

22º Seminário de Boas Práticas  
Modelo de Excelência da Gestão (MEG)  
**Case RGE**

26 de novembro de 2013



Uma empresa CPFL Energia







- **Apresentação Institucional – CPFL e RGE**

- Processos da Distribuição (Principal) e de Apoio

- Gestão da Distribuição - Base no PE e foco nos Controles

- Gestão Ambiental (melhores práticas)

- Reconhecimentos da RGE

## Evolução da CPFL Paulista: da fundação à desestatização

### 1912 FUNDAÇÃO DA CPFL

- Fusão de quatro pequenas empresas do interior de São Paulo

1927

### TRANSFERÊNCIA DO CONTROLE ACIONÁRIO PARA A AMFORP

- *American & Foreign Power Company*

1964

### TRANSFERÊNCIA DO CONTROLE PARA A ELETROBRÁS

1975

### TRANSFERÊNCIA DO CONTROLE PARA A CESP

1997

### PRIVATIZAÇÃO DA CPFL PAULISTA



\* Com parcela empregados

## Da CPFL Paulista à CPFL Energia



### Histórico de crescimento

- Aquisição de 7 distribuidoras
- 8 empresas de geração convencional, com construção de 6 UHEs
- Constituição da CPFL Renováveis: 35 Pequenas Centrais Hidrelétricas, 33 parques eólicos e 8 UTEs de biomassa em operação e construção
- Aquisição/constituição de 9 empresas de Comercialização de Energia e Serviços<sup>1)</sup>
- Inauguração da Usina Solar Tanquinho (1ª do Estado de São Paulo e maior do Brasil)

# A CPFL é líder em Distribuição e Comercialização e o 2º maior gerador privado do País, sendo o maior player em Renováveis

## DISTRIBUIÇÃO

### Líder em Distribuição

- 13% de *market share*<sup>1</sup>
- 7,2 milhões de clientes
- 569 municípios
- 6.106 colaboradores
- Vendas de 56.682 GWh
- Rec. líquida: R\$ 10.793 Mi<sup>2</sup>
- EBITDA: R\$ 2.441 Mi<sup>2</sup>
- Lucro líquido: R\$ 1.320 Mi<sup>2</sup>

 cpfl paulista

 cpfl piratininga

 RGE

 cpfl santa cruz

 cpfl mococa

 cpfl leste paulista

 cpfl sul paulista

 cpfl jaguari

## GERAÇÃO

### 2º maior player privado e Líder em Renováveis

- Capacidade instalada de 2.961MW - 93% renovável
- Criação da CPFL Renováveis (agosto/11)
- 160 colaboradores

#### Convencional

- Rec. líquida: R\$ 1.544 Mi<sup>2</sup>
- EBITDA: R\$ 1.168 Mi<sup>2</sup>
- Lucro líquido: R\$ 351 Mi<sup>2</sup>

#### Renováveis

- Rec. Líquida: R\$ 806 Mi<sup>2</sup>
- EBITDA: R\$ 505 Mi<sup>2</sup>
- Lucro líquido: R\$ 8 Mi<sup>2</sup>

 cpfl geração

 CPFL  
RENOVÁVEIS

## COMERCIALIZAÇÃO

### Líder em comercialização

- 10% de *market share*<sup>2</sup>
- 231 clientes livres
- 104 colaboradores
- Vendas de 16.445 GWh<sup>4</sup>
- Rec. líquida: R\$ 1.882 Mi<sup>2</sup>
- EBITDA: R\$ 258 Mi<sup>2</sup>
- Lucro líquido: R\$ 102 Mi<sup>2</sup>

 cpfl brasil

## SERVIÇOS

### Estruturação e integração

- Arrecadação (CPFL Total)
- *Call center* (CPFL Atende)
- Serviços técnicos (CPFL Serviços)
- 1.955 colaboradores
- Rec. líquida: R\$ 158 Mi<sup>2, 5</sup>
- EBITDA: R\$ 36 Mi<sup>2, 5</sup>
- Lucro líquido: R\$ 21 Mi<sup>2</sup>

 cpfl serviços

 cpfl atende

 CPFLTOTAL....



## A RGE em números

- Municípios Atendidos..... 264
- Área de Concessão..... 90.718 km<sup>2</sup>
- População atendida..... 4 milhões
- Clientes Faturados.....1,35 milhão
- Subestações .....69 unidades
- Potência instalada..... 1785 MVA
- Linhas de Transmissão..... 1797 km
- Rede de Distribuição.....80,7 mil km
- Alimentadores .....434 unidades
- Transformadores..... 88,2 mil | 2.766 MVA

## A RGE atua em algumas das regiões mais importantes economicamente do Rio Grande



CAXIAS DO SUL



PASSO FUNDO



GRAVATAÍ



SANTO ÂNGELO



BENTO GONÇALVES



GRAMADO

- Mercado consumidor de grande porte e exigente
- Região com os melhores indicadores sociais e econômicos do Rio Grande do Sul
- Maior pólo agrícola, pecuário, industrial e turístico do Estado

## Algumas das maiores empresas do País estão presentes na área da Rio Grande Energia (RGE)

Randon – Caxias do Sul



Marcopolo – Caxias do Sul



- 15 mil indústrias;
- 112 mil comércios e serviços;
- 12 supridas (concessionárias, permissionárias e cooperativas).



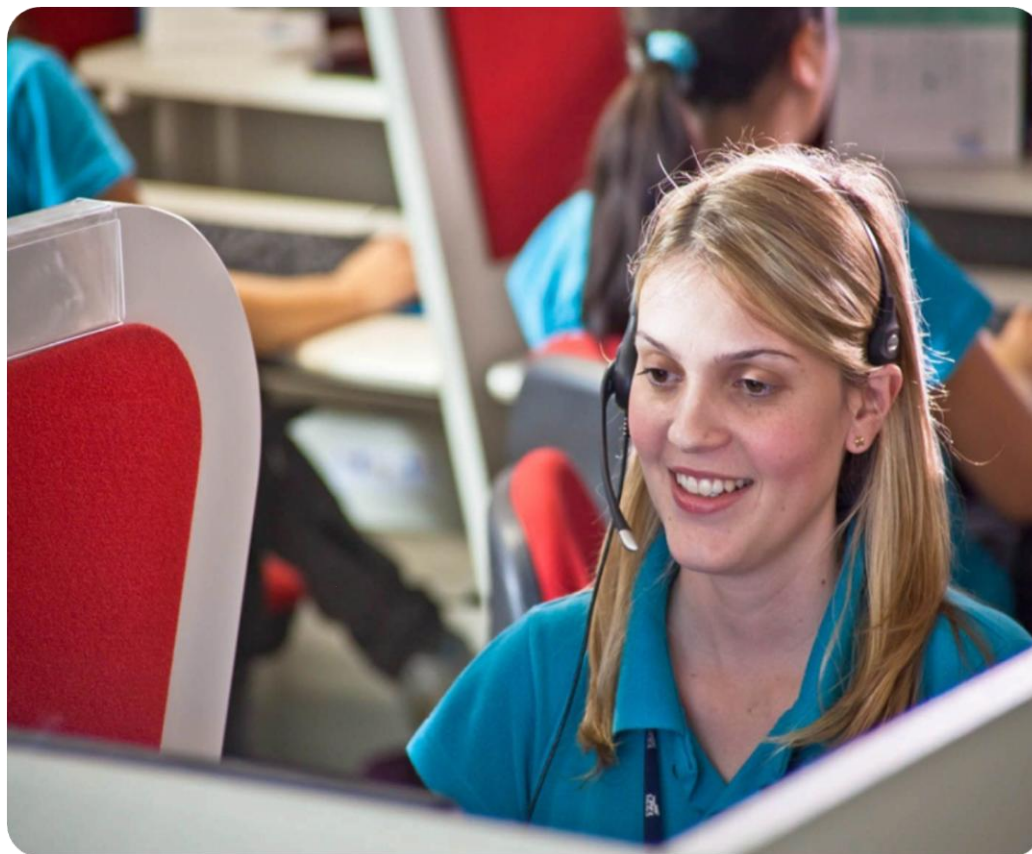
Fonte: RGE

## Canais de atendimento

### Atendimento telefônico 24 hs

- 2 Call Centers
- 248 Atendentes
- 112 Postos de atendimento

3,2 milhões de atendimentos/ano



## Canais de atendimento

### Atendimento presencial

- Agências e Postos de Atendimento em 100% dos municípios
- 30 agencias próprias
- 233 Credenciados

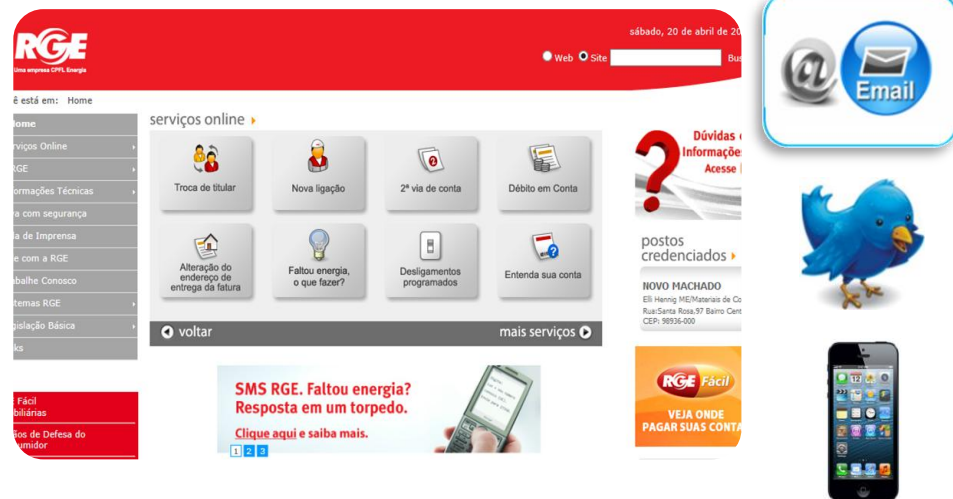
636 mil atendimentos em 2012



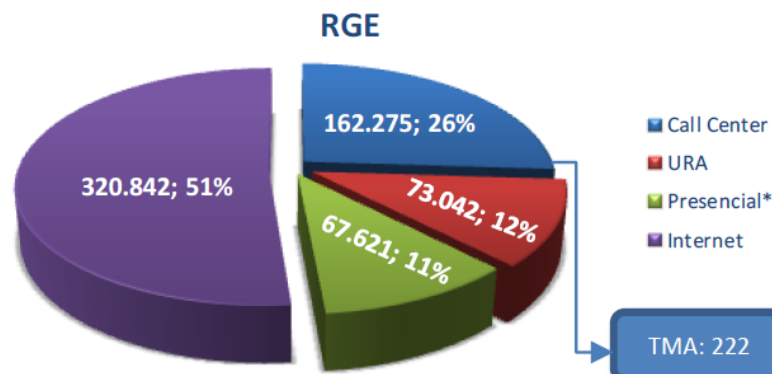
## Atendimento Web e Demais Canais

- Portal na Internet
- E-mail
- Twitter1
- Mobile (Serviços online via Smartphone)
- SMS Center2
- Comunicação Escrita

3,4 milhões de atendimentos/ ano

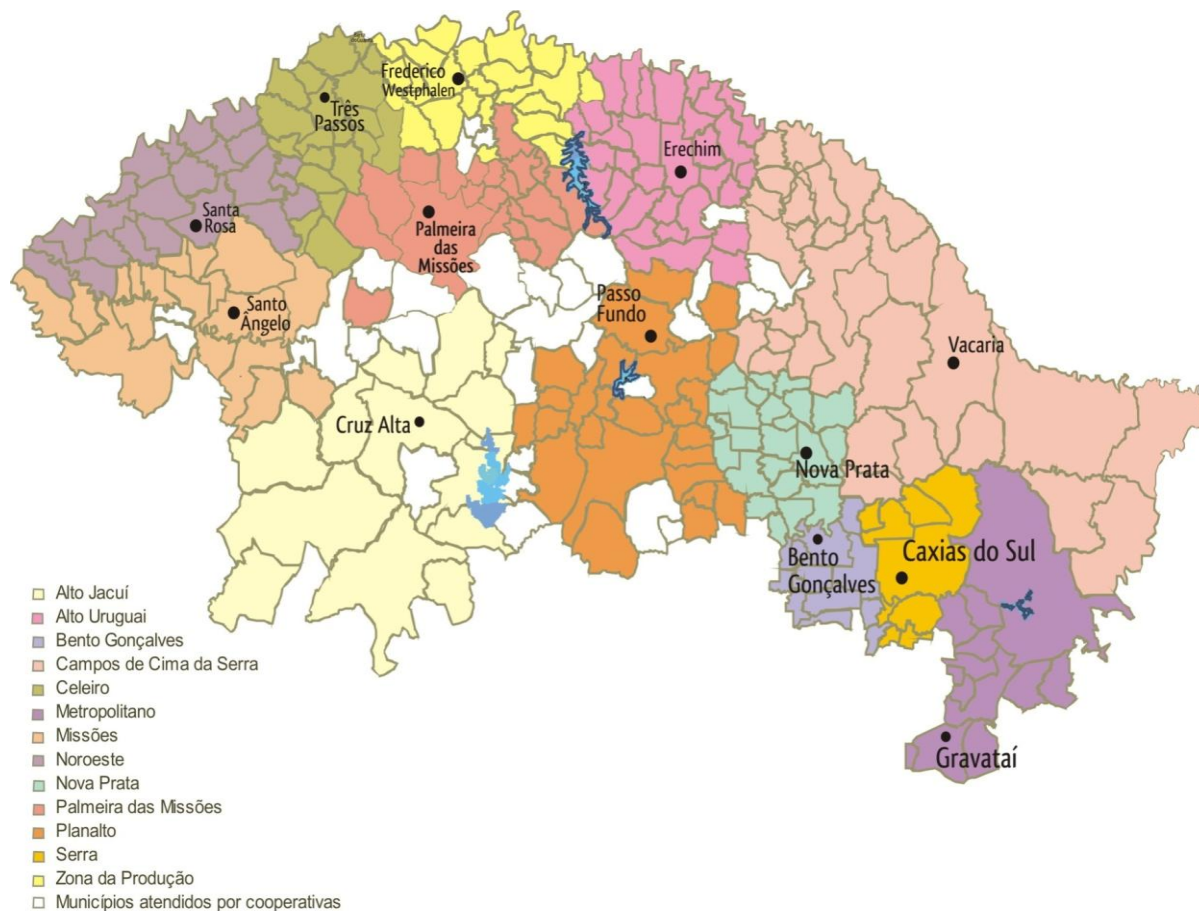


Volume Atendimento por Canal - Setembro



\*Presencial: Agências de Atendimento; Rede Fácil.

## Atendimento personalizado ao Poder Público e Grupo A



A RGE presta um atendimento personalizado por regiões ao Poder Público e aos clientes do Grupo A.

O atendimento ao Poder Público é realizado pelos Executivos de Contas e os Analistas de Negócios possuem uma carteira de clientes do Grupo A.

## Leitura e Entrega de Contas

- 20 bases de leitura e entrega
- 274 funcionários
- Mais de 2,6 Milhões de atividades / mês
- 57 veículos e 90 motos

Pioneira na primarização da atividade no setor.





- Apresentação Institucional – CPFL e RGE

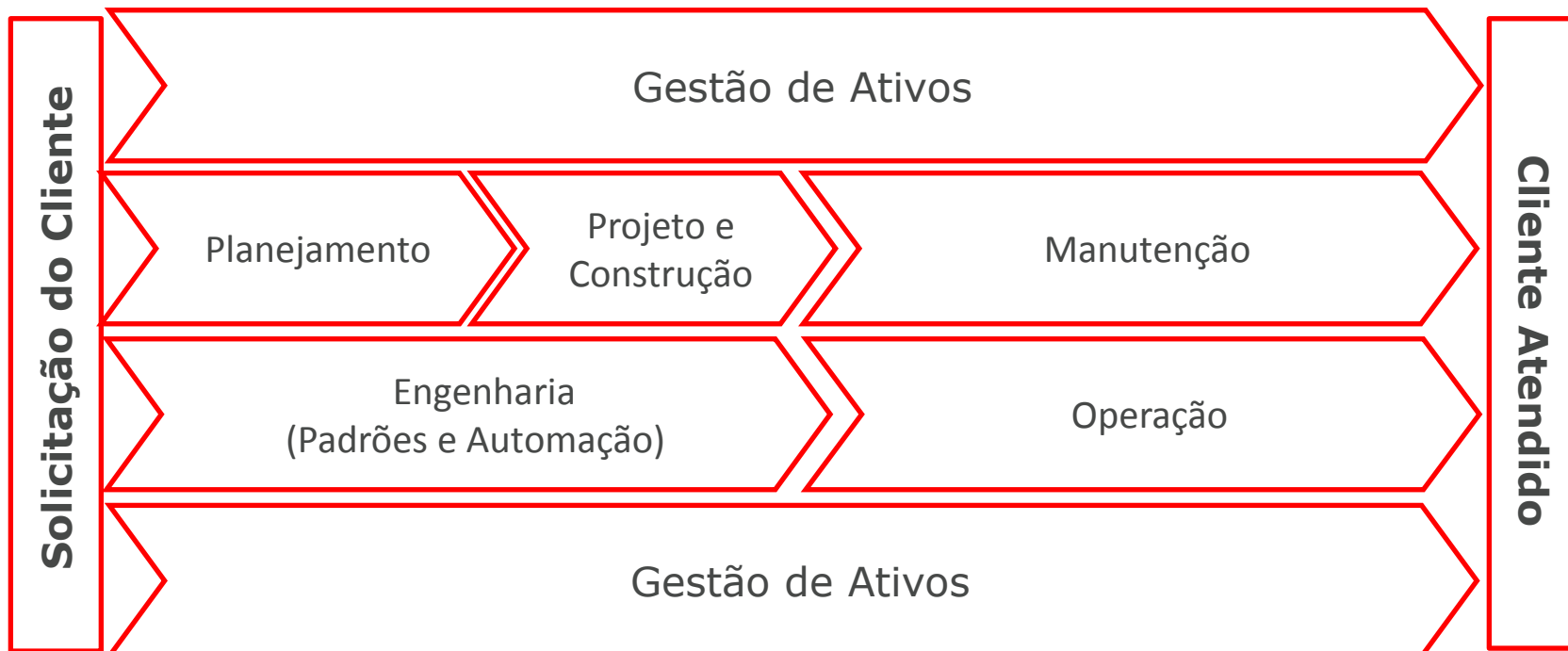
- Processos da Distribuição (Principal) e de Apoio

- Gestão da Distribuição - Base no PE e foco nos Controles

- Gestão Ambiental (melhores práticas)

- Reconhecimentos da RGE

## Processos da Distribuição (Principal)



## Processos e Apoio

Qualidade & Processo

Buscar a excelência por meio das melhores práticas de gestão

Auditoria Interna

Atividade independente orientada pela filosofia de agregar valor e melhorar as operações e resultados da organização

Jurídico

Atuar no sentido de prevenir e reduzir riscos e contingências legais

Comunicação  
e RI

Fortalecer a imagem positiva do grupo criando canais de comunicação estáveis e estabelecendo relacionamentos de confiança com seus públicos

Infraestrutura  
Administrativa

Buscar a eficiência na gestão de ativos e custos de infraestrutura administrativa, considerando os aspectos regulatórios do negócio

Tecnologia  
da Informação

Disponibilizar as melhores soluções de Sistemas e TI visando racionalizar atividades e aumentar a confiabilidade dos processos

Governança  
Corporativa

Atuar para garantir a implementação de normas e diretivas que atestem uma gestão baseada nos princípios da GC

Assuntos  
Regulatórios

Monitorar a regulação setorial.  
Analisar e influenciar no desenvolvimento da legislação e regulação.  
Atuar para garantir estrutura tarifária compatível ao negócio.

## Padronização dos Processos e Certificação de todos os sites da Empresa

ISO 9001	Distribuição e Comercialização de Energia Elétrica
	Serviço de Teletendimento para Consumidores de Energia Elétrica
	Operação do Sistema de Transmissão de Energia Elétrica
	Coleta de Informações, Processamento e Apuração de Indicadores Técnicos e Comerciais da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica.
	Tratamento de Reclamações de Consumidores de Energia Elétrica.
ISO 14001	Convivência da Rede de Distribuição Urbana de Energia Elétrica com o Meio Ambiente
	Serviços de Subtransmissão de Energia Elétrica.
OHSAS 18001	Distribuição e Comercialização de Energia Elétrica
SA 8000	Distribuição e Comercialização de Energia Elétrica

### UNIFICAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS



**ATENDIMENTO**



**OPERAÇÃO**



**MANUTENÇÃO**



**MODERNIZAÇÃO  
DE REDES**



- Apresentação Institucional – CPFL e RGE

- Processos da Distribuição (Principal) e de Apoio

- **Gestão da Distribuição - Base no PE e foco nos Controles**

- Gestão Ambiental (melhores práticas)

- Reconhecimentos da RGE

## Desdobramento do Planejamento Estratégico – Foco Distribuição





## AMBIÇÃO CPFL

### 1. Zero Acidentes Graves

- ✓ Com choque elétrico
- ✓ Com trabalho em altura

### 2. Redução dos Acidentes de Baixa Gravidade

- ✓ Demais lesões
- ✓ Veículo "agente causador"

### 3. Cultura da Reportabilidade

- ✓ Diálogo Comportamental
- ✓ Observação de Segurança

# Programa Primeiro as Pessoas

## Diálogos Diários de Segurança



## Inspeções de Segurança



## Reuniões de CIPA



## SIPAT



# Programa Primeiro as Pessoas

## Treinamentos



## Integração com Parceiros



## Segurança da População

**Construir longe dos fios**  
ou destruir sua vida?

ESCOLHA A VIDA. AO CONSTRUIR OU REFORMAR, FIQUE LONGE E TENHA CUIDADO COM A REDE ELÉTRICA.

VIII SEMANA NACIONAL DE SEGURANÇA COM ENERGIA ELÉTRICA

ABRADEE



## Comunicações

**CPFL ENERGIA** *Lições aprendidas 043/2013*

**Evento giSMA nº 4489 : Acidente Material Contratada Procellecorp**

<b>Empresa</b>	<b>RGE</b> <small>Uma empresa CPFL Energia</small>	<b>Procellecorp – (acidente sem afastamento)</b>
<b>Descrição</b>		
A equipe de linha viva da contratada Procell foi retirar chave fusível provisória em estrutura B4. Após refazer o jumper de uma das fases (fase lado da calçada) o eletricitista abriu a chave fusível com auxílio de bastão de manobra e nesse momento a parte superior do porta fusível aproximou-se da mão francesa que não estava isolada com coberturas, ocasionando arco elétrico e desligando o		

## Realização do Check do Procedimento Padrão



Diálogos  
Comportamentais

Rodeio de  
Eletricistas

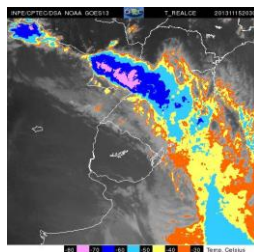




# Ferramentas do Processo de Atendimento a Chamados



Comunicação



Condições Climáticas

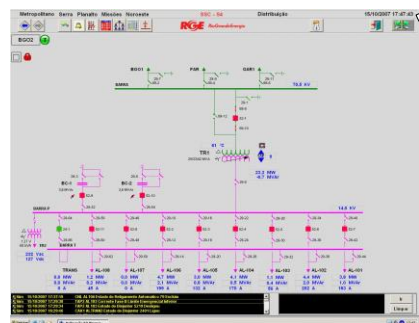


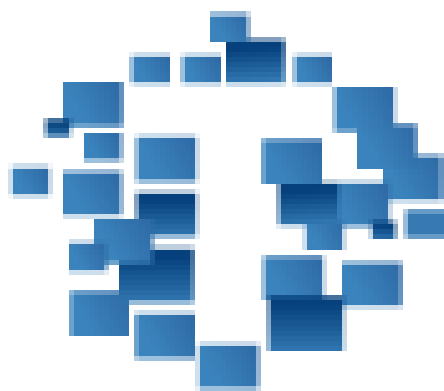
Cadastro e monitoramento

Supervisão de Subestações



Automação



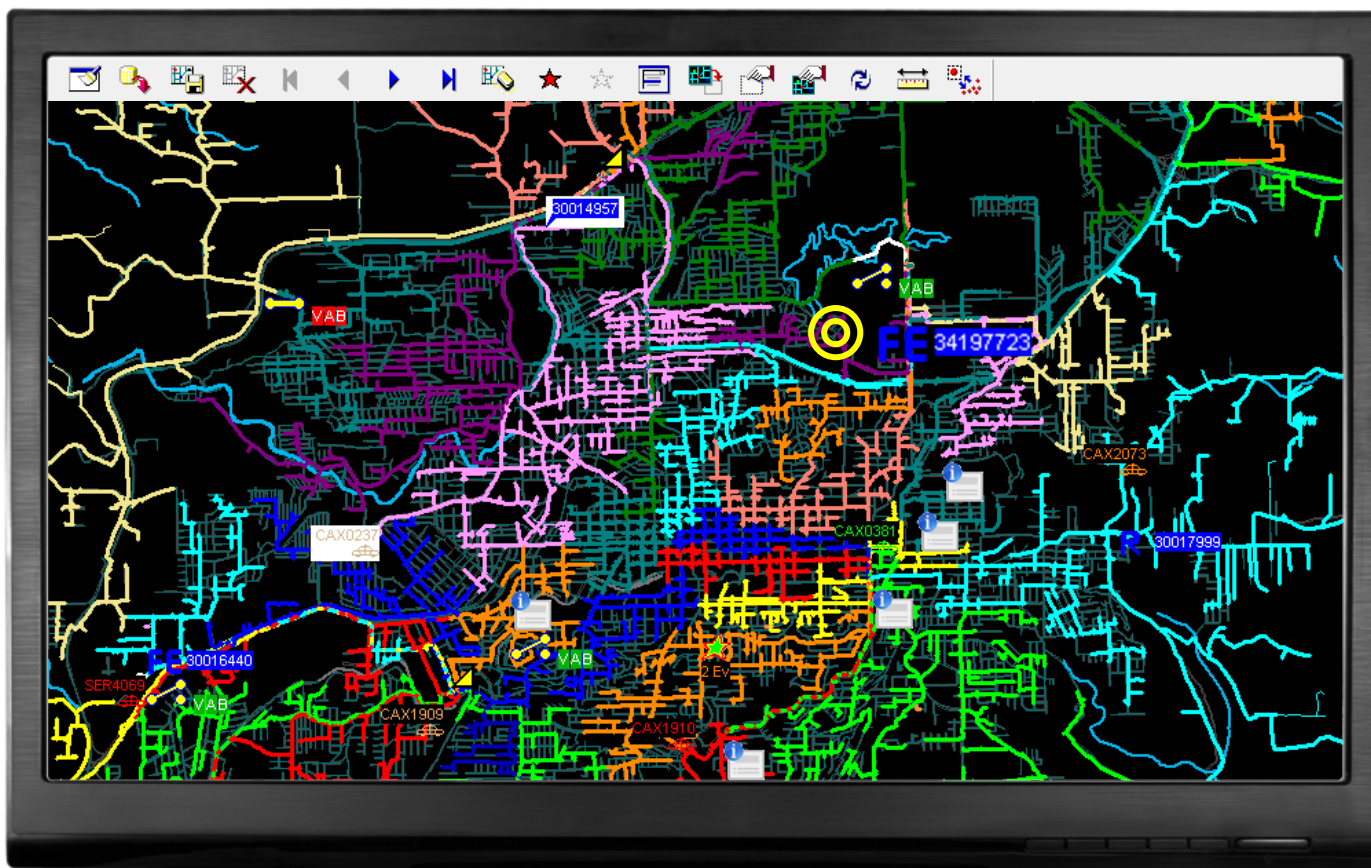


Programa **Tauron**

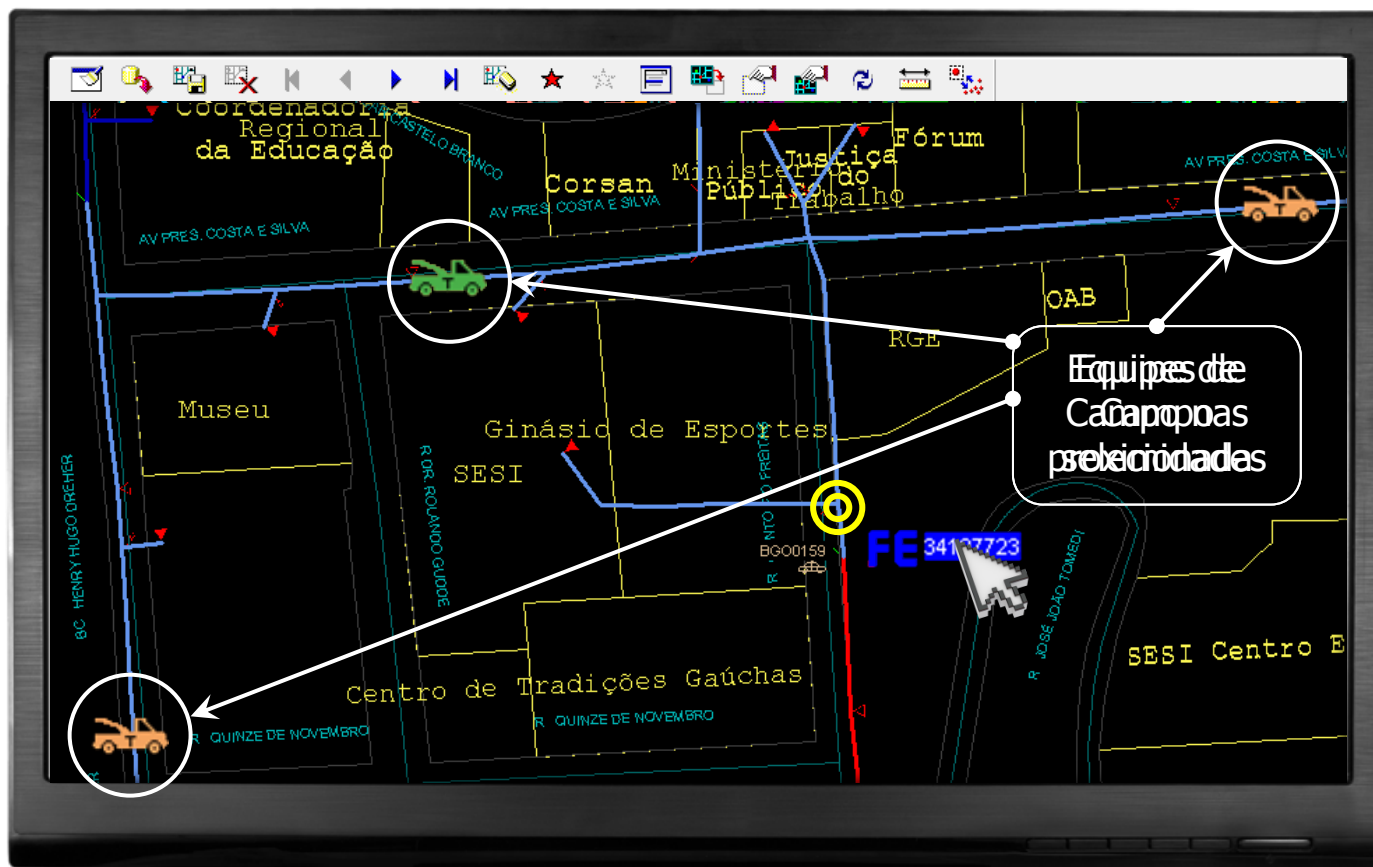




## Visão do Operador do Centro de Operações



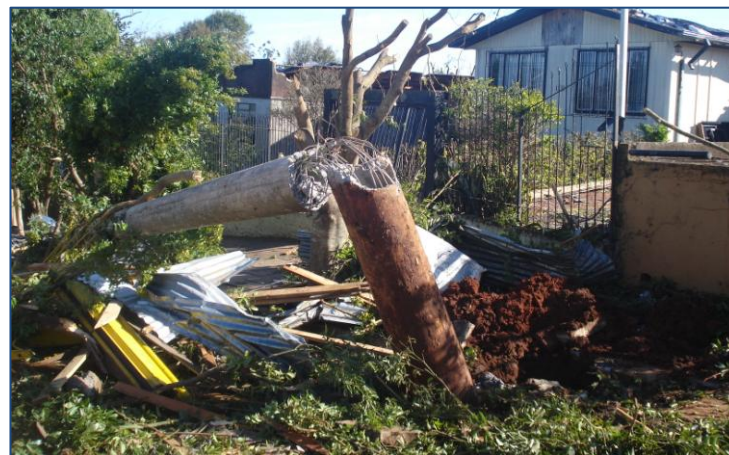
## Visão do Operador do Centro de Operações



## Equipe Visualizando o local do evento no tablet



## Condições Climáticas Adversas



## Condições Climáticas Adversas



## Condições Climáticas Adversas



## Outras Inovações

Transformador Verde



Redes Compactas



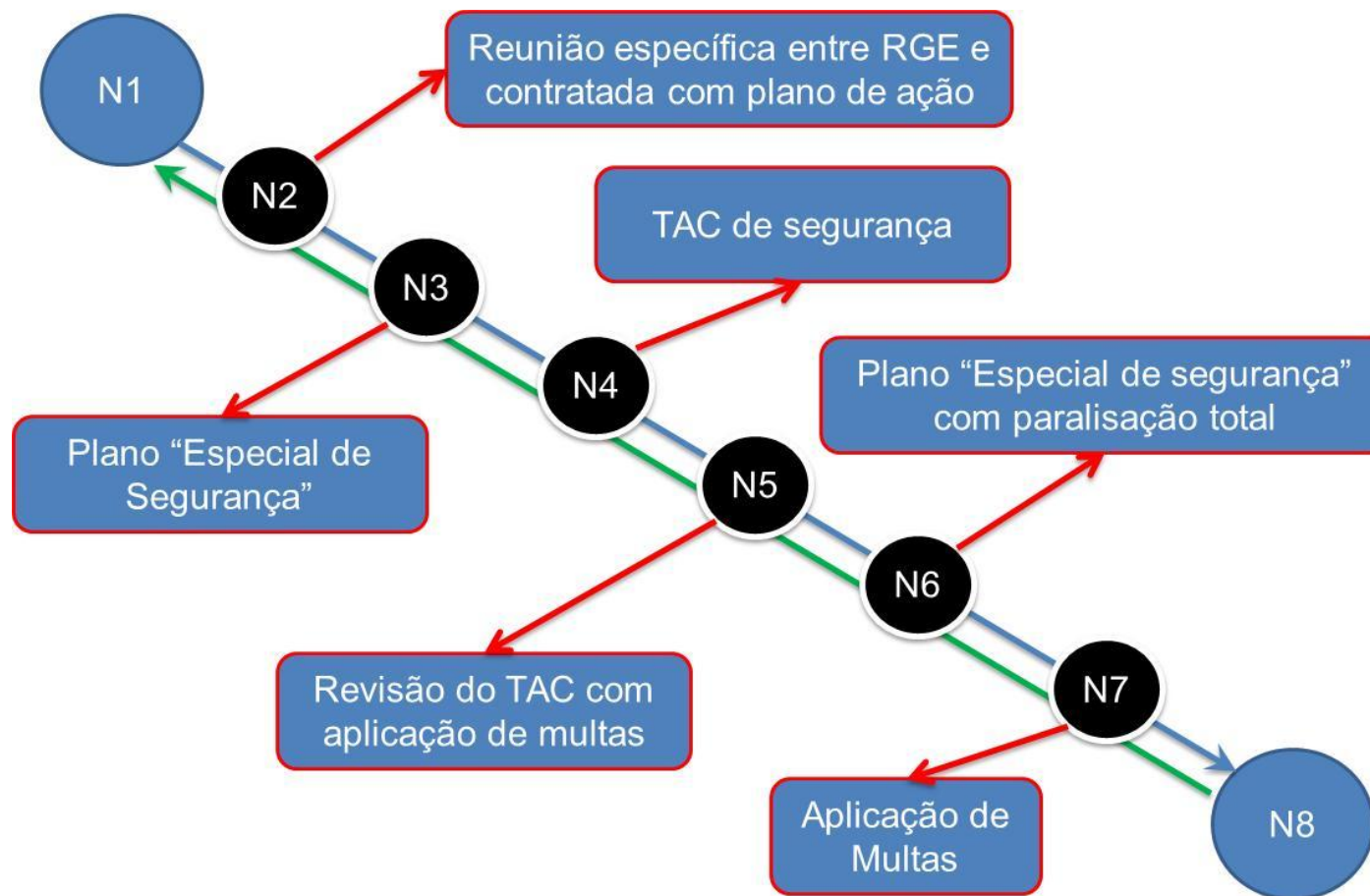
Postes de Fibra



Abertura de cava em solo com rocha



## Monitoramento dos Resultados - Contratadas



## Premiação de Equipes Próprias e Contratadas

Destaque de Excelência  
Equipes RGE



Destaque de Excelência  
com Contratadas

## Avaliação dos Resultados



Reuniões Mensais  
De Gestão



Diálogo com as equipes  
Com base no PLACAR

# Oportunidades de Aprendizado

**RGE** Ética no Trabalho Lições para Aprender 2013 Nº XX-13

Objetivo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Modelo ÉTICA

Gerência de Serviços de Rede Leste Nome Gerência de Serviços Data

**RGE** Lições para Aprender 2013 Nº XX-13

Objetivo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Modelo TÉCNICO

Gerência de Serviços de Rede Leste Nome Gerência de Serviços Data

**RGE** Segurança no Trabalho Lições para Aprender 2013 Nº XX-13

Objetivo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Modelo SEGURANÇA

Gerência de Serviços de Rede Leste Nome Gerência de Serviços Data

**RGE** Segurança no Trabalho Lições para Aprender 2013 Nº 114 -13

**Objetivo: Eliminar o risco de colisões traseiras na localização de endereços e defeitos.**

**Lição Aprendida:**  
Para dirigir e posicionar o veículo da RGE de uma forma segura em locais com a presença de outros veículos, peça sempre ajuda ao seu companheiro de equipe. Os últimos acidentes de trânsito que tivemos na Regional foram no momento do estacionamento, provocando danos no veículo da RGE e no veículo de terceiros.

Siga as regras da cartilha:  
Cuidado com sua postura ao dirigir veículos



Cassiano Nascimento  
Alexander Monteiro  
Gerência de Serviços de Campo Leste  
01/08/2013

Gerência de Serviços de Rede Leste



- Apresentação Institucional – CPFL e RGE

- Processos da Distribuição (Principal) e de Apoio

- Gestão da Distribuição - Base no PE e foco nos Controles

- Gestão Ambiental (melhores práticas)

- Reconhecimentos da RGE

# Gerenciamento de Resíduos



Resíduos do Sistema Elétrico  
Mais de 120 ton/ mês



**Lixo Seco**

Plástico, vidro e metal  
e papel plastificado



Resíduos Administrativos  
Coleta Seletiva

**Lixo Orgânico**

Restos de comida, guardanapos, papel-higiênico



**Papel Reciclável**



**Resíduos Especiais**

Pilhas, baterias de celular, lâmpadas compactas



# Monitoramento de Instalações e Fornecedores

Ranking das EAs e  
Premiação das Contratadas



## Projetos Ambientais Integrados com a Comunidade

Reflorestamentos de Matas Ciliares (2001); Campanha de Repovoamento da Araucária (2002); Campanha Plante Árvores Nobres (2003); Projetos de Arborização Urbana (2005); Apoio a criação e manutenção de Arboretos (2008); Educação Ambiental e Reflorestamentos em territórios indígenas (2011).



## Mitigação de Impactos Ambientais em Instalações

Contrato com empresa especializada para emergências ambientais.



## Comunicação – Site de Gestão Ambiental

- Divulgação e ações;
- Manual de arborização;
- Fale conosco;



quarta-feira, 4 de abril de 2012

Web Site  Busca

Você está em: Página Inicial

► Página Inicial

Conheça a RGE

Sistema de Gestão Ambiental

Notícias

Prêmios e Reconhecimentos

Fale Conosco

Cadastre-se

Impactos Ambientais do Setor Elétrico

Projetos de Reposição Florestal

Outras Iniciativas



Projeto de Arborização realizado em Quatro Irmãos – RS

[www.rge-rs.com.br/gestao\\_ambiental/](http://www.rge-rs.com.br/gestao_ambiental/)

## Premiações e Reconhecimentos em Eventos



**Selo Compensação  
Ambiental  
2004**



**Troféu Elke Hering  
2005**



**Prêmio Expressão Ecologia  
2005/ 2006/ 2007/ 2008/ 2009/ 2010**



**Fórum Gestão Sustentável  
– Prêmio Expressão  
2010/2011/2012**



**Seminário Nacional de  
Distribuição de Energia  
Elétrica  
2010/2012**



- Apresentação Institucional – CPFL e RGE

- Processos da Distribuição (Principal) e de Apoio

- Gestão da Distribuição - Base no PE e foco nos Controles

- Gestão Ambiental (melhores práticas)

- Reconhecimentos da RGE

## Prêmio de Qualidade



Satisfação de Clientes  
Categoria Ouro, empresas com mais de  
500.000 clientes



VENCEDORA TOP DE MARKETING  
Projeto de Eficiência Energética  
Caravana RGE - Educando para a Eficiência

DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA DO BRASIL  
RGE – 2010/2013

P R E M I O



ABRADEE

DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA REGIÃO SUL  
RGE – 2009 / 2010 / 2011 / 2012/2013

GESTÃO OPERACIONAL  
RGE – 2010/2013

RESPONSABILIDADE SOCIAL  
RGE – 2009 / 2010

P R E M I O



ABRADEE

QUALIDADE DA GESTÃO  
RGE – 2012

AVALIAÇÃO PELO CLIENTE – 2003 / 2004 / 2013



PRÊMIO IASC DA REGIÃO SUL  
2010

RGE - MELHOR DO RIO GRANDE DO SUL  
2012

## Prêmio Nacional de Qualidade



FINALISTA NO PNQ  
2009 / 2010



VENCEDORA NO PNQ  
2011

## Prêmio Gaúcho de Qualidade e Produtividade




TROFÉU DIAMANTE NO PGQP  
2011

## Premio Nacional de Segurança

2007 e 2013





O caminho para o equilíbrio:  
A busca constante pela excelência.

"Nós somos o que fazemos repetidas vezes. Portanto, a excelência não é um ato, mas um hábito."

Aristóteles

**RGE**

Uma empresa CPFL Energia



**Obrigado!**