



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF-0008/2023-AGERGS-GPE  
Acompanhamento do Plano de Resultados**

**ACESSO A GERAÇÃO DISTRIBUÍDA**

Processo SEI 000585-39.00/22-2

**Companhia Estadual de Distribuição  
de Energia Elétrica – CEEE-D**

**Maio/2023**

## SUMÁRIO

I – DA APRESENTAÇÃO.....	3
II – DOS FATOS.....	3
III – DA ANÁLISE.....	4
III.1 – Da Evolução dos Indicadores.....	4
III.1 – Da Implantação das Ações Propostas.....	9
IV – DA CONCLUSÃO.....	12

## I – DA APRESENTAÇÃO

1. O presente Relatório de Fiscalização tem por objetivo avaliar o desempenho da distribuidora *Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica (CEEE-D) – Grupo Equatorial* durante o **segundo trimestre do Plano de Resultados (PR)** proposto pela mesma para o tema *Acesso à Geração Distribuída*, cujo período completo de execução é de outubro de 2022 a setembro de 2023.

## II – DOS FATOS

2. O Plano de Resultados sobre o tema *Acesso à Geração Distribuída* foi proposto pela distribuidora CEEE-D em 31 de agosto de 2022, por meio da carta CE REG CEEE - EQTL 060/2022, em decorrência do Relatório de Fiscalização nº 16/2022-AGERGS-SFE, o qual culminou com a seguinte recomendação:

35. Recomendamos que a CEEE-D elabore Plano de Resultados para o tema GD conforme Orientações do ANEXO desse RF. Prazo: 31/08/2022.

3. O Plano de Resultados apresentado pela Distribuidora, contendo ações a serem implementadas pela Distribuidora ao longo do período de execução do Plano, foi analisado e aceito pela AGERGS através da NOTA TÉCNICA Nº 11/2022 - GPE, de 10/10/2022, que concluiu:

### IV – CONCLUSÃO

23. Conforme a análise da AGERGS ao Plano de Resultados - PR proposto pela CEEE EQUATORIAL, entende-se que as ações são aderentes ao que foi apontado no RF nº16/2022-AGERGS-SFE e sua execução deve trazer melhorias aos serviços de acesso a GD. Quanto ao reflexo de tais melhorias nos indicadores de GD, entende-se que o período de doze meses é suficiente para que sejam evidenciados, apresentando tendência de melhora ou não. Ainda sobre as ações, recomenda-se a observação por parte da Distribuidora às recomendações descritas na Tabela 5.

24. Quanto as metas para a concessão e para os municípios prioritários, entende-se que são adequadas, contudo a Distribuidora deve informar em seu primeiro relatório de acompanhamento do PR uma meta de QRT inferior a dez para o município de Santa Vitória do Palmar.

25. Por fim, em razão de se observar que a CEEE EQUATORIAL propôs ações e metas aderentes ao tema em tela, a conclusão da análise do Plano de Resultados - PR do ciclo 2022/2023 para o tema conexão de micro e mini geração distribuída - GD é que o mesmo deve ser aceito. Também, recomenda-se o acompanhamento do mesmo de forma trimestral ao longo do período compreendido entre outubro de 2022 a setembro de 2023.

4. Nesse contexto, assinala-se que o segundo relatório de acompanhamento, que ora se avalia, foi entregue pela Distribuidora à AGERGS por meio da carta CE REG CEEE – EQTL 034/2023 na data de 28/04/2023, cujo o conteúdo deste Relatório se encontra juntado ao processo dentro dos documentos SEI nº 0381458 e nº 0381459.

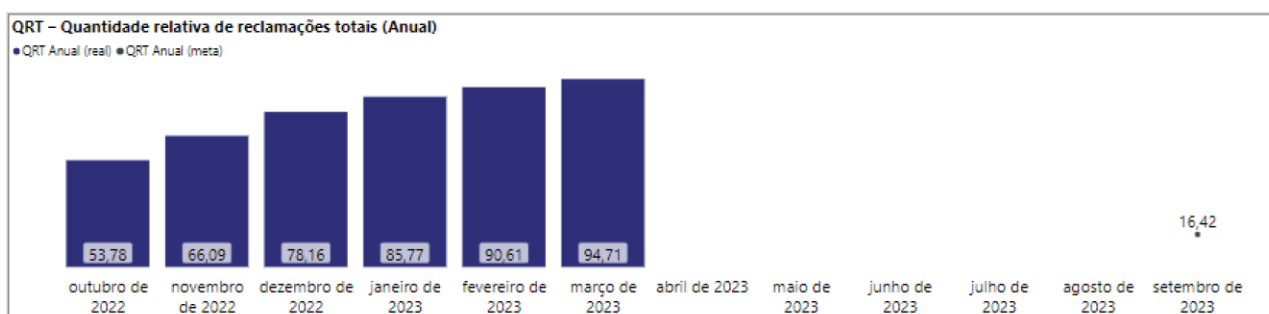
### III – DA ANÁLISE

5. Primeiramente, dado o cronograma, constata-se a tempestividade da entrega deste segundo Relatório de Acompanhamento.

#### III.1 – Da Evolução dos Indicadores

6. Com relação aos indicadores, analisamos primeiramente a evolução do QRT (Quantidade Relativa de Reclamações Totais). Conforme o gráfico de evolução mensal apresentado pela Distribuidora em seu relatório, percebe-se que o mesmo aumentou em todos os meses do trimestre analisado, igualmente como ocorreu no 1º Trimestre (ver Figura 1).

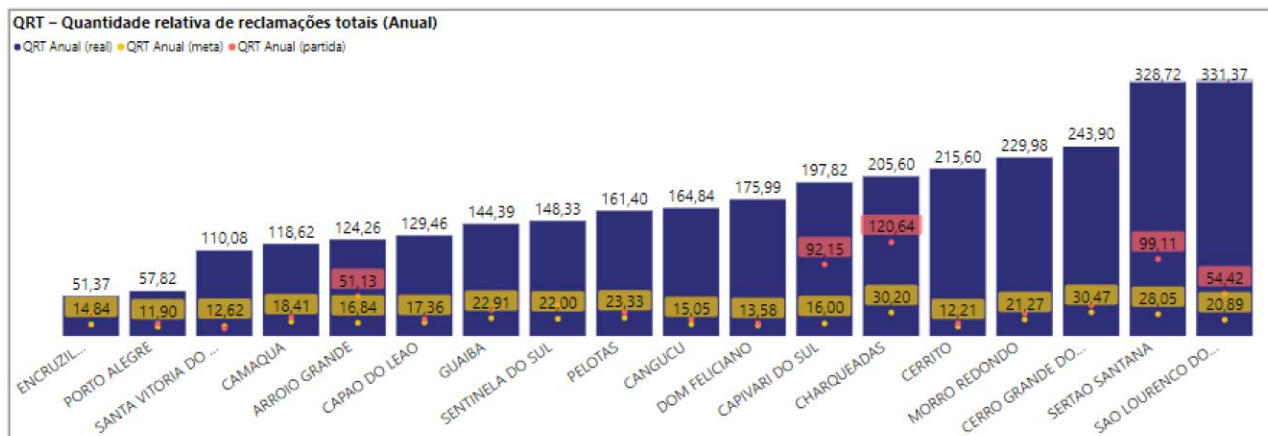
**Figura 1 - Indicador QRT dos meses do 1º e 2º Trimestres do PR.**



**Fonte:** Relatório do Plano de Resultados do 2º Trimestre.

7. Este aumento no indicador QRT representa mais que o quántuplo do valor pactuado no PR (16,42) para os três meses do trimestre avaliado. Este aumento também se refletiu no indicador por municípios com exceção de Encruzilhada do Sul, Capivari do Sul e Charqueadas, como pode ser visto no Quadro 1.

**Figura 2 - Indicador QRT dos municípios - Quantidade Relativa de Reclamações totais (anuais).**



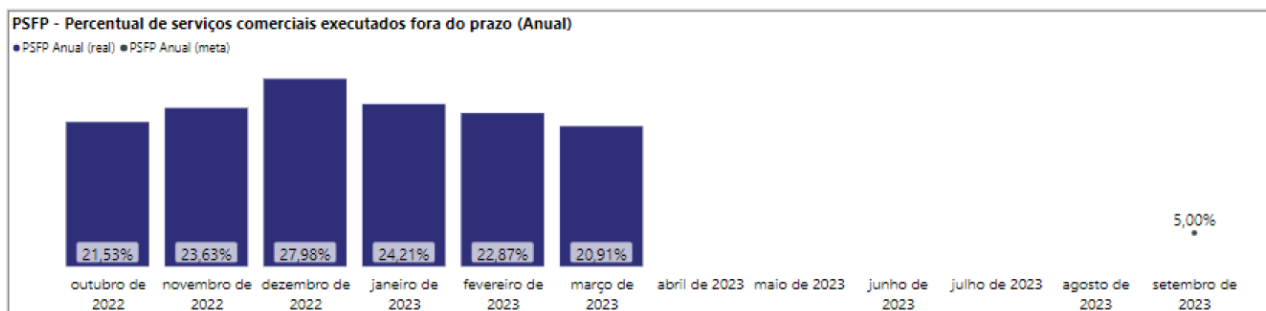
Fonte: Relatório do Plano de Resultados do 2º Trimestre.

**Quadro 1 - Análise do percentual do QRT apurado no 1º e 2º Trimestre dos municípios prioritários em relação ao pactuado no PR.**

Município	QRT (meta PR)	QRT (apurado)				Diferença Percentual de QRT apurado em relação a meta PR			
		1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Porto Alegre	16	49,45	57,62	X	X	309,06%	360,13%	X	X
Encruzilhada do Sul	28	58,37	51,37	X	X	208,46%	183,46%	X	X
Camaquã	24	80,86	118,62	X	X	336,92%	494,25%	X	X
Santa Vitória do Palmar	10	91,47	110,08	X	X	914,70%	1.100,80%	X	X
Capão do Leão	22	100,61	129,46	X	X	457,32%	588,45%	X	X
Arroio Grande	51	109,36	124,26	X	X	214,43%	243,65%	X	X
Sentinela do Sul	39	111,00	148,33	X	X	284,62%	380,33%	X	X
Canguçu	22	116,14	164,84	X	X	527,91%	749,27%	X	X
Guaíba	34	119,89	144,39	X	X	352,62%	424,68%	X	X
Pelotas	30	123,99	161,40	X	X	413,30%	538,00%	X	X
Dom Feliciano	16	132,48	175,99	X	X	828,00%	1.099,94%	X	X
Morro Redondo	29	141,65	229,98	X	X	488,45%	793,03%	X	X
Cerrito	16	175,20	215,60	X	X	1.095,00%	1.347,50%	X	X
Capivari do Sul	92	199,20	197,82	X	X	216,52%	215,02%	X	X
Cerro Grande do Sul	40	206,84	243,90	X	X	517,10%	609,75%	X	X
Charqueadas	121	218,28	205,60	X	X	180,40%	169,92%	X	X
São Lourenço do Sul	54	273,22	331,37	X	X	505,96%	613,65%	X	X
Sertão Santana	99	274,17	328,72	X	X	276,94%	332,04%	X	X

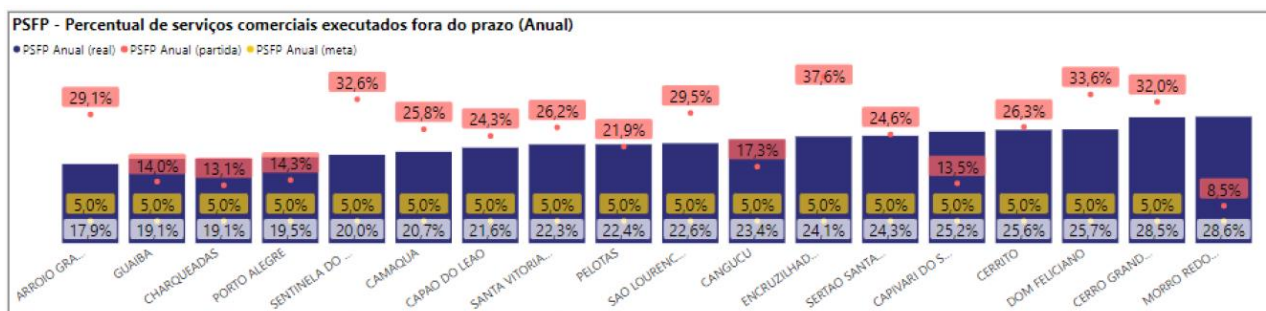
8. Em contrapartida, o indicador PSFP apresentou redução nos três meses avaliados, conforme pode ser visto na Figura 3. Esta redução também se refletiu no indicador por municípios como pode ser visto no Quadro 2.

**Figura 3 - Indicador PSFP dos meses do 1º e 2º Trimestres do PR.**



**Fonte:** Relatório do Plano de Resultados do 2º Trimestre.

**Figura 4 - Indicador PSFP dos municípios – Percentual de serviços comerciais executados fora do prazo (anual).**



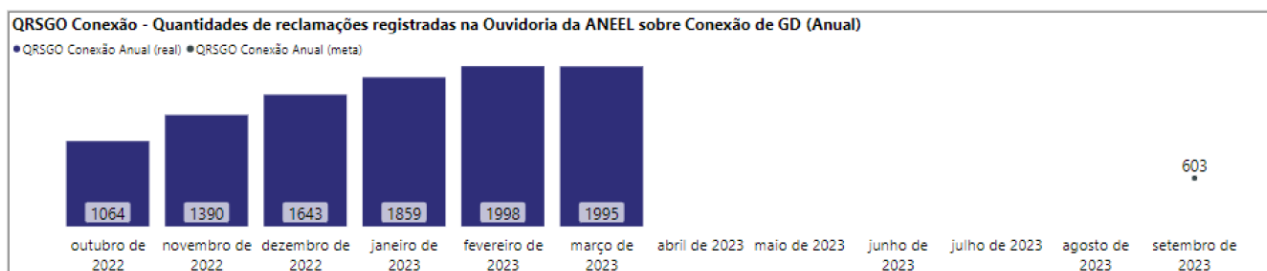
**Fonte:** Relatório do Plano de Resultados do 2º Trimestre.

**Quadro 2** - Análise da diferença percentual do PSFP apurado no 1º e 2º Trimestres dos municípios prioritários em relação ao pactuado no PR.

Município	PSFP (meta PR)	PSFP (apurado)				Diferença Percentual de PSFP apurado em relação a meta PR			
		1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Charqueadas	5%	20,9%	19,1%	X	X	15,90%	14,10%	X	X
Guaíba	5%	26,1%	19,1%	X	X	21,10%	14,10%	X	X
Sentinela do Sul	5%	26,3%	20,0%	X	X	21,30%	15,00%	X	X
Porto Alegre	5%	27,1%	19,5%	X	X	22,10%	14,50%	X	X
Capão do Leão	5%	27,7%	21,6%	X	X	22,70%	16,60%	X	X
Arroio Grande	5%	28,3%	17,9%	X	X	23,30%	12,90%	X	X
Canguçu	5%	29,3%	23,4%	X	X	24,30%	18,40%	X	X
São Lourenço do Sul	5%	29,3%	22,6%	X	X	24,30%	17,60%	X	X
Capivari do Sul	5%	29,6%	25,2%	X	X	24,60%	20,20%	X	X
Pelotas	5%	29,8%	22,4%	X	X	24,80%	17,40%	X	X
Camaquã	5%	31,0%	20,7%	X	X	26,00%	15,70%	X	X
Sertão Santana	5%	31,4%	24,3%	X	X	26,40%	19,30%	X	X
Morro Redondo	5%	32,5%	28,6%	X	X	27,50%	23,60%	X	X
Cerro Grande do Sul	5%	32,9%	28,5%	X	X	27,90%	23,50%	X	X
Santa Vitória do Palmar	5%	34,4%	22,3%	X	X	29,40%	17,30%	X	X
Dom Feliciano	5%	36,1%	25,7%	X	X	31,10%	20,70%	X	X
Encruzilhada do Sul	5%	36,1%	24,1%	X	X	31,10%	19,10%	X	X
Cerrito	5%	37,1%	25,6%	X	X	32,10%	20,60%	X	X

9. O indicador QRSGO Conexão também continua apresentando aumento nos três meses avaliados, conforme pode ser visto na Figura 5, se afastando ainda mais da meta pactuada (603).

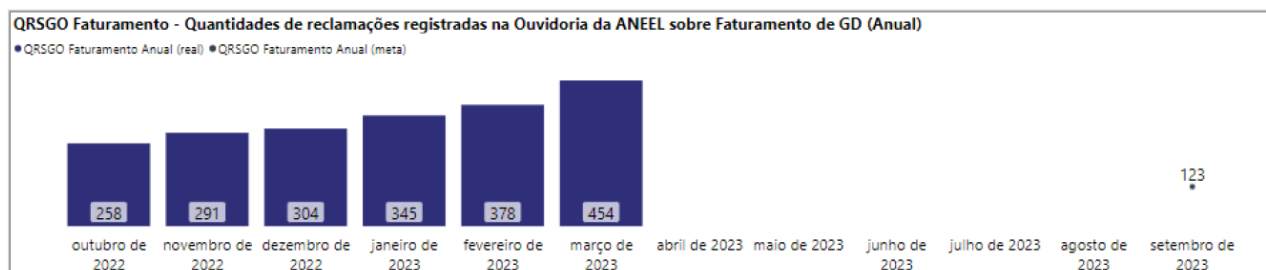
**Figura 5** - Indicador QRSGO Conexão (Quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria da ANEEL sobre Conexão de GD – anual) dos meses do 1º e 2º Trimestres do PR.



**Fonte:** Relatório do Plano de Resultados do 2º Trimestre.

10. O indicador QRSGO Faturamento também continua apresentando aumento nos três meses avaliados, conforme pode ser visto na Figura 6, e do mesmo modo se afastando da meta pactuada (123).

**Figura 6** - Indicador QRSGO Faturamento (Quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria da ANEEL sobre Faturamento de GD - anual) dos meses do 1º e 2º Trimestre do PR.



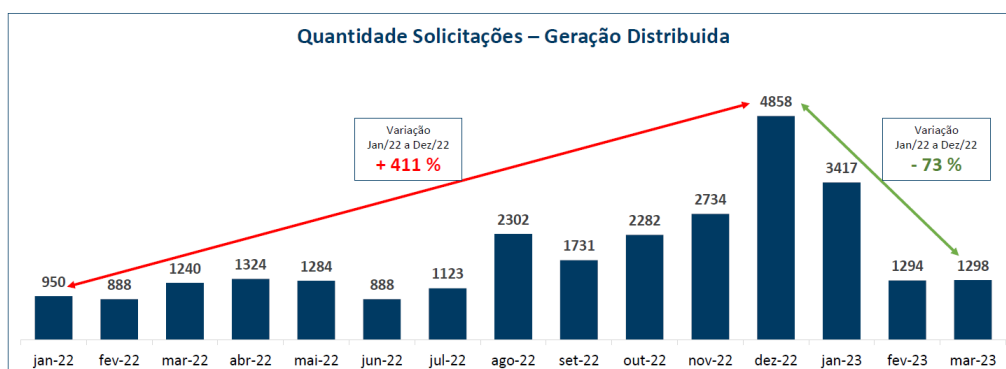
**Fonte:** Relatório do Plano de Resultados do 1º Trimestre.

11. Com o aumento dos indicadores QRT anual e por municípios, QRSGO Conexão e QRSGO Faturamento, a Distribuidora afasta-se da meta pactuada no Plano de Resultados.

12. Quanto ao PSFP anual e por municípios, a redução apresentada ainda é discreta o que remete a uma possibilidade de não alcance da meta pactuada ao final do plano.

13. Conforme descrito no Relatório de Acompanhamento do 1º Trimestre, a distribuidora informou a respeito das mudanças ocorridas em razão do estabelecimento do marco regulatório da Geração Distribuída, por meio da Lei 14.300/2022, ocasionando um aumento de 411% nas solicitações de microgeração e de 567% nas de minigeração (ver Figura 7).

**Figura 7** - Quantidade de solicitações de micro e minigeração geração distribuída no período de janeiro/2022 a março/2022.



**Fonte:** Relatório do Plano de Resultados do 2º Trimestre.

14. Ainda segundo a distribuidora, no 2º Trimestre do PR o número de solicitações mensais retorna ao patamar dos valores históricos conhecidos, evidenciando estabilização, mas diante disso e considerando o impacto no atraso do atendimento às solicitações, ainda continuou sendo observado o ingresso de reclamações, notadamente relativas ao faturamento, já que a expectativa dos clientes em ter os créditos compensados nas faturas imediatamente subsequentes ao pedido, não estava sendo atendida. De acordo com a distribuidora, esse ponto já foi mapeado e estabilizado com as ações adotadas.

### III.2 – Da Implantação das Ações Propostas

15. Com relação às ações propostas, a Distribuidora apresentou um Quadro Resumo das ações propostas, comparando o previsto com o realizado – quadro, este, que é reproduzido a seguir:

**Figura 8** - Quadro Resumo das ações pactuadas no Plano de Resultados.

Nº	Ações	Municípios Priorizados	Data Prevista Início	Data Prevista Término	Previsto Mar/23 (%)	Realizado Mar/23 (%)
1	Canais de atendimento - Estrutura e Gestão	Todos	01/10/2022	31/03/2023	100	80
2	Análise de projetos e emissão de PA - Nova célula centralizada	Todos	01/10/2022	31/12/2022	100	100
3	Rastreabilidade do processo – Única Ordem de serviço	Todos	01/10/2022	31/12/2022	100	100
4	Solicitação e execução da vistoria – Novas integrações de sistema	Todos	01/10/2022	31/12/2022	100	100
5	Faturamento - Gestão de Micro e Minigeração Distribuída (MMGD)	Todos	01/10/2022	30/11/2022	100	100
6	Atendimento – Treinamentos e reciclagens	Todos	01/10/2022	30/09/2023	40	60
7	Técnica – Padronização das normas GD	Todos	01/10/2022	30/11/2022	100	100

**Fonte:** Relatório do Plano de Resultados do 2º Trimestre.

16. Com relação à **Ação 1** (Canais de atendimento - Estrutura e Gestão), a Distribuidora informa a conclusão de 80% desta ação dentro deste segundo trimestre. Afirmando que implantação do canal de atendimento telefônico 0800 específico para os clientes mini e micro geradores avançou nas etapas de seleção, contratação e treinamento de mão de obra e que toda estrutura já está pronta, faltando apenas pequenos ajustes na parte de telefonia para que esse novo canal de atendimento entre em operação. A expectativa para iniciar é na primeira quinzena de maio de 2023.

17. Quanto à **Ação 2** (Análise de projetos e emissão de PA - Nova célula centralizada) a Distribuidora relata 100% da sua conclusão no primeiro trimestre do PR, com a implantação da célula centralizada de análise e emissão de Pareceres de Acesso com colaboradores próprios. A distribuidora informa ainda que após a ampliação e

qualificação da célula destinada a análise de pareceres de acesso, houve expressiva melhoria no cumprimento dos prazos regulatórios, estando o trimestre de janeiro a março de 2023 dentro dos limites pactuados no plano de resultados.

18. No entanto, o PSFP anual e por municípios, ainda apresenta uma redução discreta como foi dito anteriormente.

19. A Distribuidora informou a conclusão de 100% da **Ação 3** (Rastreabilidade do Processo - Única Ordem de Serviço) no 1º Trimestre do PR por meio da “*adequação do sistema comercial permitindo rastreabilidade completa do processo, incluindo o registro de interações das áreas, agendamento e execução dos serviços*”. A distribuidora ainda afirmou que “*todas as etapas do processo de geração distribuída estão dentro de uma única ordem de serviço, possibilitando aos nossos canais de atendimento o acompanhamento e informação ao cliente de todas as etapas*” (ver Figura 9).

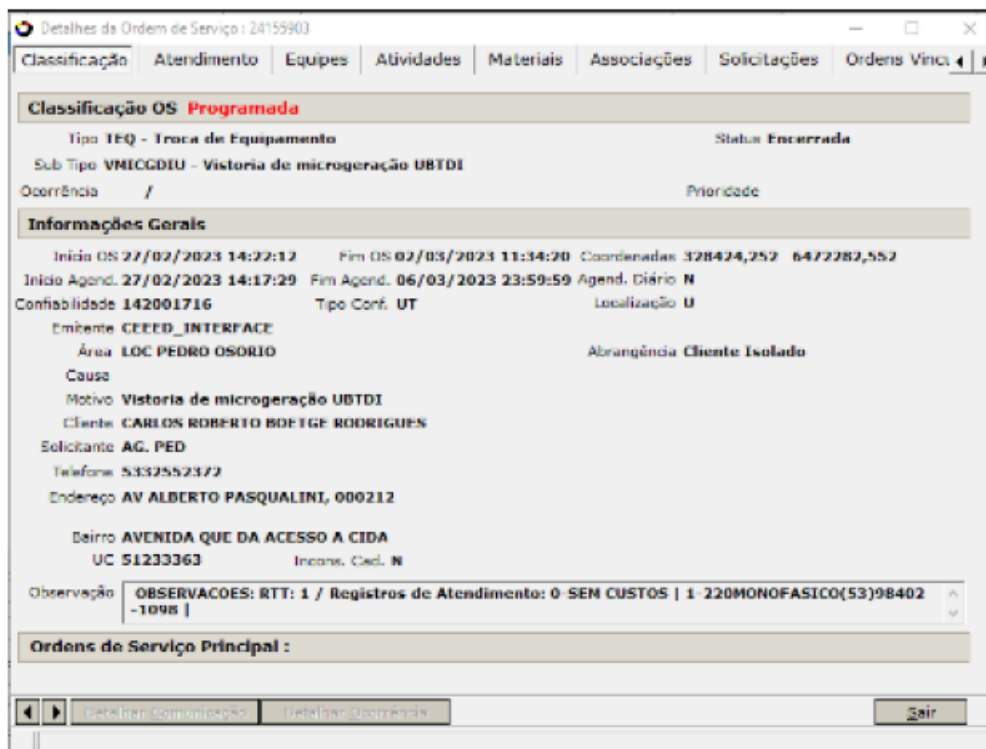
**Figura 9** - Tela do sistema comercial da Distribuidora, mostrando o acompanhamento de um processo de geração distribuída em uma única ordem de serviço.

Seq.	LOS	GE	MIC	OPTANTE MICROGERA...	Situação	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável
1	3/GZT6	GE	MIC	OPTANTE MICROGERA...	CO	22-12-2022	09-12-2022 18:02	GPMA - PLANEJAMENT
2	3/H04A	GE	VNO	VERIFICA NECESSIDAD...	CO	22-12-2022	09-12-2022 18:02	GPMA - PLANEJAMENT
3	3/Y8X9	GE	ASV	AGUARDANDO SOLICIT...	CO	23-12-2022	23-12-2022 15:45	DEPARTAMENTO DE G
4	3/Y90Y	GE	CRT	CONSULTA E REIMPRE...	CO	22-12-2022	22-12-2022 18:05	GPMA - PLANEJAMENT
5	4A165P	GE	VIS	SOLICITA EXECUCAO I...	CO	26-12-2022	26-12-2022 13:24	SGS - DI - MEDICAO D
6	4A4TRN	GE	ARV	AGUARDANDO REGUL...	CO	05-01-2023	05-01-2023 11:50	DEPARTAMENTO DE G
7	4AW658	GE	VIS	SOLICITA EXECUCAO I...	CO	06-01-2023	06-01-2023 15:09	SGS - DI - MEDICAO D
8	4B11RI	TR	TEQ	TROCA DE EQUIPAMEN...	CO	06-01-2023	06-01-2023 15:14	SGS - DI - MEDICAO D

**Fonte:** Relatório do Plano de Resultados do 2º Trimestre.

20. A Distribuidora também relata a conclusão de 100% da **Ação 4** (Solicitação e execução de vistoria - novas integrações de sistema) no 1º Trimestre do PR quando efetuou “*a integração do sistema comercial com o sistema de despacho de serviços, permitindo a inclusão da etapa de vistoria e troca de equipamento de medição em campo através da mesma Solicitação de Serviço em que tramita todo o processo de geração distribuída*”. A distribuidora afirma também que “*essa ação simplifica o fluxo do processo e traz mais rastreabilidade ao processo (proposto na Ação 3), considerando que após a troca do medidor em campo, as informações do próprio PDA da equipe integram com o sistema comercial, ativando a identificação de geração distribuída na unidade consumidora, com os devidos dados para o faturamento na nova modalidade*”.

**Figura 9** - Visão da integração do sistema de gestão de serviço.



**Detalhes da Ordem de Serviço: 24155903**

Classificação OS **Programada**

Tipo: TEQ - Troca de Equipamento Status: Encerrada

Sub Tipo: VMICGDIU - Vistoria de microgeração UBTDI

Ocorrência: / Prioridade:

**Informações Gerais**

Início OS: 27/02/2023 14:22:12 Fim OS: 02/03/2023 11:34:20 Coordenadas: 328424,252 6472282,552

Início Agend.: 27/02/2023 14:17:29 Fim Agend.: 06/03/2023 23:59:59 Agend. Diário: N

Confiabilidade: 142001716 Tipo Conf.: UT Localização: U

Emite: CEEE\_INTERFACE

Área: LOC PEDRO OSORIO Abrangência: Cliente Isolado

Causa:

Motivo: Vistoria de microgeração UBTDI

Cliente: CARLOS ROBERTO BOETGE RODRIGUES

Solicitante: AG. PED

Telefone: 5332552372

Endereço: AV ALBERTO PASQUALINI, 000212

Bairro: AVENIDA QUE DA ACESSO A CIDA

UC: 51233363 Incons. Céd. N:

Observação: OBSERVAÇÕES: RTT: 1 / Registros de Atendimento: 0 - SEM CUSTOS | 1-220MONOFASICO(53)98402 -1098 |

**Ordens de Serviço Principal:**

← → Voltar para o menu Detalhes da Ordem de Serviço Sair

**Fonte:** Relatório do Plano de Resultados do 2º Trimestre.

21. A **Ação 5** (Faturamento - Gestão de Mini e Microgeração Distribuída) foi concluída em sua totalidade no 1º Trimestre do PR, por meio de melhorias no processo de faturamento “com o intuito de possibilitar um aprimoramento no gerenciamento das etapas de troca de medidor e leitura mensal em medidores de geração distribuída. Os fluxos de processo foram coordenados em conjunto, envolvendo as áreas de Leitura, Serviços Técnicos-Comerciais e de Relacionamento com o Cliente”. A distribuidora afirma que “esta ação de monitoramento ocorre em periodicidade diária, visa corrigir eventual falha após o processo de vistoria de troca de medição ter sido executada, evitando que o cliente tenha atraso na disponibilização dos créditos nas unidades beneficiárias, um dos principais motivos de reclamação”.

22. A distribuidora informa também que mantém reuniões de acompanhamento envolvendo as áreas de Leitura, Serviços Técnicos-comerciais, Faturamento e de Relacionamento com o Cliente, com o intuito de validar a correta execução de cada etapa do processo e seus reflexos dentro da cadeia de atendimento, buscando a redução dos impactos gerados por falhas de execução de procedimentos internos.

23. Foi concluída 60% da **Ação 6** (Atendimento - Treinamento e Reciclagens) com a realização de treinamentos sobre processo de MMGD com todas as equipes que compõe os diversos canais de atendimento ao cliente da CEEE Grupo Equatorial. De acordo com a distribuidora, neste segundo trimestre do PR os treinamentos focaram na

validação da documentação de GD, solicitação de vistoria, alteração de beneficiárias e rateio dos créditos de MMGD.

24. E por fim, a **Ação 7** (Técnica - Padronização das normas GD) foi 100% concluída com a realização da *“revisão das Normas Técnicas da empresa que tratam de processos de MMGD, com o objetivo de simplificar e agilizar o processo de solicitação de acesso aos clientes da distribuidora, bem como padronizar a normativa ao modelo já utilizado nas demais distribuidoras do grupo”*, no 1º Trimestre do PR.

25. A distribuidora ainda afirma que em virtude da publicação da Resolução Normativa Nº 1.059/2023, as normas GD NT-020 Microgeração e NT-021 Minigeração estão passando por revisão de modo a se adequarem a citada resolução. Elas serão unificadas em uma única normativa sendo mantida com a nomenclatura NT-020 e na ocasião da revisão será efetua a publicação em seu site, divulgação através dos canais de comunicação da empresa e organização de Workshop para apresentar as partes interessadas.

## IV – DA CONCLUSÃO

26. Em relação ao andamento do PR da CEEE-D, observa-se que os indicadores QRT anual e por municípios, QRSGO Conexão e QRSGO Faturamento continuam apresentando uma piora na evolução, como ocorreu no 1º Trimestre do PR. Quanto ao PSFP anual e por municípios, a redução apresentada ainda é discreta, o que gera preocupação no que concerne o alcance da meta pactuada.

27. Em relação às ações propostas pela Distribuidora em seu Plano de Resultados, observou-se que estão sendo executadas dentro do cronograma previsto. Pelo exposto, entende-se pela revisão das ações propostas pela Distribuidora no Plano de Resultados pactuado, visto que os resultados até então não estão satisfatórios.

28. Caso a recomendação de revisão não seja possível, entende-se pelo encerramento do PR em tela e encaminhamento para uma ação fiscalizadora.

(Assinatura Eletrônica)<sup>1</sup>  
Eng. Cláudio André Alves de Araújo  
Técnico Superior  
Coordenador

(Assinatura Eletrônica)<sup>1</sup>  
Eng. André Bianchi  
Técnico Superior  
Revisor

<sup>1</sup> 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 arquivos PDF.