



## XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

### GESTÃO DE EMPRESAS PARCEIRAS NA CELPA

<b>Severo Ferreira Sampaio</b>	<b>Gelson Nunes Felfili</b>	<b>Ana Cristina S. Araújo Rêgo</b>
<b>Centrais Elétricas do Pará S.A</b>	<b>Centrais Elétricas do Pará S.A</b>	<b>Centrais Elétricas do Pará S.A</b>
<b>severo.sampaio@redecelpa.com.br</b>	<b>gelson.felfili@redecelpa.com.br</b>	<b>ana.rego@redecelpa.com.br</b>

#### **Palavras-chave**

**Fiscalização**

**Performance**

**Produtividade**

**Qualidade**

**Segurança**

#### **Resumo**

Este trabalho apresenta a forma de gestão das empresas parceiras da Celpa, na Superintendência de Serviços Operacionais - SSO, a qual passou a adotar uma política voltada à produtividade, qualidade e segurança na prestação dos serviços, visando a melhoria constante e o cumprimento das metas estabelecidas para o atendimento aos clientes.

Com o objetivo de estabelecer um padrão de qualidade na prestação de serviços contratados a SSO desenvolveu algumas ferramentas para avaliação e diagnóstico de problemas encontrados na execução dos serviços, direcionando as ações necessárias de treinamento, gestão de pessoal e investimentos.

#### **1. Introdução**

Com a estrutura atual do sistema elétrico brasileiro, as empresas distribuidoras de energia elétrica têm a obrigação da prestação adequada e segura dos serviços, focando a satisfação dos clientes e o cumprimento das metas de seus indicadores técnicos e comerciais. Para a Celpa a satisfação dos clientes e o cumprimento das metas estão relacionados à prestação de serviços com qualidade, eficiência, produtividade, segurança e responsabilidade ambiental. Passando a direcionar esforços para o desenvolvimento das prestadoras de serviços.

Como medida inicial ao desenvolvimento das empresas parceiras, a Celpa (Área de Logística e Contratação – Grupo Rede) reduziu o número de terceirizadas na Superintendência de Serviços Operacionais – SSO, a qual é responsável pela execução dos serviços de campo, permitindo o acompanhamento e controle de desempenho, avaliação da estrutura física e de pessoal, avaliação das condições de trabalho, identificação dos problemas e ajuste dos processos.

A SSO desenvolveu para acompanhamento, controle e avaliação das prestadoras de serviço, três ferramentas fundamentais: Fiscalização Sistemática de Processos, Fiscalização Sistemática de Segurança e a Performance das Terceirizadas.

## 2. Desenvolvimento

### 2.1. Fiscalização Sistemática de Processos

Esta ferramenta possui como objetivo aprimorar a qualidade dos serviços executados, através da análise dos seguintes critérios: efetividade, material, atendimento e normas/procedimentos aplicados na execução de cada Ordem de Serviço – OS.

O item de avaliação Efetividade confirma se o serviço foi realmente executado.

O item de avaliação Material confirma se o material relacionado na OS, foi aplicado no quantitativo descrito ou não.

O item de avaliação Normas e Procedimentos confirmam se as Normas e Procedimentos do respectivo processo foram aplicados corretamente ou não.

O item de avaliação Atendimento confirma se o atendimento do serviço que está sendo fiscalizado, foi satisfatório ou não ao cliente.

Estas fiscalizações são geradas e classificadas de forma Aleatória ou Direcionada, tendo como base de dados os serviços executados no mês anterior. Possibilitando ações imediatas para correção dos desvios e padronização dos procedimentos, evitando que um determinado problema seja recorrente.

Atualmente a Celpa possui OS e formulário específicos para a execução desta fiscalização. Abaixo, na Figura 1, está ilustrado o mapa mental do processo.

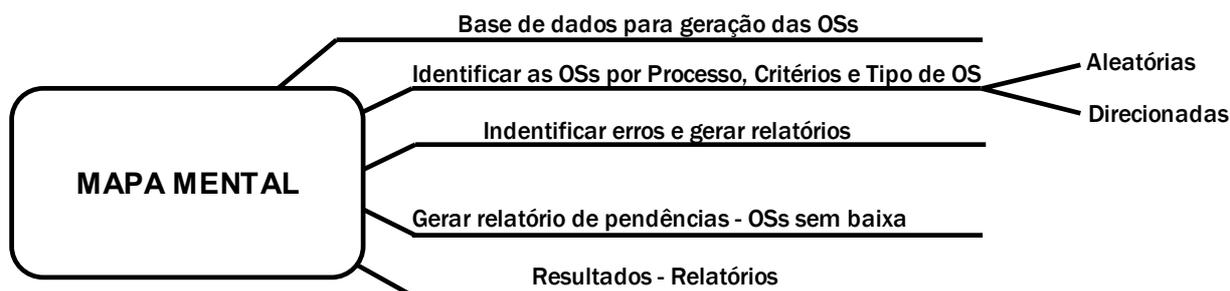


Figura 1 \_ Mapa Mental da Fiscalização Sistemática de Processos.

### 2.2. Fiscalização Sistemática de Segurança

Esta ferramenta possui como objetivo fiscalizar as equipes próprias e terceirizadas para garantir a aplicação das normas e procedimentos de segurança. Possibilitando que os colaboradores tenham todos os EPIs, EPCs e Ferramentas em bom estado de conservação e utilização, garantindo condições seguras para a execução das atividades diárias. Estas fiscalizações são realizadas de forma aleatória através de um formulário específico.

A utilização desta ferramenta está conscientizando as empresas contratadas e contribuindo para a diminuição significativa dos acidentes ocorridos durante a execução dos serviços.

A seguir apresentamos o Gráfico da Taxa de Frequência dos Acidentes da Celpa, sendo visível a tendência de queda, o que demonstra o desenvolvimento e conscientização das empresas parceiras, através das fiscalizações constantes.

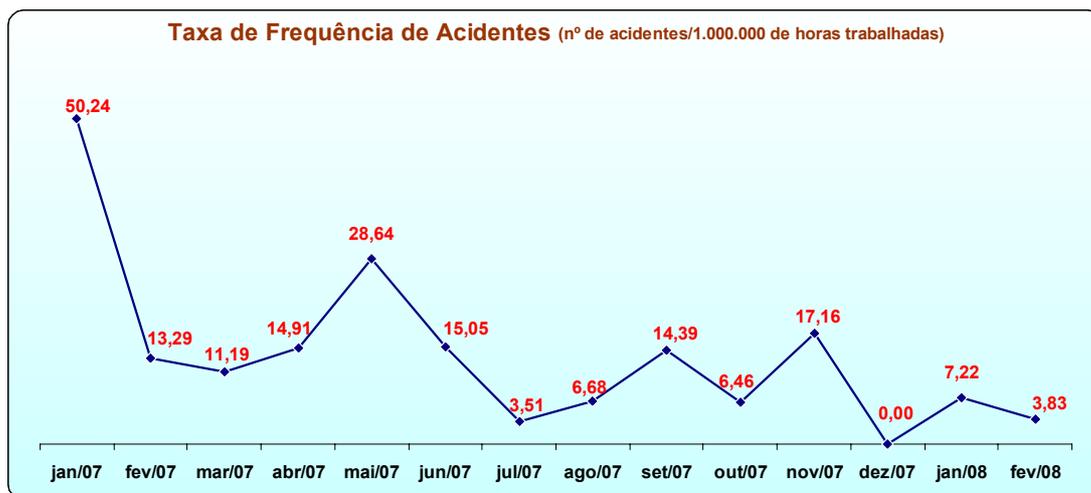


Figura 2 \_ Gráfico da Taxa de Frequência de Acidentes da Celpa.

### 2.3. Performance

Esta ferramenta permite avaliar mensalmente os resultados de cada empresa, referente a prestação de serviços, identificando a necessidade de otimização dos recursos e qualificação da mão de obra, permitindo o acompanhamento dos resultados e o monitoramento do cumprimento dos contratos.

A rotina para apuração dos indicadores segue a definição de critérios específicos correlacionados a uma pontuação.

Nas Figuras 3 e 4, a seguir, apresentamos as telas da Performance e seus itens de avaliação.

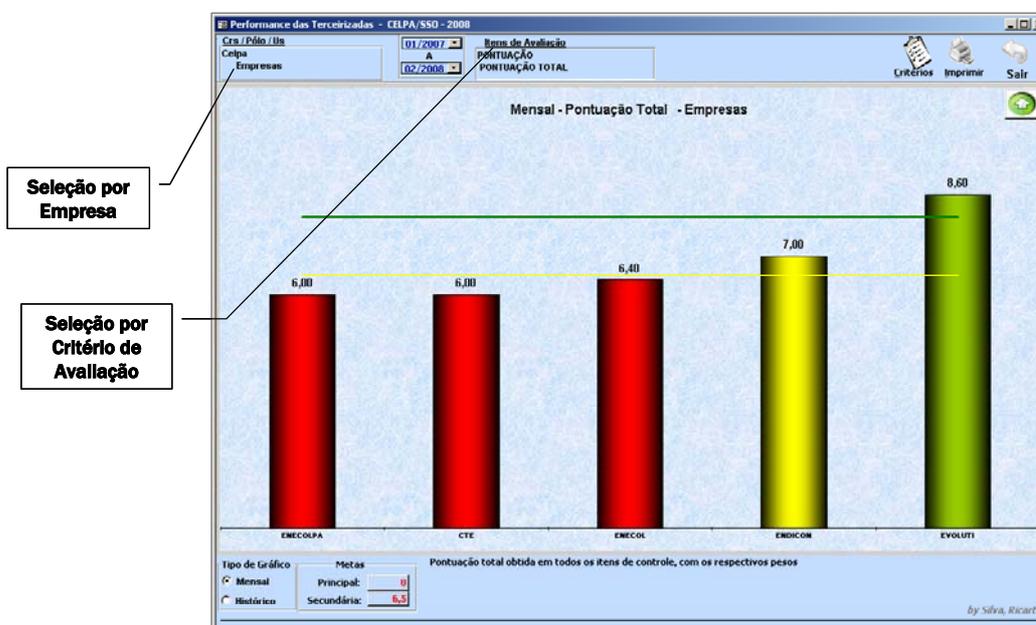


Figura 3 \_ Tela de apresentação da Performance das Terceirizadas.

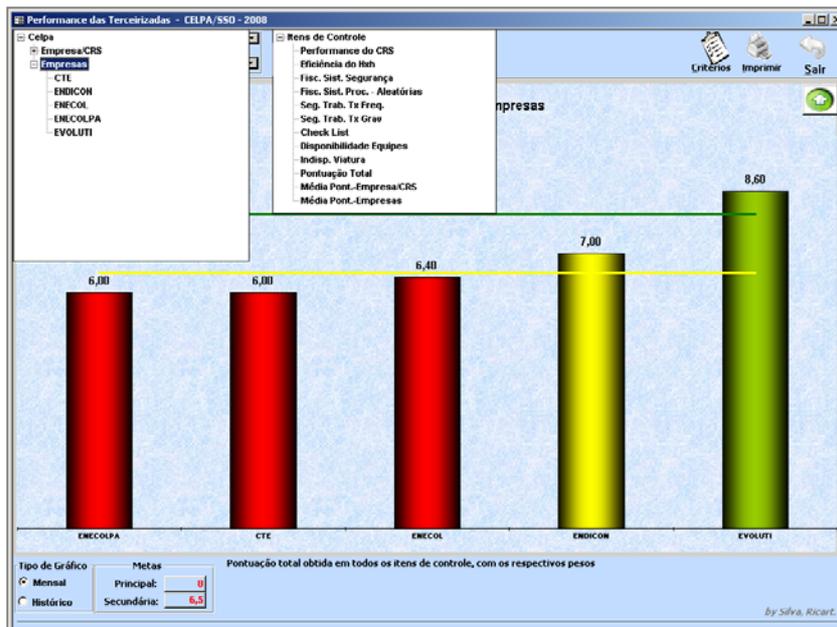


Figura 4 \_ Tela com os Critérios de Avaliação da Performance das Terceirizadas.

### **3. Conclusões**

A Celpa na busca da melhoria constante na prestação dos serviços modificou a sua forma de trabalhar com as empresas terceirizadas. Passando a ter uma visão de parceria e desenvolvimento, além das cláusulas contratuais. Estabelecendo a melhoria constante dos processos, através de treinamentos, motivação, acompanhamento e controle. O desenvolvimento de ferramentas de apoio à gestão, está garantindo a qualidade, segurança e produtividade nos serviços prestados pelas empresas parceiras, formando um sólido alicerce para os resultados futuros.

### **4. Referências bibliográficas e/ou bibliografia**

DE OLIVEIRA, Adilson (1999). “Descentralização e Eficiência Regulatória”. In: BORENSTEIN, C. R. Regulação e Gestão Competitiva no Setor Elétrico Brasileiro.

DE SANTANA, E. A. & GOMES A. A. C. (1999). “A Reestruturação das Indústrias de Rede: Uma Avaliação do Setor Elétrico”.

MOREIRA, Terezinha. O processo de privatização mundial: tendências recentes e perspectivas para o Brasil. Revista do BNDES. Rio de Janeiro, v.1, n.1, p. 97-112, jun. 1994.

SSO, CELPA, Apresentações da Gestão das Terceirizadas, 2007 e 2008.