

6 a. Medidas de Percepção				Atributo		Reputação e imagem de empresa					META		RCP 2018		Líder de Setor
Indicador	E/O	Sinal	Unid	V/M	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2025	Organização	Valor		
IDAR - Imagem da Empresa	E / O	▲	Índice	Valor	93,30	84,90	91,60	92,30	86,40	90,00	92,00	RGE - SUL	90,10		
				Meta	80,00	80,00	85,00	85,00	85,00						
Objetivo Relacionado	Ser referência em Satisfação dos Clientes														
Relação Causa e Efeito															
A Copel DIS utiliza o IDAR Imagem constante na Pesquisa de Satisfação da Abradee. Seu resultado constitui o principal item de controle da avaliação da imagem da Copel DIS. Os resultados são utilizados para subsidiar os planos de ação para melhoria da imagem. Os atributos são definidos por meio da análise da Pesquisa de Satisfação, em relação aos objetivos estratégicos. Após a análise a Comissão Permanente para análise do resultado das Pesquisas de Satisfação de Clientes, elabora planos de ação e projetos direcionados a maximizar bons resultados já obtidos, bem como planos de ação para resultados que necessitam de melhorias em função do alto peso e baixo resultado.As principais ações voltadas à imagem são relacionadas aos Atributos da Pesquisa de Staisfação.															
IDAR - Informação e Comunicação	E / O	▲	Índice	Valor	73,80	75,10	82,80	83,20	84,50	80,00	85,00	RGE - SUL	83,00	Lider	
				Meta	70,00	70,00	75,00	75,00	80,00						
Objetivo Relacionado	Ser referência em Satisfação dos Clientes														
Relação Causa e Efeito															
Para avaliar a comunicação com o cliente a Copel DIS utiliza a Índice de Área - IDAR Informação e Comunicação. Os principais canais de comunicação com os cliientes estão abaixo destacados:: 1 - Central de Atendimento Telefônico; 2 - Lojas de Atendimento em todo o Estado do Paraná; 3 - Rede Arrecadadora Própria; 4 - Conselho de Consumidores; 5 - Site e Agência Virtual www.copel.com; 6 - Fale conosco – e-mail copel@copel.com; 7 - Central de Atendimento - Grupo A; 8 - Ouvidoria; 9 - Aplicativo para Smartphones; 10 - Copel Mobile; 11 Lojas Terceirizadas - 12 Copel com Você; 13 Terminais de Autoatendimento; 14 - Mídias Sociais.															
IAB – Índice de Chamadas Abandonadas	E / O	▼	%	Valor	1,45	1,32	1,2	0,96	2,05	4,00	4,00	RGE - SUL	1,09		
				Meta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00						
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas	E / O	▼	%	Valor	1,90	0,43	0,20	0,19	0,24	2,00	2,00	RGE - SUL	0,02		
				Meta	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00						
INS – Índice de Nível de Serviço	E	▲	%	Valor	91,00	86,66	91,25	90,42	90,64	90,60	91,00	RGE - SUL	91,48		
				Meta	85,00	85,00	90,00	90,00	90,10						
Objetivo Relacionado	Ser referência em Satisfação dos Clientes														
Relação Causa e Efeito															
As principais práticas que garantem o alcance das metas e a alta performance da área de atendimento telefônico estão destacadas abaixo: 1- 100 % do efetivo de atendentes primarizados; 2 - Capacitação constante dos atendentes; 3 - Aquisição da nova Unidade de Resposta Audível; 4 - Novo Portal de Imobiliárias; 5 - Diversificação de Canais de Atendimento. Mobile / Chat / email / Agência Virtual; 6 - Atendimentos Automatizados; 7 - Criação da Força Reserva de Atendentes; 8 - Uso do First Call Resolution.															
Tempo de Espera de Atendimento em até 45 minutos	O	▲	%	Valor	99,90	99,98	99,96	99,98	99,97	99,98	100	RGE - SUL	100,00		
				Meta	99,98	99,98	99,98	99,98	99,98						
Objetivo Relacionado	Ser referência em Satisfação dos Clientes														
As principais práticas que garantem o alcance das metas e a alta performance da área de atendimento telefônico estão destacadas abaixo: 1- Transbordo de atendimentos - Projeto Fila Única; 2 - Capacitação constante dos atendentes; 3 - Aquisição de Tótems de Autoatendimento; 4 - Implantação do Caminho odo Cliente. 5 - Criação de um ambiente específico que ensina o cliente da Copel a utilizar a agência virtual e o Copel Mobile; 6 - Implantação do novo Portal para postos de atendimentos terceirizados denominado Cople com Você!															
Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria	O	▼	Dias	Valor	8,50	8,50	4,50	5,80	4,74	5,50	5,00	RGE - SUL	2,47		
				Meta	8,50	8,50	8,50	8,50	5,50						
Objetivo Relacionado	Ser referência em Satisfação dos Clientes														
Relação Causa e Efeito															
Todos os processos de Ouvidoria são abertos em um único ambiente onde ocorre a gestão de todos os processos com controla que sobe hierarquicamente a cobrança de processos, o treinamento da equipe da ouvidoria, a criação de uma área especializada em analisar e responder protocolos de reclamações de diversos canais além da ouvidria para níveis superiores em caso de prazo transgredido.															

DER - Duração das reclamações procedentes	O	▼	Horas	Valor	120,8	128,25	116,69	108,59	108,46	110	105	RGE - SUL	106,35	
				Meta	112	112	112	111	111					
FER - Frequência das reclamações procedentes	O	▼	Nº recl. / mil UCs	Valor	7,62	7,18	6,74	9,01	7,69	8,00	7,50	Celesc	5,25	
				Meta	12,00	12,00	10,00	7,20	9,00					
Objetivo Relacionado	Ser referência em Satisfação dos Clientes													
Relação Causa e Efeito														
Toda solicitação (formal informal), reclamação ou sugestão registrada gera número de protocolo único e toda sua tramitação fica registrada no Sistema Comercial CIS. O sistema de workflow do Sistema Comercial CIS assegura a realização de todas as etapas até sua conclusão final, independente da área que é responsável pelo assunto. As manifestações realizadas junto à Ouvidoria da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, Procon e Juizado especial e instituições independentes - são registradas e tramitadas no Aplicativo da Ouvidoria da Copel. Mensalmente são emitidos relatórios que permitem a análise crítica e identificação de oportunidades de melhorias. A partir de 2015 foi criada uma área com especialização em atendimento à reclamações. Esta divisão esta responsável pela gestão de todas as reclamações quanto ao atendimento de prazo, qualidade na resposta e recorrência. A partir de 2015 esta divisão passou a ser responsável pelas interações nos sites Reclame Aqui, Consumidor.gov e também a gestão do Caminho do Entendimento, instância alternativa de gestão de reclamações desenvolvida pela Aneel. A Divisão de Reclamações faz um controle diário de todas as reclamações, além de, por amostragem, fazer uma leitura de algumas respostas das reclamações e capacitar quando percebe que a qualidade de respostas esta muito aquém do esperado.														
MarketShare - Clientes	O	▲	Índice	Valor	95,50	95,20	97,00	97,00	97,02	95,00	97,00	NA	NA	
				Meta	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00					
MarketShare - Energia	O	▲	Índice	Valor	90,00	86,00	82,90	86,25	82,88	90,00	90,00	NA	NA	
				Meta	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00					
Objetivo Relacionado	Ser referência em Satisfação dos Clientes													
Relação Causa e Efeito														
A Copel DIS detém a Concessão de Distribuição de Energia elétrica em todo o Estado do Paraná. Dos 399 municípios do estado apenas três possuem concessões diferentes. Portanto independentemente do tipo de cliente se esta na área de concessão da Copel DIS é atendido por ela. Mesmo não sendo atendido pela energia todos os clientes na área de concessão são atendidos pelo fio (distribuição de energia). O decréscimo no mercado de energia observado a partir de 2015 ocorreu como um todo no setor elétrico devido os grandes consumidores passarem a adquirir energia do meracdo livre pela vantajosidade observada no período. Programa de Universilização de Energia Elétrica; Programa + Click Rural; Programa Smart Grid														
ISCAL - Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida	E	▼	Posição	Valor	1	2	1	1	3	3	3	RGE - SUL	1	
				Meta	3	3	3	3	3					
Objetivo Relacionado	Ser referência em Satisfação dos Clientes													
Relação Causa e Efeito														
O Índice de satisfação de la Callidadd Percibida é indicador que demonstra a eficácia das ações da Copel DIS relativa à clientes comparado com todos os países da América Latina e países do Caribe. O resultado ISCAL é um conjunto de práticas que estão destacadas nas várias áreas da pesquisa de satisfação.. O resultado de 2018 é considerado não recorrente pois trata-se de um evento que ocorreu sem que a Copel DIS tivesse poder de negociação , pois tratava-se do rompimento unilateral do contrato de arrecadação de faturas com a Caixa Ecnômica. Como o rompimento ocorreu exatamente no período em que a pesquisa foi realizada não houve tempo para a reversão. As principais ações são:1 - Atendimento a clientes na sua grande maioria primarizado; 2 - Capacitação constante do seu quadro de atendentes e eletricitistas; 3 - Tecnologia de ponta na disponibilização de canais de atendimento; 4 - Implantação de novas ferramentas de gerenciamento de demanda como a o MICC noAtendimento Presencial.e o OCR no Atendimento à Mídias Sociais; 5 - Implantação do Conceito Ominchanel nos canais de atendimento; 6 - Capacitação constante nas equipes de campo; - Implantação de gerenciamento remoto de realização de serviços; 8 - Validação de todas as comunicações que são direcionadas aos clientes; 9 - Implantação do Sistema de Satisfação do Cliente Residencial; 0 - Comitê de Melhoria de Satisfação do Cliente; 11 - Implantação de Totens e Atendimento e Pagamento .														
IEQP - Índice de excelência com a qualidade percebida	O	▲	Índice	Valor	44,60	45,50	40,70	49,30	51,18	50	60	RGE - SUL	59,70	
				Meta	40,00	40,00	40,00	45,00	45,00					
Objetivo Relacionado	Ser referência em Satisfação dos Clientes													
Relação Causa e Efeito														
O resultado do Índice de Exclência com a Qualidade Percebida seleciona apenas as notas (Satisfeito e Muito Satisfeito) dos IDats da Pesquisa de Acordo com a sua Importância Relativa. As principais ações que fazem com que a Copel DIS permaneça entre as melhores distribuidoras de energia do país são as mesmas utilizadas para o ISQP.														
IIQP - Índice de insatisfação com a qualidade percebida	O	▼	Índice	Valor	2,10	2,30	2,00	2,80	5,70	3,00	3,00	NA	NA	
				Meta	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00					

Objetivo Relacionado				Ser referência em Satisfação dos Clientes											
Relação Causa e Efeito															
O resultado do Índice de Insatisfação com a Qualidade Percebida seleciona apenas as notas (Insatisfeito e Muito Insatisfeito) dos IDats da Pesquisa de Acordo com a sua Importância Relativa. As principais ações que fazem com que a Copel DIS permaneça entre as melhores distribuidoras de energia do país são: 1 - Criação de uma área especializada em análise, tratamento e gerenciamento de reclamações; 2 - Capacitação de todos os responsáveis pelo tratamento de reclamações, com reciclagens constantes; 3 - Controle rígido de todas as reclamações com envio diário de emails para o responsável e também para seus superiores; 4 - Obrigatoriedade de Justificativa de Reincidências de Reclamações.															
A Abradee não divulga os nomes das organizações, apenas os resultados.															
IDAR - Fornecimento	E / O	▲	Índice	Valor	89,30	88,60	85,20	90,70	85,70	85,00	90,00	RGE - SUL	86,00		
				Meta	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00						
Objetivo Relacionado				Ser referência em Satisfação dos Clientes											
Relação Causa e Efeito															
O IDAR Fornecimento é a área da pesquisa de satisfação que trata da qualidade do fornecimento de energia elétrica.															
IDAR - Conta de Luz	E / O	▲	Índice	Valor	96,10	94,50	95,30	94,60	81,00	95,00	98,00	RGE - SUL	95,30		
				Meta	90,00	90,00	90,00	95,00	95,00						
Objetivo Relacionado				Ser referência em Satisfação dos Clientes											
Relação Causa e Efeito															
O IDAR Conta de Luz é a área da pesquisa de satisfação que trata da qualidade da emissão cobrança e liberação das faturas de pagamento. A queda neste indicador foi acentuada devido ser exatamente esta área da pesquisa que trata dos locais de pagamento e por conseguinte a área mais afetada pelo rompimento unilateral da Caixa Econômica no contrato de arrecadação . Para reduzir o impacto da Crise a Copel celebrou Novos Convênios e implantou o pagamento nos Totens de Atendimento.															
IDAR - Informação e Comunicação	E / O	▲	Índice	Valor	73,80	75,10	82,80	83,20	83,20	85,00	90,00	RGE - SUL	84,70		
				Meta	75,00	75,00	80,00	80,00	85,00						
Objetivo Relacionado				Ser referência em Satisfação dos Clientes											
Relação Causa e Efeito															
O IDAR Informação e Comunicação é a área da pesquisa de satisfação que trata da qualidade de informação e comunicação que a Distribuidora fornece ao seu cliente. A Copel DIS se mantém entre as melhores do Brasil neste indicador. Sendo prática principal a de analisar pela área técnica específica toda informação e comunicação direcionado ao cliente da Copel DIS.															
IASC - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor	E / O	▲	Índice	Valor	1	5	3	1	1	1	1	RGE - SUL	6,00	Lider	
				Meta	3	3	3	3	3						
Objetivo Relacionado				Ser referência em Satisfação dos Clientes											
Relação Causa e Efeito															
As práticas relativas ao IASC são idênticas ao do ISCAL.															
A Copel DIS é líder do setor neste indicador.															
ISQP - Índice de Satisfação da Qualidade Percebida Industrial (Grupo A) - Abradee	O	▼	Posição	Valor	1	3	1	1	1	3	3	EDP - SP	81,50	Lider	
				Meta	3	3	3	3	3						
Objetivo Relacionado				Ser referência em Satisfação dos Clientes											
Relação Causa e Efeito															
A Copel DIS é líder do setor neste indicador. O referencial comparativo para este indicador foi trocado pelo terceiro lugar na pesquisa de satisfação de grandes clientes devido a RGE-Sul, comparativo pertinente, não ter figurado na lista dos 10 melhores do Brasil. As práticas que garantem à Copel a liderança absoluta na satisfação de clientes da Alta Tensão iniciam na segregação do cliente do Grupo A e B, sendo mantidos áreas de atendimento dedicadas a esses clientes, com treinamento contínuo e especialização dos profissionais. Como o resposta ao resultado da pesquisa de satisfação que demosntrou que o cliente do Grupo A opta pelo atendimento eletrônico e como resposta a essa necessidade a Copel apresentou a partir de 2018 o novo siste do Grupo A, capaz de absorver a grande maioria das demandas relativas ao segmento sem a necessidade de intervençã humana. Outra ação relevante que mantém a Copel DIS entre as melhores do Brasil é a força de trabalho dedicada ao Grupo A ser toda primarizada e com capacitação constante.															
ISQP - Índice de Satisfação do Cliente Residencial Abradee	E	▼	Posição	Valor	1	1	1	1	6	3	3	RGE - SUL	1		
				Meta	3	3	3	3	3						
Objetivo Relacionado				Ser referência em Satisfação dos Clientes											
Relação Causa e Efeito															
As práticas relativas ao ISQP são idênticas ao do ISCAL.															