



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF-0011/2022-AGERGS-GPE
Acompanhamento do Plano de Resultados

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Processo SEI 000842-39.00/21-3

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

Maio/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.....	11

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 primeiro 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 concluiu:

VI – CONCLUSÃO

Com base no que foi exposto na presente Nota Técnica de avaliação do Plano de Resultados da distribuidora CEEE-D referente à Estrutura de Atendimento para o período de janeiro a dezembro de 2022, recomenda-se sua aprovação.

O acompanhamento do Plano de Resultados será realizado por intermédio de relatório de acompanhamento que deverá ser entregue pela Distribuidora em intervalos trimestrais, até o primeiro dia útil dos meses de maio, agosto e novembro de 2022 e fevereiro de 2023.

Nos relatórios trimestrais de acompanhamento, a Distribuidora deverá apresentar a situação de andamento das obras elencadas no cronograma (Tabela 3), bem como os valores parciais (evolução) dos indicadores constantes na Tabela 4.

4. Nesse contexto, assinala-se que o primeiro relatório de acompanhamento, que ora se avalia, 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, sendo que o conteúdo deste Relatório se encontra juntado ao processo dentro do documento SEI nº 0340721.

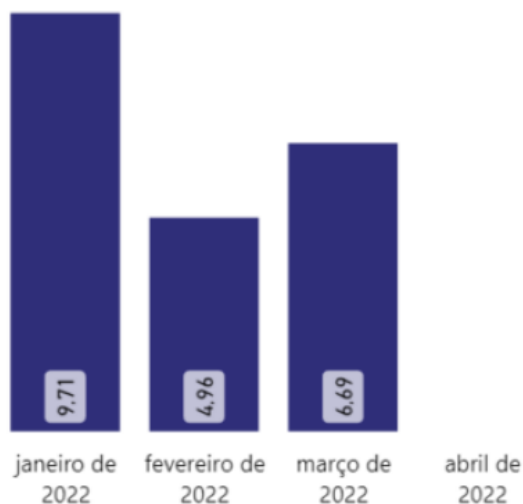
III – DA ANÁLISE

5. Primeiramente, dado o cronograma, constata-se a tempestividade da entrega deste primeiro Relatório de Acompanhamento.

III.1 – Da Evolução dos Indicadores

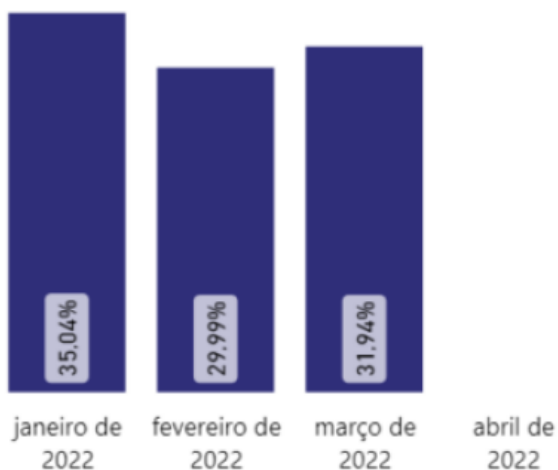
6. Com relação aos indicadores, analisamos primeiramente a evolução do *QRT* (Quantidade Relativa de Reclamações Totais). Conforme o gráfico de evolução mensal apresentado pela Distribuidora em seu relatório, percebe-se que o mesmo caiu de 9,71 (em janeiro) para 6,69 (em março), o que representa uma queda de aproximadamente 31%. O fato do quantitativo de fevereiro ser ainda menor que o verificado em março se deve, segundo a Distribuidora, aos impactos ocasionados pelos fortes vendavais que assolaram a região no mês de março.

QRT - Qtd relativa de reclamações (Mensal)



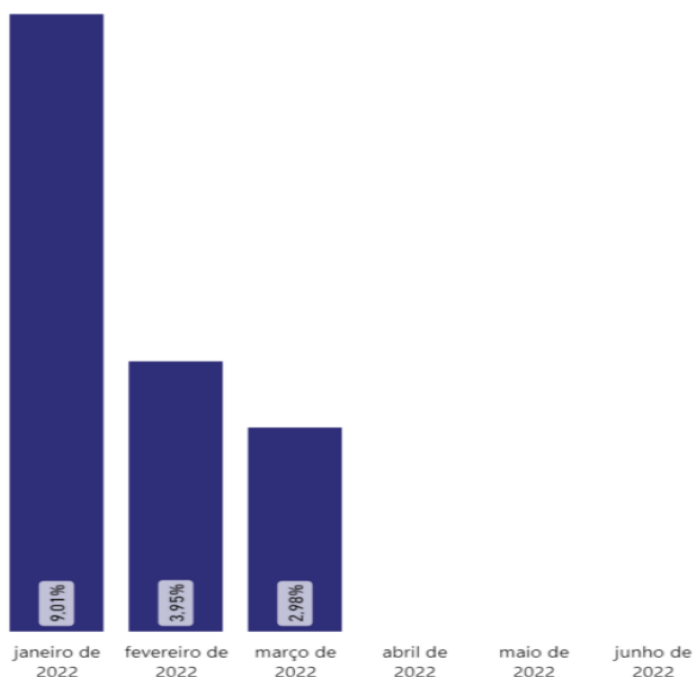
7. Quanto ao indicador *PRP* (Percentual de Reclamações Procedentes), foi observada uma queda de aproximadamente 9% (passando de 35,04% para 31,94%), sendo que o mês de fevereiro também apresentou o menor valor, a exemplo e pelos mesmos motivos do indicador *QRT*.

PRP - Percentual de reclam. procedentes (Mensal)



8. O indicador *QTME* (Quantidade de Atendimentos Presenciais com Tempo Máximo de Espera superior a 45 minutos), por sua vez, apresentou uma redução de 67% (passando de 9,01%, em janeiro, para 2,98%, em março) – resultado este que, conforme relatado pela Distribuidora, já era esperado, visto que retrata o efeito da curva de aprendizado dos novos atendentes (terceirizados) que assumiram o atendimento presencial em dezembro de 2021.

QTME - Qtd. de atd. pres. com temp. superior a 45 min (Distribuidora)



9. Por fim, o indicador QA (Qualidade do Atendimento) manteve estabilidade (houve uma ligeira queda, de 0,6%, entre janeiro e março de 2022). De acordo com a Distribuidora, este indicador “*terá sua melhora apresentada ao longo do tempo em reflexo às várias ações que já foram realizadas e às que estão programadas*”.

QA - Qualidade do atendimento



III.2 – Das ações realizadas

10. Com relação às ações propostas, a Distribuidora apresentou um Quadro Resumo das ações propostas, comparando o previsto com o realizado – quadro, este, que é reproduzido a seguir:

Quadro Resumo das Ações – 1º Trimestre de 2022

Nº	Ações	Municípios Priorizados	Data Prevista Início	Data Prevista Término	Previsto Mar/22 (%)	Realizado Mar/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	66	67
5	Divulgação do Caminho de Entendimento - Interno	Todos	03/01/2022	31/10/2022	71	85
6	Divulgação do Caminho do Entendimento - Externo	Todos	15/01/2022	30/10/2022	85	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	65
9	Reforma das Agências Pelotas e Azenha	Pelotas e Porto Alegre	03/01/2022	31/03/2022	100	40
10	Diagnóstico, cronograma e início de reformas da estrutura de Agências	Conforme Diagnóstico e Cronograma	03/01/2022	31/12/2022	37	40

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, Tapes, Terra de Areia, Torres, Tramandaí e Viamão

11. Com relação à **Ação 1** (Atendimento – Novo Modelo de Gestão), que tem por objetivo a aplicação do novo organograma da Gerência de Relacionamento com o Cliente, consiste da “realização de workshops, treinamentos e reuniões para qualificação da frente de atendimento, visando melhorar a percepção dos clientes”. Conforme informado pela Distribuidora, essa ação foi 100% concluída dentro deste primeiro trimestre.

Organograma da Gerência de Relacionamento



12. Quanto à **Ação 2** (Adequação das Agências da CEEE ao Modelo EQTL Energia – Equipes de Atendimento), a Distribuidora ponderou que “durante este último trimestre, a CEEE uniu esforços junto à parceira para o amadurecimento do conhecimento junto à nova equipe através

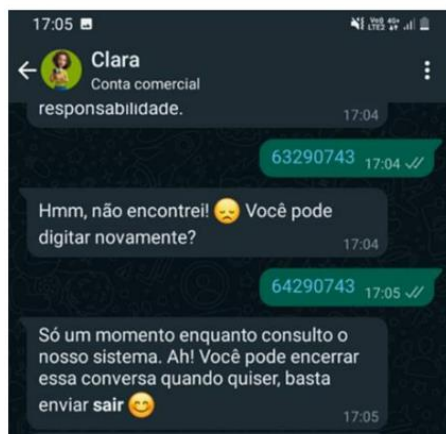
de vários mecanismos, tais como: divulgação de procedimentos via Informativo, acesso ao Portal de Treinamento e comitês mensais do atendimento presencial”, ocorrendo também a conclusão integral da ação no primeiro trimestre.

13. A **Ação 3** (Nova Localização, Ampliação e Modernização da Agência Centro em Porto Alegre) culminou com a inauguração da nova agência Centro no dia 28 de março de 2022, localizada na Rua Uruguai, nº 45. Segundo a Distribuidora, *“além de contar com um formato de autoatendimento por meio digital, a agência foi reformulada para que o presencial possua mais posições de atendimento”*. Esta ação, portanto, também teve conclusão integral no primeiro trimestre.

14. A **Ação 4** (Implantação do modelo de Atendimento Digital nas Agências de Atendimento) é uma ação que está prevista para ser implantada nas maiores agências da CEEE Equatorial. A Distribuidora usou como exemplo a nova agência Centro de Porto Alegre, onde existem 21 tablets e 2 impressoras a fim de permitir que os clientes realizem seu autoatendimento, com suporte de atendentes disponível e podendo imprimir documentos relacionados às suas demandas. Embora não tenha fornecido detalhes sobre quais agências já foram contempladas e quais ainda estão previstas para terem o sistema implementado, a Distribuidora estimou um percentual de conclusão de 67%, ante uma previsão de 66% para o final deste primeiro trimestre.

15. Visando concretizar as **Ações 5 e 6** (Divulgação do Caminho do Entendimento, Interna e Externamente), a Distribuidora alegou ter sido realizado *“reforço junto às áreas de atendimento a respeito do Fluxo de Tratamento de Reclamação (“Caminho do Entendimento”)*. Além disso, foi disponibilizado em todas as agências cartaz voltado aos clientes sobre como o fluxo deve ser procedido”. Novamente aqui a Distribuidora não apresentou qualquer evidência quantitativa, tendo estimado que estas ações tiveram percentual de conclusão de 85% e 90% (respectivamente) ao final do mês de março de 2022, enquanto a previsão era de 71% e 85%.

16. Na **Ação 7** (Atendente Virtual – *WhatsApp*), a Distribuidora se propôs a implementar um sistema de inteligência artificial voltado ao atendimento, acessível por meio de um canal no aplicativo *WhatsApp* em telefones móveis. Informou a Distribuidora que esse sistema passou a operar através do número (51) 3382-5500 a partir do dia 27 de março de 2022, contando com uma personagem chamada *Clara* como sendo a atendente virtual. Ainda de acordo com a Distribuidora, esse sistema oferece, inicialmente, serviços de registro de falta de energia e solicitação de religação e, no acompanhamento feito, apresentou resultados satisfatórios. Informou, também, que há intenção de ampliação da divulgação deste novo canal de atendimento, mas não informou se pretende acrescentar novas funcionalidades (serviços) ao sistema no futuro nem qualquer contabilização de acessos feitos por clientes reais. Considerou a ação 100% concluída no primeiro trimestre.



17. A **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, foi atrasada, segundo a Distribuidora, “em decorrência de problemas tecnológicos nos meses de janeiro e fevereiro” que “impediram que os testes necessários fossem realizados dentro do período previsto”. Ainda segundo ela, tais problemas foram solucionados no mês de março e há previsão para início da implementação a partir do mês de maio. Por isso, ante uma previsão de conclusão integral no primeiro trimestre, foi estimado um percentual de conclusão de 65%.

18. A **Ação 9** (Reforma das Agências Pelotas e Azenha), de acordo com a Distribuidora, foi redefinida:

A ação de reforma das Agências Pelotas e Azenha não teve sua programação atendida devido a novas definições, foi consideradas necessárias e positivas, tendo em vista que trará ainda mais qualidade no atendimento de nossos clientes em ambos os municípios.

A atual Agência Pelotas está alocada em uma área de atendimento provisória, visto que a agência original precisa de uma grande reforma. Inicialmente devido a complexidade da obra, houve dificuldade em contratar empresa para realizar a reforma do telhado. Ante ao exposto, analisando a estrutura de todo o prédio, em março 2022 foi definido que a nova Agência de Pelotas será em novo local. A procura por um local com boa localização, de fácil acessibilidade pelo cliente, para a instalação de agência no novo modelo incluindo a área de atendimento digital já foi iniciada.

Por sua vez, a Agência Azenha tinha como proposta inicial a reforma da agência localizada na Av. Princesa Isabel, Bairro Azenha em Porto Alegre. Após análise, tendo em vista o fechamento de uma agência localizada na zona norte de Porto Alegre em 2020 e a proximidade entre as Agências do Centro e da Azenha, concluiu-se pela necessidade de uma análise pormenorizada se os clientes não seriam mais assistidos se substituir a agência do bairro Azenha por duas agências, uma na Zona Norte e outra Sul. Esta análise já foi iniciada e busca verificar de quais regiões de Porto Alegre possuem maior demanda de clientes que buscam o atendimento presencial no município (*sic*).

19. Por fim, sobre a **Ação 10** (Diagnóstico, Cronograma e Início de Reformas da Estrutura das Agências) a Distribuidora informou que foram realizadas inspeções nas estruturas físicas e tecnológicas de todas as agências da CEEE, tendo sido feita uma separação em três grupos em função das melhorias necessárias, sendo que as duas primeiras agências desta lista (Porto Alegre Centro e Pelotas) já tiveram as obras e/ou tratativas iniciadas ou concluídas.

IV – DA CONCLUSÃO

20. Diante do exposto, observou-se que os indicadores analisados apresentaram evolução positiva (isto é, para melhora), muito embora o indicador QA, que é o que mais está associado à recomendação postulada no Relatório de Fiscalização da Estrutura de Atendimento (qual seja, a divulgação do caminho do entendimento), tenha apresentado estabilidade.

21. No que tange às ações propostas pela Distribuidora em seu Plano de Resultados, observou-se que, de maneira geral, estão sendo executadas dentro do cronograma previsto.

22. Ressalva-se, contudo, que o Relatório de Acompanhamento apresentado pela Distribuidora não contemplou evidências quantitativas que subsidiassem o percentual de conclusão das ações estimado pela Distribuidora.

23. Assim, entendemos pela continuidade do Plano de Resultados pactuado, com a recomendação de que, nos próximos Relatórios, sejam apresentados também os dados quantitativos que forem associáveis às ações propostas.

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

(Assinatura Eletrônica)¹
Eng. Róger 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.