**Descrição dos Processos**

**Processo de venda de padrões elétricos:**

Dá-se início ao processo quando o cliente chega a loja e o vendedor atende ao cliente, ponto de partida para todo o processo, cliente então informa qual o tipo de padrão elétrico que necessita, informando a quantidade de fases (monofásico - 1 fase, bifásico - 2 fases ou trifásico - 3 fases) o cliente também deve informar se o padrão será rede ou contra rede, saber qual lado está em relação a rede de energia é fundamental para definir a altura do poste pois receberá os cabos de energia elétrica da rede (que vem do poste). O lado contra a rede exige altura maior que o lado rede, para possibilitar o livre tráfego de veículos. O vendedor informa ao cliente o valor do padrão elétrico, o cliente então informa seus dados pessoais e o tipo de pagamento, essa fase é finalizada com o agendamento de entrega do padrão no endereço informado pelo cliente. Após isso, vendedor gera três ordens de serviço (O.S), uma fica com o cliente (serve como nota fiscal), a outra via vai para o departamento de finanças para controle mensal e a terceira via é enviada para o montador.

**Processo de montagem e instalação:**

O processo de montagem se inicia com o recebimento da O.S., o montador então inicia a montagem do padrão especificado na O.S., para isso, precisa verificar a disponibilidades dos materiais como: Caixa do disjuntor, Eletroduto de aço galvanizado ou PVC rígido, Condutor de cobre com isolamento para saída subterrânea, caixa de medidor padrão, Abraçadeiras metálicas tipo copo se for necessário, Curva longa de 90º de PVC rígido ou aço galvanizado, Luva galvanizada, Abraçadeira metálica tipo copo e Condutores de cobre PVC 70º. Após verificadas a olho nu os materiais disponíveis em estoque, o montador monta o padrão, finalizada a montagem o montador avisa ao instalador que está pronto.

O responsável pela montagem vai à casa do cliente verificar onde o padrão deve ser instalado (parede, muro ou poste), deve-se fazer as medidas de onde o padrão vai ser instalado para saber se está de acordo com as normas, sabendo-se isso começa-se o processo de instalação:

1 – O cano (poste/pontalete) usado para instalação do padrão deve ter um furo de 13 milímetros de diâmetro localizado a 1,5 metro da base.

2 – O cano (poste/pontalete) tem que estar em perfeito estado de conservação, sem trincas, erosões, dobras, não podendo ter nenhuma emenda. Ele deve estar visível em toda sua extensão, devendo ao menos uma parte da sua área lateral estar descoberta para inspeção visual.

3 – É necessário haver o condutor de proteção. Este condutor é verde ou verde e amarelo e deve ser levado até a caixa de passagem ou quadro de distribuição interno (padrões coletivos).

4 – As caixas de medição dos padrões coletivos devem ser identificadas, tanto na parte exterior como interior

5 – O condutor utilizado para o aterramento deve ser de cobre, nu, rígido, e ficar exposto até a última haste de aterramento.

6 – Para realização de inspeções nas hastes de aterramento, é preciso caixas (250x250x500mm) com tampa de concreto ou aço.

7 – O disjuntor utilizado na caixa de medição deve ser dimensionado de acordo com a relação de carga utilizada.

8 – Os condutores dentro da caixa de medição devem ter sobras no comprimento para que sejam efetuadas as ligações dos medidores.

**Processo de manutenção**

É iniciado com a solicitação de visita através de ligação ou visita a loja, o atendente que recebeu a solicitação, verifica através de ligação, com o eletricista está disponível, eletricista recebe a informação como problemas a serem resolvidos e endereço de reparo passados pelo atendente. Eletricista vai até o local e avalia o estado do problema, verificando quais os equipamentos e/ou peças estão com defeito, ao realizar essa visita de verificação, o eletricista retorna a loja e informa ao vendedor lista de equipamentos e/ou peças precisaram de reparo/substituição, vendedor faz o orçamento e liga para o cliente informando o valor das peças e da mão-de-obra, cliente confirma ou recusa reparo, se aceitar o reparo, o vendedor gera a O.S. eletricista então retorna ao local de reparo com a O.S, efetua o reparo e o processo é finalizado quando o cliente paga o serviço.