



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO**  
**RF-0005/2022-AGERGS-SFE**  
**Acompanhamento do Plano de Resultados**

Ressarcimento de Danos Elétricos

Processo SEI 000848-39.00/21-0

**Centrais Elétricas de Carazinho S.A.**  
**ELETROCAR**

Maio/2022

## SUMÁRIO

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



## RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

### I – APRESENTAÇÃO

1. Este Relatório de Fiscalização (RF) tem por objetivo avaliar o desempenho da Centrais Elétricas de Carazinho S.A. - ELETROCAR durante o segundo trimestre do Plano de Resultados (PR) referente ao tema Ressarcimento de Danos Elétricos, cujo período completo do PR é de outubro de 2021 a setembro de 2022.
2. Na sequência são apresentados o diagnóstico realizado e as conclusões.

### II – DOS FATOS

3. A Nota Técnica Nº 07/2021-GPE, emitida em 03/11/2021, realizou a análise do Plano de Resultados proposto pela ELETROCAR para o ciclo 2021/2022.
4. O PR aceito pela AGERGS define as datas de entregas dos relatórios da distribuidora, quais sejam:
  - i. 1º relatório - 31/01/22 - referente aos meses de outubro a dezembro de 2021;
  - ii. 2º relatório - 30/04/22 - referente aos meses de janeiro a março de 2022;
  - iii. 3º relatório - 31/07/22 - referente aos meses de abril a junho de 2022; e
  - iv. 4º relatório - 31/10/22 - referente aos meses de julho a setembro de 2022.
5. A ELETROCAR entregou seu 2º relatório trimestral dia 30/04/2022.
6. A distribuidora cumpriu o prazo fornecido de modo que a TEMPESTIVIDADE restou caracterizada.

### III – ANÁLISE DO TEMA

7. A seguir é apresentada análise do tema Ressarcimento de Danos Elétricos para o período de 01/01/2022 a 31/03/2022.
8. A Tabela 1 apresenta as metas propostas pela distribuidora, observada uma janela móvel de 12 meses e o prazo final de setembro de 2022, tanto para o indicador QRT2N quanto para o QRSGO. Estas metas foram aceitas no âmbito do PR conforme Nota Técnica Nº 07/2021-GPE.

Tabela 1 – Metas Pactuadas NT Nº 07/2021-GPE.

Indicador	Meta PR
QRT2N	0,20

<b>Indicador</b>	<b>Meta PR</b>
QRSGO	0,10

9. A distribuidora apresentou retificação dos indicadores QRT2N e QRSGO do 1º trimestre, assim como os indicadores do 2º trimestre em seu relatório de acompanhamento (Ofício 008/GC/2022). Além disso, a Fiscalização e a distribuidora participaram de reunião realizada dia 06/05/2022 das 10:00 às 11:00. Nesse encontro, a distribuidora informou os Fiscais que errou ao calcular os indicadores do 1º trimestre, assim como as metas originalmente propostas no Plano de Resultados.

10. Dessa forma, foram propostas novas metas para os indicadores QRT2N e QRSGO. As metas são respectivamente 0,55 e 0,30. Essas metas permitem uma reclamação por mês na Ouvidoria da ANEEL e duas reclamações por mês na Ouvidoria da ELETROCAR, independentemente de procedência.

11. Dados os valores absolutos de números de reclamações para o tema Ressarcimento de Danos Elétricos, entendemos que as metas são adequadas aos objetivos de melhoria a que se propõe o Plano de Resultados. A Tabela 2 apresenta as metas mensais aceitas pela AGERGS.

**Tabela 2 – Metas do PR.**

<b>Indicador</b>	<b>Meta PR</b>
QRT2N	0,55
QRSGO	0,30

12. A Tabela 3 apresenta a evolução dos indicadores do primeiro ao sexto mês do PR. Nota-se que em todos os meses a distribuidora conseguiu obter valores inferiores às metas acordadas e que nos últimos dois meses os valores são nulos, o que significa que não houveram reclamações na Ouvidoria da ANEEL e nem na Ouvidoria da ELETROCAR sobre o tema Ressarcimento de Danos Elétricos. Entendemos que a evolução da distribuidora é adequada.

**Tabela 3 – Evolução dos indicadores do PR.**

<b>Indicador</b>	<b>Meta PR</b>	<b>Mês 1</b>	<b>Mês 2</b>	<b>Mês 3</b>	<b>Mês 4</b>	<b>Mês 5</b>	<b>Mês 6</b>
QRT2N	0,55	0,26	0,26	0,52	0,26	0	0
QRSGO	0,30	0,26	0,26	0,26	0	0	0

13. Quanto às atividades propostas (Tabela 4), a distribuidora informa que a ação 3 está concluída e as ações 1 e 2 estão em andamento e no prazo.

**Tabela 4 – Ações do PR de Ressarcimento de Danos Elétricos.**

Item	Ações	Data Prevista Início da Implantação	Data Prevista Término da Implantação	Realizado	Situação
1	Reforçar na comunicação de 1º nível a possibilidade de reabertura da reclamação em 1º nível, em sequência na Ouvidoria da ELETROCAR com reforço nas possibilidades de contato com a Ouvidoria da Distribuidora.	01/10/2021	30/09/2022	50%	Em Andamento e No Prazo.
2	Tornar mais fácil o entendimento do consumidor sobre o “caminho do entendimento” a ser seguido nas reclamações: 1º nível (atendimento comercial), 2º nível (Ouvidoria da Eletrocar e 3º nível (Ouvidoria da ANEEL).	02/01/2022	30/09/2022	33%	Em Andamento e No Prazo.
3	Desenvolver manual de orientação aos atendentes demonstrando o caminho a ser seguido nas reclamações, sejam elas de dano elétrico ou as demais reclamações.	01/12/2021	31/03/2022	100%	Concluída.

#### IV – CONCLUSÃO

14. Diante do exposto, observa-se que a distribuidora apresentou indicadores QRT2N e QRSGO adequados. Quanto as ações, duas estão em andamento e no prazo e uma está concluída. Assim, entendemos pela continuidade do PR de Ressarcimento de Danos Elétricos da ELETROCAR.

*(Assinatura Eletrônica)<sup>1</sup>*  
Eng. Róger Samuel Zulpo  
Técnico Superior

*(Assinatura Eletrônica)<sup>1</sup>*  
Eng. Cláudio André Alves de Araújo  
Técnico Superior

<sup>1</sup> Para consultar a assinatura do documento: Acesse o portal de assinaturas (<http://assinador.iti.br/>) e adicione um arquivo que já foi assinado. As assinaturas serão listadas próximas ao documento, no campo “Assinado digitalmente por”. Também é possível consultar as assinaturas do documento no “Painel de Assinaturas” do Acrobat Reader ou de outros leitores de pdf.