

PROCESSOS E CLIENTES

5.a - Concebem-se, gerem-se e melhoram-se os processos conforme a estratégia estabelecida.

• 5.a.1 - Definir, examinar, documentar, comunicar e treinar as pessoas na aplicação dos processos e projetos;

A Copel DIS utiliza a disciplina gerencial BPM CBOK V3.0, conforme citado no item 1.b.6, para o estabelecimento dos processos da cadeia de valor. Nesta metodologia os requisitos a serem atendidos são obtidos durante a caracterização dos processos, tendo sido realizada pela primeira vez em 2008 por mais de 500 profissionais da Copel, sendo periodicamente reavaliada/revisada.

Com o objetivo de elaborar a Cadeia de Valor específica da Copel DIS, os Processos foram totalmente revisados em 2017 pelos gestores e especialistas de cada processo, ocasião em que a liderança também avaliou os riscos inerentes aos processos utilizando a Metodologia de Análise de Riscos.

Os documentos, análise de riscos e desenhos resultantes dos processos são linkados à Cadeia de Valor e disponíveis na Intranet para todos os empregados. Na Metodologia de Formalização de Processos são também traduzidas as expectativas de todas as partes interessadas. A citada Metodologia de Formalização de Processos é realizada conforme descrição a seguir:

- **Caracterização:** Contextualização do processo por meio da descrição do seu objetivo, estímulos, insumos, produtos, clientes, regras, mecanismos, interfaces, requisitos e indicadores.
- **Estruturação:** Representa as principais atividades do processo estruturadas no ciclo PDCA. A forma de apresentação utilizada é o mapa mental que representa o conhecimento de maneira sintética, estruturada e visual, permitindo melhor organização do pensamento referente ao processo. A estruturação é elaborada com base em informações levantadas em reuniões de trabalho com o gestor e os especialistas do processo.
- **Detalhamento:** Nesta etapa são desenhados os mapas dos processos, com a representação gráfica da sequência de execução das atividades com sua lógica, ilustrando a transição de informações entre os atores que o executam, identificando a sequência das atividades e a lógica entre elas. A documentação das atividades é realizada com a descrição das tarefas, entradas, saídas, tempo de execução, aplicativos, etc. Nesta etapa é utilizada a notação *Business Process Management and Notation – BPMN*. As informações relativas aos requisitos e Indicadores são documentadas em compromissos de gestão, celebrados entre Diretor Presidente e Superintendentes, Superintendentes e Gerentes de Departamento subordinados e Gerentes de Departamento e Gerentes de Divisão Subordinados.

Os empregados são treinados e capacitados de acordo com os mapas de competência estabelecidos e avaliados quanto ao conhecimento dos processos em auditorias internas e externas, realizadas anualmente.

Informações sobre do planejamento estratégico são disseminadas no conjunto de reuniões do PGA, desde 2014, das quais destacam-se as Reuniões de Análise Crítica - RACs, Reuniões de Staff da DIS, Reuniões de Diálogos de Gestão, que contam com a participação de toda a liderança da organização, Reuniões de Staff das Superintendências e dos Departamentos, Reuniões Administrativas dos gerentes das Divisões com seus empregados e visualmente, em quadros com denominação “Estratégia e Cultura Organizacional”, popularmente conhecido como “Alvo”, afixados em diversos escritórios da Copel.

• 5.a.2 - Sistematizar a utilização do desenho, a gestão, a medida e a melhoria dos processos e projetos, destinados a aumentar o valor reconhecido por clientes e partes interessadas;

Para a definição das necessidades e expectativas das partes interessadas e atendimento à estratégia estabelecida são utilizadas pesquisas e informações dos canais de relacionamento com os clientes, acionistas, sociedade, força de trabalho, fornecedores, bem como referenciais normativos estabelecidos pelos órgãos reguladores (ANEEL, MME, ONS, entre outros), estas informações são tratadas e atualizadas nas reuniões dos Grupos de Trabalho e Padronização dos diversos processos que compõe a cadeia de valor, resultando no conjunto de requisitos apresentados.

A partir da análise dos requisitos estabelecidos, são identificados e estabelecidos anualmente os indicadores de desempenho que medem o atendimento aos requisitos. Em reuniões de Staff DIS (mensais) ou das Superintendências (trimestrais), os requisitos podem ser reavaliados diante de fatos novos e indicadores podem ser criados, revistos ou extintos.

Na etapa de caracterização são também identificadas as interfaces do processo, ou seja, todos os relacionamentos que o processo tem com entidades externas ou outros processos internos. Nesta etapa são identificados os objetos/requisitos de relacionamento, pelas quais se torna possível estabelecer os Acordos de Nível de Serviço - SLAs com cada interface e assim buscar o aumento do valor reconhecido pelas partes interessadas. Os principais processos da Copel DIS são certificados com ISO 9001:2015.

Resposta conjunta 5.a.3 e 5.a.8

- 5.a.3 - Identificar os processos chave e envolver as pessoas, fornecedores, parceiros e clientes na melhoria e inovação de produtos e serviços;
- 5.a.8 - Definir metodologia para a identificação e implantação de melhorias nos processos e estabelecer a responsabilidade pelos processos;

Para identificação, compreensão e disseminação dos seus processos chave a Copel DIS estabelece a cadeia de valor alinhada à da Copel Holding, com os respectivos requisitos e indicadores, conforme item 1.b.2.

Os processos chaves, escolhidos por estarem diretamente relacionados com a manutenção da concessão e de acordo com a estratégia da DIS, traduzida através do Alvo, como já citado no critério 2 e mostrado na Figura 2.3, são aqueles que contribuem para a Tríade: DEC, FEC e Custos, bem como para o equilíbrio financeiro, avaliado pelo resultado do ISE – Índice de Sustentabilidade Econômica.

Para cada processo são utilizados os indicadores relacionados aos requisitos e estes são avaliados no conjunto de reuniões estabelecidos no PGA em suas respectivas RACs, bem como no âmbito dos indicadores lançados no SGE, o que resulta em ações de melhoria, as quais são estabelecidas através de planos de ação ou até mesmo de criação de GTs específicos direcionados a promover melhorias.

Os empregados são envolvidos e incentivados a contribuir de diversas formas com a melhoria: Programa +DIS_Aí, reuniões administrativas, dentre outros, bem como participam mensalmente, desde 2017, através de reuniões por videoconferência das RACs DIS, onde são informados dos resultados dos principais processos e programas.

A Copel realiza, desde 2015, uma pesquisa com os fornecedores, nas quais recebe *feedback* sobre possíveis melhorias na prestação de serviços. Os fornecedores também estão habilitados a registrar sugestões de inovações por meio do Programa +DIS_Aí, bem como são incentivados a buscar melhores resultados através do Prêmio Fornecedor (descrição no item 4.e.2). Em 2017, foi constituído um Comitê Permanente de Gestão da Cadeia de Suprimentos da Copel Distribuição, vide Aviso DIS 068/2017, para, em conjunto com as áreas envolvidas, aplicar a metodologia do PDCL para desenvolver e aprimorar as práticas. Exemplos de melhoria, inovação de produtos e serviços podem ser consultados nos itens 4.e.9 e 4.e.10.

Os clientes são envolvidos na melhoria e inovação de diversas maneiras: Conselho de consumidores, pesquisas de satisfação da ABRADÉE, manifestações nos canais de atendimento e relacionamento, redes sociais, Pesquisa Copel de Satisfação do Cliente Reclamante, etc.

A Copel realiza e recebe visitas de *benchmarking*, que consiste em oportunidades para se obter informações sobre requisitos, indicadores e metas de desempenho considerados em outras distribuidoras, bem como forma de operacionalização de atividades relevantes de processos-chave, sistemas e tecnologias empregados.

As responsabilidades pelas atividades definidas a partir do mapeamento e caracterização dos processos da Cadeia de Valor são atribuídas formalmente, por documentos denominados - Normas de Organização - NOCs. Os indicadores, desdobrados da estratégia, são atribuídos aos órgãos da companhia conforme as atividades que cada órgão realiza.

Os principais processos estão certificados pela ISO 9001, implantada de 1999 a 2001 na Copel DIS, sendo que a metodologia para identificação e melhoria nos processos está disciplinada em procedimentos específicos para cada um dos escopos e lastreada nos ciclos PDCA/PDCL.

A Copel DIS utiliza, desde 2015, conforme determinado no MIG 01.01 - Exercendo a Liderança, reuniões de análise de dados (trimestrais), administrativas (trimestrais), de Staff das Superintendências (trimestrais), de Staff da DIS (mensais) e de análise crítica pela direção (mensais), analisando os resultados dos indicadores, *feedbacks* recebidos das partes interessadas, do comitê de indicadores, de grupos de trabalho, de grupos de padronização, dentre outras, para determinar as necessidades e oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria contínua. Os planos de ação são cadastrados e monitorados no Sistema SGE.

Além disso, o Escopo certificado na ISO 9001:2015 “DIS Comercial e Serviços”, que abrange as Superintendências Comercial, de Serviços Operacionais e a Ouvidoria, inclui o compromisso de atender aos requisitos da Norma Brasileira - NBR ISO 10.002:2005, que são relativos à satisfação dos clientes e tratamento de reclamações.

Ano	Melhorias implementadas	Fonte	Resultado afetado
2015	Criação da primeira versão do MIG 01.01 - Exercendo a liderança	Deliberação da Superintendência de Gestão da DIS	Padrões de gestão inspirados no MEG
2017	Implantação da RAC mensal da DIS	Deliberação da Diretoria da DIS	Divulgação/análise mensal dos resultados dos principais processos e programas da DIS à liderança e funcionários
2017	Criação do Comitê Permanente de Gestão da Cadeia de Suprimentos da Copel Distribuição	Deliberação da Diretoria da DIS	Comitê multidisciplinar que proporcionou a integração da estratégia de suprimentos à estratégia geral dos negócios.

Fig. 5.1 – Quadro de Melhorias

- **5.a.4 - Estabelecer e divulgar os procedimentos de trabalho. Mantê-los atualizados e disponíveis no posto de trabalho;**

Em manuais dos sistemas de gestão da qualidade disponíveis no sistema Sorriso são armazenadas todas as evidências de gestão dos procedimentos. Os processos principais são certificados pela norma NBR ISO 9001 tendo iniciado pelo Atendimento Telefônico em 1999 e as Funções Medição, Receita, Operação e Despacho em 2001. Grupos de padronização formalmente designados discutem procedimentos e promovem continuamente melhorias em suas áreas e o compartilhamento de conhecimento.

As normas, manuais e instruções são elaboradas e divulgadas de acordo com seu procedimento específico, alinhadas aos requisitos dos objetivos estratégicos e lastreiam a elaboração e revisão periódica de Procedimentos Operacionais Padrão - POPs, Procedimentos de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho - GSST, dentre outros.

Os procedimentos operacionais e GSSTs são divulgados e disponibilizados aos empregados conforme seu procedimento específico, considerando-se o meio mais adequado, para que estejam disponíveis quando de sua execução. Exemplo: os procedimentos dos eletricitistas estão disponíveis em *tablets* e podem ser consultados em campo, enquanto que os procedimentos que norteiam as atividades de empregados em escritórios encontram-se no Sistema SORRISO. Novas versões

de procedimentos que tragam alterações significativas nas atividades normalmente são reforçadas pela gerência ou supervisão em reuniões administrativas e/ou reuniões setoriais de segurança.

- **5.a.5 - Estimular a digitalização dos processos, com a finalidade de torná-los mais acessíveis e ágeis para a organização;**

Considerando-se que a Copel DIS tem como um dos objetivos centrais a redução de custos, o que normalmente decorre de ganhos de produtividade, existem várias iniciativas para que as atividades ocorram digitalmente e sem a necessidade de interações humanas.

As principais interações com o consumidor e internas são sistematizadas, dentre elas destacam-se:

- **Processo Prover relacionamento com cliente:** os Totens de Autoatendimento, agência virtual (site), canais em que o cliente pode consultar informações ou requisitar serviços, e a Unidade de Resposta Auditável – URA. Também há sistemas que provêm informações gerenciais, em tempo real, sobre filas para atendimento no atendimento personalizado, no atendimento telefônico e em outros canais da companhia;
- **Processo Prover infraestrutura de distribuição de energia:** Projeto Elétrico Web - PEW, que trata-se de canal para apresentação de projetos elétricos por meio digital;
- **Processo Prestar Serviços:** o despacho de serviços ocorre de forma automática, por meio de um otimizador logístico. As mudanças de status dos principais serviços (corte, ligação, religação, troca de padrão, etc.) são informadas ao consumidor por meio de Short Message Service - SMS. O cliente é notificado antes da execução dos serviços - que a Copel está se deslocando à unidade consumidora - e quando de seu término;
- **Processo operar infraestrutura de distribuição:** a Copel monitora em tempo real a situação dos desligamentos, acidentais ou não, na rede, o que possibilita rápidas reações e priorização das contingências; e
- **Processo manter a infraestrutura de distribuição de energia:** tanto os ativos de distribuição de energia quanto à vegetação sob a rede são cadastrados/atualizados em sistema de mapeamento georreferenciado.

Destacamos que ao longo de 2018, o call center da Copel passou a realizar cerca de 60% dos seus atendimentos pela URA, sendo que o patamar no início daquele ano era em torno de 20%, ação diretamente ligada ao Projeto Travessia, uma vez que otimiza e possibilita a redução de força de trabalho própria empenhada nessa atividade.

Objetivando o desenvolvimento das atividades no tocante à qualidade, produtividade e aderência aos requisitos legais e regulatórios, o que passa pela digitalização, os Departamentos de Tecnologia de Informação da DIS e o Departamento de Gestão da Inovação DIS priorizam as demandas de acordo com metodologias estabelecidas para privilegiar as iniciativas que produzam retornos mais significativos.

- **5.a.6 - Assegurar que o trabalho diário na organização contribui para os objetivos das estratégias estabelecidas;**

As atividades da Copel são planejadas, quando da elaboração e revisão de procedimentos, objetivando satisfazer os requisitos desdobrados do planejamento estratégico, de modo que a padronização das atividades e sua execução em conformidade naturalmente contribuam para o atingimento dos objetivos estratégicos.

Anualmente são confeccionados documentos denominados “Compromissos de Gestão”, conforme descrito no item 3.b.11, que são celebrados pelo Diretor Presidente com os Superintendentes subordinados, dos Superintendentes com seus Gerentes de Departamento subordinados e dos Gerentes de Departamento com seus Gerentes de Divisão subordinados. Nesses documentos são previstas as metas estipuladas aos indicadores associados a cada um dos processos da cadeia de valor, vide respectivas caracterizações.

- **5.a.7 - Definir metodologia de monitoramento dos processos e projetos. Estabelecer indicadores para medir a contribuição de valor do processo e projeto;**

Os projetos são monitorados pela ferramenta EPM Netproject, utilizando alguns ciclos da metodologia PMBoK e, quando necessário, para projetos de maior relevância, por indicadores.

A metodologia empregada pela Copel DIS para monitoramento da medição dos resultados dos processos está baseada no PDCA e nos requisitos da ISO 9001:2015 e ISO 26000 e é disciplinada pelo MIG 08.01 - Sistemas de Medição. Os objetivos estratégicos são submetidos a um comitê de indicadores, que anualmente avalia o que precisa ser medido para garantir a satisfação dos requisitos, analisando desempenhos passados e resultados referenciais (quando houver), definindo as metas e iniciativas necessárias à satisfação dos requisitos.

A seleção de requisitos ocorre por dois métodos que são complementares entre si, o indutivo (partes interessadas, objetivos estratégico, modelo de negócio, cadeia de valor e ativos/recursos/competências) e o dedutivo (análise de pesquisas relativas às partes interessadas, contrato de concessão, etc.), ambos estão detalhados no item 4.1 do MIG 08.01 – Sistemas de Medição e os indicadores estão hierarquizados, no Compromisso de gestão.

No SGE são registradas as metas referenciais, os resultados dos indicadores e os planos de ação relativos a cada indicador. Embora os indicadores tenham periodicidade de apuração mensal ou anual, indicadores mais relevantes, que podem impactar o cliente ou ainda demandar o acionamento de planos de contingência, são acompanhados diariamente e/ou em tempo real, como exemplos destacamos o Tempo de Espera - TE para Atendimento Personalizado, Índice de Nível de Serviço - INS do Call Center, Erros de leitura de medidores, Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora - DEC, Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora - FEC, dentre outros.

A comunicação entre os diversos níveis hierárquicos superior e subordinados ocorre conforme reuniões previstas no MIG 01.01 - Exercendo a liderança, vide requisitos de periodicidade e de pauta.

A Copel DIS implantou, ainda, em 2018, um programa chamado “Selo de Engajamento”, conforme detalhado no item 2.d.6 deste relatório.

- **5.a.9 - Desenvolver metodologias para resolver problemas de interfaces dentro da organização e com agentes externos;**

Objetivando garantir que os produtos e serviços de processos ou áreas que sejam *inputs* de outros processos ou áreas não afetem a conformidade com requisitos estabelecidos, quando áreas da Copel DIS figuram como cliente e fornecedor, são estabelecidos Acordos de Nível de Serviços (*Service Level Agreements* - SLAs).

Conforme necessário podem ser realizadas reuniões Cliente-Fornecedor para resolução de problemas de interface e, anualmente, são realizadas Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno - PSCI, para o diagnóstico corporativo de problemas de interface. O *feedback* dos clientes contribui para a melhoria dos serviços e produtos do fornecedor.

Os SLAs tem periodicidade de revisão bianual, mas podem ser revistos com menor tempestividade se houver necessidade de ajustes para garantir a continuidade de atendimento aos requisitos relativos aos produtos e serviços.

Os resultados dos indicadores do processo e eventuais problemas de interface com fornecedores externos são resolvidos de acordo com os requisitos contratuais previamente planejados, com a realização de reuniões, penalidades pecuniárias, advertência e, em casos mais graves, rescisão do contrato.

Ano	Melhorias implementadas	Fonte	Resultado afetado
2014	Estabelecimento de SLAs entre departamentos passou a ser sistematizado e capitaneado pelo Departamento de Gestão da DIS - DGID	Deliberação da Superintendência de Gestão da DIS	Permitiu monitoramento padronizado das questões de interface

Fig. 5.2 – Quadro de Melhorias

- **5.a.10 - Utilizar dados sobre o desempenho e capacidades atuais dos seus processos, bem como indicadores de referência adequados para impulsionar a criatividade, inovação e melhoria.**

A análise de dados resultante do monitoramento descrito no item 5.a.7 deste relatório são *inputs* para planos de ação corretivos, preventivos e de melhoria. A sistematização da inovação está descrita nos itens 5.b.3 a 5.b.8 deste relatório.

5.b - Concebem-se e desenvolvem-se produtos e serviços baseados nas necessidades e expectativas dos clientes.

- **5.b.1 - Identificar os seus clientes atuais e potenciais. Se for o caso, segmentá-los segundo alinhamento estratégico;**

A Copel DIS analisa e segmenta seu mercado atual e potencial, por meio da análise e atendimento ao contido na Resolução Normativa nº 414 de 2010 da ANEEL. Esta segmentação está detalhada no item 5.e.1.

Todos os clientes e unidades consumidoras são cadastrados no sistema de *billing* da Copel DIS, o CIS, com os respectivos registros de segmentação.

- **5.b.2 - Utilizar as ferramentas de marketing, a investigação de mercados, questionários com clientes e outras formas de adquirir informação para determinar as necessidades e expectativas de produtos e serviços, tanto na atualidade como no futuro;**

Para identificar as necessidades, expectativas e comportamentos dos clientes do segmento Grupo B, a Copel DIS utiliza um conjunto de práticas descritas no quadro a seguir apresentado, sendo principalmente a Pesquisa de Satisfação ABRADEE, que tem como universo os clientes residenciais e comerciais do Grupo B. A realização da pesquisa de satisfação com o segmento de clientes residenciais é estratégica, tendo em vista que esta classe representa aproximadamente 80% de todas as unidades consumidoras da Copel DIS.

Os resultados das pesquisas são avaliados por uma comissão de melhoria da satisfação de clientes, que conta com a participação dos superintendentes e tem o objetivo de identificar os pontos em que há mais significativa oportunidade de melhoria para o desdobramento de ações e tomada de decisão.

Prática	Início e Periodicidade	Descrição	Público
Pesquisa de Satisfação dos Clientes do Grupo B Residenciais - Abradee	1999 Anual	Avaliar, a partir da percepção dos usuários, a qualidade dos serviços de energia elétrica por meio de entrevistas pessoais presenciais com 625 clientes residenciais. A metodologia permite a comparação com as associadas da Abradee.	Clientes do Grupo B Residencial
Pesquisa de Satisfação dos Clientes do Grupo B Não Residenciais Urbano - Abradee	2013 Anual	Avaliar, a partir da percepção dos usuários, a qualidade dos serviços de energia elétrica por meio de entrevistas pessoais presenciais com 300 clientes não residenciais urbano. A metodologia permite a comparação com as associadas da Abradee. A Copel DIS contrata a expansão dessa pesquisa, permitindo a leitura dos resultados por sub-região.	Clientes do Grupo B Não Residenciais Urbano
Pesquisa de Satisfação dos Clientes do Grupo A - Abradee	2013 Anual	Avaliar a qualidade dos serviços prestados e realizar o levantamento de necessidades, expectativas, opiniões e intenções dos clientes, mediante entrevistas presenciais. A metodologia permite a comparação com as associadas da Abradee.	Clientes do Grupo A
Pesquisa de Satisfação Prefeituras Municipais	2016 - 1.º e último Ano do Mandato	Identificar necessidades e expectativas, avaliar a satisfação e a percepção da imagem da Copel DIS (sentimentos e opiniões), por meio de entrevistas com 393 prefeitos da área de concessão.	Prefeituras Municipais

Pesquisa de Satisfação do Cliente Rural	2015 Quadri- enal	Tendo em vista a especificidade e importância do cliente rural para a Copel DIS faz-se necessário entender as necessidades e expectativas dessa classe composta por 10% de todos os clientes da Copel DIS espalhados em uma área de aproximadamente 50% de todo o território de concessão.	Clientes Grupo e B Rural.
Pesquisa de Insatisfação	2011 Anual	A pesquisa de insatisfação busca entender os motivos que levaram o cliente não concordar com o serviço/produto entregue pela Copel DIS. O foco é no reclamante.	Clientes Grupos A e B
Relatório da Ouvidoria	2013 Trimes- tral	O relatório de desempenho das Ouvidorias da Copel e da Aneel permite avaliar os principais motivos de procura do segundo nível de reclamação, bem como a qualidade das respostas nos primeiros níveis.	Clientes Grupos A e B
Conselho de Consumidores	1993 Mensal	Composto por representantes das classes residencial, comercial, rural, industrial, poder público e Procon, o Conselho realiza reuniões mensais e examina as necessidades dos consumidores de energia elétrica, e apresenta sugestões para aprimoramento das relações da Copel DIS com seus consumidores e com a comunidade em geral.	Clientes Grupos A e B
Visita a Grandes Clientes	2010 Anual	Permite identificar as necessidades locais dos grandes clientes principalmente no tocante a qualidade de energia e atendimento	Grandes Clientes do Grupo A
Participação em Feiras	2000 Anual	A participação da Copel DIS em feiras, ocorre por meio de <i>stands</i> e da <i>Van de Eficiência Energética</i> . Essas ações permitem contato direto com toda a comunidade participante das feiras e outros eventos.	Clientes Grupos A e B
Relatório dos Canais de Mídias Sociais	2014 Mensal	Desde 2014 quando da implantação dos canais de atendimento nas mídias sociais a Copel DIS passou a monitorar as solicitações e motivos dos usos das mídias sociais. Esse monitoramento resulta em boletins.	Clientes Grupos A e B
Relatório de Canais de Atendimento	2011 Mensal	Identificar as solicitações de clientes em todos os canais disponíveis à população: pessoal, por telefone, <i>internet</i> , <i>e-mail</i> , SMS e mobile. Os dados gerados pelo sistema são disponibilizados a todas as gerências ligadas ao atendimento.	Clientes Grupos A e B.

Figura 5.3 - Práticas de Investigação de Mercado

Resposta em conjunto 5.b.3, 5.b.5, 5.b.6, 5.b.7 e 5.b.8

- **5.b.3 - Determinar as melhorias da carteira de produtos e serviços;**
- **5.b.5 - Usar a inovação, a criatividade e as novas tecnologias para desenvolver produtos e serviços competitivos.**
- **5.b.6 - Estabelecer a forma em que a concepção e o desenvolvimento de novos produtos se alinham com as estratégias estabelecidas;**
- **5.b.7 - Determinar as melhorias da carteira de produtos e serviços, otimizando a cadeia de valor (alargando, simplificando, redesenhando...), personalizando os produtos/serviços para o cliente, acrescentando serviços/produtos que complementem os atuais, potencializando o desenho industrial;**
- **5.b.8 - Observar de forma permanente as tendências do mercado e examinar que reações e reações da concorrência perante as mesmas;**

Alinhado aos objetivos estratégicos “Intensificar a aplicação de novas tecnologias e modernizar processos” e “Promover a cultura da inovação”, a Copel DIS criou a primeira área especialista em inovação: em junho de 2015 nasceu a Coordenação de Implantação do Programa de Melhoria na Qualidade do Fornecimento de Energia Rural - CQR, que, mais tarde, em 2016, passou a chamar-se Superintendência de *Smart Grid* e Projetos Especiais - SSG, cujo objeto é coordenar as ações e subsidiar as decisões relacionadas à implantação das Redes Inteligentes (*Smart Grids*), bem como os projetos especiais correlatos, incluindo o Mais Clic Rural, atuando de forma integrada com as demais superintendências da empresa.

Neste contexto, em 2017 foi instituído o Comitê Permanente para Implantação da Gestão da Inovação na Copel - AVISO DIS-039/2017, que é composto por representantes de todos os processos. O Comitê têm como principais responsabilidades: estruturar o Programa de Inovações na Copel DIS; mapear as potenciais melhorias futuras e em andamento nos principais processos internos de todas as superintendências, que podem ser proporcionadas por processos de inovação; sugerir demandas de treinamento e capacitação para a gestão da inovação; estruturar o processo de gestão do conhecimento na Copel DIS, proveniente de ações relativas à inovação; integrar o Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Aneel da empresa com a gestão da inovação; e demandar a criação de grupos de trabalho específicos, conforme o mapeamento realizado.

Ainda no mesmo ano, a Copel DIS iniciou as atividades do Programa Distribuição do Futuro, que tem por objetivo colocar em discussão, em *workshops*, com a comunidade científica, parceiros, fornecedores e público interno, novas tecnologias que possam mudar a distribuição de energia em um futuro próximo e as tecnologias potencialmente inovadoras e disruptivas.

Nos eventos realizados nos anos de 2017 e 2018 foram discutidos assuntos com a sociedade civil e científica que se mostram promissores em médio prazo, tais como: Geração Distribuída, Veículos Elétricos, *Smart Grid*, Casa do Futuro.

Para incentivar a participação de todo corpo da Copel DIS na proposição de ideias que agreguem valor à empresa e contribuam com os objetivos estratégicos da mesma, a empresa possui o Programa “+DIS_aí!”, conforme citado no item 1.d.4.

A partir de novembro de 2017, o programa ganhou uma nova plataforma, alinhando o ambiente às ações do comitê permanente de inovação, estruturada a partir das demandas dos próprios copelianos e alicerçada em 3 pilares principais: agilidade na análise, *feedback* contínuo ao proponente e apoio para implantação das ideias. Além disso, foi criado o Caminho das Ideias, um fluxograma macro que permite visualizar a estrutura elaborada para análise, classificação e execução das ideias no âmbito da Copel DIS. Este caminho permite ainda que a aprovação e priorização das ideias estejam alinhadas com os objetivos estratégicos da empresa.

Para divulgação da nova plataforma e ainda indução da inovação na Copel DIS, oportunizando o uso da criatividade, foram realizados eventos como o “*Workshop* de Ideias”, uma iniciativa que buscou trabalhar a cultura adocrática e prospectar novas ideias.

Outra importante ação direcionada a partir do Comitê de Inovação foi a elaboração de um *Roadmap* Tecnológico da Copel DIS. Neste trabalho a observação das tendências de mercado e do comportamento de seus principais *players* foi fortemente impulsionada através dos estudos em materiais da Gartner como o “*Hype Cycle*”, “*Market Guide*” e “*Magic Quadrants*”. Há ainda de se destacar o movimento ocorrido em eventos como o “Distribuição do Futuro”, onde a liderança da empresa se reuniu para identificar as principais tendências existentes, apresentar a posição da Copel DIS frente à essas tendências e ainda desenhar a estrutura necessária para que este posicionamento se consolide.

Como resultados das ações supracitadas, temos a implantação do “Caminho do Cliente”, melhorias nos canais de atendimento digitais (URA, totens), os programas de automação de rede, *Smart Grid*, +Clic Rural, Eletrovia, entre outros.

Para aproximação da Copel com o Ecossistema de *Startups*, buscando oportunidades de novos negócios e também de otimização de processos internos, o “Copel+” foi estruturado a partir de uma demanda do Gabinete de Gestão Estratégica - GGE da Copel.

Em sua primeira fase, o programa realizou uma chamada pública para atrair *startups* interessadas em parcerias inovadoras em diversos segmentos tecnológicos relacionados com as suas áreas de atuação. A intenção foi buscar projetos – produtos, soluções ou serviços – que possam agregar valor aos negócios da empresa. Em troca, as *startups* selecionadas receberão contrapartida financeira, profissionais para mentoria e infraestrutura.

Já na segunda fase, o programa contou com a parceria da PUC-PR e Sistema FIEP no desenvolvimento de produtos e serviços a partir de ideias incipientes e também na criação de uma metodologia de educação empreendedora nas universidades.

Seguem alguns resultados destes programas (Fig. 5.4):

Ano	Melhorias implementadas	Fonte	Resultado afetado
2016	Implantação do Otimizador de serviços: acompanhamento das equipes em tempo real, alertas de execução, planejamento de rotas e controle de execução roteirizada de serviços comerciais, priorização dos serviços emergenciais.	Reuniões de análise de dados	Ganho de produtividade
2017	Copel +	Demanda do GCD - Gabinete de Gestão Estratégica da Copel	Fomento da inovação e aprendizado mútuo - em parceria com Start Ups
2017	FastDEC: sistema de designação automática de equipes, com a distância dos locais com falta de energia, para atendimento com menor DEC.	Reuniões de análise de dados	Ganhos de produtividade, melhoria do DEC
2017	Totens de autoatendimento	Iniciativa do Departamento de Atendimento Personalizado da DIS Projeto da Superintendência de Smart Grid e Projetos Especiais	Agilizar e digitalizar o atendimento ao cliente, alternativa ao atendimento humano e consequente redução de tempo de espera em filas
2018	1ª Eletrovia do Brasil: Paranaguá a Foz do Iguaçu	Superintendência de Smart Grid e Projetos Especiais	Pioneirismo tecnológico
2018	Implementação de Call Back serviços comerciais	Reunião: Crise Call Center 2018	Melhoria do INS - atingimento meta fev/2018
2018	Implantação URA inteligente	Reunião GT ABRADDEE	Melhoria INS; Redução PMSO

Fig. 5.4 – Quadro de Melhorias

- **5.b.4 - Conceber e desenvolver produtos e serviços novos e/ou melhorados, para atender às necessidades e expectativas dos clientes;**

A concepção e desenvolvimento de novos produtos e serviços é consequência do aprendizado obtido pela aplicação contínua do ciclo PDCL, vide descrições nos itens 1.b.8. e 4.b.8, que detalham o sistema de aprendizado da Copel DIS, o

AprenDis. Os *insights* para concepção e desenvolvimento de produtos e serviços decorrem especialmente das práticas de *Benchmarking*, participação nos GTs da ABRADDEE e programa DIS_AÍ.

5.c - Produzem-se, fornecem-se e mantêm-se produtos e serviços.

Resposta em conjunto 5.c.1 e 5.c.5

- 5.c.1 - Identificar as principais atividades ou processos produtivos da empresa, definindo quem, como e quando os deve fornecer, documentando-os suficientemente para garantir que sejam efetuados corretamente;
- 5.c.5 - Identificar e gerir os processos de entrega e logística: Documentação, responsáveis, indicadores, objetivos, rastreamento, etc.
- 5.c.7 - Definir e gerir o serviço pós-venda, peças sobressalentes e manutenção. (responsáveis, prazos, formato, inter-relação com os processos de melhoria...);

A Copel DIS faz a gestão de seus serviços de pós venda por diversos canais de atendimento, sendo que seu canal de atendimento com maior demanda é o call center (33%), seguido da agência virtual (28%), do atendimento presencial (21%) e de outras mídias (18%), que contemplam Mobile, URA, SMS, Agente Arrecadador, Chat, Imobiliárias, Totem/TC e Emai, nesta respectiva ordem.

Após a caracterização, mapeamento e detalhamento dos processos da Cadeia de valor, vide item 5.a.3, as responsabilidades pelas atividades relacionadas, desdobradas desta análise, são definidas em Normas da Organização - NOCs. As atividades de representação da Copel perante terceiros, no que tange às atividades e processos, está descrita no Manual de Níveis de Competência - NCO. As atividades realizadas por terceiros, como leitura de medidores e obras, são regidas por contratos que estabelecem os requisitos esperados para insumos, produtos e serviços, bem como penalidades caso tais requisitos não sejam satisfeitos.

A atualização dos procedimentos leva em conta os requisitos do cliente, da organização, regulamentares, legais e das partes relacionadas pertinentes. Grupos de padronização estão constituídos para garantir que o planejamento das atividades será suficiente para alcançar a conformidade com os requisitos aplicáveis. Gerentes são responsáveis pela aprovação de novas revisões de procedimentos, que devem ocorrer com a periodicidade de revisão prevista para cada tipo de documento para conferir continuidade da aderência do planejamento e da prática.

Os principais produtos, requisitos e indicadores associados ao pós venda estão descritos abaixo (Fig. 5.5):

Macroprocesso	Processo	Produto	Requisitos	Indicador de desempenho
Prover infraestrutura de distribuição	Prover infraestrutura de distribuição	Redes, Linhas e Subestações planejadas e construídas	Cumprimento dos Prazos Regulatórios de Obras	Obras de atendimento a consumidores concluídas no prazo
Operar e manter infraestrutura de distribuição	Operar e manter infraestrutura de distribuição	Sistemas de LDs AT, SEs e Redes em condições adequadas de operação e manutenção	Conformidade com padrões legais de qualidade do fornecimento e da condição operacional	DEC e FEC
				Cumprimento dos prazos de Níveis de Tensão
				Cumprimento prazo de ressarcimento de danos ao consumidor
Prestar serviço de distribuição	Prestar serviço de distribuição	Serviços prestados	Conformidade com prazos regulatórios	Cumprimento dos prazos dos serviços
Prover relacionamento com o cliente	Atender cliente do setor energia	Cliente atendido e manifestações respondidas no prazo	Qualidade no atendimento	Índice de Satisfação da Qualidade Percebida-ISQP (Grupo A)
				Índice de Satisfação da Qualidade Percebida-ISQP (Grupo B)
				Índice de Excelência com a Qualidade Percebida - IEQP
				Índice de Insatisfação com a Qualidade Percebida - IIQP
				IDAR - Abradee - Atendimento ao cliente
				Atendimento personalizado em até 45 minutos
				Atendimento personalizado em até 10 minutos
				Duração das reclamações procedentes - DER
			Tempestividade no Atendimento	Índice de Nível de Serviço - INS

				Índice de Chamada Ocupada - ICO
				Índice de chamada abandonada - IAB
	Prover grandezas para faturamento	Faturas de energia e de serviços	Faturas emitidas sem erro e sem surpresas	IRC - Índice de Refaturamento de Contas
	Prover nota fiscal e/ou documento de cobrança	Faturas de energia e de serviços	Faturas emitidas sem erro e sem surpresas	IRC - Índice de Refaturamento de Contas
Prover suporte econômico financeiro	Gerenciar inadimplência	Serviço de gestão da inadimplência	Manter a concessão	Inadimplência

Fig. 5.5 - Principais Serviços Pós Venda

• **5.c.2 - Implantar novos métodos de produção, fornecimento, transporte interno/externo, etc..**

Os métodos de produção da Copel DIS com flexibilidade de alteração são basicamente de serviços, visto que o planejamento de mercado de energia segue regras muito específicas, vide item 5.c.4.

Considerando-se que os principais processos da Copel DIS estão certificados pela norma ISO 9001:2015, os métodos de produção são constantemente reavaliados pelos grupos de padronização de cada escopo, tendo em conta a regulamentação, os requisitos das partes relacionadas, o desempenho dos processos em relação aos indicadores constantes do compromisso de gestão e requisitos norteadores da própria Copel DIS, como reduzir custos, buscar inovação e manter-se como referência em satisfação do cliente na América Latina.

Os procedimentos têm periodicidade de atualização e a atuação dos grupos de padronização é acompanhada pelo gestor do escopo e equipe da qualidade. São realizadas auditorias anuais internas e externas focadas nos requisitos da ISO 9001:2015, com vistas a, dentre outros objetivos, verificar se os métodos de produção, fornecimento e transporte são suficientes para garantir a conformidade.

Além disso, a Copel DIS promove e recebe visitas de *benchmarking*, participa de grupos de trabalho da ABRADDE e troca experiências com outras distribuidoras por meio de apresentações no SENDI, conforme descrito no item 1.c.2, com vistas a prospectar novos métodos e tecnologias para a execução das atividades.

• **5.c.3 - Assegurar a flexibilidade, a capacidade para a mudança rápida de produtos/serviços ou capacidade para produzir uma ampla gama de produtos ou serviços personalizados;**

Para o alcance dos objetivos constantes do mapa estratégico da Copel DIS: “Promover a Cultura da Inovação”, “Aumentar a produtividade” e “Buscar eficácia nos processos de O & M”, um pilar fundamental de liderança é a adaptabilidade, isto é, a flexibilidade e rapidez com que a empresa se adapta às mudanças do ambiente e as novas demandas das partes interessadas.

Nos eventos de Planejamento Estratégico (detalhado no item 1.a.1) e Repensando a DIS (descrito na figura 1.24 – Cultura da Inovação), se revisa planos, metas, processos e produtos. Procede-se à análise ambiental, se constroem cenários e se decide ou não por mudanças.

O acompanhamento da Legislação Regulatória é realizado pela área de Assuntos Regulatórios da DIS, na qual são elaborados boletins diários e encaminhados às áreas pertinentes, enquanto os assuntos sobre legislação socioambiental são acompanhados pelo Núcleo de Gestão Administrativo do Jurídico e encaminhados às áreas pertinentes.

Desde a década de 90, a Copel participa ativamente de diversos Grupos de Trabalho ABRADDE e realiza/recebe visitas de *benchmarking* para troca de informações e experiências com outras distribuidoras, o que consiste em excelentes práticas para identificar tendências e necessidade/opportunidade para se implementar mudanças em todos os processos principais do negócio. A necessidade de realização de visitas de *benchmarking* decorre do desdobramento do planejamento estratégico e normalmente é definida nas reuniões de Staff DIS.

A comparação de produtividade e o estágio de desenvolvimento tecnológico da Copel DIS com outras organizações serve para os gestores monitorarem se para os processos objeto dessas trocas, estamos, de fato, sendo inovadores, produtivos e eficazes.

Na Copel Distribuição a Gestão da Mudança é feita com base na metodologia *People-Centred Implementation* – PCI, conforme descrito no item 1.d.5, que busca trabalhar com todos os níveis da empresa para adaptá-los à mudança, desde o indivíduo, até a organização como um todo, passando por equipes, gerência e diretoria executiva.

Uma das principais características, por exemplo, está centrada na forma como as pessoas e as equipes são afetadas por uma transição organizacional. Trata-se, portanto, de uma abordagem multi e interdisciplinar, na qual se cruzam os saberes das ciências comportamentais e sociais, da tecnologia da informação e das soluções para negócios.

A metodologia está detalhada no MIG 05.04, cujas ideias centrais podem ser vistas ao lado (Fig. 5.6).

• **5.c.4 - Planejar a produção em função das necessidades do cliente e das capacidades da organização. Utilização e aproveitamento de ferramentas e metodologias específicas, TIC's, etc. para esse planejamento;**

O processo “Planejar mercado e comprar energia” é um dos processos principais de negócio da cadeia de valor da Copel Dis. Considerando-se que o sistema elétrico nacional está interligado, o dimensionamento errado não afeta o consumidor,



Figura 5.6 – Gestão da Mudança

mas afeta economicamente a distribuidora, uma vez que na hipótese da energia adquirida ser superior à vendida, a distribuidora arca com o custo da diferença, visto que a energia elétrica não é um bem estocável e na hipótese do montante de energia contratada ser inferior à demandada pelo mercado cativo, a compra suplementar de energia acaba ocorrendo pelo Preço de Liquidação de Diferenças - PLD, que normalmente é muito superior ao preço de venda dos leilões dos geradores. O objetivo estratégico associado mais fortemente ao processo é “Maximizar o valor da empresa de forma sustentável”.

O processo de compra de energia elétrica é rigidamente regulado pela Lei nº 10.484/20014 e pelo Decreto nº 5.163/2004, que determinam que as distribuidoras devem adquirir o montante de energia necessária para o atendimento de 100% de seu mercado, através da compra em leilões do Ambiente de Contratação Regulado – ACR.

A participação das distribuidoras nestes certames se dá apenas pelo envio de suas declarações de necessidades de compra, não sendo concedido a esta gestão sobre a escolha dos fornecedores, que serão determinados pelos vendedores (geradores ou comercializadoras) que ofertarem energia pelo menor preço.

A seleção dos potenciais vendedores é realizada pela Empresa de Pesquisa Energética – EPE, onde são cadastrados e habilitados os projetos de geração, e pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE.

A garantia de capacidade e continuidade de produção de serviços em conformidade com os requisitos é realizada mediante o monitoramento dos indicadores relacionados ao cumprimento dos prazos regulatórios. Eventuais necessidades de recursos também são objeto de análise nas Reuniões de Análise Crítica - RACs e Reuniões de Análise de Dados - RADs.

- **5.c.6 - Definir os indicadores e as atividades para efetuar o acompanhamento da eficácia e eficiência de todos os processos de produção: controles de qualidade, objetivos, responsáveis, dinâmica de gestão e acompanhamento, gestão de inconformidades internas etc;**

A sistematização e monitoramento dos indicadores de desempenho ocorrem conforme descrito nos itens 5.a.1, 5.a.2 e 5.a.7 deste relatório. Por a distribuição de energia tratar-se de um monopólio, o ambiente é fortemente regulado e muitos controles e indicadores são estabelecidos pelo regulador (Aneel). O Departamento de Regulação, Tarifas e Acompanhamento de Sustentabilidade Econômica da Dis monitoram as mudanças dos requisitos regulamentares e comunicam diariamente as áreas envolvidas mediante boletins.

Indicadores de Eficácia dos Processos: 1.1 ISQP - Índice de Satisfação da Qualidade Percebida Industrial (Grupo A) – Abradee ; 1.2 ISQP - Índice de Satisfação do Cliente Residencial Abradee; 1.3 IASC - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor; 1.4 ISCAL - Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida; 1.5 IDAR Abradee - Atendimento ao Consumidor; 1.6 IDAR - Imagem da Empresa; 1.7 ISG - Índice de Satisfação Geral; Gestão de Inconformidades e Reclamações; 1.8 DER - Duração das reclamações procedentes ; 1.9 FER - Frequência das reclamações procedentes; 1.10 Procedência de Reclamações na ANEEL por 10.000 consumidores; 1.11 Controle de Emissão de Produtos não Conformes.

- **5.c.8 - Analisar e gerir o ciclo de vida útil dos produtos e serviços.**

Embora não se vislumbre a médio prazo um produto capaz de substituir a energia elétrica, com a regulação atual, já existe a possibilidade do consumidor gerar, por mini e micro geradores, a sua própria energia elétrica.

Atualmente, ainda que um consumidor migre para esta modalidade, precisa permanecer conectado à rede de distribuição de energia elétrica e, embora consuma menos energia das redes da Copel Dis, permanece com o compromisso de pagar pela TUSD (Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição, ou “Tarifa de Fio”).

Essa situação é cuidadosamente acompanhada pelo Departamento de Regulação, Tarifas e Acompanhamento da Sustentabilidade Econômica da Dis. O planejamento do Mercado leva em consideração essas informações.

Em um eventual cenário em que haja massificação de micro e mini geradores, uma vez que a receita oriunda da Tarifa de Fio decorre do consumo de energia gerada, a questão tarifária deverá ser objeto de discussão entre Distribuidoras, Sociedade e Regulador para garantir a sustentabilidade econômica para a continuidade das redes de distribuição, enquanto estas forem necessárias à sociedade.

A Copel DIS já participa de fóruns de discussões sobre o assunto na Abradee e participa ativamente das Audiências Públicas da Aneel que tratam desse assunto, como exemplo a Audiência Pública nº 1/2019.

- **5 d. Melhora-se a promoção e comercialização dos produtos e serviços.**
- **5.d.1 - Definir um processo de gestão comercial alinhado com a estratégia organizacional;**
- **5.d.6 - Estabelecer canais de comunicação através dos quais serão oferecidas as propostas de valor dos seus produtos ou serviços para cada segmento de clientes, atuais e potenciais;**

Na perspectiva Clientes e Mercado de seu mapa estratégico, a Copel tem como objetivos “Atender aos requisitos regulatórios” e “Ser referência em satisfação dos clientes”. Com o objetivo de atender aos requisitos do cliente e do regulador, todos os indicadores relacionados às necessidades do parágrafo anterior constam do compromisso de gestão anual, firmado entre os Superintendentes responsáveis e o Diretor Presidente da Copel DIS, dos quais destacamos: Tempo de espera para atendimento personalizado - TE 45 minutos; Cumprimento dos prazos regulatórios - Serviços; Índice de Nível de Serviço - INS do call center; IRC - Índice de Refaturamento de Contas.

O êxito do processo de gestão comercial da Copel DIS pode ser evidenciado pelos inúmeros prêmios recebidos da Aneel, da Abradee e da Comissão de Integração Energética Regional - Cier, que por diversas vezes nos últimos anos segundo a visão dos clientes, reconheceram a Copel DIS como melhor empresa distribuidora de energia elétrica do Brasil e da América Latina, vide relatado no item 6.b.

A percepção dos clientes é avaliada pelos registros nos livros de manifestação disponíveis nos postos de atendimento, na avaliação do auto atendimento prestado nos totens e pesquisas descritas no item 5.b.2 deste relatório.

Os canais de interação com os clientes são estabelecidos e monitorados pela Superintendência Comercial da DIS, sendo que a definição, criação desses canais ocorre sempre por meio da análise dos resultados da pesquisa de satisfação, as manifestações dos clientes nas mídias sócias, a análise do desempenho dos canais existentes nas reuniões de análise crítica, análise do Relatório de Canais, pesquisas de benchmarking e manifestações diretas dos próprios clientes. Um exemplo dessa prática é a criação do atendimento nas mídias sociais por meio do Facebook e Twitter, e os projetos de atendimento por meio da USSD (Dados de Serviços Suplementares não estruturados) e Whatsapp.

Os canais são divulgados por meio de mensagens em rádio, fatura de energia, envelope da fatura, site da Copel, Campanha de Verão, visitas, semana da segurança e participação em feiras e eventos. O monitoramento ocorre por meio do Sistema Comercial CIS e disponibilizados no Portal Comercial, transformando as interações em protocolos no Sistema Comercial CIS. A seguir, a relação dos canais de integração com os clientes. O monitoramento dos principais canais ocorre conforme descrito em 5.d.8.

Segmento	Canal	Resp	Referência
Grupo B	Central de Atendimento Telefônico	SCD	Atendimento ininterrupto. Utiliza sistemas de alta tecnologia de gestão do fluxo, transbordo de centrais, gravação e escalas. É o principal canal em função da natureza dos serviços prestados e da agilidade nas situações de emergência ou risco. Presta em média, 471.000 atendimentos mensais.
Grupos A e B	Agência e Postos de Atendimento	SCD	Atendimento presencial ao consumidor, presente em todos os municípios da área de concessão da Companhia. São 402 locais para atendimento. São realizados em média 280.000 atendimentos mensais.
Grupo A	Atendimento Personalizado - Consumidores do Grupo A	SCD	Atendimento feito pelo Departamento de Grandes Clientes aos consumidores do Grupo A. As manifestações são recebidas pessoalmente, por e-mail, central de atendimento, telefone específico ou celular.
Grupo B	Rede Arrecadadora	SCD	A rede alternativa de agentes arrecadadores (farmácias, supermercados, casas lotéricas e outros) composta por cerca de 1.200 estabelecimentos.
Grupos A e B	Conselho de Consumidores	SCD	Composto por representantes das classes residencial, comercial, rural, industrial, poder público e Procon, o Conselho realiza reuniões mensais e examina as necessidades dos consumidores de energia elétrica, como tarifas e qualidade dos serviços prestados, e apresenta sugestões para aprimoramento das relações da Copel DIS com seus consumidores e com a comunidade em geral.
Grupos A e B	Site e Agência Virtual www.copel.com	SCD	Pioneiro no setor elétrico nacional, esse canal permite ao cliente registrar e solicitar quase a totalidade dos serviços da concessionária. A média mensal de solicitações e consultas por esse canal é de 346.000. Cabe destacar ainda que o website está preparado para acesso por deficientes visuais.
Grupos A e B	Fale conosco – e-mail copel@copel.com	SCD	Atendimento disponível pelo formulário "Fale Conosco" no site e também para envio direto via correio eletrônico. Os clientes fazem solicitações diversas e recebem resposta pelo mesmo canal. A média mensal (2015) foi de 4.000 atendimentos por mês.
Grupo B	Convênio com os Correios	SCD	Permite aos clientes o encaminhamento de correspondências ou documentos à Copel DIS, por meio de envelopes com porte pago.
Grupo A	Central de Atendimento - Grupo A	SCD	Número exclusivo para atendimento aos consumidores do Grupo A. Ilha especializada no <i>Call Center</i> .
Grupos A e B	Atendimento por e-mail	SCD	Canal utilizado para recebimentos de solicitações, manifestações e documentos, Em média 9.500 atendimentos ou serviços por mês.
Grupos A e B	Ouvidoria	OUV	Recebe, analisa e encaminha reclamações, críticas, reivindicações e sugestões de clientes, por telefone, e-mail, carta ou pessoalmente. A Ouvidoria também realiza pesquisa de satisfação em relação ao atendimento recebido pelo cliente.
Grupo B	Postos Atendimento Móvel (PAM)	SCD	Veículos equipados para realizar atendimento direcionado a feiras e eventos ou localidades que exijam atendimentos eventuais e temporários.
Grupos A e B	Deixa que eu Atendo	SCD	Esse canal permite que os empregados da empresa confirmem dados e solicitem serviços sem a necessidade dos clientes precisarem dirigir-se a um posto de atendimento presencial. Todo empregado é um atendente. É disponibilizado um 0800 exclusivo 24 horas.
Grupos A e B	SMS	SCD	Aplicativo que Apresenta funcionalidades para os clientes. Este canal representa em média 40.000 atendimentos ou serviços por mês.
Grupos A e B	Chat	SCD	Atendimento efetuado em tempo real por meio do site. Em 2013 apresentou média mensal de 12.500 atendimentos.

Grupo B	URA Eletrônica – Call Center	SCD	Atendimento eletrônico disponibilizado no <i>Call Center</i> , para registro de Falta de Energia, foi ampliada a oferta de serviços com a Solicitação de Religação, Informação de Leitura e Consulta Débito. Este canal representa em média 62.000 atendimentos por mês.
Grupos A e B	Mobile	SCD	Aplicativo para telefone Móvel que apresenta diversas funcionalidades para registro e solicitações pelos clientes. Em média 75.000 serviços por mês.
Grupo B	Copel com Você	SCD	Parceria com estabelecimentos comerciais reconhecidos de pequenos municípios, visando a disponibilização de um atendimento confiável
Grupo B	Portal Imobiliárias	SCD	Parceria com as imobiliárias para propiciar a realização de serviços padrões desse segmento como desligamento e religação de unidades consumidoras. Para a Copel DIS o estabelecimento dessa parceria garante a atualização cadastral da unidade consumidora. Em média 3.500 serviços por mês.
Grupo B	Terminais de Autoatendimento	SCD	Terminais disponibilizados em agências de grande fluxo para facilitar e agilizar o atendimento dos seus clientes.

Fig. 5.7 - Canais de Atendimento e Relacionamento com o Consumidor

- **5.d.2 - Estabelecer ferramentas para a gestão comercial: redes de vendas, consórcios, internet, feiras, redes sociais, publicidade, etc.;**
- **5.d.3 - Apoiar e formar o pessoal relacionado com a ação comercial e de marketing. Participação na estratégia de mercados e clientes;**

A Copel DIS está presente nas redes sociais de maior relevância, participando também de feiras e eventos relacionados a tecnologia. O plano de comunicação da DIS 2018/2019 determina que o público que queremos atingir é o cliente médio da Copel, do Grupo B, que procura os serviços por conta própria e precisa conhecer os serviços e saber onde buscá-los.

Os requisitos de competência necessários para o desenvolvimento das atividades são mapeados pela área de Recursos Humanos, de acordo com a função a ser desempenhada, de modo a garantir que as pessoas que possam impactar a conformidade com os produtos tenham formação, treinamentos e experiências adequados às atividades.

As ações de marketing tem como elemento norteador o Plano de Comunicação da DIS, que passar por revisões conforme se identifique a necessidade, ficando disponível para consulta dos empregados na intranet. As áreas de comunicação e marketing e de distribuição da Copel apresentam demandas (por e-mail, ou em reuniões físicas ou remotas) e analisam estratégias de comunicação em conjunto, traçando-se assim um planejamento que engloba assuntos já previstos e também os factuais. Assim, as áreas técnicas apontam as principais necessidades no ponto de vista deles e os profissionais de comunicação apresentam as melhores estratégias.

A Copel DIS realiza anualmente a “Campanha de verão” e patrocina eventos culturais e esportivos, tendo, inclusive, um coral próprio. Campanhas internas também são realizadas por meio de notes e publicações na intranet e Ci (rede social interna da Copel). A avaliação normalmente é verificada mediante mídias espontâneas, manifestações em redes sociais interna e externas.

- **5.d.4 - Potencializar ou criar marca ou imagem corporativa, que transmita os valores da organização;**
- **5.d.5 - Divulgar a marca ou imagem corporativa através de ações publicitárias ou de marketing;**

A Copel DIS considera que a marca é um ativo intangível e está permanentemente comprometida com seu fortalecimento. A marca Copel é protegida por registro no INPM, pelos procedimentos e responsabilidades estabelecidos no Manual de Identidade Visual Copel (anterior à década de 90) e pelas ações da Coordenação de Marketing, que é responsável pelas publicações, comunicação externa, inserções de mensagens aos clientes e da marca na mídia.

Para o cliente, as mensagens que a Copel DIS quer levar, de acordo com o seu plano de comunicação, são:

- Estamos à frente, somos inovadores: Copel +, Smart Cities, Smart Copel, Eletrovia, dentre outras iniciativas;
- Segurança e eficiência: Uso consciente e seguro da energia, direitos e deveres do consumidor. Como exemplos de ações, destacam-se o programa Iluminando Gerações e a Semana Nacional de Segurança.

A gestão da marca na Copel DIS é realizada de forma corporativa em conformidade com os pressupostos da Norma Administrativa Copel - NAC 030910 - Uso da marca e gestão da imagem da Copel, sendo a Coordenadoria de Comunicação Marketing - CMK responsável pela aprovação e realização de serviços, materiais e campanhas, orientação e consultoria em projetos e campanhas, por solicitação direta das áreas da Copel DIS, bem como aprovação prévia de toda manifestação pública em nome da Copel Distribuição. A marca da Copel Distribuição é de aplicação e uso restrito em materiais internos, devido à peculiaridade de sua atuação no mercado cativo de distribuição de energia, conforme normas e regras estatuídas no contrato de concessão, firmado entre a Aneel e Copel Distribuição SA. Para fins de utilização da marca Copel, foi desenvolvido e disponibilizado na intranet o Manual de Identidade visual da Copel, visando padronização e proteção da identidade visual.

A companhia dispõe de política institucional em participação da empresa em eventos, tanto os de caráter institucional quanto os de interesse específico de cada subsidiária, conforme Circular 018/2017, de 15/03/2017. Por meio da circular 040/2015, de 30.06.2015, foi constituída a Comissão Executiva para Internet/Intranet da Copel, com a finalidade de subsidiar e dar suporte à CMK no tratamento de assuntos relacionados a desenvolvimento, implementação, manutenção e gestão dos conteúdos da Companhia na internet e na intranet, em consonância com as políticas e estratégias da Copel.

Para fins de divulgação de seus produtos, a Copel DIS participa, desde a década de 90, de diversos eventos internos e externos, como a Semana da Segurança promovida pela ABRADÉE, realiza Palestras de segurança no uso de energia em

escolas e nas empresas - conforme programa Iluminando Gerações (cronogramas anuais de visitas a escolas), divulga spots de rádio, veicula mensagens na fatura, confecciona e distribui folders sobre uso seguro da energia, distribui Cartilha Desafio Elétrico, Kit novo consumidor, veicula no Site da companhia diversas campanhas sobre segurança na energia, realiza CIPAs setoriais.

A política de comunicação corporativa da empresa está definida na NPC 0310 Política de Comunicação desde 2016, à qual a Copel DIS está adstrita. O processo de avaliação da imagem da Copel Distribuição é realizado por meio de GT Análise das Pesquisas, a ouvidoria da distribuição atua em sites externos, como o Reclame Aqui, Consumidor.gov, Reclamação, em reclamações que envolvam a empresa. Há, ainda, a atuação dos RPs nas regiões do estado, visando atuação imediata em assuntos relacionados à atuação da companhia.

Para desenvolver a marca Copel DIS se utiliza da multidisciplinaridade do comitê de atos e fatos relevantes que analisa todas as veiculações e promoções a respeito da marca Copel. A garantia de que a forma da divulgação seja padronizada e controlada ocorre pela análise prévia de toda a comunicação antes de veiculada e divulgada pelas áreas de Comunicação Regulatória e Procedimentos Comerciais. Para a divulgação da sua marca a Copel DIS utiliza o convênio com a AERP, o contrato de adesão com o consumidor, as palestras sobre os riscos e cuidados com a energia elétrica para crianças nas escolas, a Cartilha energia sem Risco, do manual do fornecedor, dos materiais sobre uso eficiente da energia, conceitos de cidadania e meio ambiente, da Página na internet com uma agência virtual, das Campanhas de verão no Litoral em especial pelo acesso gratuito à internet banda larga nos principais balneários paranaenses, dos avisos e informativos aos clientes utilizando fax, e-mail, porta a porta, rádio, telefone, Copel mobile, website, Short Message Service – SMS. Por essas ações a marca e o mercado da Copel DIS são desenvolvidos.

O resultado das ações planejadas e executadas é avaliado por clipping - monitoramento das informações de menções à Copel realizadas nas diversas mídia - e serve de *input* para o planejamento de ações futuras.

- **5.d.7 - Estabelecer indicadores de controle e acompanhamento de produtos individuais ou grupos de produtos: relatórios de análise, custo-benefício de cada tipo de produto, valor acrescentado, etc;**

Os indicadores de controle e acompanhamento de produtos individuais ou grupos de produtos são definidos conforme descrito nos itens 5.a.1, 5.a.2 e 5.a.7 deste relatório. Por se tratar de um monopólio natural, o ambiente é fortemente regulado e os principais indicadores, estabelecidos pela Aneel, são: Duração Equivalente de Interrupções por Consumidor – DEC; Frequência Equivalente de Interrupções por Consumidor - FEC; Nível de tensão; Prazos regulatórios (anexo 3 - res. 414/2010); Cumprimento de prazos regulatórios; Índice de Chamadas Ocupadas - ICO; Índice de Nível de Serviço - INS; Tempo de Espera para o atendimento personalizado - TE 45 minutos; e Índice de Abandono de Chamadas - IAB.

- **5.d.8 - Avaliar o impacto das estratégias, planos, canais de venda e ações comerciais que se tenham desenvolvido;**
- **5.d.9 - Efetuar um acompanhamento das vendas, serviços e outros contatos, com o fim de determinar os níveis de satisfação do cliente com os produtos ou serviços e com os processos de venda e serviço;**

Ao implementar estratégias e planos para melhoria de processos e/ou fortalecimento da marca, a medição do impacto se dá pelo acompanhamento dos indicadores específicos relacionados, pelas pesquisas de satisfação da Abradee e da Aneel, relacionadas no item 5.b.2, ouvidoria, pelo acompanhamento das redes sociais e por manifestações espontâneas da imprensa.

Os canais de atendimento mais relevantes são o call center e os postos de atendimento presencial. O monitoramento ocorre principalmente pelos indicadores INS - Índice de Nível de Serviços do Call Center e Tempo de Espera - TE para atendimento personalizado em até 45 minutos e IDAR Abradee - Atendimento (Relativo à pesquisa anual da Abradee acerca da qualidade percebida pelo cliente).

Os indicadores relativos ao tempo de espera em fila, tanto no Call Center quanto no atendimento presencial são monitorados em tempo real e são avaliados em reuniões de análises de dados promovidas pelos gerentes do Departamento de Atendimento Telefônico da DIS e Departamento de Atendimento Presencial da DIS com os seus gerentes subordinados. Os gerentes dos departamentos também prestam conta do desempenho dos indicadores e planos de ações ao seu superior hierárquico, o Superintendente Comercial, vide compromissos de gestão estabelecidos. A Copel avalia a satisfação dos diferentes segmentos de clientes com seus serviços e produtos mediante as práticas descritas na imagem 5.b.2 do item 5.b.2. No autoatendimento (totem) o cliente pode preencher uma avaliação de reação ao atendimento.

Os serviços de campo são avaliados pelo indicador Cumprimento de prazos regulatórios - Serviços - constante do compromisso de gestão da Superintendência de Serviços Operacionais - bem como pelo indicador FER - Frequência Equivalente de Reclamações. Reclamações procedentes envolvendo empresas terceirizadas são objeto de sanções pecuniárias contratualmente previstas, podendo a Copel rescindir o contrato em situações de graves/constantes desconformidades com os requisitos contratuais.

- **5.d.10 - Manter a inovação e a criatividade nas relações de venda e serviço com o cliente**

A concepção da inovação é realizada conforme descrito nos itens 5.b.3 a 5.b.8. As principais inovações recentes relacionadas a venda e serviço ao cliente são:

Ano	Melhorias implementadas	Fonte	Resultado afetado
2016	Criação de setor específico na Ouvidoria para acompanhamento e controle de reclamações de clientes, com base na ABNT NBR ISO 10002:2005.	Reuniões de análise de dados	Centralização e melhoria na gestão dos indicadores DER e FER

2016	Implantação do Otimizador de serviços: acompanhamento das equipes em tempo real, alertas de execução, planejamento de rotas e controle de execução com roteirização de serviços comerciais, com priorização dos serviços emergenciais.	Reuniões de análise de dados	Ganho de produtividade
2017	FastDEC: sistema de designação automática de equipes, de acordo com a distância dos locais com falta de energia, para atendimento com o menor DEC possível.	Reuniões de análise de dados	Ganhos de produtividade, melhoria do DEC
2017	Copel +	Demanda do GCD - Gabinete de Gestão Estratégica da Copel	Fomento da inovação e aprendizado mútuo - em parceria com Start Ups
2018	1ª Eletrovia do Brasil: Paranaguá a Foz do Iguaçu	Projeto da Superintendência de Smart Grid e Projetos Especiais	Pioneirismo tecnológico
2018	Implementação de Call Back serviços comerciais	Reunião: Crise Call Center 2018	Melhoria do INS - atingimento meta fev/2018
2018	Pesquisa Boca de Urna	Reunião: Crise Call Center 2018	Melhoria INS: Identificar os motivos que leva o cliente a entrar em contato
2018	Contabilização ligações transferidas- criação ilha transferência	Reunião GT ABRADDEE	Redução risco regulatório
2018	Implantação URA inteligente	Reunião GT ABRADDEE	Melhoria INS Redução PMSO
2018	Bloqueio serviço comercial em emergências	Visita Benchmarking Eletropaulo	Melhoria INS
2019	Cobrança ativa pela URA	Reunião GT ABRADDEE	Redução PeCLD
2019	Cartilha de monitoria	Visita Benchmarking CELESC	Pesquisa GPTW
2019	Força da Reserva	Visita Benchmarking Eletropaulo	Melhoria INS
2019	Parcelamento dívidas AG WEB	Reunião GT ABRADDEE	Redução PeCLD IASC e ISQP

Fig. 5.8 – Melhorias Implementadas nas Relações de Venda e Serviço

5.e - Gerem-se e melhoram-se as relações com os clientes.

- **5.e.1 - Segmentar os clientes segundo a estratégia da organização e que adotam as políticas e processos adequados para gerir eficazmente a relação**

A Copel DIS analisa e segmenta seu mercado atual e potencial, por meio da análise e atendimento ao contido na Resolução Normativa no 414 de 2010 da Aneel. A segmentação é definida por grupos de tensão: Consumidores do Grupo A - Média e Alta Tensões e Consumidores do Grupo B - Baixa Tensão.

Também são consideradas para a segmentação as classes de consumo residencial, industrial, comercial, rural, poder público, serviço público e iluminação pública, desta forma todos os clientes na área de concessão são considerados clientes alvos, além do uso da Resolução Normativa nº 414, os padrões são definidos nos Manuais de Instruções Comerciais e Técnicas (MIC/MIT), mais recentemente no WikiCIS (Manual Eletrônico do Sistema Comercial CIS), nos procedimentos operacionais certificados pela NBR ISO 9001 e também controlados pela Lei Sarbanes Oxley – SOX.

Os critérios adotados pela Copel DIS para definir os seus segmentos são aqueles definidos pela Resolução Normativa nº 414, implementados no Sistema Comercial CIS e no Manual de Instruções Comerciais – MIC e posteriormente no WikiCIS. O Sistema Comercial CIS parametriza a entrada de dados, fazendo com que, ao final do atendimento para a ligação do consumidor, ele esteja enquadrado no segmento correto.

Os critérios para definição de clientes-alvo, pela natureza de atuação da Copel DIS, concessionária de clientes cativos, estão de acordo com o princípio da universalização, isto é, ao se ter domicílio na área de concessão, atendidas as exigências técnicas e sendo desejo do cliente, este deve ser atendido (Fig. 5.11). A partir de 2016 foi incluída a análise do mercado consumidor nas definições da segmentação do mercado e definição do cliente-alvo.

- **5.e.2 - Determinar e satisfazer os requisitos dos clientes quanto aos canais atuais e a longo prazo com a organização;**

Os requisitos dos clientes estão definidos conforme item 2.a.5, por serem os clientes a razão de ser da organização. Dentre os indicadores, para satisfação dos requisitos relativos aos canais atuais, destacam-se: ISQP - Pesquisa de Satisfação do cliente residencial (posição); Índice Aneel de satisfação - Iasc; INS - Índice de Nível de Serviço - Aneel; Atendimento presencial iniciado em 45 minutos; e IDAR - Informação e Comunicação.

Nas pesquisas de Índice de Satisfação da Qualidade Percebida - ISQP, são identificados, em seções específicas relativas a atendimento e canais, as percepções dos clientes relativas à: Acesso: facilidade para entrar em contato; Performance: tempo

de espera por atendimento e duração do atendimento; Processo: prazo informado, solução definitiva e cumprimento do prazo; Atendente: autonomia e flexibilidade, conhecimento sobre o assunto, clareza das informações e educação; Feedback do cliente é utilizado para avaliação dos processos/atividades e para a formulação de planos de ação de melhoria da satisfação.

Os indicadores listados acima constam do compromisso de gestão das áreas responsáveis pelos processos e são monitorados e registrados pelo sistema SGE. São formulados e revistos planos de ação mediante os relatórios de 3 gerações no sistema SGE para melhoria dos resultados.

- **5.e.3 - Estabelecer e manter um diálogo com os clientes baseado na franqueza e transparência;**

A Copel DIS considera que o diálogo franco com clientes é fundamental para o objetivo estratégico “Ser referência em Satisfação dos Clientes”. Por este motivo, nos canais de atendimento relacionados no item 5.d.6 - sendo característica mais forte no Conselho de Consumidores e no Canal de Ouvidoria - o cliente pode estabelecer diálogos sobre os procedimentos da companhia, manifestar seus pontos de vista e apresentar reclamação/sugerir melhorias. A Copel DIS acolhe, registra e avalia sugestões por qualquer dos canais de relacionamento e responde ao cliente. Como resultado das interações com o consumidor, atividades e processos podem ser repensados e revistos, com foco na satisfação de seus requisitos.

Os contatos telefônicos em nossa central de atendimento são gravados e podem ser requisitados pelo consumidor a qualquer tempo. Considerando-se que o atendimento da Copel faz parte de um escopo certificado de ISO 9001:2015, garantimos padronização no atendimento: orientações que o cliente recebe em determinada situação não divergem de um canal para outro.

Para exemplificar, a Copel foi provocada pela Associação dos Municípios do Paraná - AMP em 2016 para melhorar o seu relacionamento com os entes públicos municipais. A Copel, então, desenvolveu um sistema de *Customer Relationship Management* - CRM denominado SGP - Sistema de Gestão de Prefeituras, no qual conseguimos providenciar análises e respostas mais céleres às demandas desta classe de consumidor. Inclusive, o Manual de Instruções Comerciais - MIC 11.32 foi desenvolvido a partir desse *feedback*.

- **5.e.4 - Supervisionar e examinar continuamente as experiências e percepções dos seus clientes e assegurar-se de que os processos estão direcionados para responder de maneira adequada a qualquer informação que estes lhe remetam;**

As percepções dos consumidores são formalizadas no CIS em forma de elogios, reclamações ou sugestões, e encaminhadas às áreas responsáveis para as tratativas afins. Cada registro dessa natureza obedece os prazos determinados pela ANEEL e os consequentes retornos devidamente encaminhados ao consumidor solicitante por meio de correspondência digital (e-mail) ou impressa (correios), conforme opção do solicitante no momento do registro do elogio, da reclamação ou da sugestão.

As percepções também são examinadas pelas pesquisas relacionadas no item 5.b.2.

A gestão das reclamações, quanto aos prazos e qualidade das respostas, é realizada pelo Setor de Gestão de Reclamações, que monitora diariamente as reclamações registradas em qualquer dos canais de atendimento da Copel e cobra o cumprimento dos prazos e requisitos de qualidade das áreas. O processo de gestão das reclamações é certificado pela ISO 9001 desde 2015, e prevê o cumprimento dos requisitos da norma ISO 10002. Mais informações sobre o processo de gestão de reclamações podem ser consultadas nos itens 5.e.7 e 5.e.9.

- **5.e.5 - Assegurar-se de que os clientes conhecem claramente qual é a sua responsabilidade em relação ao uso dos produtos e serviços;**

Considerando o objetivo estratégico “Promover a cultura da segurança, da saúde e da qualidade de vida”, a Copel DIS, para divulgar os seus produtos, bem como os cuidados necessários ao seu uso e os riscos envolvidos e também as ações de melhoria, utiliza prioritariamente os diversos canais de contato com o cliente (figura 5.d.6). A divulgação também ocorre, há mais de 15 anos, por meio do Projeto Iluminando Gerações que contempla palestras de caráter informativo e preventivo relativamente ao uso consciente e seguro de energia elétrica, à utilização dos recursos naturais (energia e água) e à destinação correta dos resíduos para alunos do 4º e 5º ano do Ensino Fundamental de escolas públicas, onde são entregues aos alunos, professores e funcionários das escolas um *kit* contendo uma cartilha denominada “A energia elétrica e você”, que aborda cuidados com a energia elétrica e uso dos recursos naturais, e outra cartilha de entretenimento dirigido, denominada “Desafio Elétrico”. Em 15 anos de programa, mais de 1,5 milhões de alunos foram contemplados.

A Copel DIS, através dos cronogramas anuais Programa de Eficiência Energética (PEE), desde 1999, que promove a eficiência no uso final da energia elétrica realiza o projeto “A Copel na Comunidade”, que tem como objetivo desenvolver ações voltadas aos consumidores baixa renda, tais como diagnósticos energéticos e substituição de lâmpadas incandescentes por outras mais eficientes.

Ainda em relação ao uso eficiente da energia, a Copel DIS realiza anualmente chamadas públicas para projetos de eficiência energética, nas quais os consumidores da Companhia podem apresentar propostas de projetos de eficiência energética para serem custeadas com recursos do PEE, conforme legislação vigente.

Ainda, são veiculadas mensagens de rádio que abordam temas de segurança com a energia, prêmios recebidos pela Copel DIS e melhorias importantes como a disponibilização do canal de atendimento Copel *Mobile* e o atendimento nas mídias sociais.

O monitoramento dessas informações aos clientes/comunidade se dá pelos indicadores: IDAT - Preocupada com segurança prevenção de acidentes (Abradee); Acidentes com a população - TF (Abradee); Acidentes com a população - TG (Abradee); e Programa Iluminando Gerações - Alunos atendidos.

O monitoramento e melhoria das práticas ocorre conforme descrito nos itens 5.a.2, 5.a.3 e 5.a.8 deste relatório.

- **5.e.6 - Criar grupos de trabalho com clientes chave para a concepção e inovação de novos produtos, a fim de satisfazer as suas necessidades;**

A Copel DIS realiza reuniões mensais com seu Conselho de Consumidores, que possui caráter consultivo e é formado por representantes das principais classes de consumidores e tem como objetivo examinar questões ligadas ao fornecimento de energia elétrica, tarifas e adequação dos serviços prestados ao consumidor final. Cabe ainda ao conselho apresentar sugestões para o aprimoramento das relações da Copel com seus consumidores e com a comunidade em geral.

O superintendente Ouvidor da Copel é o secretário executivo do Conselho de Consumidores e dá o encaminhamento das necessidades e expectativas aos níveis organizacionais pertinentes, servindo como *inputs* para a melhoria contínua em todos os processos da organização, para os quais haja manifestação. Ideias cuja implantação seja mais simples podem ser avaliadas e já implementadas pelas áreas. Havendo necessidade de projeto para desenvolvimento, a área responsável, tendo julgado a ideia pertinente e factível, poderá registrar e encaminhar demanda para o Departamento de Gestão da Inovação da DIS ou para o Departamento de Tecnologia de Informação da DIS, conforme o caso, para que passe pelo processo de classificação quanto à priorização e desenvolvimento.

- **5.e.7 - Utilizar instrumentos eficazes de retroalimentação dos clientes, como por ex.; as suas reclamações, para determinar o seu nível de satisfação e maior conhecimento das mesmas e as suas expectativas;**
- **5.e.9 - Estabelecer um sistema de coleta rápida de manifestações e reclamações dos clientes, com prazos estabelecidos de resposta.**

A Copel avalia a satisfação dos diferentes segmentos de clientes com seus serviços e produtos mediante as práticas descritas na imagem 5.b.2 do item 5.b.2.

Para assegurar o atendimento aos requisitos normativos e legais, foram estruturados dois setores subordinados à Ouvidoria:

- **Setor Gestão de Reclamações - STGRCL** - responsável por planejar, comunicar, orientar, levantar dados relativos a reclamações, identificar necessidade de treinamento e repassar às áreas para o devido tratamento e melhoria do processo de acessibilidade, recebimento e tratamento de reclamações de 1º nível;
- **Setor de Atendimento da Ouvidoria - STATOV** - responsável por receber, tratar e responder às manifestações de 2º e 3º níveis relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, bem como propor melhorias no processo interno e prevenir potenciais conflitos;

Todo o processo está descrito no Manual de Gestão do Processo do escopo “DIS - Comercial e Serviços”, certificado pela Norma Brasileira - NBR ISO 9001:2015, em seu item 11. Política e Tratamento de Reclamações, com prazos de resposta regulados estabelecidos na Resolução ANEEL 414/2010.

Ano	Melhorias implementadas	Fonte	Resultado afetado
2016	Extração e envio de relatórios de controle às áreas	Análise de dados	Redução do DER
2016	Criação da Pesquisa de Satisfação do Cliente Reclamante	Análise de dados	Prospecção de informações relativas à percepção dos clientes reclamantes, viabilizando ações corretivas, preventivas e de melhoria
2017	Transferência do Setor de Tratamento de Reclamações para a Ouvidoria	Reunião Staff da DIS	Maior autonomia para atuação do Setor, pois o Ouvidor subordina-se diretamente ao Diretor Presidente da Copel DIS

Fig. 5.9 – Quadro de Melhorias

Os procedimentos relativos a tratamento de reclamações, controle de produto não conforme e relacionados a ações corretivas, certificados pela ISO 9001:2015, dão a base para que as não conformidades dos processos sejam avaliadas quanto às suas causas e que sejam propostas e realizadas ações corretivas, que posteriormente são avaliadas quanto à sua eficácia.

A Copel DIS promove o monitoramento constante das reclamações, dos processos de Ouvidoria, realiza pesquisas com clientes reclamantes, monitora as redes sociais, consumidor.gov, reclame aqui e procons, buscando identificar oportunidades de melhoria oriundas das experiências de seus clientes. Os principais indicadores atrelados às reclamações são o DER e o FER.

- **5.e.8 - Formalizar os seus compromissos e garantias com os clientes sobre a base das expectativas destes;**

A distribuição de energia elétrica é fortemente regulada. A Aneel determina, em sua Resolução Normativa nº 414/2010, condições gerais para o fornecimento de energia, que incluem, por exemplo, os prazos para a realização de diversos serviços. Tal resolução expressa formalmente os compromissos e garantias. Os contratos de adesão/fornecimento, por óbvio, seguem os requisitos daquela resolução.

A Copel DIS disponibiliza ao consumidor um quadro denominado “Indicadores de Qualidade”, no qual são informados os indicadores relativos à continuidade/interrupções no fornecimento DIC, FIC, DICRI e DMIC ao consumidor, relativos ao mês antepassado, bem como os limites regulatórios e a seguinte informação: “O não cumprimento dos indicadores DIC, FIC, DMIC e DICRI definidos pela ANEEL resulta em compensação financeira ao consumidor pela concessionária no faturamento. É direito do consumidor solicitar a apuração destes indicadores a qualquer tempo”.

As percepções do cliente são monitoradas por meio das pesquisas citadas no item 5.b.2, especialmente pelas da Abradee.