



COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL

CNPJ Nº: 75.805.895/0001-30

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - 2014

Senhores Acionistas, Atendendo as disposições legais e estatutárias, a Administração da Companhia Campolarguense de Energia - COCEL submete à apreciação dos Senhores o Relatório das principais atividades referente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2014, em conjunto com as Demonstrações Contábeis elaboradas de acordo com a legislação societária brasileira, acrescidas do Balanço Social, Demonstração do Valor Adicionado - DVA e Demonstração do Fluxo de Caixa, com os devidos pareceres dos Auditores Independentes, do Conselho Fiscal e de Administração, dos quais consideramos importantes para divulgar o desempenho da nossa Empresa para a sociedade, parceiros, investidores e consumidores.

CARTA DO PRESIDENTE

A COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL, fundada em 05 de Março de 1968, é uma Sociedade de Economia Mista, inscrita no CNPJ sob nº 75.805.895/0001-30, de capital fechado, controlada pelo Governo Municipal de Campo Largo, regendo-se de acordo com a Lei nº 6.404 de 15/12/76 e pela Lei Municipal nº 106/67 de 05/12/1967, tendo como principal atividade o serviço público de distribuição de energia elétrica no Município de Campo Largo, Estado do Paraná, conforme Contrato de Concessão nº 27/99 - ANEEL.

O ano de 2014 foi bastante turbulento para o setor energético no país, com reajustes tarifários que desequilibraram as finanças das concessionárias. Também passamos por mudanças nas regras para renovação das concessões, que vencem em 2015. As concessionárias precisaram de muito profissionalismo e empenho de suas equipes para enfrentar a crise que está se desencadeando.

Mesmo o país vivendo um momento de pouco crescimento econômico, a CoCEL continua crescendo em número de consumidores, energia vendida e na qualidade do atendimento prestado. Em 2014, a Companhia atingiu a marca de 47.471 unidades consumidoras atendidas, sendo que 175 com fornecimento em alta tensão. Em toda a extensão do município a Companhia está presente.

Uma significativa parcela do orçamento da CoCEL foi destinada em 2014 à realização de obras e melhoria e ampliação da rede de distribuição. Garantir a qualidade da energia entregue ao consumidor e minimizar as interrupções são os objetivos que norteiam toda a equipe técnica da empresa. Após minucioso estudo, foram instalados religadores automáticos nos circuitos mais críticos. A realização da manutenção preventiva também foi intensificada - atividades como poda de vegetação próxima à rede e revisão de materiais. Outros projetos de melhoria iniciaram em 2014, como o processo de compra da subestação e a adoção de redes compactas.

Para garantir a qualidade no atendimento prestado a atualização de funcionários é constante - foram 2.775 horas de treinamento em 2014. A Companhia também conta com as certificações ISO 9001 e ISO 10002 nos escopos que envolvem diretamente os serviços prestados aos consumidores. A busca pela qualidade total faz parte do dia-a-dia da empresa, visando sempre melhorar os processos e otimizar o uso dos recursos.

Destaco ainda o teatro promovido pela Companhia através do Programa de Eficiência Energética - realizado em parceria com a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. A peça foi desenvolvida especialmente para tratar sobre o fim do desperdício e do risco no mau uso da energia elétrica. Foram mais de 3 mil espectadores em diversos bairros da cidade, que agora levam adiante o conhecimento adquirido.

Atualizamos nosso método de emissão de faturas e a central de atendimento. O sistema de "faturamento instantâneo" já está sendo utilizado em diversos bairros, e em breve será aplicado em toda a cidade. O novo sistema permite que a fatura seja emitida assim que a leitura é realizada, trazendo mais agilidade ao trabalho. A central de atendimento telefônico passou a contar com menu inicial que permite a solicitação de alguns serviços de forma automática, sem necessidade de falar com atendente. Informação de falta de energia, solicitação de religações e solicitações para manutenção na iluminação pública são serviços que podem ser solicitados diretamente. A capacidade de atendimento aumentou consideravelmente com a mudança, garantindo que todos sejam atendidos mesmo em períodos críticos.

O ano de 2014 será por muito tempo lembrado por um dos episódios mais críticos da história da cidade - a chuva de granizo de 17 de outubro que devastou diversos bairros. O prejuízo causado pelo granizo já é de conhecimento de todos. Quero registrar aqui que este episódio também mostrou a determinação e a coragem de nossa equipe. Foram dias seguidos de trabalho ininterrupto para garantir o restabelecimento do fornecimento de energia em toda a cidade. Em 17 de outubro comemoramos o "Dia do Eletricista", e foi nesta data que estes profissionais puderam mais uma vez mostrar o quanto são valiosos e essenciais à cidade.

Registro o mais sincero agradecimento aos profissionais que se dedicam a garantir o melhor atendimento, a melhor energia possível aos campolarguenses. Obrigado também aos fornecedores, prestadores de serviço, conselheiros, acionistas e todos que contribuem para o sucesso da empresa.

Bom dia!
Cordialmente,
Emílio Pianaro Junior,
Diretor Presidente

A Empresa

Missão
"Distribuir energia elétrica com segurança e qualidade, para o desenvolvimento e bem estar das comunidades atendidas, agregando valor para os clientes, colaboradores e acionistas".

Visão
"Ser reconhecida pelos clientes pela excelência dos serviços de distribuição de energia elétrica à sociedade".

Política da Qualidade
"Melhorar continuamente os nossos serviços de distribuição de energia elétrica, atendendo as expectativas dos clientes, acionistas, colaboradores e comunidade". (ISO-9001)

Política da Qualidade no tratamento das reclamações
"Garantir aos consumidores a possibilidade de reclamar, disponibilizando as informações e recursos necessários, buscando a melhoria contínua para satisfazer o reclamante, conforme a regulamentação pertinente". (ISSO-10002)

Princípios e Valores
"A COCEL, busca promover a satisfação dos consumidores, acionistas, colaboradores e fornecedores".

Organização e Gestão
A Companhia Campolarguense de Energia - COCEL atua no segmento de distribuição de energia elétrica há 46 anos, e tem se preocupado de forma constante na atualização de práticas de gestão corporativa, bem como nas questões relativas às tecnologias voltadas para sistemas de informações aplicados às empresas modernas, sem, no entanto, deixar de valorizar o seu acervo de conhecimentos técnicos e gerenciais acumulados ao longo desses anos de existência da Companhia.

Perfil
A Companhia Campolarguense de Energia - COCEL, fundada em 05 de Março de 1968, é uma Sociedade de Economia Mista, de capital fechado, controlada pelo Governo Municipal de Campo Largo, o qual detém 99,0% do seu Capital Social. É uma empresa concessionária de serviço público de energia elétrica, sendo sua concessão estabelecida pela Anel - Agência Nacional de Energia Elétrica, com contrato de concessão para prestação de Serviços Público de Distribuição de Energia Elétrica nº 027/1999, assinado em 30/03/1999, com prazo de vigência de 20 anos, podendo ser renovado por mais 20 anos. Prazo final de vencimento do contrato em 07/07/2015. Em 2012, conforme disposições da legislação, a CoCEL manifestou seu pedido de prorrogação da concessão pelo prazo de 30 anos. A Companhia tem como atividade principal a distribuição e a comercialização de energia elétrica no Município de Campo Largo, Estado do Paraná, que possui uma área de 1.244 km² e população de 122.443 habitantes, segundo dados do IBGE 2014.



Estrutura Organizacional



Assembleia Geral Ordinária: obrigatoriamente deverá ocorrer até 30 de abril, onde os Acionistas e Conselhos de Administração e Fiscais examinam as contas da Diretoria, discutem e deliberam sobre relatórios e Balanços anuais.

Conselho de Administração: Composto por onze acionistas eleitos pela Assembleia Geral com mandatos de três anos, podendo ser reeleitos. Compete ao Conselho de Administração, orientação sobre negócios da Companhia, eleger, destituir e fiscalizar diretores.

Conselho Fiscal: Composto por cinco membros efetivos e cinco membros suplentes, eleitos anualmente pela Assembleia Geral, podendo ser reeleitos. Suas atribuições, deveres e responsabilidades são estabelecidos no Estatuto Social e na Lei das Sociedades Anônimas.

Diretorias: Eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de três anos, podendo ser reeleitos.

Controladoria: No ano de 2007 foi instituído o Sistema de Controle Interno da Companhia, conforme termos do artigo 31 da Constituição Federal e artigo 59 da lei complementar nº 101/2000, com objetivo de promover a fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial, no tocante à legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade e eficiência na administração dos recursos e bens públicos.

Também tem a função de prestar contas e informações sobre a gestão da empresa perante o Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

Governança Corporativa

A Companhia Campolarguense de Energia - COCEL é uma Sociedade de Economia Mista, de Capital Fechado e regulado pela Lei 6404/76 das Sociedades Anônimas com alterações das Leis nº 11.638/2007 e nº 11.941/2009.

O Capital social realizado em 31 de dezembro de 2014 é de R\$ 37.000.000,00 (trinta e sete milhões de reais), representado por 500.000.000 (quinhentos milhões) de ações ordinárias sem valor nominal.

A composição acionária dos principais acionistas encontra-se discriminada na tabela abaixo:

	2014	2013
Prefeitura Municipal de Campo Largo	498.068.997	498.068.997
Demais Acionistas	1.931.003	1.931.003
Total	500.000.000	500.000.000

Auditoria Externa

A COCEL tem como contratada a empresa BEZ & Associados Auditores Independentes S/S para a prestação de serviços de auditoria das demonstrações contábeis.

Estrutura e Ambiente da Prestação de Serviços

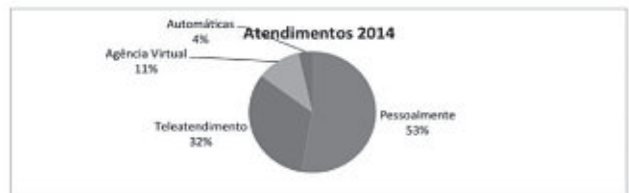
Abrangência da Área de Concessão - Mercado de Energia

A Concessionária distribui energia elétrica em todo Município de Campo Largo, Estado do Paraná, que abrange uma população de 122.443 habitantes, conforme estimativa do IBGE para 2014, e área de 1.244 km².

Atendimento aos consumidores

O Setor de Atendimento conta com quatorze colaborador, sendo onze próprios, uma estagiária e dois menores aprendizes. A Companhia disponibiliza cinco canais de atendimento a seus consumidores:

- Pessoalmente, realizado na sede da empresa, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30.
 - Tele atendimento: ligação gratuita para o telefone 0800-7262121, o atendimento comercial é realizado de segunda-feira a sábado, das 8h às 20h, e o atendimento a emergências 24h, todos os dias.
 - Agência Virtual: disponível em tempo integral, em nosso site www.cocel.com.br.
 - "Fale conosco" / e-mail atendimento@cocel.com.br, disponível em tempo integral, com link na página inicial do site oficial.
 - Mensagem de sms: disponível em tempo integral, pelo telefone (41) 9106-9146, exclusivamente para informação de falta de energia.
- Um total de 170.801 protocolos de atendimento foi gerado em 2014 (incluindo as ligações abertas automaticamente, Agência Virtual, sms e central telefônica). A quantidade de atendimentos em meios alternativos cresce a cada ano, porém ainda há alguns casos em que é necessário que o consumidor compareça à sede da CoCEL, e o meio preferido pelo consumidor para informar falta de energia continua sendo o telefone. A maior parte dos atendimentos foi realizada pessoalmente, na sede da empresa (53%). O tele atendimento foi responsável por 32% do total, enquanto Agência Virtual por 11%. Os atendimentos gerados automaticamente (pedidos de religação quando se constata o pagamento da fatura) foram 4% do total.



A maioria dos atendimentos realizados é para registro de solicitações de serviço, seguidas de informações a respeito de faturas.



Em novembro de 2014 houve um grande avanço na qualidade do atendimento prestado ao consumidor, com a implantação da central de atendimento telefônico automatizada. A central do 0800-7262121 passou a ter linhas digitais e menu inicial com cinco opções:

- 1) Informar falta de energia;
- 2) Informar problemas na rede (como galhos caídos);
- 3) Informar problemas na iluminação pública;
- 4) Solicitar religação;
- 5) Falar com atendente.

O próprio consumidor pode registrar suas solicitações seguindo as orientações da central automatizada, sem necessidade de interferência do atendente. O número de linhas disponíveis para a central também foi ampliado. Com as mudanças a capacidade de atendimento da central telefônica cresceu consideravelmente, garantindo qualidade no atendimento até mesmo em situações críticas - durante faltas de energia generalizadas, por exemplo, quando uma grande quantidade de consumidores entra em contato ao mesmo tempo. Em casos de falta de energia, quando o consumidor registra a informação via central telefônica, já é avisado se a interrupção se trata de desligamento programado ou não, e a previsão para normalização do fornecimento - quando houver.

A nova central também possibilita que os consumidores solicitem o serviço de religação a qualquer momento, mesmo quando não há atendente disponível. O atendimento da central fica disponível 24 horas, todos os dias.

O processo de desenvolvimento e instalação da nova central telefônica levou cerca de doze meses, onde todos os processos envolvidos foram revisados e melhorados, e foi realizada a instalação dos novos equipamentos softwares. A melhoria promovida pela CoCEL é pioneira entre as concessionárias de pequeno porte, resultado de um grande esforço de seus funcionários.

Em 2014 a CoCEL passou a avisar os desligamentos programados para realização de obras também através de mensagens de celular (sms). Os avisos já são feitos através do site, em jornal e duas rádios locais. Com o aviso adicional via sms, a Companhia aumenta ainda mais a efetividade na comunicação com seus consumidores.

As ações de divulgação da CoCEL sempre divulgam as formas de contato com a Companhia, ressaltando os meios alternativos - como a Agência Virtual e sms. Em 2014 foram realizadas campanhas informativas em rádios e jornais locais sobre o uso do sms para informar falta de energia, sobre prevenção de acidentes e uso responsável da energia elétrica.

Agentes Arrecadadores

A fim de facilitar o pagamento das faturas de energia elétrica, a COCEL conta com 34 agentes arrecadadores conveniados e contratados, lotéricas, além de outros estabelecimentos comerciais que atuam como correspondentes bancários distribuídos em todas as regiões do município.

Ouvidoria

A Ouvidoria da CoCEL é um setor independente dos demais e fica à disposição dos consumidores que desejarem registrar suas reclamações, sugestões ou críticas. É uma forma de ampliar os canais de comunicação entre a Companhia e seus consumidores. As Ouvidorias das Concessionárias de Energia Elétrica são regulamentadas pela Resolução nº 470/2011 - Anel.

No ano de 2014, a Ouvidoria atendeu a 107 reclamações de seus consumidores, sendo que 11% delas foram feitas via telefone, 50% pessoalmente, 34% foram registradas junto à Anel e 5% no Procom.

Aspectos Operacionais

Mercado de Energia Elétrica

Foram realizadas no ano 1.875 novas ligações, das quais 1.684 são da classe residencial. Totalizando no final do exercício de 2014, 47.471 consumidores contra os 45.596 consumidores de 2013, o que representa um crescimento de 4,1%. Destaque na classe residencial que representa 88,4% do número de consumidores.

O faturamento bruto de energia elétrica apresentou um crescimento de 18,8%, passando de R\$ 94.465 mil em 2013 para R\$ 112.270 mil em 2014. O consumo total de energia faturada pela COCEL, em 2014, totalizou 305.823 MWh um crescimento de 3,03%, comparando com a energia faturada no ano de 2013, que totalizou 296.932 MWh.

A classe industrial composta por 550 consumidores representa 1,2% do total de consumidores, 46,5% do mercado de energia em kWh, e 42,5% do faturamento bruto.

A tarifa média de fornecimento de energia elétrica, excluído os valores do ICMS, COFINS e do PIS/PASEP, atingiu em Dezembro de 2014, R\$ 257,85/MWh, representando um crescimento de 16,78% em relação a dezembro de 2013.

A relação consumidor-empregados passou de 396 para 405 consumidores para cada empregado em 2014.

A energia requerida ao longo do exercício de 2014 adquirida integralmente da nossa supridora Companhia Paranaense de Energia - COPEL apresentou um crescimento de 6,15%, passando de 304.326 MWh em 2013 para 323.052 MWh em 2014.

As perdas de energia elétrica ao longo do exercício em nosso sistema de distribuição, incluindo as comerciais e técnicas foram de 5,3%.

Novas Ligações de Consumidores

Classe	2014	2013	Varição (%)	Participação (%)
Residencial	41.958	40.274	4,2	88,4
Industrial	550	549	0,0	1,2
Comercial	3.007	2.901	3,7	6,3
Rural	1.666	1.618	3,0	3,5
Poder Público	212	206	2,9	0,4
Iluminação Pública	1	1	-	-
Serviço Público	75	45	66,7	0,2
Consumo Próprio	2	2	-	-
TOTAL	47.471	45.596	4,1	100,0

Mercado de Energia Vendida: (MWh)

Classe	2014	2013	Varição (%)	Participação (%)
Residencial	81.757	77.709	5,2	26,7
Industrial	142.240	144.358	(1,5)	46,5
Comercial	50.547	44.794	12,8	16,5
Rural	7.223	6.745	7,1	2,4
Poder Público	4.506	4.475	0,7	1,5
Iluminação Pública	13.143	13.075	0,5	4,3
Serviço Público	6.292	5.660	11,2	2,1
Consumo Próprio	115	116	0,9	-
TOTAL	305.823	296.932	3,0	100,00