



**Relatório de Fiscalização**  
**3/2023-GPE**  
**Acompanhamento de Plano de Resultado da**  
**Distribuição**  
Período – outubro a dezembro de 2022

**FATURAMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA**

Processo SEI 000607-39.00/22-1

**RGE Sul Distribuidora de Energia**  
**S.A. - RGE**

fevereiro/2023

## SUMÁRIO

I – APRESENTAÇÃO.....	3
II – DOS FATOS.....	3
III – ANÁLISE.....	5
IV – CONCLUSÃO.....	12

## RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO – ACOMPANHAMENTO DA DISTRIBUIÇÃO

### I – APRESENTAÇÃO

1. Este Relatório de Fiscalização tem por objetivo avaliar o primeiro trimestre de execução (outubro a dezembro de 2022) 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 de Energia Elétrica e solicitando o envio dos respectivos dados e informações.

3. Em 3 de agosto de 2022, 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.

4. A RGE encaminhou tempestivamente seu Plano de Resultados, junto à Carta nº 133/RR/RGE/2022, para o tema em tela.

5. Em 8 de setembro de 2022 foi realizada reunião presencial na AGERGS onde a equipe da RGE apresentou seu Plano de Resultados (PR) para o tema Faturamento ciclo 2022/2023.

6. Em 3 de outubro de 2022 foi emitida a Nota Técnica Nº 0009/2022 – GPE que analisou do Plano de Resultados (PR) proposto pela RGE, para o ciclo 2022/2023, referente ao tema faturamento. A Nota Técnica concluiu 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”*.

7. Em 6 de outubro de 2022 a RGE enviou Informações adicionais para avaliação do Plano de Resultados de Faturamento, por meio da Carta nº 158/RR/RGE/2022. Após contato com esta Agência, a RGE apresentou um detalhamento de todas as ações voltadas para incentivar e promover o uso da autoleitura na área de concessão, com objetivo de reduzir os faturamentos realizados pela média dos últimos 12 meses. No mesmo arquivo também foram apresentados os resultados atualizados até agosto de 2022 do Índice de Qualidade do Faturamento.

8. Em 11 de outubro de 2022 a Distribuidora enviou Informações adicionais para avaliação do Plano de Resultados de Faturamento, por meio da Carta nº 161/RR/RGE/2022 em complemento à Carta nº 158/RR/RGE/2022, apresentando detalhes dos materiais publicitários de divulgação e incentivo ao uso da autoleitura que foram entregues aos consumidores, bem como

os cartazes fixados nos pontos de atendimento presencial. No mesmo documento foram detalhados aspectos relacionados às mensagens SMS enviadas aos consumidores, com objetivo de fomentar o uso da autoleitura. Adicionalmente, a RGE apresentou um roteiro passo-a-passo detalhado de como os consumidores podem utilizar a autoleitura no sítio da distribuidora na internet.

9. Em 14 de outubro de 2022, às 15h, foi realizada reunião entre a AGERGS e a RGE. Na reunião a Distribuidora apresentou as Informações adicionais enviadas pelas Cartas nº 158/RR/RGE/2022 e nº 161/RR/RGE/2022. A equipe de fiscalização da AGERGS ouviu os argumentos da RGE e manteve a opinião de não aceitar o PR por concluir que as ações apresentadas não eram suficientes para a melhoria dos indicadores de faturamento.

10. Em 28 de outubro de 2022 às 9h foi realizada nova reunião entre a AGERGS e a RGE, oportunidade em que foram apresentadas, pela RGE, outras ações adicionais ao PR.

11. Em 31 de outubro de 2022 a RGE informou ainda outras ações adicionais ao Plano de Resultados de Faturamento, por meio da Carta nº 175/RR/RGE/2022, apresentando detalhes das ações, bem como o cronograma de execução dessas atividades. Reiterou que todas as ações e metas propostas na Carta nº 138/RR/RGE/2022 estavam mantidas e seriam acompanhadas pela distribuidora, com envio de Relatórios de Acompanhamento de forma trimestral, sendo o primeiro envio realizado até 31/01/2023.

12. Em 23 de novembro de 2022 foi emitida a Nota Técnica Nº 0013/2022 – GPE, em complementação à NT Nº 0009/2022-GPE que analisou do Plano de Resultados (PR) proposto pela RGE, para o ciclo 2022/2023, referente ao tema faturamento, em função das ações adicionais propostas pela Distribuidora. Após análise e avaliação, o Plano de Resultados da distribuidora RGE para o período outubro de 2022 a setembro de 2023 foi aprovado. 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.

13. Em 24 de novembro de 2022, a RGE confirmou o recebimento do Ofício Nº 287/2022-GPE de encaminhamento da Nota Técnica Nº 0013/2022-GPE.

14. Em 13 de 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”*.

15. Na mesma data, a AGERGS anuiu à alteração proposta pela Distribuidora ficando *“o último dia útil dos meses de janeiro, abril, julho e outubro de 2023”* como prazo para a entrega dos relatórios de acompanhamento.

16. Em 31 de janeiro de 2023, a Distribuidora encaminhou tempestivamente o Primeiro Relatório do Plano de Resultados do tema faturamento.

---

### III – ANÁLISE

17. A seguir é apresentada a análise do 1º Relatório de Acompanhamento do tema Faturamento apresentado pela Distribuidora, correspondente ao período de 01/10/2022 a 31/12/2022.

18. Conforme RF Nº 15/2022-GPE, NT Nº 9/2022-GPE e NT Nº 13/2022-GPE as atividades, cronograma e resultados esperados estão dispostos a seguir:

**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 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
9	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
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 raízes 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 recorrentes, 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 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.					X	X	X	X					
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).					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	<b>4,34</b>	Monitoramento	Monitoramento
Coordenação Serra	Monitoramento	Monitoramento	10,75	<b>10,51</b>	Monitoramento	Monitoramento
Coordenação Planalto	Monitoramento	Monitoramento	11,10	<b>10,93</b>	Monitoramento	Monitoramento
Coordenação Oeste	Monitoramento	Monitoramento	9,38	<b>9,21</b>	Monitoramento	Monitoramento
Resultados esperados						
Distribuidora	QRT	PRP	PSL MAR/22	PSL meta	PRF	PCF
RGE	Monitoramento	Monitoramento	8,61	8,48	Monitoramento	Monitoramento

19. Quanto aos municípios priorizados, no primeiro trimestre do PR, verifica-se que cinco estão com tendência de alta para o IQF (Barão, Lagoão, Novos Cabrais, Restinga Seca e Vitória das Missões), conforme pode ser observado na Tabela 4:

**Tabela 4 – Resultados do IQF dos municípios priorizados – 1º Trimestre**

IQF	out/22	nov/22	dez/22	1º RA
Município	IQF	IQF	IQF	Tendência
AMETISTA DO SUL	41,61	41,50	40,66	↘
BARAO	31,07	31,39	33,48	↗
BOA VISTA DAS MISSOES	41,24	40,28	38,42	↘
BOQUEIRAO DO LEAO	34,67	34,90	34,58	↔
BOSSOROCA	31,42	31,70	31,54	↔
CAPAO BONITO DO SUL	34,50	34,66	33,83	↘
CAPITAO	23,83	24,44	0,00	↗
CERRO BRANCO	29,36	29,46	0,00	↔
CERRO GRANDE	28,69	28,57	0,00	↘
COQUEIRO BAIXO	41,67	41,78	41,59	↔
CRISTAL DO SUL	27,44	27,42	0,00	↔
ESTRELA VELHA	56,24	27,57	0,00	↘
GRAMADO DOS LOUREIROS	34,08	34,14	33,97	↔
GRAMADO XAVIER	44,22	44,20	43,90	↔
IVORA	33,85	32,48	32,21	↘
JARI	36,66	36,62	36,35	↘
LAGOAO	28,66	28,09	28,63	↔
MARATA	23,22	23,28	22,75	↘
MONTE BELO DO SUL	25,12	25,09	24,52	↘
MULITERNO	27,93	27,84	0,00	↘
NOVA ALVORADA	34,03	28,45	27,41	↘
NOVO CABRAIS	38,87	38,04	40,05	↗
PARAISO DO SUL	24,70	24,74	24,26	↘
PARECI NOVO	32,37	32,35	31,63	↘
PINHEIRINHO DO VALE	25,98	25,98	22,49	↘
RESTINGA SECA	36,52	36,62	39,18	↗
ROLADOR	35,75	35,82	33,53	↘
SANTA MARGARIDA DO SUL	32,89	33,08	33,03	↔
SANTA TEREZA	29,73	29,58	25,81	↘
SANTO ANTONIO DA PATRULHA	38,22	38,73	37,26	↔
SANTO ANTONIO DAS MISSOES	32,61	30,64	30,36	↘
SANTO EXPEDITO DO SUL	40,89	33,19	32,45	↘
SAO JOSE DO SUL	28,55	28,55	27,72	↘
SENADOR SALGADO FILHO	36,76	37,11	36,26	↔
SERIO	43,21	43,48	42,66	↔
TABAI	38,80	39,01	37,51	↔
TEUTONIA	43,11	43,06	36,81	↘
TIRADENTES DO SUL	27,86	27,90	27,41	↘
VILA NOVA DO SUL	29,46	29,50	29,33	↔
VITORIA DAS MISSOES	39,14	42,21	42,87	↗



20. Inspeccionando-se os dados enviados, não se pode deixar de observar uma possível divergência no cálculo do IQF realizado pela distribuidora: tomando-se como exemplo os dados do município de Ametista do Sul, facilmente se observa que a queda verificada no indicador IQF não é proporcional à queda verificada nos indicadores individuais que compõem esse indicador, em comparação com os indicadores apurados no Relatório de Fiscalização RF-0015/2022-GPE (que deu origem à necessidade do Plano de Resultados).

21. Infelizmente, não foi possível recalculer o indicador *IQF* de forma correta devido à ausência dos dados necessários para proceder à normalização dos componentes requerida para o cômputo do IQF. Contudo, para efeitos de comparação, foi efetuado o recálculo do indicador IQF com base nos componentes normalizados pela amostra (em vez do universo, como seria o correto), dando origem a um *pseudo-indicador* que, aqui, denominamos de "*IQF calculado*" ("*IQFcalc*").

22. Esses fatos são sintetizados na Tabela 5A, de onde se pode inferir que a verdadeira redução no indicador IQF, no último mês do primeiro trimestre de acompanhamento do plano de resultados (dez/22) em comparação com os indicadores apurados no RF-0015/2022-GPE, está mais próxima de ser de -1,19% do que de -30,29% que enseja o cálculo feito pela distribuidora.

**Tabela 5A – Comparação do IQF apurado pela distribuidora X IQFcalc**

**AMETISTA DO SUL**

	QRT	PRP	PSL	PRF	PCF	IQF	IQFcalc
RF-0015/2022-GPE:	97,80	33,30%	63,30%	0,44%	0,303%	58,33%	55,88%
APR1 (dez/22):	97,04	66,67%	62,61%	0,11%	0,027%	40,66%	55,22%
Variação	-0,78%	100,20%	-1,10%	-75,33%	-91,04%	-30,29%	-1,19%

**Tabela 5B – Demonstrativo de cálculo do IQFcalc**

Resultados mês a mês													
Cidade													
AMETISTA DO SUL													
RESULTADOS OUTUBRO													
QRT	PRP	PSL	PRF	PCF		nQRT	nPRP	nPSL	nPRF	nPCF	IQFcalc	IQF	diferença
97,22	66,67	62,58	0,33	0,19		0,29	0,67	0,93	0,16	0,12	57,81	41,61	-16,20
RESULTADOS NOVEMBRO													
QRT	PRP	PSL	PRF	PCF		nQRT	nPRP	nPSL	nPRF	nPCF	IQFcalc	IQF	diferença
97,04	66,67	62,67	0,27	0,14		0,33	0,67	0,94	0,13	0,09	57,62	41,50	-16,12
RESULTADOS DEZEMBRO													
QRT	PRP	PSL	PRF	PCF		nQRT	nPRP	nPSL	nPRF	nPCF	IQFcalc	IQF	diferença
97,04	66,67	62,61	0,11	0,03		0,31	0,67	0,94	0,05	0,02	55,22	40,66	-14,55

23. Na Tabela 6 foi utilizado o IQF calculado (*IQFcalc*) com os dados da aba




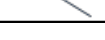
“Indicadores\_munic” da planilha “Anexo\_II” (enviada pela distribuidora). Com este novo cálculo, adicionam-se à lista anterior os municípios de Cerro Branco, Cristal do Sul e Muliterno, totalizando oito municípios com tendência de alta:

**Tabela 6 – Tendência do IQF calculado**

IQFcalc	out/22	nov/22	dez/22	IQF calc
Município	IQFcalc	IQFcalc	IQFcalc	Tendência
AMETISTA DO SUL	57,81	57,62	55,22	↘
BARAO	46,73	47,87	50,24	↗
BOA VISTA DAS MISSOES	60,39	57,83	53,02	↘
BOQUEIRAO DO LEAO	48,88	49,81	49,10	↘
BOSSOROCA	46,07	47,22	47,14	↘
CAPAO BONITO DO SUL	49,82	50,52	48,97	↘
CAPITAO	35,59	38,47	37,86	↘
CERRO BRANCO	48,74	49,08	49,31	↗
CERRO GRANDE	42,86	42,86	42,86	↔
COQUEIRO BAIXO	55,24	55,65	55,27	↘
CRISTAL DO SUL	41,17	41,32	41,42	↗
ESTRELA VELHA	72,54	44,01	46,05	↘
GRAMADO DOS LOUREIROS	48,05	48,55	48,44	↘
GRAMADO XAVIER	59,18	59,40	58,60	↘
IVORA	48,00	47,22	46,96	↘
JARI	51,86	51,97	51,24	↘
LAGOAO	44,04	43,42	44,25	↘
MARATA	35,10	35,52	34,24	↘
MONTE BELO DO SUL	42,07	42,32	40,81	↘
MULITERNO	42,80	42,85	43,06	↗
NOVA ALVORADA	48,06	42,91	41,74	↘
NOVO CABRAIS	60,14	59,31	61,68	↗
PARAISO DO SUL	38,13	38,42	37,88	↘
PARECI NOVO	47,46	48,03	47,40	↘
PINHEIRINHO DO VALE	37,26	37,46	33,89	↘
RESTINGA SECA	50,71	51,29	53,66	↗
ROLADOR	55,71	56,67	54,15	↘
SANTA MARGARIDA DO SUL	48,94	49,94	49,62	↘
SANTA TEREZA	41,34	41,09	36,47	↘
SANTO ANTONIO DA PATRULHA	56,50	58,72	56,90	↘
SANTO ANTONIO DAS MISSOES	47,12	45,37	44,90	↘
SANTO EXPEDITO DO SUL	73,79	66,50	65,77	↘
SAO JOSE DO SUL	40,50	40,93	39,39	↘
SENADOR SALGADO FILHO	49,35	50,92	49,84	↘
SERIO	60,97	62,30	60,60	↘
TABAI	55,05	56,55	52,76	↘
TEUTONIA	57,76	58,18	51,00	↘
TIRADENTES DO SUL	39,73	40,05	39,41	↘
VILA NOVA DO SUL	45,89	46,46	46,22	↘
VITORIA DAS MISSOES	56,12	59,79	60,20	↗



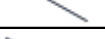


24. Em relação ao comportamento do IQF regional, este tem tendência de baixa:

**Tabela 7 – Tendência do IQF regional – 1º Trimestre**

Regionais	IQF/Out	IQF/Nov	IQF/Dez	1º RA
<b>Planalto</b>	94,04	94,30	88,43	
<b>Serra</b>	96,39	96,73	89,77	
<b>Oeste</b>	100,51	100,79	93,17	
<b>Metropolitana</b>	62,40	62,21	57,79	

25. O único Indicador com meta estabelecida é o PSL – Percentual de faturas emitidas Sem Leitura. A tabela a seguir apresenta a tendência do indicador e o quanto falta para atingir a meta pactuada para outubro de 2023. Duas regionais, Metropolitana e Oeste, já atingiram a meta. No entanto, a Metropolitana está com tendência de alta:

**Tabela 8 – Quanto falta para atingir a meta pactuada para o PSL – 1º Trimestre**

PSL	out/22	nov/22	dez/22	1º RA	Meta 10/2023	Quanto falta
RGE	8,51	8,5	8,49		8,48	0,01
Planalto	10,99	10,97	10,95		10,93	0,02
Serra	10,59	10,59	10,56		10,51	0,05
Oeste	9,25	9,22	9,21		9,21	0,00
Metropolitana	4,32	4,32	4,33		4,34	-0,01

26. Quanto às 18 (dezoito) ações previstas no PR, 7 (sete) estão em andamento, 4 estão concluídas, inclusive duas contínuas, e as restantes 7 (sete) não foram iniciadas.

**Tabela 9 – Andamento das ações ao final do 1º Trimestre (Fonte: RGE)**

Item	Ação	Município Beneficiado	Início Implement.	Término Implement.	SITUAÇÃO
<b>1</b>	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
<b>3</b>	Reforço do processo de análise de reincidência de reclamações, com treinamento ao time envolvido	Toda área de concessão	out/22	contínuo	3 - Em andamento
<b>4</b>	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
<b>5</b>	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

<b>6</b>	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
<b>7</b>	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
<b>8</b>	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
<b>9</b>	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
<b>10</b>	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
<b>11</b>	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
<b>17</b>	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

## 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.”.*

Porto Alegre, 2 de março de 2023.

*(Assinatura Eletrônica)*

Eng<sup>a</sup>. Maria Inês Guglielmin Schumacher  
Técnica Superior  
Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado

*(Assinatura Eletrônica)*

Eng<sup>o</sup>. Mário João Kliemann  
Técnico Superior  
Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado