

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - ARSP
DIRETORIA DE GÁS CANALIZADO E ENERGIA - DE
GERÊNCIA DE GÁS NATURAL - GGN

NOTA TÉCNICA ARSP/DE/GGN Nº 01/2023

PROCESSO: 2023-DL3ZJ

1. DO OBJETO

A presente nota técnica tem por objetivo subsidiar a proposta de Resolução que dispõe sobre os indicadores de qualidade do atendimento comercial do serviço público de distribuição de gás canalizado e dá outras providências.

2. DO CONTEXTO LEGAL E INSTITUCIONAL - ARSP

Criada como uma autarquia de regime especial, dotada de personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa, patrimonial, técnica e financeira, vinculada à SEDES – Secretaria de Estado de Desenvolvimento, o órgão é resultado da fusão da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo (ARSI) e da Agência de Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo (ASPE) e, tem como finalidade regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços de:

- Saneamento básico: abrangendo abastecimento de água e esgotamento sanitário na Região Metropolitana e da Grande Vitória e dos demais municípios, neste último caso quando as atividades de regulação, controle e fiscalização forem delegadas à ARSP pelos entes municipais envolvidos;
- Serviços estaduais de infraestrutura viária com pedágio;
- Gás natural: serviços de fornecimento, distribuição e demais condições de atendimento aos usuários;
- Energia elétrica: aqueles delegados à ARSP pela ANEEL;

- Mobilidade urbana: aqueles delegados à ARSP pela Secretaria Estadual de Mobilidade Urbana – SEMOBI.

3. DOS FUNDAMENTOS LEGAIS

A legalidade do assunto encontra amparo na Cláusula I do ANEXO II do contrato de concessão para exploração do serviço público de distribuição de gás canalizado, conforme segue:

“1.1. Os indicadores do SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO têm o objetivo de estabelecer as referências para os resultados produzidos pela CONCESSIONÁRIA, de forma a garantir que o GÁS CANALIZADO seja fornecido de forma regular e contínua, atendendo a qualidade especificada, que a operação seja feita em segurança e que os serviços sejam prestados dentro de padrões de eficiência.

1.2. O REGULADOR deverá expedir REGULAMENTO considerando indicadores e seus respectivos valores de referência.

1.2.1. O REGULAMENTO contemplará, ainda, os procedimentos para coleta, apuração, análise e encaminhamento dos indicadores ao REGULADOR e o descumprimento destes poderá gerar penalidades, conforme CLÁUSULA XXII do CONTRATO.

1.3. Os indicadores constantes neste anexo não são exaustivos, podendo ser revistos, suprimidos ou incluídos, por ocasião da elaboração de REGULAMENTO, dispensada a modificação textual do presente anexo.

1.4. Não obstante as descrições de cada indicador, neste anexo, os indicadores poderão ser apurados da seguinte forma:

I - quanto ao universo de apuração, em área de concessão, região geográfica, classe de pressão, segmentos de USUÁRIOS e tipo de ocorrências;

II - quanto à periodicidade, em diário, mensal e anual; e

III - outra forma de apuração conforme REGULAMENTO.”

4. DOS FATOS

Em 22 de julho de 2020, o contrato de concessão para exploração do serviço público de distribuição de gás canalizado foi assinado entre o Estado do Espírito Santo e a Companhia de Gás do Espírito Santo (ES GÁS).

O contrato estabelece em seu ANEXO II uma série de indicadores do serviço público de distribuição de gás canalizado (indicadores de qualidade do produto e do serviço, indicadores de qualidade do atendimento comercial e indicadores de segurança no fornecimento), cabendo destacar que remete ao regulador o dever de expedir regulamento considerando indicadores, respectivos valores de referência, os procedimentos para coleta, apuração, análise e encaminhamento dos indicadores à ARSP. O descumprimento do regulamento poderá gerar penalidades, conforme previsão na cláusula XXII do contrato de concessão e Resolução ARSP nº 048/2021.

A presente nota técnica se refere especificamente aos indicadores de qualidade do atendimento comercial do serviço público de distribuição de gás canalizado.

Assim sendo, iniciam-se as análises.

5. DA ANÁLISE TÉCNICA

Com o intuito de atender ao disposto no Anexo II do contrato de concessão esta nota técnica busca subsidiar a elaboração de minuta de resolução contendo regramentos sobre os indicadores de qualidade do atendimento comercial, a saber: Solução da chamada em primeiro nível (SCP) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER).

As manifestações que geram os indicadores SCP e FER deverão conter, no mínimo, as seguintes informações: Número da manifestação; Data e hora de Solicitação da Manifestação; Data e hora de Encerramento da Manifestação; Tempo de cada atendimento (horas/minutos); Prazo de Solução da Manifestação; Identificação se a manifestação foi solucionada em primeiro nível ou não.

Caso tenha sido solucionada em primeiro nível, deve haver identificação se houve agendamento de serviço no primeiro contato; Status da manifestação; Motivo da manifestação; Tipo da manifestação; Identificação se a manifestação é procedente ou improcedente; Identificação da origem da manifestação (central de teleatendimento, postos presenciais de atendimento, internet, etc.); Código do usuário; Segmento do usuário; e ainda, caso o segmento seja residencial coletivo, haver a identificação da quantidade de unidades consumidoras e Município.

As manifestações geradas para teste, duplicadas, canceladas, dentre outras similares não deverão ser incluídas nos dados dos indicadores. No caso de reiteradas manifestações do mesmo usuário com mesmo objeto antes da solução pela concessionária, apenas a primeira manifestação deve ser considerada para contabilização. As manifestações realizadas na ouvidoria da concessionária não devem ser computadas na apuração desses indicadores.

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, apurados pela concessionária, deverão ser encaminhados à ARSP, mensalmente, em planilha eletrônica padronizada, até o último dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência. Os dados da planilha deverão ser cumulativos.

Em relação a multa máxima de cada um dos indicadores de qualidade do atendimento comercial (SCP e FER) será a metade do valor máximo da multa a ser aplicada na infração descrita no Art. 14, IV, da Resolução ARSP Nº 048/2021 ou outra que vier a substituí-la ou alterá-la.

Serão analisado cada indicador de qualidade do atendimento comercial separadamente a seguir.

5.1. DO INDICADOR SCP

Conforme o contrato de concessão, o indicador SCP é uma métrica que analisa a eficiência do atendimento ao usuário, considerando aqueles chamados que são resolvidos em um único contato ou no caso de serviços, o agendamento já é realizado no primeiro contato.

Na apuração do indicador SCP devem ser computadas as manifestações recebidas por todos os meios disponibilizados pela concessionária, tais como central de teleatendimento, postos presenciais de atendimento e internet.

A concessionária deverá apurar mensalmente o total de manifestações recebidas e aquelas que foram solucionadas no primeiro contato, de modo a calcular o indicador SCP, observada a fórmula abaixo:

$$\text{SCP} = \frac{\text{MSP}}{\text{MAT}} \times 100$$

onde:

SCP: indicador de solução da chamada em primeiro nível (%).

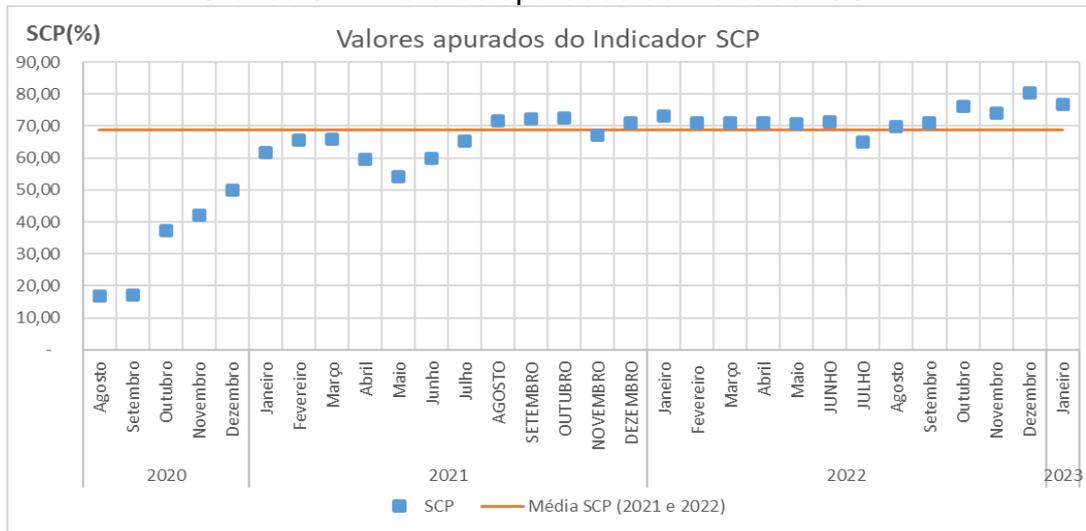
MSP: quantidade de manifestações solucionadas em primeiro nível.

MAT: quantidade de manifestações totais recebidas.

Para definir o valor de referência para o indicador SCP, foi analisado o histórico do indicador desde o início da operação da concessionária (agosto/2020). Observou-se que no ano de 2020, o indicador estava bem aquém do que está no momento, houve uma melhora significativa nos primeiros meses de operação. Sendo assim, calculou-se a média aritmética dos valores apurados deste indicador nos anos de 2021 e 2022 (período de janeiro/2021 a dezembro/2022). O resultado obtido foi de 68,82%, assim entende-se ser razoável adotar como referência para o indicador SCP o valor de 69,00%. Visto que este valor corresponde à média da operação da concessionária nos últimos 2 anos, entende-se que o valor de 69,00% não gera custos de adequação para a concessionária. Caso ocorra apuração de valor do indicador SCP inferior ao valor de referência sujeitará o infrator a penalidade de multa.

Segue gráfico com histórico dos valores apurados do indicador SCP. A linha horizontal (cor vermelha) representa a média dos anos de 2021 e 2022.

Gráfico 01 – Valores apurados do indicador SCP.



5.1.1. DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE DA PENALIDADE DE MULTA DO SCP

A proporcionalidade e razoabilidade da penalidade de multa pela violação mensal dos valores de referência do indicador SCP terão como parâmetros: a média do tempo da solução da chamada em primeiro contato, excluídos os agendados e a diferença entre o valor de referência e do indicador SCP apurado no mês. Cada parâmetro utilizado terá 5 faixas (baixo, médio-baixo, médio, médio-alto, alto) conforme tabela abaixo:

Tabela 1: Gradação da multa a ser aplicada em caso de ultrapassagem do limite de referência do indicador SCP

		Média do tempo da solução da chamada em primeiro contato, excluídos os agendados.					
		Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto	
		00:00:00-00:15:00h	00:15:01-00:30:00h	00:30:01-00:45:00h	00:45:01-01:00:00h	>01:00:00h	
Diferença entre o valor de referência e o indicador SCP apurado no mês (REF _{SCP} - SCP)	Baixo	0,00-5,00%	11,11%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%
	Médio-baixo	5,01-10,00%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%
	Médio	10,01-15,00%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%
	Médio-alto	15,01-20,00%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%
	Alto	>20%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%	100,00%

Adotou-se a divisão em 5 faixas para facilitar a compreensão e gerar níveis de aplicação da multa de tal forma que as combinações possíveis entre as faixas gerem 9 gradações a serem aplicadas para cada resultado do indicador SCP.

Visto que a concessionária não dispunha do tempo do primeiro contato e nem das informações de qual manifestação possuía agendamento no histórico do indicador (08/2020 a 01/2023), optou-se por excluir as manifestações resolvidas em um único contato que tenha agendamento, pois, estes casos dependem da disponibilidade dos usuários. Caso fossem incluídas afetaria diretamente a média do tempo da solução das manifestações, sendo que a data do agendamento foi opção do usuário.

Devido a mencionada indisponibilidade de dados da concessionária a equipe da ARSP ficou com limitação para definição da média do tempo da solução da chamada em primeiro contato, excluindo os agendados, optando pela utilizando de gradação de 15 em 15 minutos como sendo razoável.

Quanto ao outro parâmetro que compõe a proporcionalidade e razoabilidade da penalidade de multa, optou-se em utilizar a diferença entre o valor de referência e o indicador SCP apurado no mês, com o objetivo de dar ênfase ao distanciamento do indicador até sua referência.

Desta forma, o valor da multa para o indicador SCP será calculado conforme fórmula abaixo:

$$M_{\text{SCPMÊS}} = \left(\frac{\text{REF}_{\text{SCP}} - \text{SCP}}{\text{REF}_{\text{SCP}}} \right) \times \frac{M_{\text{MAXSCP}}}{12} \times \text{GRADAÇÃO}_{\text{SCPMÊS}}$$

onde:

M_{SCPMÊS}: Valor da multa a ser aplicada no respectivo mês para o indicador SCP (R\$);

SCP: Valor do indicador SCP do respectivo mês (%);

REF_{SCP}: Valor de referência do indicador SCP (%);

M_{MAXSCP}: Valor de 75% da multa máxima contratual (infração descrita no Art. 14, IV, da Resolução ARSP N° 048/2021) dividida pelo número de indicadores comerciais (R\$);

GRADAÇÃO_{SCPMÊS}: Gradação da multa a ser aplicada conforme níveis estabelecidos na tabela 1 (%).

5.2. DO INDICADOR FER

Conforme o contrato de concessão, o indicador FER será utilizado para o monitoramento da qualidade do atendimento à reclamação, contabilizando a frequência equivalente das reclamações, devendo a concessionária observar na solução individual das reclamações, os prazos limites definidos em regulação específica.

A concessionária deverá apurar mensalmente o indicador FER, considerando a quantidade de reclamações procedentes em relação ao total de número de unidades usuárias da concessionária, no final do período de apuração, observada a fórmula abaixo:

$$\text{FER} = \frac{\text{Reclamações Procedentes}}{\text{Nusu}} \times 1000$$

onde:

FER: indicador de frequência equivalente de reclamação.

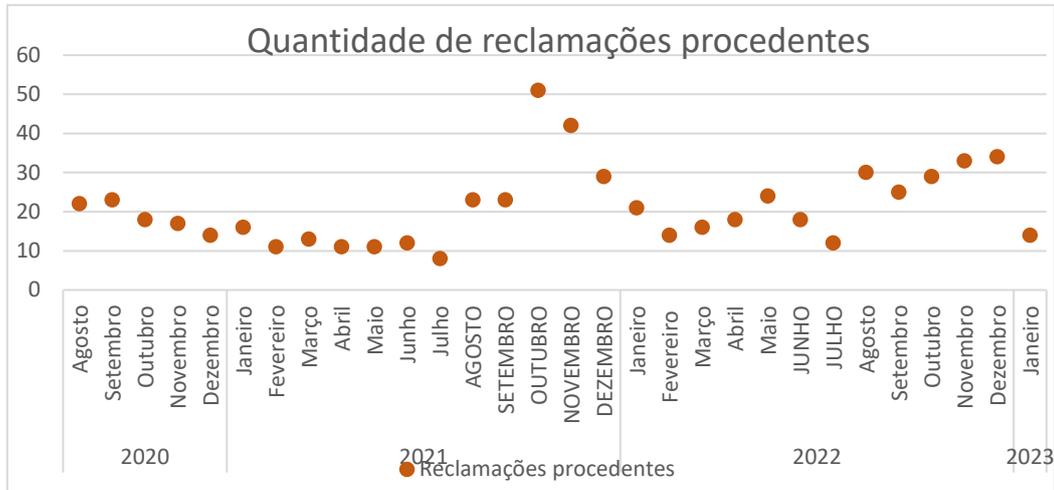
Reclamações Procedentes: total de reclamações procedentes no período de apuração.

Nusu: número de unidades usuárias da concessionária, no final do período de apuração.

Na avaliação da improcedência da reclamação, a concessionária deve ter fundamentação quanto à legislação, aos direitos e deveres dos usuários e aos contratos a que se sujeitam, apresentando as justificativas.

O quantitativo de reclamações procedentes foi analisado desde o início de operação da concessionária (agosto/2020) até janeiro de 2023. Nesse período houve 632 reclamações procedentes, tendo como média mensal 21,07 reclamações.

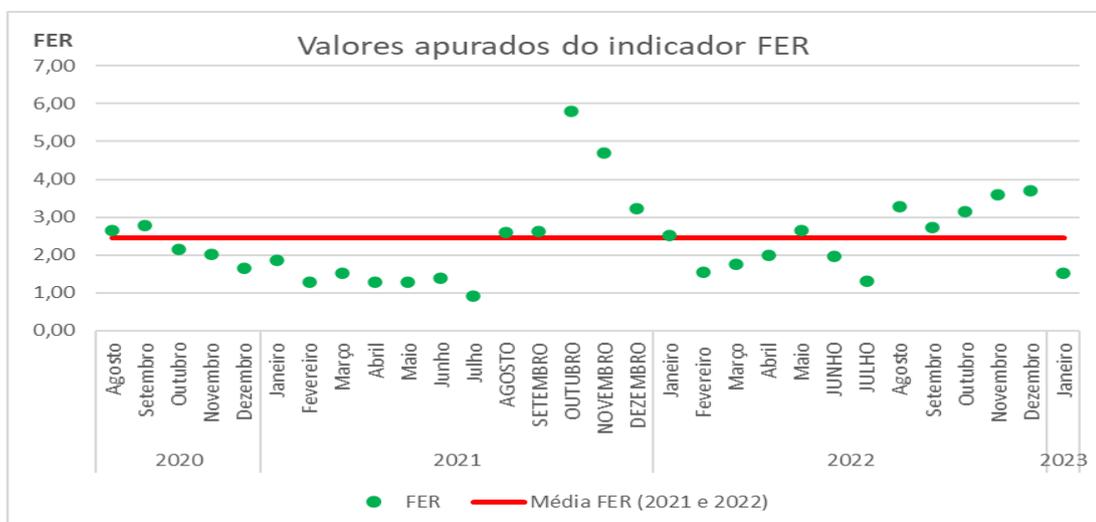
Gráfico 02 – Quantidade de reclamações procedentes.



Para definir o valor de referência para o indicador FER, o histórico do indicador foi analisado desde o início de operação da concessionária (agosto/2020). Para definição do valor de referência calculou-se a média aritmética dos valores apurados do indicador FER nos anos de 2021 e 2022 (período de janeiro/2021 a dezembro/2022). Dessa forma, o resultado obtido foi de 2,44 reclamações procedentes para cada mil unidades usuárias. Entende-se que é razoável adotar este valor como referência para o indicador FER, visto que reflete a média de operação da concessionária nos últimos 2 anos. Caso ocorra apuração de valor do indicador FER superior ao valor de referência sujeitará o infrator a penalidade de multa.

A seguir, segue gráfico com histórico dos valores apurados do indicador FER. A linha horizontal (cor vermelha) representa a média dos anos de 2021 e 2022.

Gráfico 03 – Valores apurados do indicador FER.



5.2.1. DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE DA PENALIDADE DE MULTA DO FER

A proporcionalidade e razoabilidade da penalidade de multa pela violação mensal dos valores de referência do indicador FER terá como parâmetro o valor do indicador no respectivo mês. O parâmetro utilizado terá 5 faixas (baixo, médio-baixo, médio, médio-alto, alto) conforme tabela abaixo:

Tabela 2: Gradação da multa a ser aplicada em caso de ultrapassagem do limite de referência do indicador FER

Valor do Indicador FER no respectivo mês quando maior que a referência	Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto
	2,44-3,66	3,67-4,88	4,89-6,10	6,11-7,32	>7,32
	20,00%	40,00%	60,00%	80,00%	100,00%

Adotou-se a divisão em 5 faixas para facilitar a compreensão e gerar níveis de aplicação da multa, de tal forma que foram estabelecidas 5 gradações de acordo com apuração do indicador FER quando maior que o valor de referência.

A princípio, pretendeu-se usar o tempo médio de atendimento das reclamações para ser uma das dimensões para compor os parâmetros da proporcionalidade e razoabilidade da penalidade. Contudo, visto que a grande maioria das reclamações precisam de agendamento, tal fato afetaria diretamente a média do tempo de solução das reclamações, já que o agendamento depende da disponibilidade do usuário. Assim, optou-se por utilizar apenas uma dimensão para compor o parâmetro da proporcionalidade e razoabilidade da penalidade, sendo essa, o próprio indicador FER associado a uma reta de suavização da aplicação. Isto se mostrou uma alternativa, uma vez que pequenas variações no indicador provocariam grandes saltos na multa. A título de exemplo, para o caso de FER igual a 3,2, a diferença entre a proposta com a suavização e sem é mais de 30 vezes.

Desta forma, o valor da multa para o indicador FER será calculado conforme fórmula abaixo:

$$M_{\text{FERMÊS}} = \left(\frac{(\text{FER} - \text{REF}_{\text{FER}})}{\text{REF}_{\text{FER}}} \times 0,02 + 0,002 \right) \times \frac{M_{\text{MAXFER}}}{12} \times \text{GRADAÇÃO}_{\text{FERMÊS}}$$

onde:

M_{FERMÊS}: Valor da multa a ser aplicada no respectivo mês para o indicador FER (R\$);

FER: Valor do indicador FER do respectivo mês;

REF_{FER}: Valor de referência do indicador FER;

M_{MAXFER}: Valor de 75% da multa máxima contratual (infração descrita no Art. 14, IV, da Resolução ARSP N° 048/2021) dividida pelo número de indicadores comerciais (R\$); (R\$);

GRADAÇÃO_{FERMÊS}: Gradação da multa a ser aplicada conforme níveis estabelecidos na tabela 2 (%).

6. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

No Anexo II do contrato de concessão para exploração do serviço público de distribuição de gás canalizado foi estabelecida uma série de indicadores, cabendo destacar que remete ao regulador o dever de expedir regulamento sobre o assunto.

Em atendimento ao Anexo II do contrato de concessão, foi elaborada esta nota técnica contendo a análise dos indicadores de qualidade do atendimento comercial do serviço público de distribuição de gás canalizado que subsidia a minuta de resolução. Os indicadores de segurança já foram regulamentados através da Resolução ARSP N° 059/2022 e os indicadores de qualidade do produto e do serviço serão analisados em outra oportunidade.

Visto que o objetivo dos indicadores é o melhoramento contínuo da prestação do serviço da concessionária, pondera-se quanto à necessidade de adequações futuras desse regulamento conforme a evolução dos indicadores apurados.

Recomenda-se a aprovação da submissão desta proposta à consulta pública, permitindo a sociedade apresentar contribuições, as quais deverão ser devidamente motivadas.

É o entendimento, s.m.j.

Vitória, 29 de março de 2023.

DIRETORIA DE GÁS CANALIZADO E ENERGIA - DE
GERÊNCIA DE GÁS NATURAL - GGN

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ARSP