



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF-0006/2022-AGERGS-SFE
Acompanhamento do Plano de Resultados

Estrutura de Atendimento

Processo SEI 000839-39.00/21-0

RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. - RGE

SUMÁRIO

I - APRESENTAÇÃO.....	3
II - DOS FATOS	3
III - ANÁLISE DO TEMA.....	3
IV - CONCLUSÃO	6

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

I - APRESENTAÇÃO

1. Este Relatório de Fiscalização (RF) tem por objetivo avaliar o desempenho a RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. - RGE durante o segundo trimestre do Plano de Resultados (PR) referente ao tema Estrutura de Atendimento, 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 5/2021 - GPE, emitida em 06/10/2021, realizou a análise do Plano de Resultados proposto pela RGE 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 - 15/01/22 - referente aos meses de outubro a dezembro de 2021;
 - ii. 2º relatório - 15/04/22 - referente aos meses de janeiro a março de 2022;
 - iii. 3º relatório - 15/07/22 - referente aos meses de abril a junho de 2022; e
 - iv. 4º relatório - 15/10/22 - referente aos meses de julho a setembro de 2022.
5. A RGE entregou seu 2º relatório trimestral dia 14/04/2022.
6. A distribuidora cumpriu o prazo fornecido de modo que a TEMPESTIVIDADE restou caracterizada.

III - ANÁLISE DO TEMA

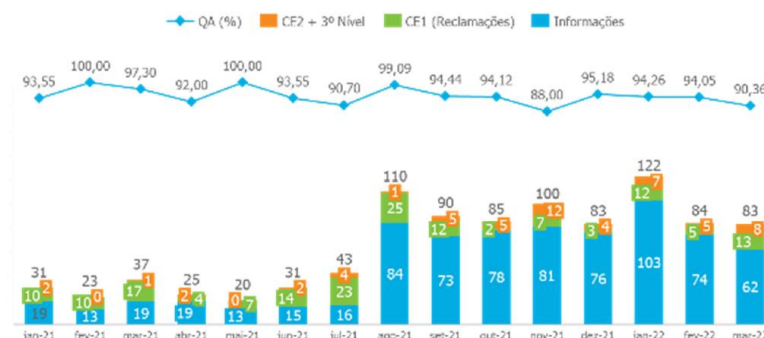
7. A seguir é apresentada análise do tema Estrutura de Atendimento para o período de 01/01/2022 a 31/03/2022.
 8. Em seu Relatório a Distribuidora apresentou o Quadro 1, reproduzido a seguir, no qual informa o andamento de cada ação proposta em seu Plano de Resultados:
-

Quadro 1 – Acompanhamento das ações.

Item	Ações	Abrangência	Data Prevista Início	Data Prevista Término	Previsto (%)	Realizado (%)	Situação
1	Avaliar possibilidade de revisão da disposição e layout da Fatura de Energia Elétrica, com o objetivo de destacar os telefones de contato da Distribuidora.	Toda área de Concessão	02/01/22	31/05/22	0	80%	Em Andamento
2	Bimensalmente, solicitar amostra das ligações dos clientes que buscaram o atendimento da ANEEL para mapear o motivo da busca pelo regulador e, dessa forma, implementar ações que enderecem o diagnóstico realizado.	Toda área de Concessão	01/10/21	31/08/22	15%	15%	Em Andamento
3	Alterar as Cartas Respostas de 1º Nível, visando dar destaque aos contatos da Distribuidora, notadamente aos contatos da Ouvidoria;	Toda área de Concessão	02/01/22	31/08/22	12%	25%	Em Andamento
4	Indexar os telefones da Distribuidora nos mecanismos de busca da Internet (Google, Yahoo, etc).	Toda área de Concessão	01/05/21	Implementado	100%	100%	Implementado
5	Realizar orientação para equipe de atendimento, visando reforçar o procedimento de registro de reclamações.	Toda área de Concessão	01/12/21	31/03/22	25%	100%	Implementado

9. Considerando que duas ações já foram concluídas por completo e não existe ações atrasadas, a execução do PR pela Distribuidora, no que se refere ao cronograma, é considerada satisfatória.

10. Com relação ao impacto sobre o indicador QA, a Distribuidora apresentou o gráfico que segue:



11. De acordo com a Distribuidora,

Analisando o Gráfico 1 relativo ao “Resultado Mensal”, é possível observar que houve redução no volume de reclamações de 1º nível (CE1) registradas na ANEEL a partir do início do presente Plano de Resultados, passando de um patamar de dezessete, em março/2021, para treze no mês de março/2022, concluindo que as ações adotadas pelo Grupo CPFL Energia impactaram de forma positiva no resultado. Entretanto, verifica-se aumento no volume de “Informações” da tipologia de Atendimento, passando de dezenove, em março/2021, para sessenta e dois, em março/2022.

12. Considerando que, de acordo com sua proposta, a Distribuidora pautou esforços em reduzir o volume total de atendimentos realizados pela ANEEL para prestação de “Informações” (INF) somado ao total de contatos de consumidores na ouvidoria da ANEEL que foram redirecionados ao 1º nível da distribuidora (RECCE1), para, dessa forma, obter uma melhora no indicador QA, é possível observar que a tendência de queda continua no 2º trimestre do PR, ou seja, de janeiro a março de 2022.

13. Assim, entende-se que o resultado alcançado pela Distribuidora até o momento está aderente ao que se propôs.

14. Conforme já observado no Relatório anterior, o aumento brusco verificado entre os meses de julho e agosto se deve aos “efeitos ocasionados no indicador pela mudança da árvore de classificação dos atendimentos realizados pela ANEEL e equiparação de ‘Informações’ com ‘Reclamações’, conforme instituído pelo Ofício Circular nº 06/2021-SMA/ANEEL, implementado a partir de 01/08/2021”.

15. Outro aspecto que tem relação direta com a estrutura de atendimento e que merece atenção neste PR é o funcionamento dos Postos de Atendimento Presenciais da distribuidora, os quais tiverem seus horários de funcionamento interrompidos e/ou reduzidos durante os meses de janeiro e fevereiro de 2022, conforme indicado no Ofício Nº 64/2022 – GPE e em lista enviada pela distribuidora transcrita no Quadro 2 a seguir.

Quadro 2 - Relação dos postos de atendimento presenciais que tiveram seu horário de funcionamento interrompidos e/ou reduzidos.

Município	Tipo de Posto de Atendimento - PA (próprio ou conveniado)	Regime de funcionamento do PA (8h semanais; 4h diárias; 8h diárias)	Horário e dias de funcionamento do PA	Data do fechamento do PA	Data da reabertura do PA	Motivo do fechamento e fato impeditivo para manutenção do seu funcionamento
CARLOS BARBOSA	Conveniado	8h diárias	2ª a 6ª das 08h00min as 11h30min e das 13h30min as 18h00min	21/02/2022	28/02/2022	Colaborador com Covid confirmado e/ou Suspeita
NOVA SANTA RITA	Conveniado	8h diárias	2ª a 6ª das 07h30min as 15h30min (SEM FECHAR AO MEIO DIA)	04/02/2022	10/02/2022	Colaborador com Covid confirmado e/ou Suspeita
ROLANTE	Conveniado	8h diárias	2ª a 6ª das 08h00min as 12h00min e das 14h00min as 18h00min	02/02/2022	08/02/2022	Colaborador com Covid confirmado e/ou Suspeita
BOM PRINCÍPIO	Conveniado	4h diárias	2ª a 6ª das 08h00min às 12h00min	02/02/2022	04/02/2022	Colaborador com Covid confirmado e/ou Suspeita
TUPANCIRETA	Conveniado	4h diárias	2ª a 6ª das 08h00min as 12h00min	14/02/2022	21/02/2022	Colaborador com Covid confirmado e/ou Suspeita

16. Em resposta a este ofício, a distribuidora enviou a CARTA nº 032/RR/RGE/2022 informando que: "...Esse fato, no entendimento da distribuidora, demonstra que esse tema não é significativo para inclusão no âmbito do Plano de Resultados em andamento, sem prejuízo da manutenção das comunicações por e-mail à AGERGS".

17. No entanto, a AGERGS reitera que o funcionamento dos postos de atendimento presenciais deve ter caráter contínuo, e, assim, a distribuidora deve prover ação neste PR para evitar novas falhas de funcionamento como as que ocorreram nos meses de janeiro e fevereiro de 2022, de modo que, o afastamento de colaboradores que atuam nestes postos não venham impactar negativamente no atendimento presencial.

18. Adicionalmente, a distribuidora solicitou neste 2º relatório de acompanhamento a repactuação de metas, conforme o descrito a seguir, a qual a AGERGS mostra concordância:

2.4 Proposta de repactuação das metas do presente Plano de Resultados relacionadas ao indicador QA

Conforme explanado em reunião realizada com a GPE/AGERGS no dia 30/03/2022, a manutenção na árvore de classificações (tipologias) utilizada pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO da ANEEL, instituída pelo Ofício Circular nº 06/2021-SMA/ANEEL, impactou no acompanhamento do presente Plano de Resultados no tocante da quantidade de "Informações".

Com efeito, a RGE SUL DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A - RGE, vem solicitar a repactuação das exigências do Plano no sentido de que se desconsidere a meta de redução dos contatos realizados por consumidores relativos à "Informações", mantendo-se o acompanhamento para fins de monitoramento e avaliação da evolução dos atendimentos realizados.

Outrossim, a distribuidora registra que a execução das ações pactuadas no Plano de Resultados será mantida, bem como, a meta de redução de contatos direcionados ao Caminho do Entendimento de 1º nível (CE1), realizados na ANEEL, de modo a manter o

compromisso da gestão da Empresa com a melhoria contínua e a sustentabilidade da concessão.

IV - CONCLUSÃO

19. Inicialmente, constata-se que a RGE entregou o segundo relatório de acompanhamento trimestral tempestivamente.

20. No mérito, observa-se que a distribuidora atendeu ao que era esperado para este segundo trimestre de seu Plano de Resultados (período de janeiro a março de 2022), para o tema Estrutura de Atendimento, ressalvado o fato de não ter provido ação para evitar a interrupção do funcionamento dos postos de atendimento presencial, conforme apontado no presente Relatório.

21. Quanto à repactuação das metas, assinala-se que os fatos relacionados à alteração na metodologia de apuração do quantitativo de informações pela ANEEL serão considerados na avaliação do desempenho da Distribuidora no que tange ao indicador QA.

22. Ademais, entendemos pela continuidade do Plano de Resultados da RGE para o tema em tela, bem como pela continuidade dos acompanhamentos trimestrais pela AGERGS/SFE. Contudo, orienta-se a Distribuidora a prover ações visando evitar novas interrupções do funcionamento dos postos de atendimento - ações essas que serão também objeto de avaliação nos próximos relatórios.

(Assinatura Eletrônica)¹

Eng. Cláudio André Alves de Araújo
Técnico Superior

(Assinatura Eletrônica)¹

Eng. Mário João Kliemann
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.
