



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Avaliação do Cliente pelas Distribuidoras de Energia

Cesar Eduardo Leite
cesareleite@hotmail.com

Resumo

O trabalho representa uma pesquisa explicativa de abordagem qualitativa, baseada em uma análise bibliográfica. Explora a questão das privatizações e analisa conceitos sobre Concessão de Serviços Públicos, bem como a situação do Setor de Energia Elétrica no Brasil. Da análise das Privatizações, segue o estudo, apresentando as bases legais do Setor Energético, fazendo uma rápida abordagem de pontos relevantes da Resolução 456 sobre o Faturamento e Multas Aplicáveis, assuntos determinantes no estudo financeiro do negócio. Os conceitos de Lucro, Preço, Margem de Contribuição e Equilíbrio Financeiro, são ferramentas de análise dos resultados auferidos pelas empresas Concessionárias, em principal atenção para aquelas que passaram pelo processo de Privatização. Por fim, é simulado um cálculo do valor do cliente no resultado da Concessionária, o que pode definir uma hierarquia de prioridades no seu atendimento.

Palavras-chave

Concessão; Privatização; Serviços Públicos; Setor de Energia.

1. INTRODUÇÃO

A pesquisa se desenvolve com o objetivo de avaliar os efeitos das privatizações e mudanças estruturais ocorridas nos últimos anos, no Setor de Serviços Públicos de Energia Elétrica do Brasil, dando um enfoque qualitativo e de valor financeiro ao cliente.

Dentro da estrutura de desenvolvimento iniciada no Plano de Metas de Juscelino Kubitschek e os governos que o sucederam até o regime militar; a prioridade dos Serviços Públicos seria de dar um atendimento dentro dos padrões internacionais. Assim, o cidadão teria atendidas suas necessidades a qualquer preço, e para fazê-lo foram criadas as empresas estatais de Serviços Públicos, nas quais todos os clientes teriam o mesmo valor e seu atendimento seria priorizado por ordem de chegada.

No Brasil atual, as empresas estatais ou privatizadas de serviços públicos necessitam se adequar às novas condições de qualidade e eficiência que condicionam sua existência. Pretende-se definir o real

valor deste cliente quando da priorização de seu atendimento, para que as empresas de Serviços Públicos tenham uma gestão empresarial e não meramente técnica na solução de seus problemas.

A partir das privatizações e a legislação ligada ao assunto, busca-se demonstrar suas aplicações na determinação de parâmetros e metas que norteiam as Distribuidoras de Energia Elétrica no Brasil. Assim também, a hierarquia idealizada para o setor, onde as Concessionárias (estatais ou privatizadas) são controladas por órgãos reguladores, os quais aplicam-lhes multas se não alcançam os índices de qualidade exigidos. É apresentada uma metodologia que pode ser utilizada para avaliar a prioridade de atendimento e a maximização do resultado financeiro do negócio.

2. DA PRIVATIZAÇÃO

Segundo Di Pietro (1996), a privatização pode ser definida por um conceito muito mais ligado à Ciência da Administração do que ao Direito, apesar de ser este último o que delimita e define parâmetros para se levar adiante qualquer processo privatizante. A partir da década de 80, a chamada privatização tornou-se um jargão que indica modernidade e atualização dos conceitos do Estado e suas funções, o qual se livra, assim, de pesados encargos que não lhe são prioritários.

Dentre várias opiniões citadas por Di Pietro (1996), temos o conceito de privatização como sendo a abrangência de todas e quaisquer medidas adotadas para diminuir o tamanho do Estado, por exemplo:

- desregulação, que se define como a diminuição das intervenções do Estado na economia;
- desmonopolização, representa a quebra dos monopólios criados pelas empresas estatais;
- venda de ações de empresas estatais, abrindo o mercado para as empresas estrangeiras;
- concessão de Serviços Públicos, que significa a autorização concedida a uma empresa privada para prestar o serviço que a estatal prestaria;
- contracting out, que pode ser chamado por terceirização, através da qual a Administração Pública busca ajuda do setor privado para atingir seus objetivos (obras, serviços, etc).

Em outra opinião citada, adota-se um conceito amplo ao afirmar que o termo privatização foi empregado para justificar iniciativas que objetivavam incrementar o setor privado, e reduzir a intervenção do estado na economia. As técnicas citadas são:

- desnacionalização, entendida pela oferta de bens e empresas públicas no mercado aberto;
- contratação de serviços e atividades antes geridos diretamente pelo setor público;
- desregulação, que trata da diminuição da intervenção do Estado, notadamente promovendo o desaparecimento dos monopólios;
- a substituição dos impostos por preços e tarifas pagos pelos usuários de modo a financiar os serviços a que são destinados.

Também é vista a privatização como uma ferramenta para mudanças, abrangendo a concessão total ou parcial dos serviços públicos, evoluindo para uma desburocratização e gestão do negócio público pela comunidade empresarial.

A conclusão é que mencionando tais definições e respectivas abrangências, demonstra-se a existência de diversos conceitos sobre privatização e uma multiplicidade de técnicas utilizadas. Entende-se

assim, que a privatização deve se moldar às particularidades, assumindo diferentes formas para cada Estado que busque esta alternativa.

Segundo Demuner (2001), a privatização do setor elétrico faz parte do Programa Nacional de Desestatização (PND), iniciado no Governo Collor. No início representou a venda de empresas do setor industrial, em seguida visou transferência de empresas de serviços públicos ao setor privado. No setor elétrico, este processo foi também motivado pelo esgotamento da capacidade de financiamento do Estado e pela intenção de estimular o aumento da eficiência mediante a competição de mercado.

Ao contrário de outros países como Inglaterra e Argentina, onde primeiro foi montado o quadro legal regulatório para depois se iniciar o processo de venda, a privatização no Brasil começou sem definição de um novo modelo, e no que temos implantado no Brasil, está previsto o livre mercado na geração e um aumento da disputa pelos grandes consumidores.

As regras definidas diminuem o valor dos ativos, incentivando a competição e aumentando o risco, já que as empresas têm de disputar os consumidores livres. Na falta de um perfil regulatório consistente, as vendas são amparadas num contrato de concessão que busca minimizar riscos para os compradores.

3. A CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Segundo Di Pietro (1996), a concessão está prevista nos Arts. 21, incisos XI e XII, 25, § 2º, (alterados pela Emenda Constitucional nº 8/95) e 175 da Constituição Federal como uma opção do poder público para a prestação de serviços considerados públicos. Estão indicados como serviços que a União pode prestar diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, entre outros, os serviços de energia elétrica e aproveitamento energético.

Cabe observar que na concessão de Serviços Públicos, a gestão de serviço é remunerada pelo usuário, envolvendo uma relação comercial entre o explorador do negócio (concessionário) e o cliente (usuário), o qual produz renda em favor deste primeiro. Entre outros, o Art. 7º da Lei nº 8.987 da Constituição Federal, define direitos e deveres dos usuários de um Serviço Público, sendo tratadas:

a) no inciso I, as questões do direito a um serviço adequado e que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia em sua prestação, e modicidade das tarifas.

b) o direito à fiscalização sobre o serviço prestado está previsto no Art. 3º e melhor especificado no Art. 7º, que define como direito do usuário denunciar as irregularidades de que referentes ao serviço prestado (inciso IV), e comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço (inciso V).

c) direito à informação para defender interesses individuais ou coletivos está no inciso II;

d) o direito à modicidade das tarifas está previsto no Art. 6º, § 1º, e 11º; e prevê ainda que o usuário que verificar danos ao patrimônio público ou privado, e ao meio ambiente, poderá apresentar ação civil baseada no Código de Defesa do Consumidor; e que cabe ao usuário indenização por danos causados na prestação do serviço.

Conforme Tavares (2003), no Art. 6º da Lei no. 8.987, temos que toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento do usuário, entendendo-se por

serviço adequado, o que satisfaça as determinações do poder concedente. Os encargos do poder concedente estão declarados nos Art. 29 e 30 da Lei 8.987, que cria a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, cujas atribuições estão definidas no Art.3º da Lei nº 9.427. São eles:

I – regulamentar o serviço concedido e fiscalizar permanentemente a sua prestação;

II – aplicar as penalidades regulamentares e contratuais;

III – intervir na prestação do serviço, nos casos e condições previstos em lei;

IV – extinguir a concessão, nos casos previstos nesta lei e na forma prevista em contrato;

V – homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas na forma desta lei, das normas pertinentes e do contrato;

VI – cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;

VII – zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados, em até trinta dias, das providências tomadas;

VIII – declarar de utilidade pública os bens necessários à execução do serviço ou obra pública, promovendo as desapropriações, diretamente ou mediante outorga de poderes à concessionária, caso em que será desta a responsabilidade pelas indenizações cabíveis;

IX – declarar de necessidade ou utilidade pública, para fins de instituição de servidão administrativa, os bens necessários à execução de serviço ou obra pública, promovendo-a diretamente ou mediante outorga de poderes à concessionária, caso em que será desta a responsabilidade pelas indenizações cabíveis;

X – estimular o aumento da qualidade, produtividade, preservação do meio ambiente;

XI – incentivar a competitividade;

XII – estimular a criação de associações de usuários na defesa de seus interesses.

As obrigações das concessionárias estão previstas no Art. 31 da Lei no. 8.987. Citam-se, dentre outras: *“prestar serviço adequado, na forma da lei, e normas técnicas aplicáveis e no contrato...”*; *“prestar contas da gestão ao poder concedente e aos usuários, nos termos do contrato...”*; *“captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço...”*.

4. LEGISLAÇÃO DO SETOR

A ANEEL, como autoridade reguladora independente e imparcial, tem por objetivo gerir a exploração dos serviços de energia elétrica, zelando pela boa qualidade do serviço, recebendo, apurando e solucionando queixas e reclamações dos usuários, intermediando as divergências entre as Concessionárias e seus consumidores.

Conforme analisa Carvalho (2003), Resolução nº 456, de 29 de Novembro de 2000, estabelece de forma atualizada e consolidada, as condições gerais de fornecimento de energia elétrica e suas revisões posteriores, absorveram vários procedimentos praticados através do Código de Defesa do Consumidor, minimizando conflitos outrora existentes. Para as transgressões dos padrões comerciais são estabelecidas penalidades através da Resolução 456 e do Contrato de Concessão.

Como exemplo de padrão comercial temos o índice de ligações novas atendidas fora de prazo – LNPS. Trata-se das novas ligações atendidas com prazo superior ao definido na Resolução 456. Deverá ser apurado considerando os seguintes prazos legais previstos, contados a partir da data da aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições pertinentes: área urbana (Baixa Tensão) - 3 dias úteis, área rural (Baixa Tensão) – 5 dias úteis e urbana/rural (Alta Tensão) -10 dias úteis.

A ANEEL editou esta Resolução considerando a necessidade de melhorar as relações entre os agentes responsáveis pela prestação do Serviço Público de Energia Elétrica e os consumidores, bem como impor um melhor aproveitamento ao sistema elétrico, consolidando e aprimorando as disposições vigentes relativas ao fornecimento de energia elétrica.

A unidade de medida de energia elétrica a ser aferida como referência para se determinar o consumo, está determinada na Portaria do Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica como sendo o valor da corrente elétrica registrada e acumulada em aparelho próprio, que havendo a padronização da tensão elétrica disponibilizada, pode ser adotada como o KWh (potência consumida em Watt, multiplicada por 1.000, e multiplicada pelas horas de consumo).

Os períodos de leitura do consumo podem ser definidos de acordo com os limites descritos na Resolução 456, e variam de acordo com a Classe e o Grupo no qual se aloca o cliente. Assim, o cliente se compromete a saldar os valores referentes a seu consumo de determinado período, e a Concessionária se compromete e disponibilizar uma energia dentro dos limites especificados na Portaria, respeitando os índices de continuidade determinados. No caso de descumprimento destes índices de continuidade, as ações punitivas são basicamente as multas referentes ao descumprimento deste compromisso, o que fica caracterizado como um descumprimento do Contrato de Concessão.

A Resolução estabelece as disposições relativas à continuidade do fornecimento de energia elétrica às unidades consumidoras, no que diz respeito à duração e frequência a serem observadas pelas concessionárias. Cabe às Concessionárias, manter e informar periodicamente ao órgão controlador, os registros destas interrupções tecnicamente agrupadas de forma a termos índices mais abrangentes, conforme Tabela 1.

Respeitar um índice de continuidade significa manter um cliente atendido dentro das condições mínimas definidas pelo órgão controlador. Isto representa a condição de que o cliente deve sempre ter a eletricidade disponível em suas instalações e, se houver algum impedimento não previsto na legislação, que a suspensão do fornecimento não supere a duração ou a frequência delimitada.

Indicador	Finalidade
DEC- duração equivalente de interrupção por unidade consumidora	Exprime o intervalo de tempo contínuo ou não em que, em média, cada consumidor ficou privado do fornecimento de energia elétrica
FEC – frequência equivalente de interrupção por unidade consumidora	Exprime o número de interrupções que, em média, cada consumidor sofreu no período de apuração
TA – Tempo de atendimento de ocorrência	Exprime o intervalo de tempo entre o conhecimento da existência da ocorrência e o término do atendimento
TX% - Distribuição de tempos de atendimento	Indicam os tempos de atendimento que não foram superados por um X% do número total de ocorrências, em determinado período

TAI – Tempo de Atendimento Individual	É o máximo tempo permitido para o atendimento a uma ocorrência, a nível individual, até o restabelecimento do serviço, quando for o caso.
TMA – Tempo Médio de Atendimento	Exprime o tempo médio de atendimento para cada ocorrência
FMA - Freqüência média de atendimento	Exprime o número de ocorrências por consumidor considerando um conjunto, em determinado período
DIC – Duração de Interrupção Individual por unidade consumidora	Exprime o intervalo de tempo contínuo ou não em que um cliente ficou privado de fornecimento de energia elétrica, no período de apuração
FIC – Freqüência de Interrupção Individual por unidade consumidora	Exprime o número de interrupções que determinado cliente sofreu, no período de apuração
DMIC – DEC máximo por unidade consumidora	Exprime o tempo máximo de interrupção contínua, da distribuição de energia elétrica, para a unidade consumidora
ICD - Interrupção de curta duração	Exprime as interrupções num espaço de tempo pequeno (de 0 a um minuto)
IDL – Interrupção de longa duração	Exprime as interrupções ocorridas num tempo maior ou igual a um minuto
DRPm – DRP máxima	Exprime o tempo máximo admissível para as leituras de tensão, nas faixas de tensão precárias
DRP – Duração relativa da transgressão de tensão precária	Exprime a duração relativa das leituras de tensão, nas faixas de tensão, nas faixas de tensão precárias
DRC – Duração relativa da transgressão de tensão crítica	Exprime a duração relativa das leituras de tensão, nas faixas de tensão, nas faixas de tensão críticas
ICC – Índice de unidades consumidoras com tensão crítica	Exprime o percentual da amostra com transgressão de tensão crítica

TABELA 1 - Indicadores de continuidade e conformidade

5. ANÁLISE FINANCEIRA

5.1. Lucro

Estudado por Shumpeter (1982) do ponto de vista empresarial, o Lucro representa a diferença entre as receitas e as despesas de um negócio, é a parte excedente sobre os custos. As receitas são os valores coletados na negociação comercial de seus produtos, e tem o valor determinado pelas partes envolvidas. As despesas representam um universo de valores do investimento que o empresário faz para produzir seu produto. Estas despesas se subdividem, segregando valores que contribuam direta ou indiretamente no preço do produto, e podem ser tão minuciosas quanto o desejo de análise.

A todos os custos rotineiros e conhecidos, como salários, matéria-prima, manutenção, aluguéis, água/luz/telefone, etc., somem-se um valor de salário apropriado ao empresário, um aluguel de seus imóveis e equipamentos, os juros do capital investido, um prêmio pelo risco, etc. Apresentando todos estes valores, parece difícil que ainda exista algum excedente, mas esta é a missão do administrador financeiro – acomodar da forma mais vantajosa para a empresa, todas as despesas dentro da receita.

Existem ainda os concorrentes que, implantando novas tecnologias, passam a competir com preços menores. Aí vem a pergunta - o valor da tecnologia implantada compensa o valor da mão de obra dispensada, os custos de manutenção do novo equipamento, e haverá demanda para a nova capacidade de produção? Desta forma, se buscamos melhorar ou garantir o lucro através de tecnologia, estamos também engordando o rol de valores que devem interferir no lucro.

Com os pontos controversos, e ainda considerando a política econômica brasileira, o lucro parece cada vez mais distante. A tributação sobre o lucro das empresas e pessoas físicas partem de pressupostos que quase sempre diferem muito da realidade. Na economia brasileira, o lucro ainda é matéria de pesquisa farta, e sua conquista se dá muito mais pelo oportunismo que por embasamento teórico.

5. 2. Preço

Nos primórdios da industrialização, aquele empresário que tinha produto para oferecer ao mercado, poderia definir seu preço pela demanda. O mercado funcionava a favor da classe empresarial e, não havia uma preocupação em se detalhar despesas, sendo o preço ditado pelo volume de produto que o mercado podia absorver. Com a evolução das indústrias, e o conseqüente crescimento na oferta de produtos, a demanda tornou-se facilmente atendida, e a busca de produtos se concentrou nos melhores preços. Assim a composição do preço do produto passou a ter enorme importância, determinando a viabilidade do negócio e o retorno do investimento dos acionistas.

Para Santos (1995), de forma geral, a composição do preço de um produto seriam:

- Custos variáveis, aqueles que representam todas as despesas que variam na razão direta da produção da empresa. Ex.: matéria-prima, embalagens, comissão de vendas, etc.;
- Custos Fixos, aqueles que representam todas as despesas que independem da variação da produção, isto é, que não variam com a atividade empresarial. Ex.: salários, manutenção, depreciação, etc.;
- Lucro, que representa a remuneração do capital investido pelos acionistas, ou seu retorno esperado.

Toda atividade empresarial busca a maximização do capital investido pelos acionistas. Nesta premissa, busca-se maximizar o lucro mantendo-se um preço de mercado negociável, e assim, são nos custos que os empresários podem viabilizar seus planos e metas. A análise dos custos empresariais tornou-se fundamental para a correta formação do preço do produto, e na determinação de uma margem de contribuição compatível com as expectativas dos acionistas.

No caso das Concessões, onde somente as Concessionárias podem vender o produto (eletricidade) para os clientes dentro de sua área de concessão, o governo determina os valores das tarifas que podem ser cobradas, formando assim um preço desvinculado da lei de mercado. Às Concessionárias cabe como única alternativa para a maximização do lucro, a racionalização do consumo e minimização de custos.

5. 3. Margem de Contribuição

A compatibilização entre as variáveis da formação do preço: Custos Variáveis, Custos Fixos e Lucro; é que determina a atratividade de uma empresa por produzir ou comercializar determinado produto. Os custos variáveis são parte integrante do produto final, assim como o retorno do capital investido, ficando os custos fixos como sendo o grande canal de ajustamento para formação do preço.

Baseado em Kassai (1999), o rateio dos Custos Fixos aos custos individuais dos produtos precisa ser computado determinando-se com qual valor o produto contribuirá para pagar os aluguéis, a mão-de-obra, energia, etc. Estando identificado o Custo Fixo como sendo um grande determinante para que a empresa alcance o retorno do investimento esperado, temos a análise financeira das organizações concentrada numa metodologia que isola esta variável, a Margem de Contribuição.

“Trata-se de um método de apropriação de custos que considera apenas aqueles diretamente ligados aos produtos vendidos, ou seja, os custos variáveis. Por esse critério, podemos apurar a margem de contribuição, que indica de maneira imediata qual é a contribuição direta de cada produto/serviço aos resultados da empresa.”(ASSEF, 1997)

A fórmula prática para se calcular a Margem de Contribuição é a seguinte:

$$MC = PV - CV \text{ ou } \%MC = (MC/PV) \times 100$$

Onde: MC = Margem de Contribuição ; PV = Preço de Venda e CV = Custos Variáveis

Pela apresentação da fórmula, interpretamos que o Preço de Venda é o fator que gera as receitas, e o Custo Variável o fator que gera as despesas diretamente ligadas ao produto. Assim sendo, e a mais elementar teoria sobre o lucro define como o total das receitas subtraindo-se o total das despesas.

Nas Concessionárias de Energia Elétrica, o preço de venda é tarifado, os custos fixos são baseados na mão de obra direta; e ainda temos o lucro que se deixou de auferir quando da descontinuidade do fornecimento ao cliente. A eletricidade é um produto que não pode ser estocado, e é consumido no mesmo instante em que está sendo gerado nas usinas. Considerando uma demanda estável de consumo, a descontinuidade de fornecimento significa um não faturamento daquela energia. Esta situação de falta do lucro previsto é chamado Lucro Cessante.

5. 4. Equilíbrio Financeiro

Num negócio em que os custos fixos são extremamente estáveis, e se confundem com os custos variáveis que também o são; a quantidade de produto demandada respeita uma variação previsível, e a mais significativa influência no resultado da empresa seriam a redução de custos e a manutenção dos índices de continuidade do fornecimento.

O faturamento da empresa é gerado na razão direta do consumo dos clientes, e como os hábitos particulares de cada cliente não variam de forma abrupta, existe uma estabilidade previsível do faturamento. A descontinuidade de fornecimento aos clientes gera o Lucro Cessante e possíveis multas, dependendo da frequência e duração que acontecem. Este valor negativo diminui o resultado da empresa e, portanto precisa ser combatido.

A descontinuidade de fornecimento acontece para grupos de clientes que são atendidos por um mesmo circuito elétrico. Vale analisar que, dentro de um universo determinado de clientes, existe a necessidade de se definir prioridades no atendimento, privilegiando aquele cliente que mais fatura ou aquele para o qual menor multa for atribuída.

6. PERFIL FINANCEIRO DO NEGÓCIO

Segundo dados coletados no site da ANEEL, o Setor alimentou cerca de 263 milhões de MWh em 2006, com um faturamento de R\$ 66,87 bilhões. As taxas de descontinuidade registradas neste período foram de 16,28 para o DEC e 11,69 para o FEC, os quais teriam gerado multa às Concessionárias.

Referente ao sistema elétrico nacional, os índices são aplicados em sistemas que agrupam um número determinado de clientes, e nestes casos estes índices são ainda mais difíceis de alcançar. Os índices

preliminares, por sistema elétrico vão se agrupando a sistemas mais abrangentes, e sucessivamente até atingir a totalidade do sistema nacional.

Considerando que, num sistema de mais de 50.000 consumidores, atingíssemos a marca de 40 horas e 55 interrupções, num universo de clientes que perfazem, na média dos últimos 3 meses, um faturamento de R\$ 1.000.000,00, teríamos a aplicação das multas, conforme segue:

$$\{(40 \text{ h} / 30\text{h})-1\} \times 30 \text{ h} \cdot \text{meta} \times (\text{R\$ } 1.000.000 / 730) \times \text{índice } 10$$

Atingiríamos o valor da multa de R\$ 136.986,30.

A aplicação das multas, adicionadas ao lucro cessante, refletem o valor perdido pela Concessionária quando de uma interrupção no fornecimento de energia elétrica, já que o produto –eletricidade– está sendo gerado e não está sendo consumido, e quando o responsável desta interrupção é a Concessionária, as multas poderão ser aplicadas, aumentando ainda mais este valor perdido.

6.1. O Rendimento das Empresas

Num caso fictício do cliente “Carlos”, que tem como distribuidor local de energia elétrica a Concessionária “CEE - Companhia de Energia Elétrica”, localizado em área Urbana com atividade Residencial. A tensão de fornecimento padronizada pela Concessionária é de 127/220 Volts, e seu o consumo é demonstrado no histórico da Tabela 2.

Um histórico dos últimos 12 meses de consumo é apresentado ao cliente nas Contas de Energia Elétrica, e além dos valores efetivamente ligados ao consumo de energia, existe ainda a alíquota do Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS, e possíveis ônus por atrasos do pagamento de faturas anteriores ou outras taxas acordadas com o cliente.

Nota-se que o cliente mantém uma estabilidade de consumo no decorrer de todo o ano, havendo um sensível aumento nos meses próximos do inverno, resultado dos dias mais curtos e frios quando a eletricidade proporciona a luz e o aquecimento necessários.

Conclui-se que o cliente gerou uma receita para a CEE de R\$ 818,53, referentes a exclusivamente consumo de energia. Este faturamento somente pode aumentar por aumentando as tarifas; ou por opção do próprio cliente, que poderia comprar outros eletrodomésticos ou substituir os já existentes por novos e mais sofisticados.

Valores Referenciais de Consumo				
Período	KWh	Tarifa	Valor R\$	Acum R\$
Jan	348	0,19305	67,18	818,53
Dez	325	0,19305	62,74	751,35
Nov	385	0,19305	74,32	688,61
Out	306	0,19305	59,07	614,29
Set	433	0,19305	83,59	555,21
Ago	396	0,19305	76,45	471,62
Jul	383	0,19305	73,94	395,17
Jun	395	0,19305	76,25	321,24
Mai	314	0,19305	60,62	244,98
Abr	324	0,19305	62,55	184,36
Mar	321	0,19305	61,97	121,81
Fev	310	0,19305	59,85	59,85

Tabela 2 - Consumo do Cliente Carlos no Período de 12 Meses

Esta situação mostra uma boa estabilidade de demanda, e conseqüente segurança no Fluxo de Caixa, permitindo planos e metas confiáveis, com a minimização de despesas como ponto fundamental para determinar um bom resultado da empresa.

6.2. Perdas e Lucro

Se objetivo é mensurar a evolução dos valores das perdas, e depois compará-lo aos valores de receita, considera-se então, que o cliente sofreu nos últimos 12 meses, interrupções na continuidade de fornecimento de energia elétrica, que alcançaram os índices da Tabela 3.

Valores Referenciais de Interrupções						
Período	DEC	META DEC	MULTA DEC	FEC	META FEC	MULTA FEC
Jan	17,98	2,50	14,25	15,88	3,75	11,16
Dez	17,39	2,50	12,80	15,24	3,75	9,88
Nov	17,14	2,50	14,91	15,10	3,75	11,56
Out	17,03	2,50	11,76	15,05	3,75	9,14
Set	17,07	2,50	16,68	15,07	3,75	12,96
Ago	17,10	2,50	15,29	15,13	3,75	11,92
Jul	17,12	2,50	14,81	15,22	3,75	11,62
Jun	17,04	2,50	15,19	15,32	3,75	12,09
Mai	17,20	2,50	12,21	15,49	3,75	9,75
Abr	17,34	2,50	12,72	15,63	3,75	10,18
Mar	17,41	2,50	12,66	15,71	3,75	10,15
Fev	18,36	2,50	13,00	16,44	3,75	10,40

Tabela 3 - Multas Sobre o Cliente Carlos no Período de 12 Meses

Conforme Tavares (2003), nas atribuições normais de uma Concessionária, as solicitações dos clientes devem ser registradas e apurados os indicadores em períodos definidos, sejam trimestre, semestre, ano, e sobre estes períodos é que incidem as multas. Estas multas representam apenas uma parcela dos valores perdidos pela Concessionária, já que em cada interrupção no fornecimento de energia ao cliente teremos uma maior valorização do Lucro Cessante, que somado às outras possíveis multas por descumprimento do Contrato de Concessão, aumentam ainda mais as perdas da empresa.

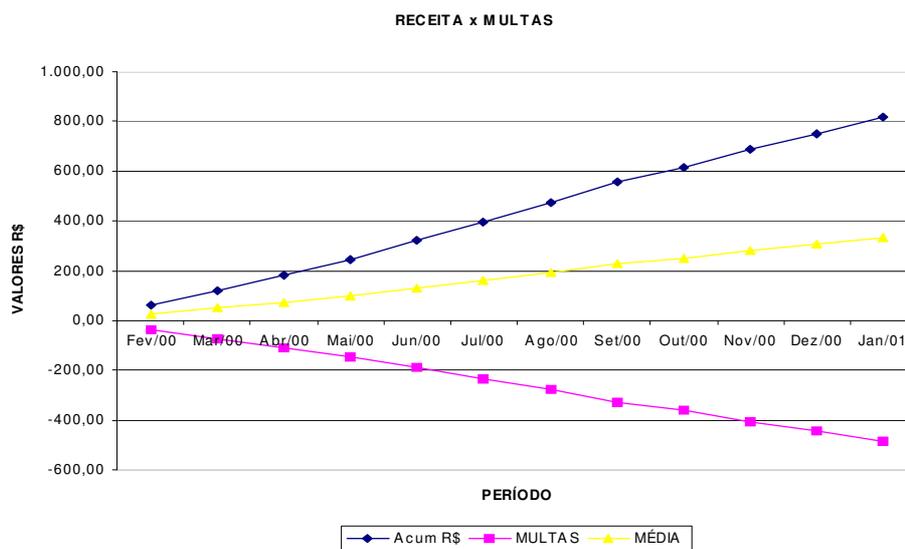


Figura 1 – Evolução dos valores de consumo, multas, e resultado acumulados.

Têm-se as Faturas como sendo o total de Receitas e as Perdas como sendo os Custos, assim pode-se avaliar que o Lucro acumulado ou a Margem de Contribuição da empresa no período de 12 meses seria a diferença entre os valores das Faturas, subtraídos das perdas ocorridas, como mostra a Figura 1. Note-se que os valores do Faturamento acumulado são bastante prejudicados pelas Multas, e a curva à qual chegamos representa uma característica peculiar do cliente Carlos, que é o seu valor comercial para a Companhia de Energia Elétrica.

6.3. O Real Valor do Cliente

Qualquer avaliação de um negócio, parte da sua comparação com os semelhantes que encontramos no mercado, desta forma analisamos os prós e os contras de cada alternativa, para então escolhermos a melhor. Desta mesma forma podemos utilizar as Curvas características de cada cliente para avaliá-lo, e assim priorizarmos o atendimento àquele que maior retorno proporciona à empresa.

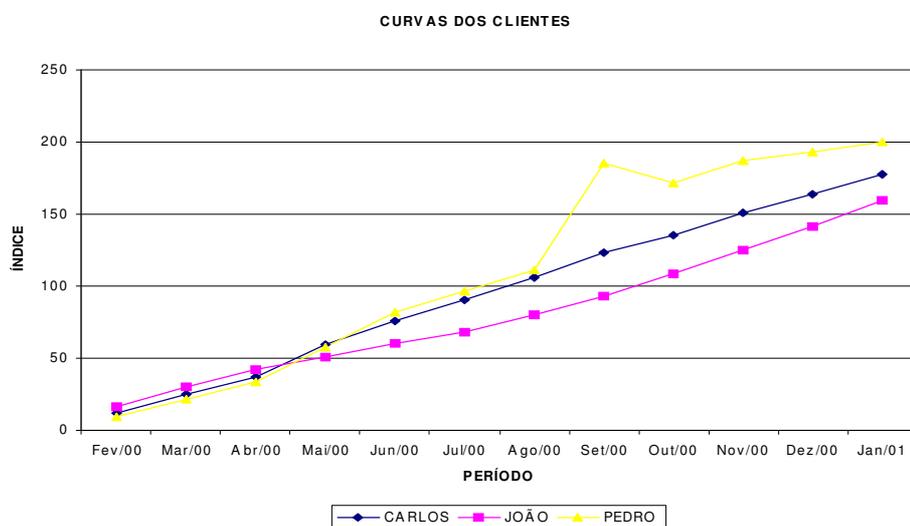


Figura 2 – Curvas Comparativas dos Clientes

Compara-se, na Figura 2, as Curvas dos clientes fictícios Carlos, João e Pedro, que teriam diferentes consumos e incidência de multas, quando o maior consumo pode ser desvalorizado pela incidência de maiores multas. Nota-se que João tem maior valor até Abril, depois passa a valer menos que os outros dois até Janeiro. Carlos mantém sua posição mediana durante todo o período considerado, e Pedro tem o menor valor em Fevereiro e passa a ser o líder até Janeiro. Assim, aquele cliente que mais fatura nem sempre é o cliente preferencial.

7. CONCLUSÃO

O estudo mostra, por um novo prisma, a gestão as empresas de Serviços Públicos do Brasil. Em especial as prestadoras de Serviços Públicos de Eletricidade que eram em quase a totalidade, empresas estatais ou de economia mista, e sempre foram objeto de ingerências políticas e econômicas, tornando os serviços ineficientes e custosos à União.

A avaliação entre a ação empresarial, que possibilita a maximização do Capital, e as outras possíveis ações, é uma constante no mundo globalizado. As empresas necessitam superarem-se sempre, e os caminhos mais afinados precisam ser transpostos a qualquer preço, pois disto depende o futuro da

organização. O conceito trabalhado no estudo, apresenta a possibilidade de se indicar qual cliente deve ter um atendimento diferenciado, ou seja, qual negócio trará maior retorno financeiro para a empresa, representando a otimização de recursos.

Considera-se que a aplicação prática do conceito defendido neste estudo pode ajudar na administração das rotinas da prestadora de Serviços Públicos de Eletricidade, não somente os casos de falta no fornecimento da energia, mas também nos diversos serviços rotineiramente solicitados.

Dos cálculos apresentados tem-se o valor qualitativo e não quantitativo, e representam o peso de cada cliente para a empresa e sua comparação com os outros clientes, possibilitando uma forma a garantir o melhor negócio, lembrando que o mercado globalizado solicita das empresas de Serviços Públicos do Brasil uma eficientização de seus processos, e conseqüentemente qualidade no serviço prestado.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1. AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA.** *Informações Gerenciais: Julho 2007* – disponível no site www.aneel.gov.br, - Agosto/2007.
- 2. ASSEF, R.** *Guia prático de formação de preços: aspectos mercadológicos, tributários, e financeiros para pequenas e médias empresas.* Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- 3. CARVALHO, A.F.R.** *Um Modelo de Avaliação da Qualidade no Atendimento ao Consumidor de Energia Elétrica Aplicado na Área Comercial da CERON.* Dissertação de Mestrado Acadêmico em Planejamento de Sistemas Energéticos apresentada no P.P.G. da Faculdade de Eng. Mecânica da UNICAMP, Campinas, 2003.
- 4. DEMUNER, S.** *O Impacto da Privatização sobre a Cultura Organizacional de uma Empresa de Energia Elétrica.* Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção apresentada no PPGEP da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.
- 5. DI PIETRO, M.S.Z.** *Parcerias na administração pública: concessão, permissão, franquia, terceirização e outras formas.* São Paulo: Atlas, 1996.
- 6. KASSAI, J.R., KASSAI, S., SANTOS, A., ASSAF NETO, A.** *Retorno de Investimento: abordagem matemática e contábil do lucro empresarial.* São Paulo: Atlas, 1999.
- 7. SANTOS, J.J.** *Formação do preço e do lucro.* São Paulo: Atlas, 1995.
- 8. SHUMPETER, J.A.** *Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico.* São Paulo: Abril, 1982.
- 9. TAVARES, S.R.R.** *O Papel da ANEEL no Setor Elétrico Brasileiro.* Dissertação de Mestrado Acadêmico em Planejamento de Sistemas Energéticos apresentada no P.P.G. da Faculdade de Eng. Mecânica da UNICAMP, Campinas, 2003.