

Coelce

VI CONFERÊNCIA ANUAL DA RELOP
Qualidade dos Serviços na Perspectiva dos Operadores
Luanda-Ao, Maio/13

coelce
uma empresa **endesa brasil**

E
endesa

Perfil Coelce e Conquistas

1

Como a Coelce pensa

2

Nosso Modelo

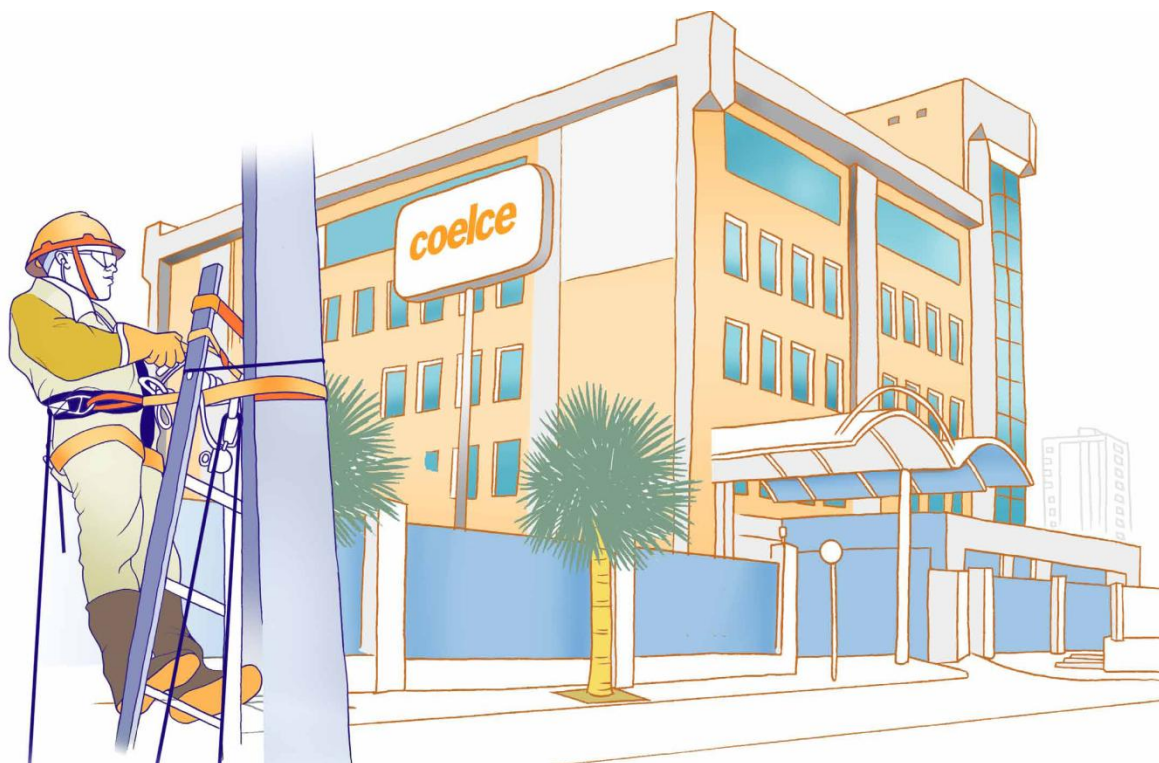
3

Melhores Práticas

4

Perguntas e Respostas

5



Perfil Coelce e Conquistas

1

Como a Coelce pensa

2

Nosso Modelo

3

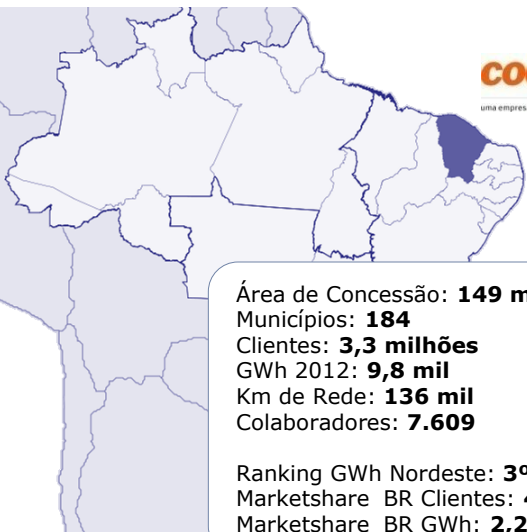
Melhores Práticas

4

Perguntas e Respostas

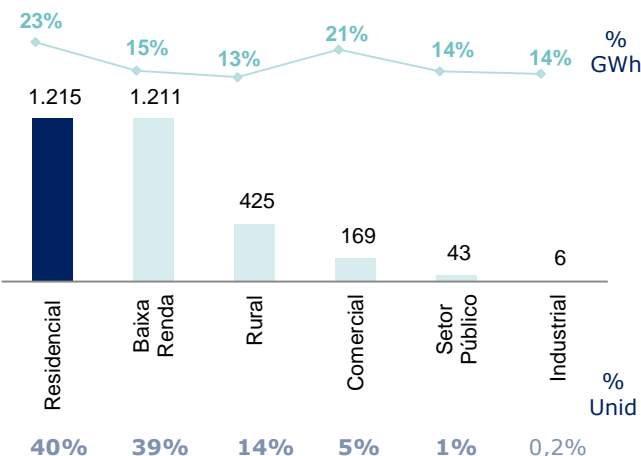
5





Perfil dos Consumidores - Mercado Cativo

Dados de 2013 - Mil Consumidores

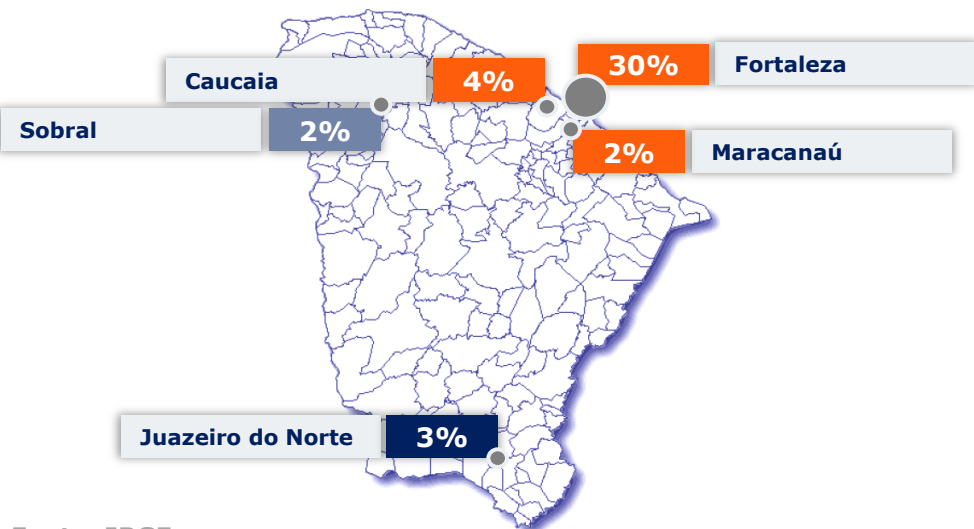


Evolução Ranking Prêmio ABRADÉE

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nacional	7º	5º				
Avaliação Cliente						
Respons. Social						
Gestão Operacional					3º	2º
Região Nordeste						
Qualidade da Gestão						

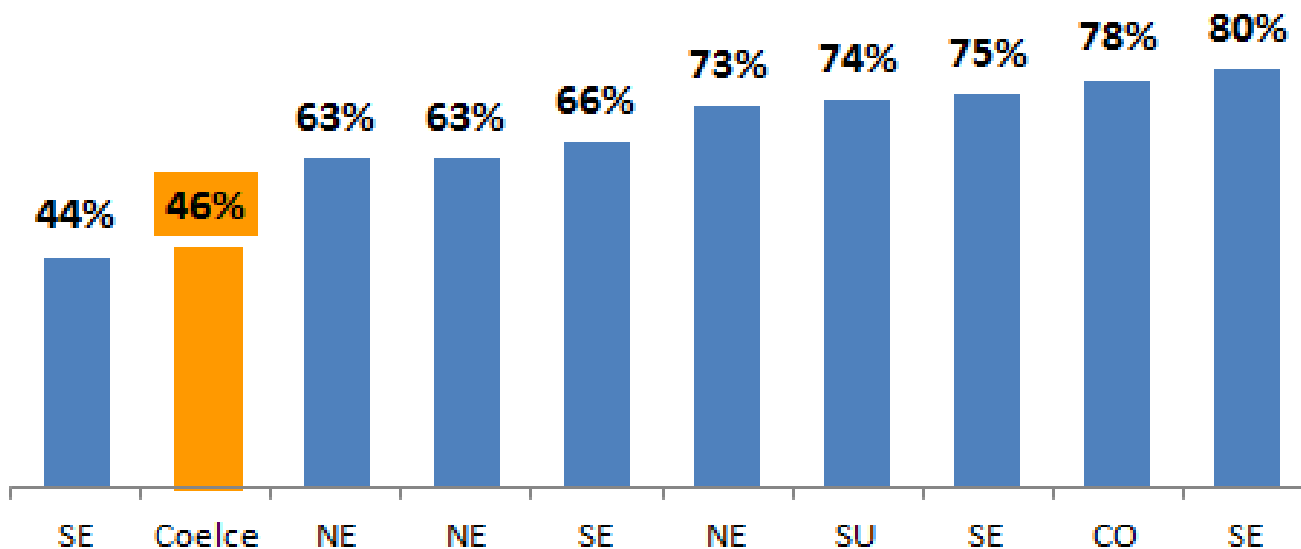
Alguns aspectos da área de concessão

- Os **5 mais populosos** municípios do Estado do Ceará concentram **41% da população**.
- Estes mesmos 5 municípios representam somente **3% da área total do Estado**.
- Dois outros pólos relevantes para o Estado: **Sobral e Juazeiro do Norte**.
- A **região central** do Estado apresenta **baixos índices de desenvolvimento econômico e social** por causa das situações climáticas adversas (região de sertão, com secas, etc.).

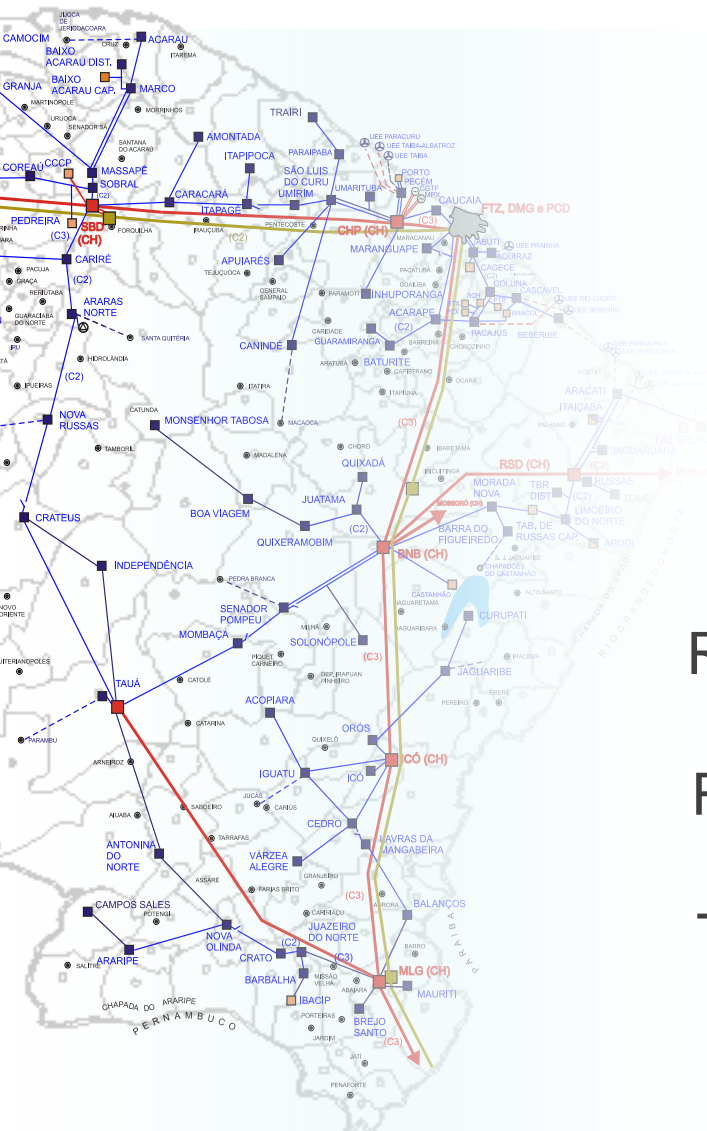


COELCE: 2º lugar no ranking realizado pela ANEEL em relação à qualidade do serviço prestado

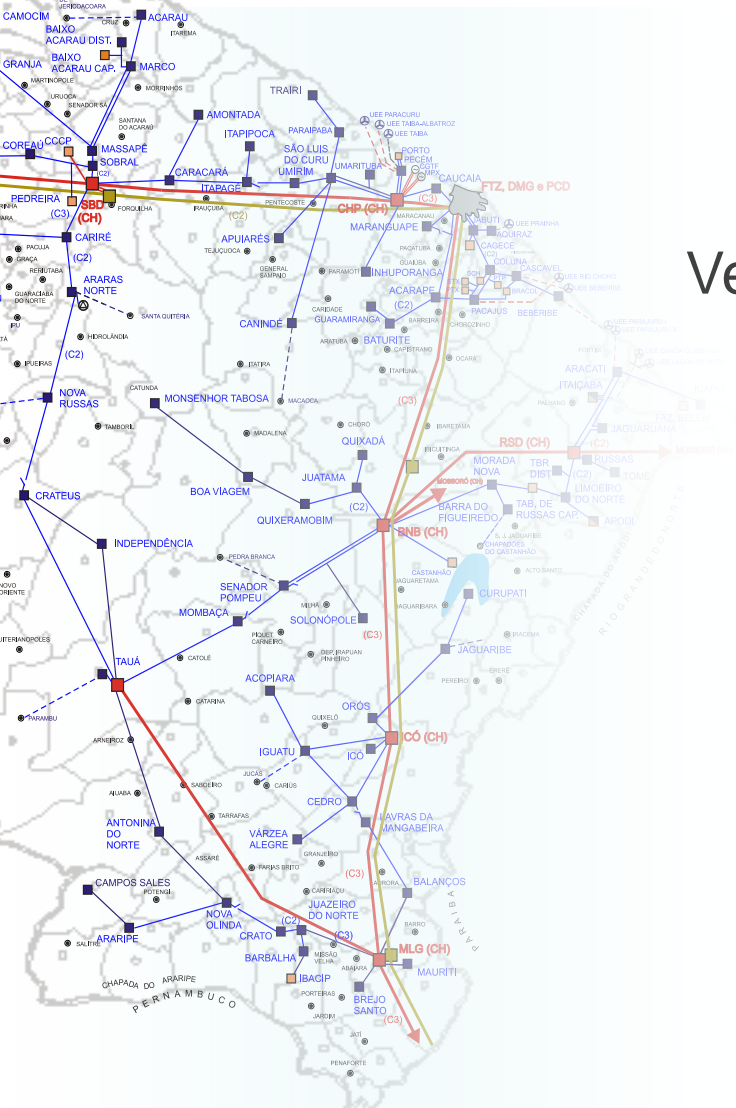
Desempenho Global de Continuidade - DGC



As distribuidoras mais bem colocadas apresentam melhor desempenho em relação ao esperado pela ANEEL quando comparadas com as demais.



	2004		2012
Quantidade de Subestações	88	16%	102
Rede AT (Km)	3.787	22%	4.628
Rede de MT (Km)	54.322	50%	81.611
Rede de BT (Km)	25.937	86%	48.217
Transformadores de Distribuição	76.604	68%	128.895



Venda de Energia
(GWh)

Clientes
(mil)

FEC

DEC

2004

5.905

2.334

11,95

14,60

2012

9.878

3.338

4,62

8,06

67%

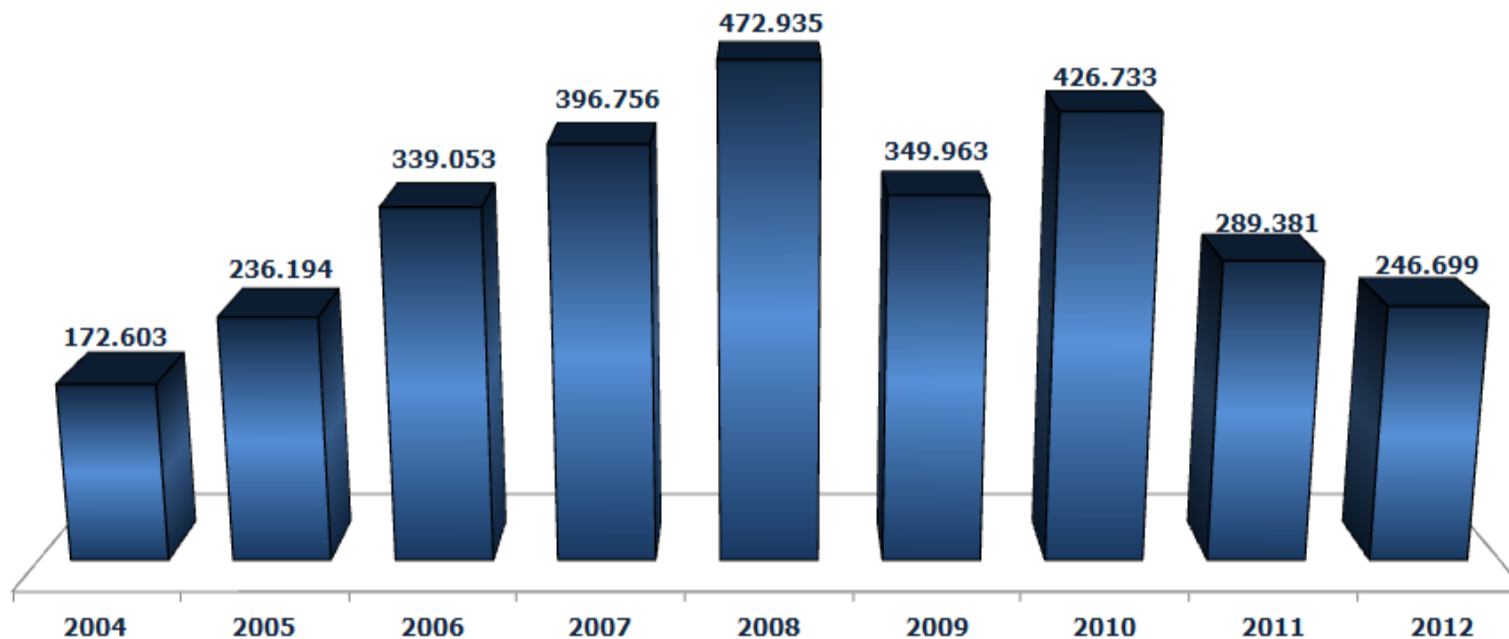
43%

-61%

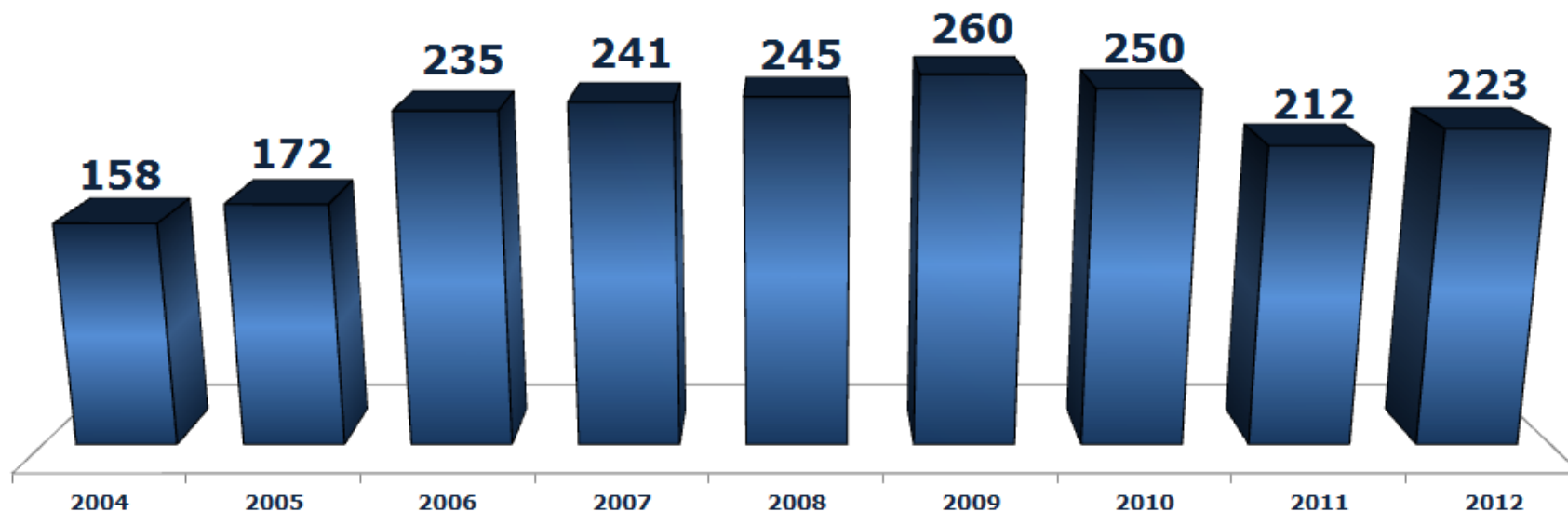
-45%

Investidos de 2004 a 2012: 2.930 MR\$

1USD = R\$ 2,00



Investidos de 2004 a 2012: 1.996 MMR\$ 1USD = R\$ 2,00



Excluídos os investimentos em Luz para Todos

Cientes



- **1º lugar em Avaliação pelo Cliente**, pela **ABRADEE** (4 vezes)
- **1º lugar em Satisfação do Cliente** da Região Nordeste pelo **Prêmio IASC/ANEEL**.
- **1º lugar** no **CIER - Comisión de Integración Energética Regional** (4 vezes)
- **4º melhor DEC e 5º melhor FEC do Brasil** (com mais de 500 mil clientes)

Acionistas



- Eleita, por **4 vezes**, a **melhor distribuidora do Brasil** pela **ABRADEE**.
- Um dos **maiores** indicadores **Payout Ratio e Dividend Yield (13,5%)** do setor elétrico e do mercado.
- Elevação do **Rating Corporativo brAA+** (escala nacional) pela **Standard & Poor's**.
- **Premiada do Prêmio Nacional de Qualidade – PNQ**, no ano de 2011.
- **Categoria Ouro no Prêmio Iberoamericano de Qualidade**, no ano de 2012.

Colaborador



- Uma das **150 melhores empresas para se trabalhar** pela **Revista EXAME** (7 vezes).
- Uma das **100 melhores empresas para se trabalhar** pela **Great Place do Work** (5 vezes).

Sociedade



- **Participação na carteira do ISE** – Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&Fbovespa (2011, 6º ano).
- Reconhecimento mundial pelo Projeto **ECOELCE**.
- **1º lugar** na **categoria Responsabilidade Social** (**ABRADEE 2011 e 2012**)

Perfil Coelce e Conquistas 1

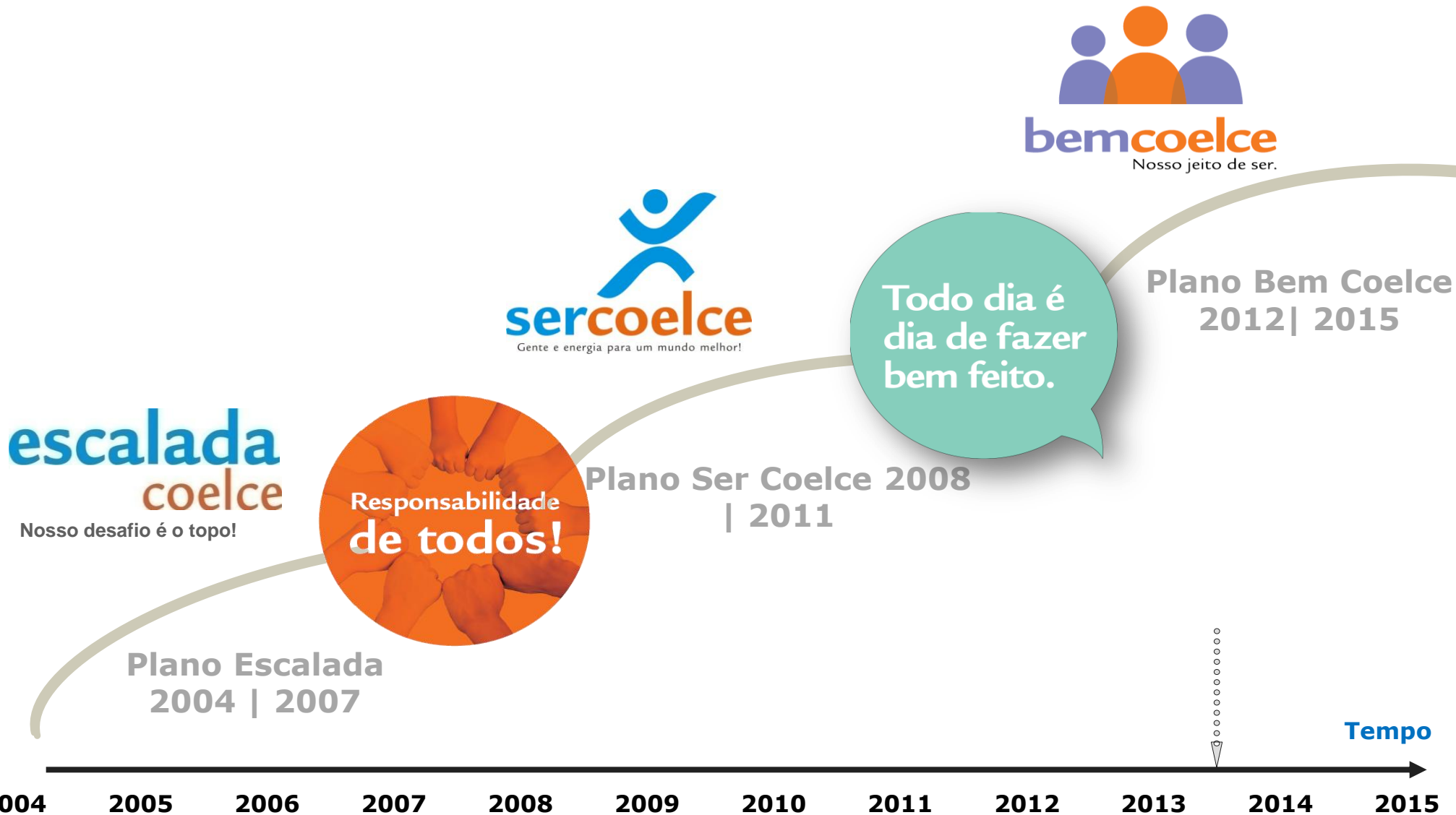
Como a Coelce pensa 2

Nosso Modelo 3

Melhores Práticas 4

Perguntas e Respostas 5





Missão

Coelce: gente e energia para um mundo melhor.

Energia orientada para um relacionamento próximo e transparente com nossos clientes, crescendo junto com o Ceará e gerando valor para os acionistas, através da satisfação e compromisso de todo o nosso time.

SOMOS SIMPLES

Através das atitudes:

- Simplicidade nas ações
- Transparência e confiança nas relações

RESPEITAMOS A VIDA

Através das atitudes:

- Segurança em tudo que fazemos;
- Compromisso com a sociedade e o meio ambiente;
- Respeito às pessoas.

CRIAMOS VALOR

Através das atitudes:

- Inovação em processos e negócios;
- Compromisso e profissionalismo;
- Parcerias sustentáveis;
- Tratar custos como donos do negócio.

▶ **Até 2015, a Coelce quer ser a EMPRESA:**

▶ **Até 2015, a Coelce quer ser a EMPRESA:**



PESSOAS

Com colaboradores felizes e que superam desafios.

▶ Até 2015, a Coelce quer ser a EMPRESA:



PESSOAS

Com colaboradores felizes e que superam desafios.

RELACIONAMENTOS

Com relacionamento proativo e de confiança.

▶ Até 2015, a Coelce quer ser a EMPRESA:



PESSOAS

Com colaboradores felizes e que superam desafios.

RELACIONAMENTOS

Com relacionamento proativo e de confiança.

DESEMPENHO

Criativa, eficiente e que gera resultados.

▶ Até 2015, a Coelce quer ser a EMPRESA:



PESSOAS

Com colaboradores felizes e que superam desafios.

RELACIONAMENTOS

Com relacionamento proativo e de confiança.

DESEMPENHO

Criativa, eficiente e que gera resultados.

Acionista

Garantir a Sustentabilidade da Coelce

Cliente

Elevar a satisfação dos nossos clientes

Maximizar a eficiência e a qualidade nos processos

Sociedade

Ser líder em sustentabilidade no Ceará e uma referência no Brasil

Colaborador

Reconhecer o mérito

Promover a segurança das pessoas

Ter orgulho de pertencer

Perfil Coelce e Conquistas 1

Como a Coelce pensa 2

Nosso Modelo 3

Melhores Práticas 4

Perguntas e Respostas 5



ESTRATÉGICO (LONGO PRAZO)

**Modelo de Excelência em Gestão
MEG /PNQ**

Plano Estratégico Bem Coelce

Política de Colaboradores:
Participação, Respeito e Transparência

Preocupação com o **Cliente**

Comunidade

TÁTICO (DIA-A-DIA)

Gestão da Rotina e Lean

Reuniões Mensais do Bem Coelce

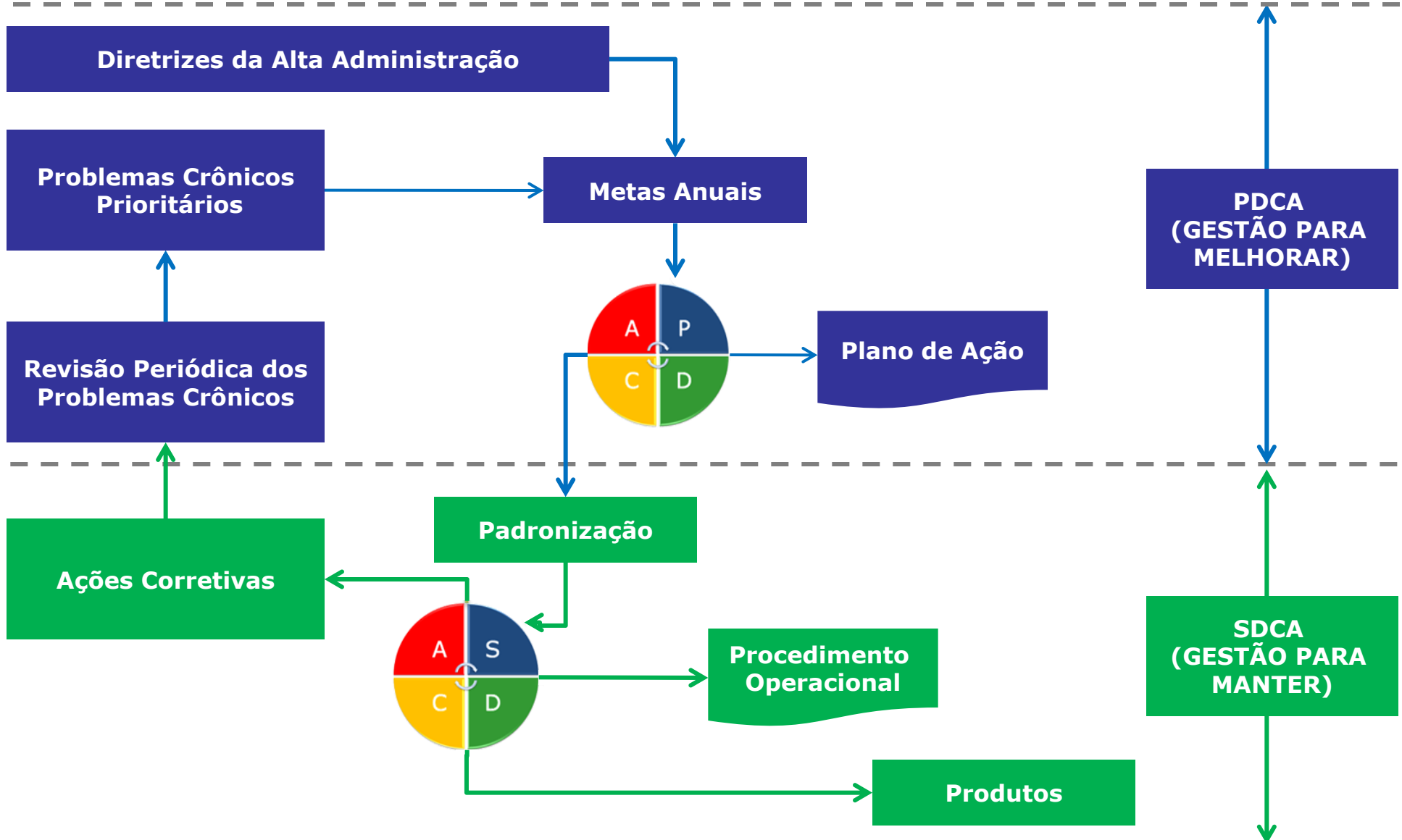
Saber Viver

Clima Laboral e Meritocracia

Qualidade do Serviço

Relacionamento com **Empresas
Parceiras**

Relacionamento com a **Sociedade:**
Conselhos de Administração, Conselho
de Consumidores, Conselho Fiscal e
Entidades de Classe



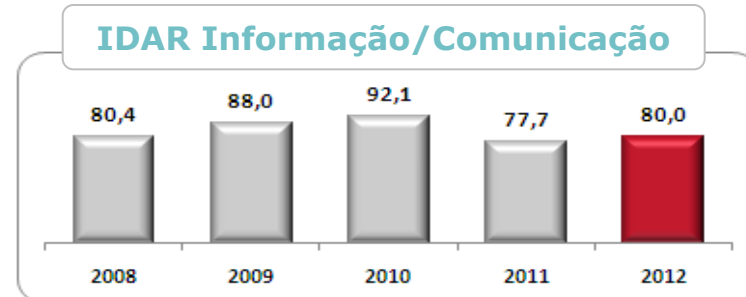
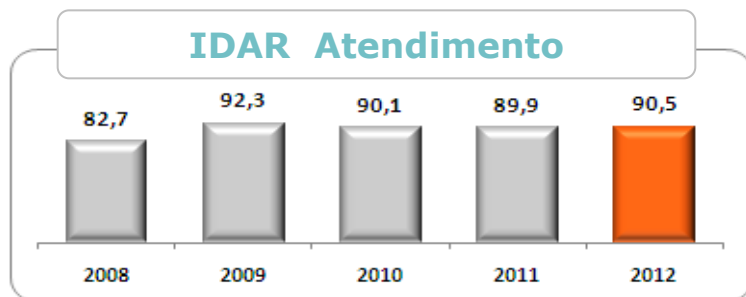
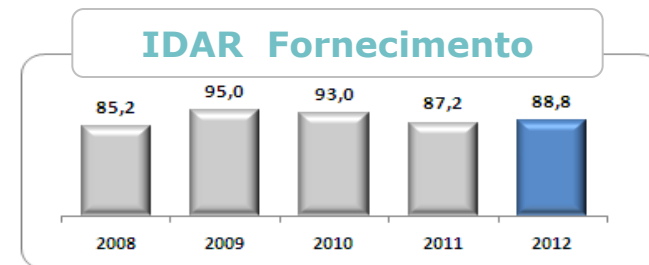
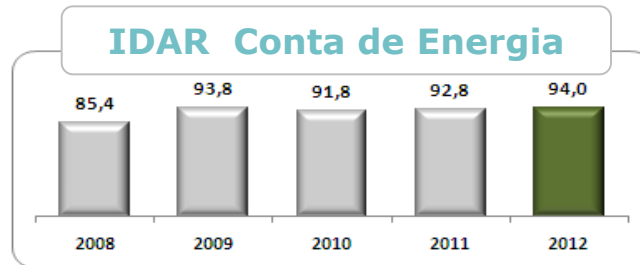
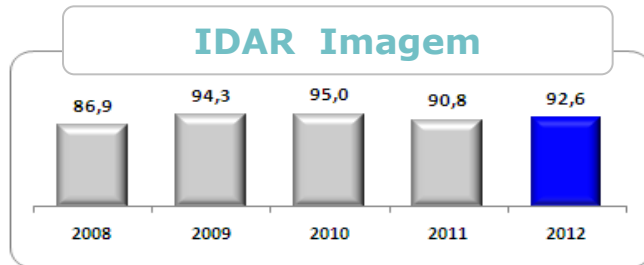
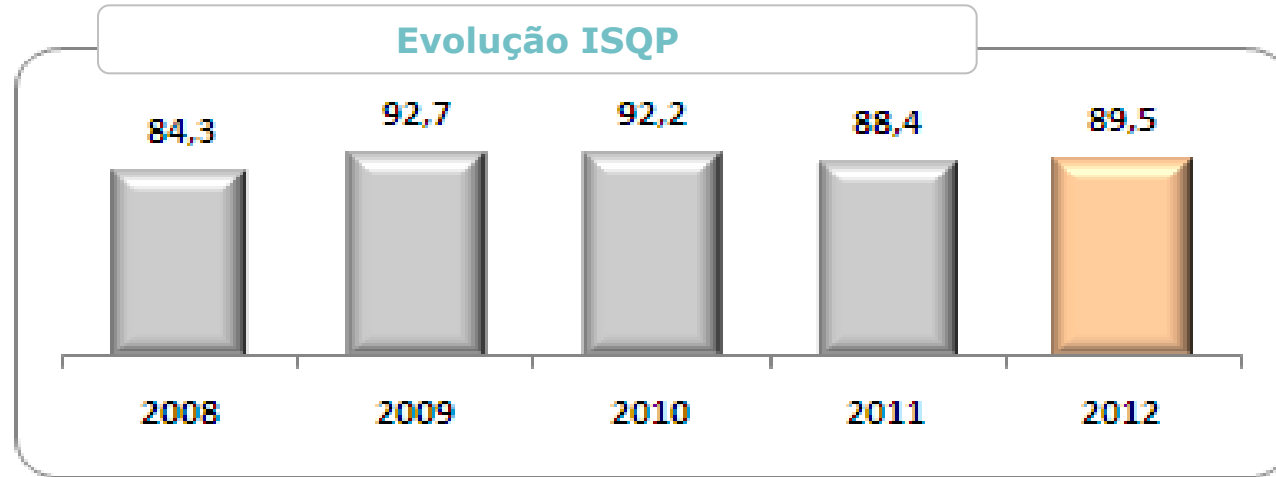
INPAR – Índice da Parceria

Prêmio realizado semestralmente que visa alinhar os desafios estratégicos das empresas fornecedoras de serviços, à estratégia da empresa, identificando e estimulando melhorias:



prêmio
ínpar

- **Melhor comunicação e interação (Empresa e Parceiros);**
- **Maior profundidade no conhecimento dos Parceiros;**
- **Elaboração de trabalhos conjuntos;**
- **Maior consistência entre os objetivos das empresas parceiras e os da organização;**
- **Melhoria dos Serviços Prestados**
- **Estímulo através de reconhecimento.**





bemcoelce
Nosso jeito de ser.

 Processo de **Planejamento Estratégico** com a participação de fornecedores, parceiros e colaboradores

 **Reunião Mensal de Resultado Bem Coelce para todos os colaboradores**

 Apresentação dos **resultados e fatos relevantes** da companhia

 Sessão de **perguntas para o Presidente**

Programa de valorização da vida

Road shows com presidente em todas as regionais

Definição e disseminação de **12 princípios**

Formação de **130 multiplicadores**

Realização de **oficinas e treinamentos** para todos os colaboradores



Perfil Coelce e Conquistas 1

Como a Coelce pensa 2

Nosso Modelo 3

Melhores Práticas 4

Perguntas e Respostas 5



▶ Maior foco em investimentos de qualidade na rede de Média e Alta Tensão

- Investimentos em automação e sistemas de proteção em subestações e linhas de AT;
- Construção de redes para aumentar a quantidade de encontros entre alimentadores permitindo maior flexibilidade de operação;

▶ Plano de Melhoria da Qualidade do Serviço

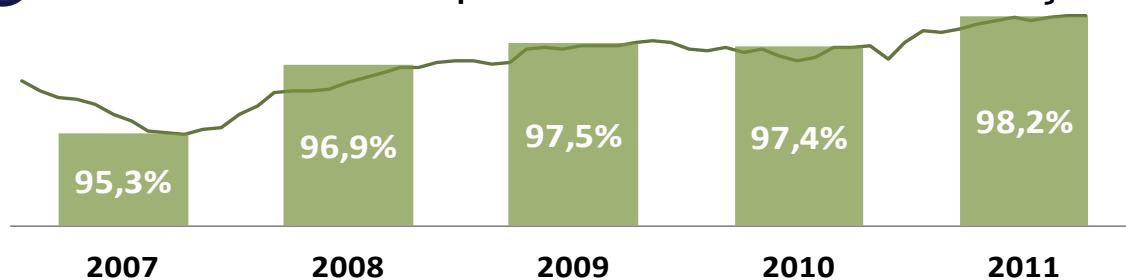
- Pacote de melhorias das redes de Baixa e Média tensão com foco principal nos defeitos mais recorrentes causadores das interrupções.

- Caixas de Derivação;
- Isoladores poliméricos;
- Isoladores híbridos;
- Proteção Secundária;
- Reforço de rede de MT;
- Uso de cabos isolados BT;
- Seccionadores ;
- Espaçadores de BT;
- Pára-raios;
- Conectores e Abraçadeiras.



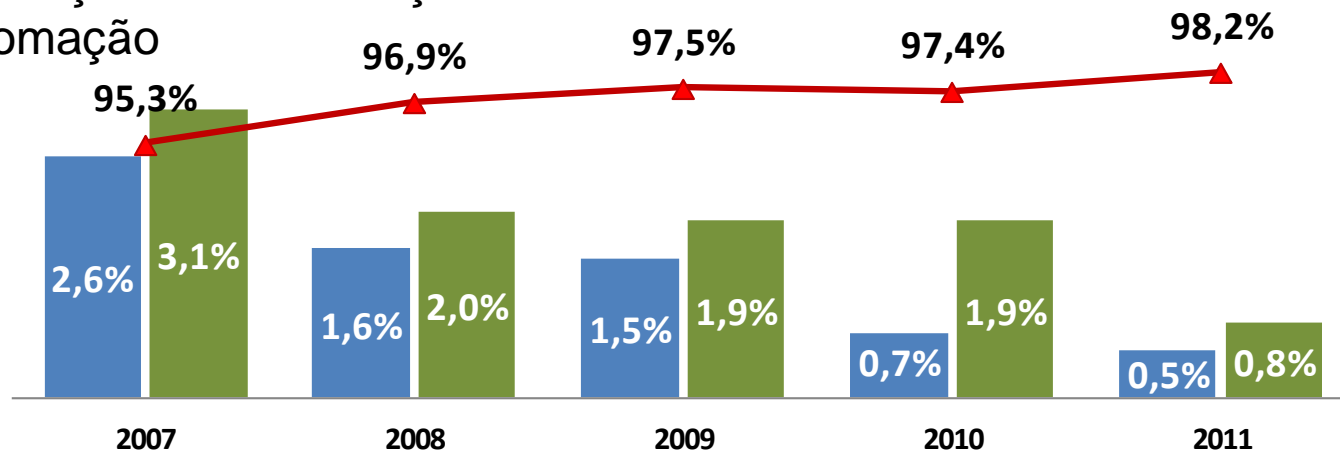
▶ **Constante aplicação de novas tecnologias para melhoria do desempenho dos sistemas de proteção e automação das subestações**

▶ **Melhoria do Desempenho do Sistema de Proteção e Automação da Coelce**



Indicador Taxa de Êxito - o indicador contempla o sucesso de operação dos sistemas de medição, proteção, controle, comando e supervisão do sistema elétrico de potência quando solicitado.

▶ **Redução da contribuição no DEC e FEC das Falhas do Sistema de Proteção e Automação**



■ Percentual de Contribuição no DEC

■ Percentual de Contribuição no FEC

▲ Taxa de Êxito da Proteção

▶ Investimentos em automação e telecontrole de equipamentos linhas de MT

- Religadores automáticos e telecomandados para redução dos impactos e tempos de saídas de alimentadores.
- Utilização de chaves seccionadoras automáticas e telecomandas entre encontros de alimentadores para redução do tempo re recomposição do sistema.
- Mais de 1 equipamento automatizado e telecomando por alimentador. Média de 1,1 equipamento por alimentador. 558 equipamentos para 501 alimentadores de MT;
- Retrofit de equipamentos tradicionais de uso em subestações para utilização nas linhas de MT.

Religadores Nova



Chaves Automáticas de Encontro de Alimentadores

Tela Sistema Autodist (Sistema de Supervisão, Controle e Comando)



ESC Retrofitada



VCR Retrofitada



▶ Gestão On-line do DMIC

- Sinalização dos limites do DMIC diretamente no sistema SDA (VisualBasic/Oracle) para o Operador de Sistema durante o atendimento da ocorrência;
- Sinalização do fim do prazo de programações para evitar o não cumprimento dos prazos prometidos. Disponível para desligamentos de BT e MT.

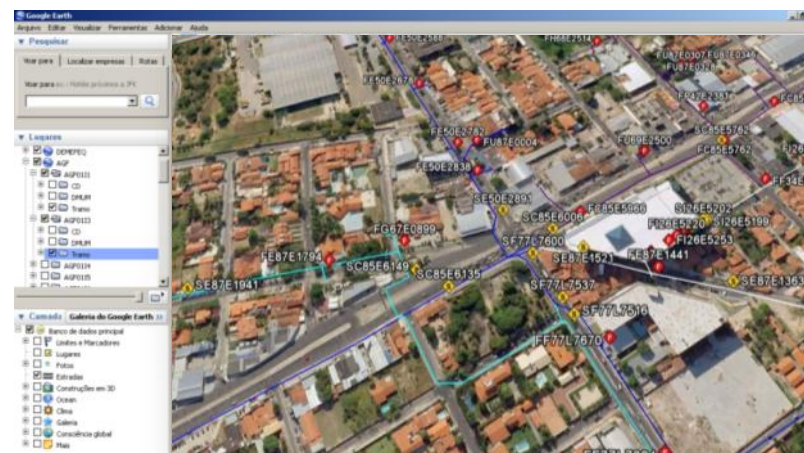
▶ Novo modelo de gestão de inspeções de Linhas de AT e MT com utilização smartphones e georeferenciamento.



GOM
Sistema de Gestão de
Obras e Manutenção

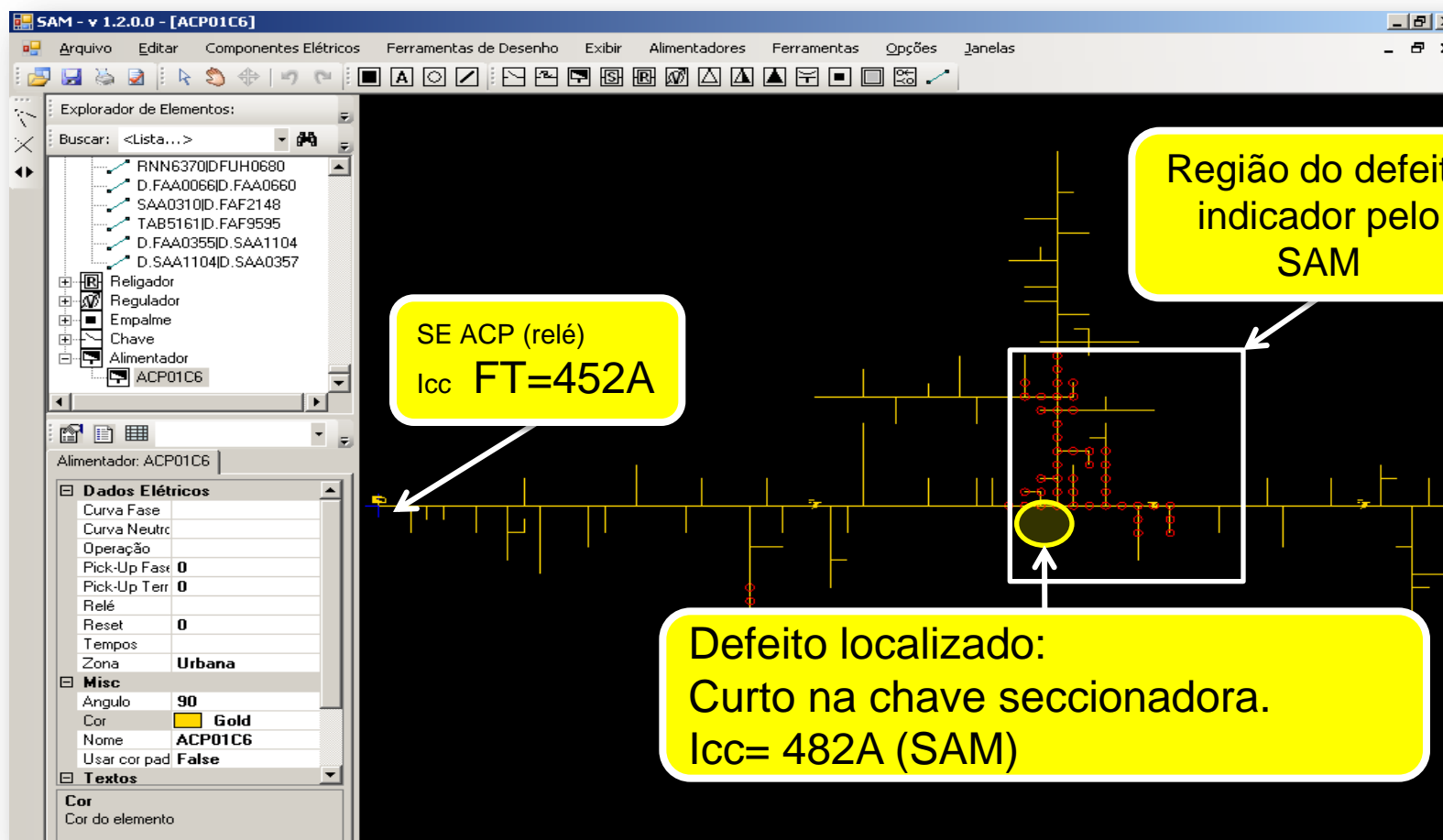
▶ Desenvolvimento do Sistema de Ajuda à Manutenção (SAM)

- Facilita o planejamento da Manutenção;
- Disponibiliza rede elétrica de MT e BT para estudos, consultas e atualizações de forma rápida e de fácil utilização (Google Maps);
- Permite a gestão da coordenação da proteção de linhas de MT;
- Cálculo de curtos-circuitos para localização mais rápida do defeito;
- Permite análise de indicadores relacionados à grupo equipamentos, áreas geográfica, ou trechos de rede.



▶ Desenvolvimento do Sistema de Ajuda à Manutenção (SAM)

- Exemplo de utilização da ferramenta de cálculo de curtos circuitos para localização mais rápida do defeito:
 - Alimentador MT Acarape 01C6, 132km de MT, curto-circuito fase-terra de 452A.



The screenshot shows the SAM software interface with the following components:

- Explorador de Elementos:**
 - RNN6370ID.FUH0680
 - D.FAA0066ID.FAA0660
 - SAA0310ID.FAF2148
 - TAB5161ID.FAF9595
 - D.FAA0355ID.SAA1104
 - D.SAA1104ID.SAA0357
 - Religador
 - Regulador
 - Empalme
 - Chave
 - Alimentador
 - ACP01C6
- Alimentador: ACP01C6**
 - Dados Elétricos**
 - Curva Fase
 - Curva Neutro
 - Operação
 - Pick-Up Fase: 0
 - Pick-Up Terra: 0
 - Relé
 - Reset: 0
 - Tempos
 - Zona: Urbana
 - Misc**
 - Angulo: 90
 - Cor: Gold
 - Nome: ACP01C6
 - Usar cor pad: False
 - Textos**
 - Cor
 - Cor do elemento

Annotations on the diagram:

- SE ACP (relé) Icc FT=452A**: Points to the relay symbol on the left side of the diagram.
- Região do defeito indicador pelo SAM**: A white box highlights a specific area of the power network.
- Defeito localizado: Curto na chave seccionadora. Icc= 482A (SAM)**: A yellow circle highlights a fault location within the white box.

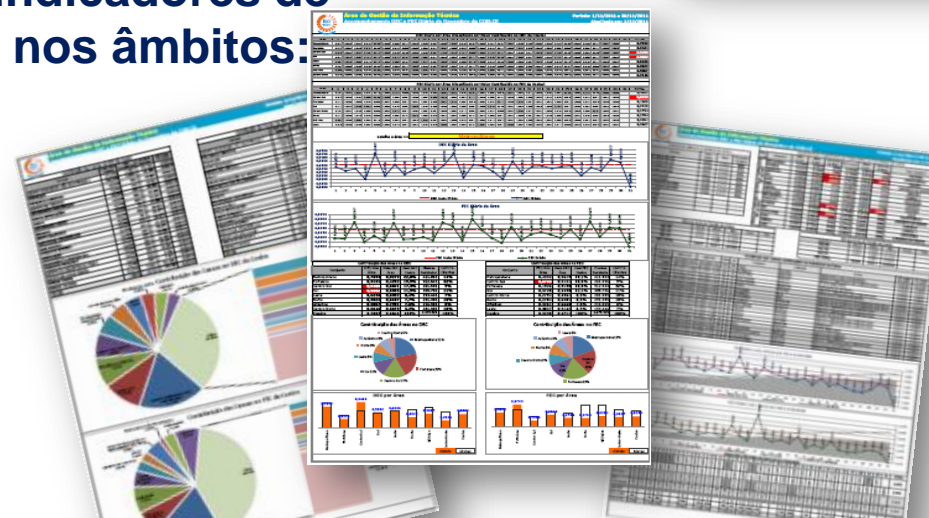
▶ Implantação da filosofia Lean nos processos de Obras e Manutenção

- Melhoria de produtividade pela maior eficiência na execução das tarefas em campo;
- Integração de serviços de obras com manutenção no processo de programação de desligamentos;
- Consolidação da prática do “Gemba” (Vá e veja) para identificação e eliminação de desperdícios na execução das atividades;
- Utilização de equipes do atendimento emergencial em tempos ociosos para realização de pequenos serviços de manutenção da rede. Com meta de produtividade diária.



▶ Acompanhamento e análise diária indicadores de continuidade por todos envolvidos nos âmbitos:

- Coelce;
- Áreas;
- Conjuntos;
- Subestações;
- Alimentadores;
- Causa;
- Ocorrências.



▶ **Processo de Atendimento Emergencial com foco no despacho automático**

▶ **Seqüenciamento entre linhas de transmissão, subestações e alimentadores para permitir maior quantidade de manobras faseadas.**

▶ **Utilização de Sistema de Monitoramento de Raios (World ZEUS) para apoiar a gestão do atendimento de ocorrências pelo Centro de Controle e Manutenção.**

▶ **Gestão diária dos Desligamentos Programados**

- Sinalização no Centro de Controle 30min antes de vencer o prazo de desligamento;
- Integração entre área Manutenção e Obras para otimização dos trechos desligados;
- Aviso (via e-mail) aos gestores das áreas sempre que o desligamento ultrapassar uma certa quantidade de clientes afetados (Ex.: nível gerencial – 250 clientes);
- Uso pelos programadores de ferramenta que simula o impacto do DEC e FEC do trecho a ser desligado;
- Acompanhamento diário dos desligamentos cancelados urgentes atendidos fora do prazo (justificativa para gerências e diretoria) – Busca de zero cancelamentos;
- Cumprimentos dos prazos de início e fim programados;
- Redução da área desligada com utilização de trabalhos com linha viva, geradores, geradores portáteis, instalação de chaves e melhor gestão das manobras da rede.

▶ **Cultura do Responsável pelo Alimentador. Operador ou inspetores são responsáveis pelos indicadores de continuidade dos alimentadores em sua área de atuação.**



► Consolidação de processo de inovação Deu Certo

- Processo estruturado de inovação e bastante difundido na companhia, permitindo disseminação de boas práticas de gestão e inovação de ferramentas que tornam as tarefas de campo e de escritório mais eficazes e eficientes. Alguns projetos que “Deram Certo”:
 - Ferramenta para instalação de espaçadores na BT e MT;
 - Instalação de aterramento de BT do solo;
 - Inspeção refletida;
 - “Embiricica” Amarração das Palhas;
 - Chave fusível com religamento automático;
 - Ferramenta para limpeza de pipas da rede de distribuição;
 - Utilização de Fita Isolante Líquida;
 - Bloqueador para chave fusível e seccionadora de MT;
 - Sigem e Sigep.



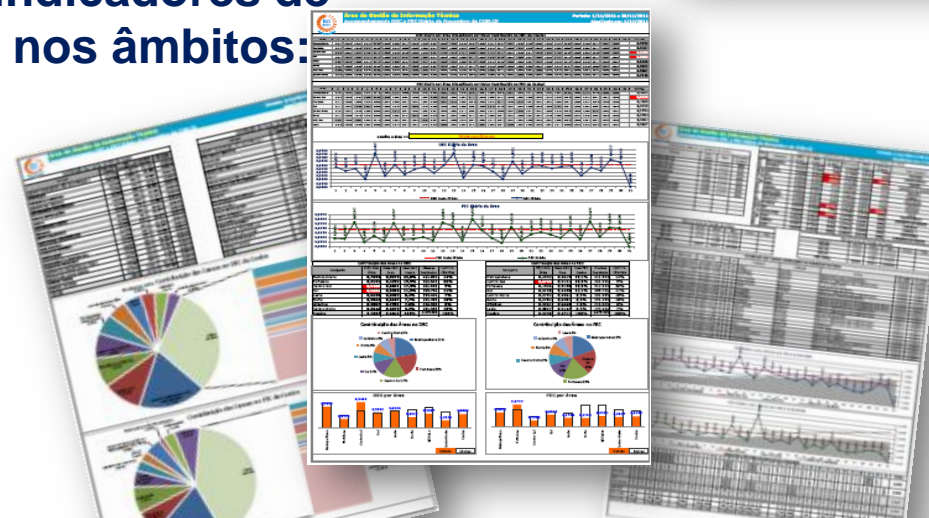
▶ Implantação da filosofia Lean nos processos de Obras e Manutenção

- Melhoria de produtividade pela maior eficiência na execução das tarefas em campo;
- Integração de serviços de obras com manutenção no processo de programação de desligamentos;
- Consolidação da prática do “Gemba” (Vá e veja) para identificação e eliminação de desperdícios na execução das atividades;
- Utilização de equipes do atendimento emergencial em tempos ociosos para realização de pequenos serviços de manutenção da rede. Com meta de produtividade diária.



▶ Acompanhamento e análise diária indicadores de continuidade por todos envolvidos nos âmbitos:

- Coelce;
- Áreas;
- Conjuntos;
- Subestações;
- Alimentadores;
- Causa;
- Ocorrências.



▶ **Cultura de registrar os fatos e capacidade de análise (priorização);**

- Ferramentas Lean, Gerenciamento da Rotina, Zero DTNI, Termografia CC-Fonte.

▶ **Ações para redução dos clientes afetados**

- Instalações nos locais corretos dos equipamentos de manobras e proteções (religadores, seccionadores, chaves fusíveis, etc);
- Programa de Seletividade das proteções;
- Separação dos circuitos urbanos e rurais.
- Planos de Inspeção e Manutenção Eficientes e realizados por pessoal capacitado e comprometido;
- Manutenções preventivas nos locais corretos e em tempos hábeis;
- Instalações de Caixas de Proteções de BT, Espaçadores, Abraçadeiras, etc;
- Utilização de geradores para redução de clientes afetados em desligamentos programados.

▶ **Ações para reduzir quantidade de ocorrências**

- Manutenção preventiva e corretiva em locais com maiores/repetidas afetações;
- Plano de Investimento hierarquizado por nível de tensão;
- Qualidade das Inspeções e das Manutenções (pessoas, tecnologia);
- Proteções e coordenações.
- Manutenção preventiva em locais isolados (distritos/localidades) para redução do TMA e do DEC/FEC/DMIC/FIC/DIC;
- Estudo e implantação de Coordenação pelos responsáveis pelos AL's e equipes locais;
- [Lavagens](#) e Defensas.

▶ **Gestão dos Transformadores da Distribuição**

- Inspeção: Vazamentos, infiltrações de água, termografia da carcaça, visão do entorno, trinca da buchas, pára-raios na carcaça, etc.

▶ Otimização do Atendimento Emergencial

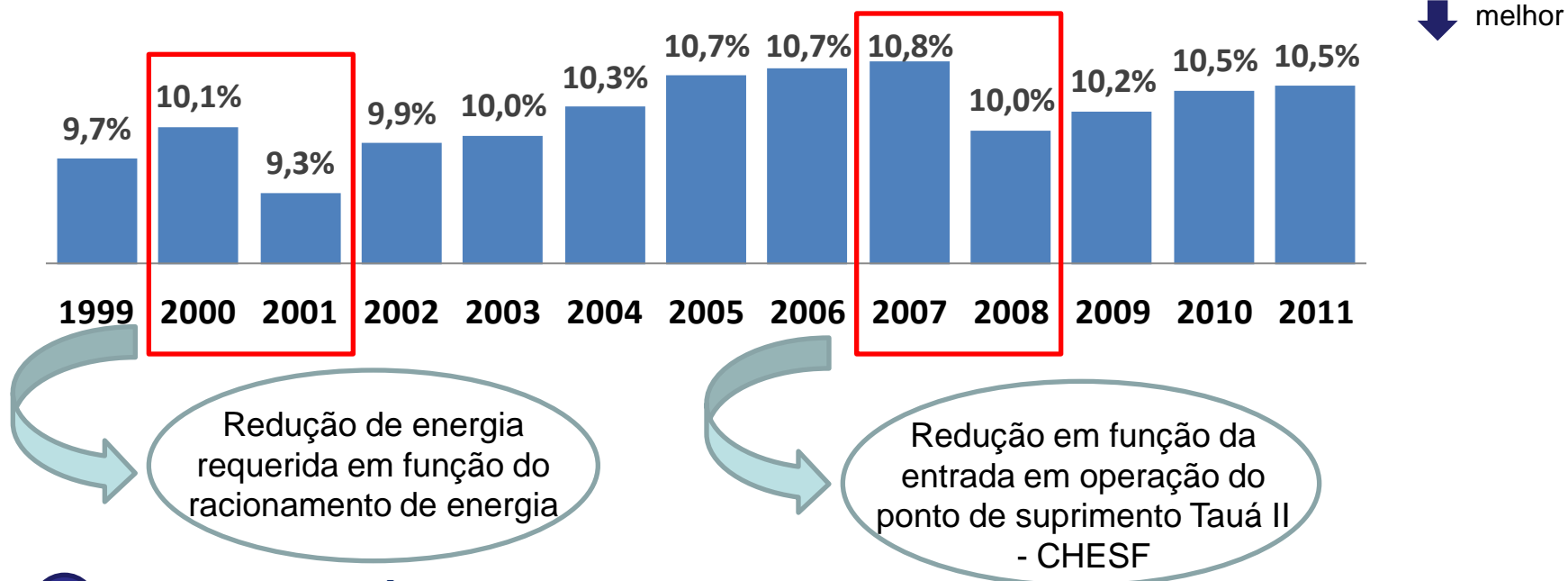
- Dimensionamento da equipes para dias normais;
- Dimensionamento da equipes para dias específicos (contingências);
- Comprometimento, capacitação e envolvimento da operação;
- Priorização/Seleção das Reclamações: segurança, nº de clientes afetados, maiores faturamentos, imagem, etc.;
- Apoio da Comercial nos dias de contingências (antecedência).
- Uso de equipes do Grupo A da Comercial no Atendimento Emergencial durante as contingências (redução do DMIC devido aos elevados faturamentos desses clientes);
- Capacitar os Operadores dos Centros de Controle e UAM's em Gestores de pessoal do campo e do sistema elétrico ;
- Controle das visitas improdutivas (uso de motos, troca do disjuntor e software de controle);
- Utilização de pessoal próprio no atendimento aos Grandes Clientes;
- Sinalização da meta de DMIC dos clientes que ingressam avisos;
- Sinalização dos avisos de edifícios de múltiplas unidades de consumo;
- Uso de motoqueiro, nos grandes centros, para reduzir custos de visitas improdutivas;
- Uso das equipes do atendimento emergencial para realizar pequenas podas;

▶ Arquitetura da rede: Manobras, n-1 e Foco no tempo de Normalização

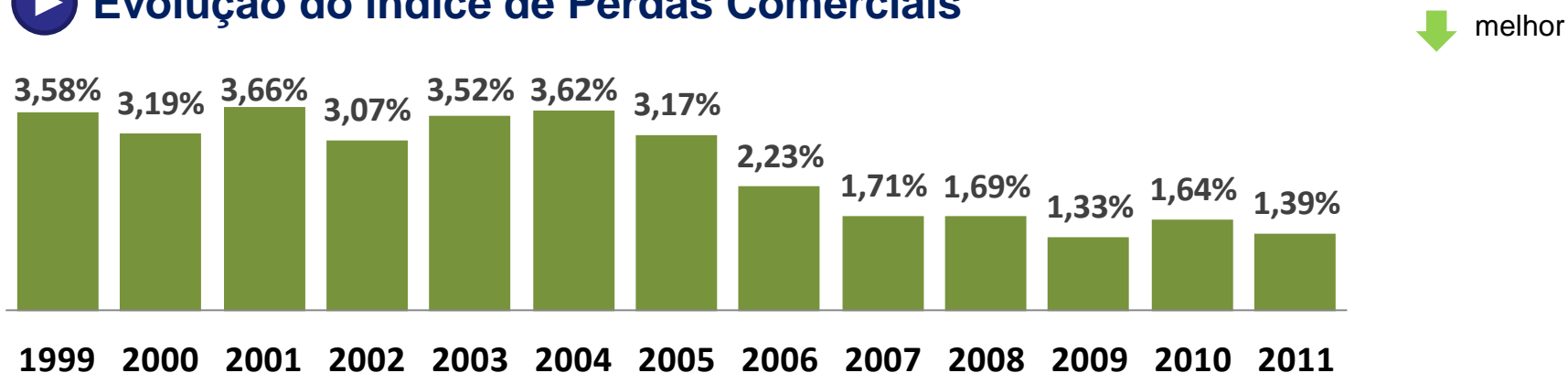
▶ Investimento em Telecontrole, Detectores de Falhas e Automação das redes, Linhas e Subestações

▶ Eficiência na operação da rede: Telecontrole, manobras, automação, acompanhamento e cobranças dos Centros de Controle.

▶ Evolução do Índice de Perdas Técnicas



▶ Evolução do Índice de Perdas Comerciais



Perdas Grupo B

Principais Irregularidades

- **Desvios direto da Rede (Gambiarrras)**
- **Desvios no ramal de ligação**
- **Desvio entre Pontaleta e Caixa de Medição**
- **Desvios em caixas de medição**
- **Fraudes em Medidores**

200.007 inspeções/ mês
55.000 normalizações /mês
Efetividade TOI : 12%
Efetividade OT : 26%

Ações

- **Novo Padrão com Ramal de Ligação e Entrada Único e Externo**
- **Uso de Caixas Travadas**
- **Telemedição Grupo B**
- **Rede Coelce CHIP**
- **Ordens de Campo em PDA's (tempo real)**
- **Uso de ADR e Fratelo em Inspeções de Campo**
- **Geração com redes neurais**
- **Projeto SAS em implementação**

Perdas Grupo B

Coelce SHIP

Rede de MT

Cruzeta Especial 2,4m

Rede de IP

Rede de BT

Postes mais altos (12m)

Ramais de ligação em condutor concêntrico



Perdas Grupo A

Principais Irregularidades

- Desvios Direto da Rede
- Desvios no Ramal de Entrada
- Desvio de Sinais de Tensão e Corrente
- Fraudes Sofisticadas de Desvio
- Fraudes em Medidores

2.160 inspeções/ mês
86 normalizações /mês
Efetividade TOI : 1%
Efetividade OT : 4%

Ações

- Novos padrões de medição (caixas, selos)
- Inspeções com Notebook, sistema de ordens em tempo real
- Fotografia de todas as inspeções
- Sistemas de Geração (Syntegra, SDMm) baseados em processamento de memórias de massa
- Uso de Conjuntos de Medição Exteriorizados como padrão de novas ligações
- Telemedição em 97% dos Grandes Clientes
- Sistema de Alarmes com informações de falta de energia integrado aos centros de controle do sistema

Perdas Grupo A

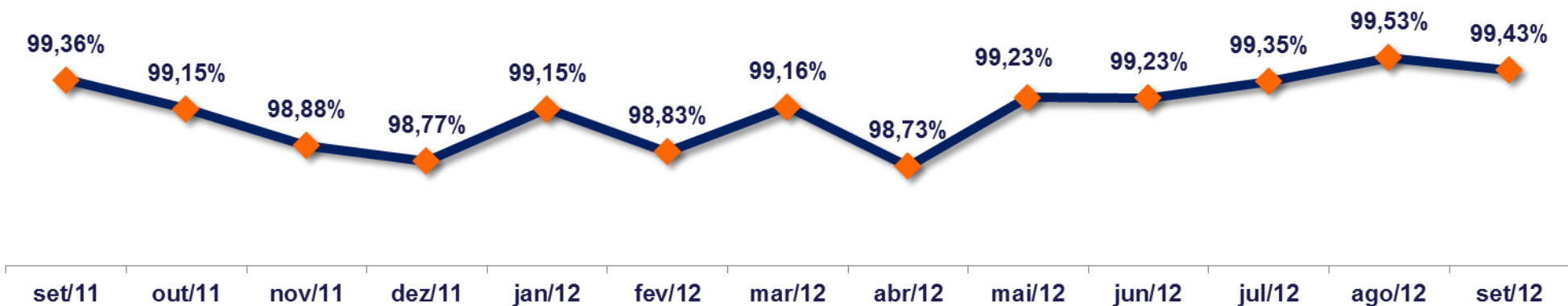


Alarmes de Furtos

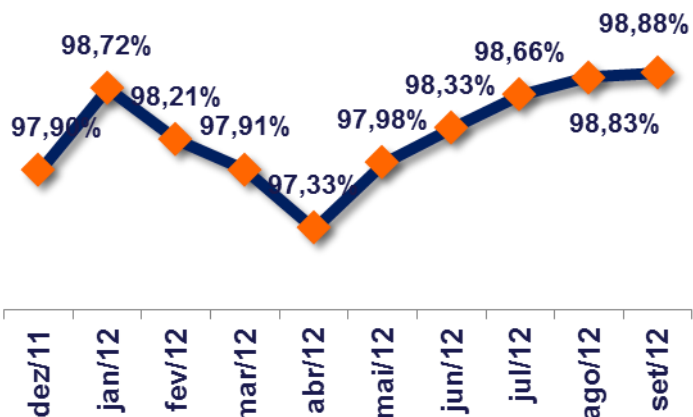


Cobrança

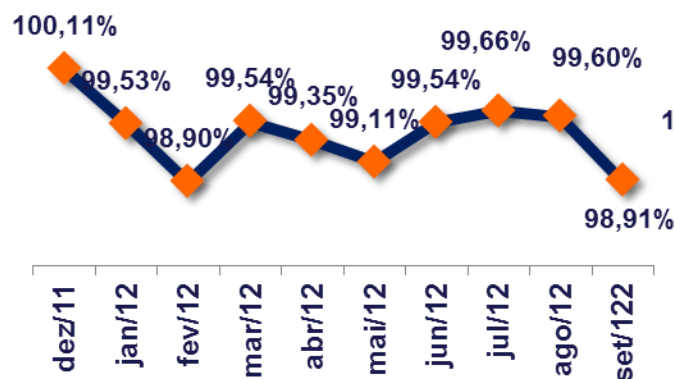
Cobrançabilidade Geral



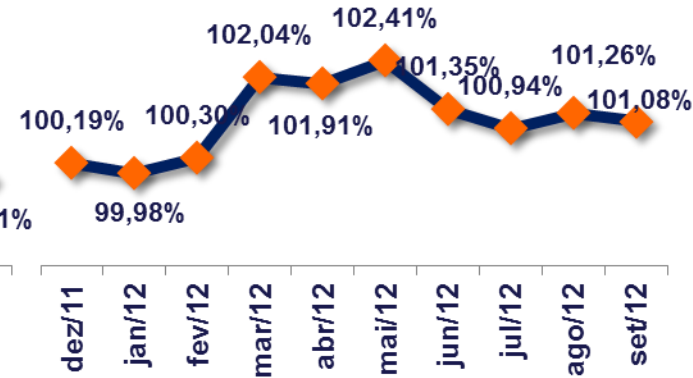
Cobrançabilidade Massivos TAM



Cobrançabilidade Institucional TAM



Cobrançabilidade Grupo A TAM



	Acionamentos		Meta Acum.	Avanço
	2011	2012	2012	2012
Telecobrança	492.727	418.811	414.184	101,12%
URA	308.835	646.454	681.408	94,87%
SMS	53.297	423.383	401.696	105,40%
Aviso Antecipado	167.548	168.722	164.544	102,54%
Corte	302.067	389.868	395.286	98,63%
SPC	41.681	34.899	32.000	109,06%
SERASA	30.035	281.063	200.000	140,53%
Cob. Adm.	8.293	30.570	27.272	112,09%
Cob. Extra.	35.714	44.625	62.400	71,51%
Protesto	11.464	17.788	12.000	148,23%

Atendimento lado a lado

Lojas de Atendimento e Ouvidoria

- ✓ Atendimento mais próximo e transparente
- ✓ Disponível em 20 lojas de atendimento que correspondem a 43% do total de atendimentos presenciais.



Faturamento Imediato

Evolução do IRC – Índice de Refaturamentos de Contas



- ✓ Impressão da fatura no ato da leitura;
- ✓ Transparência e confiabilidade;
- ✓ Redução dos custos diretos de leitura e entrega das faturas;
- ✓ Satisfação do cliente e redução das reclamações de fatura não entregue e erros de leitura;
- ✓ Alcance de 100% dos clientes de baixa tensão.
- ✓ 98% recebem a fatura imediata e 2% endereço postal ou duvidoso.



Perfil Coelce e Conquistas

1

Como a Coelce pensa

2

Nosso Modelo

3

Melhores Práticas

4

Perguntas e Respostas

5



luz · gas · personas

Obrigado.