



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF-0031/2022-AGERGS-GPE
Acompanhamento do Plano de Resultados
(3º Trimestre)

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Processo SEI 000842-39.00/21-3

**Companhia Estadual de Distribuição
de Energia Elétrica – CEEE-D**

Novembro/2022

SUMÁRIO

I – DA APRESENTAÇÃO.....	3
II – DOS FATOS.....	3
III – DA ANÁLISE.....	4
III.1 – Da Evolução dos Indicadores	4
III.2 – Das ações realizadas.....	6
IV – DA CONCLUSÃO	7

I – DA APRESENTAÇÃO

1. O presente Relatório de Fiscalização tem por objetivo avaliar o desempenho da distribuidora *Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica (CEEE-D)* durante o terceiro trimestre do Plano de Resultados (PR) proposto pela mesma para o tema *Estrutura de Atendimento*, cujo período completo de execução é de janeiro a dezembro de 2022.

II – DOS FATOS

2. O Plano de Resultados sobre o tema *Estrutura de Atendimento* foi proposto pela distribuidora CEEE-D em 15 de dezembro de 2021, por meio da carta C.E. REG CEEE nº 053.2021 (doc. SEI nº 0327116), em decorrência do Relatório de Fiscalização RF-0050/2021-GPE-AGERGS (doc. SEI nº 0323805), o qual culminou com a seguinte recomendação:

40. Pelo exposto, recomenda-se que distribuidora avalie a implementação de ações para a divulgação do caminho do entendimento, a fim de que o consumidor busque inicialmente o contato direto com a concessionária e não com a ANEEL, motivo pelo qual se orienta que a distribuidora elabore um Plano de Resultados (vide Anexo) a fim de atender o que foi apontado na conclusão deste Relatório de Fiscalização.

3. O Plano de Resultados apresentado pela Distribuidora, contendo ações a serem implementadas pela Distribuidora ao longo do ano de 2022, foi analisado e aceito pela AGERGS através da Nota Técnica NT-003/2022-GPE, de 27/1/2022, que recomendou sua aprovação.

4. Nesse contexto, assinala-se que o primeiro relatório de acompanhamento foi entregue pela Distribuidora à AGERGS por meio da carta CE REG CEEE – EQTL 033/2022 (doc. SEI 0340719) na data de 2/5/2022, tendo sido avaliado e aceito pelo AGERGS, que também entendeu pela continuidade do Plano de Resultados pactuado.

5. O segundo Relatório de Acompanhamento (doc. SEI 0350696) foi entregue pela Distribuidora em 1/8/2022, sendo, portanto, tempestivo. Sobre esse documento, a AGERGS entendeu pela continuidade do Plano de Resultados pactuado e reiterou a recomendação de que sejam apresentados também os dados quantitativos que forem associáveis aos índices percentuais de conclusão (implementação) das respectivas ações.

6. O terceiro Relatório de Acompanhamento, que ora se analisa, foi entregue pela Distribuidora em 1/11/2022, sendo, portanto, tempestivo. O Relatório propriamente dito encontra-se juntado a este processo no arquivo SEI nº 0361568.

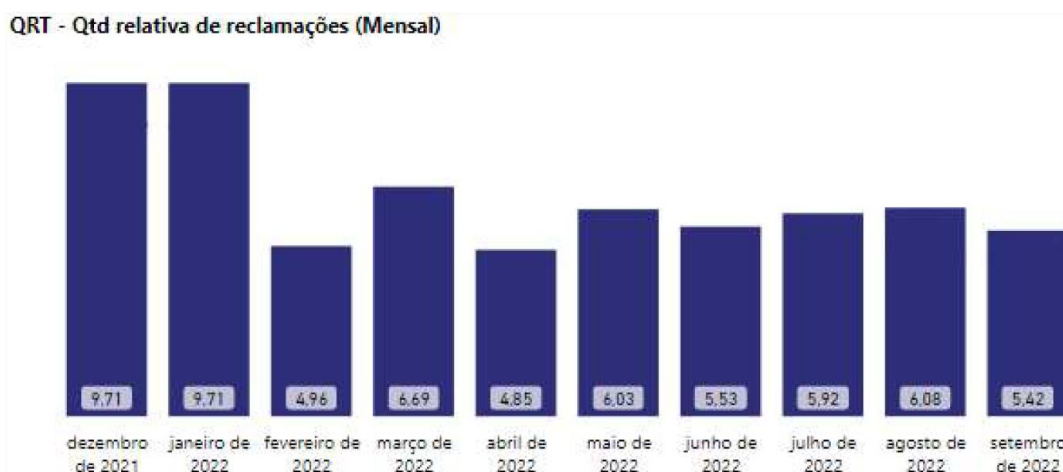
III – DA ANÁLISE

III.1 – Da Evolução dos Indicadores

7. Com relação aos indicadores, primeiramente foi analisada a evolução do *QRT* (Quantidade Relativa de Reclamações Totais). Conforme o gráfico de evolução mensal apresentado pela Distribuidora em seu relatório, percebe-se que o mesmo caiu de uma média de 7,12 no primeiro trimestre de análise, para 5,80 no terceiro trimestre, o que representa uma redução de 18,5%. No entanto, há uma piora em relação ao segundo trimestre, onde a empresa obteve o valor de 5,47.

8. De acordo com a Distribuidora, a principal causa atribuível a essa queda foi o treinamento realizado com os colaboradores da empresa parceira *Datamétrica* no segundo trimestre. A empresa afirma que os treinamentos continuam também nesse no terceiro trimestre.

Gráfico 1 – Histórico do indicador *QRT*

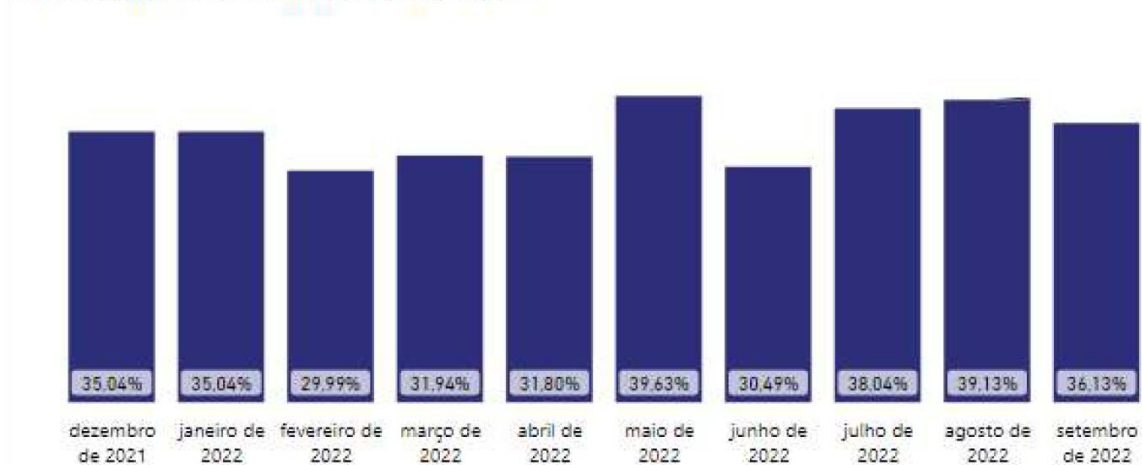


9. Quanto ao indicador *PRP* (Percentual de Reclamações Procedentes), foi observado um leve aumento (passando de uma média de 32,3% no primeiro trimestre para 34%, no segundo e 37% no terceiro), o que representa uma alta do terceiro trimestre em relação ao primeiro de 15%.

10. Contudo, a interpretação desse indicador pode ser controversa, uma vez que um valor elevado tende a indicar problemas na prestação dos serviços pela Distribuidora (tanto técnicos quanto comerciais), ao passo que um valor muito baixo pode sugerir problemas específicos na estrutura de atendimento. Assim, considerando que a presente análise se refere justamente à estrutura de atendimento, esse aumento verificado não representa um problema.

Gráfico 2 – Histórico do indicador *PRP*

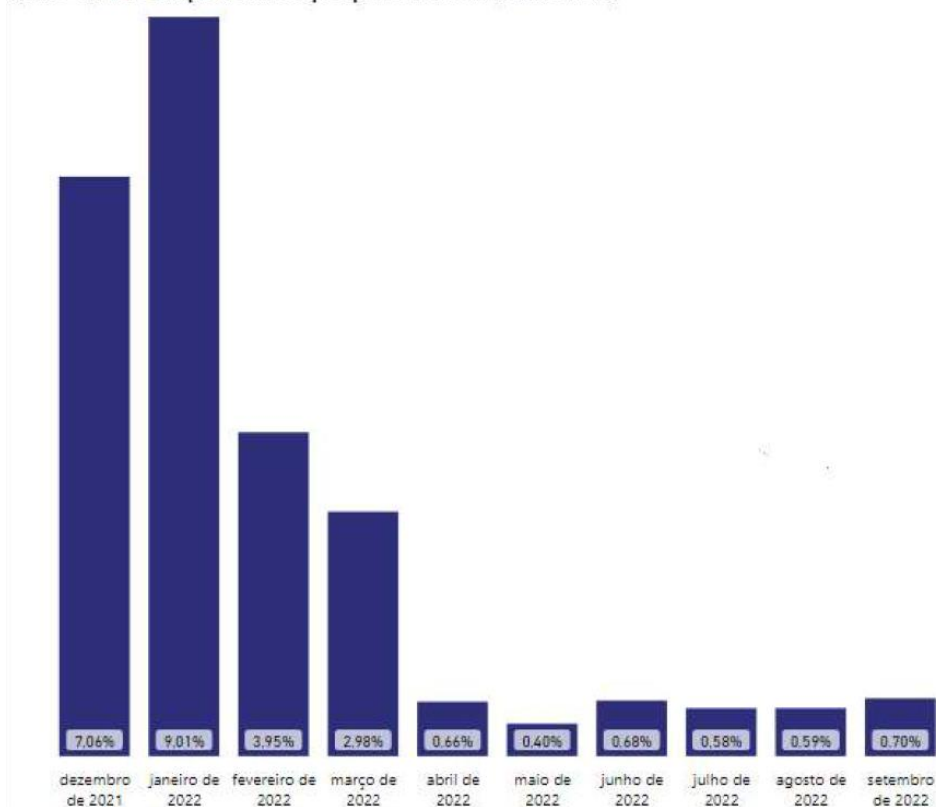
PRP - Percentual de reclam. procedentes (Mensal)



11. O indicador *QTME* (Quantidade de Atendimentos Presenciais com Tempo Máximo de Espera superior a 45 minutos), apresentou uma redução de 88% (passando de uma média de 5,31%, no primeiro trimestre, para apenas 0,62% no terceiro) – resultado este que, conforme já relatado pela CEEE-D no Relatório anterior, se deve ao efeito da curva de aprendizado dos novos atendentes (terceirizados) que assumiram o atendimento presencial em dezembro de 2021.

Gráfico 3 – Histórico do indicador *QTME*

QTME - Qtd. de atd. pres. com temp. superior a 30 min (Distribuidora)



12. Com relação ao indicador QA (Qualidade do Atendimento), no ínterim entre o primeiro e este segundo Relatório de Acompanhamento, a AGERGS recebeu da SFE/ANEEL o anúncio de que houve a descontinuidade de sua utilização, de modo que resta dispensada sua avaliação no presente Relatório, bem como nos subsequentes.

III.2 – Das ações realizadas

13. Quanto às ações propostas pela Distribuidora em seu Plano de Resultados, a CEEE-D apresentou um Quadro Resumo das ações propostas (Quadro 1), comparando o andamento previsto com o realizado.

Quadro 1 – Andamento das ações propostas no Plano de Resultados

Quadro Resumo das Ações – 3º Trimestre de 2022

Nº	Ações	Municípios Priorizados	Data Prevista Início	Data Prevista Término	Previsto Set/22 (%)	Realizado Set/22 (%)
1	Atendimento - Novo Modelo de Gestão	Todos	03/01/2022	31/03/2022	100,00	100,00
2	Adequação das Agências da CEEE ao modelo EQTL Energia – Equipe de Atendimento	(1)	03/01/2022	31/03/2022	100,00	100,00
3	Mudança de local, ampliação e modernização da Agência Centro em Porto Alegre	Porto Alegre	03/01/2022	31/03/2022	100,00	100,00
4	Implantação do modelo de Atendimento Digital nas Agências de Atendimento	Porto Alegre	03/01/2022	30/06/2022	100,00	67,00
5	Divulgação do Caminho de Entendimento – Interno	Todos	03/01/2022	31/10/2022	99,00	96,00
6	Divulgação do Caminho do Entendimento - Externo	Todos	15/01/2022	30/10/2022	99,00	90,00
7	Atendente Virtual - Whatsapp	Todos	03/01/2022	31/03/2022	100,00	100,00
8	Implantação da Agência Responsiva	Todos	03/01/2022	31/03/2022	100,00	80,00
9	Reforma das Agências Pelotas e Azenha	Pelotas e Porto Alegre	03/01/2022	31/03/2022	100,00	70,00
10	Diagnóstico, cronograma e início de reformas da estrutura de Agências	Conforme Diagnóstico e Cronograma	03/01/2022	31/12/2022	79,00	65,00

1- Alvorada, Arroio do Sal, Arroio dos Ratos, Arroio Grande, Bagé, Balneário Pinhal, Butiá, Camaquã, Canguçu, Capão da Canoa, Capão do Leão, Cerrito, Charqueadas, Cidreira, Dom Feliciano, Dom Pedrito, Eldorado do Sul, Encruzilhada do Sul, Guaíba, Imbé, Jaguarão, Mostardas, Osório, Palmares do Sul, Pelotas, Pinheiro Machado, Piratini, Porto Alegre, Rio Grande, Santa Vitória do Palmar, Santo Antônio da Patrulha, São Jerônimo, São José do Norte, São Lourenço do Sul, Tapas, Terra de Areia, Torres, Tramandaí e Viamão.

14. Primeiramente, cabe lembrar que as **ações de números 1, 2, 3 e 7** já haviam sido concluídas por ocasião do primeiro Relatório de Acompanhamento, sendo dispensados novos comentários a respeito dos mesmos.

15. Com relação à **Ação 4** (Implantação do modelo de Atendimento Digital nas Agências de Atendimento), verifica-se que não houve evolução em sua implementação em relação ao primeiro trimestre de acompanhamento. Essa ação está em andamento e atrasada.

16. Quanto às **Ações 5 e 6** (Divulgação do Caminho do Entendimento, Interna e Externamente), a Distribuidora não apresentou aumento do percentual realizado do segundo para o terceiro trimestre. No entanto, informou em seu Relatório a realização de treinamentos e reuniões relacionados a esse tema. Essas duas ações estão em andamento e atrasadas.

17. No tocante à **Ação 8** (Implantação da Agência Responsiva), que consiste na adequação da Agência Virtual da CEEE, em sua página eletrônica na *internet*, aos padrões de responsividade e automatização dos serviços a fim de melhorar a interatividade do cliente com a plataforma, observa-se que esta ação tinha previsão de estar concluída no primeiro trimestre de acompanhamento, quando foi realizada somente 65% do previsto. Neste terceiro trimestre, o percentual de implementação evoluiu para 80%. Essa ação está em andamento e atrasada.

18. Sobre a **Ação 9** (Reforma das Agências Pelotas e Azenha), conforme relatado pela Distribuidora, a agência Pelotas está com a reforma concluída e a agência Azenha está em fase de prospecção de imóvel adequado. Essa ação está em andamento e atrasada.

19. Por fim, sobre a **Ação 10** (Diagnóstico, Cronograma e Início de Reformas da Estrutura das Agências) a Distribuidora informou o aumento do percentual executado de 45% para 65%, mas ainda aquém dos 79% previstos para esse trimestre. Essa ação está em andamento e atrasada.

IV – DA CONCLUSÃO

20. Diante do exposto, observou-se que os indicadores analisados apresentaram evolução positiva (QRT e QTME) ou estabilidade (PRP). O que é um ponto positivo em relação a efetividade do Plano de Resultados.

21. Quanto às ações propostas pela Distribuidora em seu Plano de Resultados, observou-se que 40% das ações estão concluídas e 60% das ações estão em andamento, porém atrasadas em relação ao previsto. Então, é importante que a empresa acelere a efetivação das ações a fim de garantir o sucesso do Plano de Resultados e não retroceder nos resultados alcançados até então, principalmente nos serviços medidos pelos indicadores QRT e QTME.

22. Assim, entende-se pela continuidade do Plano de Resultados pactuado. Além disso, ressalta-se a importância de que a CEEE efetive as ações propostas até o final do Plano.

(Assinatura Eletrônica)¹
Eng. Róger Samuel Zulpo
Técnico-Superior
Coordenador

(Assinatura Eletrônica)¹
Eng. André Luís Bianchi
Técnico-Superior
Revisor

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 arquivos PDF.