

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

MÁRCIO FRITZEN

**O REFLEXO DA INADIMPLÊNCIA NAS DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS DE UMA EMPRESA FORNECEDORA DE ENERGIA
ELÉTRICA.**

CRICIÚMA, JUNHO 2011

MÁRCIO FRITZEN

**O REFLEXO DA INADIMPLÊNCIA NAS DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS DE UMA EMPRESA FORNECEDORA DE ENERGIA
ELÉTRICA**

Trabalho de Fim de Curso apresentado para
obtenção do grau de Bacharel No Curso de
Ciências Contábeis da Universidade do Extremo
Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Esp. Fabrício Machado Miguel

CRICIÚMA, JUNHO 2011

MÁRCIO FRITZEN

**O REFLEXO DA INADIMPLÊNCIA NAS DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS DE UMA EMPRESA FORNECEDORA DE ENERGIA
ELÉTRICA**

Trabalho de conclusão de curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do grau de Bacharel no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com linha de Pesquisa em Contabilidade de Custos.

Criciúma, 07 de julho de 2011

BANCA EXAMINADORA

Prof. Fabrício Machado Miguel. Esp. Unesc. Orientador

Prof. Milla Guimarães. Esp. Unesc. Examinador

Prof. Angelo Périco. Esp. Unesc. Examinador

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha esposa Karina Rossa Fritzen e ao meu filho Matheus Fritzen e a minha querida mãe Noemia Isidoro Fritzen, que sempre me deram forças para superar os obstáculos da vida.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus por te me dado forças, saúde e coragem para superar este desafio;

A Santa Luzia, por iluminar meu caminho, e ajudar a superar obstáculo de dois transplantes de córnea e conseguir fazer a 2ª faculdade.

À minha esposa Karina, por me incentivar a voltar estudar;

Ao meu filho Matheus pela compreensão da minha ausência durante três anos nos dias de aulas e por ter que ficar com os avós;

A minha querida mãe Noemia que sempre esteve ao meu lado, mesmo nas horas mais difíceis da minha vida;

Ao meu pai Gerci pelo exemplo de dignidade e honestidade;

Ao Fabrício Machado Miguel pela orientação do presente trabalho,

Aos professores pelos conhecimentos transmitidos durante todo o curso de Ciências Contábeis.

Ao coordenador do curso de Ciências Contábeis Edson Cichella.

À Cooperativa de energia Certrel, que permitiu a pesquisa de dados e aos colegas de trabalho que me acolheram e não mediram esforços para auxiliar-me em tudo que precisei. Obrigado pelo carinho e atenção dispensados.

RESUMO

FRITZEN, Márcio. **O REFLEXO DA INADIMPLÊNCIA NAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DE UMA EMPRESA FORNECEDORA DE ENERGIA ELÉTRICA.** 2011. 64 p. Orientador: Fabrício Machado Miguel. Trabalho de Conclusão do Curso de Ciências Contábeis. Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma – SC.

O objetivo geral deste trabalho consiste em verificar o reflexo da inadimplência no fluxo de caixa de uma empresa fornecedora de energia elétrica, analisando os índices e fatores que levam a inadimplência, dessa forma, verificar as perdas de receita da empresa e os aspectos legais de cobrança aos inadimplentes. Na metodologia de pesquisa no desenvolvimento do trabalho, foi utilizada a pesquisa descritiva, bibliográfica e a realização de um estudo de caso com levantamento de dados e análise qualitativa. Este estudo foi desenvolvido em uma cooperativa de energia elétrica de Treviso - Santa Catarina, diante do cenário de inadimplência que atinge todo o setor elétrico nacional. Com o risco constante de perda financeira e crescimento da inadimplência, as concessionárias devem criar mecanismo para reduzir a inadimplência, mas com a preocupação de não contrariar as condições estabelecidas pelo órgão regulador e não comprometendo a percepção de satisfação do consumidor. Nesse contexto, o problema de pesquisa é: Qual o reflexo da inadimplência no fluxo de caixa de uma empresa fornecedora de energia elétrica? Para responder às questões da pesquisa, analiso o índice de inadimplência dessa empresa e proponho medidas para minimizar o prejuízo no fluxo de caixa.

Palavras chave: Energia, Inadimplência e Fluxo de caixa.

LISTA DE SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

ABRADEE – Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica

CELESC – Centrais Elétricas de Santa Catarina

CERTREL – Cooperativa de Energia Treviso

COD- Centro de operação de Distribuição de serviços

CMSE – Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico

CNPE – Conselho Nacional de Política Energética

EPE – Empresa de Pesquisa Energética

FECOERUSC – Federação das Cooperativas de Eletrificação Rural de Santa Catarina

MME - Ministério de Minas e Energia

OCESC – Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina

ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico

PLD – Preço de Liquidação de Diferenças

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresa

SIN – Sistema Integrado Nacional

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Organograma do Setor Elétrico.....	22
Quadro 2 - Modelo de Fluxo de Caixa Financeiro	37
Quadro 3 – Fatores Internos.....	41
Quadro 4 – Fatores Externos	42
Quadro 5 – Organograma da Empresa.....	47
Quadro 6 – Processo de Ligação de Energia.....	52
Quadro 7 – Processo de Suspensão de Energia	54
Quadro 8 – Quantidade de Avisos de Vencimento.....	56
Quadro 9 – Quantidade de Suspensão.....	57
Quadro 10 – Índice de Inadimplência	58
Quadro 11 – Índice de Inadimplência 2	58
Quadro 12 – Índice de Inadimplência 3	59

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 Tema e Problema.....	12
1.2 Objetivos da pesquisa	13
1.3 Justificativa.....	14
1.4 Procedimentos Metodológicos	14
1.5 Apresentação do Trabalho	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1 Energia Elétrica	17
2.2 Cooperativismo e as Cooperativas de Eletrificação... ..	18
2.3 Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL	20
2.4 Inadimplência no Setor Elétrico.....	25
2.5 Legislação do Setor Energia Elétrica	28
2.6 O Código de Defesa do Consumidor	31
3 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	33
3.1 Papel do Administrador Financeiro.....	33
3.2 Fluxo de Caixa.....	34
3.3 Administração de Fluxo de Caixa.....	37
3.4 Planejamento e Elaboração de Fluxo de Caixa.....	38
3.5 Análise Fluxo de Caixa.....	39
3.6 Fatores que Afetam Fluxo de Caixa.....	40
3.6.1 Fatores Internos... ..	40
3.6.2 Fatores Externos.....	42
4 Estudo de Caso	44
4.1 Histórico da Cooperativa de Energia de Treviso - CERTREL	44
4.1.1 Missão.....	45
4.1.2 Visão.....	45
4.1.3 Valores.....	46
4.1.4 Setores da Cooperativa de Energia de Treviso - CERTREL.....	46
4.2 Processo de Ligação de Unidade Consumidora.....	52
4.3 Processo de Suspensão de Energia.....	53
4.4 Perda de Receitas.....	56

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	60
REFERÊNCIAS.....	62

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa está baseada em uma visão panorâmica atualizada do Setor Elétrico Brasileiro, mais especificamente no segmento de distribuição de energia elétrica pelas cooperativas, que revela que as empresas convivem com um enorme problema operacional, que é a dificuldade da cobrança de débitos no segmento de varejo.

A tarefa de cobrança é agravada em muito pelas dificuldades práticas em se realizar a suspensão do fornecimento de energia elétrica de forma física (desconexão de condutor), pois o custo é considerado elevado quando comparado com os valores de créditos a recuperar. Em geral, essa providência é percebida pelos consumidores como um ato de força que desagrada e afeta negativamente a imagem institucional da empresa.

Tradicionalmente as distribuidoras, concessionárias de energia elétrica com controle acionário público ou privado, têm construído estratégias variadas de combate à inadimplência, implementando programas com modalidades diferenciadas de negociação de débitos decorrentes de faturas de energia elétrica vencidas. Dessa forma, ampliando a cobrança, e indo além da emissão de reaviso de vencimentos e suspensão de fornecimento (corte). Foram ampliadas ações como: tele-cobrança, inscrição em serviços de proteção de crédito, cobrança domiciliar, assessoria de cobrança, emissão e protesto de duplicatas e cobrança judicial. A premissa é de sempre buscar minimizar os custos associados ao processo comercial e alcançar níveis elevados de inadimplência pós-negociação, dando sustentabilidade a estratégia.

Outro fato relevante é que este setor é fortemente regulado pela ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) que dispõe em seu aparato legal que só é possível cobrar por atraso no pagamento, o valor referente a 2% de multa, independente do tempo decorrido entre o vencimento da fatura e a sua quitação, além de 1% ao mês de juros de mora. Esse cenário evidentemente tem estimulado uma grande parte dos clientes a se tornar inadimplente, visto que os custos podem ser compreendidos como sendo relativamente baixos e não representar uma punição justa.

Na rotina diária das distribuidoras de energia elétrica existem atualmente elevados custos associados ao processo de cobrança/negociação destes débitos. O problema fica agravado, pois quase sempre, a negociação passa pelo financiamento do débito com recursos próprios (da distribuidora), sem intermediação de agente financeiro especializado em recuperação de crédito, o que na prática obriga a empresa a absorver os custos e assumir integralmente os elevados riscos da operação de crédito.

A inadimplência de clientes nas distribuidoras de energia elétrica no Brasil apresenta média global de 5,6 contas vencidas/faturamento de acordo com o Resultado Consolidado da Inadimplência do setor de Distribuição no 4º Trimestre de 2007, publicado pela ABRADEEE em abril/2008. Diante deste cenário preocupante, propõe-se artifícios para minimizar a inadimplência, visto a importância que a energia elétrica tem em nossas vidas. Ninguém consegue imaginar hoje em dia os segmentos como indústria, comércio, prestadoras de serviços e até mesmo as residências sem energia elétrica.

Neste capítulo inicial, será apresentado o tema e o problema da pesquisa, seus objetivos, a justificativa do problema e os procedimentos metodológicos.

1.1 Tema Problema

A energia elétrica está presente na vida e na sociedade como um serviço de utilidade que possibilita o conforto, o desenvolvimento, o progresso e a segurança de uma coletividade. Sendo um serviço que exige investimento e estruturação complexos. Portanto há a necessidade de se manter o equilíbrio econômico – financeiro das concessionárias que prestam este serviço. Um dos pontos de desequilíbrio é a inadimplência do consumidor de energia, acarretando a suspensão do fornecimento do serviço.

Muito se discute sobre a legalidade da suspensão do fornecimento de energia elétrica em decorrência da inadimplência do consumidor. A este respeito o Supremo Tribunal da Justiça vem decidindo que a suspensão só é legítima se comprovada a notificação prévia do consumidor inadimplente.

Contudo a inadimplência no setor elétrico gera grandes prejuízos as empresas de fornecimento de energia elétrica, e se o controle não for rigoroso, os índices de inadimplência podem tomar proporções alarmantes, deste modo, o consumidor que não pagar a sua conta de luz terá, o fornecimento suspenso pela distribuidora. Neste sentido as concessionárias de energia elétrica devem estarem atentas às referidas exigências que promovam a suspensão dos serviços de forma legítima, ou seja, comunicar o consumidor sobre seus débitos em aberto com a empresa de energia elétrica.

O estudo deste tema é de grande importância, visto que o problema de perdas e inadimplência é comum a todas as empresas de energia, significando um grande consumo de recursos financeiros, humanos e operacionais em função de sua magnitude.

Com a finalidade de reduzir a inadimplência e possibilitar a prestação adequada do serviço, surge o seguinte problema:

Qual o reflexo da inadimplência no fluxo de caixa de uma empresa fornecedora de energia elétrica?

1.2 Objetivos da pesquisa

Este estudo tem como objetivo geral verificar o reflexo da inadimplência no fluxo de caixa de uma empresa fornecedora de energia elétrica.

A partir do objetivo geral levanta-se os objetivos específicos:

- Verificar os aspectos legais de cobrança aos inadimplentes;
- Analisar os índices de inadimplência e os fatores que levam a inadimplência;
- Verificar as perdas de receita da empresa;
- Propor melhorias;

1.3 Justificativa

A inadimplência corresponde ao montante da receita faturada e não recebida pela distribuidora de energia elétrica. O índice de inadimplência expressa esse montante como porcentagem do faturamento total anual acumulado. Com o risco constante de perda financeira e crescimento da inadimplência, as concessionárias devem criar mecanismo para reduzir a inadimplência, mas com a preocupação de não contrariar as condições estabelecidas pelo órgão regulador e não comprometendo percepção de satisfação do consumidor.

Neste trabalho será apresentado uma experiência em uma cooperativa de energia elétrica da região Sul de Santa Catarina, diante do cenário de inadimplência que atinge todo o setor elétrico nacional. A necessidade de inovação da política de cobrança para combater ou minimizar a crescente inadimplência e assegurar os ativos financeiros da concessionária de energia elétrica servirão de pressupostos para a realização deste trabalho.

Neste sentido, a presente pesquisa procura fornecer informações acerca das normas e leis da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) e o código de defesa do consumidor, bem como as exigências necessárias para que promovam a suspensão do fornecimento de energia de forma correta, para neutralizar os efeitos danosos deste processo para as finanças das empresas.

1.4 Procedimentos Metodológicos

Na elaboração de um estudo científico faz-se necessário definir procedimentos metodológicos com propósito de alcançar melhores objetivos elencados. A metodologia pode ser compreendida segundo Vianna (2001, p. 95) “como a ciência e arte de como desencadear ações de forma a atingir os objetivos propostos para as ações que devem ser definidas com pertinência, objetividade e fidedignidade”.

A tipologia do presente trabalho quanto aos objetivos, tem como característica a pesquisa descritiva, pois foi realizada mediante estudos sobre

reflexo da inadimplência na receita financeira de uma empresa fornecedora de energia elétrica. Segundo Andrade (2005, p. 124),

nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.

De acordo com Vergara (2000, p. 47), “a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza”.

A tipologia da pesquisa, quanto aos procedimentos, será bibliográfica, realizada através de livros, revistas especializadas na área, artigos científicos e monografias publicadas. Segundo Lakatos e Marconi (2004, p. 66),

a pesquisa bibliográfica trata-se do levantamento, seleção e documentação de toda bibliografia já publicada sobre o assunto que está sendo pesquisado, em livros, revistas, jornais, monografias, teses, dissertações, material cartográfico, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo o material já escrito sobre o mesmo.

Com relação à abordagem do problema, será utilizada a pesquisa qualitativa, que tem como objetivo descrever a complexidade das variáveis e compreender e classificar os processos do estudo apresentado. De acordo com Diehl e Tatim (2004, p. 52),

os estudos qualitativos podem descrever a complexidade de determinado problema e a interação de certas variáveis, compreender e classificar os processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de dado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

Para a definição da característica e o tipo de pesquisa, pretende-se apresentar os dados pertinentes sobre o tema proposto.

1.5 Apresentação do Trabalho

O trabalho está organizado em cinco capítulos. O primeiro refere-se aos objetivos, a justificativa, a metodologia, o tema e o problema da pesquisa.

O segundo capítulo aborda o conceito de energia e a evolução do cooperativismo, a regulamentação por parte da ANEEL e a inadimplência do setor.

O terceiro capítulo intitulado “Administração Financeira” e o papel do administrador financeiro e o fluxo de caixa, no quarto, trata-se do histórico da empresa de energia elétrica – CERTREL e por último as Considerações Finais e Referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

Neste capítulo, é apresentado o conceito de energia elétrica, a regulamentação por parte da ANEEL e a inadimplência do setor.

2.1 Energia Elétrica

A energia elétrica tornou-se um produto essencial para o desenvolvimento da vida humana, um bem de consumo para que o cidadão consiga viver de forma harmoniosa e decente, pois a vida nos moldes atuais sem energia elétrica seria quase impossível. A energia elétrica é uma das formas de energia mais úteis para humanidade é fundamental para o desenvolvimento socioeconômico de um país ou região. Ela está presente na indústria, no comércio, fazenda, em lares e na prestação de serviço.

A energia elétrica é uma das formas de energia mais utilizadas no mundo, é gerada, principalmente nas usinas hidrelétricas, usando o potencial energético da água, porém ela pode ser produzida também em usinas eólicas, termoeletricas, solares, nucleares, hidrelétricas entre outras. Quase toda a nossa energia elétrica é produzida por geradores em centrais elétricas. Uma típica usina de eletricidade pode ter uma capacidade de mais de um milhão de quilowatts. Um gerador de mil quilowatts pode fornecer eletricidade suficiente para um milhão de lâmpadas de 100W em determinado momento.

Essa forma de energia pode ser obtida da energia química ou da energia mecânica. Através de turbinas e geradores que transformam essas formas de energia em energia elétrica. Ela é obtida pela aplicação de uma diferença de potencial entre dois pontos de um condutor, gerando uma corrente elétrica entre seus terminais.

Segundo Santos e Reis (2002), por energia entende-se como sendo a capacidade dos corpos produzir determinados trabalhos ou, para gerar força. A energia elétrica pode ser geradora ou pelo resultado que proporcionam, tais como energia a vapor, energia eólica, energia física, energia química e várias outras.

De acordo com Santos e Reis (2002) na evolução da humanidade a energia elétrica se materializou como tecnologia disponível nas últimas décadas do século XIX, e se transformou em uma valiosa mercadoria destinada a diferentes utilidades.

2.2 Definição de Cooperativismo e as Cooperativas de Eletrificação

O cooperativismo tem sua origem na palavra cooperação, que significa cooperar de modo conjunto com outras pessoas, com um objetivo comum. Conforme o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo – SESCOOP (2003), “o cooperativismo refere-se a uma doutrina socioeconômica e cultural, que se fundamenta na liberdade humana e nos princípios cooperativos”.

Doutrina cultural, pois busca desenvolver a capacidade intelectual das pessoas de forma inteligente, justa e criativa visando a sua melhoria contínua e doutrina socioeconômica por buscar através do resultado econômico, o desenvolvimento social, fundamentado na liberdade humana e nos princípios cooperativos.

Cooperativismo é a união de pessoas voltadas para um objetivo comum, sem visar lucro baseia-se no trabalho, tem sua maior finalidade, desprender o homem do seu individualismo e ignorância através da cooperação entre seus associados, satisfazendo suas necessidades.

Segundo OCESC – Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina, (1996, p. 23) “a cooperação sempre existiu nas sociedades humanas, desde as eras mais remotas, estando sempre associado às lutas pela sobrevivência, às crises econômicas, políticas e sociais, bem como às mudanças”. Os melhores exemplos de cooperação aparecem quando se estuda a organização social dos antigos povos como babilônicos, gregos, chineses, astecas.

Entre os babilônicos, nos primórdios da civilização, havia certa forma de arrendamento de terras para exploração em comum; os gregos e romanos conheciam sociedades de auxílio mútuo para enterro e seguro, etc. Chega-se mesmo a afirmar que os primeiros cristãos esboçaram os rudimento das

cooperativas de consumo, ao escolher um grupo de pessoas encarregadas do provisionamento de gêneros alimentícios, destinados ao consumo comum.

O Cooperativismo teve um grande impulso na Inglaterra, com a Revolução Industrial, quando ocorriam lutas entre os trabalhadores, por ocasião de grandes confusões sociais e políticas. Com o aparecimento de tantos movimentos, doutrinas e teorias aparentemente chamados a alterar o mundo dessa época em pouco tempo, surgiram as primeiras manifestações, reais e positivas do cooperativismo, com a fundação da sociedade dos pioneiros de Rochdale a 21 de dezembro de 1844, data esta considerada como marco fundamental do cooperativismo no mundo.

De acordo com Pereira (1993, p.12) “O cooperativismo nasceu da crise social gerada pelo capitalismo, não da ideologia capitalista, sendo que as idéias cooperativistas inspiram-se na corrente liberal”

Para Rech (2000), as primeiras cooperativas surgiram no início do século XIX, através da união de trabalhadores tecelões que moravam na cidade de Rochdale, na Inglaterra em 1844. A importância desta sociedade foi estabelecer uma alternativa que compilasse um meio de fornecer produtos, não visando o lucro. Mas sim uma organização que gerasse empregos para estabelecer uma sociedade.

Em 21 de dezembro de 1844 no bairro de Rochdale, em Manchester (Inglaterra), 27 tecelões e uma tecelã fundaram a “Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale” com o resultado da economia mensal de uma libra de cada participante durante um ano (Coopesp).

Tendo o homem como finalidade, e não o lucro, os tecelões de Rochdale buscavam naquele momento uma alternativa econômica para atuarem no mercado, frente ao capitalismo ganancioso que os submetiam a preços abusivos, exploração da jornada de trabalho de mulheres e crianças (que trabalhavam até 16h) e do desemprego crescente advindo da revolução industrial. Naquele momento a constituição de uma pequena cooperativa de consumo no então chamado “Beco do Sapo” (Toad Lane) estaria mudando os padrões econômicos da época e dando origem ao movimento cooperativista.

No Brasil o cooperativismo surgiu apenas no final do século XIX. O fator principal pelo interesse por este novo tipo de sociedade foi a situação sócio-econômica criada com a abolição da escravatura. As pessoas se reuniam em torno de um objetivo comum que normalmente relacionava-se com uma carência da

sociedade nas comunidades onde estavam inseridas. Esta união das pessoas contribuiu significativamente para o desenvolvimento dessas comunidades. Dessa forma, podemos dizer que as cooperativas são formadas pela união de pessoas com interesses comuns, organizadas de forma democrática e regularizada por leis, onde todos os associados têm os mesmos direitos e deveres para a execução de determinadas atividades ou serviços, entre as quais está inserida a atividade objeto deste estudo que são as Cooperativas de Eletrificação.

As cooperativas de Eletrificação iniciaram com o objetivo de atender áreas rurais em que as concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica não prestavam atendimento em função da falta de viabilidade econômica, pois os vilarejos e cidades mais distantes ficam no meio rural, muitas vezes de difícil acesso e eram os que mais sofriam com a falta de energia elétrica. Neste contexto, as pessoas se organizaram e fundaram uma cooperativa. Compraram um gerador e nas horas vagas montavam as linhas de distribuição, os associados não tinham custos de contratação de mão de obra e os custos materiais eram divididos proporcional ao uso de cada um.

Com o crescimento do setor de eletrificação rural, houve uma expansão de atendimento a população, conseqüentemente aumentando a área de atuação incluindo os núcleos urbanos transformando em cooperativas de Infra-Estruturas.

As cooperativas se multiplicaram pelo país e, com a criação da Lei 9.427, de 26 de dezembro de 1996, houve a necessidade de adequação do setor de distribuição de energia elétrica às exigências do órgão regulador do governo, a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

2.3 Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

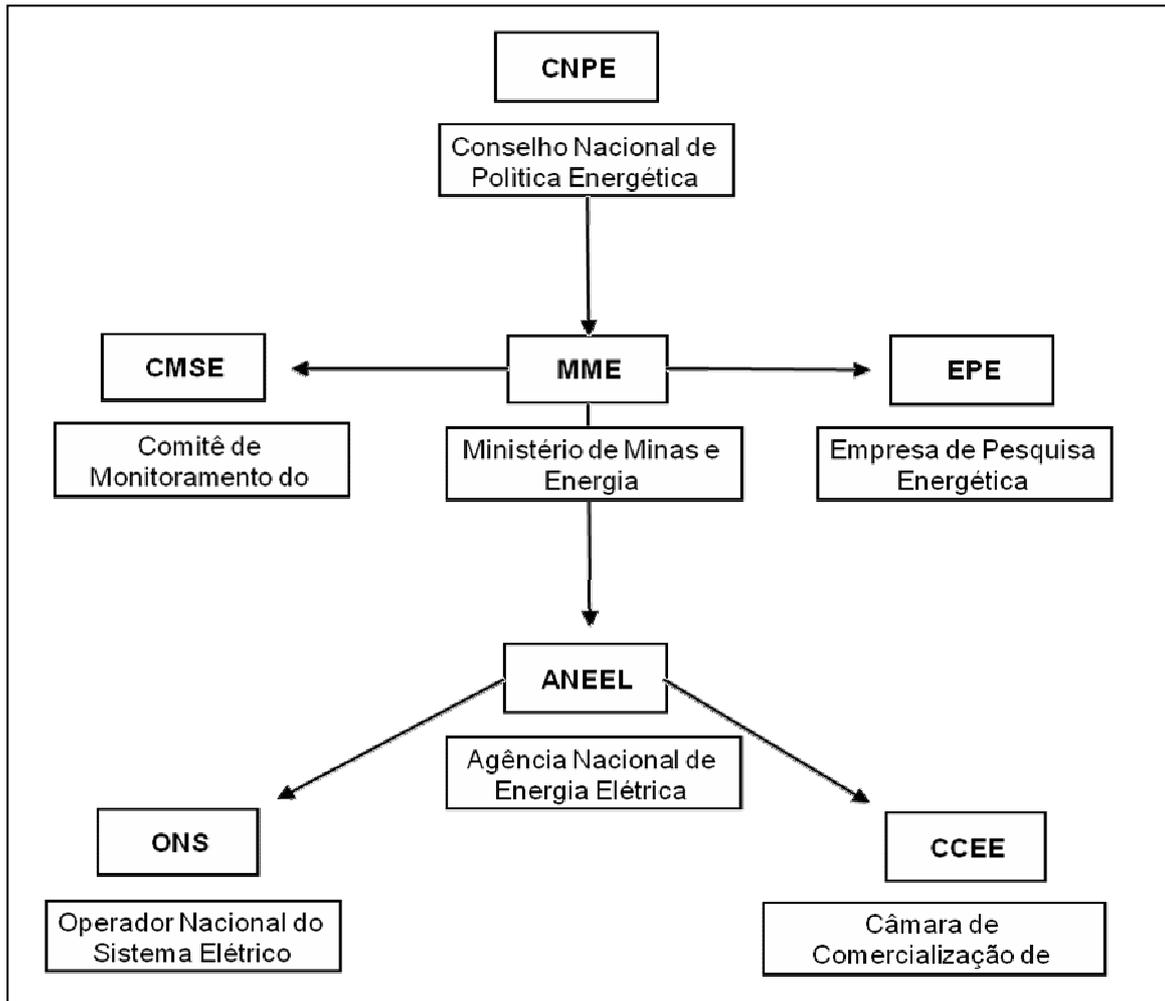
A reestruturação do setor elétrico brasileiro, iniciada em 1995, inaugurou um novo modelo de regulação dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica. É criado a partir de 1996 a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), que tem a incumbência de baixar normas e fiscalizar as instituições que atuam no setor da energia elétrica – geração, transmissão, distribuição e comercialização.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é uma entidade estatal autônoma vinculada ao MME (Ministério de Minas e Energia), criada em 1996 pela Lei 9.427. Tem como missão proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes em benefício da sociedade, dentre suas atribuições está: Regular e Fiscalizar os segmentos do Sistema Elétrico Brasileiro (Geração, Transmissão, Distribuição e Comercialização). Ela também atende seus agentes e consumidores sempre buscando o equilíbrio entre as partes envolvidas, também, concede, permite e autoriza instalações e serviços de energia elétrica. Apesar de ter como principal finalidade regular e fiscalizar os serviços de eletricidade no país, outras atribuições da ANEEL são:

- Regular e fiscalizar a geração, transmissão, a distribuição e a comercialização da energia elétrica, defendendo o interesse do consumidor;
- Medir os conflitos de interesses entre os agentes do setor elétrico e entre estes e os consumidores;
- Conceder, permitir e autorizar, mediante delegação, instalações de serviços de energia;
- Realizar leilões de concessão de empreendimentos de geração e transmissão por delegação do MME;
- Promover licitação para aquisição de energia para os distribuidores;
- Garantir tarifas justas;
- Zelar pela qualidade do serviço;
- Exigir investimentos;
- Estimular a competição entre os operadores, e assegurar a universalização dos serviços.

As cooperativas de energia que não cumprirem essas atribuições impostas pela ANEEL, são penalizadas segundo Ganin (2003, p. 121) as punições podem ser: “ [...] multas; embargos de obras; interdição de instalações; suspensão de autorização; intervenção administrativa; e caducidade da concessão ou da permissão”.

No quadro 01 será apresentado o organograma do setor elétrico brasileiro bem como a descrição da estrutura organizacional, e o detalhamento de todos os setores que envolvem as atividades.



Quadro 01: Organograma do setor elétrico

Fonte: Castellar (2005, p. 36)

CNPE - Conselho Nacional de Política Energética

Órgão interministerial de assessoramento à Presidência da República, cujas principais atribuições é formular políticas e diretrizes de energia e assegurar o suprimento de insumos energéticos nas áreas mais remotas ou de difícil acesso no país. Também é responsável por revisar as matrizes energéticas aplicadas às diversas regiões do país, estabelecer diretrizes para programas específicos, como os de uso do gás natural, do álcool, de outras biomassas, do carvão e da energia termonuclear, além de estabelecer diretrizes para a importação e exportação de petróleo e gás natural (Site Copel 2011).

MMM – Ministério de Minas e Energia

O MME é o órgão do Governo Federal responsável pela condução das políticas energéticas do país. Suas principais obrigações incluem a formulação e implementação de políticas para o setor energético, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo CNPE. O MME é responsável por estabelecer o planejamento do setor energético nacional, monitorar a segurança do suprimento do Setor Elétrico Brasileiro e definir ações preventivas para restauração da segurança de suprimento no caso de desequilíbrio conjunturais entre oferta e demanda de energia (Site Copel 2011).

ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico

O ONS foi criado pela Lei Nº 9.648, de 27 de maio de 1998, e regulamentado pelo Decreto Nº 2655, de 2 de julho de 1998, com as alterações do Decreto Nº 5081, de 14 de maio de 2004, para operar, supervisionar e controlar a geração de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN), e administrar a rede básica de transmissão de energia elétrica no Brasil. Seu objetivo principal é atender os requisitos de carga, otimizar custos e garantir a confiabilidade do sistema, definido ainda, as condições de acesso à malha de transmissão em alta-tensão do país (Site Copel 2011).

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

A ANEEL tem as atribuições de regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, zelando pela qualidade dos serviços prestados, pela universalização do atendimento e pelo estabelecimento das tarifas para os consumidores finais, sempre preservando a viabilidade econômica e financeira dos Agentes e da indústria (Site Copel 2011).

EPE – Empresa de Pesquisa Energética

Instituída em 2004, é uma empresa vinculada ao Ministério de Minas e Energia, com a finalidade de prestar serviços na área de estudos e pesquisa destinadas a subsidiar o planejamento do setor energético. Suas principais atribuições incluem a realização de estudos e projeções da matriz energética brasileira, execução de estudos que propiciem o planejamento integrado de recursos energéticos, desenvolvimento de estudos que propiciem o planejamento de expansão da geração e da transmissão de energia elétrica de curto, médio e longo prazos, realização de análises de viabilidade técnico-econômica e sócio-ambiental de usinas, bem como a obtenção da licença ambiental prévia para aproveitamentos hidrelétricos e de transmissão de energia elétrica (Site Copel 2011).

CMSE – Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico

É um órgão criado no âmbito do MME – Ministério de Minas e Energia, sob sua coordenação direta, com a função de acompanhar e avaliar a continuidade e a segurança do suprimento elétrico em todo o território nacional. Suas principais atribuições incluem: acompanhar o desenvolvimento das atividades de geração, transmissão, distribuição, comercialização, importação e exportação de energia elétrica; avaliar as condições de abastecimento e de atendimento; realizar periodicamente a análise integrada de segurança de abastecimento e de atendimento; identificar dificuldades e obstáculos que afetem a regularidade e a segurança de abastecimento e expansão do setor e elaborar propostas para ajustes e ações preventivas que possam restaurar a segurança no abastecimento e no atendimento elétrico (Site Copel 2011).

CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica

A Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – Pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, atua sob autorização do Poder Concedente e regulação

e fiscalização da ANEEL, segundo a Convenção de Comercialização, instituída pela Resolução Normativa ANEEL nº 109, de 2004, entre suas principais obrigações estão:

- Apuração do Preço de Liquidação de Diferenças (PLD), utilizado para valorar as transações realizadas no mercado de curto prazo;
- Realização da contabilização dos montantes de energia elétrica comercializados;
- Liquidação financeira dos valores decorrentes das operações de compra e venda de energia elétrica realizadas no mercado de curto prazo;
- Realização de leilões de compra e venda de energia no ACR, por delegação da ANEEL (Site Copel 2011).

2.4 Inadimplência no Setor Elétrico

Nos últimos tempos, a sociedade brasileira tem sofrido bastante com a situação econômica nacional. A forte retratação no crédito e as altas taxas de juros provocaram a queda do consumo, diminuindo a produção de produtos e serviços, e, conseqüentemente, o aumento da taxa de desemprego. O que se vê é a iniciativa do governo em dificultar o consumo interno para favorecer as exportações, e a contenção do valor do dólar.

Há no Brasil, um quadro que demonstra recessão e provoca, na maioria dos setores da economia, movimentos de desaceleração e retração. Os setores mais afetados pela crise são aqueles que oferecem produtos e serviços principalmente para a classe média. Devido a situação econômica desfavorável, com salários sendo reduzidos, principalmente, grande parte das pessoas da classe média passou a ter dificuldade de honrar seus compromissos financeiros, gerando assim, no país um aumento da inadimplência por parte da classe média.

A inadimplência dos clientes de uma empresa pode decorrer do quadro econômico geral do país, da região, ou de fatores no âmbito da própria empresa. No primeiro caso, a contração geral da atividade econômica e a conseqüente diminuição da renda das pessoas tende a aumentar a inadimplência. Nesta situação, a empresa tem pouco controle sobre o problema, a não ser conhecimento especial sobre os fatores, em relação à região, o que pode diminuir os danos a si.

Quando a inadimplência é decorrente de práticas inadequadas, estabelecida pela própria empresa, existe uma solução viável para o problema. Neste caso, é preciso dar mais atenção na negociação das contas.

A inadimplência significa que parte da energia faturada aos consumidores não foi recebida. Os efeitos da inadimplência compreendem também os recursos utilizados para as operadoras de cobrança. Com esse custo adicional, concessionárias de distribuição de energia elétrica necessita de um volume maior de receitas para cobrir os custos de gestão das perdas devido a inadimplência. As perdas de faturamento decorrentes do elevado índice de inadimplência nas contas de energia têm sido um dos principais problemas atualmente enfrentados pelas concessionárias de distribuição de energia elétrica. O risco de inadimplência faz parte de qualquer negócio, mas considerando que as concessionárias operam sob um regime de regulação incentivada, onde a tarifa é definida de forma a compartilhar com os consumidores uma parcela dos ganhos de produtividade das distribuidoras, a inadimplência concorre com o esforço das concessionárias para alcançarem as metas de produtividade impostas pelo regime de regulação tarifária. Portanto, a inadimplência representa uma ameaça ao equilíbrio econômico-financeiro das concessões e ao modelo de regulação tarifária.

O combate à inadimplência visa recuperar o faturamento perdido e baseia-se nos procedimentos formais definidos pela gestão comercial das empresas em conformidade com as regras estabelecidas pelo agente regulador. No entanto, estes instrumentos não tem sido suficientes e tal fato indica a necessidade de desenvolvimento de novas estratégias que visem não somente a recuperação do faturamento perdido, mas que também atuem preventivamente para evitar a ocorrência da inadimplência.

Literalmente, uma concessionária de distribuição de energia elétrica vende a prazo. Diferentemente das empresas submetidas ao regime de mercado, que possuem a prerrogativa de analisar e decidir incondicionalmente sobre concessão de crédito, as empresas sujeitas ao regime de serviço público obrigam-se a conceder o crédito ao consumidor, independentemente do risco de crédito associado.

Segundo Barth (2004), a teoria que justifica a inadimplência certamente precisa levar em consideração conceitos econômicos, psicológicos e sociológicos. Mas é necessário também que se estabeleça um modelo de previsão de

inadimplência para a análise de pessoas físicas ou jurídicas, por meio de fichas cadastrais, históricos creditícios ou demonstrativos financeiros.

Reduzir a inadimplência nas contas de energia elétrica é uma das principais preocupações das distribuidoras na tentativa de aumentar as receitas. A inadimplência corresponde ao montante da receita faturada e não recebida pela distribuidora de energia. O índice de inadimplência expressa esse montante como percentagem do faturamento total anual acumulado. Com o risco constante de perda financeira e crescimento da inadimplência, as concessionárias devem criar mecanismo para conter a inadimplência não contrariando as condições estabelecidas pelo órgão regulador e não comprometendo percepção de satisfação do consumidor.

Sandroni (2000, p.148) define inadimplência como:

[...] a falta de cumprimento das cláusulas contratuais em determinado prazo. Além de permanecer em débito, a parte inadimplente fica sujeita ao pagamento de juros de mora, multa contratual ou outros encargos. A ocorrência de inadimplência é geralmente vinculada às variações de fatores econômicos, de forma que a inadimplência considerada consequência direta do aumento ou redução de algumas variáveis econômicas.

Sobre inadimplência, divulgada no seu *site*, o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresa) de São Paulo elenca as principais causas que levam as pessoas a não cumprir os seus compromissos de pagamento, que são:

“Dificuldades financeiras pessoais que impossibilitam o cumprimento de obrigações, de desemprego, falta de controle nos gastos, compras para terceiros, atrasos no salário, comprometimento da renda com outras despesas familiares, redução da renda, doença, atrasos/demora redução da renda, doença, atrasos/demora na concessão de benefício social, etc.”

Existe uma grande quantidade de ações para combater as perdas comerciais e a inadimplência no setor elétrico, no entanto, nem todos são economicamente viáveis, visto que o custo de sua implementação pode, em alguns casos, superar o benefício obtido.

O combate às perdas e a inadimplência é economicamente viável até o ponto em que seus custos não superem a receita incremental advinda de sua implementação. De acordo com Pereira (2008);

Quando se trata de interrupção do serviço por motivo de inadimplência do usuário quanto ao pagamento do valor cobrado a título de remuneração pela prestação do serviço, de um lado, a concessionária tem o dever de disponibilizar um serviço adequado, eficiente, seguro e contínuo, desde que essencial, de outro lado, cumpre ao usuário remunerá-la pelo serviço prestado.

Ocorrendo a inadimplência, o prejuízo das distribuidoras corresponde ao valor integral da conta de energia elétrica, significa que parte da energia faturada aos consumidores não foi recebida. Seus efeitos compreendem também os recursos utilizados para as operações de cobrança, com esse custo adicional a concessionária necessita de um volume maior de receita para cobrir os custos de gestão das perdas devido a inadimplência.

2.5 Legislação do Setor de Energia Elétrica

O fornecimento de energia elétrica é feito pela concessionária mediante solicitação feita pelo futuro usuário, sendo firmado um contrato onde este se compromete a pagar a tarifa relativa ao gasto registrado. Por outro lado, quando a concessionária deixa de receber pelo serviço prestado, o ônus passa para a sociedade, que certamente será compelida a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro dessa concessionária. A interrupção do fornecimento de energia elétrica é direito que assiste a concessionária, no caso de inadimplência do usuário que foi avisado com antecedência, conforme estabelece a legislação.

A Lei de Concessões 8987/95, que em seu art. 6º, parágrafo 3º, reza o seguinte: não se caracteriza descontinuidade do serviço a sua interrupção, em situação de emergência ou após prévio aviso, quando motivado por razões de ordem técnicas ou de segurança das instalações, ou, ainda, por inadimplemento do usuário, considerando o interesse público (VOLPE FILHO, 2003).

A paralisação do serviço impõe-se quando houver inadimplência, repudiando-se a interrupção abrupta, sem o aviso prévio, como meio de pressão para pagamento das contas em atraso, ou seja, é permitido o corte de serviço, mas com o precedente aviso de advertência. Neste sentido Rocha (2004, p. 52):

Nesse sentido, mister se faz asseverar que não há qualquer ilegalidade no procedimento adotado pelas concessionárias distribuidoras de energia elétrica quando suspendem, após prévio aviso, o fornecimento do serviço aqueles consumidores que não pagam pela energia elétrica consumida, haja vista a previsão legal para a suspensão do fornecimento de energia elétrica.

A resolução 414/2010 veio para substituir a resolução 456/2000, amparada pela jurisprudência majoritária, autoriza a concessionária de energia elétrica, após prévia comunicação formal ao consumidor, realizar a interrupção do fornecimento de energia elétrica durante o período que o consumidor permanecer inadimplente.

Nesse sentido, para o fornecimento de energia elétrica, o art 14, I, da Lei nº 9.427/96 expressamente dispõe que o consumidor final é responsável pela contraprestação pela execução do serviço, mediante o pagamento da tarifa.

De acordo com a Resolução 414/2010 da ANEEL a suspensão do fornecimento de energia elétrica ocorrerá nos seguintes itens:

Art 173. Para a notificação de suspensão do fornecimento à unidade consumidora, prevista na seção III deste Capítulo, a distribuidora deve observar as seguintes condições:

I – a notificação seja escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura, com antecedência mínima de:

- a) 3 (três) dias, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou
- b) 15 (quinze) dias, nos casos de inadimplemento.

II – a informação do prazo para encerramento das relações contratuais, conforme disposto no art.70; e

III – a informação da cobrança do custo de disponibilidade aplica-se apenas ao ciclo de faturamento em que ocorreu a suspensão do fornecimento, no caso de unidades consumidoras do grupo B, ou da cobrança da demanda contratada, enquanto não houver solicitação para encerramento das relações contratuais, no caso da suspensão de unidade consumidora do grupo A ultrapassar 1(um) ciclo de faturamento.

§1º A notificação a consumidor que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo deve ser feita ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual/Distrital, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

§ 2º A notificação a consumidor titular de unidade consumidora, devidamente cadastrada junto à distribuidora, onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia ilimitada, vitais à prestação da vida humana e dependentes de energia elétrica, deve ser feita escrita, específica e com entrega comprovada.

§3º Na suspensão imediata do fornecimento, motivada pela caracterização de situação emergencial, a distribuidora deve notificar o consumidor a respeito do disposto nos incisos II e III deste artigo, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

Art 172. A suspensão por inadimplemento, precedida da notificação prevista no art.173, ocorre pelo:

I – não pagamento da fatura relativa à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica;

II – não pagamento de serviços cobráveis no art.102;

III – descumprimento das obrigações constantes do art.127; ou

IV – desligamento do consumidor livre ou especial da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, nas hipóteses de que tratam os incisos I e III do art. 15 da convenção de Comercialização de energia elétrica, aprovada pela Resolução Normativa nº 109, de 26 de outubro de 2004.

§1º Na hipótese dos incisos I e IV, a apresentação da quitação do débito à equipe responsável, no momento precedente à suspensão do fornecimento, obsta sua efetivação, ainda que se trate de quitação intempestiva, ressalvada, nesta hipótese, a cobrança do consumidor pelo serviço correspondente à visita técnica.

§ 2º É vedada a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90(noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período de impedimento.

§ 3º Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda deve ocorrer com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre a data de vencimento da fatura e a data da suspensão do fornecimento.

§ 4º A distribuidora deve emitir nova notificação de que trata a alínea”b” inciso I do art.173, caso efetue a suspensão do fornecimento no prezo máximo de 10(dez) dias, observado o disposto no §2º.

§5º A distribuidora deve adotar o horário comercial para a execução da suspensão do fornecimento da unidade consumidora.

Como não pode a concessionária deixar de fornecer o serviço, também não pode o usuário negar-se a pagar o que consumiu, sob pena de se admitir enriquecimento sem causa, com a quebra do princípio da igualdade de tratamento das partes (CALMON, 2006).

É importante que se diga que apesar da energia elétrica se caracterizar como um bem essencial, não há a obrigatoriedade por parte da concessionária de fornecer energia elétrica de forma incondicional, sob pena de levar à falência sua distribuição, sem falar no ônus que seria imposto aos demais consumidores cumpridores de suas obrigações. É o que prevê a jurisprudência majoritária.

2.6 O Código de Defesa do Consumidor

Para garantir a igualdade nas relações jurídicas entre consumidores e fornecedores e prestadores de serviços, pela qual a Constituição Federal destacou a defesa do consumidor como um dos princípios a serem observados na ordem econômica.

Com o objetivo de atribuir efetividade e exeqüibilidade ao princípio constitucional, foi promulgada a Lei nº 8.078, de onze de setembro de 1990 – denominada Código de Defesa do Consumidor - a qual optou pela efetivação de uma série de políticas protetoras dos consumidores.

O Código de defesa do consumidor, em seu artigo 3º, conceitua o é fornecedor e acrescenta expressamente as pessoas jurídicas (públicas ou privadas) dentro do seu âmbito de incidência. Conforme a lei nº 8.078 no Art 3º:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Há que se concluir que os dispositivos legais estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor também se aplicam a todas as empresas que prestam serviços públicos, abrangendo, portanto, as concessionárias de energia elétrica.

O artigo 22 da mesma lei foi ainda mais incisivo, estabelecendo que:

Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Os serviços produção e distribuição de energia elétrica são serviços considerados essenciais, devendo os sindicatos, os empregadores e os trabalhadores garantir, mesmo durante períodos de greve, a prestação de tais serviços por serem eles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.

Com o advento da Lei 8.987/95, de 13 de fevereiro de 1995, várias doutrinas e jurisprudências modificaram seus posicionamentos, passando a admitir a interrupção dos serviços públicos.

Tal posicionamento também foi aceito por parte da jurisprudência, que começou a se manifestar desta forma observa Mukai (1998, p. 24):

“... a distribuição de energia é feita, em grande maioria, por empresas privadas que não estão obrigadas a fazer benemerência em favor de pessoas desempregadas. A circunstância de elas prestarem serviços de primeira necessidade não as obriga ao fornecimento gratuito”.

“Nego provimento ao recurso especial, para dizer que é lícito à concessionária interromper o fornecimento de energia elétrica, se, após aviso prévio, o consumidor de energia elétrica mantém inadimplência no pagamento da respectiva conta”.

Segundo tal enfoque, o corte de energia justifica-se em razão do prejuízo econômico-financeiro da concessionária, decorrente da inadimplência de tal obrigação contratual por parte do consumidor.

3 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

A administração financeira é a área da administração responsável em manter a solvência da empresa, proporcionar os fluxos de caixa necessários para honra suas obrigações, adquirir e financiar ativos circulantes e fixo para que a empresa atinja suas metas.

De acordo com Chiavenatto (1999, p.13) a administração financeira é a área responsável pela administração dos recursos financeiros da empresa proporcionando condições que garantam rentabilidade e liquidez dos recursos.

A rentabilidade é a medida do resultado econômico gerado por capital investido, já a liquidez é a capacidade de pagar compromissos financeiros no curto prazo.

Segundo Junior, Rigo e Cherobim (2002, p.25) “a administração financeira é a arte e a ciência de administrar recursos financeiros. Ela é exercida em indústrias, comércio, serviços; estatais ou privadas; com fins lucrativos ou não”.

O administrador financeiro necessita conhecer a estrutura de mercado em que sua empresa está inserida para atuar melhor em negociações comerciais. Neste sentido, é importante que o administrador financeiro tenha um aprimoramento contínuo e atualizado de seus conhecimentos técnicos.

3.1 Papel do Administrador Financeiro

O administrador financeiro é responsável em conduzir as receitas e despesas de uma organização, fazendo com que os recursos sejam rentáveis e líquidos ao mesmo tempo.

De acordo com Zdanowick(1998, p. 23) “o princípio da administração financeira é, fundamentalmente, dispor o numerário necessário para saldar em tempo hábil os compromissos assumidos com terceiros e maximizar os lucros”

Os administradores desempenham variedades de tarefas, tais como: orçamentos, previsões financeiras, administração do caixa, administração do crédito, análise de investimento, captação de fundos.

Segundo Gropelli e Nikbakht (1998), para obter sucesso os administradores financeiros têm que se envolver com as mudanças que ocorrem constantemente, no campo das finanças, ou seja, são responsáveis pelo reconhecimento e respostas aos fatores de mudanças em todos os ambientes, sejam eles privados, públicos ou financeiros.

Conforme Junior, Rigo e Cherobim (2002) o administrador financeiro é o principal responsável pela criação de valor da empresa, contudo faz-se necessário envolver cada vez mais com os negócios da empresa como um todo. Suas atividades abrangem decisões estratégicas, como a seleção de alternativas de investimento e as decisões de financiamento de longo prazo, além das operações de curto prazo, como a gestão de caixa, o gerenciamento do risco e tantas outras.

3.2 Fluxo de caixa

Com a globalização e modernização da economia os mercados ficaram mais competitivos, exigindo das empresas maior eficiência na gestão financeira de seus recursos, não cabendo indecisões sobre o que fazer com eles. Contudo uma boa gestão de recursos financeiros reduz substancialmente a necessidade de capital de giro, promovendo maiores lucros pela redução principalmente de despesas financeiras.

A atividade de uma empresa requer acompanhamento permanente de seus resultados, de maneira a avaliar seu desempenho, bem como proceder aos ajustes e correções necessários.

O objetivo da administração financeira é manter a rentabilidade e liquidez do ativo, ou seja, para pagamento de dívidas a curto prazo é necessário um saldo de caixa adequado, é neste contexto que surge o fluxo de caixa e orçamento de caixa como ferramentas para o administrador financeiro nas tomadas de decisões.

O controle sobre o fluxo de caixa é um item de extrema importância para empresa, pois esta é área mais sensível nos momentos de escassez de recursos financeiros, e se o controle não for feito de maneira eficaz, pode levar a empresa a falência.

Para Zdanowicz (1992) o fluxo de caixa é o instrumento de programação financeira, que corresponde às estimativas de entradas e saída de caixa em certo período de tempo projetado. Com essa estimativa a organização das finanças torna-se mais correta em função de ter em mãos o que irá receber e o que irá pagar em certo período de tempo, podendo prever possíveis investimentos com as sobras, bem como a busca de recursos quando existir *déficit* no caixa da empresa.

O principal objetivo do fluxo de caixa é dar uma visão das atividades desenvolvidas bem como operações financeiras que são realizadas, no grupo do ativo circulante, dentro das disponibilidades, e que representam o grau de liquidez da empresa.

Assaf Neto e Silva (2002), destacam o fluxo de caixa como instrumento que possibilita o planejamento e o controle dos recursos financeiros da empresa, sendo indispensável para gerenciamento de todo o processo de tomada de decisão financeira.

A partir da elaboração do fluxo de caixa é possível diagnosticar eventuais excedentes ou escassez de caixa, determinando-se medidas saneadoras a serem tomadas.

Segundo Santos (2001, p. 57) “O fluxo de caixa é um instrumento de planejamento financeiro que tem por objetivo fornecer estimativas da situação de caixa da empresa em determinado período de tempo à frente.”

O fluxo de caixa é o instrumento essencial para administração do ativo disponível e sucesso da empresa, em termos de planejamento e de controle financeiro. É o instrumento mais preciso e útil para levantamentos financeiros a curto e longo prazo. A empresa que mantém continuamente seu fluxo de caixa atualizado poderá dimensionar com mais facilidade o volume de ingressos e de desembolsos dos recursos financeiros, assim como fixar seu nível desejado de caixa para o período seguinte.

É imprescindível para uma empresa ter o fluxo de caixa bem projetado e acima de tudo realista.

De acordo com Silva (2005,p.13)

Através dessas demonstrações do fluxo de caixa, podem ser analisadas as alternativas de investimentos, os motivos que ocasionaram as mudanças da situação financeira da empresa, as formas de aplicação do lucro gerado pelas operações e também as razões de eventuais reduções no capital de giro.

O fluxo de caixa de uma empresa é impactado por uma série de fatores que são tanto internos quanto externos. O administrador financeiro deve estar preparado através das indicações observadas no fluxo de caixa para tomar as medidas corretivas em tempo hábil de forma a minimizar o impacto nas contas da empresa.

Alguns exemplos de fatores internos:

- a) aumento no prazo de vendas concedido como uma maneira de aumentar a competitividade ou a participação no mercado,
- b) compras que não estão na linha com as projeções de vendas,
- c) ciclos de produção muito longos que não estão em consonância com o prazo médio dado pelos fornecedores,
- d) política salarial incompatível com as receitas e demais despesas operacionais,
- e) distribuição de lucros incompatíveis com a capacidade de geração de caixa,
- f) custos financeiros altos originários do nível de endividamento.

Fatores Externos

- a) diminuição de vendas em decorrência de retração do mercado
- b) novos concorrentes,
- c) mudança de alíquotas de impostos,
- d) aumento do nível de inadimplência.

Os modelos de fluxo de caixa são estruturados por dois grandes grupos: ingressos no caixa (entrada), e desembolso de caixa (saída), outras subdivisões devem ser estruturadas de acordo com as características da empresa para satisfazer melhor suas necessidades. No modelo de fluxo de caixa abaixo existem três colunas, valores projetados, valores realizados e defasagens positivas ou negativas constatadas. A grande vantagem deste modelo é a flexibilidade que disponibiliza ao usuário, além das disponibilidades diárias do caixa.

PERIODO	JAN			FEV			MAR			ABR			TOTAL		
	P	R	D	P	R	D	P	R	D	P	R	D	P	R	D
1. INGRESSOS															
Venda à vista															
Cobrança em carteira															
Cobrança bancária															
Desconto de duplicata															
Venda de itens do Ativo Permanente															
Alugueis Recebidos															
Aumento Capital Social															
Receitas financeiras															
Outros															
SOMA															
2 . DESEMBOLSOS															
Compras à vista															
Fornecedores															
Salários e Ordenados															
Compra de itens do Ativo Permanente															
Energia elétrica															
Telefone															
Manutenção de maquinas															
Despesas administrativas															
Despesas com vendas															
Despesas tributárias															
Despesas Financeiras															
Outros															
SOMA															
3. DIFERENÇA DO PERIODO (1 - 2)															
4. SALDO INICIAL DO CAIXA															
5. DISPONIBILIDADE ACUMULADO(+/- 3+4)															
6. NIVEL DESEJADO DE CAIXA															
7. EMPRESTIMO A CAPTAR															
8. APLICAÇÕES MERCADO FINANCEIRO															
9. AMORTIZAÇÕES DE EMPRESTIMOS															
10. RESGATE APLICAÇÕES FINANCEIRAS															
11. SALDO FINAL DE CAIXA															

Quadro 02 - Modelo de Fluxo de Caixa

Fonte: Zdanowick, 1998, p.145.

3.3 Administração do fluxo de caixa

Para tomada decisões o administrador financeiro necessita de informações reais, e para a sobrevivência e o sucesso de qualquer empresa, é fundamental que o fluxo de caixa apresente liquidez para honrar seus compromissos

financeiros. A gestão dos fluxos financeiros é tão importante quanto a capacidade de produção e de vendas da empresa.

De acordo com Zdanowicz (1992, p. 21) “o fluxo de caixa é o instrumento que permite ao administrador financeiro: planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar os recursos financeiros de sua empresa para um determinado período”.

Segundo Gitman (2004) o fluxo de caixa, o sangue da empresa, é o tema da preocupação básica do administrador financeiro, tanto na gestão das finanças no dia-a-dia quanto ao planejamento e na tomada de decisões estratégicas voltadas para a criação de valor para acionista.

A gestão do caixa ou o *cash management* é a atividade da administração financeira que objetiva a otimização dos recursos financeiros, integrada às demais atividades da empresa. É a atividade de tesouraria da empresa, que acompanha os reflexos das políticas de investimentos, vendas, crédito, compras e de estoques. O gestor do caixa participa das definições dessas políticas orientando-as para que não ofereçam problemas de liquidez para empresa.

De acordo com Silva (2006, p.11) “é o principal instrumento de gestão financeira que planeja, controla e analisa as receitas e despesas e os investimentos, considerando determinado período projetado”.

Desta forma, perceber-se que o fluxo projetado é uma ferramenta que permite ao administrador financeiro controlar o ativo da empresa, o qual é a riqueza da mesma e o que gera o lucro.

O gestor do caixa ou o *cash manager* mantém atenção especial na forma como os fluxos de entrada e saída de caixa são estabelecidos, lembrando sempre que diversas áreas e regiões em que a empresa opera são agentes que dão origem a entradas e saídas de caixa. Da mesma forma haverá atenção permanente em identificar e orientar as áreas ou pessoas que tomam decisões que afetam o fluxo de caixa.

3.4 Planejamento e elaboração do fluxo de caixa

Como a atividade de planejar o fluxo de caixa envolve diversos fatores, esta atividade requer a observação de muitos detalhes. Normalmente, o fluxo de caixa não é uniforme durante o mês, pois apresenta períodos sazonais. Então a projeção

deve ser demonstrada diariamente para períodos próximos. Quanto mais distante estiver o período de projeção, maior será o período de incerteza a ele ligado.

De acordo Zdanowicz (1992) “para que o fluxo de caixa apresente eficiência durante a sua execução, deverá considerar as funções de planejamento e de controle de todas as atividades operacionais da empresa para o período que está sendo projetado”.

Certamente se o administrador não estiver de posse de um planejamento, em algum momento estará perdido, sem saber se haverá saldo disponibilidades suficientes para saldar dívidas assumidas perante fornecedores e empregados, por exemplo, e é exatamente neste ponto onde inicia o processo de falência das entidades. Com um planejamento correto em mãos, o administrador não precisa se preocupar, pois o mesmo traz antecipadamente informações financeiras confiáveis e verídicas da empresa em determinado período de tempo.

De acordo com HOJI (2004, p.121);

As principais contas patrimoniais operacionais que exercem forte impacto no caixa são: contas a receber; estoques; contas a pagar. Geralmente o estoque exerce forte impacto no caixa. Se for comprado a vista, o impacto é imediato; se for comprado a prazo, o impacto ocorre na data de pagamento da duplicata, alguns dias (ou alguns meses) depois da compra: se for financiado (o financiamento de importação é uma operação normal no comércio exterior), o impacto no caixa poderá ocorrer num prazo mais longo.

A vida da empresa não pode ser uma aventura expondo-se aos acontecimentos incertos futuros, sem um mínimo de planejamento e de controle financeiros. É preciso, além de projetar, agir com habilidade no sentido de neutralizar ou minimizar as situações desfavoráveis à empresa.

3.5 Análise do fluxo de caixa

Segundo Silva (2006, p. 79) “para análise dos resultados ser eficaz, é necessário que o administrador financeiro fique atento para aspectos importante, de modo que sua análise tenha consistência e sempre tenha em mente melhorar os resultados”.

De acordo com o autor o administrador financeiro precisa conhecer bem e ter bom relacionamento com todas as áreas da empresa e o seu mercado de atuação; saber analisar sistematicamente a qualidade das informações recebidas; conhecer as origens das fontes e aplicações de recursos, sempre objetivando adequar prazos de recebimentos e de pagamento, e também verificar a rentabilidade das aplicações *versus* custo de captação; otimizar os saldos positivos de caixa, visando a manutenção da liquidez como parte da estratégia global; maximizar o giro do caixa, isto é, quanto maior o giro do caixa, menor a necessidade de caixa para suportar as operações; utilizar um modelo de elaboração de fluxo de caixa, que seja de fácil interpretação para seus participantes, analisar de forma periódica, detalhada e precisa a performance real verificando os motivos das variações entre real e projetado.

3.6 Fatores que afetam o fluxo de caixa

A disponibilidade de valores numéricos em caixa pode receber, diariamente e continuamente, o impacto de muitos fatores, tanto internos como externos, de certa forma podendo comprometer a eficácia deste controle. Contudo o administrador financeiro deve estar preparado, através das indicações observadas no fluxo de caixa para tomar as medidas corretas em tempo hábil de forma a minimizar o impacto nas contas da empresa.

A seguir será apresentado e exemplificado os principais fatores internos e externos que podem afetar o fluxo de caixa das instituições.

3.6.1 Fatores Internos

A administração financeira está ligada a todos os setores de uma instituição, sejam elas comerciais, industriais ou prestadoras de serviço. A seguir será disposto os principais fatores internos que podem fazer a diferença no que diz respeito às

disponibilidade do fluxo de caixa e a liquidez da empresa de acordo com Zdanowicz(2004);

Fatores Internos	Descrição
Decisões na área de produção	O diretor não pode decidir sozinho a aquisição de máquinas e equipamentos para a empresa, ele necessita da ajuda do administrador para que se possa ter certeza se o investimento é viável ou não, e , se o pagamento será parcelado ou á vista, e ainda, se a opção for pelo parcelamento, é preciso projetar como será feito o pagamento em época de quedas nos setores.
Alterações na política de vendas	este talvez seja um dos principais setores de uma empresa, não menosprezando os outros é claro, mais é por meio do setor de vendas que aumentam ou negativam as disponibilidades. Também é neste setor que se determina o prazo de vencimento de duplicatas e define o prazo de pagamento por parte dos clientes. É por estes motivos que o gerente de vendas também não pode tomar decisões isoladas, sem comunicar o responsável pela administração financeira.
Política de compras	É necessário que haja uma espécie de equilíbrio entre o prazo de recebimento dos clientes e o prazo de pagamento aos fornecedores, caso contrário a empresa entrará em um descompasso acentuado entre ingressos e desembolsos de caixa.
Política de pessoas	é preciso fazer um planejamento correto antes de se fazer qualquer mudança no setor de pessoal da empresa, pois este é um tipo de decisão que está ligada diretamente ao caixa da mesma

Quadro 03:Fatores Internos

Fonte:Adaptado pelo autor,2011

Para que estes fatores não afetem o fluxo de caixa com freqüência, o gestor financeiro deve estar atento e envolvido em todos os setores que envolvam a

empresa, fazendo com que não ocorram grandes variações no caixa, e obtendo o resultado que a empresa espera alcançar.

3.6.2 Fatores Externos

Os principais fatores externos que afetam diretamente a administração financeira e o fluxo de caixa da empresa, podendo também fazer diferença na liquidez da empresa.

O gestor financeiro poderá verificar antecipadamente estes fatores e criar soluções para que sejam resolvidos os problemas, de acordo com Silva (2006);

Fatores externos	Descrição
Diminuição das vendas em decorrência de retratação do mercado	Diminuição das vendas em decorrência de retratação do mercado: o aumento de preços das mercadorias, em determinados períodos, é um fator de extrema importância pois a queda de valores está ligado diretamente ao caixa da empresa.
Novos concorrentes	Este fator, talvez, seja o mais comum de todos, porque todos os dias surgem mais e mais concorrentes para cada ramo de atividade, porém somente quem tem um planejamento para o futuro permanece neste mercado tão competitivo.
Aumento no nível de inadimplência	O atraso dos clientes, este sim é o fator que exige mais atenção dos administradores. O controle de cobrança deve ser rigoroso para que não haja um nível alto de inadimplência.
Mudanças na alíquota de impostos	Podem provocar desembolsos consideráveis de caixa

Quadro 04: Fatores Externos

Fonte: Adaptado pelo autor, 2011.

Ocorrendo uma influência direta no caixa, faz com que o gestor busque resolver estas barreiras, procurando retornar as entradas de recursos que a empresa necessita para seu funcionamento.

Para que estes fatores, tanto internos como externos, não atrapalhem e comprometam o fluxo de caixa da empresa é necessário um entrosamento entre os setores, para que as decisões possam ser tomadas juntamente com o administrador financeiro, onde o mesmo analisará a possibilidade e o impacto que acarretará no caixa.

4. ESTUDO DE CASO

4.1 Histórico da Cooperativa de Energia Treviso – CERTREL

No dia 27 de maio de 1962 foi fundada a CERTREL - Cooperativa de Eletrificação Rural de Treviso com Responsabilidade Ltda. O fundador Modesto Carminatti, juntamente com 72 amigos, conseguiu realizar o sonho de beneficiar as pessoas da região com a possibilidade da energia elétrica, trazendo conforto, segurança e uma maior qualidade de vida para a população de Treviso.

Além de fundador, Modesto Carminatti foi primeiro presidente da CERTREL e conta o quanto era difícil à vida sem energia elétrica, onde as pessoas viviam sem geladeira, ferro elétrico e rádio sem pilhas. Essas dificuldades o fazia procurar uma solução para o problema, que era levar a energia de Siderópolis até Treviso a um custo acessível, e isso só foi possível através da formação de uma cooperativa.

Naquela época, passava pelo Distrito uma rede exclusiva da Carbonífera Treviso. A energia era fornecida pela Companhia Siderúrgica Nacional, que mantinha uma subestação em Siderópolis. E para que a CSN fornecesse a energia para a CERTREL foram feitas duas exigências: levar a energia através da Rede da Carbonífera Treviso com a devida autorização e comprar 3.000 quilowatts/mês, mesmo não conseguindo consumir toda a energia. Como seriam usados apenas 2.500 quilowatts/mês, o restante teve que ser dividido entre os associados, deixando alguns desconfiados por acharem um pouco caro usufruir desta energia.

Modesto encontrou dificuldades em convencer as pessoas a investir numa cooperativa de energia elétrica, muitos eram contrários e alguns o aconselhavam a desistir, mas sem energia Treviso não conseguiria evoluir, não teria um futuro promissor. Foi com persistência e força de vontade, que ele conseguiu convencer algumas pessoas a unirem-se e formarem uma cooperativa, onde pagavam uma taxa de 150 cruzeiros para mantê-la, comprar medidores, fios, isoladores e postes.

Logo que a Cooperativa foi formada, mais um problema surgiu, a rede de distribuição da Carbonífera Treviso estava se transferindo para Santana – Urussanga e deixando-os novamente sem energia. Para evitar que ficassem no escuro novamente, recorreram ao Governo do Estado e a ERUSC, Companhia de Energia do Governo, para a Carbonífera Treviso levar sua rede. Com a colaboração do

prefeito de Siderópolis Manoel Garcia, o Governador Celso Ramos propôs-se a fornecer os cabos para que a Carbonífera Treviso pudesse fazer uma nova rede em Santana, deixando assim a antiga rede para a CERTREL.

No começo do funcionamento, pela falta de funcionários, o próprio presidente era quem tinha que fazer os serviços de ligação, reparos, leituras, cobranças e até mesmo os cortes utilizando o único veículo da cooperativa, uma bicicleta. Com o surgimento de novos sócios era necessária a construção de novas redes, e para conseguir ajuda de outras pessoas no levantamento dos postes, Modesto abatia um porco, fornecendo churrasco, torresmo, cerveja e gasosa em seu comércio. Para a construção da rede era contratado um eletricista, e em todos os serviços da Cooperativa utilizavam o caminhão de Modesto, um Ford ano 1960.

Com a energia vieram os primeiros sinais de progresso, como a instalação de indústrias, o surgimento de novos moradores, casas comerciais, escolas, etc. e hoje, podemos perceber que o poder público, os empresários, os agricultores, tem investido bastante no município, fazendo-o crescer a cada dia.

Importante ressaltar que com a energia evitou-se o êxodo rural, onde o agricultor passou a poder desfrutar do conforto que a cidade oferece sem abandonar suas terras.

Hoje, todos se orgulham da empresa, que Modesto ajudou a construir, do seu constante crescimento, a busca a novos associados que atualmente já somam 3100 pessoas, da preocupação que a CERTREL tem de estar sempre melhorando a qualidade da energia fornecida, tornando-se assim uma das principais forças propulsoras na construção do futuro de Treviso.

4.1.1 Missão

“Fornecer energia com qualidade, preços competitivos e atendimento ao público sem distinção.”

4.1.2 Visão

Ser referência na prestação de serviços de energia elétrica.

4.1.3 Valores

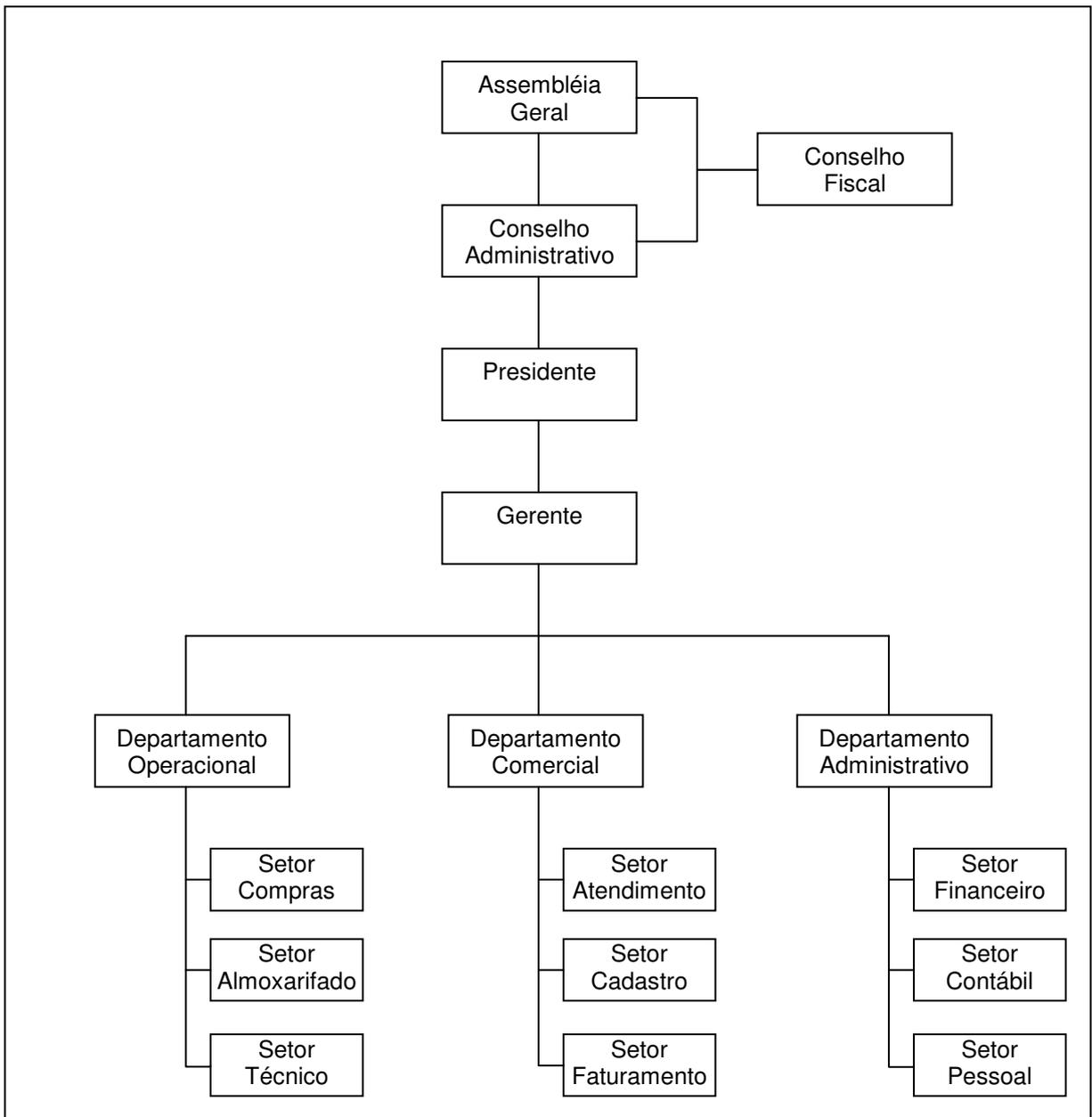
- Atender bem os associados;
- Garantir a qualidade na entrega de energia para os associados;
- Proporcionar confiança na relação entre cooperativa e cliente;
- Agir com ética no relacionamento com os clientes, colaboradores e fornecedores.

4.1.4 Setores da Cooperativa de Energia Treviso – CERTREL

Na parte funcional da empresa é composta por 41 (quarenta e um) funcionários, divididos nas áreas de administração, comercialização e distribuição. Sendo que conta também com uma empresa terceirizada, a USEALL para dar suporte na tecnologia de informação.

Por determinação da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), a empresa é dividida em 3 (três) áreas, desta forma agilizando a execução e o acompanhamento de todo o processo, facilitando o planejamento da empresa e a identificação dos custos de cada setor. Todas as áreas são orientadas e fiscalizadas pela ANEEL, onde direciona toda a empresa a se preocupar constantemente com a qualidade dos serviços que estão sendo oferecidos aos consumidores.

No quadro 5 será apresentado o organograma da empresa bem como a descrição da estrutura organizacional, e o detalhamento de todos os setores que envolvem as atividades.



Quadro 05: Organograma da Empresa

Fonte: Cooperativa CERTREL

Área Administrativa: Compreende os setores de administração, planejamento, recursos humanos, financeiro e contábil. Na empresa essa área é composta de 4 funcionários:

- **Presidente** - Dirige as atividades da Cooperativa, fixando a política de planos de ação de curto, médio ou longo prazo por meios de programas e projetos específicos a serem cumpridos. Coordena as diferentes atividades da Cooperativa tendo em vista o cumprimento dos objetivos propostos, decidindo sobre os ajustes dos programas

com o máximo de aproveitamento dos recursos humanos e materiais disponíveis.

- **Gerente administrativo** - Programa e coordena os trabalhos das equipes de campo do setor de distribuição, manutenção, instalação e ampliação de redes de distribuição de energia elétrica e dos serviços de escritório. Determina as rotinas a serem seguidas, coordena as atividades do pessoal, controlando o andamento das mesmas, avaliando e relatando o andamento dos trabalhos. Dirige as atividades da Cooperativa, assina em conjunto com o Presidente todas obrigações da empresa, faz compras e participa da reuniões.
- **Gerente Financeiro** - Efetua e determina os pagamentos, recebimentos, responsabiliza-se pelo saldo do fluxo em caixa dentro dos limites estabelecidos pela administração, controla as contas bancárias e lançamentos contábeis, coordena o setor pessoal, registra a entrada e saída de dinheiro, cheque, duplicata, etc. Organiza e assessora o contador nas rotinas de serviços contábeis.
- **Contador** - Elabora balanços e relatórios concernentes a apresentação de demonstração financeira e órgãos afins, firma responsabilidade aos pareceres disponibilizados a diretoria e associados.

Área Comercial: Compreende os setores de atendimento aos consumidores, inclusão de novos consumidores e faturamento. É responsável pela comercialização dos serviços oferecidos pela empresa aos seus associados e consumidores.

Para o consumidor usufruir os serviços, é necessário que ele procure a área comercial para solicitar as informações necessárias para que a empresa possa atendê-lo.

- **Auxiliar de Escritório** - Auxilia nos serviços gerais de escritório, datilografia, digita, emite documentos e correspondências, organizam fichários de consumidores, os setores ligados aos

consumidores da empresa, cadastrando e executando as normas legais exigidas pelo setor.

- **Recepcionista** - Atende telefone; recepção aos associados, encaminhando-os aos setores solicitados.
- **Faturista** - Confere e controlam dados coletados a emissão de notas fiscais de faturas de fornecimento de energia elétrica a consumidores e associados, auxilia no atendimento a reclamações de consumidores, fecha faturamento de empresas e consumidores, emite o relatório de faturamento mensal, registra os novos associados, emite parcelamentos de contas de energia entre outras atividades.
- **Secretária Executiva** - Coordena os serviços de atendimento ao público efetuados pela empresa no setor comercial, monitora, auxilia, fiscaliza e dá suporte aos serviços de recepção, telefonista, ouvidoria e atendimento em geral. Coordena a prestação de serviços interna efetuada pelos auxiliares nos setores afins. Controla e administra o atendimento a Gerência Financeira e a Gerência Administrativa, anotando recados, controlando agenda, recebendo e encaminhando correspondências.

Área de Distribuição: Compreende os setores de engenharia, topografia e operacional da empresa. É responsável pela elaboração, implantação e manutenção das redes de distribuição de energia elétrica. No setor de engenharia elabora os projetos de implantação de novas redes, analisa a potência instalada nos transformadores comparando com o número de consumidores atendidos, verificando a carga instalada nas residências, através do cadastro de consumidores da empresa e decide a necessidade de disponibilizar mais carga ou troca de equipamento, melhorando a qualidade da distribuição de energia elétrica.

- **Almoxarife** - Confere as mercadorias na sua entrada e saída, responsável pelo controle de estoque, é encarregado da expedição, estoquista. Mantém sempre o estoque mínimo de matérias. Controla também o almoxarife de obras e de manutenção

de redes, etc. Auxilia outros setores nas funções de motorista, controla entrada e saída de transformadores.

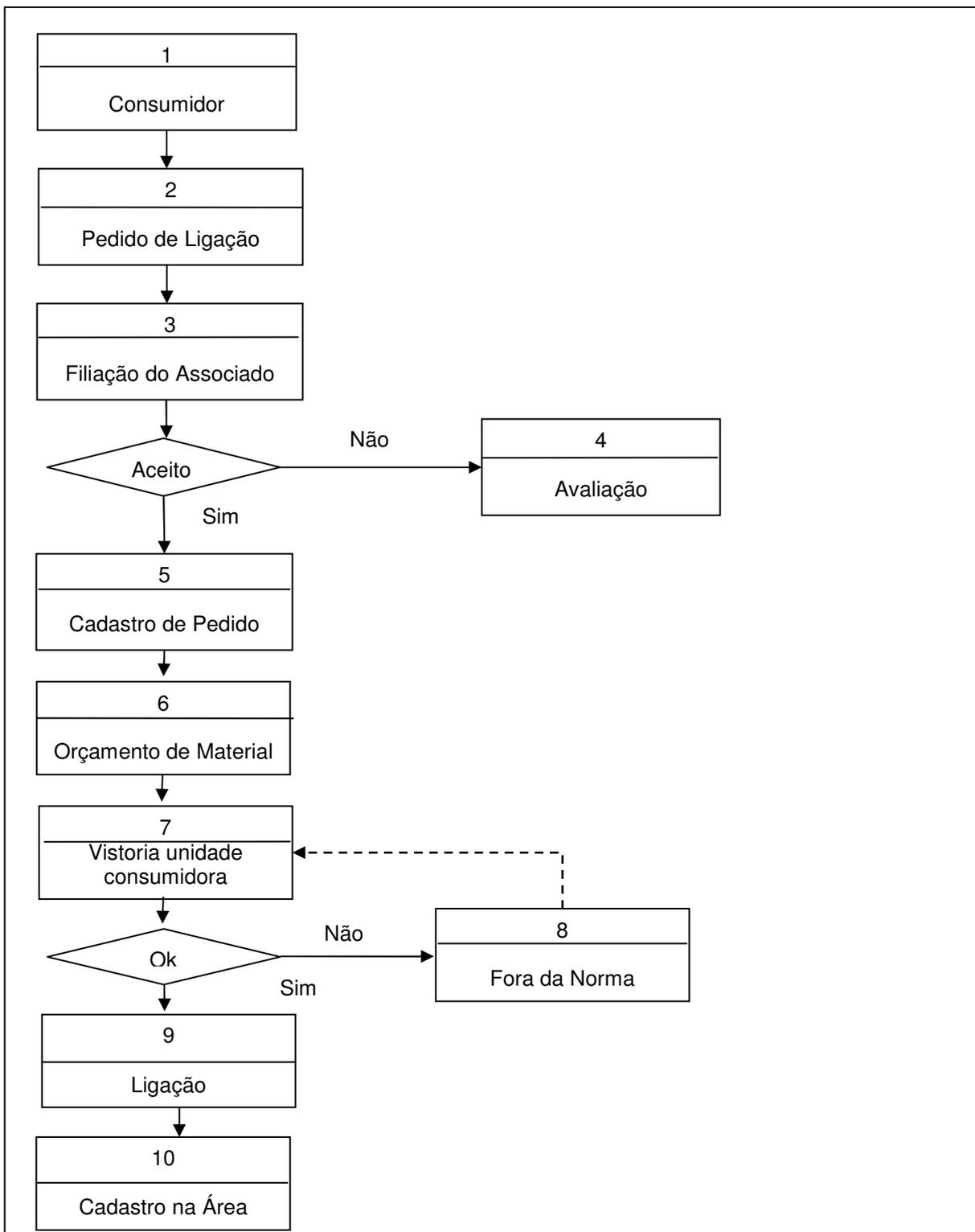
- **Leiturista** - Realiza a leitura de medidores, registra as informações numéricas para o cálculo do consumo de energia elétrica, entrega faturas e avisos de vencimento.
- **Operador de COD (Centro de operação de Distribuição de serviços)** - Atende os consumidores da cooperativa, solicita serviços de restabelecimentos, manutenção ou reparos ligados a rede de energia elétrica, entre outras atividades.
- **Engenheiro Elétrico** - Executa os projetos de transporte e distribuição de energia elétrica, estudando características, preparando programas e métodos de trabalho e determinados recursos necessários para possibilitar e orientar as fases de construção, instalações, aparelhos e equipamentos elétricos, dentro dos padrões técnicos exigidos e demais atividades.
- **Encarregado Eletricista** - Executa os projetos de transporte e distribuição de energia elétrica, estudando características, preparando programas e métodos de trabalho e determinados recursos necessários para possibilitar e orientar as fases de construção, instalações, aparelhos e equipamentos elétricos, dentro dos padrões técnicos exigidos e demais atividades.
- **Eletricista** - Auxilia na instalação de redes elétricas aéreas de distribuição primária e secundária, que conduzem energia elétrica das subestações conectadas ao sistema elétrico da CERTREL aos locais de consumo. Auxilia na instalação de redes elétricas. Instala, troca e opera manutenção de isoladores, chaves, fusíveis, capacitores, transformadores, pára-raios e demais equipamentos elétricos. Efetua serviços em medição e energia elétrica, como aferição, instalação e troca de medidores, e conexões ao sistema energizado, etc.
- **Eleto-Técnico** - Opera equipamentos especiais, planeja e executa projetos de distribuição de energia elétrica sob supervisão do engenheiro eletricista, fornece planilhas de dados e plantas

técnicas sobre o sistema elétrico da empresa, promove aferição, calibragem e manutenção de medidores de energia elétrica.

- **Motorista** - Dirige caminhão utilitário com capacidade de seis a doze toneladas de carga, equipado com braço hidráulico acionando comandos de marcha e direção de acordo com as regras de trânsito e instruções recebidas para efetuar o carregamento de postes, materiais elétricos e pessoa para frentes de trabalho.
- **Serviços Gerais** - Organiza e limpa as salas de escritório, cozinhas, banheiros, calçadas, auditórios.

4.2 – Processo de Ligação de Unidade Consumidora

O quadro 6 demonstra o fluxograma do processo de ligação de energia aos consumidores:



Quadro 06 - Processo de Ligação de Unidade Consumidora

Fonte: Cooperativa Certrel

Fase 1: O consumidor faz o primeiro contato via telefone ou dirige-se até a sede da cooperativa de energia elétrica.

Fase 2: O consumidor preenche um formulário (ANEXO 1)

Fase 3: O consumidor tem a opção de ser um associado da cooperativa ou ser apenas consumidor de energia.

Fase 4: Após preencher o formulário para associação, este é submetido para aprovação da diretoria.

Fase 5: Sendo aprovado o pedido de associação é feito o cadastro de pedido de ligação.

Fase 6: É realizado pela equipe técnica orçamento do material necessário para ligação.

Fase 7: É feita vistoria na unidade consumidora verificando se as instalações estão de acordo conforme padronização FECOERUSC, normas essas que estão em concordância com normas de segurança ABNT.

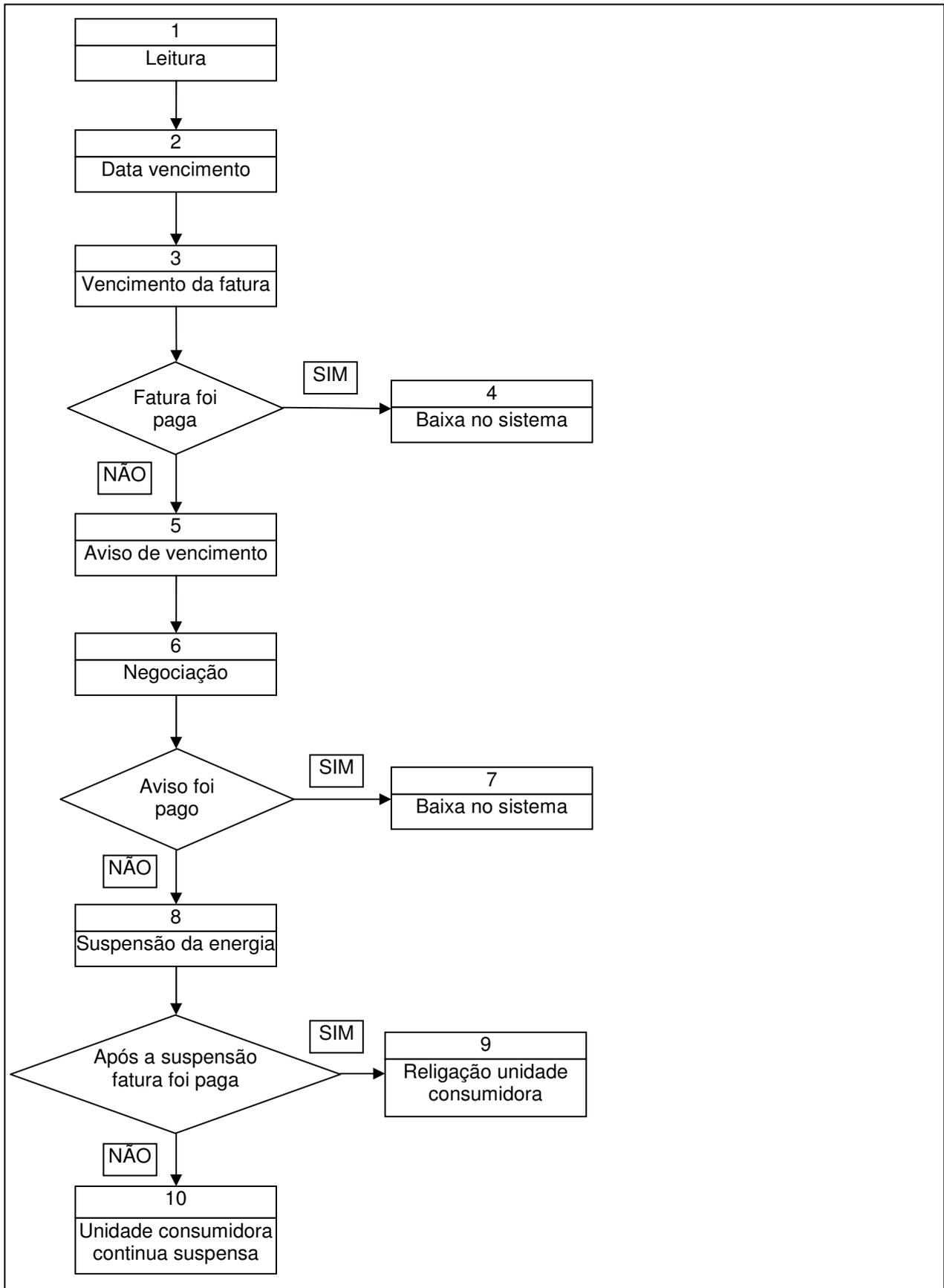
Fase 8: Se estiver fora da padronização e normas segurança ABNT não é feita a ligação.

Fase 9: Se estiver de acordo com as normas de segurança ABNT, é efetuada a ligação na unidade consumidora.

Fase 10: Após a ligação de energia na unidade consumidora é feito o cadastro desta unidade no banco de dados da distribuidora de energia.

4.3 PROCESSO DE SUSPENSÃO DE ENERGIA

Existe todo um regulamento antes de ser efetuada a suspensão no fornecimento de energia, a seguir o quadro 07 demonstra o fluxograma do processo de suspensão de energia.



Quadro 07 – Processo de Suspensão de Energia
Fonte: Cooperativa Certrel

Existe todo um regulamento antes de ser efetuada a suspensão no fornecimento de energia, a seguir como é realizado esse procedimento:

- 1- A cada trinta dias é feita leitura na unidade consumidora, sendo entregue a fatura de energia na hora (conforme anexo 1)
- 2- O vencimento da fatura de energia fica na média de trinta e cinco dias, porque existe seis dias de vencimento para o consumidor escolher a melhor data adequada a sua necessidade.
- 3- Vencimento da fatura de energia.
- 4- Se a fatura foi paga, será baixada automaticamente no sistema
- 5- Se a fatura não for paga o consumidor recebe um aviso de vencimento em sua unidade consumidora (conforme anexo 2), tendo um prazo de 15 para efetuar o pagamento deste aviso.
- 6- O consumidor tem a possibilidade de negociação de sua dívida.
- 7- Após o vencimento do aviso, se o mesmo foi pago será baixado automaticamente no sistema.
- 8- Após o vencimento do aviso se o consumidor não procurar a empresa para pedir um prazo ou negociar sua dívida a unidade consumidora terá o seu fornecimento de energia suspenso sendo que a suspensão de energia não pode ser feita sexta feira e nos finais de semana e feriados.
- 9- Sendo suspenso o fornecimento de energia da unidade consumidora, o consumidor deve pagar a fatura de energia que gerou a suspensão de energia. Após pagar a fatura o consumidor deve procurar a cooperativa para assinar o pedido de religação (conforme anexo 3), o qual será cobrado na próxima fatura de energia uma taxa de R\$23,44 para ligação de urgência, e R\$4,67 para ligação em 48 horas.
- 10- Se não for paga a fatura que gerou a suspensão da unidade consumidora, a energia continuara suspensa.

4.4 Perda de Receitas

Uma distribuidora de energia elétrica trabalha com a prestação de serviço, as receitas são obtidas através da venda de energia. Com as receitas obtidas a distribuidora paga a energia comprada da CELESC, seus funcionários, seus fornecedores e mantém seu patrimônio. Contudo as perdas de receita ocorrem a partir do momento que os consumidores deixam de pagar suas faturas de energia ou tem o seu fornecimento suspenso por falta de pagamento, através do estudo dos índices de inadimplência obtidos pode verificar-se que os números diminuíram em relação ao ano anterior.

Desses consumidores 45% são residenciais representado 3500 unidades consumidoras e uma pequena parte de 11 consumidores industriais que representam 55% da receita da empresa. Se um consumidor residencial deixar de pagar a sua fatura de energia não representará grande perda no montante das receitas, mas se um consumidor industrial deixar de pagar sua fatura de energia a empresa terá uma grande perda de receita, haja vista que estes são os maiores valores de receitas da empresa.

Como já vimos anteriormente, se a fatura não for paga o consumidor recebe um aviso de vencimento em sua unidade consumidora, tendo um prazo de 15 para efetuar o pagamento deste aviso. Na cooperativa de energia Certrel a quantidade de avisos de vencimento entregue por mês de setembro 2010 a maio de 2011, segue abaixo:

COMPETÊNCIA	QUANTIDADE
Setembro 2010	594
Outubro 2010	391
Novembro 2010	414
Dezembro 2010	397
Janeiro 2011	504
Fevereiro 2011	484
Março 2011	493
Abril 2011	470
Mai 2011	463

Quadro 08 – Quantidade de avisos de vencimento

Fonte: Cooperativa de Energia - Certrel

Após enviado o vencimento de aviso, se o consumidor não procurar a empresa para pedir um prazo ou negociar sua dívida terá o seu fornecimento de energia suspenso. O quadro abaixo representa a quantidade de suspensão efetuadas nos últimos 12 meses na cooperativa de energia Certrel.

MÊS	QUANTIDADE
Junho 2010	41
Julho 2010	43
Agosto 2010	110
Setembro 2010	92
Outubro 2010	40
Novembro 2010	38
Dezembro 2010	30
Janeiro 2011	44
Fevereiro 2011	29
Março 2011	32
Abril 2011	22
Mai 2011	31

Quadro 09 – Quantidade de Suspensões

Fonte: Cooperativa de Energia – Certrel

Tendo como cenário os últimos seis meses de faturamento e recebimentos da empresa objeto de estudo, conforme apresenta-se no quadro abaixo. Neste cenário a inadimplência corresponde ao montante da receita faturada e não recebida pela distribuidora de energia elétrica no mês seguinte, o percentual obtido é resultado dos valores faturados de cada mês, subtraído pelo total de valores recebidos de cada mês seguinte. Esses índices são obtidos apenas com os valores recebidos referente ao mês que foi faturado.

FATURADO DO MÊS	RECEBIDO DO MÊS	INDICES
Novembro/2010	Dezembro/2010	28,45%
Dezembro/2010	Janeiro/2011	17,35%
Janeiro/2011	Fevereiro/2011	32,36%
Fevereiro/2011	Março/2011	23,15%
Março/2011	Abril/2011	23,25%
Abril/2011	Mai/2011	33%

Quadro 10 – Índice de inadimplência

Fonte: Cooperativa de Energia – Certrel

O Quadro 11 apresenta os valores faturados de cada mês, subtraído pelo total de valores recebidos do mês seguinte, este resultado é dividido pelo valor faturamento de cada mês da empresa objeto da pesquisa obteve-se os valores de índice de inadimplência, contudo este cenário inclui as faturas recebidas em atraso de outros meses de faturamento. Sendo que são com esses dados que a cooperativa prepara suas ações contra inadimplência.

FATURADO DO MÊS	RECEBIDO DO MÊS	INDICES
Novembro 2010	Dezembro 2010	4,37%
Dezembro 2010	Janeiro 2011	-9,63%
Janeiro 2011	Fevereiro 2011	14,36%
Fevereiro 2011	Março 2011	-7,74%
Março 2011	Abril 2011	3,09%
Abril 2011	Mai 2011	10,73%

Quadro 11 – Índice de inadimplência 2

Fonte: Cooperativa de Energia – Certrel

No Quadro 12 apresenta-se os valores faturados de cada mês, somado com as faturas que ficaram em aberto (contas a receber) pega-se o resultado e subtraí-se pelo total de valores recebidos do mês seguinte, este resultado é dividindo pelo valor faturado e mais os valores que ficaram para receber da empresa objeto da pesquisa. Através deste calculo obteve-se os valores de índice de inadimplência, contudo este cenário inclui as faturas que não foram pagas de outros meses de faturamento.

FATURADO DO MÊS	RECEBIDO DO MÊS	INDICES
Novembro 2010	Dezembro 2010	15,28%
Dezembro 2010	Janeiro 2011	11,43%
Janeiro 2011	Fevereiro 2011	23,93%
Fevereiro 2011	Março 2011	14,44%
Março 2011	Abril 2011	14,07%
Abril 2011	Mai 2011	26,02%

Quadro 12 – Índice de inadimplência 3

Fonte: Cooperativa de Energia – Certrel

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As cooperativas atendem a um público distinto e não apenas em comunidades rurais, buscam estruturarem-se adequando seus procedimentos respeitando as normas estabelecidas pela ANEEL. O cooperativismo foi ganhando credibilidade e maior importância para a sociedade o que ocasionou sua expansão e sua diversificação por ramos de atividade.

A cooperativa tem um papel importante no processo de distribuição de energia para a sociedade, pois permite que o consumidor tenha em sua residência ou estabelecimento comercial e industrial o benefício da energia elétrica com o custo mais acessível e com qualidade no atendimento do consumidor.

O objetivo desse trabalho foi o de verificar o reflexo da inadimplência no fluxo de caixa de uma empresa distribuidora de energia elétrica (CERTREL). O desafio era de responder a pergunta: Qual o reflexo da inadimplência no fluxo de caixa de uma empresa fornecedora de energia elétrica?

Observa-se que a distribuidora de energia deve estar sempre buscando criar situações para minimizar a inadimplência nas contas dos consumidores para não comprometer seu caixa. Pois com as receitas obtidas a distribuidora paga a energia comprada da CELESC, seus funcionários, seus fornecedores e mantém seu patrimônio.

Reduzir a inadimplência nas contas de energia elétrica é uma das principais preocupações das distribuidoras de energia na tentativa de aumentar suas receitas. A inadimplência corresponde ao montante da receita faturada e não recebida pela distribuidora de energia. Com risco constante de perda financeira e crescimento da inadimplência, as distribuidoras devem criar campanhas para reduzir a inadimplência, visando desestimular os atrasos no pagamento das contas de energia elétrica, contudo não contrariando as condições estabelecidas pelo órgão regulador e não comprometendo percepção de satisfação do consumidor.

Com intuito de reduzir a inadimplência, proponho a empresa objeto da pesquisa, adotar algumas medidas para reduzir os índices de inadimplência:

- 1) Além de mandar uma carta de aviso de vencimento de fatura para os inadimplentes, deve ter uma equipe que percorra as residências informando da dívida em aberto e da possibilidade da suspensão de energia, com o intuito de

oferecer ao cliente mais uma oportunidade para regularizar o débito sem a suspensão do fornecimento, por ser uma ação de baixo custo e excelente retorno, proporciona maior rentabilidade e menor risco de desgaste no relacionamento com o consumidor.

2) Procurar informar ao consumidor da possibilidade de escolha da data para pagamento da conta. Porque muitos consumidores simplesmente atrasam o pagamento porque a data não era a mais adequada com o dia do recebimento de seu salário.

3) Criar uma campanha de sorteio de prêmios para os consumidores adimplentes com a distribuidora de energia elétrica.

4) Procurar identificar com o consumidor que teve a energia de sua unidade consumidora suspensa, qual o motivo pelo qual deixou de ser paga, e através deste resultado criar mecanismo para minimizar os índices de suspensão de energia.

5) Procurar implantar ligações de cobrança (Call Center de cobrança) Realizar ligações telefônicas no estágio inicial do atraso da dívida com objetivo de induzir o consumidor ao pagamento o mais breve possível.

6) Suspensão do fornecimento de energia, medida direcionada para clientes que não responderam as ações de cobranças anteriores. Tem como finalidade pressionar o cliente para regularização da dívida. impedir o crescimento da inadimplência, dar credibilidade às demais ações de cobrança e evitar a perda de receita com não recebíveis.

7) Negativar o consumidor, restrição ao crédito no mercado para subsidiar e dar maior credibilidade às demais ações de cobrança, induzindo o consumidor à regularização da dívida. Realizado por empresas prestadoras de serviços de restrições creditícias.

8) Realizar vistoria nas unidades consumidoras desligadas para constatar a continuidade de suspensão do fornecimento da unidade consumidora evitando o risco com a auto-religação.

6.REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. ANEEL. **Resolução da ANEEL nº 414 de 09/09/2010**. Estabelece, de forma atualizada e consolida as condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/cedoc/ren2100414.pdf>. Acesso em: 23 out.2010.

ASSAF NETO, Alexandre; e SILVA, Cesar Augusto Tibúrcio. **Administração do Capital de giro**. 2.ed.São Paulo,2002.

BARTH, Nelson Lerner: **Inadimplência – Construção de modelos de previsão**. Editora Nobel. São Paulo. 2004.

Caderno de política tarifaria. **Análise do processo de revisão tarifária e da regulação por bincativos**. Disponível em: http://www.acendebrasil.com.br/archives/files/estudos/Caderno_05_Perdas_e_Inadimplencia.pdf em:22 out 2010.

CALMON, E.N. **Serviço Público: energia elétrica:falta de pagamento:corte** In: Revista Jurídica 2006. Disponível em: <http://www.revistajuridica.com.br/content/noticias.asp?id=29694> Acesso em: 23 de out 2010.

CAMPOS, G. A. Aprendizagem em organização cooperativa: um estudo de caso na COOPERJURITI. 2001, 174p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção de Sistemas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2001.

CASTELLAR, I. **Impactos do novo modelo de setor elétrico brasileiro sobre os agentes de distribuição de energia elétrica**. 2005. 175 f. Trabalho de Conclusão do Curso de MBA em Gestão Empresarial (Pós-Graduação) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2005.
CHIAVENATO, Adalberto. **Iniciação à Administração Financeira**. 2ed. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1999.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Person, 2006.

GANIN, Antonio. **Setor elétrico brasileiro: aspectos regulamentares e tributários**. Rio de Janeiro: Canal energia, 2003.

GITMAN, Lawrence. **Princípios de administração financeira**.São Paulo:Harbra,1997.

GROPPELLI, A.A; NIKBAKHT,Ehsan. **Administração financeira**. São Paulo: 2ª Ed. Saraiva, 2005.

HOJI, Masakazu, **Administração financeira: uma abordagem prática: matemática financeira aplicada, estratégias financeiras, análise, planejamento e controle financeiro**/ 5 ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

LEMES JUNIOR, Antônio Barbosa; CHEROBIM, Ana Paula; RIGO, Cláudio Miessa. **Administração Financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras**. 5 reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

MARCONI, Maria de Andrade e LAKATOS, Eva Maria, **Metodologia Científica**, São Paulo: Atlas, 2004.

MUKAI, Toshio. **Concessões, permissões e privatizações de serviços públicos** 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

OCESC – Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina. **O cooperativismo ao alcance de todos**. 2ª ed. Florianópolis, 1996.

PEREIRA, A.L.B. **Aspectos controversos da interrupção do fornecimento de energia elétrica por falta de pagamento**. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 12, n.1946, 29 out.2008. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/11902>>. Acesso em 23 de out 2010.

RECH, Daniel. **Cooperativas: uma alternativa de organização popular**. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

RIZZATO NUNES, Luiz Antonio. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: direito material (art.s 1º a 54)**. São Paulo: Saraiva, 2000

ROCHA, F.A. **A legalidade da suspensão do fornecimento de energia elétrica aos consumidores inadimplentes**. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2004.

SANTOS, Silvio Coelho dos; REIS Maria José. **Memória do Setor Elétrico na Região Sul** – Florianópolis: Ed.da UFSC, 2002. 240 p.

SILVA, Edson Cordeiro; **Como Administrar o Fluxo de Caixa das Empresas**. guia prático e objetivo de apoio aos executivos. São Paulo: Atlas, 2006.

SANDRONI, Paulo. **Novíssimo Dicionário de Economia**, São Paulo: 5ª Ed. Best Seller, 2000.

VERGARA, S.C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

VIANNA, Sonia. **A ética e a metodologia**. São Paulo: Pioneira, 2001.

VOLPE FILHO, C.A. A suspensão do fornecimento de energia elétrica por inadimplência do usuário: conflitos e soluções. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 7, n.63, mar. 2003. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=> Acesso em: 23 out. 2010.

ZDANOWICZ, José Eduardo. **Fluxo de caixa: uma decisão de planejamento e controle financeiros**, - 5 ed. SAGRA – D.C. Luzzatto Ed., 1992. 270p.

Site:<http://WWW.copel.com/hpcopel/root/print.jsp>. Acesso em:4 de jun.2011.

ANEXOS

ANEXO 1



CENTREL
Cooperativa de Energia Triviso

Av. Professor José Abatti, 588 - Triviso - SC - CEP 88862-000
Fones: (Sede) (48) 3469-0030
e-mail: comercial@centrel.com.br
Ligação Gratuita: 0800-645-1003
CNPJ: 76.583.962/0001-82
Insc.Est.: 253.574.315

NOTA FISCAL/CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA
MDO. 6 - ART. 1º, 1 E ART. 8º

U.C.

IDENTIFICAÇÃO

MATRICULA

VENCIMENTO

CLASSIFICAÇÃO TARIFFARIA

LOCAL DE PAGAMENTO E DEBITO

Nome/Endereço

DADOS DE FATURAMENTO

Apresentação.....
Mês/Ano faturamento.....
Leitura atual..... ()
Leitura anterior..... ()
Próxima leitura.....
Consumo faturado (kWh).....
Consumo médio (kWh).....
Dias de consumo.....
Ocorrência do mês.....

HISTÓRICO DE CONSUMO

Mês/Ano	Dias	Ocorrência	Pagos	Valor	Leitura	KWH
						

DADOS TÉCNICOS

Instalação Transformadora.....
Número do Medidor.....
Fator de Multiplicação.....
Tipo de Ligação.....
Indicadores de Continuidade.....
Conjunto..... Referência.....
Tensão de Fornecimento Conforme Resol. nº 505.....
Limite Máximo.....
Limite Mínimo..... Limite Mínimo.....

Reservando violação dos padrões de continuidade individual, o consumidor tem o direito à compensação financeira

	Meta	Realizado
Dec		
Fec		
Dic		
Fic		
Demc		

O Cliente tem direito a utilizar a opção de seu sistema 3C, 3F, 3C, 3F, 3C

Total a Pagar

Alcance de pagamento será cobrado multa de 2%* (atraso de mais de 15 dias) ou multa de 1% ao mês (Pra Rate 15) e correção monetária conforme legislação vigente e será incluída na próxima fatura e estará sujeito a suspensão do fornecimento.

Tributos (Incluídos no valor total)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor (R\$)
ICMS			
PIS/PASEP			
COFINS			

Composição do Valor Faturado (Art. 31, resolução 106/2005 - ANEEL)

Energia..... R\$	Encargos Sociais R\$	Total
Services de Distribuição R\$	Impostos..... R\$	
Services de Transmissão R\$	Outros..... R\$	

RESERVAÇÃO DE FOLHAS

Faturas em Aberto					
MÊS/ANO	VALOR	MÊS/ANO	VALOR	MÊS/ANO	VALOR
REAVISO Nº		VENCIMENTO		VALOR DO DÉBITO	

mensagem

Fatura do Mês **Vencimento**

Total a Pagar

NOTA FISCAL Nº

Conta:
Consumidor:
Identificação:

ANEXO 2

 COOPERATIVA DE ENERGIA TREVISÓ (0800) 645-1003 Fones: (48) 3469-0029 e 3469-0030 Av. Professor João Abatti, 588 - Centro - TREVISÓ - SC CNPJ: 76.883.962/0001-62 - Inscr. est.: 283.874.316	AVISO DE VENCIMENTO DE CONTA			
	NÚMERO	EMISSÃO		
Identificação: UC	Medidor:			
Consumidor:	CNPJ/CPF:			
Endereço:	Inscrição Estadual:			
Bairro:	Cidade:	Estado:		
CEP:				
Apresentação:	Vencimento:	Valor:		
<p>Prezado (a) Consumidor (a):</p> <p>Informamos que consta em nossos registros a existência de débito (s) vencido (s) referente ao fornecimento de ENERGIA ELÉTRICA a esta unidade consumidora. Solicitamos a liquidação da (s) Fatura (s) abaixo relacionada (s) até a data do vencimento do Aviso de Vencimento de Conta diretamente nos agentes conveniados a CERTREL. Caso contrário teremos que lhe suspender o fornecimento de Energia Elétrica conforme disposto na Resolução Normativa Nº. 414 da ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica</p>				
FATURA(S) EM ATRASO		<p><i>Evite o desperdício de Energia Elétrica em sua residência.</i></p> <p><i>Utilize seus Equipamentos e Eletrodomésticos de forma correta, garantindo, desta forma, sua segurança e uma maior vida útil para seu patrimônio.</i></p>		
Mês	Vencimento			Valor
		<i>Autenticação Mecânica</i>		
<i>Caso já tenha efetuado o pagamento, a CERTREL sugere a desconsideração deste aviso</i>				
	Identificação	Documento Nº	Vencimento	Valor
<i>Autenticação Mecânica</i>				
Identificação	Documento Nº	Vencimento	Valor	
Consumidor:	Bairro:			
Endereço:	CEP:	Cidade:	Estado:	
Complemento:				
Declaro para os devidos fins e a quem possa interessar que recebi o documento nº _____ e que estou ciente das informações acima prestadas.				reconheço o valor apresentado
_____ Assinatura do Recebedor				_____ Documento

