

## Introdução

O Relatório de Indicadores Operacionais da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE é uma publicação mensal que traz um breve resumo da evolução no nível de excelência, observado nos principais processos da CCEE.

Desde 2011, adotou-se a Gestão por Indicadores como uma das iniciativas para se alcançar a excelência operacional nas atividades da CCEE. Foram identificados os processos mais importantes da instituição e definidos indicadores para monitoramento do desempenho.

Este acompanhamento, atualmente, é realizado mensalmente para 43 processos, por meio de 94 indicadores. Neste relatório são abordados 10 processos selecionados pelo alto grau de envolvimento que eles têm com os agentes.

Cada processo avaliado recebe mensalmente uma pontuação entre 0 e 2 pontos, de acordo com o seu desempenho.

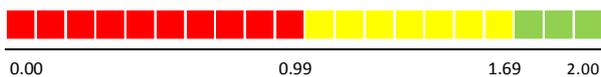
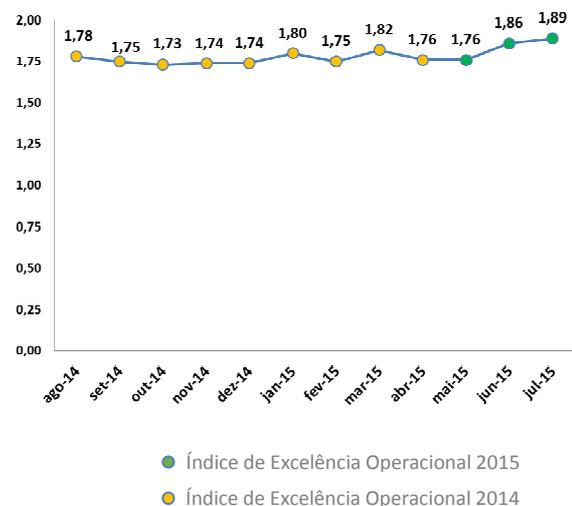


Figura 1 - Escala de desempenho CCEE

O **Índice de Excelência Operacional (IEO)** foi criado para medir a performance das operações da CCEE, sendo definido por meio da média simples do desempenho individual dos 22 principais processos em monitoramento.

Desta forma, apresentamos abaixo o histórico do IEO dos últimos 12 meses.



A tabela a seguir apresenta uma visão geral do desempenho dos principais processos monitorados mensalmente.

Processo monitorado	O que é medido	2015		
		Desempenho		
		Maio	Junho	Julho
Índice de Excelência Operacional CCEE	Este índice, em uma escala de 0 a 2, mede a eficiência operacional da CCEE na execução de seus processos operacionais	1,76	1,76	1,89
Contabilização	Avalia o grau de conformidade da execução da contabilização através de: 1) Número de ocorrências gerenciáveis durante o processo de contabilização 2) Data de publicação dos resultados da contabilização	1,80	1,84	1,94
Recontabilização	Avalia a eficiência da CCEE no tratamento das solicitações de recontabilização, através de: 1) Número de recontabilizações processadas no período 2) Tempo médio para elaboração do relatório técnico	1,90	1,92	1,95
Liquidação	Avalia o grau de conformidade na execução das liquidações, através do número de ocorrências gerenciáveis referentes ao processamento do mapa de liquidação	1,78	1,78	1,86
Energia de Reserva	Avalia a performance da execução do processo e qualidade das entregas, através de: 1) Número de ocorrências gerenciáveis no cálculo da energia de reserva 2) Erros da CCEE no cálculo da energia de reserva com impacto nos agentes	1,95	1,95	2,00
Atendimento	Avalia o desempenho do atendimento aos chamados, através de: 1) Tempo médio de atendimento 2) Índice de estouro dos SLAs 3) Pesquisa de satisfação em relação ao atendimento dos chamados (prazo e clareza no atendimento)	1,86	1,87	1,86
Capacitação	Avalia a satisfação dos agentes em relação aos treinamentos (online e presencial) ministrados pela CCEE.	1,78	1,74	1,74
Relatórios (Necessidade de republicação de relatórios)	Avalia a qualidade dos dados disponibilizados aos agentes através do número de republicação de informações	1,86	1,93	1,92
Performance do CliqCCEE	Avalia o tempo de processamento da contabilização no CliqCCEE.	1,77	1,75	1,76
Reajuste de Receita de Venda	Avalia a performance da execução do processo e qualidade das entregas, através de: 1) Número de ocorrências gerenciáveis no cálculo da energia de reserva 2) Erros da CCEE no cálculo da energia de reserva com impacto nos agentes	1,67	1,86	1,81
Comunicação Externa	Avalia o índice de favorabilidade nas menções à CCEE na imprensa	99,7%	93,8%	94,8%



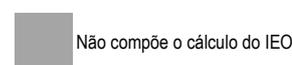
Meta atingida



Requer atenção



Requer Plano de Ação



Não compõe o cálculo do IEO

## Análise dos indicadores no período

A seguir, apresentamos uma breve análise da variação do índice de desempenho dos processos referentes a julho/15.

Vale destacar que, neste mês a CCEE atingiu seu melhor Índice de Excelência Operacional (IEO), desde sua criação em 2012. Com 1,89 de performance operacional.

### Contabilização

O processo de contabilização registrou progresso, em relação ao mês anterior, mantendo seu desempenho dentro da meta estabelecida.

A data de disponibilização dos resultados para auditoria foi cumprida de acordo com o planejado.

### Recontabilização

O indicador apresentou melhora em seu desempenho, comparado a junho/15. Foram recontabilizados 12 meses em julho.

O tempo médio, e do ponto de vista dos agentes, aumentou um pouco em relação ao mês anterior, voltando ao patamar alcançado em abril/15.

### Liquidação

O desempenho da Liquidação Financeira progrediu em relação ao mês anterior, permanecendo no status de meta atingida na escala de desempenho, com a pontuação de 1,86.

### Energia de Reserva

Destaque positivo para a Energia de Reserva, que atingiu o valor máximo do índice de desempenho, que é 2,0, não apresentando nenhum registro de não conformidade. Este fato não ocorria desde julho/2014.

### Atendimento

O processo continua com o desempenho estável, fechando o mês de julho com 1,86, o mesmo apresentado em maio/15 (ver informações adicionais).

### Capacitação

A Capacitação permanece na faixa entre 1,7 e 2,0, o que indica índice de excelência desde fevereiro/2015.

### Relatórios

Os indicadores que monitoram os relatórios continuam com o desempenho constante dentro da meta desde abril/14, devido ao baixo índice de erros na disponibilização de relatórios aos agentes.

### Performance do CliqCCEE

A performance do CliqCCEE, avaliada por meio do tempo de processamento da contabilização, permanece constante desde agosto/14, aparecendo dentro da faixa considerada como índice de excelência. Em junho/15, o tempo de processamento da contabilização foi de 5h.

### Reajuste da Receita de Venda

O processo de RRV apresentou, neste mês, uma pequena queda em seu desempenho, em comparação a junho/15. Ainda assim, atingiu a meta na escala de desempenho. Fechando o mês com 1,84.

### Comunicação externa

A favorabilidade nas menções à CCEE na imprensa atingiu 94,8% de notícias positivas.

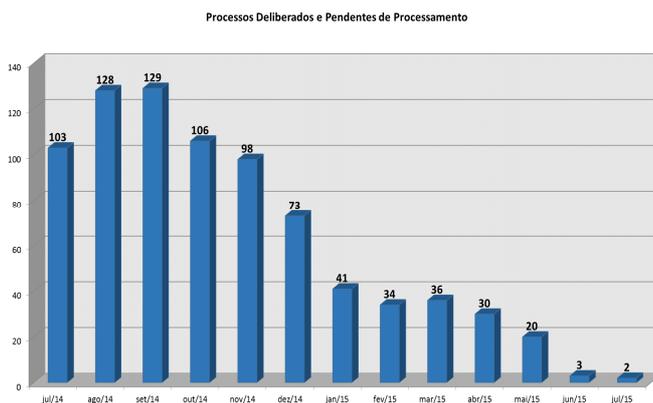
## Informações adicionais

Apresentamos a seguir informações adicionais relacionadas ao desempenho de alguns dos processos.

### Recontabilização

As recontabilizações são realizadas em duas situações: solicitadas pelos agentes ou quando a CCEE identifica a necessidade de alterações. Essas operações seguem um processo de aprovação e priorização antes de serem realizadas.

A tabela abaixo apresenta os processos deliberados e pendentes de processamento nos últimos 12 meses.



## Atendimento

Abaixo o resultado dos indicadores referentes ao atendimento da CCEE nas medições de julho/15, bem como as metas internas.

Indicadores de atendimento	Meta	Medição em julho/2015
Tempo médio para atendimento dos chamados de 1º, 2º e 3º nível (em horas – quanto menor, mais positivo)	8h	4h18
Índice de chamados que excederam o tempo de resposta previsto (SLA) (em % - quanto menor, melhor o resultado)	2,50%	0,80%
Índice de satisfação dos agentes com os chamados (avalia clareza e prazo – quanto maior, melhor o resultado. A nota máxima é 5.0)	4,30	4,5