



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO 18/2023-GPE

Acompanhamento de Plano de Resultado da Distribuição

3º Trimestre de Acompanhamento (ABR-JUN/23)

FATURAMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. – RGE

Processo SEI 000607-39.00/22-1

agosto/2023

SUMÁRIO

I – APRESENTAÇÃO	3
II – DOS FATOS	3
III – ANÁLISE	5
IV – CONCLUSÃO.....	16

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO – ACOMPANHAMENTO DA DISTRIBUIÇÃO

I – APRESENTAÇÃO

1. Este Relatório de Fiscalização tem por objetivo avaliar o terceiro trimestre de execução (abril a junho de 2023) do Plano de Resultados (PR) proposto pela RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. – RGE para o tema Faturamento de Energia Elétrica, sendo que o período completo do PR se estende de outubro de 2022 a setembro de 2023.

II – DOS FATOS

2. Em 7 de junho de 2022, por meio do Ofício 139/2022-GPE, a distribuidora foi informada que seria realizada análise do serviço de distribuição referente ao tema: Faturamento. Após a análise dos dados, a AGERGS encaminhou à RGE, como anexo do Ofício Nº 190/2022 – GPE, o RF-0015/2022-GPE contendo o diagnóstico do serviço prestado alusivo ao tema supracitado. No RF foi solicitado à Distribuidora que apresentasse um Plano de Resultados, com vigência de doze meses, para a melhoria do serviço. A RGE encaminhou tal Plano de Resultados através da Carta nº 133/RR/RGE/2022.

3. Em outubro de 2022 foi emitida a Nota Técnica Nº 0009/2022 – GPE que analisou do Plano de Resultados (PR) proposto pela RGE, onde restou recomendando que o PR não fosse aceito por não constar *“compromisso de promover a melhoria significativa de desempenho na prestação de serviços, referente ao tema faturamento”*. Posteriormente a RGE enviou Informações adicionais para avaliação do Plano de Resultados de Faturamento, tendo sido, o PR, então aceito. O acompanhamento estabelecido para o PR foi trimestral, inicialmente, com relatórios a serem entregues até o primeiro dia útil dos meses de janeiro, abril, julho e outubro de 2023.

4. Em dezembro de 2022, a RGE solicitou alteração no prazo para a entrega dos relatórios, que passariam a ser entregues no último dia útil dos meses de janeiro, abril, julho e outubro de 2023 *“em função do fechamento dos indicadores do último mês de cada trimestre”*, com o que a AGERGS concordou.

5. Em janeiro de 2023, a Distribuidora apresentou o primeiro Relatório de Acompanhamento do Plano de Resultados do tema faturamento, cuja análise concluiu pelo prosseguimento da PR, com a principal ressalva de que a Distribuidora deveria propor novas metas finais para os indicadores *QRT, PRP e PSL*.

6. Em abril de 2023, a RGE enviou o segundo relatório de Acompanhamento do Plano de Resultados (documento SEI nº 0381422), que foi analisado pela AGERGS no Relatório de Fiscalização nº 10/2023-GPE (SEI nº 0385941), contando a conclusão abaixo transcrita:

27. No segundo trimestre de acompanhamento do Plano de Resultados sobre o tema faturamento, a distribuidora RGE apresentou melhora em todos os indicadores, inclusive no PSL, que passou a atender a meta provisoriamente pactuada com pequena folga.

28. Faz-se, contudo, as seguintes ressalvas:

a. As metas finais propostas pela distribuidora para os indicadores QRT e PRP, conforme determinação constante na Nota Técnica nº 13/2022-GPE, não foram aceitas pela AGERGS, já que não representam uma melhoria considerável. Diante disto, esta Agência Reguladora opta por fixar as metas em 41,58 para o QRT, e 33,71 para o indicador PRP;

b. A nova meta para o indicador PSL proposta pela RGE (8,46) também não foi aceita por ter sido considerada pouco desafiadora, tendo a AGERGS optado por fixá-la em 8,43;

c. A distribuidora não apresentou considerações a respeito do indicador IQF em seu relatório, embora os dados solicitados no relatório anterior tenham sido enviados.

29. Quanto à implementação das ações propostas, das 18 indicadas no PR apenas uma apresentou atraso em relação ao cronograma.

30. Diante do exposto, opina-se pelo prosseguimento do Plano de Resultados em curso, devendo a RGE apresentar, nos próximos relatórios, detalhamento também sobre o cálculo e evolução do indicador IQF, em especial para os 40 municípios priorizados.

7. Em 31/7/2023, a RGE enviou, tempestivamente, o terceiro relatório de Acompanhamento do Plano de Resultados (documento SEI nº 0394488), referente ao período de abril a junho, que consiste no objeto de análise do presente Relatório.

III – ANÁLISE

8. A seguir é apresentada a análise do 3º Relatório de Acompanhamento do tema Faturamento apresentado pela Distribuidora, correspondente ao período de 01/04/2023 a 30/06/2023.

9. Sintetiza-se a seguir, para conveniência, as atividades, cronograma e resultados esperados conforme expedientes RF Nº 15/2022-GPE, NT Nº 9/2022-GPE e NT Nº 13/2022-GPE.

Tabela 1 – Ações propostas

Item	Ações	Município (s) Beneficiado (s)	Início	Término
1	Call Center – Estabelecimento de ações de escuta ativa realizada pela Liderança com o objetivo de entender o ingresso de reclamações e realizar melhorias de processo	Toda área de concessão	out/22	continuo
2	Realização de Workshop com Agências de Atendimento e Credenciados, para entender e melhorar a jornada do cliente	Toda área de concessão	abr/23	out/23
3	Reforço do processo de análise de reincidência de reclamações, com treinamento ao time envolvido	Toda área de concessão	out/22	continuo
4	Análise dos motivos de encerramento, buscando identificar as causas raiz e realizar as melhorias de processo com o time envolvido.	Toda área de concessão	dez/22	continuo
5	Envio de SMS para clientes com reincidências de ausência de leitura no processo de faturamento, por impedimento de acesso por responsabilidade do cliente.	Toda área de concessão	out/22	continuo
6	Sinalização no sistema de leituras para o agente comercial (leiturista), de que a instalação possui reincidência de impedimento de acesso, para que ele busque alternativas de obter a leitura real.	Toda área de concessão	out/22	continuo
7	Estruturação de relatório das instalações com impedimentos de acessos de responsabilidade do cliente para realização de leituras reincidentes, com envio mensal para as equipes e lideranças operacionais	Toda área de concessão	out/22	continuo
8	Autoleitura - Atualizar cartaz e folder informativos dando ênfase para a janela de 7 dias para o cliente que tem leitura plurimensal realizar sua autoleitura evitando o faturamento por média.	todos da área de concessão	nov/22	dez/22
9	Autoleitura - realizar uma pesquisa amostral por e-mail, para os clientes em área rural com leitura plurimensal e com característica digital (conta por e-mail). O objetivo é de coletar insumos para alavancar a utilização do serviço de autoleitura. A pesquisa será encaminhada para 5.480 clientes com esta condição digital (conta por e-mail).	conjunto de municípios selecionados pela metodologia PSL	dez/22	fev/23
10	Autoleitura - realizar uma pesquisa amostral por telefone (clientes não digitais) para os clientes com leitura plurimensal cadastrados em área rural com o objetivo de coletar insumos para alavancar a utilização do serviço de autoleitura. A pesquisa será aplicada em 320 clientes.	conjunto de municípios selecionados pela metodologia PSL	dez/22	fev/23
11	Capacitar 100% do quadro (~529) leituristas e entregadores de contas, sobre o processo da Autoleitura para clientes cadastrados em área rural com o objetivo de divulgar a utilização do serviço e atuar como facilitador em campo.	todos da área de concessão	dez/22	jan/23
12	Autoleitura - Estruturar o novo formato do SMS para clientes cadastrados em área rural com leitura plurimensal enfatizando a janela de 7 dias para a realização da Autoleitura	todos da área de concessão	jan/23	continuo
13	Autoleitura - Publicar na página principal do site da RGE (área não logada onde todos possuem acesso) vídeo orientativo para fomentar o cliente a realizar sua autoleitura evitando o faturamento por média.	todos da área de concessão	fev/23	mar/23
14	Autoleitura - Utilizar a página eletrônica do Conselho de Consumidores da RGE para divulgar o serviço de autoleitura.	todos da área de concessão	fev/23	mar/23
15	Autoleitura - Entrega de cartazes e fôlderes atualizados em agentes de entrega credenciados e sindicatos rurais objetivando um maior alcance na divulgação da informação. Serão realizadas entregas em 100% dos Agentes de Entrega Credenciados (327) e em 56 entidades de representações Rurais.	todos da área de concessão	fev/23	mai/23
16	Autoleitura - Realizar a entrega de fôlderes no momento da visita do Agente Comercial/Leiturista para coleta da leitura especificamente nos municípios selecionados pela metodologia de calculo do PSL. A Entrega será realizada para 100% das instalações com característica rural (~19.900 clientes).	conjunto de municípios selecionados pela metodologia PSL	fev/23	mai/23
17	Autoleitura - Inclusão do tema nas interações da RGE com a mídia direcionados ao público com característica rural.	todos da área de concessão	jan/23	continuo
18	Autoleitura - Realizar campanha no verso da conta	todos da área de concessão	abr/23	set/23

Tabela 2 – Cronograma físico

Item	Ações	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23
1	Call Center – Estabelecimento de ações de escuta ativa realizada pela Liderança com o objetivo de entender o ingresso de reclamações e realizar melhorias de processo	X			X			X			X			X
2	Realização de Workshop com Agências de Atendimento e Credenciados, para entender e melhorar a jornada do cliente							X						
3	Reforço do processo de análise de reincidência de reclamações, com treinamento ao time envolvido	X			X			X			X			X
4	Análise dos motivos de encerramento, buscando identificar as causas raiz e realizar as melhorias de processo com o time envolvido.			X			X			X			X	
5	Envio de SMS para clientes com reincidências de ausência de leitura no processo de faturamento, por impedimento de acesso por responsabilidade do cliente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Sinalização no sistema de leituras para o agente comercial (leiturista), de que a instalação possui reincidência de impedimento de acesso, para que ele busque alternativas de obter a leitura real.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Estruturação de relatório das instalações com impedimentos de acessos de responsabilidade do cliente para realização de leituras reincidentes, com envio mensal para as equipes e lideranças operacionais	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Autoleitura - Atualizar cartaz e folder informativos dando ênfase para a janela de 7 dias para o cliente que tem leitura plurimensal realizar sua autoleitura evitando o faturamento por média.		X	X										
9	Autoleitura - realizar uma pesquisa amostral por e-mail, para os clientes em área rural com leitura plurimensal e com característica digital (conta por e-mail). O objetivo é de coletar insumos para alavancar a utilização do serviço de autoleitura. A pesquisa será encaminhada para 5.480 clientes com esta condição digital (conta por e-mail).			X	X	X								
10	Autoleitura - realizar uma pesquisa amostral por telefone (clientes não digitais) para os clientes com leitura plurimensal cadastrados em área rural com o objetivo de coletar insumos para alavancar a utilização do serviço de autoleitura. A pesquisa será aplicada em 320 clientes.			X	X	X								
11	Capacitar 100% do quadro (~529) leituristas e entregadores de contas, sobre o processo da Autoleitura para clientes cadastrados em área rural com o objetivo de divulgar a utilização do serviço e atuar como facilitador em campo.			X	X									
12	Autoleitura - Estruturar o novo formato do SMS para clientes cadastrados em área rural com leitura plurimensal enfatizando a janela de 7 dias para a realização da Autoleitura				X	X	X	X	X	X	X	X	X	
13	Autoleitura - Publicar na página principal do site da RGE (área não logada onde todos possuem acesso) vídeo orientativo para fomentar o cliente a realizar sua autoleitura evitando o faturamento por média.					X	X							
14	Autoleitura - Utilizar a página eletrônica do Conselho de Consumidores da RGE para divulgar o serviço de autoleitura.					X	X							
15	Autoleitura - Entrega de cartazes e fôlderes atualizados em agentes de entrega credenciados e sindicatos rurais objetivando um maior alcance na divulgação da informação. Serão realizadas entregas em 100% dos Agentes de Entrega Credenciados (327) e em 56 entidades de representações Rurais.					X	X	X	X					
16	Autoleitura - Realizar a entrega de fôlderes no momento da visita do Agente Comercial/Leiturista para coleta da leitura especificamente nos municípios selecionados pela metodologia de cálculo do PSL. A Entrega será realizada para 100% das instalações com característica rural (~19.900 clientes).					X	X	X	X					
17	Autoleitura - Inclusão do tema nas interações da RGE com a mídia direcionados ao público com característica rural.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	
18	Autoleitura - Realizar campanha no verso da conta							X	X	X	X	X	X	

Tabela 3 – Resultados esperados

Novas Metas Propostas - Regionais - Resultados esperados								
Município	QRT MAR/22	QRT	PRP MAR/22	PRP	PSL MAR/22	PSL meta	PRF	PCF
Coordenação Metropolitana	54,60	54,56	33,88	30,53	4,34	4,32	Monitoramento	Monitoramento
Coordenação Serra	47,42	41,59	34,48	34,90	10,75	10,50	Monitoramento	Monitoramento
Coordenação Planalto	39,06	37,87	34,95	33,70	11,1	10,89	Monitoramento	Monitoramento
Coordenação Oeste	55,96	53,88	39,74	35,66	9,38	9,18	Monitoramento	Monitoramento

NOVAS METAS PROPOSTAS - Resultados esperados								
Distribuidora	QRT MAR/22	QRT	PRP MAR/22	PRP	PSL MAR/22	PSL meta	PRF	PCF
RGE	48,96	47,56	35,41	34,39	8,61	8,46	Monitoramento	Monitoramento

Novas metas fixadas para a Distribuidora no RF 10/2023								
Distribuidora	QRT MAR/22	QRT	PRP MAR/22	PRP	PSL MAR/22	PSL meta	PRF	PCF
RGE	48,96	41,58	35,41	33,71	8,61	8,43	Monitoramento	Monitoramento

10. Com relação ao indicador **QRT** (quantidade de reclamações totais em primeiro nível), tem-se que a meta originalmente proposta pela Distribuidora para o Plano de Resultados era de 47,56, ante uma referência de 48,96 – o que representa uma redução de apenas 2,86%. Por isso, por ocasião do segundo Relatório de Acompanhamento, a AGERGS rejeitou esse valor para a meta e optou por fixá-la em 41,58, que consistia no melhor resultado obtido pela RGE até então.

11. Contudo, no terceiro Relatório de Acompanhamento, a Distribuidora contestou a atribuição desse valor para a meta, argumentando que um dos fatores que contribuiu substancialmente para a elevação da quantidade total de reclamações sobre a fatura “foi a aplicação da alíquota de ICMS sobre a tarifa TUSD (tarifa de uso do sistema de distribuição), em atendimento à liminar ADI 7195 do STF, fazendo com que o cliente percebesse um acréscimo no valor final da sua conta de energia”.

12. Acrescentou, ainda, que o advento da Geração Distribuída (GD) também contribuiu para o aumento do número de reclamações, à medida que a carência de informações por parte dos prestadores de serviço faz com que o consumidor busque a Distribuidora para sanar dúvidas sobre o faturamento, eis que, muitas vezes, carregava a expectativa de que sua conta de energia restaria zerada após a instalação do sistema de geração solar fotovoltaica. Nesse sentido, salientou que a data limite para adesão à GD com o benefício máximo ocorreu no início do ano de 2023, gerando um significativo aumento no número de entrantes ao longo dos dois últimos trimestres.

13. Diante disto, a Distribuidora RGE informou que está implantando novas ações além das que foram pactuadas no Plano de Resultados, quais sejam:

- a) *Orientação personalizada ao cliente sobre a autoleitura através de call-back;*
- b) *Melhorias no script de atendimento com orientações detalhadas sobre o processo de faturamento e de modalidades de leitura.*
- c) *Abertura de um novo canal de atendimento para dar suporte as Agências de Atendimento Presencial, no esclarecimento de dúvidas em tempo real. O Piloto foi*

implementado nas Agências da região metropolitana, com a possibilidade de estendermos para as demais regionais.

- d) *Visita dos analistas de faturamento in loco nas Agências de Atendimento Presencial, com o objetivo de mapear oportunidades de melhorias na jornada do atendimento ao cliente.*
- e) *Ampla divulgação para todos os colaboradores, através de um aplicativo da RGE, sobre as melhores práticas de atendimento ao cliente, em formato de vídeos e tirinhas para levar a informação de forma lúdica aos colaboradores.*

14. Mesmo com essas novas ações a Distribuidora ainda projeta um QRT acima da meta fixada pela AGERGS, de modo que vem a requerer que seja considerado o valor de **42,35** como meta deste indicador para o final do Plano de Resultados.

15. A evolução do indicador QRT durante o Plano de Resultados, tanto para a área de concessão como para as regionais, é apresentada nos gráficos 1 e 2.

Gráfico 1 – Evolução do indicador QRT para a área de concessão

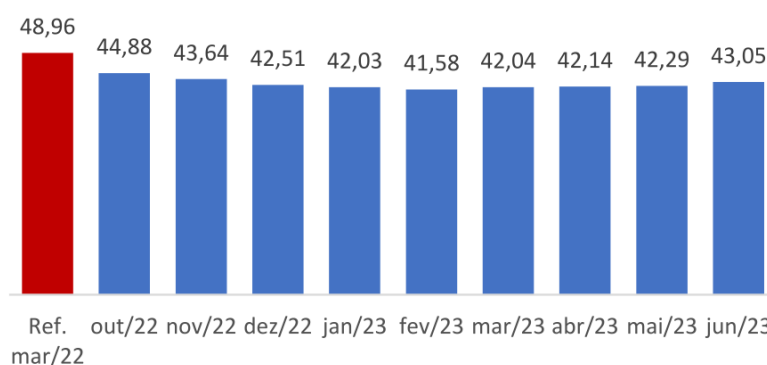
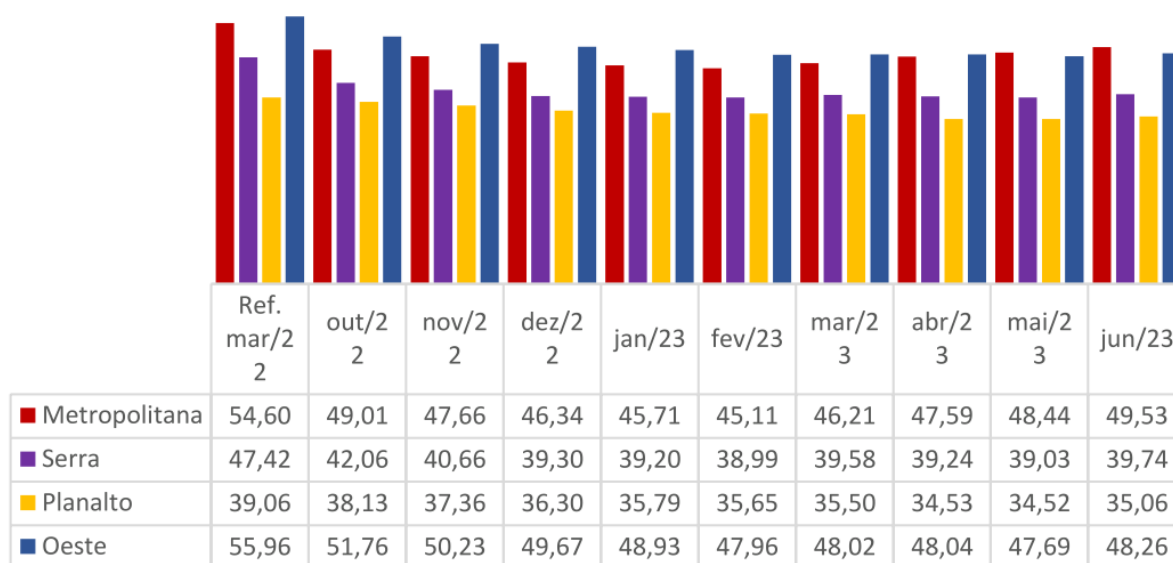


Gráfico 2 – Evolução do indicador QRT por regionais



16. A evolução do número de reclamações na tipologia faturamento pode ser verificada na Tabela 1:

Tabela 4 – Evolução da volumetria das reclamações recebidas

Volumetria de Reclamações Recebidas												
mar/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23
1333	1172	1166	953	885	811	769	955	1012	1489	1366	1430	1218

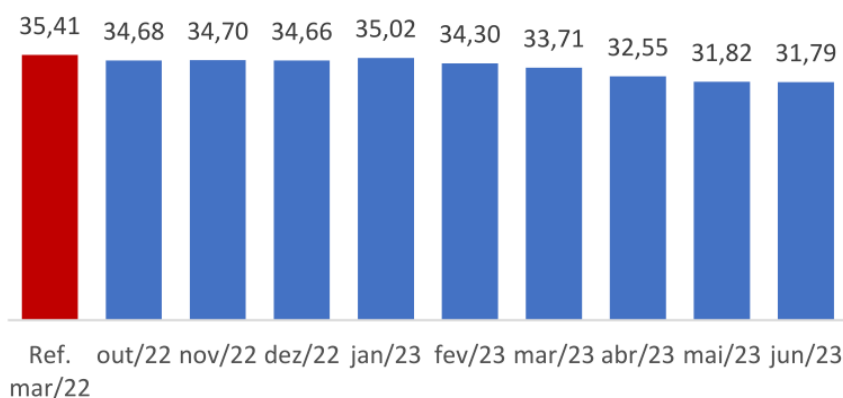
17. Nos municípios priorizados, o indicador *QRT* é apresentado na tabela abaixo. Nota-se que, dos 40 municípios selecionados, 8 apresentaram piora (contra 10 no Relatório anterior). Contudo, observa-se que a baixa quantidade de reclamações recentes na maioria desses municípios torna essa informação estatisticamente irrelevante, ou seja, não ensejam mais necessidade de atenção. Nesse sentido, dos 40 municípios priorizados, cabe ressaltar somente os municípios de **São José do Sul** (com 10 reclamações no último trimestre) e **Pareci Novo** (com 9 reclamações).

Tabela 5 – Indicador QRT nos municípios priorizados

Resultados mês a mês	abr/23		mai/23		jun/23		Análise da Performance
	QRT	Nº Rec	QRT	Nº Rec	QRT	Nº Rec	
Cidade							
AMETISTA DO SUL	32,29	0	32,28	0	32,26	0	-67%
BARAO	135,53	0	108,30	0	81,14	0	49%
BOA VISTA DAS MISSOES	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%
BOQUEIRAO DO LEAO	46,31	0	69,65	1	69,74	0	3%
BOSSOROCA	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%
CAPAO BONITO DO SUL	91,63	1	91,58	0	81,35	1	13%
CAPITAO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%
CERRO BRANCO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%
CERRO GRANDE	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%
COQUEIRO BAIXO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%
CRISTAL DO SUL	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%
ESTRELA VELHA	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%
GRAMADO DOS LOUREIROS	49,34	1	49,34	0	49,35	0	-2%
GRAMADO XAVIER	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%
IVORA	69,93	0	69,85	0	69,79	0	-1%
JARI	21,61	1	54,02	3	64,84	1	0%
LAGOAO	31,39	0	31,40	0	31,41	0	101%
MARATA	82,40	2	82,33	1	82,24	1	-28%
MONTE BELO DO SUL	49,19	1	49,11	1	49,02	0	-15%
MULITERNO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%
NOVA ALVORADA	20,22	0	0,00	0	20,22	1	-75%
NOVO CABRAIS	158,65	0	126,78	0	126,62	0	-56%
PARAISO DO SUL	38,68	1	46,39	2	61,84	2	-12%
PARECI NOVO	203,52	1	193,69	4	198,46	4	-1%
PINHEIRINHO DO VALE	51,14	1	56,80	1	51,10	0	-41%
RESTINGA SECA	237,57	0	237,26	1	236,95	0	-40%
ROLADOR	116,66	0	116,62	0	116,54	0	0%
SANTA MARGARIDA DO SUL	73,45	0	55,02	0	54,99	0	-79%
SANTA TEREZA	45,85	1	57,23	1	57,16	0	-38%
SANTO ANTONIO DA PATRULHA	61,32	0	61,43	0	61,51	0	-71%
SANTO ANTONIO DAS MISSOES	47,86	1	47,84	2	57,39	1	-54%
SANTO EXPEDITO DO SUL	35,58	0	35,61	0	35,63	0	1%
SAO JOSE DO SUL	154,15	6	153,88	1	162,68	3	60%
SENADOR SALGADO FILHO	263,16	1	263,16	0	263,16	0	0%
SERIO	215,57	0	71,99	0	0,00	0	0%
TABAI	296,78	0	296,54	0	296,30	0	296%
TEUTONIA	145,41	0	145,32	0	108,86	0	-52%
TIRADENTES DO SUL	53,59	2	49,80	1	53,65	1	28%
VILA NOVA DO SUL	49,85	0	49,83	0	49,81	0	0%
VITORIA DAS MISSOES	49,05	0	49,10	0	49,17	0	-60%

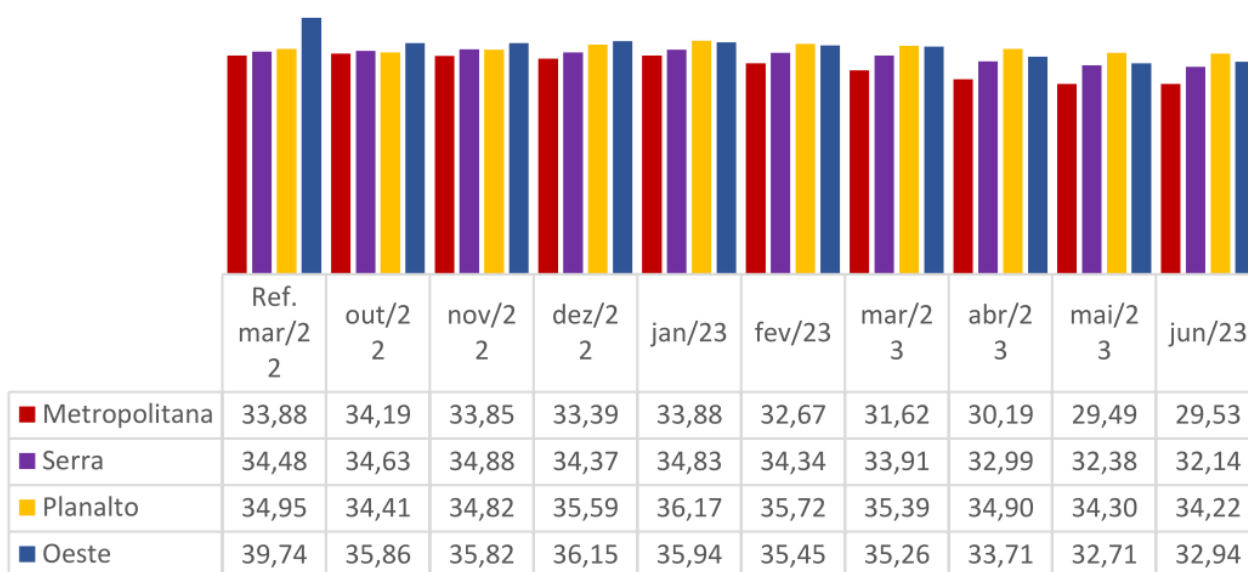
18. O indicador **PRP** (quantidade de reclamações procedentes em primeiro nível), demonstrou melhora, apresentando uma redução global de aproximadamente 10,2% entre o mês de referência (35,41) e o último valor observado (31,79). Considerando que a meta proposta no RF 10/2023 foi de 33,71, constata-se que a mesma já foi alcançada. A evolução pode ser observada no gráfico a seguir.

Gráfico 3 – Evolução do indicador PRP



19. Aberto por coordenações regionais, o indicador apresenta o perfil mostrado no Gráfico 4, onde se observa que todas as regionais apresentaram redução neste indicador: a região metropolitana apresentou evolução de -13%, a região serra, -7%, a regional oeste, -17% e a regional planalto, -2%.

Gráfico 4 – Indicador PRP por regionais

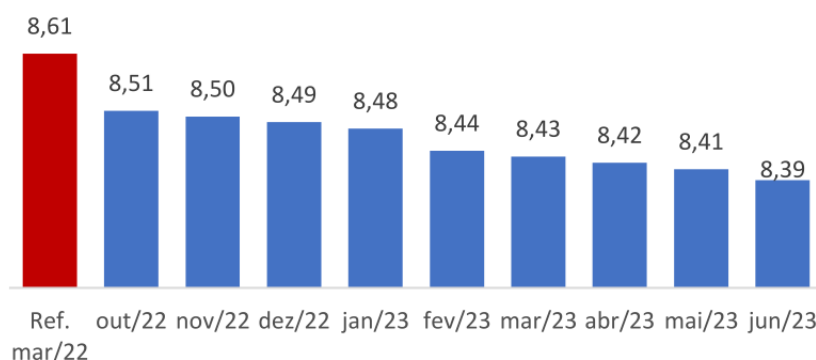


20. Com relação aos municípios priorizados, observa-se que 6 municípios registraram aumento no valor do indicador *PRP*, contudo, nenhum dos 40 municípios priorizados registrou mais do que uma reclamação procedente por mês neste último trimestre analisado, o que leva à ausência da necessidade de atenção especial para este indicador.

21. Quanto ao indicador *PSL* (percentual de faturamentos sem leitura), foi observada uma redução de 2,56% em relação à referência, tendo passado de 8,61 (em MAR/22) para 8,39 (em JUN/23), ante uma meta de 8,43.

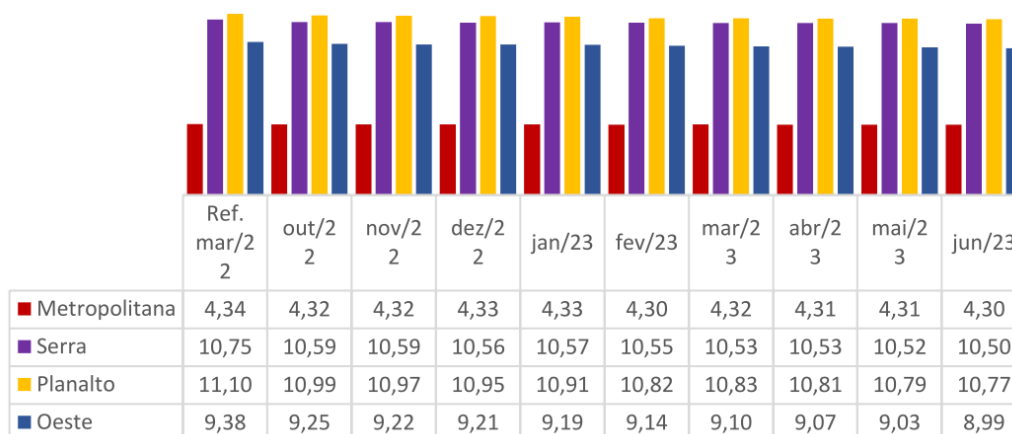
22. Segundo a distribuidora, o principal fator que vem levando à redução (melhora) deste indicador é o aumento do volume de autoleitura, que passou de 56.059 UCs no primeiro trimestre, para 64.995 UCs neste terceiro trimestre de acompanhamento. Segue abaixo o gráfico da evolução do indicador *PSL*:

Gráfico 5 – Evolução do indicador PSL



23. O gráfico abaixo apresenta a segregação do indicador *PSL* nas coordenações regionais, onde se observa que, em todas as regionais, o último valor registrado (JUN/23) corresponde ao menor valor da série histórica.

Gráfico 6 – Indicador PSL por regionais



24. Nos municípios priorizados foi verificada uma **redução média de 3,05%** no indicador *PSL* quando comparado com o valor no início do acompanhamento, porém em 5 destes municípios foi verificada elevação (piora). São eles: Barão (+1,99%), Cerro Grande (+0,99%), Coqueiro Baixo (+2,24%), Muliterno (+0,71%) e Vila Nova do Sul (+0,67%), sendo que todos eles têm característica integralmente rural e uma quantidade pequena de unidades consumidoras ativas (222 em média). Nestes municípios, o aumento (piora) médio do indicador *PSL* foi de +1,32%.

25. Os indicadores **PRF** (quantidade de refaturamento em relação ao total de faturas emitidas) e **PCF** (quantidade de acertos de faturamento em relação ao total de faturas emitidas) também apresentaram melhora compatível com os indicadores analisados acima, conforme se observa nos gráficos 7 e 8 abaixo.

Gráfico 7 – Evolução do indicador PRF

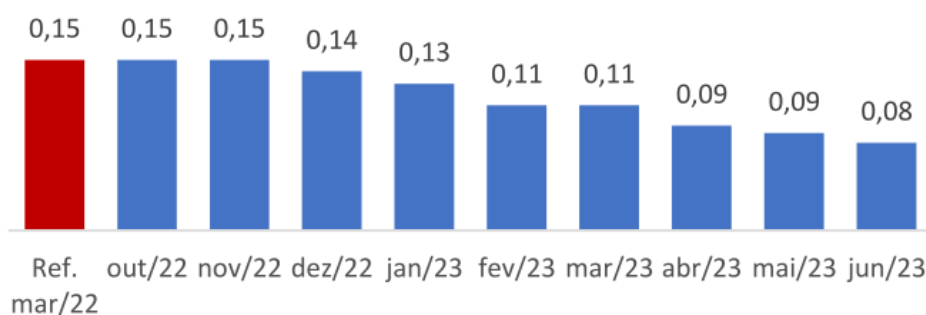
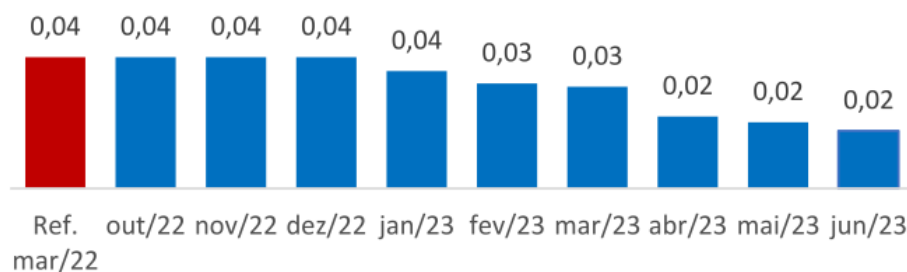


Gráfico 8 – Evolução do indicador PCF



26. Ressalva-se, contudo, que dentre os municípios priorizados, dois chamaram a atenção por apresentar um aumento percentual considerável, quando comparado com o início do acompanhamento, em ambos esses indicadores. São eles: **Santo Antônio da Patrulha** (*PRF* subiu de 0,33% para 0,48% e o *PCF* de 0,18% para 0,38%) e **Santo Expedito do Sul** (*PRF* subiu de 0,27% para 0,42% e o *PCF* de 0,11% para 0,28%).

27. Na Tabela 6 é apresentado o indicador **IQF** dos municípios priorizados. Cabe salientar que esse indicador não é adequado para análise evolutiva, uma vez que a metodologia de normalização de seus componentes em função do valor mais alto verificado entre os municípios em um determinado mês facilita a comparação entre esses municípios, mas elimina o valor histórico da informação.

Tabela 6 – Indicador IQF nos municípios priorizados

IQF NORMALIZADO - ÍNDICE	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	
AMETISTA DO SUL	58,34	34,94	34,68	35,09	35,67	37,00	41,69	41,61	41,50	40,66	36,85	38,68	38,02	44,57	44,99	44,92	
BARAO	49,19	29,12	29,91	29,67	30,77	31,61	31,76	31,07	31,39	33,48	33,28	33,50	32,91	35,57	34,47	37,23	
BOA VISTA DAS MISSOES	72,47	41,62	41,77	41,58	44,90	44,94	41,09	41,24	40,28	38,42	27,58	31,05	30,48	30,55	30,89	30,78	
BOQUEIRAO DO LEAO	51,89	33,57	33,56	33,56	33,81	33,76	34,53	34,67	34,90	34,58	28,86	31,10	30,87	31,43	32,18	34,12	
BOSSOROCA	44,89	29,70	29,68	29,73	30,18	30,15	31,48	31,42	31,70	31,54	31,45	33,10	31,15	32,04	32,34	33,87	
CAPAO BONITO DO SUL	52,13	29,89	30,51	32,77	32,98	32,54	34,65	34,50	34,66	33,83	32,35	29,64	29,92	30,50	31,81	32,15	
CAPITAO	57,00						24,11	23,83	24,44		24,03	26,77	26,38	28,93	28,94	34,37	
CERRO BRANCO	47,93	28,87					29,36	29,36	29,46		29,46	31,69	31,25	34,17	34,26	39,88	
CERRO GRANDE	73,46	44,72	43,81	42,58	28,49	28,53	28,57	28,69	28,57		28,61	32,14	31,66	31,84	32,14	32,05	
COQUEIRO BAIXO	49,14	32,69	32,70	35,11	35,21	41,29	41,65	41,67	41,78	41,59	26,34	29,47	30,20	29,40	29,33	30,35	
CRISTAL DO SUL	49,15	31,68	30,35	30,21	30,78	30,72	29,83	27,44	27,42		27,42	30,84	30,37	30,67	31,27	32,15	
ESTRELA VELHA	73,30	49,32	48,86	48,79	50,88	50,88	56,02	56,24	27,57		27,95	31,18	29,49	31,52	32,39	35,58	
GRAMADO DOS LOUREIROS	48,10	32,53	32,48	32,45	32,81	32,77	34,13	34,08	34,14	33,97	33,92	34,67	34,92	30,93	30,97	32,10	
GRAMADO XAVIER	52,25	35,42	36,08	39,12	39,38	39,33	40,35	44,22	44,20	43,90	43,98	46,40	45,60	31,78	31,95	33,89	
IVORA	44,32	30,10	30,07	30,06	30,71	30,74	33,91	33,85	32,48	32,21	32,11	32,53	32,77	33,19	33,15	34,37	
JARI	60,40	41,77	41,65	44,14	38,82	40,54	36,64	36,66	36,62	36,35	27,35	31,80	31,22	31,73	35,45	36,47	
LAGOAO	43,81	28,33					27,97	28,66	28,09	28,63	28,65	38,23	38,29	40,29	39,80	43,23	
MARATA	44,08	26,15	26,08	25,81	24,01	22,41	23,26	23,22	23,28	22,75	22,69	24,59	25,62	26,92	28,06	29,16	
MONTE BELO DO SUL	47,65	24,51	25,03	24,49	24,72	24,55	25,59	25,12	25,09	24,52	25,75	27,18	26,42	31,28	29,59	31,24	
MULITERNO	44,85						27,91	27,93	27,84			27,66	30,92	30,86	30,90	31,89	32,81
NOVA ALVORADA	54,46	36,16	35,07	35,92	32,69	33,12	34,09	34,03	28,45	27,41	27,34	30,14	29,81	31,44	31,37	33,79	
NOVO CABRAIS	79,11	41,12	39,32	40,97	37,90	37,64	41,11	38,87	38,04	40,05	34,60	33,50	33,06	36,98	35,27	41,49	
PARAISO DO SUL	43,72	26,60	26,65	26,72	26,49	24,33	24,56	24,70	24,74	24,26	24,19	26,32	26,09	31,89	31,73	36,63	
PARECI NOVO	48,57	29,52	29,74	30,91	31,02	29,87	32,81	32,37	32,35	31,63	30,35	28,09	27,86	33,90	30,41	31,24	
PINHEIRINHO DO VALE	43,84	29,46	29,18	30,26	27,55	27,24	27,26	25,98	25,98	22,49	22,19	23,80	23,58	24,84	24,88	25,38	
RESTINGA SECA	68,75	38,82	39,15	38,54	37,77	37,91	36,94	36,52	36,62	39,18	38,66	33,78	33,44	31,90	30,84	32,18	
ROLADOR	55,87	31,84	30,74	30,48	30,90	30,64	32,17	35,75	35,82	33,53	33,23	33,23	32,35	36,77	37,20	45,76	
SANTA MARGARIDA DO SUL	67,09	36,93	37,90	37,52	37,02	36,56	35,37	32,89	33,08	33,03	32,61	33,52	33,04	36,16	32,20	37,63	
SANTA TEREZA	46,10	29,37	29,41	32,88	27,98	27,74	29,81	29,73	29,58	25,81	25,83	28,90	23,84	26,32	31,24	36,65	
SANTO ANTONIO DA PATRULHA	51,76	34,69	34,42	34,39	35,52	35,68	38,21	38,22	38,73	37,26	36,95	36,64	35,99	38,62	38,78	50,70	
SANTO ANTONIO DAS MISSOES	55,85	35,47	33,68	35,38	31,56	31,60	32,77	32,61	30,64	30,36	30,26	29,65	28,16	28,93	28,72	32,41	
SANTO EXPEDITO DO SUL	50,32	40,16	40,19	41,39	41,02	40,46	40,24	40,89	33,19	32,45	32,22	34,05	33,26	36,34	36,85	43,04	
SAO JOSE DO SUL	45,45	28,41	26,30	29,20	27,00	26,63	28,90	28,55	28,55	27,72	27,82	27,14	25,99	27,68	27,82	28,67	
SENADOR SALGADO FILHO	44,27	31,54	31,46	31,33	33,00	32,77	36,77	36,76	37,11	36,26	36,13	28,39	27,89	32,42	32,42	32,24	
SERIO	50,62		39,73	39,03	40,13	40,08	43,38	43,21	43,48	42,66	42,53	40,81	40,09	42,17	33,78	31,25	
TABAI	47,49						26,26	38,80	39,01	37,51	38,15	34,50	34,12	36,67	37,11	41,98	
TEUTONIA	60,36	39,69	39,80	42,17	43,21	42,59	43,93	43,11	43,06	36,81	37,36	35,17	31,90	34,31	33,67	31,33	
TIRADENTES DO SUL	44,25	28,46	28,49	30,99	28,53	29,81	29,65	27,86	27,90	27,41	27,09	27,32	26,55	28,27	26,31	28,49	
VILA NOVA DO SUL	51,24	28,66	28,53	28,51	28,66	28,49	29,34	29,46	29,50	29,33	29,21	31,11	30,79	33,40	32,48	33,50	
VITORIA DAS MISSOES	61,47	36,85	37,15	36,92	37,79	37,42	39,80	39,14	42,21	42,87	40,30	39,31	39,30	41,67	41,46	46,28	

28. No que se refere à implementação das 18 ações propostas no Plano de Resultados, a Distribuidora informou que 11 já foram concluídas, 5 estão em andamento e 2 ainda não iniciadas (mas dentro do prazo), conforme tabela abaixo.

Tabela 7 – Andamento das ações ao final do 2º Trimestre

Item	Ação	Município Beneficiado	Início Implement.	Término Implement.	SITUAÇÃO
1	Call Center – Estabelecimento de ações de escuta ativa realizada pela Liderança com o objetivo de entender o ingresso de reclamações e realizar melhorias de processo	Toda área de concessão	out/22	contínuo	3 - Em andamento
2	Realização de Workshop com Agências de Atendimento e Credenciados, para entender e melhorar a jornada do cliente	Toda área de concessão	abr/23	out/23	2 – No prazo
3	Reforço do processo de análise de reincidência de reclamações, com treinamento ao time envolvido	Toda área de concessão	out/22	contínuo	3 - Em andamento

4	Análise dos motivos de encerramento, buscando identificar as causas raiz e realizar as melhorias de processo com o time envolvido.	Toda área de concessão	dez/22	contínuo	3 - Em andamento
5	Envio de SMS para clientes com reincidências de ausência de leitura no processo de faturamento, por impedimento de acesso por responsabilidade do cliente.	Toda área de concessão	out/22	contínuo	3 - Em andamento
6	Sinalização no sistema de leituras para o agente comercial (leiturista), de que a instalação possui reincidência de impedimento de acesso, para que ele busque alternativas de obter a leitura real.	Toda área de concessão	out/22	contínuo	1 -Concluído
7	Estruturação de relatório das instalações com impedimentos de acessos de responsabilidade do cliente para realização de leituras reincidentes, com envio mensal para as equipes e lideranças operacionais	Toda área de concessão	out/22	contínuo	1 -Concluído
8	Autoleitura - Atualizar cartaz e folder informativos dando ênfase para a janela de 7 dias para o cliente que tem leitura plurimensal realizar sua autoleitura evitando o faturamento por média.	Todos da área de concessão	nov/22	dez/22	1 -Concluída
9	Autoleitura - realizar uma pesquisa amostral por e-mail, para os clientes em área rural com leitura plurimensal e com característica digital (conta por e-mail). O objetivo é de coletar insumos para alavancar a utilização do serviço de autoleitura. A pesquisa será encaminhada para 5.480 clientes com esta condição digital (conta por e-mail).	Conjunto de municípios selecionados pela metodologia PSL	dez/22	fev/23	1- Concluída
10	Autoleitura - realizar uma pesquisa amostral por telefone (clientes não digitais) para os clientes com leitura plurimensal cadastrados em área rural com o objetivo de coletar insumos para alavancar a utilização do serviço de autoleitura. A pesquisa será aplicada em 320 clientes.	Conjunto de municípios selecionados pela metodologia PSL	dez/22	fev/23	1 - Concluída
11	Capacitar 100% do quadro (~529) leituristas e entregadores de contas, sobre o processo da Autoleitura para clientes cadastrados em área rural com o objetivo de divulgar a utilização do serviço e atuar como facilitador em campo.	Todos da área de concessão	dez/22	jan/23	1 –Concluída
12	Autoleitura - Estruturar o novo formato do SMS para clientes cadastrados em área rural com leitura plurimensal enfatizando a janela de 7 dias para a realização da Autoleitura.	Todos da área de concessão	jan/23	Contínuo	1 - Concluída
13	Autoleitura - Publicar na página principal do site da RGE (área não logada onde todos possuem acesso) vídeo orientativo para fomentar o cliente a realizar sua autoleitura evitando o faturamento por média	Todos da área de concessão	fev/23	mar/23	1 - Concluída

14	Autoleitura - Utilizar a página eletrônica do Conselho de Consumidores da RGE para divulgar o serviço de autoleitura.	Todos da área de concessão	fev/23	mar/23	1 - Concluída
15	Autoleitura - Entrega de cartazes e fôlderes atualizados em agentes de entrega credenciados e sindicatos rurais objetivando um maior alcance na divulgação da informação. Serão realizadas entregas em 100% dos Agentes de Entrega Credenciados (327) e em 56 entidades de representações Rurais.	Todos da área de concessão	fev/23	mar/23	1 - Concluída
16	Autoleitura - Realizar a entrega de fôlderes no momento da visita do Agente Comercial/Leiturista para coleta da leitura especificamente nos municípios selecionados pela metodologia de cálculo do PSL. A Entrega será realizada para 100% das instalações com característica rural (~19.900 clientes).	Conjunto de municípios selecionados pela metodologia PSL	fev/23	mai/23	1 - Concluída
17	Autoleitura - Inclusão do tema nas interações da RGE com a mídia direcionados ao público com característica rural.	Todos da área de concessão	jan/23	contínuo	3 – Em andamento
18	Autoleitura - Realizar campanha no verso da conta	Todos da área de concessão	abr/23	set/23	2 – No prazo

29. Por fim, observa-se que houve melhora nos indicadores da Distribuidora referentes ao faturamento, sobretudo no PSL (percentual de faturamentos sem leitura), o que foi um resultado da implementação das ações voltadas à promoção da autoleitura para os consumidores cuja modalidade de leitura é plurimensal. De acordo com a Distribuidora, houve um aumento de 15,9% desde o início do Plano de Resultados, conforme se pode ver no gráfico 9.

Gráfico 9 – Evolução da volumetria de autoleitura



IV – CONCLUSÃO

30. Neste terceiro trimestre de acompanhamento do Plano de Resultados sobre o tema faturamento, a distribuidora RGE, comparativamente ao trimestre anterior, apresentou melhora na maioria dos indicadores, sobretudo no *PSL*, que já atingiu a meta pactuada com folga.
31. Com relação à nova meta proposta pela RGE para o indicador *QRT*, de 42,35, não se faz óbice, considerando que houve melhora nos demais indicadores, especialmente no *PSL*.
32. Faz-se, contudo, uma pequena ressalva com relação aos indicadores *PRF* e *PCF*, em que dois municípios (Santo Antônio da Patrulha e Santo Expedito do Sul) apresentaram uma piora considerável, demandando atenção por parte da Distribuidora.
33. Quanto à implementação das ações propostas, nenhuma apresentou atraso em relação ao cronograma inicialmente proposto.
34. Diante do exposto, opina-se pelo prosseguimento do Plano de Resultados em curso.

Porto Alegre, 16 de agosto de 2023.

(Assinatura Eletrônica)

Eng^o. Mário João Kliemann

Técnico Superior

Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado

(Assinatura Eletrônica)

Eng^o. Álvaro A. Saldanha de Souza

Técnico Superior

Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado