

Introdução

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

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

Historicamente, em 2013, 23 processos eram monitorados através de 61 indicadores de desempenho. Em 2014, foram monitorados 43 processos através de 114 indicadores.

No início de 2015, foi realizada uma revisão anual no Painel de Indicadores da CCEE com o objetivo de adequar os critérios de avaliação aos novos patamares de desempenho alcançados na organização, bem como redefinir quais deles iriam compor em 2015 o Índice de Excelência Operacional da CCEE.

Nesta revisão, todas as áreas foram envolvidas para aprimorar a gestão de seus processos por meio dos indicadores.

Atualmente, a CCEE monitora mensalmente um total de 40 produtos, por meio de 94 indicadores. O Índice de Excelência Operacional é composto por 23 processos.

Cada processo avaliado recebe mensalmente uma pontuação entre 0 e 2 pontos, de acordo com o desempenho dos indicadores a ele associados.

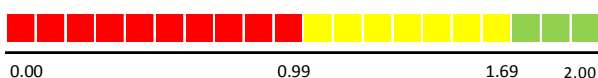
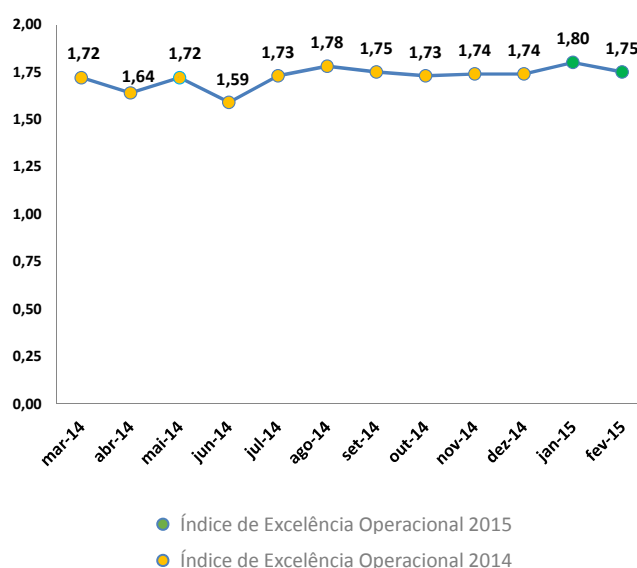


Figura 1 - Escala de desempenho CCEE

O **Índice de Excelência Operacional (IEO)** foi criado para medir a performance das operações da CCEE como um todo, sendo definido como a média simples do desempenho individual de cada processo – incluindo os não detalhados neste informativo.

Desta forma, apresentamos abaixo o histórico dos indicadores dos últimos 12 meses, que representam um monitoramento da performance geral da CCEE.



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

Processo monitorado	O que é medido	2014	2015	
		Desempenho		
		Dezembro	Janeiro	Fevereiro
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	1,74	1,80	1,75
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	1,78	1,94	1,53
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	1,50	1,81	1,42
Liquidação	Avalia o grau de conformidade na execução das liquidações, através do número de ocorrências gerenciáveis referentes ao processamento do mapa de liquidação	1,47	2,00	2,00
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	1,34	1,90	1,24
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)	1,94	1,85	1,87
Capacitação	Avalia a satisfação dos agentes em relação aos treinamentos (online e presencial) ministrados pela CCEE.	1,71	1,80	1,68
Relatórios (Necessidade de republicação de relatórios)	Avalia a qualidade dos dados disponibilizados aos agentes através do número de republicação de informações	2,00	1,83	1,97
Performance do CliqCCEE	Avalia o tempo de processamento da contabilização no CliqCCEE.	2,00	1,79	1,82
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	1,56	1,72	1,01
Comunicação Externa	Avalia o índice de favorabilidade nas menções à CCEE na imprensa	89%	91%	98,5%



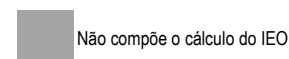
Meta atingida



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 em relação aos meses de janeiro e fevereiro/2015.

Contabilização

Em janeiro/2015, o indicador de contabilização atingiu a meta representada pela cor verde na escala de desempenho. Já em fevereiro/2015, registrou uma queda em seu desempenho, apresentando ocorrências em relação ao processo e sistemas.

Recontabilização

O desempenho do processo apresentou seu índice em verde no mês de janeiro/2015, atingindo a meta com 8 meses processados no período. O tempo de elaboração médio dos relatórios técnicos foi de 13 dias. Em fevereiro/2015, este processo teve sua performance prejudicada em função do atendimento a processos com solicitações mais antigas, o que acarretou o aumento do tempo médio apurado de elaboração de relatórios técnicos, apresentando seu status na cor amarela na escala de desempenho.

Liquidações

Nos meses de janeiro e fevereiro/15, o indicador alcançou a cor verde na escala de desempenho, sem registros de não-conformidades no período.

Energia de Reserva

O processo de energia de reserva atingiu a meta em janeiro/15, representado pela cor verde na escala de desempenho. Em fevereiro/15, foram registradas 11 falhas internas tratadas durante o mês, sem impactar os agentes.

Atendimento

Nos meses de janeiro e fevereiro/15, o desempenho do atendimento aos agentes da CCEE manteve o atingimento da meta, representado na cor verde da escala de desempenho.

Capacitação

O indicador referente às capacitações oferecidas pela CCEE aos agentes apresentou seu status em verde em janeiro/15, atingindo a meta estabelecida. No mês seguinte, o processo apresentou uma queda em seu desempenho, sendo representado pela cor amarela na escala. Isso ocorreu em razão da média das notas relacionadas aos treinamentos presenciais não terem atingido a meta definida.

Relatórios

O indicador que mede a qualidade dos relatórios disponibilizados aos agentes tem se mantido dentro da meta, representado pela cor verde desde maio/14, quando apresentou alta significativa em decorrência da redução de falhas na divulgação.

Performance do CliqCCEE

A performance do CliqCCEE, avaliada através do tempo de processamento da contabilização, vem apresentando estabilidade desde agosto/14, sendo representada na cor verde na escala de desempenho. Em fevereiro/15, o tempo de processamento da contabilização foi de 3h42.

RRV (Reajuste da Receita de Venda)

Em janeiro/2015, o indicador de contabilização atingiu a meta representada pela cor verde na escala de desempenho. Já em fevereiro/2015, registrou uma queda em seu desempenho, apresentando ocorrências em relação ao processo e sistemas.

Informações adicionais

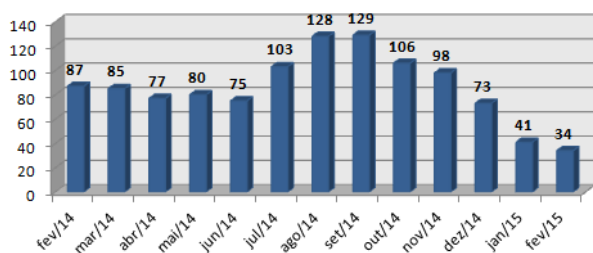
Apresentamos a seguir informações adicionais ligadas ao desempenho de alguns dos processos.

Recontabilização

As recontabilizações são solicitadas pelos agentes ou têm a necessidade identificada pela CCEE. 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.

Processos Deliberados e Pendentes de Processamento



* Uma solicitação de recontabilização pode envolver vários meses a serem recontabilizados. O processamento de recontabilização na CCEE se dá por mês a ser recontabilizado e não por solicitação. Ao final do processamento de um determinado mês, diversas solicitações são atendidas, podendo ser parcialmente ou totalmente atendidas. Desta forma, o número de **processos totalmente atendidos no mês em curso** representa o conjunto de solicitações que tiveram todos os meses recontabilizados.

Atendimento

Os indicadores referentes ao atendimento prestado pela CCEE aos agentes vêm apresentando desempenho satisfatório desde maio/13. Em novembro/14 alcançou seu maior índice, avaliado em 1,96 na escala de desempenho.

Veja na tabela a seguir o resultado de cada indicador referente ao atendimento nas medições de fevereiro/15, quando obteve um índice de 1,87.

Indicadores de atendimento	Meta	Medição em fev/2015
Tempo médio para atendimento dos chamados de 1º, 2º e 3º nível (em horas – quanto menor, mais positivo)	8h	5h
Índice de chamados que excederam o tempo de resposta previsto (SLA) (em % - quanto menor, melhor o resultado)	2,50%	0,20%
Índice de satisfação dos agentes com os chamados (avalia clareza e prazo – quanto maior, melhor o resultado)	4,30	4,5