

XIV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

**NO CENÁRIO DAS FRANQUIAS COPEL A OPORTUNIDADE DE NOVOS
NEGÓCIOS**

Autores

WAGNER ROBERTO SCHLOGEL
JOSÉ MARIA JOLY JUNIOR
HEITOR DANTAS FILHO

COPEL – COMPANHIA PARANAENSE DE ENERGIA

Palavras-chave: Novos negócios franquias

Foz do Iguaçu, 19 a 23 de novembro de 2000

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	01
OS PRODUTOS	01
ILUMINAÇÃO DE FACHADA	01
PROTEÇÃO RESIDENCIAL	03
CORREÇÃO DO BAIXO FATOR DE POTÊNCIA	04
INSTALAÇÕES ELÉTRICAS	05
POSTINHO DE LUZ	06
CONCLUSÃO	07

ANEXOS

ANEXO I – CERTIFICADO DE GARANTIA (MODELO)	09
ANEXO II –ESTIMATIVAS DE GANHO	10

NO CENÁRIO DAS FRANQUIAS COPEL A OPORTUNIDADE DE NOVOS NEGÓCIOS

1. INTRODUÇÃO

O processo de criação de lojas franqueadas pela Copel, foi um marco em sua forma de atendimento à clientes. Sendo, durante aproximadamente 45 anos de sua existência, o único canal de distribuição entre a empresa e seus clientes, esta nova forma de atendimento se torna mais ágil, desvinculando-se das entraves da legislação que em muito limitavam o atendimento ao cliente, dificultando sua atuação em um novo cenário de mudanças do setor elétrico.

Efeito desta mudança, os serviços franqueados possibilitaram a abertura de um leque de novos serviços a serem oferecidos e agregados ao seu produto, oferecendo qualidade, confiabilidade e sobretudo agilidade no atendimento a um cliente mais exigente, com tempo limitado e necessidades mais específicas e segmentadas

Dentre as vantagens auferidas à Copel pelo novo sistema, temos:

- Rapidez de expansão;
- Melhoria de imagem corporativa;
- Desenvolvimento de um canal de distribuição;
- Aumento da rentabilidade;
- Descentralização das atividades;
- Redução de custos operacionais;
- Venda de materiais elétricos e outros serviços pela franquia.

Este trabalho visa apresentar ao público alvo, as novas oportunidades de negócios, utilizando como canal comercializador as lojas/agências franqueadas Copel, visando com isto aumentar a satisfação dos seus clientes e também aumentar o consumo e venda de energia proporcionando desta forma aumentar o faturamento da Empresa.

2. OS PRODUTOS

Serão explanados neste trabalho os seguintes produtos comercializados pelas franquias:

- Iluminação de Fachada
- Proteção Residencial
- Correção de Baixo Fator de Potência
- Instalações Elétricas
- Postinho de Luz

3. DESCRIÇÕES

3.1 ILUMINAÇÃO DE FACHADA

INTRODUÇÃO

Trata-se da venda de Iluminação de Fachada a todas as unidades consumidoras, visando garantir aspectos de comodidade e fornecimento de energia ao refletor diretamente da rede secundária, proporcionando aos consumidores grandes facilidades no que tange a manutenção do sistema.

O PRODUTO

O produto Iluminação de Fachada possui como características básicas o fato de ser alimentado diretamente da rede secundária de distribuição da COPEL, ser acionado automaticamente por relé fotoelétrico conforme a luminosidade natural, seus custos de faturamento serem fixos e conhecidos e, ainda, a manutenção do sistema ser feita pela Agência Franqueada.

Serão disponibilizados ao consumidor quatro opções diferentes de potência para o sistema de iluminação (125, 250, 400 e 1.000 W), uma forma de acionamento automático (por relé fotoelétrico) e dois pontos possíveis de instalação do sistema (postinho de entrada do consumidor e poste da rede de distribuição). Caso haja interesse por parte dos consumidores ou da COPEL, poderão ser criadas outras opções ou mesmo extintas algumas das existentes.

A potência do sistema será definida, dentro das opções existentes, quando da avaliação inicial e primeiro contato com o cliente, tendo como base as dimensões do imóvel, as irregularidades de arquitetura na fachada, as distância ao ponto de instalação do sistema etc.

Com relação à forma de acionamento, a concepção adotada é aquela que comanda o sistema conforme a luminosidade natural. O equipamento utilizado é o relé fotoelétrico, que manterá o sistema acionado em média doze horas diárias ao longo do ano.

O ponto de instalação do sistema deverá ser definido quando da avaliação inicial e dentro das possibilidades já citadas.

Na tabela a seguir, estão resumidos os padrões de instalação dos sistemas de Iluminação de Fachada:

LÂMPADA (tipo)	POTÊNCIA (W)
Vapor de Mercúrio	125
Vapor de Mercúrio	250
Vapor de Mercúrio	400
Vapor de Mercúrio	1.000

Caso as potências previstas para o sistema ou a condição de acionamento não satisfaçam o cliente ou, ainda, não seja possível a instalação da luminária nos pontos adequados, fica inviabilizada a instalação do produto Iluminação de Fachada no imóvel deste cliente.

COMERCIALIZAÇÃO

Havendo interesse de algum cliente pelo produto, este deverá solicitar diretamente à Agência Franqueada (por telefone ou pessoalmente) que enviará um funcionário para fazer um levantamento das características do local, de suas necessidades e orçamentação. Neste levantamento deverá ser verificado o local provável de fixação das luminárias, o número de luminárias e demais características do local que sejam julgadas necessárias.

O custo envolvido, corresponderá ao valor do consumo de energia do sistema durante o mês, adicionado a um valor que deverá amortizar o custo inicial de instalação do sistema, bem como as manutenções necessárias.

3.2 PROTEÇÃO RESIDENCIAL

INTRODUÇÃO

Trata-se da venda de serviço de proteção de equipamentos elétricos e eletrônicos em unidades consumidoras residenciais, com atendimento mono, bi ou trifásicos nas tensões 127/220V, que possam vir a sofrer danos provocados por distúrbios elétricos.

O PRODUTO

Compõe o presente produto, a instalação de dispositivo de proteção contra sobretensões transitórias, instalados junto ao quadro geral de distribuição.

Estes dispositivos deverão possuir indicação visual de operação (mecânica ou elétrica), supressor de corrente de alta capacidade e, quando sujeito a distúrbios acima de sua capacidade nominal indicação de operação.

Os supressores para uso em unidades consumidoras residenciais deverão ter, no mínimo, capacidade para suportar correntes de surto na ordem de 8 kA por fase, para ondas de 8 x 20 μ s.

Para a situação acima, deverá ser verificada a correta conexão do dispositivo de proteção ao sistema de aterramento ou ao neutro da unidade consumidora.

O ponto de entrada do dispositivo deverá ser conectado em paralelo aos condutores fase da unidade consumidora.

A Copel garantirá aos clientes que adquirirem o produto o reparo ou substituição do equipamento danificado por outro similar, no menor prazo de tempo cabível.

ORÇAMENTO E INSTALAÇÃO

O orçamento para instalação do dispositivo de proteção (material e mão-de-obra), será fornecido ao interessado através de nossas Agências/Lojas Franqueadas, sendo informado nesta ocasião a forma de pagamento e prazo para execução do serviço.

Caberá ao interessado o pagamento mensal, a título de garantia de ressarcimento, de um valor de acordo com a sua categoria de atendimento, via fatura de energia elétrica.

COMUNICAÇÃO DE EXECUÇÃO

Concluído o serviço, o executor (franqueado) deixará com o cliente cópia do certificado de garantia da aquisição do produto.

3.3 CORREÇÃO DO BAIXO FATOR DE POTÊNCIA

INTRODUÇÃO

Trata-se da venda de projeto e execução técnica de correção de baixo fator de potência.

Poderão ser atendidas todas as instalações ligadas com fornecimento em alta ou baixa tensão que sofram incidência de cobrança por excedente reativo.

O PRODUTO

O produto projeto e execução de serviço de correção de baixo fator de potência compreende:

- Análise técnica das instalações do consumidor;
- Diagrama unifilar;
- Memória de cálculo;
- Orçamentação (material e mão-de-obra);
- Proteção (conforme especificação);
- Utilização de capacitores NBR 5282;
- Conexões;
- Controle automático (quando aplicável);

Este serviço visa, fundamentalmente, propiciar aos consumidores que possuam suas unidades consumidoras faturadas com adicional por excedente reativo, a possibilidade de contratar serviço de correção dentro dos padrões estabelecidos pela Portaria DNAEE nº 1569, de 25 de dezembro de 1993, propiciando:

Ao consumidor:

- eliminar a cobrança do adicional na fatura de energia;
- redução de perdas elétricas internas;
- melhoria das condições operacionais com diminuição de carga nos circuitos;
- melhoria dos níveis de tensão.

À Copel:

- redução no carregamento nas redes e SE's;
- redução das perdas elétricas;
- redução das quedas de tensão;
- melhor utilização da capacidade instalada;
- redução nos níveis de investimento na distribuição.

ORÇAMENTO E INSTALAÇÃO

O orçamento para instalação de capacitores para correção de baixo fator de potência (material e mão-de-obra), será fornecido ao interessado pela Agência/Loja Franqueada ou por contratados, sendo informado nesta ocasião as formas de pagamento e prazo para execução dos serviços.

Os materiais empregados nas instalações devem possuir as seguintes características:

CONDUTORES – deverão ser utilizados condutores de cobre, com isolamento em PVC, resistentes a chama e com marca de conformidade expedida pelo INMETRO;

DISJUNTORES – deverão atender a NBR 5361 e possuir marca de conformidade expedida pelo INMETRO;

CAPACITORES – deverão ser utilizados capacitores que atendam as especificações da NBR 5282 para capacitores ou banco de capacitores para aplicação em média e alta tensão.

Para capacitores com aplicação em baixa tensão, sugere-se o uso de peças somente de fabricantes que ofereçam garantia e padrão técnico de construção na fabricação de seus produtos.

COMUNICAÇÃO DE EXECUÇÃO

Concluído o serviço e realizada a fiscalização por parte da Copel, o executor (franqueado) deverá deixar com o cliente cópia do certificado de garantia da aquisição do produto.

DEMONSTRATIVO DE GANHO TÉCNICO

<u>Franquia</u>	<u>P1(kWh)</u>	<u>Q1(kVArh)</u>	<u>S1(kVArh)</u>	<u>Q2(kVArh)</u>	<u>S2(kVAh)</u>
Palmeira	6.542.882	3.680.632	7.507.255	2.787.255	7.111.828
Af. Pena	16.082.780	8.883.243	18.588.247	6.851.232	17.481.281
Prudent.	3.463.550	2.019.194	4.009.155	1.475.465	3.764.728
TOTAL	26.089.212	14.583.069	29.888.340	11.113.952	28.357.837



Equivalente 177 kVA ou
Tarifa média R\$ 122.440,00

3.4 INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

INTRODUÇÃO

Trata-se da venda de projeto e execução técnica de serviços relacionados à instalação elétrica de unidades consumidoras classificadas como residencial, comercial ou industrial com fornecimento em baixa tensão.

O PRODUTO

O produto instalações elétricas, compreende a execução técnica de projeto e serviço (material e mão de obra) referente a edificações novas atendidas em baixa tensão, e é definida como o conjunto de componentes instalados em uma unidade consumidora necessários para possibilitar o uso de equipamentos elétricos.

Compreende:

- projeto elétrico;
- fiação elétrica;
- eletrodutos e tubulação;
- caixas de passagem;
- sistemas de aterramento;
- pontos de iluminação;
- interruptores;
- cargas especiais;
- quadro de distribuição geral;
- disjuntores e

- dispositivo DR

Deverá atender também a instalações complementares como:

- telefone;
- interfone;
- TV a cabo;
- antenas de TV;
- rede de microcomputadores e
- alarmes

As funções de neutro e condutor de proteção são combinadas em um único ponto no trecho compreendido entre a entrada de serviço e o quadro de distribuição geral de carga. A partir deste ponto, as funções de neutro e de proteção devem ser asseguradas por condutores distintos.

ORÇAMENTO E INSTALAÇÃO

O orçamento ou valor de venda do produto Instalação Elétrica será estabelecido pela Agência/Loja Franqueada que elaborará um orçamento detalhado com os materiais e valor de mão de obra necessários a execução dos serviços, sendo este, o resultado direto da negociação entre Agência Franqueada e interessado.

Os serviços deverão ser fiscalizados durante e após a conclusão dos mesmos por técnico da Copel e visam, sobretudo, garantir os aspectos de controle de material aplicado, acompanhamento dos serviços em consonância com o projeto elétrico e segurança dos profissionais envolvidos no serviço.

Deverá ser realizada ao final da obra, uma vistoria visando garantir os aspectos de acabamento e funcionalidade da instalação.

COMUNICAÇÃO DE EXECUÇÃO

Concluído o serviço, o executor (franqueado) deverá, após fiscalização da Copel, deixar com o cliente cópia do certificado de garantia da aquisição do produto conforme ANEXO I.

3.5 POSTINO DE LUZ

INTRODUÇÃO

Trata-se da venda de Entradas de Serviço a consumidores classificados como residencial, comercial ou industrial, faturados com fornecimento em baixa tensão.

O PRODUTO

O produto Postinho de Luz compreende a execução e venda de entradas de serviço nas categorias monofásica 50A à trifásica 200A, com instalação de poste e acessórios para fornecimento de energia elétrica em local definido pelo consumidor em seu lote.

A montagem da entrada de serviço (ES), compreende:

- transporte e fixação do poste e fixação dos materiais para montagem da ES;
- instalação e conexão do ramal de ligação à rede de distribuição;

- conexão do ramal de ligação ao ramal de entrada;
- instalação e conexão do ramal de entrada ao disjuntor;
- instalação de condutores para ligação do disjuntor ao medidor, inclusive a colocação do medidor;
- instalação e ligação do ramal alimentador;
- ligações internas na caixa de medição;
- construção de muro em alvenaria quando a ES assim exigir;
- pintura do número L/Z/C na caixa de medição;
- pintura do logotipo Copel no poste;
- instalação da tubulação telefônica quando assim exigir.

ORÇAMENTO E INSTALAÇÃO

O orçamento ou valor de venda do produto Postinho de Luz será definido por licitação de unidade de serviço (US), de acordo com o tipo de instalação pretendida pelo cliente, sendo que a contratada terá um prazo de 5 dias úteis para entrega do produto ao pretendente.

O orçamento acertado, poderá ser parcelado em até 12 vezes, sendo as parcelas incluídas na fatura de energia elétrica Copel.

As construções das entradas de serviço deverão ser feitas obedecendo rigorosamente as características dos respectivos padrões construtivos conforme Normas Técnicas Copel - NTC 9-01100.

Os serviços deverão ser fiscalizados, aleatoriamente, após a conclusão dos mesmos, por técnico da Copel e visam, sobretudo, garantir os aspectos de controle de material aplicado, acompanhamento dos serviços em consonância com os padrões especificados e segurança.

COMUNICAÇÃO DE EXECUÇÃO

A Agência/Loja Franqueada da Copel deverá, após comercialização da venda, comunicar a Copel para que esta possa, a seu critério, realizar as devidas inspeções de campo.

Concluído o serviço, o executor (franqueado), deverá deixar com o cliente cópia do certificado de garantia da aquisição do produto.

4. CONCLUSÃO

Com a competitividade trazido pela globalização, a entrada da iniciativa privada no setor elétrico, e a emergente quebra de monopólio, com a introdução da figura do cliente livre, a Copel começou a rever sua forma de atuação.

Novos produtos e serviços tem sido desenvolvidos de forma a oferecer maiores facilidades, qualidade de vida e conforto a um cliente cada vez mais exigente.

As oportunidades surgidas com a criação das agências franqueadas, que além de operarem com serviços regulamentados de agências convencionais, com custo menor, permitiu a agregação de novos negócios, hoje só oferecidos pela iniciativa privada, possibilitou tornar a Copel mais dinâmica perante o seu público consumidor, oferecendo produtos de alta qualidade técnica e facilidades financeiras de obtenção dos mesmos.

Os produtos explanados neste trabalho fazem parte de um leque de oportunidades que sem dúvida proporcionarão tanto a Copel como ao franqueado, oportunidades de aumento na rentabilidade, melhoria na imagem corporativa, ampliação da cobertura geográfica, economia de escala e agilidade no atendimento.

A Copel é a primeira empresa no setor elétrico mundial a utilizar este sistema de franquias, preparando-se para o novo ambiente competitivo, devendo se tornar um novo modelo para comercialização de produtos e serviços da distribuição de energia.

CERTIFICADO DE GARANTIA

MODELO



**INSTALAÇÃO
ELÉTRICA
COPEL**

Certificado de Garantia
PADRÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS COPEL DISTRIBUIÇÃO

Este certificado dá a garantia de 24 meses para os serviços de **INSTALAÇÃO ELÉTRICA** realizados pela COPEL DISTRIBUIÇÃO nas instalações situadas à na cidade de
Unidade Consumidora nº
..... de de

INFORME-SE PELO TELEFONE
 0800 410196

 **COPEL**
Distribuição

ANEXO II

TABELA 1 - RECEITAS – Estimativas de Ganho:

PRODUTO	MERCADO POTENCIAL	GANHO FRANQUIA (R\$)	GANHO COPEL (R\$)
ILUMINAÇÃO DE FACHADA	500	9.500,00	65.000,00
PROTEÇÃO RESIDENCIAL	6.000	30.000,00	115.000,00
CORREÇÃO DE BAIXO FATOR DE POTÊNCIA	450	25.000,00	18.000,00
INSTALAÇÕES ELÉTRICAS	200	30.000,00	24.000,00
POSTINHO DE LUZ	27.600	800.000,00	1.500.000,00