



XIX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2010 – 22 a 26 de novembro

São Paulo - SP - Brasil

Programa Lojas Certificadas da Energisa

Thyago Tanouss de Brito Maia	Rodrigo Leone Alves	Marco Antônio Pereira dos Santos
Energisa Borborema	Energisa Paraíba	Energisa Paraíba
thyago.maia@energisa.com.br	rodrigo.alves@energisa.com.br	marcoantonio@energisa.com.br

Palavras-chave

Lojas de Materiais Elétricos

Padronista

Reprova de Padrão de Entrada

RESUMO

O alto índice de reprovação nas montagens dos padrões de entrada de energia elétrica na área de concessão da Energisa Paraíba e Energisa Borborema deu origem a um grupo de estudo com o objetivo de identificar as causas e promover soluções capazes de reduzir a reprova do padrão. As principais causas identificadas foram os materiais utilizados para a montagem e o padronista (profissional responsável pela montagem do padrão). Como solução, o grupo decidiu implantar o programa Lojas Certificadas com a realização das seguintes ações: treinamento dos padronistas e vendedores das lojas de materiais elétricos e de construção para oferecer aos clientes materiais e serviços elétricos seguros e adequados à construção do padrão de entrada de acordo com as Normas de Distribuição Unificadas (NDUs) da concessionária; cadastramento dos padronistas e lojas após o treinamento; controle mensal do desempenho das lojas e padronistas através do Sistema de Atendimento (SIATE) e divulgação do programa Lojas Certificadas na mídia. Os resultados logo apareceram e mostraram a eficácia da solução.

1. INTRODUÇÃO

Para que as concessionárias façam a ligação de energia elétrica do consumidor, é preciso que o padrão de entrada de energia esteja instalado corretamente. O padrão de entrada é o conjunto de instalações composto de caixa de medição, sistema de aterramento, proteção, condutores e outros acessórios indispensáveis. O padrão de entrada instalado corretamente garante a segurança das instalações elétricas do imóvel, dos aparelhos elétricos instalados e das pessoas.

Na Energisa Paraíba e Energisa Borborema, o indicador de reprovação dos padrões de entrada estava igual a 35% e 30%, respectivamente, considerados percentuais elevados. A reprovação do padrão resulta em insatisfação do cliente e custo para a concessionária.

Diante deste problema, foi formado um grupo de estudos para a identificação das causas e promover as soluções para reduzir o índice de reprovação. Duas causas para a reprovação foram identificadas: os materiais utilizados na montagem do padrão de entrada não estavam de acordo com as especificações

técnicas exigidos pelas Normas de Distribuição Unificadas (NDUs) e as montagens dos padrões não estavam seguindo os procedimentos adequados. A Tabela 1 informa os dez itens de vistoria que mais reprovaram o padrão de entrada.

Tabela 1 – Os 10 Itens de vistoria que mais reprovaram

1. Fixação dos eletrodutos inadequada
2. Faltam buchas ou outros dispositivos adequados nas extremidades do eletroduto
3. Eletroduto/acessórios não atende especificações
4. Falta todo o padrão
5. Vedação inadequada ou inexistente entre os eletrodutos e caixas para equipamentos de medição
6. Faltam condutores
7. Falta o disjuntor
8. Conductor de aterramento não está protegido por eletroduto especificado
9. Distância (20cm) entre cabeçote ou curva 135° no eletroduto e roldana inferior do ramal de ligação não é a especificada
10. Mais de uma entrada de serviço no mesmo terreno

A partir da identificação das causas do problema foi criado, em 2008, o Programa Lojas Certificadas com o objetivo de diminuir o número de reprovadas das vistorias do padrão de entrada, realizando ações para combater as causas identificadas. É descrito abaixo as principais ações realizadas:

1 – Divulgações do Programa Lojas Certificadas através da televisão, rádio, jornais, folders, banners, site, DVD. São informadas nestas divulgações quais lojas já são certificadas, quais são os 10 itens de vistorias mais reprovados, os procedimentos para construção dos padrões de entrada, as vantagens dos clientes em comprar os materiais elétricos em uma loja certificadas e contratar um padronista (profissional responsável pela montagem do padrão) treinado;

2 – Treinamentos realizados por colaboradores da Energisa sobre “Montagem do Padrão de Entrada” para os vendedores das lojas de materiais elétricos e para os padronistas;

3 – Cadastramento das lojas certificadas e dos padronistas. As lojas também podem ser cadastradas pelos seus responsáveis através do site da Energisa;

4 – Controle mensal do desempenho das lojas e padronistas cadastrados através do Sistema de Atendimento (SIATE);

5 – Homologação dos fornecedores de padrões de entrada pré-fabricados metálicos. É realizada uma campanha de incentivo as lojas para que divulguem estes produtos, informando as vantagens com relação ao padrão de poste de concreto. Dentre as vantagens tem-se a facilidade de transporte, o custo de montagem e o custo do padrão.

O indicador de reprovação do padrão de entrada é verificado mensalmente. Foi observada uma diminuição gradativa deste indicador à medida que as ações foram colocadas em práticas. Em fevereiro de 2010, o indicador de reprovação foi igual a 25% e 18%, respectivamente, na Energisa Paraíba e Energisa Borborema. A meta deste indicador é um valor inferior a 15%.

Como consequência da diminuição das reprovadas do padrão são observadas a satisfação do cliente em ser aprovado na primeira vistoria e a diminuição do custo da concessionária ao eliminar as vistorias subsequente às de reprovação.

Atualmente, o Programa Lojas Certificadas possui 115 lojas e 264 padronistas treinados em toda a Paraíba. A divulgação do programa é realizada continuamente com o objetivo de aumentar o número de lojas certificadas e padronistas treinados.

Em 2009, o Programa Lojas Certificadas foi premiado como uma das dez melhores práticas realizadas na Energisa.

2. DESENVOLVIMENTO

Para diminuir o índice de reprovação do padrão de entrada, o grupo de estudo, formado por colaboradores dos departamentos de planejamento e comercial da distribuição, com o apoio da assessoria de *marketing*, formulou um plano de ações que foram colocadas em prática através do Programa Lojas Certificadas. Os detalhes da divulgação do Programa Lojas Certificadas, do treinamento sobre “Montagem do Padrão de Entrada” e o acompanhamento do desempenho das lojas e padronistas são apresentados abaixo.

2.1 DIVULGAÇÃO DO PROGRAMA LOJAS CERTIFICADAS

Todo o trabalho de divulgação do programa lojas certificadas é realizado pela assessoria de *marketing* da Energisa. O *marketing* utiliza a televisão, o rádio e os jornais para divulgar o programa, informando ao cliente as vantagens em comprar materiais em lojas certificadas e contratar padronistas qualificados para a montagem do padrão de entrada. É focada a importância do cliente em adquirir materiais elétricos e serviços de qualidade e segurança, para que o padrão de entrada seja aprovado em sua primeira vistoria pela Energisa.

O *folder* é utilizado para divulgar as seguintes informações:

- Oito diferentes *folders*, um para cada padrão de entrada, informando o desenho, os procedimentos de montagem, a lista de materiais e notas importantes;
- Um *folder* informando os dez itens que mais reprovam os padrões de entrada.

O *banner* é utilizado para divulgar os oito padrões de entrada (ver Figura 1). Os *folders* e *banners* são distribuídos em todas as lojas certificadas e agências da Energisa.

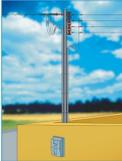
O site da Energisa é utilizado para divulgar todas as lojas certificadas por cidade e bairro. No site os lojistas podem acompanhar o desempenho de sua loja através do índice de aprovação.

Também é distribuído para todas as lojas certificadas um DVD “Montagem do Padrão de Entrada” que possui 4 módulos. O módulo 1 apresenta o conteúdo do DVD; o módulo 2 ilustra os procedimentos de montagem do padrão de entrada; o módulo 3 informa a lista de materiais a ser utilizada para cada tipo de padrão de entrada; e o módulo 4 demonstra o cálculo da carga instalada e da demanda.

Material elétrico e padronistas aprovados pela Energisa você encontra nas lojas certificadas.

Veja abaixo o padrão de entrada que você vai construir e tire suas dúvidas nessa loja.

Padrões de Entrada

<p>Instalação em poste auxiliar duplo T</p> 	<p>Instalação em poste auxiliar de tubo de aço galvanizado</p> 	<p>Instalação em pontinete com tubo de aço galvanizado</p> 	<p>Instalação em parede com armação secundária</p> 
<p>Instalação em muro com poste auxiliar de tubo de aço galvanizado</p> 	<p>Agrupamento de caixas para medidores em parede até três medições</p> 	<p>Instalação em muro com poste auxiliar duplo T</p> 	<p>Agrupamento com duas medições instaladas em mureta / muro com poste auxiliar de concreto</p> 

 **energisa**
Luz. Imaginação. Realização.

SE PRECISAR LIGUE
GRÁTIS 24 HORAS
0800 083 0196

Figura 1 – O banner ilustrando os oito padrões de entrada.

2.2 TREINAMENTO SOBRE “MONTAGEM DO PADRÃO DE ENTRADA”

O departamento comercial da distribuição é responsável por ministrar os treinamentos sobre “Montagem do Padrão de Entrada” para os vendedores das lojas de materiais elétricos e para os padronistas. Os treinamentos são realizados de 4 em 4 meses sem nenhum ônus aos participantes. É ilustrada, na Figura 2, uma fotografia do treinamento ocorrido na sede da Energisa Paraíba, em João Pessoa, onde estavam presentes 135 participantes, dentre vendedores das lojas e padronistas. Nos treinamentos são transmitidas todas as informações necessárias sobre o Programa Lojas Certificadas, os procedimentos de montagem de todos os padrões de entrada, os itens de vistoria que mais reprovaram, a lista de matérias e os fornecedores homologados. Os treinamentos são dedicados também aos vendedores e padronistas já cadastrados no programa com o objetivo de reciclar as informações. Após o treinamento, as lojas e os padronistas recebem um certificado de participação no treinamento. Cada loja e cada padronista recebem um código e uma matrícula, respectivamente, que é utilizado como sua identificação no programa. Cada padronista tem que estar vinculado a pelo menos uma loja cadastrada.

Após o treinamento presencial, os padronistas e vendedores podem rever todas as informações vistas através de mídia *online* em forma de animação em *flash* (ver Figura 3) disponível no *site* da Energisa. Além dos 4 módulos que estão contidos no DVD, a animação possui um simulador que calcula a carga instalada e a demanda, informando a categoria (monofásico ou trifásico) e a lista de materiais a partir dos dados de entrada informados pelo usuário. Os dados de entrada são equipamentos e suas quantidades existentes na edificação.



Figura 2 – Fotografia do treinamento na sede da Energisa Paraíba.



Figura 3 – Layout da animação em *flash*.

2.3 ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO DAS LOJAS E PADRONISTAS

Após o treinamento, as lojas e os padronistas são cadastrados no SIATE da Energisa, e, automaticamente, são armazenadas no *smart fone* através de seu código e matrícula, respectivamente. Quando o cliente solicita a vistoria do padrão de entrada, a equipe da Energisa vai ao atendimento com o *smart fone* (Figura 4), registra a loja que vendeu o material do padrão de entrada e o padronista responsável pela montagem do padrão através de suas identificações (código e matrícula) que estão localizados em um selo na tampa da caixa de medição. O *check list* é realizado através da Ficha de Vistoria da Baixa Tensão (FVBT), que possui 104 itens de vistoria. Se pelo menos 1 item de vistoria for reprovado, a loja e/ou o padronista recebe (em) pontuação negativa, dependendo de quem seja a responsabilidade pelo item reprovado. Se todos os itens forem aprovados, tanto a loja quanto o padronista recebem pontuação positiva. Mensalmente, o rendimento tanto das lojas quanto dos padronistas é acompanhado através do índice de aprovação (%), formulada na equação:

$$\text{Índice de aprovação} = \frac{\text{pontos positivos}}{(\text{pontos positivos} + \text{pontos negativos})} \times 100 \quad (1)$$

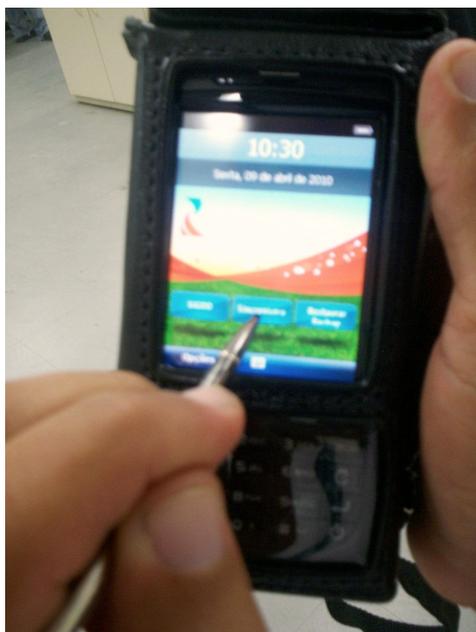


Figura 4 – Fotografia do smart fone.

Através do SIATE, são extraídas as informações da quantidade de pontos positivos e negativos que cada loja e padronista receberam e, conseqüentemente, o valor do índice de aprovação em percentual. Toda Loja cadastrada no SIATE, automaticamente, fica disponível no site da Energisa para a busca dos clientes interessados em comprar material elétrico em uma loja certificada pela Energisa. Anualmente, esses índices de aprovação são avaliados, premiando as lojas e os padronistas com o índice maior que 85%. Para aqueles com índice inferior a 85%, questionar-se-ão os problemas ocorridos com objetivo de solucionar e, conseqüentemente, elevar este índice. Caso o índice não seja atingido no prazo de 6 meses, a loja ou o padronista serão descredenciados do programa. O acompanhamento do desempenho das lojas e dos padronistas é realizado pelo departamento de planejamento da Energisa.

3. CONCLUSÕES

Com o alto índice de reprovação do Padrão de Entrada registrado mensalmente, foi criado um grupo de estudo que analisou e identificou as causas do problema. As duas causas identificadas foram a utilização de materiais inadequados e Padronistas não capacitados para a construção do Padrão de Entrada. As ações para combater o problema foram praticadas através do Programa Lojas Certificadas. Foram colocadas em práticas ações que envolveram os departamentos de planejamento, comercial e de *marketing* da Energisa. Os resultados das ações foram medidas mensalmente através do indicador de reprovação do Padrão de Entrada. Em um ano, os índices de reprovação diminuíram de 35% para 25% e de 30% para 18%, respectivamente, na Energisa Paraíba e Energisa Borborema. A redução destes índices, em apenas um ano de atuação do Programa Lojas Certificadas, mostra a eficácia das ações praticadas. A meta para este indicador é atingir índices inferiores a 15%. A continuação das ações propostas visa atingir esta meta.