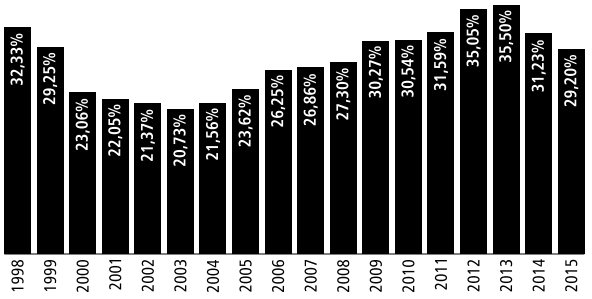
continuação

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



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 2015 para a execução de ações estruturantes, algumas das quais citadas abaixo: • Treinamento de equipes de inspeção; • Aumento da produtividade com avaliações individuais das equipes; • Melhoria dos controles e ações para redução de custos; • Aprimoramento do controle de equipamentos de medição; • Expansão do SMC (Sistema de Medição Centralizada); • Troca do padrão CP-REDE pelo padrão convencional; • Criação de novas bases de combate às perdas em localidades estratégicas. As ações implementadas em 2015 foram elaboradas a partir de três documentos. O primeiro, Plano Diretor de Combate Às 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 Às Perdas, descreve as ações gerais do Plano Diretor de Combate Às Perdas Não Técnicas, representando macro ações e a consolidação dos procedimentos executados pelas regionais. Por fim, o Plano Regional de Combate Às 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 2015: • Regularização de 14.914 clientes em área de gambiarra sendo necessária a realização de extensão de redes de média e baixa tensão; • Inspeção e fiscalização de 6.295 clientes com fornecimento de energia em média e alta tensão; • Instalação de 213 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. Atualmente, o índice de faturamento de clientes MT/AT por telemedição alcança 54,95%; • Recadastramento do parque de Iluminação Pública - IP - de 119 municípios; • Inspeção e fiscalização de 365.755 clientes com fornecimento de energia em baixa tensão; • Regularização de 30.068 clientes clandestinos em área onde existia rede de energia; • Regularização de 41.163 clientes DS - Desligado no Sistema - auto religados de forma irregular; • Regularização de 2.728 clientes LD - Ligado Direto - com a instalação do respectivo medidor; • Regularização de 58.850 clientes com o faturamento pelo mínimo da fase; • Troca do CP-REDE pelo padrão convencional em 143.522 clientes; • Instalação do SMC em 9.553 clientes; • Identificação e regularização de 253.780 fraudes na medição em unidades consumidoras BT. Tais ações destes projetos, ligados diretamente à Gerência de Recuperação de Energia, acarretaram numa recuperação líquida de 492 GWh, além de um incremento no faturamento de 187 GWh. O índice de perdas, conforme o planejado, apresentou uma trajetória de queda sustentável em 2015 demonstrando a eficiência e aderência ao modelo aplicado. **4.3 Atendimento ao Cliente:** Em 2015, 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 155 agências, sendo 17 postos de atendimento credenciado e 137 agências de atendimento 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; • Central de Atendimento gratuita para todo o estado do Pará; • Melhoria no processo de tratamento de reclamações reduzindo consideravelmente as pendências de reclamações em 2015 em relação ao fechamento em 2014; • 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 2015 de 95,06% das demandas judiciais dentro do prazo direcionadas a Gerencia de Relacionamento com o Cliente; • Realização de reuniões mensais da Gestão Matricial do Cliente (GMC), 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 procedimentos para capacitação periódica dos atendentes de todos os canais; • Segmentação de clientes corporativos criando estrutura direcionada para controle, acompanhamento e melhorias. **Clientes Corporativos:** Em 2015, 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, 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. **05. Programa Luz Para Todos:** Lançado em 2004 pelo Governo Federal, o "Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica - Luz para Todos" (PLPT) tem como objetivo levar energia elétrica para a população do meio rural, de modo a estimular o desenvolvimento sócio-econômico destas regiões que, geralmente, apresentam baixo desempenho no IDH (Índice de Desenvolvimento Humano). Em 31 de dezembro de 2015, a CELPA alcançou a marca de 386 mil famílias ligadas à rede de distribuição de energia elétrica através do PLPT, gerando um benefício direto para aproximadamente 1,9 milhão habitantes. O PLPT já está presente em 100% dos 144 municípios paraenses, contribuindo para o desenvolvimento de áreas isoladas dos aglomerados rurais e para a geração de renda nestas localidades. Durante o ano de 2015, o investimento direto no PLPT, que inclui gastos contábeis com materiais e serviços de terceiros, foi de R$ 219 milhões. **06. Assuntos Regulatórios:** A ANEEL, por meio da Resolução Homologatória nº 1.769/2014, com vigência a partir de 07 de agosto de 2014, homologou as tarifas da CELPA, a serem aplicadas no período de agosto de 2014 a julho de 2015, discriminadas no Anexo da referida Resolução Homologatória. Em 02 de março de 2015, por meio da Resolução Homologatória nº 1.858/2015 a ANEEL realizou uma revisão tarifária extraordinária e homologou as tarifas da CELPA para aplicação a partir de 2 de março de 2015. Esta revisão extraordinária foi motivada pela elevação dos custos das concessionárias por conta dos eventos associados a exposição involuntária ao mercado de curto prazo – MCP, risco hidrológico dos Contratos de Cota de Garantia Física – CCGF-, Encargo de Serviço do Sistema, tarifa de Itaipu, preço do 14º Leilão de Energia Existente e do 18º Leilão de Ajuste e quota de CDE do ano de 2015. Em 03 de julho de 2015, a ANEEL publicou a Resolução Homologatória nº 1.967/2015, que comportava a decisão de antecipação de tutela em favor da Associação Brasileira de Grandes Consumidores Industriais de Energia e de Consumidores Livres – Abrace, que previa em seu anexo valores de tarifas diferenciadas aos consumidores associados a essa instituição. Em 06 de agosto de 2015, por meio da Resolução Homologatória nº 1.930/2015 a ANEEL homologou as tarifas da CELPA para aplicação no período de 7 de agosto de 2015 a 06 de agosto de 2016, na ocasião o reajuste médio percebido pelo consumidor foi de 7,47%. As tarifas estão discriminadas no anexo da referida resolução. **07. Gestão de Pessoas:** Os benefícios oferecidos pela Celpa vão ao encontro do Valor Foco em Gente. Afinal, nosso principal ativo são as pessoas. Desenvolvemos, delegamos responsabilidades e encorajamos as pessoas a assumirem novos desafios, buscando fortalecer um ambiente que promova qualidade de vida. Dessa forma, a Companhia oferece **assistência médica e odontológica com ampla rede credenciada, vales alimentação e refeição, vale transporte, auxílio creche/babá, previdência privada, seguro de vida, reconhecimento por tempo de serviço, bolsa de estudo e programa de participação nos resultados,** importante ferramenta de gestão estratégica. A Celpa respeita os direitos fundamentais de seus profissionais, buscando a melhoria da condição de trabalho, de modo a criar um ambiente saudável e no qual o colaborador possa desenvolver suas competências. **Programa Celpa Saudável:** O Celpa Saudável reúne, sob um amplo guarda-chuva, programas, projetos e ações de cunho educativo e preventivo, a fim de sensibilizar e conscientizar os colaboradores sobre a importância de se ter hábitos saudáveis, encorajando-os a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação, renovação de alguns hábitos e monitoramento da saúde. O programa atua preventivamente e busca garantir a saúde e a qualidade de vida dos colaboradores, bem como, promover a saúde integral contribuindo para o seu bem estar pessoal e profissional. Dentre as ações do Programa Celpa Saudável temos: **Ginástica Laboral:** A empresa mantém um programa de ginástica laboral e orientação postural com o objetivo de prevenir problemas de saúde ocupacional e promover momentos de interação e integração entre os colaboradores. São realizadas sessões de alongamentos no local de trabalho, monitoradas por profissionais especializados que acompanham e coordenam os colaboradores na realização das atividades. **Programa Celpa, Saúde e Energia:** É uma ação preventiva que utiliza a aplicação de questionário e verificação de IMC para avaliar a situação de saúde de cada colaborador. Visa diagnosticar precocemente várias doenças e incentivar a melhoria da qualidade de vida, através da orientação sobre hábitos saudáveis. **Educação Alimentar – Sesi Cozinha Brasil:** Através da parceria com o Serviço Social da Indústria – SESI, a Celpa promove, em todas as suas regionais, o Cozinha Brasil, programa que educa as pessoas a economizar alimentos sem deixar de comer bem e com qualidade. O curso promove a qualidade de vida dos colaboradores e da sua família de uma forma criativa e econômica. **Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT:** Seguindo o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (NR7) e o Sistema de Gestão Ambiental, Saúde e Segurança do Trabalho (SGASST), a empresa realiza anualmente a SIPAT. O evento é uma iniciativa da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e que conta com o apoio da empresa. A SIPAT tem a finalidade de disseminar informações preventivas, fomentando a cultura da segurança e os cuidados com a saúde. **Semana da Qualidade de Vida:** Com criatividade e uma programação diversificada, a Celpa promoveu a Semana da Qualidade de Vida , no intuito de contribuir para que os colaboradores possam viver mais e com mais qualidade. Durante uma semana, foram realizadas aulas divertidas de ginástica laboral, palestras que ajudam na prevenção de doenças, caminhadas**,** circuitos de exercícios físicos, massoterapia, verificação de bioimpedância, IMC, RCQ, dinamometria e muito mais. **Campanhas de Vacinação:** Uma das ações de prevenção da empresa são as campanhas de vacinação, que têm por objetivo imunizar os colaboradores quanto às doenças típicas da região e demais endemias combatidas pelo Sistema Único de Saúde (SUS). **Doação de Sangue:** A empresa realiza junto ao seu público de colaboradores campanhas voltadas para contribuir com o reforço do estoque de sangue da Fundação Centro de Hemoterapia e hematologista do Pará. **Programa de Orientação à Gestante:** O Programa de Apoio à Gestante, tem a finalidade de acompanhar as colaboradoras e dependentes de colaboradores da empresa, grávidas, em seu período de gestação, em convênio com o plano de saúde que atende a empresa. O objetivo principal é oferecer às gestantes orientações sobre cada período da gestação, estimular a adesão ao pré-natal e realizar os exames que esta fase da vida pede. **Programa Reintegrar:** O Reintegrar busca promover uma relação mais humanizada com os colaboradores em benefício previdenciário e com aqueles que retornaram ao trabalho com restrição, criando condições favoráveis à reintegração desses ao ambiente de trabalho. São realizadas visitas domiciliares aos colaboradores de benefício previdenciário e nos locais de trabalho após o seu retorno, encontros com a participação dos colaboradores que retornaram ao trabalho, promovendo a humanização das relações no ambiente de trabalho e adequação das atividades desenvolvidas. **Programa Jovem Aprendiz:** Contribui para o desenvolvimento de jovens entre 14 a 24 anos, a fim de prepará-los para o mercado de Trabalho. Promove o desenvolvimento de competências e habilidades que levem os aprendizes a buscar novas soluções para responder a diferentes desafios em sua vida pessoal e profissional, exercendo criticamente a cidadania. **Programa Trainee:** Pelo segundo ano, a Celpa implementa o Programa Trainee, no intuito de identificar no mercado pessoas recém-formadas e com perfil para assumirem posições de liderança na empresa, passando por período de preparação e conhecimento de todos os processos existentes e elaborando projeto de melhoria, a partir da percepção e diagnóstico da Celpa**. Crescimento Profissional:** A Celpa, preocupada com o crescimento profissional de seus colaboradores e em busca de identificar potenciais sucessores para seus níveis de liderança, proporciona recrutamentos internos, selecionando os colaboradores para posições de acordo com o seu perfil profissional, assim como concede bolsa de estudo aos colaboradores, após análise da relação entre o curso realizado e a atividade desenvolvida. **Clube de Descontos Celpa:** O Clube de Descontos Celpa é uma rede de parcerias com empresas de diversos segmentos, com o objetivo de proporcionar aos colaboradores e seus dependentes o acesso a produtos e serviços fornecidos à comunidade, com condições diferenciadas, mediante convênio com grandes empresas. **Orientação para a Aposentadoria:** Evento voltado para os futuros aposentados. A preparação prévia do colaborador para a aposentadoria é uma forma lhe garantir maior esclarecimento sobre sua cidadania e direitos sociais. **Incentivo ao Voluntariado 2015 -** Programa Energia do Bem: Em 2015

continua