



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF-0002/2023-AGERGS-GPE
Acompanhamento do Plano de Resultados

ACESSO À GERAÇÃO DISTRIBUÍDA

Processo SEI 000585-39.00/22-2

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

Fevereiro/2023

SUMÁRIO

I – DA APRESENTAÇÃO.....	3
II – DOS FATOS.....	3
III – DA ANÁLISE.....	4
III.1 – Da Evolução dos Indicadores.....	4
III.2 – Das ações realizadas.....	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 primeiro 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 nº 16/2022-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 primeiro relatório de acompanhamento, que ora se avalia, foi entregue pela Distribuidora à AGERGS por meio da carta CE REG CEEE – EQTL 007/2023 na data de 31/01/2023, cujo o conteúdo deste Relatório se encontra juntado ao processo dentro dos documentos SEI nº 0372148 e nº 0372298.

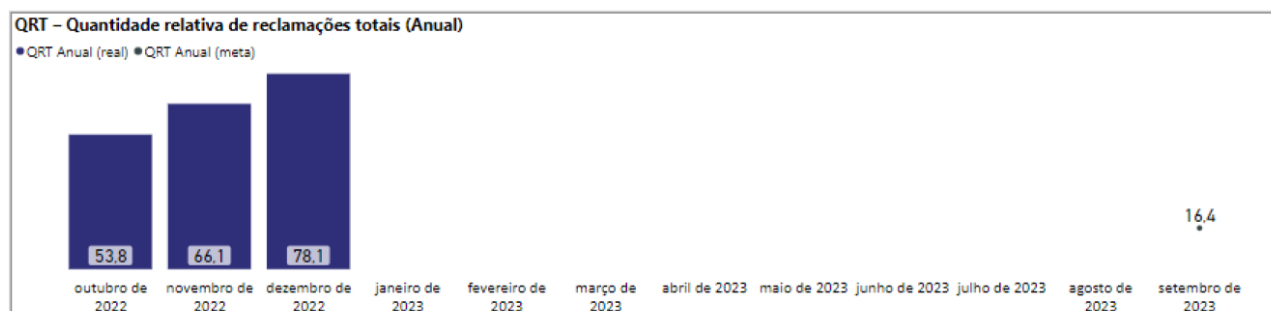
III – DA ANÁLISE

5. Primeiramente, dado o cronograma, constata-se a tempestividade da entrega deste primeiro 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 (ver Figura 1).

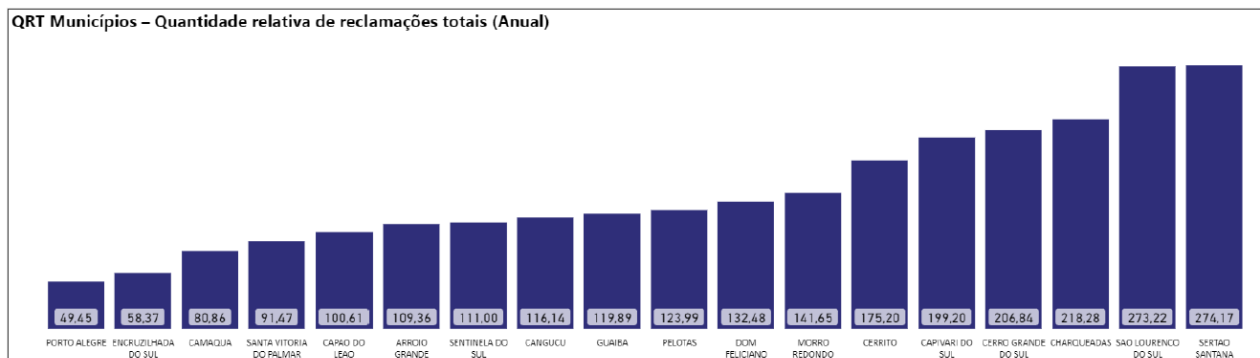
Figura 1 - Indicador QRT dos meses do 1º Trimestre do PR.



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

7. Com este aumento no indicador QRT, o seu valor representa mais que o triplo do valor pactuado no PR (16,42) para o mês de outubro/2022, mais que o quádruplo no mês de novembro/2022 e quase o quádruplo para o mês de dezembro/2022. Este aumento também se refletiu no indicador por municípios como pode ser visto na Figura 2 e Quadro 1.

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



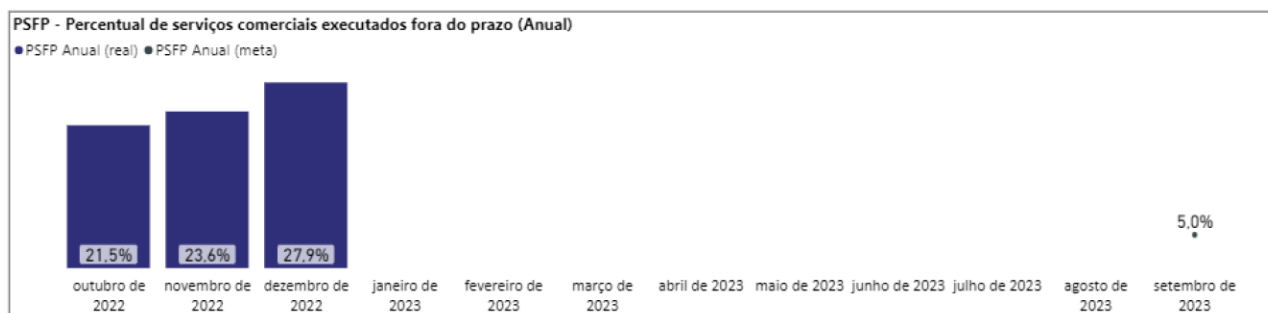
Fonte: Relatório do Plano de Resultados do 1º Trimestre.

Quadro 1 - Análise do percentual do QRT apurado no 1º T 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	X	X	X	307,81%	X	X	X
Encruzilhada do Sul	28	58,37	X	X	X	208,46%	X	X	X
Camaquã	24	80,86	X	X	X	336,92%	X	X	X
Santa Vitória do Palmar	10	91,47	X	X	X	914,70%	X	X	X
Capão do Leão	22	100,61	X	X	X	457,32%	X	X	X
Arroio Grande	51	109,36	X	X	X	214,43%	X	X	X
Sentinela do Sul	39	111,00	X	X	X	284,62%	X	X	X
Canguçu	22	116,14	X	X	X	527,91%	X	X	X
Guaíba	34	119,89	X	X	X	352,62%	X	X	X
Pelotas	30	123,99	X	X	X	413,30%	X	X	X
Dom Feliciano	16	132,48	X	X	X	828,00%	X	X	X
Morro Redondo	29	141,65	X	X	X	488,45%	X	X	X
Cerrito	16	175,20	X	X	X	1.095,00%	X	X	X
Capivari do Sul	92	199,20	X	X	X	216,52%	X	X	X
Cerro Grande do Sul	40	206,84	X	X	X	517,10%	X	X	X
Charqueadas	121	218,28	X	X	X	180,40%	X	X	X
São Lourenço do Sul	54	273,22	X	X	X	505,96%	X	X	X
Sertão Santana	99	274,17	X	X	X	276,94%	X	X	X

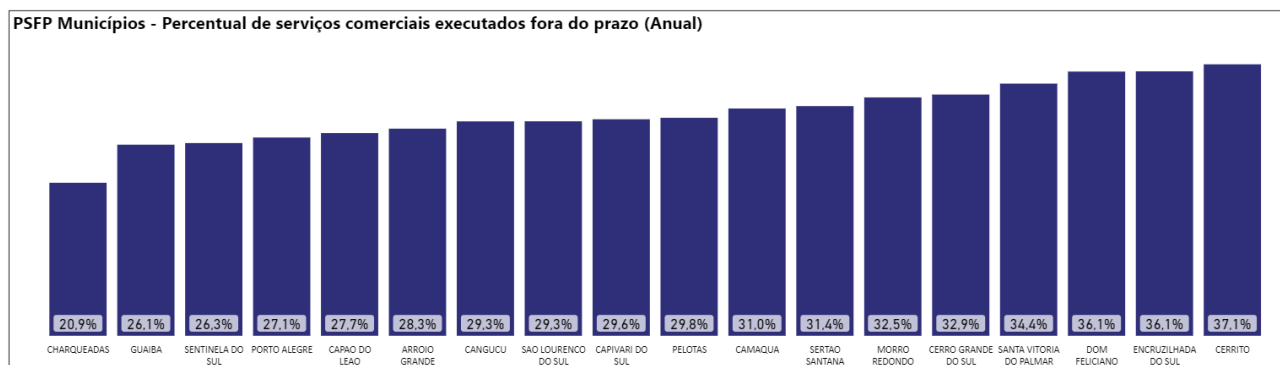
8. O indicador PSFP (Percentual de serviços comerciais executados fora do prazo) também apresentou aumento nos três meses avaliados, conforme pode ser visto na Figura 3. Este aumento também se refletiu no indicador por municípios como pode ser visto na Figura 4 e Quadro 2.

Figura 3 - Indicador PSFP dos meses do 1º Trimestre do PR.



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

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



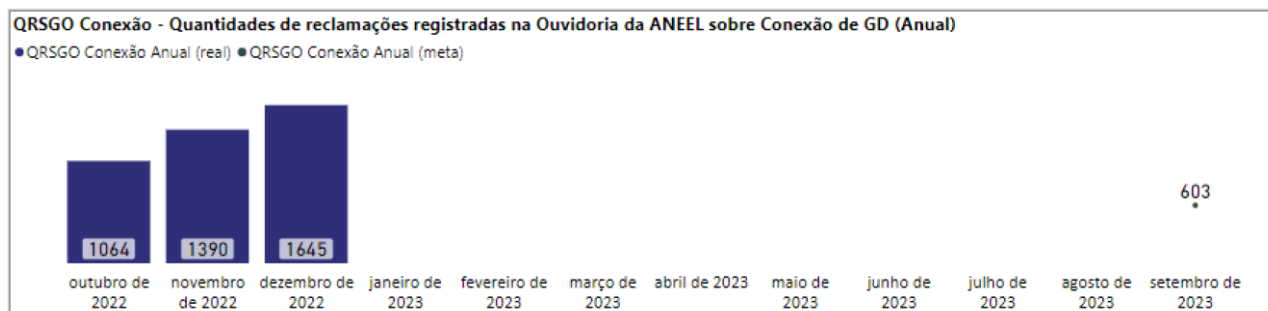
Fonte: Relatório do Plano de Resultados do 1º Trimestre.

Quadro 2 - Análise da diferença percentual do PSFP apurado no 1º T 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%	X	X	X	15,90%	X	X	X
Guaíba	5%	26,1%	X	X	X	21,10%	X	X	X
Sentinela do Sul	5%	26,3%	X	X	X	21,30%	X	X	X
Porto Alegre	5%	27,1%	X	X	X	22,10%	X	X	X
Capão do Leão	5%	27,7%	X	X	X	22,70%	X	X	X
Arroio Grande	5%	28,3%	X	X	X	23,30%	X	X	X
Canguçu	5%	29,3%	X	X	X	24,30%	X	X	X
São Lourenço do Sul	5%	29,3%	X	X	X	24,30%	X	X	X
Capivari do Sul	5%	29,6%	X	X	X	24,60%	X	X	X
Pelotas	5%	29,8%	X	X	X	24,80%	X	X	X
Camaquã	5%	31,0%	X	X	X	26,00%	X	X	X
Sertão Santana	5%	31,4%	X	X	X	26,40%	X	X	X
Morro Redondo	5%	32,5%	X	X	X	27,50%	X	X	X
Cerro Grande do Sul	5%	32,9%	X	X	X	27,90%	X	X	X
Santa Vitória do Palmar	5%	34,4%	X	X	X	29,40%	X	X	X
Dom Feliciano	5%	36,1%	X	X	X	31,10%	X	X	X
Encruzilhada do Sul	5%	36,1%	X	X	X	31,10%	X	X	X
Cerrito	5%	37,1%	X	X	X	32,10%	X	X	X

9. O indicador QRSGO Conexão também apresentou aumento nos três meses avaliados, conforme pode ser visto na Figura 5.

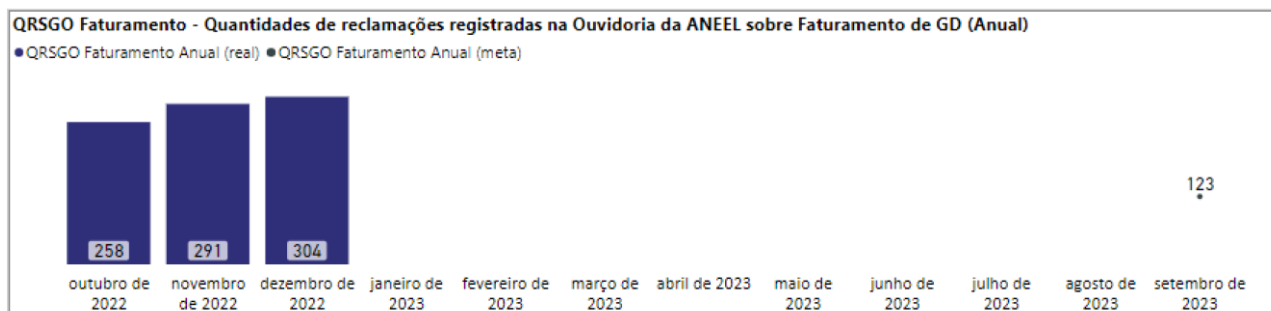
Figura 5 - Indicador QRSGO Conexão (Quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria da ANEEL sobre Conexão de GD – anual) dos meses do 1º Trimestre do PR.



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

10. O indicador QRSGO Faturamento também apresentou aumento nos três meses avaliados, conforme pode ser visto na Figura 6.

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

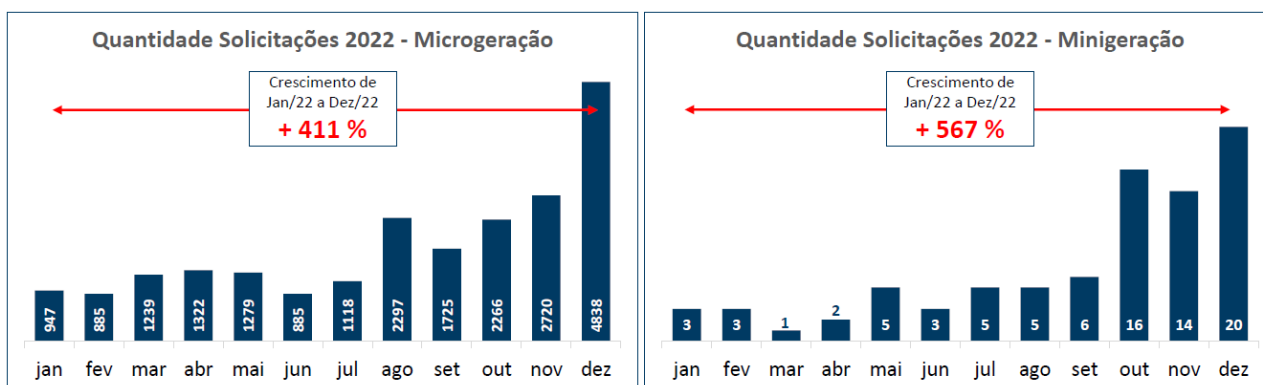


Fonte: Relatório do Plano de Resultados do 1º Trimestre.

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

12. Segundo a distribuidora, isso se deu em razão do estabelecimento do marco regulatório da Geração Distribuída, por meio da Lei 14.300/2022. A partir daí, ainda segundo a Distribuidora, ocorreu um aumento de 411% nas solicitações de microgeração e de 567% nas de minigeração, conforme observado na Figura 7.

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



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

III.2 – Das ações realizadas

13. 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 Dez/22 (%)	Realizado Dez/22 (%)
1	Canais de atendimento - Estrutura e Gestão	Todos	01/10/2022	31/03/2023	40	40
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	15	15
7	Técnica – Padronização das normas GD	Todos	01/10/2022	30/11/2022	100	100

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

14. Com relação à **Ação 1** (Canais de atendimento - Estrutura e Gestão), a Distribuidora informa a conclusão de 40% desta ação dentro deste primeiro trimestre, iniciando a estruturação de um canal telefônico específico para atendimento aos clientes com MMGD e inauguração, em 12/12/2022, da agência de grandes clientes, sendo esta uma “*unidade para o atendimento de clientes, integradores e players de mercado que procurarem atendimento presencial para esclarecimento de dúvidas ou necessidades em seus processos.*” De acordo com PR, a conclusão desta ação está prevista para 31/03/2023, ou seja, para o 2º Trimestre do Plano.

15. Quanto à **Ação 2** (Análise de projetos e emissão de PA - Nova célula centralizada) a Distribuidora relata 100% da sua conclusão com a implantação da célula centralizada de análise e emissão de Pareceres de Acesso com colaboradores próprios. De acordo com a Distribuidora “*esta unidade foi criada visando a unificação e padronização do processo, além de promover a celeridade nas análises, eliminando eventuais distorções e descumprimento de prazos regulatórios.*”

16. A Distribuidora informa a conclusão de 100% da **Ação 3** (Rastreabilidade do Processo - Única Ordem de Serviço) 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 afirma 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	Tipo Ordem de Serviço	Situação	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável		
1	3/GZT6	GE	MIC	OPTANTE MICROGERA	CO	22-12-2022	EQT1011	06-12-2022 08:34	09-12-2022 18:02	GPMA - PLANEJAMENT
2	3/H04A	GE	VNO	VERIFICA NECESSIDAD	CO	22-12-2022	EQT1011	06-12-2022 08:36	09-12-2022 18:02	GPMA - PLANEJAMENT
3	3/Y8X9	GE	ASV	AGUARDANDO SOLICF	CO	23-12-2022	MAIRAS	22-12-2022 18:03	23-12-2022 15:45	DEPARTAMENTO DE G
4	3/Y90Y	GE	CRT	CONSULTA E REIMPRE!	CO	22-12-2022	EQT1011	22-12-2022 18:05	22-12-2022 18:05	GPMA - PLANEJAMENT
5	4A165P	GE	VIS	SOLICITA EXECUCAO I	CO	26-12-2022	UE_SODI	23-12-2022 15:46	26-12-2022 13:24	SGS - DI - MEDICAO D
6	4A4TRN	GE	ARV	AGUARDANDO REGUL	CO	05-01-2023	JOAofs	26-12-2022 13:29	05-01-2023 11:50	DEPARTAMENTO DE G
7	4AW658	GE	VIS	SOLICITA EXECUCAO I	CO	06-01-2023	UE_SODI	05-01-2023 11:52	06-01-2023 15:09	SGS - DI - MEDICAO D
8	4B11RI	TR	TEQ	TROCA DE EQUIPAMEN	CO	06-01-2023	UE_SODI	06-01-2023 15:14	06-01-2023 15:14	SGS - DI - MEDICAO D

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

17. A Distribuidora também relata a conclusão de 100% da **Ação 4** (Solicitação e execução de vistoria - novas integrações de sistema) 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”.

18. A **Ação 5** (Faturamento - Gestão de Mini e Microgeração Distribuída) foi concluída em sua totalidade, 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”.

19. Foi concluída 15% 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, visando qualificar a linha de frente de atendimento, de modo a prestar um melhor atendimento aos clientes. De acordo com o PR, a conclusão desta ação está prevista para 30/09/2023, ou seja, para o 4º Trimestre do Plano.

20. 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”*. Um fato importante relatado pela Distribuidora é que esta revisão teve sua vigência programada após o dia 07/01/2023, com o intuito de não trazer mudanças ao processo em período de elevado número de pedidos de acesso, em virtude da Lei nº 14.300/2022.

IV – DA CONCLUSÃO

21. Diante do exposto, foi observado que todos os indicadores analisados no Plano de Resultados apresentaram uma piora na evolução. No entanto, é mister considerar o aumento substancial nas solicitações de micro e minigeração registrados pela Distribuidora em razão do estabelecimento do marco regulatório da Geração Distribuída, por meio da Lei 14.300/2022.
22. Em relação às ações propostas pela Distribuidora em seu Plano de Resultados, observou-se que estão sendo executadas dentro do cronograma previsto.
23. Destarte, se entende que as ações implementadas ao longo do trimestre ora analisado possivelmente ainda não produziram todos os seus efeitos esperados nos indicadores, bem como, neste trimestre, estes indicadores foram fortemente impactados por mudança na regulação do tema, caracterizando um fato do príncipe, cujos efeitos se sobrepuseram aos efeitos de eventual benefício já produzido pelas ações implementadas.
24. Outrossim, se entende, também, que a Distribuidora já deve estar realizando as adequações quantitativas nas suas ações que são, eventualmente, necessárias para compatibilizá-las com a nova realidade imposta pela atualização normativa.
25. Assim, opinamos pela continuidade do Plano de Resultados pactuado, ressalvando que no próximo trimestre de acompanhamento, caso não se verifique uma redução significativa nos indicadores, poderão ser requeridas ações adicionais.

(Assinatura Eletrônica)¹
Eng. Cláudio André Alves de Araújo
Técnico Superior
Coordenador

(Assinatura Eletrônica)¹
Eng. Mário João Kliemann
Técnico Superior
Revisor

¹ 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.