

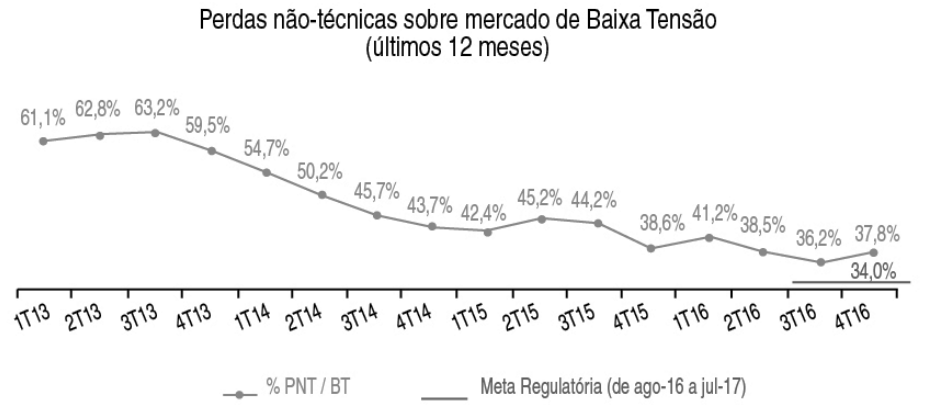
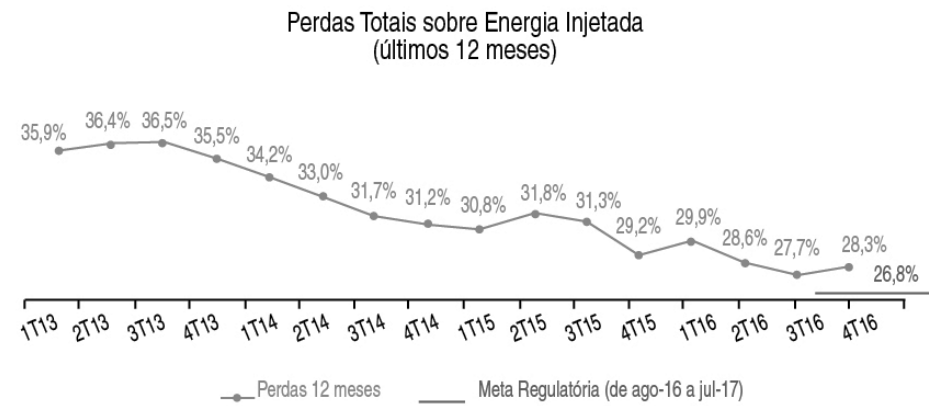
continuação

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

residenciais atingiu 2.096.077, evoluindo 5,5% em relação ao ano passado com um acréscimo de 108.395 novos consumidores nesta classe.



04. Gestão dos negócios.
4.1 Combate às perdas. As perdas totais na CELPA em 2016 foram de 3.450 GWh, o que corresponde a 28,3% da energia requerida, portanto 0,9 ponto percentual abaixo do apurado em 2015. Após a Equatorial assumir a concessão da CELPA e dar início ao plano de combate às perdas em 2013 (3T13), a CELPA acumulou uma redução de 8,2 pontos percentuais.

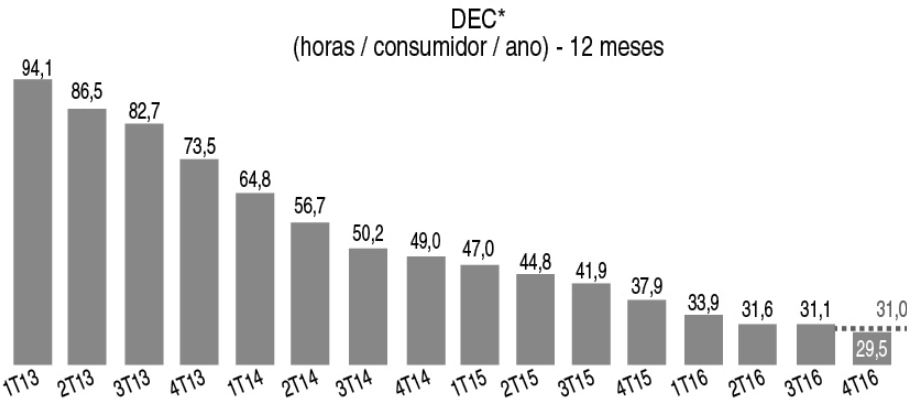


Destacamos a seguir o resultado das ações realizadas no plano de combate às perdas em 2016:

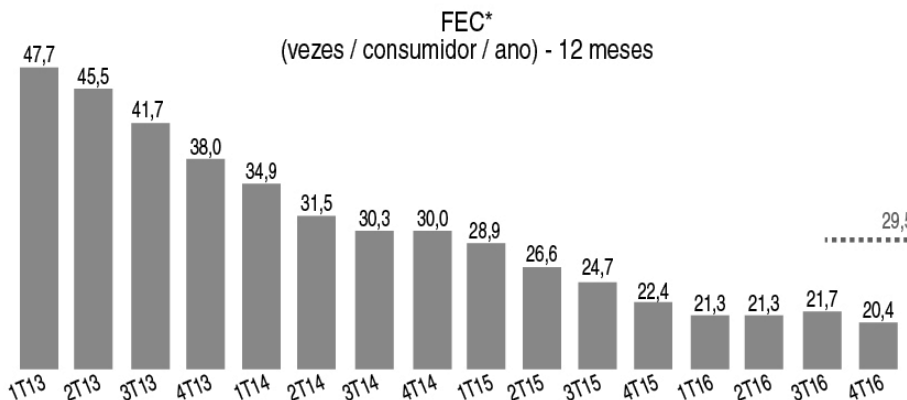
- Regularização de 17 mil clientes em área de gambiarra sendo necessária a realização de extensões de rede de média e baixa tensão;
- Inspeção e fiscalização de 6,8 mil clientes com fornecimento de energia em média e alta tensão;
- Instalação de 180 equipamentos de telemedição em clientes com fornecimento 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 415 mil clientes com fornecimento de energia elétrica em baixa tensão;
- Regularização de 42 mil clientes clandestinos em área onde existia rede de energia;
- Regularização de 11 mil clientes desligados no sistema e auto religados de forma irregular;
- Regularização de 20 mil clientes com o faturamento pelo mínimo da fase;
- Troca do CP-REDE pelo padrão convencional em 80 mil clientes;
- Instalação do SMC (Sistema de Medição Centralizada) em 26 mil clientes;
- Identificação e regularização de 209 mil fraudes na medição em unidades consumidoras BT.

O índice de perdas, conforme planejado, apresentou uma trajetória de queda sustentável em 2016, demonstrando a eficiência e aderência ao modelo aplicado.

4.2 Qualidade. 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). O indicador de qualidade DEC apresentou uma redução de 22,2% em relação ao exercício anterior, o FEC apresentou uma redução de 2,0% 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.



* Valores de 2016 contemplam interrupções causadas por Belo Monte



* Valores de 2016 contemplam interrupções causadas por Belo Monte

4.3 Atendimento ao cliente. Em 2016, 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 71 postos de atendimento credenciado e 84 agências de atendimento presente nos 144 Municípios do Estado, com horário de atendimento de 8hs às 17hs nas maiores agências;
- Implantação dos TOTENS de Autoatendimento nas 11 agências com maior volume de atendimentos, oferecendo ao cliente serviços como religação, emissão de segunda via, informar falta de energia, denunciar fraude e acompanhar protocolo de atendimento;
- Implantação do aplicativo para smartphones e tablets, o usuário permitirá ao cliente informar falta de energia apenas fornecendo o número da Conta Contrato e ponto de referência, viabiliza a consulta de fatura e o download da 2ª via do documento, é possível, ainda, solicitar religação, fazer acompanhamento de solicitações informando o número de protocolo, verificar endereços de agências e o histórico de consumo;
- Reformulação do Site CELPA, oferecendo ao cliente diversos serviços e informações sobre economia de energia, cobrança de tarifas, dicas de segurança, tarifa social baixa renda, iluminação pública etc.;
- 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;
- 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 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.

4.4 Clientes Corporativos. Em 2016, 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 socioeconômico destas regiões que, geralmente, apresentam baixo desempenho no IDH (Índice de Desenvolvimento Humano). A CELPA tem o papel agente executor do Programa no Estado do Pará.

continua