



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF-0008/2022-AGERGS-SFE  
Acompanhamento do Plano de Resultados**

Faturamento

Processo SEI 000845-39.00/21-1

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

Maio/2022

## SUMÁRIO

I – APRESENTAÇÃO .....	3
II – DOS FATOS.....	3
III – ANÁLISE DO TEMA.....	4
IV – CONCLUSÃO .....	20



## RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

### I – APRESENTAÇÃO

1. Este Relatório de Fiscalização (RF) tem por objetivo avaliar o desempenho da Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica - CEEE-D durante o primeiro trimestre do Plano de Resultados (PR) referente ao tema Faturamento, cujo período completo do PR é de janeiro 2022 a dezembro de 2022.
2. Na sequência são apresentados o diagnóstico realizado e as conclusões.

### II – DOS FATOS

3. A Nota Técnica Nº 02/2022-GPE, emitida em 19/01/2022, realizou a análise do Plano de Resultados proposto pela CEEE-D para o ciclo 2021/2022.
4. O PR aceito pela AGERGS define as datas de entregas dos relatórios da distribuidora, quais sejam:
  - i. 1º relatório – primeiro dia útil de maio de 2022 - referente aos meses de janeiro a março de 2022;
  - ii. 2º relatório - primeiro dia útil de agosto de 2022 - referente aos meses de abril a junho de 2022;
  - iii. 3º relatório - primeiro dia útil de novembro de 2022 - referente aos meses de julho a setembro de 2022; e
  - iv. 4º relatório - primeiro dia útil de fevereiro de 2023 - referente aos meses de outubro a dezembro de 2022.
5. A CEEE-D entregou seu 1º relatório trimestral dia 02/05/2022.
6. A distribuidora cumpriu o prazo fornecido de modo que a TEMPESTIVIDADE restou caracterizada.
7. Em 12 de maio de 2022 foi enviado por e-mail a RD - Fiscalização CEEE-D - Plano de Resultados – Faturamento, requisitando informações de indicadores não encontrados no 1º relatório trimestral dia 02/05/2022 CEEE-D com prazo de três dias úteis.
8. No mesmo dia, a CEEE-D solicitou reunião para os esclarecimentos sobre o Tema Faturamento Plano de Resultados CEEE-D.

9. No dia seguinte, 13 de maio de 2022, foi realizada reunião pelo TEAMS quando ficou definido que, em função das justificativas apresentadas pela Distribuidora, os indicadores PSL – Percentual de Faturas Emitidas Sem Leitura, PRF – Percentual de Refaturamentos, PCF – Percentual de Acertos de Faturamento e IQF – Índice de Qualidade de Faturamento deverão ser apresentados até a data do envio do segundo relatório trimestral de acompanhamento. Os demais relatórios deverão conter o acompanhamento de todos os indicadores conforme a NOTA TÉCNICA Nº 002/2022-GPE.

### III – ANÁLISE DO TEMA

10. A seguir é apresentada análise do tema Faturamento para o período de 01/01/2022 a 31/03/2022.

11. A Figura 1 - Tabela 6 da NT Nº 002/2022-GPE - apresenta os resultados esperados para os indicadores QRT - Quantidade Relativa de Reclamações Totais e PRP – Percentual de Reclamações Procedentes para o acompanhamento, dividido em trimestres.

**Figura 1 - Tabela 6 – Metas de QRT e PRP – NT Nº 002/2022-GPE**

Região	QRT				PRP 4º Tri
	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri	
<b>CEEE-D</b>	206	196	178	144	32
<b>Região CAMPANHA</b>	141	130	109	74	28
<b>Região CENTRO SUL</b>	161	154	140	114	22
<b>Região LITORAL NORTE</b>	135	130	119	99	26
<b>Região LITORAL SUL</b>	205	189	161	112	38
<b>Região METROPOLITANA</b>	250	240	220	183	33
<b>Região SUL</b>	159	152	141	118	29

12. A Figura 2, Apresentação da CEEE-D, mostra os resultados do indicador QRT na área da concessão nos primeiros três meses do PR, Realizado vs. Meta (12 meses) e Realizado vs. Meta (mensal).

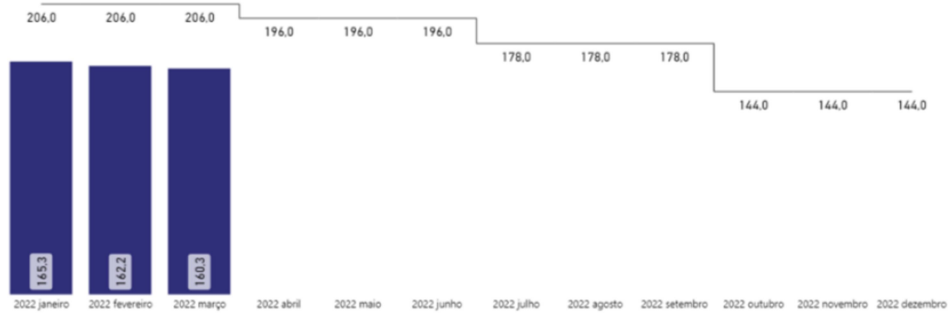
13. Nota-se que a Metas (12 meses) de QRT para os primeiros três meses, QTR (12 meses) = 206 em cada um dos meses, foram alcançadas (165,3; 162,2 e 160,3). Porém cabe o alerta em relação a meta mensal, que apesar dos valores observados terem decrescido no período (21,2; 18,9 e 17,8), ficaram acima do valor de QRT=17,2 nos primeiros três meses do PR.

**Figura 2 – Indicador QRT no 1º trimestre de 2022 – Apresentação CEEE-D**

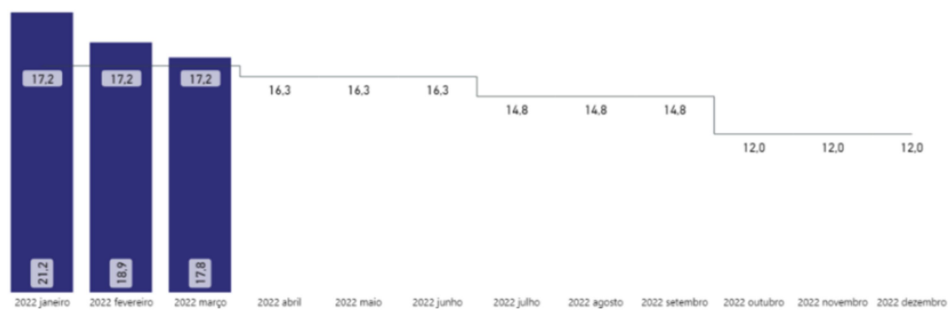
**Indicadores da Distribuidora - QRT**



**QRT: Realizado vs. Meta (12 meses)**



**QRT: Realizado vs. Meta (Mensal)**



O indicador QRT apresenta tendência de baixa e encontra-se dentro da trajetória de redução na apuração anual.

O indicador sofre influência de fatores que, em grande medida, não são gerenciáveis pela CEEE, principalmente aqueles com relação ao aumento natural do consumo, incidência do último reajuste, custo da bandeira escassez hídrica e a forma de demonstrar a redução de alíquotas de ICMS. Sendo estes os que impactaram o indicador, em especial, janeiro e fevereiro/22.

14. Já a Figura 3, Apresentação da CEEE-D, mostra os resultados do indicador PRP na área da concessão nos primeiros três meses do PR, Realizado vs. Meta (12 meses) e Realizado vs. Meta (mensal).

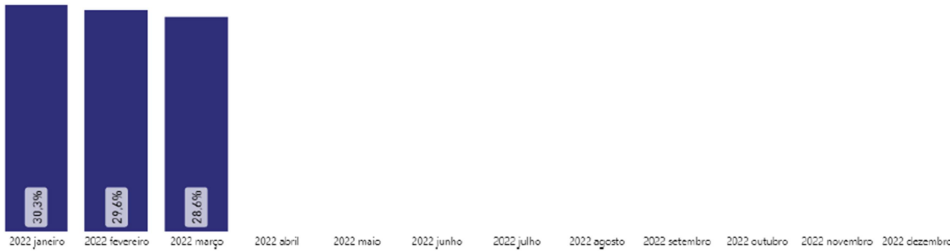
15. As Metas (12 meses) de PRP para os primeiros três meses, PRP (12 meses) = 32%, foram alcançadas (30,3%; 29,6% e 28,6%). Também as Metas (mensais) de PRP para os primeiros três meses, PRP(mensal)=32%, foram atingidas (18,1%; 24,9% e 27,6%).

**Figura 3 – Indicador PRP no 1º trimestre do PR– Apresentação CEEE-D**

**Indicador da Distribuidora - PRP**



**PRP: Realizado vs. Meta (12 meses)**



Sob o prisma do indicador anual, o PRP está dentro da meta e em trajetória de redução.

Os fatores anteriormente citados que motivaram reclamações no primeiro trimestre, têm como característica o alto índice de improcedência, o que fica evidenciado na visão mensal do QRT em janeiro e fevereiro. Por outro lado, estão sendo implementadas ações de melhoria da triagem de reclamações, que podem ocasionar o aumento do PRP.

**PRP: Realizado vs. Meta (Mensal)**



16. As Figuras 4, 5 e 6, Apresentação da CEEE-D, mostram os resultados do indicador QRT por regiões nos primeiros três meses do PR, Realizado vs. Meta (12 meses).

17. As metas para indicador de QRT foram alcançadas nas seis regiões, Campanha, Centro Sul, Litoral Norte, Litoral Sul, Metropolitana e Sul.

**Figura 4 – Indicador QRT – Regiões Campanha e Centro Sul no 1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

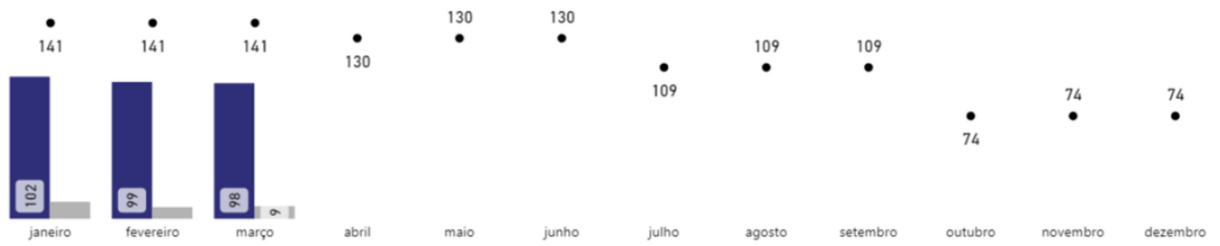
**Indicador QRT – Regiões**



**Campanha**

**QRT - Quantidade Relativa de Reclamações (Regional)**

● QRT Anual ● QRT Mensal ● Meta



**Centro Sul**

**QRT - Quantidade Relativa de Reclamações (Regional)**

● QRT Anual ● QRT Mensal ● Meta



**Figura 5 – Indicador QRT – Regiões Litoral Norte e Litoral Sul no 1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

**Indicador QRT – Regiões**



**Litoral Norte**

**QRT - Quantidade Relativa de Reclamações (Regional)**

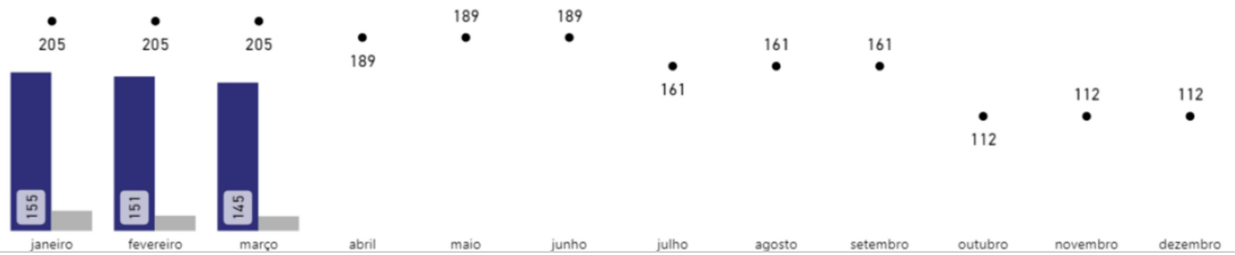
● QRT Anual ● QRT Mensal ● Meta



**Litoral Sul**

**QRT - Quantidade Relativa de Reclamações (Regional)**

● QRT Anual ● QRT Mensal ● Meta



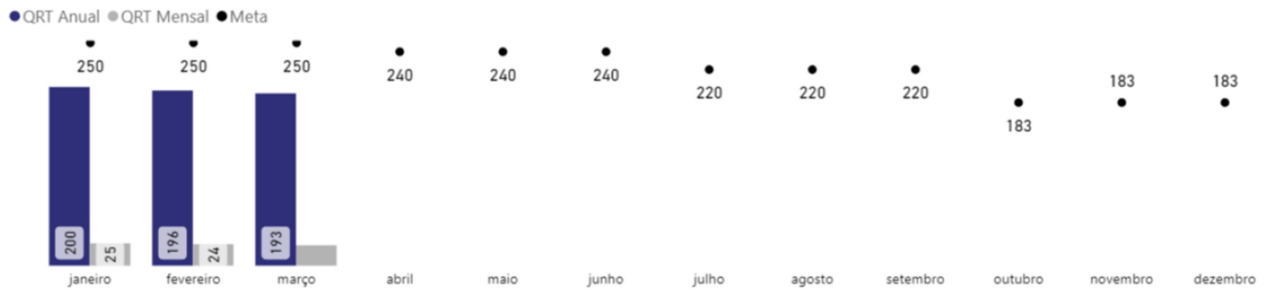
**Figura 6 – Indicador QRT – Regiões Metropolitana e Sul no 1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

## Indicador QRT – Regiões



### Metropolitana

#### QRT - Quantidade Relativa de Reclamações (Regional)



### Sul

#### QRT - Quantidade Relativa de Reclamações (Regional)



18. As Figuras 7,8 e 9, Apresentação da CEEE-D, mostram os resultados do indicador PRP por regiões nos primeiros três meses do PR, Realizado vs. Meta.
19. As metas para indicador de PRP (12 meses) no primeiro trimestre do PR foram alcançadas em quatro regiões: Centro Sul, Litoral Norte, Litoral Sul, e Sul.
20. A região da Campanha alcançou no mês de fevereiro e março a meta anual estabelecida, 28%. No mês de janeiro de 2022 este valor foi ultrapassado, 28,4%.
21. Ainda a região Metropolitana alcançou no mês de fevereiro e março a meta anual estabelecida, 33%. No mês de janeiro de 2022 este valor foi ultrapassado, 33,2%.
22. Quanto aos PRPs mensais, foram ultrapassados nas seguintes regiões: Campanha (meta=28%), mar/2022, 28,2%; Centro Sul (meta=22%), fev/2022, 25%; Litoral Norte (meta=26%), fev/2022, 17,3% e mar/2022, 30,2%.

**Figura 7 – Indicador PRP – Regiões Campanha e Centro Sul no 1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

**Indicador PRP – Regiões**



**Campanha**

**PRP - Percentual de Reclamações Procedentes (Regional)**

● PRP Anual ● PRP Mensal ● Meta



**Centro Sul**

**PRP - Percentual de Reclamações Procedentes (Regional)**

● PRP Anual ● PRP Mensal ● Meta



**Figura 8 – Indicador PRP – Regiões Litoral Norte e Litoral Sul no 1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

**Indicador PRP – Regiões**

**Litoral Norte**

**PRP - Percentual de Reclamações Procedentes (Regional)**

● PRP Anual ● PRP Mensal ● Meta



**Litoral Sul**

**PRP - Percentual de Reclamações Procedentes (Regional)**

● PRP Anual ● PRP Mensal ● Meta



**Figura 9 – Indicador PRP – Regiões Metropolitana e Sul no 1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

**Indicador PRP – Regiões**



**Metropolitana**

**PRP - Percentual de Reclamações Procedentes (Regional)**

● PRP Anual ● PRP Mensal ● Meta



**Sul**

**PRP - Percentual de Reclamações Procedentes (Regional)**

● PRP Anual ● PRP Mensal ● Meta



23. A Figura 10 - Tabela 7 da NT Nº 002/2022-GPE - apresenta os resultados esperados para os indicadores IQF e QRT para o acompanhamento nos municípios priorizados, dividido em trimestres.

24. A proposta da CEEE-D de redução do QRT dos municípios priorizados, referentes ao Ano 2 (QRT=242,4), é para QRT=135,42, o que representa 44% de redução. Assim, na mesma linha de redução, título de acompanhamento a Tabela 7 apresenta um escalonamento trimestral para o indicador IQF dos municípios prioritários, tendo uma redução de 40% como meta, e QRT com meta de 44%.

**Figura 10 - Tabela 7 – Metas de IQF e QRT – NT Nº 002/2022-GPE**

**Tabela 7 – Metas de IQF e QRT propostas para os municípios priorizados**

Município	Metas de IQF					Metas de QRT				
	Ano 2	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri	Ano 2	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri
ALVORADA	0,28	0,27	0,26	0,23	0,18	320,2	310,8	292,5	258,2	197,5
AMARAL FERRADOR	0,28	0,27	0,26	0,23	0,18	241,9	234,8	221,0	195,0	149,2
ARROIO GRANDE	0,36	0,35	0,34	0,30	0,24	109,6	106,3	100,1	88,3	67,6
BAGE	0,32	0,32	0,30	0,27	0,21	173,0	167,9	158,1	139,5	106,7
BARRA DO RIBEIRO	0,33	0,32	0,30	0,27	0,21	250,4	243,1	228,8	201,9	154,5
CHARQUEADAS	0,30	0,30	0,28	0,25	0,20	140,8	136,6	128,6	113,5	86,8
CRISTAL	0,42	0,41	0,39	0,35	0,28	206,1	200,1	188,3	166,2	127,1
GUAIBA	0,30	0,29	0,27	0,24	0,19	232,6	225,8	212,5	187,6	143,5
HERVAL	0,37	0,36	0,34	0,30	0,24	119,8	116,3	109,4	96,6	73,9
HULHA NEGRA	0,29	0,28	0,26	0,24	0,19	504,3	489,5	460,7	406,6	311,1
MINAS DO LEAO	0,31	0,30	0,28	0,25	0,20	85,7	83,2	78,3	69,1	52,8
MOSTARDAS	0,27	0,26	0,25	0,22	0,17	190,3	184,7	173,8	153,4	117,4
PINHEIRO MACHADO	0,31	0,30	0,29	0,26	0,20	115,1	111,7	105,2	92,8	71,0
PIRATINI	0,35	0,34	0,32	0,29	0,23	106,7	103,5	97,5	86,0	65,8
RIO GRANDE	0,68	0,67	0,63	0,57	0,45	255,0	247,5	233,0	205,6	157,3
SAO JERONIMO	0,32	0,32	0,30	0,27	0,21	132,8	128,9	121,3	107,1	81,9
SAO JOSE DO NORTE	0,30	0,29	0,28	0,25	0,20	119,1	115,6	108,8	96,0	73,5
VIAMAO	0,29	0,28	0,27	0,24	0,19	328,6	318,9	300,2	264,9	202,7

25. A Figura 11 – Indicador QRT – Municípios Priorizados – Apresentação CEEE-D - mostra o QRT do conjunto de municípios priorizados nos três primeiros meses do PR. Não foi estabelecido meta para o conjunto de municípios para o os primeiros meses do PR, apenas a meta de QTR=135 para o final do PR.

26. Nota-se a redução do Ano 2 (QRT=242,4) para os meses de jan/2022 (QRT=190), fev/2022 (QRT=182) e mar/2022 (QRT=174).

**Figura 11 – Indicador QRT – Municípios Priorizados  
1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

## Indicador QRT – Municípios Priorizados



QRT do conjunto de municípios priorizados



Para o QRT do conjunto de municípios priorizados, a CEEE propôs meta final para dezembro de 2022 de 135,42 pontos e conforme o gráfico, os resultados consolidados verificados para o primeiro trimestre apontam tendência de redução, convergindo para o futuro atendimento da meta final pactuada.

27. A Figura 12 – Indicador QRT – Municípios Priorizados – Apresentação CEEE-D - mostra o QRT por município priorizados no mês de março de 2022 indicando os valores de partida ANO 2 e a meta no 1º Tri do PR.

28. Destaca-se que em relação as metas de redução para o primeiro trimestre do plano, 67% dos municípios priorizados atingiram a meta de redução definida.

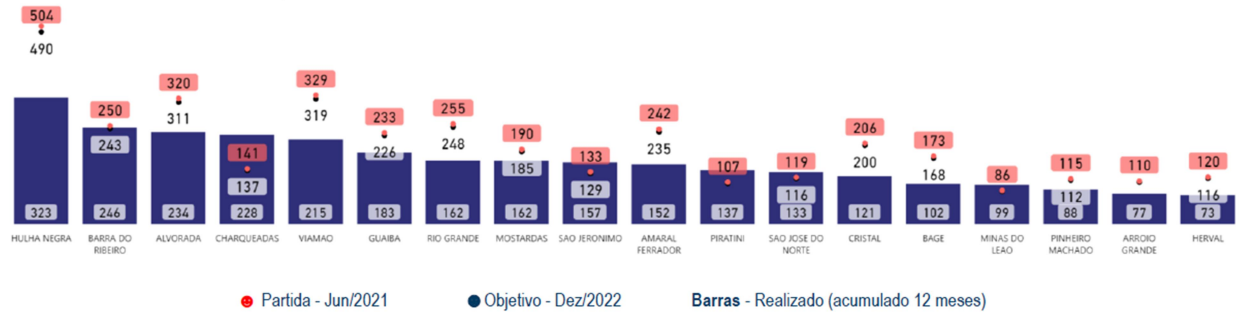
**Figura 12 – Indicador QRT – Municípios Priorizados  
1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

**Indicador QRT – Municípios Priorizados**



**Março/22**

QRT - Quantidade Relativa de Reclamações



A respeito do indicador QRT nos municípios priorizados, resta destacar que em relação as metas de redução, 67% do casos indicados estão sendo atendidos.

29. Na Figura 13 – Indicador QRT – Municípios Priorizados – Apresentação CEEE-D – a Distribuidora mostra as ações tomadas nesses municípios em relação aos tópicos: Reclamações sobre Micro e Minigeração Distribuída (MMGD), Reclamações de erro de Leitura e Reclamações Indevidas ou Improcedentes.

**Figura 13 – Indicador QRT – Municípios Priorizados  
1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

## Indicador QRT – Municípios Priorizados



MUNICÍPIO	QTDE DE RECLAMAÇÕES	
	04T2021	01T2022
HULHA NEGRA	6	3
CRISTAL	15	8
ALVORADA	727	420
VIAMAO	882	510
BAGE	261	160
HERVAL	14	9
RIO GRANDE	673	531
MOSTARDAS	51	45
ARROIO GRANDE	25	25
PIRATINI	43	43
PINHEIRO MACHADO	18	19
BARRA DO RIBEIRO	52	55
GUAIBA	258	277
AMARAL FERRADOR	6	7
CHARQUEADAS	66	109
SAO JOSE DO NORTE	44	73
SAO JERONIMO	39	69
MINAS DO LEAO	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>3.184</b>	<b>2.371</b>
<b>VARIAÇÃO 04T2021 - 01T2022</b>	<b>-25,53%</b>	

### Reclamações sobre Micro e Minigeração Distribuída (MMGD):

Ajustes no processo;

Cumprimento dos prazos;

Treinamento dos executores para evitar erros de cadastro;

Maior informação aos projetistas e clientes sobre o primeiro faturamento, evitando reclamações improcedentes;

Reforço aos atendentes sobre o processo (ingresso, execução em campo, cadastro) e faturamento, evitando o ingresso de reclamações indevidas.

### Reclamações de Erro de Leitura:

Reforço das orientações aos leituristas, visando diminuir o número de erros de leitura como um todo, com destaque para unidades com MMGD e Tarifa Branca.

### Reclamações Indevidas ou Improcedentes:

Reforço sobre procedimentos para análise de consumo e manutenção de faturas, esclarecendo como identificar a origem dos encargos e taxas, informações básicas sobre faturamento, faturamento plurimensal, sazonalidade, onde encontrar as fotos da leitura e demais conceitos básicos.

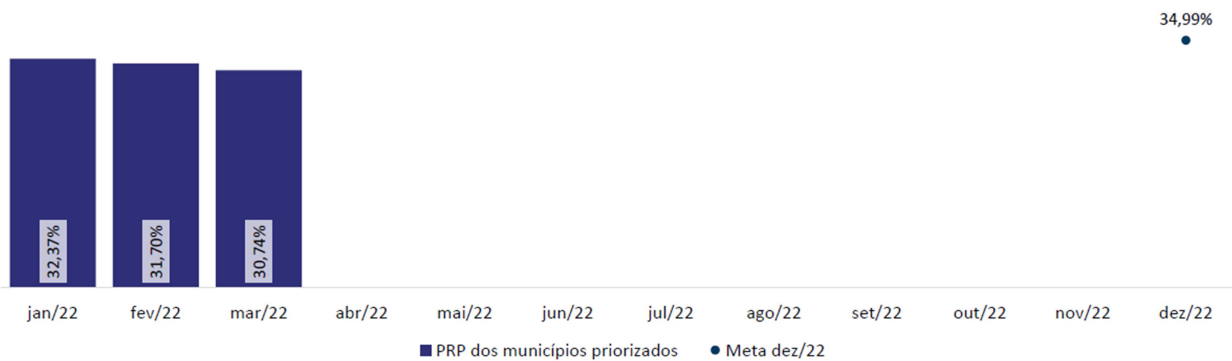
30. Na Figura 14 – Indicador PRP – Municípios Priorizados – Apresentação CEEE-D – mostra o PRP nos municípios priorizados indicando os valores atingidos de PRP nos três primeiros meses de 2022 e a meta no 1º Tri do PR.

31. Destaca-se que em relação as metas de redução para o primeiro trimestre do plano, o conjunto de municípios priorizados ficou com o PRP abaixo de 34,99%, portanto convergindo para a meta pactuada a ser mantida até o final do PR.

**Figura 14 – Indicador PRP – Municípios Priorizados  
1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

## Indicador PRP – Municípios Priorizados

### PRP Municípios Priorizados



Para o PRP do conjunto de municípios priorizados, a CEEE propôs meta final para dezembro de 2022 de 34,99% e, conforme o gráfico, os resultados consolidados verificados no primeiro trimestre apontam para redução, já convergindo para o atendimento da meta final pactuada.

Por outro lado, é esperado que com a qualificação do atendimento, ocorra redução do recebimento de reclamações indevidas e improcedentes, podendo ocasionar o aumento do PRP.

32. Na Figura 15 – Indicador PRP – Municípios Priorizados – Apresentação CEEE-D – mostra o PRP nos municípios priorizados indicando os valores atingidos de PRP no mês de março de 2022 e a meta no 1º Tri do PR.

33. Observa-se que cerca de 67% dos municípios priorizados alcançaram a meta estabelecida para PRP de 35%.

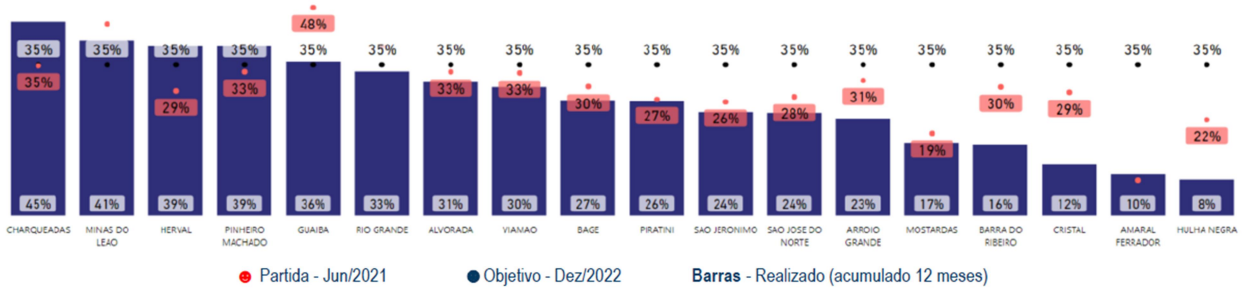
**Figura 15 – Indicador PRP – Municípios Priorizados  
1º trimestre do PR – Apresentação CEEE-D**

## Indicador PRP – Municípios Priorizados



Março/22

PRP - Percentual de Reclamações Procedentes



Cerca de 67% dos municípios priorizados estão abaixo da meta estabelecida para a CEEE.

É esperado que com a qualificação do atendimento através de treinamentos, ocorra a redução do ingresso de reclamações indevidas, e por consequente, ocorra a redução de im procedência e gere aumento do indicador.

34. Quanto às Ações do Plano de Resultados, na Tabela 1 – Ações do PR de Faturamento - são apresentadas as 10 ações estabelecidas para a melhora dos indicadores no PR, suas datas de início e término, o previsto e o realizado em março de 2022.

35. Destas ações, duas foram concluídas (3 e 8). Oito ações em andamento, sendo quatro no prazo (1, 4, 5, e 9), e quatro em andamento com atraso (2, 6, 7 e 10).

**Tabela 1 – Ações do PR de Faturamento.**

Item	Ações	Data Prevista Início da Implantação	Data Prevista Término da Implantação	Previsto março de 2022	Realizado	Situação
1	Leitura, faturamento e entrega –Estrutura e gestão	03/01/2022	31/05/2022	80%	89%	Em Andamento e No Prazo.
2	Leitura, Faturamento e Entrega – Novo modelo de contrato e Parceira	03/01/2022	29/04/2022	90%	85%	Em Andamento com atraso
3	Leitura, Faturamento e Entrega - Novos Equipamentos	03/01/2022	28/02/2022	100%	100%	Concluída
4	Leitura, Faturamento e Entrega - Revisão de Roteiros	03/01/2022	31/12/2022	30%	30%	Em Andamento e No do Prazo.
5	Leitura, Faturamento e Entrega - Implementar item de controle por coordenadas	01/03/2022	31/05/2022	25%	25%	Em Andamento e No Prazo.
6	Leitura - Clientes Não Lidos	03/01/2022	29/04/2022	90%	70%	Em Andamento com atraso
7	Entrega - Implementar On Site Print (OSP)	03/01/2022	30/06/2022	56%	32%	Em Andamento com atraso
8	Atendimento e Faturamento - Gestão de Micro e Minigeração Distribuída (MMGD)	03/01/2022	28/02/2022	100%	100%	Concluída
9	Atendimento - Novo Modelo	03/01/2022	29/04/2022	95%	95%	Em Andamento e No Prazo.
10	Atendimento - Novos Canais	03/01/2022	31/05/2022	95%	79%	Em Andamento com atraso

36. Ainda quanto aos indicadores, cabe destacar que a Distribuidora não apresentou os indicadores PSL, PRF, PCF e IQF.
37. Em função das justificativas apresentadas pela Distribuidora na reunião do dia 13 de maio de 2022, foi acordado que os indicadores PSL, PRF, PCF e IQF deverão ser apresentados até a data do envio do segundo relatório trimestral de acompanhamento. Os demais relatórios deverão conter o acompanhamento de todos os indicadores conforme a NOTA TÉCNICA Nº 002/2022-GPE.

#### IV – CONCLUSÃO

38. Diante do exposto, observa-se no período analisado que a distribuidora apresentou indicadores QRT e PRP que convergem para o atingimento da meta no final do PR, embora alguns indicadores de alguns municípios terem ficado fora da meta comprometida para o trimestre..
39. Quanto às ações definidas para PR no tema faturamento e seu cronograma, das dez, oito estão em andamento (quatro fora do prazo) e duas estão concluídas.
40. Assim, entendemos pela continuidade do PR de Faturamento, devendo a distribuidora envidar esforços para colocar em dia as ações atrasadas e calcular os demais indicadores definidos pela NT-002/2022-GPE e ainda não apresentados.

*(Assinatura Eletrônica)<sup>1</sup>*

Eng. Álvaro André Saldanha de Souza  
Técnico Superior

*(Assinatura Eletrônica)<sup>1</sup>*

Eng. Cláudio André Alves de Araújo  
Técnico Superior

---

<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 pdf.