# Qualidade dos Serviços – Situação Atual e Perspectivas

COELCE

30/06/2011















O grupo Endesa

Características da COELCE e do estado do Ceará

Qualidade dos Serviços Técnicos e **Comerciais** 

**Investimentos e Qualidade dos** Serviços



**Projetos Sociais** 







O grupo Endesa

1

Características da COELCE e do estado do Ceará

2

Qualidade dos Serviços Técnicos e Comerciais



Investimentos e Qualidade dos Serviços



**Projetos Sociais** 







### E endesa

 Uma das 10 maiores empresas de energia do mundo;

Líder no mercado espanhol;

 Terceiro maior grupo privado de energia do Brasil;

 Ações negociadas nas bolsas de Madrid, Nova York e Santiago do Chile;

 Endesa Brasil: 2 distribuidoras, 2 geradoras e 1 transmissora /comercializadora.







O grupo Endesa

1

Características da COELCE e do estado do Ceará

2

Qualidade dos Serviços Técnicos e Comerciais



Investimentos e Qualidade dos Serviços



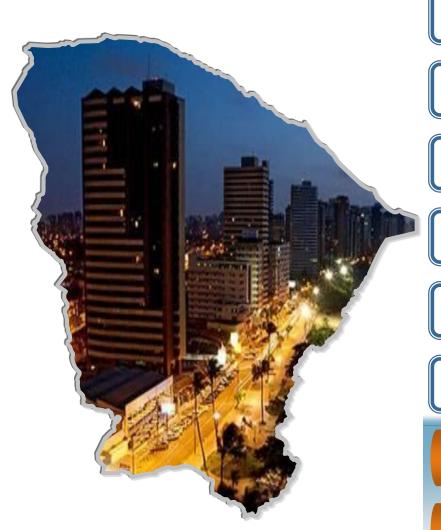
**Projetos Sociais** 







#### Características da Área de Concessão da COELCE



Área

149 mil Km<sup>2</sup>

Municípios

184

Pop. Residente

8,5 milhões

**Consumidores / Km2** 

18,5

Número de UC's

2,8 milhões

**UC's Baixa Renda** 

60%

Consumo Médio Nacional = 161,8 kWh/UC

Consumo Médio Ceará = 108,7 kWh/UC

#### **Perfil e Conquistas**



**Clientes** 



- 1º lugar nacional em Avaliação pelo Cliente, pelo Prêmio ABRADEE e pelo CIER (2010, 2º ano).
- 1º lugar em Satisfação do Cliente da Região Nordeste pelo Prêmio IASC/ANEEL.
- Melhores indicadores de qualidade do fornecimento da Região Nordeste e um dos melhores do Brasil.

**Acionistas** 



- Um dos maiores indicadores Payout Ratio e Dividend Yield (14,2%) do setor elétrico e do mercado.
- Rating Corporativo brAA (escala nacional) pela Standard & Poor's.
- Finalista do Prêmio Nacional de Qualidade PNQ, no ano de 2010 e 2011.

Colaborador



- **9ª melhor empresa para se trabalhar** entre as 150 melhores, pela **Revista EXAME** (2010, 5º ano).
- Uma das 100 melhores empresas para se trabalhar pela Great Place do Work (2010, 3º ano).

**Sociedade** 



- Participação na carteira do ISE Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&Fbovespa (2011, 5º ano).
- Reconhecimento mundial do Projeto ECOELCE.





### O estado do CEARÁ está crescendo mais que a região Nordeste e que o Brasil...



BRASIL	2009	2010	
PIB (%)	-0,2	7,5	
PROD IND (%)	-7,4	10,5	
IBCR *	2,2	5,7	
VOL VENDAS COMÉRCIO (%)	5,9	10,9	
SALDO EMPREGOS (Mil)	995	2.524	

\*IBCR- Índice de Atividade Econômica Regional calculado pelo BACEN



CEARÁ	2009	2010
PIB (%)	3,1	7,9
PROD IND (%)	-3,7	9,0
IBCR *	3,9	11,2
VOL VENDAS COMÉRCIO (%)	9,5	14,0
SALDO EMPREGOS (Mil)	64	84

As expectativas de crescimento do PIB para 2011 é 5%, enquanto o Brasil está em 4%...

O índice de atividade econômica regional (IBCR) do Ceará, calculado pelo BACEN, que reflete o dinamismo (condições econômicas) da região em relação a industria, comercio varejista, credito e mercado trabalho foi muito melhor que o do Brasil, justificando o aquecimento de nosso mercado.





## A população cresceu também muito mais que o Brasil...a media de moradores por domicilio diminui o que justifica o crescimento dos pedidos de novas ligações

POPULAÇÃO	Δ 2010 X 2000
BRASIL	12%
NORDESTE	11%
CEARÁ	14%

NÚMEROS DE DOMICÍLIOS	Δ 2010 X 2000
BRASIL	28%
NORDESTE	31%
CEARÁ	35%

MÉDIA DE MORADORES DOMICÍLIO	2000	2010
BRASIL	3,7	3,3
NORDESTE	4,0	3,5
CEARÁ	4,1	3,6



O crescimento populacional cearense está acima do nacional e do nordeste, o que justifica os investimento em obras de infra-estrutura.

Investimentos infraestrutura previstos

INVESTIMENTOS PARA ATENDER O CRESCIMENTO DA POPULAÇÃO (Bilhões)	BRASIL	CEARÁ	Δ 2010 X 2000
TRANSPORTES (Metrô, Ônibus e Aeroporto)	261,9	24,2	9%
SANEAMENTO	13,8	2,6	19%
TELECOMUNICAÇÕES	18,6	1,3	7%
ENERGIA	35,5	3,4	10%
TOTAL	329,8	31,5	10%

Fontes: Banco Central do Brasil / IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística / MTE – Ministério do Trabalho e Emprego / IPECE – Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará / Estudo Infraestrutura Revista Exame Mar/2011





O grupo Endesa

1

Características da COELCE e do estado do Ceará

2

Qualidade dos Serviços Técnicos e Comerciais



Investimentos e Qualidade dos Serviços



**Projetos Sociais** 





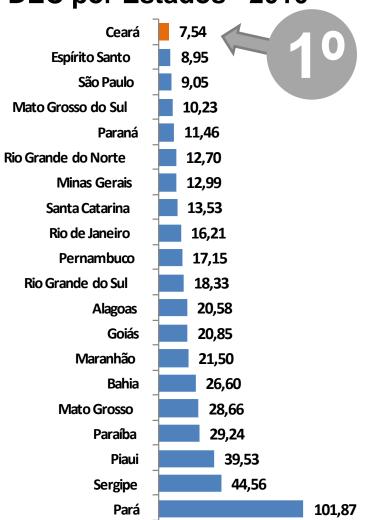
#### Evolução da qualidade dos serviços técnicos



#### endesa Ranking DEC e FEC por estados

Fonte: Site ANEEL Qualidade do Serviço





#### FEC por Estados - 2010

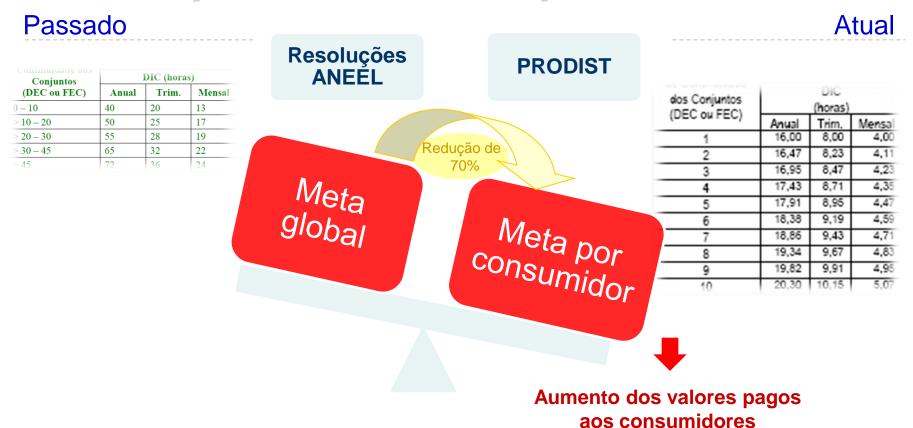


Considerado para cálculo apenas as empresas do Grupo da ABRADEE (> 500.000 consumidores) em seus respectivos estados



#### Evolução da qualidade dos serviços técnicos

#### ALTERAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO DE QUALIDADE



O valor das metas dos indicadores individuais de qualidade establecidos na nova regulamentação da ANEEL (PRODIST) sofreram uma redução de até 70 % de forma a incentivar os investimentos na melhoria da qualidade.



#### Evolução da qualidade dos serviços técnicos

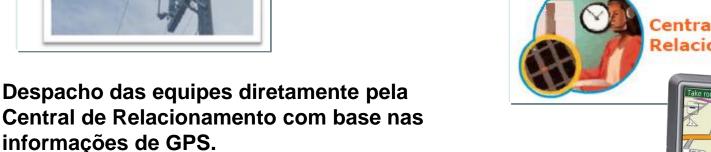


Uso do Palm Top e Câmeras permite ganho de até 12 horas na conclusão dos serviços.

Telemedição beneficia mais de 5.238 clientes de alta e média tensão.



Novos tipos de rede e automação no sistema de distribuição.







#### UNIVERSALIZAÇÃO DE ENERGIA



Aproximadamente 98,9% dos domicílios no Ceará tem fornecimento de energia elétrica, segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas): Superior a região nordeste (97,7%) e Brasil (98,7%)



#### Evolução da Satisfação do Clientes

2000 a 2010





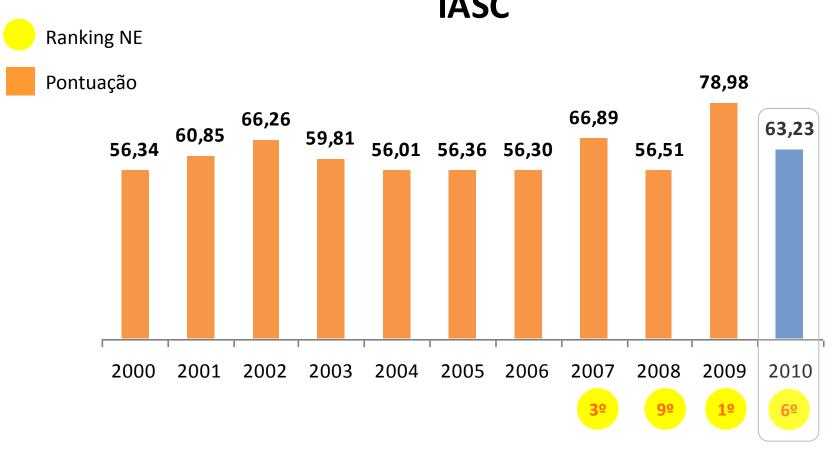
Pelo segundo ano consecutivo, a Coelce ficou em 1º lugar no ISQP - ABRADEE, índice que mede a satisfação dos clientes, com 92,2% em 2010.





#### **ANEEL**

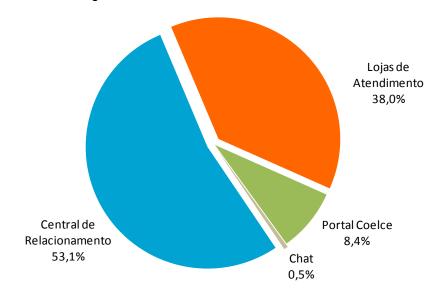
#### **IASC**





#### Evolução da qualidade dos serviços comerciais

#### Distribuição de atendimentos/canal 2011



(\*) Dados Portal Coelce sem o motivo QUEDA CONEXAO ATENDIMENTO CHAT

#### Evolução do quantitativo geral de contatos

(Valores em milhares de atendimentos)



Total de atendimentos 2010: 2.437.169 Total de atendimentos 2011: 2.623.236 (valores acumulados Abr/11)

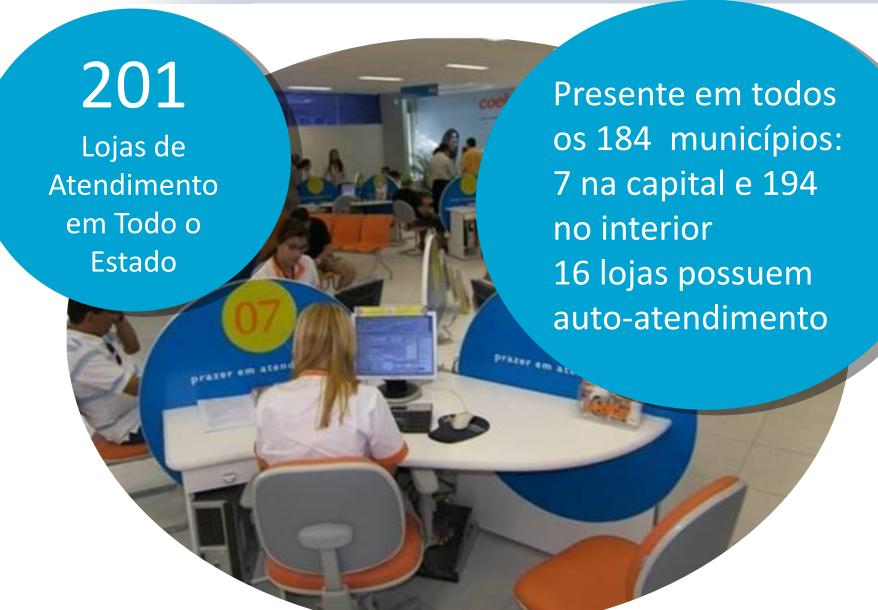




- Impressão da fatura no momento da leitura;
- Transparência e confiabilidade;
- Redução dos custos diretos de serviço de leitura e entrega de faturas;
- Satisfação do cliente com a redução de reclamações das contas não entregues e erros de leitura.

















#### **Indicadores de Disciplina de Mercado - Perdas**



abr/11

As perdas na Coelce tem se mantido estáveis, contrariando a tendência enfrentada por outras empresas no País

abr/10





O grupo Endesa

1

Características da COELCE e do estado do Ceará

2

Qualidade dos Serviços Técnicos e Comerciais 3

Investimentos e Qualidade dos Serviços



**Projetos Sociais** 

5





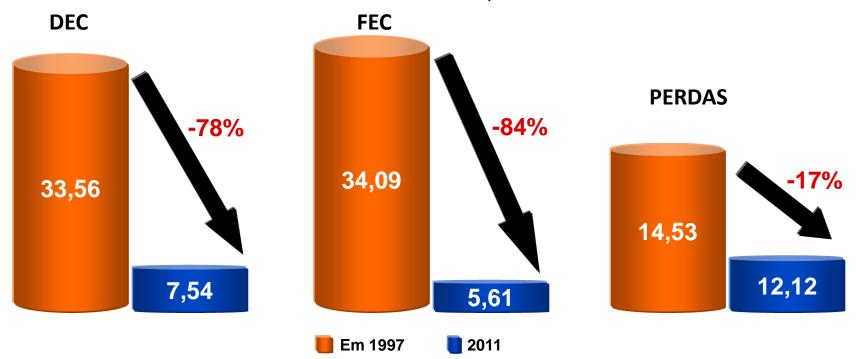


Investimentos de 1998 a 2010 R\$ 3,3 bilhões



## Investimentos na COELCE a transformaram na melhor distribuidora do País.

- Cerca de R\$ 3 bilhões investidos em 10 anos (2000-2010), a valores atuais;
- Melhoria de **80%** na qualidade de serviço no período;
- Possui hoje mais de 3 milhões de clientes, representando 99,3% de atendimento no Ceará;
- Foram conectados mais de 1,7 milhões de clientes desde 1998 (124%);
- A satisfação dos clientes aumentou de 63,6% (22º do ranking) para **92,20%** (melhor resultado do Brasil resultado ISQP ABRADEE 2010).







- Investimentos na rede de distribuição;
- Implantações de novas tecnologias e práticas inovadoras;
- Melhoria do atendimento comercial;
- Tarifas que promovam e incentivem a melhoria da qualidade dos serviços.



#### **Desafios de Investimentos para o Setor**

- A COELCE planejam investir R\$ 900 Millhões de 2011 a 2014;
- A empresa gera cerca de 8 mil empregos diretos, e 90% da aquisição de materiais e equipamentos é feito através da industria nacional.
- País encontra-se em um momento de forte retomada de crescimento industrial, sendo portanto necessária ampliações e consolidação da infra-estrutura já existente;
- No estado do Ceará teremos os eventos relacionados a Copa do Mundo (Metrô, expansão do Porto e Aeroporto), Construção de Refinaria, e ainda uma demanda por energia que cresce a ordem de 7% a.a enquanto a média nacional é da ordem de 4% a 5%a.a.





- O grupo Endesa
- Características da COELCE e do estado do Ceará
  - Qualidade dos Serviços Técnicos e Comerciais
    - Investimentos e Qualidade dos Serviços
      - Projetos Sociais 5





# Escola Caminhos Eficientes



O projeto visa levar o conhecimento acerca da energia para as mais variadas comunidades.















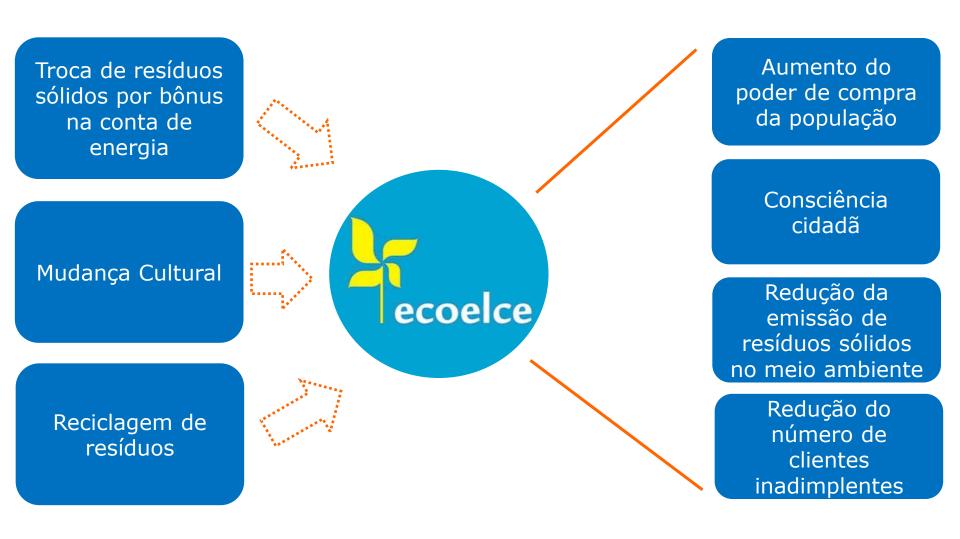


Até abril/11 5.775 famílias beneficiadas

Desde o início do programa 46.026 famílias beneficiadas















O único do Brasil premiado pela ONU em 2008.

WORLD BUSINESS AND DEVELOPMENT AWARDS

O único do Brasil premiado pela ONU em 2008. WORLD BUSINESS AND DEVELOPMENT AWARDS

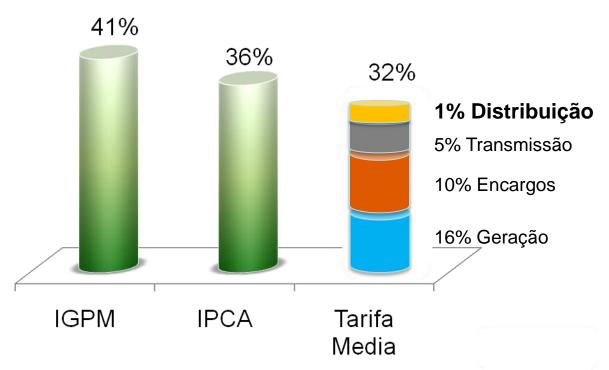




luz . gás . pessoas



#### Reajuste das Tarifas vs Inflação



- De 2003 a 2009 a tarifa média nacional teve uma variação nominal de 32%, sendo inferior ao IGPM e ao IPCA
- Dos 32 p.p de aumento da tarifa somente 1 p.p foi por conta do setor de distribuição.

Fonte: ABRADEE