



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO 10/2023-GPE

Acompanhamento de Plano de Resultado da Distribuição

2º Trimestre de Acompanhamento (JAN-MAR/23)

FATURAMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. – RGE

Processo SEI 000607-39.00/22-1

maio/2023

SUMÁRIO

I – APRESENTAÇÃO	3
II – DOS FATOS	3
III – ANÁLISE	5
IV – CONCLUSÃO.....	17

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO – ACOMPANHAMENTO DA DISTRIBUIÇÃO

I – APRESENTAÇÃO

1. Este Relatório de Fiscalização tem por objetivo avaliar o segundo trimestre de execução (janeiro a março de 2023) do Plano de Resultados (PR) proposto pela RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. - RGE para o tema Faturamento de Energia Elétrica, cujo período completo do PR será 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 31 de janeiro de 2023, a Distribuidora encaminhou tempestivamente o Primeiro Relatório do Plano de Resultados do tema faturamento, cuja análise resultou na conclusão abaixo reproduzida:

IV - CONCLUSÃO

27. Neste 1º trimestre verificou-se uma diferença no cálculo do IQF. Assim, orientamos que seja feita reanálise e consistência no cálculo deste indicador em todos os relatórios a serem entregues nos próximos acompanhamentos.

28. As 11 (onze) ações iniciaram conforme o cronograma, uma ação foi concluída no prazo e em outra houve antecipação no prazo de encerramento.

29. Por fim, com base no que foi exposto neste Relatório de Fiscalização, considerando o PR 2022, recomenda-se que o Plano de Resultados prossiga, devendo a RGE:

- a) enviar junto com o 2º RA os dados e informações utilizadas no cálculo dos indicadores para os 1º e 2º relatórios de acompanhamento, conforme Anexo ao Ofício Nº 139/2022GPE e ajuste da tipologia na vigência da REN 414/2010;
- b) enviar os indicadores de todos os municípios da área de concessão da RGE nos relatórios de acompanhamento a serem entregues durante este Plano de Resultados;
- c) resolver as pendências do 1º Relatório de Acompanhamento; e
- d) atender ao disposto nos §§ 24 a 26 da NT 13/2022-GPE:

“24.A distribuidora deverá apresentar em seu segundo relatório de acompanhamento trimestral as atividades mensais do primeiro semestre com os indicadores gerenciais e a avaliação do impacto de tais ações nos 40 municípios selecionados pelo IQF.

25.Portanto, recomenda-se que a distribuidora priorize as ações e recursos nos 40 municípios com piores indicadores IQF selecionados no Relatório de Fiscalização nº 0015/2022-AGERGS-SFE.

26.Ainda no segundo relatório de acompanhamento trimestral, utilizando os indicadores gerenciais e avaliação de impacto de suas ações, a RGE deverá estimar futuros resultados e propor as metas para o final do PR dos indicadores QRT e PRP, e uma nova meta mais desafiadora para o indicador PSL. O objetivo é melhorar a qualidade e a percepção de qualidade nos serviços de faturamento de energia elétrica pelos consumidores da distribuidora”.

6. Em 28/4/2023 a RGE enviou, tempestivamente, o segundo relatório de acompanhamento do Plano de Resultados em tela, juntado ao processo sob o número SEI 0381422, o qual se analisa neste relatório.

III – ANÁLISE

7. A seguir é apresentada a análise do 2º Relatório de Acompanhamento do tema Faturamento apresentado pela Distribuidora, correspondente ao período de 01/01/2023 a 31/03/2023.
8. 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 iniciais e adicionais.

Plano de melhorias: Faturamento

Item	Ações	Município (s) Beneficiado (s)	Data Prevista Início da Implantação	Data Prevista Término da Implantação
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	todos da área de concessão	out/22	contínuo
2	Realização de Workshop com Agências de Atendimento e Credenciados, para entender e melhorar a jornada do cliente	todos da área de concessão	abr/23	out/23
3	Reforço do processo de análise de reincidência de reclamações, com treinamento ao time envolvido	todos da área de concessão	out/22	contínuo
4	Análise dos motivos de encerramento, buscando identificar as causas raiz e realizar as melhorias de processo com o time envolvido.	todos da área de concessão	dez/22	contínuo
5	Envio de SMS para clientes com reincidências de ausência de leitura no processo de faturamento, por impedimento de acesso por responsabilidade do cliente.	todos da área de concessão	out/22	contínuo
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.	todos da área de concessão	out/22	contínuo
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	todos da área de concessão	out/22	contínuo

Item	Ações	Município (s) Beneficiado (s)	Data Prevista Início	Data Prevista Término
1	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
2	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
3	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
4	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
5	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
6	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
7	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
8	Autoleitura - Entrega de cartazes e folders 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
9	Autoleitura - Realizar a entrega de folders 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
10	Autoleitura - Inclusão do tema nas interações da RGE com a mídia direcionadas ao público com característica rural.	todos da área de concessão	jan/23	contínuo
11	Autoleitura - Realizar campanha no verso da conta	todos da área de concessão	abr/23	set/23

Tabela 2 – Cronograma físico

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

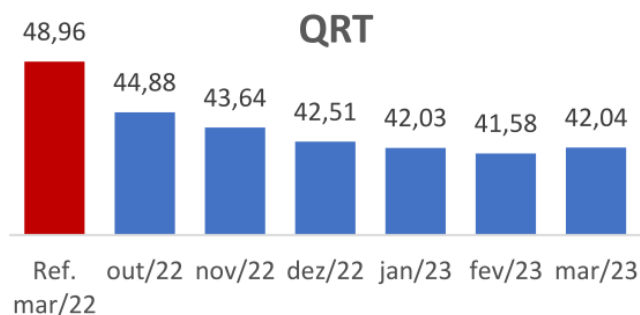
Item	Ações	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23
1	Autoleitura - Atualizar cartaz e folder informativos dando ênfase para a janela de 7 dias para o cliente que tem leitura plurimensal realizar sua autoleitura evitando o faturamento por média.		X	X										
2	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								
3	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								
4	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									
5	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	
6	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							
7	Autoleitura - Utilizar a página eletrônica do Conselho de Consumidores da RGE para divulgar o serviço de autoleitura.					X	X							
8	Autoleitura - Entrega de cartazes e folhêres 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					
9	Autoleitura - Realizar a entrega de folhêres 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					
10	Autoleitura - Inclusão do tema nas interações da RGE com a mídia direcionadas ao público com característica rural.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	
11	Autoleitura - Realizar campanha no verso da conta							X	X	X	X	X	X	

Tabela 3 – Resultados esperados

Resultados esperados						
Município	QRT	PRP	PSL MAR/22	PSL meta	PRF	PCF
Coordenação Metropolitana	Monitoramento	Monitoramento	4,34	4,34	Monitoramento	Monitoramento
Coordenação Serra	Monitoramento	Monitoramento	10,75	10,51	Monitoramento	Monitoramento
Coordenação Planalto	Monitoramento	Monitoramento	11,10	10,93	Monitoramento	Monitoramento
Coordenação Oeste	Monitoramento	Monitoramento	9,38	9,21	Monitoramento	Monitoramento
Resultados esperados						
Distribuidora	QRT	PRP	PSL MAR/22	PSL meta	PRF	PCF
RGE	Monitoramento	Monitoramento	8,61	8,48	Monitoramento	Monitoramento

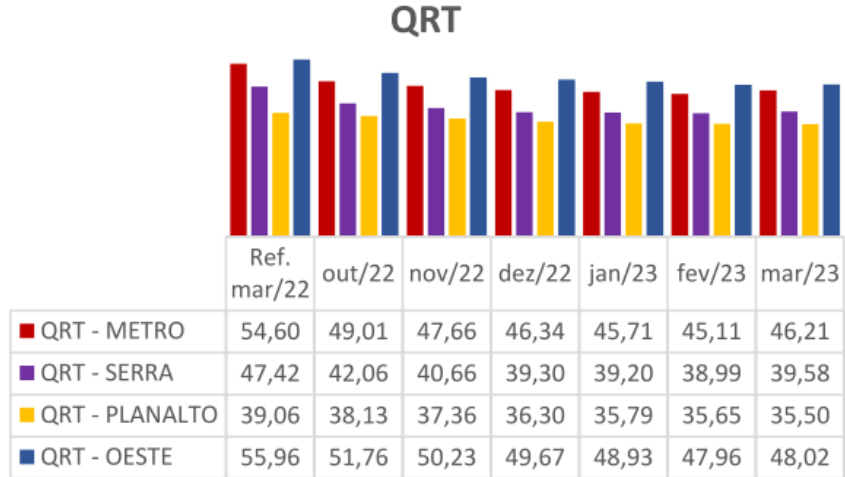
9. Com relação ao indicador QRT (quantidade de reclamações totais em primeiro nível), a Distribuidora informou que obteve uma redução entre MAR/22 e MAR/23 de aproximadamente 14%, conforme se observa no gráfico abaixo:

Gráfico 1 – Evolução do indicador QRT



10. Discriminado por regionais, o QRT apresentou os seguintes valores parciais:

Gráfico 2 – Indicador QRT por regionais



11. Nos municípios priorizados, o indicador QRT é apresentado na tabela abaixo. Nota-se que, dos 40 municípios selecionados, 10 apresentaram piora.

Tabela 4 – Indicador QRT nos municípios priorizados

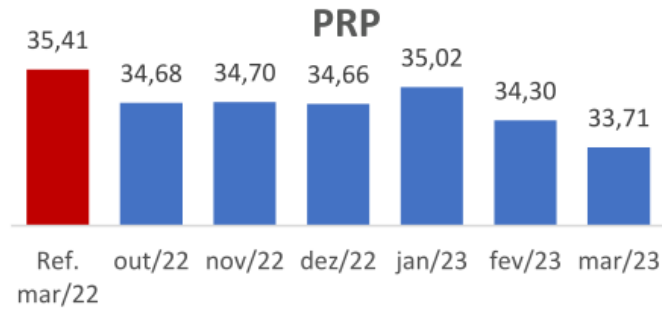
Resultados mês a mês	mar/22		out/22		nov/22		dez/22		jan/23		fev/23		mar/23		Análise da Performance	
Cidade	QRT	Nº Rec	QRT	Nº Rec	QRT	Nº Rec	QRT	Nº Rec	QRT	Nº Rec	QRT	Nº Rec	QRT	Nº Rec		
AMETISTA DO SUL	97,83	0	97,22	0	97,04	0	97,04	0	64,66	0	64,64	0	64,60	0	-34%	🟢
BARAO	54,63	0	81,74	0	81,73	0	136,15	2	136,02	0	135,87	0	135,72	0	148%	🔴
BOA VISTA DAS MISSOES	525,16	0	264,90	0	266,08	1	266,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	🟢
BOQUEIRAO DO LEAO	67,54	0	68,29	0	68,42	0	68,58	0	45,85	0	46,01	0	46,16	0	-32%	🟢
BOSSOROCA	80,65	1	80,65	0	80,65	1	80,70	0	80,70	0	80,70	0	0,00	0	-100%	🟢
CAPAO BONITO DO SUL	72,07	2	143,37	0	133,03	0	143,16	0	132,80	1	132,63	0	112,09	0	56%	🔴
CAPITAO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	🟢
CERRO BRANCO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	🟢
CERRO GRANDE	676,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	🟢
COQUEIRO BAIXO	106,08	0	26,22	0	26,17	0	26,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	🟢
CRISTAL DO SUL	167,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	🟢
ESTRELA VELHA	324,32	0	333,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	🟢
GRAMADO DOS LOUREIROS	50,20	1	74,30	0	74,24	0	74,18	0	74,14	0	98,79	1	74,04	0	48%	🔴
GRAMADO XAVIER	122,03	1	40,66	0	40,69	0	40,72	0	40,80	0	40,90	0	20,49	0	-83%	🟢
IVORA	70,44	0	140,76	0	105,48	0	105,36	0	105,23	0	70,09	0	105,02	1	49%	🔴
JARI	65,09	0	21,61	1	21,60	0	21,61	0	10,80	0	10,80	0	10,80	0	-83%	🟢
LAGOAO	15,61	0	15,64	1	15,65	0	15,66	0	15,67	0	31,35	1	31,37	0	101%	🔴
MARATA	114,31	2	75,31	0	75,23	0	75,16	0	75,12	0	82,57	3	74,99	1	-34%	🟢
MONTE BELO DO SUL	57,39	1	56,80	0	42,54	0	42,46	0	49,45	1	63,46	2	63,35	1	10%	🟡
MULITERNO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	🟢
NOVA ALVORADA	80,78	0	60,66	0	40,44	3	20,22	0	20,22	0	20,23	0	20,22	0	-75%	🟢
NOVO CABRAIS	288,77	0	159,19	0	127,35	0	222,87	0	158,98	0	158,86	0	158,73	0	-45%	🟢
PARAISO DO SUL	70,08	0	31,10	0	31,07	3	23,28	0	23,26	0	23,25	1	30,97	1	-56%	🟢
PARECI NOVO	201,37	1	160,69	1	155,71	0	184,74	7	179,74	3	189,33	5	208,54	5	4%	🟡
PINHEIRINHO DO VALE	86,71	1	57,08	0	57,02	1	45,58	1	39,85	1	39,82	1	45,48	2	-48%	🟢
RESTINGA SECA	396,56	0	238,52	3	238,62	0	318,09	2	317,81	0	317,53	0	343,61	1	-13%	🟢
ROLADOR	116,92	0	155,19	0	155,19	2	116,54	0	116,66	0	116,69	0	116,66	0	0%	🟢
SANTA MARGARIDA DO SUL	262,50	0	92,78	0	92,64	1	110,97	0	110,77	0	73,69	0	73,57	0	-72%	🟢
SANTA TEREZA	92,23	1	69,11	0	69,10	0	46,03	0	45,99	0	34,47	0	34,44	1	-63%	🟢
SANTO ANTONIO DA PATRULHA	214,45	0	182,69	0	182,83	1	152,48	0	152,67	1	152,87	0	153,02	0	-29%	🟢
SANTO ANTONIO DAS MISSOES	124,09	3	76,60	0	67,05	0	67,06	0	67,06	0	67,06	1	38,31	0	-69%	🟢
SANTO EXPEDITO DO SUL	35,34	0	35,50	0	17,76	0	17,76	0	17,77	0	17,77	0	35,56	1	1%	🟡
SAO JOSE DO SUL	101,95	2	128,57	0	128,37	0	119,01	0	127,86	1	136,62	1	136,31	2	34%	🔴
SENADOR SALGADO FILHO	263,16	0	263,16	0	263,16	0	263,16	0	263,16	0	0,00	0	0,00	0	-100%	🟢
SERIO	0,00	0	212,14	3	212,77	0	213,40	0	214,03	0	214,80	0	215,18	0	0%	🟢
TABAI	0,00	0	298,76	1	298,26	0	297,77	0	297,27	0	297,27	0	297,03	0	0%	🟢
TEUTONIA	225,35	1	220,18	2	219,51	1	182,70	1	219,04	1	182,26	0	145,59	0	-35%	🟢
TIRADENTES DO SUL	41,90	1	41,93	0	41,96	0	45,80	0	49,66	1	49,69	1	57,39	3	37%	🔴
VILA NOVA DO SUL	50,06	0	50,02	0	49,98	1	49,94	0	49,92	0	49,90	0	49,88	0	0%	🟢
VITORIA DAS MISSOES	122,77	0	122,08	0	73,29	0	97,78	0	73,39	0	97,96	1	98,02	0	-20%	🟢

12. Quanto à meta a ser pactuada neste segundo trimestre de acompanhamento, conforme disposto na Nota Técnica nº 13/2022-GPE, a RGE propôs uma redução de 3% em relação à referência (mês de MAR/22), o que significaria reduzir o QRT de 48,96 para 47,56.

13. Contudo, como se observou acima, uma meta nesse valor significaria piorar o serviço em relação ao que já é verificado atualmente. Deste modo, se considera tal meta inaceitável e, em seu lugar, a AGERGS determina que a meta para o final do presente Plano de Resultados seja igual ao melhor valor verificado até o momento, qual seja, **41,58** (que foi realizado em FEV/23), o que corresponde a uma redução de 15% em relação à referência inicial.

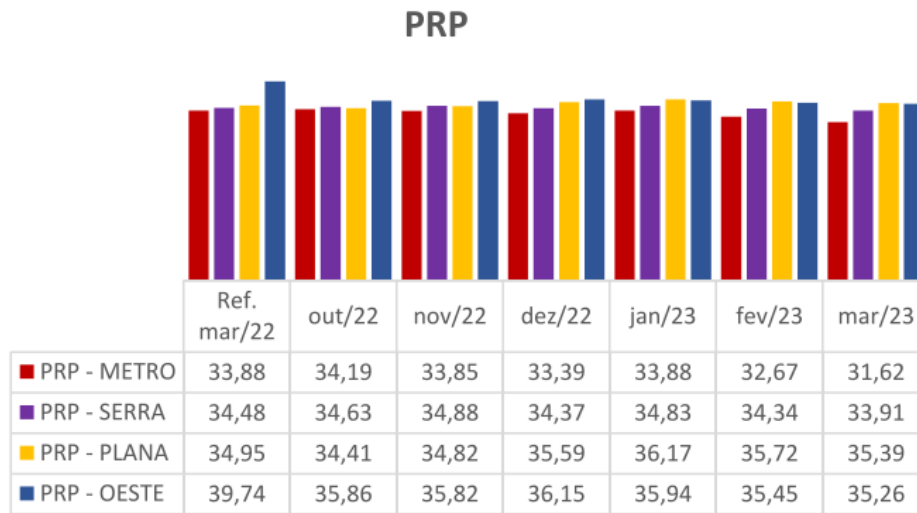
14. O indicador, PRP (quantidade de reclamações procedentes em primeiro nível), também demonstrou melhora, apresentando uma redução de aproximadamente 5% entre MAR/22 (35,41) e MAR/23 (33,71). A evolução pode ser observada no gráfico a seguir.

Gráfico 3 – Evolução do indicador PRP



15. Aberto por coordenações regionais, o indicador apresenta o seguinte perfil:

Gráfico 4 – Indicador PRP por regionais



16. Nos 40 municípios priorizados, o indicador PRP apresentou elevação (piora) em 5 deles.

Tabela 5 – Indicador PRP nos municípios priorizados

Resultados mês a mês	mar/22		out/22		nov/22		dez/22		jan/23		fev/23		mar/23		Análise da Performance	
	PRP	Rec. Proc.	PRP	Rec. Proc.	PRP	Rec. Proc.	PRP	Rec. Proc.	PRP	Rec. Proc.	PRP	Rec. Proc.	PRP	Rec. Proc.		
AMETISTA DO SUL	33,33	0	66,67	0	66,67	0	66,67	0	50,00	0	50,00	0	50,00	0	50%	⚠️
BARAO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
BOA VISTA DAS MISSOES	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
BOQUEIRAO DO LEAO	33,33	0	33,33	0	33,33	0	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
BOSSOROCA	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
CAPAO BONITO DO SUL	28,57	1	50,00	0	53,85	0	50,00	0	46,15	0	46,15	0	45,45	0	59%	⚠️
CAPITAO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
CERRO BRANCO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
CERRO GRANDE	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
COQUEIRO BAIXO	25,00	0	100,00	0	100,00	0	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
CRISTAL DO SUL	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
ESTRELA VELHA	100,00	0	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
GRAMADO DOS LOUREIROS	50,00	0	33,33	0	33,33	0	33,33	0	33,33	0	25,00	0	33,33	0	-33%	✅
GRAMADO XAVIER	33,33	1	100,00	0	100,00	0	100,00	0	100,00	0	100,00	0	100,00	0	200%	⚠️
IVORA	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
JARI	66,67	0	50,00	0	50,00	0	50,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
LAGOAO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	50,00	1	50,00	0	0%	✅
MARATA	26,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	9,09	1	20,00	1	-25%	✅
MONTE BELO DO SUL	12,50	1	12,50	0	16,67	0	16,67	0	28,57	1	33,33	1	33,33	1	167%	⚠️
MULITERNO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
NOVA ALVORADA	50,00	0	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
NOVO CABRAIS	33,33	0	20,00	0	25,00	0	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
PARAISO DO SUL	11,11	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
PARECI NOVO	34,15	0	30,30	0	31,25	0	21,05	0	16,22	0	12,82	0	11,63	0	-66%	✅
PINHEIRINHO DO VALE	46,67	0	20,00	0	20,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
RESTINGA SECA	46,67	0	33,33	0	33,33	0	33,33	1	33,33	0	33,33	0	30,77	0	-34%	✅
ROLADOR	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
SANTA MARGARIDA DO SUL	28,57	0	20,00	0	20,00	0	16,67	0	16,67	0	25,00	0	25,00	0	-13%	✅
SANTA TEREZA	62,50	1	66,67	0	66,67	0	50,00	0	50,00	0	66,67	0	33,33	0	-47%	✅
SANTO ANTONIO DA PATRULHA	0,00	0	16,67	0	16,67	0	20,00	0	20,00	0	20,00	0	20,00	0	0%	✅
SANTO ANTONIO DAS MISSOES	61,54	0	25,00	0	14,29	0	14,29	0	14,29	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
SANTO EXPEDITO DO SUL	50,00	0	50,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	-100%	✅
SAO JOSE DO SUL	36,36	1	14,29	0	14,29	0	15,38	0	14,29	0	13,33	0	6,67	0	-82%	✅
SENADOR SALGADO FILHO	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
SERIO	0,00	0	33,33	0	33,33	0	33,33	0	33,33	0	33,33	0	33,33	0	0%	✅
TABAI	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
TEUTONIA	66,67	1	66,67	0	66,67	0	40,00	0	33,33	0	40,00	0	25,00	0	-63%	✅
TIRADENTES DO SUL	54,55	1	36,36	0	36,36	0	33,33	0	30,77	0	23,08	0	20,00	1	-63%	✅
VILA NOVA DO SUL	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	✅
VITORIA DAS MISSOES	20,00	0	40,00	0	75,00	1	75,00	0	66,67	0	50,00	0	50,00	0	150%	⚠️

17. Com relação à meta a ser pactuada neste segundo trimestre de acompanhamento, conforme disposto na Nota Técnica nº 13/2022-GPE, a RGE propôs, também, uma redução de 3% em relação à referência (mês de MAR/22), o que significaria reduzir o PRP de 35,41 para 34,39.

18. Da mesma forma que aconteceu com a proposta para o QRT, uma meta nesse valor significaria piorar o serviço em relação ao que é verificado atualmente. Assim, se considera a meta proposta inaceitável e, em seu lugar, a AGERGS determina que a meta para o indicador PRP ao final do presente Plano de Resultados seja igual ao melhor valor verificado até o momento, qual seja, **33,71** (que foi realizado em MAR/23), o que corresponde a uma redução aproximada de 5% em relação à referência inicial.

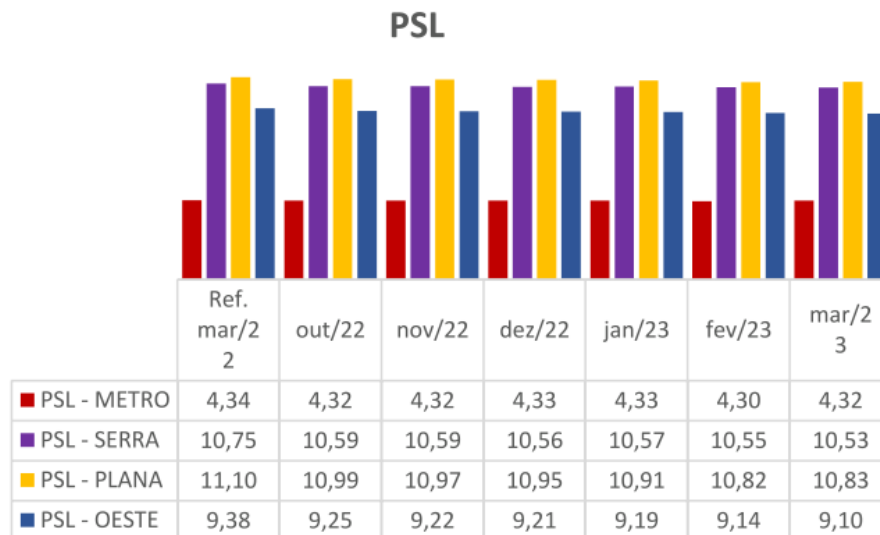
19. Sobre o indicador PSL (percentual de faturamentos sem leitura), foi observada uma redução de 2,09% em relação à referência, tendo passado de 8,61 (em MAR/22) para 8,43 (em MAR/23), ante uma meta provisória de 8,48. Segundo a distribuidora, o principal fator que levou à redução (melhora) deste indicador foi o aumento do volume de autoleitura. Segue abaixo o gráfico de sua evolução:

Gráfico 5 – Evolução do indicador PSL



20. O gráfico abaixo apresenta a segregação do indicador PSL nas coordenações regionais:







































Gráfico 6 – Indicador PSL por regionais



21. A RGE propôs uma nova meta de 8,46 para o PSL ao final do Plano de Resultados, diante da determinação constante na NT nº 13/2022-GPE para que fosse proposta nova meta, mais desafiadora. Nesse sentido, constatou-se que essa nova meta, comparada com a anterior (8,48) não representa evolução significativa, de modo que também não pode ser aceita. Assim, com base no mesmo critério utilizado para os indicadores anteriores, a AGERGS determina a fixação da meta deste indicador para o final do PR em função do melhor resultado obtido até então, que foi de **8,43**.

22. Nos municípios priorizados, em média, foi verificada uma redução de 2,22% (um pouco melhor que a redução global deste indicador, portanto), porém em 6 deles foi verificada elevação (piora) do PSL, como se observa na tabela abaixo.

Tabela 6 – Indicador PSL nos municípios priorizados

Resultados mês a mês	mar/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	Análise da Performance
Cidade	PSL	PSL	PSL	PSL	PSL	PSL	PSL	
AMETISTA DO SUL	63,30	62,58	62,67	62,61	62,64	62,72	62,35	-1,50% 
BARAO	61,33	62,15	62,49	62,54	62,60	62,60	62,57	2,01% 
BOA VISTA DAS MISSOES	64,62	65,08	64,38	63,76	64,35	64,40	64,00	-0,95% 
BOQUEIRAO DO LEAO	62,52	62,00	62,15	62,15	62,60	62,52	62,64	0,19% 
BOSSOROCA	64,54	64,32	64,46	64,55	64,51	64,56	64,65	0,16% 
CAPAO BONITO DO SUL	46,24	44,30	44,22	44,07	43,91	40,92	43,25	-6,47% 
CAPITAO	58,99	55,60	55,14	54,02	54,26	53,96	53,86	-8,69% 
CERRO BRANCO	64,38	63,27	63,53	63,53	63,71	63,22	63,16	-1,89% 
CERRO GRANDE	65,83	66,94	66,67	66,57	66,76	66,67	66,48	0,99% 
COQUEIRO BAIXO	61,57	60,62	60,82	60,73	61,04	60,93	63,24	2,71% 
CRISTAL DO SUL	64,35	63,81	63,77	63,83	63,77	63,78	63,60	-1,16% 
ESTRELA VELHA	63,34	61,75	61,54	61,28	61,24	61,19	60,86	-3,92% 
GRAMADO DOS LOUREIROS	60,67	59,85	59,82	59,85	59,88	59,80	59,73	-1,55% 
GRAMADO XAVIER	64,64	64,65	64,59	64,59	64,86	64,64	64,57	-0,11% 
IVORA	64,67	64,48	64,53	64,51	64,46	64,45	64,41	-0,40% 
JARI	65,81	65,54	65,51	65,44	62,32	65,17	64,85	-1,46% 
LAGOAO	64,98	63,62	62,25	63,74	63,85	62,04	62,98	-3,08% 
MARATA	46,04	44,49	44,52	44,38	44,60	44,37	44,24	-3,90% 
MONTE BELO DO SUL	43,77	41,65	41,56	41,55	41,27	41,07	40,91	-6,53% 
MULITERNO	64,69	63,98	63,77	63,94	63,97	64,13	64,80	0,16% 
NOVA ALVORADA	61,90	61,28	61,21	61,05	60,95	60,95	60,98	-1,48% 
NOVO CABRAIS	61,71	60,82	60,69	60,58	60,52	60,52	60,44	-2,06% 
PARAISO DO SUL	53,23	52,49	52,57	52,49	52,50	52,29	52,16	-1,99% 
PARECI NOVO	45,75	44,40	44,25	44,15	43,81	43,55	43,47	-4,98% 
PINHEIRINHO DO VALE	47,28	47,11	47,09	47,15	47,12	47,11	47,12	-0,34% 
RESTINGA SECA	48,04	46,47	46,65	46,64	46,28	46,05	45,74	-4,78% 
ROLADOR	63,74	61,85	61,54	61,00	60,64	60,25	60,31	-5,39% 
SANTA MARGARIDA DO SUL	58,05	57,37	57,39	57,57	57,54	57,52	57,28	-1,33% 
SANTA TEREZA	37,24	36,91	36,80	36,96	37,18	37,18	37,14	-0,29% 
SANTO ANTONIO DA PATRULHA	62,10	60,58	60,66	60,39	59,90	59,84	59,55	-4,10% 
SANTO ANTONIO DAS MISSOES	59,22	58,16	58,10	58,06	58,25	57,98	56,81	-4,07% 
SANTO EXPEDITO DO SUL	57,62	57,10	57,67	56,55	56,53	55,54	54,41	-5,58% 
SAO JOSE DO SUL	48,23	47,29	47,17	47,03	47,08	46,65	47,00	-2,55% 
SENADOR SALGADO FILHO	60,22	59,47	59,60	59,06	59,19	58,88	58,56	-2,76% 
SERIO	65,44	64,99	65,04	65,05	65,11	65,07	64,90	-0,83% 
TABAI	59,51	57,00	56,83	56,98	59,05	58,87	58,85	-1,11% 
TEUTONIA	55,95	53,45	53,32	53,02	53,13	52,91	52,65	-5,89% 
TIRADENTES DO SUL	47,66	47,03	47,04	46,96	46,86	46,84	46,66	-2,10% 
VILA NOVA DO SUL	61,07	60,59	60,40	60,51	60,82	60,89	61,03	-0,06% 
VITORIA DAS MISSOES	63,12	62,50	62,61	62,61	62,44	61,26	62,06	-1,68% 

23. 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 abaixo.

Gráfico 7 – Evolução do indicador PRF

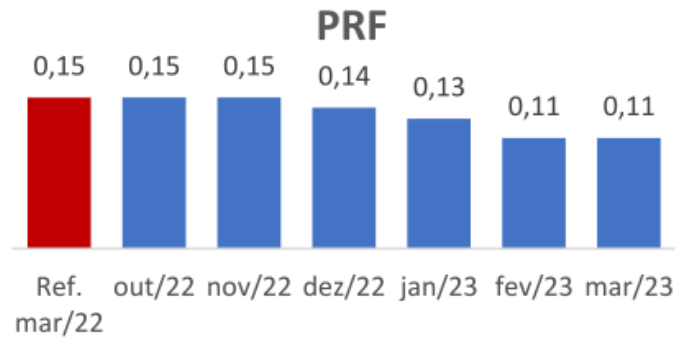
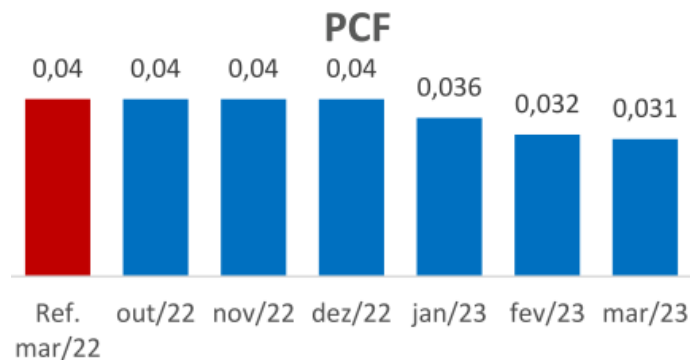


Gráfico 8 – Evolução do indicador PCF



24. Por fim, com relação ao indicador IQF, no relatório de acompanhamento deste segundo trimestre enviado pela RGE, foi feita menção do indicador somente na conclusão, no sentido de que teria apresentado redução (melhora) nas quatro coordenações regionais e, no global, uma redução média de aproximadamente 4%. Contudo, no corpo do relatório não foi feita qualquer abordagem (não foram apresentados cálculos, nem tabelas ou gráficos), permanecendo o relatório carente de um comparativo histórico-evolutivo.

25. No que se refere à implementação das 18 ações propostas no Plano de Resultados, a Distribuidora informou que 6 já foram concluídas, 9 estão em andamento, 2 ainda não iniciadas (no prazo) e 1 atrasada, 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	3 – Em andamento
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	3 – Em andamento

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	4 - Atrasada
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	3 – Em andamento
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	mar/23	3 – Em andamento
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

26. Segundo a Distribuidora, o atraso na ação de número 13 (publicar na página principal do site da RGE, na área não logada onde todos possuem acesso, vídeo orientativo para fomentar o cliente a realizar sua autoleitura evitando o faturamento por média), se deve a *“necessidade do desenvolvimento de um novo vídeo, para atender as regras da REN.1000/2021, quanto a janela móvel de 7 dias para realização da Autoleitura Rural”*.

IV – CONCLUSÃO

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:
- 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;
 - 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;
 - 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.

Porto Alegre, 30 de maio de 2023.

(Assinatura Eletrônica)

Engº. Mário João Kliemann
Técnico Superior

Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado

(Assinatura Eletrônica)

Engº. Róger Samuel Zulpo
Técnico Superior

Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado