



GAE/023

21 a 26 de Outubro de 2001
Campinas - São Paulo - Brasil

GRUPO VI

GRUPO DE ESTUDO DE ASPECTOS EMPRESARIAIS

SERVIÇOS AOS AGENTES – UMA NOVA ESTRATÉGIA PARA O MAE - ASMAE

Maria Patrícia Amaral Arce
ASMAE

Carlos Olímpio Freitas
ASMAE

RESUMO

Este artigo visa apresentar como a ASMAE – Administradora de Serviços do Mercado Atacadista de Energia Elétrica vem desenvolvendo uma relação pró-ativa com os participantes do MAE – Mercado Atacadista de Energia Elétrica, focando uma melhoria constante da gestão de informação no MAE, através de uma Área de Serviços aos Agentes de Mercado, com o objetivo de ajudar os Agentes a adaptarem suas estruturas e pessoas às exigências de competitividade do novo modelo de mercado.

PALAVRAS-CHAVE: MAE (Mercado Atacadista de Energia Elétrica), Agentes de Mercado, Setor Elétrico Brasileiro, ASMAE (Administradora de Serviços do Mercado Atacadista de Energia Elétrica).

1.0 CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1 Cenário

O novo cenário do Setor Elétrico Brasileiro, caracterizado pela desregulamentação e privatização das empresas do setor, estabelece a competição no Mercado através da livre negociação da energia elétrica.

A desregulamentação fez com que as atividades de geração, transmissão, distribuição e comercialização fossem desvinculadas, adquirindo a eficiência das atividades reguladas pelo mercado, regidas pela lei da oferta e da demanda e não mais pelas leis de concessão e de licitação. Ademais, a privatização além de modernizar o setor como um todo, desverticalizou as pesadas estatais, dividindo as empresas por suas atividades, permitindo a entrada de um grande número de novos Agentes no Mercado.

Neste novo cenário do Setor Elétrico Brasileiro foi criado o MAE – Mercado Atacadista de Energia Elétrica que tem como objetivos e responsabilidades principais, estabelecer e conduzir eficientemente o Mercado, promover o desenvolvimento contínuo do mesmo e tomar a co-responsabilidade pelo bom funcionamento e desenvolvimento do Setor Elétrico.

1.2 Serviços aos Agentes

Dentro deste novo cenário, surge então uma necessidade de mudança para que todos se adaptem. São mudanças nos processos de negócios, novas funções à serem exercidas, nova tecnologia a ser operada e conseqüentemente um novo modelo de negócio a ser implantado.

Com o propósito de capacitar os Agentes de Mercado à trabalharem de forma inteligente as informações de suas empresas e as captadas no MAE, visando uma tomada correta de decisões neste novo mercado, a ASMAE criou algumas soluções afim de garantir clareza e transparência no âmbito do MAE, beneficiando, principalmente os próprios Agentes de Mercado.

O departamento de Serviços aos Agentes do Mercado desempenha um conjunto de atividades que visa controle de informações no MAE, divulgação de informações e dados do sistema elétrico brasileiro, interagir com todos os participantes do MAE, e transacionar as informações do e-commerce no MAE, a fim de garantir a competitividade, imparcialidade, confiabilidade e solidez do MAE.

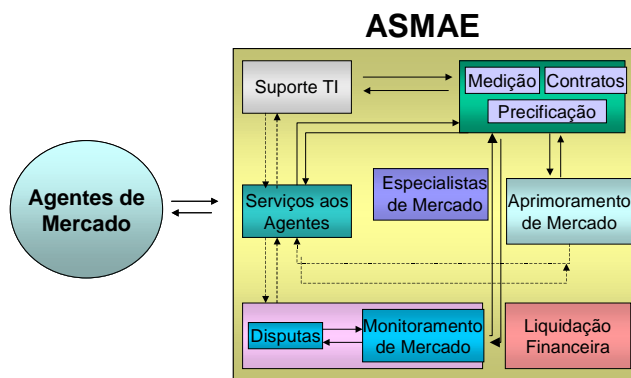


FIGURA 1 – Fluxo de Informação ASMAE x Agentes de Mercado.

Dentre as principais soluções encontradas para um melhor suporte aos Agentes podemos destacar:

_Central de Atendimento para esclarecimento de dúvidas e contato direto com os Agentes;

_Site que pretende ser a “porta de entrada” dos Agentes para o Mercado Atacadista;

_Sistema Computacional (Sistema SINERCOM) conectado via internet onde todos os Agentes podem operar a compra e a venda de energia;

_Soluções de treinamento para preparar os Agentes a desempenharem suas funções no mercado;

_Relacionamento um a um “road-show”, através de viagens itinerantes em todos os agentes para garantir que sua infraestrutura e pessoas estejam prontas para operar o mercado;

_Simulações de Mercado na sede da ASMAE, convidando todos os Agentes para operarem o Sistema e dar todo o suporte que eles necessitem para consolidarem seus conhecimentos.

2.0 SOLUÇÕES VOLTADAS PARA OS AGENTES DE MERCADO

2.1 Central de Atendimento

A Central de Atendimento ASMAE foi criada para dar um atendimento profissional aos participantes do MAE, assim como, aos não participantes, respondendo todas as suas solicitações e dúvidas sobre o MAE, de forma qualificada e padronizada. Trata-se de um canal único de atendimento com horário abrangente, cujas respostas são enviadas dentro de um prazo mais rápido possível

2.2 SITE da ASMAE – www.asmae.com.br

O site da ASMAE é uma importante ferramenta para troca de informações no MAE. Ele possibilita acesso as informações mais atualizadas do setor elétrico, links

para os sites dos Agentes do Mercado, informações sobre treinamentos, destaques da imprensa, regras, documentos e validações dos modelos aplicados ao setor.

Com as operações de mercado em andamento, o site da ASMAE é a única via de acesso ao ambiente de leilão de energia e ao Sistema SINERCOM. A arquitetura de internet do SINERCOM permite que os agentes realizem suas operações comerciais em tempo real, com eficiência, rapidez, transparência e total segurança com um custo acessível a todos.

O site da ASMAE, que era para ser um instrumento de trabalho já está se tornando uma referência para todo o MAE

2.3 Sistema Computacional SINERCOM

O Sinercom é o Sistema Computacional, baseado na Regras de Mercado, que suportará todas as transações comerciais do MAE, facilitando o funcionamento dos principais processos de comercialização de energia elétrica.

O Sistema é acessado pelo Site da ASMAE e é caracterizado pelo acesso fácil (com alta segurança e confiabilidade), custo de infra-estrutura adicional aos Agentes desprezível, pode ser acessado de qualquer lugar do Mundo (desde que os procedimentos de segurança para o acesso ao Sistema estejam corretos), integração automática entre a ASMAE e o ONS (Operador Nacional do Sistema Elétrico) e ASMAE e CBLC (Câmara Brasileira de Liquidação e Custódia), além da automatização na aplicação das Regras de Mercado.

2.3.1 Características Funcionais

A partir da inserção de Dados de Ofertas, Medição e Contratos pelos próprios Agentes, o Sinercom produzirá os resultados de Precificação, Contabilização e Pré-faturamento, utilizando cadastro de Agentes e Sistema Elétrico, além de disponibilizar os resultados em relatórios, necessários à tomada de decisão dos Agentes.

2.3.2 Componentes do Sistema com interface com os Agentes

Ofertas, Medição e Contratos: contêm os dados relativos às ofertas a serem realizadas no mercado, contratos a serem firmados entre as partes e dados de Medição. Estes dados são inseridos pelos Agentes no Sinercom.

2.3.3 Outros componentes do Sistema

O Sistema Sinercom possui ainda outros componentes os quais os Agentes não possuem interface que são basicamente Sistema Elétrico, Contabilização, Precificação, Contabilização e Pré-Faturamento, conforme figura ilustrativa abaixo (figura 2).

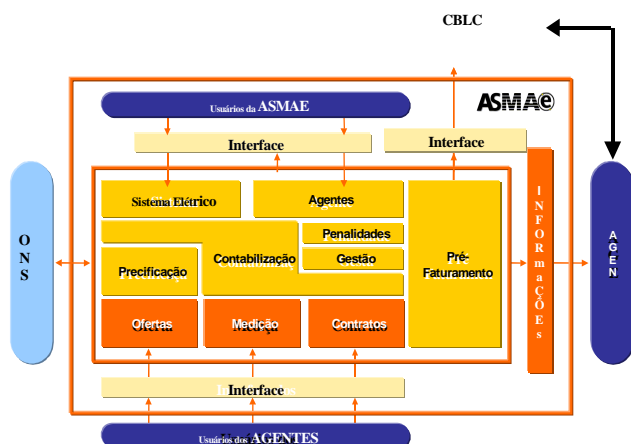


Figura 2

2.4 Treinamentos

2.4.1- Premissas

Considerando que a Missão da ASMAE é basicamente “Operar o Mercado e prover todo o suporte administrativo, jurídico e técnico necessários para que o ambiente do MAE possa funcionar adequadamente, buscando, incessantemente, soluções criativas e inovadoras para o desenvolvimento de uma parceira fortalecida com os Agentes” a ASMAE tem planejado e executado com sucesso diversos treinamentos e visitas técnicas aos Agentes.

Nosso preceitos para um bom treinamento estão especificados na figura 03, abaixo.



Figura 03

2.4.2 - Treinamento em Regras de Mercado

Desenvolvido e aplicado para os Agentes do MAE e interessados em geral tem o objetivo de apresentar e esclarecer as Regras Algébricas, explicando suas fórmulas algébricas e trazendo conhecimento e transparência no funcionamento do Mercado.

2.4.3 - Treinamento nos Modelos de Precificação

Desenvolvido e aplicado para os Agentes do MAE e interessados em geral tem o objetivo de esclarecer os Procedimentos envolvidos nos cálculos feitos pela ASMAE para divulgação dos preços do MAE em seus diferentes submercados. Contempla inclusive a entrega dos programas de precificação (atualmente o NEWAVE) para que os treinandos possam simular os preços em suas empresas.

2.4.4 - Treinamento do Sistema Sinercom

Desenvolvido e aplicado para os Agentes do MAE tem o objetivo de apresentar o Sistema e ensinar aos seus usuários (funcionários dos Agentes) como utilizá-lo de forma correta. Contempla a apresentação de todos os Módulos que os Agentes possuem interação direta inserindo dados (Ofertas, Medição e Contratos), e relatórios e outros módulos necessários para o gerenciamento e tomada de decisões (Pré-Faturamento, Gestão, etc...).

2.4.5 - Visitas aos Agentes – “Road Show”

Para que o relacionamento do MAE com seus agentes não tenha um caráter exclusivamente virtual, existe “road-show”, sendo planos de visitas com o propósito de criar uma intimidade e comprometimento com os Agentes.

E, a ASMAE, no intuito de preparar todos os Agentes, fez inicialmente e faz sempre que solicitada, visitas técnicas aos Agentes prestando esclarecimentos sobre as Regras e Procedimentos de Mercado, e adequando seus equipamentos no que diz respeito à conectividade e requisitos de segurança necessários para acesso ao Sistema

2.4.6 – Visitas Virtuais - “e-Learning”

A ASMAE vem desenvolvendo projetos e soluções de treinamento à distância, sejam eles pela Internet ou através de CD ou Disquete, com o objetivo de solucionar um dos maiores problemas que temos enfrentado em nossos treinamentos: os Agentes do MAE localizam-se por todo o Brasil, dificultando muitas vezes nosso acesso a eles (visitas técnicas) e vice-versa.

2.5 SEMINÁRIOS E WORKSHOPS

Desenvolvidos e aplicados para os Agentes do MAE, vem sempre tratar de assuntos polêmicos ou de grande interesse no Setor Elétrico Brasileiro como por exemplo Derivativos e Tributação no MAE.

3.0 BIBLIOGRAFIA

Documentos Oficiais 2000 e 2001 do MAE e ASMAE

_Procedimentos Internos ASMAE;

_Visão Geral do MAE;