



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF-0003/2022-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**

Março/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 primeiro trimestre do Plano de Resultados (PR) referente ao tema, 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 1º relatório trimestral dia 31/01/2022.
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 01/10/2021 a 31/12/2021.
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
QRSGO	0,10

9. A Tabela 2 mostra a comparação entre os indicadores realizados pela distribuidora no 1º trimestre do PR, o ANO2 observado no RF Nº 31/2021-AGERGS-SFE e a meta do PR. Na primeira comparação tem-se uma piora de 2,72 vezes no indicador QRT2N e de 0,71 vezes no indicador QRTSGO. Na segunda comparação, com a meta do PR, tem-se que os indicadores reportados pela ELETROCAR estão completamente desassociados da meta pactuada.

**Tabela 2 – Avaliação do 1º trimestre do PR.**

Indicador	ANO2 RF [A]	Meta PR [B]	1º Trimestre [C]	C/A-1	C/B-1
QRT2N	2,35	0,2	8,73	2,72	42,67
QRSGO	2,35	0,1	4,03	0,71	39,27

10. Sobre a Tabela 3, a distribuidora informa que as ações 1 e 3 estão em andamento e no prazo e que a ação 2 ainda não está em andamento pois a data prevista para início refere-se ao segundo trimestre do PR.

**Tabela 3 – 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	25%	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	0%	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	20%	Em Andamento e No Prazo.

11. Acessoriamente, na sua manifestação, a distribuidora informa que está ciente do descasamento entre os indicadores mensurados no 1º trimestre e aqueles pactuados com a Agência no âmbito do PR. No entanto, conforme seu prognóstico, os indicadores serão corrigidos à medida que as ações surtirem efeito e convergirão às metas acordadas.

#### IV – CONCLUSÃO

12. Diante do exposto, observa-se que a distribuidora apresentou piora expressiva nos indicadores avaliados. Já quanto as ações, duas estão em andamento e todas estão no prazo. Assim, entendemos que na ausência de melhora significativa nos indicadores do 2º trimestre, o PR de Ressarcimento de Danos Elétricos pode ser interrompido e o processo fiscalizatório de caráter punitivo instaurado.

13. Observados os resultados reportados pela distribuidora no primeiro trimestre, REQUISITAMOS que a ELETROCAR realize apresentação acerca do 1º e 2º trimestre quanto aos indicadores e ações deste tema no dia 06/05/2022 às 10 horas. A apresentação deve ter tempo máximo de 20 minutos e a Fiscalização fará os questionamentos que entender adequados na sequência. Esta REQUISIÇÃO está pautada no inciso IV, art 4º, da lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

14. Concluimos pela continuidade do Plano de Resultados da ELETROCAR com o intuito da obtenção de informações referentes ao 2º trimestre.

*(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.