



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

GESTÃO DE EMPRESAS PARCEIRAS NA CELPA

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

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.

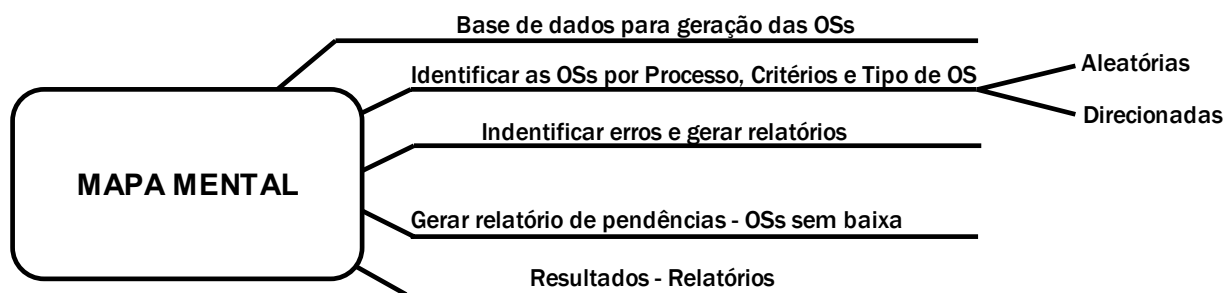


Figura 1 _ Mapa Mental da Fiscalização Sistemática de Processos.

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.

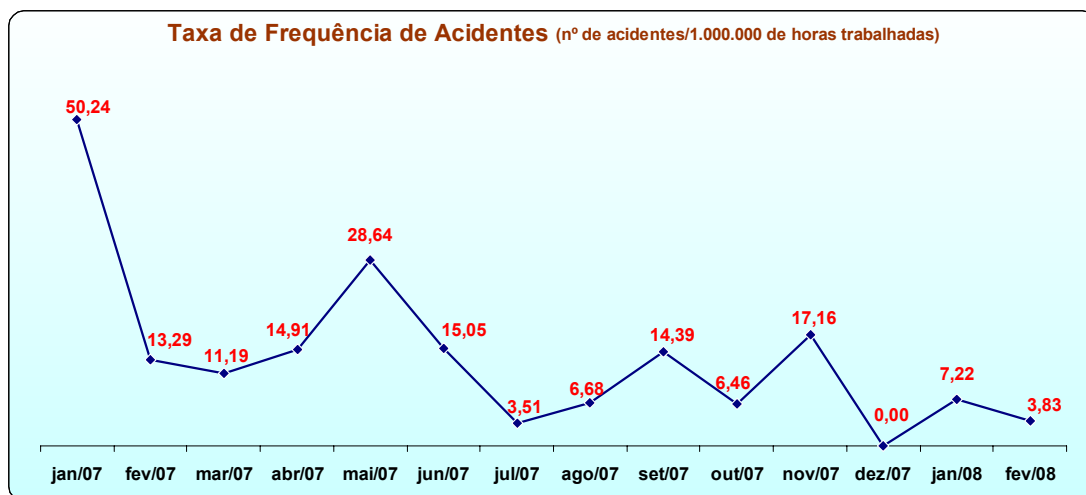


Figura 2 _ Gráfico da Taxa de Frequência de Acidentes da Celpa.

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.

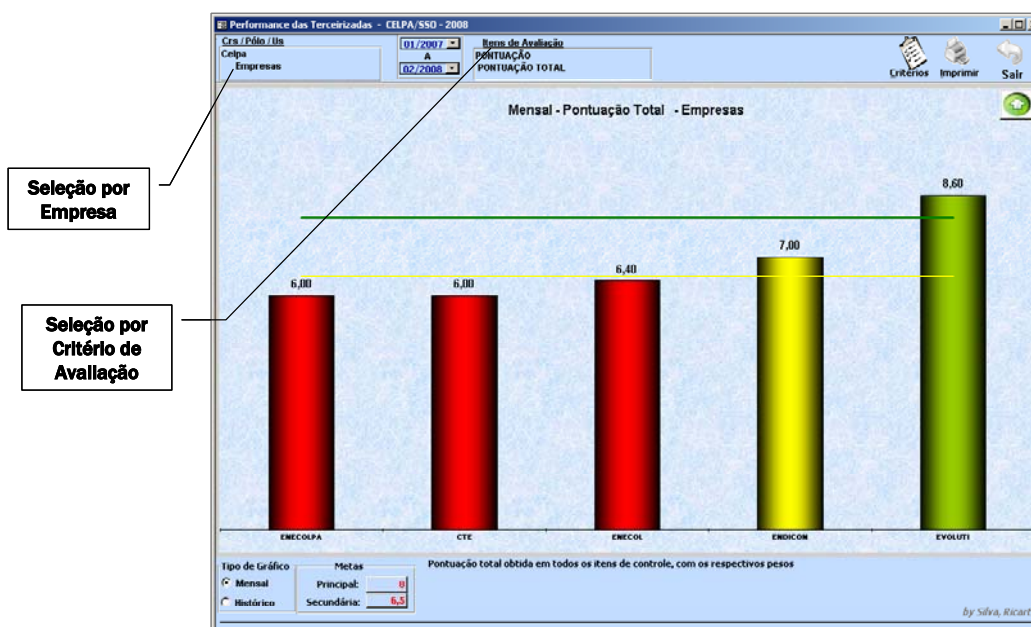


Figura 3 _ Tela de apresentação da Performance das Terceirizadas.

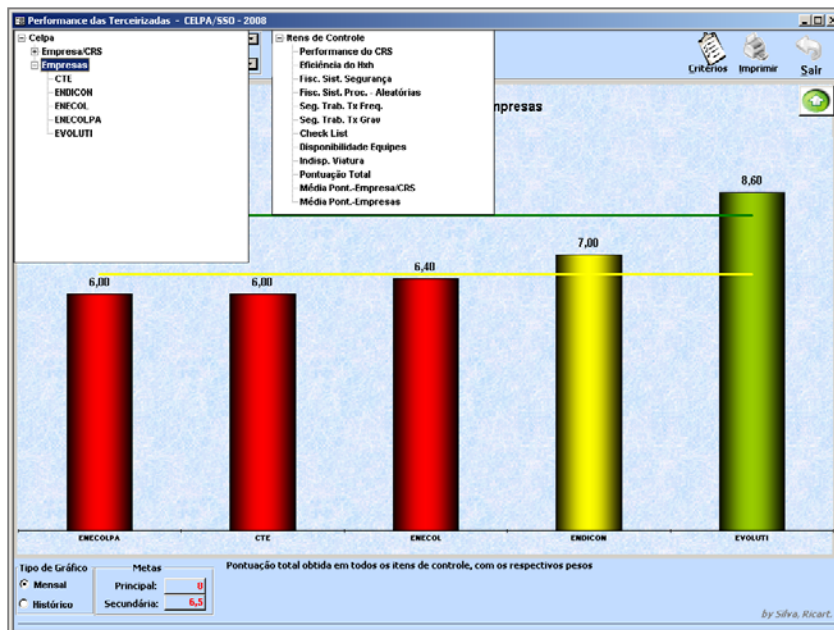


Figura 4 _ Tela com os Critérios de Avaliação da Performance das Terceirizadas.

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.