

COORDENADORIA DE ENERGIA**PROCESSO ADMINISTRATIVO: 05889740/2022****NOTA TÉCNICA: NT/CEE/6/2022****I - DO OBJETIVO**

Esta Nota Técnica documenta o recebimento do Plano de Resultados da Enel Distribuição Ceará – ENEL CE, elaborado em decorrência da análise do serviço de distribuição dessa concessionária, especificamente quanto ao atendimento prestado pela empresa. A avaliação do serviço foi realizada pela Coordenadoria de Energia – CEE da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE e está registrada no Relatório de Fiscalização RF/CEE/5/2022, emitido em 18 de agosto de 2022.

II - DOS FATOS

Em 15 de junho de 2022, por meio do Ofício nº OF/CEE/29/2020, foi comunicado à companhia a realização de análise do serviço de distribuição de energia elétrica prestado pela distribuidora, especificamente quanto ao atendimento aos consumidores de energia elétrica. No expediente fora solicitado o envio de dados e informações relacionados.

Em 04 de agosto, por meio do Ofício nº OF/CEE/38/2020, foi requisitado à companhia o envio de cópias de gravações de atendimentos telefônicos realizado durante o período fiscalizado. Gravação foram selecionadas aleatoriamente dentre todos os atendimentos realizados entre 01/04/2020 e 30/03/2022.

Em 08 de agosto, por meio do Ofício nº OF/CEE/39/2020, a empresa é informada da vistoria de postos de atendimento presencial pela equipe de fiscalização da ARCE.

A Enel apresentou por meio das Cartas Enel nº 79-RB-2022 RB-2022 e 93-RB-2022 as informações solicitadas.

Em 18 de agosto de 2022, por meio do Ofício OF/CEE/42/2022, foi encaminhado à empresa o Relatório de Fiscalização nº RF/CEE/5/2022 que consolida a avaliação detalhada dos dados e informações mais relevantes atinentes ao atendimento da companhia e apresenta um diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço.

Por meio da Carta nº 97-RB-2022, em 08 de setembro de 2020, a Enel apresentou proposta de plano de resultados para o tema.

Nos dias 08, 23 e 30 de setembro e 04 de outubro de 2022, com o objetivo de discutir o conteúdo do Relatório RF/CEE/5/2022 e da proposta de Plano de Resultados, foram realizadas reuniões entre a CEE e o Agente. Nesses encontros foram discutidas oportunidades de aperfeiçoamento dos compromissos, das metas e cronogramas dos indicadores e das ações

preliminarmente apresentadas pela empresa.

Em 04 de outubro de 2022, a empresa apresentou proposta revisada e definitiva do Plano de Resultados.

III - DA ANÁLISE

O Plano de Resultados apresentado pela distribuidora está em conformidade com o diagnóstico realizado por esta Coordenadoria e compatibilizado com as avaliações realizadas pela Distribuidora. Com relação à formatação do plano, observou-se que atende aos requisitos estabelecidos no Relatório.

Durante as reuniões de discussão foi observado os resultados computados para os indicadores de reclamações estavam incorretos, visto que:

- i. o cálculo de QRT realizado pela CEE incluiu as reclamações de 2º nível em desacordo ao definido no relatório de fiscalização
- ii. reclamações de religações não realizadas (tipologia 20.5) haviam sido cadastradas pela Enel na tipologia 20.4;
- iii. reclamações de impossibilidade de pagamento haviam sido cadastradas pela Enel na tipologia 20.9
- iv. reclamações registradas na tipologia 20.17 haviam sido incluídas pela Enel na base de dados informada a fiscalização.

Uma vez corrigida a base de dados, os indicadores foram atualizados com os valores corretos.

	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
QRT	35	32	32	35	35	35	36	37	38	40	40	40	41
PRP	51,2	52,0	53,9	53,5	53,1	52,6	50,9	49,7	48,8	48,4	48,7	48,4	47,4

A Tabela 1 resume a situação da empresa em relação ao atendimento e as metas propostas para os indicadores globais do Plano de Resultados.

Tabela 1 – Resultados da ENEL				
Descrição	QRT _{12M}	PRP _{12M}	QTTME _{12M}	QAPAP _{12M}
Resultados Enel em mar/22	41	47,4	1,3	5.360
Proposta Enel para set/23	30,5	47,4	1,3	-

Valores revistos com a base corrigida.

Foi acordada a substituição do indicador PRP pelo QRP, quantidade de reclamações procedentes relativas, qual é calculado tal como o QRT. O indicador proposto considera o quociente

entre as reclamações procedentes e o total de consumidores da empresa. A sugestão foi aceita visto que, em razão da forma de cálculo de PRP, as ações da empresa na redução das reclamações impactam ambos termos da fórmula e podem distorcer a interpretação do resultado. Os resultados históricos do indicador estão na Tabela 2. A meta para QRP ao final do plano de resultados é 14,4.

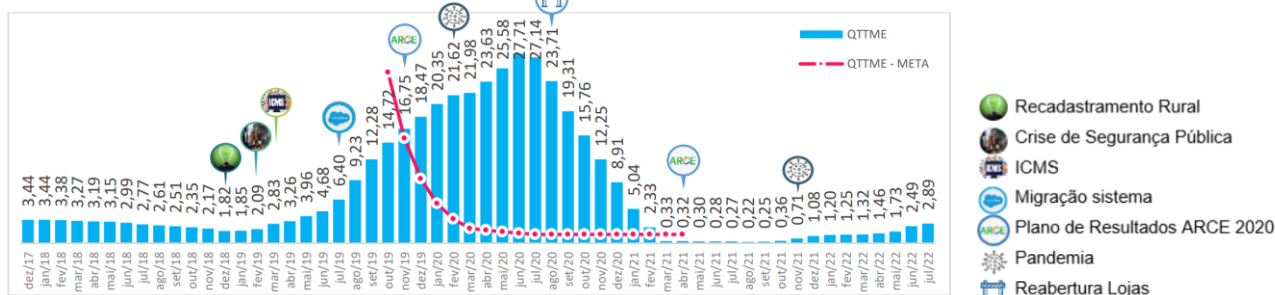
Tabela 2 - QRP em base anual.

	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
QRP	18	17	17	18	19	19	18	18	18	19	19	19	19

Quanto ao QAPAP entende-se, salvo melhor juízo, que o indicador é orientativo quanto a demanda por atendimento presencial nas diversas localidades atendidas pela distribuidora e não há motivação para o estabelecimento de meta para o indicador.

A empresa apresentou o histórico do indicador QTTME, ilustrado na Figura 1, e o contextualizou com os eventos sanitários, alterações regulatórias e legais que impactaram a qualidade do seu atendimento presencial.

Figura 1 - Resultados históricos de QTTME.



A Resolução Normativa nº 1.000 definiu que o tempo de espera por atendimento nos postos de atendimentos presenciais é no máximo de 30 minutos. A regra deverá ser cumprida pelas distribuidoras a partir de 01 de janeiro de 2023. Até lá permanece válido o limite de 45 minutos. Desta forma, a meta de QTTME deve ser adequada para cumprir a nova regulamentação. Neste sentido, a empresa apresentou a meta ou o limite máximo de 1,3% de transgressões do tempo de espera nos postos de atendimento no acumulado de 12 meses.

Entende-se que as propostas estão adequadas e alinhadas à estratégia adotada pela empresa. As propostas do agente estão resumidas na Tabela 3.

Tabela 3 - Metas pactuadas

	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23
QRT	32,1	31,9	31,8	31,6	31,5	31,4	31,2	31,1	30,9	30,8	30,6	30,5
QRP	17,3	17,1	16,8	16,5	16,2	16,0	15,7	15,4	15,2	14,9	14,7	14,4
QTTME	2,95	2,70	2,42	2,46	2,49	2,51	2,42	2,25	1,64	1,36	1,33	1,30

O relatório de fiscalização apresentou análises estatísticas dos municípios e postos de atendimentos presencial da distribuidora na perspectiva de cada indicador. Foram ressaltados os municípios com os maiores índices de reclamações relativas e com as maiores taxas de reclamações procedentes sobre a qualidade do atendimento prestado pela empresa. Foram similarmente apontados os postos de atendimento mais demandados e aqueles onde os consumidores mais esperam por atendimento. Os municípios com os maiores postos de atendimentos também foram separados para acompanhamento amíúde na vigência de eventual plano de resultados. Todos estão listados na Tabela 4.

Tabela 4 - Municípios e PAP priorizados.

QRT	QRP	QTTME	QPAP	IAP	MAIORES PAP
Aquiraz	Arneiroz	Aldeota - Fortaleza	Altaneira	Jijoca de Jericoacara	Aldeota - Fortaleza
Campos Sales	Campos Sales	Amontada	Assaré	Eusébio	Carlito Pamplona - Fortaleza
Caucaia	Caucaia	Aquiraz	Caridade	Milagres	Caucaia
Eusébio	Eusebio	Baixio	Cariré	São Luís do Curu	Centro - Fortaleza
Fortaleza	Fortaleza	Brejo Santo	Carnaubal	Groaíras	Crato
Jijoca de Jericoacara	Jijoca de Jericoacara	Camocim	Forquilha	Arneiroz	Iguatu
Juazeiro do Norte	Juazeiro do Norte	Centro - Fortaleza	General Sampaio	Campos Sales	Juazeiro do Norte
Maracanaú	Maracanaú	Chaval	Groaíras	Aldeota - Fortaleza	Maracanaú
Milagres	Milagres	Coreaú	Ipaumirim	Baixio	Messejana - Fortaleza
Paracuru	Penaforte	Crato	Jaguaribara	Brejo Santo	Parangaba - Fortaleza
	Palhano	Granja	Jati	Chaval	Sobral
	Assaré	Guaiúba	Jijoca de Jericoacoara	Penaforte	
		Horizonte	Massapé	Assaré	
		Itarema	Moraújo	Crato	
		Pacajus	Potiretama		
		Potengi	Tarrafas		
		São Luís do Curu			
		Tururu			
		Uruburetama			

Para todos esses recortes, a empresa apresentou metas de eficientização do serviço, as quais estão disponíveis nas Tabelas 5 a 9. Cumpre destacar, contudo, que o plano de resultados tem por premissa o acompanhamento de todos os municípios, independentemente da solicitação de

ações e resultados específicos para alguns desses municípios.

Tabela 5 - Metas para QRT

Município	QRT _{LTM} (OUT/22-SET/23)
Aquiraz	33,3
Campos Sales	5,8
Caucaia	37,5
Eusébio	57,7
Fortaleza	55,2
Jijoca de Jericoacara	56,6
Juazeiro do Norte	28,0
Maracanaú	43,4
Milagres	12,4
Paracuru	34,6

Tabela 6 - Metas para QRP

Município	QRP _{LTM} (OUT/22-SET/23)
Arneiroz	7,9
Assaré	4,4
Campos Sales	2,2
Caucaia	17,9
Eusébio	26,5
Fortaleza	26,0
Jijoca de Jericoacara	26,4
Juazeiro do Norte	14,3
Maracanaú	21,2
Milagres	3,5
Palhano	6,2
Penaforte	14,0

Tabela 7 - Metas para QTTME

Município	QTTME
Aldeota	1,51
Amontada	0,46
Aquiraz	1,45
Baixio	0,25
Brejo Santo	1,15
Camocim	1,80
Centro	1,43
Chaval	0,39
Coreaú	0,46
Crato	0,96
Granja	1,50
Guaiúba	0,97
Horizonte	0,42
Itarema	1,56
Pacajus	0,43
Potengi	0,44
São Luís do Curu	0,41
Tururu	0,89
Uruburetama	0,45

Tabela 8 - Priorizações segundo IAP

Município	QRT _{LTM} (OUT/22-SET/23)	QRP _{LTM} (OUT/22-SET/23)	QTTME	QPAP
Arneiroz	26,2	7,9	0,53	4.785
Assaré	8,9	4,4	0,55	5.939
Baixio	13,0	8,3	0,25	4.929
Brejo Santo	9,2	3,9	1,15	5.935
Campos Sales	5,8	2,2	1,29	4.934
Chaval	14,3	7,1	0,39	3.323
Crato	19,8	11,8	0,96	5.368
Eusébio	57,7	26,5	3,05	3.289
Fortaleza	55,2	26,0	1,69	2.684
Groaíras	8,3	3,3	1,83	6.053
Jijoca de Jericoacara	56,6	26,4	1,52	6.049
Milagres	12,4	3,5	1,19	6.564

Município	QRT _{LTM} (OUT/22-SET/23)	QRP _{LTM} (OUT/22-SET/23)	QTTME	QPAP
Penaforte	26,0	14,0	0,07	6.410
São Luiz do Curu	15,8	6,3	0,41	6.201

Tabela 9 - Metas para os maiores postos de atendimento

Município	QRT _{LTM} (OUT/22-SET/23)	QRP _{LTM} (OUT/22-SET/23)	QTTME	QPAP
Aldeota - Fortaleza	55,2	26,0	1,51	346
Carlito Pamplona - Fortaleza	55,2	26,0	1,87	490
Caucaia	37,5	17,9	1,33	2856
Centro - Fortaleza	55,2	26,0	1,43	545
Crato	19,8	11,8	0,96	5368
Iguatu	23,4	11,5	1,31	4827
Juazeiro do Norte	28,0	14,3	1,33	4950
Maracanaú	43,4	21,2	0,55	3791
Messejana - Fortaleza	55,2	26,0	1,95	506
Parangaba - Fortaleza	55,2	26,0	1,71	798
Sobral	23,6	10,4	1,19	4936

Por fim, o plano de resultados formalizado previu ações para melhoria da qualidade para o processo em geral. O plano e os cronogramas de avanço e financeiro estão registrados nas Tabelas 10, 11 e 12.

Tabela 10 - Plano de ação.

Nº	Ação	Município(s) Beneficiado (s)	Previsão de início da implantação	Previsão de término da implantação	Forma de comprovação
1	Realizar reciclagem dos assuntos ofensores	Todos	01/10/22	Contínuo	Material de apresentação
2	Realizar reunião de alinhamento da metodologia e cronograma de capacitação - PHONE CHANNEL	Todos	01/10/22	Contínuo	Contínuo
3	Reciclagem presencial trimestral com os colaboradores parceiros BPO.	Todos	01/10/22	31/12/22	Ata de reunião / presenças
4	Treinamento sobre REC SME Entrega de correspondência para o atendimento presencial e não presencial bimestral.	Todos	01/10/22	31/12/22	Ata de reunião / presenças
5	Treinamento sobre Ressarcimento de Danos para o	Todos	out/22	dez/22	Ata de reunião / presenças

Nº	Ação	Município(s) Beneficiado (s)	Previsão de início da implantação	Previsão de término da implantação	Forma de comprovação
	atendimento presencial e não presencial.				
6	Treinamento com Atendimento presencial e não presencial sobre o fluxo de boleto / Controles para total de boletos registrados e prazos / Informativo na conta do cliente com alteração do prazo de pagto. dos boletos.	Todos	abr/21	dez/22	Ata de reunião / Controles / Material de apresentação / BIA
7	Retificação dos dados enviados no Anexo I referente a tipologia 20.9	Todos	dez/22	dez/22	Retificação dos dados no site da Aneel
8	Comitê mensal das reclamações, verificando a volumetria, causa raiz e avanço dos planos	Todos	Contínuo	Contínuo	Material de apresentação
9	Rever item do Decreto Estadual sobre a execução preferencial do atendimento agendado e verificar pela permanência, porém sem exclusividade da modalidade de hora marcada	27 lojas com agendamento	set/22	out/22	Retirando em SET/22 todas as faixas com comunicados de agendamento e revisando a não possibilidade de realizar o atendimento exclusivo por hora marcada
10	Reforçar com Enel X identificação visual dos vendedores em lojas	54 lojas com vendedores Enel X	set/22	dez/22	Melhoria na identificação visual dos consultores da Enel X (responsáveis pelas vendas)
11	Realizar ações de melhoria quanto a posição dos totens de emissão de senhas, garantindo que eles estejam sempre de fácil visualização e acesso pelo cliente, localizado próximo a entrada das lojas/postos	Todos	set/22	out/23	Fotos/Visitas lojas de atendimento
12	Orçar custo para instalação de barreira de proteção ao sol (toldos e/ou aplicação de película) em 17 postos e 14 lojas com exposição ao calor	31 lojas	set/22	dez/22	Material de apresentação

Tabela 11 - Cronograma do plano de ação.

Ação	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23
Realizar reciclagem dos assuntos ofensores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Realizar reunião de alinhamento da metodologia e cronograma de capacitação	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Reciclagem presencial com os colaboradores parceiros BPO trimestral.	100%	100%	100%									
Treinamento sobre REC SME Entrega de correspondência para o atendimento presencial e não presencial bimestral.	100%	100%	100%									
Capacitação presencial de colaboradores de vistoria e assistência bimestral.	100%	100%	100%									
Reciclagem presencial com os colaboradores parceiros BPO trimestral.	100%	100%	100%									
Treinamento sobre Ressarcimento de Danos para o atendimento presencial e não presencial bimestral.	100%	100%	100%									
Realizar reciclagem dos assuntos ofensores com atendimento presencial e não presencial / Controles dos fluxos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Retificação dos dados enviados no Anexo I referente a tipologia 20.9	0%	0%	100%									
Comitê mensal das reclamações, verificando a volumetria, causa raiz e avanço dos planos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Rever item do Decreto Estadual sobre a execução preferencial do atendimento agendado e verificar pela permanência, porém sem exclusividade da modalidade de hora marcada	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Ação	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23
Reforçar com Enel X identificação visual dos vendedores em lojas	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Realizar ações de melhoria quanto a posição dos totens de emissão de senhas, garantindo que eles estejam sempre de fácil visualização e acesso pelo cliente, localizado próximo a entrada das lojas/postos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Orçar custo para instalação de barreira de proteção ao sol (toldos e/ou aplicação de película) em 17 postos e 14 lojas com exposição ao calor	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 12 - Cronograma financeiro das ações propostas

Gastos	out/22
Realizar reciclagem dos assuntos ofensores	Cíclico e sem custo
Realizar reunião de alinhamento da metodologia e cronograma de capacitação	Cíclico e sem custo
Utilização plataforma Montreal para envio de SMS	Sem custo
Realizar reciclagem dos assuntos ofensores	Cíclico e sem custo

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

As efetividades dessas ações não foram sopesadas pela ARCE. Sendo elas, assim como todo o conteúdo do Plano de Resultados, de inteira responsabilidade da Distribuidora.

IV - DO FUNDAMENTO LEGAL

A Nota Técnica está fundamentada nos seguintes instrumentos legais:

- Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;
- Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995;
- Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996;
- Decreto nº 41.019, de 26 de fevereiro de 1957;
- Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997;
- Resolução Normativa nº 846, de 11 de junho de 2019.

V - DA CONCLUSÃO

A CEE realizou diagnóstico técnico dos serviços de distribuição prestados pela ENEL CEARÁ, especificamente da estrutura de atendimento da concessionária, visando à melhoria da qualidade do serviço.

O Plano de Resultados apresentado não foi avaliado com relação a sua efetividade, mas somente quanto à forma e alinhamento com os problemas identificados, e serão acompanhados pela equipe da CEE/ARCE. No entanto, o cumprimento das providências e o atingimento dos resultados esperados deverão ser verificados periodicamente por esta Agência, bem como pela SFE/ANEEL.

Por último, cabe ressaltar que os documentos apresentados podem receber alterações e atualizações, existindo a liberdade para realizações das melhorias necessárias visando sempre o interesse público e prestação do serviço adequado.

Diante do exposto, conclui-se que o Plano de Resultados da ENEL CEARÁ referente ao tema estrutura de atendimento sugere melhoria na qualidade do serviço prestado. Em razão disso, recomenda-se sua aceitação e acompanhamento dos resultados.

IV - RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se que o Plano de Resultados apresentado pela ENEL CEARÁ para o tema Estrutura de Atendimento seja aceito e acompanhado por esta CEE em periodicidade trimestral, para verificações do cumprimento de ações propostas e dos resultados esperados.

Fortaleza, 06 de outubro de 2022.

DELEON PONTE PARENTE
Analista de Regulação

HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Analista de Regulação