



COPEL INFORMAÇÕES

ANO XXXIII - Nº 253 - OUTUBRO DE 2001

Copel Soluções

Um sério compromisso com o cliente



instante instante

Deixo meu eixo oscilante
no alvo vigor desse instante
a vigorar.

Som vibrante
- luz -
suave nave que inspira e conduz.

Elo me entrego
entre a lei e a linha que contigo
navego.

Tempos de Marketing

Difícilmente um relacionamento comercial resiste à decepção.

Essa verdade mercadológica todos nós exercitamos rotineiramente e, até por isso, muitas vezes nem percebemos. A decepção do cliente é mortal para a empresa: ela significa quase sempre a sua substituição por um concorrente. Clientes dispostos a conceder ao fornecedor relapso uma segunda chance são cada vez mais raros. E isso porque a disputa por sua preferência é cada vez maior.

Podem ser contados nos dedos os episódios em que clientes mal atendidos ou insatisfeitos com a produto / serviço adquirido dão-se ao trabalho de questionar seu fornecedor, apontar-lhe as falhas, cobrar e aguardar uma solução.

Nessa conta não entram, evidentemente, os clientes compulsoriamente atrelados a um fornecedor. Entre eles figuram, ainda, os consumidores de eletricidade – com exceção de uns poucos que, alavancados pelo tamanho da demanda, já foram alforriados.

Mas o porto seguro de águas plácidas onde navegaram por décadas as empresas do setor elétrico está com os dias contados. Progressivamente, como sinaliza a Aneel, mais e mais consumidores estarão ganhando liberdade de escolha. Até 2004, os vínculos da tradição, da proximidade e do costume serão substituídos pelo tripé que é o colete salva-vidas de qualquer negócio: qualidade, atendimento e preço.

A Copel sabe que o quilowatt-hora entregue ao seu consumidor, intrinsecamente, não tem diferença alguma de outro quilowatt-hora oferecido no mundo. Se não há como diferenciar o produto, por bem dizer uma *commodity*, a alternativa é buscar alguma diferenciação no atendimento e, onde possível, no preço.

No que trata do atendimento, a empresa está lançando mão de uma das mais eficazes ferramentas do marketing de serviços: a customização do atendimento. O quilowatt-hora continua sendo o mesmo, mas o atendimento é personalizado. E se ele for perfeito (acima de tudo, eficaz e eficiente), cliente nenhum haverá de querer trocar de fornecedor.

Assim, a empresa está mergulhando em dois projetos ambiciosos: o CRM (iniciais de Customer Relationship Management, ou algo como Gerenciamento de Relações com o Cliente), cuja implantação é coordenada pela Diretoria de Marketing da *holding*, e o Copel Soluções, produto da Copel Distribuição.

A espinha dorsal de ambos coincide: fazer com que o cliente desconheça as ofertas da concorrência e permaneça fiel à Copel.

O caminho: conhecer mais e melhor o cliente e estabelecer com ele uma relação de parceria e de comprometimento com o sucesso.

Conheça mais detalhes das duas iniciativas nesta edição.

Boa leitura

Expediente

Companhia Paranaense de Energia -Copel (criada em 26 de outubro de 1954)

Diretor Presidente: Ingo Henrique Hübert
Diretor de Planejamento: José Maria A. Ruiz
Diretor de Marketing: Lindolfo Zimmer
Diretor de Finanças e Relações com os Investidores: Ferdinando Schauenburg
Diretor de Participações: Mario Roberto Bertoni
Diretor de Administração: Miguel Augusto Queiroz Schünemann
Diretor de Relações Institucionais: Deni Lineu Schwartz
Diretores Superintendentes das Subsidiárias Integrais:
Copel Geração: Luiz Fernando Leone Vianna
Copel Transmissão: Henrique Sérgio Correa de Azevedo
Copel Distribuição: Pedro Augusto do Nascimento Neto

Copel Participações: Mário Roberto Bertoni
Copel Telecomunicações: Humberto Sanches Netto
Copel Informações: Revista de distribuição dirigida
Responsável: Lindolfo Zimmer
Editor: Julio A. Malhadas Júnior
Editor Assistente: Valter Chagas
Redação: Página 1 Serviço de Imagem Empresarial
Fotógrafo: Carlos Borba (Salto Caxias)
Colaboradores: Roberto José Bittencourt, Simone Camargo Dutra, Sergio Sato, Maristela P. Purkat, Mirian Renaud dos Passos, Luiz Gustavo Martins, Gláucia José Gabardo e José Carlos Erthal
Colaboradores Regionais: Justiniano Antão do Nascimento (Curitiba), Breno Afonso

S. Magalhães (Ponta Grossa), Dante Conselman (Maringá), Christina Célia Garcia (Londrina), Eder Dudczak (Cascavel).

Correspondência para a Redação:
 Rua Coronel Dulcídio, 800 – 4º andar
 CEP: 80420-170
 Fone: (41) 331-4570 e 331-4714
 e-mail: imprensa@copel.com

Editoração Gráfica e Fotolitos
 Ajir Artes Gráficas e Editora Ltda.
 Fone/Fax: (41) 329-8803
 bureau@ajirgrafica.sul.com.br

Impressão
 Fotolaser Gráfica e Editora Ltda.
 Fone: (0XX41) 347-0015



Copel Soluções.....05



Aniversário.....08



Call Center.....12



Célula Combustível.....16



Transmissão.....21



Ser a solução é o negócio

Empresa lança o Copel Soluções para formar relação de parceria com os clientes



A Copel Distribuição lançou oficialmente em 19 de outubro o programa Copel Soluções, uma iniciativa voltada ao estreitamento do vínculo entre a empresa e seus clientes industriais e comerciais. "O objetivo do programa é estabelecer um relacionamento de parceria entre Copel e grandes clientes de maneira a permitir à concessionária gerar e oferecer soluções sob medida para as suas necessidades", afirma Moisés Nami Neto, coordenador geral do Copel Soluções.

Numa primeira fase, o programa pretende atingir um segmento de quase 2 mil consumidores em todo o Paraná, oferecendo uma gama de produtos e serviços que contempla desde esclarecimentos a respeito da fatura, passa pelo gerenciamento energético de toda a instalação e vai até a prestação de orientações ao cliente para a sua adequação ao melhor enquadramento tarifário. "Com a flexibilização e a abertura do mercado de energia à competição, os preços tendem a ficar muito próximos", informa Nami Neto. "Assim, a oferta de produtos agregados passa a ser um importante diferencial para aumentar a satisfação desses clientes".

Trinca de ases

O conjunto de serviços e produtos do programa visa proporcionar ao

consumidor uma trinca imbatível de vantagens: melhor aproveitamento energético, menor custo operacional e maior garantia de fornecimento. Resumindo: consumir o estritamente necessário pagando o mínimo possível, e com o menor risco de interrupção.

Também haverá novas opções de tarifas, mais flexíveis e fáceis de serem adequadas ao regime de utilização de energia das empresas clientes. Entre os serviços que serão oferecidos está a correção do fator de potência. O

fator de potência mostra se a empresa consome energia elétrica adequadamente – e taxa financeiramente aqueles consumidores que, pelo mal uso, sobrecarregam o sistema elétrico. Especialistas da Copel Distribuição desenvolverão estudos para a correção do Fator de Potência do cliente e irão propor sugestões para a redução das perdas elétricas, evitando o desperdício e gastos desnecessários.

Outra solução oferecida pelo programa é o comissionamento de subestações,



Os agentes de negócios da Copel Distribuição



Soluções energéticas para grandes clientes

linhas e cabines de alta tensão. Cada equipamento, juntamente com seus acessórios (incluindo toda a fiação e cablagem) e todos os sistemas referentes ao funcionamento lógico da instalação, são verificados, inspecionados e testados antes da entrada em operação. Tais serviços são aplicáveis a subestações, linhas de distribuição e de transmissão e cabines de transformação.

Muito mais que energia

Fazem parte do cardápio do Copel Soluções, ainda, programas de eficiência energética e serviços de comunicação de dados, imagem e voz – o FTTO (*Fiber To The Office*), recurso que pode integrar todas as unidades da empresa cliente numa só rede, centralizando todo o tráfego de comunicação e eliminando as despesas com ligações telefônicas entre matriz e suas filiais.

O WOD - *Web On Demand*, permite que por intermédio da rede de fibras ópticas da Copel Telecomunicações as conexões via protocolo IP possam ser realizadas de acordo com a demanda de banda de transmissão. Serviços de IP Direto e Conexões Dedicadas à

Internet também integram o programa e permitem que através das redes locais LAN (*Local Area Networks*) ou redes de longas distância WAN (*Wide Area Networks*) essas unidades possam se interligar à Internet.

Para a implantação do programa Copel Soluções, uma equipe de 15 agentes de negócios irá a campo para prestar um atendimento personalizado aos clientes. A idéia inclui a possibilidade de desenvolver novos produtos – ou, mais apropriadamente, Soluções – a partir das constatações levantadas por esses agentes em suas visitas aos clientes. “Na verdade, estamos lançando um pacote de produtos que é básico, e a tendência é que o leque seja ampliado a partir das necessidades dos próprios consumidores”, diz Nami Neto.

A divulgação do programa será feita por intermédio de uma mala direta enviada para o mercado-alvo selecionado pela Copel.

Outro canal de contato disponível, o site www.copelsolucoes.com, proporciona acesso a informações relacionadas ao setor elétrico que interessam e atingem diretamente as empresas. Em área restrita aos clientes

especiais, estarão disponíveis no site facilidades como:

- entrega e pagamento *on-line* da fatura de energia elétrica
- simulador de tarifas *on-line*
- regras do setor elétrico (notícias, informações e orientações sobre as novas regras do setor elétrico, introdução da competição e os próximos passos da flexibilização, além dos requisitos para enquadramento como cliente livre)
- mercado de energia – preços do mercado *spot*, preços da energia em outros mercados livres como Estados Unidos, Grã-Bretanha e países nórdicos
- *links* para os sites da Aneel, Asmae, Fiep, Sebrae e outros
- dicas de segurança e uso eficiente da energia elétrica
- acesso a *chats* e fóruns virtuais com especialistas em processos industriais
- mural virtual para anúncios de equipamentos elétricos e industriais novos e usados
- produtos e serviços oferecidos pelo programa Copel Soluções
- Agência Virtual: histórico de pagamentos e apresentação gráfica das informações
- calendário de eventos

Mais energia, mas com responsabilidade

Copel apóia fórum que defende sustentabilidade ao desenvolvimento



A mesa de abertura do CEBDS. Da esquerda para a direita, Pedro Parente, Jaime Lerner e Ferdinando Schauenburg.

O Brasil precisa expandir seu parque gerador de energia elétrica para prover e sustentar os seus projetos de desenvolvimento.

Gerar energia é uma atividade que impacta o meio ambiente, em maior ou menor grau, qualquer que seja a fonte escolhida.

Ter eletricidade na quantidade e nos prazos adequados, no entanto, é muito mais um imperativo de ordem social e econômica do que uma questão de escolha.

Atento a isso, o CEBDS – Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável, entidade não governamental com sede no Rio de Janeiro integrada por dirigentes de grandes organizações de diversos ramos de atividade (entre elas, a Copel), criou e instalou uma Câmara Técnica com o propósito de cuidar especificamente do tema Energia. Sua missão será organizar e sistematizar discussões sobre como prover as novas obras elétricas necessárias sem comprometer o meio ambiente e sobre quais as fontes mais adequadas, sob todos os pontos de vista, a serem exploradas para que a matriz energética seja racionalmente

diversificada.

Essa Câmara Técnica foi instalada oficialmente no dia 26 de setembro em Curitiba, durante a reunião anual do CEBDS organizada e apoiada pela Copel. O evento contou com a presença do ministro-chefe da Casa Civil da Presidência da República e coordenador da Câmara de Gestão da Crise de Energia, Pedro Parente, do governador Jaime Lerner, do diretor financeiro da Copel, Ferdinando Schauenburg e do diretor superintendente da Copel Geração, Luiz Fernando Vianna.

O que é o CEBDS

O Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável é uma entidade autônoma que se dedica a promover estudos e debates em torno do conceito de que é possível – e mais que isso, é essencial – conciliar as necessidades econômicas, sociais e ambientais sem que a satisfação de uma delas possa comprometer ou influenciar de forma negativa alguma das outras. Como

agente impulsor de inovações, do uso de novas tecnologias e da abertura de mercados, o desenvolvimento sustentável fortalece o modelo empresarial baseado na modernização e no ambiente de competitividade global.

Como forma de racionalizar esforços e orientar as discussões em torno dos diversos enfoques suportados pela definição de desenvolvimento sustentável, o CEBDS constituiu câmaras técnicas temáticas, que se ocupam de aspectos específicos. Além da Câmara Técnica de Energia, também a dedicada à Comunicação Social foi oficialmente instalada no evento em Curitiba.

Ao lado delas, já existem as Câmaras de Legislação Ambiental e Recursos Hídricos, de Ecoeficiência, de Produção Mais Limpa, de Mudanças Climáticas e Biodiversidade, e de Biotecnologia. Paralelamente, o Conselho realiza e mantém um fórum itinerante de Responsabilidade Social Corporativa, destinado a divulgar exemplos de empresas e organizações que desenvolvem projetos e programas voltados à melhoria da qualidade de vida dos seus funcionários, da comunidade onde está inserida e da sociedade em geral.

Entre as mais de 40 organizações integrantes do CEBDS e que estiveram representadas nesta reunião em Curitiba, figuram nomes de peso do mundo empresarial brasileiro como a Aracruz Celulose, ABB – Asea Brown Boveri, Banco do Nordeste, Bayer, Brasmotor, Cia. Vale do Rio Doce, Cia. Siderúrgica Nacional, Coca-Cola, Copene, Cosipa, Du Pont, Eletrobrás, Furnas Centrais Elétricas, General Motors do Brasil, Grupo Gerdau, Light, Nestlé, Grupo Odebrecht, Organizações Globo, Petrobrás e Pirelli do Brasil.

Assoprando as "lampadinhas"

Prestes a se tornar uma cinquentona, a Copel anda melhor e mais ativa do que nunca.

No ano em que completa 47 anos, a companhia tem muito o que comemorar. Mais que tantas décadas e anos de atividade, tem resultados para celebrar.

Para começar, registrou um lucro em 2000 que foi o maior de toda a sua história, de R\$ 430,6 milhões, o que representou um aumento de 55% em relação ao resultado do exercício anterior, de R\$ 277,2 milhões.

E pela segunda vez nos últimos três anos, a Copel foi eleita a melhor entre todas as distribuidoras de energia elétrica em atividade no país pela Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica – Abradee, entidade que congrega as maiores empresas do setor, e que apontou também a Copel como a vencedora na categoria Melhor Avaliação pelo Cliente.



O diretor de Administração, Miguel Schunemann, entrega certificado a Ana Célia Valera, uma das homenageadas no Jantar da Copel em Curitiba

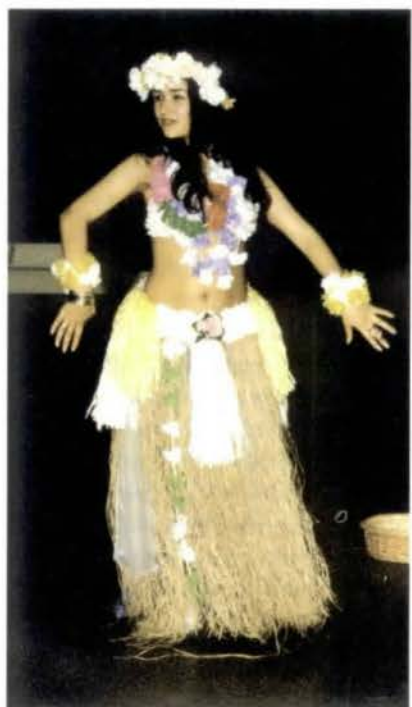


Detalhe do jantar em homenagem aos empregados em Curitiba

O Prêmio Abradee foi instituído em 1999 para avaliar o desempenho das concessionárias de distribuição de eletricidade sob diversos enfoques (empresariais, técnicos e operacionais), premiando os melhores resultados e permitindo às empresas uma visão particularizada da sua posição relativa dentro do conjunto do setor.

Outro motivo para comemorar é o enorme sucesso alcançado pela iniciativa cidadã do programa de alfabetização digital, o Luz das Letras, que em menos de um ano ultrapassou a marca de mil alunos em atividade, venceu os limites do Paraná (há laboratórios funcionando em Florianópolis, na cidade paulista de Lins e na cidade fluminense de São Gonçalo) e granjeou o reconhecimento de personalidades e instituições tão ilustres quanto o vice-presidente da República, Marco Maciel e a ADVB – Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil, promotora do prêmio Top Social, com

o qual são destacadas as realizações empresariais mais relevantes do país no campo da responsabilidade social.



Dançarina em trajes típicos havaianos no jantar de aniversário em Curitiba

Também foi este ano que a Copel transformou Curitiba na primeira cidade da metade sul do mundo a usar a energia do futuro, instalando uma (de um total de três) célula a combustível cuja tecnologia – de tão boa e confiável que é – vem sendo usada em situações e locais onde as equipes de emergência ou manutenção demorariam um pouco a chegar: nos ônibus espaciais da Nasa.

Essas são apenas algumas das razões que motivam o Paraná, os paranaenses e, de maneira muito especial, os cope- lianos a comemorar em 26 de outubro mais um aniversário da Copel.



Cena do show Nazareth e... Ernesto, em Ponta Grossa.

Já virou tradição: as celebrações foram muitas e aconteceram em todo o Estado, seguindo esta programação.

05 e 06/10 – Nazareth e...Ernesto no Teatro Ouro Verde, em Londrina
 06/10 – Apresentação do Coral da Copel de Foz do Iguaçu no Colégio Estadual Arnaldo Izidoro
 07/10 – Nazareth e...Ernesto no Teatro Marista, em Maringá
 08/10 – Nazareth e...Ernesto no Teatro Guaíra, em Curitiba
 08/10 – Apresentação do Coral da Copel de Foz do Iguaçu no Campus da Unioste
 10/10 – Nazareth e...Ernesto no Teatro Municipal, em Ponta Grossa
 11/10 – Nazareth e...Ernesto em frente a Catedral, em Cascavel
 11/10 – Apresentação do Coral da Copel de Paranavaí, na Casa da Criança
 12 e 13/10 – Confraternização da Geração e da Transmissão em Faxinal do Céu
 12/10 – Gincana do Dia da Criança no Clube da Copel, em Paranavaí
 15 e 17/10 – Apresentação do Coral Adulto de Campo Mourão na Sipat – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho de Doutor Camargo

16 e 17/10 – Apresentação do Coral da Copel de Paranavaí na Associação Paranaense de Apoio aos Excepcionais – APAE
 16/10 – Apresentação do Coral de Foz do Iguaçu no Centro de Convenções do Hotel Rafagnin
 17 e 18/10 – Apresentação do Coral Infantil da Copel de Cascavel na Sipat local
 19/10 – Jantar de homenagem aos empregados de Curitiba e região no Paraná Clube
 20/10 – Apresentação do Coral Adulto da Copel de Curitiba no Teatro Paiol
 21/10 – Apresentação do Coral Infantil da Copel de Curitiba no Teatro Paiol
 22/10 – Apresentação do Coral da Copel de Pato Branco na Sipat de Francisco Beltrão
 23/10 – Apresentação do Coral da Copel de Pato Branco na Sipat local
 24/10 – Jantar de homenagem aos empregados de Ponta Grossa e região no Hotel Vila Velha
 25/10 – Apresentação do Coral Infante-Juvenil e Adulto da Copel de Campo Mourão e culto ecumênico
 26/10 – Apresentação do Coral da Copel de Pato Branco na UDPTO

26/10 – Apresentação do Coral da Copel de Paranavaí na UDPVI
 26/10 – Apresentação do Coral Adulto da Copel de Curitiba em diversas dependências da empresa na Capital
 26/10 – Culto ecumênico na praça do Córrego das Pombas em Londrina e nas UDs de Apucarana e Cornélio Procópio
 26/10 – Jantar de homenagem aos empregados de Londrina e região no Buffet Planalto
 26/10 – Missa e culto ecumênico na sede da DISDO/Transmissão Sudoeste em Cascavel
 26/10 – Hasteamento da bandeira e culto ecumênico na sede da DISDN em Maringá
 26/10 – Jantar em homenagem aos empregados de Maringá e região no Country Club
 26/10 – Apresentação do Coral Infantil da Copel de Ponta Grossa na sede da DISDC
 27/10 – Recreação infantil no Parque Barigüi, em Curitiba
 28/10 – Apresentação da Orquestra Sinfônica do Paraná no grande auditório do Teatro Guaíra, em Curitiba.

A meio caminho

Construção da usina a gás de Araucária avança a pleno vapor



Transporte dos equipamentos para a UEG Araucária

As obras da termelétrica a gás natural de Araucária, iniciadas há um ano, estão literalmente a "meio caminho andado" de sua finalização. Os principais equipamentos que compõem as duas unidades geradoras começaram a chegar ao Porto de Paranaguá no final de setembro e já estão sendo transportados para o canteiro, onde começam a ser montados para começar a produzir eletricidade a partir do segundo semestre do próximo ano. O empreendimento é de responsabilidade da UEG Araucária, empresa privada formada em parceria pela El Paso (60%), Copel e Gaspetro (20% cada). O coordenador de Comunicação Social da UEG, Rubens Habitzreuter, explica que somente o transporte das peças está mobilizando cerca de 20 pessoas. O trabalho é terceirizado. Entre as poucas empresas de transporte pesado existentes no país, a Copel selecionou mediante licitação para essa tarefa a Superpesa, do Rio de Janeiro. A movimentação deve durar 45 dias, mas a instalação dos equipamentos será finalizada somente no ano que vem. Entre os equipamentos mais importantes que já chegaram à UEG

estão a turbina a vapor que movimenta o gerador. Enviada em "pedaços", como define Habitzreuter, a turbina está em fase de montagem. O gerador correspondente também já chegou à UEG.

Outros equipamentos aguardam, armazenados no Porto, sua vez de subir a Serra do Mar: um deles, a turbina de gás da unidade 1. A peça tem 205 toneladas de peso, o que resulta em desafios inesperados a serem vencidos pela equipe de transporte. Por exemplo, uma ponte recentemente concretada no caminho entre Paranaguá e Araucária, que pode não agüentar o peso. "Detalhes como este atrasam em pelo menos dez dias a entrega da peça, mas não comprometem o andamento da obra", garante o coordenador. Outro componente importante da unidade 1, o gerador a gás, que pesa 255 toneladas, também já está devidamente desembalado e aguardando no Porto o momento de ser transportado, junto com parte

dos equipamentos para a unidade 2. Na obra em Araucária já estão os três transformadores elevadores, um para cada gerador.

O condensador da turbina a vapor está em fase final de instalação. Na seqüência, começam a ser montados os encanamentos e dutos.

Tendo em vista o atual estágio das obras civis, o andamento dos fornecimentos e o trabalho de montagem dos equipamentos, confirma-se a previsão de até 24 meses para que a usina começasse a funcionar, como foi anunciado pelo governador Jaime Lerner na solenidade que caracterizou oficialmente o início de sua construção, no início de outubro do ano passado.

A central terá potência instalada de 480 MW com capacidade para atender ao consumo de 1,5 milhão de pessoas, demandando 2,2 milhões de metros cúbicos diários de gás natural providos pela Compagás. Além de sócia do empreendimento, a Copel absorverá toda a eletricidade produzida e ainda responderá pela operação e manutenção das instalações.

A Usina de Araucária é um dos empreendimentos do Programa Prioritário de Termoeletricidade do Governo Federal, que tem por objetivo adicionar ao potencial de geração do país, no prazo de dez anos, algo equivalente a uma Itaipu em energia de origem térmica.



Detalhe de um dos caminhões do comboio

Internautas curitibanos já voam na rede

Copel está testando na Capital nova tecnologia que junta watts e bits



Alta velocidade na internet

O resto do Brasil ainda não conhece, talvez até mesmo duvide que tal prodígio seja possível, mas em 30 residências e 30 estabelecimentos comerciais de Curitiba a conexão com a Internet já está sendo feita pela tomada de energia – e em altíssima velocidade. Velocidade da luz, poderia se dizer, e com toda a propriedade. Pois é assim: nada de telefone, cable modem ou linha telefônica turbinada (ADSL). É suficiente a velha e boa tomadinha de energia na parede que os bits têm trafegado a 2 Mbps – megabits por segundo, muito maior que a dos sistemas usuais: 35 vezes mais rápido que o sistema convencional por linha discada com modem de 56k ou 8 vezes mais veloz que uma conexão ADSL ou via cabo com modem de 256k.

Mal comparando: digamos que sua linha discada é alguém caminhando em ritmo normal, a 5 km por hora, e a conexão PLC é uma Ferrari voando a 180...

O que possibilita que bits e watts trafeguem em harmonia é a tecnologia PLC – Powerline Communication.

O sistema – recém saído dos fornos, ou melhor, dos laboratórios de tecnologia europeus – foi apresentado ao público em março deste ano na Feira de Hannover pela empresa alemã RWE Plus, pioneira mundial na sua exploração em escala comercial.

Ele é composto basicamente de um concentrador de sinais (transformador) instalado nos postes da rede pública de eletricidade e um decodificador de sinais, alojado no interior do domicílio. Os dois equipamentos “conversam” em determinada frequência e disponibilizam o acesso à web por meio das

tomadas, usando também um modem. Esses primeiros pontos de conexão, todos em Curitiba (dois edifícios residenciais e dois comerciais no Batel, uma escola, dois por circuito aéreo no Bacacheri, um no Museu de Energia da Copel e um no Pólo do Km 3) ainda estão em fase de testes que devem durar de 30 a 90 dias, dependendo do local e do desempenho. Os locais para teste foram selecionados seguindo critérios de amostragem estatística junto a uma clientela



Componentes do PLC

identificada como mercado potencial. A Copel procurou estabelecer a amostragem, também, um perfil de usuário capaz de garantir uma avaliação tanto quanto possível justa, isenta, crítica e participativa do novo sistema, já que se trata de avaliar o poder de penetração, a aceitação e a modicidade comercial de um serviço totalmente novo. Promissor, sim. Porém, totalmente novo e de potencialidades ainda pouco exploradas:

siga lendo e veja que está enganado quem pensa que PLC é só para acessar a Internet.

Para essa experiência piloto foram selecionados usuários que, entre outros critérios, costumam acessar a Internet mais de três vezes por semana, baixar (fazer download) e enviar por e-mail arquivos pesados – maiores que 500k – e que economicamente integrem as faixas A e B.

Passado o período de testes, será feita uma pesquisa para avaliar o grau de satisfação dos clientes com o sistema, dimensionar o mercado potencialmente consumidor dessa tecnologia, aferir os custos operacionais e os valores a serem cobrados dos usuários e todo o restante.

Com o PLC é possível fazer automação de alarmes e iluminação do domicílio e ainda proporcionar entretenimento, já que a banda larga permite a transmissão de áudio e vídeo com alta qualidade. Outra facilidade é que o PLC permite que dois ou mais computadores possam se conectar simultaneamente à Internet, e a partir de peças da casa tão inusitadas para isso quanto o banheiro ou a cozinha. E mais: a tecnologia PLC pode transformar a rede elétrica da rua em rede de telefonia. Ou seja, quem tiver luz em casa poderá ter telefone fixo também – e ligado ao mundo pela mesma tomada de eletricidade na parede...

Os investimentos para ensaiar em Curitiba o comportamento da nova tecnologia chegam a R\$ 1 milhão, sendo 49% da Copel e 51% da RWE Plus, com quem a companhia está associada em parceria.



Tecnologia pioneira

Para falar a mesma língua

Centrais de Atendimento atuam como central única



Instalações de Call Center em Curitiba

Em qualquer lugar do Paraná, existe uma agência da Copel ao alcance da mão do consumidor. Ela está, literalmente, do outro lado da linha. O atendimento telefônico ao consumidor feito pela Copel está baseado na gestão única de cinco centrais, localizadas em Curitiba (com instalações recentemente remodeladas), Londrina, Maringá, Ponta Grossa e Cascavel. Em todas elas, é possível ao cliente obter ou encaminhar solução para os assuntos capazes de motivá-lo a

procurar a Copel.

O esforço da equipe, no entanto, é para uniformizar a qualidade do atendimento, como se fosse feito por um grupo único, integrado. Por isso, depois de quase um ano de atuação dentro dessa nova estrutura, comemora-se a marca de 200 posições de atendimento em todo o Estado. Uma posição de atendimento, ou PA, é um posto de trabalho, com terminal, fones e demais equipamentos, utilizada 24 horas por dia em turnos por

diferentes atendentes – dos quais 210 são deficientes físicos.

“Hoje as centrais trabalham integradas, como uma só”, explica Heitor Dantas Filho, gerente da área de Atendimento ao Cliente da Copel Distribuição. Se uma central tem todas as posições de atendimento ocupadas, a ligação é transferida para uma das outras localidades, sem o que usuário perceba ou pague qualquer diferença na ligação por isso. O “transbordo” é gerenciado por um

sistema com tecnologia Ericsson, através do sistema de fibras ópticas da Copel Telecomunicações. "Temos uma preocupação em não caracterizar o trabalho como sendo feito por centrais diferentes. A equipe é uma só", ressalta o gerente, apesar de a Central atender com cinco números diferentes, alterados de acordo com o DDD da região de origem do telefonema. "Uma das metas em médio prazo é de se criar um único número para todo o Estado", adianta Dantas.

O acompanhamento do desempenho mostra que, neste período, foi possível alcançar e até superar todas as metas planejadas. O tempo médio de espera, programado para 30 segundos em janeiro, foi reduzido pela metade em setembro e, em outubro, foi registrada a marca de apenas 9

segundos. A Central agora trabalha para manter nos referidos níveis. "Isso é resultado do dimensionamento das equipes, com escalas de serviços que otimizam os recursos", conta Dantas. O trabalho será facilitado também pelo funcionamento, em breve, de um software operacional, o Easyphone, para facilitar e gerenciar o atendimento, e outro para adequar as escalas, fazendo simulações de horários com maior procura pelos serviços.



A média Heitor Dantas Filho de atendimentos da Central

é de 750 mil chamadas mensais, mas a sua capacidade é de 1 milhão de ligações no mesmo período. "Este número é rapidamente alcançado em dias de tempestade, por exemplo", destaca o gerente.

A Central tem como principal objetivo fornecer dados de consumo e dados cadastrais de consumidores, como endereços e documentos. Mas a maioria dos atendimentos é mais complexa, com orientações gerais sobre energia, solicitações

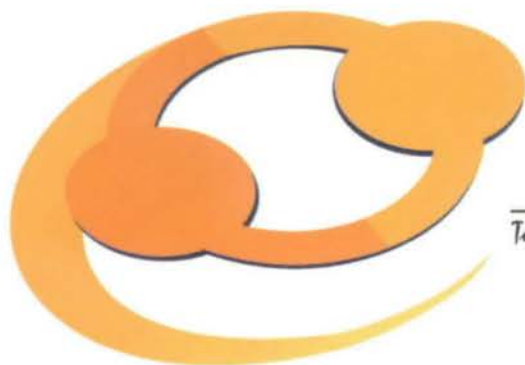
de aumento de carga, informações sobre postes de luz, serviços e algumas reclamações, como a falta de energia causada por chuvas. Por isso, a Central buscou também neste ano reduzir ao mínimo o tempo médio de atendimento, para uma meta de 3 minutos e 10 segundos. O nível de serviço, que contabiliza o número de ligações atendidas em menos de 30 segundos, passou neste período a 87%, ultrapassando novamente a meta, baseada na referência internacional de qualidade, que é de 75%. Para o futuro, explica Dantas, "vamos trabalhar para melhorar ainda mais o planejamento das escalas de funcionamento da Central, estudando ao mesmo tempo formas de redução dos custos operacionais e de melhora na qualidade dos serviços".



Quase 200 portadores de deficiência trabalham no Call Center da Copel

Dona Carla quer falar com você

Regra de sobrevivência: antes que o cliente peça, ofereça-lhe a solução



CRM - COPEL

Todos nós ligados no cliente

Quando aos 21 anos comprou seu primeiro carro, Carla ficou tão feliz que nunca mais trocou de marca. Até que 10 anos e cinco carros depois, seu automóvel zerinho da “boa e velha marca” apresentou problemas.

Ora, Carla telefonou para a assistência técnica. Como não se considerou bem atendida, também enviou uma mensagem por e-mail. Dois dias mais tarde, recebeu um telefonema do fabricante. Achou que ouviria uma solução, mas acabou ouvindo uma série de novas perguntas: a moça do outro lado linha lhe pedia que contasse novamente o que estava ocorrendo com o carro. “É que os e-mails são recebidos em outro departamento e eu fui incumbida apenas de procurar saber qual era o problema que a está deixando

insatisfeita”.

Àquela altura do campeonato, já eram duas as razões para a insatisfação de Carla: o problema do carro e a necessidade de ficar repetindo várias vezes a mesma história. Sem outra opção, reprisou a ladainha.

Para encurtar a história: depois de a muito custo conseguir que consertassem seu carro, Carla vendeu-o. Mas diferentemente do que sempre fizera, na hora de comprar um novo optou por uma marca concorrente, simplesmente porque aquela empresa – à qual há tanto tempo vinha sendo fiel – não a atendeu a contento quando foi preciso. Não a reconheceu como uma cliente a ser mantida. Num cenário competitivo, é isso o que acontece quando uma empresa não corresponde às expectativas do cliente. “No

mundo dos negócios, a fidelidade comercial normalmente dura até a primeira decepção. Raramente há tempo para que haja uma segunda”, define Lindolfo Zimmer, diretor de Marketing da Copel. E o que é pior, são cada vez mais raros os clientes que dão às suas fornecedoras a oportunidade de saber que pisaram na bola e que já não estão agradando. “Em muitos casos a pessoa nem reclama, troca de empresa direto”, confirma o assessor daquela diretoria, Sérgio Sato. Há quase um ano, ele e vários



Sérgio Sato



colegas da DMK e das subsidiárias integrais vêm trabalhando na formulação, formatação e implantação de um projeto de CRM – Customer Relationship Management, uma estratégia de negócios que as corporações estão utilizando para otimizar seus investimentos, seus ganhos e capitalizar, magnificar e perenizar como ativos em carteira a satisfação de seus consumidores.

A base dessa estratégia é o estreitamento das relações com o cliente no atendimento de suas necessidades. Isso é feito através de processos de marketing e de softwares que permitem a interação entre as equipes que estão na linha de frente, em contato direto com o cliente, e o staff interno da empresa, seja através de rede interna de micros, intranet, internet, telefone, celular, e-mail ou call center. Apenas para exemplificar, voltemos ao caso de dona Carla: se a montadora de automóvel usasse o sistema, qualquer pessoa da companhia que entrasse em contato com ela saberia quantos carros ela já havia comprado ali, qual a cor de sua preferência, os opcionais prediletos e, claro, não haveria atendentes impertinentes pedindo-lhe que fizesse o mesmo relatório de falhas diversas vezes. E o melhor de tudo para a empresa: certamente Carla não teria trocado de marca.

“Até há pouco, a Copel não precisaria gastar tempo com esse tipo de preocupação pois suas atividades se desenvolviam num ambiente de monopólio. O cliente da Copel, satisfeito ou não, nunca pôde trocar de marca”, conta Sato. “E ainda não pode”,



Lindolfo Zimmer

completa. Esse “ainda” é sumamente importante.

Com a desregulamentação do setor de energia elétrica, a partir de 2003 os consumidores poderão escolher de qual companhia comprarão os serviços. E é para preparar a si e seus empregados para o novo cenário que a Copel está investindo na implantação do CRM. A meta é fazer com que até meados de abril de 2002 todas as informações possíveis a respeito dos clientes da Copel estejam numa plataforma unificada, disponível para que quando um consumidor procurar a empresa, quem quer que o atenda tenha acesso a todo o seu histórico. “Só assim poderemos conhecer nosso consumidor, saber o que ele valoriza, o que ele precisa. E além de oferecer-lhe um bom serviço, poderemos inclusive desenvolver produtos específicos para determinados segmentos”,

explica Sato.

Implantado com a consultoria de um consórcio formado pela empresa alemã SAP, pela Fundação Getúlio Vargas e pela Edinfor, o CRM da Copel tem como objetivos identificar as características dos clientes; diferenciá-los e agrupá-los em segmentos de maneira que os cadastros conversem entre si, interajam. Ou seja, o sistema deve permitir à Copel promover um relacionamento estreito com seu cliente e definir ações específicas direcionadas a eles.

“Para que o sistema funcione como esperamos é preciso haver uma mudança de cultura dentro da Copel”, esclarece Sato. “Sem concorrentes, a Copel sempre esteve focada nos seus processos internos, como um fim em si mesma. Agora ela precisa olhar para fora, entender o mercado, e isso só acontece se conhecermos nossos clientes”.

Eletricidade com água quente

A primeira célula do Hemisfério Sul já está funcionando na Copel



Célula a combustível instalada no Pólo do Km3

A primeira célula a combustível do sul do mundo está funcionando desde o início de agosto no Pólo do Km 3 da Copel, em Curitiba.

Usando uma tecnologia que tem tudo para ser considerada a mais viável e a mais correta fonte de energia do futuro, tanto que até os ônibus espaciais da Nasa a utilizam, a célula está abastecendo com eletricidade os computadores do Centro de Processamento de Dados da empresa e com água quente o refeitório do Pólo. O pioneirismo dessa iniciativa é resultado de um ousado projeto que envolve o Instituto de Tecnologia para

o Desenvolvimento (Lactec) e a Copel Distribuição, que aguardam para breve a chegada e instalação de duas outras células – a serem instaladas em Curitiba no Centro Politécnico da UFPR e, provavelmente, num grande hospital do sistema público de saúde. Esse trabalho fará do Paraná o berço dessa tecnologia no país e da Copel, a maior conhecedora dentro do sistema elétrico nacional.

A célula a combustível é um equipamento que gera eletricidade e calor a partir da reação química de uma matéria-prima – no caso do equipamento em operação no Pólo do Km

3, o gás natural: essa célula, modelo PC25, tem potência para gerar 200 kW (quilowatts) de eletricidade e igual quantidade de energia térmica. A maior vantagem do equipamento é a altíssima confiabilidade do fornecimento de energia elétrica: o índice de falhas é inferior a 0,01% do tempo de utilização. Pesa favoravelmente, também, o baixíssimo índice de emissão de poluentes, que é praticamente nulo.

O equipamento foi fabricado pela empresa norte-americana International Fuel Cells e custou o equivalente a US\$ 862,6 mil. O custo de geração de um

megawatt-hora é de US\$ 110, cerca de 40% maior do que pode ser conseguido usando fontes tradicionais. A diferença é momentânea, acreditam os técnicos da Copel, e pode ser entendida como o custo da novidade. "A tendência é de haver um progressivo barateamento, à medida em que a tecnologia das células for ganhando escala comercial", opina Pedro Augusto do Nascimento Neto, diretor superintendente da Copel Distribuição.

Apostando nesse potencial, o Lactec associou-se à argentina Silco para constituir a FCB – Fuel Cell Brasil, uma nova empresa com sede em Curitiba que detém a concessão da IFC para a comercialização e instalação de novas células em países do Hemisfério Sul. Luiz Eduardo Caron, gerente da área de materiais e química aplicada do Lactec e dirigente da FCB, explica que o equipamento instalado no Pólo do Km 3 está em fase de "tropicalização": é que a célula foi projetada e fabricada para operar segundo as peculiaridades de clima, altitude e mesmo do combustível disponível nos EUA e Europa, necessitando de eventuais adaptações. "Estamos monitorando o funcionamento do equipamento e avaliando seu

desempenho", explica Caron. "Assim, podemos comparar os dados e buscar soluções".

A primeira célula está atendendo rigorosamente aos objetivos iniciais de prover com energia elétrica confiável o Centro de Processamento de Dados da Copel e com água quente em abundância o refeitório do Pólo. "Até agora, o desempenho do equipamento tem nos surpreendido favoravelmente, superando nossas melhores expectativas", comemora Caron.

A segunda célula vai ser instalada em novembro no Centro Politécnico e servirá ao próprio Lactec, onde as pesquisas em torno do seu funcionamento serão intensificadas. "Na Copel o sistema opera de maneira estável. No Lactec vamos fazer experimentos, alterando o tipo de gás e pesquisando novas fontes de alimentação", detalha Caron. Lixo, esgoto e outras fontes de gás metano, em composições variadas, deverão ser testadas.

O projeto prevê a instalação de uma terceira célula provavelmente junto a um hospital. "Trata-se de um tipo de cliente com perfil de necessidades bastante específico em termos de eletricidade e de água quente, servindo como uma boa amostragem



Pedro Augusto na abertura do simpósio

de operação diferenciada", acredita Caron.

Para apresentar ao setor elétrico brasileiro a célula já em funcionamento, divulgar ao mercado a Fuel Cell Brasil e demonstrar as potencialidades e a diversidade de usos pelo mundo da nova tecnologia, a Copel Distribuição e o Lactec realizaram no Pólo do Km 3, nos dias 23 e 24 de agosto, um Simpósio de Geração Distribuída usando Célula a Combustível. Para as palestras, vieram a Curitiba técnicos, industriais e usuários desse tipo de equipamento oriundos de diversos países. Eles relataram suas experiências e deram a entender que a energia do futuro no mundo deverá considerar, obrigatoriamente, o uso dessa alternativa.

Por conta do Simpósio, não foram poucas as consultas já dirigidas à FCB por potenciais clientes (principalmente concessionárias de energia e grandes organizações) questionando sobre a viabilidade técnica e econômica, o funcionamento e a instalação de células a combustível. "Estamos no início dos contatos", conta o gerente Caron. "Esse tipo de cliente tem cálculos muito precisos da relação custo x benefício da energia". A FCB tem analisado também as condições para adquirir conjuntos de células, com melhores chances de negociação e margem mais ampla de flexibilidade para seus futuros clientes.



Euclides Scalco, diretor geral de Itaipu, no encerramento do simpósio

Clínica de automóveis

Nova oficina do Atuba padroniza métodos e aumenta eficiência



Estrutura adequada para o atendimento da frota da Copel

Em vez de oficina, bem poderia se chamar enfermaria de carros, tão limpo e organizado é o ambiente. Numa área 1200 m², com paredes pintadas de branco e azul, chão liso, encerado e limpo, armários bem organizados e ambiente tranquilo, 19 funcionários cuidam de aproximadamente 95 pacientes (ops) carros por dia. Assim é a nova Oficina de Veículos da Copel, instalada no Pólo do Atuba em Curitiba, às margens da BR 116. A organização da oficina é resultado da aplicação do processo de qualidade total da Copel baseado no TQC, Total Quality Control. O TQC é um método de aprimoramento da qualidade difundido pelos americanos W. Edwards Deming e Joseph Juran, celebrado pelas empresas japonesas e disseminado no Brasil pelo professor Vicente Falconi, da Fundação Christiano Ottoni.

Para aplicar o método e trabalhar a satisfação dos funcionários que atuam diretamente na manutenção dos veículos e com a qualidade dos serviços prestados, a empresa investiu em treinamento, com cursos de informática, e na aquisição de novos equipamentos e de ferramentas, assegurando aos serviços mais agilidade e segurança.

Além do ambiente agradável e asseado, os funcionários receberam da Diretoria de Planejamento da Copel, responsável pela coordenação do processo de Qualidade Total, a certificação de 5S em nível Bronze. Foram certificados todos os funcionários que atuam na Oficina de Veículos da Copel, que nos últimos meses estrearam diversas modificações nos procedimentos de serviço.

"A Copel passa por uma mudança de mentalidade e isto foi absorvido pelo grupo", comemora o engenheiro mecânico Adriano Araújo de Lima, coordenador da Equipe de Transporte da Copel Distribuição.

O processo de mudança teve início em outubro do ano passado, quando a companhia, após alguns levantamentos, viu a necessidade de mudar o espaço físico (800m²) ocupado pela Oficina de Veículos, antes no Pólo do Km 3, na Rodovia do Café.

A modernização da empresa trouxe a divisão dos setores em unidades de negócios e sendo a Copel de Curitiba a única que tem manutenção própria, isto viabilizou os serviços operacionais e uma economia para empresa, neste tipo de serviço interno.



A equipe de transportes

Participação direta

Toda a estrutura do novo prédio foi supervisionada de perto pelos próprios mecânicos, que escolhiam o material a ser instalado para um determinado tipo de serviço. "Esta transformação trouxe uma grande satisfação por parte dos empregados, que antes tinham uma menor participação", assegura o engenheiro Adriano. "Hoje eles têm suas opiniões valorizadas, desempenhando com mais prazer seus serviços", completa. O mecânico Nelson Eduardo Gonçalves é funcionário da Copel há 17 anos e afirma que, antes, ele e seus colegas se sentiam como se estivessem em uma "casa alugada". "Nós precisávamos de mais espaço e equipamentos. Fizemos cursos, participamos. Toda esta mudança foi muito positiva". A estrutura da Oficina de Veículos recebeu um espaço isolado para a solda de peças e novos elevadores de carros (para veículos pesados). Outra preocupação foi a eliminação dos gases da combustão (exaustão do dióxido de carbono liberado durante testes de motor), que são jogados para fora da oficina através de um coletor.

Antes das mudanças, os mecânicos usavam uma pesada caixa de ferramentas: hoje para cada uma há um armário, com sua identificação e número de unidades disponíveis. Além disso, adotou-se o uso de um carrinho para o transporte do material para tornar mais práticos os deslocamentos para manutenções, dentro ou fora da oficina. Outra preocupação foi com a área de circulação: os funcionários elaboraram um sistema de sinalização, com a padronização das cores usadas em todo ambiente da oficina.

"O maior ganho foi a satisfação dos funcionários. Este foi o fator mais positivo observado em toda essa mudança", conclui Araújo.

O empenho da equipe deixou não só o trabalho mas também os momentos de folga mais confortáveis: agora a oficina conta também com um refeitório (equipado com mesas, geladeira e forno de microondas), televisão, vídeo cassete e até uma mesinha de sinuca. Sabe como é, né? Quem trabalha direito, merece.



Ambiente agradável e empregados satisfeitos

Compagas comemora três anos de operação no Paraná

Empresa se firma como uma das principais distribuidoras de gás natural do país



Compagas: três anos de gás natural

A Companhia Paranaense de Gás (Compagas), empresa responsável pela distribuição do gás natural canalizado no Paraná, completou em 1º de outubro três anos de operações no Paraná. O primeiro fornecimento do gás canalizado aconteceu em 1º de outubro de 1998, para a empresa Peróxidos do Brasil, localizada na Cidade Industrial de Curitiba (CIC). A empresa do grupo belga Solvay é líder no mercado sul americano de peróxido de hidrogênio (água oxigenada). Além da Peróxidos, a Compagas atende hoje mais 52 clientes dos setores industrial, comercial e veicular e é a sexta maior distribuidora de gás natural do país em número de clientes.

De outubro de 1998 a março de 2000, a Compagas distribuiu gás de refinaria (vindo da Repar, em Araucária) canalizado a indústrias de Curitiba, Araucária e Campo Largo. Já em março de 2000, quando o gasoduto Bolívia-Brasil passou a operar seu ramal sul, a Compagas foi a primeira distribuidora do sul do país a passar a fornecer o gás natural a seus clientes.

No final do ano passado, a empresa fechou a primeira fase da sua rede de distribuição, com 250 km, e chegando a Curitiba, Araucária, Campo Largo, Balsa Nova, Palmeira, Ponta Grossa e São José dos Pinhais. Hoje, existem cerca de 275 km de rede construída.

A Compagas pulou de 7 clientes no final de 1999 e 32 mil m³/dia de média para 36 no final de 2000 e 167 mil m³/dia de gás natural e, hoje, aos três anos, para 53 clientes e uma média de 410 mil m³/dia, atingindo picos de consumo próximos a meio milhão de m³/dia.

"Neste ano, estamos colecionando vitórias, como o fornecimento de gás natural ao primeiro hotel da região sul e à única célula de combustível do hemisfério sul", diz o diretor presidente da Compagas, Antonio Fernando Krempel. A empresa entrou em 2001 no mercado comercial, atendendo o Hotel Bristol Dom Ricardo, em São José dos Pinhais; veicular, com a ligação de três postos de GNV em Curitiba; e passou a fornecer o gás para a célula de combustível localizada na Copel do

km 3, em Curitiba. "Agora estamos prontos para fornecer o gás natural ao segmento residencial", completa Krempel. Ainda neste ano, deverá ser fornecido gás natural para edifícios do bairro Campo Comprido (região do Ecoville). E, no início de 2002, serão iniciadas as obras para a construção da rede de distribuição que atenderá os edifícios dos bairros Batel, Bigorriho e Água Verde. Além disso, até o final de 2001, mais quatro postos de GNV deverão estar operando na região de Curitiba.

Além dos sete municípios que já possuem a rede de distribuição, a Compagas também está dedicando este ano para os estudos para a expansão da rede a outras regiões do Estado, como o norte e o litoral. "Queremos levar o gás natural ao maior número possível de municípios", diz Krempel.

Em 1998, a Compagas investiu em redes de distribuição de gás R\$ 13 milhões. Em 1999, o investimento foi de R\$ 46 milhões, em 2000, de R\$ 25 milhões e, para este ano, a previsão é que sejam investidos cerca de R\$ 20 milhões na rede.



Energia e meio ambiente



Emergência em dose dupla

Vendavais põem à prova eficiência das equipes de Linhas de Transmissão



Trabalho bem executado

Por duas vezes no curto espaço de 60 dias, vendavais no sudoeste do Estado tiraram de operação a Linha de Transmissão 525 kV Salto Caxias – Salto Santiago, limitando à metade a disponibilidade de geração dos 1.240 megawatts da terceira maior usina hidrelétrica da Copel.

Também por duas vezes, a eficiência das equipes de atendimento a emergências em linhas da Copel Transmissão foi colocada à prova, com ótimas e prontas respostas – essenciais no atual ambiente de restrição ao consumo de energia elétrica ditada pelo racionamento que vigora em boa parte do país.

O primeiro incidente aconteceu na madrugada de 26 de julho, quando



Copel Transmissão mobilizada no reparo das torres

um temporal acompanhado de fortes ventos e granizo levou ao chão duas estruturas estaiadas da linha nas proximidades da usina. Foi a primeira ocorrência do gênero registrada pela empresa nesse tipo de estrutura.

Para recuperar a linha com a urgência reclamada pela situação, a Diretoria Técnica mobilizou todo o efetivo disponível num esforço do qual

participaram a Equipe de Projetos e Construção de LTs de Curitiba e as equipes regionais de manutenção de Pato Branco, Cascavel, Maringá, Figueira e Londrina, com o apoio de empreiteiras prestadoras de serviços. O empenho surtiu efeito: no meio da tarde do dia 1º de agosto, a linha voltou a operar, restabelecendo na plenitude a disponibilidade de geração de Salto Caxias.

Nos primeiros minutos de 29 de setembro, porém, o fenômeno voltou a se repetir provocando a queda de duas outras estruturas de sustentação – vizinhas àquelas que haviam sido atingidas. Novamente a força tarefa de emergência foi mobilizada e, mais uma vez, deu mostras da sua efetividade: no final da manhã do dia 6 de outubro, a linha voltava a operar normalmente.

As estruturas que sustentam a LT Salto Caxias – Salto Santiago naquele trecho têm cerca de 20 metros de altura, pesam 5 mil quilos e estão dispostas a intervalos de 650 metros, em média. As torres do tipo estaiada são fixadas e estabilizadas por cabos de aço presos ao solo, ancorados em fundações de concreto.



A reconstrução das torres

Miss Cascavel 2001

As filhas de empregados da Copel têm sido destaque freqüente nos concursos de miss Cascavel. Em 1994 a vencedora do concurso foi Juliana Costa Mendes, filha de Carlos Alberto

Mendes, já aposentado, e em 1995 foi a vez de Juliana Facchi, filha do também aposentado Cirineu Facchi. Mais uma vez a família copeliana se orgulha de representar a beleza da mulher cascavelense. Trata-se de Adriana Dal Cortivo Barreto, eleita Miss Cascavel 2001 em setembro deste ano.

Filha de Ivanir Dal Cortivo Barreto e do colaborador Milton Renato Saraiva Barreto, da equipe de automação da Unidade de Transmissão Sudoeste, Adriana, que é nascida em Cascavel, tem 17 anos e ambiciona graduar-se em nutrição.



Os orgulhos pais de Adriana



A miss Cascavel 2001

Linhas de transmissão em áreas da Petrobrás

A Copel Transmissão conseguiu finalmente encerrar, no final de setembro, as negociações com a Petrobrás sobre a passagem das linhas de transmissão de 230 kV dos circuitos Galha Azul / Campo Comprido, Galha Azul / Campo do Assobio e Galha Azul / Cisa-CSN, através da propriedade da refinaria Getúlio

Vargas em Araucária.

Este empreendimento reveste-se da maior importância na medida em que aumentará a segurança e confiabilidade no atendimento ao mercado de energia elétrica da região metropolitana de Curitiba e também do complexo industrial CISA/CSN.

Dia da Secretária

Já é uma tradição da Copel a comemoração do Dia da Secretária. Para celebrar a data, 26 profissionais de diversas áreas da empresa saíram da rotina no dia 1º de outubro e cumpriram uma agenda voltada ao auto conhecimento. Pela manhã, palestra com o consultor Marcelo Karam Guerra. Depois de um almoço especial, dedicaram a tarde à "parte vivencial", conduzida pelo consultor e sua equipe de instrutores. "Foram abordadas questões pessoais e profissionais", explica Siumara Fadel Souto, da Coordenadoria de Recursos Humanos. O encontro anual é uma oportunidade oferecida aos profissionais de ampliar os relacionamentos e trocar experiências na área e faz parte da grade permanente de treinamentos da empresa.



O Diretor de Administração Miguel Schunemann na abertura dos Jogos Internos 2001

Jogos Internos 2001

A edição deste ano dos Jogos Internos da Copel, realizada no período de 27 a 30 de setembro, em Praia de Leste, foi novamente sucesso de público e participação. Mais de 400 atletas de toda a empresa disputaram as medalhas das 15 modalidades. A grande vencedora foi a equipe de Curitiba.

Luz das Letras na Internet

Quem quiser conhecer melhor o programa de alfabetização digital Luz das Letras pode assistir a um vídeo institucional a respeito na Internet: o portal educacional XadrezEduca (www.xadrezeduca.com.br) disponibilizou um vídeo de 7 minutos na página que dedicou ao projeto, mas que por enquanto só funciona para quem tem acesso rápido à rede (conexão por cabo, ADSL ou superior).

O portal educativo XadrezEduca foi criado por iniciativa de José Carlos Teodorovicz, copeliano do setor de Tecnologia da

Informação da Distribuição e apaixonado por xadrez.

Aliás, quem acha que o site aborda unicamente temas desse esporte (ou ciência?) vai ter uma surpresa: o portal tem 64 pequenos sites (o mesmo número de casas de um tabuleiro de xadrez), cada qual abordando um tema diferente, desde artes até segurança do trabalho – passando por dança de salão, responsabilidade social, informática e, claro, xadrez.. “Nosso princípio é que as pessoas deem seu

conhecimento e tenham em troca um espaço de divulgação de alcance mundial, já que o site é acessado por internautas de países como EUA, Argentina e México, entre outros”, afirma seu criador. Por isso, todo o conteúdo do portal foi elaborado por voluntários e o acesso é gratuito. Muitos dos artigos foram escritos por copelianos que abraçaram a iniciativa do José Carlos. A propósito, o programa Luz das Letras já tem um site próprio na internet.

O endereço é www.luzdasletras.com.br

Destaque internacional



Ricardo Portugal, à direita, recebe o prêmio das mãos de Joseph Giarraputo, presidente e editor da Global Finance Magazine.

A Copel foi escolhida pelos editores da revista Global Finance, uma das mais respeitadas publicações dos Estados Unidos na área de economia e finanças, como a Melhor Companhia do Setor Elétrico e de Prestação de Serviços de Energia na América Latina.

O prêmio The Best Global Companies foi entregue a 40 empresas de diferentes países que obtiveram destaque nos mais diversos ramos de atividade.

À cerimônia de premiação realizada no dia 4 de outubro em Nova York compareceu o gerente da área de Relações com os Investidores, Ricardo Portugal, representando o presidente da Copel.

Voluntariado e cidadania

Os empregados da Unidade de Distribuição de União da Vitória, da Regional Centro Sul, em parceria com inúmeras entidades, entre elas Sesi e Pastoral da Criança, promoveram uma grande festa na comunidade do Rio d'Areia, um dos bairros mais populosos da cidade, com a realização de diversos serviços de utilidade pública, como por exemplo, atendimento médico gratuito e emissão ou cadastramento de documentos.

Segundo Carlos Humberto Topolski, funcionário da UDUVI e presidente da associação do moradores daquela localidade, o evento foi um sucesso, graças à mobilização de todo o pessoal envolvido na coordenação e que demonstra o grande espírito de cidadania dos copelianos.

Ainda em União da Vitória, os funcionários da UDUVI promoveram também uma festa dedicada às crianças carentes do SAN - Sociedade de Amparo aos Necessitados.

Evento já tradicional no calendário daquela unidade de distribuição, cada uma das crianças do SAN conta

com um padrinho copeliano, que dedica o dia para fazer aos seus “afilhados”, proporcionando-lhes momentos felizes que são aguardados com muita ansiedade.

A participação dos empregados é fundamental e a contribuição de cada um faz a diferença.



O stand da Copel na festa do Rio d'Areia

Prêmio para o Luz das Letras

A Copel venceu o IV Prêmio empresarial BPW Curitiba 2001 promovido pela Associação das Mulheres de Negócios e Profissionais de Curitiba, com o projeto Luz das Letras.

A premiação aconteceu na noite de 25 de outubro, no auditório do CIETEP, em Curitiba. Concorreram ao prêmio, além da Copel empresas de porte, como Incepa, Inepar, Petrobrás, Volvo, Ouro Fino e Cimentos Votoran, as duas últimas conquistaram respectivamente, o segundo e o terceiro lugares.

Esta premiação visa incentivar o interesse das empresas paranaenses na promoção de ações sociais.



Da esquerda para a direita, Simone Flauzino, Lindolfo Zimmer e Susie Kreling comemoram a conquista ao lado de Maria Inês Borges da Sivelira, presidente da Associação e José Carlos Gomes Carvalho, presidente do sistema FIEP.

A mais lembrada

A Copel retorna ao primeiro lugar do Top of Mind com índices jamais vistos na história da premiação.

Desde 1995, quando a revista Amanhã em parceria com o Instituto Bonilha começou a desenvolver o levantamento das marcas mais lembradas no Paraná, a Copel sempre esteve entre as cinco primeiras e atingiu o topo, com a amostragem deste ano, por três vezes. O índice, no entanto, nunca foi tão alto

para um primeiro lugar. Enquanto as empresas top costumam atingir no máximo 8% na pesquisa, a Copel aparece neste ano com nada menos que 26,6% das citações.

O processo de desestatização da companhia exerce, obviamente, em virtude da superexposição na mídia, alguma influência nos resultados, mas o fator preponderante, segundo o diretor de marketing da empresa, Lindolfo

Zimmer, consiste na adoção de ações para valorizar a marca junto ao mercado. "Preparamos a imagem da empresa para o novo mercado de energia. Passamos de agência de fomento para prestadora de serviços", diz o diretor.

O índice alcançado pela Copel é tão expressivo, que perto dela, as demais empresas instaladas no Paraná parecem esquecidas, com indicadores na margem dos 3%.



Roberto Borges recebe a homenagem do presidente da TVM, Léo Pasetti

Homenagem em Ponta Grossa

A Copel foi homenageada durante as comemorações do quinto aniversário da televisão a cabo de Ponta Grossa TVM (TV do Momento) que possui mais de trinta mil assinantes. O superintendente da regional Centro Sul, Roberto Borges Pereira do Nascimento, recebeu o prêmio das mãos do jornalista Léo Pasetti, diretor presidente da emissora, durante jantar no Clube Guaíra. O evento foi transmitido ao vivo pela TV e internet. Além da Copel, outras empresas também foram homenageadas por sua contribuição à comunidade.

Regional Oeste é prata em 5S e Gestão

A regional Oeste é a primeira superintendência da Copel a pleitear e receber em bloco a certificação em 5S e Qualidade de Gestão nível prata. Os resultados foram saudados pelas equipes de certificação, sob a coordenação da Diretoria de Planejamento, como "uma experiência de puro aprendizado" e "mais um importante passo na trajetória da gestão pela qualidade da Copel".

"Graças ao empenho, dedicação e entusiasmo dos nossos colaboradores, temos tido muito a comemorar ultimamente", comentou o superintendente Vlademir Santo Daleffe, ao receber a confirmação da certificação.

À frente da banca de examinadores, Luciana Hoshiguti Grandizoli, da DPL, destacou os pontos fortes e as oportu-



A equipe de certificadores ao anunciar a certificação prata em 5S pela regional Oeste

nidades de melhoria no processo de gestão da Regional Oeste, atribuindo-lhe características de uniformidade, inovação,

pioneirismo e exposição ao risco, "algo muito peculiar na Copel DIS que está se aprimorando ao longo do tempo".

O EletriCidadania agora vale para todos



A Área de Receita Oeste recebe o primeiro certificado de participação especial no EletriCidadania

A Área de Receita Oeste é a primeira unidade da Regional Oeste a receber o Crachá Bronze pela participação no programa de ação voluntária EletriCidadania, delimitando o fim de uma fase regional e o início de outra abrangendo toda a corporação.

O diploma entregue pelo superintendente Vlademir Santo Daleffe ao representante da Receita, Gilmar Ferreira da Silva, registra a participação especial dos colaboradores da área

durante 960 horas de trabalhos voluntários em prol da comunidade. Desde a implantação do EletriCidadania em maio de 2000, a Regional Oeste contabilizou 7.427 horas dedicadas a ações sociais por 235 empregados. Apenas 18% desse total aconteceu em horário de expediente, ainda que o regulamento do programa faculte muito mais tempo — quatro horas mensais por colaborador.

O programa também prevê a emissão de certificados de participação individual a cada 100, 200 e 300 horas trabalhadas, correspondentes ao nível bronze, prata e ouro, respectivamente. A Regional já emitiu 23 certificados bronze, quatro prata e um ouro.

A partir de outubro, no entanto, o EletriCidadania deixa de ter uma abrangência regional para ser aceito como uma prática válida em toda a corporação, sob a coordenação da Diretoria de Marketing e orientação do Comitê de Responsabilidade Social da Copel.

O canal para essa extrapolação é a organização não-governamental Ação Voluntária, de Curitiba, com a qual a Copel firmou convênio recentemente. O acesso a informações e cadastramento se dá pelo site na internet www.acaovoluntaria.com.br/acao_empresas.html, onde lá está o ícone do EletriCidadania Copel. O banco de dados da Regional Oeste já está migrando para a nova configuração do programa.

Agora é só clicar e pôr a mão na massa, voluntários!

Copel DIS ganha Prêmio Sistema FIEP

É a quarta vez em cinco anos que a Regional Oeste, representando a Copel, arrebatou o prêmio máximo da FIEP.

O projeto Avaliação da Gestão da Eficiência Energética dos Grandes Clientes, elaborado pelo engenheiro eletricitista e agente de negócios Gilson Nakagaki, da Regional Oeste, foi o vencedor do Prêmio CNI 2001/Prêmio Sistema FIEP na categoria qualidade e produtividade, modalidade criatividade/inação.

Esta é a quarta vez em cinco anos que a Regional Oeste, representando a Copel DIS, ganha o prêmio promovido pela Federação das Indústrias do Paraná (FIEP), habilitando-se a representar o Paraná no certame da Confederação Nacional da Indústria (CNI).

A iniciativa conjunta da CNI/FIEP visa reconhecer e estimular as boas práticas empresariais que conduzam a indústria a produzir de forma eficiente e sustentada, gerando riquezas para o Brasil.

O trabalho premiado é um dos projetos da Área de Vendas Oeste que busca a melhoria da satisfação dos grandes clientes da Copel e que está sendo aplicado inicialmente na Sadia (Toledo) e Moinho Cotriguaçu (Palotina).

Os principais resultados a serem atingidos são a conscientização sobre a importância da eficiência energética e a otimização do uso das fontes



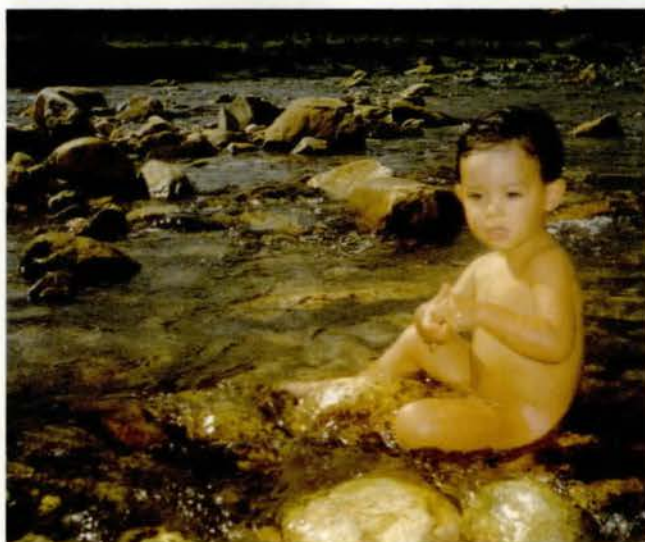
Gilson Nakagaki recebe troféu em solenidade na sede da FIEP

energéticas pelos processos produtivos em geral, com claras repercussões sobre a competitividade empresarial. Ele visa também o aumento da oferta de produtos ou serviços disponibilizados pela Copel e suas subsidiárias, mediante o desenvolvimento de novas oportunidades de negócios e a promoção do desenvolvimento econômico sustentável.

O sistema de avaliação empregado neste projeto busca sistematizar uma forma de análise dos diversos aspectos internos da unidade consumidora

relacionados ao consumo e uso das fontes de energia, permitindo comparativos de desempenho e evolução histórica de resultados em relação à eficiência energética.

“A partir desse ponto, as organizações podem definir e adotar as ações mais adequadas através de um plano de melhorias contínuo de sua performance com relação à gestão da eficiência energética”, explica Gilson Nakagaki, que recebeu pessoalmente o prêmio em solenidade no dia 1º de outubro, na sede da FIEP, em Curitiba.



Mostra de fotografia

A foto intitulada “Descoberta”, de Jacir Carlos Paris, da área de vendas, foi a vencedora da 1ª Mostra de Fotografia da Regional Oeste, promovida pela equipe da Engenharia Oeste, em Cascavel, para celebrar o Dia Mundial da Fotografia, transcorrido em 19 de agosto. Concorreram 63 imagens nas categorias família, natureza e cotidiano.

O presidente em Irati

O presidente Ingo Hübert, acompanhado pelo diretor de planejamento José Maria Ruiz e pelo diretor superintendente da Copel Distribuição Pedro Augusto do Nascimento Neto, durante visita à Unidade de Distribuição de Irati, que atende mais de 400 mil clientes em 17 municípios, conheceu algumas inovações desenvolvidas pelos empregados da área para sanar problemas que enfrentam no seu dia a dia.

Entre as soluções implementadas, uma invenção bastante criativa: a adaptação de uma vara de manobra, batizada de CAJ, que possibilita abrir e fechar chaves na rede mesmo no escuro.

A solução para manobras noturnas de emergência veio da própria equipe de eletricitas. Eles levantaram o problema e criaram um meio de superar esta dificuldade. "Parabéns a todos. Com



O presidente Ingo, o diretor de planejamento José Maria Ruiz, o diretor superintendente da Copel Distribuição Pedro Augusto, o superintendente Roberto Borges, líderes e gerentes da regional Centro Sul na cidade de Irati.

vocês, a Copel vai longe". Foi a mensagem, via autotrac, encaminhada pelo presidente a todos os eletricitas da regional Centro-Sul, durante o lançamento do Foneluz em Irati.

O Foneluz é um equipamento conectado à Central de Atendimento que permite um pronto atendimento em casos de energia interrompida

acidentalmente. É um sistema pioneiro que proporciona mais conforto ao cliente, que não precisa mais avisar a Copel quando há desligamentos acidentais na rede da sua rua, pois a Copel saberá exatamente onde houve a interrupção do fornecimento da energia, proporcionando mais rapidez no atendimento.



Horta comunitária

Sabor de solidariedade

O Centro de Serviço de Castro está dando uma "aula" de solidariedade. Eles tem uma horta comunitária que aproveita espaços não utilizados, idealizada e mantida pelos próprios colabora-

dores. Toda a produção da horta foi doada ao Asilo São Vicente de Paula. Isto demonstra e afirma o alto grau de maturidade que a equipe do Centro de Serviço de Castro alcançou. Não é a toa que ela é certificada no nível ouro em 5S.

Responsabilidade Social: o gosto pela arte

A expressão artística pintada em muro saiu da área central da cidade e ganhou os bairros. O projeto Belém Viva, fruto da parceria entre a Copel de Ponta Grossa, Fundação Cultural e o Serviço de Obras Sociais, levou a pintura artística feita por crianças e adolescentes em muros para a Vila Belém. Os muros da Subestação da Copel localizada naquele bairro receberam um colorido todo especial, com desenhos e pinturas que lembram os cuidados que se deve ter com os riscos que a energia elétrica oferece. O projeto despertou o gosto pela arte

e também alertou, de uma maneira lúdica, para os perigos da energia elétrica e o quanto ela é importante para o nosso cotidiano. A arte em muros nos bairros é inédita em Ponta Grossa. E a Copel Distribuição, como empresa preocupada com sua responsabilidade social, foi a primeira a ter seus muros artisticamente pintados, contribuindo com a comunidade para um ambiente mais saudável.



A arte das crianças



Entre o céu e o mar,
Travessia da baía de Guaratuba
Amauri José Alves
Dis/Dend/Nor