

1 Introdução

1.1 Contextualização e justificativa do trabalho

Ao fim do século XX, o Brasil atravessou um momento em que a política econômica foi direcionada para a implantação de um modelo neoliberal, adotando uma estratégia de abertura às importações, difusão tecnológica e modernização de suas indústrias, o que desencadeou um dos maiores programas de privatização do mundo. Essa política abrangeu a privatização das concessionárias de serviços públicos, como siderurgias, empresas do setor de telecomunicações e do setor elétrico. Nessa descrição se enquadra a empresa Light Serviços de Eletricidade, empresa centenária sediada no Rio de Janeiro, geradora e distribuidora de energia elétrica, que foi vendida a um grupo de investidores no ano de 1996.

Para regulamentar leis, critérios, níveis de serviço e modelos de operação das empresas vendidas ao capital privado foram criados órgãos reguladores. As agências reguladoras existem com o objetivo de fiscalizar a prestação de serviços públicos praticados pela iniciativa privada. Além de controlar a qualidade na prestação do serviço, estabelecem regras para o setor em que atuam. A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), autarquia criada em 1996, regula e fiscaliza a geração, a transmissão, a distribuição e a comercialização da energia elétrica. Vinculada ao Ministério de Minas e Energia (MME), também atende a reclamações de agentes e consumidores e media os conflitos de interesses entre os agentes do setor elétrico e entre estes e os consumidores.

Dentre os diversos padrões estabelecidos para a atuação das empresas do setor elétrico, cabe citar nesse trabalho a Lei 9.991 do ano de 2000. Essa Lei estabelece que as distribuidoras de energia elétrica são obrigadas a investir anualmente um percentual de sua Receita Operacional Líquida (ROL) em Programas de Eficiência Energética (PEE) e Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), de acordo com alguns parâmetros básicos determinados pela agência. Esses

programas têm como foco criar a consciência da sociedade para a importância de ações de combate ao consumo irresponsável de energia elétrica, além da viabilidade econômica e estímulo ao desenvolvimento de equipamentos, processos e usos finais de energia mais eficazes.

Para elaboração e execução das ações é obrigatório, pelas distribuidoras, o atendimento aos Procedimentos dos Programas de Eficiência Energética – PROPEE, para os Programas de Eficiência Energética – MPEE, estabelecidos pela Resolução Normativa N°556, de 18 de junho de 2013, da ANEEL, disponível no endereço eletrônico www.aneel.gov.br, na seção de Eficiência Energética, contendo os procedimentos para elaboração, envio, avaliação inicial e final e encerramento dos respectivos projetos.

O PEE Baixa Renda da Light tem como foco estimular o desenvolvimento de uma consciência de consumo responsável, atuando fundamentalmente em residências de clientes beneficiados pela Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE. Para que se possa atingir o resultado esperado, essas ações focam em promover o exercício dos direitos e deveres da população das regiões atendidas e de responsabilidade social e cidadã, buscando conscientizar os beneficiários para agir com ética, focando em uma sociedade mais justa e sustentável, contribuindo para o desenvolvimento dessas comunidades.

Em busca desse objetivo, as principais ações desenvolvidas junto aos clientes beneficiários da TSEE da distribuidora são ações educativas em prol do uso correto e seguro de energia elétrica, a substituição de equipamentos elétricos obsoletos com alto consumo de energia por novos e mais eficientes, regularização do sistema elétrico através da normalização do sistema de medição e reforma de instalações elétricas residenciais para inibir irregularidades e inadimplências. Ainda inseridas no PEE Baixa Renda, são desenvolvidas as atividades de cadastramento de novos clientes aptos ao benefício da TSEE, participação em ações sociais em colaboração com o poder público em comunidades após a retomada do controle onde havia a presença do poder paralelo. Essas ações impactam positivamente e resultam em uma melhora do relacionamento institucional da empresa com essas comunidades e suas respectivas lideranças.

De 2002 até o ano de 2013, seis edições do projeto foram realizadas pela Light e uma sétima está em andamento com previsão de término para o fim do ano de 2013. Desde a sua primeira edição, foram investidos mais de R\$ 82 milhões e a

previsão de dispêndio financeiro até o fim do sétimo projeto ultrapassa o montante de R\$ 100 milhões.

A logística, embora desinteressante para muitos, devido a sua complexidade e altos custos, é parte vital para qualquer empresa que queira sobreviver e continuar competitiva no mercado (Camelo et al., 2010). Para muitas empresas ao redor do mundo, a logística tornou-se um importante processo de adicionar valor ao produto / serviço. A missão da logística é dispor a mercadoria ou o serviço certo, no lugar certo, no tempo certo e nas condições desejadas, ao mesmo tempo em que fornece a maior contribuição à empresa (Ballou, 2006). Em sintonia com as melhores práticas de gerenciamento aplicadas em diversos setores da economia mundial, a Logística tem, como um de seus principais pilares, a gestão de seus processos. O acompanhamento e análise dos processos provocam a redução de desperdícios, agregando valor a sua atividade e, conseqüentemente, proporcionam maior rentabilidade em suas operações.

1.2 Objetivo do Trabalho

Através de uma revisão bibliográfica sobre conceitos importantes da Gestão da Cadeia de Suprimentos e alguns de seus desmembramentos, além da importância dos Processos para a eficiência operacional de uma etapa logística, este trabalho busca mostrar e analisar os impactos da gestão dos processos em uma atividade logística de troca de refrigeradores.

O trabalho tem como foco também analisar e encontrar pontos de melhoria no processo de substituição das geladeiras dos clientes interessados e aptos a receber o benefício do Programa de Eficiência Energética da Light, com o foco de atingir 24.000 equipamentos substituídos até o mês de maio de 2013.

Baseado na análise do processo de execução das trocas dos refrigeradores, iniciativas e ações simples para uma melhor organização e controle buscam alcançar resultados operacionais consistentes, aumentando a eficiência da operação de modo considerável. Tais impactos serão expostos no estudo de caso com a coleta de dados de número das entregas após o emprego dessas melhorias.

1.3 Organização do Trabalho

No decorrer do Capítulo 2, é feita uma conceituação sobre Logística, a Gestão da Cadeia de Suprimentos (Supply Chain Management – SCM) e alguns de seus componentes, além de Processos: definições, Gestão dos Processos e de Gerenciamento dos Processos de Negócio (Business Process Management – BPM), como elementos de promoção a uma logística mais eficiente.

Posteriormente, o Capítulo 3 relata o início da preocupação no Brasil com a energia como recurso não durável e os primeiros conceitos de eficiência energética. Em seguida, há uma descrição referente aos marcos do mercado de energia elétrica no país, com a privatização das diversas concessionárias distribuidoras e a criação da Agência Nacional de Energia Elétrica para regular a atividade dessas empresas, bem como o modelo de negócio a ser seguido, focando nas regras e paradigmas para a execução dos Programas de Eficiência Energética.

Após essa contextualização das regras do PEE para as empresas do setor elétrico, no Capítulo 4 é exposto o histórico e o cenário atual das ações de eficiência energética voltadas à população de baixa renda da Light Serviços de Eletricidade, concessionária responsável pelo serviço de fornecimento de energia elétrica no estado do Rio de Janeiro, mais especificamente em sua capital e 31 cidades do interior, com predominância nas cidades da Baixada Fluminense e Vale do Paraíba. São expostas, ainda, as ações desenvolvidas durante a sétima edição do PEE pela empresa.

No Capítulo 5 é abordado o objeto de estudo do trabalho: a descrição do processo de entrega das geladeiras, a análise sobre o processo de entrega durante os seis meses iniciais, as oportunidades de melhoria identificadas e aplicadas na operação, além de estudo demonstrativo da distribuição geográfica dos clientes beneficiados pela troca de geladeiras na cidade do Rio de Janeiro e Região Metropolitana durante o sétimo ciclo do PEE, com observações de melhoria operacional.