



**CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ S.A. - CELPA**  
 Empresa em Recuperação Judicial | CNPJ: 04.895.728/0001-80



**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**

A área de concessão da CELPA abrange todo o Estado do Pará, beneficiando aproximadamente 7,96 milhões de habitantes em 144 municípios, distribuídos em uma área de 1.247.955 km².

Pará	
<b>Capital</b>	<b>Belém</b>
Área (km²)	1.247.955
% da área do Brasil	14,7%
Número de municípios	144
População (estimativa IBGE)	7.969.655
% População Nacional	4,0%
PIB (IBGE estimativa 2010)	R\$ 88.371 milhões
% PIB Brasileiro	2,13%

**Desempenho Operacional**

No final de 2013, a CELPA atendia a 2.030.533 unidades consumidoras. A maior parte da energia requerida para atendimento desse mercado (96%) foi comprada de um conjunto de Empresas Geradoras do Sistema Interligado Nacional – SIN e o restante, (4%) foi proveniente de Geração Própria e Terceirizada. No exercício de 2013, dos 144 municípios do Estado, 116 foram atendidos por meio do Sistema Interligado e 28 pelo Sistema Isolado.

**Mercado Consumidor**

O fornecimento de energia elétrica para o mercado cativo apresentou crescimento de 8,2% em relação ao exercício anterior, passando de 6.412 GWh em 2012 para 6.941 GWh em 2013. A classe residencial responsável por 39,7% do consumo total, apresentou evolução de 9,2%, passando de 2.526 GWh em 2012 para 2.758 GWh em 2013, e a classe comercial, a segunda mais representativa, com participação de 23,6% do consumo total, registrou um crescimento de 10,8%, passando de 1.480 GWh em 2012 para 1.639 GWh em 2013.

O desempenho observado nessas duas classes foi influenciado pelas condições climáticas registradas no Estado, com temperaturas médias acima das registradas no ano anterior impactando no consumo de energia das residências e do setor comercial. Acrescentando-se a isso, registrou-se o aquecimento do mercado de trabalho, aumento real da renda e expansão do crédito, influenciando diretamente no consumo de energia das classes. Também se verificou expansão dos principais segmentos da classe comercial, (comércio varejista, outros serviços e atividades, atividades imobiliárias, correios/telecomunicações e saúde e serviços sociais), sendo estes responsáveis por 79% do consumo da classe, evoluindo 11,2% em 2013.

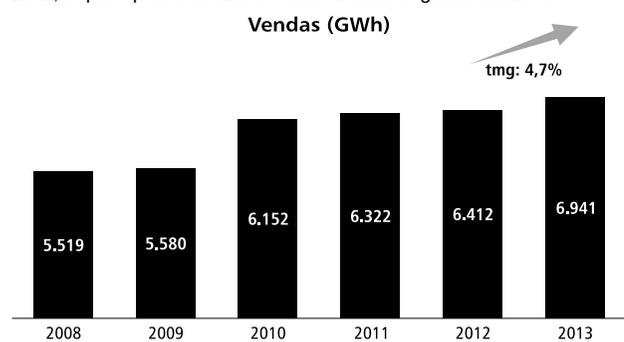
O consumo residencial médio apresentou aumento de 3,1%, passando de 132 kWh/mês em 2012 para 137 kWh/mês em 2013.

Na classe industrial, a terceira maior em representatividade, com uma participação de 18,6%, o consumo de energia cresceu 5,5% em 2013. O desempenho dessa classe foi resultante do crescimento do consumo dos principais ramos da atividade industrial (produtos alimentícios, metalurgia, minerais não metálicos, madeira, extração/tratamento de minerais e construção), responsáveis por 83% do consumo da classe, que juntos apresentaram crescimento de 6,4%. Adicionalmente, tivemos paralisação parcial das atividades do maior cliente industrial da empresa (ramo siderurgia) para manutenção em jun/13 reduzindo o consumo industrial em cerca de 8 GWh e a entrada em jun/13 de novo cliente 69 kV com consumo médio mensal de 7,5 GWh.

A classe rural cresceu apenas 3,3% devido à concentração das ligações do Programa Luz para Todos (PLPT) na classe residencial de baixa renda a partir de 2010. Anteriormente, a maior parte das ligações do PLPT concentrava-se na classe rural (subclasse residencial rural).

Os principais segmentos da classe rural (residencial rural e agropecuária), responsável por 87% do consumo, apresentaram em conjunto crescimento de apenas 2,0%, sendo registrada evolução de 0,5% no segmento residencial rural e crescimento de 3,9% na atividade agropecuária.

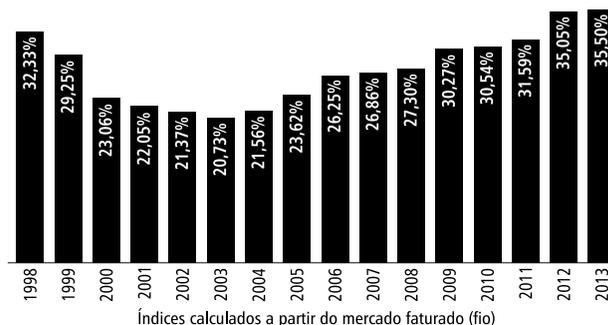
A CELPA registrou um total de 2.030.533 unidades consumidoras, representando um crescimento de 5,1% em relação ao ano anterior, correspondente a um incremento de 99.048 novas unidades. O número de clientes residenciais atingiu 1.733.995, evoluindo 5,6% em relação a 2012, o que representa 92.383 novas unidades ligadas em 2013.



**Perdas**

Calculada pela diferença entre o consumo e a energia requerida, as perdas totais em 2013 foram de 4.008 GWh, o que corresponde a 35,5%, portanto, 0,45 ponto percentual, acima do apurado em 2012. Mesmo com um crescimento menor, em relação à elevação de 3,46 pontos percentuais ocorrida em 2012, os principais fatores que contribuíram para este fato estão associados à manutenção do mesmo cenário dos exercícios anteriores, tais como:

- **Crescimento urbano desordenado;**
- **Surgimento de novas áreas de invasão;**
- **Implementação do Programa de Expansão Rural.**



A CELPA, com o seu Programa de Redução de Perdas de energia elétrica, tem como base a experiência bem sucedida dos projetos elaborados na CEMAR, cujo foco principal no primeiro semestre de 2013, foi à execução de ações estruturantes citadas abaixo:

- Reformulação do modelo de contratação e treinamento das parceiras;
- Seleção e treinamento das equipes para fiscalização e inspeção das unidades do G-A;
- Aquisição de ferramental básico e padrões (Fratelo, PWS, etc.) para todas as equipes e parceiras;
- Estruturação do Atendimento ao Consumo Não Registrado – CNR;
- Melhoria dos processos de leitura / faturamento;
- Celebração de Convênio com IMETROPARÁ;
- Início da atualização do Cadastro da Iluminação Pública - IP;
- Descontinuação do padrão CP Rede, conhecido como medições as claras, para implantação de um novo padrão convencional, conforme prática das empresas do setor elétrico;
- Reavaliação e paralisação da nova ferramenta de combate denominada Caixa de Medição Blindada (CMB);
- Dimensionamento da entrada das novas equipes de fiscalização, em rampa de forma crescente, aumentando o efetivo de 105 equipes de 2012 para 250 equipes de fiscalização, em dezembro de 2013.

As ações implementadas no segundo semestre de 2013 foram elaboradas a partir de três documentos. O primeiro, o 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, o Plano Geral de Combate às perdas: descreve as ações gerais do Plano Diretor de Combate às perdas não técnicas representando as 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 2013:**

- Regularização de 27.038 clientes em área de gambiarra sendo necessária a realização de extensão de redes de média e baixa tensão;
- Inspeção e fiscalização de 4.425 clientes com fornecimento de energia na média e alta tensão;
- Instalação de 1.726 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 da Iluminação Pública - IP - de 144 municípios;
- Inspeção e fiscalização de 115.902 clientes com fornecimento de energia na baixa tensão;
- Regularização de 12.861 clientes clandestinos em área onde existia rede de energia;
- Regularização de 8.740 clientes DS - Desligado no Sistema - auto-religados de forma irregular;
- Regularização de 11.814 clientes LD - Ligado Direto - com a instalação do respectivo medidor;
- Regularização de 18.972 clientes com o faturamento pelo mínimo da fase.

O plano de perdas 2013 previu ações estruturais até maio e ações operacionais de junho em diante. O índice de perdas, conforme o

planejado, passou a apresentar uma trajetória de queda sustentável no último trimestre de 2013 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	2013	2012	Var. %
DEC	73,47	101,92	-27,9%
FEC	37,99	50,94	-25,4%

O indicador de qualidade DEC apresentou uma redução de 27,9% em relação ao exercício anterior, o FEC apresentou uma redução de 25,4% 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 2013, a Celpa direcionou seu foco para a melhoria do relacionamento com seus clientes, tanto do segmento varejo quanto do segmento corporativo, destacando-se as seguintes realizações:

- Acréscimo na quantidade de posições de atendimento ao cliente varejo, de 220 em 2012 para 315 em 2013, compondo 161 agências com atendimento exclusivo presente nos 144 municípios do estado;
- Ampliação no horário de atendimento das maiores agências que em 2012 funcionavam das 8hs às 14hs para 8hs às 17hs em 2013;
- Implantação de Equipe de Apoio Comercial para dar suporte às 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;
- Implantação e redimensionamento da Nova Central de Atendimento em Belém melhorando significativamente os indicadores regulatórios, operacionais e de gestão em relação à operação em 2012 que funcionava em Campo Grande – MS;
- Ampliação dos serviços de auto-atendimento para os 19 totens instalados nas agências, aumentando as opções de 8 serviços em 2012 para 10 em 2013;
- Melhoria no processo de tratamento de reclamações reduzindo em 64% as pendências de reclamações em 2013 em relação ao fechamento em 2012.
- 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 2013 de 91% das demandas judiciais dentro do prazo direcionadas a Gerência de Relacionamento com o Cliente;
- Criação do Comitê de Clientes com reuniões quinzenais, envolvendo todas as áreas da empresa para acompanhamento e melhoria das demandas de clientes;
- Implantação do Programa de Excelência (PEX) nos canais de atendimento, trazendo metodologias e scripts padrão;
- Montagem de procedimento estruturado e sistemático de capacitação periódica dos atendentes de todos os canais;
- Segmentação de clientes corporativos criando estrutura direcionada para controle, acompanhamento e melhorias.

**Clientes Corporativos**

Em 2013, na estruturação do atendimento a Clientes Corporativos a segmentação ocorreu da seguinte forma: clientes do Grupo A (Alta Tensão), Poder Público Municipal, Estadual e Federal, Grandes Redes, Construtoras e Clientes Máster, que passaram a contar com um atendimento diferenciado e especializado através de Consultores e Assistentes, utilizando um software de CRM (antes inexistente), onde é possível monitorar quantitativamente e qualitativamente todas as demandas por carteiras, aumentando assim o controle e acompanhamento de solicitações e garantia da receita, através de cobrança de valores faturados, velocidade de análise e atendimento às demandas, implantação de melhorias e procedimentos de respostas. Sendo que nesta última etapa, o retorno do cliente é fundamental para fechar o ciclo, e todas as informações são registradas para histórico, consultas futuras e aprendizado.

Neste ano, o Atendimento Corporativo conseguiu alcançar marcos históricos para a companhia:

- índice de arrecadação (IAR) acima de 100%;
- negociação de 27% da dívida ajuizada dos clientes do Grupo A;
- melhoria nos procedimentos;
- realização de treinamentos periódicos com toda equipe;
- realização de workshop com o CRECI para levantamento de dados e posterior projeção para implementação de novos canais de atendimento direcionados a para imobiliárias e corretoras visando dar mais agilidade às solicitações;

continua