



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF-0020/2022-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

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 terceiro 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 3º relatório trimestral dia 29/07/2022.
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 01/04/2022 a 30/06/2022.
8. A Tabela 1 apresenta as metas mensais do Plano de Resultados, observado o prazo final de setembro de 2022, tanto para o indicador QRT2N quanto para o QRSGO. As metas foram aceitas no âmbito do PR conforme Nota Técnica Nº 07/2021-GPE e ajustadas no RF-0005/2022-AGERGS-SFE.

Tabela 1 – Metas do PR.

Indicador	Meta PR
QRT2N	0,55
QRSGO	0,30

9. A Tabela 2 apresenta a evolução dos indicadores do primeiro ao nono mês do PR. Nota-se que em todos os meses (com exceção do mês 8 para o indicador QRT2N) a distribuidora conseguiu obter valores inferiores às metas acordadas e que nos meses de 5 a 7 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 2 – Evolução dos indicadores do PR.

Indicador	Meta PR	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9
QRT2N	0,55	0,26	0,26	0,52	0,26	0	0	0	0,78	0,26
QRSGO	0,30	0,26	0,26	0,26	0	0	0	0	0,26	0,26

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

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	75%	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	75%	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

11. Diante do exposto, observa-se que a distribuidora apresentou indicadores QRT2N e QRSO 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)¹
Eng. Róger Samuel Zulpo
Técnico Superior

(Assinatura Eletrônica)¹
Eng. Cláudio André Alves de Araújo
Técnico Superior

¹ 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.