



PLANO ANUAL DE AUDITORIA INTERNA

PAINT/2020

Fevereiro/2020

ÍNDICE

1. A ANEEL	3
2. A AUDITORIA INTERNA DA ANEEL	4
3. O PLANO ANUAL DE AUDITORIA INTERNA (PAINT)	4
4. AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	10
ANEXO I	11
ANEXO II	12
ANEXO III	17

1. A ANEEL

A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL é uma autarquia em regime especial, instituída pela Lei nº 9.427, de 26/12/1996 (e alterações), regulamentada pelo Decreto nº 2.335, de 6/10/1997 (e alterações) e está localizada no SGAN 603, Blocos I e J, Asa Norte – Brasília – DF, CEP 70830-030.

A finalidade da Agência é regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do Governo Federal. Além disso, realiza leilões de concessões para geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, por meio de delegação do Poder Concedente (representado pelo Ministério de Minas e Energia).

A Diretoria da ANEEL é constituída por cinco diretores, entre eles um Diretor-Geral, a qual compete analisar, discutir e decidir a respeito das matérias de competência da Autarquia, inclusive quanto ao Planejamento Estratégico da Agência, sempre em regime de colegiado.

A estrutura administrativa é composta de: Diretoria Colegiada, Assessoria Diretoria, Gabinete do Diretor-Geral, Secretaria-Geral, Procuradoria Federal junto a ANEEL, Secretaria Executiva de Leilões, Auditoria Interna, Ouvidoria Institucional e dezesseis Superintendências de Processos Organizacionais.

A missão da ANEEL é “proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade”. No intuito de se alcançar tal diretriz, a ANEEL se utiliza de ferramentas de gestão, tais como audiências e consultas públicas; planejamento estratégico; plano plurianual, agenda regulatória, análise de impacto regulatório e gestão por processos.

Das ferramentas referidas anteriormente, destaca-se que a Agenda Estratégica, construída a partir do Planejamento Estratégico, Ciclo 2014-2017, revisado no corrente exercício para o Ciclo 2018-2021 é o principal instrumento de planejamento macroestrutural voltado para uma visão integrada dos principais resultados que a Agência pretende alcançar no cumprimento de sua Missão institucional e no alcance de sua Visão no horizonte dos próximos quatro anos. A proposta da ANEEL é integrar esforços e percepções por meio de uma construção coletiva baseada na gestão para resultados, simplificação e desburocratização de processos, visando a excelência da atuação da Agência junto à sociedade brasileira.

Esses objetivos encontram-se alinhados com a implantação e promoção das políticas públicas, em especial aquelas afetas à área de energia elétrica, definidas pelo governo federal, consoante o art. 3º, inciso I, da Lei de criação da Agência. Para tanto, tem envidado esforços, enquanto órgão regulador, para atingir os objetivos propostos.

No intuito de aumentar a capilaridade dos trabalhos de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica, a ANEEL se utiliza da descentralização para as Unidades da Federação, por meio de convênios, em

conformidade com as regras previstas no artigo 20 da Lei nº 9.427, com a redação dada pela Lei nº 12.111, de 9/12/2009 (Gestão Associada de Serviços Públicos).

2. A AUDITORIA INTERNA DA ANEEL

De acordo com o Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA - Brasil), “A auditoria interna é uma atividade independente e objetiva de avaliação (assurance) e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. Ela auxilia uma organização a realizar seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança”.

Em cumprimento do disposto no Decreto nº 3.591, de 6/9/2000 e alterações posteriores, a Auditoria Interna da ANEEL (AIN/ANEEL) foi constituída a partir da Resolução nº 267, de 13/7/2001, que estabeleceu as suas atribuições e competências, atualmente valem a Portaria MME nº 349, de 28 de novembro de 2019 (e alterações) e a Norma de Organização nº 50, de 26 de fevereiro de 2019, aprovada pela Portaria nº 5.649, publicada em de 22 de março de 2019, que trata de procedimentos gerais referentes as atividades de auditoria interna a serem observados no âmbito da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

A AIN/ANEEL está vinculada à Diretoria Colegiada, nos termos da Resolução Normativa nº 503, de 7/8/2012, e tem como propósito básico apoiar e assessorar a gestão na busca de melhoria da qualidade dos controles internos, dos processos de gerenciamento de riscos e governança da Agência.

No que se refere à delegação de atividades, a partir da implantação dos novos instrumentos de descentralização de atividades, o foco dos trabalhos da auditoria interna nas Agências Estaduais passou a ser o resultado do cumprimento das metas estabelecidas nos respectivos Contratos de Metas. As diretrizes desse modelo constam disciplinadas na Resolução Normativa nº 417, de 23/11/2010.

O quadro de profissionais da AIN/ANEEL é composto por: uma gerência executiva (especialista em regulação), um gerente executivo adjunto (analista administrativo), um assessor não efetivo (CA III); quatro analistas administrativos, dois especialistas em regulação, um técnico administrativo e dois prestadores de serviços terceirizados de apoio às atividades de recepção e transporte de documentos. Um analista administrativo fica majoritariamente dedicado à consultoria na implementação da gestão de riscos na Agência.

3. O PLANO ANUAL DE AUDITORIA INTERNA (PAINT)

A construção do Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT/2020, observa o previsto no § 2º ao art. 15 do Decreto 3.591/2000 (e alterações), e, também, as disposições da Instrução Normativa CGU nº 9, de 9/10/2018.

A indicação dos trabalhos considera o Planejamento Estratégico do ciclo 2018-2021, as expectativas da Diretoria Colegiada, os riscos mais significativos e os processos de governança, riscos e controle interno da Agência.

a) Planejamento Estratégico – ciclo 2018-2021:

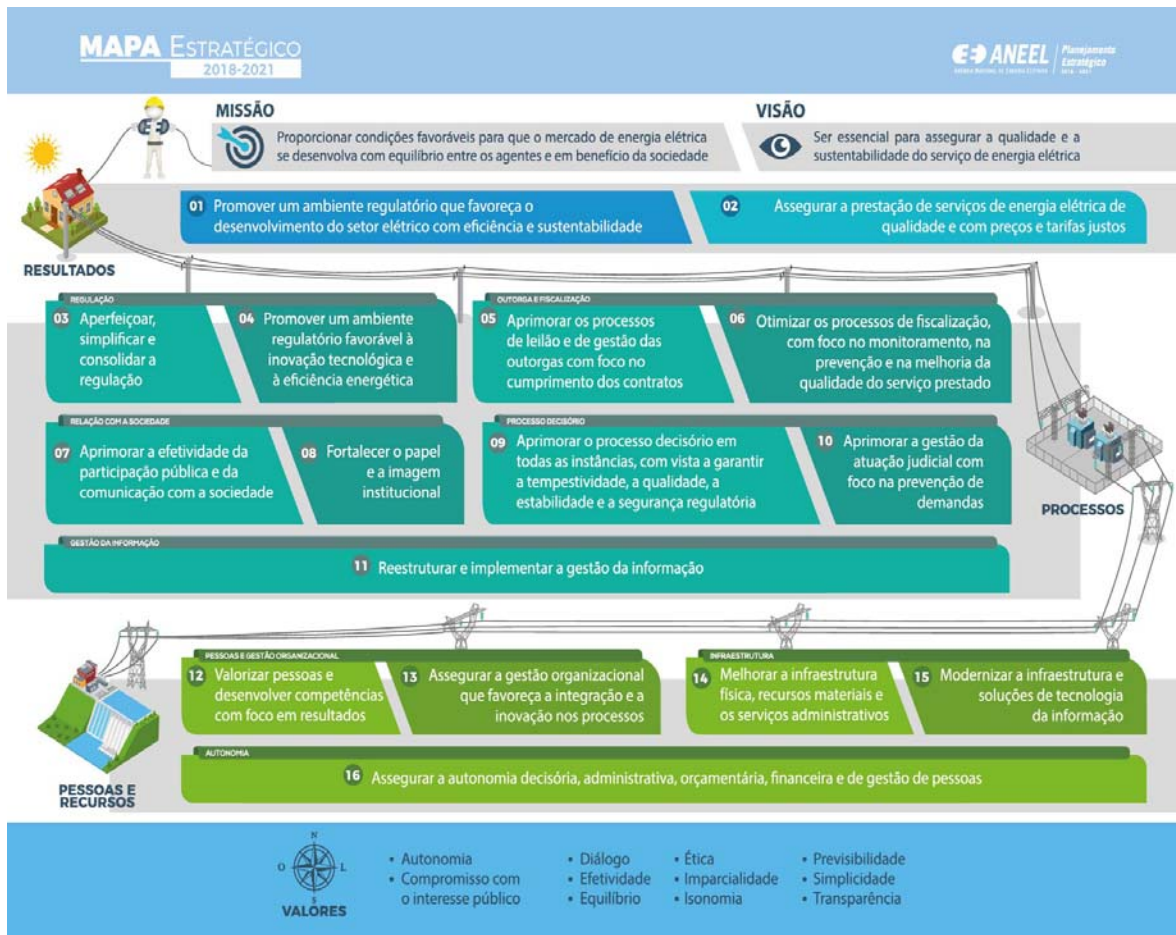
O Planejamento Estratégico é o instrumento direcionador para a atuação da ANEEL e é resultante da integração de esforços da diretoria, das lideranças e de servidores das unidades organizacionais. Em sua elaboração, foi levado em consideração as perspectivas de autoridades públicas, de agentes do setor e de diversos públicos de interesse.

O resultado do trabalho foi o estabelecimento dos objetivos a partir da análise de contexto e de uma nova visão institucional, uma vez que a declaração de missão permaneceu inalterada. Assim, organizados na forma de um mapa estratégico e mantida a metodologia Balanced Scorecard (BSC) na busca da governança para resultados, os objetivos estratégicos foram desdobrados em projetos estratégicos e são monitorados por indicadores de desempenho.

O planejamento estratégico 2018-2021 foi ratificado pela Diretoria, por meio da Portaria ANEEL 4.823/2017. A última revisão do instrumento foi materializada pela Portaria 5851/2019 de 25/6/2019.

Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico demonstra, de forma visual, a relação de causa e efeito dos 16 objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas: Resultados (2), Processos (9) e Pessoas e Recursos (5), para o alcance da Visão e o cumprimento da Missão.



b) Expectativas da Diretoria Colegiada:

Em outubro de 2019, foram solicitadas contribuições das lideranças da ANEEL, em especial da Diretoria, de modo a colher expectativas e contribuições ao PAINT 2020, a solicitação foi instruída no processo 48500.005319/2019-35.

Um dos projetos previstos, na gestão do desenvolvimento de ferramentas computacionais, foi excluído do plano devido a alterações em curso nos editais de contratação de ferramentas de TI, sendo mais oportuno realizar projeto de auditoria no futuro.

Antes da aprovação, o plano passa pela aquiescência do colegiado, envolvendo contribuições mais detalhadas dos Diretores, a serem descritas nos instrumentos apropriados (relatório e voto).

c) Gestão dos Riscos:

O processo de gestão de riscos da Aneel, aprovado no final do ano de 2017, dispõe de duas metodologias distintas. Uma para riscos estratégicos e outra para riscos de processo.

A primeira já está implantada e em monitoramento na Agência. A partir do Planejamento Estratégico do ciclo 2018-2021 a Diretoria da Aneel identificou 16 riscos

estratégicos, dos quais 12 mereceram atenção para tratamento por meio de planos de ação. O acompanhamento deste processo está a cargo do Comitê de Riscos e Controle – CRC.

A segunda, gestão de riscos de processos, quando da elaboração do presente planejamento, encontrava-se em implementação na Agência, já tendo sido concluída a avaliação de seis processos, sendo um parcial. Estão previstos para execução no ano de 2020 mais seis processos. Em 8/8/2019, foi aprovado o levantamento da criticidade dos processos pelo CRC, construído segundo a metodologia de análise de impacto no negócio (BIA) descrita no Anexo II, o que servirá de base para o presente PAINT.

d) Processos de Governança, Riscos e Controle

A gestão destes processos é conduzida na Agência por dois instrumentos distintos. A Governança está com o Comitê de Planejamento Estratégico - CPE e o riscos e controle, com o Comitê de Riscos e Controles – CRC, este último criado pela Portaria nº 4.211, de 27 de setembro de 2016, que também aprovou a revisão da Política de Gestão de Riscos na ANEEL, de forma a harmonizar suas disposições às da Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 2016.

Compete ao CRC, sob a presidência de um 1 diretor, coordenar as ações internas voltadas à implantação e à manutenção da gestão de riscos e dos controles internos necessários à garantia de razoável certeza do atingimento dos objetivos institucionais, submetendo à Diretoria propostas que extrapolem a sua competência, conforme o estabelecido em seu Regimento Interno. Os demais membros são representantes dos macroprocessos da ANEEL, de forma que o CRC conta com, no mínimo, um representante de cada macroprocesso.

Para a execução das atividades, o CRC conta com o apoio do Grupo Técnico de Apoio à Gestão de Riscos – GTAGR, composto por servidores representantes dos macroprocessos da ANEEL, que executam atividades de cunho técnico, levando as propostas para análise e decisão do CRC, bem como com o apoio da Secretaria Executiva, representada pela Auditoria Interna que, em linhas gerais, assessora e presta consultoria ao CRC em suas reuniões e desenvolve atividades de protocolo, cadastro e distribuição de documentos.

O CPE, sob a presidência do Diretor-Geral, tem o objetivo de acompanhar a gestão estratégica da ANEEL, conforme previsto no art. 4º do Regimento Interno da ANEEL. Atua na elaboração do Planejamento Estratégico e, também, da Agenda de Desafios Estratégicos.

As Reuniões de Análise Estratégica (RAE) são o instrumento utilizado para acompanhar o andamento das iniciativas e metas estratégicas da ANEEL e garantir que as ações sejam implementadas de forma efetiva e sinérgica, a partir do apoio das unidades organizacionais.

Assim, os trabalhos propostos a partir das premissas acima, indicados na tabela abaixo, objetivam avaliar a conformidade em relação aos padrões normativos e operacionais expressos nas normas e regulamentos aplicáveis, a legalidade e legitimidade da gestão, bem como a capacidade dos controles internos identificarem e corrigirem falhas e irregularidades. Objetivam, ainda, nos casos aplicáveis, analisar a eficácia, eficiência, efetividade e economicidade da gestão em relação aos padrões administrativos e gerenciais expressos em metas e resultados.

Na tabela abaixo apresenta-se a relação dos agregados de subprocessos selecionados pela Auditoria Interna (AIN), que serão objeto de exames no exercício de 2020:

Macroprocesso	Processo/ unidade	Agregado/Temática	Criticidade máxima	Critério de Seleção	Recursos (H/H)*
Assessoramento e Controle da Gestão	AIN	Programa de Avaliação da Qualidade e Melhoria das Atividades da AIN - PROQ-AIN	-	Obrigações Normativa ^[1]	800
	AIN	Auto avaliação de controles da Auditoria Interna. Piloto. - Processo: Realizar auditoria. - Definição de objetivos (COSO); - Relacionar riscos (inerentes, residuais, internos e externos) e controles - Avaliar a eficácia dos controles.	Média	Rotação de ênfase	400
	AID	6.2.2.6 - Promover e apoiar a realização de eventos para público externo (AID - ACRI) 6.2.1.2 - Gerir as contratações (AID - AGI)	Média	Criticidade	400
	AIN e GDG	1.3.3 – Prestação Anual de Contas Ordinárias a ANEEL, Plano de Gestão Anual e Relatório de Gestão Circunstanciado; - Consolidar as informações das áreas relativas à elaboração do Relatório de Gestão e demais documentos da PCA; - Fazer checagem de informações disponibilizadas para confecção do Relatório de Gestão com sistemas corporativos e sistemas governamentais; - Interagir com as áreas para elaboração de relatórios criados pela Lei das Agências.	-	Obrigações Normativa ^[2] e Lei 13.848/2019	1795

^[1] IN CGU Nº 3, de 09 de junho de 2017.

^[2] Regimento Interno – Resolução Normativa nº 645/2014.

Macroprocesso	Processo/ unidade	Agregado/Temática	Criticidade máxima	Critério de Seleção	Recursos (H/H)*
Regulação Econômica do Mercado e Estímulo à competição	SRM	Regulação econômica: 4.1.1.1 - Tratar contratos; 4.1.1.2 - Homologar Resultado do processamento do Mecanismo de Compensação de Sobras e Déficits (MCSD); 4.1.1.3 - Informar à SGT os preços dos contratos regulados atualizados para reajuste e revisão; 4.2.5.1 - Agenda Regulatória Indicativa da SRM e SGT.	Alta	Rotação de ênfase e criticidade	800
Regulação Técnica e Padrões de Serviço	SRG	3.1.1 - Regulação e acompanhamento da operação do SIN. 3.1.1.2 - Acompanhar a operação planejada pelo ONS. PMO (Programa Mensal de Operação Energética) e CMO (Custo Mensal de Operação)	Alta	Criticidade	800
	SPE	Auto avaliação de controles da SPE. - Processo de PeD; - Definição de objetivos (COSO); - Relacionar riscos (inerentes, residuais, internos e externos) e controles; - Avaliar a eficácia dos controles.	Média	Disponibilidade da unidade	400
Fiscalização	SFF	Fiscalização das concessionárias e permissionárias do serviço público de energia elétrica referente aos processos tarifário e licitatório: 5.3.3.1 - Fiscalização de Base de Remuneração; 5.3.3.2 - Fiscalização da Conta de Variação da Parcela A; 5.3.2.7 - Acompanhar Inadimplência dos Agentes;	Alta	Rotação de ênfase e criticidade	600
	SFG	Fiscalização da produção de energia elétrica: 5.1.2.1 - Fiscalizar a produção de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional – SIN; 5.1.2.2 - Fiscalizar a produção de energia elétrica nos Sistemas Isolados – SISOLS;	Média	Rotação de ênfase	600

Destaca-se que a coluna “Critérios de Seleção” da tabela acima busca atender ao determinado nos incisos “i” e “ii” do art. 5º da IN CGU nº 9/2018. O inciso “iii” está

contemplado no item “Ações de Capacitação” deste Plano. Para o atendimento dos incisos de “iv” a “vi” foram reservados homens/hora conforme se observa no Anexo I deste documento.

Consideram-se baixos os riscos associados à execução do presente Plano (inciso “vii” do art. 5º da IN CGU nº 9/2018) no que se refere à autonomia técnica e objetividade. As premissas utilizadas na construção do Plano estão presentes e contam com o apoio irrestrito da Administração.

A seguir, em atendimento às disposições do inciso “viii”, descreve-se a metodologia utilizada para seleção dos trabalhos que não aqueles classificados como “Obrigação Legal”.

Criticidade: Os processos mais críticos, ou seja, com maior pontuação na análise de impacto no negócio e com maior tempo da última auditoria realizada são selecionados para exames conforme lista do Anexo III. Destacamos que os processos de negócio da ANEEL estavam passando por revisão quando da elaboração do presente plano.

Rotação de Ênfase: Os processos internos, independente dos critérios de riscos, são priorizados de maneira a garantir a realização de exames de auditoria, pelo menos, uma vez a cada 4 anos.

Já quanto a SLC, que deveria retornar ao PAINT até esse ano pelo critério de rotação de ênfase, optamos por acompanhá-la por intermédio do sistema ALICE e, em caso de necessidade, abertura de projeto especial, assim como o iniciado em 2019 referente ao pregão nº 21/2019.

Também, serão avaliados nos trabalhos de auditoria, quando couber, as ações empreendidas pelas unidades organizacionais da ANEEL com base nas competências delegadas pela Diretoria Colegiada da Agência.

e) gestão da ética, da integridade e combate à fraude e corrupção

O plano de integridade da ANEEL foi aprovado pela Diretoria Colegiada por meio do Despacho nº 2.762, de 27 de novembro de 2018.

Nos projetos programados de auditoria selecionados, cuja relação dos agregados de subprocessos selecionados serão avaliados aspectos de ética, integridade e controles para mitigar o risco de fraude e corrupção, conforme estipulado no Referencial de Combate à Fraude e Corrupção do TCU.

Serão incluídos no escopo dos Projetos Programados previstos para 2020, assim como foi feito nos projetos de 2019, testes visando assegurar que os controles de prevenção e combate à fraude e corrupção estejam presentes e funcionando na organização.

Por fim, cabe destacar duas leis que irão impactar consideravelmente as atividades da Agência a partir de 2020, são elas: Lei nº 13.848/2019 (Lei das Agências) e a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD). A elaboração de novos relatórios de atividades exigidos pela Lei das Agências assim como as orientações e responsabilizações contidas na LGPD sobre o tratamento dos dados pessoais sob responsabilidade da ANEEL necessitarão de um olhar atendo por parte da AIN em face dos controles adotados pelos gestores.

f) plano de avaliação da qualidade e melhoria

A AIN iniciou, em 2019, a implantação do Programa de Avaliação da Qualidade e Melhoria da Atividades da AIN - PROQ-AIN. As ações para implantação e o efetivo monitoramento completar-se-ão ao longo do ano de 2020, principalmente, prevendo o aprimoramento da metodologia empregada pela auditoria.

Adicionalmente, com as instruções do item “4.3 Planejamento dos Trabalhos Individuais de Auditoria” do Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, uma das ações do PROQ-AIN foi a adequação do planejamento dos trabalhos e do programa de auditoria à orientação técnica da CGU.

4. AÇÕES DE CAPACITAÇÃO

Para o exercício de 2020 a Auditoria Interna da ANEEL está programando um total de 400 horas de treinamento para o seu quadro¹ que é composto por 6 Auditores, 1 técnico administrativo, 1 Assessor e 2 Gerentes. Inclui-se entre as ações de capacitação a participação em eventos, tais como Congresso Latino Americano de Auditoria Interna – CLAI, Congresso Brasileiro de Auditoria Interna – CONBRAI, Audite-Agências - Encontro das Auditorias Internas das Agências Reguladoras Federais, Certificação de Auditores e ações voltadas ao aprimoramento do conhecimento em Tecnologia da Informação. Adicionalmente, foi concedido o usufruto no exercício de 2020 licença capacitação para dois auditores, conforme especificado abaixo:

Servidor	Ações de Capacitação	Período de afastamento
Rachel Carvalho Sanches	A Nova Lei Anticorrupção e a Governança Corporativa, Contabilização de Benefícios (IN nº 4/2018-CGU) e Gestão da Inovação	30 dias
Zuley Pontes Júnior	Gestão de Riscos na Administração Pública.	90 dias

Brasília, 14 de fevereiro de 2020.

ALEXANDRE GONÇALVES FILHO
 Gerente Executivo Adjunto da Auditoria
 Interna

LEONARDO MAROTTA GARDINO
 Gerente Executivo da Auditoria Interna

¹ Descontando o servidor dedicado ao projeto de gestão de riscos.

ANEXO I - QUADRO RESUMO DE HORAS

QUADRO RESUMO DE HORAS
PLANO ANUAL DE AUDITORIA INTERNA - EXERCÍCIO 2020

DESCRIÇÃO	HORAS
Horas líquidas vinculadas ao plano.	6.595
=> Gerência/Assessoria.	1.584
=> Auditores.	5.011

COMPOSIÇÃO DAS HORAS DO PAINT	HORAS
01 – Total de horas disponíveis no exercício (gerência, assessoria e auditores): => 6 auditores = {6 * 8 (h/dia) * 247 (dias úteis)} = 11.856 => 1 técnico = {1 * 8 (h/dia) * 247 (dias úteis)} = 1.976 => 1 gerência + assessores = {3 * 8 (h/dia) * 247 (dias úteis)} = 5.928	19.760
02 – Atendimento aos Órgãos de Controle Externo e Interno => 70% do tempo de 1 auditor; 50% de 1 técnico e 70% de 1 gerência/assessor.	2.847
03 - Atendimento de solicitações especiais da Administração e demandas externas pontuais. => 50% do tempo de 1 auditor; 30% de 1 técnico e 30% do tempo de 1 gerência/assessoria.	1.597
04 – Acompanhamentos da implementação das recomendações de auditoria e outros controles. => 50% do tempo de 1 auditor; e 10% do tempo de 1 gerência/assessoria.	802
05 - Administração da AIN (Gestão das pessoas e melhoria da qualidade) => 30% do tempo de 1 auditor; 20% de 1 técnico e 100% do tempo de 1 gerência/assessoria.	2.387
06 – Capacitação e Treinamento => Conteúdos diversos = 40 horas * 10 (Servidores) = 400}	400
07 – Férias => {22 (dias) * 8 (h/dia) * 10 (Servidores da AIN) = 1.760}	1.760
08 – Licenças Previstas (incluindo jornada reduzida de 2 auditores e horas livres de acordo com a Norma de Organização da ANEEL)	3.372
09 – Total de horas líquidas para execução do PAINT/2020, incluindo 1.584 da Gerência.	6.595

ANEXO II - Metodologia para Identificação dos processos críticos

A metodologia para Identificação dos processos críticos é parte integrante do Manual de Gestão de Processos.

A partir da lista de processos e de critérios previamente definidos obtém-se a classificação dos processos segundo escala de criticidade.

Pontos de Atenção:

- O método precisa ter foco no negócio da ANEEL, considerando sua missão, e não nas unidades organizacionais.
- Os processos de maior criticidade são aqueles que garantem as operações vitais da Agência.
- O objetivo não é identificar riscos, mas sim levantar a criticidade dos processos quanto ao impacto no negócio versus sua importância no planejamento estratégico.

São utilizados dois critérios de avaliação: Impacto no Negócio e Tempo de Tolerância. A pontuação obtida será o Nível de Criticidade do processo (NC), permitindo classificá-los por ordem de importância para o negócio da organização.

- Impacto no Negócio: Qual o impacto para a ANEEL que o processo provoca caso seu funcionamento seja interrompido (independente do motivo - incêndio, quebra de máquina, greve, sistemas de TI, entre outros). A ANEEL define que a avaliação do impacto é realizada sob duas óticas: Imagem e Operação. Cada uma destas óticas possui uma ponderação (peso) distinta. Segue abaixo ilustração:



Critérios de Impacto - BIA

Cada critério de impacto possui os seguintes referenciais para pontuação:

Imagem (peso 5): Refere-se ao impacto na reputação da ANEEL e na sua credibilidade perante os agentes do setor, a sociedade, os servidores da Agência ou a Administração Pública.	Pontuação
Impacta massivamente: Há massiva exposição por um longo período, havendo amplo interesse da sociedade.	5
Impacta severamente: Há exposição significativa por um período considerável, havendo interesse da sociedade.	4
Impacta moderadamente: O impacto vai além das partes envolvidas provocando a exposição por um curto período.	3
Impacta levemente: O impacto limita-se às partes envolvidas ou gera impacto interno.	2
Não impacta ou pouco impacta: Não impacta a imagem da ANEEL ou o impacto não é significativo.	1

Operação (peso 4): Refere-se ao impacto na Regulação, Fiscalização, Outorgas e/ou Relações com a Sociedade	Pontuação
Impacta massivamente: Gera a paralisação na Regulação, Fiscalização, Outorgas e/ou Relações com a Sociedade.	5
Impacta severamente: Compromete a eficácia na Regulação, Fiscalização, Outorgas e/ou Relações com a Sociedade.	4

Impacta moderadamente: Compromete a eficiência na Regulação, Fiscalização, Outorgas e/ou Relações com a Sociedade.	3
Impacta levemente: Gera um pequeno impacto na Regulação, Fiscalização, Outorgas ou Relações com a Sociedade.	2
Não impacta ou não é percebido: Não impacta ou não é percebido o impacto no processo de Regulação, Fiscalização, Outorgas e/ou Relações com a Sociedade.	1

Determinação do Nível de Impacto: O nível de impacto é o resultado da média ponderada de dois critérios de impacto (multiplicação do peso versus a nota dividido pela soma dos pesos), conforme demonstrado abaixo:

$$\text{Média Ponderada de Impacto – MPI} = \frac{(\text{Operação} * 4) + (\text{Imagem} * 5)}{9}$$

O resultado do nível de impacto está representado na tabela abaixo:

Grau de Impacto	Escala	Nível de Impacto
4,51 – 5,00	5	Massivo
3,51 – 4,50	4	Severo
2,51 – 3,50	3	Moderado
1,51 – 2,50	2	Leve
1,00 – 1,50	1	Muito leve

Tempo de Tolerância: Tempo de tolerância é o tempo máximo que o processo pode ficar paralisado, sem comprometer de forma significativa as atribuições organizacionais da ANEEL, ou seja, deve-se estimar por quanto tempo o processo pode ficar indisponível (“fora do ar”), sem causar impactos massivos e severos. A escala de valoração para tempo de tolerância está definida abaixo:

Tempo em Horas	Pontuação
Até 48 Horas	6
Até 1 semana	5
Até 2 semanas	4
Até 1 mês	3
Até 3 meses	2
Acima de 3 meses	1

Matriz do BIA - Business Impact Analysis: O resultado do cruzamento dos eixos nível de impacto com o nível de tempo de tolerância é a Matriz do BIA, que define 3 níveis de criticidade para os processos avaliados. Podem ser críticos, moderados ou leves, conforme tabela abaixo:

Alta Criticidade	Média Criticidade	Baixa Criticidade
Prioritário: É primordial e deve possuir uma atenção especial dos gestores.	Segunda prioridade: Possui um nível de importância médio.	Terceira prioridade: Leve impacto para o negócio da ANEEL.

Nível de Impacto nos Negócios	Tempo de Tolerância					
	48 horas	1 semana	2 semanas	1 mês	3 meses	Acima de 3 meses
Massivo 5	Alta	Alta	Alta	Média	Média	Média
Severo 4,5	Alta	Alta	Alta	Média	Média	Média
Severo 4	Alta	Alta	Alta	Média	Média	Média
Moderado 3,5	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Moderado 3	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Leve 2,5	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa
Leve 2	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa
Muito leve 1,5	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa

Matriz do BIA

ANEXO III – Resultado do BIA dos processos da ANEEL, levantamento da criticidade dos processos.

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Tarifa	3 Reg Tec	3.3 - SRD	3.3.3 - Monitoramento e Controle dos Serviços de Distribuição	3.3.3.1 - Estabelecer limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC para as concessionárias de distribuição em Revisão Tarifária Periódica - RTP 3.3.3.2 - Gerir a continuidade nos pontos de conexão DIT-D e D-D 3.3.3.3 - Elaborar Ranking da Continuidade 3.3.3.4 - Acompanhar o desempenho da conformidade de tensão em regime permanente 3.3.3.5 - Acompanhar o desempenho da continuidade do fornecimento 3.3.3.6 - Gerir o Cálculo de Perdas das concessionárias de distribuição em RTP 3.3.3.7 - Gerir o Cálculo de Perdas das permissionárias de distribuição em RTP	5	5	5,00	6	Alta
Tarifa	3 Reg Tec	3.3 - SRD	3.3.4 - Gestão da Informação no âmbito da Distribuição	3.3.4.1 - Gerir a Base de Dados Geográfica das Distribuidoras (BDGD) 3.3.4.2 - Garantir a disponibilidade de informações setoriais necessárias aos processos da SRD	5	5	5,00	6	Alta
Tarifa	4 Reg Econ	4.2 - SGT	4.2.1 - Revisões Tarifárias	4.2.1.1 - Realizar as revisões tarifárias periódicas 3.3.1.1 - Calcular as Tarifas de Referência 3.3.1.2 - Calcular os Encargos de Conexão 3.3.1.3 - Calcular a TUSDg Leilão 3.3.1.4 - Calcular a TUSDg de Referência	5	5	5,00	6	Alta
Tarifa	4 Reg Econ	4.2 - SGT	4.2.2 - Reajustes Tarifários	4.2.2.1 - Realizar os reajustes tarifários anuais 3.3.1.2 - Calcular os Encargos de Conexão 3.3.1.3 - Calcular a TUSDg Leilão 3.3.1.4 - Calcular a TUSDg de Referência	5	5	5,00	6	Alta

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGI	7.2.6 - Segurança da Informação	7.2.6.1 - Prover Segurança da Informação	5	5	5,00	6	Alta
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGI	7.2.8 - Administração da Rede e Infraestrutura	7.2.8.1 - Administrar Infra-estrutura de Rede de Computadores	5	5	5,00	6	Alta
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.2 - Gestão de Relacionamentos (AID - AP; ACRI; AC)	6.2.2.2 - Promover o relacionamento com a imprensa (AID - AC)	5	4	4,56	6	Alta
Qualidade Serviço	1- Assess	1.4 - SEL	1.4.1 - Geração	1.4.1.1 - Leiloar Empreendimentos de Geração	4	5	4,44	6	Alta
Qualidade Serviço	1- Assess	1.4 - SEL	1.4.2 - Transmissão	1.4.2.1 - Leiloar Empreendimentos de Transmissão	4	5	4,44	6	Alta
Qualidade Serviço	2-Outorga	2.1 - SEL	2.1.1 - Licitações e Contratações de Transmissão e Distribuição	2.1.1.1 - Licitar Concessão e Permissão de Transmissão e Distribuição	4	5	4,44	6	Alta
Qualidade Serviço	2-Outorga	2.2 - SEL	2.2.1 - Leilões	2.2.1.1 - Subsidiar a Realização dos Leilões de Energia Elétrica (Geração)	4	5	4,44	6	Alta
Tarifa	4 Reg Econ	4.1 - SEL	4.1.3 - Leilão de compra e venda de energia elétrica	4.1.3.1 - Elaborar Minutas de Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica de Leilões de Energia Nova (LEN) 4.1.3.2 - Promover Leilões de Energia Existente (LEE) 4.1.3.3 - Promover Leilões de Ajuste (LA) 4.1.3.4 - Elaborar Minutas de Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica de Leilões de Energia de Reserva (LER) 4.1.3.5 - Acompanhar Assinaturas de Contratos Decorrentes de Leilões	4	5	4,44	6	Alta

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.3 - SFF	5.3.3 - Fiscalização das concessionárias e permissionárias do serviço público de energia elétrica referente aos processos tarifário e licitatório	5.3.3.1 - Fiscalização de Base de Remuneração 5.3.3.2 - Fiscalização de Conta de Variação da Parcela A	4	5	4,44	6	Alta
Qualidade Serviço	7 Planej	7.4 - SAF	7.4.1 - Recursos Logísticos	7.4.1.1 - Gerir Patrimônio 7.4.1.2 - Gerir Almoxarifado 7.4.1.3 - Gerir Diárias, Passagens e Concessão de Hospedagem 7.4.1.4 - Gerir Serviços de Suporte ao Funcionamento da ANEEL	4	5	4,44	6	Alta
Tarifa	3 Reg Tec	3.1 - SRG	3.1.1 - Regulação e acompanhamento da operação do SIN.	3.1.1.1 - Regulamentar novos dispositivos legais e adequações de resoluções normativas. 3.1.1.2 - Acompanhar a operação planejada pelo ONS.	5	5	5,00	5	Alta
Qualidade Serviço	6 Rel Soc	6.1 - SMA	6.1.1 - Ouvidoria Setorial	6.1.1.1 - Contratar e Coordenar CTA 6.1.1.2 - Atualizar Scrip de textos padrão 6.1.1.3 - Tratar Solicitações de consumidores pelo SGO 6.1.1.4 - Monitorar e prestar suporte Técnico do SGO 6.1.1.5 - Executar programa de Qualidade SMA 6.1.1.6 - Tratar, por Servidor Público, Demanda Institucional/Solicitação de Ouvidoria 6.1.1.7 - Treinar Aes descentralizadas para executar atividades de Ouvidoria 6.1.1.8 - Realizar o atendimento presencial ao consumidor	5	5	5,00	5	Alta

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	6 Rel Soc	6.1 - SMA	6.1.4 - Coordenar e operacionalizar Audiências e Consultas Públicas	6.1.4.1 - Coordenar e operacionalizar Audiências e Consultas Públicas	5	5	5,00	5	Alta
Qualidade Serviço	7 Planej	7.4 - SAF	7.4.2 - Manutenção Predial	7.4.2.1 - Gerir o Processo de Manutenção Predial	3	5	3,89	6	Alta
Qualidade Serviço	2-Outorga	2.1 - SCT	2.1.1 - Licitações e Contratações de Transmissão e Distribuição	2.1.1.2 - Gerir os Contratos de Concessão de Transmissão 2.1.1.3 - Gerir os Contratos de Concessão de Distribuição 2.1.1.4 - Contratar Concessão de Transmissão e Distribuição 2.1.1.5 - Enquadrar Cooperativas de Eletrificação Rural 2.1.1.6 - Contratar Permissão de Distribuição de Energia Elétrica.	4	5	4,44	5	Alta
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGI	7.2.2 - Disseminação de Informações - WEB	7.2.2.1 - Gerenciar Sítios e Portais	4	3	3,56	6	Alta
Qualidade Serviço	1- Assess	1.1 - SGE	1.1.2 - Apoio ao Processo Decisório	1.1.2.1 - Realizar Reunião Pública 1.1.2.2 - Publicar Atos Administrativos - Reunião Pública 1.1.2.3 - Realizar Reunião de Gestão Administrativa 1.1.2.4 - Apoiar a Instrução Processual	4	4	4,00	5	Alta
Qualidade Serviço	1- Assess	1.2 - PGE	1.2.1 -Contencioso	1.2.1.1 - Defender e Representar a ANEEL Judicialmente	4	4	4,00	5	Alta
Tarifa	4 Reg Econ	4.2 - SGT	3.2.6 - Tarifas	3.2.6.1 - Estabelecer o Valor das Tarifas de Uso dos Sistemas de Transmissão para as Centrais Geradoras Participantes dos Leilões de Energia 3.2.6.2 - Avaliar Eficiência da Contratação do Uso do Sistema de Transmissão 3.2.6.3 - Estabelecer o Valor Anual das Tarifas de Uso do Sistema de Transmissão 3.3.6.4 - Estabelecer o valor das Tarifas do Uso dos Sistemas de Transmissão não	5	5	5,00	4	Alta

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
				homologadas no ciclo					
Tarifa	4 Reg Econ	4.2 - SGT	3.2.7 - Encargos de Uso	3.2.7.1 - Estabelecer Encargos de Uso do Sistema de Transmissão e Encargos de Conexão a Serem Pagos por Distribuidoras 3.2.7.2 - Fixar Encargos Anuais das Instalações de Transmissão de Caráter Exclusivo para Conexão Compartilhada e Individual de Geradores (ICG e IEG)	5	5	5,00	4	Alta
Tarifa	4 Reg Econ	4.2 SGT	3.2.5 - Reajuste e revisão de Receita de Geração	3.2.5.1 - Realizar Revisão das Receitas Anuais de Geração 3.2.5.1 - Realizar Reajuste das Receitas Anuais de Geração	5	5	5,00	4	Alta
Tarifa	4 Reg Econ	4.1 - SRM	4.1.1 - Tratamento de Contratos	4.1.1.1 - Tratar contratos 4.1.1.2 - Homologar Resultado do processamento do Mecanismo de Compensação de Sobras e Déficits (MCSD) 4.1.1.3 - Informar à SGT os preços dos contratos regulados atualizados para reajuste e revisão	4	4	4,00	5	Alta
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.2 - SFE	5.2.2 - Fiscalização dos Serviços de Transmissão	5.2.2.1 - Fiscalização de Parcela Variável 5.2.2.2 - Fiscalizar ONS 5.2.2.3 - Fiscalizar Ocorrências e Perturbações 5.2.2.4 - Fiscalizar Novos Empreendimentos de Transmissão 5.2.2.5 - Fiscalizar as Instalações em Operação das Transmissoras	5	5	5,00	4	Alta

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	1- Assess	1.1 - SGE	1.1.1 - Protocolo-Geral	1.1.1.1 - Protocolar, Analisar e Cadastrar Documentação 1.1.1.2 - Abrir, Anexar, Apensar e Desapensar Processos	3	5	3,89	5	Alta
Tarifa	4 Reg Econ	4.2 - SGT	3.2.5 - Reajuste e Revisão de Receita de Transmissão	3.2.5.1 - Realizar Revisão das Receitas Anuais Permitidas das Concessionárias de Transmissão 3.2.5.1 - Realizar Reajuste das Receitas Anuais Permitidas das Concessionárias de Transmissão	5	4	4,56	4	Alta
Tarifa	4 Reg Econ	4.2 - SGT	4.2.3 - Encargos Setoriais	4.2.3.1 - Fixar encargos setoriais	5	4	4,56	4	Alta
Qualidade Serviço	7 Planej	7.1 - SAF	7.1.1 - Planejamento e Acompanhamento	7.1.1.2 - Coordenar PPA/Orçamento	5	4	4,56	4	Alta
Qualidade Serviço	7 Planej	7.4 - SAF	7.4.3 - Execução e controle Orçamentário e Financeiro	7.4.3.1 - Gestão da Disponibilidade Orçamentária 7.4.3.2 - Gerir Execução Orçamentária e Financeira	5	4	4,56	4	Alta
Qualidade Serviço	7 Planej	7.4 - SAF	7.4.5 - Gestão da arrecadação e a inadimplência	7.4.5.1 - Gerir a CMPFRH e os Royalties da Itaipu Binacional 7.4.5.2 - Gerir a Taxa de Fiscalização dos Serviços de Energia Elétrica 7.4.5.3 - Gerir o Cadastro de Inadimplentes da ANEEL 7.4.5.4 - Gerir as Multas de Autos de Infração	5	4	4,56	4	Alta
Qualidade Serviço	7 Planej	7.1 - AIN	7.1.1 - Planejamento e Acompanhamento	6.2.1.1 - Coordenar prestação de contas anual (PCA)	4	3	3,56	5	Alta
Tarifa	3 Reg Tec	3.2 - SCT	3.2.4 - Estabelecimento de Receita	3.2.4.1 - Autorizar Reforços em Instalações sob Responsabilidade de Concessionária de Transmissão e Estabelecer Adicional de Receita Anual Permitida	4	4	4,00	4	Alta
Qualidade Serviço	2-Outorga	2.2 - SCG	2.2.3 - Autorizações	2.2.3.1 - Autorizar Empreendimentos 2.2.3.2 - Gerir Autorizações	5	5	5,00	3	Média
Qualidade Serviço	2-Outorga	2.2 - SCG	2.2.4 - Concessões	2.2.4.1 - Gerir Concessões 2.2.4.2 - Gerir Compensação Financeira	5	5	5,00	3	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Tarifa	3 Reg Tec	3.4 - SRD	3.4.2 - Avaliar e homologar previamente a aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE.	3.4.2.1 - Homologar previamente a aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE. 3.4.2.2 - Homologar de forma definitiva a aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE.	5	5	5,00	3	Média
Tarifa	4 Reg Econ	4.1 - SRM	4.1.4 - Regulação de Mercado	4.1.2.2 - Implantar o Sistema de Gestão de Composição Societária 4.1.2.3 - Identificar lacunas regulatórias e necessidade de aprimoramento da regulamentação 4.1.2.4 - Consolidar Dados de Mercado 4.1.4.1 - Aprovar Procedimentos de Comercialização 4.1.4.2 - Aprovar regras de comercialização 4.1.4.3 - Homologar programas computacionais do Sistema de Contabilização e Liquidação (SCL) 4.1.4.4 - Publicar o Valor Anual de Referência (VR) e sua atualização 4.1.4.5 - Calcular os Montantes de Reposição 4.1.4.6 - Analisar Recursos Administrativos contra atos publicados pela Agência referentes ao mercado/ comercialização de energia elétrica 4.1.4.7 - Definir/rever regulamentação do mercado e de comercialização 4.1.4.8 - Publicar valores de Preço de Liquidação das Diferenças (PLD) máximo e mínimo	5	5	5,00	3	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.2 - SFE	5.2.1 - Fiscalização dos Serviços de Distribuição	5.2.1.1 - Fiscalizar Fornecimento DEC/FEC 5.2.1.2 - Fiscalizar Conformidade de Fornecimento 5.2.1.3 - Fiscalização de Teleatendimento 5.2.1.4 - Realizar Fiscalização Técnica 5.2.1.5 - Realizar Fiscalização de Eficiência Energética 5.2.1.6 - Realizar Fiscalização Baixa renda 5.2.1.7 - Realizar Fiscalização da Universalização 5.2.1.8 - Realizar Fiscalização Comercial 5.2.1.9 - Fiscalizar Ativos - parte física (Revisão Tarifária) 5.2.3.1 - Avaliar os Serviços de Distribuição Descentralizados 5.2.3.4 - Monitorar as Comercializadoras	5	5	5,00	3	Média
Qualidade Serviço	1- Assess	1.3 - AIN	1.3.2 - Suporte à Administração e Órgãos de Controle	1.3.2.1 - Atender Demandas da Administração e dos Órgãos de Controle Externo e Interno 1.3.2.2 - Acompanhar as Determinações da Diretoria	4	3	3,56	4	Alta
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGI	7.2.7 - Gestão de Dados	7.2.7.1 - Gerenciar Arquitetura de Dados 7.2.7.2 - Gerenciar Banco de Dados 7.2.7.3 - Gerir Inteligência do Negócio (BI)	3	4	3,44	4	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.5 - SLC	7.5.4 - Acompanhamento de Convênios	7.5.4.1 - Coordenar os Contratos de Metas 7.5.4.2 - Colaborar nos demais Acordos Execução descentralizada	4	5	4,44	3	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	7 Planej	7.3 - SRH	7.3.1 - Gestão de Informações Funcionais	7.3.1.1 - Publicar Boletim Administrativo 7.3.1.2 - Gerenciar Cadastro de Pessoal 7.3.1.3 - Gerenciar Licenças e Afastamentos 7.3.1.4 - Gerenciar Folha de pagamento 7.3.1.5 - Gerenciar Vantagens e Benefícios 7.3.1.6 - Conceder aposentadorias, pensões e abonos de permanência 7.3.1.7 - Gerenciar a jornada de trabalho na ANEEL e sistema de ponto eletrônico 7.3.1.8 - Realizar Análises Legais 7.3.1.9 - Promover Reestruturação de Cargos Comissionados 7.3.2.1 - Elaborar e enviar Declaração de Imposto de Renda da ANEEL, Envio de Informações Sociais (RAIS) e Envio de relação de contribuições patronais 7.3.2.2 - Promover Programa de Estágio	3	1	2,11	6	Baixa
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.4 - Produção de Material de Comunicação (AID - AC)	6.2.4.3 - Analisar os textos de publicações da ANEEL	4	2	3,11	4	Média
Qualidade Serviço	1- Assess	1.2 - PGE	1.2.2 - Consultoria	1.2.2.1 - Prover Assessoramento Jurídico	3	3	3,00	4	Média
Qualidade Serviço	2-Outorga	2.2 - SCG	2.2.2 - Registros	2.2.2.1 - Registrar Empreendimentos	3	5	3,89	3	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.1 - SRG	3.1.3 - Regulação e acompanhamento dos Sistemas Isolados.	3.1.3.1 - Autorizar projetos para sub-rogação à CCC. 3.1.3.2 - Acompanhar a operação planejada pelo GTON.	3	5	3,89	3	Média
Qualidade Serviço	1- Assess	1.2 - PGE	1.2.3 - Dívida Ativa	1.2.3.1 – Efetivar a Cobrança de Créditos da ANEEL	3	4	3,44	3	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	2-Outorga	2.1 - SCT	2.1.3 - Declarações e Homologações	2.1.3.1 - Declarar Utilidade Pública Áreas para Implantação de Instações de Transmissão e Distribuição 2.1.3.2 - Homologar Compartilhamento de Infra-estrutura 2.1.3.3 - Analisar a Conformidade do Projeto Básico dos Empreendimentos de Transmissão Licitados	3	4	3,44	3	Média
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.3 - SRM/SFF	5.3.1 - Regulação econômico-financeira dos agentes	5.3.1.1 - Regular Procedimentos Contábeis do Serviço Público de Energia Elétrica	3	4	3,44	3	Média
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.3 - SFF	5.3.2 - Fiscalização da situação econômico-financeira dos agentes	5.3.2.1 - Analisar Pedidos de Anuência Prévia 5.3.2.2 - Validar Elementos Econômicos e Financeiros 5.3.2.3 - Notificar Agente 5.3.2.4 - Emitir Parecer sobre Manifestações 5.3.2.5 - Punir Agente 5.3.2.6 - Atender Demandas Extraordinárias 5.3.2.7 - Acompanhar Inadimplência dos Agentes 5.3.2.8 - Fiscalização de Ativos – Parte Econômica e Financeira 5.3.2.9 - Fiscalização de Custos Incorridos nos Estudos de Viabilidade	3	4	3,44	3	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.3 - SRD	3.3.1 - Regulação Técnica-Econômica	3.3.1.5 - Gerir o Plano de Desenvolvimento da Distribuição (PDD) das Distribuidoras	3	2	2,56	4	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	2-Outorga	2.3 - SCG	2.3.1 - Projetos e Estudos Hidroenergéticos	2.3.1.1 - Aprovar Estudos de Inventário Hidrelétrico 2.3.1.2 - Gerir os Processos Administrativos Referentes à Projetos e Estudos Hidroenergéticos 2.3.1.3 - Aprovar Estudos de Viabilidade de UHEs 2.3.1.4 - Aprovar Projetos Básicos de UHE's 395 2.3.1.5 - Aprovar Projetos Básicos de UHE's 412 2.3.1.6 - Aprovar Projetos Básicos de PCH's 395 2.3.1.7 - Aprovar Projetos Básicos de PCH's 343	5	5	5,00	2	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.4 - SRD	3.4.5 - Avaliar e homologar previamente os valores de reembolso da instalação do ramal de conexão, do kit de instalação interna e do padrão de entrada na área rural	3.4.5.1 - Publicar tabelas de preço - padrão rural 3.4.5.2 - Homologar previamente o padrão rural	2	5	3,33	3	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGI	7.2.9 - Gestão de serviços de TI	7.2.9.1 - Atender Usuários de Informática 7.2.9.2 - Prover e Gerenciar software e hardware	2	2	2,00	5	Baixa
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.2 - Gestão de Relacionamentos (AID - AP; ACRI; AC)	6.2.2.1 - relacionamento institucional com órgãos do Poder legislativo (AID - AP)	5	4	4,56	2	Média
Tarifa	4 Reg Econ	4.2 - SRM	4.2.4 - Informações de Mercado	4.2.4.1 - Coletar e analisar informações de mercado para Regulação Econômica	3	3	3,00	3	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.2 - SRT	3.2.3 - Prestação do Serviço	3.2.3.1 - Analisar Plano de Ação do Operador Nacional do Sistema Elétrico 3.2.3.2 - Analisar a Qualidade da Prestação do Serviço	4	5	4,44	2	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGI	7.2.1 - Escritório de Gerência de Projetos	7.2.1.1 - Gerenciar Projetos de TI 7.2.1.2 - Gerenciar Sistemas de Informação 7.1.2.3 - Coordenar avaliação interna conforme ISO 9001:2008	4	5	4,44	2	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	7 Planej	7.5 - SLC	7.5.1 - Licitações	7.5.1.1 - Planejar Licitações 7.5.1.2 - Executar Licitações 7.5.1.3 Participar de Registros de Preços	4	5	4,44	2	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.5 - SLC	7.5.2 - Contratos	7.5.2.1 - Estabelecer e monitorar instrumentos contratuais 7.5.2.2 - Aderir a Atas de Registro de Preços 7.5.2.3 - Apurar responsabilidade administrativa	4	5	4,44	2	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.5 - SLC	7.5.3 - Contratações Diretas	7.5.3.1 - Executar as Dispensas de licitação 7.5.3.2 - Executar as Cotações Eletrônicas 7.5.3.3 - Executar as Inexigibilidade de licitação 7.5.3.4 - Executar o Credenciamento	4	5	4,44	2	Média
Qualidade Serviço	6 Rel Soc	6.1 - SMA	6.1.9 - Coordenar Atividades da Comissão Técnica de Processos	6.1.9.1 - Coordenar Atividades da Comissão Técnica de Processos	2	4	2,89	3	Média
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.2 - Gestão de Relacionamentos (AID - AP; ACRI; AC)	6.2.2.3 - Gerir o relacionamento institucional com públicos específicos (AID - ACRI)	5	3	4,11	2	Média
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.2 - Gestão de Relacionamentos (AID - AP; ACRI; AC)	6.2.2.4 - Gerir parcerias institucionais (AID - AI)	5	3	4,11	2	Média
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.2 - Gestão de Relacionamentos (AID - AP; ACRI; AC)	6.2.2.6 - Promover e apoiar a realização de eventos para público externo (AID - ACRI)	5	3	4,11	2	Média
Qualidade Serviço	1- Assess	1.6 - CE	1.6.1 - Apuração de Infração Ética	1.6.1.1 - Gerir Apuração de Desvio de Conduta Ética	2	2	2,00	4	Baixa
Tarifa	3 Reg Tec	3.4 - SMA	3.4.6 - Gerir e Calcular o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - IASC	3.4.6.1 - Gerir o IASC	4	4	4,00	2	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGE	7.2.4 - Gestão de Documentos de Arquivo	7.2.4.1 - Gerenciar Documentos de Arquivo	2	2	2,00	4	Baixa

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.3 - SFF	5.3.4 - Fiscalização dos agentes do setor elétrico por Anuência Prévia, analisando, instruindo e manifestando sobre solicitações encaminhadas a respeito de operações comerciais e societárias	5.3.4.1 - Fiscalização dos agentes do setor elétrico por Anuência Prévia, analisando, instruindo e manifestando sobre solicitações encaminhadas a respeito de operações comerciais e societárias	3	5	3,89	2	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.3 - SRH	7.3.2 - Desenvolvimento e bem-estar	7.3.2.1 - Acompanhar Estágio Probatório e Estabilidade 7.3.2.2 - Promover Ações de Gestão de Desempenho Individual 7.3.2.3 - Promover Ações de Gestão da Carreira 7.3.2.4 - Gerenciar Clima Organizacional 7.3.2.5 - Implementar o Programa Vida de Qualidade - saúde ocupacional (ambulatorio) 7.3.2.6 - Implementar o Programa Vida de Qualidade - outras ações 7.3.2.7 - Prover saúde suplementar aos servidores 7.3.2.8 - Implementar política de saúde do servidor	2	1	1,56	5	Baixa
Qualidade Serviço	1- Assess	1.5 - CPPA	1.5.1 - Apuração de Infrações Disciplinares	1.5.1.1 - Gerir Apurações de Infrações Disciplinares no Âmbito da ANEEL	3	2	2,56	3	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.4 - SAF	7.4.4 - Contabilidade	7.4.4.1 - Gerir Contabilidade	3	2	2,56	3	Média
Qualidade Serviço	1- Assess	1.3 - AIN	1.3.1 - Auditoria de Avaliação e Acompanhamento da Gestão; Contábil Financeira; Operacional e Especial	1.3.1.1 - Planejar as Atividades de Auditoria Interna - PAINT 1.3.1.2 - Acompanhar o Atendimento das Recomendações de Auditoria 1.3.1.3 - Auditar os Processos	2	3	2,44	3	Baixa

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
				Organizacionais da ANEEL					
Qualidade Serviço	2-Outorga	2.1 - SCT	2.1.2 - Autorizações de Distribuição	2.1.2.1 - Autorizar a Importação/ Exportação de Energia Elétrica 2.1.2.2 - Autorizar a Comercialização de Energia Elétrica	2	3	2,44	3	Baixa
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.1 - Suporte à gestão (AID - AGI)	6.2.1.2 - Gerir as contratações (AID - AGI) 6.2.1.3 - Gerenciar os processos de negócio (AID - AGI) 2.1.4 - Gestão de projetos (AID - AGI) 6.2.1.5 - Gestão administrativa da AID (AID - AGI)	4	3	3,56	2	Média
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.2 - Gestão de Relacionamentos (AID - AP; ACRI; AC)	6.2.2.5 - Gerir representações, apoios e patrocínios institucionais (AID - GI)	4	3	3,56	2	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.1 - SRG	3.1.2 - Regulação da interação entre operação e comercialização de energia elétrica.	3.1.2.1 - Acompanhar os contratos do ambiente regulado e seus rebatimentos na geração de energia. 4.1.2.6 - Calcular o Montante Anual de Energia Não Fornecida Isenta do Ressarcimento Previsto na Cláusula 14 do Contrato de Energia de Reserva (ENF ADT)	2	5	3,33	2	Média
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.3 - Gestão de Canais de Comunicação (AID - AC)	6.2.3.2 - Gerir ações de comunicação para o público interno	4	2	3,11	2	Média
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.3 - Gestão de Canais de Comunicação (AID - AC)	6.2.3.3 - Dar suporte e realizar eventos para o público interno	4	2	3,11	2	Média
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.4 - Produção de Material de Comunicação (AID - AC)	6.2.4.1 - Criar e produzir material gráfico	4	2	3,11	2	Média
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID	6.2.4 - Produção de Material de Comunicação (AID - AC)	6.2.4.2 - Criar e publicar material eletrônico	4	2	3,11	2	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGE	7.2.3 - Processamento e Disponibilização do Acervo Técnico Informacional	7.2.3.1 - Processar e Disponibilizar Acervo Técnico e Informacional	2	2	2,00	3	Baixa
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGI	7.2.10 - Planejamento e Orçamento de TI	7.2.10.1 - Gerenciar o Planejamento de TI 7.2.10.2 - Gerenciar Aquisições	3	3	3,00	2	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.1 - GDG	7.1.1 - Planejamento e Acompanhamento	7.1.1.1 - Coordenar Planejamento e Gestão Estratégica	3	2	2,56	2	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.1 - GDG	7.1.2 - Modelo de Gestão e Processos	7.1.2.2 - Coordenar avaliação da gestão	3	2	2,56	2	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.2 - SGI	7.2.5 - Gestão de Informações Geográficas	7.2.5.1 - Desenvolver e Manter Aplicativos de Geoprocessamento e Bases de Dados Geográficas 7.2.5.2 - Realizar Análises Geográficas	3	2	2,56	2	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.3 - SRD	3.3.2 - Regulamentação da Distribuição	3.3.2.1 - Regularizar Sistemas de Distribuição	5	5	5,00	1	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.4 - SRD	3.4.1 - Regulação dos Serviços Comerciais	3.4.1.1 - Regular os Serviços Comerciais	5	5	5,00	1	Média
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.1 - SFG	5.1.1 - Fiscalização da expansão da oferta de geração de energia elétrica	5.1.1.1 - Fiscalizar a expansão da oferta de empreendimentos de geração de energia elétrica	5	5	5,00	1	Média
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.1 - SFG	5.1.2 - Fiscalização da produção de energia elétrica	5.1.2.1 - Fiscalizar a produção de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional - SIN 5.1.2.2 - Fiscalizar a produção de energia elétrica nos Sistemas Isolados - SISOLs Segurança de Barragens	5	5	5,00	1	Média
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.1 - SFG	5.1.3 - Fiscalização das organizações e encargos e obrigações específicos relacionados à geração de energia elétrica	5.1.3.1 - Fiscalizar o Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS 5.1.3.2 - Fiscalizar a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE 5.1.3.3 - Fiscalizar a gestão da Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis - CCC	4	5	4,44	1	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.3 - SFF	5.3.5 - Fiscalização de Encargos Setoriais	5.3.5.1 - Fiscalizar CCC 5.3.5.2 - Fiscalizar CDE 5.3.5.3 - Fiscalizar RGR	4	5	4,44	1	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.4 -SRD/SFE	3.4.3 - Acompanhar a execução dos Planos de Universalização de Energia Elétrica.	3.4.3.1 - Analisar os Planos de Universalização (SRD) 3.4.3.2 - Acompanhar a execução dos Planos de Universalização de Energia Elétrica. (SFE)	3	5	3,89	1	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.4 - SRD	3.4.8 - Elaborar a Agenda Regulatória Indicativa	3.4.8.1 - Elaborar a Agenda Regulatória Indicativa	4	3	3,56	1	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.1 - SLC	7.1.2 - Modelo de Gestão e Processos	7.1.2.4 - Estabelecer custos de referência e indicadores de qualidade para atividades descentralizadas	4	3	3,56	1	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.1 - SRG	3.1.4 - Regulação do acompanhamento do desenvolvimento e desempenho das Fontes Alternativas Renováveis de energia elétrica.	3.1.4.1 - Avaliar o desempenho das usinas hidrelétricas não despachadas centralizadamente. 3.1.4.2 - Acompanhar a inserção as fontes alternativas na matriz elétrica brasileiro.	3	4	3,44	1	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.2 - SRT	3.2.2 - Acesso	3.2.2.1 - Supervisionar e Solucionar Divergências Relacionadas ao Acesso de Usuários à Rede Básica (RB) 3.2.2.2 - Supervisionar e Solucionar Divergências Relacionadas à Conexão às Instalações de Transmissão sob Responsabilidade de Concessionárias de Transmissão	3	4	3,44	1	Média
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.3 - SFF	5.3.6 - Revisão do Manual de Contabilidade do Setor Elétrico	5.3.6.1 - Revisão do Manual de Contabilidade do Setor Elétrico	3	4	3,44	1	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Tarifa	3 Reg Tec	3.4 - SRD	3.4.4 - Acompanhar e divulgar os indicadores de qualidade comerciais.	3.4.4.1 - Acompanhar os indicadores do atendimento telefônico 3.4.4.2 - Acompanhar os indicadores de reclamação - DER e FER 3.4.4.3 - Acompanhar os indicadores de qualidade comercial 3.4.4.4 - Acompanhar os indicadores de inadimplência	2	5	3,33	1	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.5 - SPE	3.5.1 - Pesquisa e Desenvolvimento	3.5.1.1 - Avaliar os Projetos de Pesquisa e Desenvolvimento 3.5.1.2 - Publicar Chamadas de Projetos Estratégicos de P&D e Acompanhar/Avaliar sua execução 3.5.1.3 - Reconhecer investimento anual da empresa em P&D 3.5.1.4 - Verificar cumprimento da obrigação mínima de investimento em P&D 3.5.1.5 - Avaliar os projetos de gestão de P&D das empresas de energia 3.5.1.6 - Regular o Programa de P&D/ANEEL 3.5.1.7 - Realizar estudos de prospecção tecnológica e de impacto do Programa de P&D P&D Estratégico	3	3	3,00	1	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.5 - SPE	3.5.2 - Eficiência Energética	3.5.2.1 - Avaliar os Projetos de Eficiência Energética 3.5.2.2 - Projetos Prioritários 3.5.2.3 - Plano de Gestão 3.5.2.4 - Subsidiar as áreas de fiscalização na verificação dos Programas/Projetos de Eficiência Energética 3.5.2.5 - Realizar estudos de impacto do PEE P&D Prioritário	3	3	3,00	1	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	6 Rel Soc	6.1 - SMA	6.1.6 - Coordenar descentralização das Atividades de Ouvidoria	6.1.6.1 - Coordenar descentralização das Atividades de Ouvidoria	3	3	3,00	1	Média
Qualidade Serviço	6 Rel Soc	6.1 - SMA	6.1.7 - Subsidiar Fiscalização	6.1.7.1 - Subsidiar Fiscalização	3	3	3,00	1	Média
Qualidade Serviço	6 Rel Soc	6.1 - SMA	6.1.8 - Subsidiar Regulação	6.1.8.1 - Subsidiar Regulação	3	3	3,00	1	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.3 - SRH	7.3.4 - Capacitação e Desenvolvimento	7.3.4.1 - Elaborar Plano Anual de Capacitação 7.3.4.2 - Implementar Ações em Eventos Abertos 7.3.4.3 - Implementar Ações em Eventos Fechados 7.3.4.4 - Implementar Ações de Pós-graduação e Incentivo Educacional	3	3	3,00	1	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.2 - SRT	3.2.1 - Regulamentação do Serviço de Transmissão	3.2.1.1 - Regular a Prestação dos Serviços de Transmissão 3.2.1.2 - Analisar e Propor Atualizações dos Procedimentos de Rede	2	4	2,89	1	Média
Tarifa	3 Reg Tec	3.2 - SRT	3.2.8 - Agenda Regulatória Indicativa da SRT	3.2.8.1 - Agenda Regulatória Indicativa da SRT	2	4	2,89	1	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.1 - GDG	7.1.1 - Planejamento e Acompanhamento	7.1.1.3 - Coordenar Contrato de Gestão e Metas Institucionais	4	1	2,67	1	Média
Tarifa	4 Reg Econ	4.2 - SRM & SGT	4.2.5 - Agenda Regulatória Indicativa da SRM e SGT	4.2.5.1 - Agenda Regulatória Indicativa da SRM e SGT	3	2	2,56	1	Média
Qualidade Serviço	6 Rel Soc	6.1 - SMA	6.1.5 - Apoiar o funcionamento dos Conselhos de Consumidores	6.1.5.1 - Apoiar o funcionamento dos Conselhos de Consumidores	3	2	2,56	1	Média
Qualidade Serviço	7 Planej	7.1 - GDG	7.1.2 - Modelo de Gestão e Processos	7.1.2.1 - Gerir Processos Organizacionais	3	2	2,56	1	Média

Tipo	Macroprocesso	Processo	Agregado	Subprocessos	Imagem (peso 5)	Operação (peso 4)	Nível de Impacto	Tempo de Tolerância	BIA
Qualidade Serviço	5 Fiscalização	5.1 - SFG	5.1.4 - Fiscalização da expansão da oferta e da produção de energia elétrica por meio de Agências Estaduais conveniadas	5.1.4.1 - Fiscalização da expansão da oferta e da produção de energia elétrica por meio de Agências Estaduais conveniadas	2	3	2,44	1	Baixa
Qualidade Serviço	1- Assess	1.6 - CE	1.6.2 - Consultas de Consultas Éticas	1.6.2.1 - Atuar como Instância Consultiva (denúncias)	2	2	2,00	1	Baixa
Tarifa	3 Reg Tec	3.1 - SRG	3.1.5 - Agenda Regulatória indicativa da SRG	3.1.5.1 - Agenda Regulatória indicativa da SRG	2	2	2,00	1	Baixa
Tarifa	3 Reg Tec	3.5 - SPE	3.5.3 - Gestão da SPE	3.5.3.1 - Organizar o CITENEL e SEENEL 3.5.3.2 - Organizar a publicação das revistas de P&D e EE 3.5.3.3 - Atualizar a base de dados da SGI/SCR com os dados dos Programas de P&D e EE para a elaboração do Boletim de Informações Gerenciais	2	2	2,00	1	Baixa
Qualidade Serviço	6 Rel Soc	6.1 - SMA	6.1.3 - Realizar Mediação	6.1.3.1 - Realizar Mediação	2	2	2,00	1	Baixa
Qualidade Serviço	1 - Assess	6.2 - AID (AC)	6.2.3 - Gestão de Canais de Comunicação	6.2.3.1 - Elaborar Clipping diário	1	2	1,44	1	Baixa