

<b>Objetivo:</b> Índice de Redução dos Riscos Regulatórios de Clientes do Poder Público Devido ao Artigo 63. Res. 414/2010	
<b>Perspectiva / Dimensão:</b> PROCESSO INTERNO ----> PROCESSO INTERNO	
<b>Descrição:</b> Índice de Regularização das unidades do Poder Público de AT do CCO sem contratos de fornecimento vigentes para atender o art. 63 da Res. 414/10 visando reduzir os riscos regulatórios	
<b>Órgãos:</b> COPP	<b>Coordenador:</b> COPP
<b>Envolvidos:</b> COCC, COPP	<b>Resp p/ Informação:</b> COCC
<b>Periodicidade:</b> M	<b>Sigla:</b> IRCcopp
<b>Unidade:</b> %	
<b>Indicador:</b> Índice de Redução dos Riscos Regulatórios de Clientes do Poder Público Devido ac <b>Sentido:</b> Quanto maior melhor	
<b>Definição do Indicador:</b> Índice de Regularização das unidades do Poder Público de AT do CCO sem contratos de fornecimento vigentes para atender o art. 63 da Res. 414/10 visando reduzir os riscos regulatórios	
<b>Método de Cálculo:</b> $IRCcopp(\%) = [(NReg\_ppub / NCSC\_PPUB)] * 100$ <p>NReg_ppub - Nº de Contratos de Fornecimento do Poder Público Regularizado em 2014  NCSC_ppub - Nº de Contratos de Fornecimento Sem Assinatura do Poder Público (Base restrita à fev/2014)</p> <p><b>BASE DE TRABALHO:</b>  1. Da base selecionada no item 1. serão expurgadas, durante o periodo de realização do objetivo, as unidades com instalações nas seguintes situações:</p> <p><b>EVIDÊNCIAS:</b>  1. Contrato de Fornecimento assinado pelo consumidor responsável pela unidade da base selecionada;  2. Nota de corte gerada no SAP para as unidades que não assinaram o contrato de fornecimento;  3. Cópia da tela do SAP contendo informações sobre liminares e instalações baixadas ou cortadas;  4. E-mails ou registros de ações realizadas durante a execução do objetivo.</p> <p><b>OBSERVAÇÕES:</b>  1. Da base selecionada no item 1. serão expurgados, durante o periodo de realização do objetivo, as unidades com instalações nas seguintes situações:  I. Liminares judiciais;  II. Instalações baixadas;  III. Instalações cortadas.  2. A falta de orçamento que impossibilite a execução do plano de ação, desde que devidamente comprovado, implicará na realização plena do objetivo.</p>	

Projeção	Valor
2014	70,00

Limites	Avaliação	
Mínimo	30,00	Quanto maior melhor
Máximo	70,00	

_____ JANINE SANTOS	COPP	25/4/2014 14:29:53
	Órgão	Data da Aprovação
_____ ANA FLAVIA	COPP	25/4/2014 15:44:04
	Órgão	Data da Aprovação

Objetivo: Aumentar a Satisfação do Cliente Corporativo e Melhorar a Imagem da Celpe	
Perspectiva / Dimensão: CLIENTE ----> CLIENTE	
Descrição: Elevar a satisfação do cliente corporativo e melhorar a imagem da Celpe	
Órgãos: CCO, COCC, COCP, COPP	Coordenador: CCO
Envolvidos: CCO, COCC, COCP, COPP	Resp p/ Informação: CCO
Periodicidade: M	Sigla: ASMI
Indicador: Aumentar a Satisfação do Cliente Corporativo e Melhorar a Imagem da Celpe	Sentido: Quanto maior melhor
Definição do Indicador: Elevar a satisfação do cliente corporativo e melhorar a imagem da Celpe	
Método de Cálculo:	<p>1. Melhorar a Imagem da Celpe</p> <p>Estabelecer e ampliar o relacionamento com as entidades formadoras de opinião (federações, associações, sindicatos etc) por meio da participação em reuniões, workshops, congressos, seminários e fóruns que sejam organizados pela Celpe ou parceiros. (10 pontos)</p> <p>* pontuação por evento realizado e evidenciado por qualquer instrumentos a seguir: inscrição, patrocínio, PCSO, ata, e-mail de convocação, palestras realizadas, matéria Neoenergia Informa</p> <p>2. Aumentar a Satisfação do Cliente Corporativo</p> <p>Deverá seguir as etapas e pontuações da Tabela 2 abaixo:</p> <p>2.1. Desenvolver 01 curso de gerenciamento de contratos e faturas de energia elétrica e/ou temas demandados pelos clientes corporativos. (15 pontos)</p> <p>2.2. Divulgar 01 guia de relacionamento para os clientes corporativos: possíveis temas: tarifas, contratação, faturamento de energia elétrica, eficiência energética, segurança e ou outros temas de relevância para os clientes corporativos. (30 pontos)</p> <p>2.3. Realizar 04 workshops ou reuniões com os colaboradores do CCO e/ou parceiros internos para solução dos problemas e melhoria contínua dos processos para aumentar a satisfação dos clientes corporativos. (45 pontos)</p> <p>2.4. Fazer relacionamento com os clientes corporativos por meio de 100 visitas nas unidades consumidoras para tratamento de assuntos estratégicos. (30 pontos)</p> <p>2.5 Promover a capacitação da equipe CCO através de instituições ou áreas especializadas com base no escopo de treinamentos CCO para o ano de 2014. (30 pontos)</p> <p>Total de Pontos (Tabela 2) - 150 pontos</p> <p>O Objetivo de aumentar a satisfação do cliente corporativo e melhorar a imagem da Celpe será o resultado da soma dos pontos obtidos nas tabelas 1 e 2.</p> <p>Serão consideradas as pontuações dos itens que por razões de evento extraordinário específico tenham seu cumprimento inviabilizado.</p>

Projeção	Valor
2014	200,00

Limites	Avaliação	
Mínimo	50,00	Quanto maior melhor
Máximo	200,00	

COPP		25/4/2014 14:29:53
JANINE SANTOS	Órgão	Data da Aprovação
COPP		25/4/2014 15:44:04
ANA FLAVIA	Órgão	Data da Aprovação

Objetivo:	Cumprimento dos Prazos dos Processos Críticos (FRA, DEF) dos clientes corporativos do Poder Público Estadual, Federal e Mu		
Perspectiva / Dimensão:	PROCESSO INTERNO ----> PROCESSO INTERNO		
Descrição:	Acompanhar e garantir o cumprimento dos prazos dos processos de FRAUDE, DEFEITO dos clientes Corporativos do Poder Público (impactam tanto nas perdas quanto na cobrança).		
Órgãos:	COPP	Coordenador:	COPP
Envolvidos:	COPP	Resp p/ Informação:	COPP
Periodicidade:	M	Sigla:	PPCcopp
		Unidade:	%
Indicador:	Cumprimento dos Prazos dos Processos Críticos (FRA, DEF) dos clientes corporati		Sentido: Quanto maior melhor
Definição do Indicador:	Acompanhar e garantir o cumprimento dos prazos dos processos de FRAUDE, DEFEITO dos clientes Corporativos do Poder Público (impactam tanto nas perdas quanto na cobrança).		
Método de Cálculo:	<p>Percentual de cumprimento dos prazos estabelecidos para os processos críticos</p> <p>FRA e DEF = 15 dias úteis</p> <p>Atualmente não há um relatório para acompanhamento dos prazos praticados para finalização do processo de fatura de Fraude e Defeito sob responsabilidade do COPP. A falta de controle deste processo pode impactar em perdas. Portanto, é evidente que um controle mais rígido e sistemático do processo trará grandes ganhos para a Celpe, principalmente se tratando dos montantes de energia/dinheiro envolvidos nestes processos do grupo A. Para cumprimento deste objetivo será necessário.</p> <p>A partir do estabelecimento dos prazos indicados acima, o objetivo seria apurado mediante a seguinte fórmula:</p> $PPC(\%) = \text{somatório}[(FRAp + DEFp) / (FRAt + DEFt)] * 100$ <p>Onde:</p> <p>FRAp, DEFp = processos concluídos pelo COPP dentro do prazo estabelecido</p> <p>FRAt, DEFt = somatório geral dos processos sob responsabilidade do COPP, recebidos a partir de Maio/2014.</p> <p>Fonte de apuração: Planilha de controle de processos de irregularidade CCO.</p> <p>A contabilização será efetuada a medida que o processo for apresentado ao CCO, independentemente se o mesmo já tenha sido entregue em outra oportunidade.</p>		

Projeção	Valor
2014	90,00

Limites	Avaliação	
Mínimo	70,00	Quanto maior melhor
Máximo	90,00	

JANINE SANTOS	COPP	25/4/2014 14:29:53
	Órgão	Data da Aprovação
ANA FLAVIA	COPP	25/4/2014 15:44:04
	Órgão	Data da Aprovação

<b>Objetivo:</b> Reduzir Número de Reclamações Comerciais	
<b>Perspectiva / Dimensão:</b> PROCESSO INTERNO ----> PROCESSO INTERNO	
<b>Descrição:</b> Reduzir número de questionamentos e reclamações comerciais, convertendo-os em informação e orientação para os clientes corporativos.	
<b>Órgãos:</b> CCO, COCC, COCP, COPP	<b>Coordenador:</b> CCO
<b>Envolvidos:</b> CCO, COCC, COCP, COPP	<b>Resp p/ Informação:</b> CCO
<b>Periodicidade:</b> M	<b>Sigla:</b> RRC
<b>Unidade:</b> %	
<b>Indicador:</b> Reduzir número de reclamações comerciais	<b>Sentido:</b> Quanto maior melhor
<b>Definição do Indicador:</b>	Reduzir número de questionamentos e reclamações comerciais, convertendo-os em informação e orientação para os clientes corporativos.
<b>Método de Cálculo:</b>	<p>O objetivo será medido pela performance do time do CCO em esclarecer e orientar os clientes corporativos perante suas solicitações e questionamentos quanto aos assuntos comerciais e regulatórios, visando reduzir o número de notas de reclamações.</p> <p><math display="block">RRC(\%) = [(1 - \text{SOMATÓRIO}((\text{n}^\circ \text{ de notas de reclamações geradas})/(\text{n}^\circ \text{ de Tarefas NEO geradas}))]*100</math></p> <p><b>Observação:</b> Serão utilizados os dados acumulados extraídos da transação IW66 do sistema SAP/CCS para determinar a quantidade de notas de reclamações geradas.</p> <p>Serão considerados os seguintes critérios para filtro da transação:</p> <p>Tipo de Nota: RE, RL</p> <p>Medidas: PROC e IMPR</p> <p>Centros de Trabalho do CCO</p> <p>Serão utilizados os dados acumulados extraídos do relatório do monitor de atividades. O número de Tarefas NEO geradas no mês para os colaboradores do CCO com o título RECLAMAÇÃO FATURA.</p>

Projeção	Valor
2014	65,00

Limites	Avaliação	
Mínimo	35,00	Quanto maior melhor
Máximo	65,00	

	COPP	25/4/2014 14:29:53
JANINE SANTOS	Órgão	Data da Aprovação
	COPP	25/4/2014 15:44:04
ANA FLAVIA	Órgão	Data da Aprovação

<b>Objetivo:</b> Otimizar o Faturamento de Clientes do Grupo A	
<b>Perspectiva / Dimensão:</b> CLIENTE ----> CLIENTE	
<b>Descrição:</b> Sistematizar controle sobre os valores faturados de ultrapassagens, pagamento de multas, juros, energia e demanda reativas excedentes para otimizar o faturamento dos clientes corporativos e contribuir para aumentar a arrecadação em relação ao faturamento vencido e acumulado nos últimos 12 meses.	
<b>Órgãos:</b> CCO, COCC, COCP, COPP	<b>Coordenador:</b> CCO
<b>Envolvidos:</b> CCO, COCC, COCP, COPP	<b>Resp p/ Informação:</b> CCO
<b>Periodicidade:</b> M	<b>Sigla:</b> OCFA
<b>Unidade:</b> %	
<b>Indicador:</b> Otimizar o Faturamento de Clientes do Grupo A	<b>Sentido:</b> Quanto maior melhor
<b>Definição do Indicador:</b> Sistematizar controle sobre os valores faturados de ultrapassagens, pagamento de multas, juros, energia e demanda reativas excedentes para otimizar o faturamento dos clientes corporativos e contribuir para aumentar a arrecadação em relação ao faturamento vencido e acumulado nos últimos 12 meses.	
<b>Método de Cálculo:</b> $OCFA(\%) = (NCCOT / NCCSEL) * 100$  <b>Onde:</b>  NCCOT: Número de contas contratos com ação de otimização de contrato e/ou faturamento NCCSEL: Número de contas contratos selecionadas para otimização de contrato e/ou faturamento  Levantar base de contratos com oportunidade de ajuste e otimização de faturamento. Notificar uma base de contratos identificados na base levantada de otimização do faturamento. Observação: Quantidade máxima limitada a 500.  <b>EVIDÊNCIAS:</b> 1º) Notificações encaminhadas por meio digital (e-mail) com confirmação de entrega para os clientes com sugestões de alterações; ou 2º) Parecer do cliente quanto à sugestão de otimização (pode ser por meio digital, e-mail), mesmo que ele não esteja de acordo com a alteração sugerida; ou 3º) Tela do SAP com a modificação realizada. Instalações em teste também são contabilizadas.  Base: informações das planilhas OCFA-CCO_CELPE (fonte base de dados SAP/BW)	

Projeção	Valor
2014	70,00

Limites	Avaliação	
Mínimo	30,00	Quanto maior melhor
Máximo	70,00	

		COPP	25/4/2014 14:29:53
JANINE SANTOS		Órgão	Data da Aprovação
		COPP	25/4/2014 15:44:04
ANA FLAVIA		Órgão	Data da Aprovação

Objetivo:	Índice de Solicitações dos Clientes Corporativos Atendidos dentro do Prazo														
Perspectiva / Dimensão:	CLIENTE ----> CLIENTE														
Descrição:	Realizar o atendimento das solicitações e reclamações de ouvidoria dos clientes corporativos dentro do prazo.														
Órgãos:	CCO, COCC, COCP, COPP														
Coordenador:	COCC														
Envolvidos:	CCO, COCC, COCP, COPP														
Resp p/ Informação:	COCC														
Periodicidade:	M														
Sigla:	RCPcco														
Unidade:	%														
Indicador:	Índice de Solicitações dos Clientes Corporativos Atendidos dentro do Prazo														
Sentido:	Quanto maior melhor														
Definição do Indicador:	Realizar o atendimento das solicitações e reclamações de ouvidoria dos clientes corporativos dentro do prazo.														
Método de Cálculo:	<p><math>RCP_{pouv} = \frac{A_{ouv}}{A_{ouv} + B_{ouv}} \times 100\%</math></p> <p>A<sub>ouv</sub>= Total das Reclamações respondidas no Prazo do sistema da Ouvidoria no mês de referência.  B<sub>ouv</sub>= Total das Reclamações respondidas Fora do Prazo do sistema da Ouvidoria no mês de referência.</p> <p>As informações da Ouvidoria serão fornecidas pela REOU, conforme dados extraídos do sistema específico.</p> <p>Obs.: Excluir as notas de reclamação recebidas pela área com os prazos vencidos.</p> <p>ACC:  Percentual de solicitações atendidas dentro do prazo estabelecido. Serão medidas as atividades atendidas exclusivamente pelo CCO sem que haja dependência de outras áreas ou ainda dependência de uma nova posição do cliente.</p> <p>As Tarefas Neo a serem avaliadas neste objetivo são as listadas a baixo:</p> <table> <tr> <td>Classificação Tarefa Neo</td><td>Meta Obj (Dias Úteis)</td></tr> <tr> <td>2VIA FATURA</td><td>2</td></tr> <tr> <td>HISTÓRICOS</td><td>3</td></tr> <tr> <td>CADASTRAR COLETIVA</td><td>10</td></tr> <tr> <td>2VIA CONTRATO</td><td>5</td></tr> <tr> <td>DATA BOA</td><td>7</td></tr> <tr> <td>ENDEREÇO ENTREGA</td><td>8</td></tr> </table> <p>Fórmula de Cálculo:</p> <p><math>ACC = \left[ \frac{TN_{no\ prazo}}{TN_{no\ prazo} + TN_{fora\ prazo}} \right] \times 100\%</math></p> <p>TN<sub>no prazo</sub> = Tarefa Neo encerrada no prazo</p> <p>TN<sub>fora prazo</sub> = Tarefa Neo encerrada fora do prazo</p> <p>Obs.:</p> <p>Não serão consideradas as Tarefas Neo que necessitem de contato com outra área da Celpe/Neoenergia e que não necessitem de mais de um contato com o cliente. Essas Tarefas Neo devem ser encerradas com a classificação de número externo igual a FORA OBJETIVO.</p> <p>Só serão consideradas as Tarefas Neo abertas a partir de 01/04/2014 e que tenham sido encerradas até 31/12/2014</p> <p><math>RCP_{mensal} = (ACC \times 0,90 + RCP_{pouv} \times 0,10)</math></p>	Classificação Tarefa Neo	Meta Obj (Dias Úteis)	2VIA FATURA	2	HISTÓRICOS	3	CADASTRAR COLETIVA	10	2VIA CONTRATO	5	DATA BOA	7	ENDEREÇO ENTREGA	8
Classificação Tarefa Neo	Meta Obj (Dias Úteis)														
2VIA FATURA	2														
HISTÓRICOS	3														
CADASTRAR COLETIVA	10														
2VIA CONTRATO	5														
DATA BOA	7														
ENDEREÇO ENTREGA	8														

Projeção	Valor
2014	80,00

Limites	Avaliação	
Mínimo	50,00	Quanto maior melhor
Máximo	80,00	

	COPP	25/4/2014 14:29:53
JANINE SANTOS	Órgão	Data da Aprovação
	COPP	25/4/2014 15:44:04
ANA FLAVIA	Órgão	Data da Aprovação

Objetivo:	Cumprir o cronograma de Transferência do Acervo de Iluminação Pública																				
Perspectiva / Dimensão:	PROCESSO INTERNO ----> PROCESSO INTERNO																				
Descrição:	Promover ações necessárias para cumprir cronograma de transferência do acervo de Iluminação Pública junto aos 08 Municípios sob responsabilidade do COPP.																				
Órgãos:	COPP	Coordenador:	COPP																		
Envolvidos:	COPP	Resp p/ Informação:	COPP																		
Periodicidade:	M	Sigla:	IATIP																		
		Unidade:	pontos																		
Indicador:	Cumprir o cronograma de Transferência do Acervo de Iluminação Pública	Sentido:	Quanto maior melhor																		
Definição do Indicador:	Promover ações necessárias para cumprir cronograma de transferência do acervo de Iluminação Pública junto aos 08 Municípios sob responsabilidade do COPP.																				
Método de Cálculo:	<p>O objetivo é integrado por cinco componentes:</p> <p>a. Notificar às Prefeituras sob responsabilidade da COPP sobre o cronograma de Transferência dos Ativos de IP, cumprimento do prazo regulatório e apresentar as novas minutas dos instrumentos contratuais (Contrato Fornecimento de IP, Acordo Operativo e Termo de Transferência de IP). Até 31/maio.</p> <p>b. Criar e submeter à aprovação da SCM o Guia de relacionamento com os entes municipais servindo como referência para consulta e orientações aos gestores públicos quanto aos serviços prestados pela Celpe. Até 31/maio.</p> <p>c. Notificar às Prefeituras sob responsabilidade do COPP e que ainda não assinaram o contrato de Fornecimento de IP para informar o prazo final de implantação de ativos e extensão de rede de IP. Até 30/setembro.</p> <p>d. Revisar os normativos de IP no âmbito Técnico e no Comercial, atualizando-os de acordo com as novas diretrizes regulatórias e estratégicas da Companhia. Até 30/junho.</p> <p>e. Promover 05 Workshops com os entes municipais sob responsabilidade do COPP e/ou Amupe para orientar e divulgar as Normas e Procedimentos relativos à iluminação pública.</p> <p>Observações: Serão desconsiderados na apuração deste Objetivo os Municípios beneficiados por medida liminar ou qualquer decisão judicial que impeça o cumprimento da determinação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, bem como aqueles que se recusarem a receber o acervo de Iluminação Pública.</p> <p>O marco de cumprimento das componentes "a", "b", "c" e "d" serão as datas de execução e formalização das ações que deverão ser comprovadas através de protocolo da notificação e e-mail a SCM.</p> <p>A pontuação de cada uma dessas componentes será apurada pelo afastamento positivo ou negativo de cada data aprazada "D", conforme tabela abaixo</p> <table><tr><td>Afastamento</td><td>Pontos</td><td>Etapas "a", "b", "c" e "d"</td></tr><tr><td>&lt;= D-10</td><td>200</td><td></td></tr><tr><td>&gt; D+10</td><td>50</td><td></td></tr></table> <p>O marco de cumprimento da componente "e" é a realização do Workshop evidenciado através de ata com a participação da Celpe e do ente público envolvido. A pontuação desta componente será apurada pelo quantitativo de Workshops realizados, conforme tabela abaixo:</p> <table><tr><td>Workshops realizados</td><td>Pontos</td><td>Etapas "e"</td></tr><tr><td>=&gt; 4</td><td>200</td><td></td></tr><tr><td>&lt; 2</td><td>50</td><td></td></tr></table> <p>O conceito corresponderá ao somatório da pontuação obtida em cada etapa descrita:</p> <p>IATIPCopp = Somatório etapas (a + b + c + d + e)</p>			Afastamento	Pontos	Etapas "a", "b", "c" e "d"	<= D-10	200		> D+10	50		Workshops realizados	Pontos	Etapas "e"	=> 4	200		< 2	50	
Afastamento	Pontos	Etapas "a", "b", "c" e "d"																			
<= D-10	200																				
> D+10	50																				
Workshops realizados	Pontos	Etapas "e"																			
=> 4	200																				
< 2	50																				

Projeção	Valor
2014	800,00

Limites	Avaliação	
Mínimo	250,00	Quanto maior melhor
Máximo	800,00	



	COPP	25/4/2014 14:29:53
JANINE SANTOS	Órgão	Data da Aprovação
	COPP	25/4/2014 15:44:04
ANA FLAVIA	Órgão	Data da Aprovação

Objetivo:	Adequar o agrupamento das Contas Contratos Individuais dos Clientes do Poder Público nas Contas Contratos Coletivas		
Perspectiva / Dimensão:	PROCESSO INTERNO ----> PROCESSO INTERNO		
Descrição:	Reduzir a quantidade de contas contratos ativas desvinculadas da Conta Coletiva dos Clientes Corporativos do Poder Público Estadual, Federal e Municipal Metropolitano.		
Órgãos:	COPP	Coordenador:	COPP
Envolvidos:	COPP	Resp p/ Informação:	COPP
Periodicidade:	M	Sigla:	OTCcopp
		Unidade:	%
Indicador:	Adequar o agrupamento das Contas Contratos Individuais dos Clientes do Poder Pí		Sentido: Quanto maior melhor
Definição do Indicador:	Reduzir a quantidade de contas contratos ativas desvinculadas da Conta Coletiva dos Clientes Corporativos do Poder Público Estadual, Federal e Municipal Metropolitano.		
Método de Cálculo:	<p>O OTCcopp é calculado pela formula a seguir:</p> $OTCcopp(\%) = [(CCVcopp/CCIndesv)] * 100$ <p>Onde:</p> <p>CCIndesv = Contas Contratos Individuais ativas desvinculadas da Conta Coletiva (base = 582).</p> <p>TCCInd = Total de Contas Contratos Individuais ativas dos clientes Corporativos do poder Público</p> <p>1. Clientes Institucionais Estratégicos</p> <p>Qtd Contas Contratos Ativas (Dez/13): 7.740</p> <p>Qtd Contas Contratos Ativas Desvinculadas (Dez/13): 277</p> <p>Faturamento Mensal de Desvinculads (R\$ Mil) (Dez/13): 2.559,74</p> <p>Percentual de contas contratos Vincular (Dez/14: 2,48%</p> <p>2. Clientes Institucionais</p> <p>Qtd Contas Contratos Ativas (Dez/13): 3.419</p> <p>Qtd Contas Contratos Ativas Desvinculadas (Dez/13): 305</p> <p>Faturamento Mensal de Desvinculads (R\$ Mil) (Dez/13): 979,82</p> <p>Percentual de contas contratos Vincular (Dez/14: 2,73%</p> <p>Total</p> <p>Qtd Contas Contratos Ativas (Dez/13): 11.159</p> <p>Qtd Contas Contratos Ativas Desvinculadas (Dez/13): 582</p> <p>Faturamento Mensal de Desvinculads (R\$ Mil) (Dez/13): 3.539,55</p> <p>Percentual de contas contratos Vincular (Dez/14: 5,22%</p> <p>1. A fonte de dados para apuração extraído do Relatório de Faturamento Mensal BW do mês de Dezembro/2013, a base de clientes não poderá ser acrescida de novas unidades desvinculadas que surjam ao longo do período de execução do objetivo;</p> <p>2. Todos os Parceiros de Negócio do Poder Público deverão ter conta coletiva e as contas contratos individuais vinculadas no mínimo 1 para 1;</p> <p>3. As contas contratos ativas desvinculadas por solicitação do cliente deverão ser baixadas se BT ou os contratos rescindidos se AT e baixados após assinatura dos termos de rescisão;</p> <p>4. Contas contratos baixadas/desligadas em definitivo, ou que sofrerem troca de titularidade serão contabilizadas como ação de otimização do cadastro assim como os casos especiais listados abaixo:</p> <p>&gt; Residências Oficiais (Judiciário; Exército; Marinha; Aeronáutica);</p> <p>&gt; Condomínios Residenciais de Conjunto Habitacionais Populares - MCMV (CEHAB, URB);</p> <p>&gt; Contas Contratos Individuais ativas com parcelamento ativo (Fraude, Defeito, Negociação Débito). Após o lançamento da última parcela devem ser vinculados.</p> <p>&gt;Ações que impliquem em alteração do número da conta contrato do cliente (troca de titularidade, rescisão contratual, desligamento definitivo BT, ...)</p> <p>CCV = Contas Contratos Vinculadas ou que atendem a um dos critérios definidos acima</p>		

Projeção	Valor
2014	90,00

Limites	Avaliação	
Mínimo	50,00	Quanto maior melhor
Máximo	90,00	

	COPP	25/4/2014 14:29:53
JANINE SANTOS	Órgão	Data da Aprovação
	COPP	25/4/2014 15:44:04
ANA FLAVIA	Órgão	Data da Aprovação

Objetivo: Melhorar continuamente a eficacia do Sistema Integrado de Gestão (SIG).		
Perspectiva / Dimensão: APRENDIZADO E CRESCIMENTO ----> APRENDIZADO E CRESCIMENTO		
Descrição: Melhorar continuamente a eficacia do Sistema Integrado de Gestão (SIG).		
Órgãos:	CAC, CACB, CACP, CACR, CAGH, CAGR, CAMT, CAPT, CAST, CCO, CGC, CGDC, CGFA, CGLE, COCC, COCP, COPP, CRAD, CRAG, CRC, CRCA, CRCP, CRGR, CRMT, CRSE, EAT, EMAG, EMRN, EMRS, EMS, EMSE, EMST, EMTD, EOEO, EOMC, EOQS, EOS, EOST, EPI, FAAR, FAR, FARC, FFDI, FFI, FFTE, GCCS, GCRI, GCS, GDM, GSS, OGCI, OGIL, OGIR, OGPL, ONCA, ONCP, ONCR, ONGA, ONGI, ONMN, ONMS, ONPT, ONST, OSCA, OSCP, OSCR, OSGA, OSMN, OSMS, OSPT, OSST, PCC, PCG, PCT, PIGP, PRAE, PRCC, PRCE, PRI, PRJ, PRPT, SCNC, SMCP	Coordenador: PCG
Envolvidos:	PCG	Resp p/ Informação: PCG
Periodicidade:	M	Sigla: SIG
		Unidade: Pontos
Indicador:	SIG	Sentido: Quanto maior melhor
Definição do Indicador:	Sistema Integrado de Gestão	
Método de Cálculo:	<p>Como parâmetro de medida será considerado o somatório das etapas apresentadas.</p> <p>As etapas abrangem todos os órgãos certificados como objetivo único para a CELPE e não para departamentnos e/ou unidades de forma individual.</p> <p>Toda pontuação decorrente deste objetivo está condicionada à recomendação de recertificação pelo órgão certificador, podendo o mesmo ser após auditoria especial, se necessário.</p> <p>Acompanhamento das atividades</p> <p>Etapas 1: Fazer a análise e a programação de revisão anual dos normativos e Mapa de Controle de Processos</p> <p>Evidência: Ata de reunião, contendo análise de necessidade de revisão dos normativos, com prazos para efetiva revisão e publicação no SGN. (Ata deve conter lista de todas as normas e procedimentos analisados, bem como Mapa de Controle de Processos)</p> <p>Prazo: 30/05/2014 / Pontos: 100</p> <p>Método de cálculo:</p> <p>Número total de atas de reunião enviadas no prazo de todas as áreas certificadas/número total de atas de reunião previstas de todas as áreas certificadas X 100</p> <p>Etapas 2: Preenchimento do SRA</p> <p>2 dias úteis - preenchimento Folha 1 / 5 dias úteis - validação PCG / 2 dias úteis - preenchimento Folha 2</p> <p>6 dias úteis - validação PCG / 2 dias úteis - ajuste folha 2, caso necessário</p> <p>5 dias úteis - validação PCG, caso necessário</p> <p>Dias úteis conforme calendário laboral CELPE 2014</p> <p>Evidência: Cumprimento dos prazos no SRA, por meio da planilha de acompanhamento do PCG</p> <p>Prazo: A partir da divulgação oficial do relatório de auditoria / Pontos: 300</p> <p>Método de cálculo: Média ponderada e seu valor proporcional à pontuação</p> <p>Prazo: peso 1 e Qualidade/Aprovação: peso 2</p> <p><math>[(\text{Total de SRA entregues no prazo} / \text{Total de SRA previstos}) + 2 \times (\text{Total de SRA aprovados} / \text{Total de SRA previstos})] \times 100 / 3</math></p> <p>Avaliação de Resultados (Recorte do Processo)</p> <p>Etapas 3: Análise crítica dos Indicadores</p> <p>Mensalmente deve ser feita análise crítica sobre os objetivos do departamento (o objetivo da unidade que forme o indicador do departamento deve fazer parte da análise)</p> <p>Conteúdo da análise crítica (conforme modelo de apresentação definido pelo PCG):</p> <p>a. Entradas / b. Saídas</p> <p>Obs.: Deve ser feita análise sobre os resultados de indicadores alcançados e não alcançados, a partir do mês de abril de 2014.</p> <p>Evidência: Relatório de Análise Crítica enviado ao PCG</p> <p>Prazo: Até o mês subsequente / Pontos: 600</p> <p>Método de cálculo:</p> <p>Relatório maior ou igual a 95% - 600 pontos / Relatório maior ou igual a 94% - 450 pontos</p> <p>Relatório maior ou igual a 93% - 300 pontos / Relatório maior ou igual a 92% - 150 pontos</p> <p>Relatório menor que 92% - zero ponto</p> <p>Número total de relatórios enviados no prazo de todas as áreas certificadas / Número total de relatórios previstos de todas as áreas certificadas X 100</p>	

Projeção	Valor
2014	900,00

Limites	Avaliação	
Mínimo		
Máximo		

	COPP	25/4/2014 14:29:53
JANINE SANTOS	Órgão	Data da Aprovação
	COPP	25/4/2014 15:44:04
ANA FLAVIA	Órgão	Data da Aprovação

Objetivo: Índice de Adequação do Cadastro Comercial dos Clientes Corporativos	
Perspectiva / Dimensão: PROCESSO INTERNO ----> PROCESSO INTERNO	
Descrição: Adequação do Cadastro Comercial dos Clientes Corporativos visando reduzir os riscos fiscais e regulatórios	
Órgãos: CCO, COCC, COCP, COPP	Coordenador: COCC
Envolvidos: CCO, COCC, COCP, COPP	Resp p/ Informação: COCC
Periodicidade: M	Sigla: IACCco
Indicador: Índice de Adequação do Cadastro Comercial dos Clientes Corporativos	Sentido: Quanto maior melhor
Definição do Indicador: Adequação do Cadastro Comercial dos Clientes Corporativos visando reduzir os riscos fiscais e regulatórios	
<p>Método de Cálculo: O indicador visa reduzir os riscos fiscais e regulatórios relacionados ao Cadastro Comercial dos Clientes Corporativos em percentual do volume das inadequações identificadas nas tabelas abaixo por empresa:</p> <p>ITENS - CELPE Qtd Contas Contratos Ativas Inadequadas</p> <p>1.CPF/CNPJ inválido no SAP/CCS (Base Dez/13) - 50</p> <p>4.CNAE Celpe X CNAE Receita Federal (Pessoa Jurídica_Base jan/14) - 17.802</p> <p>5.Industrial como Pessoa Física (Base Dez/13) - 69</p> <p>Total - 17.921</p> <p>Qde. Total de Contas Contratos Ativas a serem Corrigidas (até Dez/14) - 8.100</p> <p>Percentual de Contas Contratos a serem Corrigidas - 45 %</p> <p>Meta: Reduzir 45% das inconsistências cadastrais apresentadas.</p> <p>Observações:</p> <p>(*) A Superintendência de Planejamento e Controle deverá validar o cumprimento dos itens 1, 3, 4 e 5, enquanto que a Superintendencia de Regulação deverá validar o cumprimento do item 2, quando necessário.</p> <p>Evidências:</p> <p>- Arquivo Base Mensal de Contas Contrato Ativas (SEFAZ) - Extraído do SAP/CCS. Base fixada no início do objetivo.</p> <p>- Arquivo Mensal de Faturamento (FISCAL)</p> <p>- Arquivo Base Mensal de Parceiros de Negócio Cadastrados (AUDITCAD), itens 1, 3 e 5 de dez/13. Item 4 de jan/14.</p> <p>Serão expurgados os casos de clientes atendidos pelo CAC.</p>	

Projeção	Valor
2014	45,00

Limites	Avaliação	
Mínimo	25,00	Quanto maior melhor
Máximo	45,00	

JANINE SANTOS	COPP	25/4/2014 14:29:53
	Órgão	Data da Aprovação
ANA FLAVIA	COPP	25/4/2014 15:44:04
	Órgão	Data da Aprovação