

## ANÁLISE DA VIABILIDADE DO SISTEMA DE FRANQUIAS NO SETOR ELÉTRICO: ESTUDO DE CASO DAS FRANQUIAS COPEL

GONGORA, Devair

Mestrando do curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção - Universidade Federal de Santa Catarina

TUBINO, Dálvio Ferrari (Orientador)

Docente do curso de Pós-Graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Para poder participar de um mercado cada vez mais competitivo, há alguns anos a COPEL iniciou sua atuação em Marketing, com vista a alcançar elevados níveis de competitividade. Neste novo cenário entram as franquias COPEL, que tem como principal objetivo abrir um canal de distribuição e marketing altamente produtivo e diferenciado no atendimento ao cliente. Fazer uma revisão bibliográfica sobre franquias, identificando os tipos e segmentos; analisar o sistema de franquia no setor elétrico, e sugerir alternativas para melhorar o desempenho do sistema. No desenvolvimento deste trabalho optou-se pelo "estudo de caso" por se tratar de análise de uma unidade específica e inédita no setor elétrico, neste caso, as franquias COPEL, onde se procurou examinar as causas fundamentais que levaram a COPEL a implantar a franquia, o modelo utilizado e a viabilidade deste modelo para todo o setor elétrico brasileiro. O sistema de franquias COPEL apresenta resultados vantajosos em relação ao sistema convencional de agências, tais como: custo operacional de 30% a 35% menor; gestão autofinanciada, através de royalties e taxas de franquia; grande redução de imobilizado (veículos, imóveis e equipamentos), o que melhora o índice de rentabilidade sobre o patrimônio; mantém o controle do negócio, preservando a valorização da marca; o franqueado investe no empreendimento e, portanto, fica mais comprometido, aumentando a sua rentabilidade e a eficácia dos serviços. A globalização mundial e a reestruturação do setor elétrico brasileiro estão privilegiando a introdução e a intensificação de competição entre as concessionárias públicas e privadas, de acordo com as normas de mercado, fazendo com que busquem a ampliação de suas áreas de atuação, concebendo formas de atingir novos mercados. Neste contexto, com a franquia, a COPEL ganha um canal de distribuição eficiente e de grande capilaridade, mantendo sua imagem em evidência, obtendo mais receita e fidelizando seus clientes.

e-mail: devair.gongora@copel.com