

Rio de Janeiro, 02/01/2023

Ao Senhor

Rodrigo Figueiredo Ferreira

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS AGENTES COMERCIALIZADORES DE ENERGIA
ELÉTRICA**

Presidente

ASSUNTO: Resposta a Carta CT-0056-2022 da ABRACEEL

**Ref.: Melhoria na divulgação de informações que impactam a formação de preço - PREC
3069/2022**

Prezado Senhor,

Em atenção à carta referenciada em [1], com sugestões de melhorias na comunicação do ONS com os agentes e na divulgação de informações que impactam a formação de preço, prestamos as seguintes considerações.

O ONS vem trabalhando para atuar de forma colaborativa e isonômica em seus relacionamentos e para ser um centro de informações de valor para o Setor Elétrico Brasileiro e para a sociedade, ampliando a transparência e qualidade na divulgação e facilitando o acesso às informações nos prazos adequados para viabilizar as diversas operações técnicas e comerciais dos agentes, conforme estabelecem os Procedimentos de Rede e em linha com os objetivos estratégicos “ONS + Relacional + Comunicador” e “ONS + Digital”.

Nesse sentido, o ONS agradece as contribuições da ABRACEEL que visam à modernização e aprimoramento contínuo dos processos relativos ao compartilhamento de informações entre o Operador e os agentes, e destaca as seguintes informações adicionais acerca das situações elencadas:

Divulgação em canais oficiais de comunicação: No que tange à publicação dos resultados das previsões de carga para o processo de Consolidação das Previsões de Carga para o Planejamento Anual da Operação Energética – PLAN e Revisões Quadrimestrais, é importante informar que esta é feita, conforme acordado, em sintonia com a EPE e CCEE, instituições participantes do processo, com divulgações simultâneas nos três sites, de forma a dar agilidade e publicidade a todos os interessados. Especificamente, em relação à disponibilização do PLAN 2023-2027, a publicação foi realizada no formato e canais regulares.

No sentido de dar maior clareza e uniformidade aos resultados, assumimos a prática de realização de reuniões no formato de workshops, em conjunto com a EPE e CCEE, nas quais os participantes podem contribuir diretamente, sendo estas interações de suma importância para esclarecimentos e aprimoramentos do processo. O caso citado, referente à necessidade de ajuste na sazonalização da carga, é um exemplo de contribuição feita por um Agente durante o referido workshop, tendo sido informado, na ocasião, que o arquivo anteriormente disponibilizado seria substituído com a devida correção.

Redundância dos sistemas e banco de dados na nuvem: O ONS reconhece que houve incidentes nos sistemas e bancos de dados nos dias 25 e 28/11/22. Entretanto, temos registros que nos dias 24, 26 e 27/11/22, os sistemas do ONS operaram normalmente.

A equipe de Tecnologia do ONS atuou na identificação e remediação do problema, atestando que a causa raiz não está associada aos links de telecomunicações (internet) existentes no Operador. Como informação complementar, destacamos que o ONS possui links redundantes, contingenciados e balanceados para assegurar os acessos aos sistemas publicados para os agentes e vem continuamente envidando esforços para assegurar disponibilidade e continuidade das soluções publicadas para os agentes do setor.

Integridade dos dados fornecidos pela API Hidrologia: Ressaltamos que o ponto central da estratégia digital do ONS é transformar o Operador em uma organização orientada a dados. No ano de 2021, o ONS lançou o portal de dados abertos com 7 conjuntos de dados. No fim do ano de 2022, o portal conta com 44 conjuntos de dados. Adicionalmente, neste período, foram disponibilizadas 54 novas APIs para os agentes do setor.

A API de Hidrologia é a mais consumida, seguida da API do PDP e de Energia Agora, sendo observados aproximadamente 150.000 requisições de acesso por dia. Ao longo de 2022, o ONS aprimorou as ferramentas de monitoramento com o propósito de garantir a disponibilidade e atuar de forma preventiva nos eventuais problemas. Deste modo, temos registro de duas indisponibilidades no segundo semestre de 2022, onde a equipe de tecnologia atuou prontamente para restabelecimento das APIs em até 24 horas.

Adicionalmente é importante registrar que:

- 1) Eventualmente são recebidos chamados na Central de Atendimento aos Agentes com indicações de possíveis indisponibilidades neste serviço. No entanto, identificamos que muitos dos problemas reportados são de fato causados por uso inadequado da API. Nestes casos, o ONS orienta os agentes quanto ao uso correto do serviço e apoia na solução técnica para correção.
- 2) Não foram identificados chamados abertos na Central de Atendimento aos Agentes quanto à indisponibilidade mencionada na carta sobre acessos feitos via sistemas Unix/ Linux. Destacamos que -é observado - um consumo médio de 150.000 requisições por dia, o que indica um funcionamento normal do serviço.

Solicitamos que os agentes em questão entrem em contato com a Central de Atendimento aos Agentes para que o ONS possa dar o devido suporte.

- 3) Para possibilitar uma forma de consumo alternativa aos dados ofertados na API de Hidrologia, está em andamento o desenvolvimento de novos conjuntos de dado, a serem disponibilizados no portal dados abertos, com os dados das grandezas em periodicidade diárias. Cabe destacar que atualmente os dados das grandezas médias diárias já estão disponíveis no referido portal.

Central de Atendimento aos Agentes: O ONS implementou em agosto deste ano melhorias no ambiente de atendimento com a implantação de uma ferramenta tecnológica de CRM (Customer Relationship Management), que auxilia na gestão do relacionamento entre o Operador, os agentes e a sociedade, centralizando todos os chamados abertos em um ambiente específico do portal SINtegre, facilitando assim o acompanhamento das demandas recebidas por todos envolvidos. Adicionalmente, está em andamento no ONS um projeto cujo objetivo é evoluir a estratégia de relacionamento do Operador com os diversos públicos de interesse e, em

decorrência, estão previstas para 2023 mais ações para aprimoramento contínuo dos processos de relacionamento com agentes, dentre as quais destacam-se: a avaliação de seus canais de comunicação, incluindo a central de atendimento; a ampliação da qualidade de atendimento e a satisfação dos agentes; a revisão do nível de serviço e divulgação de prazos para resposta (Service Level Agreement - SLA); a redefinição de metas e indicadores para monitoramento, além de pesquisa de satisfação por chamados.

Por fim, reforçamos que é compromisso desse Operador estar em busca constante de aprimoramentos para melhor atender às demandas dos agentes. Desta forma agradecemos as contribuições recebidas e colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Renovamos os votos de apreço e consideração,

Atenciosamente,

Marcelo Prais

Diretor de TI, Relacionamento com Agentes e Assuntos Regulatórios

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas ONS. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://portalassinaturas.ons.org.br/Verificar/4918-A9AA-B0D8-48BE> ou vá até o site <https://portalassinaturas.ons.org.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 4918-A9AA-B0D8-48BE



Hash do Documento

EBC1054C7D89085EDC1D4F22F706F970028315228911E37D302BBADE9A2C07FE

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 03/01/2023 é(são) :

MARCELO PRAIS - 810.878.377-15 em 02/01/2023 18:41 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital

