

SUZANE KRETE DE SOUZA

**IMPLANTAÇÃO DO MODELO DE QUALIDADE NBR ISO 9001:2000 NA
COPEL DISTRIBUIÇÃO S/A
EQUIPE DE INSPEÇÃO DA SUPERINTENDÊNCIA DE DISTRIBUIÇÃO LESTE
INSSDL**

**Projeto Técnico apresentado à Universidade
Federal do Paraná para obtenção do título de
Especialista em Gestão da Qualidade.**

Orientador: Paulo Ortiz

CURITIBA

2003

AGRADECIMENTOS

**À meus preciosos filhos Louise e Heitor,
dádivas de Deus,
sempre furtados de meu tempo,
fonte de inspiração e dedicação.**

**Ao meu maravilhoso esposo Joel,
pela paciência, incentivo e confiança em mim.**

**Aos meus pais Augusto e Raquel,
fonte inesgotável de alegria, compreensão e
encorajamento.**

**Acima de tudo e de todos,
a Deus,
origem de todas as bênçãos,
destino de todas as realizações.**

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	vii
APRESENTAÇÃO	viii
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	01
1. TÍTULO	01
2. OBJETIVOS DO TRABALHO	01
2.1 OBJETIVO GERAL	01
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	01
2.3 JUSTIFICATIVAS	02
2.4 METODOLOGIA	03
CAPÍTULO II – REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	04
1. INTRODUÇÃO	04
2. QUALIDADE	04
3. PROGRAMA 5S	06
4. CICLO PDCA	08
5. PADRONIZAÇÃO	10
5.1 CONCEITO	18
5.2 BENEFÍCIOS DA PADRONIZAÇÃO	12
5.3 APLICAÇÃO	14
6. NBR ISO 9001	15
6.1 ORIGEM E CONCEITO DO MODELO DE QUALIDADE	15
6.2 FILOSOFIA BÁSICA DA NBR 9001:2000	16
6.3 MISSÃO DA ISO	16
6.4 BENEFÍCIOS ESPERADOS	16
6.5 PROCESSO DE MUDANÇA	17
6.6 PLANO DE IMPLANTAÇÃO	19
CAPÍTULO III – A EMPRESA	21
1. HISTÓRICO DA EMPRESA	21
1.1 NEGÓCIOS DA EMPRESA	22
1.2 MISSÃO	22
1.3 VISÃO	22
1.4 PRINCÍPIOS	22

1.5	ESTRATÉGIAS	23
1.6	DIRETRIZES	24
1.7	ORGANOGRAMA	25
1.8	ORGANOGRAMA FUNCIONAL	26
2.	COPEL DISTRIBUIÇÃO	26
2.1	MERCADO E INSTALAÇÕES DA COPEL DISTRIBUIÇÃO	26
2.2	CERTIFICAÇÕES E RECONHECIMENTO	26
2.3	ORGANOGRAMA	28
3.	INSSDL	30
3.1	INTRODUÇÃO	30
3.2	APRESENTAÇÃO	32
3.3	ATIVIDADES ESPECÍFICAS	33
3.3.1	INSPEÇÃO DE ES/ BT	33
3.3.2	ANÁLISE E CÁLCULO DOS PROCESSOS	34
3.3.3	ANÁLISE DE RECURSOS.....	34
3.4	ESTRATÉGIAS DA INSSDL	34
3.5	OBJETIVOS	35
3.6	QUADRO FUNCIONAL	35
3.7	ASPECTOS FUNCIONAIS	36
3.7.1	COORDENAÇÃO	36
3.7.2	INSPETORES	36
3.7.3	EQUIPE ADMINISTRATIVA	36
3.7.4	ESTAGIÁRIOS	37
3.8	RECURSOS MATERIAIS	37
3.9	PRINCIPAIS CLIENTES	38
3.10	PRINCIPAIS FORNECEDORES	38
	CAPITULO IV – PROPOSTA.....	39
1.	ESTRUTURA PROPOSTA PARA O MODELO DE QUALIDADE	39
1.1	ASPECTOS GERAIS	39
1.2	OBJETIVOS DO MODELO DE QUALIDADE	40
1.3	PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	40
1.3.1	DIAGNÓSTICO.....	41
2.	SISTEMA DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO	96

3. ANÁLISE CRÍTICA	96
4. RESULTADOS ESPERADOS	97
CAPÍTULO V – CONSIDERAÇÕES FINAIS	98
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
ANEXOS	101

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABNT** – Associação Brasileira de Normas Técnicas
- ABRADEE** – Associação Brasileira de Água e Energia Elétrica
- ANEEL** - Agência Nacional de Energia Elétrica
- BO** - Boletim de Ocorrência da Polícia Civil
- BT** – Baixa Tensão
- DIS** – Distribuição
- DISDC** – Superintendência Regional de Distribuição Centro-Sul
- DISDL** – Superintendência Regional de Distribuição Leste
- DISDN** – Superintendência Regional de Distribuição Norte
- DISDO** – Superintendência Regional de Distribuição Oeste
- DISDT** - Superintendência Regional de Distribuição Noroeste
- ES** – Entrada de Serviço
- INSSDL** - Equipe de Inspeção da Superintendência Regional de Distribuição Leste
- LAM** – Laudo de Aferição de Medidor
- MW** – Mega Watts
- OSE** – Ordem de Serviço a Executar
- PROCON** – Proteção ao Consumidor
- TOI** – Termo de Ocorrência de Irregularidade
- UC** – Unidade Consumidora
- UD** – Unidade de Distribuição
- UDCBN** – Unidade de Distribuição Colombo
- UDCEN** – Unidade de Distribuição Centro
- UDLIT** – Unidade de Distribuição Litoral
- UDSJP** – Unidade de Distribuição São José dos Pinhais
- SDLRCM** – Relacionamento com Clientes e Medição Leste
- RD** – Representante da Direção
- MIC** – Manual de Instrução Comercial
- MIT** - Manual de instrução Técnica
- GCO** – Gestão de Consumidores
- IBT** – Inspeção Baixa Tensão

APRESENTAÇÃO

O presente trabalho representa o registro do desenvolvimento do Projeto Técnico elaborado em cumprimento às diretrizes do Curso de Especialização em Gestão da Qualidade do Centro de Pós-Graduação da Universidade Federal do Paraná.

A temática proposta refere-se ao desenvolvimento de projeto para implantação do Modelo de Qualidade NBR ISO 9001:2000 na Copel Distribuição S/ A – Equipe de Inspeção da Superintendência Regional de Distribuição Leste.

A seleção do tema foi motivada pela importância e necessidade de aperfeiçoamento contínuo dos processos desenvolvidos pela Equipe de Inspeção para unificar, simplificar e facilitar à sua execução, servir de base e referencial para melhorias contínuas e satisfação dos clientes internos e externos.

Pensando num futuro cada vez mais presente e promissor, a Equipe de Inspeção avança a cada dia tendo a qualidade como premissa e a proposta de implantação do Modelo da Qualidade NBR ISO 9001:2000 entendemos como um passaporte para o alcance do sucesso.

CAPITULO I – INTRODUÇÃO

1. TÍTULO

Desenvolvimento de projeto para implantação do Modelo de Qualidade NBR ISO 9001:2000 na Copel Distribuição S/ A – Equipe de Inspeção da Superintendência Regional de Distribuição Leste.

2. OBJETIVOS DO TRABALHO

2.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo do trabalho é apresentar um quadro verídico da situação atual da organização e desenvolver de forma integra um projeto para implantação do modelo de gestão da qualidade baseada na NBR ISO 9001:2000, visando fornecer alternativas de solução para eliminar ou reduzir as disfunções encontradas atualmente.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Obtenção da adesão e compromisso da direção com o processo da qualidade;
- b. Difusão desta adesão e compromisso por toda a equipe, despertando nas pessoas a percepção da importância e necessidade da mudança, assim como a sensibilização para a qualidade ;
- c. Criar oportunidade de participação , comprometimento e envolvimento de todas as pessoas da equipe;
- d. Proporcionar a união, aumento de comunicação, mudança de hábitos e comportamentos favorecendo um ambiente de bem-estar ;

- e. Obter redução de erros e custos, assim como preservação de valores;
- f. Reorganização das atividades visando a busca contínua pela qualidade, motivação das pessoas , aumento da produtividade e sucesso da equipe;
- g. Formalização dos processos de trabalho da INSSDL.

2.3 JUSTIFICATIVAS

As situações reais que recomendam a aplicação do modelo de qualidade NBR ISO 9001:2000 na INSSDL:

- Baixo formalismo nos processos de trabalho;
- Baixo nível de controle. Informações sobre as atividades desenvolvidas não são padronizadas e formais;
- Existe um clima organizacional que suporta uma mudança que formaliza processos e aumenta controle;
- Há a necessidade de maior qualidade nas atividades desenvolvidas, de buscar a melhoria contínua dos processos;
- A área recebeu em novembro de 2002 a certificação em 5S estágio "Ouro", o que leva a acreditar que somente as pessoas que fazem o trabalho o conhecem tão bem a ponto de saber identificar as melhorias que poderão trazer ganhos ao serem incorporadas ao seu processo e ambiente e os pontos fortes a serem mantidos.

2.4 METODOLOGIA

De acordo com a orientação recebida, após a definição do escopo e dos objetivos do trabalho, explicitados no Capítulo I deste projeto, foi realizada uma revisão bibliográfica visando buscar evidências de aspectos teóricos e práticos, buscar referências que enfoque principalmente a implantação e a prática de um programa de qualidade baseado na NBR ISO 9001:2000. Neste levantamento bibliográfico, cujo resumo foi condensado no Capítulo II deste texto, foi buscada orientação para abordar os temas a seguir:

- Conceitos de qualidade;
- 5 S;
- PDCA;
- Padronização;
- Conceito do modelo de qualidade NBR ISO 9001:2000;
- Vantagens e desvantagens da NBR ISO 9001;
- Diagnóstico e plano de melhorias na implantação da ISO 9001:2000.

Concluída a revisão bibliográfica, adotou-se uma metodologia de levantamento de dados, através de reuniões, mapeamento de processos (Anexo 1), levantamento de atividades, entrevistas diretas aos integrantes da equipe de qualidade e gestão, promovendo um diagnóstico da situação atual da INSSDL, conforme descrito na Capítulo III. Com base nesse diagnóstico e orientado pela revisão bibliográfica, promovemos o desenvolvimento de uma proposta de implementação do programa de qualidade para a Equipe de Inspeção Leste, cujos principais aspectos estão descritos no Capítulo IV. No Capítulo V fizemos algumas considerações finais para a finalização deste projeto.

CAPÍTULO II - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

1. INTRODUÇÃO

CAMPOS (1992), afirmou que "Qualidade é uma questão de sobrevivência. Qualquer empresa somente sobreviverá se for a melhor em seu negócio". Esta citação vem sendo comentada em inúmeros trabalhos realizados na empresa tendo o compromisso e comprometimento com a qualidade nos seus produtos e/ ou serviços e com o respeito ao consumidor, recebendo o reconhecimento e a boa imagem desfrutada junto aos consumidores paranaenses.

Na abordagem do autor, a sobrevivência está atrelada à necessidade que as empresas brasileiras têm de modernizar sua gestão, os objetivos de um Sistema de Gestão e de melhoria contínua de gestão.

ORTIZ (2002), ressalta que qualidade é uma poderosa ferramenta para melhorar a qualidade e competitividade do negócio, e a padronização é importante neste processo de aperfeiçoamento contínuo e, com os sistemas de gestão adequadamente estabelecidos permitem às empresas melhorarem continuamente suas operações. Os modelos de gestão normalizados surgiram para dar uma excelente referência de como proceder a administração e obter os resultados que levem a empresa à perenidade de seus negócios.

2. QUALIDADE

O conceito de Qualidade foi primeiramente associado à definição de conformidade às especificações. Posteriormente o conceito evoluiu-se para a visão de Satisfação do Cliente.

Paralelamente a esta evolução do conceito de Qualidade, surgiu a visão de que o mesmo era fundamental no posicionamento estratégico da empresa perante o Mercado.

Pouco tempo depois percebeu - se que o planejamento estratégico da empresa enfatizando a Qualidade não era suficiente para seu sucesso. O conceito de satisfação do cliente foi então estendido para outras entidades envolvidas com as atividades da empresa.

O termo Qualidade Total representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todas as entidades significativas e também da excelência organizacional da empresa.

Considerando a Qualidade Total como o estado ótimo de eficiência e eficácia na ação de todos os elementos que constituem a existência da empresa temos a necessidade de modelarmos a organização e o contexto no qual ela existe.

É importante que se entenda a distinção entre Qualidade e Qualidade Total. Enquanto o conceito Qualidade relaciona-se mais enfaticamente à satisfação do Cliente ou melhor Eficiência e Eficácia no relacionamento com o Cliente, o conceito de Qualidade Total expande a necessidade de se ter Eficácia e Eficiência no relacionamento de todos os elementos que compõem o modelo da empresa inserida em um contexto mais amplo.

Dessa forma o TQC, cuja versão para o português seria Controle Total da Qualidade, pode ser definido como um conjunto de atividades, envolvendo toda a empresa, que têm como objetivo assegurar o resultado final do empreendimento.

O TQM, cuja versão para o português seria Gerenciamento da Qualidade Total, compreende o gerenciamento das relações entre todos os envolvidos com a existência da empresa, não se restringindo somente ao relacionamento com o Cliente.

Na prática, empresas que aplicam o TQM ou o TQC acabam por desenvolver um conjunto de atividades similar e talvez por isso é que muitos autores confundam os termos. Conceitualmente podemos considerar que o TQC seja uma parte integrante do TQM.

O corpo de funcionários deve incorporar no seu dia - a - dia práticas relacionadas com a melhoria contínua. Normalmente a melhoria se aplica ao desempenho dos processos, à satisfação do cliente, à qualidade de vida na empresa, à organização do ambiente de trabalho, à segurança pessoal, etc.

CAMPOS (1992, p.2), aborda o conceito de qualidade :

“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”.

Em outros termos:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| a. ... que atende perfeitamente... | = Projeto perfeito |
| b. ... de forma confiável ... | = Sem defeitos |
| c. ... de forma acessível ... | = Baixo custo |
| d. ... de forma segura ... | = Segurança do cliente |
| e. ... no tempo certo ... | = Local certo e na quantidade certa. |

O verdadeiro critério da boa Qualidade é a preferência do consumidor. É isto que garantirá a sobrevivência da empresa: a preferência do consumidor pelo seu produto ou serviço em relação ao seu concorrente, hoje e no futuro.

3. PROGRAMA 5S

Há autores que afirmam que a técnica dos 5Ss é uma das ferramentas responsáveis pelo sucesso da empresa japonesa pós-guerra. Foi o Centro de Educação para a Qualidade no Japão, um modelo prático para o combate às causas de perdas e desperdícios, recebendo o nome de “Regra dos 5S”.

Algumas empresas no Japão utilizam os 5S como uma ferramenta indispensável para a implementação e a consolidação da Gestão pela Qualidade Total. Os efeitos do 5S são tão abrangentes que o tornam uma prática fundamental para obtenção e consolidação do processo educacional de quaisquer atividades.

MARANHÃO (1996, p. 96), ressalta “que ter padrões aceitáveis de organização, higiene e limpeza é um pré-requisito óbvio para começar Qualidade em uma empresa. Se a empresa não possuir um padrão aceitável de organização, higiene e limpeza, é muito conveniente criar primeiro um mínimo de condições ambientais para se falar em Qualidade”.

Autores pesquisados afirmam que 5S é basicamente a determinação de organizar o local do trabalho, mantê-lo arrumado, limpar, manter condições padronizadas e a disciplina necessária para se realizar um bom trabalho.

Uma das melhores e mais completas ferramentas de organização, higiene e limpeza é o programa de qualidade "5S". Os esses são as iniciais de cinco palavras japonesas que resumem toda a filosofia deste processo: SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU E SHITSUKE.

Os autores pesquisados não se deteram em conceituar detalhadamente o programa 5S, a maioria restringe-se a citar o significado de cada senso, esclarecendo sua origem e importância.

SEIRI – Senso de seleção e de utilidade: separação do que serve e do que não serve, com a eliminação do que não serve;

SEITON – Senso de organização: organização do que serve, tendo como critério o seu uso funcional ("uso toda hora", "uso todo dia" ou "uso de vez em quando");

SEISO – Senso de limpeza: ter como base da limpeza a inspeção detalhada e completa;

SEIKETSU – Senso de zelo: manter os hábitos desenvolvidos nos três "S" anteriores, tendo como base o gerenciamento visual e a padronização;

SHITSUKE – Senso de auto-disciplina: praticar espontânea e continuamente os quatro "S" anteriores, reiniciando o ciclo.

Através dessas cinco atividades básicas e de simples aplicação tornam-se possíveis mudanças de comportamento e de atitude das pessoas, possibilitando o desenvolvimento de um ambiente propício à obtenção da qualidade total. Com a presença dos 5Ss nas diversas atividades do trabalho, inúmeros benefícios são conquistados, tais como:

- Melhoria da qualidade
- Melhoria da produtividade
- Administração participativa
- Incremento da eficiência
- Eliminação do desperdício
- Redução de custos
- Melhoria do ambiente de trabalho
- Otimização do espaço

- Prevenção de acidentes
- Melhoria de relações humanas
- Espírito de equipe
- Autodisciplina
- Eliminação de stress das pessoas
- Padronização de processos
- Confiabilidade dos dados de controle
- Facilidade de comunicação
- Incentivo à criatividade

O objetivo do 5S é ter uma empresa com ambiente que facilite o trabalho, que seja segura e cuja produtividade seja a mais alta possível. O 5S é um modelo de qualidade muito profundo, abrangente e um ótimo começo para um projeto da Família ISO 9000, como afirma CUNHA. (2002, p.8), que é conveniente implantar na seqüência ou simultaneamente o modelo de qualidade 5S com NBR ISO 9000 .

É importante ressaltar que todas as ações têm que estar sempre visando um fim, um objetivo. Padronização e 5S tratam-se de meios para se atingir algum fim, algum resultado, necessitando de definição de metas as quais são o verdadeiro objetivo de qualquer programa de qualidade.

4. CICLO PDCA

A Norma ISO 9001:2000 destaca a importância , para uma organização, de identificar, implementar, gerenciar e melhorar continuamente a eficácia dos processos necessários para o sistema de gestão da qualidade, e de gerenciar as interações desses processos para atingir seus objetivos.

A eficácia e a eficiência de um processo podem ser diagnosticadas mediante processos de análises críticas internas e externas e podem ser avaliadas por uma escala de maturidade, onde os resultados podem ser documentados e monitorados ao longo do tempo para atingir metas de melhoria. Esta abordagem utiliza os princípios do PDCA.

O ciclo PDCA é algo que está presente em todas as áreas, seja no meio profissional, seja no particular, e é usado continuamente em tudo que se faz podendo ser gerenciada qualquer atividade por esta ferramenta da qualidade.

CAMPOS (1992, p.5), em sua obra aborda que o PDCA é um ciclo dinâmico que pode ser desdobrado dentro de cada processo da organização e para o sistema de processos em sua totalidade. Ele é associado com planejamento, implementação, controle e melhoria continua dos processos de realização do serviço do sistema de gestão da qualidade.

O autor conceitua esta ferramenta como:

PLAN (Planejar) - Estabelecer objetivos e processos necessários para entregar resultados que estejam de acordo com as necessidades dos clientes e as políticas da organização.

DO (Fazer) - Implementar e "fazer funcionar" os processos.

CHECK (Verificar) - Acompanhar e medir os processos e os produtos contrastando os resultados obtidos, objetivos e requisitos dos produtos. Dar a conhecer os resultados das medições efetuadas.

ACT (Atuar) - Implementar medidas para melhorar continuamente o desempenho dos processos.

O ciclo PDCA pode ser aplicado a cada um dos processos individuais, bem como para todos os processos desenvolvidos, trazendo benefícios como:

- Melhoria dos resultados e da satisfação das partes interessadas em função da melhoria do desempenho das atividades;
- Redução de custos pela simplificação dos processos e pela diminuição da necessidade de retrabalho.

Devem ser elaborados fluxogramas para mapear as principais tarefas ou atividades constituintes do processo, após a elaboração toda a equipe deve analisar criticamente os fluxogramas a fim de detectar falhas e oportunidades de melhoria, destacando as tarefas críticas e eliminando tarefas que não agregam valor ou que são duplicadas, tentando levar a equipe para um patamar diferente do atual e o mais próximo possível do que a empresa deseja.

5. PADRONIZAÇÃO

5.1 CONCEITO

ORTIZ (2002, p.5), conceitua padronização como sendo uma técnica que visa reduzir a variabilidade dos processos de trabalho sem prejudicar sua flexibilidade. Destina-se a definir os produtos (com base nas necessidades dos clientes), os métodos para produzir estes produtos, as maneiras de atestar a conformidade de tais produtos e que os mesmos atendem às necessidades dos clientes, da maneira mais simples, ao menor custo e com a menor variação possível.

Comenta em sua obra que a padronização moderna é um processo que envolve as pessoas responsáveis pela execução do processo, visando aprender sobre o processo, atender as expectativas do cliente, aumentar a produtividade, eliminar desperdícios e melhorar a satisfação dos trabalhadores.

A padronização é uma técnica que visa unificar, simplificar, traduzir, esclarecer, facilitar a produção de produtos e serviços, trazendo como consequência a previsibilidade dos resultados e servindo como base para melhorias contínuas uma das principais características de qualquer sistema de gestão da qualidade, e principalmente contribuir para assegurar que qualquer pessoa dentro da organização não esteja apenas fazendo seu trabalho de seu jeito e que exista um mínimo de ordem na forma como a equipe conduz suas atividades de forma que tempo e outros recursos sejam utilizados eficientemente.

Para que a equipe seja realmente eficiente e eficaz, a organização pode gerenciar sua forma de fazer as coisas de forma sistêmica. Isso garante que nada importante seja esquecido e que todos estejam conscientes sobre quem é responsável para fazer o que, quando, como, por que e onde.

CAMPOS (1992, p.3), afirma que "padronizar é reunir as pessoas e discutir o procedimento até encontrar aquele que for melhor, treinar as pessoas e assegurar-se de que a execução está de acordo com o que foi consensado".

Neste contexto, é importante entender, os conceitos e diferenças de padrão e norma:

- Padrão é o resultado de um processo de padronização e refere-se a tudo o que unifica e simplifica para o benefício das pessoas. O padrão é obtido através de consenso e pode (e deve) ser alterado.

- A norma vem do latim e quer dizer regra, implicando em obrigatoriedade.

O termo que melhor define a padronização é "padrão".

É utilizada cada vez mais como um meio para se alcançar redução de custo da produção e do produto final, mantendo ou melhorando sua qualidade. É fundamental sua prática para a busca da qualidade total, diminuir as desperdições, tornar os resultados previsíveis, delegar tarefas rotineiras. Ter os procedimentos definidos torna-se mais fácil e mais simples desenvolver nas pessoas as habilidades e conhecimentos necessários para a execução das tarefas. E a execução das tarefas conforme os padrões garante a manutenção dos resultados.

MYRRHA, define padrão como "compromisso documentado, utilizado em comum e repetidas vezes pelas pessoas relacionadas com uma determinada função". Compromisso significa "promessa conjunta". Padrão pois, é um compromisso entre as pessoas e aí reside a principal diferença entre padrão e norma. Norma é definida por quem de direito e não está sujeita a discussão. Padrão é discutido e elaborado após uma discussão democrática entre as pessoas que entendem do trabalho que está sendo padronizado. A regra básica da padronização de um processo é que a mesma deve ser feita participativamente, sempre. Quem entende e executa o trabalho é quem deve redigir o padrão. Isto, muitas vezes causa um certo desconforto em gerentes mais autocráticos, mais centralizadores, mas esta é a única forma de envolver e comprometer as pessoas.

A padronização não se encerra após escrever-se os padrões. É necessário garantir que todos os envolvidos no trabalho entenderam e estão utilizando o padrão no seu dia-a-dia. Para garantir que todos entenderam, a solução é treinamento. Treinamento em aula e treinamento no trabalho. Muito treinamento, para todos os que vão utilizar o padrão. Para garantir que todos estão de fato usando os padrões, é imprescindível realizar auditorias periódicas. Sendo assim, obtêm-se a garantia e previsibilidade dos processos e conseqüentemente dos serviços e produtos.

CAMPOS (1992), afirma que para implementação da padronização é necessário considerar os seguintes aspectos:

- a. "A padronização é essencialmente um ato de simplificação, como resultado do esforço consciente da sociedade que procura a redução de alguns produtos. Isto implica não só uma redução de variedade no

momento presente, mas também, objetiva a prevenção da complexidade desnecessária no futuro”.

b. “A padronização é igualmente uma atividade social e econômica e deve ser promovida pela cooperação mútua de todos os envolvidos. O estabelecimento de um padrão deve ser baseado no consenso geral”.

c. “A mera publicação de um padrão é de pouco valor, a menos a menos que ele possa ser implementado. A implementação pode necessitar sacrifícios por parte de poucos para o benefício de muitos”.

d. “A ação a ser tomada no estabelecimento dos padrões é essencialmente fazer a seleção a seguir com determinação, estabelecendo-se, então, o padrão”.

e. “Os padrões devem ser examinados a intervalos regulares e revisados na extensão necessária.

f. “Quando o desempenho ou outra característica do produto é especificada, a especificação deve incluir a descrição dos métodos de ensaio a executar, de maneira a determinar se um dado produto está ou não em conformidade com a especificação”.

g. “A necessidade de se levar em conta os padrões ou normas legais deve deliberadamente ser considerada na definição dos padrões de uma empresa”.

5.2 BENEFÍCIOS DA PADRONIZAÇÃO

ORTIZ (2002, p.45), comenta em sua obra por que as empresas devem padronizar seus processos e produtos e quais os benefícios advindos desta atividade, como a seguir:

- a. Economia no custo geral;
- b. Diminuição do custo de aquisição e redução na variedade de matéria-prima. Haverá uma menor quantidade de itens a ser manuseados e estocados com um melhor controle dos mesmos.
- c. A padronização auxilia na transferência de tecnologia e leva a empresa ao domínio tecnológico e este garante a sobrevivência de uma organização.
- d. Redução nos desperdícios (de tempo, espaço, material, etc.) além da prevenção dos mesmos.
- e. Os padrões ajudam a estabelecer o grau de confiança

f. Os padrões aprimoram a qualidade dos serviços e possibilitam a previsão de custos e das possíveis economias.

g. A padronização estabelece a base para o processo de melhoria contínua.

h. Com a padronização é possível a delegação das atividades diárias.

MYRRHA, aborda vantagens de se padronizar os processos do ponto de vista de todos os interessados: a empresa, o gerente, o funcionário e o cliente. Do ponto de vista do cliente aponta como vantagem a certeza da previsibilidade. A certeza do recebimento do produto ou serviço com as mesmas características de qualidade e prazo de entrega. A garantia de que uma vez escolhido e aprovado um determinado serviço ou produto, pode-se continuar comprando este produto pois recebe - se sempre a mesma coisa. Se a expectativa foi atendida da primeira vez tem-se a garantia de que pode - se continuar usando este mesmo serviço ou produto com a mesma satisfação inicial.

Uma organização tem que estabelecer seu Sistema de Gestão visando atingir dois objetivos: previsibilidade e competitividade. Por previsibilidade, entenda-se a capacidade de oferecer sempre aos clientes produtos e ou serviços com a mesma qualidade, produzidos ao mesmo custo, entregues no mesmo prazo e com o mesmo atendimento.

Para isto, é preciso padronizar os principais processos da empresa, é fundamental se montar um sistema de padronização que resolva o problema da previsibilidade.

Um sistema de padronização tem que responder a duas perguntas: QUAIS tarefas têm que ser realizadas para se produzir um bem ou um serviço e COMO executar estas tarefas. A primeira pergunta é respondida procurando se identificar os principais passos para se produzir àquele bem ou serviço. Uma vez entendido este processo, ele é documentado utilizando-se a ferramenta conhecida como fluxograma. Com isto, ficam registradas as diversas etapas do processo. E fica respondido O QUE FAZER. Mas, só isto não é suficiente. É necessário, identificar dentre essas etapas, aquelas que são consideradas as etapas críticas para a execução do processo e descrever COMO realizar cada uma delas. A ferramenta usada para isso é o POP – Procedimento Operacional Padrão. Um

sistema de padronização é, portanto, formado pelo fluxograma do processo e pelos POPs das tarefas críticas deste processo.

5.3 APLICAÇÃO

Para estabelecer um padrão, deve-se iniciar pela escolha da atividade ou processo a ser padronizado. Dado um processo mapeado mediante um fluxograma, elabora-se um procedimento geral para descrever as interfaces (quem, quando, o quê, onde, por que, como) e, tornando-se por base o mesmo fluxograma, seleciona-se as atividades críticas que necessitam ser padronizadas por meio de instruções operacionais.

Esses documentos necessitam serem padronizados em linguagem que os usuários entendam, devem possuir formatos e nomes padronizados, para se distinguirem uns dos outros e para facilitar seu controle.

É imprescindível a participação de quem realiza a tarefa a ser padronizada durante a elaboração de um procedimento ou instrução operacional, uma vez que atingindo dessa forma, o colaborador se sentirá dono do processo, comprometendo-se com ele e apagando a imagem de que a implementação do sistema de gestão da qualidade é uma imposição.

A padronização estimula as pessoas sempre a questionem a maneira como as tarefas estão padronizadas, que exerçam constantemente sua criatividade e proponham novos métodos de trabalho.

Assim, propicia o crescimento das pessoas e melhora a capacidade técnica da organização. Depreende-se daí que a criatividade e a padronização são complementares. Por meio de padronização, as pessoas que realmente estão envolvidas no trabalho se sentem confortáveis em seguir os padrões estabelecidos e ao mesmo tempo aplicar plenamente sua criatividade e descobrir métodos melhores para a execução do trabalho.

6. NBR ISO 9001

6.1 ORIGEM E CONCEITO DO MODELO DE QUALIDADE

Buscamos, conceituação específica para ISO 9001 encontrando em autores como: MARANHÃO (1996), que define como "certificação concedida a empresas que atendam a rigorosas exigências de gestão da qualidade, sendo emitida por órgãos de reconhecimento internacional". A certificação garante o acesso das empresas em todos os continentes, demonstrando a capacidade de gestão da empresa certificada.

O processo de aperfeiçoamento da qualidade é permanente e contínuo e, envolve todos os colaboradores da empresa na busca da satisfação dos seus clientes.

O certificado ISO 9000:2000 tem como finalidade mostrar ao mercado que a empresa em questão mantém um Sistema de Garantia da Qualidade, o que significa que seus produtos (bens ou serviços) carregam consigo um nível muito baixo de risco associado com a não-qualidade. O certificado ajuda na tomada de decisão, por parte do cliente, no processo de escolha de seus fornecedores, principalmente quando o custo da eventual não-qualidade, dos produtos adquiridos, é muito alto.

Apesar da entidade ser denominada International Organization for Standardization (Organização Internacional de Padronização) as normas são codificadas com ISO e não como IOS. Algumas revistas especializadas, sem um caráter oficial, definem a origem da codificação ISO, ao invés de IOS, como sendo uma referência ao prefixo "iso" que denota homogeneidade ou seja o papel da normalização.

É uma entidade fundada em 1947, sediada na Suíça, que congrega organismos de normalização nacionais, cuja principal atividade é a de elaborar padrões para especificações e métodos de trabalho nas mais diversas áreas da sociedade.

O Brasil é representado na International Organization for Standardization através da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, que é uma sociedade sem fins lucrativos, tendo como associados pessoas físicas e jurídicas.

6.2 FILOSOFIA BÁSICA DA NBR 9001:2000

- A implementação de um sistema de Gestão da Qualidade baseado na norma NBR ISO 9001:2000 deve fornecer evidências que a organização é capaz de dar cumprimento aos requisitos e necessidades de seus clientes.
- O Sistema de Gestão da Qualidade deve estar focado nos objetivos da organização, nas necessidades de seus clientes e nos processos utilizados para entregar os produtos ou serviços aos clientes.
- O Sistema de Gestão da Qualidade deve servir aos objetivos da organização. Conseqüentemente, quando é necessário excluir certos requisitos na norma, em função do tipo de serviço, produto ou exigências regulatórias ou legais, não há nenhum impedimento para que isto seja posto em prática.

6.3 MISSÃO DA ISO

Segundo ORTIZ, (2002, p.47), destaca a missão da ISO como sendo: "Promover o desenvolvimento da normalização e atividades relacionadas no mundo com vistas a facilitar o comércio internacional de bens e serviços e, o desenvolvimento da cooperação nas esferas intelectual, científica, tecnológica e atividades econômicas".

6.4 BENEFÍCIOS ESPERADOS

MCG (1992, p.16), em sua obra afirma que "a implantação da NBR ISO 9001:2000 visa valorizar seus bens / serviços , melhorando sua logística empresarial para conquistar e promover benefícios gerais". Os quais destacamos a seguir:

Para a empresa

- a) Maior satisfação dos clientes;
- b) Redução dos custos;
- c) Maior competitividade;
- d) Maior lucro;
- e) Melhoria dos processos produtivos;
- f) Maior envolvimento dos colaboradores.

Para os clientes

- a) Maior confiança nos produtos ;
- b) Redução dos custos e desperdícios;
- c) Satisfação em relação aos produtos e serviços adquiridos.

Para os colaboradores

- a) Menos conflitos no trabalho e maior integração;
- b) Maior desenvolvimento individual em cada tarefa, possibilitando melhoria de desempenho;
- c) Maiores oportunidades de treinamento;
- d) Menor possibilidade de acidentes para acompanhar e controlar os processos;
- e) Melhoria da qualidade e produtividade.

Para a sociedade

- a) Atividade empresarial em condições competitivas no mercado nacional e internacional, gerando o desenvolvimento da nação que se traduzirá em benefícios para a sociedade.

6.5 PROCESSO DE MUDANÇA

Em seu livro, CAMPOS (1992), aborda que a implantação das Normas ISO 9000:2000, significa um processo de reorganização da própria empresa como um todo e é direcionado de forma participativa, através das seguintes etapas:

1. Levantando o conhecimento aos colaboradores;
2. Modificando as atitudes pessoais;

3. Mudando o comportamento individual;
4. Mudando as atitudes do grupo;

As mudanças a serem ocorridas com a implantação da qualidade pelo ISO 9001:2000, necessita da participação de todos os colaboradores da empresa, principalmente os internos, onde o comprometimento com os objetivos a serem alcançados tornam-se fundamental.

Portanto, todos devem colaborar, com (comprometimento), de:

1. Utilizar ações preventivas;
2. Tomar atitudes corretivas quando necessárias;
3. Esforçar-se na busca de melhorias contínuas;
4. Controlar as tarefas sob sua responsabilidade;
5. Participar da elaboração de procedimentos, métodos, especificações, instruções ou quaisquer outros documentos;
6. Dar sugestões no processo de implantação das normas da ISO;
7. Comentar e difundir conceitos e práticas das normas da ISO 9000.

Como em todas as mudanças, nos deparamos com reações positivas e negativas, as quais podem ser naturais ou problemáticas:

Reações Naturais Negativas

- Medo do Novo;
- Insegurança;
- Resistência Inicial;
- Tendência a manter a situação como está;
- Receios quanto à perda de posição;
- Resistência à elaboração de documentos.

Reações Problemáticas negativas

- Bloqueio Cego;
- Paranóia;
- Existência de "Feudos";

- Poder acima de resultados;
- Burocratização desnecessária;

Para combater as barreiras negativas, os colaboradores precisam ser esclarecidos que continuam a fazer o mesmo trabalho que faziam antes, mas as rotinas operacionais de cada célula estarão integradas, facilitando o desenvolvimento dos serviços e a disseminação das informações na empresa.

É fundamental esclarecer que a forma de executar as tarefas está certamente ficando mais definidas, os resultados mais previsíveis, contudo, isso em momento algum representa que o mesmo, não é mais necessário e que por causa disso corre o risco de ser dispensado.

Reações Naturais positivas

- Curiosidade
- Atração em relação ao novo
- Receptividade às mudanças
- Iniciativa à experimentação

Reações Problemáticas Positivas

- Falta de foco ou objetividade
- Descuido em relação ao velho
- Otimismo exagerado
- Desperdício ou fluidez excessiva
- Tolerância a fracassos ou erros

6.6 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

CAMPOS (1992), comenta em sua obra que a implantação de cada requisito da ISO 9000 deve ser definida em cronograma. Para a execução das atividades de implantação de cada requisito, procede-se à seguinte sistemática:

- a) análise de todas as atividades relacionadas com o item em implantação, através de visita aos setores envolvidos e entrevista com os executantes das atividades;

b) reunião com todos os envolvidos na atividade em questão, para explicar a eles o requisito em implantação, as interfaces entre departamentos da empresa, os registros a serem gerados durante a execução das atividades, a importância da atividade em relação ao sistema da qualidade, etc.;

c) estabelecimento de todos os registros necessários ao controle das atividades em questão;

d) verificação do documento elaborado, analisando desde a redação do mesmo até o atendimento aos requisitos operacionais;

e) implantação do documento elaborado, através de reunião com todos os envolvidos;

f) acompanhamento do requisito elaborado.

CAPÍTULO III – A EMPRESA

1. HISTÓRICO DA EMPRESA

Criada em 26.10.1954 para solucionar o problema da crônica falta de energia elétrica no Estado, a Companhia Paranaense de Energia - Copel, é hoje a maior empresa do Paraná e tem no governo estadual o seu principal acionista, com 58,6% do capital votante correspondente a 31,1% do capital social.

Sociedade de economia mista por ações, de capital aberto, a Companhia detém concessão do governo federal para a prestação de serviços públicos, parte em condições de monopólio natural e parte em regime de mercado competitivo.

Sua estrutura compreende a operação de um parque gerador próprio composto de 17 usinas hidrelétricas e 01 termelétrica, cuja potência instalada totaliza 4.548 MW e que responde pela produção 5,47% de toda eletricidade consumida no Brasil, proprietária também de um sistema de transmissão com mais de 6 mil km de linhas, 340 subestações e 150 mil km de linhas de distribuição.

A Copel tornou-se não apenas um patrimônio do Paraná como também criou comunidade em torno da empresa e suas usinas. Atende 9.326 milhões de paranaenses em 393 municípios, com 3 milhões de ligações, cobrindo 99% da área urbana do Estado e 87% da rural. A cada ano incorpora mais 70 mil novos consumidores às redes de distribuição de energia elétrica.

A Copel, ao iniciar as atividades de distribuição de gás canalizado, telecomunicações e água e saneamento, além da eletricidade, assumiu a condição de multiutility, aproveitando com mais racionalidade e eficácia toda sua estrutura e agregando mais valor ao que faz.

Todas estes desafios e méritos são conquistados pelo empenho, dedicação e comprometimento de seus 5.851 empregados, a Família Copel, que também fazem parte do orgulho da empresa.

1.1 NEGÓCIOS DA EMPRESA

- Negócio principal (core business):
 - Geração, Transmissão, Distribuição, Comercialização de energia elétrica e serviços correlatos
- Outros negócios (non-core business):
 - Distribuição de gás
 - Telecomunicações
 - Tecnologia da Informação
 - Saneamento
 - P & D
 - Consultoria / Serviços de Engenharia

1.2 MISSÃO

A missão da Copel é atuar de forma rentável na área de energia, satisfazendo com qualidade as necessidades de seus clientes e contribuindo para o desenvolvimento econômico, tecnológico e social do Paraná.

1.3 VISÃO

A Copel deseja continuar sendo reconhecida por clientes, empregados, acionistas e sociedade pela excelência da sua gestão.

1.4 PRINCÍPIOS

- Atuar de forma sinérgica de modo a se obter os melhores resultados para a COPEL.
- Nortear as ações com responsabilidade social e respeito ao meio ambiente.
- Manter a ética como fator indispensável no relacionamento com os clientes, acionistas, empregados, fornecedores e a comunidade.

- Buscar a satisfação dos nossos clientes, acionistas, empregados e da comunidade, considerando a produtividade, a competitividade e a rentabilidade como decorrência desse processo.
- Manter a gestão balanceada estabelecendo metas e ações estratégicas atendendo de forma responsável e equilibrada as necessidades dos clientes, acionistas, empregados, fornecedores, comunidade e meio ambiente.
- Buscar o constante aperfeiçoamento dos nossos processos a fim de agregar ainda mais valor aos produtos e serviços para os nossos clientes.
- Decidir utilizando como filosofia os princípios da gestão pela qualidade total.
- Buscar o constante aperfeiçoamento, valorização profissional e o crescimento pessoal dos empregados.
- Incentivar e apoiar a iniciativa e a criatividade visando manter a postura inovadora.
- Considerar a segurança fator essencial para a satisfação de nossos clientes, empregados, fornecedores e comunidade.

1.5 ESTRATÉGIAS

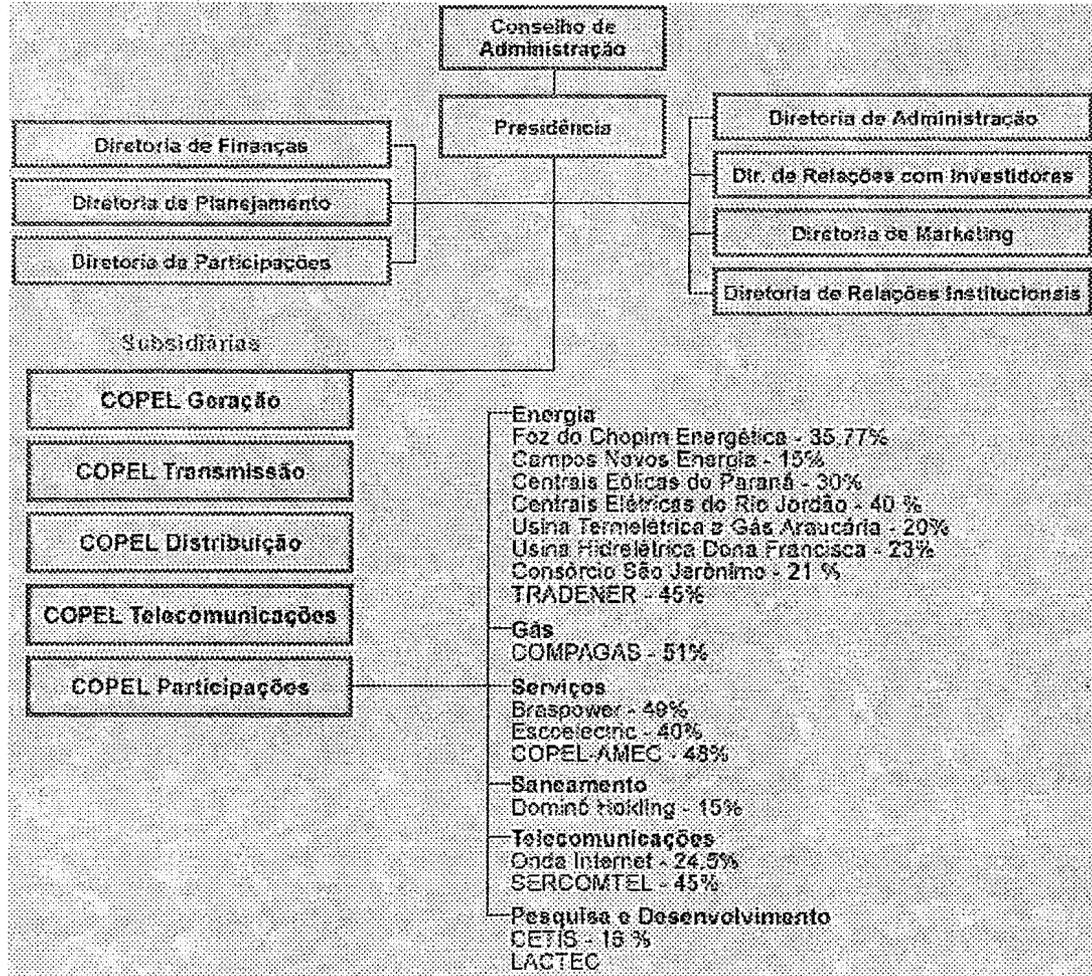
- . Produzir excedentes de geração através de parcerias.
- . Expandir o sistema de transmissão para aumentar a participação no mercado e permitir o escoamento dos excedentes de energia.
- . Expandir o sistema de distribuição para atender a totalidade do mercado paranaense.
- . Ampliar a participação no mercado de serviços de telecomunicações.

- . Expandir produtos e serviços que reforcem a marca Copel, criem sinergia e promovam o aumento da rentabilidade.
- . Expandir e ou manter os negócios diversificados que promovam a sinergia, o aumento da rentabilidade e o melhor aproveitamento dos ativos.
- . Fidelizar os clientes que possuem as melhores margens de contribuição.

1.6 DIRETRIZES

- . Promover a melhoria contínua da satisfação do cliente.
- . Aumentar a participação no mercado.
- . Aumentar a rentabilidade da empresa.
- . Promover a melhoria contínua da satisfação dos empregados.
- . Promover a melhoria contínua do relacionamento com a comunidade e das ações de meio ambiente.

1.7 ORGANOGRAMA



1.8 ORGANOGRAMA FUNCIONAL

A COPEL conta com 5 subsidiárias, que cuidam de diferentes ramos de negócio da empresa:

COPEL Geração, COPEL Transmissão e COPEL Distribuição são responsáveis pela energia, principal setor de atuação da empresa.

Abrindo um novo leque de possibilidades para seus consumidores, a COPEL Telecom traz o nome da COPEL para o disputado e altamente promissor ramo das telecomunicações.

Com a COPEL Participações, a empresa estende sua atuação baseada na qualidade aos ramos de saneamento, tecnologia para o desenvolvimento e gás canalizado, entre outros.

2. COPEL DISTRIBUIÇÃO

A Copel Distribuição é uma das cinco unidades de negócios da Companhia Paranaense de Energia - COPEL e possui dois ramos de negócios:

Comercialização - compra e venda de energia elétrica e comercialização de produtos e serviços relacionados,

Gestão de ativos - administração das redes de distribuição e demais equipamentos envolvidos no transporte de energia elétrica e produtos e serviços relacionados.

A Copel Distribuição segue as políticas, as diretrizes e os procedimentos da corporação, sendo sua receita 93,3% do faturamento da Copel e sua despesa operacional da ordem de 72,2% desse montante.

2.1 MERCADO E INSTALAÇÕES DA COPEL DISTRIBUIÇÃO

Com sede em Curitiba, a Copel Distribuição é responsável pela comercialização e distribuição de energia elétrica, produtos e serviços correlatos em 393 municípios do Paraná, o que representa 98% dos consumidores do Estado, e um município de Santa Catarina, abrangendo uma área territorial de 194,5 mil km², onde estão concentrados 2,84 milhões de consumidores públicos e privados.

A malha de distribuição possui extensão de 152 mil quilômetros de linhas de distribuição urbanas e rurais. Essa rede é sustentada por 2,069 milhões de postes onde estão instalados 288 mil transformadores. A energia que se utiliza dessa estrutura passa por 281 subestações abaixadoras de tensão, estrategicamente distribuídas pela área de concessão antes de chegar ao consumidor final.

A frota própria é constituída por 1.444 veículos leves e pesados e 240 motocicletas, sendo empregada nas atividades de manutenção, operação e extensão da rede elétrica, bem como nas correspondentes atividades de apoio.

Cerca de 90% dos atendimentos a clientes são feitos pela Central de Atendimento Telefônico Copel 24 horas, qualificando-a como principal canal de comunicação com a empresa. A média do Call Center regional gira em torno de um milhão de chamadas por mês. Os 10% dos atendimentos restantes acontecem pessoalmente através das unidades de distribuição, agências e plantões.

2.2 CERTIFICAÇÕES E RECONHECIMENTO

Expandindo-se ao longo de décadas, e hoje presente em 99% do território paranaense, a atualmente denominada Companhia Paranaense de Energia tem merecido o reconhecimento da população, desfrutando excelente conceito por sua eficiência e organização no atendimento ao público do Paraná em seu âmbito de atuação e também no contexto nacional, onde foi reconhecida em 3 das 4 edições do Prêmio ABRADÉE como a melhor distribuidora de energia do Brasil.

Uma das metas da Companhia é ser reconhecida por seus clientes como a melhor empresa do setor energético no País, motivo pelo qual executa um plano de investimento bastante consistente.

Além de cuidar da expansão da oferta, a Copel permanece empenhada no aperfeiçoamento de seus serviços.

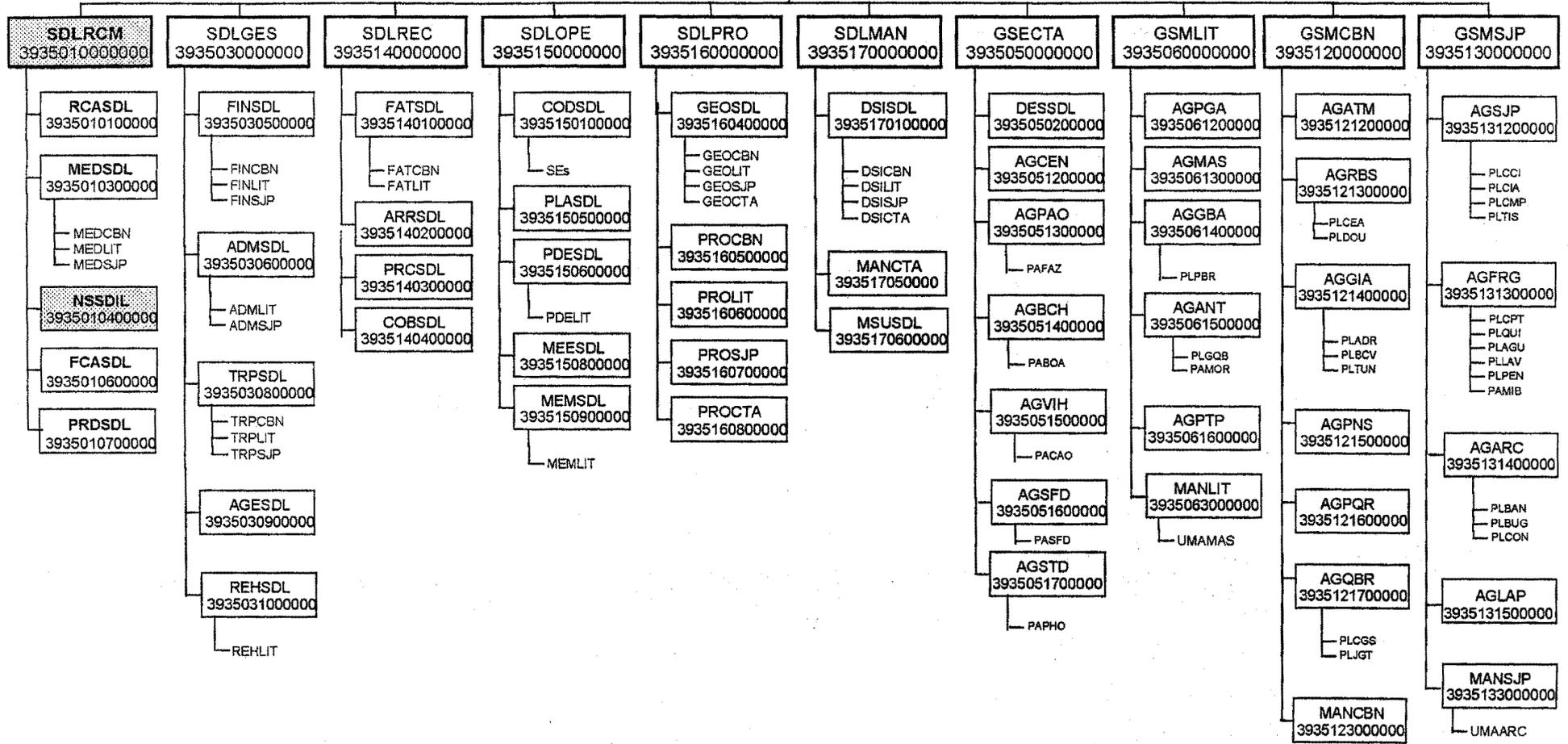
Tal procedimento é plenamente justificável: o consumidor de energia elétrica será sempre e cada vez mais exigente no tocante à qualidade dos serviços, uma vez que, tanto mais sofisticadas as máquinas e equipamentos mais sensíveis se mostram a variações e interrupções na alimentação elétrica. Faz-se imprescindível, pois, assegurar a qualidade do fornecimento para que o consumidor possa obter o máximo de rendimento de seus equipamentos.

A Copel Distribuição sempre manteve, como princípio básico, a satisfação de seus clientes, tendo procurado cumprir, conseqüentemente, o preceito de melhoria contínua definida em seu planejamento.

Tais ações têm se baseado em dados e fatos, rotina esta que a Companhia procurou incorporar desde o início de sua existência.

Diante disso, e como forma de consolidação de processos e de demonstração da qualidade dos serviços prestados, ela opta pela certificação de suas principais funções segundo as normas ISO 9000, iniciando pelo Atendimento Telefônico em 1999, Funções Medição e Receita em 2001 e para dar prosseguimento ao ciclo dos processos de atendimento ao cliente opta em buscar a certificação das funções do setor de INSSDL .

2.3 ORGANOGRAMA



3. INSSDL

3.1 INTRODUÇÃO

Estudos relacionados ao mercado de energia mostram que, atualmente, as perdas comerciais da Copel se situam na ordem de 1,5%. Este percentual representou, no ano de 2002, uma perda de, aproximadamente, 260 GWh, equivalentes a cerca de R\$36 milhões. Tal valor de perda é equivalente ao consumo total da cidade de Londrina em um período de três meses.

Estas perdas tem origem a ocorrência de fraude e furto de energia, número que vem aumentando significativamente em todo o Estado do Paraná, seja por interferência no equipamento de medição, desvio de energia na rede de distribuição (ligações clandestinas) enfim, de diversas formas. Somente na região Metropolitana de Curitiba, existem atualmente, cerca de 25 mil ligações clandestinas.

Preocupados com a gravidade e elevado índice de ocorrências, a Copel criou a INSSDL, na Superintendência Regional de Distribuição Leste, em setembro do ano de 2001, única e exclusivamente para prestação de serviços de inspeções em Entrada de Serviço de energia elétrica em Baixa Tensão.

Área desenvolvida para coordenar e executar atividades de inspeção em unidades consumidoras, analisar os processos, calcular os procedimentos irregulares detectados, analisar e responder os recursos recebidos de clientes.

Para reduzir o número de procedimentos irregulares, a INSSDL vem intensificando a fiscalização e inspeção aos consumidores da DISDL, pois o procedimento irregular não traz perda somente para a Copel.

Afinal quem perde com a "fraude"?

1º – O Estado que deixa de arrecadar o ICMS do consumo de energia elétrica não medido (fraudado) e não faturado pela Copel.

2º – Duplamente o consumidor, porque:

- A tarifa contempla as perdas elétricas, então, se existe uma despesa e alguém não paga, outro está pagando por ele(a), oneração da tarifa;

- Não recolhendo o ICMS, diminui o investimento do Estado e piora a qualidade de vida do cidadão.
- A população é prejudicada quanto à qualidade de fornecimento de energia elétrica que, além das interrupções, pode causar avarias em aparelhos eletro-eletrônicos.

Outro aspecto importante na questão é a segurança, pois a alteração (fraude e furto de energia) introduzida no circuito elétrico pode provocar danos nas instalações próprias e de terceiros, além de possibilitar a ocorrência de acidentes.

Também não se deve esquecer que “fraude e furto de energia” é crime previsto no Art. 155 do Código Penal Brasileiro que dispõe:

“Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel: Pena – reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro) anos, e multa.”

...

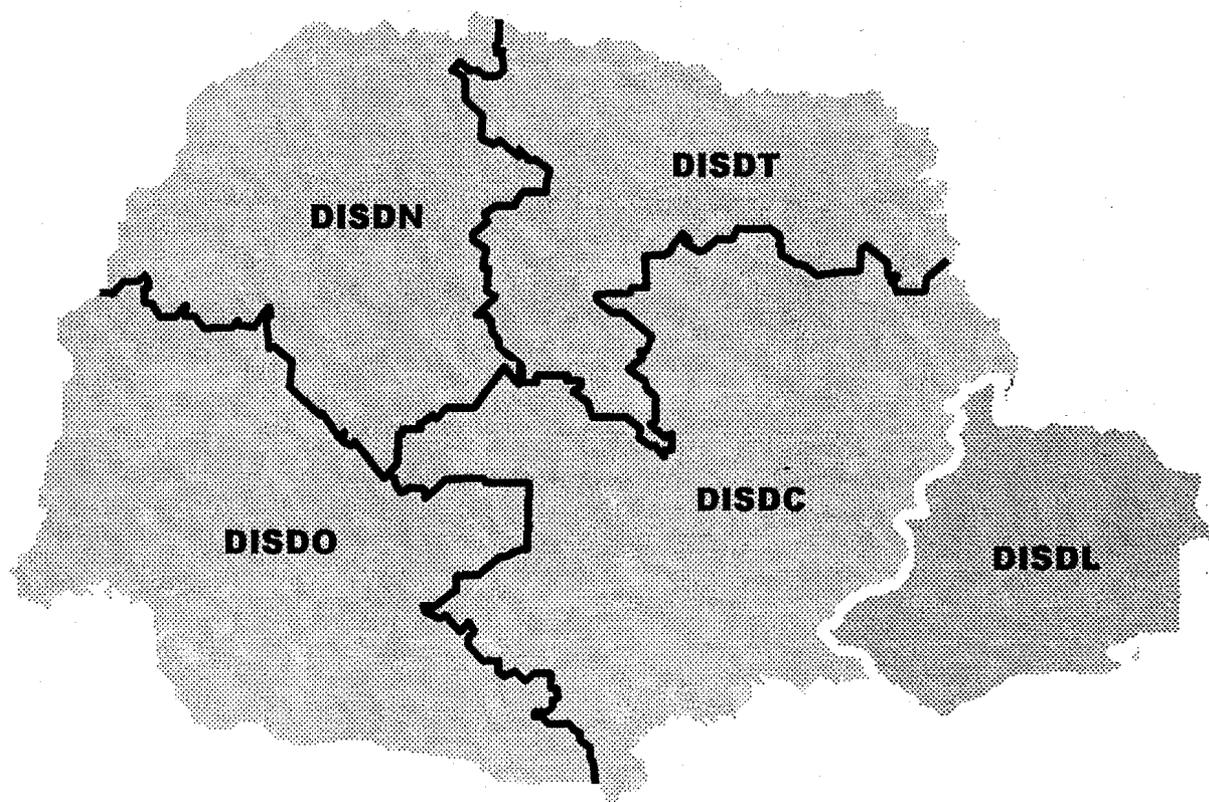
Parágrafo 3º – Equipara-se à coisa móvel a energia elétrica ou qualquer outra que tenha valor econômico.

A INSSDL conseguiu, desde o início de suas atividades até o mês de novembro do ano de 2003, através de 24.178 inspeções em unidades consumidoras, identificar 5.662 procedimentos irregulares, o que resulta numa recuperação de receita perdida o faturamento correspondente a R\$ 7.307.930,01.

3.2 APRESENTAÇÃO

A Equipe de Inspeção atualmente é a única equipe especializada em procedimentos irregulares em toda a Copel, estando situada na Rua Prof. Brasília Ovídio da Costa 1703, Santa Quitéria, Curitiba – PR, na DISDL - Área de Vendas.

As demais Superintendências estão com projeto de criação de Equipes de Inspeção para expandir o sistema de inspeções buscando atingir a totalidade dos consumidores da Copel Distribuição e aumentar a rentabilidade da empresa.



A INSSDL atua na cidade de Curitiba e na região metropolitana (compreendendo 35 municípios), totalizando uma área de aproximadamente 21.897 (vinte e um mil oitocentos e noventa e sete) km².

São de responsabilidade da Equipe de Inspeção - INSSDL, atualmente, um total de "1.039.328" (Um milhão, trinta e nove mil, trezentos e vinte e oito) consumidores. * Fonte SGD setembro/2003.

O atendimento comercial a estes consumidores é prestado por:

- 03 Gerências :

GSECTA - Gerência de Serviços Curitiba (58,18%)

GSELIT - Gerência de Serviços Litoral (11,21%)

GSEMTR - Gerência de Serviços Metropolitano (28,49%)

AGAFOFR - Franquia Afonso Pena (2,12%)

- 18 Centros de Serviços

- 04 Áreas de Medição (atendimento a consumidores do Grupo "A" e medições indiretas):

MEDABA - Medição Atuba

MEDLIT - Medição Litoral

MEDSDL - Medição Superintendência Regional de Distribuição Leste

MEDSJP - Medição São José dos Pinhais

Os consumidores da INSSDL perfazem atualmente um total de "1.021.921" (Um milhão, vinte e um mil e novecentos e vinte um).

3.3 ATIVIDADES ESPECÍFICAS

As atividades realizadas na INSSDL foram levantadas através de um mapeamento dos processos desenvolvidos (Anexo 1) e levantamento de atividades , os quais relatamos sucintamente a seguir.

3.3.1 INSPEÇÃO DE ES / BT

- Apresentação ao consumidor;
- Verificação das condições físicas em inspeção visual na ES ;
- Autuação e preenchimento do TOI;
- Fotografar o procedimento irregular constatado;
- Fazer BO;
- Solicitação de acompanhamento de Perícia Técnica;
- Substituição de medidor;

- Conclusão da inspeção;
- Envio do medidor ao laboratório para calibração.

3.3.2 ANÁLISE E CÁLCULO DOS PROCESSOS

- Recepção de documentos;
- Atualização de dados e conclusão de OSE's ;
- Emissão de LAM;
- Montagem de processos;
- Análise do LAM calibrado e cobrança do procedimento irregular e /ou custo administrativo;
- Atualização de dados IBT;
- Emissão de Cartas;
- Arquivo.

3.3.3 ANÁLISE DE RECURSOS

- Análise de recursos, se deferido faz-se o recálculo e /ou negociação com o consumidor em audiências no Juizado Especial ou PROCON-;
- Emissão de carta resposta ao consumidor;
- Atualização de dados no IBT ;
- Arquivo.

3.4 ESTRATÉGIAS DA INSSDL

- Encontrar o maior número de Procedimentos Irregulares, no menor número possível de inspeções.
- Expandir o sistema de inspeções em unidades consumidoras para atingir na totalidade os clientes da Copel Distribuição.
- Expandir os serviços que reforcem a importância da Equipe de Inspeção , criando sinergia e promovendo o aumento da rentabilidade.

- Atuar o maior número de Procedimentos Irregulares, no menor número possível de inspeções.

- Treinamento.

- Parcerias com outras áreas como: Faturamento, Jurídico, Centros de Serviço...

3.5 OBJETIVOS DA INSSDL

- Inibir a quantidade de procedimentos irregulares em consumidores.

- Melhoria contínua dos processos.

- Redução das perdas comerciais e aumento da receita.

- Satisfação de nossos clientes .

- Aumentar a receita da Copel Distribuição S/ A.

3.6 QUADRO FUNCIONAL

Com relação à força de trabalho, os empregados que compõe o quadro funcional da INSSDL conta com um total de 16 colaboradores, conforme detalhamento a seguir:

- 05 Inspetores;
- 02 Técnicos em Eletrotécnica;
- 03 Técnicos Comerciais;
- 01 Analista Comercial;

04 Bolsistas;

01 Coordenador.

3.7 ASPECTOS FUNCIONAIS

3.7.1 COORDENAÇÃO

O objetivo da coordenação é acompanhar os trabalhos de todos os funcionários, solicitar a utilização dos métodos de melhoria da qualidade, estabelecer metas quantitativas e qualitativas, gestão de resultados, disseminar e garantir o atendimento das diretrizes e dos valores da organização, evidenciando o seu comprometimento perante todas as partes interessadas.

3.7.2 INSPETORES

A equipe de inspeção executa atividades nas unidades consumidoras, inspecionando (Entrada de serviço /baixa tensão) verificando as condições físicas da medição visualmente, anunciando-se e identificando-se ao consumidor e/ ou responsável pela Unidade Consumidora, bem como solicita acompanhamento antes da realização da inspeção . Após faz-se a abertura da caixa de medição verificando lacres, disco do medidor, carga ligada no ato da inspeção, interior da caixa de medição, fotografa a irregularidade, faz levantamento da carga instalada da Unidade Consumidora, se necessário substitui o medidor, sendo encaminhado para o laboratório de aferição de medidores, preenche o documento TOI. O consumidor ciente do fato ocorrido assina a documentação se responsabilizando, regulariza a medição lacrando o medidor e também a caixa. Concluído o serviço a documentação é encaminhada a equipe administrativa para seqüência do processo.

3.7.3 EQUIPE ADMINISTRATIVA

A equipe administrativa recebe toda documentação emitida pela equipe de inspeção e também dos Centros de Serviços logo após a autuação do procedimento

irregular (fraude de energia), atualiza o cadastro do consumidor, telefone, endereço, nome completo e registra no sistema GCO.

Procede, revisão do faturamento com base nas diferenças entre valores efetivamente faturados e os apurados por meio de critérios descritos da Resolução 456 da ANEEL, analisando o histórico dos últimos 8 anos de consumo, detectando onde houve realmente a redução dos consumos faturados a menor, a partir deste ponto cobra-se as diferenças entre o consumo correto e o realmente faturado, seguindo sempre os critérios de cobrança do artigo 72 da mesma resolução.

Após a análise e cálculo, é enviada ao cliente via correio toda documentação: carta, demonstrativo de cálculo, LAM e faturas com os valores a serem pagos .

O cliente tem um prazo de 10 dias para entrar com recurso contestando os valores calculados. A INSSDL reavalia o processo novamente podendo recalcular ou indeferir o recurso do cliente, encaminhando nova correspondência ao consumidor dando a resposta cabível a cada caso.

3.7.4 ESTAGIÁRIOS

Auxiliam nãs atividades internas como: arquivos de todos os documentos pertinentes aos processos de procedimento irregular, recepção de documentações recebidas de outros setores, digitação de todo serviço executado pelos inspetores para acompanhamento de produtividade de cada um deles, bem como executam tarefas de apoio ao pessoal administrativo, emissão de cartas, preparação de documentação para envio via correio.

3.8 RECURSOS MATERIAIS

Como recursos materiais dispomos de equipamentos conforme detalhados a seguir:

- 06 veículos equipados com comunicação via rádio;
- 06 telefones celulares;
- 10 microcomputadores;
- 05 máquinas fotográficas;

01 Fax.

3.9 PRINCIPAIS CLIENTES

Equipe de Produtos e Programas Especiais Leste
Equipe de Relacionamento com Clientes do Grupo "A"
Equipe de Faturamento e Cobrança do Grupo "A"
Equipe de Medição Leste
Área de Receita Leste
Área de Atendimento ao Cliente
Unidades de Distribuição / Centros de Serviços
Cliente Externo

3.10 PRINCIPAIS FORNECEDORES

Equipe de Produtos e Programas Especiais Leste
Equipe de Relacionamento com Clientes do Grupo "A"
Equipe de Faturamento e Cobrança do Grupo "A"
Equipe de Medição Leste
Área de Receita Leste
Área de Atendimento ao Cliente
Unidades de Distribuição / Centros de Serviços
Área de Informática
Empresas Terceirizadas
Correios
XEROX

CAPÍTULO IV – PROPOSTA

1. ESTRUTURA PROPOSTA PARA O MODELO DE QUALIDADE

1.1 ASPECTOS GERAIS

Após a análise da teoria preconizada pelo Modelo de qualidade NBR ISO 9001:2000, relatada no Capítulo III, e considerando a estrutura do programa de qualidade adotada pela Copel e a situação atual da Equipe de Inspeção Leste, optamos por implantar a NBR ISO 9001:2000. As razões dessa opção podem ser assim resumidas:

- A Copel adota ferramentas da qualidade respeitando a premissa de que a adesão à novos programas de qualidade gera comprometimento dos envolvidos e assegura que a cultura da qualidade incorpora-se nas pessoas;
- A Equipe de Inspeção Leste passou pelo processo de certificação interna em 5S, recebendo em novembro de 2002 a certificação em estágio “Ouro” e como próximo passo a ser dado rumo à excelência, adotamos o modelo proposto neste projeto;
- Necessidade de maior qualidade e melhor eficiência e eficácia das atividades desenvolvidas;
- Sanar falhas na qualidade como perdas econômicas e retrabalho, provenientes de baixo formalismo nos processos e baixo nível de controle das atividades;
- A Equipe de Inspeção Leste atualmente é referencial para demais regionais da Copel, visto que é a primeira equipe especializada e ser criada para combater “fraudes e furtos” de energia.

- O modelo NBR ISO 9001:2000 apresenta vantagens específicas ao destacar o comprometimento e envolvimento de todos como fator crítico preponderante para o sucesso de sua aplicação.

Em face das razões acima, a opção pelo Modelo do Programa de Qualidade NBR ISO 9001:2000 fica justificada.

1.2 OBJETIVOS DO MODELO DE QUALIDADE

- a) Obtenção da adesão e compromisso da direção com o processo da qualidade;
- b) Difusão desta adesão e compromisso por toda a equipe, despertando nas pessoas a percepção da importância e necessidade da mudança, assim como a sensibilização para a qualidade ;
- c) Criar oportunidade de participação , comprometimento e envolvimento de todas as pessoas da equipe;
- d) Proporcionar a união, aumento de comunicação, mudança de hábitos e comportamentos favorecendo um ambiente de bem-estar ;
- e) Obter redução de erros e custos, assim como preservação de valores;
- f) Reorganização das atividades visando busca contínua pela qualidade, motivação das pessoas , aumento da produtividade e sucesso da equipe;
- g) Formalização dos processos de trabalho da INSSDL.

1.3 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

O plano de implantação do Modelo de Qualidade NBR ISO 9001 foi elaborado com base em todo o detalhamento dos requisitos da Norma e fundamentado nas

referências da literatura pesquisada e no diagnóstico atual da Equipe de Inspeção Leste, consoante os objetivos específicos previamente delineados para este projeto.

1.3.1 DIAGNÓSTICO

O diagnóstico da situação atual da INSSDL está disposto conforme a seguir:

Requisito 4 Sistema de gestão da qualidade			
4.1 Requisitos Gerais			
Descrição			
<p>A organização deve instituir, documentar, implementar, manter e melhorar continuamente a eficácia de um sistema de gestão da qualidade de acordo com os requisitos da Norma.</p> <p>A organização deve:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar os processos requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade na sua implementação através da organização; Estabelecer a seqüência e interação dos processos; Estabelecer os critérios e métodos necessários para assegurar o funcionamento e controle eficaz dos processos; Assegurar a disponibilidade de recursos e informação para sustentar o funcionamento e acompanhamento dos processos; Mensurar (medir), acompanhar e analisar os processos; Implementar as ações necessárias para a realização dos resultados planejados e da melhoria continuada dos processos. 			
Situação Atual			
<p>A Equipe de Inspeção, após a certificação em 5S estágio "ouro", em 2002, não possuía a definição clara das etapas necessárias para a continuidade de implementação de um sistema de gestão da qualidade em suas atividades. A partir dos conhecimentos adquiridos no Curso de Especialização em Gestão da Qualidade e, enriquecidos com os estudos bibliográficos, iniciamos o processo de disseminação da importância da melhoria da qualidade em nosso processo como um todo. Desta forma mapeamos a maioria de nossos processos com a elaboração de fluxogramas (Anexo 2), trazendo desta forma o reconhecimento da necessidade de se implantar o modelo de qualidade abordado neste projeto.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
1. Dar seqüência ao mapeamento dos processos da INSSDL.	jan/2004		Colaboradores da INSSDL
2. Realizar a interação dos processos para a gestão efetiva do sistema da qualidade abordada neste projeto.	jan/2004		Colaboradores da INSSDL
3. Documentar as definições e fluxogramas de processo em formato adequado, disponibilizando-os na Intranet Copel.	jan/2004		Facilitador da gestão da qualidade
4. Inserir eletronicamente toda a referência da documentação do sistema da qualidade no sistema SORRISO, sistema concebido para garantir o uso do documento atualizado e disponibilizar o acesso para consultas e instruções.	Na aprovação do projeto Jun/2004		Grupo Gestor

Requisito 4 Sistema de gestão da qualidade			
4.2 Requisitos de documentação			
4.2.1 Generalidades			
Descrição			
<p>A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade deve incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Uma política da qualidade; b) Objetivos da qualidade; c) Um manual da qualidade; d) Procedimentos documentados requeridos pela norma; e) Documentos utilizados pela organização para assegurar um eficaz planejamento e controle de seus processos; f) Registros da qualidade exigidos pela norma. <p>Observações a respeito dos Requisitos Gerais da Documentação (4.2.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) O termo "procedimento documentado" significa que o procedimento foi estabelecido, que está documentado, que foi implementado e que é mantido. b) A abrangência da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade varia de acordo com: (a) o tamanho da organização e as atividades desenvolvidas; (b) a complexidade dos processos e suas interações; (c) as qualificações dos colaboradores. g) A documentação pode estar implementada através de qualquer tipo de meio. 			
Situação Atual			
<p>Adotamos como documentação interna o MIC e MIT e, como documentação externa nos regulamenta a Resolução 456 da ANEEL, Códigos Civil e Penal.</p> <p>Desde a sua criação, a INSSDL teve como um de seus objetivos a melhoria contínua dos processos, a mesma procura adotar, desde então, o Modelo de Gestão Empresarial e também os princípios utilizados pela Copel Distribuição.</p> <p>A pretensão é que após a aprovação deste projeto seja instituído, documentado, implementado e mantido os procedimentos elaborados com a realização deste trabalho.</p> <p>O manual da qualidade será elaborado com a aprovação deste projeto.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
1. Garantir a padronização para a elaboração de fluxogramas utilizados nos Procedimentos Operacionais (POs) da empresa, Instruções de Trabalho e Manual da Qualidade	fev/ 2004		Grupo de implantação
2. Disponibilização dos procedimentos documentados na Intranet Copel e Sistema SORRISO.	Na aprovação do projeto mar/2004		Grupo de implantação

Requisito 4 Sistema de gestão da qualidade
4.2 Requisitos de documentação
4.2.2 Manual da Qualidade

Descrição

A organização deve instituir e manter um manual de qualidade que inclua o seguinte:

- a) o escopo do sistema de gestão da qualidade, incluindo os detalhes e as justificativas para quaisquer exclusão;
- b) procedimentos documentados ou a referência deles;
- c) descrição da interação dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade.

Situação Atual

O manual da qualidade será elaborado juntamente com a Equipe de Gestão da Qualidade, obedecendo o escopo de aplicação da norma NBR ISO 9001:2000 com uma apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade (política, estrutura, etc.), descrições dos procedimentos diretamente exigidos pela norma, descrições de processos que afetam ao cliente e/ ou serviço.

Pontos de Melhoria

Ações	Prevista	Realizado	Responsável
1. Elaborar o manual da qualidade, pois o sistema da qualidade adotado visa a melhoria contínua da gestão (PDCA) tendo como referência a norma NBR ISO 9001.	Na aprovação do projeto Jun/2004		Grupo de implantação

Requisito 4 Sistema de gestão da qualidade 4.2 Requisitos de documentação 4.2.3 Controle de documentos			
Descrição			
<p>Os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade devem ser controlados. Registros da qualidade é uma instância específica de documento e devem ser controlados de acordo com os requisitos do item 4.2.4.</p> <p>Deve ser estabelecido um procedimento documentado para:</p> <p>a) aprovar a adequação dos documentos antes de sua utilização;</p> <p>b) revisar, atualizar e re-aprovar documentos quando necessário;</p> <p>c) assegurar que modificações e que o estado da revisão dos documentos esteja identificado;</p> <p>d) assegurar que as versões relevantes de documentos aplicáveis estejam sempre disponíveis nos locais de utilização;</p> <p>e) assegurar que os documentos se mantenham legíveis e facilmente identificáveis;</p> <p>f) assegurar que documentos de origem externa sejam identificados e que sua distribuição está controlada;</p> <p>g) prevenir o uso não intencional de documentos obsoletos, e identificá-los adequadamente se, por qualquer motivo, tenham de ser armazenados.</p>			
Situação Atual			
<p>Os documentos elaborados para o sistema da qualidade da INSSDL vem sendo revisado constantemente com intuito de fazer correções e melhorias em nossos processos. Vide Anexo 2 – Procedimentos elaborados com a realização deste projeto.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Controlar a documentação consistindo no manual da qualidade, procedimentos operacionais, instruções de trabalho, controle de registros e manuais de instrução, através de processo eletrônico dentro do sistema SORRISO, constando em três fases: em elaboração, publicados e revisados. Esta sistemática, bem como sua elaboração e revisão, constará em procedimento operacional.</p>	<p>Na aprovação do projeto jun/2004</p>		<p>Grupo gestor</p>

Requisito 4 Sistema de gestão da qualidade 4.2 Requisitos de documentação 4.2.4 Controle de Registros da qualidade			
Descrição			
<p>Os registros requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade devem ser implementados e mantidos para fornecer evidências de conformidade com os requisitos da norma e com o funcionamento eficaz do sistema.</p> <p>Os registros da qualidade devem ser legíveis, identificáveis e de fácil recuperação. Deve ser estabelecido um procedimento documentado para identificação, armazenamento, recuperação, proteção, prazo de retenção e disposição dos registros da qualidade.</p>			
Situação Atual			
<p>A INSSDL está bem avançada neste requisito, possui registros pertencentes ao sistema da qualidade, os quais apresentam resultados obtidos e evidências de atividades realizadas, documentando, rastreando e controlando as atividades.</p> <p>Os controles dos registros são arquivados eletronicamente no sistema IBT, Access, Intranet.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Dar continuidade ao processo de registrar documentos nas atividades onde faltam controle, como: tramitação e/ ou protocolo de processos.	jan/ 2004		Grupo de padronização
Sugerimos efetuar em item específico do sistema SORRISO – opção Controle de Registros e defini-los em procedimento operacional.	Na Aprovação Projeto Jun/2004		Grupo gestor

Requisito 5 Responsabilidade da administração			
5.1 Comprometimento da administração			
Descrição			
<p>A alta administração deve fornecer evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do sistema de gestão da qualidade e com a melhoria de sua eficácia mediante:</p> <p>a) comunicação à organização da importância de atender as necessidades dos clientes, de normas regulatórias e legislação;</p> <p>b) estabelecer uma Política da Qualidade;</p> <p>c) assegurar que objetivos da qualidade sejam estabelecidos;</p> <p>d) conduzir as revisões (análises críticas) da gestão;</p> <p>e) assegurar a disponibilidade de recursos</p>			
Situação Atual			
<p>O projeto do sistema da qualidade baseado na norma NBR ISO 9001:2000 da INSSDL recebeu o apoio e aprovação da coordenação da INSSDL e gerente da Área de Relacionamento com Clientes e Medição Leste.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>A implantação do sistema da qualidade proposto deverá ser devidamente aprovada pela Diretoria. O grupo gestor da Qualidade será responsável pelo gerenciamento do sistema, sendo constituído pelo Gerente da Área e pelo RD, bem como assegurar a implementação, a melhoria e a conscientização da área INSSDL dos requisitos e processos da qualidade.</p>	<p>Jan/ 2004</p>		<p>RD</p>

Requisito 5 Responsabilidade da administração			
5.2 Foco no cliente			
Descrição			
A Alta Direção, visando a plena satisfação dos clientes, deve assegurar que suas necessidades sejam identificadas, atendidas e aumentadas (ver 7.2.1 e 8.2.1).			
Situação Atual			
A área não realiza coleta de dados e/ ou pesquisa, quanto às expectativas e requisitos dos clientes, mas conhece seus grupos de clientes e seus segmentos e utiliza tal conhecimento para definir seus serviços, focando e se preocupando com o futuro.			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
1. Realizar coleta de dados e/ ou pesquisa, quanto às expectativas dos clientes com sistemática e periodicidade definidas, identificando e avaliando os níveis de conhecimento dos clientes a respeito dos produtos, assim como da imagem da INSSDL perante o cliente.	Fev/2004		Grupo gestor

Requisito 5 Responsabilidade da administração			
5.3 Política da Qualidade			
Descrição			
<p>A alta administração deve assegurar que a política da qualidade:</p> <p>a) seja adequada aos propósitos da organização;</p> <p>b) inclua um compromisso de atendimento com requisitos e de melhorar continuamente a efetividade do Sistema de Gestão da Qualidade;</p> <p>c) forneça uma estrutura para o estabelecimento e avaliação dos objetivos da qualidade,</p> <p>d) seja divulgada e compreendida na organização,</p> <p>e) seja regularmente avaliada para assegurar sua contínua adequação.</p>			
Situação Atual			
<p>Para fins do Sistema de Gestão da Qualidade, a Política da Qualidade da INSSDL está baseada nos princípios da Copel Distribuição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integridade e ética nas relações <p>A integridade e ética nas relações entre seus clientes estão representadas através do cumprimento dos princípios e normas legais, que regem as relações de distribuição e comercialização de produtos e serviços relacionados com suas atividades de energia e as relações trabalhistas, bem como o respeito aos costumes da comunidade na qual está inserida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeito ao ser humano e ao meio ambiente <p>O respeito ao ser humano está caracterizado no atendimento às necessidades de seus clientes, relacionados aos produtos e serviços a eles disponibilizados, bem como na preservação do meio ambiente no atendimento a estas necessidades, cumprindo a legislação específica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorização e crescimento pessoal e profissional dos empregados. <p>Os empregados, com seu conhecimento e habilidade em agregar mais valor aos nossos produtos e serviços, constituem a base de nossa empresa. O constante aperfeiçoamento através de treinamento e autodesenvolvimento, a valorização através do reconhecimento da valorização de suas atividades profissionais, incentivando a iniciativa e a criatividade, crescimento pessoal e profissional através de desenvolvimento de ações que permitam a satisfação pessoal dos empregados, como a realização de jogos internos, corais Copel, associações recreativas, promoção de qualidade de vida, entre outros, visando o fortalecimento contínuo desta base.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segurança como fator essencial <p>Nosso produto é de alto risco e, por isso a segurança é um fator essencial para a satisfação de nossos clientes e empregados e da comunidade, concretizando através de realização de treinamentos junto aos empregados que executam serviços operacionais na distribuição de energia e produtos associados, bem como esclarecimento junto aos clientes e comunidade efetuado através de campanhas publicitárias e comunicações direcionadas realizadas em estabelecimentos de ensino, associações de classe, feiras e exposições, entre outras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constante aprimoramento dos seus produtos e serviços, para garantir a satisfação dos clientes. <p>Em consonância com os princípios da Qualidade Total, buscamos a padronização e aperfeiçoamento de nossos produtos e serviços, utilizando as técnicas de melhoria contínua através de ferramentas da qualidade, como por exemplo PDCA, visando à satisfação dos clientes.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Disponibilizar em meio eletrônico a política da qualidade INSSDL, para que todos os colaboradores conheçam, entendam como o trabalho é feito, cumprir os requisitos e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.	Jan/ 2004		Grupo de implantação

Requisito 5 Responsabilidade da administração			
5.4 Planejamento			
5.4.1 Objetivos da qualidade			
Descrição			
<p>A Alta Administração deve assegurar que os objetivos da qualidade sejam estabelecidos em todas as funções e níveis relevantes dentro da organização. Os objetivos da qualidade devem ser mensuráveis e consistentes com a política da qualidade.</p>			
Situação Atual			
<p>Para acompanhamento do atendimento à Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade, são previstos itens de controle. Os resultados dos itens avaliados são compilados e acompanhados mensalmente, através de indicadores e suas respectivas metas.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Disponibilizar informações na Intranet para monitoramento da melhoria contínua e para análise crítica, bem como acesso às informações.	Jan/2004		Grupo gestor

Requisito 5 Responsabilidade da administração 5.4 Planejamento 5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade			
Descrição			
<p>A alta administração deve assegurar que:</p> <p>a) o planejamento do SGQ deve atender o item 4.1;</p> <p>b) a integridade do SGQ deve ser mantida quando mudanças forem planejadas e implementadas;</p>			
Situação Atual			
<p>O procedimento de planejamento está em fase de elaboração, visando o atendimento aos objetivos da INSSDL.</p> <p>As atividades externas são planejadas pela própria equipe, atribuindo confiança na realização do planejamento. As audiências também são programadas e acompanhadas através de controle no banco de dados IBT e Gestão de Processos.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Elaborar o procedimento de planejamento de atividades INSSDL.	jan/2004		Colaboradores

Requisito 5 Responsabilidade da administração
5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação
5.5.1 Responsabilidade e autoridade

Descrição

A Alta direção deve assegurar que as responsabilidades são definidas e comunicadas na organização.

Situação Atual

A coordenação da INSSDL define a responsabilidade da equipe, a fim de que ela possa contribuir para atingir os objetivos da qualidade, para facilitar a delegação de tarefas e para estabelecer seu envolvimento, motivação e comprometimento com a implementação de um sistema de gestão da qualidade eficiente e eficaz..

Este requisito já está sendo atendido, através da definição de responsabilidades:

COORDENAÇÃO

O objetivo da coordenação é acompanhar os trabalhos de todos os funcionários, solicitar a utilização dos métodos de melhoria da qualidade, estabelecer metas quantitativas e qualitativas, gestão de resultados, disseminar e garantir o atendimento das diretrizes e dos valores da organização, evidenciando o seu comprometimento perante todas as partes interessadas.

INSPETORES

A equipe de inspeção executa atividades nas unidades consumidoras, inspecionando (Entrada de serviço /baixa tensão) verificando as condições físicas da medição visualmente, anunciando-se e identificando-se ao consumidor e/ ou responsável pela Unidade Consumidora, bem como solicita acompanhamento antes da realização da inspeção . Após faz-se a abertura da caixa de medição verificando lacres, disco do medidor, carga ligada no ato da inspeção, interior da caixa de medição, fotografa a irregularidade, faz levantamento da carga instalada da Unidade Consumidora, se necessário substitui o medidor, sendo encaminhado para o laboratório de aferição de medidores, preenche o documento TOI. O consumidor ciente do fato ocorrido assina a documentação se responsabilizando, regulariza a medição lacrando o medidor e também a caixa. Concluído o serviço a documentação é encaminhada a equipe administrativa para seqüência do processo.

EQUIPE ADMINISTRATIVA

A equipe administrativa recepciona toda documentação emitida pela equipe de inspeção e também dos Centros de Serviços logo após a autuação do procedimento irregular (fraude de energia), atualiza o cadastro do consumidor, telefone, endereço, nome completo e registra no sistema GCO.

Procede, revisão do faturamento com base nas diferenças entre valores efetivamente faturados e os apurados por meio de critérios descritos da Resolução 456 da ANEEL, analisando o histórico dos últimos 8 anos de consumo, detectando onde houve realmente a redução dos consumos faturados a menor, a partir deste ponto cobra-se as diferenças entre o consumo correto e o realmente faturado, seguindo sempre os critérios de cobrança do artigo 72 da mesma resolução.

Após a análise e cálculo, é enviada ao cliente via correio toda documentação: carta, demonstrativo de cálculo, LAM e faturas com os valores a serem pagos .

O cliente tem um prazo de 10 dias para entrar com recurso contestando os valores calculados. A INSSDL reavalia o processo novamente podendo recalcular ou indeferir o recurso do cliente, encaminhando nova correspondência ao consumidor dando a resposta cabível a cada caso.

3.7.4 ESTAGIÁRIOS

Auxiliam nas atividades internas como: arquivos de todos os documentos pertinentes aos processos de procedimento irregular, recepção de documentações recebidas de outros setores, digitação de todo serviço executado pelos inspetores para acompanhamento de produtividade de cada um deles, bem como executam tarefas de apoio ao pessoal administrativo, emissão de cartas, preparação de documentação para envio via correio.

Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Alterar e/ ou adequar descrição de cargos compatíveis com a realidade dos profissionais da INSSDL, mercedores por se tratar de uma equipe especializada, e principalmente por apresentarem resultados surpreendentes, um incremento significativo à receita da empresa. .	abr/2004		RD

Requisito 5 Responsabilidade da administração 5.5 Responsabilidade , autoridade e comunicação 5.5.2 Representante da administração			
Descrição			
<p>A alta administração deve indicar um membro da administração que, independente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para:</p> <p>a) assegurar que os processos do sistema de gestão da qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</p> <p>b) informar à Alta Direção a respeito do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e das necessidades de melhoria;</p> <p>c) assegurar a conscientização das necessidades do cliente em toda a organização.</p> <p>A responsabilidade do Representante da Direção pode incluir a coordenação com entidades externas sobre assuntos referentes ao Sistema de Gestão da Qualidade.</p>			
Situação Atual			
<p>Gerente de Área da SDLRCM exerce o papel de RD na INSSDL.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Importante o RD para envolvimento e apoio quanto à abordagem do sistema de gestão da qualidade a ser implantada.</p>	<p>Jan/2004</p>		<p>Direção</p>

Requisito 5 Responsabilidade da administração			
5.5 Responsabilidade , autoridade e comunicação			
5.5.3 Comunicação interna			
Descrição			
<p>A Alta Direção deve assegurar que processos de comunicação sejam estabelecidos dentro da organização e que haja comunicação a respeito da efetividade do Sistema de Gestão da Qualidade.</p>			
Situação Atual			
<p>A empresa possui um processo eficaz e eficiente para comunicação eletrônica, o LOTUS NOTES, jornal e revista interna, quadro de avisos, reuniões informativas.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Aperfeiçoar quadro de avisos, em ponto estratégico de fácil visualização das comunicações internas. Criar mecanismos de comunicação com o pessoal externo.</p>	<p>Jan/2004</p>		<p>Grupo gestor</p>

Requisito 5 Responsabilidade da administração			
5.6 Análise crítica pela administração			
5.6.1 Generalidades			
Descrição			
<p>A Alta Direção deve avaliar criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade a intervalos programados, para assegurar sua contínua aplicabilidade, adequação e eficácia. As revisões devem avaliar as oportunidades de melhoria, a necessidade de mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade, inclusive as que afetem a política e os objetivos da qualidade. Registros da avaliação da gestão devem ser mantidos (ver 4.2.4).</p>			
Situação Atual			
<p>Não são realizadas análises críticas de acordo com os requisitos desta norma.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Implantação dos procedimentos	Jan/2004		Grupo padronização
Realização de auditorias internas	Jul/2003		Grupo padronização
Formalização de análises críticas	Jan/2004		Grupo padronização

Requisito 5 Responsabilidade da administração			
5.6 Análise crítica pela administração			
5.6.2 Entradas para análise crítica			
Descrição			
<p>As "entradas" para a avaliação da Alta Direção incluem informação a respeito de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de auditorias. b) "Feedback" dos clientes (informações coletadas junto aos clientes ou fornecidas pelos mesmos); c) Desempenho dos processos e conformidade dos produtos; d) Situação das ações corretivas e preventivas; e) Acompanhamento das ações procedentes de avaliações anteriores; f) Mudanças que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade; g) Recomendações para melhoria. 			
Situação Atual			
<ul style="list-style-type: none"> a) Não são realizadas auditorias internas b) Todas as informações coletadas dos clientes são documentadas através de protocolos de Ordem de Serviço e através dos recursos quando o cliente contesta sobre a cobrança recebida proveniente de procedimento irregular. c) O desempenho de processo e conformidade de produto é monitorado através de relatórios mensais. d) Não são tratados conforme requisito da norma e) Não são tratados conforme requisito da norma f) Não são tratados conforme requisito da norma g) Não são tratados conforme requisito da norma 			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Melhorar a participação da equipe , envolvimento e acompanhamento das ações e mudanças .	Jan/2004		Grupo gestor

Requisito 5 Responsabilidade da administração 5.6 Análise crítica pela administração 5.6.3 Saídas para análise crítica			
Descrição			
Os resultados da avaliação da Alta Direção devem incluir decisões e ações relacionadas à: a) melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos, b) melhoria do produto com relação às necessidades dos clientes, c) necessidades de recursos.			
Situação Atual			
Não implantado			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Implantar melhoria no sistema de Gestão da Qualidade e dos processos na INSSDL de acordo com os requisitos da norma	Fev/2004		Grupo gestor

Requisito 6 Gestão de Recursos			
6.1 Provisão de recursos			
Descrição			
<p>A organização deve determinar e prover recursos necessários para:</p> <p>a) implementar e manter o SGQ e melhorar continuamente sua eficácia;</p> <p>b) aumentar a satisfação de clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.</p>			
Situação Atual			
<p>Os recursos para implantação e manutenção do sistema da qualidade proposto serão definidos pelo grupo gestor da qualidade, mediante apresentação deste projeto.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Definição dos recursos necessários para implantação e manutenção do sistema de qualidade proposto.	Mar/2004		Grupo de gestão da qualidade

Requisito 6 Gestão de recursos			
6.2 Recursos humanos			
6.2.1 Generalidades			
Descrição			
O pessoal que executa atividades que afetam a qualidade do produto deve ser competente com base em educação, treinamento, habilidades e experiência apropriada.			
Situação Atual			
<p>O pessoal que executa as atividades que afetam a qualidade do produto e/ ou serviços da INSSDL são competentes , treinados, habilidosos, comprometidos e com experiência farta.</p> <p>Para contratação é definido o perfil de cada função, seguindo os requisitos mínimos de qualificação. Através do plano de treinamento de pessoal, pelo departamento de RH, são identificadas as necessidades, treinamento para suprir as necessidades.</p> <p>A INSSDL não tem envolvimento neste processo.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Valorização do recurso humano	Imediato		RD Coordenação

Requisito 6 Gestão de recursos**6.2 Recursos humanos****6.2.2 Competência, conscientização e treinamento****Descrição**

A organização deve:

- a) identificar as necessidades de qualificação do pessoal que estiver realizando atividades que afetem a qualidade do produto;
- b) disponibilizar treinamento ou implementar outras ações para satisfazer estas necessidades;
- c) avaliar a efetividade das ações realizadas;
- d) assegurar que pessoal esteja consciente da relevância e da importância de suas atividades e de como elas contribuem para a realização dos objetivos da qualidade, e
- e) manter registros adequados da educação, experiência, treinamento, habilidade e qualificações (veja o item 4.2.4).

Situação Atual

Atendendo a este requisito, a INSSDL engajada sempre no rigoroso programa de combate à fraudes e furtos de energia, adota como parte das suas atividades a promoção de curso de treinamento técnico administrativo para sanar deficiências e preparar a equipe, colaboradores de outras equipes e dos centros de serviços nas difíceis tarefas de abordagem e responsabilização de consumidores, no caso de procedimentos irregulares cometidos por parte deles. O curso ministrado, denominado "DE OLHO NO GATO", realizado em setembro, foi solicitado pela coordenação da equipe devido à necessidade de apoio e reforço no combate à fraude e furto de energia, onde sua realização foi aprovada e atualmente faz parte do plano de treinamento da DISDL, com data prevista para breve para mais cursos para nossa área. Elaboramos apostila contendo os procedimentos recomendados para o enfrentamento das várias situações em que pode estar havendo fraude e/ ou furto de energia. Vide Anexo 3

Antes da realização do treinamento utilizamos formulário específico para avaliar a situação inicial dos treinandos,

Após realizado o treinamento foi avaliada sua eficácia, com os benefícios conquistados pelos treinandos e pela equipe. Esta avaliação foi registrada em formulário específico.

Pontos de Melhoria

Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Documentar em procedimento ou no manual da qualidade as atividades a serem realizadas para a implementação deste requisito.	Mai/ 2004		Grupo de gestão
Adequar o plano de treinamento.			

Requisito 6 Gestão de recursos			
6.3 Infra-estrutura			
Descrição			
<p>A organização deve identificar, disponibilizar e manter a infra-estrutura necessária para a realização da conformidade do produto. A infra-estrutura pode incluir:</p> <p>a) prédios, áreas de trabalho e facilidades associadas;</p> <p>b) equipamentos de processo (hardware e software);</p> <p>c) serviços de apoio (E.G.: transporte, comunicação).</p>			
Situação Atual			
<p>A INSSDL passa atualmente por melhoria de infra-estrutura, adequando suas instalações para a conquista de um ambiente de trabalho propício, exercendo influências positivas na motivação, satisfação e desempenho das pessoas, buscando o aumento do desempenho da equipe.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Aumento da frota	2004		RD
Aquisição de equipamentos para suporte no desenvolvimento das atividades externas, como máquinas fotográficas, micro câmeras, telefone celular, etc.	Mar/2004		RD
Aquisição de microcomputadores com melhor capacidade de memória para banco de dados.	Jan/2004		RD

Requisito 6 Gestão de recursos			
6.4 Ambiente de trabalho			
Descrição			
A organização deve identificar e gerenciar os fatores existentes no ambiente de trabalho necessários à realização da conformidade do produto.			
Situação Atual			
<p>As orientações quanto à segurança são bastante claras no uso de equipamentos de proteção individual (EPI), prevenção de acidentes, doenças ocupacionais e incidentes críticos. Promovemos reuniões semanais de segurança, além da reunião mensal de Subcipa, realizada com toda a equipe da SDLRCM.</p> <p>A qualidade na segurança e higiene do trabalho é adquirida com a utilização do modelo de qualidade 5S, onde atingimos a capacidade de planejar e desenvolver ações contínuas para a satisfação das necessidades da equipe.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Atuar intensivamente no Plano geral de manutenção e melhoria do programa "5S".	jan/2004		Todos os colaboradores

Requisito 7 Realização do produto			
7.1 Planejamento da realização do produto			
Descrição			
<p>Ao planejar os processos para a realização do produto a organização deve estabelecer o seguinte:</p> <p>a) objetivos da qualidade e requisitos do produto;</p> <p>b) a necessidade de estabelecer processos, desenvolver documentação e disponibilizar recursos específicos do produto;</p> <p>c) atividades de verificação, validação, monitorização, inspeções e ensaios específicos do produto, bem como os critérios de aceitação,</p> <p>d) os registros que sejam necessários para proporcionar evidência da conformidade do produto resultante.</p> <p>Plano da qualidade é o nome que se pode atribuir à documentação que descreve como os processos do Sistema de Gestão da Qualidade são aplicados a um produto, projeto ou contrato específico.</p>			
Situação Atual			
<p>Os procedimentos necessários para o planejamento estão em fase de elaboração.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Concluir a elaboração dos procedimentos	Jan/2004		Grupo de padronização
Implantar os procedimentos	Fev/2004		Grupo de padronização

Requisito 7 Realização do produto			
7.2 Processos relacionados a clientes			
7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados ao produto			
Descrição			
<p>A organização deve determinar:</p> <p>a) requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para entrega e para atividades de pós-entrega;</p> <p>b) os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou para uso pretendido conhecido;</p> <p>c) requisitos estatutários e regulamentares relacionados ao produto;</p> <p>d) qualquer requisito adicional determinado pela organização.</p>			
Situação Atual			
<p>Os requisitos são determinados de acordo com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas Técnicas; • Os procedimentos elaborados; • Resolução da ANEEL; • Código Civil; • Código Penal. 			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Já implantado			

Requisito 7 Realização do produto 7.2 Processos relacionados a clientes 7.2.2 Análise crítica dos requisitos do produto			
Descrição			
<p>A organização deve analisar criticamente os requisitos relacionados ao produto. Esta análise crítica deve ser realizada antes da organização assumir o compromisso de fornecer um produto para o cliente e devem assegurar que:</p> <p>requisitos do produto sejam definidos,</p> <p>a) os requisitos de contrato ou do pedido que diferem daqueles previamente estabelecidos,</p> <p>b) a organização tenha a habilidade de atender a requisitos definidos.</p>			
Situação Atual			
<p>Antes de ir a campo é definida a capacidade de atendimento à Ordem de Serviços e elaboração de planejamento de rota.</p> <p>A meta de atendimento é definida de acordo com esta capacidade.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações			
	Prevista	Realizado	Responsável
Já implantado			

Requisito 7 Realização do produto			
7.2 Processos relacionados a clientes			
7.2.3 Comunicação com o cliente			
Descrição			
<p>A organização deve identificar e implementar meios para comunicação com os clientes, com relação a:</p> <p>a) informação sobre o produto;</p> <p>b) consultas, contratos, processamento de pedidos, inclusive revisões e alterações;</p> <p>c) realimentação do cliente, inclusive reclamações.</p>			
Situação Atual			
<p>a. No ato da inspeção inicia-se o contato entre INSSDL e consumidor, onde buscamos prestar o melhor atendimento, com respeito, educação e acima de tudo profissionalismo.</p> <p>b. A comunicação INSSDL com o consumidor é realizada através de correspondência, enviada através de AR – Aviso de Recebimento pelo CORREIO.</p> <p>c. Em casos de negociação é prestado atendimento pessoalmente na INSSDL.</p> <p>d. Para informações e esclarecimentos a comunicação é realizada através do CALL CENTER.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Manter o melhor padrão de atendimento possível para o alcance da satisfação do consumidor.	permanente		Todos os envolvidos

Requisito 7 Realização do produto 7.3 Projeto e desenvolvimento 7.3.1 Planejamento do projeto e desenvolvimento
Descrição
<p>A organização deve planejar e controlar o projeto e desenvolvimento de produto. Durante o planejamento do projeto e desenvolvimento a organização deve determinar:</p> <ul style="list-style-type: none">a) os estágios do projeto e desenvolvimento;b) a análise crítica, verificação e validação que sejam apropriadas para cada fase do projeto e desenvolvimento, e;c) as responsabilidades e autoridades para projeto e desenvolvimento.
<p>Não aplicável</p>

Requisito 7 Realização do produto 7.3 Projeto e desenvolvimento 7.3.2 Entrada de projeto e desenvolvimento
Descrição
Requisitos funcionais e de desempenho, requisitos regulamentares e legais aplicáveis, informação aplicável resultante de projetos similares anteriores e quaisquer outros requisitos essenciais a projetos e/ ou desenvolvimento.
Situação Atual
Não aplicável

Requisito 7 Realização do produto 7.3 Projeto e desenvolvimento 7.3.3 Saídas de projeto e desenvolvimento
Descrição
<p>Devem ser apresentadas de forma que possibilite a verificação em relação às entradas. Saídas de projeto e desenvolvimento devem:</p> <ul style="list-style-type: none">a) atender aos requisitos de entrada para projeto e desenvolvimento;b) fornecer informações apropriadas para aquisição, produção e para fornecimento de serviço;c) conter ou referenciar critérios de aceitação do produto, e;d) especificar as características do produto que são essenciais para seu uso seguro e adequado.
Situação Atual
<p>Não aplicável</p>

Requisito 7 Realização do produto 7.3 Projeto e desenvolvimento 7.3.4 Análise crítica de projeto e desenvolvimento
Descrição
Devem ser realizadas. Em fases apropriadas, análises críticas sistemáticas de projeto e desenvolvimento para: a) avaliar a capacidade dos resultados do projeto e desenvolvimento em atender aos requisitos, e; b) identificar qualquer problema e propor as ações necessárias.
Situação Atual
Não aplicável

Requisito 7 Realização do produto 7.3 Projeto e desenvolvimento 7.3.5 Verificação de projeto e desenvolvimento
Descrição
A verificação deve ser executada para assegurar que as saídas do projeto de desenvolvimento atenderam aos requisitos de entrada do projeto e desenvolvimento. Devem ser mantidos registros dos resultados da verificação e de quaisquer ações necessárias.
Situação Atual
Não aplicável

Requisito 7 Realização do produto 7.3 Projeto e desenvolvimento 7.3.4 Validação de projeto e desenvolvimento
Descrição
<p>Sempre que aplicável, a validação deverá ser completada antes da entrega ou da implementação do produto. Nos casos em que não seja prática a execução de validação completa antes da entrega ou implementação, uma validação parcial deve ser realizada na máxima extensão praticável.</p>
Situação Atual
<p>Não aplicável</p>

Requisito 7 Realização do produto 7.3 Projeto e desenvolvimento 7.3.7 Controle de alterações de projeto e desenvolvimento
Descrição
As alterações efetuadas deverão ser verificadas e validadas, conforme seja apropriado, e aprovadas antes de sua implementação. A revisão das alterações efetuadas deve incluir a avaliação do impacto das alterações efetuadas sobre o produto ou seus componentes.
Situação Atual
Não aplicável

Requisito 7 Realização do produto 7.4 Aquisição 7.4.1 Processo de aquisição			
Descrição			
<p>A organização deve assegurar que o produto adquirido está conforme aos requisitos especificados de aquisição. O tipo e extensão do controle aplicado ao fornecedor e ao produto adquirido devem depender do efeito do produto adquirido na realização subsequente do produto ou no produto final. A organização deve avaliar e selecionar fornecedores com base na sua capacidade e pré - avaliação devem ser instituídos. Devem ser mantidos dos resultados das avaliações e de quaisquer ações necessárias, oriundas da avaliação.</p>			
Situação Atual			
<p>A aquisição de material não é realizada pela INSSDL, porém é realizada uma previsão de recursos necessários para o desempenho das atividades.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Aplicar os procedimentos exigidos pela norma	04/2004		Grupo gestor

Requisito 7 Realização do produto 7.4 Aquisição 7.4.2 Informações de aquisição			
Descrição			
<p>As informações de aquisição devem descrever o produto a ser adquirido e incluir, apropriado, requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) aprovação de produto, procedimentos, processos e equipamento; b) qualificação de pessoal, e; c) sistema de gestão da qualidade. 			
Situação Atual			
<p>A aquisição de material não é realizada pela INSSDL, porém são repassadas para os responsáveis as especificações sobre os produtos.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Seguir os procedimentos da norma	04/2004		Grupo gestor

Requisito 7 Realização do produto 7.4 Aquisição 7.4.3 Verificação do produto adquirido			
Descrição			
<p>Nas situações em que a organização ou seu cliente proponham a realização das atividades de verificação nas próprias instalações do fornecedor, a organização deve especificar, nas informações de compra, a sistemática que se pretende usar para verificação, bem como o método para liberação do produto.</p>			
Situação Atual			
<p>O recebimento do produto é sempre realizado com uma conferência das especificações .</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Seguir os procedimentos da norma</p>	<p>04/2004</p>		<p>Grupo gestor</p>

Requisito 7 Realização do produto			
7.5 Produção e fornecimento de serviço			
7.5.1 Controle de produção e fornecimento de serviço			
Descrição			
<p>A organização deve realizar o fornecimento da produção e de serviços, através de condições planejadas e controladas que incluem, conforme aplicável:</p> <p>a) disponibilidade de informação que especifica as características do produto;</p> <p>b) disponibilidade de instruções de trabalho;</p> <p>c) o uso de equipamento adequado para o fornecimento da produção e dos serviços;</p> <p>d) a disponibilidade e uso de dispositivos de medição e de monitoramento;</p> <p>e) a implementação de atividades de medição e de monitoramento;</p> <p>f) a implementação de atividades para a liberação, entrega e pós-entrega.</p>			
Situação Atual			
<p>A INSSDL executa suas atividades através de um planejamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seleciona as unidades consumidoras a serem inspecionadas através de análise de relatórios de atividade, indicações, Ordens de Serviços, denúncias, varreduras, etc.; • executa a inspeção propriamente dita; • montagem do processo de procedimento irregular; • cadastro no sistema; • análise e cálculo dos processos; • emissão e envio de correspondência ao consumidor; • análise de recursos. 			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Implantar os procedimentos de acordo com a norma	03/2003		Grupo de implantação

Requisito 7 Realização do produto 7.5 Produção e fornecimento de serviço 7.5.2 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço
Descrição
<p>A organização deve validar quaisquer processos de produção ou de serviços nos quais o resultado final não possa ser verificado por subsequente medição ou monitoramento.</p> <p>Aqui se inclui quaisquer processo onde as deficiências se tornam aparentes depois que o produto estiver em uso, ou quando o serviço já tenha sido entregue.</p> <p>A organização deve estabelecer os métodos de validação os quais devem incluir o seguinte, quando aplicável:</p> <ul style="list-style-type: none">a) qualificação de processos;b) qualificação de equipamento e pessoal;c) uso de metodologias e procedimentos definidos;d) registros da qualidade;e) revalidação.
Situação Atual
Não aplicável

Requisito 7 Realização do produto 7.5 Produção e fornecimento de serviço 7.5.3 Identificação e rastreabilidade			
Descrição			
<p>A organização deve identificar a situação do produto referente aos requisitos de monitoramento e de medição. Quando a rastreabilidade é um requisito, a organização deve controlar e registrar a identificação única do produto.</p>			
Situação Atual			
<p>Através do cadastro de dados das unidades consumidoras inspecionadas podemos rastrear todo e qualquer processo, inclusive a emissão de relatórios e controle de metas.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Descrever o procedimento de acordo com a norma	Fev/2004		Grupo de padronização

Requisito 7 Realização do produto 7.5 Produção e fornecimento de serviço 7.5.4 Propriedade do cliente
Descrição
<p>Propriedade do cliente pode incluir a propriedade intelectual.</p> <p>A organização deve ter cuidado com a propriedade de cliente, enquanto estiver sob o controle da organização ou sendo usada por ela. A organização deve identificar, verificar, proteger e salvaguardar a propriedade do cliente fornecida para uso ou incorporação no produto. Se qualquer propriedade do cliente for perdida, danificada ou considerada inadequada para uso., isso deve ser informado ao cliente e devem ser mantidos registros.</p> <p>Não aplicável</p>

Requisito 7 Realização do produto			
7.5 Produção e fornecimento de serviço			
7.5.5 Preservação do produto			
Descrição			
<p>Inclui a identificação, estiva, embalagem, armazenamento e proteção. Aplica-se igualmente às partes ou componentes de um produto.</p>			
Situação Atual			
<p>A preocupação com a preservação do produto e os cuidados com o invólucro específico onde são armazenados os medidores de energia ativa e reativa, aumenta a cada dia garantindo a confiabilidade e segurança de nosso produto e/ ou serviço. Esta embalagem é realizada mediante presença do responsável pela unidade consumidora, ou seu representante, no ato da inspeção. Vide Anexo III.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Ação já implementada			

Requisito 7 Realização do produto			
7.6 Controle de dispositivos de medição e monitoramento			
Descrição			
<p>A organização deve implementar processos para assegurar que as atividades de monitoramento e de medição são capazes e que estas são realizadas de acordo com os requisitos estabelecidos. Softwares utilizados para medição e monitoramento de requisitos específicos devem ser validados antes de sua utilização e confirmados conforme necessário.</p> <p>A organização deve instituir processos para assegurar que medição e monitoramento podem ser realizados e são executados de uma maneira consistente com os requisitos de medição e monitoramento.</p>			
Situação Atual			
<p>Os medidores de energia ativa e reativa são levados à calibração e aferição por órgão responsável pela RBC. Nosso laboratório já segue todos os requisitos da norma , onde recebem anualmente auditoria e certificação ISSO.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Melhorar a capacidade de memória do arquivo, bem como dos equipamentos, conquistando maior rapidez nas consultas, testes e registros das informações.	abr/2004		Grupo de padronização

Requisito 8 Medição, análise e melhoria			
8.1 Generalidades			
Descrição			
<p>A organização deve planejar e implementar processos de monitoramento, medição, análise e de melhoria continuada necessários para:</p> <p>a) demonstrar a conformidade do produto;</p> <p>b) assegurar a qualidade do Sistema de Gestão da Qualidade;</p> <p>c) melhorar a efetividade do Sistema de Gestão da Qualidade.</p> <p>Isto inclui estabelecer a necessidade de utilizar métodos aplicáveis, inclusive técnicas estatísticas.</p>			
Situação Atual			
<p>Atendendo ao requisito, a INSSDL avalia a qualidade em seus processos através de controle de metas e objetivos. Vide Anexo</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Elaborar procedimento ou instrução operacional para orientar sua correta aplicação e responsabilidades.</p>	<p>Mar/2004</p>		<p>Grupo gestor</p>

Requisito 8 Medição, análise e melhoria 8.2 Medição e monitoramento 8.2.1 Satisfação de cliente			
Descrição			
<p>A organização deve monitorar as informações da percepção do cliente versus a satisfação das suas necessidades. Devem-se estabelecer os métodos para a obtenção e o uso desta informação.</p>			
Situação Atual			
<p>Não há procedimento e/ ou metodologia para medição e monitoramento da satisfação dos clientes.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Definir métodos para obtenção de coleta de informações sobre a satisfação dos clientes, podendo ser através de entrevistas, contato direto com clientes, ouvir reclamações de clientes.</p>	<p>Abr/2004</p>		<p>Grupo gestor</p>

Requisito 8 Medição, análise e melhoria			
8.2 Medição e monitoramento			
8.2.2 Auditoria interna			
Descrição			
<p>A organização deve executar auditorias internas a intervalos planejados para determinar se o sistema de gestão da qualidade:</p> <p>a) está conforme com as disposições planejadas, com os requisitos da Norma e com os requisitos do sistema de gestão da qualidade instituídos pela organização;</p> <p>b) está mantido e implementado eficazmente.</p>			
Situação Atual			
Desde sua criação a INSSDL não possui planejamento e/ ou programa de auditoria .			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Elaborar programa de auditoria, conforme Anexo</p> <p>Conduzir as Auditorias Internas da Qualidade de maneira sistemática, ou seja, com planejamento e programação prévias, bem como uma forma de condução determinada. Para garantir que seja cumprido, é necessário que as informações estejam colocadas em procedimento específico, servindo de fonte de informação a todos os que irão realizar ou receber as Auditorias da Qualidade.</p> <p>Entretanto, este procedimento precisa também ser verificado, ou seja, o mesmo é passível de ser auditado quanto à sua adequação e implementação.</p>	<p>Após aprovação Projeto</p> <p>Jun/2004</p>		Grupo gestor

Requisito 8 Medição, análise e melhoria 8.2 Medição e monitoramento 8.2.3 Medição e monitoramento de processos			
Descrição			
<p>A organização deve aplicar métodos adequados para medição e monitoramento dos processos de realização, para atender aos requisitos do cliente. Tais métodos devem confirmar a capacidade contínua de cada processo para satisfazer o propósito estabelecido.</p>			
Situação Atual			
<p>Atendendo ao requisito, a INSSDL avalia a qualidade em seus processos através de controle de metas e objetivos.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Estabelecer especificações de produto e planos de inspeção, para medição e monitoramento de processo			

Requisito 8 Medição, análise e melhoria 8.2 Medição e monitoramento 8.2.4 Medição e monitoramento de produto			
Descrição			
<p>A organização deve medir e monitorar as características do produto, para assegurar que suas especificações sejam atendidas. Isto deve ser feito nas fases apropriadas do processo de produção do produto ou serviço.</p>			
Situação Atual			
<p>Atendendo ao requisito, a INSSDL avalia a qualidade em seus produtos através de controle de metas e objetivos.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Estabelecer especificações de produto e planos de inspeção, para medição e monitoramento de produto.</p>	Jun/2004		Grupo gestor

Requisito 8 Medição, análise e melhoria			
8.3 Controle de produto não - conforme			
Descrição			
<p>A organização deve assegurar que produtos que não estejam conforme com os requisitos do produto seja identificado e controlado para evitar seu uso não intencional ou entrega. Os controles e as responsabilidades e autoridades relacionadas para lidar com produtos não – conformes devem ser definidos em um procedimento documentado.</p> <p>A organização deve tratar com produtos não – conformes por uma ou mais das seguintes formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) tomada de ações para eliminar a não – conformidade detectada; b) autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente, onde aplicável, pelo cliente; c) tomada de ação para impedir a intenção original de seu uso ou aplicação. 			
Situação Atual			
<p>Não há controle de produto não-conforme</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Elaboração e implementação de um procedimento documentado para controle de produto não-conforme</p>			

Requisito 8 Medição, análise e melhoria			
8.4 Análise de dados			
Descrição			
<p>A organização deve coletar e analisar dados apropriados que determinem a eficácia e a adequação do sistema de gestão da qualidade, e também para avaliar onde melhorias do Sistema de Gestão da Qualidade podem ser realizadas. Aqui estão considerados os dados gerados pelas atividades de medição, monitoramento e por outras fontes relevantes.</p> <p>A análise desses dados deve fornecer informações sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) a satisfação do cliente; b) conformidade dos requisitos do produto; c) características e tendências dos processos, dos produtos incluindo as oportunidades de ação preventiva; d) fornecedores. 			
Situação Atual			
<p>As decisões são baseadas em fatos e dados . Entre as técnicas e ferramentas que a empresa emprega para motivar a análise de dados, destacamos os gráficos de tendências, Diagrama de Pareto, 5W 1H.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Trabalhar e envolver mais as pessoas para a aplicação das ferramentas da qualidade para análise de dados .</p>	<p>1jan/2004</p>		<p>Grupo gestor</p>

Requisito 8 Medição, análise e melhoria			
8.5 Melhorias			
8.5.1 Melhoria contínua			
Descrição			
<p>A organização deve continuamente melhorar a eficácia do sistema de gestão da qualidade por meio do uso da política da qualidade, objetivos da qualidade, resultados de auditorias, análise de dados, ações corretivas e preventivas e análise crítica pela administração.</p>			
Situação Atual			
<p>A INSSDL evidencia a melhoria contínua com implementação de indicadores de qualidade sendo resultado dos objetivos de qualidade e estabelecidos para colocar em prática os princípios da política da qualidade. O acompanhamento sistemático (mensalmente) desses indicadores leva a INSSDL a tomar as medidas necessárias para alcançar as metas definidas e buscar a melhoria contínua.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
Aperfeiçoar os indicadores de qualidade; Maior envolvimento da equipe; Desenvolvimento de canais para que as pessoas elaborem respostas.	jan/2003		Grupo gestor

Requisito 8 Medição, análise e melhoria 8.5 Melhorias 8.5.2 Ações corretivas			
Descrição			
<p>A organização deve executar ações corretivas para eliminar as causas de não-conformidades de forma a prevenir sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas.</p> <p>Um procedimento documentado deve instituir, definindo os requisitos para:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) análise crítica das não-conformidades; b) determinação das causas das não conformidades; c) avaliação da necessidade de ações para assegurar que aquelas não conformidades não ocorrerão novamente; d) determinação e implementação de ações necessárias; e) registro dos resultados de ações executadas; f) análise crítica de ações corretivas executadas. 			
Situação Atual			
<p>Com a elaboração do projeto percebemos o quanto precisamos evoluir, melhorar em nossos processos, comentamos que uma das ações corretivas que merece destaque é a importância no conhecimento do Sistema de Gestão da Qualidade da INSSDL devido não termos o manual de qualidade elaborado.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Agendar reunião com todos os envolvidos com a INSSDL, identificando as deficiências e efetuando os esclarecimentos que se fizerem necessários, esclarecendo a importância do Manual da Qualidade e seus objetivos.</p> <p>Elaborar procedimentos de acordo com a norma.</p>	<p>Jan/2004</p>		<p>Grupo de gestão RD</p>

Requisito 8 Medição, análise e melhoria			
8.5 Melhorias			
8.5.3 Ações preventivas			
Descrição			
<p>A organização deve definir ações para eliminar as causas de não conformidades potenciais de forma a prevenir sua recorrência. As ações preventivas devem ser apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais.</p> <p>Um procedimento documentado deve ser instituído para definir os requisitos para:</p> <ol style="list-style-type: none"> definição de não – conformidades potenciais e de suas causas; avaliação da necessidade de ações para prevenir a ocorrência de não – conformidades; definição e implementação de ações necessárias; registros de resultados de ações executadas, e; análise crítica de ações preventivas executadas. 			
Situação Atual			
<p>As ações corretivas serão trabalhadas a partir da aprovação deste projeto. Atualmente procuramos identificar problemas e resolvê-los usando a ferramenta 5W 1H.</p>			
Pontos de Melhoria			
Ações	Prevista	Realizado	Responsável
<p>Criar e implementar ações que os auxiliem a lidar com as causas e os efeitos, como instrumento de aprendizagem por meio dos erros e evitar que eles se repitam. A ação preventiva envolve a análise das tendências através de fatos e dados para identificar oportunidades de evitar a ocorrência de problemas potenciais.</p>	Fev/2004		Grupo de gestão

2. SISTEMA DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

Mensalmente a INSSDL apresentará à diretoria da empresa, um relatório contendo todos os requisitos implantados no período, demonstrando:

- a) os documentos elaborados;
- b) os requisitos implementados;
- c) os itens pendentes, que não foram resolvidos até a elaboração do relatório e as respectivas responsabilidades por essas pendências;
- d) as ações a serem tomadas para eliminar as pendências.

3. ANÁLISE CRÍTICA

Anualmente, será realizada uma análise crítica do programa baseado nas seguintes contribuições:

- Rol de sugestões apresentadas pelos colaboradores para melhoria dos processos;
- Visitas a outros departamentos que possuam o programa de qualidade baseado na NBR ISO 9001, que venham apresentando resultados significativos;
- Auto - avaliações de facilitadores e auditores internos que atuam no programa;
- Seminários de práticas deste programa de qualidade, bem como de outros, procurando sempre a atualização.

4. RESULTADOS ESPERADOS

A Copel Distribuição – Superintendência Regional de Distribuição Leste já se encontra engajada em um processo de melhoria contínua pela qualidade, esperamos que a implantação do Programa de Qualidade NBR ISO 9001 seja uma ferramenta adicional para gestão da cultura da excelência dentro da Equipe de Inspeção Leste e que venha a trazer a cada colaborador uma clarificação ainda maior de qual é o papel que lhe está reservado na construção dos resultados da empresa. Mais do que isso, cada um deve se sentir co-autor de cada conquista, como elemento ativo e criador que transforma seu ambiente de trabalho, que faz crescer sua resposta pessoal à esse ambiente que evolui diariamente o seu posicionamento perante os desafios .

Portanto, os resultados esperados dizem respeito à melhoria contínua da qualidade e a todos aqueles itens citados como benefícios esperados quando relatamos as pesquisas bibliográficas realizadas.

CAPITULO V - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente projeto técnico teve como proposta fundamental o uso de uma das mais tradicionais ferramentas da qualidade: a NBR ISO 9001.

Nos termos propostos neste trabalho, a presença da padronização das atividades no trabalho permite: melhoria na qualidade das atividades desenvolvidas, prevenção de acidentes, aumento da produtividade, redução de custos, melhoria do ambiente de trabalho, incentivo à criatividade, melhoria do moral dos empregados, integração da equipe, melhoria da qualidade de vida e a excelência do desenvolvimento dos processos e da gestão como alavanca propulsora da Qualidade.

Recapitulando o trabalho desenvolvido, temos que, no Capítulo I, foram declarados os objetivos do projeto, os motivos que causaram seu desenvolvimento e a metodologia adotada. No Capítulo II, apresentamos e comentamos a bibliografia pesquisada sobre o assunto. O Capítulo III trouxe um amplo perfil da empresa Copel, Copel Distribuição e especificamente da INSSDL. No Capítulo IV apresentamos a estrutura do Modelo de Qualidade NBR ISO 9001, seus itens, a situação atual do setor específico e o plano de ação.

A aplicação do Modelo de Qualidade proposto no presente projeto técnico, possivelmente será concretizado na Equipe INSSDL. Sua continuidade vem sendo apoiada pela forte determinação da coordenação em desenvolver a cultura da excelência dentro da equipe e da empresa. Temos tido a oportunidade de sermos os responsáveis pela disseminação da necessidade de melhoria da qualidade e da elaboração deste projeto, desde sua concepção inicial, passando pela sua formatação geral, seu detalhamento e confiança em prosseguir com o trabalho que aqui se inicia. Isso nos trouxe uma forte experiência de aprendizado, ao podermos conjugar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de pós-graduação em Gestão da Qualidade, com a aplicação direta dos mais variados conceitos nele abordados. Encerrar, portanto, este trabalho com intuito de construir comportamentos de qualidade, visando fortalecimento com de atitudes de qualidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro, 2000.

CAMPOS, V. F.; **Gerenciamento da Rotina do Trabalho do dia-a dia**, Belo Horizonte:, 7ª edição, Desenvolvimento Gerencial, 1998.

CAMPOS, V. F.; **Qualidade Total. Padronização de Empresas**, Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CUNHA, J.C. da; **Introdução à Gestão da Qualidade e Produtividade – Apostila do Curso de Gestão da Qualidade**. Curitiba: UFPR, 2002.

HOBBI, J. Roberto R, **Organização da Administração**, 2ª Edição, Editora Mercosul, Sertaneja, PR 1998.

HOBBI, J. Roberto R., **Qualidade Total ISO & CWQC: um enfoque prático**. 4ª Edição São Paulo Editora Mercosul, 1999.

KOTLER, Philip, **Administração de Marketing**, 5ª Edição brasileira, Editora Atlas – São Paulo 1998.

MARANHÃO, Mauriti; **ISO Série 9000: Manual de Implementação**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1996.

MCG, **Qualidade em Sistemas, ISO Série 9000 ao alcance de todos**. Rio de Janeiro, 1992.

MELLO, C. H. P.; SILVA, C. E. S.; TURRIONI, J. B. ; SOUZA, L. G. M. **ISO 9001:2000 Sistema de gestão da qualidade para operações de produtos e serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

MYRRHA, R; **Consultoria Vicente Falconi Campos** - Administração da Fundação de Desenvolvimento Gerencial – FDG, revista Economia do Estado de Minas, nº 42, Minas Gerais, outubro, 2001.

ORTIZ, Paulo; **Modelo de Gestão da Qualidade II** – Apostila do Curso de Gestão da Qualidade. Curitiba: UFPR, 2002.

SUAREZ, G. A.; **Norma NBR ISO 9000:2000**. Curitiba, 2001.

ANEXO 1 – MAPEAMENTO DO PROCESSO INSSDL



ANEXO 2 - PROCEDIMENTOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS

Equipe de Inspeção – SDLVEN/INSSDL

PROCEDIMENTOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS

Trabalho de Equipe para uniformização de
procedimentos na área de Vendas Leste,
Equipe de Inspeção – INSSDL

Coordenador: Eduardo Silva Mendonça

Email: eduardo.medicao@copel.com

041-3105101

Elaboração: Suzane Krete de Souza

Email: sks@copel.com

041.3105444

CURITIBA
2003

Normas Utilizadas: Resolução 456 da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica
MIC Título 18 Módulo 1 e 2

SUMÁRIO (em elaboração)

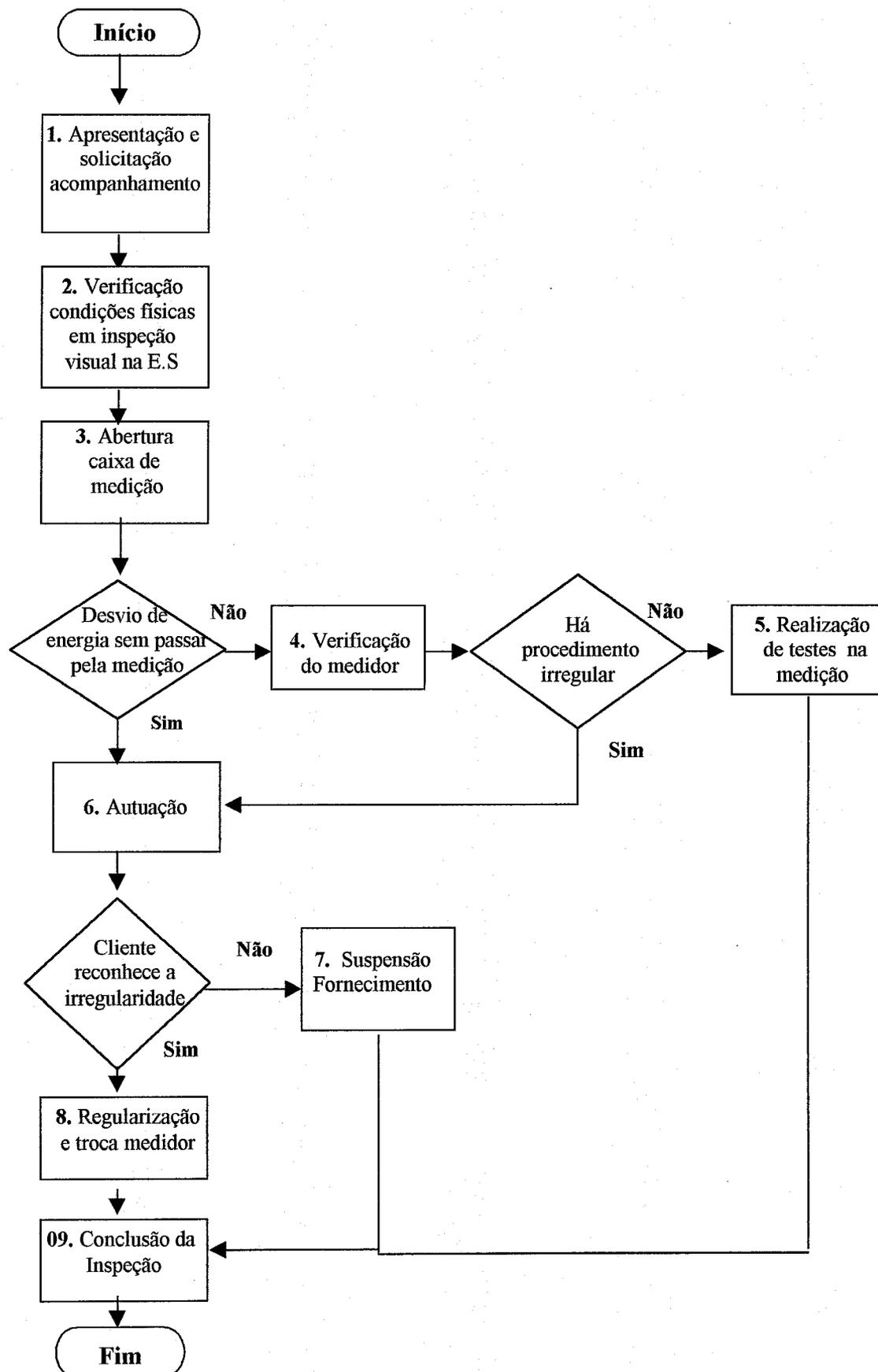
1º Procedimento - PLANEJAMENTO DE SERVIÇOS	
2º Procedimento - SELEÇÃO DE CONSUMIDORES	
3º Procedimento – INSPEÇÃO	
Fluxograma Inspeção de ES/BT.....	
Fluxograma Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica	
TOI	
Modo de Preenchimento do TOI – Termo De Ocorrência de Irregularidade.....	
LEVANTAMENTO DE CARGA	
Modo de Preenchimento de Levantamento de Carga	
4º Procedimento - AFERIÇÃO	
Montagem de Processo de Outras Localidades	
Montagem de Processo da INSSDL	
Fluxograma LAM – Laudo de Aferição de Medidor	
LAM Calibrado	
5º Procedimento - ANÁLISE DO PROCESSO	
Fluxograma do Processo.....	
Fluxograma da Geração de nº de Processos e Emissão de Cartas	
Fluxograma de Envelopamento e Envio de Cartas.....	
Fluxograma Cartas Devolvidas.....	
6º Procedimento – RECURSO	
Fluxograma Recurso.....	
7º Procedimento - NEGOCIAÇÃO	
PROCON	
Juizado Especial	
Parcelamento	
8º Procedimento - ACOMPANHAMENTO GESTÃO/RELATÓRIOS	
9º Procedimento - TREINAMENTO	
Itens de Segurança.....	
Instruções Técnicas.....	
Periodicidade de Treinamento.....	

1º Procedimento - PLANEJAMENTO DE SERVIÇOS**EM ANDAMENTO**

2º Procedimento - SELEÇÃO DE CONSUMIDORES

- **Varredura – visualmente principais clientes**
- **OSE**
- **Indicação – denuncia, suspeita**
- **Sistema Automação**
- **Relatórios Direcionados**

EM ANDAMENTO

3º Procedimento - INSPEÇÃO**FLUXOGRAMA INSPEÇÃO DE ES/BT**

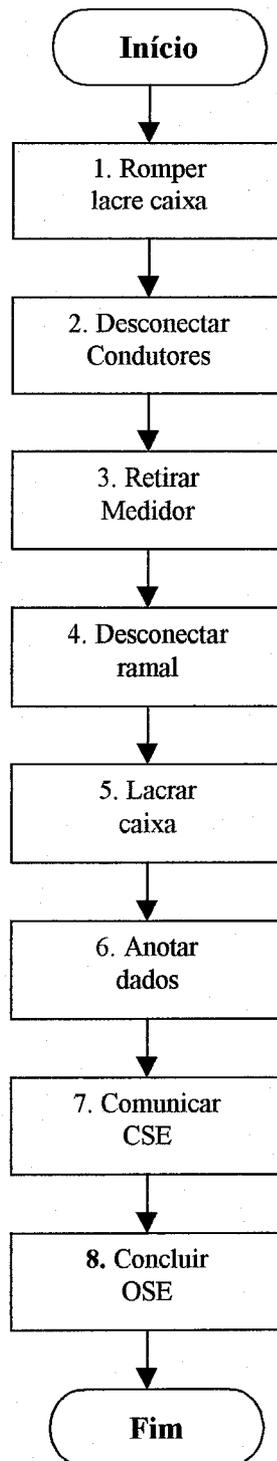
ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	<p>ANUNCIAR-SE</p> <ul style="list-style-type: none">• Antes da inspeção da E.S identificar-se ao consumidor e/ou responsável;• solicitar acompanhamento do consumidor e/ou responsável pela U.C.
2	<p>VERIFICAR CONDIÇÕES FÍSICAS DA ENTRADA DE SERVIÇO EM INSPEÇÃO VISUAL.</p> <p>Verificar visualmente a E.S, as condições físicas dos seguintes componentes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Condutores do ramal de ligação;• Condutores do ramal de entrada;• Conexões dos condutores e amarrações;• Ferragens;• Eletrodutos;• Poste auxiliar.
3	<p>ABERTURA DA CAIXA DE MEDIÇÃO</p> <p>Em inspeção visual verificar as condições físicas de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disco;• Lacs;• Carga Ligada;• Ligações no interior da caixa. <p>O início da inspeção e a abertura das caixas dos equipamentos de medição deverão ocorrer sempre que possível na presença do consumidor.</p>

4	<p>VERIFICAR MEDIDOR:</p> <p>Verificar o ano de fabricação do medidor, se superior a 5 anos fazer testes e substituir o medidor.</p>
5	<p>FAZER TESTES NA MEDIÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar carga teste nos elementos dos medidores ou realizar teste cronômetro nos bifásicos e trifásicos; • Acionar disjuntores para verificar condições de operação mantendo-o desligado; • Verificar existência de tensão nos bornes de saída do disjuntor; • Verificar as condições de aperto dos parafusos dos terminais do disjuntor; • Verificação de sinais de queima do isolamento dos condutores dos terminais do disjuntor; • Verificação da compatibilidade do dimensionamento dos condutores com o dimensionamento correspondente a categoria do atendimento do consumidor; • Movimentação dos condutores do ramal no interior do eletroduto a fim de verificar se estão livres; • Execução das conexões eventualmente desfeitas; • Verificação das condições dos condutores de entrada e na saída do medidor; • Verificação das condições do bloco de terminais e dos terminais do medidor.
6	<p>AUTUAR O PROCEDIMENTO IRREGULAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografar a irregularidade – ao fotografar anotar o número de local/rota/conta no local onde será fotografado para identificação das fotos;

	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer levantamento de carga instalada; • Medir corrente; • Preencher TOI – Termo de Ocorrência de Irregularidade em 3 (três) vias: 1ª via - Copel, 2ª via - consumidor, 3ª via - invólucro. <p>Se necessário solicitar apoio do coordenador .</p> <p>“Deverão ser evitadas as informações antecipadas ao consumidor sobre a necessidade de regularização. Essa comunicação deverá ocorrer formalmente, após a análise dos resultados”.</p>
7	<p>SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO</p> <p>Se o consumidor não reconhecer o procedimento irregular suspender o fornecimento. Conforme Resolução 456 ANEEL Art. 90 Inciso I.</p> <p>Seguir Fluxograma de suspensão de fornecimento de energia elétrica.</p> <p>“Na suspensão de fornecimento comunicar o Centro de Serviço para atualização cadastral”.</p>
8	<p>REGULARIZAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DO MEDIDOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regularizar desvio, se caso houver; • Substituir medidor com lacres violados ou sem lacres; • Mostrar ao consumidor ou responsável; • Emitir TOI em duas vias;

	<ul style="list-style-type: none">• Pegar assinatura do consumidor ou responsável no momento da emissão do TOI;• Embalar medidor retirado em invólucro específico;• Lacrar o invólucro no ato da retirada; Registrar na OSE todas as alterações e irregularidades encontradas
9	CONCLUSÃO DA INSPEÇÃO Lacrar a caixa de medição, entregar a segunda via do TOI para o cliente ou responsável.

FLUXOGRAMA DE SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA



1	ROMPER LACRE Rompimento do lacre da tampa da caixa do medidor da Entrada de Serviço da unidade consumidora.
2	DESCONECTAR CONDUTORES ELÉTRICOS Desconexão dos condutores elétricos do medidor, devendo as pontas dos condutores desconectados serem expostas ao nível do visor da caixa de medição.
3	RETIRAR MEDIDOR (Quando necessário)
4	DESCONECTAR RAMAL AÉREO Desconexão do ramal aéreo no poste da rede de distribuição e/ou no pingadouro do poste de entrada de serviço para os casos de impedimentos da desconexão no poste da rede (alimentação agrupada), devendo as pontas dos condutores desconectados ficarem com distanciamento seguro. “Identificar fases I, II e III”.
5	LACRAR Aplicação de lacre na tampa da caixa do medidor.
6	ANOTAR DADOS Anotar na OSE a seqüência de fases desligadas e registro de leitura e código específico de serviço realizado.

7	COMUNICAR CENTRO DE SERVIÇO Comunicar o Centro de Serviço da suspensão do fornecimento para atualização de dados no sistema.
8	CONCLUIR OSE Conclusão da OSE de desligamento pelo Centro de Serviço.

TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE

TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE					
DADOS DO CLIENTE					
Nome: 1					
Documento: 2	RG: 4	CPF	CNPJ	Nº: 3	
Telefone:				Tempo no Imóvel: 5	
DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA					
Endereço: 6 7					
LC/RT/CT: 7			Atividade Desenvolvida: 8		
DADOS DA INSPEÇÃO DA ENTRADA DE SERVIÇO					
Fornecimento: AT 9 BT		Tensão de Fornecimento: 10			
Medição: 11 AT BT		Padrão: COPEL 12 Outro			
Medidores NIO		Constante		Leitura	
kWh 13		14		15	
kW					
Qh/kVArh					
DESCRIÇÃO DA IRREGULARIDADE:					
16					
Fotografado? 17 Ficou regularizado? 18					
Medidor(es) instalado(s): kWh/kW NIO 19		Leit. 20		K= 21	
Qh/kVArh NIO		Leit.		K=	
Situação dos Lacres 22	Lacre Encontrado	Encontrado Rompido	Encontrado Sem Lacre	Lacre Deixado	Observações
Caixa Seccionadora					
Caixa do(s) Medidor(es)					
Acesso TPs e/ou TCs				23	24
Tampa da Chave de Aferição					
Tampa de Bornes do Medidor					
Tampa de Vidro do Medidor kWh ou kWh/kW					
Tampa de Vidro do Medidor Qh ou kVArh					
RECONHECIMENTO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE					
Reconheço por meio deste termo, que foi constatada a existência de procedimento irregular na Entrada de Energia da unidade consumidora acima identificada.					
Fico ciente que serei comunicado dos resultados da inspeção, para conhecimento das eventuais diferenças no registro de consumo de energia.					
Será aplicado neste caso o que regulamenta a Resolução 456/2000 da Aneel, art. 72.					
25 de _____ de 2003.					
Assinatura 26					
Nome: 27		Documento: 28		RG CPF Nº 29	
Inspetor da COPEL: 30					
Registro: 31			Assinatura: 32		

TESTEMUNHA			
Nome:	33	34	
Endereço:			
Documento:	35	RG	CPF N° 36
		Assinatura:	37
ESCLARECIMENTOS			
O(s) medidor(es) substituído(s) será(ão) enviado(s) para aferição no laboratório da Copel, em invólucro específico			
a ser lacrado no ato da retirada. A aferição poderá ser acompanhada pelo consumidor, desde que solicitado em até			
03 (tres) dias úteis a partir desta inspeção, pelo telefone 041-310 5735.			
A Res. 456/2000 da ANEEL prevê a possibilidade de aferição e perícia por órgão metrológico oficial, sendo os custos			
de frete e de aferição assumidos pelo consumidor.		38	
NÚMERO DO LACRE DO INVÓLUCRO:			

Modo de Preenchimento do TOI – Termo De Ocorrência de Irregularidade

DADOS DO CLIENTE

1 - Nome

Preencher o nome completo do consumidor

2 - Documento

Assinalar com “x” o tipo de documento do consumidor

3 - N°

Preencher o número do documento do consumidor

4 - Telefone

Informar o número do(s) telefone(s) do consumidor

5 - Tempo no imóvel

Informar o tempo que o consumidor ocupa o imóvel

6 - Endereço

Preencher o endereço completo da unidade consumidora

7 - LC /RT/ CT

Preencher o número do local/ rota/ conta da unidade consumidora

8 - Atividade Desenvolvida

Informar a atividade desenvolvida no local

DADOS DA INSPEÇÃO DA ENTRADA DE SERVIÇO

9 - Fornecimento

Assinalar com “x” o tipo de fornecimento da unidade consumidora

10 - Tensão de Fornecimento

Informar em que tensão é atendida a unidade consumidora

11 - Medição

Assinalar com “x” a tensão da entrada de serviço

12 - Padrão

Assinalar com “x” o tipo de padrão da entrada de serviço

13 - Medidores

Preencher o número do(s) medidor(es) da unidade consumidora

14 - Constante

Informar a constante do medidor existente

15 - Leitura

Informar a leitura encontrada no medidor existente no momento da inspeção

16 - DESCRIÇÃO DA IRREGULARIDADE

Descrever a irregularidade encontrada na inspeção

17 - Fotografado?

Informar se foi registrado através de foto a irregularidade encontrada, através de “sim” ou “não”

18 - Ficou regularizado?

Informar se a unidade consumidora ficou regularizada, através de “sim” ou “não”

19 - Medidor(es) instalado(s): kWh/ kW NIO

Preencher o número do(s) medidor(es) instalado(s)

20 - Leitura

Preencher a leitura inicial do(s) medidor(es) instalado(s)

21 - K=

Informar a constante do(s) medidor(es) instalado(s)

22 - Situação dos lacres

Assinalar com “x” a situação dos no momento da inspeção

23 - Lacre deixado

Informar o número dos lacres deixados

24 - Observações

Anotar observações importantes sobre os lacres encontrados

RECONHECIMENTO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE**25 - Data**

Preencher a data da inspeção

26 - Assinatura

Solicitar a assinatura do consumidor e/ ou responsável pela unidade consumidora

27 - Nome

Preencher o nome completo da pessoa responsável que assinou o TOI

28 - Documento

Assinalar com “x” o documento da pessoa responsável

29 - N°

Preencher o número do documento do responsável

30 - Inspetor da COPEL

Preencher o nome completo do inspetor da COPEL que realizou a inspeção

31 - Registro

Preencher o registro do inspetor da COPEL

32 - Assinatura

Este campo deverá ser assinado pelo inspetor da Copel que realizou a inspeção

TESTEMUNHA**33 - Nome**

Preencher o nome completo da testemunha, se caso houver

34 - Endereço

Preencher o endereço completo da testemunha

35 - Documento

Assinalar com "x" o tipo de documento da testemunha

36 - N°

Preencher o número do documento da testemunha

37 - Assinatura

Solicitar a assinatura da testemunha

38 - NÚMERO DO LACRE DO INVÓLUCRO

Anotar o número do lacre invólucro no ato da inspeção

Modo de Preenchimento do Levantamento de Carga Instalada

1 - Nome

Preencher o nome completo do consumidor

2 - Local/ Rota/ Conta

Preencher o número do local/ rota/ conta da unidade consumidora

3 - Atividade

Informar a atividade desenvolvida no local

4 - N° de moradores

Informar o número de moradores no local

5 - Quantidade

Preencher a quantidade de equipamento(s) instalado(s)

6 - Especificação

Especificar o(s) equipamento(s) instalado(s)

7 - Potência Unitária

Preencher a potência unitária do equipamento instalado (CP, HP e/ ou watts)

8 - Observações

Anotar informações úteis como: tempo de utilização do(s) equipamento(s)

9 - Data

Preencher a data do levantamento da carga instalada

10 - Com acompanhamento de:

Preencher o nome completo do consumidor e/ ou responsável que acompanhou o levantamento da carga instalada

11 - Visto

Solicitar assinatura do consumidor e/ ou responsável

12 - Técnico da COPEL

Preencher o nome completo do inspetor /técnico da COPEL que realizou o levantamento da carga instalada

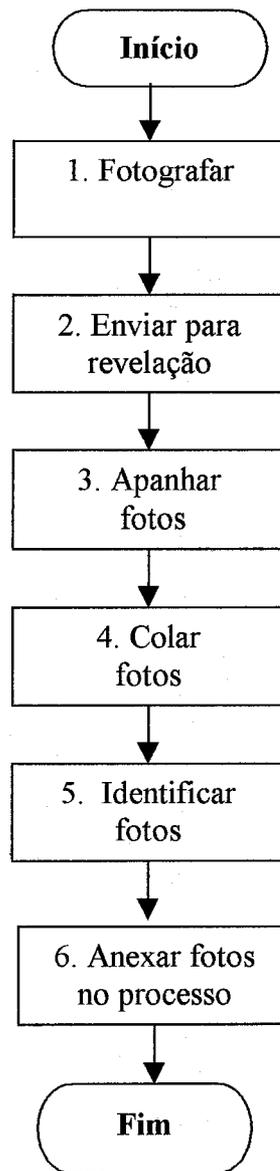
13 - Registro

Preencher o número do registro do inspetor/ técnico da COPEL

14 - Assinatura

Este campo deve ser assinado pelo inspetor/ técnico da COPEL.

FLUXOGRAMA FOTOS



1	<p>FOTOGRAFAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar jornal do dia; • Em uma folha de papel em branco ou na tampa da caixa da medição identificar a unidade consumidora, com pincel atômico, / contendo local/ rota/ conta; • Fotografar pelo menos duas poses: 1ª pose - indicando toda a medição; 2ª pose - o objeto do procedimento irregular; • Quando for ligação direta fotografar imóvel.
2	<p>ENVIAR PARA REVELAÇÃO</p> <p>O envelope com o filme deverá ser identificado com o nome e a equipe, com recebimento do recibo.</p>
3	<p>APANHAR FOTOS</p> <p>As fotos deverão ser apanhadas somente com o recibo em mãos .</p>
4	<p>COLAR FOTOS</p> <p>Em folha A4 colar todas as fotos e negativos.</p>
5	<p>IDENTIFICAR AS FOTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultar cadastro - sistema GCO transação CCAD; • PF2 consultar solicitações; • Ver OSE 3404 ou 3412 – Substituição do medidor; • PF7 identificar nº de LAM; • Identificar, no superior da folha contendo as fotos, a unidade consumidora com local/ rota/ conta e nº do LAM;

	<ul style="list-style-type: none">• Ligação direta consultar OSE 3230 ou 3241 – Solicitação de Vistoria.
6	ANEXAR FOTOS NO PROCESSO

4º Procedimento - AFERIÇÃO

MONTAGEM DE PROCESSO DE OUTRAS LOCALIDADES

1. recebe as OSES e TOI;
2. imprime cópia tela **CENE**
 - acessa o sistema GCO com nº do consumidor ou nº de local/rota/conta
 - para imprimir a tela usa-se “Ctrl P”;
3. imprime cópia tela **CCAD**
 - acessa o sistema GCO com nº do consumidor ou nº de local/rota/conta
 - para imprimir a tela usa-se “Ctrl P”;
4. solicita **RHISB**;
5. imprime cópia **LAM**
 - acessar aplicativo Notes – Calibração de medidores
 - procura por nº de LAM
 - imprimir LAM em calibração
6. montagem do processo (**anexar cópias de tela e LAM ao TOI**);
7. **atualização cadastral e conclusão de OSE (SEQM, AUC, AFONE)**;
8. **anexa RHISB ao processo**;
9. cadastro **IBT**
Atualização no sistema IBT de todos os dados necessários:
 - Área responsável pela inspeção;
 - Nº do cliente;
 - Local/ DU/ Rota/ Conta;
 - CSE/ GSE
 - Nome;
 - Endereço;
 - Complemento;
 - Cidade;
 - Código faturamento;
 - Código Atividade;
 - NIO Ativo/ Reativo;
 - Data da Execução da Inspeção;
 - Atividade;
 - Cadastro atualizado: selecionar **SIM** ;
 - Irregularidade: selecionar **EM ANDAMENTO**.
- ENTER
10. **arquivo de processos**
 - arquivar em ordem crescente de nº de LAM **para aguardar calibração dos medidores.**

MONTAGEM DE PROCESSO DA INSSDL**1. Recebe as OSE's e TOI****2. Triagem das OSE's****OSE's SEM IRREGULARIDADE – Somente Inspeção**

- a) Conclusão no **AOSE**;
 - b) Registro de todas as OSE's no **AINSP – Atualiza Data de Inspeção**;
 - Preencher data da Inspeção
 - Preencher Local/ DU/ Rota;
 - Preencher os números de conta;
 - Confirma Pf7.
 - c) Emite **cópia tela CCAD**
 - acessa o sistema GCO com nº do medidor ou nº de local/rota/conta
 - para imprimir a tela usa-se “Ctrl P”;
 - d) Atualização cadastral (**AUC, ADRES e AFONE**);
 - e) Cadastro no **IBT – Inclusão de Baixa Tensão**.
Registro no sistema IBT de todos os dados necessários:
 - Área responsável pela inspeção;
 - Nº do cliente;
 - Local/ DU/ Rota/ Conta;
 - CSE/ GSE
 - Nome;
 - Endereço;
 - Complemento;
 - Cidade;
 - Código faturamento;
 - Código Atividade;
 - NIO Ativo/ Reativo;
 - Data da Execução da Inspeção;
 - Atividade;
 - Cadastro atualizado: selecionar **SIM** ;
 - Irregularidade: selecionar **SEM IRREGULARIDADE**.
- INCLUIR**

OSE's COM IRREGULARIDADE – Inspeção com Procedimento Irregular

- a) Emite cópia tela **CENE**
 - acessa o sistema GCO com nº do consumidor ou nº de local/rota/conta
 - para imprimir a tela usa-se “Ctrl P”;

b) Emite cópia tela CCAD

- acessa o sistema GCO com nº do consumidor ou nº de local/rota/conta
- para imprimir a tela usa-se “Ctrl P”;

c) Solicita RHISB**c) Emite LAM**

EMISSÃO DE LAM – Laudo de Aferição de Medidor

1º - Acessar área de trabalho no aplicativo **Lotus Notes, Calibração de Medidores em APLNTS.**

2º - Seguir os passos:

- Clicar em **Nova Calibração;**
- Copiar o histórico de energia ativa e/ ou reativa (**Ckwh/ Ckvarh**) do sistema GCO;
- Preencher todos os **Dados da Unidade Consumidora:**
 - Nome do consumidor;
 - Número do local/ rota/ conta;
 - Número do medidor retirado;
 - Assinalar o tipo do medidor (mono, bi ou tri);
 - Assinalar o solicitante da troca do medidor (Copel ou consumidor);
 - Na **área calibradora** selecionar a área **MEDSDL – T;**
 - Preencher como motivo da calibração do medidor: **Procedimento Irregular.**
 - Após todos os dados preenchidos clicar em: **Enviar para aferição**

e) Imprime LAM em calibração**f) Montagem do processo (anexa cópias de tela e LAM ao TOI)****g) Atualização cadastral (ADRES, AUC, AFONE)****h) Conclui OSE's SEQM e SVIES****i) Anexa RHISB ao processo****j) Cadastro IBT**

Atualização no sistema IBT de todos os dados necessários:

- Área responsável pela inspeção;
- Nº do cliente;
- Local/ DU/ Rota/ Conta;
- CSE/ GSE
- Nome;
- Endereço;
- Complemento;
- Cidade;
- Código faturamento;
- Código Atividade;
- NIO Ativo/ Reativo;
- Data da Execução da Inspeção;

- Atividade;
- Cadastro atualizado: selecionar SIM ;
- Irregularidade: selecionar **EM ANDAMENTO**.

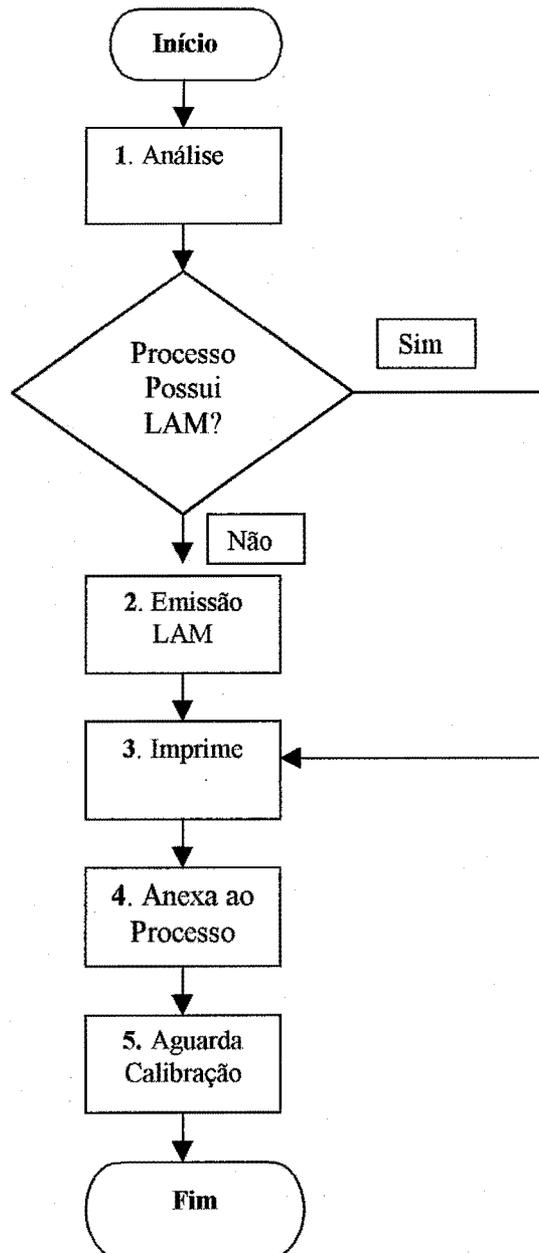
INCLUIR**l) Arquivo de processos em pastas**

- arquivar em ordem crescente de nº de LAM, para **aguardar calibração dos medidores**

3. Dirigir-se ao laboratório para colocação do nº do LAM nas caixas dos medidores

Foi atribuído a responsabilidade aos inspetores para a realização desta atividade.

FLUXOGRAMA LAM – Laudo de Aferição de Medidor



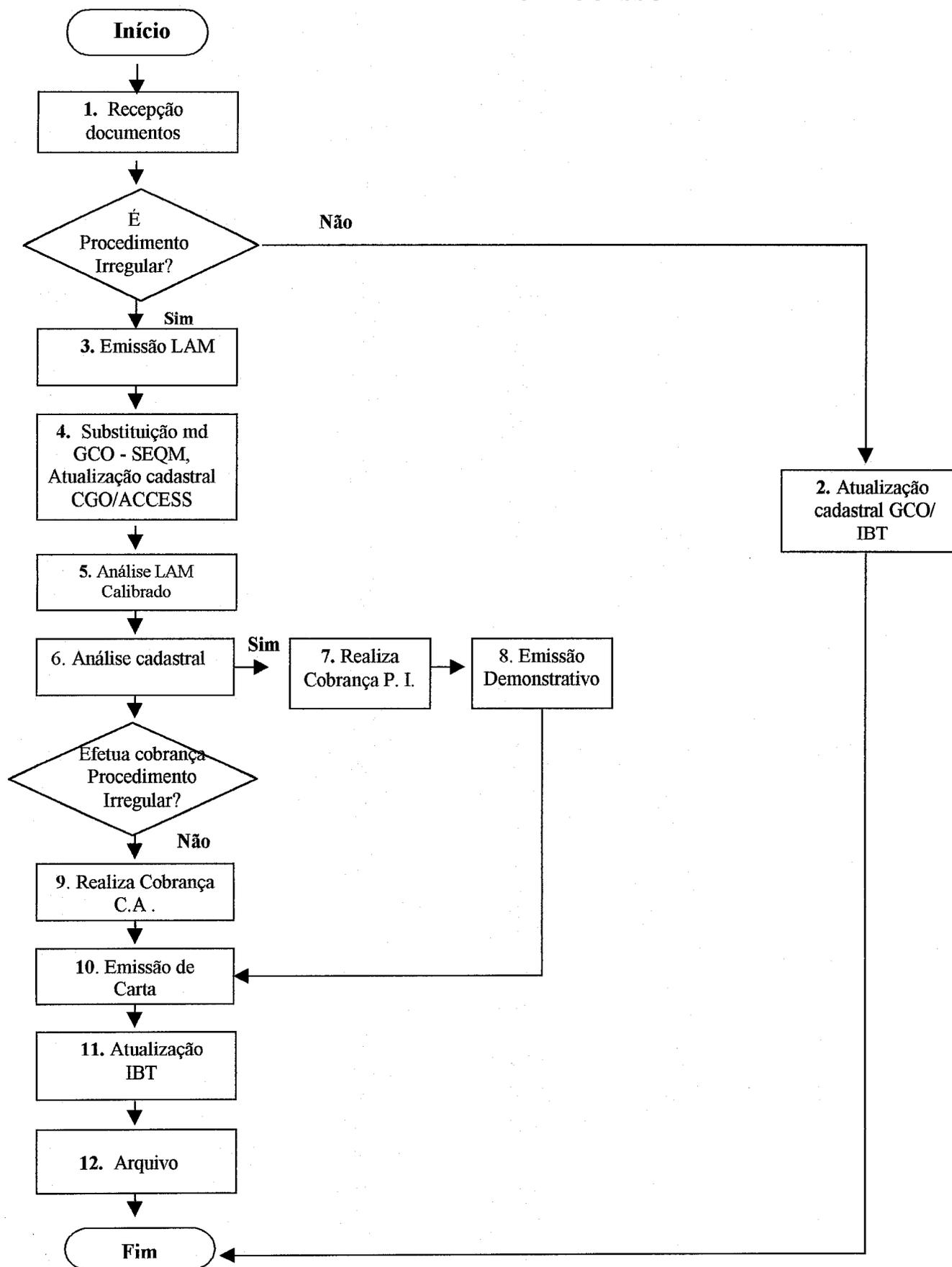
ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	ANÁLISE DO PROCESSO Analisar o processo se houve substituição do medidor
2	EMISSÃO DE LAM – Laudo de Aferição de Medidor 1º - Acessar área de trabalho no aplicativo Lotus Notes, Calibração de Medidores em APLNTS. 2º - Seguir os passos: <ul style="list-style-type: none"> • Clicar em Nova Calibração; • Copiar o histórico de energia ativa e/ ou reativa (Ckwh/ Ckvarh) do sistema GCO; • Preencher todos os Dados da Unidade Consumidora: <ul style="list-style-type: none"> - Nome do consumidor; - Número do local/ rota/ conta; - Número do medidor retirado; - Assinalar o tipo do medidor (mono, bi ou tri); - Assinalar o solicitante da troca do medidor (Copel ou consumidor); - Na área calibradora selecionar a área MEDSDL – T; - Preencher como motivo da calibração do medidor: Procedimento Irregular. • Após todos os dados preenchidos clicar em: Enviar para aferição
3	IMPRIMIR o LAM
4	ANEXAR o LAM ao processo
5	AGUARDAR CALIBRAÇÃO Ordenar os processos por número crescente de LAM e aguardar calibração dos medidores para posterior cálculo do procedimento irregular.

LAM Calibrado

1. recebe via **Notes** mensagens dos **LAM's calibrados**;
2. acessar **Calibração de Medidores** Notes;
3. pegar pastas dos processos aguardando calibração ;
4. **verifica** um a um **qual LAM foi calibrado**, separando-o;
5. **imprime** os LAM's calibrados;
6. **conclui** os LAM's um a um , no aplicativo **Calibração de Medidores** no Notes;
7. **substitui** o LAM em calibração para LAM calibrado;
8. **anexa** LAM ao processo;
9. passa processos para cálculo.

5º Procedimento – ANÁLISE DO PROCESSO

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	<p>RECEPCIONAR DOCUMENTOS Recepcionar da área executora: OSE – Ordem de Serviço a Executar , TOI – Termo de Ocorrência de Irregularidade, fotos e/ ou negativos. Não estando a documentação completa e/ ou sem as informações necessárias, devolver o processo ou solicitar os documentos faltante à área executora..</p>
2	<p>ATUALIZAÇÃO CADASTRAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AFONE – Atualizar telefone do consumidor; • AUC – Atualizar atividade desenvolvida no local; • ADRES – Atualizar endereço do consumidor; • ACCESS – cadastrar todas as informações; • AINSP – Registrar todas as inspeções realizadas. <p>Registro de todas as OSE's no AINSP – Atualiza Data de Inspeção;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preencher data da Inspeção • Preencher Local/ DU/ Rota; • Preencher os números de conta; • Confirma Pf7.
3	<p>EMISSÃO LAM Com os dados constantes no TOI, emitir o LAM – Laudo de Calibração de Medidor, para aferição do medidor substituído, conforme Fluxograma Emissão LAM. Após o LAM calibrado/ concluído imprimir em 02(duas) vias, uma para envio ao consumidor e outra para anexo ao processo.</p>
4	<p>SUBSTITUIÇÃO DO MEDIDOR NO SISTEMA GCO Utilizar a transação específica para manusear equipamento de medição: SEQM - Substituição de Equipamento de Medição. Gerar OSE com motivo 3412 – Suspeita de Procedimento Irregular Concluir a OSE colocando no PF7 o número do LAM e todas as informações necessárias à análise do processo. Fazer as atualizações cadastrais utilizando as transações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AFONE – Atualizar telefone do cliente; • AUC – Atualizar atividade desenvolvida no local; • ADRES – Atualizar endereço do cliente; • IBT – cadastrar todas as informações.
5	<p>EFETUAR ANÁLISE DO LAM CALIBRADO Analisar o Resultado da Calibração, observando:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Os limites admissíveis de carga nominal (-3,5% a +3,5%); • Situação do lacre; <ul style="list-style-type: none"> - Regular - considerar medidor com defeito. - Irregular – considerar como procedimento irregular. • Informações complementares : Neste campo analisar as observações sobre a situação dos lacres encontrados e outras informações úteis à análise do processo; <p>Resultado da calibração: Analisar o tipo de irregularidade encontrada:</p> <p>“O medidor veio com o jumper de tensão do terceiro elemento aberto, o equipamento está registrando consumo de energia inferior ao realmente utilizado”. Utilizar como critério de cobrança alínea “a” do art. 72 resolução 456 ANEEL, com fator de correção 1,5 (50%)</p> <p>“O medidor veio com o jumper de tensão do primeiro e do terceiro elemento aberto, o equipamento está registrando consumo de energia inferior ao realmente utilizado”. Utilizar como critério de cobrança alínea “a” do art. 72 resolução 456 ANEEL, com fator de correção 3 (200%)</p>
6	<p>ANÁLISE CADASTRAL Analisar o histórico de faturamento do cliente, utilizando como parâmetros as informações contidas no TOI, OSE, fotos, assim como os dados da unidade consumidora, utilizando as transações do sistema GCO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCAD/CUC - carga, potência do medidor, data de ligação, religação e desligamento; • CCAD (PF2) - histórico de solicitações, onde somente poderá ser calculado procedimento irregular após o último registro de serviço realizado no local anterior à constatação da irregularidade; • CKWH, CKW, CKVAR OU CENE - grandezas faturadas; • CHCON - históricos de pagamento; • RHISB - histórico de consumo faturados nos últimos 8 anos. <p>CRITC – Critério de reaviso e corte. Verificar aspectos da Unidade Consumidora em relação ao CORTE, datas de suspensão/desligamento e religação.</p>
	<p>REALIZAÇÃO DO CÁLCULO DO PROCEDIMENTO IRREGULAR Proceder os cálculos do procedimento irregular utilizando a transação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FFRA- Faturamento de Fraude;

7

- **FES** – Faturamento Especial;
- **SRDUC** – Solicita DUC agrupado – para alteração da data de vencimento e impressão da fatura.

Obedecer os critérios de cobrança do **MIC Título 18 Módulo 1 e Resolução 456 da ANEEL**

- **Art. 72.** Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível e que tenha provocado faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, a concessionária adotará as seguintes providências:

IV – proceder a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo, sem prejuízo do disposto nos arts. 73, 74 e 90:

- a) aplicação do fator de correção determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição causado pelo emprego dos procedimentos irregulares apurados;
- b) na impossibilidade do emprego do critério anterior, identificação do maior valor de consumo de energia elétrica e/ ou demanda de potência ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12(doze) ciclos completos de medição normal imediatamente anteriores ao início da irregularidade; e
- c) no caso de inviabilidade de utilização de ambos os critérios, determinação dos consumos de energia elétrica e/ ou das demandas de potência ativas e reativas excedentes por meio de estimativa, com base na carga instalada no momento da constatação da irregularidade, aplicando fatores de carga e de demanda obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

Parágrafo 1º Se a unidade consumidora tiver característica de consumo sazonal e a irregularidade não distorceu esta característica, a utilização dos critérios de apuração dos valores básicos para efeito de revisão do faturamento deverá levar em consideração os aspectos da sazonalidade.

Parágrafo 2º Comprovado, pela concessionária ou consumidor, na forma do art. 78 e seus parágrafos, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual responsável, a este somente serão faturados as diferenças apuradas no período sob responsabilidade do mesmo, sem aplicação do disposto nos arts. 73, 74 e 90, exceto nos casos de secessão comercial.

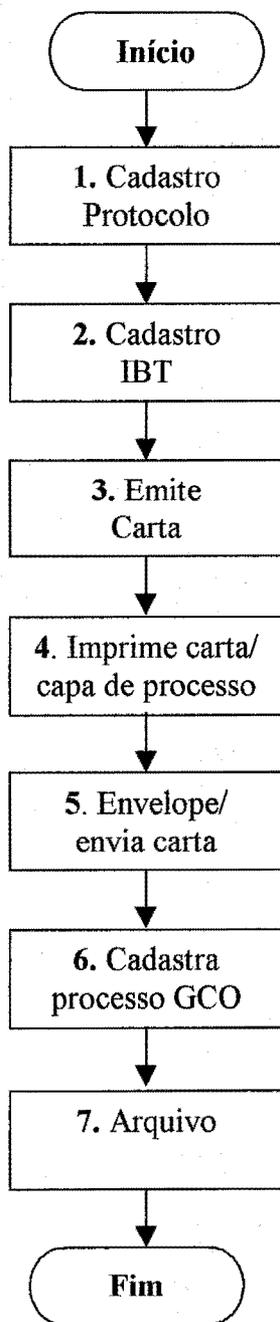
Sazonalidade

Art. 63. A sazonalidade será reconhecida pela concessionária, para fins de faturamento, mediante solicitação do consumidor e se constatada a

	<p>ocorrência dos seguintes requisitos: a energia elétrica se destinar à atividade que utilize matéria-prima advinda diretamente da agricultura, pecuária, pesca, ou ainda, para fins de extração de sal ou de calcário, este destinado à agricultura; e</p> <p>I. for verificado, nos 12 (doze) ciclos completos de faturamento anteriores ao da análise, valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de energia elétrica ativa.</p> <p>Vencimento</p> <p>Adotar 15(quinze) dias para o vencimento da fatura, a partir da data de emissão.</p> <p>Prazo concedido para tempo hábil para o consumidor entrar com recurso administrativo (10 dias a partir da data de recebimento da fatura).</p>
8	<p>EMISSÃO DE DEMONSTRATIVO</p> <p>Utilizar a transação FEDF - Demonstrativo de Faturamento para emissão em (02)duas vias, uma para envio ao cliente e outra para anexo ao processo de procedimento irregular.</p> <p>Quando utilizada a transação FES emitir o demonstrativo manual.</p>
9	<p>REALIZAÇÃO DA COBRANÇA DE CUSTO ADMINISTRATIVO</p> <p>Analisado o processo e concluído a inexistência de procedimento irregular, porém a rompimento de lacres, cobrar custo administrativo através da transação:</p> <p>FDV – Faturamento de Produtos Diversos; Código 5000 – Cobrança; Produto 1212 – Custo Administrativo por procedimento irregular</p> <p>Determinar valor conforme Resolução 456 da ANEEL:</p> <p>Art. 36. Os lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos, somente poderão ser rompidos por representante legal da concessionária.</p> <p>Parágrafo único. Constatado o rompimento ou violação de selos e/ ou lacres instalados pela concessionária, com alterações nas características da instalação de entrada de energia originariamente provadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrado o custo administrativo adicional correspondente a 10% (dez por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da irregularidade.</p>
10	<p>EMISSÃO DE CARTA</p>

	Emitir e encaminhar carta e encaminhar ao cliente juntamente com a fatura e demonstrativo, conforme Fluxograma Emissão de Cartas
11	<p>ATUALIZAR SISTEMA IBT Registro no sistema IBT de todos os dados necessários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área responsável pela inspeção; • N° do cliente; • Local/ DU/ Rota/ Conta; • CSE/ GSE • Nome; • Endereço; • Complemento; • Cidade; • Código faturamento; • Código Atividade; • NIO Ativo/ Reativo; • Data da Execução da Inspeção; • Atividade; • Cadastro atualizado: selecionar SIM ; • Irregularidade: selecionar EM ANDAMENTO. <p>INCLUIR</p>
12	<p>ARQUIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquivo do processo em pasta AZ por ordem decrescente de número , obedecendo o prazo de 5 anos para arquivo; • Obedecer à ordem de documentos para arquivo: <ul style="list-style-type: none"> - Capa de processo; - TOI; - Levantamento de carga instalada; - OSE; - LAM; - CENE; - RHISB; - Demonstrativo; - Cartas; - Recurso, se houver; - Carta resposta ao recurso, se houver.

FLUXOGRAMA
GERAÇÃO DE Nº DE PROCESSO E EMISSÃO DE CARTAS



ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	<p>CADASTRO PROTOCOLO Para gerar número de carta usar o aplicativo Protocolos de Processos – 2003/ Novo Protocolo – Preencher:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número do Processo; • Destinatário; • Assunto: Procedimento Irregular ou Recurso; • Usuário: registro do usuário. • ENTER <p>Para consultar número da carta: Consultar Protocolos 2003/ Protocolos Gerados.</p>
2	<p>CADASTRO IBT Primeiramente procura dados cadastrais no IBT com a informação do nº do cliente.</p> <p>Registrar os dados necessários para emissão de carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CEP; • Irregularidade: selecionar a irregularidade encontrada na inspeção; • Data da emissão da carta; • Número do AR; • Número do LAM; • Critério de cobrança: selecionar o critério de cobrança do cálculo; • Número de meses: informar o número de meses corrigidos; • kWh atuado: informar o total (soma) de kWh faturado; • R\$ atuado: informar o valor total faturado; • Data de vencimento; <p>SALVAR Confirma as alterações? SIM Automaticamente gera nº do processo com sucesso</p>
3	<p>EMITE CARTA Após gerado nº de processos segue seqüência de dados no IBT: Deseja emitir carta? SIM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informa nº do protocolo da carta; • Tipo de carta: seleciona tipo da carta a ser emitida; • Seleciona nº de cópias a serem emitidas – 02 (duas); • Emitir capa do processo; • Imprimir • Descrever a Irregularidade encontrada – resultado do LAM. <p>Para cartas com Índice de Exatidão descrever as informações</p>

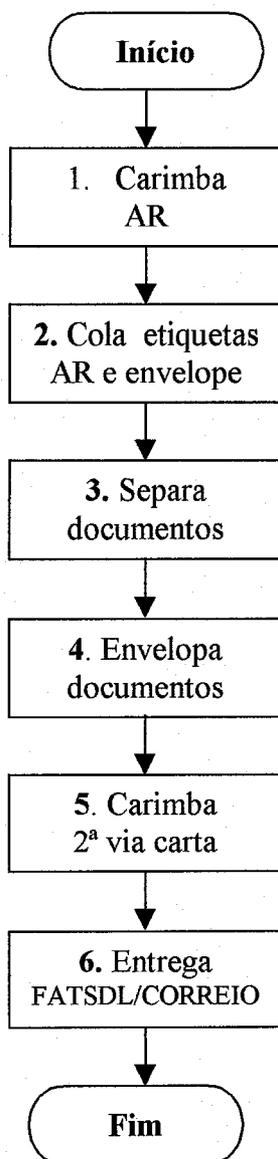
	<p>complementares contidas no LAM calibrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • FECHAR
4	IMPRIME CARTAS E CAPA DE PROCESSO
5	<p>ENVELOPA E ENVIA CARTAS Conforme procedimento de envelopamento e envio de cartas.</p>
6	<p>CADASTRO Nº PROCESSO NO GCO Cadastrar número do processo no CGO através do aplicativo APCES – Providências de Negociação de Débito/ Detalhes da negociação de Débito/ Comentários – preencher: PROCESSO PROCEDIMENTO IRREGULAR Nº 000000.</p>
7	<p>ARQUIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquivo do processo em pasta AZ por ordem decrescente de número, obedecendo o prazo de 5 anos para arquivo; • Obedecer à ordem de documentos para arquivo: <ul style="list-style-type: none"> - Capa de processo; - TOI; - Levantamento de carga instalada; - OSE; - LAM; - CENE; - RHISB; - Demonstrativo; - Cartas; - Recurso, se houver; - Carta resposta ao recurso, se houver; - Fotos.

ENVELOPAMENTO E ENVIO DE CARTAS

As cartas referentes a procedimento irregular são enviadas ao consumidor através de AR – Aviso de Recebimento, através do CORREIO.

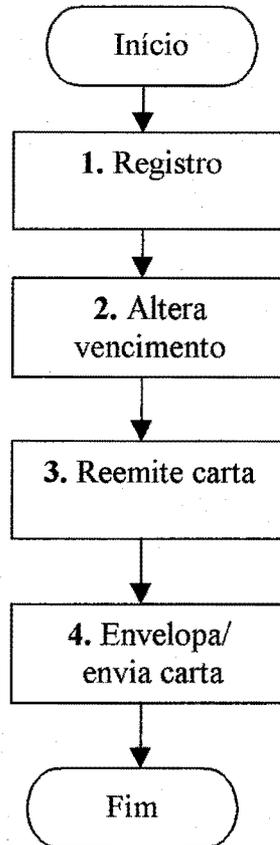
A solicitação de AR – Aviso de Recebimento e etiquetas é realizada através do telefone **310.2423** com Sr.^a **Adenize**, funcionária do CORREIO.

FLUXOGRAMA



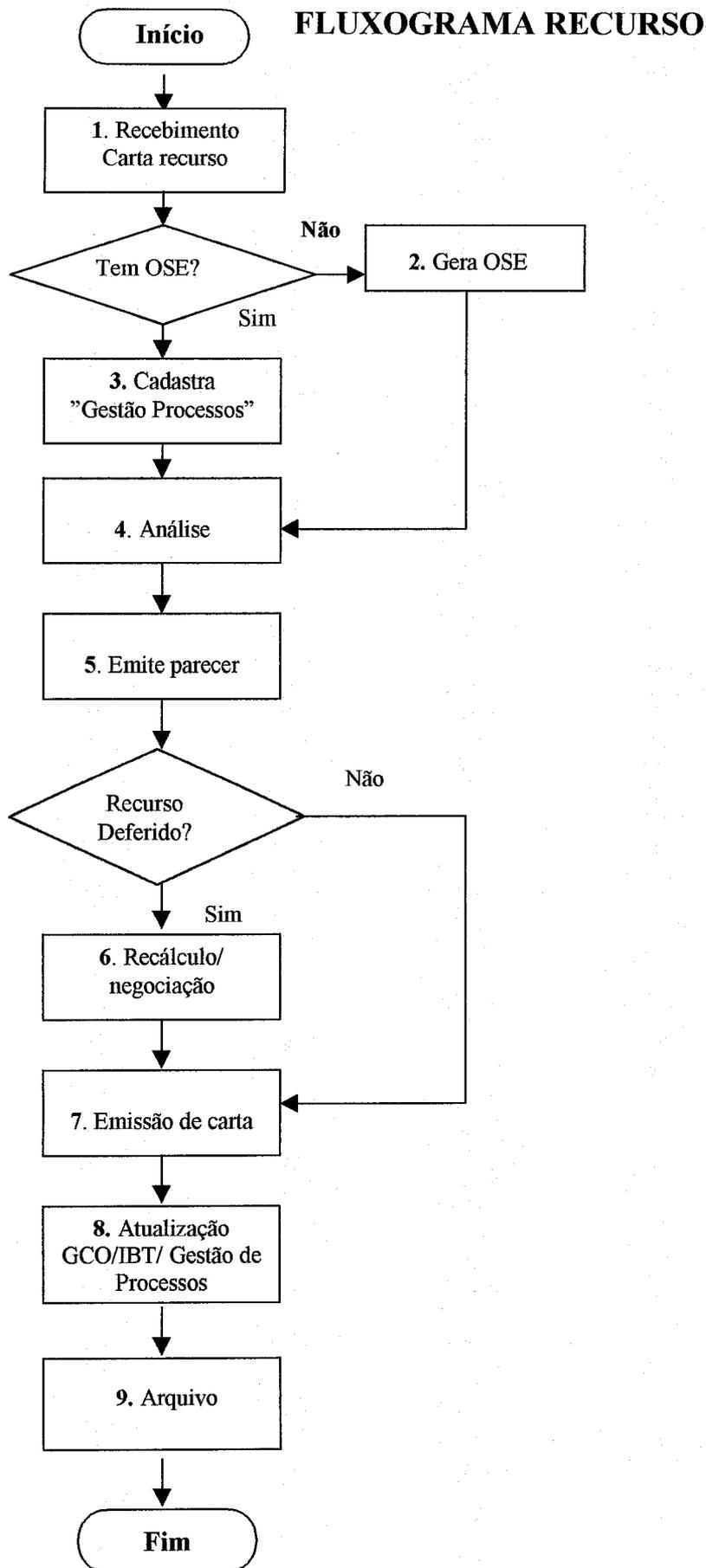
ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	CARIMBA AR Carimba-se todos os AR's, com o carimbo da DISDL, no campo: ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO;
2	COLA ETIQUETAS AR E ENVELOPE Cola-se etiqueta com o nº do AR no AR, campo: CÓDIGO DE BARRAS OU Nº DE REGISTRO DO OBJETO e outra com a mesma numeração no envelope lado DESTINATÁRIO
3	SEPARA DOCUMENTOS Os documentos a serem enviados ao consumidor são: <ul style="list-style-type: none"> • Fatura; • Carta; • Demonstrativo ; • LAM (Em casos de ligação direta – desvio de energia não é enviado o LAM ao consumidor). Em casos de recurso, os documentos a serem enviados são: <ul style="list-style-type: none"> • Carta recurso; • Fatura, se recalculado; • Demonstrativo, se recalculado.
4	ENVELOPA DOCUMENTOS
5	CARIMBA 2ª VIA DA CARTA Carimbar na carta, 2ª via que compõe o processo , carimbo com a data de entrega ao CORREIO.
6	ENTREGA À FATSDDL/ CORREIO Após envelopadas, as cartas são entregues à FATSDDL para entrega ao CORREIO .

FLUXOGRAMA CARTAS DEVOLVIDAS



ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	<p>REGISTRO DE CARTAS DEVOLVIDAS Registra-se na REDE/ INSSDL/ Gestão – Programação de Trabalhos/ Cartas Devolvidas – o número de cartas devolvidas pelo CORREIO.</p>
2	<p>ALTERA VENCIMENTO Altera vencimento da fatura e imprime através do aplicativo : SRDUC – Solicita DUC Agrupador, no GCO</p> <p>*IMPORTANTE AS CARTAS DEVOLVIDAS PELOS MOTIVOS ABAIXO “NÃO” SERÃO REEMITIDAS, SOMENTE SÃO ARQUIVADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recusadas; - Não procurado; - Ausente 3x.
3	<p>REEMITE CARTA Atualiza dados registrados no IBT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data de vencimento e data de emissão da carta; • reemite carta .
4	<p>ENVELOPA/ ENVIA CARTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envelopa os documentos: fatura, demonstrativo, LAM e carta; • A 2ª via da carta deve receber o carimbo de RECEBI A 1ª VIA, a qual deverá ser assinada pelo consumidor e/ou responsável pela unidade consumidora no ato da entrega da correspondência pelo Centro de Serviço; • Após o Envelopamento, encaminhar as cartas para os CSE's via malote, os quais nos devolverão a 2ª via da carta devidamente assinada e datada, para compor o processo.

6º Procedimento - RECURSO



ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	RECEPÇÃO DE CARTA RECURSO Recepcionar carta recurso, através de malote ou Correio
2	EMISSÃO OSE Emitir OSE – Ordem de Serviço, usando a transação: SSGER – Solicitação de Serviços Gerais motivo 9916 – Entrega de Documentos com data do recebimento do recurso.
3	CADASTRAR SISTEMA DE “GESTÃO DE PROCESSOS” <ul style="list-style-type: none"> • Acessar Grp em DISCTA: Rede(R); • Acessar pasta INSSDL; • Acessar Gestão de Processos 2003; • Senha : copel (minúscula); • Selecionar Sistema de Gestão – Audiências/ Recursos; • Selecionar Registrar Recurso; • Preencher: <ul style="list-style-type: none"> - Número Processo – Copel; - Nome – Autor; - Data Entrada; - Responsável.
4	ANÁLISE DE RECURSO Analisar o recurso, avaliando todos os questionamentos e documentações .
5	EMITIR PARECER Emitir parecer a respeito do recurso (deferido ou indeferido) Acessar Rede pasta INSSDL, Recursos – Preencher Relatório de Recurso. O parecer deve ser condensado e assinado por 3(três) pessoas da INSSDL
	RECÁLCULO DO PROCESSO Se após a análise for necessário recalcular o processo: <ul style="list-style-type: none"> • Cancelar faturas através da transação FCA – Cancelamento de Faturamento; • Emitir nova fatura seguindo os passos do Fluxograma do Processo;

6	<ul style="list-style-type: none"> • Obedecer o que rege a Resolução 456 da ANEEL <p>Art. 78. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a concessionária deverá informar ao consumidor</p> <p>Parágrafo 2º A concessionária deliberará no prazo de 10(dez) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao consumidor, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir novo demonstrativo.
7	<p>EMISSÃO DE CARTA</p> <p>Emitir carta para o consumidor, informando o resultado da análise do recurso, conforme Resolução 456 art. 78 da ANEEL.</p> <p>Acessar Rede/ INSSDL/ Modelos de carta e/ou Cartas 2003.</p>
8	<p>ATUALIZAR SISTEMA GCO, IBT e Sistema de GESTÃO DE PROCESSOS</p> <p>Após a conclusão do parecer do recurso e assinatura da carta, atualizar sistema GCO, IBT e Sistema de “Gestão de Processos 2003”, como a seguir.</p> <p>GCO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusão da OSE SSGER – 9916 referente ao recurso; <p>IBT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualizar dados registrados IBT: - data do recurso; - valor negociado; - confirma valor: selecionar SIM <p>Inclui</p> <ul style="list-style-type: none"> - observação do parecer a respeito do recurso (deferido ou indeferido). <p>SISTEMA “GESTÃO DE PROCESSOS”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar Grp em DISCTA: Rede(R); • Acessar pasta INSSDL; • Acessar Gestão de Processos 2003; • Senha : copel (minúscula); • Selecionar Sistema de Gestão – Audiências/ Recursos; • Selecionar Registrar Recurso; • Localizar ; • Preencher: - Número Processo; - Data Resposta;

	<ul style="list-style-type: none">- Número da Carta;- Resultado:- Observações.
9	ARQUIVO DO PROCESSO Após todas as atualizações, arquivar o processo em ordem decrescente.

7º Procedimento - NEGOCIAÇÃO

PARCELAMENTO

A negociação de parcelamento é realizada pela **SDLREC**, exigindo uma parcela inicial (entrada) de 10% (dez por cento) e o restante do débito poderá ser feito em até 12 parcelas, corrigidas pelo **IPNE** conforme **MIC Título 7 Módulo 9 – Parcelamento de Débitos**.

Para parcelamento de débitos de procedimento irregular utilizar a transação:

- **ACPDD – Parcelamento de Débitos Diversos**, sistema GCO;
- Para incluir **Pf5**;
- **Índice de correção: IPNE** (Pf1 selecionar);
- Selecionar produto **402 - PARC.ENERGIA POR INFRACAO**;
- Marcar “X” o **DUC a parcelar**;
- Para simulação **Pf5**;
- Para negociação **Pf6**;
- Para emissão de contrato / Cobrança na fatura **Pf6**;
- Preenchimento do contrato , inclusive de **duas testemunhas – obrigatório**.

PROCON

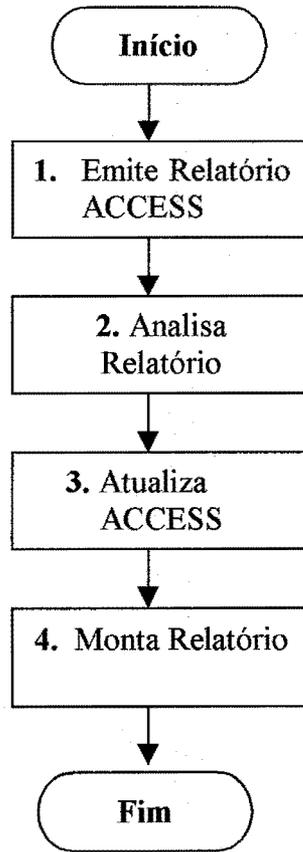
EM ANDAMENTO

JUIZADO ESPECIAL

EM ANDAMENTO

8º Procedimento – ACOMPANHAMENTO GESTÃO/RELATÓRIOS

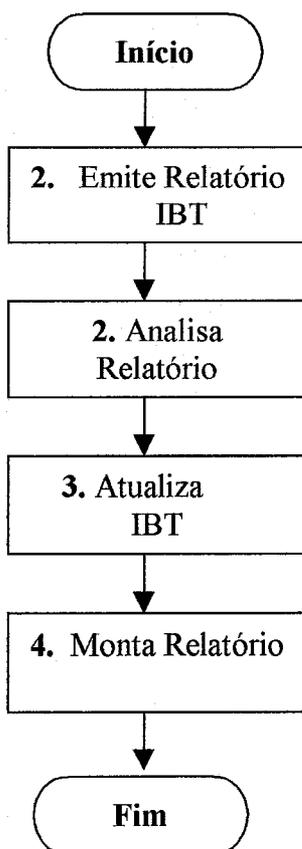
FLUXOGRAMA RELATÓRIO ACCESS



ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	<p>EMISSÃO DE RELATÓRIO ACCESS</p> <p>Submeter relatório de faturas pendentes no programa ACCESS 2003, localizado R – INSPEÇÕES, pasta DISDL - INSPEÇÕES 2003, entre o dia 1º até o 10º dia do mês, todos os clientes com procedimento irregular, cadastrado até 30/04/2003.</p> <p>Seleção:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copiar a pasta DISDL - INSPEÇÕES 2003 e colar na pasta MEUS DOCUMENTOS • Na pasta MEUS DOCUMENTOS, localizar a cópia do arquivo DISDL - INSPEÇÕES 2003, segurando a tecla SHIFT, clicar duas vezes no aplicativo. • Abrirá o banco de dados DISSDL – INSPEÇÕES 2003 • Selecionar por GSE VALORES PENDENTES • GSECTA, GSELIT E GSEMTR um a um. • Selecionar para impressão os dados • UD • LOCAL/ROTA/CONTA • NÚMERO DO PROCESSO • VALOR RECUPERADO • DATA VENCIMENTO • DATA DO PAGAMENTO • VALOR DA NEGOCIAÇÃO • OBSERVAÇÃO • CONFIGURAR IMPRESSORA E ENVIAR PARA A IMPRESSÃO
2	<p>ANALISAR RELATÓRIO</p> <p>Após a impressão do relatório, pesquisar cliente por cliente no GCO na transação CHCON, verificar se aparece pagamento: se pago anotar a data de pagamento; se estiver suspenso ou desligado anotar para atualização no sistema DISSDL – INSPEÇÕES 2003</p>
3	<p>ATUALIZAR SISTEMA ACCESS</p> <p>Para a atualização do sistema R – INSPEÇÕES, pasta DISDL - INSPEÇÕES 2003</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clicar no ícone DISSDL – INSPEÇÕES 2003, aparecerá MENU • PRINCIPAL

	<ul style="list-style-type: none"> • Clicar no ícone CADASTRAR – ALTERAR • Abrirá a tela do cadastro • Clicar na célula NÚMERO DO PROCESSO • Clicar na célula LOCALIZAR REGISTRO • Aparecerá campo para informar número do processo • Informar número do processo, exemplo : 0005 e dar enter • Aparecerá o cadastro do cliente com referência ao processo, atualizar os dados necessários nos respectivos campos DATA DO PAGAMENTO , e se necessário no campo de observação anotar se está SUSPENSO, DESLIGADO OU AÇÃO JUDICIAL
4	<p>MONTAR RELATÓRIO</p> <p>Após toda atualização no programa DISSDL – INSPEÇÕES 2003, fazer somatória dos valores pagos através do relatório impresso, montando uma planilha no EXCELL por GSE., esses valores serão acumulados com os obtidos no relatório do IBT, para posterior atualização na planilha localizada na pasta R: INSSDL – GESTÃO INSSDL</p> <p>OBS: Os valores obtidos no DISDL - INSPEÇÕES 2003 já estão sem o ICMS.</p>

FLUXOGRAMA RELATÓRIO IBT



1	<p>EMISSÃO DE RELATÓRIO IBT</p> <p>Submeter relatório de faturas pendentes no programa IBT 2003, localizado R – GERAL – INSSDL – PROCESSOS, entre o dia 1º até o 10º dia do mês, todos os clientes com procedimento irregular, cadastrado a partir do dia 01/05/2003.</p> <p>Seleção:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clicar no aplicativo • Abrirá o banco de dados • Clicar na célula Consultar • Aparecerá a tela Itens de Controle e Acompanhamento • Clicar na célula de Procedimentos Irregulares • Selecionar o período desejado (início e fim) • Clicar no botão Selecionar • Após esta seleção, aparecerá na tela todos os clientes cadastrados com procedimento irregular • Clicar na célula EXCEL • Automaticamente abrirá a pasta Meus Documentos • Salvar nesta pasta • Na pasta Meus Documentos, abrir a pasta Itens de Controle e Acompanhamento • Fazer a seleção dos clientes • NÚMERO DO CLIENTE • PROCESSOS • LOCAL/DU/ROTA/CONTA • VALOR AUTUADO • DATA VENCIMENTO • DATA DE PAGAMENTO • OBSERVAÇÃO • CONFIGURAR IMPRESSORA E ENVIAR PARA IMPRESSÃO
2	<p>ANALISAR RELATÓRIO</p> <p>Após a impressão do relatório, pesquisar cliente por cliente no GCO na transação CHCON, verificar se aparece pagamento: se pago anotar a data de pagamento; se estiver suspenso ou desligado anotar para atualização no sistema IBT.</p>
	<p>ATUALIZAR SISTEMA IBT</p> <p>Para a atualização do sistema IBT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clicar no ícone IBT, aparecerá MENU PRINCIPAL. • Clicar no ícone LOCALIZAR • Abrirá a tela para localização • Informar o número do cliente ou número do processo e dar enter

<p style="text-align: center;">3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparecerá o cadastro do cliente com referência ao processo, atualizar os dados necessários nos respectivos campos • DATA DO PAGAMENTO • PAGAMENTO EFETUADO – DIGITAR SIM • Automaticamente abrirá o campo INFORME O VALOR • Clicar no ícone SALVAR • Abrirá uma tela CONFIRMA ALTERAÇÃO • Clicar no SIM • No campo OBSERVAÇÃO anotar se está SUSPENSO, DESLIGADO OU AÇÃO JUDICIAL • Dar enter • Abrirá uma tela CONFIRMA ALTERAÇÃO • Clicar no SIM
<p style="text-align: center;">4</p>	<p>MONTAR RELATÓRIO</p> <p>Após toda atualização, submeter relatório na pasta R – GERAL – INSSDL – PROCESSOS, clicando no ícone RELATÓRIO, informando a data inicial e a data final. Após a visualização imprimir o relatório, nele aparece os valores acumulados do início do cadastramento até a data selecionada. Após a impressão deverá ser descontado os valores já informado na planilha do mês anterior localizada na pasta R: INSSDL -GESTÃO INSSDL. Para a atualização deverá ser descontado o ICMS que está incluso no valor, procedendo da seguinte forma o valor recebido multiplicando por 0.369863 e descontando do total. O valor obtido deverá ser somado com os valores encontrados no relatório do DISDL - INSPEÇÕES 2003.</p>

9º Procedimento – TREINAMENTO

▪ ITENS SEGURANÇA

- Verificar periodicamente a existência, condições e uso dos equipamentos de proteção individual – EPI;
- Participação dos colaboradores em treinamentos e reuniões sobre segurança no trabalho;
- Aplicação da **Norma Regulamentadora - R 6 (206.000-0/10)** para uso do **EPI - Equipamento de Proteção Individual** para proteção de riscos e ameaças a segurança e a saúde no trabalho;
- Aplicação da **Norma Regulamentadora - NR 10 (110.000-9) Instalações e Serviços em Eletricidade** para seguir as condições exigíveis para garantir a segurança dos empregados que trabalham em instalações elétricas, em suas diversas etapas, e a segurança de usuários e terceiros;
- Aplicação da **Norma Administrativa – NAC 040403 – Equipamentos de Segurança e Uniforme.**

• INSTRUÇÕES TÉCNICAS

- Aplicação do contido no **Manual de Instruções Técnicas – MIT Título 39 Módulo 5** para fornecer as orientações técnicas a serem seguidas durante a realização de inspeções em entradas de serviço de unidades consumidoras atendidas através de Rede Aérea de Distribuição – 220/127 V, com medição direta.

▪ PERIODICIDADE DE TREINAMENTO

Verificar a necessidade de treinamento para os funcionários da INSSDL com base na previsão e histórico de cursos.

ANEXO 3 – APOSTILA “DE OLHO NO GATO”



COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

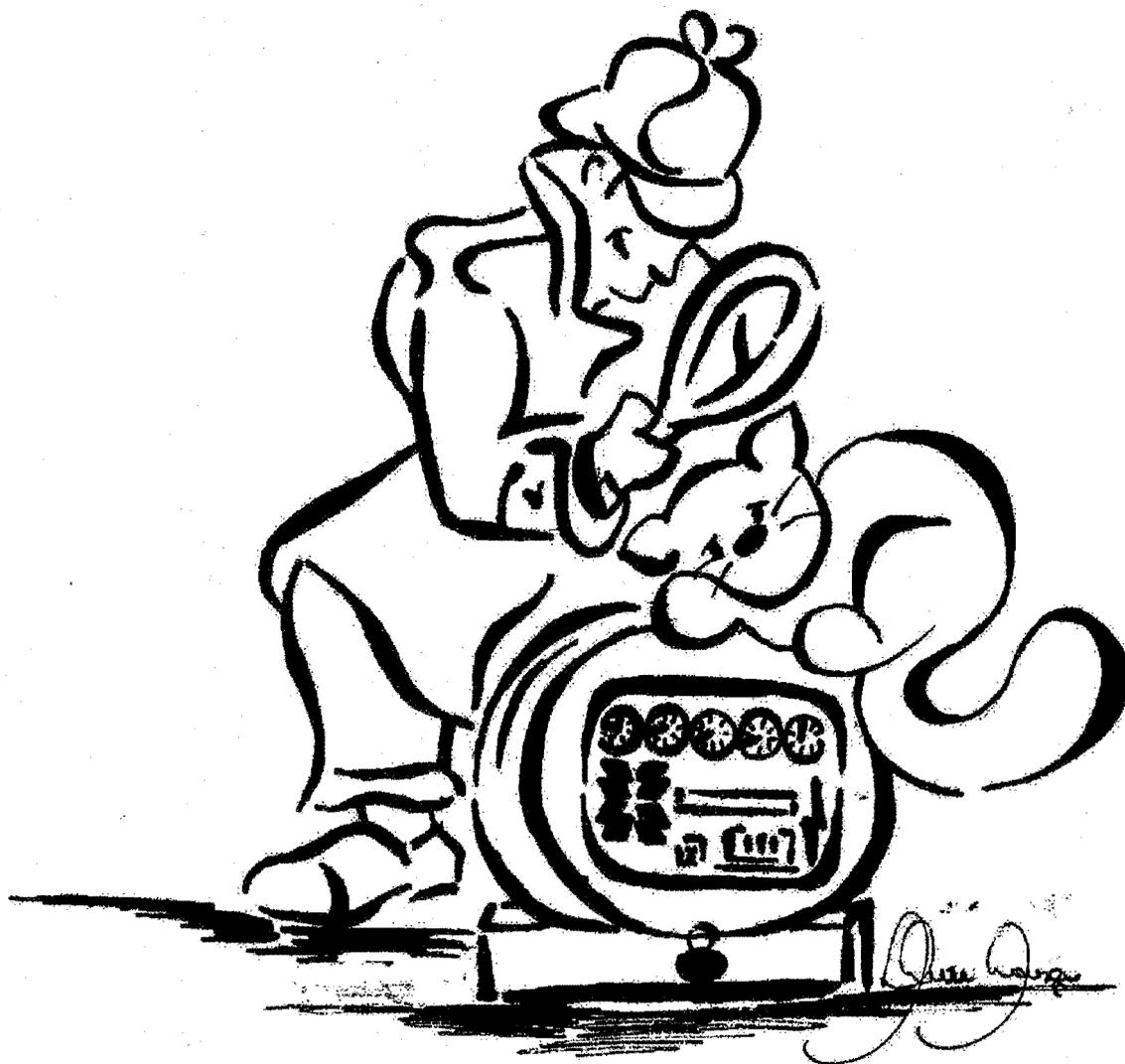
PÁGINA

1/64

VIGÊNCIA

2003

“DE OLHO NO GATO”



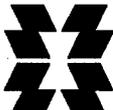
 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 2/64
		VIGÊNCIA 2003

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE DISTRIBUIÇÃO LESTE – DISDL
EQUIPE DE INSPEÇÃO – INSSDL

TREINAMENTO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO
EM PROCEDIMENTOS IRREGULARES

Coordenador: Eduardo Silva Mendonça
Elaboração: Suzane Krete de Souza

CURITIBA
2003

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 3/64
		VIGÊNCIA 2003

SUMÁRIO

Apresentação.....	04
Área de Atuação	06
Atividades Desenvolvidas	09
Estratégias	10
Objetivos	10
Resolução nº 456 ANEEL	11
Fluxograma Inspeção em ES/BT	17
Fluxograma Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica	22
TOI – Termo de Ocorrência de Irregularidade	25
Modo Preenchimento TOI	27
Modelo Preenchimento TOI	32
Levantamento de Carga Instalada	33
Modo de Preenchimento de Levantamento de Carga Instalada ..	34
Modelo Preenchimento de Levantamento de Carga Instalada.....	36
Montagem Processo	37
Fluxograma LAM – Laudo Aferição de Medidor	38
Modelo LAM	41
Embalagem e Envio de medidores para aferição	42
Consulta a Lacradores	47
Anexos	48
Recomendações.....	62
Glossário	63
Referências	64

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 4/64
		VIGÊNCIA 2003

APRESENTAÇÃO

A ocorrência de fraude e furto de energia vem aumentando significativamente em todo o Estado do Paraná, seja por interferência nos equipamentos de medição, desvios de energia e outras formas ilícitas de procedimentos irregulares.

Diante da gravidade e elevado índice de procedimentos irregulares, a Copel criou a Equipe de Inspeção - INSSDL, em setembro de 2001, na Superintendência Regional de Distribuição Leste - DISDL, única e exclusivamente para realização de inspeções em entrada de serviço atendida em baixa tensão, e conseqüente formatação dos processos relativos aos procedimentos irregulares dos consumidores autuados.

Área desenvolvida para coordenar e executar atividades de inspeção em unidades consumidoras, analisar, calcular valores correspondentes aos procedimentos irregulares e responder aos recursos recebidos dos consumidores. Para reduzir o número de procedimentos irregulares, a Equipe de Inspeção vem intensificando a fiscalização e inspeção aos consumidores da DISDL.

Afinal quem perde com a “fraude”?

- 1º – O Estado, que deixa de arrecadar o ICMS do consumo de energia elétrica não medido (fraudado) e não faturado pela Copel. Não recolhendo o ICMS, diminui o investimento do Estado e piora a qualidade de vida do cidadão.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 5/64
		VIGÊNCIA 2003

2º – Duplamente o consumidor, porque:

- Como a tarifa contempla as perdas elétricas, se existe uma despesa e alguém não a paga, outro estará pagando, havendo, assim, oneração da tarifa;
- A população é prejudicada quanto à qualidade de fornecimento de energia elétrica que, além das interrupções, pode causar avarias em aparelhos eletroeletrônicos.

Outro aspecto importante é a segurança, pois a alteração introduzida no circuito elétrico pode provocar danos às instalações próprias e de terceiros, além de possibilitar a ocorrência de acidentes.

Também não se deve esquecer que “fraude e furto de energia” é crime previsto no Art. 155 do Código Penal Brasileiro, que dispõe: “Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel: Pena – reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro) anos, e multa.”

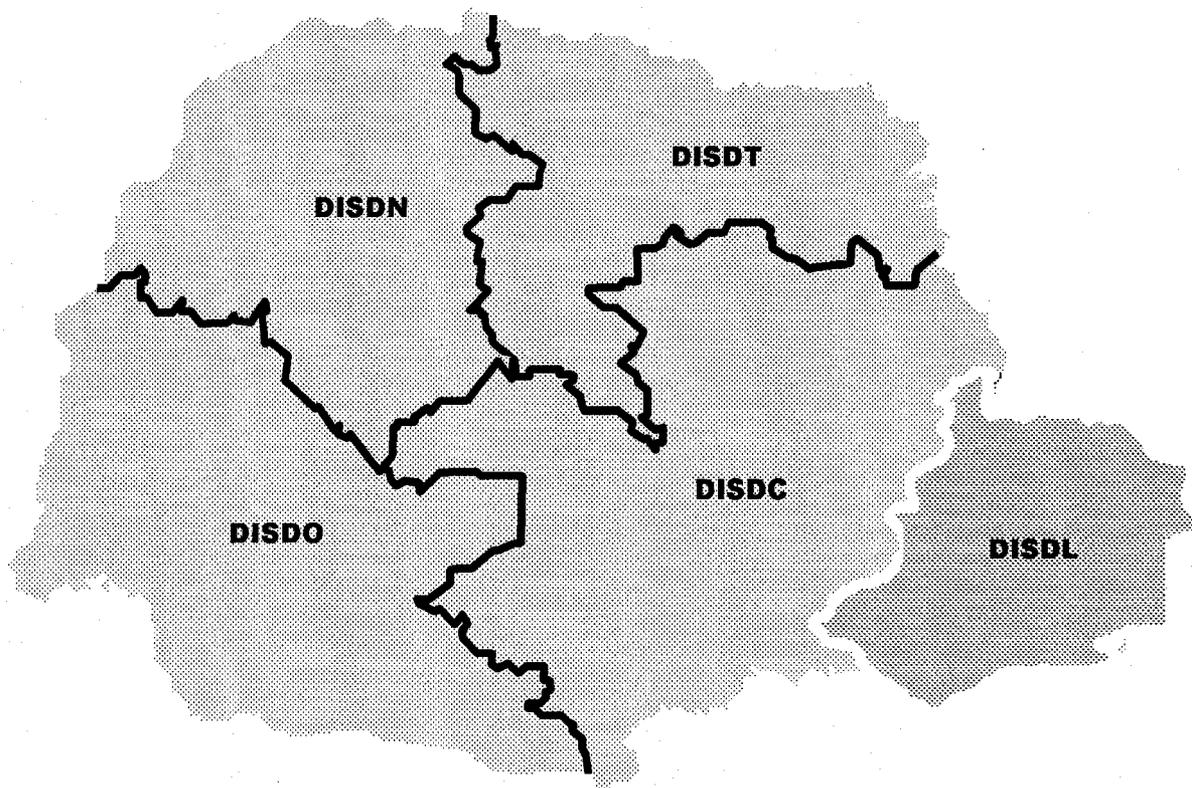
...

Parágrafo 3º – Equipara-se à coisa móvel a energia elétrica ou qualquer outra que tenha valor econômico.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 6/64
		VIGÊNCIA 2003

ÁREA DE ATUAÇÃO

A Equipe de Inspeção está instalada na rua Professor Brasília Ovídio da Costa 1703, Santa Quitéria, Curitiba – PR, na Superintendência Regional de Distribuição Leste - DISDL, Área de Vendas.

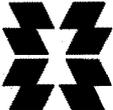


A INSSDL atua na cidade de Curitiba e na região metropolitana (compreendendo 35 municípios), totalizando uma área de aproximadamente 21.897 (vinte e um mil oitocentos e noventa e sete) km².

São de responsabilidade da Equipe de Inspeção - INSSDL, atualmente, um total de "1.039.328" (Um milhão, trinta e nove mil, trezentos e vinte e oito) consumidores. * Fonte SGD setembro/2003.

O atendimento comercial a estes consumidores é prestado por:

- 03 Gerências :

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 7/64
		VIGÊNCIA 2003

GSECTA - Gerência de Serviços Curitiba (58,18%)

GSELIT - Gerência de Serviços Litoral (11,21%)

GSEMTR - Gerência de Serviços Metropolitano (28,49%)

AGAFOFR - Franquia Afonso Pena (2,12%)

- 18 Centros de Serviço – CSE

 - 04 Áreas de Medição (atendimento a consumidores do Grupo “A” e medições indiretas):
- MEDABA - Medição Atuba
- MEDLIT - Medição Litoral
- MEDSDL - Medição Superintendência Regional de Distribuição Leste
- MEDSJP - Medição São José dos Pinhais



COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

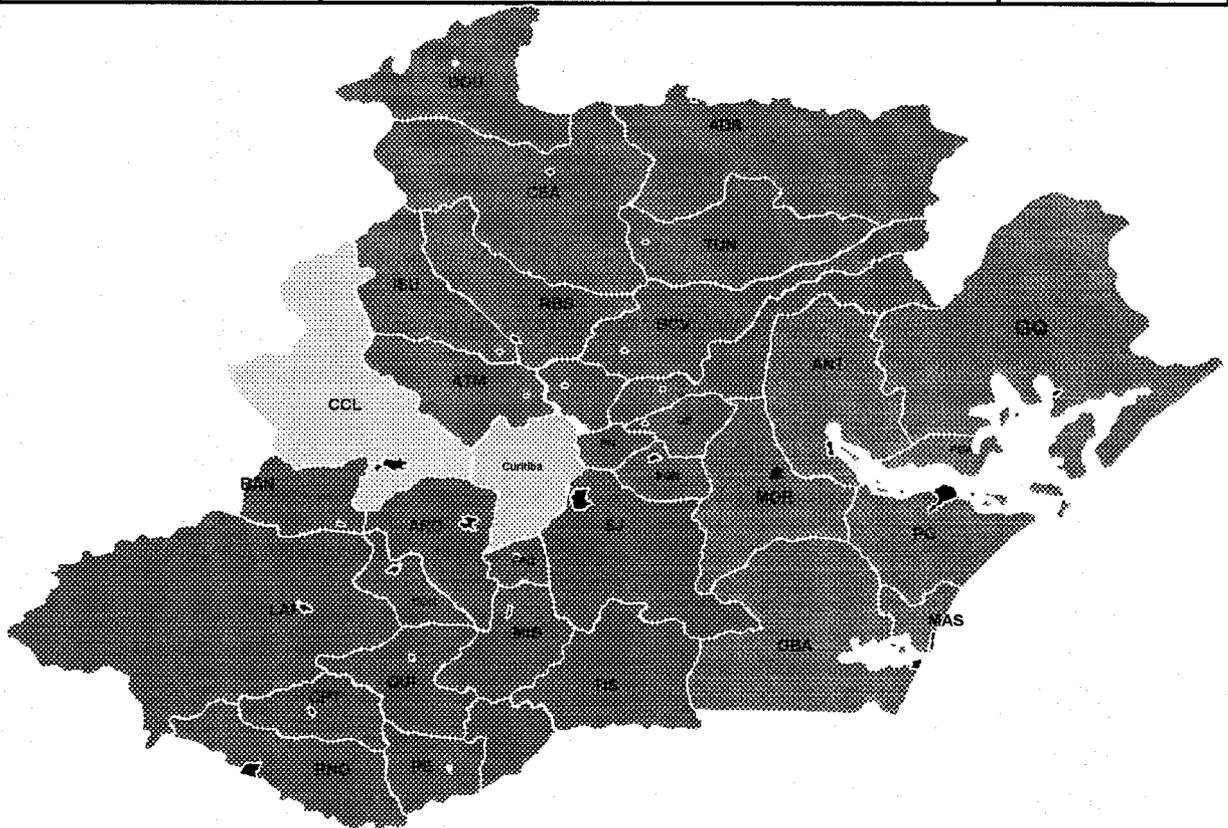
CÓDIGO

PÁGINA

8/64

VIGÊNCIA

2003



Do início do ano até agosto de 2003, a Equipe de Inspeção, realizou 9327 inspeções em unidades consumidoras, identificando 1.865 procedimentos irregulares, o que resulta numa recuperação de receita perdida o faturamento correspondente a R\$ 4.022.029,80.

Desta forma, a Equipe de Inspeção – INSSDL, em parceria com os centros de serviços busca a melhoria contínua dos processos, intensificando as inspeções, com intuito de reduzir as perdas comerciais e obter, como conseqüência, aumento da receita.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 9/64
		VIGÊNCIA 2003

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. Inspeção de ES / BT

- Apresentação ao consumidor;
- Verificação visual das condições físicas da ES ;
- Constatação da existência do procedimento irregular;
- Autuação e preenchimento do TOI;
- Fotografar o procedimento irregular constatado;
- Lavrar o Boletim de Ocorrência - BO;
- Solicitação de acompanhamento de Perícia Técnica;
- Substituição de medidor;
- Conclusão da inspeção;
- Envio do medidor ao laboratório para calibração.

2. Análise e Cálculo dos processos

- Recepção de documentos;
- Atualização de dados no sistema GCO e conclusão de OSE's ;
- Emissão de LAM;
- Montagem de processos;
- Análise do LAM calibrado e cobrança do procedimento irregular e /ou custo administrativo;
- Atualização de dados no sistema IBT;
- Emissão de Cartas;
- Arquivo.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 10/64
		VIGÊNCIA 2003

3. Análise de recursos

- Análise de recursos, se deferido faz-se o recálculo e /ou negociação com o consumidor em audiências no Juizado Especial ou PROCON ;
- Emissão de carta resposta ao consumidor;
- Atualização de dados no sistema IBT ;
- Arquivo.

ESTRATÉGIAS

- Autuar o maior número de Procedimentos Irregulares, no menor número possível de inspeções.
- Treinamento.
- Parcerias com outras áreas como: Faturamento, Jurídico, Centros de Serviço...

OBJETIVOS

- Inibir a quantidade de procedimentos irregulares em consumidores.
- Melhoria contínua dos processos.
- Redução das perdas comerciais e aumento da receita.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 11/64
		VIGÊNCIA 2003

Conhecendo a Resolução Nº 456 ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica de 29 de novembro de 2000.

Do Rompimento de lacres

• **Art. 36.** Os lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos, somente poderão ser rompidos por representante legal da concessionária.

Parágrafo único. Constatado o rompimento ou violação de selos e/ ou lacres

instalados pela concessionária, com alterações nas características da instalação de entrada de energia originariamente provadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrado o custo administrativo adicional correspondente a 10% (dez por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da irregularidade.

Dos Critérios de Autuação e Cobrança de Faturamento

▪ **Art. 72.** Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível e que tenha provocado faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, a concessionária adotará as seguintes providências:

- I. Emitir o “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, em formulário próprio, contemplando as informações necessárias ao registro da irregularidade, tais como:
 - a) identificação completa do consumidor;
 - b) endereço da unidade consumidora;

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 12/64
		VIGÊNCIA 2003

- c) código de identificação da unidade consumidora;
 - d) atividade desenvolvida;
 - e) tipo e tensão de fornecimento;
 - f) tipo de medição;
 - g) identificação e leitura(s) do(s) medidor(es) e demais equipamentos auxiliares de medição;
 - h) selos e/ou lacres encontrados e deixados;
 - i) descrição detalhada do tipo de irregularidade;
 - j) relação da carga instalada;
 - l) identificação e assinatura do inspetor da concessionária; e
 - m) outras informações julgadas necessárias;
- II.** Promover a perícia técnica, a ser realizada por terceiro legalmente habilitado, quando requerida pelo consumidor;
- III.** Implementar outros procedimentos necessários à fiel caracterização da irregularidade;
- IV.** Proceder a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo, sem prejuízo do disposto nos arts. 73, 74 e 90:

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 13/64
		VIGÊNCIA 2003

- a) aplicação do fator de correção determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição causado pelo emprego dos procedimentos irregulares apurados;
- b) na impossibilidade do emprego do critério anterior, identificação do maior valor de consumo de energia elétrica e/ ou demanda de potência ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12(doze) ciclos completos de medição normal imediatamente anteriores ao início da irregularidade; e
- c) no caso de inviabilidade de utilização de ambos os critérios, determinação dos consumos de energia elétrica e/ ou das demandas de potência ativas e reativas excedentes por meio de estimativa, com base na carga instalada no momento da constatação da irregularidade, aplicando fatores de carga e de demanda obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

Parágrafo 1º Se a unidade consumidora tiver característica de consumo sazonal e a irregularidade não distorceu esta característica, a utilização dos critérios de apuração dos valores básicos para efeito de revisão do faturamento deverá levar em consideração os aspectos da sazonalidade.

Parágrafo 2º Comprovado, pela concessionária ou consumidor, na forma do art. 78 e seus parágrafos, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual responsável, a este somente serão faturados as diferenças apuradas no período sob responsabilidade do mesmo, sem aplicação do disposto nos arts. 73, 74 e 90, exceto nos casos de secessão comercial.

Parágrafo 3º Cópia do termo referido no inciso I deverá ser entregue ao consumidor no ato da sua emissão, preferencialmente mediante recibo do mesmo, ou, enviada pelo serviço postal com aviso de recebimento (AR).

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 14/64
		VIGÊNCIA 2003

Parágrafo 4º No caso referido no inciso II, quando não for possível a verificação no local da unidade consumidora, a concessionária deverá acondicionar o medidor e/ou demais equipamentos de medição em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, e encaminhar ao órgão responsável pela perícia.

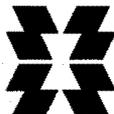
• **Art. 73.** Nos casos de revisão do faturamento, motivada por uma das hipóteses previstas no artigo anterior, a concessionária poderá cobrar o custo administrativo adicional correspondente a, no máximo, 30% (trinta por cento) do valor líquido da fatura relativa à diferença entre os valores apurados e os efetivamente faturados.

Parágrafo único. Sem prejuízo da suspensão do fornecimento prevista no art. 90, o procedimento referido neste artigo não poderá ser aplicado sobre os faturamentos posteriores à data da constatação da irregularidade, excetuado na hipótese de auto-religação descrita no inciso II, art. 74.

• **Art. 74.** Nos casos de irregularidades referidas no art. 72, se, após a suspensão do fornecimento, houver auto-religação à revelia da concessionária, poderão ser adotados os seguintes procedimentos:

I. Auto-religação com eliminação da irregularidade e sem o pagamento das diferenças: cobrar o maior valor dentre os a seguir fixados:

- a) O dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou
- b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da auto-religação.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 15/64
		VIGÊNCIA 2003

II. Auto-religação sem eliminação da irregularidade e sem o pagamento das diferenças: além do disposto no inciso anterior, cobrar o custo administrativo adicional correspondente a, no máximo, 30% (trinta por cento) do valor líquido da primeira fatura, emitida após a constatação da auto-religação, devidamente revidada nos termos do inciso IV, art. 72.

Da Sazonalidade

• **Art. 63.** A sazonalidade será reconhecida pela concessionária, para fins de faturamento, mediante solicitação do consumidor e se constatada a ocorrência dos seguintes requisitos: a energia elétrica se destinar à atividade que utilize matéria-prima advinda diretamente da agricultura, pecuária, pesca, ou ainda, para fins de extração de sal ou de calcário, este destinado à agricultura; e

II. for verificado, nos 12 (doze) ciclos completos de faturamento anteriores ao da análise, valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de energia elétrica ativa.

Da suspensão do Fornecimento

• **Art. 90.** A concessionária poderá suspender o fornecimento, de imediato, quando verificar a ocorrência de qualquer das seguintes situações:

I – Utilização de procedimentos irregulares referidos no art. 72;

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 16/64
		VIGÊNCIA 2003

II – revenda ou fornecimento de energia elétrica a terceiros sem a devida autorização federal;

III – ligação clandestina ou religação à revelia; e

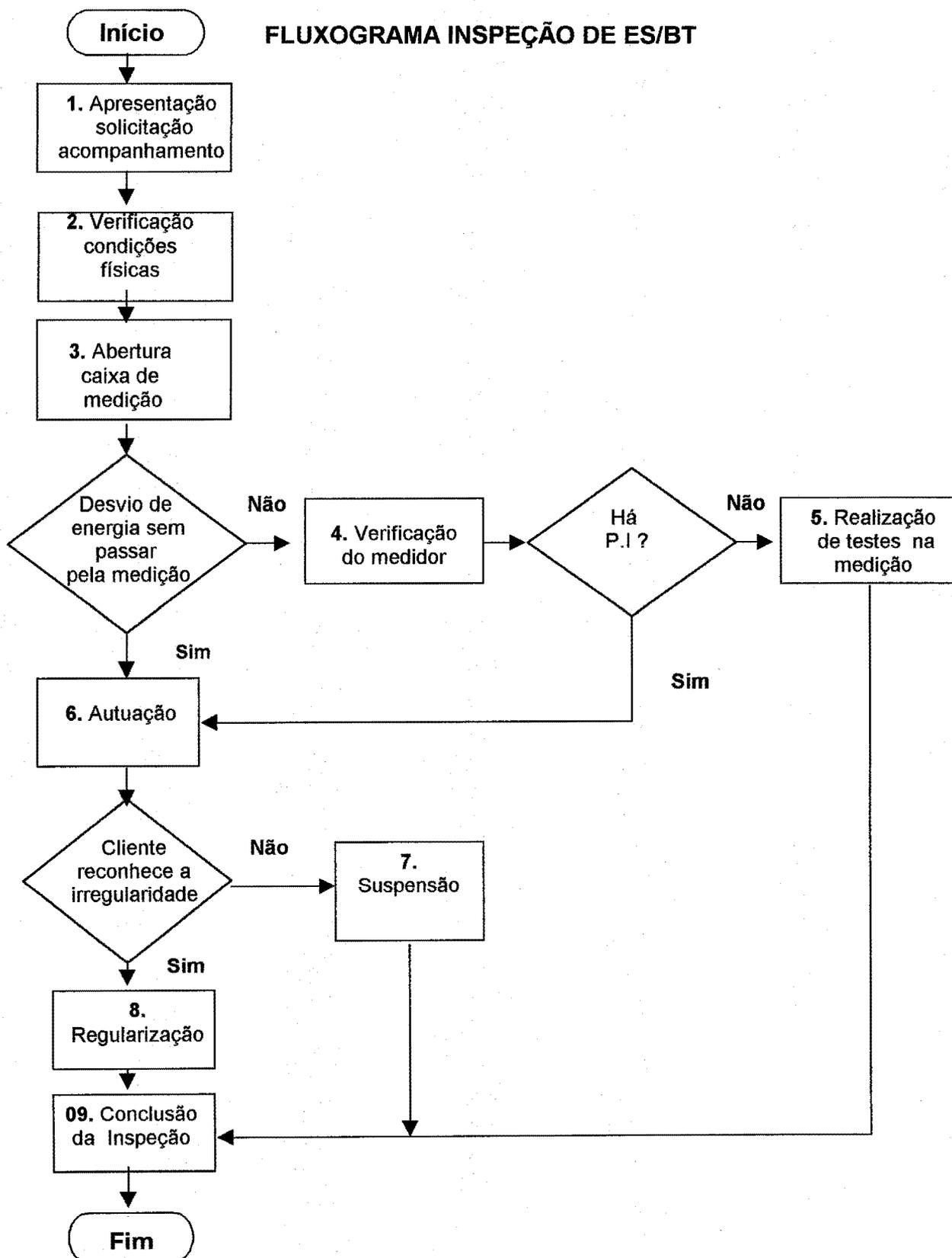
IV – deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade consumidora, que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens, inclusive ao funcionamento do sistema elétrico da concessionária.

Da responsabilidade

• **Art. 104.** O consumidor será responsável por danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema elétrico da concessionária, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações elétricas internas da unidade consumidora.

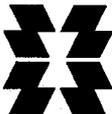
• **Art. 105.** O consumidor será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição da concessionária quando instalados no interior da unidade consumidora, ou, se por solicitação formal do consumidor, os equipamentos forem instalados em área exterior da mesma.

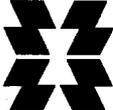
Parágrafo único. Não se aplica as disposições pertinentes ao depositário no caso de danos provocados por terceiros, relativamente aos equipamentos de medição, exceto quando, da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem registros inferiores ao corretos.

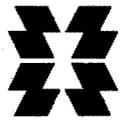


ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	<p>ANUNCIAR-SE</p> <ul style="list-style-type: none">• Antes da inspeção da E.S identificar-se ao consumidor e/ou responsável;• solicitar acompanhamento do consumidor e/ou responsável pela U.C.
2	<p>VERIFICAR CONDIÇÕES FÍSICAS DA ENTRADA DE SERVIÇO EM INSPEÇÃO VISUAL.</p> <p>Verificar visualmente a E.S, as condições físicas dos seguintes componentes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Condutores do ramal de ligação;• Condutores do ramal de entrada;• Conexões dos condutores e amarrações;• Ferragens;• Eletrodutos;• Poste auxiliar.
3	<p>ABERTURA DA CAIXA DE MEDIÇÃO</p> <p>Em inspeção visual verificar as condições físicas de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disco;• Lacres;• Carga Ligada;• Ligações no interior da caixa.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
PÁGINA 19/64		
VIGÊNCIA 2003		
	<p>O início da inspeção e a abertura das caixas dos equipamentos de medição deverão ocorrer sempre que possível na presença do consumidor.</p>	
4	<p>VERIFICAR MEDIDOR:</p> <p>Verificar o ano de fabricação do medidor , se superior a 5 anos fazer testes e substituir o medidor.</p>	
5	<p>FAZER TESTES NA MEDIÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar carga teste nos elementos dos medidores ou realizar teste cronômetro nos bifásicos e trifásicos; • Acionar disjuntores para verificar condições de operação mantendo-o desligado; • Verificar existência de tensão nos bornes de saída do disjuntor; • Verificar as condições de aperto dos parafusos dos terminais do disjuntor; • Verificação de sinais de queima do isolamento dos condutores dos terminais do disjuntor; • Verificação da compatibilidade do dimensionamento dos condutores com o dimensionamento correspondente a categoria do atendimento do consumidor; • Movimentação dos condutores do ramal no interior do eletroduto a fim de verificar se estão livres; • Execução das conexões eventualmente desfeitas; 	

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
PÁGINA 20/64		
VIGÊNCIA 2003		
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação das condições dos condutores de entrada e na saída do medidor; • Verificação das condições do bloco de terminais e dos terminais do medidor. 	
6	<p>AUTUAR O PROCEDIMENTO IRREGULAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografar a irregularidade – ao fotografar anotar o número de local/rota/conta no local onde será fotografado para identificação das fotos; • Fazer levantamento de carga instalada; • Medir corrente; • Preencher TOI – Termo de Ocorrência de Irregularidade em 3 (três) vias: 1ª via - Copel, 2ª via - consumidor, 3ª via - invólucro. <p>Se necessário solicitar apoio do coordenador .</p> <p>“Deverão ser evitadas as informações antecipadas ao consumidor sobre a necessidade de regularização. Essa comunicação deverá ocorrer formalmente, após a análise dos resultados”.</p>	
7	<p>SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO</p> <p>Se o consumidor não reconhecer o procedimento irregular suspender o fornecimento. Conforme Resolução 456 ANEEL</p> <p>Art. 90 Inciso I.</p>	

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 21/64
		VIGÊNCIA 2003
	<p>Seguir Fluxograma de suspensão de fornecimento de energia elétrica.</p> <p>“Na suspensão de fornecimento comunicar o Centro de Serviço para atualização cadastral”.</p>	
8	<p>REGULARIZAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DO MEDIDOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regularizar desvio, se caso houver; • Substituir medidor com lacres violados ou sem lacres; • Mostrar ao consumidor ou responsável; • Emitir TOI em duas vias; • Pegar assinatura do consumidor ou responsável no momento da emissão do TOI; • Embarcar medidor retirado em invólucro específico; • Lacrar o invólucro no ato da retirada; <p>Registrar na OSE todas as alterações e irregularidades encontradas</p>	
9	<p>CONCLUSÃO DA INSPEÇÃO</p> <p>Lacrar a caixa de medição, entregar a segunda via do TOI para o cliente ou responsável.</p>	



COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

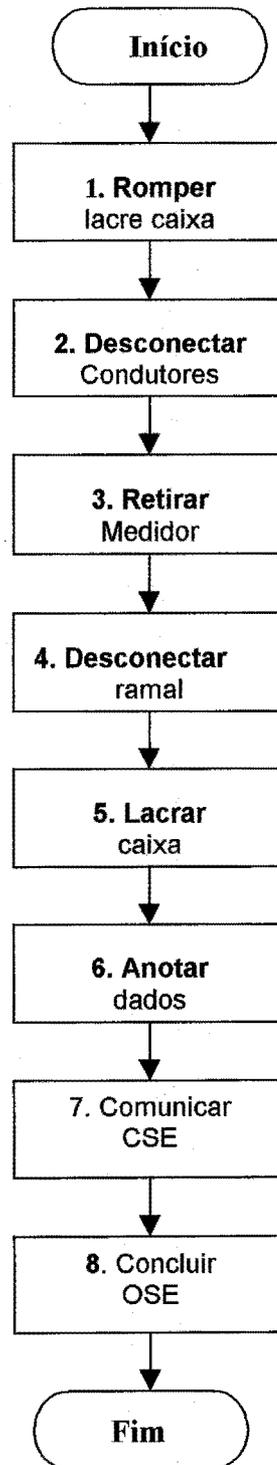
PÁGINA

22/64

VIGÊNCIA

2003

FLUXOGRAMA DE SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA





COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

PÁGINA

23/64

VIGÊNCIA

2003

1

ROMPER LACRE

Rompimento do lacre da tampa da caixa do medidor da Entrada de Serviço da unidade consumidora.

2

DESCONECTAR CONDUTORES ELÉTRICOS

Desconexão dos condutores elétricos do medidor, devendo as pontas dos condutores desconectados serem expostas ao nível do visor da caixa de medição.

3

RETIRAR MEDIDOR (Quando necessário)

4

DESCONECTAR RAMAL AÉREO

Desconexão do ramal aéreo no poste da rede de distribuição e/ou no pingadouro do poste de entrada de serviço para os casos de impedimentos da desconexão no poste da rede (alimentação agrupada), devendo as pontas dos condutores desconectados ficarem com distanciamento seguro.

“Identificar fases I, II e III”.

5

LACRAR

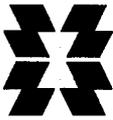
Aplicação de lacre na tampa da caixa do medidor.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 24/64
		VIGÊNCIA 2003
6	ANOTAR DADOS Anotar na OSE a seqüência de fases desligadas e registro de leitura e código específico de serviço realizado.	
7	COMUNICAR CENTRO DE SERVIÇO Comunicar o Centro de Serviço da suspensão do fornecimento para atualização de dados no sistema.	
8	CONCLUIR OSE Conclusão da OSE de desligamento pelo Centro de Serviço.	

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 25/64
		VIGÊNCIA 2003

TOI - TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE

TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE					
DADOS DO CLIENTE					
Nome: 1					
Documentação: 2	F: 4	CPF	CNPJ	Nº: 3	
Telefone:			Tempo no Imóvel: 5		
DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA					
Endereço: 6		7		8	
LC/RT/CT:			Atividade Desenvolvida:		
DADOS DA INSPEÇÃO DE ENTRADA DE SERVIÇO					
Fornecimento: A: 9 BT		Tensão de Fornecimento: 10			
Medição: 11 AT BT		Padrão: COPEL 12 Outro			
Medidores: 13 NIO		Constante: 14		Leitura: 15	
kWh					
kW					
Qh/kVArh					
DESCRIÇÃO DA IRREGULARIDADE:					
16					
Fotografado? 17 Ficou 18					
Medidor(es) instalado(s): kWh/kW NIO 19		Leit. 20		K= 21	
Qh/kVArh NIO		Leit.		K=	
Situação dos Lacres: 22	Lacre Encontrado	Encontrado Rompido	Encontrado Sem Lacre	Lacre Deixado	Observações
Caixa Seccionadora					
Caixa do(s) Medidor(es)				23	24
Acesso TPs e/ou TCs					
Tampa da Chave de Aferição					
Tampa de Bornes do Medidor					
Tampa de Vidro do Medidor kWh ou kWh/kW					
Tampa de Vidro do Medidor Qh ou kVArh					
RECONHECIMENTO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE					
Reconheço por meio deste termo, que foi constatada a existência de procedimento irregular					



COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

PÁGINA

26/64

VIGÊNCIA

2003

na Entrada de Energia da unidade consumidora acima identificada.

Fico ciente que serei comunicado dos resultados da inspeção, para conhecimento das eventuais diferenças no registro de consumo de energia.

Será aplicado neste caso o que regulamenta a Resolução 456/2000 da Aneel, art. 72.

25

de

de 2003.

Assinatura

26

Nome:

27

Docum

28

RG

CPF Nº

29

Inspetor da
COPEL:

30

31

32

Registr
o:

Assinatura:

TESTEMUNHA

Nome:

33

34

Endereço:

Documen

35

RG

CPF

Nº

36

Assinatura:

37

ESCLARECIMENTOS

O(s) medidor(es) substituído(s) será(ão) enviado(s) para aferição no laboratório da Copel, em invólucro específico

a ser lacrado no ato da retirada. A aferição poderá ser acompanhada pelo consumidor, desde que solicitado em até

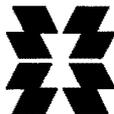
03 (três) dias úteis a partir desta inspeção, pelo telefone 041-310 5735.

A Res. 456/2000 da ANEEL prevê a possibilidade de aferição e perícia por órgão metrológico oficial, sendo os custos

de frete e de aferição assumidos pelo consumidor.

38

NÚMERO DO LACRE DO INVÓLUCRO:

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 27/64
		VIGÊNCIA 2003

MODO DE PREENCHIMENTO

TOI – Termo De Ocorrência de Irregularidade

DADOS DO CLIENTE

1 - Nome

Preencher o nome completo do cliente

2 - Documento

Assinalar com “x” o tipo de documento do cliente

3 - N°

Preencher o número do documento do cliente

4 - Telefone

Informar o número do(s) telefone(s) do cliente

5 - Tempo no imóvel

Informar o tempo que o cliente ocupa o imóvel

6 - Endereço

Preencher o endereço completo da unidade consumidora

7 - LC /RT/ CT

Preencher o número do local/ rota/ conta da unidade consumidora

8 - Atividade Desenvolvida

Informar a atividade desenvolvida no local

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 28/64
		VIGÊNCIA 2003

DADOS DA INSPEÇÃO DA ENTRADA DE SERVIÇO

9 - Fornecimento

Assinalar com "x" o tipo de fornecimento da unidade consumidora

10 - Tensão de Fornecimento

Informar em que tensão é atendida a unidade consumidora

11 - Medição

Assinalar com "x" a tensão da entrada de serviço

12 - Padrão

Assinalar com "x" o tipo de padrão da entrada de serviço

13 - Medidores

Preencher o número do(s) medidor(es) da unidade consumidora

14 - Constante

Informar a constante do medidor existente

15 - Leitura

Informar a leitura encontrada no medidor existente no momento da inspeção

16 - DESCRIÇÃO DA IRREGULARIDADE

Descrever a irregularidade encontrada na inspeção

17 - Fotografado?

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 29/64
		VIGÊNCIA 2003

Informar se foi registrado através de foto a irregularidade encontrada, através de “sim” ou “não”

18 - Ficou regularizado?

Informar se a unidade consumidora ficou regularizada, através de “ sim” ou “não”

19 - Medidor(es) instalado(s): kWh/ kW NIO

Preencher o número do(s) medidor(es) instalado(s)

20 - Leitura

Preencher a leitura inicial do(s) medidor(es) instalado(s)

21 – k =

Informar a constante do(s) medidor(es) instalado(s)

22 - Situação dos lacres

Assinalar com “x” a situação dos no momento da inspeção

23 - Lacre deixado

Informar o número dos lacres deixados

24 - Observações

Anotar observações importantes sobre os lacres encontrados

RECONHECIMENTO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE

25 - Data

Preencher a data da inspeção

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 30/64
		VIGÊNCIA 2003

26 - Assinatura

Solicitar a assinatura do cliente e/ ou responsável pela unidade consumidora

27 - Nome

Preencher o nome completo da pessoa responsável que assinou o TOI

28 - Documento

Assinalar com "x" o documento da pessoa responsável

29 - N°

Preencher o número do documento do responsável

30 - Inspetor da COPEL

Preencher o nome completo do inspetor da COPEL que realizou a inspeção

31 - Registro

Preencher o registro do inspetor da COPEL

32 - Assinatura

Este campo deverá ser assinado pelo inspetor da Copel que realizou a inspeção

TESTEMUNHA

33 - Nome

Preencher o nome completo da testemunha, se caso houver

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 31/64
		VIGÊNCIA 2003

34 - Endereço

Preencher o endereço completo da testemunha

35 - Documento

Assinalar com "x" o tipo de documento da testemunha

36 - Nº

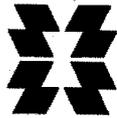
Preencher o número do documento da testemunha

37 - Assinatura

Solicitar a assinatura da testemunha

38 – Número do lacre invólucro

Anotar o número do lacre invólucro no ato da inspeção



COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

PÁGINA

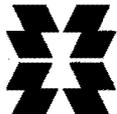
32/64

VIGÊNCIA

2003

MODELO DE PREENCHIMENTO DE TOI

COPEL		TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE				
Distribuição		DADOS DO CLIENTE				
Nome: SANDRO ALMIR SETIM						
Documento: <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> CNPJ Nº:						
Telefone: 3230343 Tempo no Imóvel: 12 ANOS						
DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA						
Endereço: R. ALM. ALEXANDRINO 1794						
LC/RT/CT: 88316-05-599201 Atividade Desenvolvida: MERCADO						
DADOS DA INSPEÇÃO DA ENTRADA DE SERVIÇO						
Fornecimento: <input type="checkbox"/> AT <input checked="" type="checkbox"/> BT Tensão de Fornecimento: 220/127V						
Medição: <input type="checkbox"/> AT <input checked="" type="checkbox"/> BT Padrão: <input checked="" type="checkbox"/> COPEL <input type="checkbox"/> Outro						
Medidores		NIO		Constante		
kWh		204645237		Leitura		
kW				23677		
Qh/kVAh						
DESCRIÇÃO DA IRREGULARIDADE:						
1) CAIXA SECCIONADORA E DO MD SEM LACRES						
2) TAMPA DE BORNES SEM LACRE						
3) VIDRO DO MD SEM OS 2 LACRES (2/2)						
4) MARCADOR CILINDRICO COM OS DÍGITOS DE CENTENA, MILHAR E DEZENA DEMILHAR CONTEM VARIOS RISCOS.						
CORRENTE MEDIDA => Ia = 82A, Ib = 80A, Ic = 80A						
SRA SANDRA (GERENTE) ACOMPANHOU INSPEÇÃO						
Fotografado? SIM Fio(s) regularizado? SIM						
Medidor(es) Instalado(s): kWh/kW NIO 222645107 Leit. 00000 K= 1						
Qh/kVAh NIO		Leit.		K=		
Situação dos Lacs		Lacre Encontrado	Encontrado Rompido	Encontrado Sem Lacre	Lacre Debadado	Observações
Caixa Seccionadora				SIM	2923	
Caixa do(s) Medidor(es)				SIM	2923	
Acesso TPs e/ou TCS						
Tampa da Chave de Aferição						
Tampa de Bornes do Medidor				SIM	2923	
Tampa de Vidro do Medidor kWh ou kWh/kW				SIM	ABB	
Tampa de Vidro do Medidor Qh ou kVAh						
RECONHECIMENTO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE						
Reconheço por meio deste termo, que foi constatada a existência de procedimento irregular na Entrada de Energia da unidade consumidora acima identificada.						
Fico ciente que será comunicado dos resultados da inspeção, para conhecimento das eventuais diferenças no registro de consumo de energia:						
Será aplicado neste caso o que regulamenta a Resolução 456/2000 da Aneel, art. 72.						
S.J. PINHAIS, 11 de ABRIL de 2003.						
Assinatura: <u>Sandra Mara Portes</u>						
Nome: SANDRA MARA PORTES Documento: <input checked="" type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CPF Nº 6169171-5						
Inspetor da COPEL: MANOEL CARLOS FARIAS MOTA - CARLOS AUMANN						
Registro: 22655-21200 Assinatura: <u>[assinatura]</u>						
TESTEMUNHA						
Nome:						
Endereço:						
Documento: <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CPF Nº Assinatura:						
ESCLARECIMENTOS						
O(s) medidor(es) substituído(s) será(ão) enviado(s) para aferição no laboratório da Copel, em invólucro específico a ser lacrado no ato da retirada. A aferição poderá ser acompanhada pelo consumidor, desde que solicitado em até 03 (tres) dias úteis a partir desta inspeção, pelo telefone 041-310 5735.						
A Res. 456/2000 da ANEEL prevê a possibilidade de aferição e perícia por órgão metrológico oficial, sendo os custos de frete e de aferição assumidos pelo consumidor.						
NÚMERO DO LACRE DO INVÓLUCRO: 0740182						

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 34/64
		VIGÊNCIA 2003

MODO DE PREENCHIMENTO DE LEVANTAMENTO DE CARGA

1 - Nome

Preencher o nome completo do cliente

2 - Local/ Rota/ Conta

Preencher o número do local/ rota/ conta da unidade consumidora

3 - Atividade

Informar a atividade desenvolvida no local

4 - Nº de moradores

Informar o número de moradores no local

5 - Quantidade

Preencher a quantidade de equipamento(s) instalado(s)

6 - Especificação

Especificar o(s) equipamento(s) instalado(s)

7 - Potência Unitária

Preencher a potência unitária do equipamento instalado (CP, HP e/ ou watts)

8 - Observações

Anotar informações úteis como: tempo de utilização do(s) equipamento(s)

9 - Data

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 35/64
		VIGÊNCIA 2003

Preencher a data do levantamento da carga instalada

10 - Com acompanhamento de:

Preencher o nome completo do cliente e/ ou responsável que acompanhou o levantamento da carga instalada

11 - Visto

Solicitar assinatura do cliente e/ ou responsável

12 - Técnico da COPEL

Preencher o nome completo do inspetor /técnico da COPEL que realizou o levantamento da carga instalada

13 - Registro

Preencher o número do registro do inspetor/ técnico da COPEL

14 - Assinatura

Este campo deve ser assinado pelo inspetor/ técnico da COPEL.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 37/64
		VIGÊNCIA 2003

MONTAGEM DE PROCESSO

1. **Recebe as OSES e TOI**

2. **Emite cópia tela CENE**
 - acessa o sistema GCO com nº do cliente ou nº de local/rota/conta
 - para imprimir a tela usa-se "Ctrl P";

3. **Emite cópia tela CCAD**
 - acessa o sistema GCO com nº do cliente ou nº de local/rota/conta
 - para imprimir a tela usa-se "Ctrl P";

4. **Solicita RHISB**

5. **Emite LAM**
Conforme fluxograma de LAM

6. **Imprime LAM em calibração**

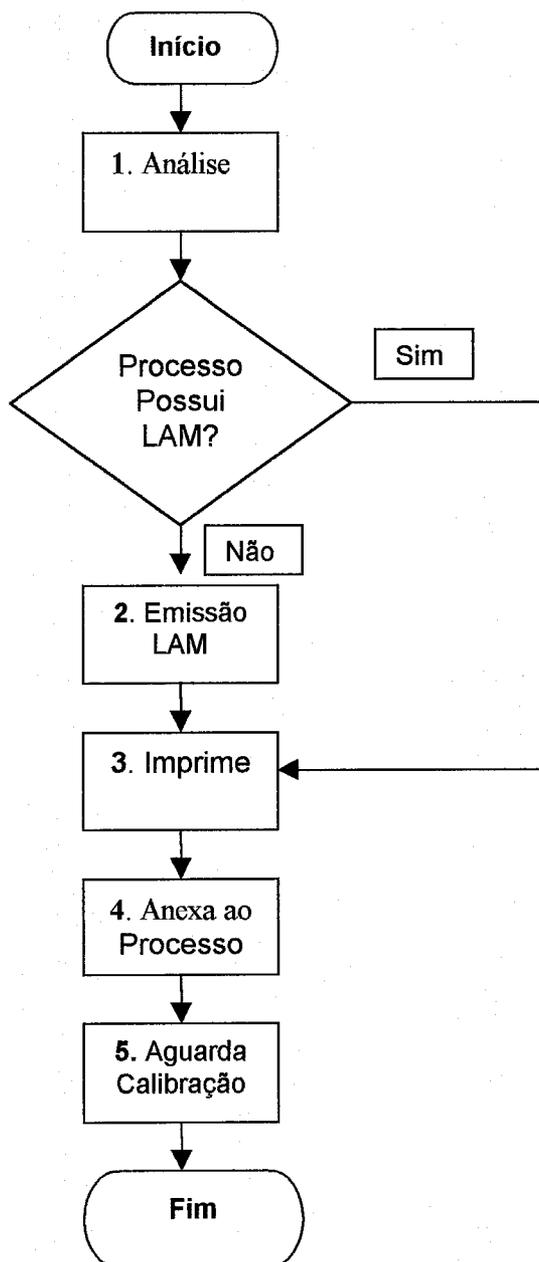
7. **Montagem do processo (anexa cópias de tela e LAM ao TOI)**

8. **Faz-se atualização cadastral (SEQM, AUC, AFONE)**

9. **Colocação do nº do LAM nas caixas dos medidores**

10. **Anexa RHISB ao processo**

11. **Enviar à INSSDL**

FLUXOGRAMA LAM – Laudo de Aferição de Medidor

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 39/64
		VIGÊNCIA 2003

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1	ANÁLISE DO PROCESSO Analisar o processo se houve substituição do medidor
2	EMISSÃO DE LAM – Laudo de Aferição de Medidor 1º - Acessar área de trabalho no aplicativo Lotus Notes, Calibração de Medidores em APLNTS. 2º - Seguir os passos: <ul style="list-style-type: none"> • Clicar em Nova Calibração; • Copiar o histórico de energia ativa e/ ou reativa (Ckwh/ Ckvarh) do sistema GCO; • Preencher todos os Dados da Unidade Consumidora: <ul style="list-style-type: none"> - Nome do consumidor; - Número do local/ rota/ conta; - Número do medidor retirado; - Assinalar o tipo do medidor (mono, bi ou tri); - Assinalar o solicitante da troca do medidor (Copel ou consumidor); - Na área calibradora selecionar a área MEDSDL – T; - Preencher como motivo da calibração do medidor:

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 40/64
		VIGÊNCIA 2003
	Procedimento Irregular. Após todos os dados preenchidos clicar em: Enviar para aferição	
3	IMPRIMIR o LAM	
4	ANEXAR o LAM ao processo	
5	AGUARDAR CALIBRAÇÃO Ordenar os processos por número crescente de LAM e aguardar calibração dos medidores para posterior cálculo do procedimento irregular. Esta atividade é realizada pela INSSDL	

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 41/64
		VIGÊNCIA 2003

MODELO DE LAM - Laudo Aferição de Medidor


COPEL Distribuição **Resultado da Calibração** Num: 10251/2003

Cadastrado por Rosana Ines de Castro em 13/08/2003
 Recebido por Adalberto Froes Freire em 05/09/2003
 Calibrado por Aloisio Escobar em 11/09/2003
 Aprovado por Edison Ribeiro da Silva em 11/09/2003
 Situação...: **Calibrado** desde 11/09/2003

Dados da Unidade Consumidora

Nome do Consumidor	ANTONIO M CERQUEIRA	Local/Rua/Cente.	88204-01005-478400
NIO	982830483	Leitura	42824
Tipo de Medidor	<input type="radio"/> Mono <input checked="" type="radio"/> Bi <input type="radio"/> Tri	Área Calibradora	MEDSDLT
Solicitante	<input checked="" type="radio"/> Copel <input type="radio"/> Consumidor		

Características do Medidor

Marca/Modelo	NANSEN - PN 5 DG	Número de Fábrica	0
Lacres encontrados	Tipo Área Sequência Ano 0		

Calibração de Energia

Carga	Todos
Nominal %	-54,05
Pequena %	

Temp. Amb.	29 °C
Umid. Relat.	55 %

Padrão

108855

Limites Admissíveis

Carga Nominal
-5,5% a +3,5%

Situação do Lacre

Regular Irregular

Calibração de Demanda

Percentual da escala (%)	Erro encontrado em relação ao final de escala

Resultado da Calibração

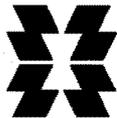
O MEDIDOR ESTÁ ATRASADO, OU SEJA, REGISTRANDO UMA QUANTIDADE DE ENERGIA MENOR QUE A REALMENTE CONSUMIDA. A CARGA PEQUENA ESTÁ COM O DISCO ENROSCANDO.

Avaliação do Registrador

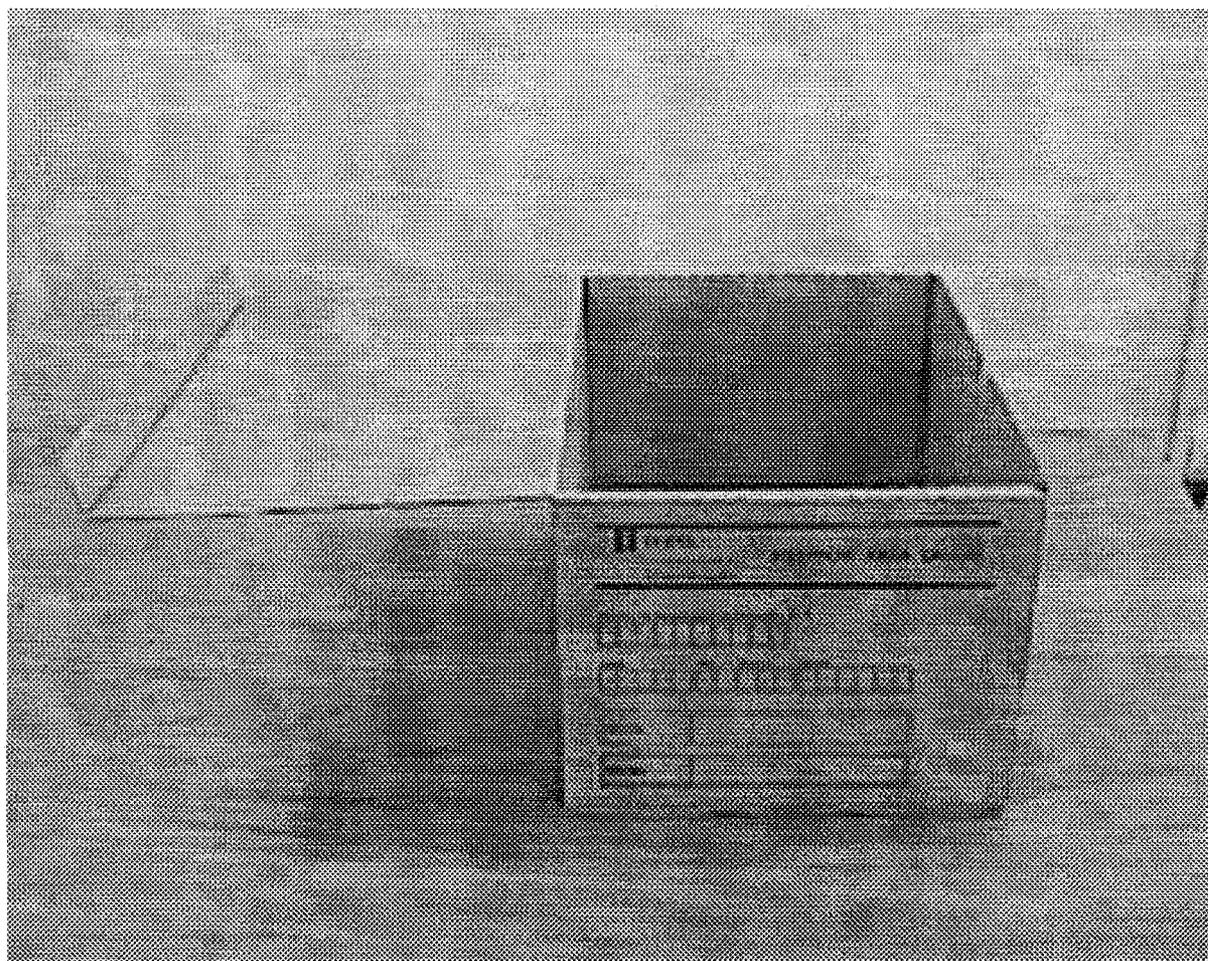
O REGISTRADOR NÃO APRESENTA PROBLEMAS.

Informações complementares

TOTAL DE LACRES: DOIS, O MEDIDOR VEIO SEM OS DOIS LACRES.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 42/64
		VIGÊNCIA 2003

EMBALAGEM E ENVIO DE MEDIDORES PARA AFERIÇÃO



- Independente das causas, Procedimento Irregular ou Solicitação de Aferição, deverão ser utilizados os kits de embalagem específicos;
- Existem dois tipos de kits de embalagem específicos para armazenamento dos medidores: um para medidores monofásicos e outro para medidores bifásicos / trifásicos.



DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

PÁGINA
43/64

VIGÊNCIA
2003



- O medidor deverá ficar bem preso e imóvel dentro da embalagem;
- Acessórios de papelão fazem parte do kit para proceder a fixação do medidor;
- Preencha corretamente todos os campos contidos nas laterais das embalagens, inclusive as etiquetas.



COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

PÁGINA

44/64

VIGÊNCIA

2003

Número de identificação operacional - NIO

0	2	1	2	1	3	3	9	5	3
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Local OU Beta Conta

8	6	4	9	2	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

ORIGEM COPEL

DESTINO DISDL/SDVEN/INSSDL

DESTINATÁRIO

Nome ANTONIO CARLOS FERREZ FERREZ

Endereço R. PAZ PARQUE O COSTA, 1202

CEP 53211-130 Cidade CURITIBA Estado PR

REMITENTE

Nome CAIXA DO RESG A. LIBERA

Endereço R. EUROPA, 240

CEP 53221-100 Cidade CURITIBA Estado PR

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 45/64
		VIGÊNCIA 2003



- Após assinatura pelo consumidor, retire cuidadosamente a proteção e cole a etiqueta adesiva na tampa da embalagem;
- Assine a outra etiqueta e entregue-a ao consumidor.



COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

PÁGINA
46/64

VIGÊNCIA
2003



- O medidor já embalado, deve ser cuidadosamente transportado e encaminhado ao laboratório;

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 47/64
		VIGÊNCIA 2003

- Caso a etiqueta seja retirada por qualquer motivo, existe um componente da própria etiqueta que indicará a violação da embalagem.

CONSULTA A LACRADORES

É de suma importância conhecer a ferramenta disponibilizada na **INTRANET** para pesquisa de lacradores utilizados pelos funcionários e empregados da COPEL, possibilitando identificação de lacradores ativos, extraviados e/ ou roubados.

Para pesquisa seguir os passos a seguir:

- **Antiga Intranet**
- **Assuntos**
- **Medição de Energia – MDE**
- **Consultas**
- **Tabela de Lacradores**
- **Consulta Lacradores**
- **Digitar número do lacre desejado**
- **Executar consulta**

Registro	Nome	Regional	DEPTO	Divisão	Órgão	Selo/ Matriz	Nº Alicata	Termo Resp.	Situação	Data início (DMMAA)	Data desat. (DMMAA)
10629	BENEDITO JERONIMO	DISDT	UDLNA	ALNA	AGGUR	3	456	MEMVCML41694	Extraviado	71174	100894



COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

PÁGINA
48/64

VIGÊNCIA
2003

ANEXOS

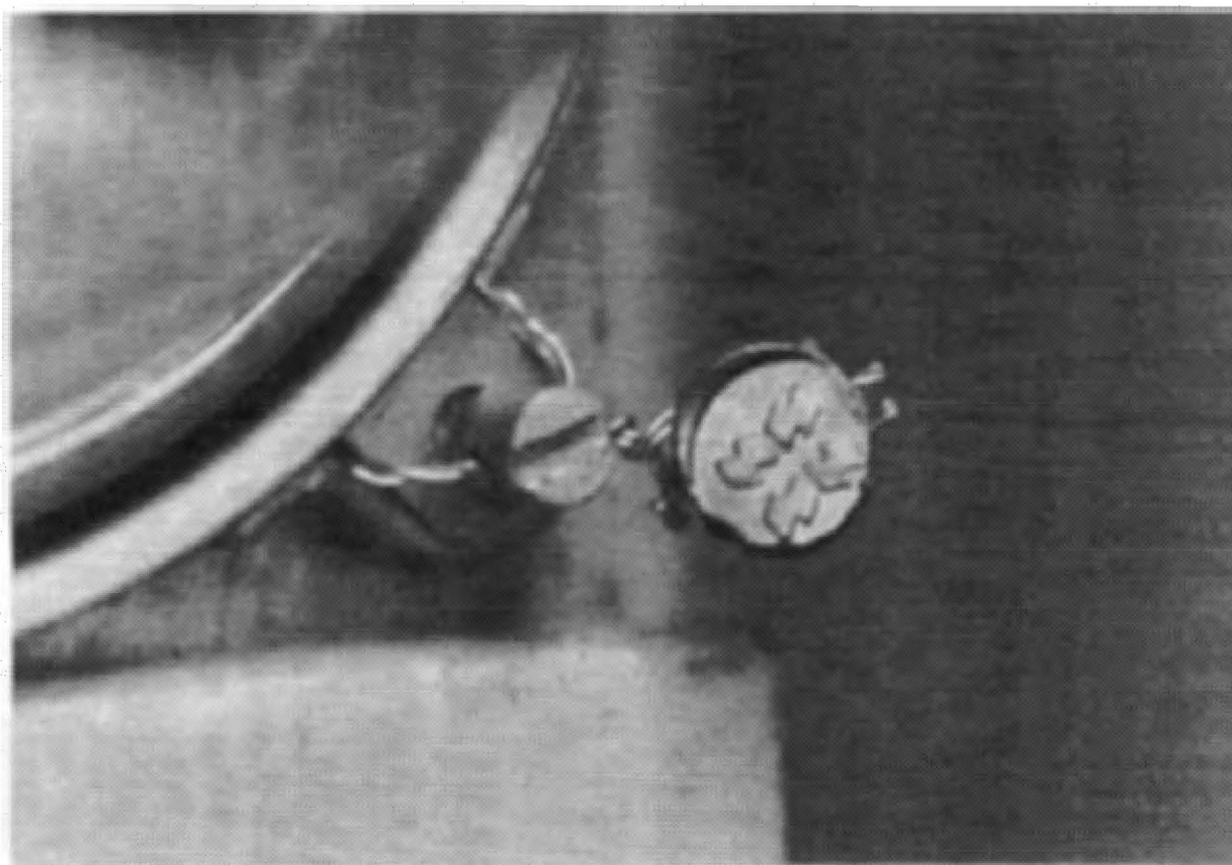
NIO OU LACRE SUPERIOR A 5 ANOS



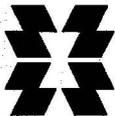
SUBSTITUIR E ENVIAR PARA AFERIÇÃO

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 49/64
		VIGÊNCIA 2003

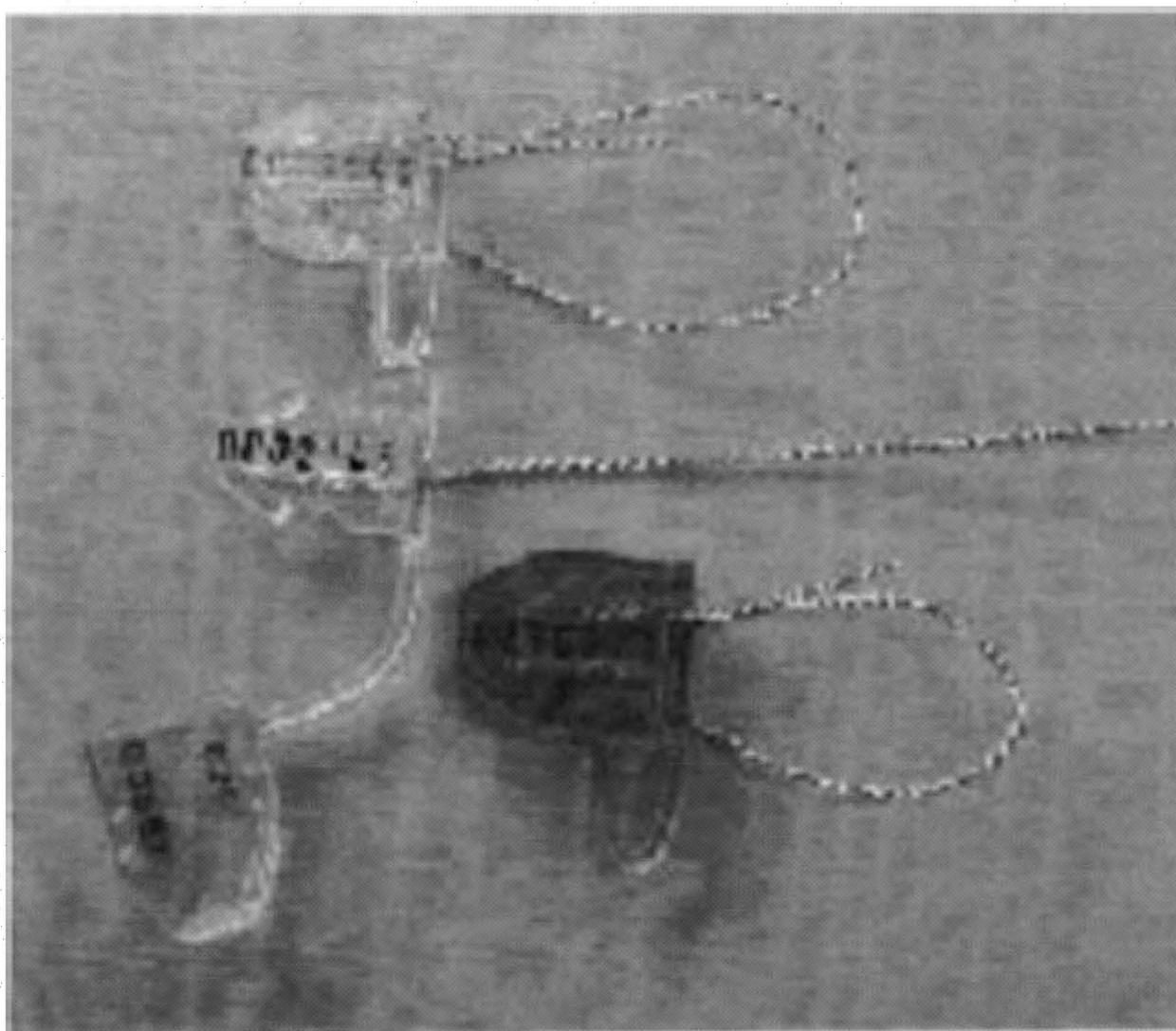
LACRES DO MEDIDOR



- Observar atentamente as características dos lacres do medidor;
- Comparar com a relação de lacres utilizados na COPEL.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 50/64
		VIGÊNCIA 2003

MODELO DE LACRE UTILIZADO PELA EQUIPE DE INSPEÇÃO – INSSDL



Trata-se de um lacre moldado em policarbonato, é um termoplástico, um plástico duro.

É um material resistente a impactos, mais leve que o vidro, pode ser curvado a frio e tem proteção contra raios ultravioleta.

Por sua alta resistência a impactos (em média 200 vezes superior à do vidro e trinta vezes maior que a do acrílico).

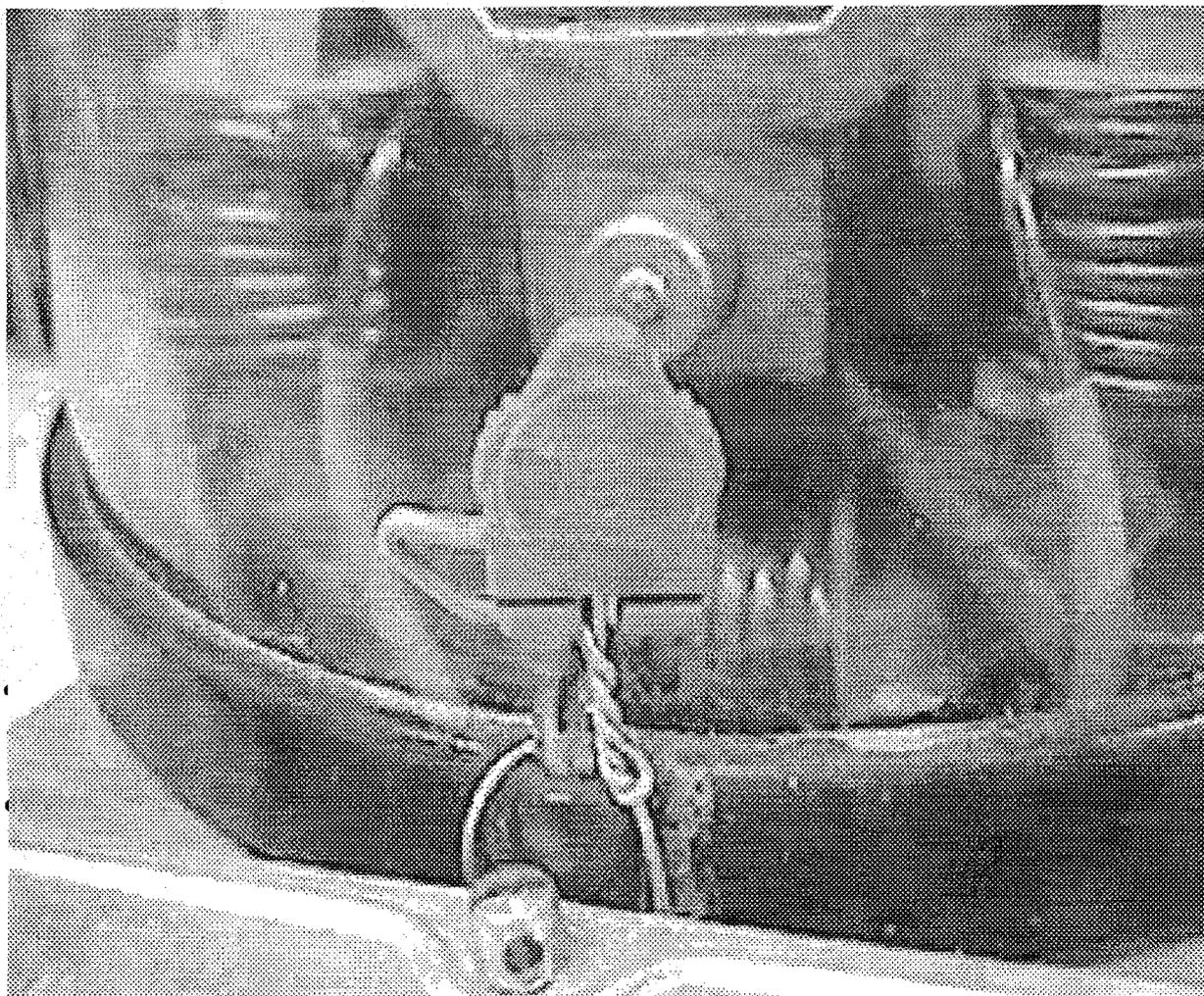
 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 51/64
		VIGÊNCIA 2003

Em uma das faces possui a inscrição da logomarca Copel e um número sequencial interno e na outra face é fixo um arame de aço entrelaçado com uma numeração sequencial.

MODELOS DE LACRE DE AFERIÇÃO



- Os fabricantes de medidores utilizam lacres plásticos ou de chumbo;
- Pelo NIO se identifica o ano de fabricação do medidor.





COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

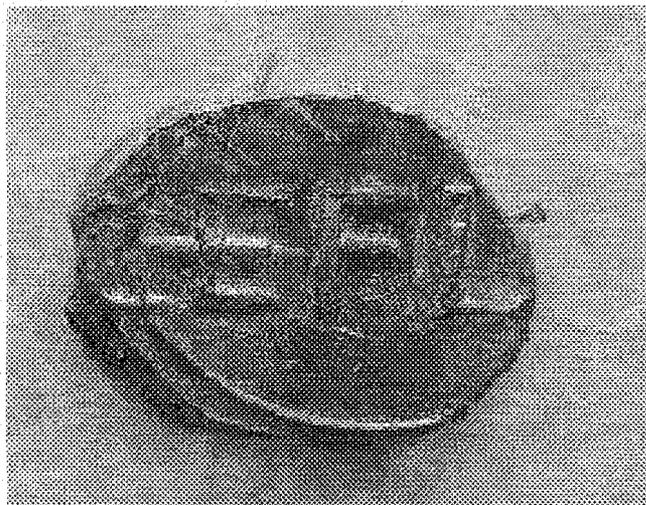
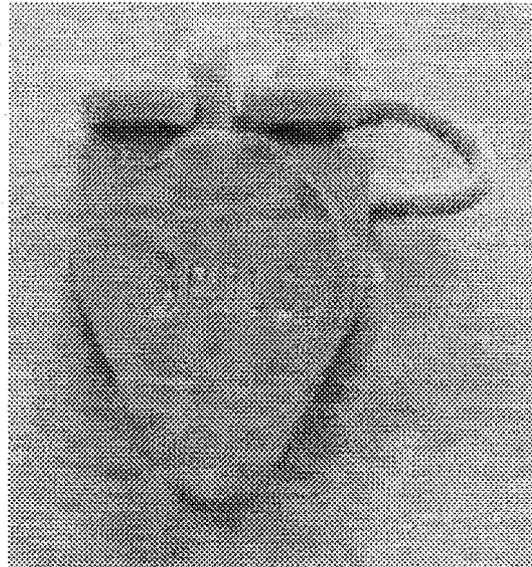
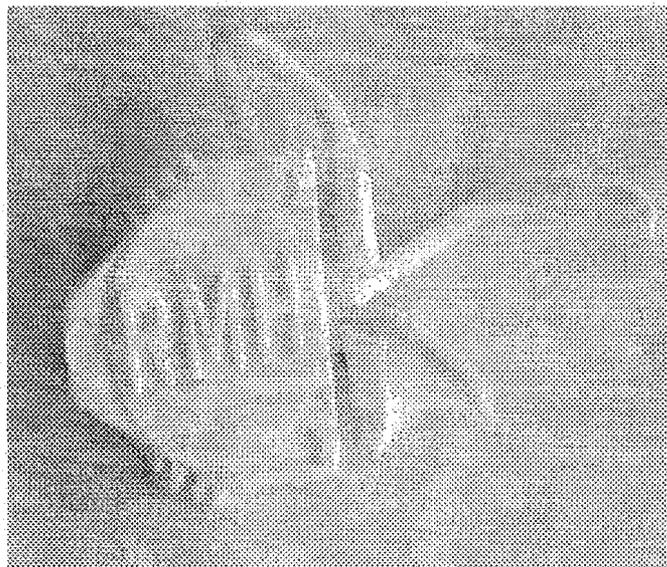
CÓDIGO

PÁGINA

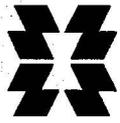
53/64

VIGÊNCIA

2003



- Os lacres das recuperadoras de medidores também podem ser plásticos ou de chumbo;
- Não têm indicação do ano da aferição e o NIO é substituído e renovado.



COPEL

DISDL/ SDVEN/ INSSDL

CÓDIGO

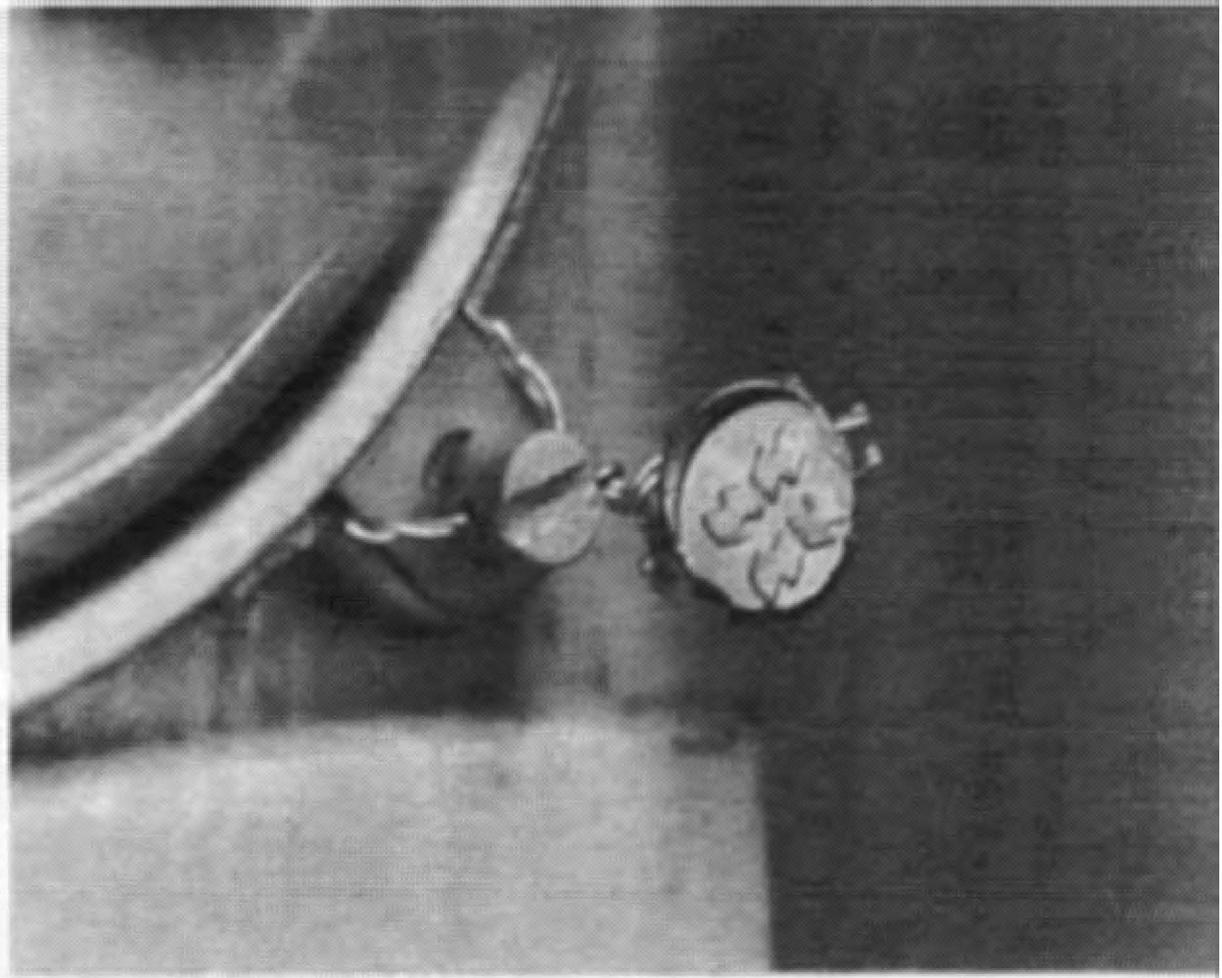
PÁGINA

54/64

VIGÊNCIA

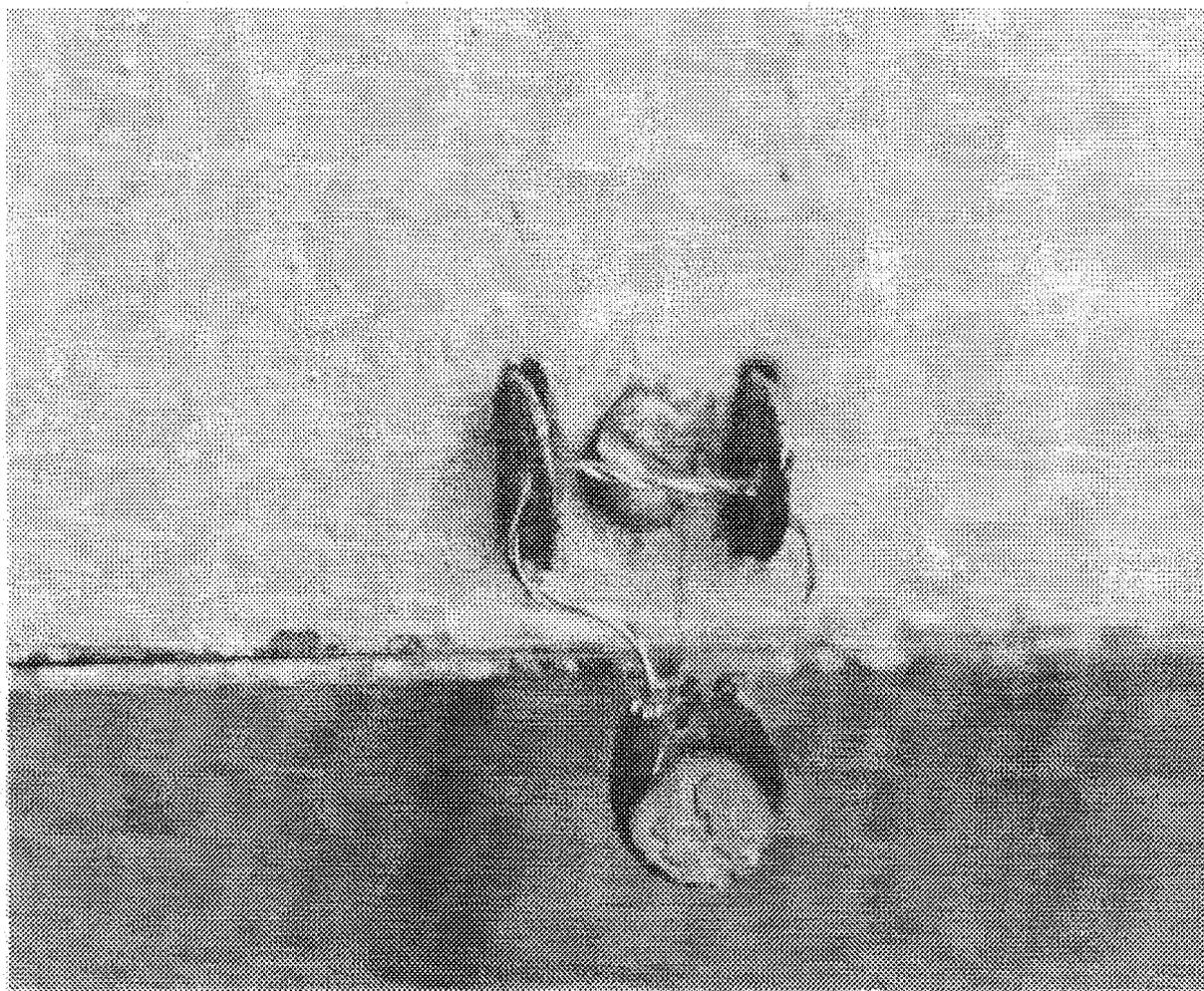
2003

LACRES DA TAMPA DO MEDIDOR ESTÃO OK



 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 55/64
		VIGÊNCIA 2003

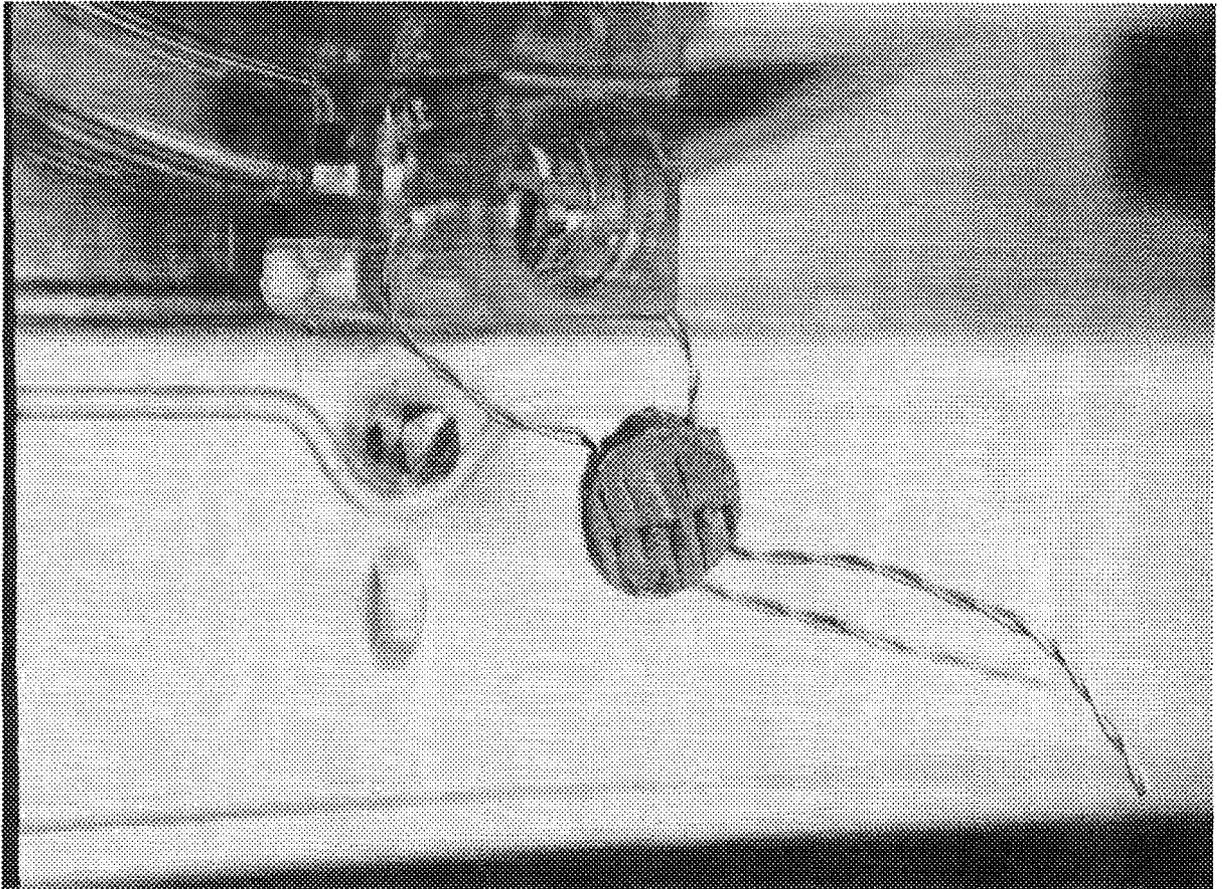
CONDIÇÃO DO LACRE EXTERNO



Verificar a condição encontrada e descrevê-la quando necessário.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 56/64
		VIGÊNCIA 2003

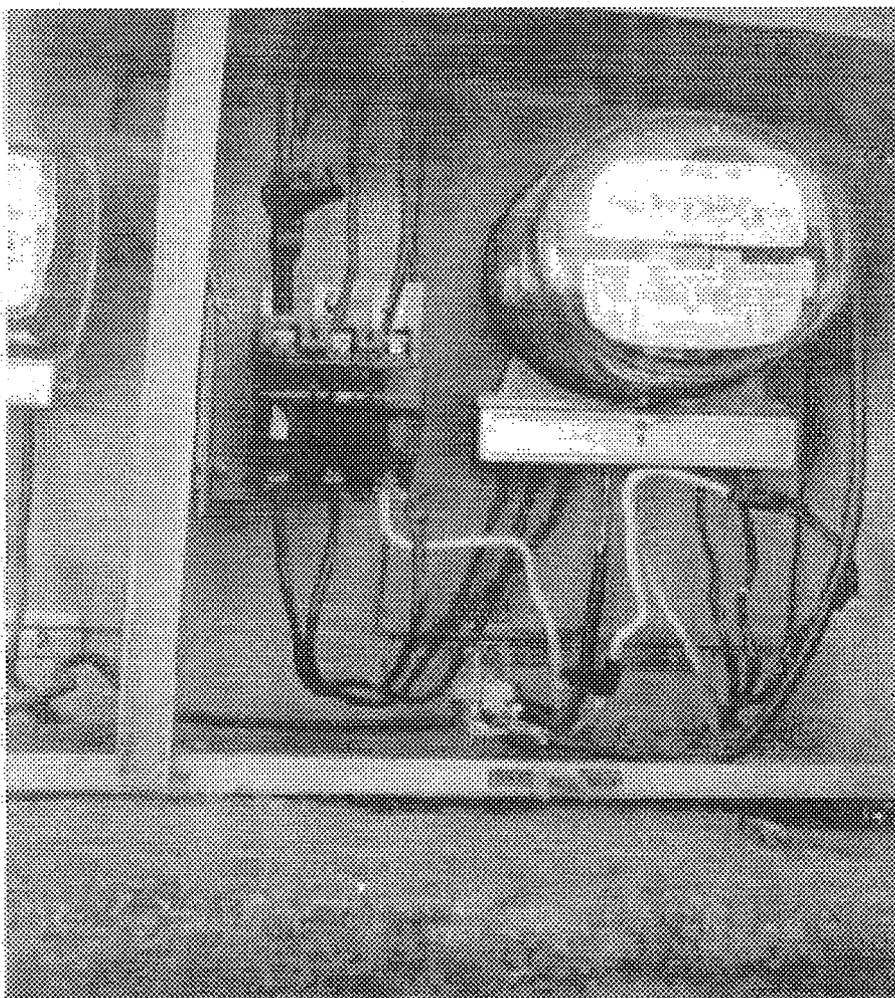
CONDIÇÕES DOS LACRES INTERNOS



- Verificar se a tampa de bornes está lacrada;
- Verificar se os lacres da tampa do medidor estão de acordo com os padrões.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 57/64
		VIGÊNCIA 2003

EXEMPLOS DE PROCEDIMENTO IRREGULAR



- Deve-se preencher o TOI e tirar fotografias com a manchete da 1ª página de um jornal de grande circulação do município;
- Antes de fotografar identificar a caixa com pincel atômico o número do local/ rota/ conta.



DISDL/ SDVEN/ INSSDL

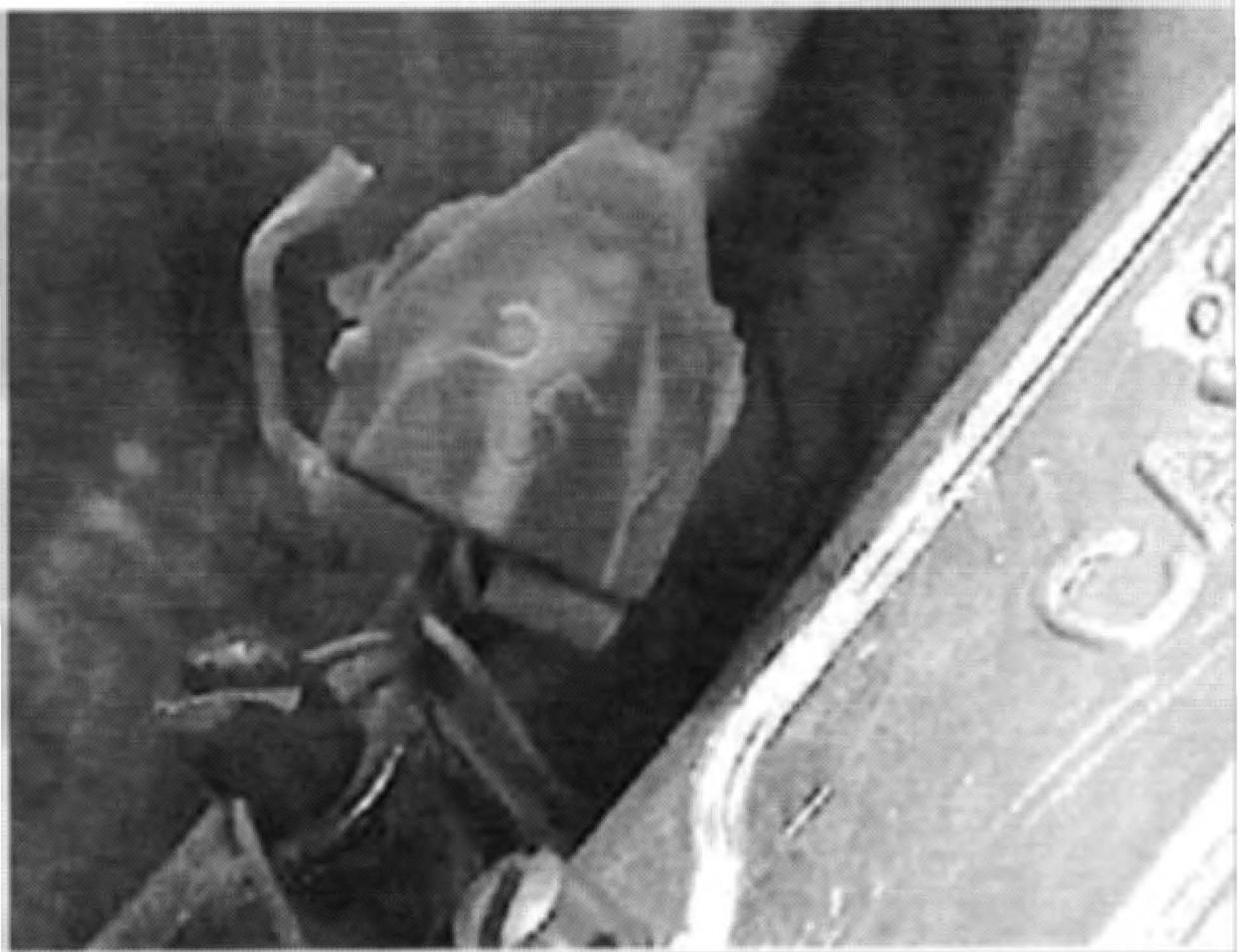
CÓDIGO

PÁGINA
58/64

VIGÊNCIA
2003

LIGAÇÃO DIRETA (SEM MEDIDOR)



PROCEDIMENTO IRREGULAR NO MEDIDOR

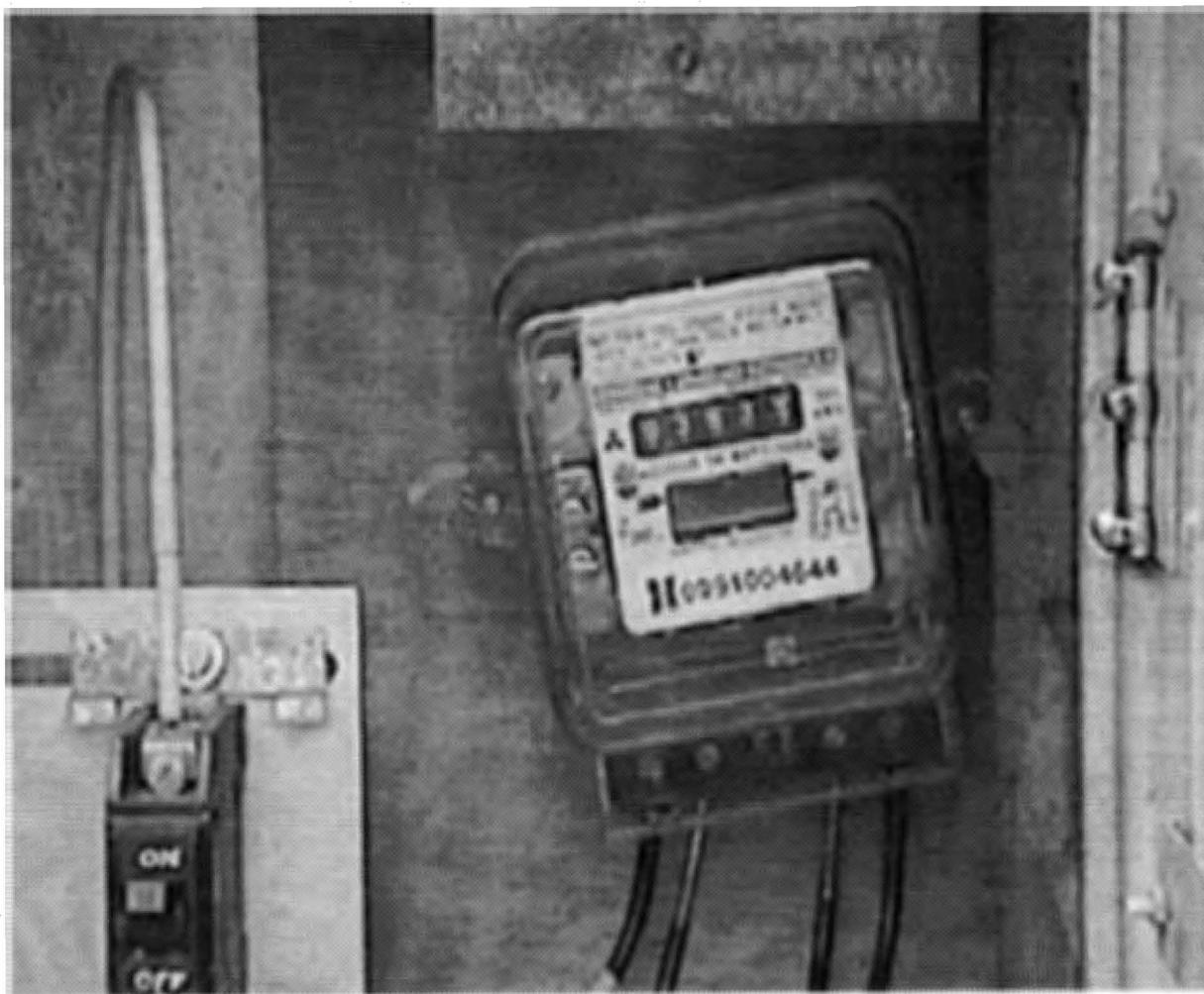
- Os casos mais comuns são a violação do lacre da tampa da caixa de medição e o de aferição, no vidro do medidor;
- Normalmente o fraudador encontra uma forma de prejudicar o giro do disco;
- Deverá ser preenchido o TOI e o mesmo assinado pelo cliente.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 60/64
		VIGÊNCIA 2003

Caso o cliente não queira assinar o TOI, observar no TOI “Cliente XXXXX acompanhou a constatação do procedimento irregular e recusa-se a assiná-lo”



- Se necessário, chame a Polícia Técnica Especializada;
- Caracterizado Procedimento Irregular, o eletricitista não deve abandonar o local, até que o fato esteja devidamente registrado.



- Neste exemplo de irregularidade o medidor está desalinhado;
- Foi fixado com apenas um parafuso e sofreu esforço dos condutores;
- Está sem lacre na tampa de bornes.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 62/64
		VIGÊNCIA 2003

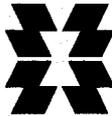
RECOMENDAÇÕES

▪ ITENS SEGURANÇA

- Verificar periodicamente as condições e uso dos equipamentos de proteção individual – EPI;
- Participação dos funcionários em treinamentos e reuniões sobre segurança do trabalho;
- Aplicação da **Norma Regulamentadora - NR 6 (206.000-0/10)** para uso do **EPI - Equipamento de Proteção Individual** , proteção de riscos, saúde e segurança do trabalho;
- Aplicação da **Norma Regulamentadora - NR 10 (110.000-9) Instalações e Serviços em Eletricidade** para garantir a segurança dos empregados, usuários e terceiros.
- Aplicação da **Norma Administrativa – NAC 040403 – Equipamentos de Segurança e Uniforme.**

• INSTRUÇÕES TÉCNICAS

- Aplicação do contido no **Manual de Instruções Técnicas – MIT Título 39, Módulo 5** , para fornecer as orientações técnicas a serem seguidas durante a realização de inspeções em entradas de serviço de unidades consumidoras atendidas através de Rede Aérea de Distribuição – 220/127 V, com medição direta.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 63/64
		VIGÊNCIA 2003

▪ **TREINAMENTO**

Verificar a necessidade de treinamento para os funcionários com base na previsão e histórico de cursos.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 64/64
		VIGÊNCIA 2003

GLOSSÁRIO

Desvio - ação ou efeito de desviar, mudança de direção, apropriação inébita.

Fraudar - agir com má fé, visando a enganar; lesar.

Furtar - apoderar-se de coisa alheia, praticar furtos, desviar, esquivar, retirar.

Invólucro - revestimento, aquilo que envolve cobre ou reveste, embrulho.

Irregular - contraio as regras, oposto à justiça ou a leis.

Romper - fazer-se em pedaços, despedaçar-se, dilacerar-se, quebrar.

Violar - infringir, transgredir.

 COPEL	DISDL/ SDVEN/ INSSDL	CÓDIGO
		PÁGINA 65/64
		VIGÊNCIA 2003

REFERÊNCIAS

- **Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica**
Resolução 456 da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica.
- **INTRANET**
- **Manual de Instruções Comerciais - MIC** Título 18 Módulo 1 e 2.
- **Manual de Instruções Técnicas - MIT** Título 39 Módulo 5.
- **Norma Administrativa – NAC 040403 – Equipamentos de Segurança e Uniforme.**
- **Norma Regulamentadora - NR 6 (206.000-0/10) para uso do EPI - Equipamento de Proteção Individual.**
- **Norma Regulamentadora - NR 10 (110.000-9) Instalações e Serviços em Eletricidade.**