



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF-0022/2022-AGERGS-GPE
Acompanhamento do Plano de Resultados
(2º Trimestre)

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Processo SEI 000842-39.00/21-3

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

Agosto/2022

SUMÁRIO

I – DA APRESENTAÇÃO	3
II – DOS FATOS.....	3
III – DA ANÁLISE.....	3
III.1 – Da Evolução dos Indicadores.....	3
III.2 – Das ações realizadas.....	5
IV – DA CONCLUSÃO.....	10

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 segundo 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, que ora se analisa, foi entregue pela Distribuidora em 1/8/2022, sendo, portanto, tempestivo. O Relatório propriamente dito encontra-se juntado a este processo no arquivo SEI nº 0350696.

III – DA ANÁLISE

III.1 – Da Evolução dos Indicadores

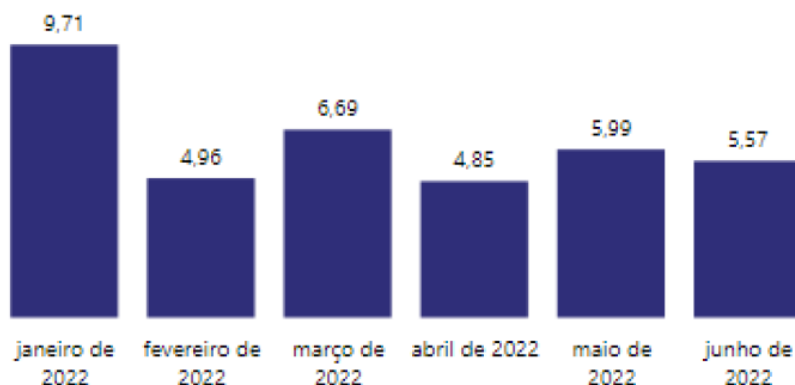
6. Com relação aos indicadores, analisamos primeiramente a evolução do *QRT* (Quantidade Relativa de Reclamações Totais). Conforme o gráfico de evolução mensal apresentado pela Distribuidora em seu relatório, percebe-se que o mesmo caiu de uma média de

7,12 no primeiro trimestre de análise, para 5,47 no segundo trimestre, o que representa uma queda de 23,2%.

7. De acordo com a Distribuidora, a principal causa atribuível a essa queda foi o treinamento realizado através dos multiplicadores da empresa parceira *Datamétrica*.

Gráfico 1 – Histórico do indicador *QRT*

QRT - Quantidade Relativa de Reclamações Totais (Mensal)

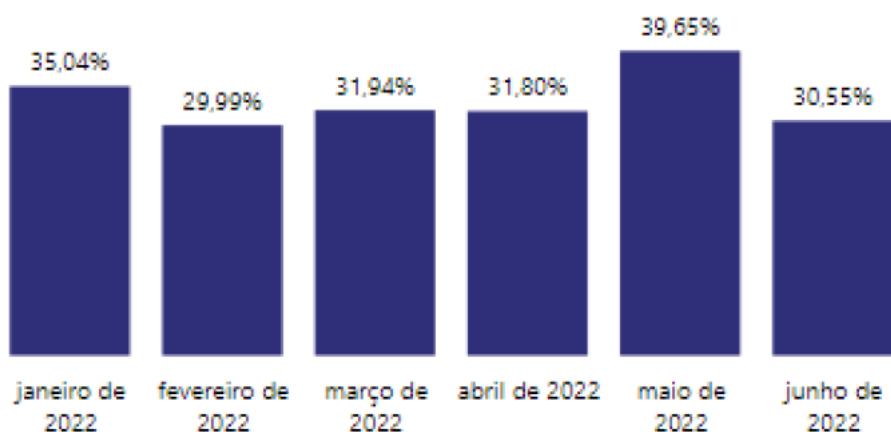


8. Quanto ao indicador *PRP* (Percentual de Reclamações Procedentes), foi observada um leve aumento (passando de uma média de 32,3% no primeiro trimestre para 34%, no segundo), o que representa uma alta de 5,3%.

9. 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 leve aumento verificado não representa um problema.

Gráfico 2 – Histórico do indicador *PRP*

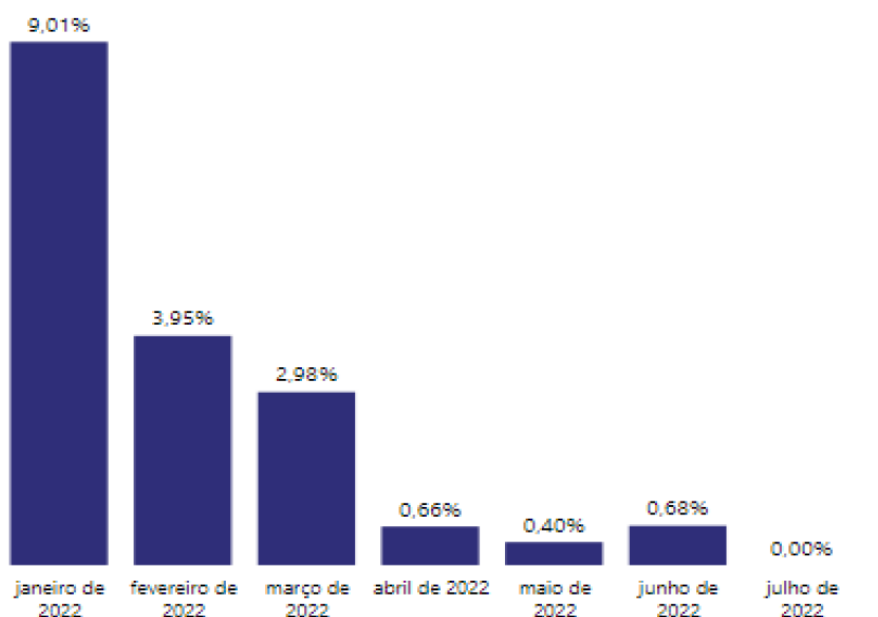
PRP - Percentual de Reclamações Procedentes (Mensal)



10. O indicador *QTME* (Quantidade de Atendimentos Presenciais com Tempo Máximo de Espera superior a 45 minutos), apresentou uma redução de 89% (passando de uma média de 5,31%, no primeiro trimestre, para apenas 0,58% no segundo) – 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 - Quantidade Relativa de Transgressão do Tempo Máximo de Espera



11. 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.

12. A tabela 1, abaixo, traz a compilação da evolução histórica dos indicadores ao longo do acompanhamento do Plano de Resultados.

Tabela 1 – Compilação da evolução dos indicadores

	QRT	PRP	QTME	QA
Constatado RF-0050/2021	2,93	32,4%	3,18%	95,2%
Meta proposta no PR	2,81	34,3%	0%	90,7%
1º T. Acompanhamento	7,12	32,3%	5,31%	95,8%
2º T. Acompanhamento	5,47	34,0%	0,58%	--

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, comparando o andamento previsto com o realizado – quadro, este, que é reproduzido a seguir:

Quadro 1 – Andamento das ações propostas no Plano de Resultados

Quadro Resumo das Ações – 2º Trimestre de 2022

Nº	Ações	Municípios Priorizados	Data Prevista Início	Data Prevista Término	Previsto Jun/22 (%)	Realizado Jun/22 (%)
1	Atendimento - Novo Modelo de Gestão	Todos	03/01/2022	31/03/2022	100	100
2	Adequação das Agências da CEEE ao modelo EQTL Energia – Equipe de Atendimento	(1)	03/01/2022	31/03/2022	100	100
3	Mudança de local, ampliação e modernização da Agência Centro em Porto Alegre	Porto Alegre	03/01/2022	31/03/2022	100	100
4	Implantação do modelo de Atendimento Digital nas Agências de Atendimento	Porto Alegre	03/01/2022	30/06/2022	100	67
5	Divulgação do Caminho de Entendimento – Interno	Todos	03/01/2022	31/10/2022	90	96
6	Divulgação do Caminho do Entendimento - Externo	Todos	15/01/2022	30/10/2022	93	90
7	Atendente Virtual - Whatsapp	Todos	03/01/2022	31/03/2022	100	100
8	Implantação da Agência Responsiva	Todos	03/01/2022	31/03/2022	100	73
9	Reforma das Agências Pelotas e Azenha	Pelotas e Porto Alegre	03/01/2022	31/03/2022	100	65
10	Diagnóstico, cronograma e início de reformas da estrutura de Agências	Conforme Diagnóstico e Cronograma	03/01/2022	31/12/2022	58	45

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. No primeiro trimestre era prevista a conclusão de 66% de sua implementação, percentual atingido pela Distribuidora (67%); contudo, no segundo trimestre esse percentual manteve-se nos mesmos 67%. A Distribuidora, em seu Relatório, apresentou evidências (fotografias) do que já havia sido anteriormente implementado, mas não apresentou os motivos que impediram sua conclusão total neste segundo trimestre, conforme havia sido inicialmente previsto.

16. Quanto às **Ações 5 e 6** (Divulgação do Caminho do Entendimento, Interna e Externamente), a Distribuidora informou terem sido “realizadas ações que objetivaram o reforço das informações. As ações ocorreram no mês de junho de 2022, sendo ministrados treinamentos com público alvo as áreas de atendimento e comercial. Nesses fóruns foram abordados temas a respeito do caminho de entendimento, ingresso de reclamações e REN 1000”. O percentual de

implementação destas ações passou de 85% para 96%, no caso da ação 5, e manteve-se em 90% na ação 6 – percentuais estes que podem ser considerados como estando em conformidade com a meta originalmente proposta.

17. No tocante à **Ação 8** (Implantação da Agência Responsiva), que consiste na adequação da Agência Virtual da página eletrônica da CEEE 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 já tinha previsão de estar concluída no primeiro trimestre de acompanhamento, quando foi realizada a implementação de somente 65% do previsto. Neste segundo trimestre, o percentual de implementação evoluiu para 73%. Transcreve-se, abaixo, a argumentação apresentada pela Distribuidora:

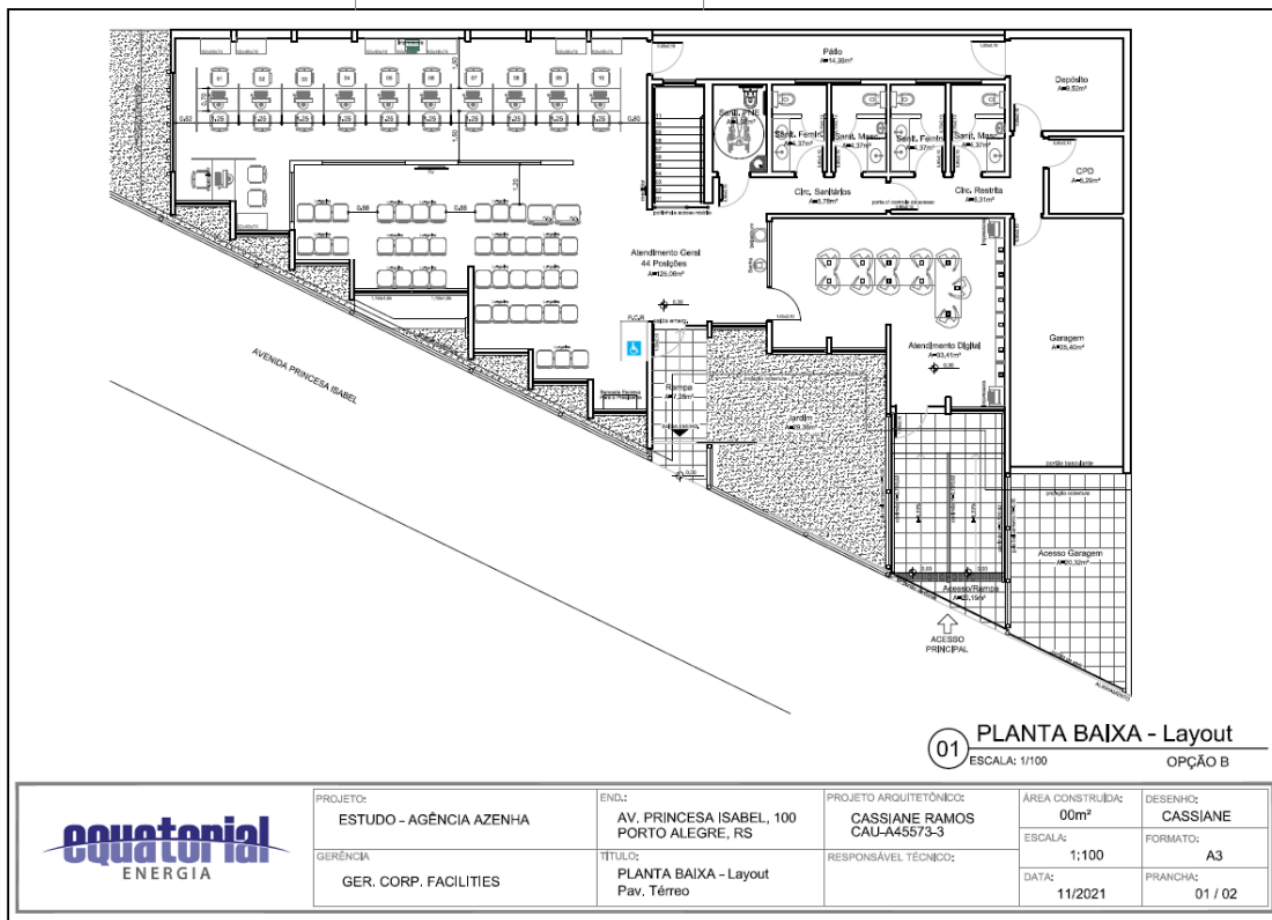
Ao longo do desenvolvimento foi necessária realização de novos testes, que ocorreram ao longo do mês de maio, os testes objetivaram verificar e corrigir inconsistências no desenvolvimento dos serviços de data programada para leitura, contatos, impressão dos documentos da UC, realização de denúncia de furto, informações por SMS e ressarcimento de danos, os quais já foram corrigidas. Restaram pendentes de ajustes os serviços de alteração de e-mail, envio de fatura por e-mail e religação, estes já foram demandados a parceira SONDA e estão sendo tratados.

18. A **Ação 9** (Reforma das Agências Pelotas e Azenha), conforme relatado pela Distribuidora, havia sido redefinida durante o primeiro trimestre de acompanhamento, sendo que a agência de Pelotas havia sido designada para um novo local. No Relatório deste segundo trimestre, a Distribuidora informou que o novo prédio, embora melhor localizado e de melhor acessibilidade, encontra-se deteriorado, demandando obras de maior complexidade. Alegou, também, que *“a reforma da Agência de Pelotas teve o cronograma afetado após as atividades serem suspensas em decorrência de questões documentais por parte da prestadora de serviço, no entanto, as obras foram retomadas no dia 12 de junho de 2022”*.

19. Com relação à agência Azenha, informou a Distribuidora que, ao contrário do que havia sido aventado no trimestre anterior, foi decidido que a agência permanecerá no mesmo local onde se encontra atualmente instalada. Adicionalmente, informou que, durante as obras de reforma, o atendimento será mantido no mesmo local, em um dos pavimentos enquanto as obras ocorrem no outro.

Figura 1 – Planta baixa da Agência Azenha

Planta Baixa – Novo Layout da Agência Azenha



20. Por fim, sobre a **Ação 10** (Diagnóstico, Cronograma e Início de Reformas da Estrutura das Agências) a Distribuidora informou que, até o junho, foi implementado 45% do total da ação, ante uma meta parcial prevista de 58%. De acordo com a CEEE-D:

Para o avanço das atividades, após definido o cronograma de reformas, está prevista a reforma das agências selecionadas no diagnóstico como as que necessitam de prioridade, dentre elas encontram-se as agências de Alvorada e Viamão. Em relação a Agência de Alvorada, está ocorrendo a etapa de prospecção de locais acessíveis, até o momento, os locais disponíveis já analisados não atendem plenamente as necessidades do atendimento para a localidade. Por sua vez, a Agência de Viamão terá sua loja localizada no Centro do município, na Avenida Bento Gonçalves, 1301, o qual destaca-se por sua excelente localização em uma das esquinas mais movimentadas e de fácil acessibilidade.

Figura 2 – Novo site da Agência de Viamão



Novo local da Agência de Viamão

IV – DA CONCLUSÃO

21. Diante do exposto, observou-se que os indicadores analisados apresentaram evolução positiva ou estabilidade.
22. Quanto às ações propostas pela Distribuidora em seu Plano de Resultados, observou-se que houve apenas uma pequena evolução quando comparado com o *status* do primeiro trimestre de acompanhamento, estando algumas ações atrasadas com relação ao cronograma originalmente previsto. Contudo, consideradas as informações expostas pela Distribuidora, entende-se que se tratou de um trimestre marcado pela necessidade de decisões estratégicas que, agora definidas, ensejam evolução mais significativa no trimestre seguinte.
23. Ressalva-se, novamente, que o Relatório de Acompanhamento apresentado pela Distribuidora não contemplou evidências quantitativas que subsidiassem o percentual de conclusão das ações estimado pela Distribuidora.
24. Assim, entende-se pela continuidade do Plano de Resultados pactuado, reiterando a recomendação de que sejam apresentados também os dados quantitativos que forem associáveis aos índices percentuais de conclusão (implementação) das respectivas ações.

(Assinatura Eletrônica)¹
Eng. Mário João Kliemann
Técnico Superior
Coordenador

(Assinatura Eletrônica)¹
Eng. Roger Samuel Zulpo
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.