

HELDER CORDEIRO BARROSO

PLANO DE GESTÃO

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em MBA Estratégia e Gestão Empresarial, do Centro de Pesquisa e Pós Graduação em Administração – CEPPAD da Universidade Federal do Paraná.

Orientador : Professor Sérgio Bulgacov

CURITIBA

2003

AGRADECIMENTOS

À minha esposa e filhos pelo apoio e compreensão durante as ausências para participação no curso e elaboração deste trabalho.

Ao amigo Paulo Rene Chastalo pelo companheirismo e apoio durante o curso.

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS	iv
INTRODUÇÃO	1
1 A COPEL	2
FIGURA 01 – ORGANOGRAMA DA COPEL	2
2 IMPLANTAÇÃO DA QUALIDADE TOTAL NA COPEL	3
3 METODOLOGIA	4
4 CONCLUSÃO	6
ANEXO I - PLANO DE GESTÃO DA DISDC	7
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DIS	Diretoria de Distribuição
FCO	Fundação Christiano Ottoni
GRD	Gerenciamento da Rotina Diária
I.C.	Item de controle, usado para medir qualidade do produto
I.V.	Item de verificação, usado para medir causas que afetarão a qualidade do produto
PDCA	Planeje, Execute, Confira e Ajuste (Plan, Do, Check, Action)
DISDC	Superintendência Regional de Distribuição Centro-sul
TQC	Controle da Qualidade Total (Total Quality Control)
FPNQ	Fundação para Prêmio Nacional da Qualidade
PNQ	Prêmio Nacional da Qualidade

INTRODUÇÃO

Há alguns anos a COPEL vem desenvolvendo esforços visando a implantação do Controle de Qualidade Total - TQC, como forma de preparar a Empresa para competir em uma economia globalizada, com satisfação de clientes, empregados, acionistas e comunidade. Certamente esta busca da COPEL está em sintonia com a definição: “TQC é o controle exercido por todas as pessoas para a satisfação de todas as pessoas” conforme FALCONI¹.

O uso dessa prática de gestão evoluiu ao longo dos últimos 11 anos e hoje podemos dizer que se trata uma cultura implantada em toda a Copel.

Com todo o arsenal de ferramentas disponibilizado pelo TQC implantado, o passo seguinte da empresa foi a busca da excelência através da adoção dos critérios³ estabelecidos pela Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade – FPNQ - que busca promover:

1. Amplo entendimento dos requisitos para alcançar a excelência do desempenho e, portanto, a melhoria da competitividade; e
2. Ampla troca de informações sobre métodos e sistemas de gestão que alcançaram sucesso e sobre os benefícios decorrentes da utilização dessas estratégias.

A proposta desse trabalho é justamente apresentar um plano de gestão da Superintendência de Distribuição Centro-Sul da Copel, baseado nos critérios da FPNQ³ para elaboração do relatório de gestão, que orientará todas as ações gerenciais dessa unidade da Copel ao longo do ano de 2003 e será a base do planejamento para os anos seguintes.

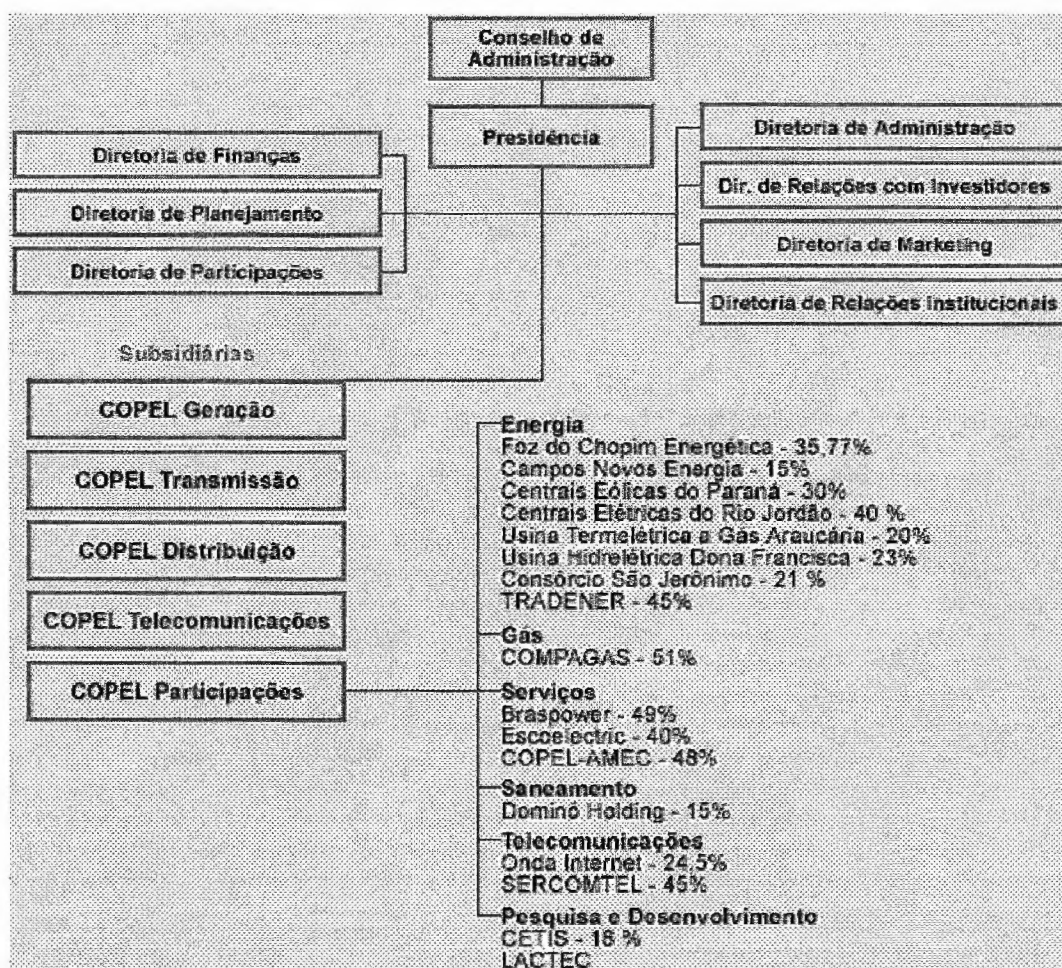
¹ do livro Controle da Qualidade Total - Vicente Falconi Campos.

1 A COPEL

A Companhia Paranaense de Energia - COPEL é concessionária do serviço público de energia elétrica, gerando, transmitindo e distribuindo energia a 1096 localidades Paranaenses.

Fundada em Outubro de 1954 a Empresa conta com 5 800 empregados e atende a 3 milhões de clientes.

FIGURA 01 - ORGANOGRAMA DA COPEL



FONTE: ARQUIVO DA COPEL

2 IMPLANTAÇÃO DA QUALIDADE TOTAL NA COPEL

A Companhia Paranaense de Energia - Copel iniciou a implantação do *Total Quality Control* - TQC no ano de 1992, quando o então Presidente da Empresa, teve os primeiros contatos com empresas que já haviam iniciado mudanças em busca da QUALIDADE TOTAL, tendo viajado em seguida ao Japão para aprofundar conhecimentos sobre o tema.

Logo após este primeiro despertar, a Copel contratou consultoria da Fundação Christiano Ottoni - FCO e iniciou a efetiva implantação do TQC enviando grupo de Gerentes (Grupo dos 8) à curso da FCO, encarregado de absorver os princípios básicos da Qualidade Total e planejar sua implantação na Empresa.

O passo seguinte foi treinar todos os gerentes em princípios básicos de Qualidade Total, além de exercitar a utilização de algumas ferramentas para identificação e solução de problemas. Coube então aos Gerentes a responsabilidade de transmitir a seus comandados os ensinamentos recebidos e iniciar a implantação do TQC resolvendo problemas reais de sua área, utilizando as novas ferramentas.

Sedimentado o uso das ferramentas, implantou-se o Gerenciamento da Rotina Diária - GRD, o 5S e finalmente o Gerenciamento pelas Diretrizes, hoje adotado como ferramenta de GESTÃO da Empresa.

É importante observar que o TQC exige sobretudo grandes mudanças comportamentais, o que certamente não se obtém em pouco espaço de tempo. Na COPEL, após decorridos 11 anos de trabalho de conscientização e implantação, podemos dizer que hoje, praticamente todas as áreas adotaram o TQC como ferramenta de trabalho e gestão.

Agora, a Copel inicia o processo de sedimentação de toda essa cultura de qualidade através da busca da excelência, tentando se igualar ou superar as empresas com as melhores práticas no Brasil e no mundo. Para isso conta com o apoio da FPNQ e tem adotado os critérios dessa organização nos relatórios de apresentação da empresa.

3 METODOLOGIA

A elaboração do plano de gestão (Anexo 1) adotou na sua composição o roteiro estipulado pela FPNQ .⁴

O roteiro é baseado nos fundamentos da excelência que servem de referencial para os critérios de excelência do Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ – e são os seguintes:

1. Comprometimento da alta direção
2. Visão de futuro de longo alcance
3. Gestão centrada nos clientes
4. Responsabilidade social
5. Valorização das pessoas
6. Gestão baseada em processos e informações
7. Foco nos resultados
8. Ação pró-ativa e resposta rápida
9. Aprendizado

A partir dos fundamentos acima, é desdobrado os sete critérios de excelência que são:

1. Liderança
2. Estratégias e planos
3. Clientes e sociedade
4. Informações e conhecimento
5. Pessoas
6. Processos
7. Resultados

O modelo acima é especialmente útil para avaliação, diagnóstico e orientação de qualquer tipo de organização, no setor público ou privado, com ou sem finalidade de lucro e de qualquer porte

O plano de gestão aqui apresentado (anexo1) adotou a metodologia da FPNQ tendo em vista uma futura candidatura ao PNQ e também pela simplicidade e flexibilidade na sua aplicação.

Não é, portanto, nossa intenção detalhar exaustivamente os critérios de excelência, o que poderá ser pesquisado na bibliografia sugerida, mas oferecer ao leitor observações sobre como estamos vencendo os obstáculos com o uso destas ferramentas, em busca da satisfação de todos os envolvidos.

O plano de gestão aqui apresentado excluiu o item 7 – Resultados- por ainda não dispor de histórico necessário.

4 CONCLUSÃO

Em apelo aos empresários brasileiros FALCONI diz: “Qualidade é mudança cultural. É preciso tempo para conduzir as mudanças (5 a 10 anos). Se você não dispuser deste tempo, não inicie esta longa caminhada”^{si}.

De fato, podemos observar que decorridos onze anos do início da implantação da Qualidade Total, os conceitos de TQC e as mudanças comportamentais atingiram a quase todos na DISDC. Isto pode ser verificado em visita às unidades onde observa-se que o grau de absorção varia, percebendo-se mudanças mais significativas naquelas unidades operacionais menores, com até 20 colaboradores.

Certamente, essas “pequenas” unidades absorveram os ensinamentos mais rapidamente, pois por estarem mais próximo dos colaboradores, o gerente tem maior facilidade de transmitir os ensinamentos, bem como pode dar-lhes maior atenção quanto ao uso adequado das ferramentas, criando melhores condições para as mudanças.

Os esforços para implantação da Qualidade Total na DISDC produziram melhoria significativa de desempenho.

O maior domínio tecnológico, revisão e aprimoramento dos planos de ação para 2003, certamente possibilitarão melhoria crescente de desempenho, com conseqüente atingimento de metas.

Sem dúvida, o maior dos desafios enfrentados ao longo destes anos de implantação, é o da mudança de comportamento.

É preciso despertar os colaboradores para as mudanças do Mundo, para a necessidade de ter a Qualidade Total como requisito mínimo de sobrevivência, pois somente desta forma conseguiremos preparar a Empresa para os Novos Tempos e rumo à excelência na sua gestão.

ANEXO I

REFERÊNCIAS

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: Controle da Qualidade Total.(no Estilo Japonês) Belo Horizonte UFMG: FCO, 1992. 220p.

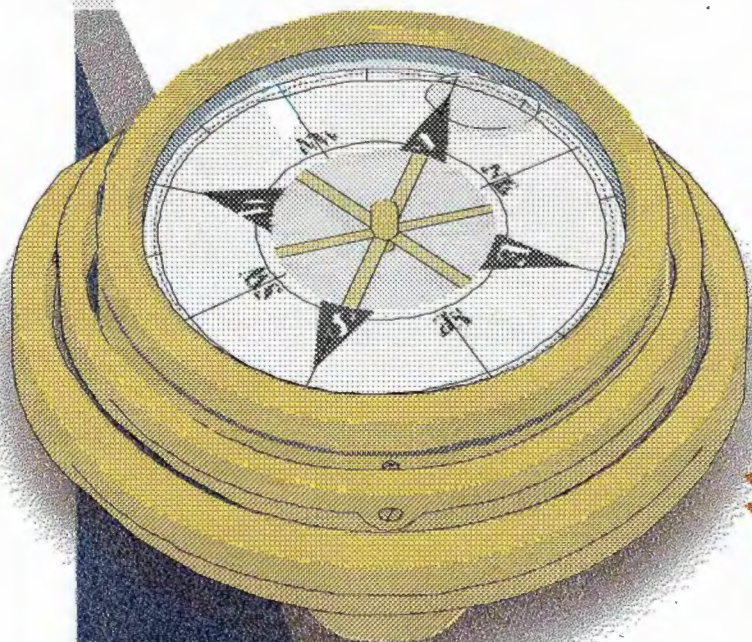
CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: Gerenciamento da Rotina do Trabalho no Dia a Dia. Minas Gerais: UFMG, FCO, 1992. 274p.

FUNDAÇÃO PARA O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE. Critérios de Excelência. São Paulo: FPNQ, 2001. 35p.

FUNDAÇÃO PARA O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE. Instruções para Candidatura. São Paulo: FPNQ, 2002. 64p.



**Superintendência Regional de
Distribuição Centro-Sul**



COPEL

Distribuição

A caminho da excelência

SUMÁRIO

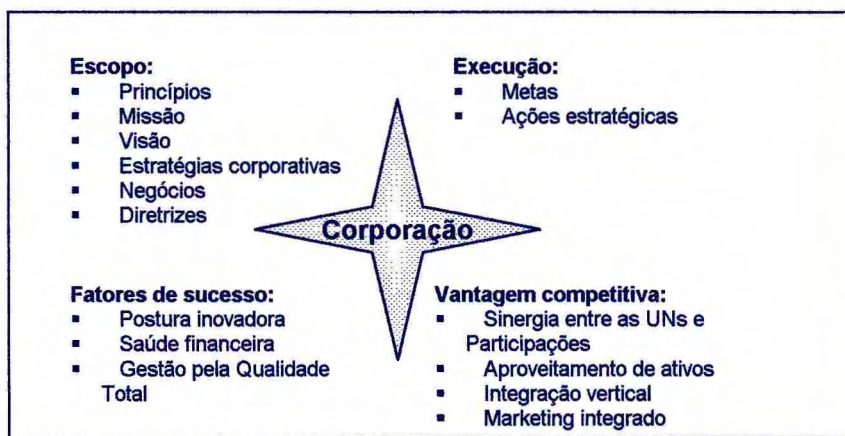
<i>Apresentação</i>	2
<i>Referências institucionais</i>	3
<i>Estratégias da Copel Distribuição e suas inter-relações</i>	5
<i>Perfil da Regional Centro-Sul</i>	6
<i>Organograma</i>	7
<i>Perfil dos clientes</i>	10
<i>Perfil dos empregados</i>	11
<i>Liderança</i>	13
<i>Estratégias e planos</i>	18
<i>Clientes e Sociedade</i>	31
<i>Informação e Conhecimento</i>	34
<i>Pessoas</i>	37
<i>Processos</i>	40

REFERÊNCIAS INSTITUCIONAIS

O Planejamento Estratégico da Regional Centro-Sul é desenvolvido considerando sua integração aos planejamentos da COPEL DIS e da COPEL. É realizado anualmente para um horizonte de quatro anos, podendo no entanto ser revisto sempre que alguma mudança ou fato novo exigir redimensionamento de rumo.

É no nível operacional, onde a DISDC participa mais do processo, onde realmente se materializa a satisfação dos clientes, dos acionistas, dos empregados e da comunidade.

Referencial Estratégico



Modelo do referencial estratégico da COPEL

COPEL

Missão

"A missão da COPEL é atuar de forma rentável na área de energia, satisfazendo com qualidade as necessidades de seus clientes e contribuindo para o desenvolvimento econômico, tecnológico e social do Paraná."

Visão

"A COPEL deseja continuar sendo reconhecida por clientes, empregados e acionistas pela excelência de sua gestão."

Fatores de sucesso

- Postura inovadora
- Saúde financeira
- Gestão pela Qualidade Total.

Vantagens competitivas

- Sinergia entre subsidiárias e participações
- Aproveitamento de ativos
- Integração vertical
- Planejamento Empresarial e de Marketing Integrados

Diretrizes

Diretriz 1: Promover a melhoria contínua da satisfação do cliente.

Diretriz 2: Aumentar a participação no mercado.

Diretriz 3: Aumentar a rentabilidade da empresa.

Diretriz 4: Promover a melhoria contínua da satisfação dos empregados.

Diretriz 5: Promover a melhoria contínua do relacionamento com a comunidade e das ações com o meio ambiente.

Estratégias genéricas da COPEL

- *Produzir excedentes de geração através de parcerias.*
- *Expandir o sistema de transmissão para aumentar a participação no mercado e permitir o escoamento dos excedentes de energia.*
- *Expandir o sistema de distribuição para atender a totalidade do mercado paranaense.*
- *Ampliar a participação no mercado de serviços de telecomunicações.*
- *Expandir produtos e serviços que reforcem a marca Copel, criem sinergia e promovam o aumento da rentabilidade.*
- *Expandir e ou manter os negócios diversificados que promovam a sinergia, o aumento da rentabilidade e o melhor aproveitamento dos ativos.*
- *Fidelizar os clientes que possuem as melhores margens de contribuição.*

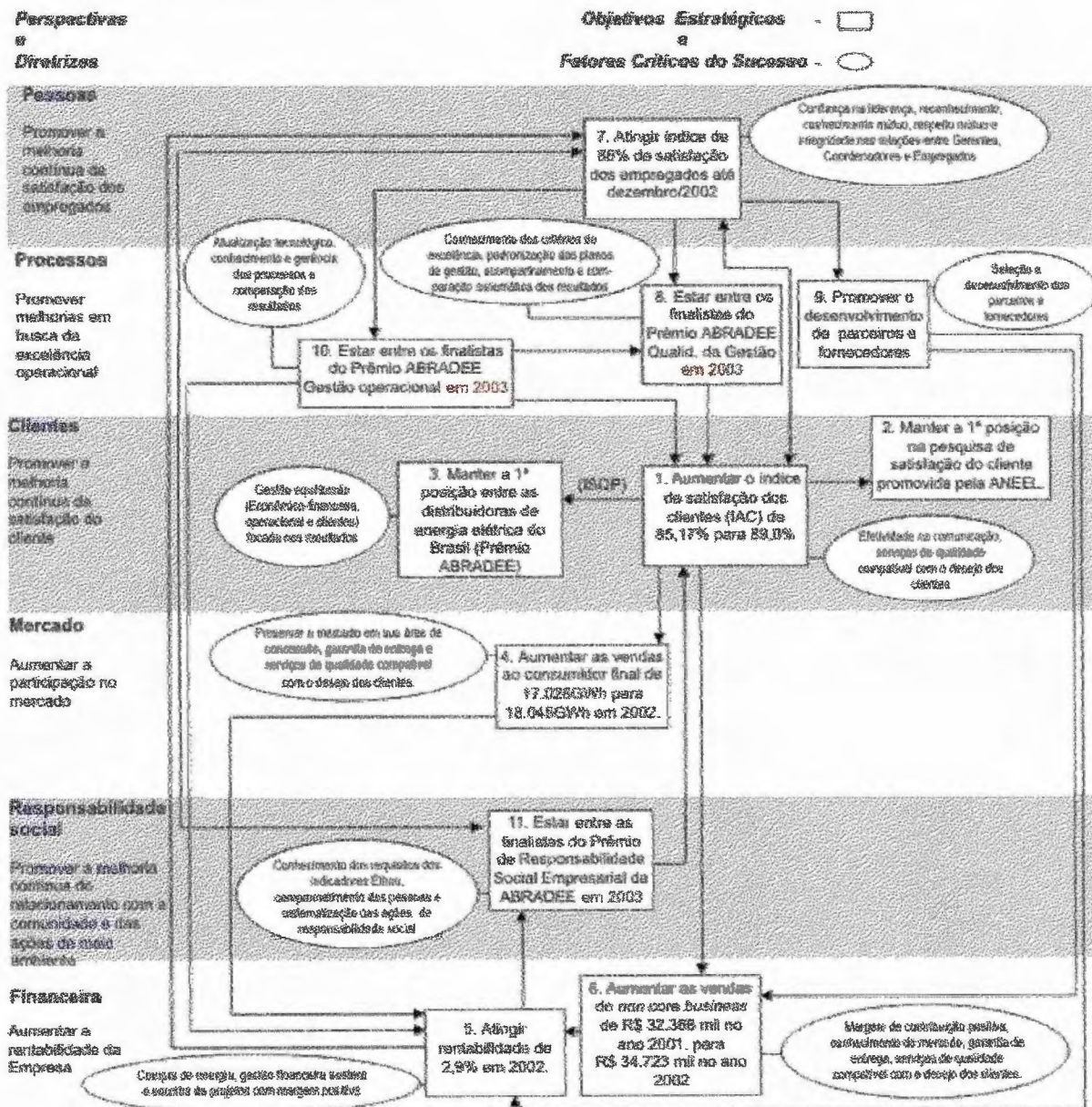
ESTRATÉGIAS DA COPEL DISTRIBUIÇÃO E SUAS INTER-RELAÇÕES

Missão:

Distribuir e comercializar energia elétrica, produtos e serviços relacionados com suas atividades, promovendo a satisfação das pessoas.

Visão:

Ser reconhecida mundialmente, até 2004, pela excelência de suas realizações.



Princípios:

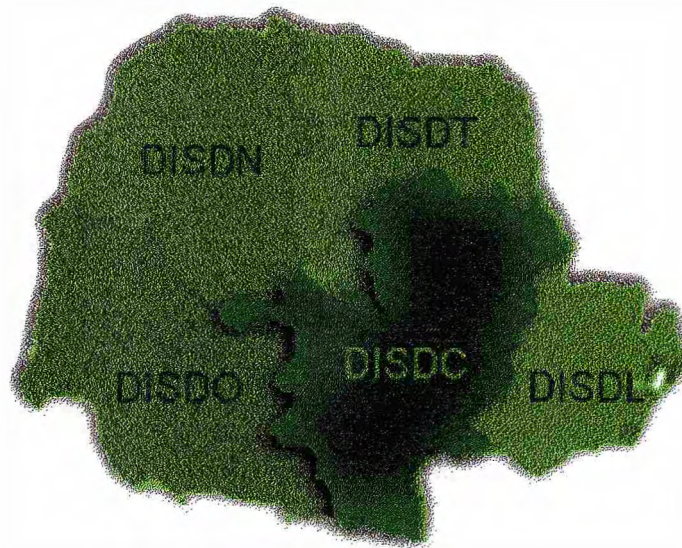
- Integridade e ética nas suas relações
- Respeito ao ser humano e ao meio ambiente.
- Valorização e crescimento pessoal e profissional dos colaboradores.
- Segurança como fator essencial.
- Constante aprimoramento dos seus produtos e serviços.

Negócios:

- **Comercialização**
Compra e venda de energia elétrica e de produtos e serviços relacionados.
- **Gestão de ativos**
Gestão do sistema de distribuição de energia elétrica, demais ativos e serviços relacionados.

PERFIL DA REGIONAL CENTRO-SUL

Com sede em Ponta Grossa, a Regional Centro-Sul é responsável pela distribuição e comercialização de energia elétrica, produtos e serviços correlatos em 50 municípios das regiões Centro-Sul do Paraná, dentro de uma área territorial de 52,4 mil km², onde estão concentrados mais de 320 mil consumidores públicos e privados, representando uma população de 1.326.334 habitantes, dos quais 924.344 na área urbana e 401.990 na área rural.



A Regional Centro-Sul possui uma malha com 28.919,65 km de linhas de distribuição urbanas e rurais. Essa rede é sustentada por 255.730 postes onde estão 48.503 transformadores. A energia que se utiliza dessa estrutura passa por 56 subestações abaixadoras de tensão, estrategicamente distribuídas pela área de concessão, antes de chegar ao consumidor final.

Uma frota própria de 185 veículos leves e pesados e 45 motocicletas é empregada na manutenção, operação e extensão da rede elétrica, bem como nas correspondentes atividades de apoio.

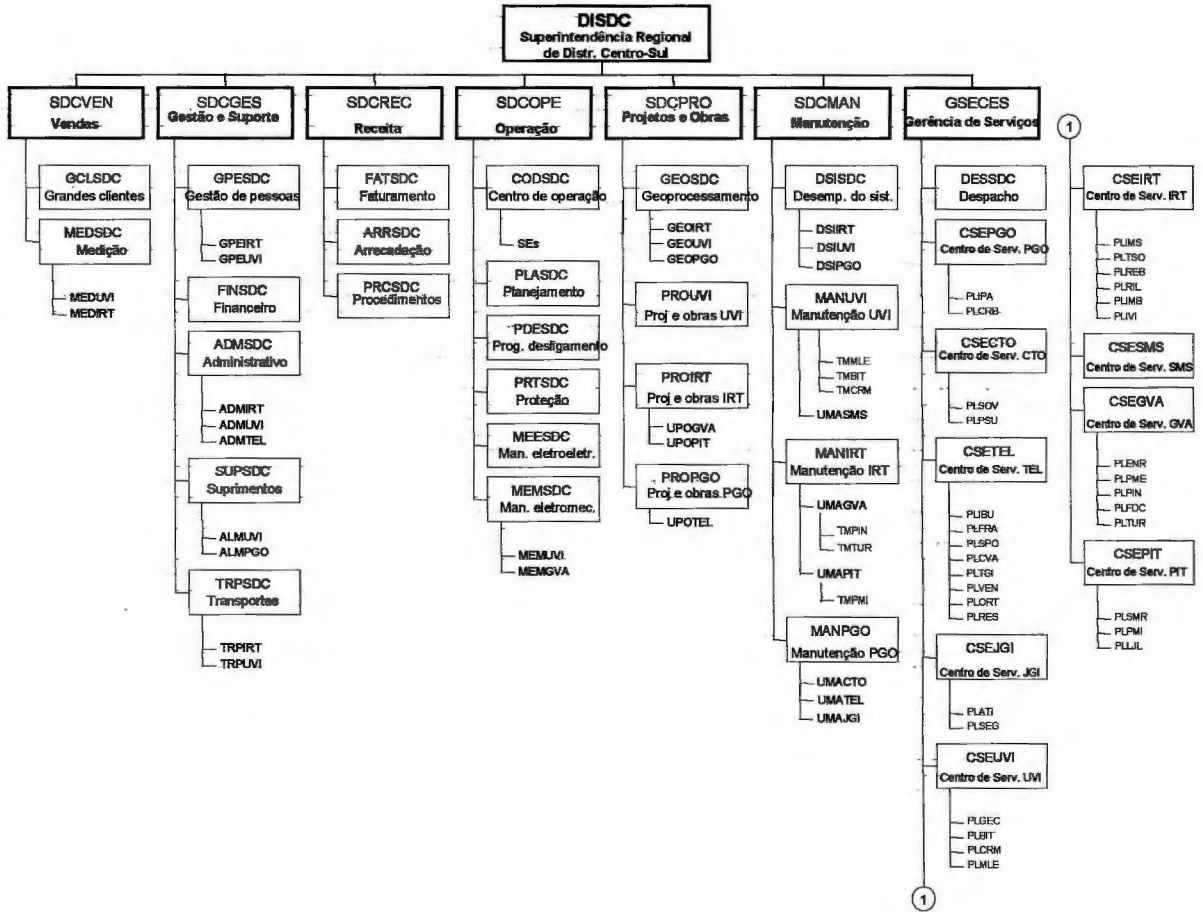
A receita anual bruta global da Regional Centro-Sul é de R\$ 200 milhões.

A Regional Centro-Sul possui 20% do total de consumidores rurais do Paraná.

O número de pessoas que compõem a força de trabalho é 550, das quais 399 são empregados próprios, e 106 prestadores de serviços oriundos de terceirização, 31 bolsistas e 14 estagiários.

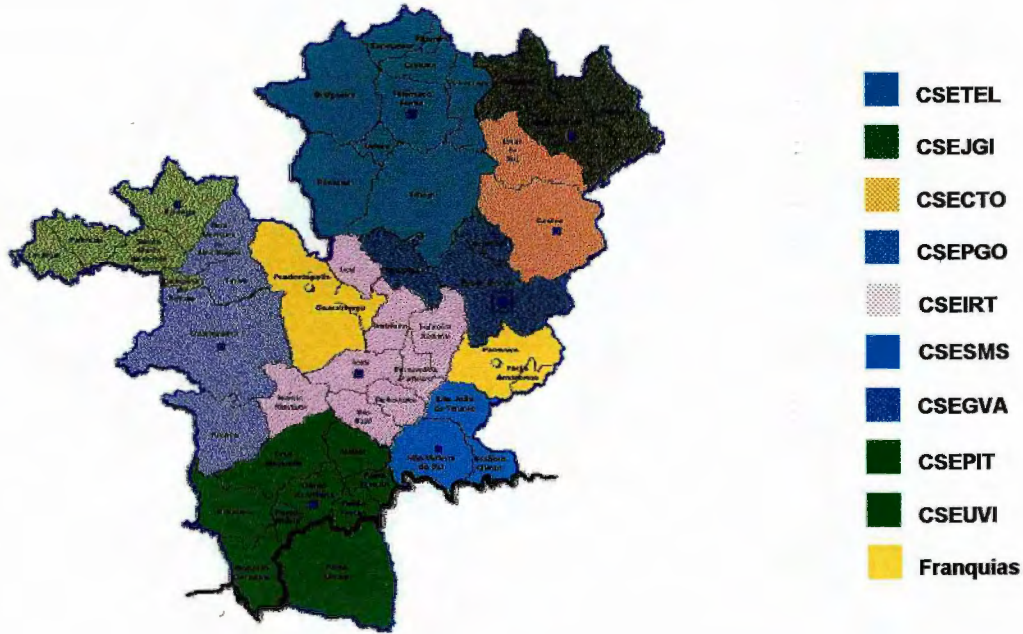
A estrutura técnico-operacional e administrativa é baseada em sete áreas (estrutura por função), na sede.

ORGANOGRAMA



Mantêm centros de serviços, centros de manutenção e plantões nos municípios da área de concessão. A estrutura física principal está apresentada nas figuras abaixo.

ESTRUTURA DOS CENTROS DE SERVIÇOS



ESTRUTURA DOS CENTROS DE MANUTENÇÃO



MISSÃO DAS ÁREAS:**SDCOPE - Operação Centro-Sul**

Prestar serviços de operação, manutenção de subestações, planejamento de sistema, estudo de proteção e programação de desligamentos no âmbito da DISDC, atendendo os padrões de qualidade definidos pela alta direção e/ou pela exigência dos clientes, valorizando a segurança dos empregados e terceiros.

SDCMAN - Manutenção Centro-Sul

Prestar serviços de manutenção de rede no âmbito da DISDC, com qualidade e segurança para clientes e empregados.

SDCGES - Gestão e Suporte Centro-Sul

Orientar e acompanhar os assuntos de gestão relativos ao planejamento empresarial, orçamentos anuais, qualidade total, acompanhamento de metas e de indicadores de desempenho no sistema de gestão corporativa, e executar as atividades de suporte (suprimento, logística, financeiro e pessoal), no âmbito da Superintendência Regional Centro-Sul.

SDCPRO - Projetos e Obras Centro-Sul

Coordenar, orientar e executar, no âmbito da DISDC, os procedimentos de engenharia relativos a projetos, fiscalização, geo-processamento, implantação de novas tecnologias do sistema elétrico de distribuição.

SDCREC - Receita Centro-Sul

Gerir e realizar as atividades de faturamento, arrecadação e contabilização física da energia elétrica comercializada no âmbito da Superintendência Regional de Distribuição Centro-Sul.

SDCVEN - Vendas Centro-Sul

Realizar as atividades de atendimento especializado e venda de energia elétrica e produtos e serviços relacionados, para clientes regionais de grande porte e aos segmentos residencial, rural, industrial e comercial de pequeno e médio porte e poderes públicos, bem como as atividades de medição (análise de projeto, ligação e inspeção de entrada de serviço), no âmbito da Superintendência Regional Centro-Sul.

GSECES - Gerência de Serviços Centro-Sul

Realizar as atividades de prestação de serviços comerciais e emergenciais no âmbito da Superintendência Regional Centro-Sul.

PERFIL DOS CLIENTES

CLIENTES DA REGIONAL CENTRO-SUL

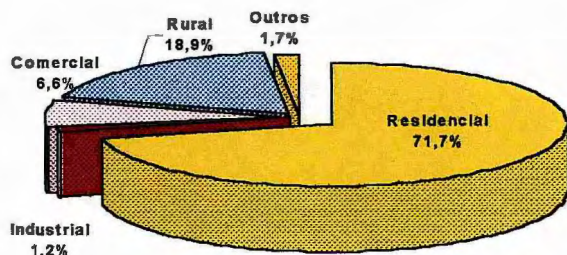
CLIENTES POR SEGMENTO

	Residencial	Industrial	Comercial	Rural	Outros	TOTAL	%
CSEUVI	30.288	697	3.003	8.541	894	43.423	13,57%
CSESMS	7282	156	943	5050	314	13.745	4,29%
CSEIRT	21682	605	1922	10756	752	35.717	11,16%
CSEGVA	7205	162	841	5087	261	13.546	4,23%
CSEPIT	7825	139	1035	5518	266	14.783	4,62%
CSEPGO	79973	998	6355	3930	879	92.135	28,79%
CSECTO	15883	231	1275	4065	352	21.806	6,81%
CSETEL	33009	459	3105	8015	879	45.467	14,21%
CSEJGI	15.048	216	1.197	1.737	375	18.573	5,80%
AGPALFR	5.781	106	606	2.415	158	9.046	2,83%
AGPRUFR	5.514	148	756	5.244	165	11.827	3,70%
TOTAL DISDC	229.470	3.907	21.038	60.358	5.295	320.068	100,00%

IMPORTE FATURADO (R\$ mil)

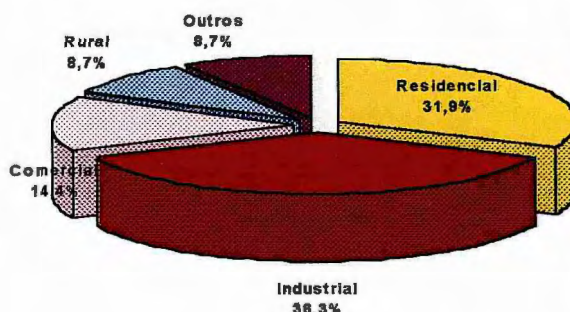
	Residencial	Industrial	Comercial	Rural	Outros	TOTAL	%
CSEUVI	751	1005	311	164	205	2.436	14,86%
CSESMS	172	182	89	97	55	595	3,63%
CSEIRT	451	588	189	154	165	1.547	9,44%
CSEGVA	115	278	79	101	50	623	3,80%
CSEPIT	180	55	92	108	61	496	3,03%
CSEPGO	2.075	2.369	929	215	438	6.026	36,76%
CSECTO	339	423	138	156	88	1.144	6,98%
CSETEL	602	353	263	144	194	1.556	9,49%
CSEJGI	308	438	118	103	83	1.050	6,40%
AGPALFR	132	186	81	99	44	542	3,31%
AGPRUFR	108	82	66	87	37	380	2,32%
TOTAL DISDC	5.233	5.959	2.355	1.428	1.420	16.395	100,00%

Comparativo de clientes Segmento



Ref. Fev/02

Comparativo de clientes Impornte (R\$)

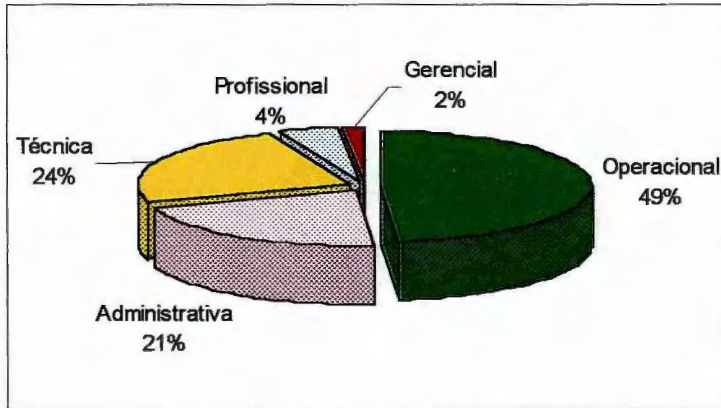


Ref. Dez/01

PERFIL DOS EMPREGADOS

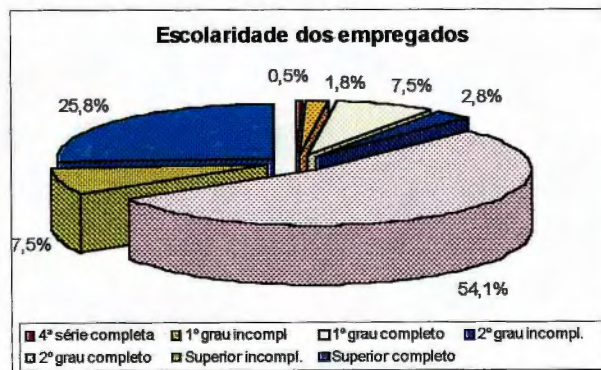
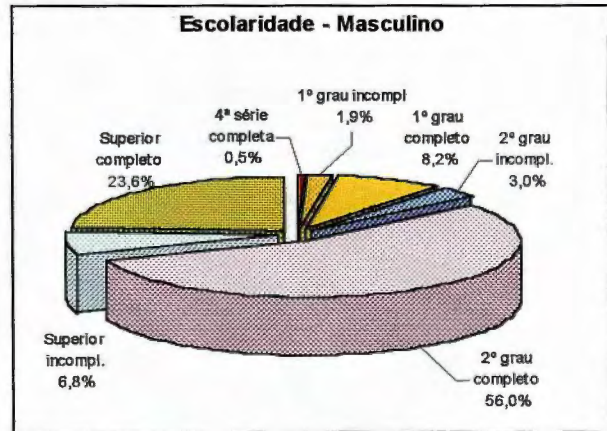
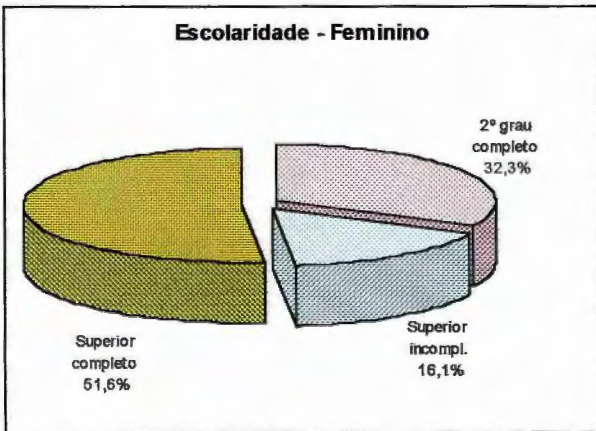
CARREIRA

	Operacional	Administrativa	Técnica	Profissional	Gerencial	Total	%
Feminino	0	26	6	1	0	33	8,27
Masculino	194	59	90	16	7	366	91,73
	194	85	96	17	7	399	100



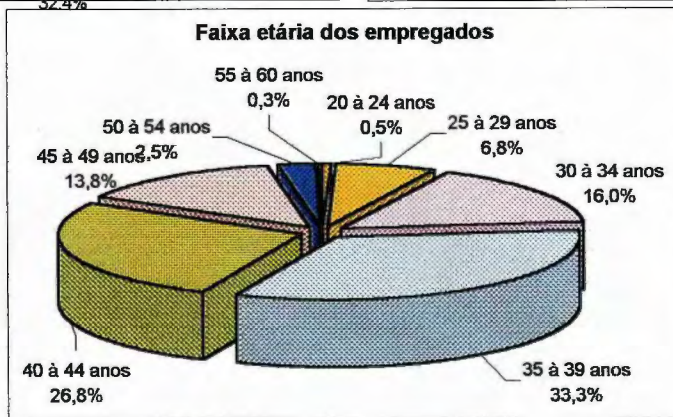
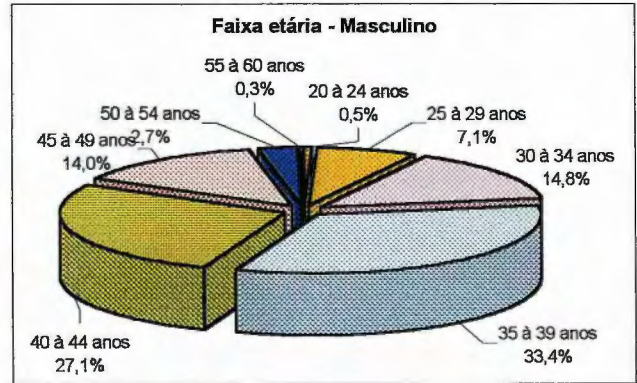
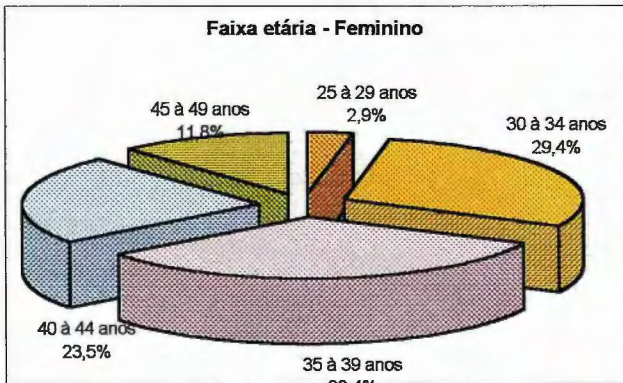
ESCOLARIDADE

	4ª série completa	1º grau incompl	1º grau completo	2º grau incompl.	2º grau completo	Superior incompl.	Superior compl.	Especialização
Feminino	0	0	0	0	10 32,3%	5 16,1%	16 51,6%	4 12,9%
Masculino	2 0,5%	7 1,9%	30 8,2%	11 3,0%	206 56,0%	25 6,8%	87 23,6%	17 4,6%
TOTAL	2 0,5%	7 1,8%	30 7,5%	11 2,8%	216 54,1%	30 7,5%	103 25,8%	21 5,3%



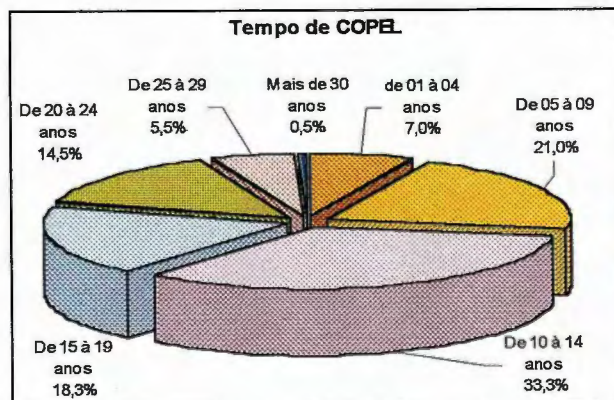
FAIXA ETÁRIA

	20 à 24 anos	25 à 29 anos	30 à 34 anos	35 à 39 anos	40 à 44 anos	45 à 49 anos	50 à 54 anos	55 à 60 anos
Feminino	0 0,5%	1 0,3%	10 2,5%	11 2,8%	8 2,0%	4 1,0%	0,0%	0,0%
Masculino	2 0,5%	26 6,5%	54 13,5%	122 30,6%	99 24,8%	51 12,8%	10 2,5%	1 0,3%
TOTAL	2 0,5%	27 6,8%	64 16,0%	133 33,3%	107 26,8%	55 13,8%	10 2,5%	1 0,3%



TEMPO DE SERVIÇO COPEL

	Até 1 ano	de 01 à 04 anos	De 05 à 09 anos	De 10 à 14 anos	De 15 à 19 anos	De 20 à 24 anos	De 25 à 29 anos	Mais de 30 anos
TOTAL	0,0%	28 7,0%	84 21,1%	133 33,3%	73 18,3%	58 14,5%	22 5,5%	2 0,5%



1. LIDERANÇA

1.1 Sistema de Liderança

Na Regional Centro-Sul, a alta direção é formada pelo superintendente e pelos gerentes das sete áreas. A alta direção é coordenada pelo superintendente, a quem cabe representar a empresa e disseminar suas diretrizes, além de servir como facilitador no processo decisório.

Os gerentes das áreas, são os responsáveis pela coordenação da execução dos trabalhos de rotina e operacionalização das estratégias.

O sistema de liderança é baseado no modelo de gestão empresarial adotado pela COPEL e serve de sustentação para o plano de gestão empresarial.



Fig. 01: Sistema de liderança da Copel Distribuição

As competências dos líderes são identificadas através da Avaliação 360° e as habilidades desenvolvidas através do planejamento de treinamento.

Competências da liderança:

- Orientação para resultados;
- capacidade para aprender;
- orientação para o cliente;
- desenvolvimento profissional e planejamento de carreira;
- consciência ética/integridade;
- colaboração/orientação para a equipe.

Os líderes e gerentes são avaliados, conforme abaixo:

➤ Líderes ⇒ $0,17 D_R + 0,17 N_O + 0,25 N_E + 0,16 P_{CO} + 0,25 P_C$

➤ Gerentes ⇒ $0,2 D_R + 0,3 N_O + 0,3 P_{CO} + 0,2 A_G$

Legenda:

D_R	Desempenho da regional
N_O	Nota do órgão
N_E	Nota da equipe
P_{CO}	Pesq clima organizacional
P_C	Pesq satisfação coorden
A_G	PCO - Atuação do gerente

As decisões estratégicas no âmbito da DISDC são sempre levadas ao fórum do colegiado (gerentes e superintendente) onde são discutidas e consensadas, levando-se em consideração, sempre que possível, fatos e dados.

O compromisso de gestão é feito através de um termo de compromisso assinado pelo Superintendente e Gerentes, avalizado pelos líderes das áreas, onde constam os itens de controle e metas.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Diagnóstico das habilidades de proficiências e capacitação dos líderes através da avaliação 360°;
- plano de ação para cada líder, após análise do resultado da pesquisa de satisfação com a atuação do líder;
- participação dos líderes no programa de Capacitação de Líderes da DIS.

Objetivos para 2003:

- Certificação Interna em Qualidade de Gestão – nível Prata;
- certificação interna em 5S – nível Ouro;
- diagnóstico das habilidades de proficiências e capacitação dos líderes através da avaliação 360° - para novos líderes;
- identificação de líderes potenciais;
- definição do plano de sucessão de líderes;
- reunião de gerentes e líderes;
- encontro de líderes e gerentes – Jul/03, Nov/03 e Fev/04;
- visita do superintendente às áreas, CSEs e equipes;
- café da manhã com o superintendente;
- plano de ação (por gerente) através análise da pesquisa de clima;
- participação de todos os gerentes no curso da Banca Examinadora do PNQ;
- curso Certificação Interna em Qualidade de Gestão para os líderes.

Indicadores
Acidentes c/ empregados – taxa de frequência
Certificação interna em 5S
Pesquisa de satisfação coordenadores de equipes
Pesquisa de clima organizacional – Fator Relacionamento
Pesquisa de clima organizacional – Fator Atuação do Gerente
Pesquisa de clima organizacional – Fator Comunicação
PCO 11 – Meu gerente toma as decisões com a agilidade necessária
PCO 16 – Na minha área há comunicação fácil entre empregados e gerentes
PCO 30 – Meu gerente considera as minhas contribuições aos trabalhos da área
PCO 33 – Estou satisfeito em saber que meu gerente se interessa pelo meu crescimento profissional
PCO 46 - Estou satisfeito com a atenção dada a mim pelo meu gerente
Horas de treinamento – Coordenadores
% de coordenadores com participação em todos os módulos do desenvolvimento de líderes;
Horas de treinamento – Gerentes

O aprendizado ocorre através do processo de certificação interna em qualidade de gestão e prêmio Abradee.

1.2 Cultura de Excelência

Inspirada nos modelos da corporação e da unidade de negócio à qual pertence, a Regional Centro-Sul definiu então os seus mecanismos e formulou orientações para a tomada de decisão, alinhada às mesmas missão e visão da COPEL DIS.

Mecanismos de gestão da Regional Centro-Sul
A Regional Centro-Sul tem como referência os seguintes mecanismos de gestão:
- A missão deve nortear a tomada de decisão;
- As metas são definidas pelo desdobramento das diretrizes da COPEL Distribuição;
- O desdobramento destas metas deve contemplar um horizonte de quatro anos, sempre buscando o benchmark;
- As decisões estratégicas da Regional Centro-Sul devem ser tomadas pelo colegiado.
- Decisões de um órgão que afetem um ou mais órgãos na DISDC, deverão ser tomadas em colegiado.
- A DISDC será gerenciada pelo seu superintendente em parceria com todos os gerentes.

Filtro estratégico da COPEL Distribuição		
<p>Todas as propostas de produtos, serviços, processos assim como as decisões a serem tomadas na COPEL Distribuição devem ter atendidas simultaneamente as seguintes questões:</p>		
▪ A proposta respeita os princípios da COPEL Distribuição?.....	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
▪ A proposta busca satisfazer os clientes com qualidade e segurança?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
▪ A proposta está relacionada com produtos e serviços que a COPEL Distribuição decidiu dar maior ênfase?	Sim <input checked="" type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
▪ A proposta contribuirá com o aumento da rentabilidade da COPEL Distribuição? ...	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
▪ A proposta contribui significativamente com a visão da COPEL Distribuição?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>

A cultura da excelência é promovida na DISDC através das ações descritas abaixo:

- **Disseminação da Visão e Missão da DIS:**
 - "banners" em todas as áreas;
 - incentivo a utilização do cabeçalho da visão no notes;
 - capa do caderno para anotações de ocorrências dos eletricitistas;
 - aviso de rede.
- **Disseminação dos princípios e diretrizes:**
 - divulgação do plano de gestão (Maio/03).
- **Ações promovidas para incentivar o comprometimento com a excelência:**
 - criação dos grupos de análise crítica do desempenho (ver item 1.3);
 - desempenho das áreas, considerando o resultado da superintendência no cálculo do desempenho das áreas e equipes;
 - plano de metas para todas as áreas e equipes;
 - equipe de facilitadores de gestão.

Valores da DISDC:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Postura de vanguarda ▪ Austeridade com responsabilidade ▪ Pró-atividade ▪ Fomento à cultura de time ▪ Decisões em colegiado

Objetivos para 2003:

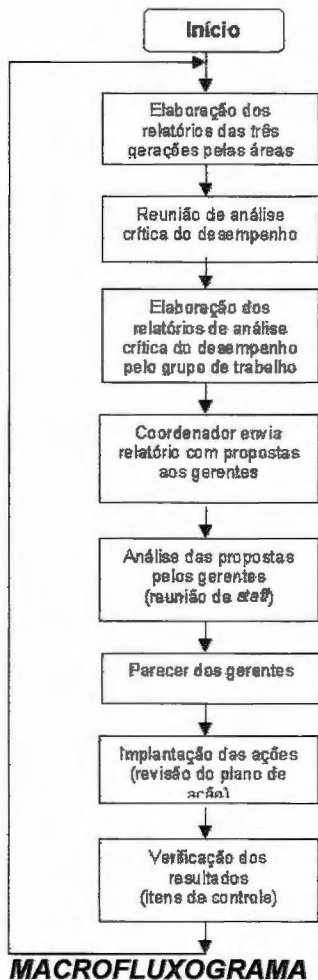
- Disseminação dos valores da área alinhados aos da empresa;
- divulgação do plano de gestão da DISDC- Junho/03;
- divulgação no informativo interno, do desempenho da DISDC e comparativo com as demais regionais;
- certificação interna em qualidade de gestão – nível prata;
- certificação interna em 5S – nível ouro.

Indicadores
certificação interna em 5S certificação interna em qualidade de gestão certificação ISO classificação Prêmio Abradee PCO 20 – A COPEL me incentiva na busca do aprendizado contínuo PCO 41 – Estou comprometido em alcançar as metas estabelecidas pela minha subsidiária integral ou Diretoria.

O aprendizado ocorre através do processo de certificação interna em 5S, qualidade de gestão e prêmio Abradee.

1.3 Análise Crítica do Desempenho Global

A análise crítica do desempenho global da Regional Centro-Sul, é realizada mensalmente, conforme abaixo:



Grupo de análise crítica do desempenho global – DISDC

GRUPO	ITENS ANALISADOS	Gerente responsável
Atendimento	Tempo de atendimento urbano Tempo de atendimento rural Percentual de ligações em até 48 horas Percentual de reLigações acima de 24 horas Reclamações técnicas Religação de urgência Religação por corte indevido	Cesar (GSEGES)
Pessoas	Pesquisa de clima organizacional	Rogério (SDCGES)
Produtividade da mão-de-obra	Consumidor / empregado Consumidor / força de trabalho Margem de contribuição MWh / empregado Orçamento de custeio Orçamento de investimento	Helder (DISDC)
Qualidade do fornecimento	DEC FEC FM Industrial FMs	Milton (SDCMAN)
Receita	Qualidade do faturamento Inadimplência – contas ligadas Inadimplência – contas desligadas Inadimplência – contas agrupadas (órgãos públicos) Reclamações comerciais	Paulo (SDCREC)
Segurança	Acidentes com empregados - TF e TG Acidentes com veículos - TF e TG Acidentes com terceiros - TF e TG	Rogério (SDCGES)

Os grupos de análise crítica têm representantes de todas as áreas da DISDC e as reuniões têm periodicidade mensal.

Os resultados da DISDC são acompanhados e avaliados pelo indicador de desempenho da DISDC – Performance em relação às metas.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Grupos de análise crítica do desempenho global;
- relatórios das três gerações – áreas e equipes.

Objetivos para 2003:

- Desenvolver sistema (notes) para consolidar os resultados das análise crítica do desempenho (atualmente é utilizado o portal da DISDC);
- indicador de desempenho geral – áreas, equipes e superintendência.

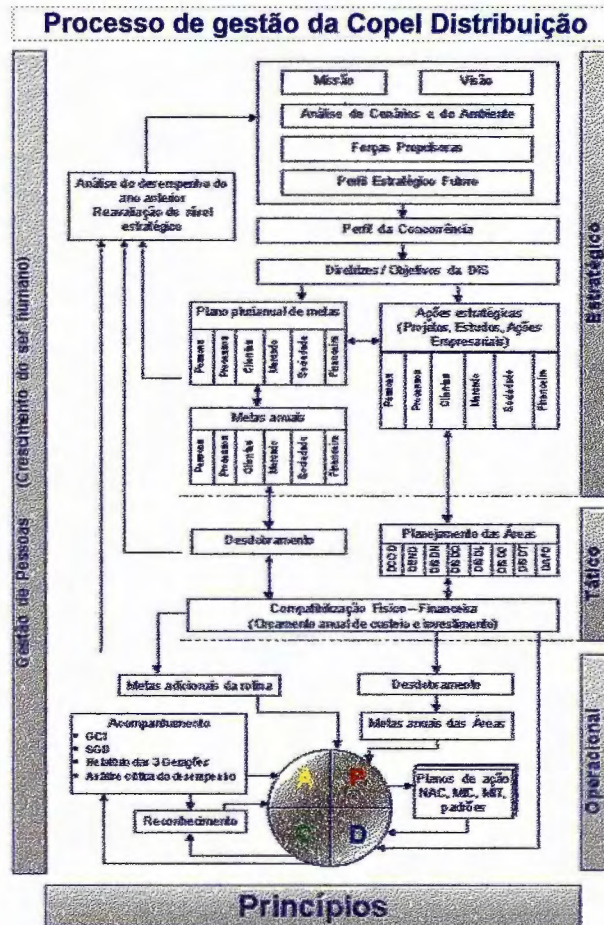
Indicadores
Indicador de desempenho geral da DISDC PCO 25 – Conheço as metas e resultados da minha área de trabalho

O aprendizado ocorre através do processo de certificação interna em qualidade de gestão e prêmio Abradee.

2. ESTRATÉGIAS E PLANOS

2.1 Formulação das Estratégias

O Planejamento Estratégico da Regional Centro-Sul é desenvolvido considerando sua integração aos planejamentos da COPEL DIS e da COPEL. É realizado anualmente para um horizonte de quatro anos, podendo no entanto ser revisto sempre que alguma mudança ou fato novo exigir redimensionamento de rumo. A integração dos planejamentos da Regional Centro-Sul, COPEL DIS e COPEL é feita de acordo com a figura abaixo:



A parte estratégica do planejamento da Regional Centro-Sul é realizada em conjunto com o planejamento da COPEL DIS e serve para orientar o desdobramento (operacionalização das estratégias).

É no nível operacional, onde a DISDC participa mais do processo, onde realmente se materializa a satisfação dos clientes, dos acionistas, dos empregados e da comunidade.

As metas da superintendência, determinadas pela DIS, são desdobradas para as áreas conforme a seguir: melhor desempenho entre a meta desdobrada e o realizado no ano anterior.

Desafios da Regional Centro-Sul

- Atingir no mínimo, 82% no desempenho da DISDC.
- Ser benchmark entre as superintendências, nos itens relativos a acidentes com empregados e veículo.
- Certificação interna nível OURO em 5S.
- Certificação interna nível PRATA em Qualidade de Gestão.

Cronograma anual de gestão – DISDC

EVENTO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Conclusão dos planos operacionais das áreas												
Definição / revisão do sistema de medição												
Comunicação dos planos												
Análise crítica do desempenho do exercício anterior												
Acompanhamento mensal dos resultados das áreas												
Elaboração dos Relatórios das três gerações – resultados fora da meta												
Análise crítica do desempenho do 1º trimestre												
Apresentação dos relatórios das três gerações												
Análise crítica do desempenho do 2º trimestre												
Reflexão sobre a pesquisa de clima organizacional, ABRADÉE, ANEEL												
Elaboração dos planos de ação – Pesquisa de Clima e Pesquisa de satisfação dos clientes												
Análise crítica do desempenho do 3º trimestre												
Análise da tendência dos resultados												
Proposta do plano plurianual de metas												
Negociação de metas – próximo exercício												
Desdobramento das metas – áreas e equipes												
Elaboração do relatório de gestão												
Definição dos planos de ação das áreas												
Análise crítica do desempenho final												

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Plano de metas – áreas / equipes / DISDC;
- divulgação do plano de gestão – Junho/03.

Objetivos para 2003:

- Comunicação das estratégias e metas a todos os colaboradores pelos gerentes e superintendente;
- disseminação das informações a todos os colaboradores;
- avaliar a disseminação das informações (Café da manhã).

Indicadores

O aprendizado ocorre através dos eventos do cronograma anual de gestão e café da manhã.

2.2 Desdobramento das Estratégias

O processo de desdobramento das estratégias na Regional Centro-Sul é feito, conforme abaixo:

O que	Como	Quando	Quem
Desdobramento de metas	A COPEL DIS desdobra as suas metas e ações estratégicas para as regionais de distribuição. As regionais fazem o alinhamento das estratégias com as partes interessadas.	De dezembro à janeiro	Superintendente e gerentes
Compatibilização físico-orçamentária	O recursos de investimento e custeio são alocadas para as áreas, levando em consideração os projetos especiais, histórico de resultados e cumprimento do contrato de concessão.	De dezembro à janeiro	Superintendente e gerentes
Metas e ações anuais	A definição de metas por áreas é definida em reunião visando atingir o benchmark interno de todos os indicadores, com uma visão de 4 anos. O desdobramento das metas é deflagrado até nível de equipe.	Janeiro	Superintendente e gerentes
Planos de ação	As áreas desenvolvem seus planos de ação anuais para a operacionalização das metas oriundas do desdobramento.	Janeiro	Superintendente, gerentes, coordenadores e equipes
Acompanhamento dos resultados	Os resultados da DISDC, áreas e equipes são acompanhados através do sistema GCI e planilhas de desempenho.	Mensal	Superintendente, gerentes, coordenadores e equipes

Os planos de ação das áreas e equipes, estão disponíveis no portal da DISDC (ver anexos).

O acompanhamento das ações é feito pelas áreas, mensalmente, através do relatório das três gerações e apresentado nas reuniões gerenciais, sempre que a meta não esteja sendo atingida. Os resultados das áreas são apresentados com histórico dos últimos três anos e as metas são projetadas para os próximos 5 anos.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Elaboração mensal do relatório das três gerações;
- divulgação dos planos de ação das áreas no portal da DISDC.

Objetivos para 2003:

- Plano plurianual de metas para as áreas.
- Acompanhamento mensal do plano de ação da DISDC pelas áreas responsáveis pela ação.
- Apresentação trimestral do relatório das três gerações pelas áreas.
- Comunicação dos planos de ação e acompanhamento às partes interessadas (colaboradores, clientes, fornecedores).

Indicadores

O processo de desdobramento das estratégias é avaliado e melhorado nos eventos descritos no cronograma anual de gestão da DISDC.

2.3 Planejamento da Medição do Desempenho

Os sistemas utilizados para medição do desempenho da DISDC são:

- SGD - Sistema de Gestão da Distribuição;
- GCI – Gestão Corporativa Integrada;
- Planilhas de desempenho – Performance em relação à metas (Portal da DISDC).

Na Regional Centro-Sul, todas as áreas e equipes são avaliadas através do indicador de desempenho, que ao mesmo tempo que avalia a performance em relação à meta, estimula a sinergia entre os órgãos e equipes para o atingimento das metas da regional, evitando desta forma, a competição interna.

Cálculo do desempenho dos órgãos e equipes:

$$\begin{aligned} \text{Órgãos} &\Rightarrow D_O = (D_R + N_O) / 2 \\ \text{Equipes} &\Rightarrow D_E = (D_R + N_O + N_E) / 3 \end{aligned}$$

Vigência: Maio/2003

Legenda:

N_O	Nota do órgão
N_E	Nota da equipe
D_R	Desempenho da regional
D_O	Desempenho do órgão
D_E	Desempenho da equipe

➤ Cálculo da nota do órgão ou equipe: N_O ou N_E

$$\text{Nota } (N_O / N_E) = (\Sigma \text{ pontuação possível} / \Sigma \text{ pontuação obtida}) \times 100$$

Pontuação relativas às metas:

<i>Pontuação por item</i>	<i>Critério para pontuação</i>
5	resultado dentro da meta
3	com variação de até 5%
2	com variação de até 15%
1	com variação de até 25%

Os indicadores de desempenho e a performance global da DISDC são comparados aos das demais superintendência da DIS, e, internamente, são efetuadas comparações dos desempenhos das áreas, equipes e regional.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Comparativo dos desempenhos: superintendência e áreas.

Objetivos para 2003:

- Planilhas de desempenho para DISDC, áreas e equipes;
- comparativo dos desempenhos: superintendência, áreas e equipes

Indicadores

O planejamento da medição de desempenho é avaliado e melhorado nos eventos descritos no cronograma anual de gestão da DISDC.

PLANO PLURIANUAL DE METAS 2003

Superintendência Regional de Distribuição Centro-Sul

Diretriz 1 - Promover a melhoria contínua da satisfação dos clientes

Item	Descrição	Realizado			Metas				
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1.1	Pesquisa de opinião dos clientes (ISQP)				86,4	87,3	87,3	87,3	95,6
1.1.1	Pesquisa de opinião dos clientes (IAC)				86,4	90,5	90,5	90,5	96,7
1.2	FM em circuitos industriais	7,43	6,38	7,47	4,5	4,0	1,33	0	0
1.3	Percentual de ligação de consumidores no prazo de 48 horas	88	86	88	90	100	100	100	100
1.4.1	Percentual de ligação de postinhos no prazo de 288 horas			98	100	100	100	100	100
1.5	Reclamações de consumidores	141,15	115,19		120	96	62,4	48	45,6
1.5.1	Percentual de religação de consumidores no prazo de 24 horas				100	100	100	100	100
1.5.2	Percentual de religação de urgência no prazo				100	100	100	100	100
1.6	Qualidade do faturamento - LIC	2,02	0,84	0,72	0,80	0,69	0,63	0,56	0,5

Diretriz 2 - Aumentar a participação no mercado nacional

Item	Descrição	Realizado			Metas				
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
2.1	Volume de vendas de energia elétrica ao consumidor final			3.097	3.124	3.401	4.348	4.595	5.034

Diretriz 3 - Aumentar a rentabilidade da Empresa

Item	Descrição	Realizado			Metas				
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
3.1	Custeio total		98,12	103,17	100	100	100	100	100
3.1.1	Custeio demais itens (sem pessoal)				100	100	100	100	100
3.1.2	Custeio total / consumidor				79	-	-	-	-
3.2	Investimento total		54,77	97,55	100	100	100	100	100
3.3.1	Níveis de Inadimplência - contas ligadas	0,54	1,00	0,67	0,70	-	-	-	-
3.3.2	Níveis de Inadimplência - contas desligadas				4,80	-	-	-	-
3.3.3	Níveis de inadimplência - consumidores agrupados	1,43	3,42	0,86	1,50	-	-	-	-
3.3.4	Níveis de inadimplência - ESTAJUR				0				
3.4	Consumidor / força de trabalho	575	616	670	690	704	721	739	757
3.5	Consumidor / empregado	643	688	798	820	838	859	880	902
3.6	SEs automatizadas				84,3	100	-	-	-
3.7	Vendas consultoria, serviços, tecnologia e outros produtos				867	918	940	964	987
3.8	Controle de cadastro e mapeamento da DIS - urbano			570	557	557	-	-	-
3.9	Implantação de mapeamento, cadastro e ajuste de RDR				1296	1296	-	-	-
3.10	Retorno de LMR (%)				85%				
3.11	Perdas - Faturamento pelo mínimo								
3.12	Índice de qualidade do cadastro								

Diretriz 4 - Promover a melhoria contínua da satisfação dos empregados

Item	Descrição	Realizado			Metas				
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
4	Pesquisa de satisfação dos empregados		82	86	86	86	86	86	86
4.1	Frequência de acidentes com empregados	18,64	15,35	14,41	9,26	8,07	6,88	5,69	4,5
4.2	Gravidade de acidentes com empregados	595	172	402	200	175	150	125	100
4.3	Acidentes com veículos - TF	2,6	2,51	3,79	2,00	1,75	1,50	1,25	1,00
4.4	Acidentes com veículos - TG	77,35	37,17	135,74	100,0	82,5	65,0	47,5	30,0

Diretriz 5 - Promover a melhoria contínua do relacionamento com a comunidade e das ações de meio ambiente

Item	Descrição	Realizado			Metas				
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
5.1.1	Acidentes com terceiros - TF	6,65	10,91	7,1	5,5	4,13	2,75	1,38	0
5.1.2	Acidentes com terceiros - TG	925,99	1690,7	1091,4	500	375	250	125	0
5.2	Comercializações no Programa Luz no Campo				-	-	-	-	-
5.3	Consumidores ligados através do Luz no Campo		47	1711	1200	-	-	-	-
5.4	Consumidores ligados nas Vilas Rurais			412	124	-	-	-	-

Diretriz 6 - Promover melhorias em busca da excelência operacional.

Item	Descrição	Realizado			Metas				
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
6.2	DEC - duração equiv. interrupção por consumidor / ano	14,52	16,62	18,08	14,5	13,67	12,56	12	12
6.2.1	Circuitos que ultrapassaram o DEC limite (DIS)				0	0	0	0	0
6.2.2	Alimentadores que ultrapassaram a meta do DEC DISDC				0	0	0	0	0
6.3	FEC - frequência equiv. interrupção por consumidor / ano	12,47	12,98	14,34	12,5	11,86	11,01	10,59	10,59
6.3.1	Circuitos que ultrapassaram o FEC limite (DIS)				0	0	0	0	0
6.3.2	Alimentadores que ultrapassaram a meta do FEC DISDC				0	0	0	0	0
6.4	Tempo total de espera no atendimento - urbano	1:23	1:35	1:15	1:10	1:03	0:54	0:50	0:50
6.5	Tempo total de espera no atendimento - rural	2:03	2:21	2:02	2:00	1:50	1:36	1:30	1:30

DESDOBRAMENTO DE METAS DISDC 2003

VENDAS CENTRO-SUL

Relação com I.C. DISDC	Item	Meta 2003
1.1/2.1	% Grandes clientes visitados nos últimos 6 meses	100%
5.1.1	Acidentes com terceiros – TF	5,5
5.1.2	Acidentes com terceiros – TG	500
2.1/1.1	Calibrações executadas no mês	100%
4	Certificação em 5S – Ouro	Até Jun/03
6	Certificação em Gestão – Prata	Até Nov/03
1.1/2.1	Contatos via Agente de Negócios	90%
2.1/3.11	Inspeções <1000 kVA	40/mês
2.1/3.11	Inspeções >= 1000 Kva	7/mês
2.1/3.11	Inspeções Grupo B indireta	40/mês
4.1/4.2	Nº de Acidentes com empregados	0
4.3/4.4	Nº de Acidentes com veículos	0
3.1	Orçamento Anual de Custeio (Caixa)	100%
5.1.1/5.1.2	Palestras em escolas – nº de participantes	544
4.1/4.2	Participação na ginástica – PGE	85%
1.1	Pesquisa de opinião dos clientes	86,40%
1.1	Pesquisa de opinião dos Grandes Clientes	85%
4	Pesquisa de opinião dos clientes internos	85%
1.1/2.1	Projetos analisados em até 12 dias	100%
-	Satisfação dos projetistas	70%
-	Satisfação dos Instaladores	70%
1.1/2.1	Tempo médio de análise de projetos	7 dias
1.1/2.1	Tempo Médio Vistorias e Ligações GA	5 dias
1.1/2.1	Tempo Médio Vistorias e Ligações EUC	5 dias
1.1	Visita a processos produtivos	1/mês

GESTÃO E SUPORTE CENTRO-SUL

Relação com I.C. DISDC	Item	Meta 2003
5.1.1	Acidentes com terceiros – TF	5,5
5.1.2	Acidentes com terceiros – TG	500
4	Certificação em 5S – Ouro	Até Jun/03
6	Certificação em Gestão – Prata	Até Nov/03
4.1 / 4.2	Nº de acidentes com empregados	0
4.3 / 4.4	Nº de acidentes com veículos	0
3.1	Orçamento Anual de Custeio	100%
5.1.1 / 5.1.2	Palestras em escolas – Nº de participantes	751
4.1 / 4.2	Participação PGE	85%
1.1	Pesquisa de opinião dos clientes	86,4%
4	Pesquisa de opinião dos clientes internos	85%
4	Pesquisa de satisfação da Fundação COPEL	85%
6.2/6.4/6.5	Tempo de manutenção de veículos	24h
4	Treinamento (horas) / empregado	40

RECEITA CENTRO-SUL

Relação com I.C. DISDC	Item	Meta 2003
3.7	Visitas orientativas aos CSE's	1/mês
5.1.1	Acidentes com terceiros – TF	5,5
5.1.2	Acidentes com terceiros – TG	500
1.5	Anomalias registradas no Z. maila	150/mês
4	Certificação em 5S – Ouro	Até Jun/03
6	Certificação em Gestão – Prata	Até Nov/03
3.1	Consumidores Rurais faturados consumo zero	a definir
3.1	Consumidores Rurais faturados pela Média	a definir
3.1	Consumidores Rurais faturados Taxa Mínima	200 até Dez/03
3.1	Consumidores Urbanos faturados consumo zero	a definir
3.1	Consumidores Urbanos faturados pela Média	a definir
3.1	Consumidores Urbanos faturados Taxa Mínima	a definir
1.1/1.5	Devolução de valores referente erro faturamento em 15 dias	100%
3.3.1	Inadimplência – IRDs (R\$)	815.000 em Dez/03
3.3.1	Inadimplência - OPDs (R\$)	281.000 em Dez/03
3.3.2	Inadimplência - transferidos p/ reserva (R\$)	1.700.000 em Dez/03
3.7	Market Share - Postinho de Luz	20%
3.3.4	Níveis de Inadimplência Agentes Credenciados	0
3.3.4	Níveis de Inadimplência ESTAJUR	0
3.3.3	Níveis de inadimplência consumidores agrupados	1,5
4.1/4.2	Nº de acidentes com empregados	0
4.3/4.4	Nº de acidentes com veículos	0
3.1	Orçamento Anual de Custeio (Caixa)	100%
5.1.1/5.1.2	Palestras em escolas – Nº de participantes	542
4.1/4.2	Participação na ginástica – PGE	85%
1.4.1	Percentual de ligação de postinhos no prazo de 288 horas	100%
1.1	Pesquisa de opinião dos clientes	86,4%
4	Pesquisa de opinião dos clientes internos	85%
1.6	Qualidade do faturamento	0,8
1.6	Relatório dos itens de auditoria	até dia 20
3.10	Retorno de LMRs	85%
1.6	Rotas liberadas no prazo	100%
1.6	Ucs recodificadas	3.700/mês

OPERAÇÃO CENTRO-SUL

Relação com I.C. DISDC	Item	Meta 2003
1.3	Abertura de circuito p/ erro de manobra e prot. (estudo)	2
5.1.1	Acidentes com terceiros – TF	5,5
5.1.2	Acidentes com terceiros – TG	500
4	Certificação em 5S – Ouro	Até Jun/03
6	Certificação em Gestão – Prata	Até Nov/03
1.2/1.3	Cronograma de obras de planejamento	100%
1.2/1.3	Equipamentos especiais com manutenção corretiva em até 30 dias	100%
1.2/1.3	Equipamentos especiais com manutenção preventiva em até 15 dias	100%
4.1/4.2	Nº de Acidentes com empregados	Zero
4.3/4.4	Nº de Acidentes com veículos	Zero
3.2	Número de transformadores recuperados para obras e manutenção	300/ano
3.1	Orçamento Anual de Custeio (Caixa)	100%
5.1.1/5.1.2	Palestras em escolas – Nº de participantes	548
4.1/4.2	Participação na ginástica – PGE	85%
1.1	Pesquisa de opinião dos clientes	86,40%
4	Pesquisa de opinião dos clientes internos	85%
1.2/1.3	Reciclagem sobre ISD	Bimestral
4.1	Reciclagem sobre OPER	Semestral
1.5/1.6	Tempo máximo de despacho Sem Luz	5 min
1.1	Tempo máximo p/ análise de atendim. a consumidores	90% em 2 dias

PROJETOS E OBRAS CENTRO SUL

Relação com I.C. DISDC	Item	Meta 2003
6.2	Anomalias de emergência em SE's atendidas em até 48h	100%
5.1.1	Acidentes com terceiros – TF	5,5
5.1.2	Acidentes com terceiros – TG	500
6.2	Anomalias de urgência em SE's atendidas em até 7 dias	100%
6.2	Anomalias programáveis em SE's atendidas em até 180 dias	100%
3.12	Atualização de OES com alteração física na rede - IOES	100% mês
4	Certificação em 5S – Ouro	Até Jun/03
6	Certificação em Gestão – Prata	Até Nov/03
3.12	Circuitos com queda de tensão $\geq 8,0\%$ - IRQT	Máx. 15% acum.
3.12	Circuitos de BT urb. com carregamento < 60% - IRSUB	Máx. 35% acum.
3.12	Circuitos de BT urb. com carregamento $\geq 150\%$ - IRSOB	Máx. 2,5% acum.
1.1	Comunicação resultados de estudos/orçamentos em AT e BT	100%
3.12	Confiabilidade dos alimentadores - IALIM	100% mês
3.12	Consumidores não gerenciados	Máx. 1,5% acum.
3.9	Controle de cadastro e mapeamento – Rural (nº prancha)	0
3.8	Controle de cadastro e mapeamento - Urbano (nº pranchas)	556/ano
6.2	Desligamento progr. p/ obras c/ atraso superior 15 min	Mín. 95% acum.
6.2	Equipamentos especiais com manutenção corretiva em até 30 dias	100%
6.2	Equipamentos especiais com manutenção preventiva em até 15 dias	100%
3.12	Índice da qualidade da rede - INDR	Mín. 85% acum.
1.1	Início das obras de AT e BT	30 dias úteis
5.3	Luz no Campo (total de ligações 00/01)	3704 /ano
4.1	Nº de acidentes com empregados	0
4.3	Nº de acidentes com veículos	0
3.12	Número de transformadores recuperados para obras e manutenção	120/ano

1.1	Obras iniciadas em 45 dias	100% acumulado
3.1	Orçamento Anual de Custeio - OAC	100% acumulado
3.2	Orçamento Anual de Investimento - OAI obras	100% acum. mês
5.1.1/5.1.2	Palestras em escolas - Nº de participantes	473
4.1/4.2	Participação na ginástica - PGE	Min. 85% mês
1.1	Pesquisa de opinião dos clientes	86,4%
4	Pesquisa de opinião dos clientes internos	85%
3.12	Postos com número operacional - IPTO	100% acumulado
3.12	Postos sem consumidor - IPTC	Máx. 2% acum.
3.12	Postos sem transformador - IPTT	Máx. 8% acum.
3.12	Projetos cadastrados - IPJ	100% mês
1.1	Projetos elaborados em 30 dias	100% acumulado
3.6	SEs automatizadas até 12/2003	Min. 17 acum.
5.4	Consumidores ligados nas Vilas Rurais	124

MANUTENÇÃO CENTRO-SUL

Relação com I.C. DISDC	Item	Meta 2003
5.1.1	Acidentes com terceiros - TF	5,5
5.1.2	Acidentes com terceiros - TG	500
6.2.2	Alimentadores que ultrapassaram a meta do FEC na DISDC	0
4	Certificação em 5S - Ouro	Até Jun/03
6	Certificação em Gestão - Prata	Até Nov/03
6.3	Chaves que operam mais de 3 vezes no mês	0
6.3	FEC	12,5
1.2	FM industrial	4,5
4.1/4.2	Nº de Acidentes com empregados	Zero
4.3/4.4	Nº de Acidentes com veículos	Zero
3.1.1	Orçamento Anual de Custeio (Caixa)	100%
5.1.1/5.1.2	Palestras em escolas - Nº de participantes	548 ?
4.1/4.2	Participação na ginástica - PGE	85%
1.1	Pesquisa de opinião dos clientes	86,4%
4	Pesquisa de opinião dos clientes internos	85%
6.4	Reclamações técnicas exceto IP (reclamações / 10.000)	?
6.3	IQMR - Índice de Qualidade da Manutenção	78%
6.3.1	Nº de conjuntos que ultrapassaram a meta FEC - ANEEL	0,00
6.3	USCM - US/eletricista COPEL (MANUTENÇÃO)	200,00
6.3	USEM - US/eletricista empreiteira (MANUTENÇÃO)	250,00
6.3	POPM - Percentual de OES fechadas no mês, até 10º dia útil mês	95,00
6.3	Pendências de OES no GTF	0,00
6.3	PMAP - Percentual de manutenção preventiva	50,00
6.3	Manutenção Preventiva (US)	10500 (MÊS)
6.3	Inspeção (US)	2970 (MÊS)
3.1.1	Acompanhamento do saldo de contratos de mão de obra terceirizada	
3.1.1	Custeio da manutenção (R\$) /US realizada	
3.1.1	Custo da frota (R\$) / 10.000 Km	
6.3	Percentual de inspeção / manutenção total	20,00
6.3	Inspeção instrumental (TERMOVISOR + ISOLÔMETRO)	400 (estruturas)
6.3	OES com divergência (SISTEMA + CAMPO)	0,00
6.3.2	Percentual de alimentadores não industriais que ultrapassaram a meta de	?
6.3	Taxa média de falha por Km de RDR cadastrada	?
6.3	Taxa média de falha por Km de RDU cadastrada	?
5.1.1/5.1.2	Quantidade de seccionadores de cerca instalados	?

GERÊNCIA DE SERVIÇOS CENTRO-SUL

Relação com I.C. DISDC	Item	Meta 2003
5.1.1	Acidentes com terceiros – TF	5,5
5.1.2	Acidentes com terceiros – TG	500
4.1	Acidentes com empregados – TF	9,26
4.2	Acidentes com empregados – TG	2,00
4.3	Acidentes com veículos – TF	200,00
4.4	Acidentes com empregados – TG	100,00
1.5	Anomalias Z-maila	à definir
3.7	Atendimento Emergencial ao Consumidor - AEC (R\$)	100.000,00/ano
4	Certificação em 5S – Ouro	Até Jun/03
6	Certificação em Gestão – Prata	Até Nov/03
	Consumidores a “Forfait”	100
	Consumidores não gerenciados - ICNG	99%
	Controle da iluminação pública - IIP	95%
6.2	DEC	14,5
	Fraudes Identificadas regularizadas	100%
	Inspeção de E.S.	15.000/ano
	Medição Transitória de Fator de Potência - realizadas	720/ano
	Medidores em UCs desligadas há mais de 90 dias	à definir
3.3.1	Níveis de Inadimplência – contas ligadas	0,7
	Nota média dos CSE's	80%
6.2.2	Nº de alimentadores que ultrapassaram a meta DEC - DISDC	Zero
6.2.1	Nº de conjuntos que ultrapassaram a meta DEC - ANEEL	Zero
3.1	Orçamento Anual de Custeio (Caixa)	100%
	OSes 397 executadas	100%
	OSE's abertas a mais de 30 dias	500
5.1.1/5.1.2	Palestras em escolas – Nº de participantes	à definir
4.1/4.2	Participação na ginástica – PGE	85%
	Percentual de leituras rurais executadas	100%
1.3	Percentual de ligações no prazo de 48h	90%
1.5.2	Percentual de religações de urgência no prazo	100%
1.5.1	Percentual de religações no prazo de 24h	100%
1.1	Pesquisa de opinião dos clientes	86,4%
4	Pesquisa de opinião dos clientes internos	85%
	Postos de transformação sem consumidores - IPTC	99%
1.6	Qualidade do faturamento – Implantação	0,07
1.5	Reclamação de consumidores (203,204,206,208,209 e recl técnicas)	110
1.1	Ressarcimentos dentro do prazo	90%
3.10	Retorno de LMRs	85%
	Tempo de despacho comercial no prazo	95%
	Tempo de despacho Sem Luz	15 min
6.5	Tempo médio de atendimento rural	02:00
6.4	Tempo médio de atendimento urbano	01:10

EQUIPES DE MANUTENÇÃO

Itens	Mês	Unidade	MANPGO	MANTEL	MANIRT	MANUVI
Custeio Operacional da Frota R\$ / US realizada	↓	R\$	4,74	4,74	4,74	4,74
Inspeção de linha e redes (US/Mês – cronograma)	↑	US	810	315	810	720
Nº de acidentes com empregados	↓	Quant.	ZERO	ZERO	ZERO	ZERO
Nº de acidentes com veículos	↓	Quant.	ZERO	ZERO	ZERO	ZERO
Nº de chaves que operam mais de 3 vezes ao mês	↓	Quant.	0,00	0,00	0,00	0,00
OES com pendência de transformador (GTF)	↓	Quantidade	0	0	0	0
OES de Serviços + Construção	↓	US	600	425	650	550
OES fechadas até 10º dia útil do mês subsequente	↑	%	95	95	95	95
Palestras em escolas - Nº de participantes	↑	Quant.				
Participação na Ginástica - PGE	↑	%	85%	85%	85%	85%
Percentual de implantação do estudo de proteção em 30 dias	↑	%	100	100	100	100
Planilha de acompanhamento - PDA	↑	Quant.	4/empr/ ano	4/empr/ ano	4/empr/ ano	4/empr/ ano
Quantidade de alimentadores industriais que ultrapassaram a meta de FM's	↓	%	2,50	2,50	11,0	2,40
Percentual de OES fechadas até o 10 dia útil do mês subsequente		%	100	100	100	100
US/Manutenção Preventiva	↑	US	2400	1700	2600	2400

CENTROS DE SERVIÇOS

Itens	Mês	CSEPGO	CSECTO	CSEJGI	CSETEL	CSEIRT	CSEGVA	CSEPIT	CSEUVI	CSESMS
Atendimento Emergencial ao Consumidor (AEC)	↑									
Erros de leitura	↓									
Consumidores não gerenciados - ICNG	↑									
Controle de Iluminação Pública - IIP	↑									
Postos de transformação sem consumidores - IPTC	↑									
Medição Transitória de Fator de Potência - realizadas	↑									
Pesquisa de opinião dos clientes internos	↑									
Níveis de inadimplência consumidores ligados Grupo A	↓									
Níveis de inadimplência consumidores ligados Grupo B	↓									
Níveis de inadimplência consumidores ligados HS	↓									
Nº de acidentes com empregados	↓									
Nº de acidentes com veículos	↓									
Consumidores a Forfait	↓									

3. CLIENTES E SOCIEDADE

A Regional Centro-Sul orienta-se para o mercado e cada vez mais dedica-se a satisfazer as necessidades dos seus clientes. Estar orientado para o mercado significa ter os processos de marketing integrados com foco no cliente.

3.1 Imagem e conhecimento de mercado

A identificação das necessidades dos clientes é feita através dos seguintes mecanismos:

- Pesquisa com clientes residenciais;
- Pesquisa das classes comercial, industrial, residencial e rural;
- Pesquisa com grandes clientes;
- Pesquisa qualitativa;
- Estatística de serviços a consumidores e easyphone;

Objetivos para 2003:

- Participação no Fórum Municipal do terceiro setor e investimento social em Ponta Grossa e Região;
- análise do resultado da pesquisa de satisfação de clientes externos;
- "workshop" – coordenador: Rogério Ruh;
- elaboração do plano de ação.

Indicadores
Pesquisa de satisfação dos clientes
Prêmio Abradee
Volume de vendas de energia elétrica
Percentual de ligações no prazo de 48h
Tempo médio de atendimento urbano e rural
Prêmios conquistados
PCO 18 – A Copel tem uma boa imagem junto a seus clientes

O aprendizado ocorre através do processo de certificação interna em qualidade de gestão e prêmio Abradee.

3.2 Relacionamento com clientes

A Regional Centro-Sul disponibiliza aos clientes diversos canais de acesso, utilizando novas tecnologias que possibilitam uma maior proximidade com estes, levando em consideração a eficiência e comodidade.

Os canais de acesso à DISDC utilizados pelos clientes e que serão mantidos em 2003:

- Agência virtual
- Correio eletrônico
- Agentes de negócios
- Conselho de consumidores
- Ouvidoria da COPEL
- Ouvidoria do estado do Paraná
- Linha executiva para grandes clientes
- Comissão de análise de ressarcimento de danos a terceiros
- ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica
- Livro de registro de reclamações/sugestões
- Display instalados nos correios

Práticas para intensificação da satisfação e da fidelidade dos clientes:

- "Porta à porta";
- Divulgação, imediatamente após a ocorrência dos desligamentos acidentais, em todas as rádios da região.

- Agentes de negócios
- Linha executiva
- Atendimento especial aos fumicultores e bacias leiteiras.

Gerenciamento das solicitações dos clientes:

- OSEs
- Z-maila

Objetivos para 2003:

- implantação da pesquisa de satisfação dos clientes internos;
- disseminação de ferramenta para gerenciamento das solicitações dos clientes internos (GESOL);
- "Ouvindo o Cliente" em Jul/03 – coordenador: Edson Maschio.

Indicadores
Pesquisa de satisfação dos clientes Reclamação de consumidores Número de reclamações – ANEEL

O aprendizado ocorre através da análise do resultado da pesquisa de satisfação dos clientes.

3.3 Interação com a sociedade

A Regional Centro-Sul enfatiza sua responsabilidade pública nos princípios da DIS, bem como na visão e nos princípios ambientais da COPEL.

Visão ambiental

"A COPEL, considera o meio ambiente fator fundamental de equilíbrio no desenvolvimento das populações, comprometendo-se a manter este fator em harmonia com suas atividades, através da atuação integrada nas dimensões física, biológica, sócio-econômica e cultural.

Princípios da política ambiental
<p>1º Princípio: Enfoque Ambiental A COPEL valoriza, preserva e defende o meio ambiente e considera as implicações no desenvolvimento de suas atividades, mitigando os impactos negativos e maximizando os efeitos positivos.</p>
<p>2º Princípio: Obediência à Lei A COPEL cumpre às exigências legais e regulamentares relativas ao meio ambiente, bem como estabelece normatização complementar pertinente, no âmbito de sua atuação.</p>
<p>3º Princípio: Relacionamento com a Sociedade A COPEL considera indispensável a participação da sociedade na solução de questões ambientais advindas de suas atividades.</p>
<p>4º Princípio: Dinâmica Ambiental A COPEL reconhece a dinâmica dos requisitos ambientais inerentes às suas atividades.</p>
<p>5º Princípio: Responsabilidade Individual A COPEL considera de responsabilidade de seus empregados e colaboradores o respeito e a valorização do meio ambiente.</p>
<p>6º Princípio: Unidade de Negócio A COPEL almeja tornar auto-sustentadas as suas atividades ambientais.</p>

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- "Sob a Luz dos pincéis": divulgação de trabalhos artísticos e talentos de colaboradores e familiares, no hall de entrada das instalações da Regional-Centro Sul (PGO, UVI e IRT);
- participação nas campanhas de vacinação;
- participação em feiras, eventos do SESI, SENAC, etc.;
- projeto Luz das Letras;
- programa "frente de trabalho";
- participação em projetos culturais: Viva Vida – Colégio Marista Pio XII;

- coral adulto e infanto-juvenil;
- projeto Belém Viva – manutenção das pinturas em muros por crianças carentes, coordenado pelo Serviço de Obras Sociais da Prefeitura de Ponta Grossa;
- palestras de segurança nas escolas;
- rede compacta ou Linha Verde;
- coleta do óleo isolante e envio para regeneração no Atuba;
- inexistência do uso do ascarel;
- programa Educação Ambiental;
- apoio tecnológico nos conjuntos fotovoltaicos instalados em 2001, para beneficiar os moradores de Faxinal dos Pretos – parceria com CEFET Ponta Grossa;
- programa Luz no Campo;
- participação de colaboradores em projetos sociais:
 - Fórum das águas – Ponta Grossa;
 - Ação de Cidadania contra a fome e miséria e pela vida – Ponta Grossa;
 - Centro de serviços de voluntários de Ponta Grossa;
 - Projeto Reverdecer – rearborização urbana em União da Vitória;
 - Projeto Proteção e arborização do parque linear: arborização dos parques, relocação das famílias ribeirinhas, limpeza e proteção das margens do rio Iguaçu;
 - Fórum do turismo nos Campos Gerais.

Objetivos para 2003:

- Estimular a instalação de laboratórios do Luz das Letras na comunidade (entidades, escolas, empresas);
- participação no fórum de desenvolvimento sustentável do turismo nos Campos Gerais – resgate e valorização da identidade dos Campos Gerais;
- participação na semana do meio ambiente em Ponta Grossa – Jun/03;
- conquista da certificação em Responsabilidade Social, através do Selo Social do município de Ponta Grossa;
- programa de Educação Ambiental para familiares e comunidade;
- palestras de segurança na construção civil, com utilização da kombi da segurança;
- incentivo à doação de sangue;
- divulgação da visão e princípios ambientais da COPEL através do programa de educação ambiental.

Indicadores
Número de participantes em palestras nas escolas
Número de participantes nas palestras de Educação Ambiental
Número de participantes em palestras na construção civil
Número de alunos no projeto Luz das Letras
Número de laboratórios do projetos Luz das Letras na comunidade
Número de alunos alfabetizados no projeto Luz das Letras
Nº de acidentes com terceiros
Acidentes com terceiros – TF e TG
Nº de ligações do programa Luz no Campo
Nº de ligações – Vilas Rurais
Km de rede compacta
Percentual de rede compacta
Voluntariado (nº de horas)
Voluntários - classificação Bronze, Prata e Ouro
PCO 32 – Na Copel são tomadas medidas preventivas para evitar acidentes com a comunidade
PCO 44 – Considero a Copel uma empresa socialmente responsável

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão e prêmio Abradee.

4. INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

4.1 Gestão das informações da organização

As principais informações da Regional Centro-sul estão disponíveis em vários aplicativos: SGD, GCO, ISD, SRH, TPT, GCO, SOR, CIP, GTR, entre outros.

As informações e dados necessárias ao apoio da gestão dos principais processos, tomada de decisão e melhoria do desempenho estão centralizadas no portal da DISDC. Os padrões de trabalho estão registrados no sistema GRD – Gerenciamento da Rotina.

O sistema GCI é utilizado para acompanhamento de resultados das áreas e elaboração dos relatórios das três gerações.

Para garantir a confidencialidade e proteção das informações, os sistemas e aplicativos são disponibilizados de acordo com a necessidade de cada função.

No portal da DISDC e sistema GCI, o acesso para consulta de dados é liberado a todos os empregados e a permissão de alteração somente aos responsáveis pelas informações.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Utilização do aviso de rede para divulgação de informações importantes;
- comunicação pelo auto-track de informações que exijam agilidade, como por exemplo, prêmios e certificações recebidas. A utilização desse recurso deverá ser autorizada pelo superintendente.

Objetivos para 2003:

- Informativo Interno mensal: "Fique Ligado" – junho/2003
- assinatura de periódicos e disponibilização na biblioteca;
- contador de acesso dos usuários no Portal;
- pesquisa de satisfação com usuários do Portal.

Indicadores
Pesquisa interna sobre a agilidade da comunicação.
Pesquisa de satisfação com os usuários do portal.
Número de acesso dos usuários no portal
Pesquisa de clima organizacional – Fator Comunicação
PCO 09 – Sou bem informado pela Copel sobre os assuntos importantes da Empresa
PCO 36 – Estou satisfeito com as informações que recebo da minha área
PCO 48 – Estou satisfeito com as informações que recebo da minha subsidiária integral ou diretoria

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão e prêmio Abradee.

4.2 Gestão das informações comparativas

Para os resultados da Regional Centro-sul, são utilizadas as informações comparativas, de acordo com as características administrativas e operacionais das áreas.

No quadro abaixo, estão apresentados os itens e as áreas utilizadas como referenciais comparativos:

Diretriz 1 - Promover a melhoria contínua da satisfação dos clientes

Descrição do item	SDs e DIS
Pesquisa de satisfação dos clientes – ABRADDEE (ISQP)	SIM
Pesquisa de satisfação dos clientes – ABRADDEE (IAC)	SIM
FM em circuitos industriais	SIM
Percentual de ligação de consumidores no prazo de 48 horas	SIM
Percentual de ligação de postinhos no prazo de 288 horas	SIM
Reclamações de consumidores	SIM
Percentual de religação de consumidores no prazo de 24 horas	SIM
Percentual de religação de urgência no prazo	SIM
Qualidade do faturamento – LIC	SIM

Diretriz 2 - Aumentar a participação no mercado nacional

Descrição do item	SDs e DIS
Volume de vendas de energia elétrica ao consumidor final	NÃO
Diretriz 3 - Aumentar a rentabilidade da Empresa	
Descrição do item	SDs e DIS
Custeio total	NÃO
Custeio demais itens (sem pessoal) - %	SIM
Custeio total / consumidor	SIM
Investimento total	NÃO
Níveis de inadimplência - contas ligadas	SIM
Níveis de inadimplência - contas desligadas	SIM
Níveis de inadimplência - consumidores agrupados	SIM
Níveis de inadimplência - ESTAJUR	SIM
Consumidor / força de trabalho	NÃO
Consumidor / empregado	NÃO
SEs automatizadas	SIM
Vendas consultoria, serviços, tecnologia e outros produtos	NÃO
Controle de cadastro e mapeamento da DIS - urbano	NÃO
Controle de cadastro e mapeamento da DIS - rural	NÃO
Implantação de mapeamento, cadastro e ajuste de RDR	NÃO
Retorno de LMR (%)	SIM
Automação da arrecadação	SIM
Perdas - Faturamento pelo mínimo	SIM
Alimentadores automatizados	SIM
Diretriz 4 - Promover a melhoria contínua da satisfação dos empregados	
Descrição do item	SDs e DIS
Pesquisa de satisfação dos empregados	SIM
Frequência de acidentes com empregados	SIM
Gravidade de acidentes com empregados	SIM
Acidentes com veículos - TF	SIM
Acidentes com veículos - TG	SIM
Diretriz 5 - Promover a melhoria contínua do relacionamento com a comunidade e das ações de meio ambiente	
Descrição do item	SDs e DIS
Acidentes com terceiros - TF	SIM
Acidentes com terceiros - TG	SIM
Comercializações no Programa Luz no Campo	NÃO
Consumidores ligados através do Luz no Campo	NÃO
Consumidores ligados nas Vilas Rurais	NÃO
Diretriz 6 - Promover melhorias em busca da excelência operacional.	
Descrição do item	SDs e DIS
DEC - duração equiv. interrupção por consumidor / ano	SIM
Conjuntos acima do padrão DEC	SIM
Alimentadores que ultrapassaram a meta do DEC DISDC	NÃO
FEC - frequência equiv. interrupção por consumidor / ano	SIM
Conjuntos acima do padrão FEC	SIM
Alimentadores que ultrapassaram a meta do FEC DISDC	NÃO
Tempo total de espera no atendimento - urbano	SIM
Tempo total de espera no atendimento - rural	SIM

As informações comparativas são utilizadas para estabelecer metas de melhorias.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Comparativos de resultados: Superintendências Regionais da DIS, Centros de Serviços

Objetivos para 2003:

- *Comparativo do desempenho global de todas as áreas e equipes da DISDC;*
- *“Projeto benchmark” – visita nas áreas com melhores resultados da DIS, para conhecer os principais padrões de trabalhos e processos;*
- *comparativo (áreas e equipes) das pesquisas de satisfação do cliente interno.*

Indicadores
Nº de itens abaixo dos benchmarks definidos

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão, prêmio Abradee e reuniões gerenciais.

4.3 Gestão do capital intelectual

A Superintendência Regional Centro-sul estimula o pensamento criativo e inovador dos seus colaboradores, através:

- *dos grupos de trabalhos;*
- *participação no prêmio CNI;*
- *participações em seminários de desenvolvimento gerencial;*
- *programa de desenvolvimento de coordenadores;*
- *sistema Inovações Copel.*

No ano de 2002, a Superintendência Regional Centro-Sul estabeleceu plano de desenvolvimento gerencial, através do custeio de cursos de nível latu-sensu a todos os gerentes.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- *Participação no Prêmio CNI;*
- *incentivo ao cadastro de inovações no Sistema Inovações Copel;*
- *participações em seminários de desenvolvimento gerencial;*
- *Encontro Técnico em Ago/03 – coordenador: Eduardo Ditzel.*

Objetivos para 2003:

- *Inclusão de todos os procedimentos das áreas no sistema GRD;*
- *definição dos critérios para identificação do capital intelectual;*
- *identificação do capital intelectual.*

Indicadores
Número de inovações cadastradas no sistema Inovações Copel
PCO 10 – A Copel proporciona o treinamento necessário para a execução segura do trabalho
PCO 15 – Tenho tido oportunidades de participar de treinamentos que aprimoram a minha atuação profissional

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão e prêmio Abradee.

5. PESSOAS

5.1 Sistemas de trabalho

Na Regional Centro-Sul o trabalho é definido em conformidade com as funções, conforme descrito no perfil da DISDC.

Para direcionar os esforços de todas as pessoas e promover a cultura da excelência, a DISDC incentiva a formações de grupos de trabalhos. Abaixo, os grupos de trabalhos existentes:

Grupos de trabalhos internos:

- Facilitadores de gestão
- Educação Ambiental
- Coordenadores dos centros de serviços - GTCEN
- Monitores da Ginástica
- Comissão de comunicação
- Comissão de segurança
- Facilitadores de 5S

Além dos grupos de análise crítica do desempenho descritos no item 2.3.

Grupos de trabalhos externos à DISDC:

- Back Office Copel Soluções
- Certificação interna em 5S
- Certificação interna em qualidade de gestão
- Comitê de análise da força de trabalho
- Comitê de comunicação (DIS)
- Comitê de Qualidade de Vida (DIS)
- Comitê de segurança (DIS)
- Comitê para a Excelência (DIS)
- Facilitadores de Treinamento e Desenvolvimento
- Furto em subestações
- Grupo - Compartilhamento de estruturas
- Grupo - Despacho de Serviços (DES)
- Grupo - Normatização
- Grupo de Coordenadores do GCO
- Grupo de Eficientização Energética (PROCEL)
- Grupo de Estudos de Alternativas Tarifárias
- Grupo de Estudos de Atendimento a Clientes Corporativos
- Grupo de Franquias
- Grupo de Padronização ISO Medição
- Grupo de Padronização ISO Receita / Arrecadação
- Grupo de Padronização ISO Receita / Fatur. Grupo A
- Grupo de Padronização ISO Receita / Fatur. Grupo B
- Grupo de Proteção (DES)
- Grupo Gestor da ISO Receita
- Grupo REBATE
- GTGR - Geoprocessamento
- GTMR (DES)
- GTMS - Subestações
- GTPF - Projetos e fiscalização

Projetos sociais

- Centro de Serviços de Voluntários de P. Grossa - CSVPG
- "Projeto Reverdecer" em União da Vitória.
- Projeto Proteção e arborização do parque linear: arborização dos parques, relocação das famílias ribeirinhas, limpeza e proteção das margens do rio Iguaçu.
- Ação de Cidadania contra a fome e miséria e pela vida
- Fórum do turismo nos Campos Gerais
- Fórum das Águas – Ponta Grossa

Para consolidar a cultura de excelência na DISDC, as equipes são estimuladas para a melhoria do desempenho, com o acompanhamento da performance em relação à meta, conforme descrito no item

2.3.

Critério para a distribuição de verbas:

- *Líderes: Seu desempenho será comparado com o desempenho dos demais líderes, o índice relativo será utilizado para determinação da verba .*
- *Membros da Equipe: O desempenho da equipe gera a verba que será distribuída igualmente para todos da seguinte forma: 70% = FLAT e 30% proporcional ao desempenho individual*

Objetivos para 2003:

- *Distribuição de verba – Produtividade conforme critério estabelecido no item 2.3*

Indicadores
Número de participações em grupos de trabalhos
Pesquisa de clima organizacional – Fator Remuneração
Pesquisa de clima organizacional – Fator Interesse pelo trabalho
PCO 06 – Gosto do trabalho que faço
PCO 23 – Os critérios de remuneração utilizados por minha subsidiária integral ou diretoria são claros
PCO 24 – Considero bem aproveitada a minha disponibilidade para o trabalho
PCO 28 – Estou satisfeito em saber que as promoções são dadas a quem merece
PCO 40 – Já tive a oportunidade de participar de outros trabalhos na minha área
PCO 47 – Conheço as condições necessárias para crescer na minha carreira profissional

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão e prêmio Abradee.

5.2 Capacitação e Desenvolvimento

Anualmente é desenvolvido o levantamento das necessidades de treinamento dos colaboradores pelos líderes e gerentes e, implantados através de cronograma de treinamento.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- *Revezamento da participação dos colaboradores no DG – Desenvolvimento Gerencial;*
- *cronograma de treinamentos disponível no portal da DISDC;*
- *exibição de teleconferências.*

Objetivos para 2003:

- *Utilizar avaliação 360º para determinar as necessidades de treinamento;*
- *avaliação da eficácia dos treinamentos;*
- *“Cinema no trabalho”: exibição de filmes comerciais que proporcionem reflexões sobre diversos temas de crescimento pessoal e profissional;*
- *Visitas às outras áreas e empresas.*

Indicadores
Horas de treinamento por empregado
Avaliação dos treinamentos
% do plano de treinamento realizado
Nº de empregados com 0, 8, 16, 24 e 40h de treinamento
Pesquisa de clima organizacional – Fator Desenvolvimento profissional
PCO 10 – A Copel proporciona o treinamento necessário para a execução segura do trabalho
PCO 15 – Tenho tido a oportunidade de participar de treinamentos que aprimoram a minha atuação profissional
PCO 20 – A Copel me incentiva na busca do aprendizado contínuo
PCO 31 – Estou satisfeito com os treinamentos que tenho recebido

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho e análise do resultado da avaliação dos treinamentos.

5.3 Qualidade de Vida

Para assegurar o bem estar e a motivação das pessoas, a Regional Centro-sul desenvolve as práticas descritas abaixo:

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Minuto da segurança;
- SIPAT;
- programa SAVE, após avaliação de todos os participantes do evento anterior;
- avaliação ergonômica dos postos de trabalho;
- vacinação contra a gripe;
- programa de ginástica na empresa – PGE;
- Semana da Saúde;
- comemoração de datas especiais;
- biblioteca e videoteca.

Objetivos para 2003:

- Certificação 5S nível Ouro;
- adequação ergonômica dos postos de trabalhos;
- vacinação contra hepatite para estagiários, bolsistas e dependentes (até 19 anos);
- palestras sobre dependência química;
- programa Alimentação Saudável;
- programa de divulgação do aleitamento materno;
- programa Alimentando a Essência;
- programa Gestão Pessoal da Saúde;
- programa de treinamento para estagiários;
- orientação sobre Orçamento familiar, a ser ministrado na SIPAT – Set ou Out/03.

Indicadores
Absenteísmo por doença
Acidentes com empregados – taxa de frequência
Acidentes com empregados – taxa de gravidade
Acidentes com veículos – taxa de gravidade
Acidentes com veículos – taxa de frequência
Pesquisa de satisfação da Fundação Copel
PCO 04 - Estou satisfeito com a convivência que tenho com meus colegas, no ambiente de trabalho
PCO 07 - Estou satisfeito com as condições de segurança que tenho para realizar o meu trabalho
PCO 13 - O plano de saúde é um benefício que atende as minhas necessidades
PCO 22 - O exame médico periódico contribui para a melhoria da minha saúde
PCO 29 - Sinto-me seguro com o plano previdenciário da Copel
PCO 35 - Estou satisfeito com as condições das instalações físicas do meu trabalho
PCO 42 - Tenho as condições necessária para minha qualidade de vida no trabalho
PCO 45 - Na Copel são tomadas medidas preventivas para evitar ou diminuir os acidentes do trabalho
PCO 49 - Sinto-me comprometido com a segurança no trabalho

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão e prêmio Abradee.

6. PROCESSOS

6.1 Gestão de processos relativos ao produto

<i>Principais processos da Regional Centro-Sul</i>				
<i>Gestão de ativos</i>				
<i>Processo</i>	<i>Requisitos</i>	<i>Foco</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ações preventivas corretivas</i>
<i>Construção de rede</i>	<i>Pessoal especializado, sistema de informática, projeto, orçamento, materiais, cadastro, respeito a legislação ambiental.</i>	<i>Qualidade no projeto, cumprimento de prazos, custo compatível</i>	<i>Controle do OAI, controle do contrato (custo)</i>	<i>Comparação projetado x realizado, Emissão da AES com prazo da obra, Utilização do custo detalhado.</i>
<i>Manutenção de rede</i>	<i>Pessoal treinado, sistema de informática, instrumentos de inspeção, orçamento, cadastro, materiais, respeito a legislação ambiental.</i>	<i>Qualidade na manutenção, custo compatível</i>	<i>FEC, Controle do contrato (custo); FM industrial.</i>	<i>Priorizar rede com maior contribuição (DEC FEC), Estratificar causas, Realizar inspeção, Realizar estudos de Proteção, Utilizar equipe de linha viva</i>
<i>Operação do sistema elétrico</i>	<i>Sistema de comunicação, sistema informática, atendimento telefônico, pessoal especializado, cadastro, plano de contingência</i>	<i>Qualidade na operação, rapidez no restabelecimento da energia.</i>	<i>Tempo de atendimento urbano, tempo de atendimento rural, DEC, TMA.</i>	<i>Treinar operadores, Instalação de chaves na rede, automação de subestações</i>
<i>Medição</i>	<i>Pessoal especializado, Atender legislação ambiental; Atendimento telefônico; Rapidez na ligação.</i>	<i>Garantir atendimento rápido; Rapidez e qualidade na análise; Atender legislação ambiental; Ligar a unidade consumidora no prazo.</i>	<i>Ligações em até 48 horas.</i>	<i>Priorização da atividade de ligação. Treinamento de eletricitistas montadores.</i>
<i>Receita</i>	<i>Cumprir prazo para leitura e entrega da fatura; Oferecer ao cliente alternativas de locais para pagamento; Cobrar adequadamente, respeitando o código de defesa do consumidor; Pessoal treinado.</i>	<i>Garantir entrega da fatura no prazo e local corretos e com dados precisos; Receber nos prazos de vencimento das faturas Receber os créditos existentes.</i>	<i>Qualidade do faturamento; Inadimplência de Unidades ligadas e desligadas; Inadimplência de estabelecimentos antecessores conveniados.</i>	<i>Elaboração do cronograma mensal de serviços, análise das inconsistências dos dados da fatura; manter atualizados os cadastros dos clientes; oferecer ao cliente datas alternativas para pagamento; enviar reaviso de vencimento aos clientes em atraso; emissão de duplicatas.</i>
<i>Vendas</i>	<i>Transparência na negociação; Pessoal treinado; Prazo para execução do serviço.</i>	<i>Perceber as necessidades do cliente; Oferecer a melhor alternativa ao cliente; Concretizar a venda; Cumprir prazo. Garantir qualidade; Garantir entrega; Prestar atendimento diferenciado aos grandes clientes.</i>	<i>Vendas realizadas de Postinho de Luz, Atendimento Emergencial ao Consumidor, aluguel de Estruturas, Mailing e CVT; Pesquisa operacional a grandes clientes.</i>	<i>Reunião do grupo responsável pelo produto; Plano de gestão de agentes de negócios.</i>
<i>Serviços</i>	<i>Pessoal treinado, sistema de informática, orçamento, cadastro, materiais, agilidade, cumprimento dos prazos.</i>	<i>Prazo de execução das tarefas</i>	<i>Tempo de atendimento, DEC, inadimplência de consumidores ligados</i>	<i>Monitorar a entrada das solicitações de serviço de maneira a não extrapolar o prazo de execução</i>

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- *Utilização do GRD e Sorriso para alocação dos padrões de trabalho.*

Objetivos para 2003:

- *Concluir a padronização de processos das áreas no GRD.*

<i>Indicadores</i>
<i>Número de não-conformidades – ANEEL</i>
<i>Número de não-conformidades – auditoria interna</i>
<i>DEC</i>
<i>FEC</i>
<i>FM Industrial</i>
<i>Alimentadores automatizados</i>
<i>Tempo médio de atendimento urbano</i>
<i>Tempo médio de atendimento rural</i>
<i>TMA</i>
<i>Níveis de inadimplência – consumidores ligados</i>
<i>Níveis de inadimplência – contas agrupadas</i>
<i>Qualidade do faturamento</i>

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão, prêmio Abradee e auditorias da ISO.

6.2 Gestão de processos de apoio

Principais processos de apoio da Regional Centro-Sul				
Gestão				
Processo	Requisitos	Foco	Principais Indicadores	Ações preventivas/corretivas
Apoio à gestão	Pessoal treinado	Assessorar e treinar sobre os assuntos referentes à gestão empresarial.	Pesquisa de satisfação interna.	Controle e acompanhamento dos resultados; coordenação dos processos de gestão; coordenação do programa 5S.
Orçamento de custeio	Pessoal treinado	Controlar e acompanhar o Orçamento Anual de Custeio	Custeio-caixa.	Acompanhamento e controle do caixa
Segurança do trabalho	Formação específica	Assessorar, treinar e acompanhar nos assuntos relativos à segurança.	Inspeção no sistema de combate a incêndios; Pesquisa de satisfação interna.	Participação em todas as reuniões de CIPAs setoriais e CIPA central; controle da qualidade dos equipamentos de proteção individual e equipamentos de proteção coletivos; acompanhamento de equipes técnicas em campo; coordenação de campanhas de segurança no trabalho.
Gestão de pessoas	Pessoal treinado	Coordenar o fechamento de frequência; Assessorar as áreas da Regional Centro-Sul nas atividades de recursos humanos; Coordenar programas de treinamento.	Pesquisa de satisfação interna, pesquisa de satisfação nos treinamentos.	Controle de absenteísmo; acompanhamento da quantidade de inconsistências do fechamento de frequência, quantidade de horas de treinamento por empregado
Logística	Pessoal treinado	Coordenar a manutenção de veículos; Coordenar manutenção predial, atividades de serviço geral e almoxarifado; executar as licitações.	Tempo médio manutenção de veículos; Percentual de indisponibilidade de veículos; pesquisa de satisfação interna.	Controle do tempo médio de inspeção e manutenção de veículos; controle da utilização de veículos.
Suprimento	Pessoal treinado	Controlar, acompanhar e prover às áreas dos materiais e equipamentos.	Entrega no prazo; conferência física de estoques; análise da pendência.	Acompanhamento do estoque; remanejamento de materiais.
Serviço Social	Formação específica	Coordenar programas de Bem Estar Social e qualidade de vida dos colaboradores.	Pesquisa de satisfação interna.	Execução de atendimentos individuais; Coordenação e manutenção do programa de dependência química e readaptação profissional.
Serviços de medicina preventiva	Pessoal treinado	Gerenciar e executar os programas de medicina ocupacional.	Pesquisa de satisfação interna.	Coordenação e/ou execução do convênio Copel/INSS (pensão/auxílio-doença/acidentes); Planejamento serviços de saúde ocupacional
Atendimento				
Processo	Requisitos	Foco	Principais Indicadores	Ações preventivas/corretivas
Cadastro de redes de distribuição	Pessoal treinado	Criar e manter banco de dados de redes de distribuição	Índice de qualidade do cadastro; Pesquisa de satisfação interna.	Padronização dos processos de qualidade nos dados informados; Informatização dos projetos de implantação do sistema elétrico.
Gestão de Ativos				
Processo	Requisitos	Foco	Principais Indicadores	Ações preventivas/corretivas
Orçamento anual de Investimento.	Pessoal treinado	Controlar e acompanhar o orçamento anual de investimento.	OAI realizado; Pesquisa de satisfação interna	Acompanhamento permanente; Estratificação por grupo do orçamento.
Planejamento do sistema elétrico	Pessoal especializado	Analisar o sistema elétrico e planejar as obras, relacionando o custo/benefício.	Quantidade de obras de planejamento aprovadas.	Reunião do grupo de trabalho; Análise das obras propostas pelas UD's.
Assessoria Jurídica				
Processo	Requisitos	Foco	Principais Indicadores	Ações preventivas/corretivas
Área jurídica	Formação específica	Assessorar e conduzir os processos jurídicos	Pesquisa de satisfação interna	Acompanhamento permanente dos processos em andamento.
Comunicação Social				
Processo	Requisitos	Foco	Principais Indicadores	Ações preventivas/corretivas
Comunicação	Formação específica	Assessorar nos processos referentes à comunicação	Pesquisa de satisfação interna	Leitura e análise crítica de manchetes; Acompanhamento e distribuição de notas jornalísticas

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Utilização do GESOL – Gerenciamento de Solicitações.

Objetivos para 2003:

- Certificação ISO para o Despacho de serviços e COD;
- pesquisa de satisfação do cliente interno.

Indicadores
Satisfação do cliente interno Índice de qualidade do cadastro

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão e prêmio Abradee.

6.3 Gestão de processos relativos aos fornecedores

A Regional Centro-Sul possui várias empreiteiras prestando serviços de leituras de medidores, suspensões de fornecimento, construção e manutenção de redes, limpeza e zeladoria, entre outros.

Possui também agências franqueadas em Palmeira e Prudentópolis.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Curso 5S para parceiros (franquias)

Objetivos para 2003:

- Palestras de Educação Ambiental e 5S para fornecedores e parceiros;
- avaliação ergonômica dos postos de trabalhos – franquias;
- certificação 5S nas franquias;
- treinamento sobre Gestão da Qualidade;
- implantação de processo de avaliação dos fornecedores;
- pesquisa de satisfação dos fornecedores.

Indicadores
Pesquisa de satisfação dos fornecedores
Avaliação dos fornecedores
Avaliação das franquias
Índice de performance em relação à meta – franquias
Índice de melhor desempenho

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão e prêmio Abradee.

6.4 Gestão financeira

Orçamento anual de custeio:

A definição sobre a alocação dos recursos financeiros é discutida em reunião gerencial, e a verba é alocada conforme as prioridades da DISDC.

O acompanhamento e readequação dos recursos são coordenados pela SDCGES.

Orçamento anual de investimento:

A elaboração do OAI é definido conforme necessidades de obras e programas sociais.

O acompanhamento e readequação dos recursos são coordenados pelas SDCPRO.

Principais práticas desenvolvidas que serão mantidas em 2003:

- Acompanhamento orçamentário no portal da DISDC

Objetivos para 2003:

- Unificação dos controles de manutenção dos veículos – SDCGES.

Indicadores
Orçamento anual de custeio (caixa)
Orçamento anual de investimento
Custeio Total / Consumidor
Margem operacional
Inadimplência – contas desligadas
AEC – atendimento emergencial ao consumidor (postinho de luz, mailing, CVT)

O aprendizado ocorre através da análise crítica do desempenho, nos processos de certificação interna em 5S e qualidade de gestão e prêmio Abradee.