.A funciona como empresa de energia elétrica atuando nas áreas de geração, transmissão e distribuição de energia. Sua característica principal é de empresa distribuidora, sendo a única Concessionária de energia elétrica no Estado do Pará. Sua área de concessão abrange os 144 municípios do Estado, onde, 117 são atendidos pelo Sistema Interligado e os 27 restantes são atendidos pelo Sistema Isolado, supridos através de 29 Usinas Diesel-elétricas.

Estado do Pará	
Capital	Belém
Área (km²)	1.247.955
% da área Região Norte	32,38%
% da área do Brasil	14,65%
Número de municípios	144
População Estimada IBGE	8.073.924
% População Nacional	3,98%
PIB (IBGE 2012)	R\$ 88.371 bilhões
% PIB Brasileiro	2,13%
Densidade demográfica (hab/km²)	6,47



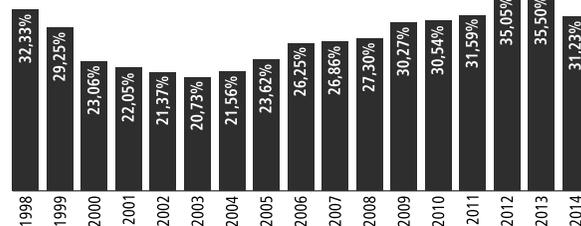
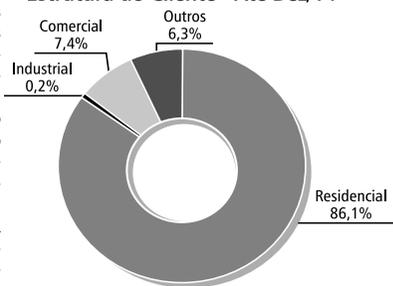
Desempenho Operacional

Atualmente, a Celpa fornece energia elétrica para um universo de 2.183.305 clientes. Cerca de 96% da energia requerida para atendimento do mercado da Celpa, foi comprada de um conjunto de Empresas Geradoras do Sistema Interligado Nacional – SIN e os 4% restantes, foi proveniente de Geração Própria e Terceirizada. **Mercado Consumidor:** O Mercado de Energia Elétrica da CELPA se caracteriza por ser tipicamente residencial, concentrando 86,1% do número de consumidores e 42,8% do consumo total. Em 2014, o mercado cativo total da empresa apresentou um crescimento de 11,7% em relação a 2013, sendo consumidos 7.755 GWh contra 6.941 GWh registrados em 2013. A classe residencial, de maior representatividade, apresentou evolução de 20,3%, passando de 2.758 GWh em 2013 para 3.317 em 2014. O consumo residencial médio apresentou incremento de 11,6%, passando de 136,5 kWh/mês em 2013 para 152,3 kWh/mês em 2014. A classe comercial, a segunda mais representativa, responsável por 22,3% do consumo total, apresentou evolução de 5,6%, passando de 1.639 GWh em 2013 para 1.731 GWh em 2014. O desempenho observado nessa classe foi influenciado pelo comportamento dos principais ramos de consumo; comércio varejista, saúde humana e serviços sociais, atividades imobiliárias e informações e comunicação, que juntos são responsáveis por 53% do consumo da classe e apresentaram crescimento de apenas 1,4%. As mudanças ocorridas nos horários de funcionamento dos supermercados, influenciaram diretamente no consumo de energia da classe comercial, reduzindo significativamente o consumo dos maiores clientes da empresa neste ramo. Na classe industrial, a terceira maior em representatividade, com uma participação de 17,3%, o consumo de energia cresceu 3,9% em 2014, passando de 1.294 GWh para 1.345 GWh. O desempenho dessa classe foi resultado principalmente do desempenho ocorrido no ramo de atividade de fabricação de produtos alimentícios e bebidas, que tem participação de 25% no total do consumo da classe, e apresentou crescimento de 4,4%. Os demais ramos fabricação de produtos de minerais não metálicos, metalurgia e fabricação de produtos de madeira, responsáveis por 50% do consumo industrial, tiveram redução de -1,8%, sendo influenciados por paralisações programadas e de emergência ocorridas nos principais clientes destes ramos. A classe rural obteve um crescimento modesto de 1,6%, para um consumo de 203 GWh no ano de 2014.

A CELPA registrou um total de 2.183.305 unidades consumidoras, representando um crescimento de 7,5% em relação ao ano anterior, correspondente a um incremento de 152.772 novas unidades consumidoras atendidas pela Empresa. O número de clientes residenciais atingiu 1.880.167, evoluindo 8,4% em relação ao ano passado, com incremento de 146.172 novas unidades residenciais.

Perdas: Calculada pela diferença entre o consumo e a energia requerida, as perdas totais em 2014 foram de 3.693 GWh, o que corresponde a 31,23%, portanto 4,27 pontos percentuais abaixo do apurado em 2013.

Estrutura do Cliente - Até Dez/14



Índices calculados a partir do mercado faturado (fio)

Após a criação do Programa de Redução de Perdas de Energia Elétrica em 2013, baseado na experiência bem sucedida da CEMAR, e utilizando a estratificação da Matriz Preliminar de Perdas, a CELPA direcionou o foco no ano de 2014 para a execução de ações estruturantes, algumas das quais citadas abaixo: • Treinamento de equipes de inspeção; • Seleção de equipes para fiscalização e inspeção das unidades do Grupo A; • Atualização da frota das equipes de inspeção do Grupo A; • Melhoria dos controles e ações para redução de custos; • Reformulação do combate as perdas no SMC (Sistema de Medição Centralizada); • Contratação de equipes para troca do padrão CP-REDE pelo padrão convencional; • Criação de grupo especial de autuações com foco em grandes clientes do grupo B; • Implementação da estrutura de Líderes CELPA para gestão compartilhada de equipes das parcerias; • Implementação da Função Medição; • Fortalecimento da área de gestão e análise; • Criação de metas compartilhadas com empresas parceiras com reflexo na bonificação destas; • Combate às perdas em áreas outrora abandonadas pela CELPA. As ações implementadas em 2014 foram elaboradas a partir de três documentos. O primeiro, Plano Diretor de Combate As Perdas, que estabelece as diretrizes e ações no âmbito de concessão da CELPA, definindo claramente as ações para cada uma das Regionais em função do potencial de recuperação e das características de cada Regional. O segundo, Plano Geral de Combate As Perdas, descreve as ações gerais do Plano Diretor de Combate As Perdas Não Técnicas, representando macro ações e a consolidação dos procedimentos executados pelas regionais. Por fim, o Plano Regional de Combate As Perdas que descreve de forma operacional o andamento de cada ação específica contida no Plano Geral. **Destacamos a seguir o resultado das ações realizadas nos planos de combate às perdas em 2014:** • Regularização de 52.299 clientes em área de gambiarra sendo necessária a realização de extensão de redes de média e baixa tensão; • Inspeção e fiscalização de 5.413 clientes com fornecimento de energia em média e alta tensão; • Instalação de 1.695 equipamentos de telemedição em clientes com fornecimento em média tensão que permitirão o monitoramento em tempo real dos consumos e demandas das unidades, bem como o diagnóstico de eventuais irregularidades no sistema de medição; • Recadastramento do parque de Iluminação Pública - IP - de 143 municípios; • Inspeção e fiscalização de 287.861 clientes com fornecimento de energia em baixa tensão; • Regularização de 35.568 clientes clandestinos em área onde existia rede de energia; • Regularização de 35.492 clientes DS - Desligado no Sistema - auto religados de forma irregular; • Regularização de 7.266 clientes LD - Ligado Direto - com a instalação do respectivo medidor; • Regularização de 88.802 clientes com o faturamento pelo mínimo da fase. O índice de perdas, conforme o planejado, apresentou uma trajetória de queda sustentável durante 2014 demonstrando a eficiência e aderência ao modelo aplicado. **DEC / FEC:** A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL utiliza alguns índices para verificação da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica aos seus consumidores. Os

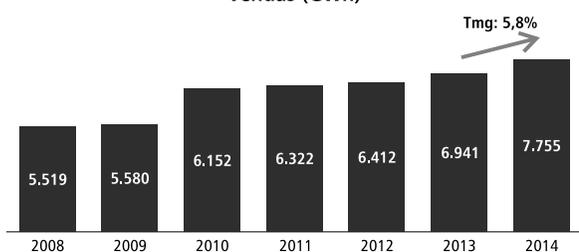
principais são: **DEC** - Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor (medido em horas por consumidor por ano) e **FEC** - Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor (medido em número de vezes por consumidor por ano).

INDICADOR	2014	2013	Var. %
DEC	48,96	73,47	-33,4%
FEC	29,97	37,99	-21,1%

O indicador de qualidade DEC apresentou uma redução de 33,4% em relação ao exercício anterior, o FEC apresentou uma redução de 21,1% em relação ao exercício anterior. O grande diferencial foi a implementação do novo modelo de gestão que imprimiu um novo ritmo de trabalho baseado em resultados, estabelecendo metas e desafios, o que motivou os colaboradores de todas as áreas da empresa.

Atendimento aos Clientes: Em 2014, a Celpa manteve seu foco nas melhorias do relacionamento com seus clientes, tanto do segmento varejo quanto do segmento corporativo, destacando-se as seguintes realizações: • Adequação na quantidade de posições de atendimento ao cliente varejo, compondo em 157 agências 299 pontos de atendimento (P.A) presente nos 144 municípios do Estado, com horário de atendimento de 8hs às 17hs nas maiores agências. • Capacitação da equipe de Apoio Comercial, para melhoria no suporte as agências de atendimento (informações, dúvidas, geração de serviços acima da alçada permitida, agilidade de serviços pendentes etc.), tratamento de reclamações e monitoria dos processos realizados pelos canais; • Redimensionamento da Central de Atendimento em Belém, implantação da URA nos horários de contingência otimizando as informações de falta de energia ao cliente. • Implantação em 2014 do Projeto Piloto de autoatendimento através de Tabletes em duas Agências (Coaraci e Altamira), para melhoria e agilidade dos serviços de autoatendimento instalados nas agências; • Melhoria no processo de tratamento de reclamações reduzindo em 83% as pendências de reclamações em 2014 em relação ao fechamento em 2013. • Estruturação de equipe de Gestão de Prepostos para montagem de pareceres comerciais (documento padrão de defesa), controle de participação em audiências para evitar revelias, redução de acordos com multas diárias, controle de envio de atas, acordos e sentenças no prazo e cumprimento efetivo em 2014 de 94,06% das demandas judiciais dentro do prazo direcionadas a Gerencia de Relacionamento com o Cliente; • Realização de reuniões quinzenais do Comitê de Clientes, envolvendo todas as áreas da empresa para acompanhamento e melhoria das demandas de clientes; • Aplicação do Programa de Excelência (PEX) nos canais de atendimento, trazendo novas metodologias e scripts padrão; • Aplicação de treinamentos dos procedimento para capacitação periódica dos atendentes de todos os canais; • Segmentação de clientes corporativos criando estrutura direcionada para controle, acompanhamento e melhorias. **Clientes Corporativos:** Em 2014 a célula dos Clientes Corporativos, manteve a sua estrutura de atendimento aos clientes do Grupo A (Alta Tensão), Poder Público Municipal, Estadual e Federal, Grandes Redes, Construtoras e Clientes Máster, contam com um atendimento diferenciado e especializado por meio de Consultores e Assistentes, utilizando um software de CRM, no qual é possível monitorar quantitativa e qualitativamente todas as demandas por carteiras, aumentando assim o controle e acompanhamento de solicitações e garantia da receita, por intermédio de cobrança de valores faturados, velocidade de análise e atendimento às demandas, implantação de melhorias e procedimentos de respostas. Sendo que nessa última etapa, o retorno do cliente é fundamental para fechar o ciclo, e todas as informações são registradas para histórico, consultas futuras e aprendizado. Nas Regionais os clientes corporativos, também contam com um atendimento diferenciado e especializado por meio de Consultores e Assistentes do Grupo A e Optantes, Consultores e Assistentes do Poder Público Municipal (PPM) buscando uma proximidade cada vez maior com os clientes e principalmente garantindo a agilidade no atendimento. A estrutura Corporativa é composta por: • Gestão de Cobrança – área responsável pela condução e monitoramento da cobrança, também é parte fundamental no Comitê de Cobrança realizado semanalmente; • Gestão de Processo G.A. – área responsável pela elaboração de normatização, padronização dos processos G.A., monitoria do CRM e da preparação para certificação ISO 9001, treinamentos e gestão da Central de Atendimento; • Gestão Padronização Poder Público – Área responsável pela normatização e padronização dos processos de Poder Público Municipal, Estadual e Federal, pelo controle das renovações contratuais com municípios, recontagem de IP, autorização de acessos, manutenção da atualização cadastral, além de treinamentos; • Gestão de documentos – área responsável pela condução das solicitações do e-mail de atendimento corporativo, organização e digitalização da documentação do cliente e manutenção do arquivo; • Carteira EMUC (Empreendimentos de Múltiplas Unidades Consumidoras) – carteira responsável pelo atendimento a construtoras, imobiliárias e novos empreendimentos até a sua ligação; • Carteira Grandes Redes – responsável pelo atendimento a grandes redes que possuem uma

Vendas (GWh)



continua