

Copel Distribuição S.A.

Relatório de Gestão

Iberoamericano de Qualidade

2019



Copel Distribuição S.A.

Rua José Izidoro Biazetto, 158
Mussunguê - Curitiba
Paraná - Brasil
CEP 81200-240
Inscrição em 07/03/2019



COPEL
Distribuição

ÍNDICE

I	Apresentação
1	Liderança e Estilo de Gestão
12	Estratégia
24	Desenvolvimento de Pessoas
39	Recursos, Fornecedores e Alianças
55	Processos e Clientes
70	Resultados para Clientes
73	Resultado do Desenvolvimento das Pessoas
74	Resultado de Sociedade
78	Resultados Globais

Apresentação da Organização

A) A Organização

A **Copel Distribuição S.A.** (Copel DIS) é uma sociedade anônima de capital fechado, sendo uma das 5 subsidiárias integrais da Companhia Paranaense de Energia - Copel (*Holding*). Sociedade por ações, a Copel, empresa de economia mista fundada em 26.10.1954, tem o Governo do Estado do Paraná como acionista controlador.

Em 1998, com a reestruturação do setor elétrico brasileiro, a Copel passou a contar com estrutura de *holding*, tendo, em 20.03.2001, sido constituída a Copel DIS, atuando como uma Diretoria da Copel e em 10.10.2013, alterado o Estatuto e complementando a estrutura para atuação definitiva como uma subsidiária integral atendendo as exigências do poder concedente.

A Copel *Holding* abriu seu capital ao mercado de ações em abril de 1994 (BM&FBovespa) e tornou-se em julho de 1997 a primeira do setor elétrico brasileiro listada na Bolsa de Valores de Nova Iorque. Sua marca também está presente, desde junho de 2002, na Comunidade Econômica Europeia, com seu ingresso na Latibex – o braço latino-americano da Bolsa de Valores de Madri. A partir do dia 07.05.2008, as ações da Copel passaram a integrar oficialmente o Nível 1 de Governança Corporativa da Bolsa de Valores Mercadorias e Futuros – BM&FBovespa.



Fig. 1 – Macrorregiões de atuação da Copel DIS

A Copel Distribuição atua por concessão do Governo Federal e tem como atividades: prestar serviço público de distribuição de energia elétrica e serviços correlatos; e estudar, planejar, projetar, implantar, operar e manter sistemas de distribuição de energia elétrica.

A Copel DIS atua em área de concessão que perfaz 194.854 km², dividida em cinco macrorregiões (Fig. 1), correspondendo a 395 municípios no Paraná e um em Santa Catarina, e atende mais de 4,6 milhões de consumidores.

A contratação dos colaboradores na Copel é realizada de forma corporativa por meio de concurso público. Os empregados são contratados pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e somam, no negócio Distribuição, um quadro de 5.337 pessoas (fev/2019). Desde 30.01.2019, o cargo

de principal executivo da Copel DIS é exercido pelo Engenheiro Maximiliano Andres Orfali, profissional de carreira da Copel, que iniciou sua trajetória em 1994. Ele é formado em Engenharia Elétrica (UFSC), com especializações em Sistemas Elétricos de Potência; Gestão Técnica de Concessionárias; Gestão de Negócios; e Finanças Empresariais.

B) Modelo de Negócio

A Copel Distribuição tem como objeto prestar serviço público de distribuição de energia elétrica, exercendo políticas públicas na área energética contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do estado do Paraná. Sua Cadeia de

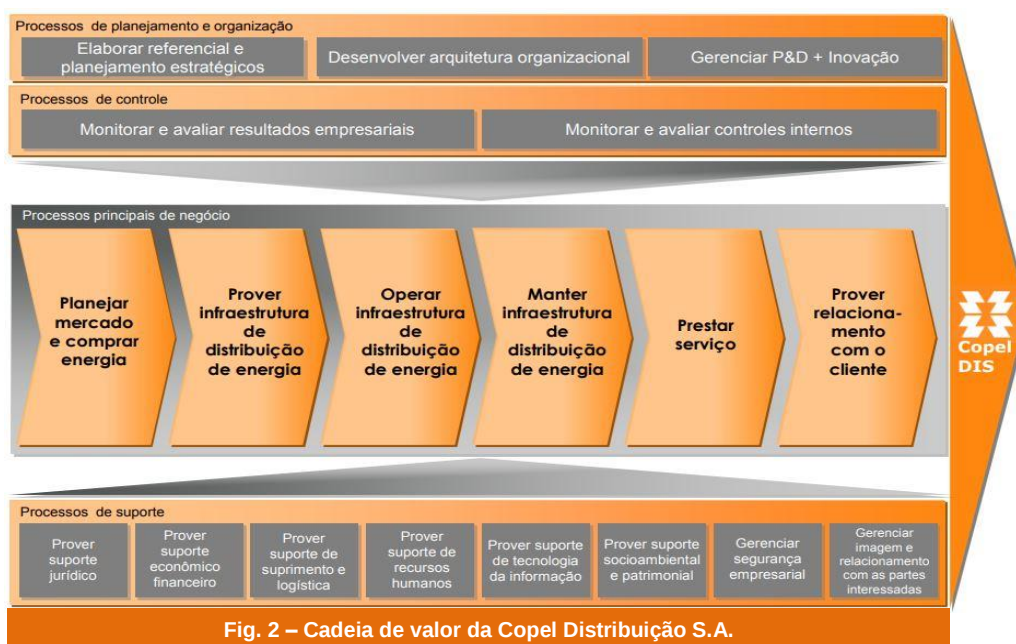


Fig. 2 – Cadeia de valor da Copel Distribuição S.A.

Valor (Fig. 2) apresenta a seguinte configuração:

A Proposta de Valor da Copel DIS é distribuir energia elétrica sem interrupção ou com retorno rápido, com atendimento de qualidade, informações úteis com agilidade e conta de luz sem erro. O principal produto/serviço da Copel DIS é o serviço

de distribuição de energia elétrica aos clientes dos grupos de tensão A e B, conforme estabelece a Resolução Normativa Aneel nº 414/2010.

C) Concorrência e ambiente competitivo

Ambiente competitivo: O serviço público de distribuição de energia elétrica é um monopólio natural, não havendo concorrência direta com outros players. Os clientes, todavia, podem optar por ter sistemas próprios de geração para uso na unidade consumidora. Existem substitutos para a energia elétrica com impacto no mercado e que representam vantagens nos respectivos nichos. São exemplos: gás natural, lenha, energia solar, eólica, derivados de petróleo e bagaço de cana, que podem ser utilizados para a produção de força-motriz e calor.

Por outro lado, essas fontes alternativas podem inclusive contribuir para melhorar as condições operacionais do sistema elétrico e postergar investimentos na infraestrutura, pela redução da demanda em horários de pico de consumo. Assim, tais energéticos não se apresentam como importantes concorrentes no ambiente da Copel DIS, pois são elementos complementares na matriz energética, demandando das organizações do setor postura mais colaborativa do que competitiva.

Considerando a concorrência indireta de substitutos para a energia elétrica, o principal diferencial de uma Distribuidora com ativos elétricos está na disponibilidade firme para sua utilização, em seu alto rendimento e no fato de não poluir o meio ambiente, pois é energia limpa, além do atendimento altamente especializado aos consumidores.

Como concessionária de serviço público de distribuição de energia elétrica, a Copel DIS não estabelece o preço de seu serviço. Este é estabelecido pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, responsável também por fixar as tarifas que serão aplicadas aos consumidores de cada concessão. Para o estabelecimento das tarifas, atualmente, a Aneel utiliza-se de metodologia de benchmarking entre as empresas do setor elétrico brasileiro, buscando a modicidade tarifária, ou seja, custo adequado, gerando maior benefício à sociedade. Dessa forma, a Copel DIS está obrigada a buscar sempre a maior eficiência possível em seus processos, caso contrário, poderá impactar a sustentabilidade econômica do negócio.

Desafios estratégicos: A Copel *Holding*, em sua visão de longo prazo, até 2028, deseja ser “Referência nos Negócios em que atua gerando valor de forma sustentável” e possui indicadores que permitem mensurar o alcance deste objetivo. A Copel DIS, como subsidiária integral, compartilha a mesma visão. Para contribuir com o alcance, o indicador de responsabilidade da Copel DIS é o “Prêmio Responsabilidade Social - ABRADEE” cujo objetivo é de ser finalista, caracterizando a empresa como referência no Setor. Para alcançar esta Visão, foram estabelecidas as seguintes Diretrizes Estratégicas do negócio distribuição: Manter a concessão; Priorizar as pessoas e Contribuir para o desenvolvimento sustentável do Estado do Paraná.

A Copel DIS desenvolve esforços para melhorar sua eficiência, para que a *Holding* possa ampliar seus negócios, com aquisição de outras empresas, especialmente no setor de distribuição de energia elétrica, visando possíveis ganhos de escala nos processos.

Na frente “manter a concessão”, a organização tem investido significativamente em novas tecnologias dentro do conceito de *Smart Grid* (Redes Inteligentes) e em projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D).

Sobre “priorizar pessoas”, a Copel Distribuição adota as 9 práticas do modelo GTPW – Great Place To Work como *framework* para gestão de pessoas, além de expressivos esforços para segurança no trabalho e qualidade de vida de seus empregados.

Quanto ao “desenvolvimento sustentável”, além da atuação responsável do ponto de vista socioambiental, premiado no Setor, destacam-se os grandes investimentos em expansão e melhoria do sistema elétrico, com obras relevantes para assegurar a disponibilidade e qualidade da energia elétrica na sua área de concessão como elemento de atração para novos empreendimentos e geração de renda no Estado do Paraná.

D) Aspectos relevantes:

As condições para atuação no mercado de distribuição de energia são estabelecidas pelo marco regulatório do setor elétrico, pactuados no Contrato de Concessão, nas Normas Técnicas (ABNT), no Código de Defesa do Consumidor e na Legislação Brasileira, de modo geral. Com relação à gestão econômico-financeira, por ser empresa de economia mista, está sujeita ao contingenciamento de crédito do setor público, o que a impede de obter empréstimos junto a instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Outro fato relevante é sobre os processos que são certificados pelo sistema de gestão NBR ISO 9001, são eles: Processo de Operação e Apuração dos Índices de Continuidade, DIS Prover infraestrutura de Distribuição e DIS Comercial e Serviços.

E) Histórico da busca da excelência:

Desde 2002 a Copel Distribuição, de forma intermitente, busca implementar o Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade - FNQ, mas por muitas vezes descontinuada. Em 2012, de forma definitiva, a empresa criou o Grupo de Trabalho para Acompanhamento e Aprovação do relatório da gestão da Copel Distribuição S.A., onde passou a gerenciar as atividades relativas à participação no Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ, assegurando a constância na implementação do MEG e submissão aos Diagnósticos de Gestão da FNQ. Desde então, observa-se franca evolução nos fundamentos de gestão da empresa.

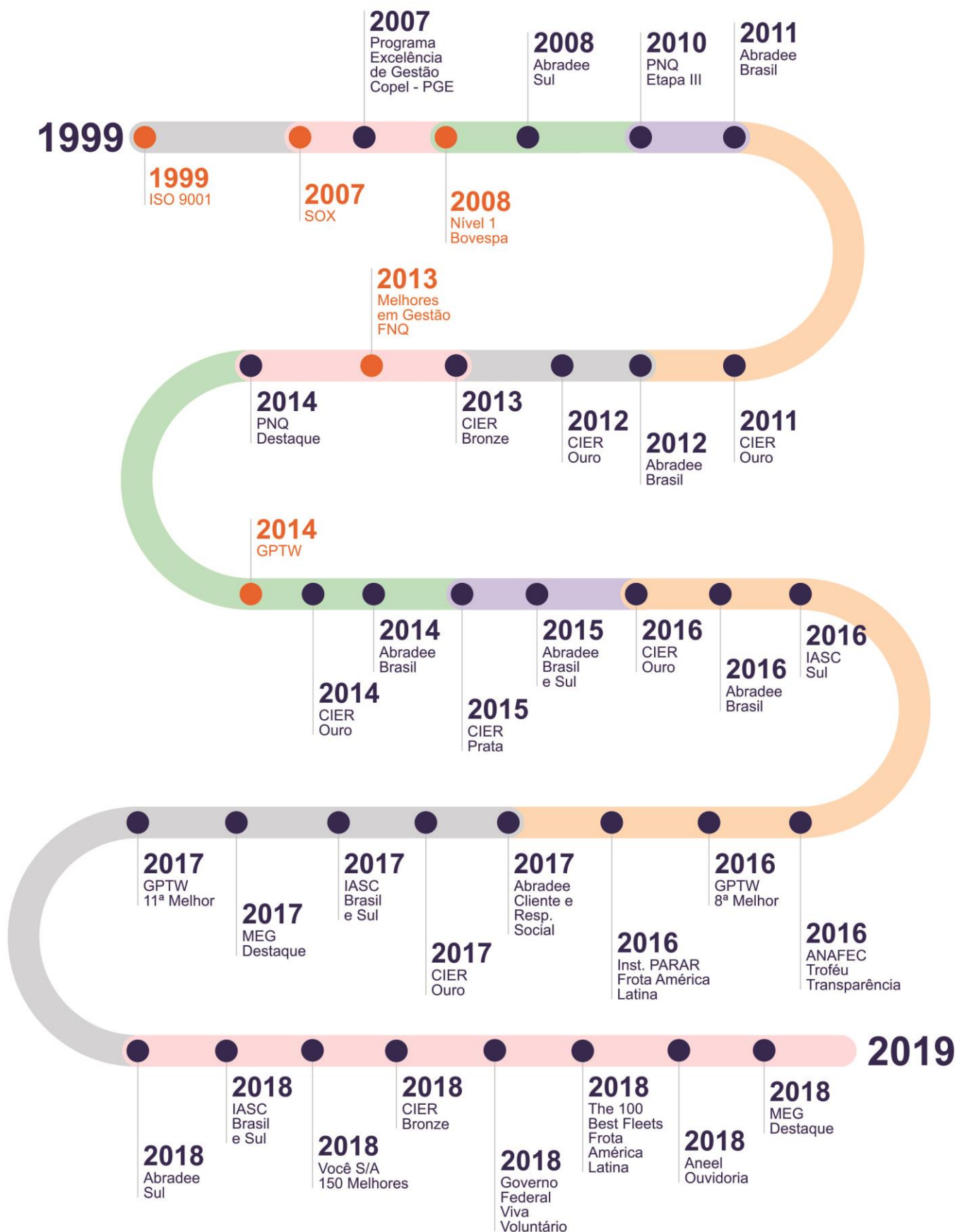


Fig. 3 – Caminho da Excelência em Gestão da Copel Distribuição S.A.

F) Organograma:

Conforme apontado na apresentação da Organização (tem A), a Copel Distribuição é uma subsidiária integral da Companhia Paranaense de Energia - Copel (Holding), e possui, para a execução das atividades exclusivas do seu negócio, a estrutura arquitetada abaixo:

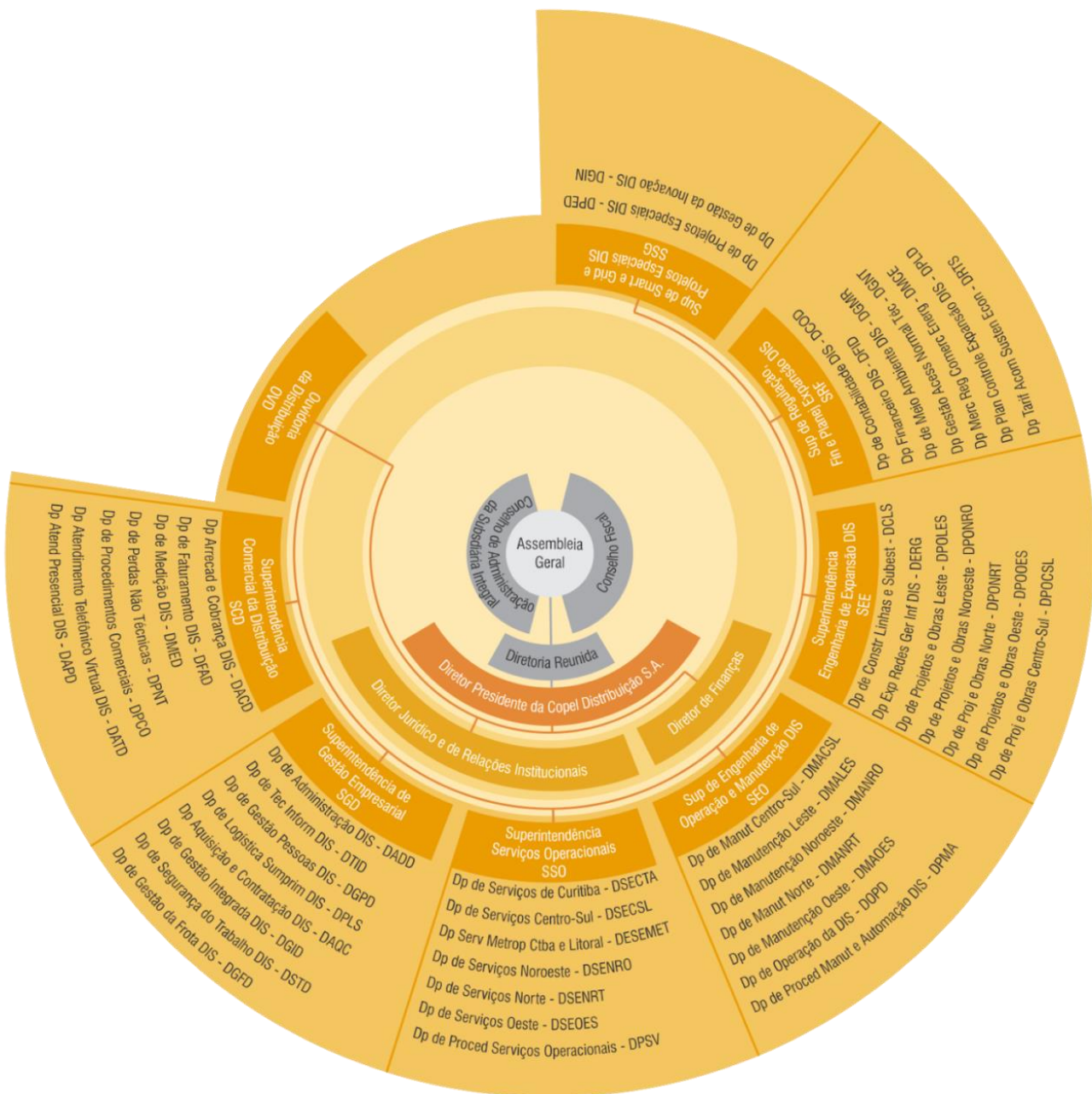


Fig. 4 – Organograma da Copel Distribuição S.A.