

Revelar a cadeia de valor e a arquitetura de processos na Certel Energia



A Empresa

A Certel foi fundada em 19 de fevereiro de 1956 para distribuir energia elétrica com qualidade aos associados e consumidores, contribuindo para o desenvolvimento sustentável. Sendo a maior e mais antiga cooperativa de eletrificação do País, está presente em 47 municípios do Rio Grande do Sul, atendendo mais de 180 mil pessoas.

O Desafio

Em maio de 2009, atendendo à legislação do Poder Concedente, a Certel dividiu-se em duas novas cooperativas: a Cooperativa de Distribuição de Energia Teutônia (Certel Energia) e a Cooperativa Regional de Desenvolvimento Teutônia (que inclui lojas, geração de energia, internet e empresas controladas). Com isso, a organização teve que se adaptar à regulação da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), gerando necessidades como:

- Identificar e manter atualizadas as regras de negócio consumidas pelos processos para atender integralmente aos requisitos estabelecidos pela ANEEL.
- Suportar diferentes configurações de processos repetitivos e com base em projetos de ciclo de vida curto.
- Introduzir mecanismos de rastreabilidade das operações envolvendo clientes mediante a incorporação da disciplina gerencial orientada a processos (BPM).
- Identificar o escopo dos processos ponta a ponta para priorizar projetos de melhoria de processos de negócio.

Os Resultados

A Certel Energia revelou a cadeia de valor e toda a arquitetura de processos com o auxílio do App PROJELER EPM - repositório de conteúdo relacional na nuvem-, que simplificou a representação dos ativos de processos corporativos, mantendo-os constantemente atualizados pela equipe interna. Toda a taxonomia agora está alinhada com as normas regulatórias, permitindo maior transparência e conformidade. Os processos ponta a ponta revelados permitirão ainda facilitar a definição do escopo de novas iniciativas de melhoria de processos.

A Solução

Utilizando a metodologia de mapeamento da cadeia de valor e construção da arquitetura de processo da PROJELER foram implementadas as seguintes soluções:

- Revelar cadeia de valor com a ótica do cliente, do sistema cooperativo e dos órgãos regulatórios.
- Alinhar as políticas e regras da organização.
- Representar os processos ponta a ponta da organização a partir da arquitetura de processos revelada.
- Dividir os conteúdos da estrutura de classificação dos processos entre os tipos de processos de gerenciamento, principais e de suporte.
- Simplificar a compreensão dos processos em diferentes níveis.
- Definir claramente o escopo dos processos e relacionamento com os seus componentes: diagramas, instruções de trabalho, regras de negócio, eventos, cliente e resultados do processo, papéis (pessoas) que participam da execução do processo e prestam conta sobre o seu desempenho (matriz RACI-VS), locais e pontos de medição de métricas, indicadores de processo e os sistemas de informação utilizados para apoiar a execução do processo.



PROJELER