	<p align="center"><b>XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica</b></p> <p align="center"><b>SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro</b></p> <p align="center"><b>Olinda - Pernambuco - Brasil</b></p>
---	--

### **Padronização de Fundo Fixo de Materiais para Parceiros do STC**

<b>André Luiz Mello de Souza</b>	<b>João Marques Rodrigues</b>
<b>CPFL</b>	<b>CPFL</b>
andres@cpfl.com.br	jmarques@cpfl.com.br

#### **PALAVRAS CHAVE**

Gestão de Estoque

Fundo Fixo de Materiais

Organização

Padronização

Satisfação de Clientes

#### **RESUMO**

Trata o presente trabalho, da forma como foram auxiliadas as empresas contratadas para execução dos Serviços Técnicos e Comerciais (STC) da Região Noroeste da CPFL Paulista, no quesito de gestão de materiais nos fundos fixos, onde em consequência da falta de organização observada pelas inspeções, ocorriam perdas, falta de otimização de espaços, ineficiência do processo, baixa avaliação nas inspeções, gerando insatisfação de ambas as partes e elevando os custos de operacionalização dos serviços. Como a qualidade do atendimento ao cliente está diretamente relacionada ao desempenho dos parceiros, e atendendo a certificação ISO 9001 no que se refere ao melhoramento contínuo dos processos de atendimento ao cliente, a arrumação dos espaços físicos das empresas contratadas foram devidamente reformulados e os equipamentos para acondicionamento de materiais totalmente substituídos apresentando o mesmo padrão encontrado nos almoxarifados da CPFL – Região Noroeste.

#### **1. OBJETIVO**

Toma-se como objetivo, a eficácia e melhor gestão dos materiais armazenados, nos fundos fixos de materiais das empresas contratadas e que prestam Serviços Técnicos e Comerciais à CPFL, cujo estoque conta com 26 itens e agrega um valor de aproximadamente R\$ 130.000,00 por canteiro, geridos por um almoxarife da empresa contratada.

Como a prática do aperfeiçoamento da gestão dos materiais na CPFL tornou-se rotineira, constantes melhoramentos têm sido feitos para que a atividade ficasse cada vez mais simples e prática. Com a gestão feita pelo Técnico Responsável pelo STC da Região Noroeste que acompanha os trabalhos de desenvolvimento da aplicação das práticas que coincidem com as necessidades das contratadas -onde

os equipamentos hoje utilizados (prateleiras, suportes para cabos, quadros para medidores, acondicionamentos para caixas, etc.) são de uso da CPFL- e que foram devidamente testados e aprovados, denotando assim uma uniformização e padronização nas formas de armazenamento, apresentando hoje os almoxarifados das parceiras como um braço da CPFL dentro do ambiente de trabalho daquelas empresas, reforçando a sua parceria, unindo as empresas em um trabalho de equipe que traz novos desafios, exigindo competências e habilidades para o trabalho em grupo e para a justificação clara e objetiva de procedimentos pertencentes a cada especialidade, aprimorando os procedimentos e disseminando o conhecimento adquirido ao longo do tempo.

Um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar (ordem material), e um lugar para cada pessoa e cada pessoa em seu lugar (ordem social). Para que impere a ordem material é preciso que um lugar tenha sido reservado para cada objeto e que todo objeto esteja no lugar que lhe foi designado, para a ordem social, que um lugar seja reservado a cada agente e que cada agente esteja no lugar que lhe foi destinado. FAYOL *apud* Chiavenatto (1998, p.59).

Este princípio que está dividido em duas partes, nada mais visa do que a correta alocação de recursos, para que se obtenha, como resultado, a diminuição de perdas de materiais e tempo e, assim, agilizar a distribuição e inspeção dos materiais. A aceitação desse princípio é inegável dada à redução de custos propiciada pelo correto gerenciamento dos recursos materiais e humanos.

Fazem-se importantes primeiramente, algumas definições que justifiquem a aplicabilidade do sistema ora proposto.

**Processo:** Para Werkema (1995) é uma combinação dos elementos, equipamentos, insumos, métodos ou procedimento, condições ambientais, pessoas e informações do processo ou medidas, tendo como objetivo a fabricação de um bem ou o fornecimento de um serviço.

**Estoque:** Segundo Viana (2000) pode-se definir estoques de duas maneiras:

- a) Materiais, mercadorias ou produtos acumulados para utilização posterior, de modo a permitir o atendimento regular das necessidades dos usuários para continuidade das atividades da empresa.
- b) Reserva para ser utilizada em tempo oportuno.

**Consumo:** Quantidade de material verificado para o atendimento das necessidades. Viana (2000).

- a) Consumo Regular: É aquele que a sua quantidade obtém pequenas variações. Ainda pode ser crescente ou decrescente. Viana (2000).
- b) Consumo Irregular: É a que obtém grandes variações no mesmo intervalo de tempo. Viana (2000).

Conforme Martins (2002) todas as empresas procuram, de uma forma ou de outra, a obtenção de uma vantagem competitiva em relação a seus concorrentes, e a chance de atender seus clientes prontamente, no momento e na quantidade desejada, passa a ser um diferencial, tendo em vista que o estoque como um recurso produtivo, no final da cadeia de suprimentos criará um valor para o consumidor final, assumindo um papel ainda mais importante que é visivelmente facilitada com a administração eficiente dos estoques.

Martins (2002) diz que o relacionamento cliente-fornecedor é totalmente diferente de alguns anos atrás, quando cada um procurava tirar o máximo proveito do outro. Atualmente o tipo de relacionamento é considerado uma parceria, com elevada confiança, onde cliente e fornecedor se ajudam sempre na procura de soluções eficazes e que possam trazer mais benefícios aos consumidores finais.

Dessa forma a informatização da gestão de estoque passou a ser elemento fundamental, de maneira que já no final dos anos 90, a CPFL optou por gerenciar seus estoques de maneira sistêmica e informatizada, onde através do R/3, ela pôde ter o controle total dos seus recursos, conforme é apresentado no item 2.2.

## **2. SISTEMA DE GESTÃO DE ESTOQUES ATRAVÉS DO R/3**

Atualmente a CPFL utiliza-se de um sistema ERP (*Enterprise Recurse Planning*) que é o R/3 da empresa SAP (*Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung*, traduzindo: Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados) que consiste em um sistema único informatizado que interliga todos os órgãos da empresa, inclusive os descentralizados, e é utilizado para gestão de seus recursos, inclusive materiais em estoque, objetivo deste trabalho, cujo sistema está interligado às empresas contratadas, que por sua vez gerenciam parte desses estoques de materiais, e que são utilizados nos processos de manutenção e construção da rede elétrica, e também no processo do STC.

As contratadas possuem acesso ao R/3 para a administração dos estoques sob sua responsabilidade, podendo a qualquer momento serem feitos inventários físicos que facilitam a administração que também são feitas pelos gestores da CPFL, que podem ter a visão deles em tempo real.

## **3. GESTÃO DA QUALIDADE**

- Qualidade - Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos (ABNT NBR ISO 9000:2005, p. 8).
- Gestão da qualidade – Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade (ABNT NBR ISO 9000:2005, p.10).

A política da qualidade e seus objetivos são estabelecidos para proporcionar um foco para direcionar a organização. Ambos determinam os resultados desejados e auxiliam a organização na aplicação de seus recursos para alcançar esses resultados. A política da qualidade fornece uma estrutura para estabelecer e analisar criticamente os objetivos da qualidade. Os objetivos da qualidade precisam ser consistentes com a política da qualidade e o comprometimento para melhoria contínua, e o atingimento desses objetivos deve ser mensurável. O cumprimento dos objetivos da qualidade pode ter um impacto positivo na qualidade do produto, na eficácia operacional e no desempenho financeiro (ABNT NBR ISO 9000:2005, p.3).

E nesses aspectos a CPFL, busca constantemente aprimorar seus processos levando aos seus clientes a sua melhor gestão no que se refere ao seu atendimento, envolvendo para isso os fornecedores aqui tratados como parceiros que atuam nos diversos processos, agregando valor ao seu produto final que é a distribuição de energia elétrica.

Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente. Campos V.F., *apud* Werkena (1995, p. 2)

Esse modelo que pode ser identificado na Figura 1, onde o envolvimento de todos no mesmo processo, almeja a melhoria contínua e a conseqüente satisfação do cliente.

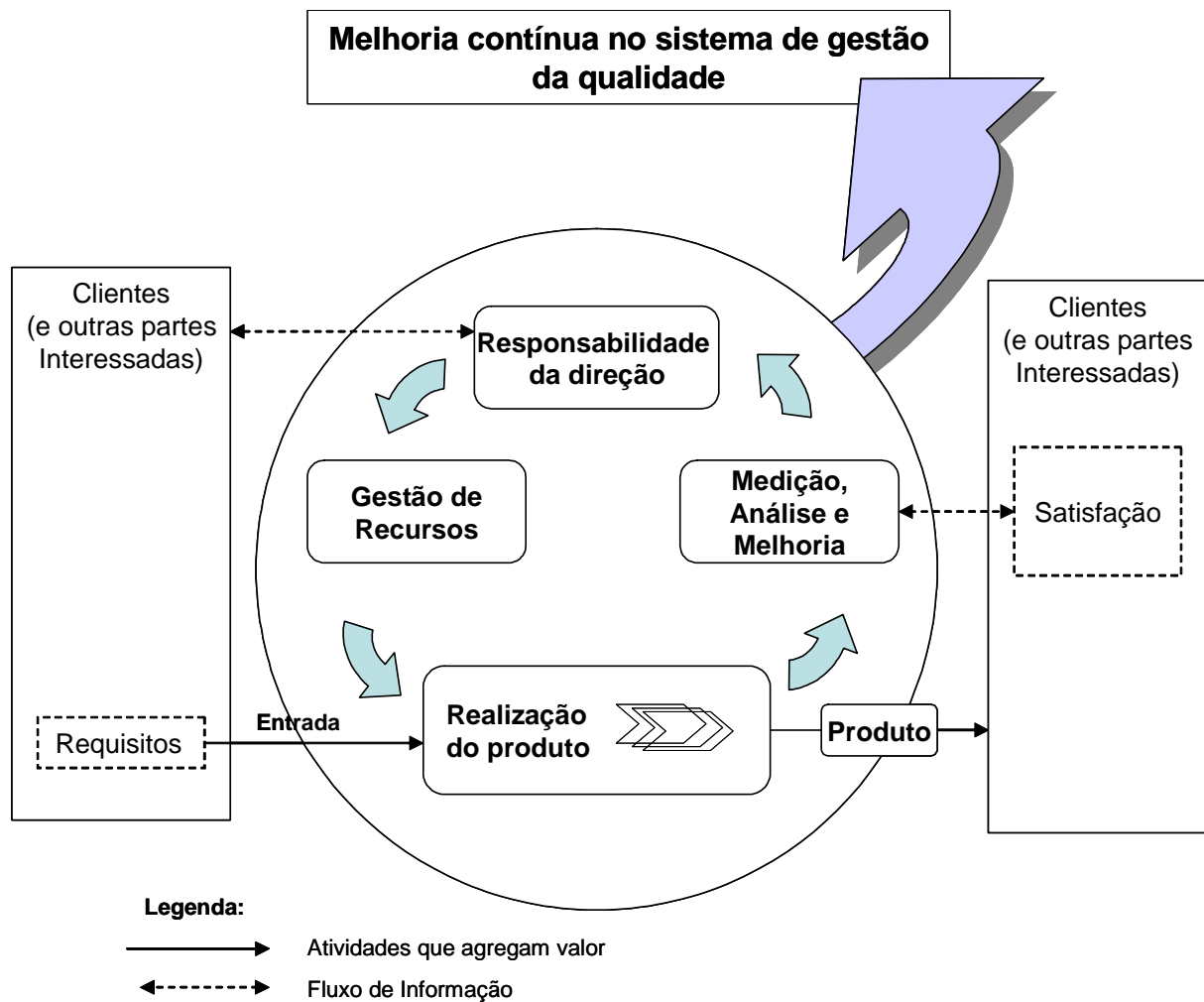


Figura 1 – Modelo de uma gestão de qualidade baseado em processo – Fonte ABNT NBR ISO 9000:2005, p. 3

#### 4. Marketing Reverso

O Marketing Reverso é o relacionamento entre empresas e seus fornecedores, no qual, em troca da garantia de fornecimento e compra, asseguram-se princípios de fidelidade, qualidade de matérias-primas e serviços.

Através do Marketing Reverso a CPFL leva aos seus fornecedores de serviços todas as ferramentas por ela utilizada na gestão de materiais de estoque, incentivando o crescimento contínuo dos seus parceiros, no que diz respeito à qualidade e satisfação não só do consumidor final mas indo além e envolvendo os que se inserem no ambiente social daquelas empresas e que executam os diversos processos de trabalho.

#### 5. MÉTODOS

Nos contratos que a CPFL mantém com as empresas fornecedoras de serviços, dois macro-processos envolvem esses contratos, CCM (Contrato de Construção e Manutenção da rede elétrica) e STC (Serviços Técnicos e Comerciais), este último envolvendo os serviços prestados diretamente ao consumidor, como ligações novas e trocas de medidores, objeto deste trabalho.

Esses contratados rezam que, para manter a qualidade da prestação dos serviços, onde envolvem além de outros itens os almoxarifados, que sejam feitas avaliações mensais, sendo vários quesitos auditados nos processos de trabalho. Observou-se que houve constantes reprovações no item “gestão de

materiais- Almojarifados”, e através dos inventários rotativos feitos pelos técnicos do STC, pôde constatar-se o pouco conhecimento por parte daquelas empresas em utilizar conceitos modernos nos métodos de gestão dos materiais, apesar de utilizarem a ferramenta R/3 como gestora, gerando dessa forma constantes “baixas avaliações”, penalizando aquelas empresas com as cláusulas contratuais que oneravam o seus orçamentos, e gerando insatisfação por parte da CPFL.

Após várias tentativas para a solução do problema, o Técnico Responsável pelo STC, reuniu-se com os contratados e levou a forma como esses trabalhos estão sendo desenvolvidos na Região noroeste da CPFL, vindo a aceitar o investimento para adaptação das instalações e passar a utilizar os equipamentos e sistemas que a CPFL adota.

## 6. RESULTADOS

Com o investimento de R\$ 3.000,00, em média, por almojarifado de canteiro, onde se englobou pequenas obras de engenharia civil e confecção de prateleiras padrão, suportes para cabos e caixas de medidores, bem como quadro para fixação dos medidores. Os resultados foram totalmente positivos, recebendo nas primeiras avaliações as notas máximas. Posteriormente, nos inventários rotativos, novamente observou-se com satisfação de ambas as partes, que o controle está acima dos padrões.

Para ilustrar as padronizações adotadas, pode observar-se nas fotos obtidas antes e depois da implantação nos almojarifados das empresas parceiras, inclusive do almojarifado da CPFL, de onde o modelo foi copiado.



Figura 2 – Empreiteira Mazza & Fregolente Bauru– Situação **antes** da Padronização



Figura 3 – Empreiteira Mazza & Fregolente Bauru – Situação **após** a Padronização





Figura 4 – Empreiteira Ielo Botucatu – Situação **antes** da Padronização



Figura 5 – Empreiteira Ielo Botucatu – Situação **após** a Padronização



Figura 6 – Almoxarifado da CPFL – Sede Regional de Bauru

## **7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ABNT NBR ISO 9000:2005. **Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário**: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Os novos paradigmas**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MARTINS, Petrônio Garcia. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. São Paulo, SP: Saraiva, 2002.

VIANA, João José. **Administração de Materiais: Um enfoque prático**. São Paulo, SP: Atlas, 2000.

Werkema, Maria Cristina Catarino, **As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos**, Belo Horizonte, MG: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG: Littera Maciel, 1995.