

PLANO DE RESULTADOS PARA ADEQUAÇÃO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA DE CONCESSIONÁRIAS DE DISTRIBUIÇÃO.

Sandoval de A. Feitosa Neto. Engenheiro Eletricista pela Universidade Federal do Maranhão– UFMA (2001), e Mestre pela Universidade de Brasília–UNB (2008). Trabalhou na Companhia Energética do Maranhão-CEMAR (2001 a 2003), e na Companhia Hidroelétrica do São Francisco – Chesf (2003 a 2005). Desde 2005 trabalha na ANEEL, onde exerceu as funções de Especialista em Regulação, Assessor da Diretoria e atualmente é Superintendente de Regulação dos Serviços de Transmissão – SRT.

Leonardo Mendonça Oliveira de Queiroz. Graduado em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal de Goiás - UFG. Mestre e Doutor em Engenharia Elétrica pela Universidade de Campinas - UNICAMP. Especialista em Regulação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL desde 2007, atuando na Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição – SRD.

Gustavo Manguiera de Andrade Sales. Graduado em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal do Ceará - UFC. Mestre em Regulação do Setor Elétrico e Defesa da Concorrência pela Universidade de Brasília – UNB. Especialista em Regulação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL desde 2007 e atualmente é Coordenador da Ouvidoria Setorial da ANEEL.

Vanessa Rodrigues dos Santos Cardoso. Graduada em Ciências Econômicas pelo ICSA/Unep (2003). Graduanda em Ciências Contábeis e Especialista em Mercados Financeiros e Investimentos pela Universidade de Brasília – UnB (2006). No setor privado trabalhou em bancos e financeiras como analista de crédito e em fundos de pensão como analista de investimentos mobiliários (CERES e FUNCEF). No setor público exerceu o cargo de Especialista em Recursos Minerais (2007 a 2008) no DNPM e desde 2008 é Especialista em Regulação na ANEEL, onde está lotada na Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira.

Renato Braga de Lima Guedes é engenheiro eletricista formado pela Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo em 1996. Obteve os títulos de mestre e doutor em engenharia elétrica pela mesma universidade nos anos de 2000 e 2004. Foi engenheiro projetista na Asea Brown Boveri - ABB, na unidade de plantas térmicas industriais em Cravinhos São Paulo. Desde 1995 está trabalhando na ANEEL, onde ocupou os cargos de especialista em regulação e assessor da Diretoria da Agência. Atualmente é assessor da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade.

Endereço: Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, SGAN 603 módulo J, Asa Norte, Brasília-Distrito Federal, CEP: 70830-110 – Telefone: +55 (61) 2192 -8207 – Fax: +55 (61) 2192-8943, email:sandoval@aneel.gov.br.

RESUMO

O trabalho se propõe a apresentar estratégia de regulação elaborada e implementada pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL para avaliação e acompanhamento do desempenho de distribuidoras de energia elétrica baseada em Planos de Resultados para a melhoria da qualidade da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica. O Plano consiste na seleção das concessionárias com padrões de qualidade abaixo dos limites regulatórios, a partir de avaliação multicritério, e a pactuação de resultados com vistas à adequação dos padrões de prestação do serviço. Espera-se com a execução do Plano que as empresas apresentem melhoras de curto prazo, a serem mensuradas em indicadores específicos, e que atinjam patamares aceitáveis ao final. Os resultados dos Planos de Resultados serão acompanhados, trimestralmente, sob os aspectos considerados no critério de seleção diretamente pela Diretoria da ANEEL.

Palavras-chave: Plano de Resultados, qualidade do serviço, DEC¹, FEC², reclamações, IASC³, Intervenção Administrativa.

¹ DEC - Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora.

² FEC - Frequência equivalente de interrupção por unidade consumidora.

³ IASC – Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor

I- INTRODUÇÃO

Em 1995, a Lei de Concessões⁴ estabeleceu normas gerais para a concessão e a permissão de serviços públicos para os três níveis federativos. Logo em seguida, foi criada em 1996 e instalada em 1997, a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL⁵ com a finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com diretrizes do governo federal. Todas essas atividades reguladas, em menor ou maior escala, são imprescindíveis para que a energia elétrica chegue aos usuários finais, porém é o segmento da distribuição que tem maior interlocução com o consumidor final.

A ação regulatória da ANEEL busca uma melhor qualidade do serviço, utilizando para esse fim o incentivo à melhor prestação do serviço por meio da regulação econômica, técnica e as ações de fiscalização.

Assim, o Regulador busca o estabelecimento do ambiente em que o sinal econômico induza a uma melhoria contínua de eficiência na prestação do serviço. Nesta perspectiva, uma série de ações e regulamentações foram implementadas pela ANEEL, com destaque para os três ciclos já concluídos de revisões tarifárias.

Alinhada com a regulação econômica, a regulação técnica busca o controle e melhoria da qualidade do serviço por meio da criação e aperfeiçoamento de indicadores para avaliar os aspectos do fornecimento de energia elétrica, compreendendo a qualidade dos serviços e dos produtos oferecidos aos consumidores, conforme disciplina consolidada hoje nos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica –PRODIST.

Ressalta-se, ainda, que as concessionárias de distribuição de energia são obrigadas, contratualmente, em termos definidos em lei, e na regulamentação estabelecida pela ANEEL, a cumprir requisitos mínimos de qualidade, confiabilidade e disponibilidade, considerando os diferentes níveis e classes de fornecimento e as peculiaridades das diversas localidades e regiões do País.

Entretanto, indicadores disponíveis na ANEEL indicam que, desde 2009, iniciou-se uma tendência de degradação sustentada dos indicadores de continuidade, especificamente o DEC médio Brasil, posto que, houve uma inflexão na curva do DEC médio Brasil, caracterizando uma elevação dos tempos de duração de interrupção e consequente degradação da qualidade do serviço, que vem se mantendo acima dos limites estabelecidos pela Agência.

Assim, considerando a necessidade de readequação da qualidade do serviço, a ANEEL propôs a elaboração de Planos de Resultados, com objetivos de melhoria dos indicadores de qualidade do serviço no curto prazo, alinhado a cronogramas de implantação e monitoramento, sob a coordenação da Diretoria da Agência, para as concessionárias de distribuição de energia com níveis de qualidade do serviço abaixo dos limites regulatórios.

II- Diagnóstico da qualidade da prestação dos serviços das distribuidoras.

Não há dúvidas sobre a obrigação das concessionárias de distribuição de energia elétrica de prestar o serviço de fornecimento de forma adequada. Os contratos de concessão firmados entre o Poder Concedente e as concessionárias, mediante anexo específico, dispõem sobre as características de qualidade do fornecimento de energia elétrica, como também sobre a implementação dos indicadores e padrões relativos a esses aspectos. Portanto, a prestação do serviço consoante os requisitos de qualidade mínimos estabelecidos é condição tratada detalhadamente no contrato e seu descumprimento sistemático pode ensejar a sua extinção.

Além disso, normas sobre a qualidade do serviço editadas pela ANEEL regulamentam os principais aspectos de qualidade destacados nos contratos relativos ao serviço, ao produto (qualidade da tensão) e ao atendimento comercial.

Nesse sentido, realizou-se, no primeiro semestre de 2014, um diagnóstico que indicava a deterioração da

⁴ Lei 8.987, de 13 de 02 1995.

⁵ Lei 9.427/1996

qualidade dos serviços de distribuição de algumas concessionárias, especialmente sob a ótica da continuidade dos serviços e da percepção do consumidor, mensurada através da quantidade de reclamações e de uma pesquisa de satisfação do consumidor.

II.a) Diagnóstico realizado em 2014 sob a perspectiva do Consumidor

Apesar da obrigação formal de prestação de um serviço adequado, percebeu-se que a satisfação dos consumidores com esse serviço vinha diminuindo a cada ano. Nos últimos 5 anos anteriores a 2014, houve uma majoração de quase 55% nas reclamações recebidas na ANEEL (Figura 1), enquanto o crescimento do número de unidades consumidoras no Brasil foi de apenas 14,1% no mesmo período. Tais números eram um dos indicativos de uma degradação na qualidade do serviço prestado.

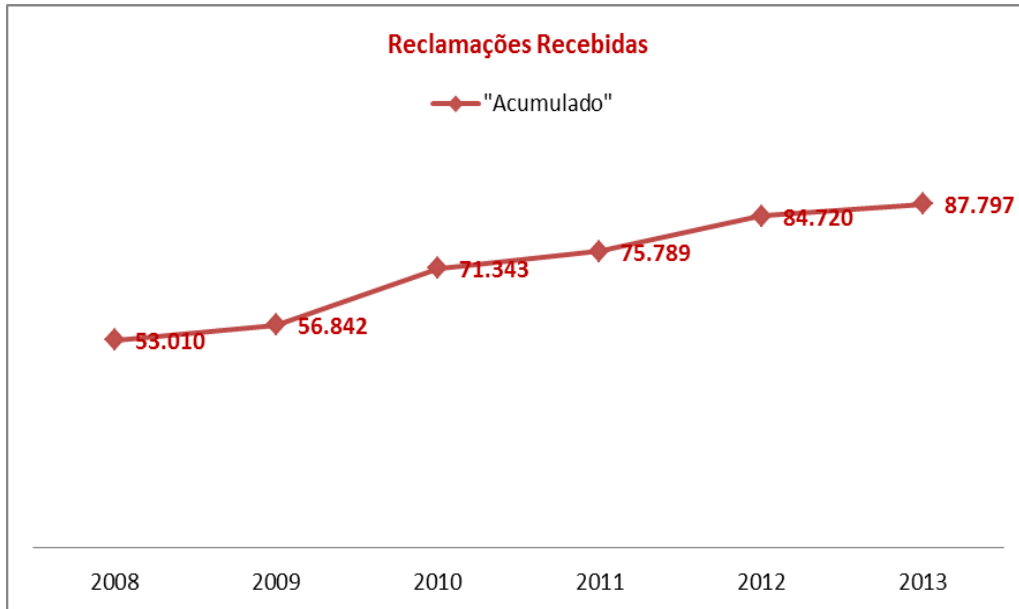


Figura 1 - Total de reclamações recebidas na ouvidoria da ANEEL de 2008 a 2013.

A mesma conclusão pôde ser extraída da análise dos resultados do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC, os quais mostravam uma queda de 9,5% na satisfação média dos consumidores de energia elétrica nos 4 anos anteriores, conforme ilustra a figura abaixo.

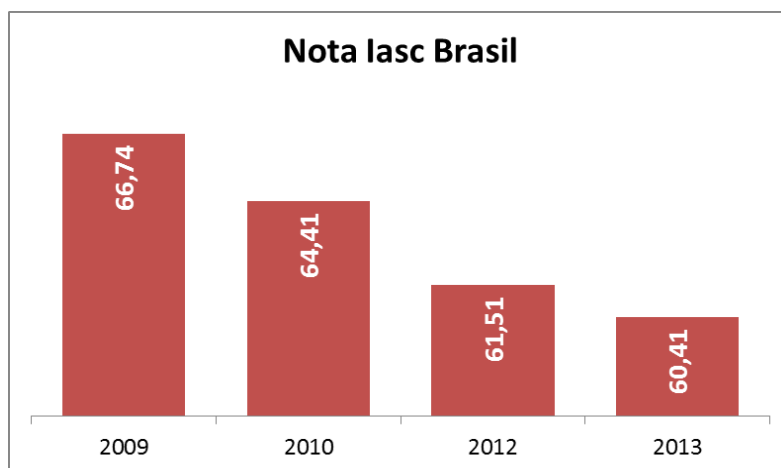


Figura 2 - IASC Brasil de 2009 a 2013.

II.b) Diagnóstico realizado em 2014 com base nos indicadores de Continuidade

O grau de satisfação dos consumidores mensurado pelo IASC compreende toda a atuação da concessionária, inclusive no que se refere aos valores das tarifas aplicadas. No entanto, a insatisfação com a qualidade do serviço prestado no país está intimamente relacionada com a degradação da qualidade do serviço, demonstrada principalmente pelos indicadores de continuidade do fornecimento⁶, fonte de grande parte das reclamações dos consumidores, conforme ilustrado com as figuras abaixo.

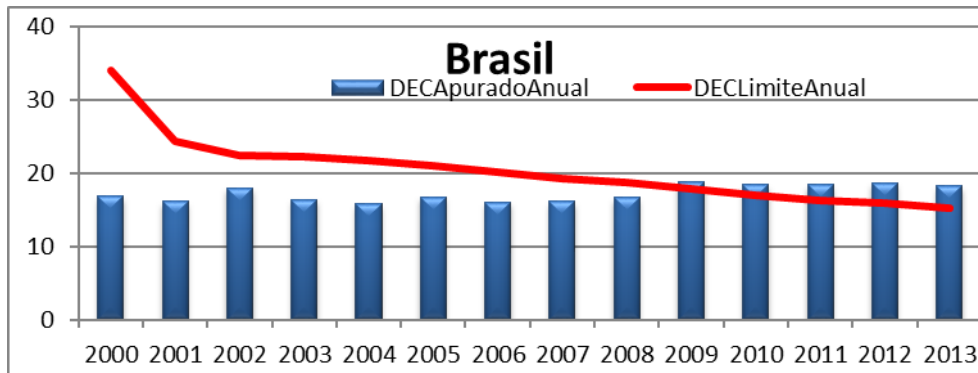


Figura 3 – DEC Brasil de 2000 a 2013

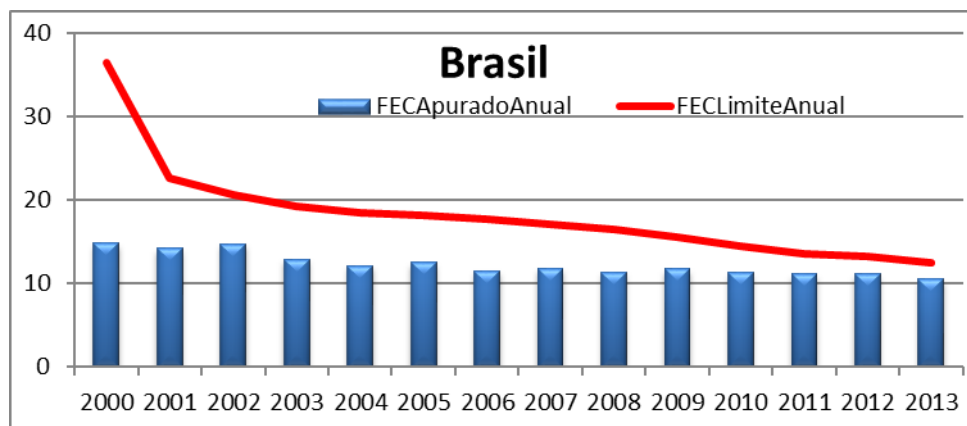


Figura 4 – FEC Brasil de 2000 a 2013

II.c) Diagnóstico realizado em 2014 com base no conceito de Segurança

O conceito de serviço adequado também incorpora a segurança na sua prestação. Assim, o PRODIST disciplina os indicadores associados ao acompanhamento de acidentes fatais e não fatais envolvendo empregados próprios e de terceiros, como também a incidência de acidentes envolvendo a sociedade como um todo.

Da avaliação preliminar dos indicadores realizada em 2014, percebeu-se que a quantidade de mortes com empregados terceirizados era maior do que com empregados próprios. Desta forma, entendeu-se que essa tendência precisava ser melhor compreendida para a abordagem regulatória do tema, caso se conclua pela necessidade.

No gráfico abaixo é apresentada a relação de acidentes entre empregados próprios e terceirizados até aquele momento.

⁶ DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, expressa em horas e centésimos de hora;) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, expressa em número de interrupções).

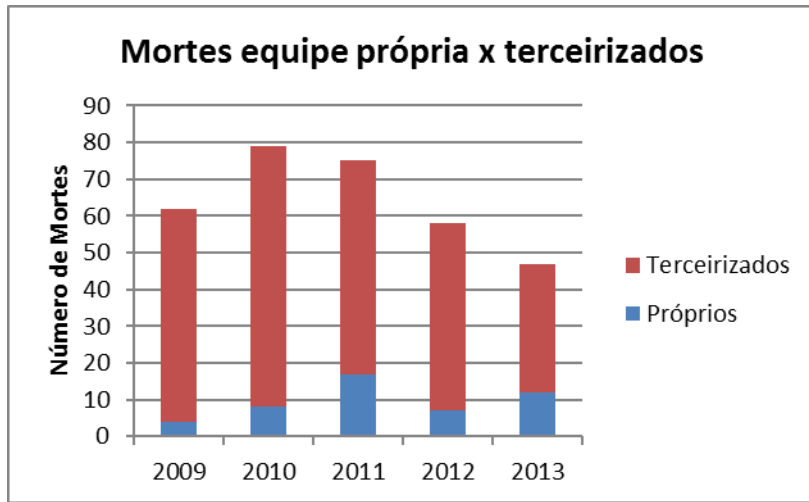


Figura 5 - Relação das mortes entre empregados próprios e terceirizados

Também merece destaque o número de mortes envolvendo a sociedade como um todo. Ainda que muitas dessas mortes ocorram em função das condições sociais, como a instalação de “gambiarras”, há espaço para melhoria da gestão das redes, por exemplo, com a promoção de ações de comunicação, de educação e campanhas de conscientização quanto aos riscos da eletricidade.

No gráfico a seguir é apresentada a relação entre as mortes dos empregados das concessionárias (próprio e terceirizados) com relação aos acidentes envolvendo a sociedade como um todo.

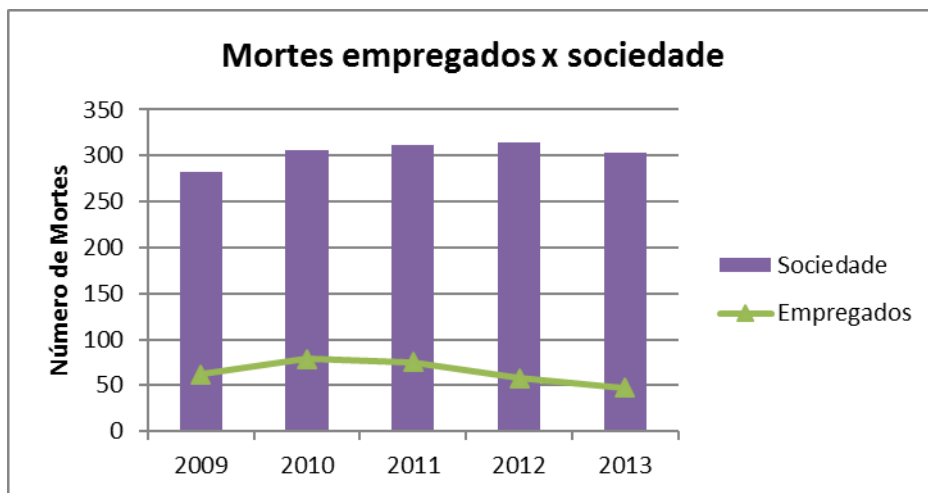


Figura 2 - Relação das mortes entre empregados (próprios e terceirizados) e sociedade

A distribuição dos acidentes com mortes envolvendo a sociedade possui números maiores na região Norte do país, como pode ser observado no mapa abaixo, principalmente se considerarmos que a região possui menor população, o que aumenta a quantidade de mortes relativas.

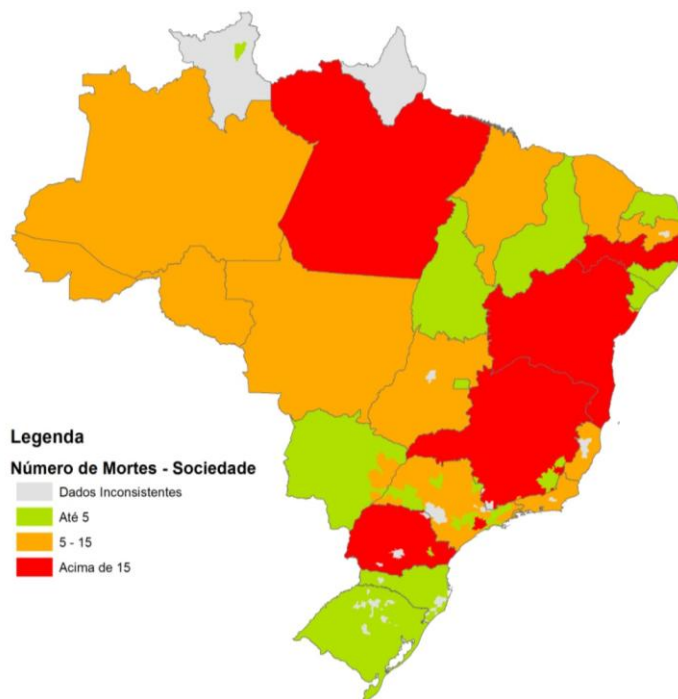


Figura 37 - Distribuição das mortes envolvendo a sociedade (número médio de mortes entre 2009 e 2012).

III- Ações anteriormente empreendidas pela ANEEL com foco na melhoria da qualidade do serviço prestado.

Até dezembro de 2009, as distribuidoras deviam pagar multa quando da transgressão dos limites de qualidade coletivos (DEC e FEC) e compensação diretamente aos consumidores quando da transgressão dos limites individuais (DIC e FIC). A partir de 2010 toda a penalização passou a ser na forma de compensação aos consumidores, deixando de existir a multa. Os limites individuais foram reduzidos, de forma a compensar o fim da multa e ainda aumentar a penalização às distribuidoras. O objetivo foi reverter totalmente aos consumidores mais atingidos pelas interrupções o valor da eventual penalidade que possa ocorrer, além de dar um sinal econômico adequado (pela compensação) para que as distribuidoras façam os investimentos necessários para melhorar a qualidade do fornecimento de energia.

As análises dos montantes pagos (compensados aos consumidores) desde 2010 mostra tendência sustentada de elevação até 2012. No ano de 2013, em função do regime diferenciado destinado a Celpa⁷ a tendência de elevação não se configurou, mas manteve-se no mesmo patamar, conforme observado na tabela a seguir.

Tabela 1 - Compensações financeiras pagas às unidades consumidoras.

Tipo	2010	2011	2012	2013
Violação Indicadores Continuidade (R\$)	360.797.553,60	397.832.749,46	437.358.434,34	375.643.302,14
Violação Indicadores Conformidade (R\$)	25.898.178,31	26.524.322,17	24.483.209,80	15.675.354,37
Violação Indicadores Comerciais (R\$)	-	2.806.457,17	13.955.907,61	15.681.337,01
Total (R\$)	386.695.731,91	427.163.528,80	475.797.551,75	469.999.993, *

* Incluído os valores de 63.000.000 referentes à compensação financeira calculada, porém não foram pagos em função do regime diferenciado dedicado à Celpa.

⁷ A partir de fevereiro de 2012, a CELPA foi autorizada pela REA N° 3731/2012 a destinar os recursos das compensações financeiras devidas pela violação dos indicadores de continuidade e de conformidade para a realização de investimentos em sua área de concessão, até sua próxima revisão tarifária. Em 2013 esses recursos somaram mais de 63 milhões de reais.

A obrigatoriedade das empresas compensarem os consumidores por falhas no serviço não afastou as ações sancionatórias, inclusive com a aplicação de multas por não conformidades diversas. O valor das multas aplicadas de 2005 a 2013 reforçou a percepção de degradação na qualidade do serviço prestado, e, também, a ausência de resposta de algumas empresas aos estímulos regulatórios no sentido de melhora do serviço.

Na figura abaixo é apresentada a quantidade de fiscalizações técnicas e comerciais realizadas pela Agência (Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE) e os valores de multas aplicadas que totalizam o valor histórico de mais de R\$ 600.000 (seiscentos milhões de reais).

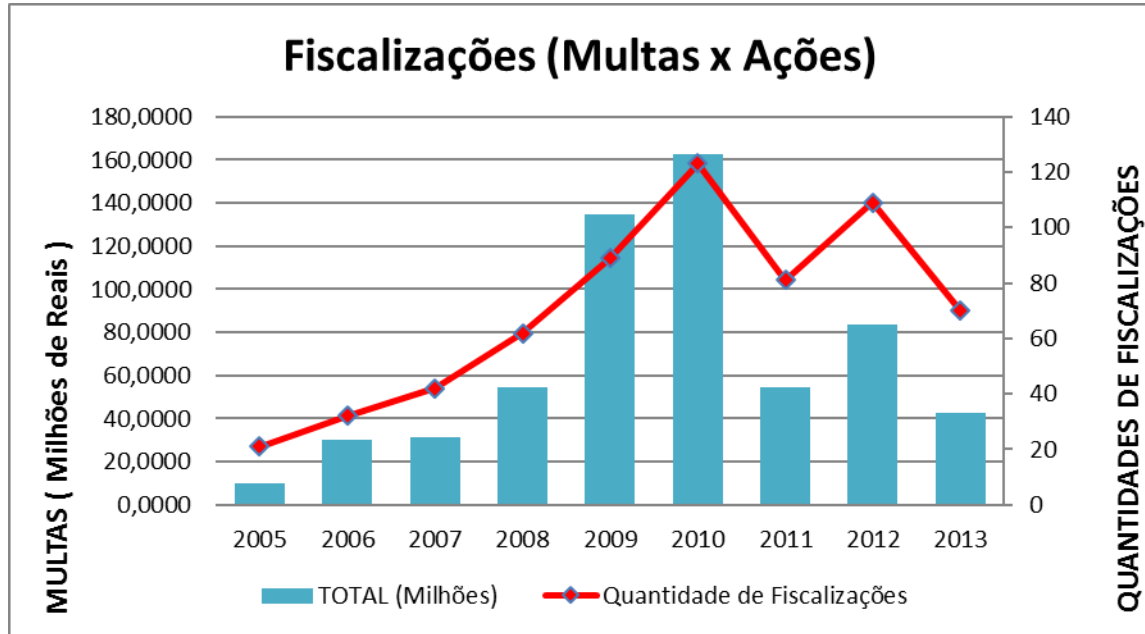


Figura 8 - Multas aplicadas às concessionárias de distribuição relacionadas às fiscalizações técnicas e comerciais

Diante do exposto, constatou-se que havia concessionárias que não respondiam aos sinais regulatórios emitidos. Isso podia indicar a necessidade de ajuste desses mecanismos, de forma que o desempenho ruim não seja cogitado como uma estratégia de gestão.

IV- Plano de Resultados

Conforme se depreende dos itens apresentados anteriormente, restava, no primeiro semestre de 2014, evidente a degradação da qualidade do serviço prestado por algumas concessionárias, indicando que os mecanismos regulatórios e sancionatórios punitivos e vigentes não estava, surtindo, nesses casos, os efeitos desejados.

Diante de tal situação, a ANEEL decidiu inovar e propor Planos de Resultados para a melhoria da qualidade da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica, que consistia na seleção das concessionárias com padrões de qualidade abaixo dos limites regulatórios, a partir de avaliação multicritério, e a pactuação de resultados com vistas a adequação dos padrões de prestação do serviço atendendo a cronogramas com horizonte de 24 meses de implementação. Em resumo, o objetivo dos Planos era a melhoria dos indicadores de qualidade do serviço no curto prazo.

Conceitualmente, os Planos foram concebidos de forma a não introduzir novas obrigações para as concessionárias e a não interferência na gestão dos negócios das empresas. Os Planos deveriam apenas explicitar as ações de reversão da trajetória de degradação da qualidade do serviço e de acomodação da performance das concessionárias aos parâmetros regulatórios de qualidade definidos pela regulamentação setorial. De forma resumida, podemos apresentar as principais características do Plano de Resultados:

- Conjunto de ações a serem propostas pelas empresas para adequação dos indicadores de qualidade do serviço, no prazo de 24 meses;

- Não se trata do estabelecimento de novas obrigações, muito menos de regime excepcional regulatório ou de sanções, mas de uma oportunidade para a empresa alinhar sua gestão na busca pela prestação de um serviço adequado; e
- Foco no acompanhamento da gestão da empresa, com vista à melhoria dos resultados.

Assim, uma vez selecionada a participar do Plano de Resultados, a concessionária deveria: i) Apresentar um auto-diagnóstico, indicando os principais problemas que impactam na qualidade do serviço prestado; ii) Apresentar um conjunto de ações, com o respectivo cronograma e orçamentos previstos, voltadas para a melhoria da qualidade do serviço e para o equacionamento da situação econômico-financeira; iii) Apresentar o impacto esperado nos indicadores durante a vigência do Plano, para propiciar o monitoramento da ANEEL; iv) Atender os limites dos indicadores DEC e FEC ao final do Plano; v) Submeter o Plano para ser avaliado pela ANEEL, que pode acatar, propor ajustes ou recusá-lo. Na figura a seguir é apresentado a estrutura do Plano de Resultados.

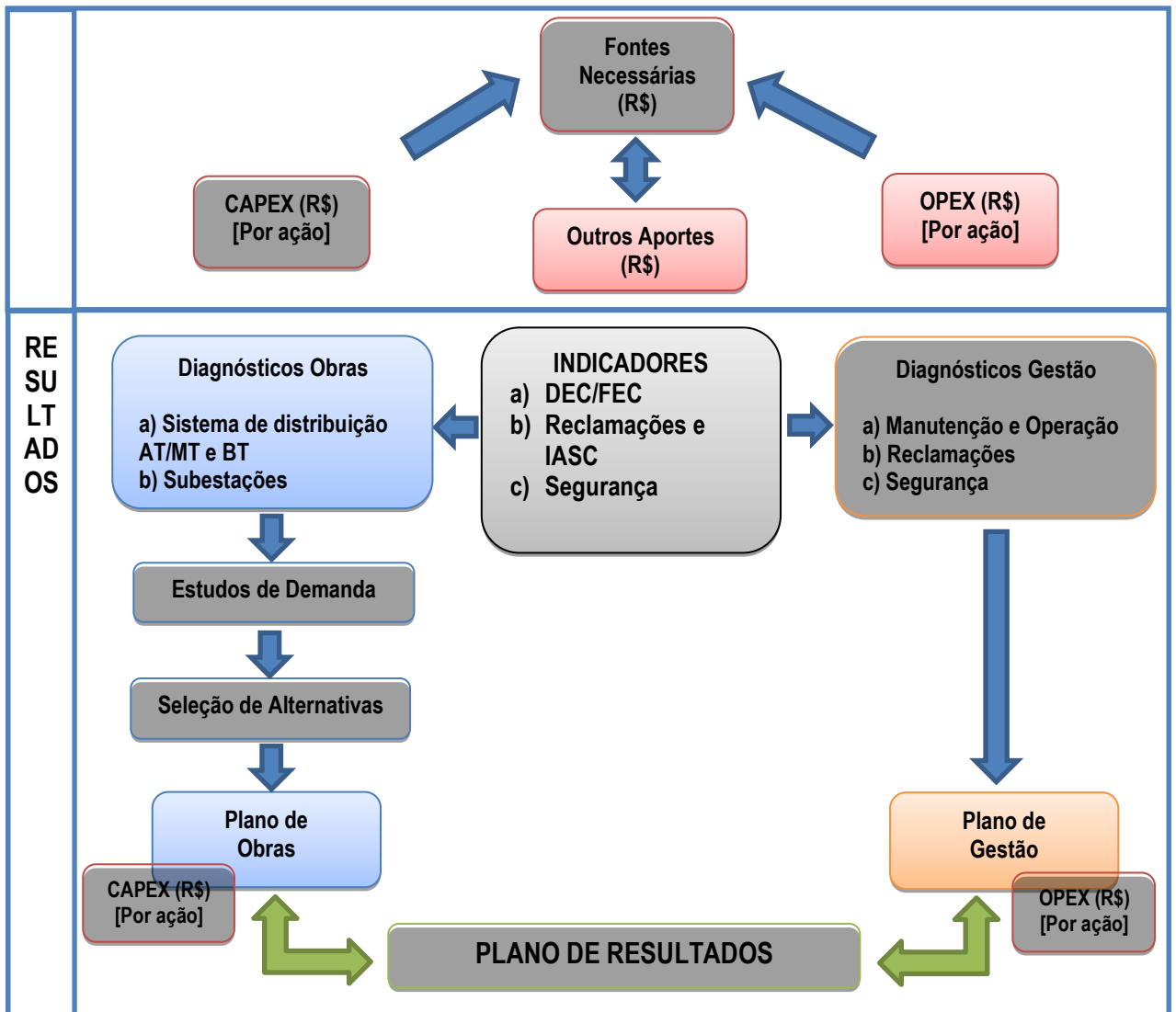


Figura 9 - Fluxo de Resultados e Produtos esperados

IV.a Plano de Resultados - Indicadores de Continuidade - Plano de Gerenciamento da Gestão

A concessionária convidada a participar do Plano de Resultados deve apresentar um conjunto de ações que contemple o Plano de Gerenciamento da Gestão voltado para a melhoria da qualidade. Nesse Plano, devem ser explicitados os resultados esperados nos indicadores da empresa, apontando, mês a mês, o desempenho previsto para os indicadores DEC e FEC.

A ANEEL acompanhará os resultados do Plano periodicamente, que deverá contemplar necessariamente as seguintes premissas:

- Reversão de trajetória de piora do desempenho no curto prazo;
- Atingimento do limite global dos indicadores DEC e FEC ao final do plano;
- Nenhum conjunto (subdivisão da distribuidora) pode apresentar indicador apurado superior ao maior limite dentre todos os conjuntos ao final do plano.

Assim, cada empresa deverá apresentar um Plano de Ações para melhorar a gestão da operação e manutenção dos ativos de distribuição no formato seguinte:

Tabela 1 – Ações de gestão para melhoria dos indicadores de qualidade

Item	Descrição da Ação	Data de Início da implantação	Data do fim da implantação	Recursos necessários (R\$)

IV.b Plano de Resultados - Obras – Programa de Desenvolvimento da Distribuição (PDD)

A concessionária selecionada deverá reavaliar as obras constantes no Planejamento de Desenvolvimento da Distribuição – PDD, indicando quais obras serão necessárias para melhoria dos indicadores de continuidade considerando o horizonte de aplicabilidade no Plano de Resultados, sendo necessária, também, a indicação do cronograma e dos recursos necessários, conforme modelo apresentado na tabela a seguir.

Tabela 2 – Relação das obras de investimento do PDD a serem realizada no horizonte do Plano

Nº obra (PDD)	Descrição da Obra	Custo da Obra (R\$)	Fonte dos Recursos	Etapas	2015			
					1º T	2º T	3º T	4º T
				Financiamento				
				Projeto Executivo				
				Licenças				
				Aquisição de materiais e equipamentos				
				Contratação de obras				
				Montagem Eletromecânica e Execução de Obras				

IV.c Plano de Resultados - Reclamações, Índice Anel De Satisfação Do Consumidor (IASC)

Além das ações para a melhoria dos indicadores de qualidade técnica, deve-se apresentar também um conjunto de ações voltadas para a melhoria da satisfação do consumidor e dos indicadores de serviços comerciais, bem como para a diminuição e tratamento adequado das reclamações.

As ações para atingimentos dos resultados esperados devem ser apresentadas, conforme formato a seguir.

Tabela 3 – Ações para redução do número de reclamações

Item	Descrição da Ação	Início da implantação	Fim da implantação	Recursos necessários (R\$)

IV .d – Plano de Resultados - Segurança do Trabalho e da População

No Plano de Resultados deve constar ainda um conjunto de ações voltadas para a melhoria dos indicadores de segurança em sua área de concessão, conforme formato a seguir:

Tabela 4 – Ações para reduzir o número de mortes.

Item	Descrição da Ação	Início da implantação	Fim da implantação	Recursos necessários (R\$)

Juntamente com as ações, a distribuidora deverá apresentar os impactos esperados nos indicadores de segurança, segregados por força de trabalho e população.

Durante a vigência do Plano de Resultados, a distribuidora deverá encaminhar, trimestralmente, o andamento das ações propostas, como também os resultados atingidos.

IV.e – Plano de Resultados - Situação Econômico-Financeira

Por fim, cada concessionária deve informar como viabilizará a execução do Plano de Resultados vis-à-vis a sua condição econômico-financeira atual, considerando os novos dispêndios previstos. Deverá ainda descrever, conforme tabela abaixo, o volume e a origem dos recursos necessários para as ações a serem efetivadas, bem como as condições de captação em caso de opção por recursos de terceiros (prazo, variação monetária e taxa de juros, forma de amortização de principal e de pagamento de juros).

Tabela 5 – Recursos para a viabilização do Plano de Resultados

Item	Descrição da Ação	Montantes Necessários (R\$)	Origem dos Recursos	Data da entrada dos recursos	Condições da captação (se houver)

V- Critério de seleção das empresas

Uma vez definida as premissas do Plano de Resultados, fez-se necessário identificar o grupo de empresas que vinha apresentando falhas mais significativas no que concerne à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica.

Para avaliar o desempenho global da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias de distribuição, optou-se por utilizar uma metodologia que levasse em conta indicadores já consolidados na

ANEEL, com base no ano de 2014, foram eles: (i) QRP⁸, (ii) DGC⁹ e (iii) IASC. O DGC mensura diretamente a continuidade do fornecimento, enquanto os outros indicadores avaliam a insatisfação manifestada (DRP) ou satisfação induzida (IASC). Esses últimos indicadores são mais amplos, e englobam também a continuidade do fornecimento.

Os resultados dos indicadores acima foram apurados, separadamente, para cada distribuidora, e, em seguida, as empresas foram ranqueadas. Na sequência, as posições das empresas identificadas foram somadas de forma a indicar a posição final da empresa no ranking. Nas tabelas a seguir é apresentada, de forma simplificada, a metodologia para empresas hipotéticas.

QRP			DGC			IASC		
Empresa (1)	QRP Apurado (2)	Posição QRP (3)	Empresa (1)	DGC Apurado (4)	Posição DGC (5)	Empresa (1)	IASC Apurado (6)	Posição IASC (7)
A	12,23	3	A	1,45	2	A	54,5	2
B	12,13	2	B	1,53	3	B	53,9	3
C	14,35	4	C	1,40	1	C	60,2	1
D	8,03	1	D	2,01	4	D	53,1	4

Novo Ranking	Total (Posição QRP + Posição DGC + Posição IASC)
D	9
B	8
A	7
C	6



Assim, aplicou-se a metodologia explicitada acima ao conjunto das 63 concessionárias do Brasil, alcançando-se o resultado abaixo:

⁸ Quantidade de reclamações procedentes registradas na ANEEL a cada 10.000 unidades consumidoras.

⁹ O indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC) visa comparar o desempenho de uma distribuidora em relação às demais empresas do país. O indicador permite avaliar o nível da continuidade da distribuidora (valores apurados de duração e frequência de interrupções – DEC e FEC) em relação aos limites estabelecidos para a sua área de concessão (limites determinados pelas resoluções autorizadas da ANEEL).

Pos	Distribuidoras	Reclamações (DRP)	Continuidade (DGC)	IASC	Total
1	Celg Distribuição S.A. (Celg-D)	58	63	56	177
2	Centrais Elétricas do Pará S.A. (Celpa)	60	52	62	174
3	Ampla Energia e Serviços S.A. Companhia Estadual de Distribuição de Energia	63	57	50	170
4	Elétrica (CEEE-D)	57	60	48	165
5	Eletrobras Distribuição Piauí	51	54	59	164
6	Companhia Energética de Pernambuco (Celpe)	54	49	54	157
7	Light Serviços de Eletricidade S.A.	61	53	43	157
8	Eletrobras Distribuição Alagoas	34	62	61	157
9	Eletrobras Distribuição Acre	41	59	57	157
10	CEB Distribuição S.A. (CEB-Dis)	59	56	39	154
11	Eletrobras Distribuição Rondônia	44	46	58	148
12	AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S.A.	62	44	41	147
13	Eletrobras Amazonas Energia	55	37	49	141
14	Companhia de Eletricidade do Amapá (CEA) Companhia de Energia Elétrica do Estado do	12	61	60	133
15	Tocantins (Celtins) Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia	40	37	53	130
16	(Coelba)	47	44	36	127
17	AES Eletropaulo	52	30	44	126
18	Companhia Energética de Roraima (Cerr)	31	27	63	121

Inicialmente a intenção era selecionar 15 empresas para participar do Plano. No entanto, as concessionárias Celpa e Celtins não foram selecionadas, pois a ANEEL já está realizando um acompanhamento específico devido à recente transferência de controle das empresas. Assim, as empresas Coelba e AES Eletropaulo as substituíram. Adicionalmente, decidiu-se por realizar o projeto também com a CERR, por ser uma empresa com reconhecida inadimplência quanto à regulamentação da ANEEL, totalizando 16 empresas.

VI- Monitoramento, Controle da Execução do Plano de Resultados E IMPLICAÇÕES DO NÃO ATENDIMENTO

Os resultados do Plano de Resultados serão acompanhados, trimestralmente, sob os aspectos considerados no critério de seleção, além das ações das concessionárias na redução dos acidentes de trabalho envolvendo os empregados e a sociedade e os impactos do Plano de Resultados na situação econômico-financeira das empresas.

Espera-se com a execução do Plano que as empresas apresentem melhoras de curto prazo, a serem mensuradas em indicadores específicos, e que atinjam patamares aceitáveis ao final.

Ressalta-se que proposição do Plano de Resultados visa oportunizar às concessionárias de distribuição de energia a possibilidade de reversão da qualidade ruim do serviço público prestado, haja vista que os incentivos regulatórios e os dispositivos sancionatórios, de responsabilidade das áreas de fiscalização da ANEEL, não tem surtido os efeitos esperados.

Portanto, a qualidade de sua proposição, execução e, principalmente, a avaliação se revestem de extrema importância para a obtenção dos resultados esperados para a melhoria da qualidade da concessão.

Assim, por considerar de alta relevância os resultados do projeto, a Diretoria da ANEEL assumiu a coordenação diretamente do acompanhamento da execução dos Planos de Resultados pelas

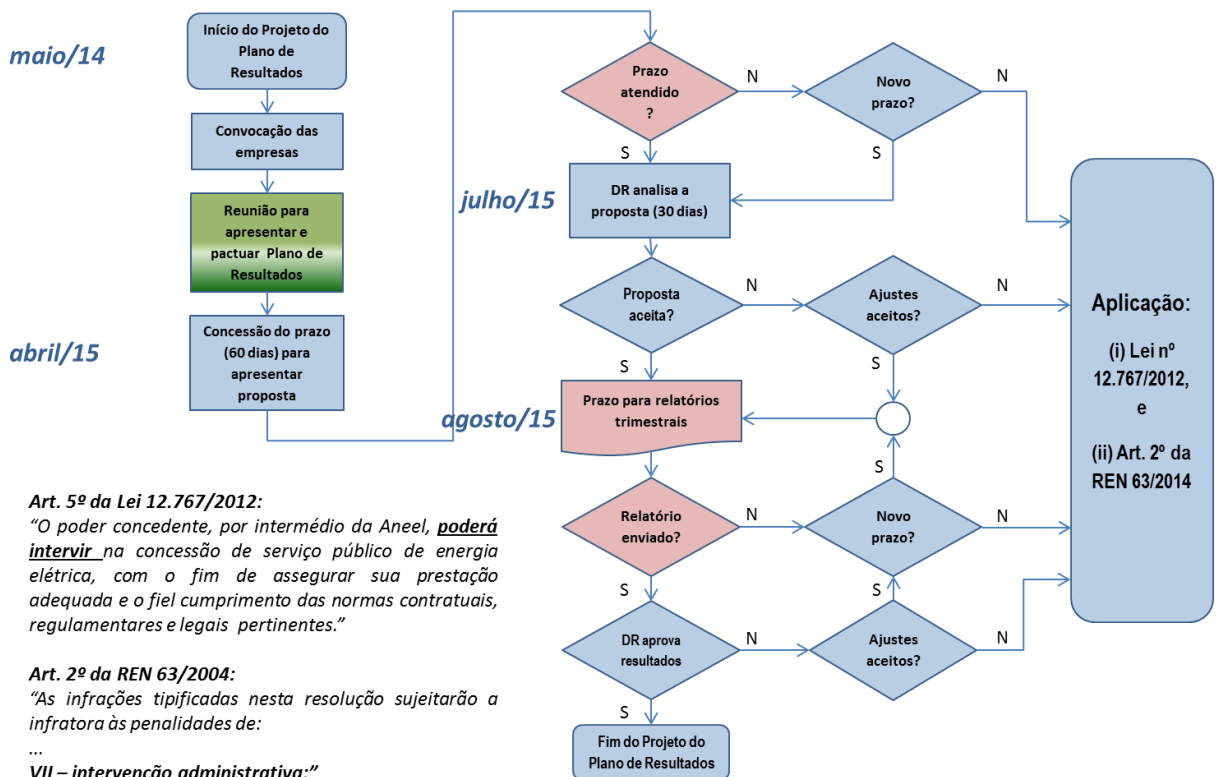
concessionárias de distribuição.

Após a reunião de convocação da Diretoria Executiva e Conselho de Administração das 16 empresas selecionadas, foi concedido prazo de 60 dias para apresentação do Plano de Resultados para análise de consistência do plano pela ANEEL.

O monitoramento da evolução do Plano de Resultados será trimestral, por meio do envio de relatório que deverá ser avaliado pelas Superintendências responsáveis por cada assunto. A não conclusão do relatório deverá ser justificada, como também os resultados apresentados.

Portanto, a critério do Diretor responsável, a não apresentação do Plano de Resultados no prazo de 60 dias, ou a não aceitação da proposta apresentada, ou ainda a identificação, ao longo do acompanhamento da execução do Plano, do não cumprimento dos objetivos pactuados, ensejará, a critério do Diretor responsável, considerar a inadimplência da concessionária de suas obrigações contratuais e a apresentação dos resultados para decisão da Diretoria Colegiada quanto à possibilidade de aplicação das medidas administrativas previstas na Lei nº 12.767/2012 e na REN nº 63/2004.

A seguir encontra-se o fluxograma de acompanhamento da execução do plano de resultados.



VII- Conclusões

A proposição do Plano de Resultados visa oportunizar às concessionárias de distribuição de energia a possibilidade de reversão da má qualidade na prestação do serviço público, haja vista que os incentivos regulatórios e os dispositivos sancionatórios não tem surtido os efeitos esperados.

Portanto, a qualidade de sua proposição, execução e, principalmente, a avaliação se revestem de extrema importância para a obtenção dos resultados esperados para a melhoria da qualidade da concessão.

Assim, por considerar de alta relevância os resultados do projeto, a Diretoria da ANEEL assumiu a coordenação direta do acompanhamento da execução dos Planos de Resultados pelas concessionárias de distribuição.

A não apresentação do Plano de Resultados, em prazo estipulado pela Agência, ou a não aceitação da proposta apresentada, como também a identificação, ao longo do acompanhamento da execução, do não cumprimento dos objetivos pactuados, poderá ensejar a aplicação das medidas administrativas previstas na Lei nº 12.767/2012 e na REN nº 63/2004.

VIII- Bibliografia

[1] Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

[2] Resolução Normativa nº 63/2004, de 12 de maio de 2004. Aprova procedimentos para regular a imposição de penalidades aos concessionários, permissionários, autorizados e demais agentes de instalações e serviços de energia elétrica, bem como às entidades responsáveis pela operação do sistema, pela comercialização de energia elétrica e pela gestão de recursos provenientes de encargos setoriais.

[3] Lei nº 12.767, de 27 de dezembro de 2012. Dispõe sobre a extinção das concessões de serviço público de energia elétrica e a prestação temporária do serviço e sobre a intervenção para adequação do serviço público de energia elétrica e dá outras providências.

[4] Resolução Normativa ANEEL, de nº 414/2010, de 09 de setembro de 2010. Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada.

[5] RELATÓRIO BRASIL – ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR – IASC. Consiste do resultado da pesquisa junto ao consumidor residencial que a Agência realiza todo ano, desde o ano 2000, para avaliar o grau de satisfação dos consumidores residenciais com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica. 2014, publicado em novembro/2014.

[6] Ouvidoria Setorial em Números(OSN) 2014: aspectos técnicos e comerciais / Agência Nacional de Energia Elétrica. – Brasília: ANEEL, 2014.