



Copel Distribuição S.A.

CNPJ/MF 04.368.898/0001-06

Subsidiária Integral da Companhia Paranaense de Energia - Copel

RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

2013

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	4
1.1. Mensagem do Diretor Presidente	4
2. DIMENSÃO GERAL	5
2.1. Perfil da Companhia	5
2.1.1. Ações relevantes em 2013	5
2.1.2. Referencial Estratégico	6
2.1.3. Organização e Gestão	7
2.2. Responsabilidade e Engajamento com Partes Interessadas	8
2.2.1. Engajamento e Diálogo	8
2.2.2. Canais de Diálogo	8
2.3. Desempenho Operacional e de Produtividade	9
2.3.1. Mercado	11
2.3.2. Tarifas	11
2.4. Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade	12
3. DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	14
3.1. Assembleia Geral - AG	14
3.2. Conselho de Administração - CAD	14
3.3. Conselho Fiscal - CF	14
3.4. Diretoria Executiva	15
3.5. Código de Conduta	15
3.6. Conselho de Orientação Ética	15
3.7. Canal de Comunicação Confidencial	15
3.8. Auditorias	16
3.8.1. Auditoria Interna	16
3.8.2. Auditoria Externa	16
3.9. Gestão de Riscos	17
4. DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	18
4.1. Receita Operacional Líquida	18
4.2. Custos e Despesas Operacionais	18
4.3. EBITDA ou LAJIDA	19
4.4. Resultado Financeiro	19
4.5. Endividamento	19
4.6. Prejuízo Líquido	19
4.7. Valor Adicionado	20
4.8. Inadimplência de Consumidores	21
4.9. Programa de Investimentos	21
4.10. Inadimplência Setorial	21
4.11. Indicadores Econômico-Financeiros	22
5. DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL	24
5.1. Colaboradores	24
5.1.1. Política salarial e benefícios	24
5.1.2. Treinamento e desenvolvimento	24
5.1.3. Liberdade de associação e negociação coletiva	25
5.1.4. Saúde e segurança no trabalho	25
5.1.5. Ações e Programas Corporativos	26
5.1.6. Indicadores de Empregabilidade	28
5.2. Clientes	29
5.2.1. Necessidade, satisfação e reclamação de clientes	30

5.2.2. Segurança e saúde do cliente e do empregado	32
5.3. Marketing comercial e institucional.....	32
5.4. Gestão de Fornecedores	34
5.5. Indicadores Sociais	35
6. Dimensão Ambiental.....	37
6.1. Programa socioambiental de arborização urbana	37
6.2. Tecnologias de redes de distribuição de energia	37
6.2.1. Rede de Distribuição Compacta Protegida e Rede de Distribuição Secundária Isolada	37
6.2.2. Rede Subterrânea	37
6.2.3. Rede isolada.....	37
6.3. Programa de Gestão Corporativa de Resíduos	38
6.3.1. Regeneração de Óleo Mineral Isolante.....	38
6.3.2. Substituição de óleo mineral isolante por óleo vegetal.....	38
6.3.3. Reciclagem e reaproveitamento de materiais	38
6.3.4. Destinação de resíduos perigosos	38
6.4. Consumo de água.....	39
6.5. Consumo de energia	39
6.6. Emissões de Gases de Efeito Estufa - GEE.....	39
6.7. Indicadores ambientais	39
7. Balanço Social	41
8. COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA	44

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Mensagem do Diretor Presidente

Apresentamos o Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Copel Distribuição relativo ao exercício de 2013, elaborado com base nas diretrizes estratégicas e nos compromissos de sustentabilidade assumidos pela Copel como signatária do Pacto Global da ONU, como participante do *Global Reporting Initiative - GRI* e como associada do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC.

O ano de 2013 foi de grandes mudanças para a Copel Distribuição. Seu resultado negativo de 2012 levou-a a repensar o modo de atuação e encontrar soluções para a recuperação dos resultados financeiros. Essa situação propiciou releitura da forma de operação do negócio, estabelecendo-se estrutura por processos e, também, engajamento dos empregados, por meio de diferentes programas, na busca de diferentes alternativas para cumprimento do objetivo estratégico de reduzir custos sem reduzir a qualidade dos serviços. A isso somou-se processo de redução do quadro de pessoal, por meio de programa de demissão incentivada, com resultados que se fizeram notar rapidamente, tendo os principais indicadores operacionais se mantido ou apresentado melhora.

Por outro lado, a Empresa manteve os investimentos no sistema elétrico: em 2013 foram R\$977,1 milhões, 20,8% maior que no ano anterior. O programa de obras registrou a conexão de duas novas subestações, Afonso Pena 69 kV e Concórdia 138 kV, e a ampliação de outras três unidades – uma em Curitiba, uma em Quedas do Iguaçu e outra em Foz do Iguaçu. Foi adicionado ainda total de 173 MVA ao sistema de distribuição a partir de 26 km de novas linhas de transmissão de 69 kV e 138 kV.

Outro ponto a destacar é o programa de substituição de árvores plantadas sob as redes urbanas de energia por outras mais adequadas, que teve continuidade em 2013 com a assinatura de doze novos convênios com prefeituras municipais. Ao todo, foram removidas 1.500 árvores que ofereciam riscos às redes e energia e fornecidas 5 mil mudas adequadas à arborização de vias públicas.

Já o Programa de Eficiência Energética - PEE aplicou R\$30 milhões em 57 projetos que colaboraram para a melhoria da eficiência energética em instalações de consumidores residenciais de baixa renda, prédios públicos, estabelecimentos comerciais e de serviços e em projetos educacionais.

Outro importante resultado a ser destacado é a taxa de frequência dos acidentes do trabalho, cujo índice foi o melhor da história - TF de 3,56 – representando um redução de 15,24% na quantidade de acidentes a cada milhão de horas trabalhadas em relação a 2012 e redução de 3,78% em relação ao melhor resultado histórico da Copel Distribuição. A taxa de gravidade dos acidentes, porém, continua preocupante. Torna-se urgente e necessário promover um grande movimento, visando garantir a integridade das pessoas que constituem o mais importante bem da companhia.

A área de atendimento a clientes, por fim, permanece como destaque nacional, tendo obtido, pelo quinto ano consecutivo, avaliação que a coloca entre os quatro melhores serviços de atendimento ao consumidor do País entre as 30 distribuidoras com mais de 500 mil clientes. Exemplo da qualidade do atendimento prestado é o reconhecimento da Copel pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, que conferiu à Copel destaque como a distribuidora de energia que melhor atende às reclamações de clientes.

Os detalhes desses e de outros projetos e conquistas da Copel Distribuição são relatados nas páginas que se seguem, resultado de dedicação e competência de milhares de copelianos no exercício de suas atividades, sob as diretrizes e políticas da Diretoria Executiva. Boa leitura!

Curitiba, 25 de abril de 2014

Vladimir Santo Daleffe
Diretor Presidente

2. DIMENSÃO GERAL

2.1. Perfil da Companhia

A Copel Distribuição S.A. é sociedade anônima de capital fechado e subsidiária integral da Companhia Paranaense de Energia - Copel. No âmbito da distribuição de energia elétrica, a Copel Distribuição tem como principais atividades prover, operar e manter a infraestrutura, bem como prestar serviços correlatos. Essas atividades visam ao atendimento dos mais de 4 milhões de consumidores de energia em 1.113 localidades pertencentes a 394 municípios do Paraná e um de Santa Catarina (Porto União). Nesta região a Companhia opera e mantém instalações de níveis de tensão até 138 kV.

Concessão de Distribuição

A Companhia opera seu negócio de distribuição de acordo com o Contrato de Concessão nº 46/1999, firmado em 24.06.1999.

O prazo de concessão foi prorrogado pela Portaria MME nº 196, de 22.06.1999, até 7 de julho de 2015. O contrato prevê a possibilidade de prorrogação por mais 20 anos.

2.1.1. Ações relevantes em 2013

Em 2013 a Copel Distribuição, em virtude de dos resultados econômico-financeiros alcançados no último balanço, alterou seu objetivo estratégico, o qual passou a ter a seguinte redação: “reduzir custos operacionais, mantendo a qualidade dos serviços”.

Em consonância com o novo objetivo estratégico, propôs-se alteração da estrutura da Empresa, que deixou de operar por meio de superintendências regionais autônomas e buscou estrutura orientada por processos.

A reformulação extinguiu as 11 superintendências anteriores e definiu cinco novas estruturas baseadas nos cinco macroprocessos que abrangem as atividades corporativas:

- Serviços Operacionais;
- Operação e Manutenção;
- Engenharia de Expansão;
- Comercial; e
- Administrativo-Financeira.

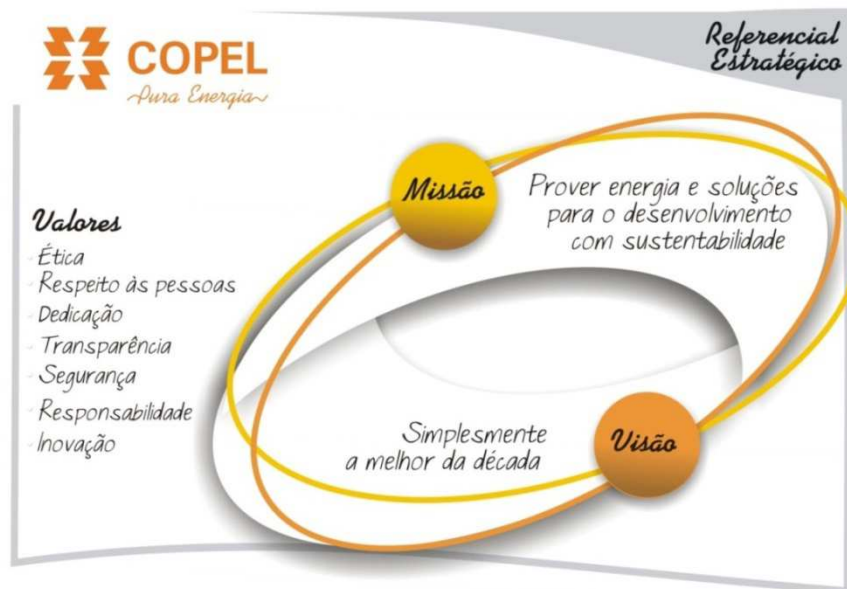
Dessa forma, a área de concessão passou a ser dividida em cinco macrorregiões, responsáveis pela condução dos macroprocessos que cada superintendência coordena.

Principais Certificações e Prêmios

Entre as principais certificações e prêmios conquistados em 2013, destacam-se:

Prêmios / Certificações	Certificador
Líder em Energia - reconhecimento pelo valor do empreendedorismo, da capacidade de crescimento e de lideranças de grandes empresas brasileiras.	Grupo de líderes empresariais
Prêmio CIER de Qualidade e Satisfação de Clientes - categoria bronze.	Comisión de Integración Energética Regional - CIER América Latina
Empresa Cidadã - pelas informações sociais, ambientais e contábeis apresentadas em relatório, ano-base 2012.	Conselho regional de contabilidade do Rio de Janeiro, Sistema Firjan e Fecomércio
Empresário Amigo do Esporte - homenagem por apoio e contribuição ao desenvolvimento e ao fortalecimento do desporto nacional e a projetos desportivos e paradesportivos.	Ministério do Esporte

2.1.2. Referencial Estratégico



Princípios e Valores

Ética	Resultado de um pacto coletivo que define comportamentos individuais alinhados a um objetivo comum.
Respeito às pessoas	Consideração com o próximo.
Dedicação	Capacidade de se envolver de forma intensa e completa no trabalho, contribuindo para a realização dos objetivos da organização.
Transparência	Prestação de contas das decisões e realizações da Companhia para informar seus aspectos positivos ou negativos a todas as partes interessadas.
Segurança	Ambiente de trabalho saudável em que os empregados e os gestores colaboram para o uso de um processo de melhoria contínua da proteção e promoção da segurança, saúde e bem-estar de todos.
Responsabilidade	Condução da vida da Companhia de maneira sustentável, respeitando os direitos de todas as partes interessadas, inclusive das futuras gerações, e o compromisso com a sustentação de todas as formas de vida.
Inovação	Aplicação de ideias em processos, produtos ou serviços de forma a melhorar algo existente ou construir algo diferente e melhor.

O Planejamento Estratégico da Copel, elaborado de acordo com o Referencial Estratégico da Companhia, determina as principais atividades a serem desenvolvidas para execução do plano e alcance dos resultados esperados, seguindo o modelo de Excelência da Gestão - MEG da Fundação Nacional da Qualidade. Tais atividades são:

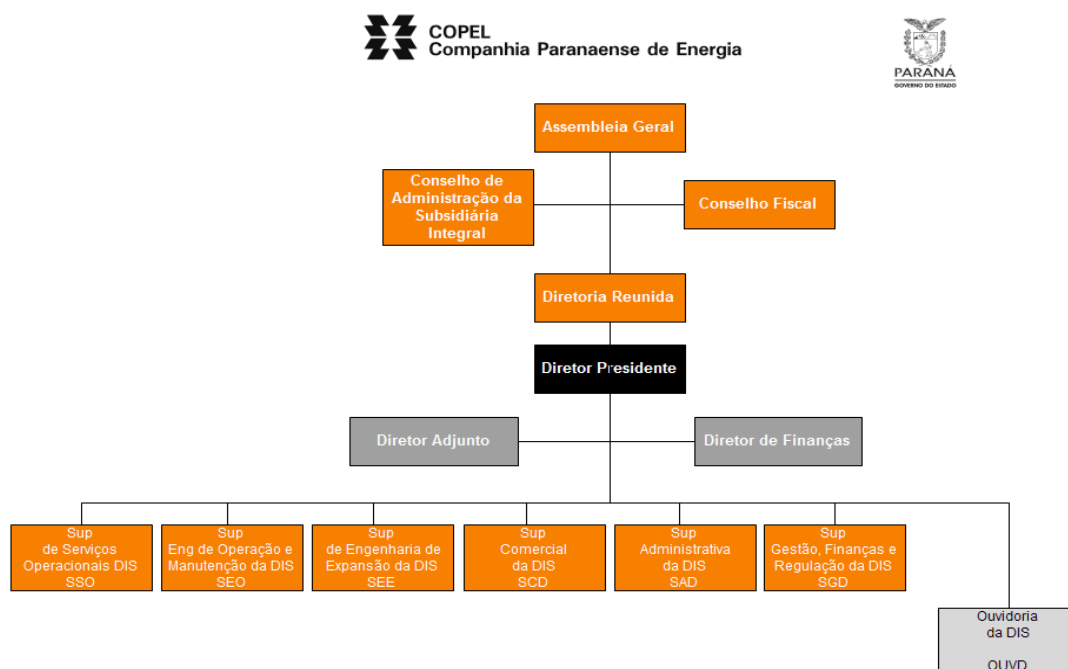
- comunicação da estratégia, envolvendo gerentes e empregados, com o objetivo de promover entendimento, motivação e comprometimento;
- reuniões de análises críticas e estratégicas visando ao aprimoramento do processo de desenvolvimento e gestão da estratégia, a partir da qualificação dos critérios e metodologias;
- qualificação de indicadores e metas para os diferentes níveis hierárquicos, seguindo boas práticas do mercado e premissas da Fundação Nacional da Qualidade - FNQ, por meio do Modelo de Excelência de Gestão; e
- desdobramento da estratégia em toda a organização e publicação do Painel Estratégico e do Cockpit de Indicadores e Metas, de forma a garantir que toda a Companhia possa acompanhar os resultados obtidos.

2.1.3. Organização e Gestão

Como mencionado anteriormente, 2013 foi marcado por expressiva reorganização estrutural corporativa, que era hierarquizada por meio de gerências regionalizadas e passou a ser orientada por processos, com extinção das superintendências regionais e criação de superintendências por processos, conforme demonstra a figura abaixo. Tal reorganização foi parte do processo de reestruturação estratégica, que também alterou os objetivos estratégicos empresariais, listados a seguir:

- reduzir custos operacionais; e
- manter a qualidade dos serviços.

A estrutura da Copel Distribuição S.A. é apresentada a seguir:



(posição em 25.04.2014)

2.2. Responsabilidade e Engajamento com Partes Interessadas

2.2.1. Engajamento e Diálogo

Em 2013, as partes interessadas direta e sistematicamente envolvidas com a Companhia foram: público interno, clientes, fornecedores, poderes públicos, acionistas e investidores, sociedade e organizações ligadas a meio ambiente e cidadania.

Entre as ações, destacam-se a aproximação com as comunidades, desenvolvida por meio de projetos específicos, e pelo Seminário de Boas Práticas Socioambientais - Rede de Valor Solidária, uma forma de melhor entender e construir relação sustentável com os diversos públicos da Companhia.

2.2.2. Canais de Diálogo

O atendimento aos questionamentos formulados à Companhia pelo canal Fale Conosco está disponível no site www.copel.com, pelo endereço eletrônico copel@copel.com. A matriz completa de canais de diálogo da Copel também está disponível no mesmo site.

Diálogo com o Público Interno

A Copel Distribuição realizou em julho e agosto de 2013 Pesquisa de Opinião dos Empregados - POE, a qual substituiu a Pesquisa de Clima Organizacional - PCO, realizada até 2010. A pesquisa mediu satisfação, comprometimento e motivação dos empregados. A metodologia utilizada foi quali-quantitativa, com aplicação de questionários para autopreenchimento. A pesquisa identificou grau de satisfação dos empregados de 63,2%.

Diálogo com Clientes

Os clientes atendidos pela Copel Distribuição têm à disposição diversos canais de acesso para fazer solicitações, sugestões e reclamações. Entre os canais de maior destaque, no volume de atendimentos, está o Call Center (0800-510-0116), sem custo de ligação para o cliente.

Em 2013 o Call Center da Companhia atendeu, em média, 484 mil ligações mensais, representando 36% dos atendimentos da Companhia.

O site da Copel Distribuição (www.copel.com) atingiu a média mensal de 3,7 milhões de visitas no decorrer de 2013. Foram 512 mil consultas e serviços solicitados mensalmente por meio da opção "Serviços Online".

Desde 2012, há 411 postos de atendimento presencial em toda a área de concessão. Neles são realizados, em média, 234 mil atendimentos por mês. O endereço de cada posto de atendimento está disponível para consulta no site da Copel, o que facilita sua localização pelos clientes.

Em abril de 2013 teve início, por intermédio de Unidade de Resposta Audível - URA, ao serviço de atendimento a consultas sobre débitos e informação de leitura, além da manutenção do serviço de religação, que já estava implantado por meio desse canal de atendimento.

Os registros de falta de energia por Short Message Service - SMS de telefones celulares, também conhecidos como "torpedos", ocorreram em média de 28,3 mil vezes ao mês em 2013, com máximo de 80.804 registros em dezembro de 2013. Para utilizar esse serviço basta que o cliente envie mensagem ao número 28593 com o texto

“SL” e o número da unidade consumidora, constante na fatura de energia.

A Companhia também dispõe de cinco postos de atendimento móvel que percorrem bairros em grandes cidades e participam de feiras, eventos e palestras em escolas ou empresas, bem como divulgam informações sobre uso eficiente e seguro de energia elétrica.

Adicionalmente, a Copel Distribuição oferece, nas agências dos Correios em todo o Estado, envelopes pré-pagos para envio de documentos e solicitações à Companhia.

a Companhia mantém, igualmente, Ouvidoria e Conselho de Consumidores, como meios para melhorar o relacionamento com seus clientes.

Diálogo com Fornecedores

Parte importante da cadeia produtiva, os fornecedores encontram na Copel Distribuição parceiro de negócios atento às necessidades, para melhor atender e fortalecer o diálogo com vistas à melhoria dos serviços prestados aos clientes.

A Copel Distribuição realiza reuniões de integração a cada novo contrato, antes do início dos serviços, em que são abordados assuntos acerca das práticas de segurança e saúde no trabalho exigidas pela Companhia, questões relativas a meio ambiente e responsabilidade social, bem como às cláusulas contidas no Código de Conduta da Copel e de suas subsidiárias.

Reuniões extraordinárias e descentralizadas são outras formas de diálogo, eventuais, abertas à participação dos fornecedores habilitados a prestar serviços gerais e de engenharia no negócio Distribuição, coordenadas e realizadas nas macrorregiões, localizadas nas cidades-polo do Estado. O intuito é aproximar a realidade do mercado local com as exigências mínimas requeridas pela Copel Distribuição, mantendo padrão de qualidade e de preceitos de saúde, segurança e ética assumidos pela Empresa.

Nos contratos relativos às contratações de empreiteiras, são realizadas reuniões periódicas com os sindicatos das categorias (que representam 80% dos prestadores de serviço) para tratar assuntos de interesse comum no negócio de obras e serviços de engenharia.

Também são realizados seminários, nos quais se estabelece diálogo entre a Copel Distribuição, seus fornecedores e entidades convidadas, para disseminar as melhores práticas de responsabilidade socioambiental entre as partes.

Dessa maneira, a Copel Distribuição busca aproximação com seus fornecedores e elevação do nível de conhecimento e engajamento para toda a cadeia produtiva.

2.3. Desempenho Operacional e de Produtividade

Em 2013, foram conectadas novas subestações e linhas em alta tensão para reforçar o sistema elétrico de distribuição, melhorando a qualidade e aumentando a disponibilidade de energia aos consumidores. Entre as obras de subestações concluídas em 2013, destacam-se:

Subestação	Potência	Localidade
Afonso Pena	41 MVA/69 kV	São José dos Pinhais
Concórdia	30 MVA/138 kV	Toledo

Além dessas obras, foram ampliadas a Subestação 69 kV Batel, com 40 MVA, em Curitiba; a Subestação 138 kV Quedas do Iguaçu, com 20 MVA, em Quedas do Iguaçu; e a Subestação 138 kV Portal, com 41 MVA, em Foz do Iguaçu.

Outras linhas de alta tensão em 69 kV e 138 kV concluídas:

Local	Tensão	Extensão
Afonso Pena - Secc. Uberaba - são José dos Pinhais	69 kV	0,76 km
Capanema 1 e 2 (Variante Aérea)	69 kV	2,00 km
Capanema 1 e 2 (Variante subterrânea)	69 kV	0,90 km
Capanema - Batel (Variante)	69 kV	0,30 km
Posto Fiscal - Secc Praia de Leste - Matinhos	138 kV	8,88 km
São José dos Pinhais - Uberaba 1 e 2 (Variante)	69 kV	7,80 km
Toledo - Concórdia	138 kV	6,0 km
Campo Mourão - Santos Dumont (CMO-SSD2)	138 kV	11,2 km

Ao todo, em 2013 esses empreendimentos adicionaram 172 MVA ao sistema de distribuição e 37,84 km de novas linhas de transmissão de 69 ou 138 kV.

Paralelamente a tal montante de MVA acrescido, foram executadas as obras Subestação 138 kV Canteiro de Segredo, com 20 MVA, em Foz do Jordão, e a Subestação 230 kV Maringá, com 41 MVA, na localidade de mesmo nome. Nestas tivemos apenas MVA instalado, sem acréscimo de novas instalações.

Linhas de Distribuição

Na tabela a seguir são apresentadas as extensões de linhas de distribuição da Copel Distribuição:

Níveis de Tensão (kV)	Linhas (km)
13,8	100.279,80
34,5	81.546,10
69	968,50
88	
138	4.880,10
Total	187.674,50

Subestações (SEs)

A tabela a seguir apresenta o parque de subestações de distribuição, segmentado por nível de tensão:

Níveis de Tensão (kV)	Subestações	Potência (MVA)
13,8		
34,5	231,00	1.480,20
69	36,00	2.395,90
88		5,00
138	94,00	6.223,60
Total	361,00	10.104,70

Qualidade de Fornecimento

O resultado dos indicadores Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora - DEC e Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora - FEC da Copel Distribuição continua em conformidade com os limites estabelecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel. O histórico desses indicadores e do tempo de espera é demonstrado no quadro a seguir:

Jan/Dez	DEC (horas) ⁽¹⁾	FEC (interrupções)	Tempo de espera (horas)
2011	10,64	8,26	01:40
2012	10,25	7,84	01:51
2013	11,62	8,06	02:08

⁽¹⁾ DEC medido em horas e centesimal de horas.

2.3.1. Mercado

Mercado Cativo - Copel Distribuição						
	Nº de consumidores			Energia vendida (GWh)		
	Dez/13	Dez/12	%	2013	2012	%
Residencial	3.320.098	3.196.457	3,9	6.888	6.559	5,0
Industrial	93.491	86.717	7,8	6.605	7.405	(10,8)
Comercial	338.502	327.244	3,4	5.074	5.048	0,5
Rural	372.835	372.640	0,1	2.081	2.025	2,8
Outros	56.567	54.512	3,8	2.278	2.211	3,0
Mercado Cativo	4.181.493	4.037.570	3,6	22.926	23.248	(1,4)

Mercado Fio (TUSD)

Mercado Fio de Energia - Copel Distribuição						
	Nº de consumidores/contratos			Energia distribuída (GWh)		
	Dez/13	Dez/12	%	2013	2012	%
Mercado Cativo	4.181.493	4.037.570	3,6	22.926	23.248	(1,4)
Concessionárias e Permissionárias	4	4	-	666	635	(2,3)
CCEE (MCP)	-	-	-	62	36	72,2
Mercado Fio	4.141.497	4.037.574	3,6	23.654	23.919	(1,1)

2.3.2. Tarifas

Em janeiro de 2013, com a Resolução nº 1.431/2013, que contemplou os efeitos da redução do custo de energia decorrentes da publicação da Lei nº 12.783/2013, a Aneel homologou o resultado da revisão tarifária extraordinária da Copel Distribuição, que representou efeito tarifário médio para os consumidores de -19,28%.

Em junho de 2013, com a Resolução nº 1.541/2013, a Aneel homologou o resultado do reajuste tarifário anual da Copel Distribuição em 13,08%, sendo 11,40% relativos ao reajuste econômico e 1,68% relativos aos componentes financeiros pertinentes, o que representaria efeito médio para o consumidor de 14,61%.

Em junho de 2013, pelo Despacho nº 1.966/2013, foi concedido efeito suspensivo a recurso interposto pela Copel Distribuição em face da Resolução Homologatória nº 1.541/2013, de forma a suspender seus efeitos. Em julho de 2013, a Copel Distribuição solicitou diferimento parcial daquele reajuste, tendo sido autorizado pela Aneel e homologado, por meio da Resolução nº 1.565/2013, diferindo-se valor de R\$255,9 milhões, a ser considerado como componente financeiro no reajuste de 2014, e reduzindo-se o efeito médio a ser percebido pelos consumidores para 9,55%.

2.4. Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

A tabela a seguir resume o desempenho operacional e de produtividade da Copel Distribuição de 2011 a 2013:

Dados técnicos	2013	2012	2011
Número de consumidores atendidos - cativos	4.181.493	4.037.570	3.759.399
Número de consumidores por empregado (cativo nº de empregados)	656	563	534
População Total Atendida (em milhares de habitantes)	10.409	10.578	10.104
- Urbana	9.001	8.924	8.610
- Rural	1.408	1.654	1.494
Número de localidades atendidas	1.113	1.120	1.111
Total de energia disponível (GWh)	53.818	49.425	25.038
Área de concessão (km ²)	194.854	194.854	194.854
Mercado de fornecimento: cativo (GWh)	22.926	23.248	21.304
Fornecimento de Energia (mercado cativo) – Participação Nacional (%)	5,9%	6,0%	5,9%
Fornecimento de Energia (mercado cativo) – Participação na Região Sul (%)	34,1%	35,3%	34,6%
Tarifa Média Anual de Fornecimento (R\$/MWh) (excluído do cálculo Pasep/Cofins e ICMS)			
- Residencial (inclui a subvenção baixa renda paga pelo Governo Federal)	257,92	293,62	296,14
- Industrial (exclui o uso do sistema (consumidores livres))	202,68	220,00	218,77
- Comercial	234,05	265,67	264,47
- Rural	157,28	178,04	175,56
Energia comprada (GWh)	26.893	27.263	25.038
1. Itaipu	5.193	5.256	5.306
2. Contratos iniciais		-	-
3. Contratos bilaterais (outros contratos)	5.464	2.616	2.172
4. Proinfa	590	624	912
5. CCEARs (Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no Ambiente Regulado)	15.646	18.767	16.648
Perdas elétricas globais (GWh)	3.881	3.786	2.298
Energia faturada (GWh)			
<i>Cativo</i>	22.926	23.248	21.304
<i>Residencial</i>	6.888	6.559	5.925
<i>Baixa Renda</i>	618	578	749
<i>Convencional</i>	6.270	5.981	5.176
<i>Industrial</i>	6.605	7.405	7.092
<i>Comercial</i>	5.074	5.048	4.466
<i>Rural</i>	2.081	2.025	1.774
<i>Poder Público</i>	669	657	612
<i>Iluminação Pública</i>	902	859	799
<i>Serviço Público</i>	682	670	611
<i>Próprio</i>	26	25	25

<i>Concessionárias</i>	598	613	548
<i>Permissionárias</i>	23	22	20
Número de subestações:	361	359	351
34,5kV	231	233	237
69kV	36	35	34
138kV	94	91	80
Capacidade instalada em subestações de 34,5kV a 138kV (MVA)	10.104,7	10.057,7	9.603,3
Estações de chaves	31	30	34
Extensão total (km) da rede de distribuição:	187.742,8	186.365,26	181.993,7
230kV	68,30	68,30	66,1
138kV	4.880,1	4.880,10	4.508,3
88kV	0,00	0,00	0,00
69kV	968,5	968,50	981,5
34,5kV	81.546,1	81.253,30	79.496,2
13,8kV	100.279,8	99.195,06	96.863,6
Energia vendida por empregado (MWh) - DIS	3.596,3	3.241,4	3.200
Nº empregados - DIS	6.375	7.172	6.657
Venda de energia (GWh) cativo: % total			
<i>Residencial</i>	30,0%	28,2%	25,8%
<i>Baixa Renda</i>	2,7%	2,5%	3,3%
<i>Convencional</i>	27,3%	25,7%	22,5%
<i>Industrial Cativo</i>	28,8%	31,9%	30,9%
<i>Industrial Livre GER</i>			4,6%
<i>Comercial Cativo</i>	22,1%	21,7%	19,5%
<i>Rural</i>	9,1%	8,7%	7,7%
<i>Poder Público</i>	2,9%	2,8%	2,7%
<i>Iluminação Pública</i>	3,9%	3,7%	3,5%
<i>Serviço Público</i>	3,0%	2,9%	2,7%
<i>Próprio</i>	0,1%	0,1%	0,1%
<i>Concessionária</i>			2,4%
<i>Permissionárias</i>			0,1%

Valor Adicionado/ GWh Faturado (R\$ Mil)			
DEC	10,25	11,46	12,91
FEC	7,84	9,46	11,04
<p>⁽¹⁾ Obs.: O índice de perdas de energia total da Copel foi de 7,3% (relativamente à disponibilidade de 44.929 GWh) referente à energia total disponível. No cálculo, foram consideradas as perdas técnicas e comerciais, incluindo a rede básica e contratos celebrados pela Companhia. Embora as perdas comerciais na Copel sejam baixas, devido à tendência de crescimento, a Companhia vem mantendo ações de caráter preventivo, como inspeções de combate a procedimentos irregulares em toda a área de concessão. Como medida adicional de prevenção, a Copel ampliou as instalações de medição centralizada para 7.000 pontos, melhorando, assim, a forma de atendimento a regiões carentes e prevenindo a ocorrência de procedimentos irregulares</p> <p>⁽²⁾ O DEC expressa o intervalo de tempo que, em média, cada consumidor do conjunto considerado ficou privado do fornecimento de energia elétrica, no período de observação, considerando-se as interrupções maiores que ou iguais a três minutos</p> <p>⁽³⁾ O FEC exprime o número de interrupções que, em média, cada consumidor do conjunto considerado sofreu no período de observação, considerando-se as interrupções maiores que ou iguais a três minutos.</p> <p>⁽⁴⁾ Fonte: Censo 2010/IBGE.</p>			

3. DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Copel Distribuição, segundo as diretrizes de sua Controladora, busca constantemente aprimorar a aplicação de boas práticas de governança corporativa e utiliza como parâmetro o modelo proposto pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC, nos termos de seu Código das Melhores Práticas. Os administradores procuram, dessa forma, contribuir para sua perenidade, com visão de longo prazo na busca de sustentabilidade econômica, social e ambiental; aprimorar o relacionamento e a comunicação com todas as partes interessadas; minimizar os riscos estratégicos, operacionais e financeiros; e aumentar o valor da Companhia, viabilizando a estratégia de captação de recursos.

3.1. Assembleia Geral - AG

A Assembleia Geral de Acionistas é o fórum no qual os acionistas têm poderes para decidir todos os negócios relativos ao objeto da Companhia e tomar as resoluções consideradas convenientes quanto a sua defesa e seu desenvolvimento.

A Assembleia Geral Ordinária é realizada no primeiro quadrimestre de cada ano, podendo os acionistas se reunir eventualmente, sempre que entenderem necessário, em qualquer data.

3.2. Conselho de Administração - CAD

O funcionamento e as competências do Conselho de Administração - CAD são estabelecidos em seu regimento interno, no Estatuto Social e na Lei das Sociedades Anônimas. Os membros do CAD têm mandato unificado de dois anos, podendo ser reeleitos. Entre seus integrantes um é o Diretor Presidente da Companhia, que atua como secretário executivo do Órgão, e um é Diretor da Companhia Paranaense de Energia - Copel, a Controladora. As posições de Presidente do Conselho de Administração e Diretor Presidente da Companhia não são ocupadas pela mesma pessoa.

As reuniões ordinárias do CAD são realizadas quatro vezes ao ano, podendo os conselheiros se reunir eventualmente, sempre que entenderem necessário, em qualquer data, em reuniões extraordinárias do Colegiado. Não há norma ou exigência específica relativa às oportunidades econômicas, ambientais e sociais. A administração da Companhia analisa tais aspectos em suas decisões e assuntos de maior relevância e, em virtude da matéria ou do valor envolvido, são submetidos a deliberação do CAD.

3.3. Conselho Fiscal - CF

O Conselho Fiscal é eleito anualmente em AG. É permanente e composto por três membros efetivos e três suplentes, para mandato de um ano, sendo indicados pelo Estado do Paraná à Copel. Seu funcionamento e competências são estabelecidos no Estatuto Social, no regimento interno e na Lei das Sociedades Anônimas. Os membros desse Conselho, ou ao menos um deles, participam das AGs e das reuniões do Comitê de Auditoria que tratem de assuntos de sua competência.

3.4. Diretoria Executiva

A Diretoria é composta por três membros, com mandato de três anos. É responsável pelas funções executivas da Copel Distribuição S.A., com atribuição privativa de representá-la. Suas atribuições, deveres e responsabilidades individuais são estabelecidos no Estatuto Social, sendo a forma de atuação prevista em Regimento Interno. A Diretoria realiza reuniões ordinárias mensalmente e extraordinariamente por convocação do Diretor Presidente, por decisão própria ou a pedido de outro diretor. A Companhia não vincula a remuneração dos executivos ao alcance de metas financeiras e não financeiras.

3.5. Código de Conduta

Em 2003, a Copel instituiu seu Código de Conduta, com base nos valores empresariais e em sua cultura corporativa, respeitando, também, os princípios internacionais da Lei Sarbanes-Oxley. Esse instrumento tem se consolidado dinamicamente, de modo a refletir a integridade de seus procedimentos em todas as suas relações, sejam internas, com seus empregados, ou com todas as demais partes interessadas em seus negócios. Em 2008, seu conteúdo foi revisado e atualizado, inclusive mediante consulta pública a todas as partes interessadas, envolvendo administradores, empregados, fornecedores, clientes, acionistas e consumidores.

3.6. Conselho de Orientação Ética

O Conselho de Orientação Ética tem como objetivo discutir, orientar ações da Copel e suas subsidiárias e examinar casos que lhe sejam apresentados, fazendo recomendações no sentido de que a atuação da Companhia e de suas subsidiárias seja permanentemente conduzida por princípios moralmente sãos no desenvolvimento de seus negócios, zelando pela divulgação e pela efetiva aplicação do Código de Conduta aos empregados da Copel. O Conselho é composto por nove membros, dos quais oito são empregados da Companhia, coordenados por um representante da sociedade civil, o que garante maior transparência e participação das partes interessadas no processo. Em 2009 foi aprovada a criação do Comitê de Assédio Moral, tendo como competência exclusiva análise e emissão de pareceres sobre esse tema.

3.7. Canal de Comunicação Confidencial

O Comitê de Auditoria recebe comunicações confidenciais sobre possível descumprimento de dispositivos legais e de normas internas relativas a contabilidade, controles internos ou assuntos de auditoria aplicáveis a elas. O recebimento dessas comunicações confidenciais consta de política estabelecida pela Copel e ocorre por meio do Canal de Comunicação Confidencial, criado para atender exclusivamente o Comitê de Auditoria, de modo que possa avaliar preocupação manifestada por qualquer parte interessada.

Toda comunicação é recebida e registrada pela Ouvidoria Copel, com encaminhamento exclusivo para avaliação pela Auditoria Interna. Quando afeto às responsabilidades do Comitê de Auditoria, o conteúdo da preocupação registrada é tratado diretamente pelos auditores da Copel, com garantia de confidencialidade e de não retaliação, conforme exige a Lei Sarbanes-Oxley. Caso contrário, é dispensado tratamento ético, legal e reservado por gerente responsável pelo assunto comunicado, com acompanhamento pela Ouvidoria.

O acesso ao Canal de Comunicação Confidencial é realizado pelo telefone 0800-643-5665.

Ouvidoria

Buscando a consolidação de fortes instrumentos de gestão, desde 2003 a Copel mantém na estrutura organizacional a Ouvidoria, com política definida para a função, em alinhamento com os objetivos do modelo de planejamento para a sustentabilidade e com a necessidade de exercício das melhores práticas de Governança Corporativa.

A Ouvidoria atua como canal de diálogo para desenvolvimento de relacionamento ético, respeitoso e transparente entre a Copel e todas as partes interessadas. Esse instrumento amplia as potencialidades da instituição “ouvidoria” e a torna componente de um sistema de integridade, de monitoramento e de controle para a Companhia, seus acionistas e empregados e a sociedade em geral.

O acesso à Ouvidoria da Copel pode ser por telefone (0800-647-0606), correio (caixa postal 5505 - CEP 80231-970 - Curitiba - PR), e-mail (ouvidoria@copel.com) ou pessoalmente, na Rua Comendador Araújo, 614 - Centro, em Curitiba.

3.8. Auditorias

3.8.1. Auditoria Interna

A Auditoria Interna da Copel, desde 2005, está subordinada funcionalmente ao Comitê de Auditoria. Suas atividades são orientadas pelas normas estabelecidas pelo *The Institute of Internal Auditors - IIA/Brasil*, representado nacionalmente pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil - Audibra, segundo as quais a auditoria interna auxilia a organização a alcançar seus objetivos, com aplicação de abordagem sistemática e disciplinada para avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, de controle e de governança corporativa. Essa abordagem vem sendo internalizada mediante treinamento contínuo dos auditores internos e com busca das certificações *Certified Internal Auditors (CIA)* por alguns de seus profissionais.

Relativamente à governança corporativa e gerenciamento de riscos, tais normas estabelecem que a Auditoria Interna deve avaliar e fazer recomendações apropriadas para a melhoria dos processos, contribuindo para promover a ética e valores apropriados dentro da organização, assegurar a gestão eficaz do desempenho e a responsabilidade pela prestação de contas, para comunicar de forma eficaz as informações relacionadas a risco e controle, e auxiliar o estabelecimento de comunicação de informações entre os auditores externos e internos e a Administração.

Em outubro de 2009, a Auditoria Interna promoveu reestruturação interna segregando as diversas atividades em departamentos formais, com vistas a favorecer melhorias na sua forma de atuação e a especialização de seus profissionais.

3.8.2. Auditoria Externa

Nos termos estabelecidos pela Instrução CVM nº 381, de 14.01.2003, a Companhia e suas subsidiárias integrais contrataram a KPMG Auditores Independentes para prestação de serviços de auditoria das demonstrações contábeis. Desde sua contratação, foram prestados somente serviços relacionados a auditoria independente. A Companhia tem como ponto fundamental não contratar outros serviços de consultoria que interfiram na independência dos trabalhos de auditoria externa.

Para atendimento aos requisitos da Lei Sarbanes-Oxley, a partir de 2005 os principais controles dos ciclos que podem causar falhas ou erros nas demonstrações contábeis, acima do nível de materialidade, são testados pelas auditorias interna e externa. Como medida de boa governança, os procedimentos da auditoria interna para realização desses testes são avaliados pela auditoria externa.

3.9. Gestão de Riscos

A Companhia adota Política de Gestão de Riscos Corporativos que abrange as áreas corporativas e suas subsidiárias integrais, e que visa maximizar os valores econômico, social e ambiental para todas as partes interessadas, além de manter conformidade com a Lei Sarbanes-Oxley.

A estratégia adotada pela Companhia para gestão de riscos permite identificar e considerar várias formas de riscos (legal, regulatório, socioambiental, reputacional, entre outros) em seu processo decisório e nas atividades operacionais, segundo o seguinte perfil de riscos:

Riscos Estratégicos: estão associados ao planejamento estratégico empresarial e à tomada de decisão da alta administração e podem gerar perda substancial no valor econômico da Companhia;

Riscos Operacionais: estão associados à possibilidade de ocorrência de eventos originados na própria estrutura da organização, por seus processos, seu quadro de pessoal ou seu ambiente de tecnologia, assim como eventos externos relacionados ao ambiente econômico, político, socioambiental, natural ou setorial em que a organização opera; e

Riscos Financeiros: estão associados à exposição das operações financeiras da organização e incluem mercado, crédito e liquidez.

Devido à incerteza intrínseca dos riscos e a natureza do ramo em que a Empresa atua, seu modelo de gestão adota parâmetros de apetite ao risco e considera a probabilidade de ocorrência e os impactos financeiros, operacionais e de imagem, além de prever mecanismos de tratamento e mitigação dos riscos.

Para que a gestão de riscos corporativos alcance a Companhia e suas subsidiárias integrais, a Política de Gestão de Riscos Corporativos estabelece a composição de um Comitê de Gestão de Riscos Corporativos, hierarquicamente subordinado ao Comitê de Auditoria.

Em 2013 a Companhia deu continuidade ao aprimoramento do modelo de gestão de riscos corporativos, incentivando a realização de treinamentos e avaliação das melhores práticas desenvolvidas pelo mercado, incorporando os conceitos da norma ABNT NBR ISO 31000 e fortalecendo o ambiente de controles internos.

4. DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

4.1. Receita Operacional Líquida

Em 2013, a Receita Operacional Líquida teve acréscimo de R\$69,4 milhões, representando 1,2% de aumento em relação a 2012. Tal variação decorre principalmente de:

- 1) Acréscimo de R\$395,4 milhões na **Receita de Fornecimento de Energia Elétrica**, em virtude dos seguintes fatores:
 - alteração na estrutura tarifária a partir de 24.01.2013, em que a tarifa de energia representa, neste período, maior percentual em relação à Tarifa de Uso do Sistema da Distribuição - TUSD
 - ao reajuste tarifário médio de 9,55% em junho de 2013.
- 2) Decréscimo de R\$552,8 milhões na **Receita de Disponibilidade da Rede Elétrica**, devido principalmente a alteração na estrutura tarifária a partir de 24.01.2013, em que a TUSD representa, no período, menor percentual em relação à tarifa de energia.
- 3) Acréscimo de R\$-233,0 milhões na **Receita de Construção**. A Companhia contabiliza receitas relativas a serviços de construção ou melhoria da infraestrutura utilizada na prestação de serviços de distribuição de energia elétrica, as quais totalizaram R\$898,6 milhões em 2013 e R\$665,6 milhões em 2012. Os respectivos gastos são reconhecidos na demonstração do resultado do período, como custo de construção, quando incorridos.

4.2. Custos e Despesas Operacionais

A Companhia realizou amplo esforço no exercício de 2013 para redução dos custos de Pessoal, Material, Serviços e Outros - PMSO, alcançando redução de 5,9% em relação a 2012. Tal redução, contudo, foi consumida pela alta dos custos não gerenciáveis (energia elétrica comprada para revenda e encargos de uso da rede).

Os custos e despesas operacionais tiveram acréscimo de R\$336,0 milhões em 2013, representando aumento de 5,6%, influenciados, principalmente por:

- 1) Acréscimo de R\$579,4 milhões em **Energia Elétrica Comprada para Revenda**, devido principalmente ao maior valor de Contratos de Comercialização de Energia no Ambiente Regulado - CCEAR e na Câmara de Comercialização de Energia - CCEE;
- 2) Decréscimo de R\$399,0 milhões em **Encargos do Uso da Rede**, devido principalmente ao recebimento de recursos provenientes da Conta de Desenvolvimento Energético - CDE destinados à compensação dos custos com encargos;
- 3) Decréscimo de R\$100,4 milhões em **Pessoal e Administradores**, decorrente principalmente do menor valor de provisão para indenização por demissões voluntárias e aposentadorias e dos menores gastos com remunerações e encargos, em função da redução do quadro de empregados no período — redução de 794 empregados entre dezembro de 2012 e dezembro de 2013.

4) Acréscimo de R\$233,0 milhões no **Custo de Construção** relativas a serviços de construção ou melhoria da infraestrutura utilizada na prestação de serviços de distribuição de energia elétrica.

4.3. EBITDA ou LAJIDA

Em R\$ mil	2013	2012
Prejuízo líquido	(78.509)	(43.420)
IRPJ e CSLL	(35.775)	(27.592)
Despesas (receitas) financeiras, líquidas	(228.938)	(5.644)
Lajir/Ebit	(343.222)	(76.656)
Depreciação e Amortização	205.110	192.344
Lajida/Ebitda	(138.112)	115.688
Receita Operacional Líquida - ROL	5.961.575	5.892.171
Margem do Ebitda% (Ebitda ÷ ROL)	-2,3%	2,0%

4.4. Resultado Financeiro

O resultado financeiro apresentou acréscimo de R\$223,3 milhões devido principalmente à atualização de R\$401,1 milhões relativos aos efeitos da revisão tarifária da Copel Distribuição na remensuração do Ativo Financeiro, ocorrida em 2012.

4.5. Endividamento

Em 2013, a Copel Distribuição recebeu R\$151,0 milhões relativos a empréstimo do Banco do Brasil. Os pagamentos ocorridos no ano totalizaram R\$270,7 milhões, sendo R\$10,7 milhões de principal e R\$260,0 milhões de encargos.

A composição dos empréstimos, financiamentos e debêntures em curto e longo prazo é:

Saldos (Em R\$ milhões)	2013	2012
Curto prazo	190,4	177,5
Longo prazo	1.634,4	1.607,9
Total	1.824,8	1.785,4

4.6. Prejuízo Líquido

Em 2013, a Companhia apurou prejuízo de R\$78,5 milhões, o que representou variação de R\$35,1 milhões em relação ao prejuízo de 2012, que havia sido de R\$43,4 milhões.

4.7. Valor Adicionado

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO
para os exercícios findos em 31 de Dezembro de 2013 e de 2012
(Valores expressos em milhares de reais, exceto o lucro líquido por ação)

VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	31.12.2013		31.12.2012	
Receitas				
Venda de energia e outros serviços	7.846.107		9.014.569	
Receita de construção	898.606		665.601	
Outras receitas	15.143		25	
Provisão (reversão) para créditos de liquidação duvidosa	(39.698)		(54.852)	
	8.720.158		9.625.343	
(-) Insumos adquiridos de terceiros				
Energia elétrica comprada para revenda	3.844.913		3.212.676	
Encargos de uso da rede elétrica (-) ESS e EER	267.871		589.814	
Material, insumos e serviços de terceiros	347.976		377.119	
Custo de construção	752.944		557.989	
Perda / Recuperação de valores ativos	82.174		20.116	
Outros encargos	-		15.659	
Outros insumos	104.356		83.280	
	5.400.234		4.856.653	
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	3.319.924		4.768.690	
(-) Depreciação e amortização	205.110		192.344	
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	3.114.814		4.576.346	
(+) Valor adicionado transferido				
Receitas financeiras	452.565		547.093	
Outras receitas	76.199		66.661	
	528.764		613.754	
	3.643.578		5.190.100	
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	31.12.2013	%	31.12.2012	%
Pessoal				
Remunerações e honorários	514.334		537.169	
Planos previdenciário e assistencial	130.661		134.418	
Auxílio alimentação e educação	72.837		66.337	
Encargos sociais - FGTS	36.415		39.309	
Indenizações trabalhistas	27.673		105.842	
Participação nos lucros e/ou resultados	58.134		21.389	
Apropriação no imobilizado e no intangível em curso	(21.988)		(15.759)	
	818.066	22,5	888.705	17,1
Governo				
Federal	648.187		1.422.687	
Estadual	1.986.954		2.340.699	
Municipal	934		810	
	2.636.075	72,3	3.764.196	72,5
Terceiros				
Juros e multas	251.918		560.663	
Arrendamentos e aluguéis	15.868		16.693	
Doações, subvenções e contribuições	160		3.263	
	267.946	7,4	580.619	11,2
Acionistas				
Prejuízos retidos na empresa	(78.509)		(43.420)	
	(78.509)	(2,2)	(43.420)	(0,8)
	3.643.578	100,0	5.190.100	100,0

As notas explicativas - NE são parte integrante das demonstrações financeiras

No exercício de 2013, a Copel Distribuição apurou R\$3.643,6 milhões de Valor Adicionado Total, 29,8% inferior ao apurado no ano anterior. A abertura, na íntegra, encontra-se nas Demonstrações Financeiras.

Distribuição do Valor Adicionado	2013	2012	Variação %
Retido	-2,2%	-0,8%	175,0
Terceiros	7,4%	11,2%	(33,9)
Pessoal	22,5%	17,1%	31,6
Governo	72,3%	72,5%	(0,3)
Estadual e Municipal	75,4%	62,2%	21,2
Federal	24,6%	37,8%	(34,9)
Total	100,0%	100,0%	-

4.8. Inadimplência de Consumidores

A partir do período contábil de 2003, a Copel passou a calcular o índice de inadimplência do produto fornecimento de energia elétrica, utilizando a seguinte metodologia de cálculo:

$$\text{Inadimplência (\%)} = \frac{\Sigma \text{Débitos vencidos } > 15 \text{ dias } \leq 360 \text{ dias}}{\Sigma \text{Faturamento bruto período 12 meses}}$$

Para o cálculo, considera-se inadimplente o consumidor com débito vencido há mais de 15 dias e até 360 dias, em conformidade com o prazo de aviso de vencimento (Resolução Aneel nº 414/2010), sendo excluído o reconhecimento de perdas dos débitos vencidos.

Em dezembro de 2013, a inadimplência de consumidores da Copel foi de R\$115,5 milhões, o que equivale a 1,52% do faturamento da Copel Distribuição.

4.9. Programa de Investimentos

Em 2013, o investimento da Copel Distribuição foi de R\$977,1 milhões, 20,8% maior que em 2012, de R\$809,0 milhões. O investimento previsto para 2014 é da ordem de R\$895,9 milhões.

4.10. Inadimplência Setorial

A Companhia não tem registro de inadimplência no que tange à energia elétrica comprada para revenda e encargos setoriais em 31.12.2013 e 31.12.2012, mantendo a política da administração da Copel de quitar suas obrigações dentro dos prazos contratualmente assumidos.

4.11. Indicadores Econômico-Financeiros

Em R\$ mil (exceto quando indicado de outra forma)	2013	2012	variação %
Indicadores Contábeis			
Receita operacional	8.820.912	9.746.831	(9,5)
Deduções da receita	2.859.337	3.854.660	(25,8)
Receita operacional líquida	5.961.575	5.892.171	1,2
Custos e despesas operacionais	6.304.797	5.968.827	5,6
Resultado das atividades	(343.222)	(76.656)	347,7
EBITDA ou LAJIDA	(138.112)	115.688	(219,4)
Resultado financeiro	228.938	5.644	3.956,3
IRPJ/CSLL	(35.775)	(27.592)	29,7
Prejuízo líquido do exercício	(78.509)	(43.420)	80,8
Patrimônio líquido	3.366.685	3.535.388	(4,8)
Indicadores Econômico-Financeiros			
Liquidez corrente (índice)	1,4	1,5	(6,7)
Liquidez geral (índice)	1,5	1,4	7,1
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	(2,3)	2,0	(215,0)
Dívida sobre o patrimônio líquido (%)	54,2	50,5	7,3
Margem líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	(1,3)	(0,7)	85,7
Rentabilidade do patrimônio líquido (%) ⁽¹⁾	(2,2)	(1,2)	83,3

⁽¹⁾ LL ÷ (PL inicial)

Copel Distribuição em números	2013	2012	variação % 2013-2012
Capital Próprio (%)	43,38%	39,97%	8,53%
Capital de Terceiros Oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	23,51%	20,30%	15,81%
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido - R\$ mil	6.304.797	5.968.827	5,63%
Dívida sobre o Patrimônio Líquido (%)	54,20%	50,50%	7,33%
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado - R\$ mil	489	638	-23,35%
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	61,12%	88,10%	-30,62%
Margem bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	-0,89%	-0,45%	97,78%
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/receita operacional bruta nos últimos 12 meses)	2,20%	2,40%	-8,33%
Atendimento			
Fornecimento de energia - participação mercado Nacional (%) ⁽¹⁾	5,9	5,9	0,00%
Fornecimento de energia - participação mercado da Região Sul (%) ⁽¹⁾	34,1	33,6	1,49%
Unidades consumidoras	4.141.497	4.037.570	2,57%
Empregados	6375	7.172	-11,11%
Consumidores por empregado	650	563	15,39%
Municípios atendidos	395	395	0,00%
Localidades atendidas	1113	1.120	-0,62%
População total atendida (em milhares de habitantes)	10409	10.578	-1,60%
- Urbana	9001	8.924	0,86%
- Rural	1408	1.654	-14,87%
Mercado			
Área de concessão (km2)	194.854	194.854	0,00%
Mercado Faturado de Energia (GWh) - cativo	22.926	23.248	-1,39%
Operacionais			
Subestações não-automatizadas	0	0	0,00%
Subestações automatizadas	361	359	0,56%
Subestações transmissoras	32	31	3,23%
Potência instalada em subestação de 34,5 kV (MVA)	1.480,20	1.504,90	-1,64%
Transformadores	388.883	376.784	3,21%
Potência instalada em transformadores (MVA)	10.882	10.325	5,39%
Linhas de transmissão (km)	2.173,50	2.023,30	7,42%
Redes de distribuição (km)	187.876,50	186.365,20	0,81%
Nº de postes	2.720.263	2.660.944	2,23%
⁽¹⁾ Fonte: Empresa de Pesquisa Energética - EPE			

5. DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

5.1. Colaboradores

Os 6.375 empregados do quadro próprio estão distribuídos em três carreiras: profissional de nível médio (4.434 empregados), profissional técnico de nível médio (1.265 empregados) e profissional de nível superior (676 empregados). A Companhia vem redimensionando seu quadro funcional, tendo admitido 286 novos empregados em 2013, mediante concurso público, como determina a legislação. Durante o mesmo período, 914 empregados desligaram-se da Companhia, grande parte por aposentadoria, tendo a taxa de rotatividade sido de 0,09 em 2013 e de 0,08 em 2012.

5.1.1. Política salarial e benefícios

As práticas de remuneração, reconhecimento e incentivo estão baseadas no modelo de remuneração estruturado pela Companhia, apoiando-se em dois pilares: remuneração fixa (comparação de mercado e mérito) e variável (Participação dos Empregados nos Lucros e/ou Resultados - PLR). A PLR dos empregados da Copel ocorre de acordo com a Lei Federal nº 10.101/2000, com o Decreto Estadual nº 1.978/2007 e com a Lei Estadual nº 16.560/2010. A proporção entre o menor salário praticado pela Companhia em dezembro de 2013 (R\$1.346,60) e o salário mínimo nacional vigente naquela data (R\$678,00) era de duas vezes, não havendo diferença significativa no mesmo período relativamente à proporção de salário-base entre homens e mulheres.

Entre os benefícios concedidos diretamente pela Controladora a todos os empregados, além dos previstos pela legislação, destacam-se: auxílio-educação, adiantamento de férias e pagamento de um terço adicional da remuneração, além dos valores obrigatórios previstos em lei, auxílio-alimentação e refeição, auxílio-creche, auxílio a empregados com deficiência e a empregados com dependentes deficientes, a par de outros proporcionados pelo convênio existente entre a Copel e o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS. Adicionalmente, por meio da Fundação Copel de Previdência e Assistência Social, da qual a Controladora é mantenedora, são concedidos plano de previdência privada, adicional ao valor da previdência oficial, e plano de assistência médico-hospitalar e odontológica. A Fundação Copel disponibiliza, ainda, carteira de empréstimos aos empregados da Copel Distribuição S.A., obedecendo às disposições legais que regem as aplicações das reservas do seu fundo previdenciário.

5.1.2. Treinamento e desenvolvimento

O Desenvolvimento de Pessoal se desdobra em programas corporativos, cursos de formação e obrigatórios. Em 2013, a Copel Distribuição investiu R\$4,7 milhões em Treinamento e Desenvolvimento - T&D, em ações voltadas a seus empregados e público estratégico.

As ações de T&D da Companhia resultaram em 20.982 participações em eventos (internos e externos), além de terceirizados. Visando contribuir para atendimento das metas estratégicas, destacam-se:

- Programa de Desenvolvimento de Lideranças, mediante MBA;
- MBA em Gestão Comercial de Energia;
- Programa de língua estrangeira abrangendo os idiomas inglês e espanhol;

- Programa de Gerenciamento de Projetos; e
- Programa de Pós-graduação, Mestrado e Doutorado.

Em 2013 foi implementado, por meio da UniCOPEL, o Planejamento Educacional - planE, que substituiu o Diagnóstico de Necessidades de Desenvolvimento - DND e implementa uma série de benefícios, entre os quais: alinhamento, de forma objetiva, dos eventos de T&D com as diretrizes empresariais, associando cada evento a uma meta relacionada ao negócio; prioridades de treinamentos a serem realizados, inclusive dos empregados participantes dos eventos; identificação do valor de orçamento por subsidiária; e valor das participações em T&D.

Para os terceirizados, as necessidades de treinamento são identificadas a partir das atividades específicas, correlatas ao exigido dos empregados próprios e estabelecidas nos respectivos contratos. Nessa categoria podem ser citados como exemplo os treinamentos sobre os sistemas e aplicativos computacionais e cursos de requalificação de terceirizados que executam serviços no sistema elétrico (medição comercial, operação de redes e subestações), os exigidos por lei (NR-10, NR-17) e outros estabelecidos em contrato.

5.1.3. Liberdade de associação e negociação coletiva

A totalidade dos empregados da Copel é representada nas relações de trabalho com a Companhia por meio de sindicatos independentes, os quais, em conformidade com a legislação brasileira, podem organizar-se por categoria e base territorial (município).

A Copel mantém estreito relacionamento as 19 entidades representativas dos empregados: sindicatos de categorias de base (eletricitários) e categorias profissionais e/ou diferenciadas, e promove reuniões para discussão de assuntos de interesse mútuo. A direção sindical tem livre acesso às gerências locais e a todas as instalações da Companhia, a fim de levar aos empregados as comunicações de seu interesse, além de dispor de canal formal direto com a área de recursos humanos. Por ocasião da data-base (1º de outubro) esse relacionamento se intensifica quando os sindicatos e Copel discutem as reivindicações para chegar ao Acordo Coletivo de Trabalho - ACT. O cumprimento das cláusulas dos ACTs mitiga possíveis problemas com sindicatos e empregados

5.1.4. Saúde e segurança no trabalho

Ambiente psicossocial de trabalho

O ambiente biopsicossocial do trabalho, que inclui cultura organizacional, atitudes, valores, crenças e práticas cotidianas da Companhia, influencia no bem-estar social mental e físico dos empregados, com reflexos no ambiente de trabalho, no clima organizacional e no processo produtivo.

A Companhia mantém programas formais destinados a promover ações de satisfação e valorização dos empregados, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas e da organização, o que minimiza os impactos negativos no ambiente de trabalho.

Recursos para a saúde pessoal

Atualmente existe investimento da Companhia para manutenção e promoção da saúde do trabalhador com a disponibilização de serviço próprio de saúde ocupacional com profissionais em todas as regiões. Além disso, a

Companhia mantém convênio assistencial com a Fundação Copel para realização de exames complementares para diagnóstico, não apenas de patologias relacionadas ao trabalho, mas outras que possam afetar a capacidade laboral. As principais atividades estão definidas no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, documento obrigatório para cumprimento da legislação.

Acidente na comunidade

Historicamente, a Copel Distribuição tem estreito envolvimento com a sociedade, tendo como propósito promover o desenvolvimento socioeconômico do Estado.

A prevenção de acidentes com a comunidade é realizada com palestras em escolas e empresas e reuniões nas comunidades, utilizando-se material didático padronizado com instrutores qualificados, entrevistas em emissoras de rádio por todo Estado do Paraná em convênio com a Secretaria de Estado da Saúde, convênio com as emissoras para a divulgação diária de informações sobre o uso seguro da eletricidade e mensagens mensais na fatura de energia elétrica encaminhada a todos os clientes. Anualmente é promovida, simultaneamente com as demais distribuidoras, a Semana Nacional de Segurança, em parceria com a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica - Abradee.

Ações de segurança e saúde para empregados contratados são disciplinadas em manual específico, que integra o contrato de prestação de serviços. A Companhia, em atendimento à legislação vigente, realiza palestras de integração a cada novo contrato sobre os padrões de atividades de riscos, voltados à segurança do trabalho e acompanha o cumprimento de requisitos legais por meio de inspeções periódicas. O controle do treinamento mínimo obrigatório de trabalhos com eletricidade é realizado com aplicativo próprio, que contém informações sobre os empregados das empreiteiras e dos contratos com elas firmados.

5.1.5. Ações e Programas Corporativos

Programa Nossa Energia: como forma de reconhecer e valorizar o desempenho dos seus empregados, foi implantado em 2013 o Nossa Energia, o programa de gestão de desempenho da Copel. O programa é composto por dois eixos: Competências Organizacionais, relacionadas aos comportamentos esperados de cada empregado, e Resultados, associados à produtividade e formados pelas metas corporativas desdobradas até o nível de superintendência.

De acordo com o Nossa Energia, o desempenho de cada empregado associa-se a um dos três grupos de desempenho definidos pela Controladora.

Para cada grupo são associadas diferentes ações em relação a Carreira e Remuneração e ao Desenvolvimento Profissional, tais como promoções funcionais, meritocracia, adequação funcional, conferências, treinamentos, bolsas para pós-graduação e línguas estrangeiras, entre outros.

Entre os principais benefícios que a implantação do Nossa Energia trouxe às partes envolvidas podem ser destacados:

- Alinhamento do desempenho dos empregados ao referencial estratégico;
- Critérios padronizados e transparentes para políticas por desempenho;

- Oportunidade de diálogo entre gerentes e empregados;
- Conhecimento das características e potencial da equipe por parte dos gerentes;
- Desenvolvimento profissional e pessoal dos empregados; e
- Oportunidade aos empregados de definição de seus objetivos de carreira.

Espaço Energia e Saúde: em março de 2012 os polos km3 e Atuba, em Curitiba, ganharam equipamentos de ginástica ao ar livre e barras para alongamento. As novas “academias” buscam incentivar a prática de esportes e a melhoria da qualidade de vida dos copelianos.

MBA de Formação de Lideranças in company: lançado em 2012, por meio da Controladora, o MBA tem como objetivo formar banco de talentos para ocupar futuros cargos gerenciais na Companhia. Os 90 copelianos participantes do programa foram selecionados por meio de processo seletivo. Destes, 45 finalizaram o curso em 2012 e os demais, em 2013.

Certificado “No ritmo natural da vida”: a Copel Distribuição tem como tradição homenagear seus empregados por tempo de casa e, a partir de setembro de 2012, essa demonstração de apreço passou a ser estendida aos empregados que estão deixando a Companhia, por ocasião de aposentadoria, com a entrega de certificado. A ideia é expressar gratidão e admiração pelo trabalho desempenhado por seus empregados ao longo de sua vida.

Programa Preservando a Vida: o programa consiste de acompanhamento e monitoramento do trabalho dos eletricitas próprios e terceirizados, e adota política de reconhecimento e consequências, baseada em pontuação atribuída tanto aos eletricitas quanto aos gerentes.

Programa de Demissão Incentivada - PDI: a Copel Distribuição instituiu o Programa de Demissão Incentivada - PDI como forma de estabelecer procedimentos para incentivar o desligamento de empregados, diante das mudanças ocorridas no cenário nacional, notadamente com a MP nº 579/2012 e seus desdobramentos, que afetaram sobremaneira as finanças da Companhia

Outras formas de reconhecimento, que promovem motivação são: (i) homenagem aos empregados que completam 10, 15, 20, 25, 30, 35 e 40 anos de empresa; (ii) premiação por segurança no trânsito concedida aos empregados que utilizam veículos e alcançam 10 mil, 50 mil, 100 mil e 150 mil quilômetros sem envolvimento em acidentes, inexistência de ultrapassagem de limites de velocidade ou multas; (iii) viagem de lazer com familiares para os empregados que atingem 200 mil quilômetros sem acidentes; (iv) cartas de elogio por atos relevantes; (v) reconhecimento dirigido ao público interno com matérias no Copel Online (intranet) e na revista Copel Informações por fatos ou atos relevantes; (vi) premiação com créditos para cursos ou eventos destinados aos autores das inovações vencedoras do Concurso Copel Inovações e (vi) participação em eventos nacionais e internacionais como premiação por resultados obtidos em trabalhos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - P&D+i.

Voluntariado Corporativo - EletriCidadania: instituído em 2004, o EletriCidadania visa ao incentivo do voluntariado e ao desenvolvimento de atitudes de cidadania e responsabilidade social entre os empregados. O Programa permite que empregados utilizem até 4 horas mensais de seu tempo de trabalho para a execução, de forma voluntária e espontânea, de ações comunitárias que, além do simples assistencialismo, levem ao

desenvolvimento sustentável da sociedade em todos os aspectos, sejam eles culturais, educacionais ou profissionais. Em 2013, a Copel Distribuição contou com a participação de 108 pessoas que realizaram 925 horas de voluntariado.

Programa Corporativo de Acessibilidade: o Programa Corporativo de Acessibilidade tem o objetivo de tornar a Companhia rigorosamente adaptada no que diz respeito às questões de acessibilidade, por meio de reformas, projetos arquitetônicos e urbanísticos, implementação de recursos tecnológicos, aplicação de treinamento e campanhas educativas, para que seus empregados e partes interessadas, com algum tipo de deficiência, tenham pleno acesso a suas instalações, informações e serviços. Em 2013, a Copel Distribuição alcançou a marca de 90% de agências e postos de atendimento adaptados arquitetonicamente. Para disseminar a cultura da inclusão e promover capacitação no tema, foi contratada consultoria e implantado o programa Copel Inclusiva, que contou com diversas promoções de treinamento nas principais cidades em que a Copel atua, com módulos voltados a diferentes públicos, como líderes, facilitadores de RH e de treinamento, pessoas com deficiência, atendentes e empregados em geral. O assunto também foi abordado em diversas SIPATs, inclusive nas usinas Mauá, Araucária e Governador José Richa.

Equidade de Gênero e Raça: o Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça é iniciativa do governo federal, lançado em 2005 por meio da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República e tem o apoio da Organização Internacional do Trabalho -OIT e da ONU Mulheres - entidade das Nações Unidas para Igualdade de Gênero e Empoderamento das Mulheres. Tem como objetivo promover a igualdade de oportunidades e de tratamento entre homens e mulheres e entre pessoas de todas as raças nas organizações públicas e privadas, que aderem voluntariamente ao Programa. Em 2013, novamente a Copel foi convidada a participar do Programa, que em sua 5ª Edição tem como foco principal a superação da desigualdade de remuneração e de ocupação dos cargos gerenciais. Em setembro a Copel encaminhou à Secretaria de Política para Mulheres a Ficha Perfil e o Plano de Ação que deverá ser executado até setembro de 2015.

5.1.6. Indicadores de Empregabilidade

A tabela a seguir apresenta dados relativos à empregabilidade dos colaboradores e administradores da Copel Distribuição de 2011 a 2013:

Indicadores Sociais Internos	2013	2012	2011
Empregados/empregabilidade/administradores			
Informações gerais: dezembro			
Numero total de empregados	6375	7169	7034
Empregados até 30 anos de idade (%)	19,83	20,97	22,33
Empregados com idade entre 30 a 44 anos (%)	45,88	41,41	39,68
Empregados com idade superior a 45 anos (%)	34,29	37,62	37,99
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	21,16	21,70	20,5
Mulheres em cargos gerenciais - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	13,1	18,57	18,91
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	12,28	11,89	11,32
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	8,1	7,86	5,28
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	3,47	4,17	3,36
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,65	3,51	0,81
Empregados portadores de deficiência	153	151	92

Remuneração, benefícios e carreira (acumulado ano, em R\$ mil)			
Remuneração dos administradores	715	462	380
Remuneração dos empregados	512.975	536.457	715.967
folha de pagamento bruta	897.879	932.633	982.653
encargos sociais compulsórios	165.018	177.260	223.091
Benefícios	219.886	218.916	321.194
Educação	2.946	2.699	3.398
Alimentação	76.091	74.190	93.273
Transporte	660	331	573
Saúde	90.517	99.452	107.132
Fundação	40.145	34.966	51.119
Indenizações trabalhistas	27.673	105.842	64.442
Outros (auxílio doença complementar, seguros, auxílio maternidade prorrogado, auxílio invalidez e morte acidental)	9.527	7.278	511
Participação nos resultados (acumulado ano)			
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	58.134	21.389	49.068
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	6,47	2,29	4,89
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	21	15,89	26,0
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e bônus)	1,98	2,88	2,2
Saúde e segurança no trabalho (acumulado ano)			
Número total de acidentes de trabalho com empregados	163	99	75
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	47	78	95
Comportamento frente a demissões (acumulado ano)			
Número de empregados no final do período	6375	7.169	6.657
Número de admissões durante o período	286	614	795
Preparação para a aposentadoria (acumulado ano)			
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	40.145	37.599	34.776
Trabalhadores Terceirizados (valores acumulados / quadro dezembro)			
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	4.739	4.572	4.501
Trabalhadores terceirizados em relação ao total da força de trabalho (%)	74,34	63,77	67,61

5.2. Clientes

Os clientes atendidos pela Copel Distribuição têm à disposição diversos canais de acesso para fazer solicitações, sugestões e reclamações. Entre os de maior destaque, no volume de atendimentos, está o *Call Center* (0800-510-0116), sem custo de ligação para o consumidor.

A Companhia vem investindo em novos canais de relacionamento com o cliente, ampliando as opções de contato e, com isso, facilitando as solicitações de serviços e aumentando a eficiência do atendimento. As soluções virtuais representam, paralelamente, comodidade para o público e redução de custos à Concessionária. As solicitações podem ser realizadas por meio da Agência Virtual na Web, SMS, URA, CHAT e *E-mail*. Esses canais, ao fim de 2013, representaram 46% dos atendimentos realizados.

Importante canal de atendimento, o Copel Mobile recebeu reformulação da interface gráfica do aplicativo, bem como melhorias e ampliação da funcionalidade, para os clientes (especialmente o rural) informarem a leitura do medidor, além de permitir acesso a demais serviços, como:

para iOS

- Consulta de desligamentos programados;
- Consulta de endereço dos postos de atendimento;

- Atualizações cadastrais da Unidade Consumidora;
- Pedido de religação;
- Opção para cliente traçar rota até uma agência da Copel, partindo-se do local obtido pelo GPS ou de uma cidade;
- e
- Consulta de histórico de consumo e pagamento para o grupo B.

Para android

- Inclusão do "termo de uso" do aplicativo;
- Funcionalidade para clientes (normalmente rural) informarem a autoleitura pelo aplicativo;
- Opção para cliente traçar rota até uma agência da Copel, partindo-se do local obtido pelo GPS; e
- Consulta do histórico de consumo e pagamento para o grupo B.

Como já informado a Companhia ainda dispõe de cinco postos de atendimento móvel que percorrem bairros em grandes cidades e participam de feiras, eventos e palestras em escolas ou empresas, bem como divulgam informações sobre uso eficiente e seguro de energia elétrica. Adicionalmente, oferece, nas agências dos Correios em todo o Estado, envelopes pré-pagos para envio de documentos e solicitações à Companhia.

Entre 2011 e 2012 foram abertas 256 novas unidades de atendimento presencial, perfazendo na Copel Distribuição 411 postos no total, atuando em todos os municípios de sua área de concessão. Também foram implementadas ações para melhoria da qualidade do serviço prestado ao consumidor, entre as quais destaca-se o aperfeiçoamento do Sistema de Gerenciamento de Filas, que permite o acompanhamento online do atendimento e a aplicação de medidas de redução do tempo de espera.

Os clientes também têm representatividade por meio do Conselho de Consumidores, que tem a atribuição de examinar questões ligadas ao fornecimento de energia elétrica, às tarifas, à adequação dos serviços prestados ao consumidor final, além de ser canal para sugestões de aprimoramento das relações da Companhia com seus consumidores e com a comunidade em geral. O Conselho é composto por representantes das classes de clientes residencial, comercial, rural, poder público e industrial, além de representante da Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon.

5.2.1. Necessidade, satisfação e reclamação de clientes

A satisfação dos clientes da Companhia é monitorada por pesquisas de opinião realizadas anualmente, cujos resultados estão demonstrados na sequência. As oportunidades de melhoria identificadas para cada segmento são analisadas por grupos multidisciplinares, os quais propõem ações visando o nível de excelência na satisfação dos clientes e na melhoria contínua dos processos.

A tabela a seguir apresenta indicadores relativos ao monitoramento da carteira de clientes de 2011 a 2013:

Satisfação do cliente	2013	2012	2011
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC - Aneel	61,97%	65,44	(1)
ISC - Índice de Satisfação do Cliente (preço e qualidade)	64,1%	67,59	59,2
ISQP (qualidade percebida)	89,4%	89,9	88,1
Total de ligações atendidas (call center)	5.811.393	5.803.000	6.386.651
Nº de atendimentos nos escritórios regionais	2.808.441	2.939.752	2.571.199
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	1,60	1,44	2,12

Tempo médio de espera até o início de atendimento (seg.)	45''	28''	31''
Tempo médio de atendimento (min.)	3'49''	3'33''	3'33''
Nº de encaminhamento de reclamações de consumidores (Procedentes)			
À Empresa	46.958	79.708	113.115
Ao Procon	507	638	479
À Justiça	1758	1.635	1.600
Reclamações (2): principais motivos (%)			
De encaminhamento de reclamações de consumidores à Ouvidoria	6141	5.894	5.987
Principais motivos de reclamações perante a Ouvidoria: (em %)			
Procedimento irregular: inclui auto-religação, desvio de energia e medição adulterada	4,3	5,5	7
Atendimento ao cliente: inclui tempo de espera, retorno/resposta, respeito/cortesia	9,7	11,2	9,8
Valor da conta de luz: inclui leitura do consumo de energia, tarifa e débitos pendentes.	6,2	6,5	17,3
Ligação/religação: inclui cobrança de taxas, prazo, vistoria da entrada de serviço, postinho de luz	16,6	17,4	13,8
Outros: de cunho administrativo e sobre cadastros	7,1	5,8	7,4
Interrupção do fornecimento: inclui desligamento não programado/programado/ solicitado, duração e frequência	16,5	11,4	1,7
Fatura: inclui emissão de 2ª via, débito em conta corrente, pagamentos, entregas e contas vinculadas	12,6	17,7	13,5
Rede/linha: sobre aumento de carga/reforço na rede, obras de extensão e prazos	5,5	5,8	4,3
Ressarcimento: inclui danos materiais, morais, físicos, lucros cessantes e prazos	13,7	9,8	12,8
Tensão: inclui nível e variação/oscilação	2,3	2,5	1,3
Iluminação pública: sobre lâmpadas/luminárias, cobrança e prazos	1,7	1,9	1,2
Meio ambiente: inclui poda/corte de árvores, obras/construção	0,9	1,4	1,3
Suspensão do fornecimento: inclui reclamações sobre deficiência técnica, falta de pagamento e suspensão indevida	2,7	2,9	8,3
Programa social: sobre cadastro, universalização e prazos	0,2	0,1	0,3
Reclamações consideradas procedentes em relação aos casos finalizados	36,3	37,8	44,4

(1) Conforme Aneel, a pesquisa não foi realizada por problemas na coleta de dados.

(2) Consideradas apenas as reclamações vinculadas a consumidores.

Qualidade técnica e continuidade dos serviços prestados: indicadores

O quadro a seguir apresenta dados da qualidade técnica dos serviços prestados e da segurança no uso final da energia de 2011-2013:

Qualidade técnica dos serviços prestados	2013	2012	2011
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC): (1) geral da Copel (valor apurado)	11,62	10,25	10,64
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC): geral da Copel (limite)	12,85	9,90	13,53
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC): (2) geral da Copel (valor apurado)	8,01	7,84	8,26
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC): geral da Copel (limite)	10,70	8,26	11,94
Segurança do consumidor			
Taxa de Gravidade - TG de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária	1.134	1.500	1.844

(1) O DEC expressa o intervalo de tempo que, em média, cada consumidor do conjunto considerado ficou privado do fornecimento de energia elétrica, no período de observação, considerando-se as interrupções maiores que ou iguais a três minutos

(2) O FEC exprime o número de interrupções que, em média, cada consumidor do conjunto considerado sofreu no período de observação, considerando-se as interrupções maiores que ou iguais a três minutos

5.2.2. Segurança e saúde do cliente e do empregado

A análise e o controle de riscos relativos a segurança e saúde dos empregados estão integrados a todas as etapas das atividades da Companhia, por meio de ações conjuntas das áreas de segurança do trabalho, saúde ocupacional, serviço social, treinamento e meio ambiente, conforme estabelece a Política de Segurança do Trabalho.

A força de trabalho participa da identificação dos fatores que influenciam na saúde e na segurança, através da participação em reuniões de segurança locais, de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes do Trabalho - Cipas e de workshops nos quais são apontados problemas específicos.

Ações de segurança e saúde para empregados contratados são disciplinadas em manual específico e integram seu contrato de prestação de serviços. A Companhia, em atendimento à legislação vigente, realiza treinamentos de capacitação da mão de obra contratada voltados à segurança do trabalho e acompanha o cumprimento de requisitos legais pertinentes pelos contratados por meio de inspeções periódicas nos Equipamentos de Proteção Individual - EPIs, Equipamentos de Proteção Coletiva - EPCs e em suas ferramentas de trabalho, revisando os padrões de procedimentos na execução de atividades em área de risco. O controle do treinamento mínimo obrigatório de trabalhos com eletricidade é realizado por meio de aplicativo próprio, que contém informações sobre os empregados das empreiteiras, elas próprias e os contratos com elas firmados.

Em relação ao consumidor, são realizadas palestras em escolas, informando os cuidados básicos com eletricidades para crianças do 4º ano fundamental, palestras na comunidade, participação em eventos e exposições, distribuição de material explicativo em construções civis e ações realizadas em toda a comunidade durante a Semana Nacional de Segurança com Eletricidade, realizada em parceria com a Abradee.

O programa Caça ao Risco também pode ser considerado como ação voltada à segurança do consumidor, uma vez que, mediante verificação de nossos profissionais em campo, são detectadas situações com potencial para causar acidentes, sendo realizadas manutenções e alterações na rede para a regularização desses locais.

5.3. Marketing comercial e institucional

A Companhia busca equilíbrio econômico, social e ambiental visando à sustentabilidade empresarial, aliada às boas práticas de governança corporativa, para atingir os objetivos de seu planejamento estratégico. Em consonância com as estratégias corporativas são desenvolvidos os planos de marketing e comunicação.

A comunicação corporativa procura destacar a importância da missão da Companhia no desenvolvimento do Estado, seus negócios e serviços em geração, transmissão e distribuição de energia, além de telecomunicações. Em conjunto com o plano de comunicação para a sustentabilidade, divulga as ações desenvolvidas pela Copel para preservação do meio ambiente, os estudos de energias alternativas, os investimentos sociais feitos nas áreas de educação, cultura, esporte e saúde, beneficiando milhares de pessoas em todo o Paraná, e o desempenho e as perspectivas econômicas da Empresa. Como resultado final, fortalece a imagem da Copel Distribuição perante a população.

A preocupação constante em se comunicar com todas as partes interessadas reforça a importância dos canais de relacionamento oferecidos aos *stakeholders* e dos canais de atendimento disponibilizados a todos os consumidores e, através de pesquisas periódicas, esses canais são avaliados e aprimorados, favorecendo o diálogo, a interação dos assuntos institucionais e mercadológicos e a consolidação da comunicação como componente estratégico na organização.

A comunicação é responsável por levar ao conhecimento de todos os clientes da companhia informações sobre seus produtos, serviços e canais de atendimento, com o intuito de aumentar a satisfação dos clientes e a percepção do valor entregue pela Copel. O principal objetivo dessa comunicação é destacar a agilidade e a qualidade no atendimento, nos produtos e serviços, além de informações de utilidade pública sobre uso seguro e eficiente de energia elétrica, direitos e deveres, além disto reforça o alinhamento das diretrizes técnicas, operacionais e comerciais ao posicionamento corporativo em relação à sustentabilidade e à governança corporativa.

Igualmente, utiliza os canais de comunicação internos para preparar o quadro de pessoal na qualidade necessária ao relacionamento com as partes interessadas.

Para atender aos clientes com necessidades especiais a Companhia oferece fatura de energia em braille, e seu website é acessível a deficientes visuais desde setembro/2008. Noventa por cento das agências e postos de atendimento estão adaptados para atender portadores de deficiência física e com dificuldade de locomoção.

Anualmente a Copel realiza pesquisa de satisfação com clientes residenciais. São cerca de 4,2 milhões de residências em toda a área de concessão no Paraná. São avaliados atributos relativos à satisfação dos clientes quanto ao fornecimento de energia, atendimento, responsabilidade social e imagem da empresa. São aplicados questionários em 20 municípios escolhidos de forma aleatória, com perguntas objetivas, aplicando-se a técnica quantitativa.

Uso racional e seguro de energia: ações de comunicação

As campanhas de divulgação à sociedade sobre o uso seguro da energia elétrica para evitar acidentes, preocupação constante da Companhia, há alguns anos evoluiu para ação mais sustentável, incorporando conceitos sobre cidadania e cuidados com o meio ambiente. O programa denominado Copel Iluminando Gerações é um dos principais meios de comunicação utilizados para esse fim. Consiste na realização de palestras realizadas por 400 voluntários, empregados da Copel, em todo o Paraná.

Outro meio eficiente para informar a população sobre o uso seguro da energia elétrica são as mensagens transmitidas em emissoras de rádios, mediante convênio com a Associação de Radiodifusão do Paraná, com 260 emissoras. Cada emissora veicula onze mensagens ao dia, o que significa 2.860 mensagens por dia e 85.800 por mês.

As campanhas de Verão no Litoral Paranaense e Semana Nacional da Segurança com Energia Elétrica – realizadas anualmente – também contribuem para a disseminação de informações em escolas, empresas de construção civil e consumidores em locais públicos como praças, supermercados, terminais de ônibus e shopping centers. Seguindo calendário anual preestabelecido, as diversas regiões no Estado realizam palestras em empresas,

cooperativas rurais, canteiros de obras, associações de classe e na comunidade em geral e participam de feiras e eventos regionais.

Os clientes também recebem mensagens em suas faturas de energia. Clientes das áreas rurais recebem o calendário rural de autoleitura do consumo de energia, no qual constam informações sobre segurança no uso da energia e outros conceitos sobre sustentabilidade.

5.4. Gestão de Fornecedores

Ao contratar fornecedores de serviços de engenharia, a Copel Distribuição propõe reuniões de integração, a serem realizadas antes do início dos serviços, nas quais são abordados temas relativos às práticas de segurança e saúde no trabalho, meio ambiente e responsabilidade social, bem como cláusulas contidas no Código de Conduta da Copel.

A Copel Distribuição, seguindo as diretrizes de sua Controladora, realiza contratações de materiais e serviços em conformidade com a Lei nº 8.666/1993 (Lei de Licitações) e outros instrumentos legais pertinentes, não sendo possível estabelecer critérios que visem a escolha regionalizada de fornecedores. A lei prevê isonomia no tratamento aos participantes do certame, ficando a administração responsável pelo estabelecimento das exigências técnicas e comerciais e pela publicidade do processo.

Nos processos de cadastramento de fornecedores e nas fases de habilitação dos participantes de licitações, é exigida declaração, assinada por sócio, proprietário ou diretor, devidamente identificado, de que a Companhia não imputa trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menor de 18 anos e qualquer trabalho a menor de 16 anos. Exige-se também, nessa declaração, que aquela informe se emprega menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz. Na habilitação de fornecedores, classificados pela especificidade do serviço e pelo seu porte, há avaliação de aspectos relacionados a questões de natureza jurídica, econômico-financeira, técnica e de regularidade fiscal, recebendo as empresas habilitadas o Certificado de Registro Cadastral, que é utilizado para verificação das condições de habilitação em processos licitatórios da Companhia.

Os contratos de materiais e serviços firmados pela Copel Distribuição com seus fornecedores são gerenciados por gestores de contrato disponíveis em todas as unidades na Companhia, responsáveis por contínuos e amplos acompanhamento, fiscalização e controle de seu objeto e das condições contratuais pactuadas entre as partes até seu encerramento, de acordo com as normas e manuais técnicos e administrativos próprios da Companhia.

Desde 2008, a Copel Distribuição tem como prioridade não somente a criação de mecanismos para monitorar o efetivo cumprimento de cláusulas contratuais relativas a responsabilidade social e direitos humanos, mas também para orientar sobre o funcionamento dos procedimentos de monitoramento. Dessa forma, a Companhia possibilitou a integração da parte interessada no processo, a qual, por meio de oficinas específicas oferecidas pela Companhia, recebe orientações sobre a interpretação dos próprios contratos firmados com a Copel Distribuição.

Atendendo diretriz do governo estadual, a Companhia tem adotado em suas licitações, sempre que legalmente possível, a modalidade de pregão eletrônico. Essa ação visa dar melhor transparência aos atos da administração, democratizar o processo ao ampliar sua divulgação e permitir que fornecedores das mais variadas regiões do País

possam participar do certame, sem ter que se deslocar até a localidade em que será conduzida a licitação. Havendo participação de microempresa ou empresa de pequeno porte nessa ocasião, serão assegurados os benefícios da Lei Complementar nº 123/2006.

5.5. Indicadores Sociais

A seguir são apresentados dados da atuação da Copel Distribuição na área social de 2011 a 2013:

Atuação da Copel Distribuição na área social	2013	2012	2011
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	253	2.046	4.935
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	29.947	62.033	69.242
Valor destinado a ação social (sem inclusão de obrigações legais, tributos e benefícios vinculados à condição de empregados da Copel) (% sobre receita líquida)	0,0053%	0,14%	0,26%
Do total destinado a ação social, percentual correspondente a doações por incentivo fiscal	80,57%	40,67%	52,01%
Do total destinado a ação social, percentual corresponde a doações em produtos e serviços (%)	-	-	-
Quantidade anual de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Copel para trabalho voluntário de empregados	925	771	1.556
Do total destinado a ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	19,43%	59,32%	47,99%
Governo e Sociedade: eventos e aplicação de recursos em campanhas e programas			
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	-	-	3.762
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados a investimentos sociais (R\$ mil)	0,84%	5,25%	10,13%

Desempenho setorial

No âmbito da sustentabilidade, é essencial para uma empresa de energia criar condições para que o acesso a esse serviço público seja universal. Adicionalmente ao Programa Luz para Todos, a Copel Distribuição desenvolve outros programas integrados, em parceria com os governos federal e estadual, conforme apresentado a seguir.

Programa Luz para Todos - LPT: em 2011, o Governo Federal, por meio do Decreto nº 7.520/2011, instituiu novo Programa LPT para o período de 2011-2014, destinado a propiciar atendimento exclusivamente às famílias prioritárias, ou seja: moradores dos Territórios da Cidadania, assentamentos rurais, comunidades indígenas, quilombolas, como também escolas, postos de saúde e poços de água comunitários. Em dezembro de 2013 foram realizadas 1.688 ligações, incluindo clientes atendidos por meio de cabos especiais subaquáticos. A meta prevista para 2014 é de 4.000 ligações, incluindo consumidores atendidos por sistemas fotovoltaicos, que beneficiarão mais de 350 famílias.

Programa de Irrigação Noturna: realizado em conjunto com a Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento, o Instituto Paranaense de Assistência Técnica e Extensão Rural - Emater, a Secretaria de Estado do Meio Ambiente - Sema, entre outros órgãos, o programa tem como objetivo incentivar o aumento da

produtividade agrícola mediante desconto na energia elétrica utilizada à noite para acionamento de sistemas de irrigação, o que resulta em aumento da renda e melhoria da qualidade de vida do produtor rural. Em 2013, foram beneficiadas 2.852 unidades consumidoras com a tarifa especial de irrigação.

Programa Tarifa Rural Noturna: o programa tem o objetivo de incentivar os produtores rurais paranaenses classificados como rurais atendidos em rede de baixa tensão a utilizar a energia elétrica no período compreendido entre as 21h30 e as 6h, mediante desconto de 60% na tarifa, propiciando redução de custos e incremento da produção rural no Paraná. Em 2013, foram beneficiadas 7.538 unidades consumidoras com a tarifa especial noturna.

Programa Luz Fraterna: programa mantido em parceria com o Governo do Paraná pelo qual as unidades consumidoras classificadas como residencial baixa renda e com consumo mensal de até 120 kWh têm isenção total da fatura, cujo débito é assumido pelo Governo do Estado. Em 2013 na Copel Distribuição foram beneficiadas pelo programa cerca de 155.412 famílias (média mensal).

Programa de Eficiência Energética - PEE: a Copel Distribuição desenvolve anualmente o Programa de Eficiência Energética - PEE, em atendimento ao contrato de concessão para distribuição de energia elétrica e à Lei nº 9.991/2000, por meio do qual são aplicados recursos financeiros em projetos que têm como objetivo a promoção da eficiência energética no uso final da energia elétrica.

Em 2013, foram aplicados aproximadamente R\$29,9 milhões em ações de melhoria da eficiência energética em instalações de consumidores residenciais de baixa renda, comunidades indígenas, hospitais sem fins lucrativos, prédios públicos, estabelecimentos comerciais e sinalização semafórica, entre outros projetos.

6. DIMENSÃO AMBIENTAL

Todos os projetos, programas e ações desenvolvidos pela Companhia são orientados pela Política de Sustentabilidade e Cidadania Corporativa, disponível em www.copel.com.

6.1. Programa socioambiental de arborização urbana

Incentiva a melhoria da arborização urbana nos municípios da área de concessão da Copel, por meio de convênios e outras ações com as Prefeituras, visando auxiliar os municípios a planejar a arborização urbana e minimizar problemas entre árvores e as redes aéreas de distribuição de energia, por meio da substituição de espécies por outras mais adequadas e fornecimento de mudas. O plantio de árvores indicadas em locais corretos resulta em menos intervenções com podas drásticas e na redução de interrupções involuntárias do fornecimento de energia. Em 2013, por meio de 12 convênios firmados, foram removidas 1.470 árvores que ofereciam risco às redes de energia e fornecidas 5.089 mudas mais adequadas à arborização de vias públicas.

6.2. Tecnologias de redes de distribuição de energia

Os impactos socioambientais mais significativos das redes de distribuição são riscos de acidentes com terceiros, conflitos com a arborização e poluição visual. Para mitigar esses impactos, em locais arborizados ou em áreas rurais com vegetação protegida por lei, a Copel Distribuição adota tecnologias substitutivas às redes nuas, como a rede compacta protegida, a rede secundária isolada, a rede isolada e a rede subterrânea.

6.2.1. Rede de Distribuição Compacta Protegida e Rede de Distribuição Secundária Isolada

A Rede de Distribuição Compacta Protegida - RDC minimiza a área de interferência com a vegetação e a necessidade de poda das árvores. Desde 2010, a RDC é o padrão construtivo preferencial da Companhia para redes aéreas.

A Rede de Distribuição Secundária Isolada - RSI permitem maior proximidade dos galhos de árvores, sem risco de provocar interrupções em caso de contato eventual e não permanente nos condutores.

Juntas, as RDC e RSI representam 22,2% e 1,7% do total de redes construídas até 2013, nas áreas urbana e rural, respectivamente.

6.2.2. Rede Subterrânea

Em certas situações de alta demanda de energia e confiabilidade, a Companhia pode projetar e construir redes subterrâneas, que eliminam a necessidade de poda de árvores e reduzem a possibilidade de acidentes com terceiros, além de melhorar o aspecto visual em comparação com as redes aéreas.

6.2.3. Rede isolada

Outra tecnologia de rede que tem sido estudada e aplicada pela Companhia é a rede aérea isolada de média tensão (13,8 e 34,5 kV). Trata-se de tecnologia de cabos isolados que permite o contato permanente com a arborização, o que torna a necessidade de poda de árvores praticamente nula.

6.3. Programa de Gestão Corporativa de Resíduos

Visa aprimorar e padronizar os processos de gestão e manejo de resíduos, viabilizando ações para minimização do consumo de recursos naturais por meio de reciclagem e reaproveitamento de resíduos, otimização de sua utilização nos processos produtivos e substituição da utilização de recursos não renováveis por renováveis.

6.3.1. Regeneração de Óleo Mineral Isolante

Visando reduzir o consumo desse recurso natural não renovável, a Copel realiza tratamento e reutilização de óleo mineral isolante desde 1980. Em 2000, teve início a regeneração em equipamentos energizados, por meio de planta móvel desenvolvida internamente.

6.3.2. Substituição de óleo mineral isolante por óleo vegetal

A Copel Distribuição vem realizando estudos e pesquisas em transformadores e disjuntores de distribuição mediante implantação de forma gradual de equipamentos isolados e refrigerados com óleo vegetal isolante.

6.3.3. Reciclagem e reaproveitamento de materiais

Os transformadores retirados do sistema elétrico são encaminhados para avaliação técnica e triagem dos inservíveis e recuperáveis. Após recuperação, os equipamentos são reincorporados aos almoxarifados da Empresa. Outra iniciativa relativa ao reuso de materiais é a recuperação de medidores danificados retirados de unidades consumidoras. Pequenos reparos são realizados internamente, sendo encaminhados para empresas especializadas em recuperação aqueles cuja necessidade técnica demanda reparos mais extensos e troca de peças. Na etapa seguinte, os medidores são encaminhados ao posto de ensaios, autorizado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Inmetro existente na Copel, no qual são realizados ensaios metrológicos e verificação técnica para liberação e reutilização.

6.3.4. Destinação de resíduos perigosos

A tabela abaixo apresenta os principais resíduos perigosos gerados pela Copel Distribuição e respectivos métodos de destinação adotados pela Companhia.

Resíduo	Unidade	Quantidade destinada			Método de tratamento/ Disposição Final
		2013	2012	2011	
Óleo mineral isolante	Litro	356.700	105.000	359.852	Regeneração
Resíduos sólidos e líquidos contaminados com óleo e solventes	Tonelada	66,59	ND	ND	Coprocesso em fornos de indústrias de cimento
Lâmpadas fluorescentes (vapor de mercúrio e mistas)	Unidade	51.742	49.195	126.170	Reciclagem
Baterias chumbo-ácido	kg	2.270	ND	6.556	Reciclagem
Óleo isolante contaminado com Bifenilas Policloradas - PCB	Tonelada	100.000	ND	32.000	Descontaminação
Pilhas e baterias	Toneladas	2,7	ND	3,6	Reciclagem
Amianto	Toneladas	31,5	30,9	ND	Aterro Industrial - Classe I
Solo contaminado com óleo mineral isolante	Toneladas	ND*	ND	15	Aterro Industrial – Classe I

ND: Não destinado no ano.
* passou a ser destinado por coprocessamento.

6.4. Consumo de água

Em 2013, o consumo de água, oriunda da rede pública de abastecimento, foi de 112.261 m³, o que representou redução de 6% em relação ao consumo de 2012. A redução do consumo de água nos últimos dois anos chega a 14%.

6.5. Consumo de energia

O consumo próprio de energia elétrica abrange o funcionamento das sedes administrativas e pontos de apoio de subestações. Em 2013, o total consumido foi de 25.611 MWh, o que representa aumento de 0,7% em relação a 2012.

O consumo de energia direta pela Copel Distribuição é relativo ao consumo de combustíveis pela frota de veículos da Companhia e geradores a diesel. As respectivas energias associadas estão apresentadas na tabela que se seguem:

Combustível		Unidade	2012		2013		Utilização
			Quantidade	Energia (GJ)	Quantidade	Energia (GJ)	
Não Renovável	Gasolina	litros	1.040.686	33.533	873.236	28.137	Frota
	Óleo Diesel	litros	4.051.848	143.925	4.064.701	144.382	Frota/Geradores
	Gás Natural	m ³	13,9	0,5	54,9	2,1	Frota
	GLP	m ³	894	24,5	773	21,1	Frota
TOTAL NÃO RENOVÁVEL			177.483		-	172.542	-
Renovável	Álcool	litros	367.428	8.105	438.711	9.630	Frota
	Biodiesel	litros	204.082	6.767	213.932	7.094	Frota
TOTAL RENOVÁVEL			14.872		-	16.724	-
TOTAL			192.355		-	189.266	-

6.6. Emissões de Gases de Efeito Estufa - GEE

A Copel elabora anualmente o inventário de gases de efeito estufa - GEE da Empresa, com base no modelo de cálculo do GHG Protocol Brasil. O resultado dos inventário de emissões de GEE da Copel estão publicamente disponíveis no site do programa brasileiro do GHG Protocol: <http://www.registropublicodeemissoes.com.br>.

Em 2013, a Copel recebeu homenagem do Programa Brasileiro do GHG Protocol por realizar e divulgar seus inventários ininterruptamente desde a criação do Programa, em 2009. Também recebeu pela primeira vez o selo ouro do programa brasileiro GHG Protocol, por ter o seu inventário auditado por terceira parte

6.7. Indicadores ambientais

Indicadores ambientais				
Recuperação de áreas degradadas	2013	2012	2011	Observações importantes
Contribuição para o aumento de áreas verdes em municípios pelo Programa Socioambiental de Arborização Urbana (em ha)	18,32	9,15	20,10	(1)
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	12.843	10.760	8.850	
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%).	22,22	18,90	16,90	

Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	202.975	189.283	118.940	
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	3	0	3	(2)
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	45	0	39	(3)
⁽¹⁾ Considerando área de 36 m ² para cada árvore, ou seja, espaçamento de 6x6 metros.				
⁽²⁾ Uma multa relativa ao corte de árvores sem autorização florestal e duas relativas ao corte de vegetação em desacordo com a autorização ambiental.				
⁽³⁾ Valores referentes às multas aplicadas no ano e não aos valores pagos.				
Geração e tratamento de resíduos	2013	2012	2011	Observações importantes
emissões				
Volume anual de gases do efeito estufa emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	310.716	229.168	97.651	
resíduos sólidos				
Manejo de resíduos perigosos	2013	2012	2011	Observações importantes
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na Companhia (%)	100	100	100	
Gastos com tratamento e destinação de resíduos perigosos (R\$ mil)	1.313	646	144	
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	2013	2012	2011	Observações importantes
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da Companhia por quilômetro rodado				
- diesel (l/km)	0,156	0,147	0,144	
- gasolina (l/km)	0,085	0,087	0,093	
- álcool (l/km)	0,141	0,096	0,104	
- gás natural (m ³ /km)	ND	0,084	0,087	
Consumo total de água por fonte (em m ³):				
- abastecimento (rede pública)	112.261	118.803	130.385	
- fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND	
- captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	(4)
Consumo total de água (em m ³)	112.261	118.803	130.385	
Consumo de água por empregado (em m ³)	16,1	16,6	18,4	
⁽⁴⁾ Não Aplicável - A Copel Distribuição não realiza captação de água superficial.				

PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	2013	2012	2011	Observações importantes
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	95.000	82.314	80.600	
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	25,6	25,4	16,8	
Número de equipamentos eficientes doados.	319.291	281.181	277.225	(5)
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	-	189	-	
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa.	-	-	75	
PEEs aquecimento solar (R\$)	2.106.687,18	-	-	
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	272	-	-	(6)
PEEs Gestão energética municipal (R\$)	1.061.563,92	1.288.810,45	-	
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal.	20	25	*	(7)
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	5,1	6,4	-	
⁽⁵⁾ Consumidores residenciais e baixa renda.				
⁽⁶⁾ Sistema comercial composto por 131 placas coletoras com 1,00 m ² .				
⁽⁷⁾ Cinco municípios desistiram do projeto.				

7. BALANÇO SOCIAL

BALANÇO SOCIAL ANUAL Em 31 de dezembro de 2013 e 2012

(Valores expressos em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

		2013		2012	
1 - BASE DE CÁLCULO					
NE 25	Receita Líquida - RL	5.961.575		5.892.171	
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS					
		<u>% Sobre RL</u>		<u>% Sobre RL</u>	
NE 26.3	Remuneração dos administradores	715	-	462	-
	Remuneração dos empregados	512.975	8,6	536.124	9,1
	Alimentação (Auxílio alimentação e outros)	76.091	1,3	77.892	1,3
	Encargos sociais compulsórios	165.018	2,8	177.260	3,0
	Plano previdenciário	40.145	0,7	34.966	0,6
	Saúde (Plano assistencial)	90.517	1,5	99.452	1,7
	Capacitação e desenvolvimento profissional	7.448	0,1	7.901	0,1
NE 26.3	Participação nos lucros e/ou resultados	58.134	1,0	21.389	0,4
NE 26.3	Indenizações Trabalhistas	27.673	0,5	105.842	1,8
(1)	Outros benefícios	9.527	0,2	7.875	0,1
	Total	988.243	16,6	1.069.163	18,1
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS					
		<u>% Sobre RL</u>		<u>% Sobre RL</u>	
	Cultura	253	-	2.046	-
	Esporte	-	-	830	-
	Outros	29.947	0,5	61.203	1,0
	Total das contribuições para a sociedade	30.200	0,5	64.079	1,1
	Tributos (excluídos encargos sociais)	2.507.460	42,1	3.626.245	61,5
	Total	2.537.660	42,6	3.690.324	62,6
4 - INDICADORES AMBIENTAIS					
		<u>% Sobre RL</u>		<u>% Sobre RL</u>	
	Investimentos relacionados com as operações da empresa	202.975	3,4	210.445	3,6
	Investimentos em programas e/ou projetos externos	-	-	27	-
	Total	202.975	3,4	210.472	3,5
(2)	Quantidade de sanções ambientais	3		-	
	Valor das sanções ambientais (R\$ Mil)	45		-	

NE - Nota Explicativa

		2013			2012		
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL							
Empregados no final do período		6.375			7.169		
Admissões durante o período		286			614		
Escolaridade dos empregados(as):		Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres
Total Superior e extensão universitária		2.461	1.730	731	2.789	1.923	866
Total 2º Grau		3.791	3.179	612	4.171	3.495	676
Total 1º Grau		123	117	6	209	195	14
Faixa etária dos empregados(as):							
(3)	Abaixo de 18 anos	11			30		
	De 18 até 30 anos (exclusive)	1.253			1.473		
	De 30 até 45 anos (exclusive)	2.925			2.969		
	De 45 até 60 anos (exclusive)	2.167			2.666		
	Acima de 60 anos	19			31		
Mulheres que trabalham na empresa		1.349			1.556		
% Mulheres em cargos gerenciais:							
em relação ao nº total de mulheres		2,5			5,0		
em relação ao nº total de gerentes		13,1			18,6		
Negros(as) que trabalham na empresa		783			853		
% Negros(as) em cargos gerenciais:							
em relação ao nº total de negros(as)		2,7			3,9		
em relação ao nº total de gerentes		8,1			7,9		
Portadores(as) de necessidades especiais		153			151		
Dependentes		11.686			12.821		
(4)	Terceirizados	4.739			4.572		
(5)	Aprendiz (es)	233			252		
(5)	Estagiários(as)	221			299		
Nº de processos trabalhistas em andamento no final do exercício		2.713			2.383		
Nº de processos trabalhistas encerrados no exercício		737			791		
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL							
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		21			15		
Número total de Acidentes de Trabalho (inclui acidentes com contratados)		210			216		
Número total de reclamações e críticas de consumidores:							
na empresa		46.958			79.708		
no Procon		507			638		
na Justiça		1.703			1.635		
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:							
na empresa		100,0%			100,0%		
no Procon		94,9%			82,9%		
na Justiça		24,0%			21,4%		

	2013	Metas 2014
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por	direção e gerências	direção e gerências
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	todos + Cipa	todos + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a empresa:	incentiva e segue a OIT	incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	todos	todos
A participação dos lucros ou resultados contempla:	todos	todos
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	são exigidos	serão exigidos
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:	organiza e incentiva	organizará e incentivará
<hr/>		
7- GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZA	2013	2012
Valor adicionado total a distribuir	3.643.578	5.190.100
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		
Terceiros	7,4%	11,2%
Pessoal	22,5%	17,1%
Governo	72,3%	72,5%
Retido	-2,2%	-0,8%

8 - OUTRAS INFORMAÇÕES

• A partir de 2010, o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas - Ibase não mais prescreve seu modelo padrão de Balanço Social por entender que esta ferramenta e metodologia já se encontram amplamente difundidas entre empresas, consultorias e institutos que promovem a responsabilidade social corporativa no Brasil. Assim sendo, a Copel Distribuição, que já utilizava este modelo desde 1999, resolveu, fundamentada na orientação do Ibase, melhorar sua demonstração de Balanço Social, abordando também informações solicitadas na NBCT 15, visando à transparência de suas informações.

• As notas explicativas - NEs são parte integrante das Demonstrações Financeiras e também contêm outras informações de natureza socioambiental não contempladas neste Balanço Social.

(1) O item Outros benefícios é composto por: Auxílio doença complementar, Auxílio maternidade prorrogado, Seguros, Vale transporte excedente e Auxílio invalidez, Morte acidental, Auxílio creche, Auxílio educação, Cultura e Segurança e Medicina no trabalho.

(2) Estas informações referem-se a multas e notificações socioambientais. Valores referente aos Termos de Compromisso - TCs e Termos de Ajustamento de Conduta - TACs são considerados em sociais externos ou ambientais, dependendo de sua natureza.

(3) Referem-se ao programa de aprendiz em conflito com a lei.

(4) Este número corresponde ao total de trabalhadores terceirizados contratados no período independentemente do número de horas trabalhadas. Não representa o número de postos de trabalho terceirizados.

(5) Não compõem o quadro de empregados.

8. COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente	DENISE CAMPANHOLO BUSETTI SABBAG
Secretário Executivo	VLADEMIR SANTO DALEFFE
Membro	SERGIO LUIZ LAMY

CONSELHO FISCAL

Presidente	JOAQUIM ANTONIO GUIMARÃES DE OLIVEIRA PORTES
Membros Titulares	NELSON LEAL JUNIOR JOSÉ TAVARES DA SILVA NETO
Membros Suplentes	OSNI RISTOW ROBERTO BRUNNER GILMAR MENDES LOURENÇO

DIRETORIA

Diretor Presidente	VLADEMIR SANTO DALEFFE
Diretor de Finanças	ANTONIO SERGIO DE SOUZA GUETTER
Diretor Adjunto	ACÁCIO MASSATO NAKAYAMA

CONTADOR

Contador - CRC-PR- 047941/O-4	ROBSON CARLOS NOGUEIRA
-------------------------------	------------------------

As informações constantes deste Relatório foram devidamente examinadas pelo Conselho Fiscal da Copel Distribuição S.A., que as considerou adequadamente apresentadas.