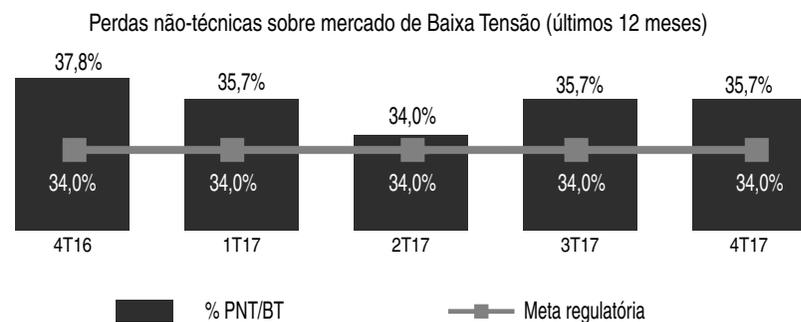
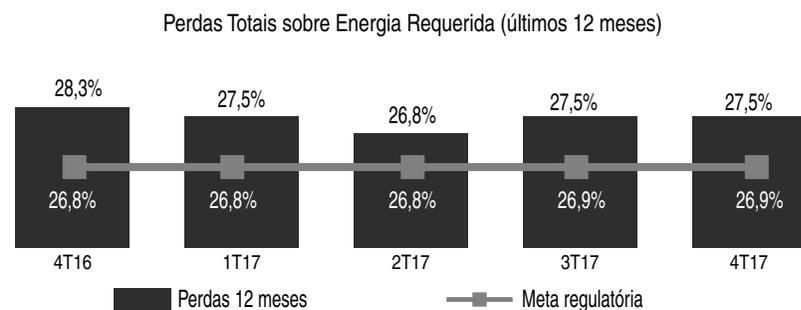


continuação

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

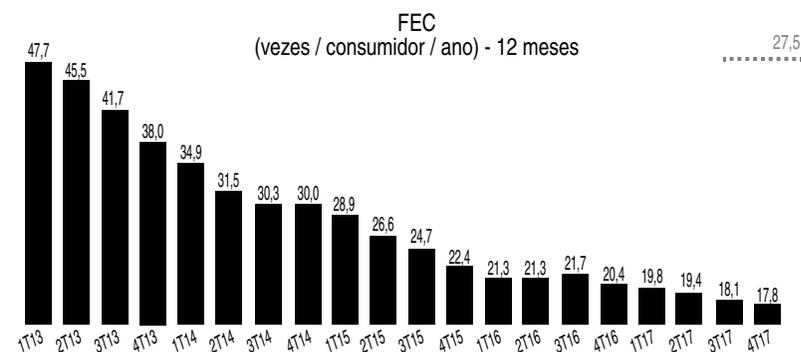
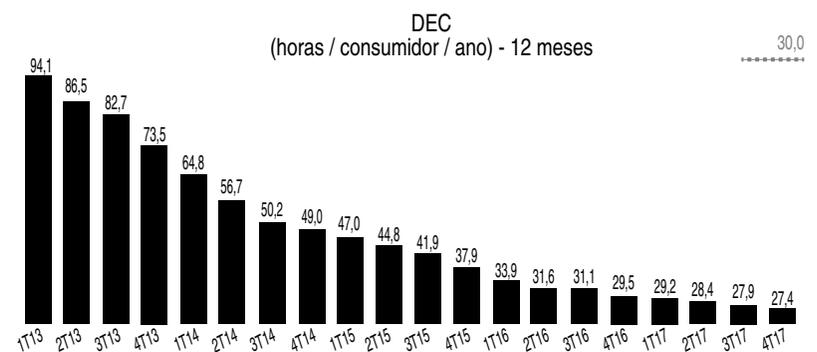


04. Gestão dos negócios. 4.1 Combate às perdas. Em 2017, a energia elétrica requerida pelo sistema da CELPA atingiu 12.092 GWh, e o faturamento ficou em 8.767 GWh, resultando em perdas totais de 3.325 GWh, o que corresponde a 27,5% da energia requerida, portanto 0,8 ponto percentual abaixo do apurado em 2016. 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 9,0 pontos percentuais.



Das ações realizadas nesse período, destacamos as seguintes ações: • Regularização de 48 mil clandestinos que, dentre os projetos realizados em clientes de baixa tensão, foi o que trouxe o maior ticket médio; • Atualização e expansão do parque de clientes SMC (Sistema de Medição Centralizado), com a substituição de mais de 22 mil unidades das fases 2 e 2i pela fase 3, e instalação de outros 40 mil pontos, tendo contribuído tanto para a redução de perdas de energia como para o aumento da arrecadação; • Ações de estruturação de rede, padrões de ligação, e de regularização de consumidores em uma região de Belém formada pela região dos bairros Guamá, Jurunas e Terra Firme, identificada como a mais complexa e degradada da capital, com altos índices de problemas técnicos e comerciais, e que nesse período atuou em mais de 50 mil unidades. Além das ações de recuperação de energia, foram realizadas também ações do programa de eficiência energética (troca de lâmpadas e geladeiras), cadastramento da tarifa social de energia elétrica, palestras de formação de microempreendedor individual (MEI), e a instalação de um posto do Ecocelipa para troca de resíduos recicláveis por descontos na conta de energia. Apresentamos a seguir o resultado das ações realizadas no plano de combate às perdas em 2017: • Regularização de 26 mil clientes em área de gambiarra sendo necessária a realização de extensões de rede de média e baixa tensão; • Inspeção e fiscalização de 7,6 mil clientes com fornecimento de energia em média e alta tensão; • Instalação de 600 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 107 municípios; • Inspeção e fiscalização de 513 mil clientes com fornecimento de energia elétrica em baixa tensão; • Regularização de 48 mil clientes clandestinos em área onde existia rede de energia; • Regularização de 2,8 mil clientes desligados no sistema e auto religados de forma irregular; • Regularização de 9,6 mil clientes com o faturamento pelo mínimo da fase; • Troca do CP-REDE pelo padrão convencional em 91,5 mil clientes; • Instalação do SMC (Sistema de Medição Centralizada) em 62 mil clientes; • Identificação e regularização de 198,8 mil fraudes na medição em unidades consumidoras BT. **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 7,1% em relação ao exercício anterior, o FEC apresentou uma redução de 12,7% 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.



4.3 Atendimento ao cliente. Em 2017, destaca-se na CELPA as seguintes realizações para melhoria do relacionamento com clientes, no segmento varejo e grandes clientes: • Melhorias do atendimento virtual: consolidação do site e APP como canais de atendimento ágeis e seguros, com disponibilização de diversos serviços, tais como registro de falta de energia, emissão de segunda via, religação, ligação nova, troca de titularidade... • Consolidação do novo sistema comercial (SAP CCS) como ferramenta de atendimento ao cliente, com aprimoramento do conhecimento técnico pelos atendentes (intensificamos treinamentos). • Avanço na padronização dos processos com adequação às premissas do novo sistema comercial. • Ampliação da estrutura do Linha Direta - atendimento administrativo presente junto aos órgãos judiciários e de proteção ao consumidor, com o objetivo de resolver administrativamente demandas diversas. • Consolidação das reuniões mensais da Gestão Matricial do Cliente (GMC), envolvendo todas as áreas da empresa para acompanhamento e melhoria das demandas de clientes; • Consolidação do Programa de Excelência (PEX) nos canais de atendimento, trazendo novas metodologias e scripts padrão; • Consolidação da 55 Soluções (empresa do grupo Equatorial), responsável pela operacionalização de todo o processo de atendimento presencial (exceção a duas regionais do Pará), telefônico e virtual, além do *backoffice*. • Migração em dezembro de 2017 da Regional Sul - Pará para a 55 Soluções • Implantação da URA Receptiva na Central de Atendimento, garantindo automatização no processo, reduzindo assim filas nos momentos contingências e atendimento aos índices regulatórios. A versão inicial da ferramenta realiza filtros para clientes em ocorrências coletivas ou com notas já geradas. Em uma segunda etapa do projeto faremos a geração automática de serviços. • Implantação da

continua