

Indicadores de Qualidade dos Serviços Públicos e a Aplicação de Penalidades

Objetivo

Avaliar a eficácia/influência da aplicação de penalidades na melhoria dos indicadores dos serviços públicos

Metodologia

- Análise dos indicadores coletivos de continuidade da distribuição de energia elétrica, DEC e FEC, das concessionárias do RS
- Análise dos processos de fiscalização efetuados pela Agergs que resultaram em aplicação de penalidades



Processo de Fiscalização/Acompanhamento dos indicadores

- ANEEL
 - estabelece metas mensais, trimestrais e anuais

- Concessionária
 - envia os dados mensais apurados à ANEEL

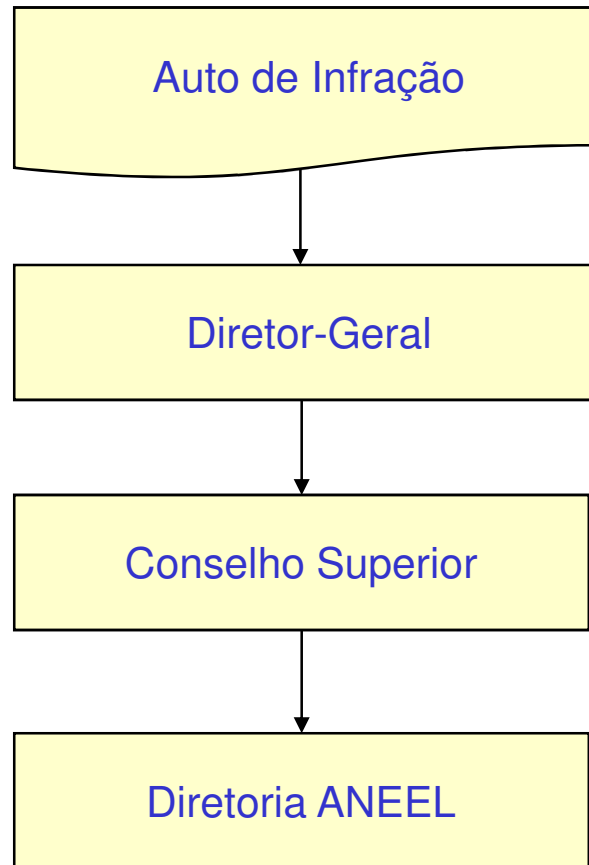
- Agência
 - verificação dos valores apurados x metas estabelecidas

 - emissão de Termo de Notificação com o Relatório, para todas as concessionárias

 - manifestação da concessionária

 - emissão de Auto de Infração

Recursos Concessionária

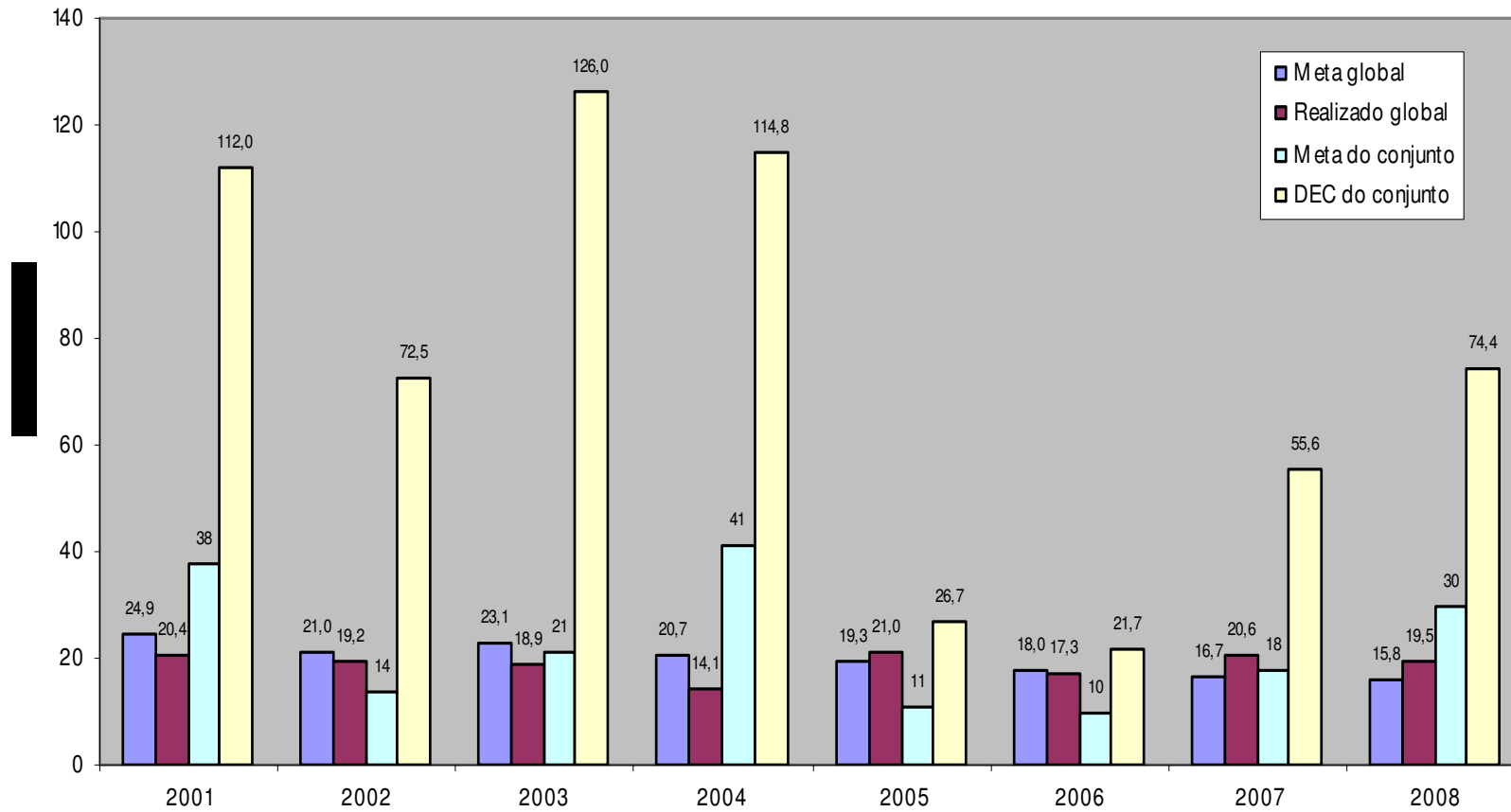


Valores realizados
X
Metas definidas

DEC

Empresa A

Meta x Realizado x Realizado no conjunto c/ maior violação

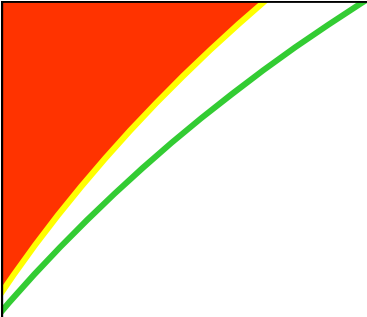


Autos de Infração

AGERGS

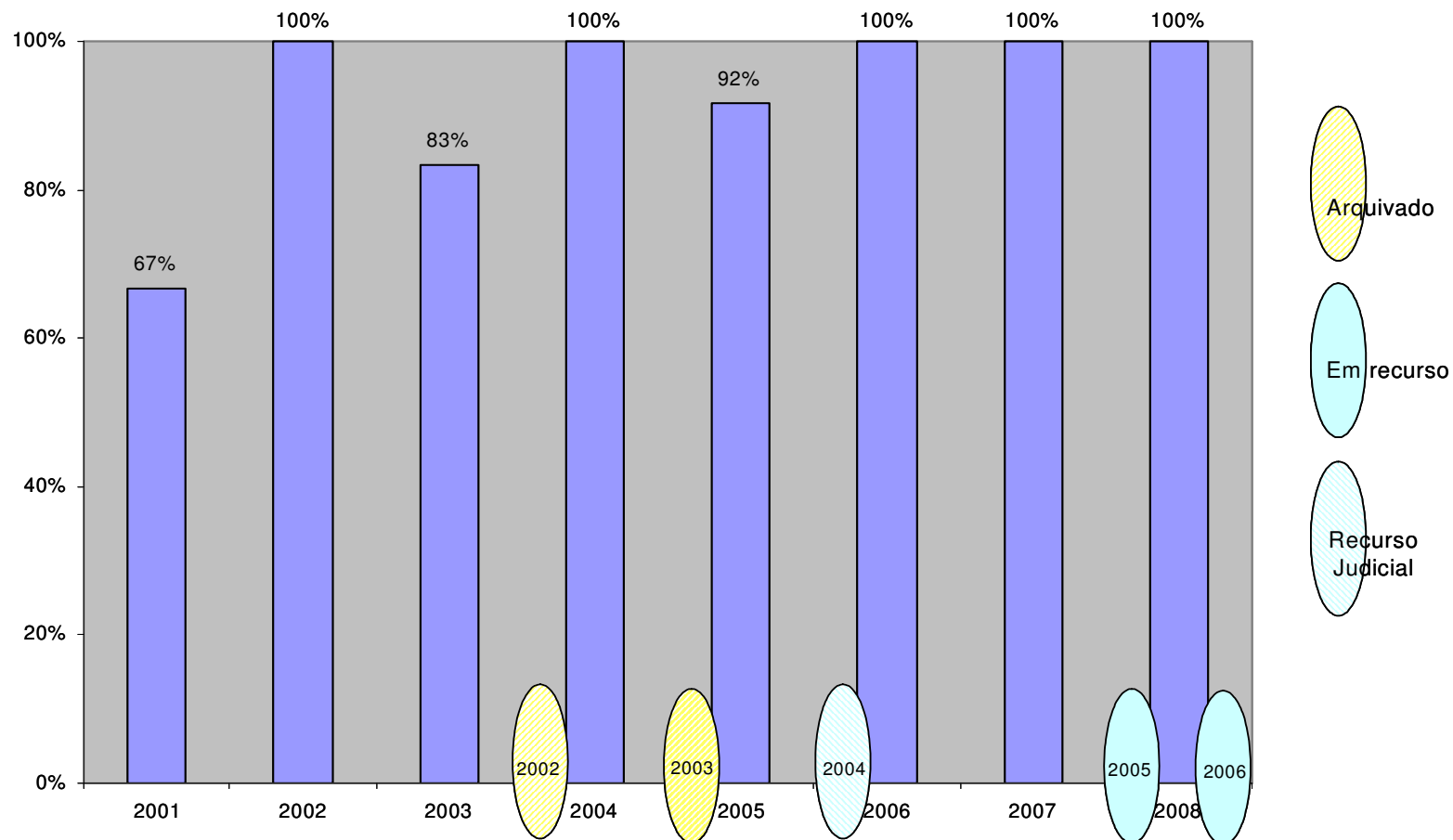
22 Autos de Infração até 2008

- 5 arquivados após recursos
- 3 transformados em TAC (Termo de Ajustamento de Conduta)
- 8 em fase de recurso
- 1 em recurso judicial
- 5 pagos



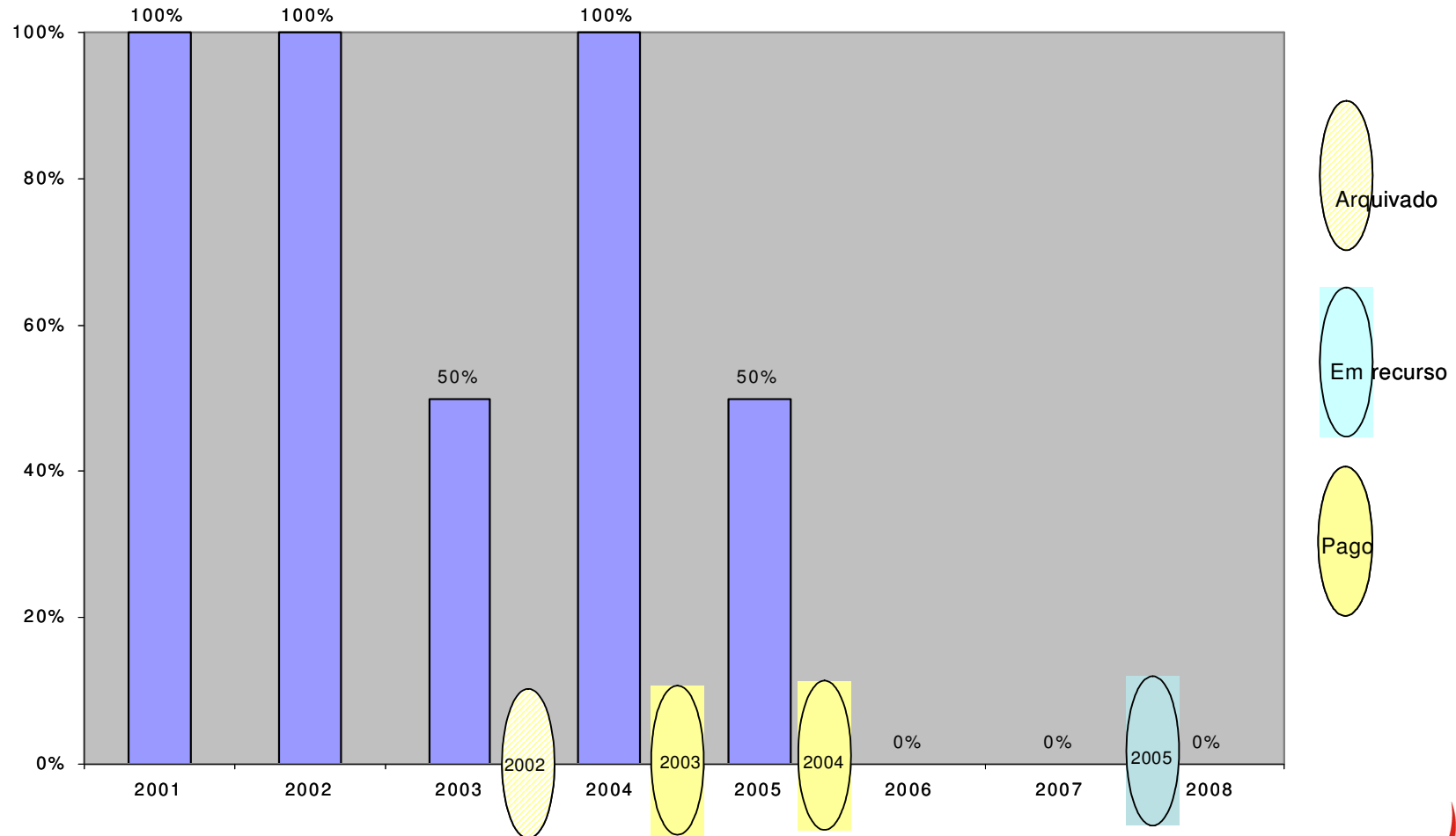
Influência das penalidades na melhoria dos indicadores

Empresa D Autos de Infração x % Conjuntos Violados

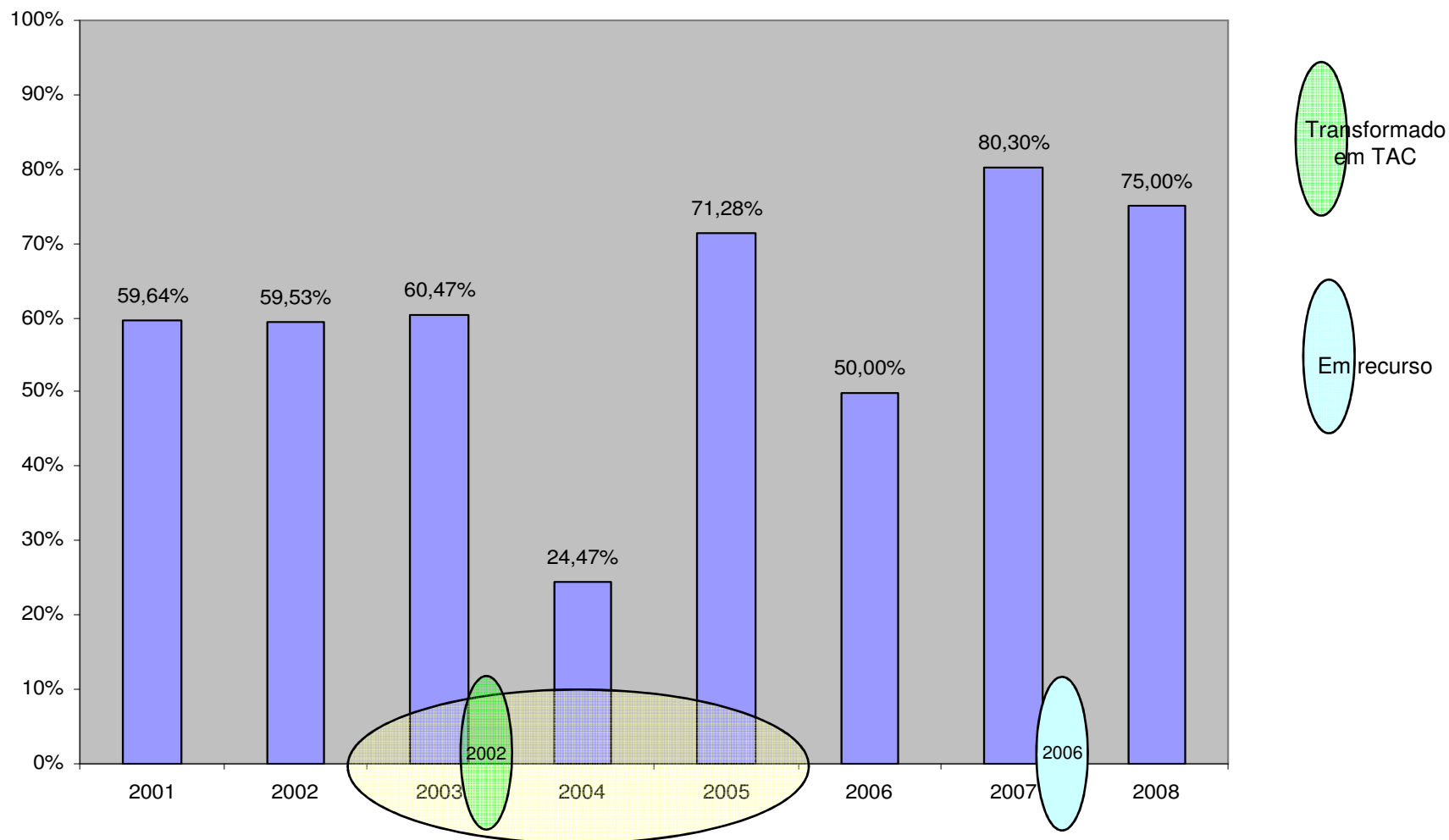


Empresa E

Autos de Infração x % Conjuntos Violados



Empresa A Autos de Infração x % Conjuntos Violados



Principais Conclusões

Definição de metas

- Melhoria contínua
- Comparação entre concessionárias
- Metas regionalizadas

Fiscalização de indicadores

- Menor período possível entre a apuração do indicador e a fiscalização

Aplicação de penalidades

- Menor período possível entre a imposição da penalidade e o efetivo pagamento da multa
- Refinamento nos critérios para a revogação de penalidades
- Previsão legal para a aplicação de sanções



Eleonora Martins
AGERGS
eleonora@agergs.rs.gov.br

Luciano Schumacher Santa Maria
AGERGS
luciano@agergs.rs.gov.br