



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF-0035/2022-AGERGS-SFE  
Acompanhamento do Plano de Resultados**

Faturamento

Processo SEI 000845-39.00/21-1

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

Novembro/2022

## SUMÁRIO

I – APRESENTAÇÃO .....	3
II – DOS FATOS.....	3
III – ANÁLISE DO TEMA.....	4
IV – CONCLUSÃO .....	27



## 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 terceiro 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 período de janeiro a dezembro 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 3º relatório trimestral dia 01/11/2022.
6. A distribuidora cumpriu o prazo fornecido de modo que a TEMPESTIVIDADE restou caracterizada.

### III – ANÁLISE DO TEMA

7. A seguir é apresentada análise do tema Faturamento para o período de 01/07/2022 a 30/09/2022.

8. 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
	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º 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

#### **QRT – Quantidade relativa de reclamações totais - Distribuidora**

9. A Figura 2, Apresentação da CEEE-D, mostra os resultados do indicador QRT na área da concessão nos primeiros nove meses do PR, Realizado vs. Meta (12 meses) e Realizado vs. Meta (mensal). Em laranja são destacados os Refaturamentos conforme a REN 1000/2021.

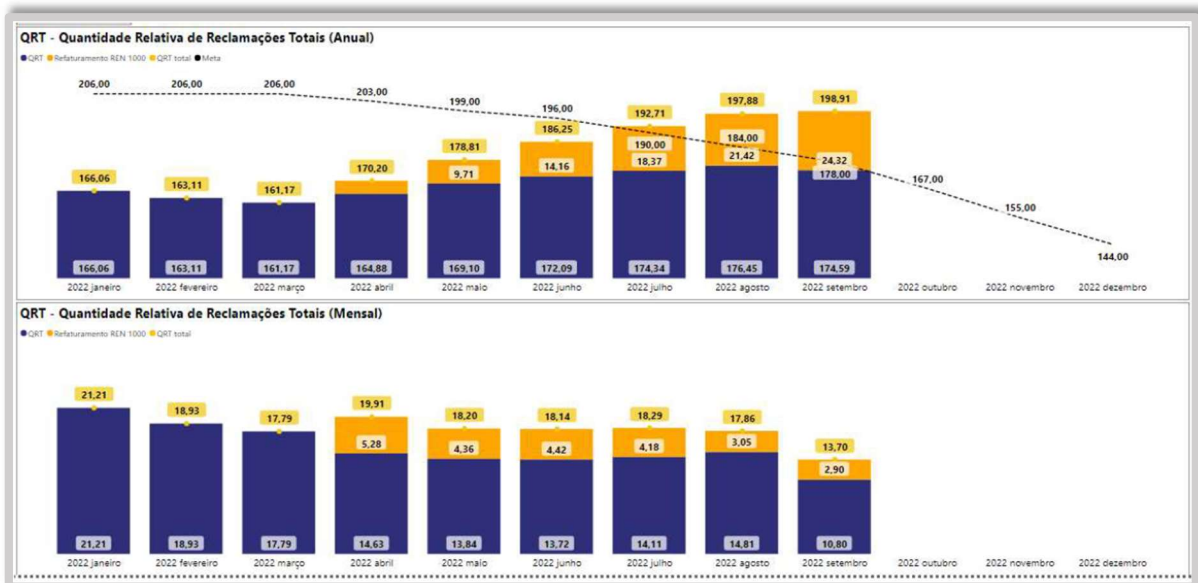
10. Nota-se que a Meta (12 meses) de QRT para o 3º Trimestre, QRT (12 meses) = 178 em cada um dos três meses, foi alcançada (174,34; 176,45 e 178,00). Já com os Refaturamentos em laranja (192,71; 197,88 e 198,91), essa meta não foi alcançada.

11. Em relação à meta mensal, houve um acréscimo nos valores observados em jul/22 (14,11) e ago/22 (14,81), e um decréscimo em set/22 (10,80).

12. Cabe o alerta, pois todos os valores dos primeiros meses ficaram acima do esperado no mês, já que a Meta (12 meses) em dezembro de 2022 é QRT=144, espera-se QRT=12 como média mensal. Apenas o nono mês, set/22 (10,80) atingiu a meta mensal esperada. Ou seja, a Distribuidora terá que promover ações para que esse indicador decresça ainda mais no próximo trimestre para cumprir com o PR.

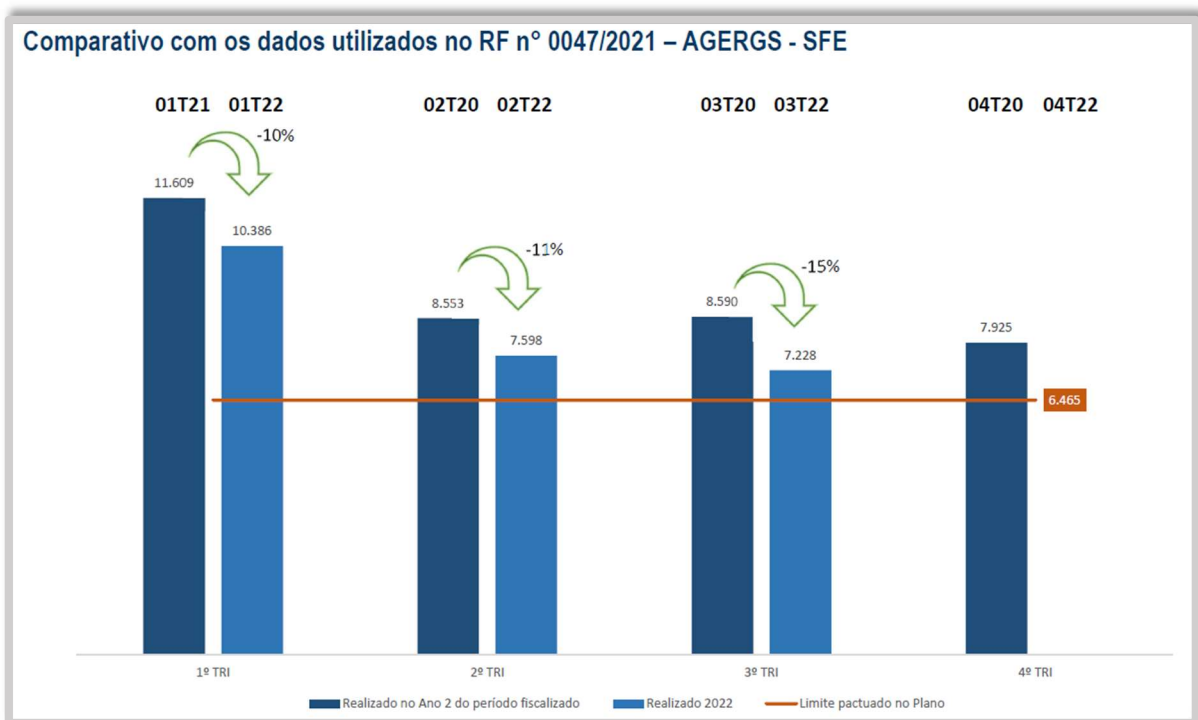
13. Registra-se ainda, que com os efeitos dos Refaturamentos, os valores de QRT ficaram bem acima do valor mensal esperado de QRT= 12 (144/12), (18,29; 17,86 e 13,70), no 3º Trimestre do PR.

**Figura 2 – Indicador da Distribuidora - QRT nos três trimestres de 2022**



14. Na Figura 3 - Quantidade de Reclamações e Comparativo nos três trimestres de 2022, observa-se a redução constante, ou até crescente (-10%, -11% e -15%) a cada trimestre, do número de reclamações referentes ao tema faturamento. Mantendo-se a tendência, a CEEE-D alcançará no 4º trimestre a sua meta de 6.465 reclamações.

**Figura 3 – Quantidade de Reclamações e Comparativo nos três trimestres de 2022**

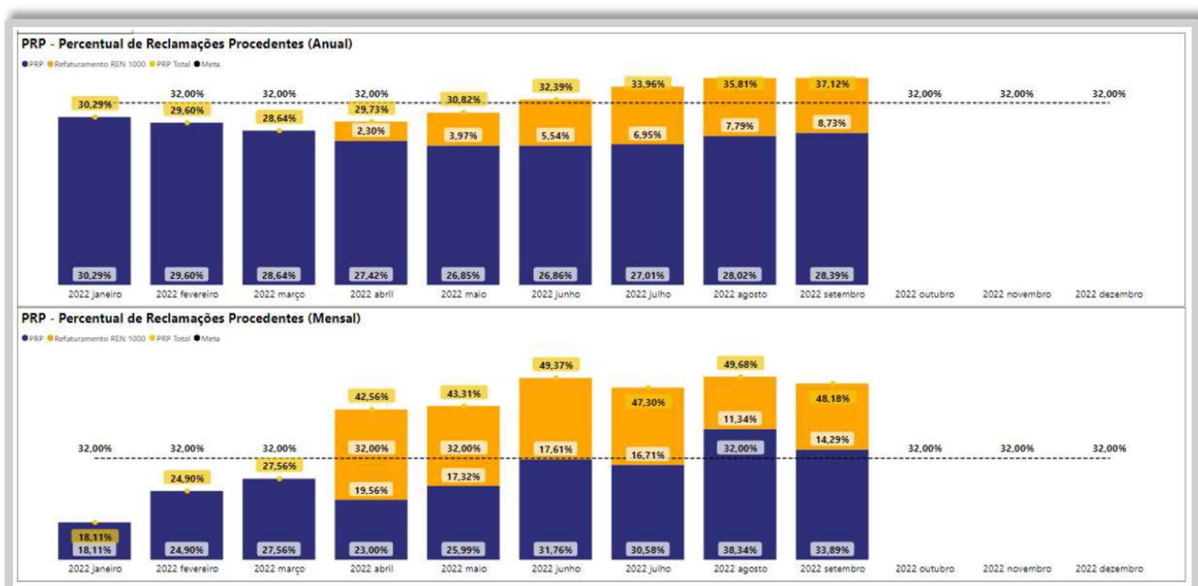


### PRP – Percentual de reclamações procedentes - Distribuidora

15. A Figura 4 mostra os resultados do indicador PRP na área da concessão nos primeiros nove meses do PR da CEEE-D, Realizado vs. Meta (12 meses) e Realizado vs. Meta (mensal).

16. A Meta (12 meses) de PRP para o 3º Trimestre, PRP (12 meses) = 32%, foi alcançada (27,01%; 28,02% e 28,39%). Já a Meta (mensal) de PRP para 3º Trimestre, PRP (mensal) = 32%, foi atingida no mês de jul/22(30,58), mas não foi atendida nos meses de ago/22 (38,34) e set/22 (33,89). Atente-se que esses valores cresceram durante o 3º Trimestre de 2022.

**Figura 4 – Indicador da Distribuidora - PRP nos três trimestres do PR**



17. Com o efeito dos Refaturamentos, a Meta (12 meses) de PRP para o 3º Trimestre, PRP (12 meses) = 32%, foi ultrapassada nos meses de jul/22 (33,96%), ago/22 (35,81%) e set/22 (37,12). Também a Meta (mensal) de PRP para esses mesmos três meses, PRP (mensal) = 32%, foi ultrapassada (47,30%; 49,68% e 48,18%).

### QRT – Quantidade relativa de reclamações totais – Regionais

18. Nas Figuras 5 a 10, apresentam-se os resultados do indicador QRT por regiões no 3º Trimestre do PR, Realizado vs. Meta (12 meses) e Realizado vs. Meta (Mensal).

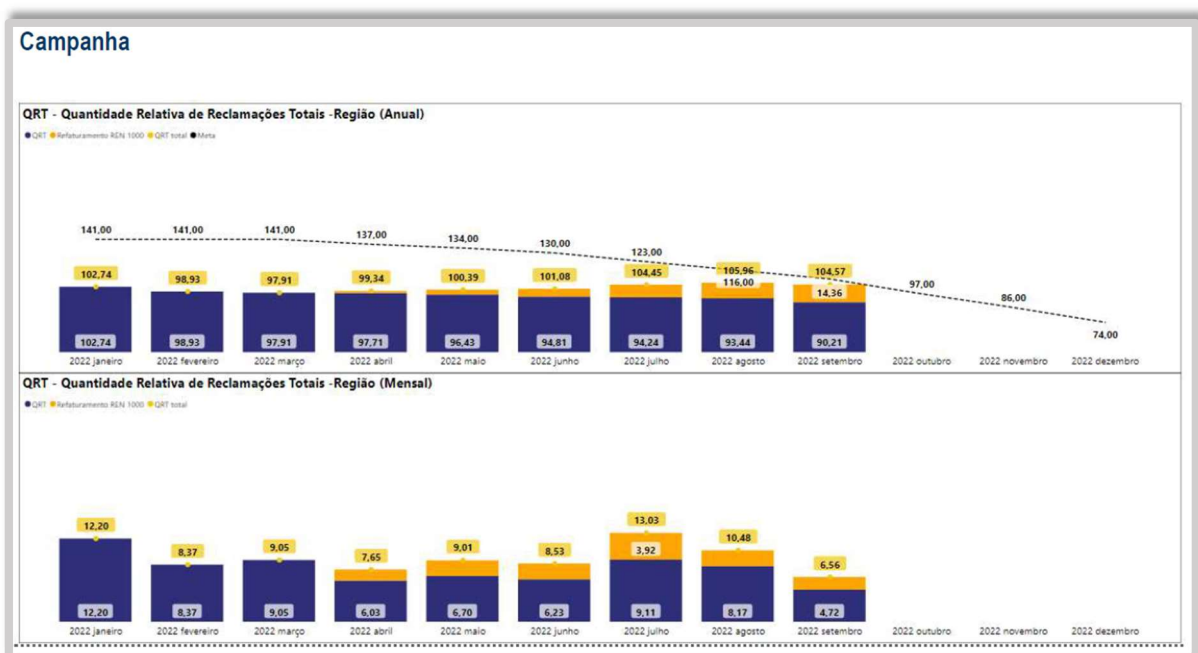
19. A Figura 5, Região Campanha, mostra que a meta para indicador de QRT (12 meses), 141 no 1ºTRI, 130 no 2ºTRI e 109 no 3º TRI, foi alcançada em todos os nove meses, mesmo com o efeito dos Refaturamentos.

20. Por outro lado, o indicador QRT (mensal), embora tenha diminuído no 2º Trimestre, apenas no mês de abril de 2022 ele ficou abaixo da média esperada para o indicador QRT = 6,17 (74/12). No 3º TRI o indicador aumentou o valor no mês de jul/22 (9,11) e ago/22 (8,17), e baixou

bastante no mês de set/22 (4,72), talvez já com o efeito das ações adicionais da distribuidora. Ou seja, pela tendência observada, a CEEE-D terá que intensificar as novas ações para que seja atingida a Meta para o indicador QRT (12 meses) = 74 na Região da Campanha no último trimestre do PR.

21. Registra-se ainda, que com o efeito dos Refaturamentos essa média mensal esperada para o QRT foi ultrapassada em todos os meses do 3º Trimestre.

**Figura 5 – Indicador QRT – Região Campanha nos três trimestres do PR**

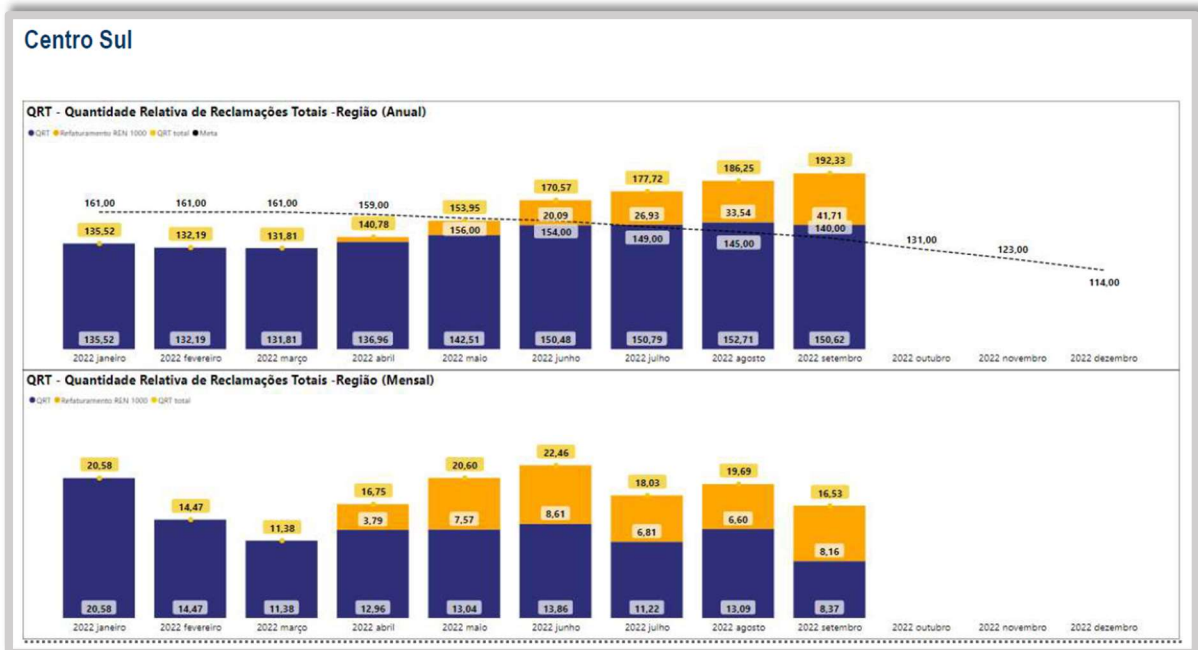


22. A Figura 6, Região Centro Sul, mostra que a meta para indicador de QRT (12 meses), 161 no 1ºTRI e 154 no 2ºTRI foi alcançada em todo o primeiro semestre. No entanto, a meta para o indicador QRT (12 meses) de 140 no 3ºTRI foi ultrapassado em todos os meses, jul/22 (150,79), ago/22(152,71) e set/22 (150,62). Ainda com o efeito dos Refaturamentos, o valor foi ultrapassado em todo o 3ºTRI.

23. O indicador QRT (mensal) manteve-se constante no 2º Trimestre e acima da média esperada para o indicador QRT = 9,5 (114/12). No 3º TRI o indicador diminui os valores em relação ao primeiro semestre, valor no mês de jul/22 (11,22) e ago/22 (13,09), e baixou bastante no mês de set/22 (8,37), talvez já com o efeito das ações adicionais da distribuidora. Ou seja, pela tendência observada, a CEEE-D terá que intensificar as novas ações para que seja atingida a Meta para o indicador QRT (12 meses) = 114 na Região Centro Sul no último trimestre do PR.

24. Registra-se ainda, que com o efeito dos Refaturamentos essa média mensal esperada para o QRT foi ainda mais ultrapassada em todos os nove meses observados.

**Figura 6 – Indicador QRT – Região Centro Sul nos três trimestres do PR**



25. A Figura 7, Região Litoral Norte, mostra que a meta para indicador de QRT (12 meses), 135 no 1ºTRI foi alcançada. Já a meta para o indicador QRT de 130 no 2ºTRI, foi ultrapassada em dois meses, mai/2022 (QRT=131,26) e jun/2022 (QRT=136,44). Ainda, a meta para o indicador QRT (12 meses) de 119 no 3ºTRI foi ultrapassado em todos os meses, jul/22 (139,83), ago/22 (143,51) e set/22 (142,00).

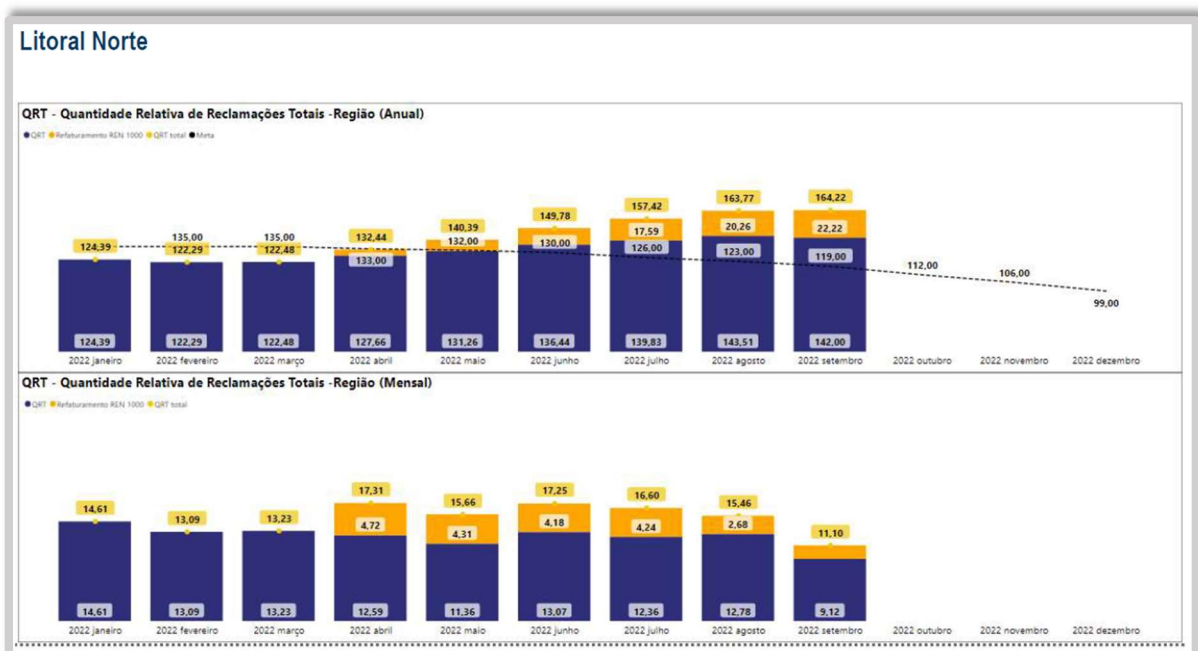
26. Com o efeito dos Refaturamentos, o valor foi ainda mais ultrapassado em todo o 3ºTRI.

27. O indicador QRT (mensal) manteve-se constante no 2º Trimestre e acima da média esperada para o indicador QRT = 8,25 (99/12)). No 3º TRI o indicador manteve os valores em relação ao primeiro semestre, valor no mês de jul/22 (12,36) e ago/22 (12,78), e baixou bastante no mês de set/22 (9,12), talvez já com o efeito das ações adicionais da distribuidora. Ou seja, pela tendência observada, a CEEE-D terá que intensificar as novas ações para que seja atingida a Meta para o indicador QRT (12 meses) = 99 na Região Litoral Norte no último trimestre do PR.

28. Registra-se ainda, que com o efeito dos Refaturamentos essa média mensal esperada para o QRT foi ainda mais ultrapassada em todos os nove meses observados.



**Figura 7 – Indicador QRT – Região Litoral Norte nos três trimestres do PR**



29. A Figura 8, Região Litoral Sul, mostra que a meta para indicador de QRT (12 meses), 205 no 1ºTRI, 189 no 2º TRI e 161 no 3ºTRI foi alcançada. Já com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja a meta foi ultrapassada em todos os meses do 3ºTRI.

30. O indicador QRT (mensal) manteve-se constante no 2º Trimestre e acima da média esperada para o indicador QRT = 9,33 (112/12). No 3º TRI o indicador elevou os valores em relação ao 2ºTRI, valor no mês de jul/22 (12,12) e ago/22 (13,20), e baixou bastante no mês de set/22 (8,21), talvez já com o efeito das ações adicionais da distribuidora. Ou seja, pela tendência observada, a CEEE-D terá que intensificar as novas ações para que seja atingida a Meta para o indicador QRT (12 meses) = 112 na Região Litoral Sul no último trimestre do PR.

31. Registra-se ainda, que com o efeito dos Refaturamentos essa média mensal esperada para o QRT foi ainda mais ultrapassada em todos os nove meses observados.

**Figura 8 – Indicador QRT – Região Litoral Sul nos três trimestres do PR**

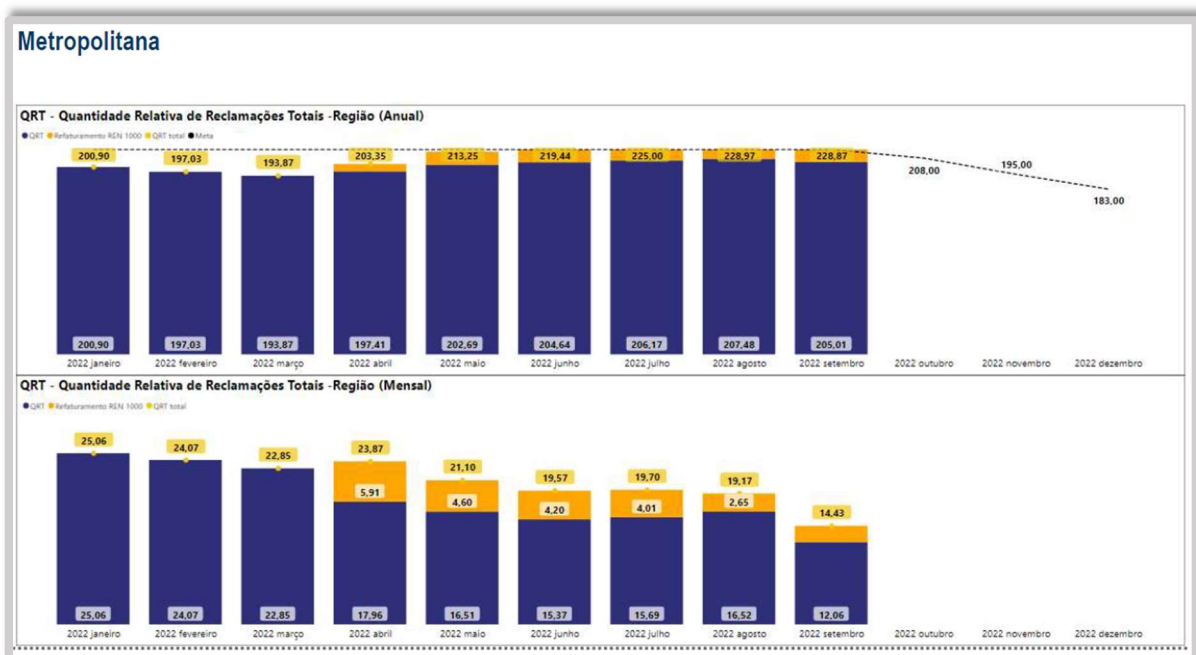


32. A Figura 9, Região Metropolitana, mostra que a meta para indicador de QRT (12 meses), 250 no 1ºTRI, 240 no 2ºTRI e 220 no 3ºTRI foi alcançada. Já com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja a meta foi ultrapassada em todos os meses do 3ºTRI.

33. O indicador QRT (mensal) manteve-se constante no 2º Trimestre e acima da média esperada para o indicador QRT = 15,25 (183/12). No 3º TRI o indicador manteve os valores em relação ao 2ºTRI, valor no mês de jul/22 (15,69) e ago/22 (16,52), e baixou bastante no mês de set/22 (12,06), talvez já com o efeito das ações adicionais da distribuidora. Ou seja, pela tendência observada, a CEEE-D terá que intensificar as novas ações para que seja atingida a Meta para o indicador QRT (12 meses) = 183 na Região Metropolitana no último trimestre do PR.

34. Registra-se ainda, que com o efeito dos Refaturamentos essa média mensal esperada para o QRT foi ainda mais ultrapassada em nos oito primeiros meses observados. No entanto, no mês de set/22 (14,43) a média esperada para o indicador QRT = 15,25 (183/12) foi alcançada mesmo com efeito dos Refaturamentos.

**Figura 9 – Indicador QRT – Região Metropolitana nos três trimestres do PR**



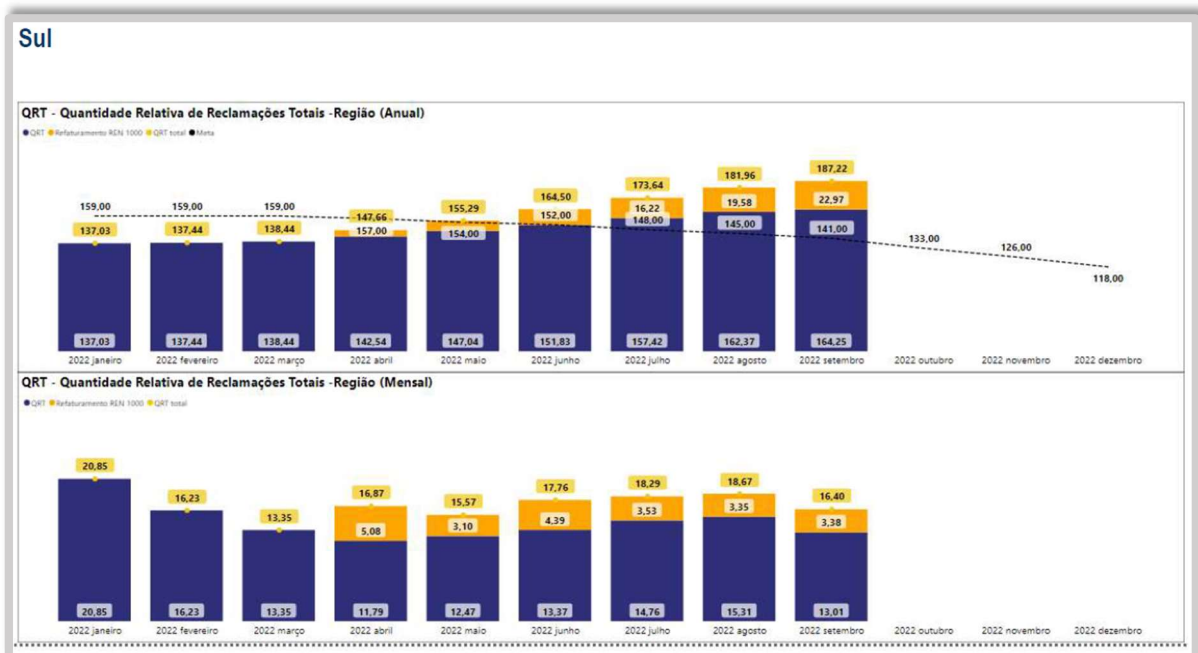
35. A Figura 10, Região Sul, mostra que a meta para indicador de QRT (12 meses), 159 no 1ºTRI, 152 no 2ºTRI foi alcançada em todos os meses do primeiro semestre. Com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja, o indicador QRT ultrapassou a meta nos dois últimos meses do 2º TRI.

36. No 3ºTRI a meta para indicador de QRT (12 meses) =141 foi ultrapassada em jul/22 (157,42) e ago/22 (162,37), e atingida em set/22 (141). Já com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja a meta foi ultrapassada em todos os meses do 3ºTRI.

37. O indicador QRT (mensal) manteve-se constante no 2º Trimestre e acima da média esperada para o indicador QRT = 9,83 (118/12). No 3º TRI o indicador manteve os valores em relação ao 2ºTRI, valor no mês de jul/22 (14,76) e ago/22 (15,31), e baixou bastante no mês de set/22 (13,01), talvez já com o efeito das ações adicionais da distribuidora. Ou seja, pela tendência observada, a CEEE-D terá que intensificar as novas ações para que seja atingida a Meta para o indicador QRT (12 meses) = 118 na Região Sul no último trimestre do PR.

38. Registra-se ainda, que com o efeito dos Refaturamentos essa média mensal esperada para o QRT foi ainda mais ultrapassada em nos nove meses observados.

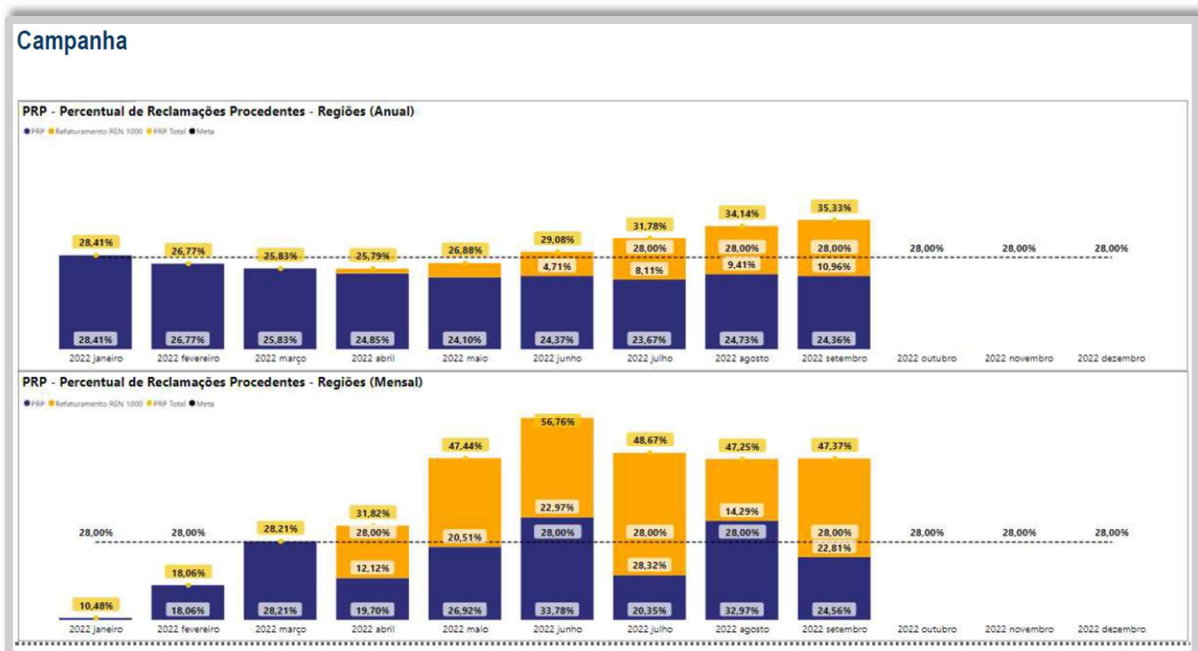
**Figura 10 – Indicador QRT – Região Sul nos três trimestres do PR**



**PRP – Percentual de reclamações procedentes – Regionais**

39. Nas Figuras 11 a 16, apresentam-se os resultados do indicador PRP por regiões no 3º Trimestre do PR, Realizado vs. Meta (12 meses) e Realizado vs. Meta (Mensal).

**Figura 11 – Indicador PRP – Região Campanha nos três trimestres do PR**



40. A Figura 11, Região Campanha, mostra que a meta para indicador de PRP (12 meses) = 28%, foi alcançada em todos os meses do semestre. Com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja, o indicador PRP ultrapassou a meta a partir do terceiro mês do 2ºTRI e todo o 3ºTRI.

41. No 3ºTRI o indicador PRP (mensal) ficou acima da meta média esperada para o indicador PRP = 28% no mês de ago/22 (32,97), e abaixo nos meses de jul/22(20,35) e set/22(24,56).

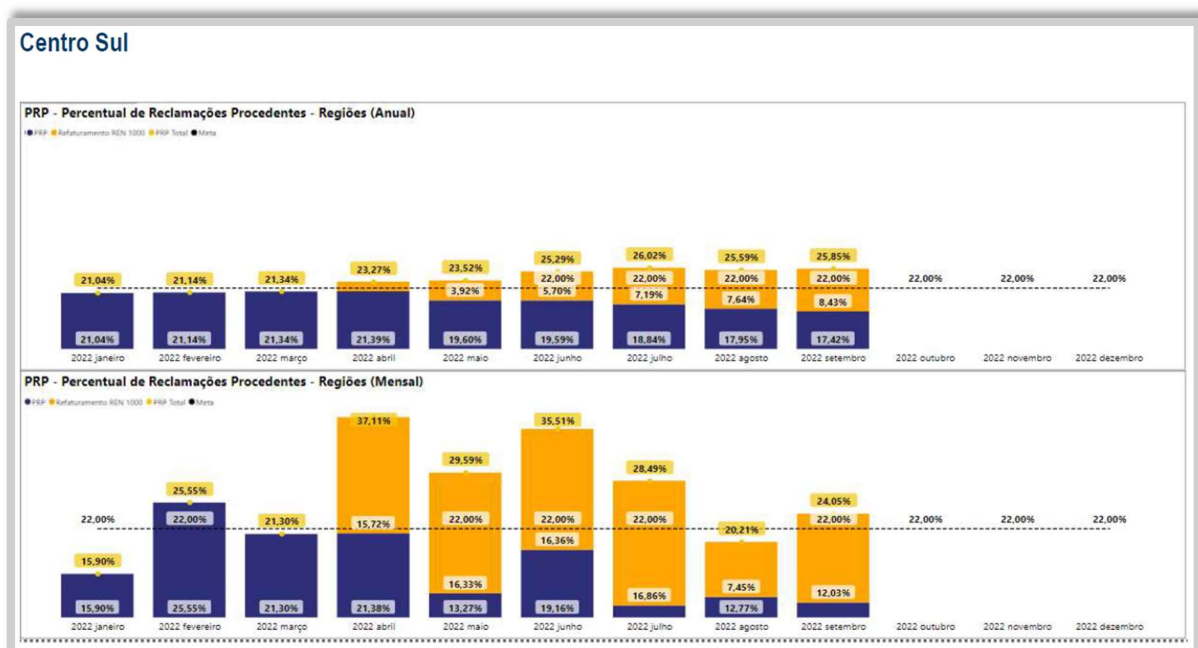
42. Registra-se ainda, que com o efeito dos Refaturamentos essa média mensal esperada para o PRP foi ainda mais ultrapassada em todos os meses do 3º Trimestre.

43. A Figura 12, Região Centro Sul, mostra que a meta para indicador de PRP (12 meses) = 22%, foi alcançada em todos os meses do semestre. Com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja, o indicador PRP ultrapassou a meta em todo o 2ºTRI e 3º TRI.

44. O indicador PRP (mensal) diminuiu em relação ao 1º semestre, e atingiu a meta média esperada para o indicador PRP = 22% no 2º Trimestre. No 3ºTRI melhorou ainda mais o indicador.

45. Por outro lado, com o efeito dos Refaturamentos, essa média mensal esperada para o PRP foi ultrapassada em todo o 2ºTRI e nos meses de jul/22 e set/22. O mês de ago/22 ficou abaixo do valor esperado para indicador de PRP (12 meses) = 22% mesmo com o efeito dos Refaturamentos.

**Figura 12 – Indicador PRP – Região Centro Sul nos três trimestres do PR**

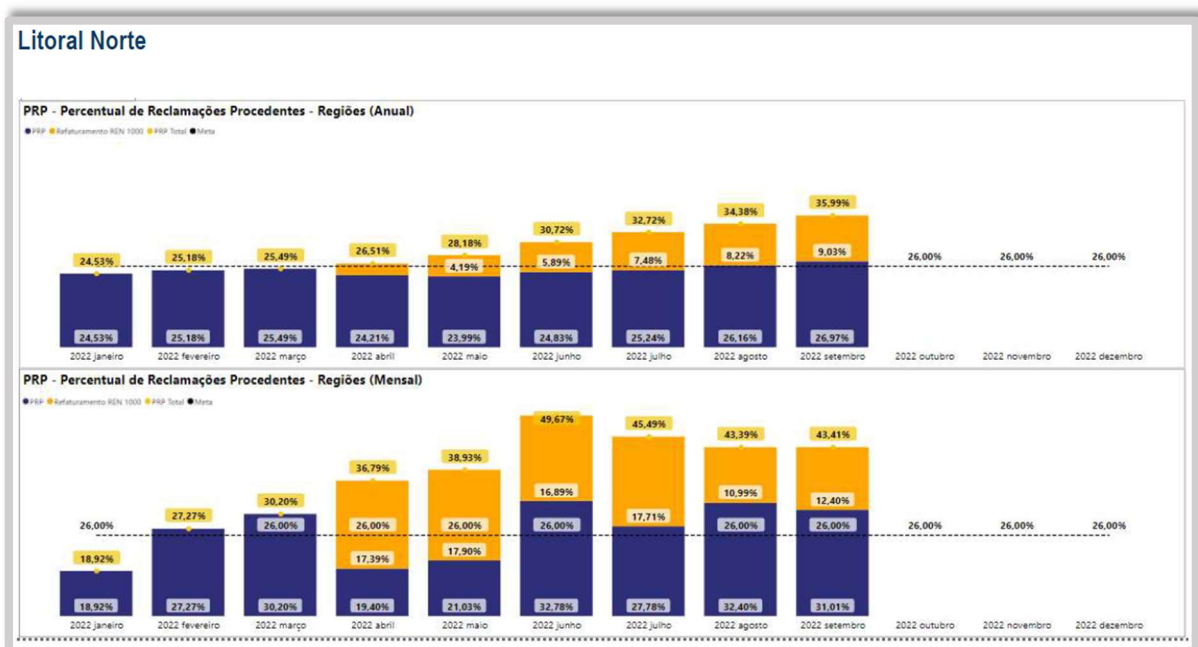


46. A Figura 13, Região Litoral Norte, mostra que a meta para indicador de PRP (12 meses) = 26%, foi alcançada nos primeiro sete meses observados, e foi ultrapassada no oitavo e nono mês. Com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja, o indicador PRP ultrapassou a meta em todos os meses do 2º TRI e do 3º TRI.

47. O indicador PRP (mensal) diminuiu em relação ao 1º Trimestre, e atingiu a meta média esperada para o indicador PRP = 26% nos dois primeiros meses do 2º Trimestre. Já o Mês de jun/2022 e no 3º TRI ultrapassou o indicador PRP (mensal).

48. Por outro lado, com o efeito dos Refaturamentos, essa média mensal esperada para o PRP foi ultrapassada em todos os meses do 2º TRI e 3º TRI.

**Figura 13 – Indicador PRP – Região Litoral Norte nos três trimestres do PR**

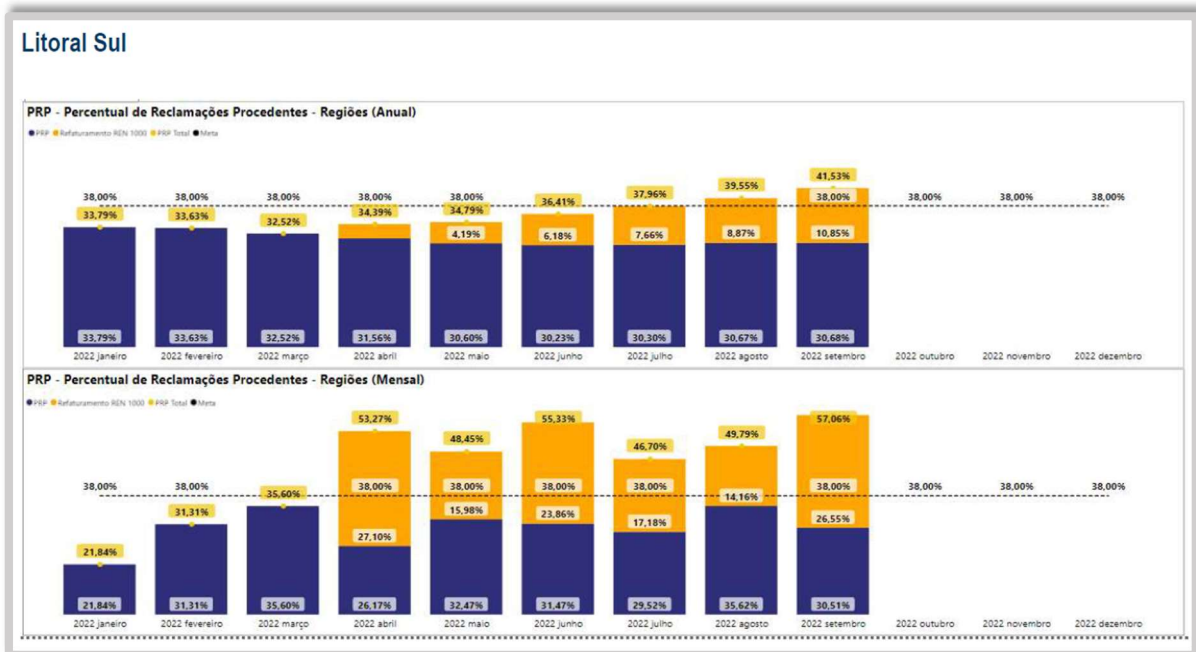


49. A Figura 14, Região Litoral Sul, mostra que a meta para indicador de PRP (12 meses) = 38%, foi alcançada em todos os nove meses observados. Mesmo com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja, o indicador PRP atingiu a meta em todos os meses do 2º TRI e no primeiro do 3º TRI. Já nos dois últimos meses observados esse valor foi ultrapassado com o efeito dos Refaturamentos.

50. O indicador PRP (mensal) atingiu a meta média esperada para o indicador PRP = 38% em todos os nove meses observados.

51. Por outro lado, com o efeito dos Refaturamentos, essa média mensal esperada para o PRP foi ultrapassada em todos os meses do 2º TRI e 3º TRI.

**Figura 14 – Indicador PRP – Região Litoral Sul nos três trimestres do PR**

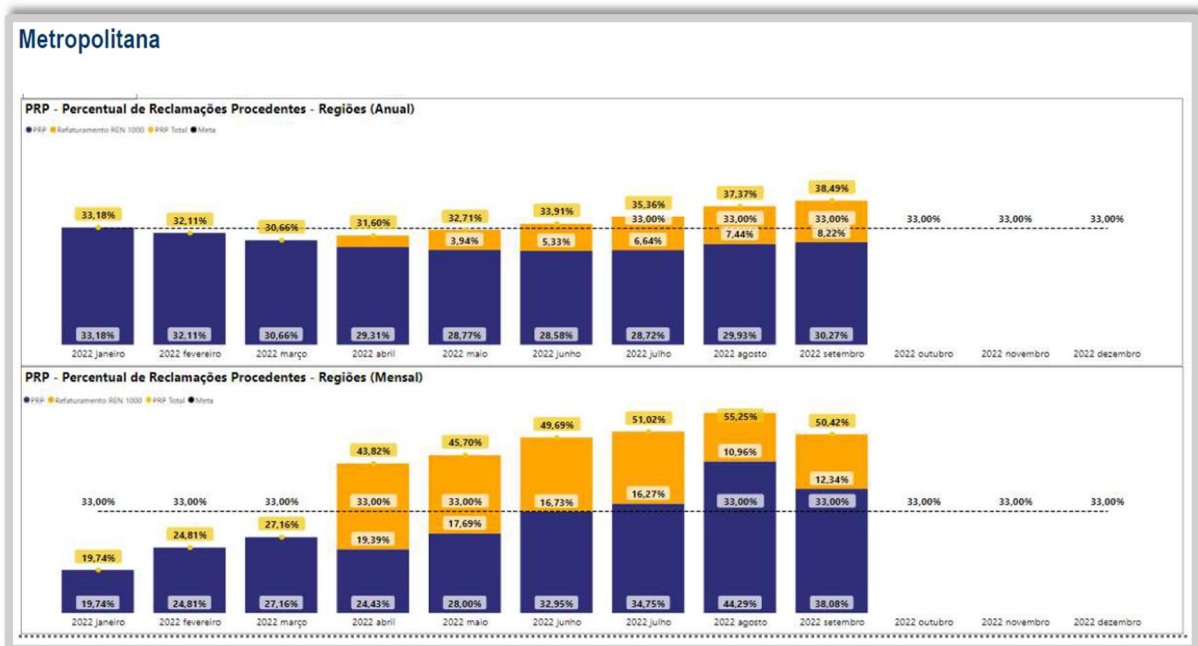


52. A Figura 15, Região Metropolitana, mostra que a meta para indicador de PRP (12 meses) = 33%, foi alcançada em todos os nove meses observados. Porém, com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja, o indicador PRP ultrapassou a meta no mês do jun/2022 e em todos os meses do 3ºTRI.

53. O indicador PRP (mensal) ultrapassou a meta média esperada para o indicador PRP = 33% em todos os meses do 3º Trimestre.

54. Ainda, com o efeito dos Refaturamentos, essa média mensal esperada para o PRP foi ultrapassada em todos os meses do 2ºTRI e 3ºTRI.

**Figura 15 – Indicador PRP – Região Metropolitana nos três trimestre do PR**



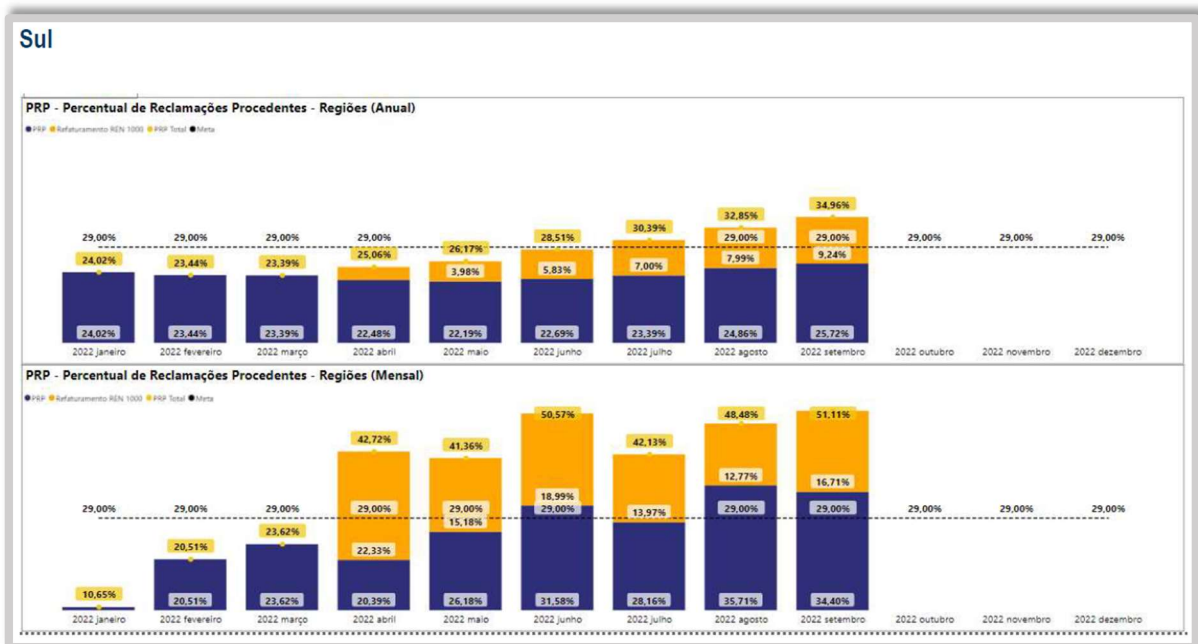
55. A Figura 16, Região Sul, mostra que a meta para indicador de PRP (12 meses) = 29%, foi alcançada em todos os nove meses do observado. Ainda, mesmo com o efeito dos Refaturamentos indicados em laranja, o indicador PRP atingiu a meta em todos os meses do 2º TRI, porém ultrapassou essa meta em todos os meses do 3º TRI.

56. O indicador PRP (mensal) teve um aumento em relação ao 1º Trimestre, e ultrapassou a meta média esperada para o indicador PRP = 29% no último mês do 2º TRI e nos dois últimos do 3º TRI.

57. Ainda, com o efeito dos Refaturamentos, essa média mensal esperada para o PRP foi ultrapassada em todos os meses do 2º TRI e do 3º TRI.



**Figura 16 – Indicador PRP – Região Sul nos três trimestres do PR**



**IQF – Índice de Qualidade do Faturamento e QRT – Quantidade relativa de reclamações totais - Municípios Priorizados**

58. A Figura 17 - 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.

59. 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 redução de 44%.

**Figura 17 - Tabela 7 – Metas de IQF e QRT – NT Nº 002/2022-GPE**

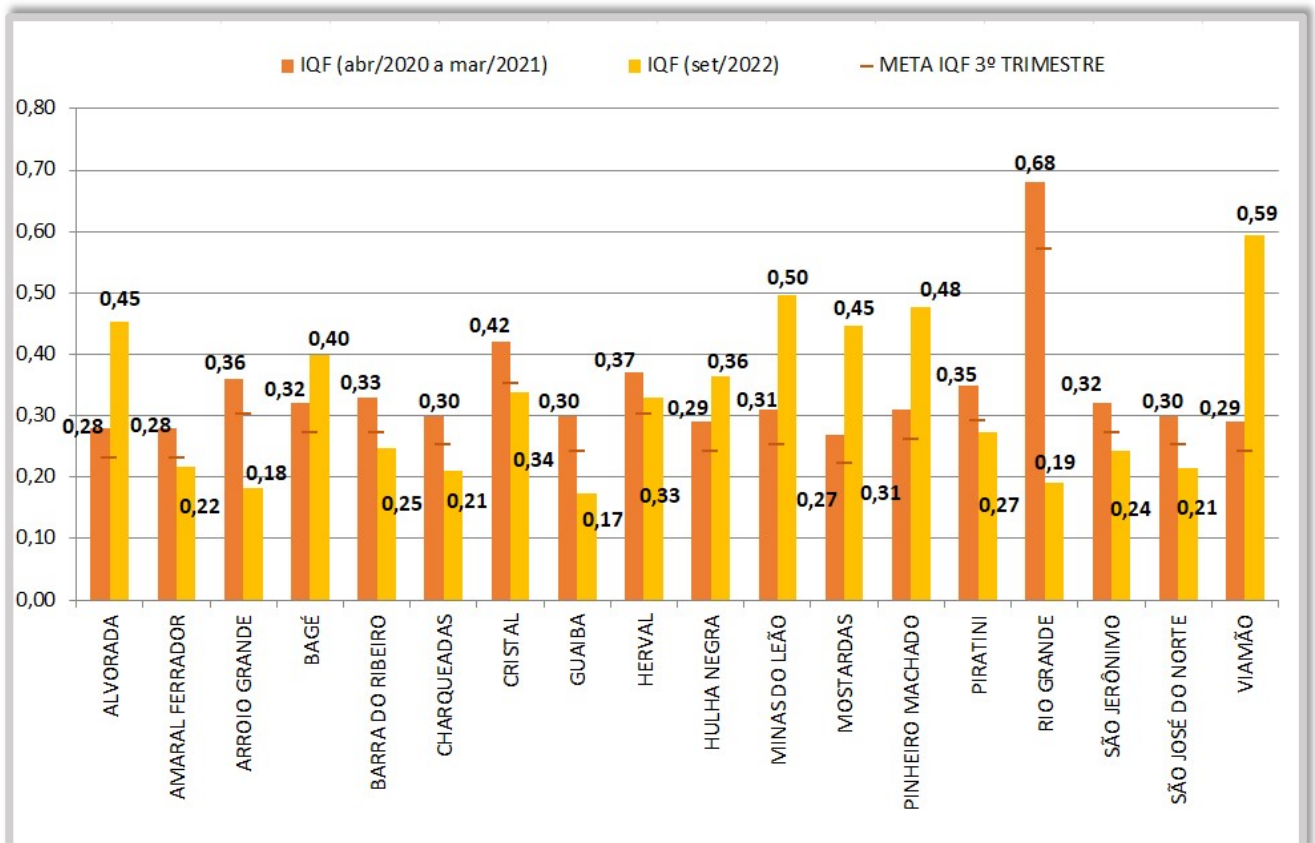
Tabela 7 – Metas de IQF e QRT propostas para os municípios priorizados										
Município	IQF Ano 2	Metas de IQF				QRT Ano 2	Metas de QRT			
		1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri		1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri
ALVORADA	0,28	0,27	0,26	0,23	0,18	320,2	310,8	292,5	258,2	197,5
AMARAL FERRADOR	0,28	0,27	0,26	0,23	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

60. A Figura 18 mostra o IQF nos municípios priorizados indicando os valores atingidos de IQF no Ano 2 base (em laranja), no mês de setembro de 2022 (em amarelo), e a meta no 3º Tri do PR ( barra horizontal em vermelho).

61. Destaca-se em relação às metas de redução para o segundo trimestre do plano para o indicador IQF, que apenas 10 dos 18 dos municípios priorizados (56%) atingiram a meta de redução definida.

62. Os oito municípios seguintes não cumpriram o IQF no 3º TRI de 2022 (IQF JUN/ Meta): Alvorada (0,28/0,23); Bagé (0,40/0,21); Herval (0,33/0,24); Hulha Negra (0,36/0,19); Minas do Leão (0,50/0,25); Mostardas (0,45/0,22); Pinheiro Machado (0,48/0,26); Viamão (0,59/0,24). Esses municípios devem ter uma atenção maior e ações específicas da CEEE-D para que a Meta de IQF seja cumprida no final do PR.

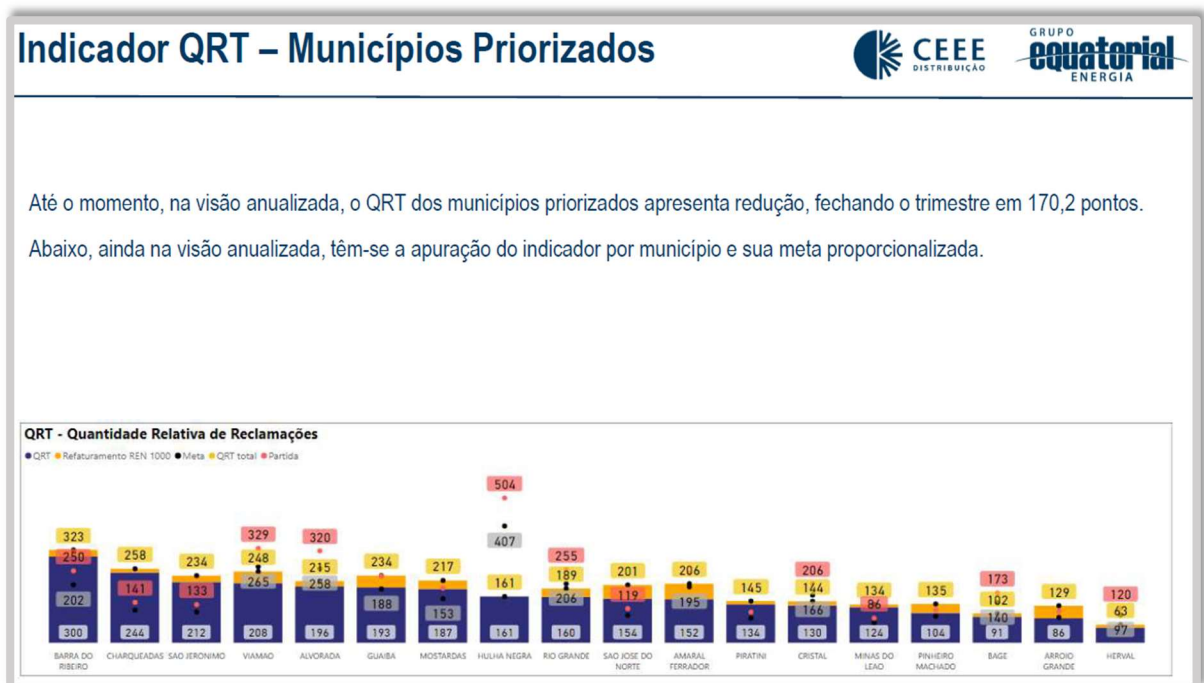
**Figura 18 – IQF e meta estabelecida: (a) abril/2020 a março/2021 e (b) setembro/2022.**



Fonte: Relatório de Acompanhamento do PR - Tema Faturamento.

63. A Figura 19 – Indicador QRT – Municípios Priorizados – Apresentação CEEE-D - mostra o QRT dos 18 municípios priorizados no mês de setembro, último mês do 3ºTRI do PR. Indica também os valores de partida ANO 2 e a meta no 3ºTri do PR.
64. Não foi estabelecida meta para o conjunto de municípios para o os trimestres do PR, apenas a meta de QRT=135 para o final do PR.
65. Quanto aos municípios, destaca-se em relação às metas de redução para o segundo trimestre do plano para o indicador QRT, que apenas 9 dos 18 dos municípios priorizados (5%) atingiram a meta de redução definida. São eles: Viamão, Alvorada, Hulha Negra, Rio Grande, Amaral Ferrador, Cristal, Bagé, Arroio Grande e Herval.

**Figura 19 – Indicador QRT – Municípios Priorizados 3º trimestre do PR**

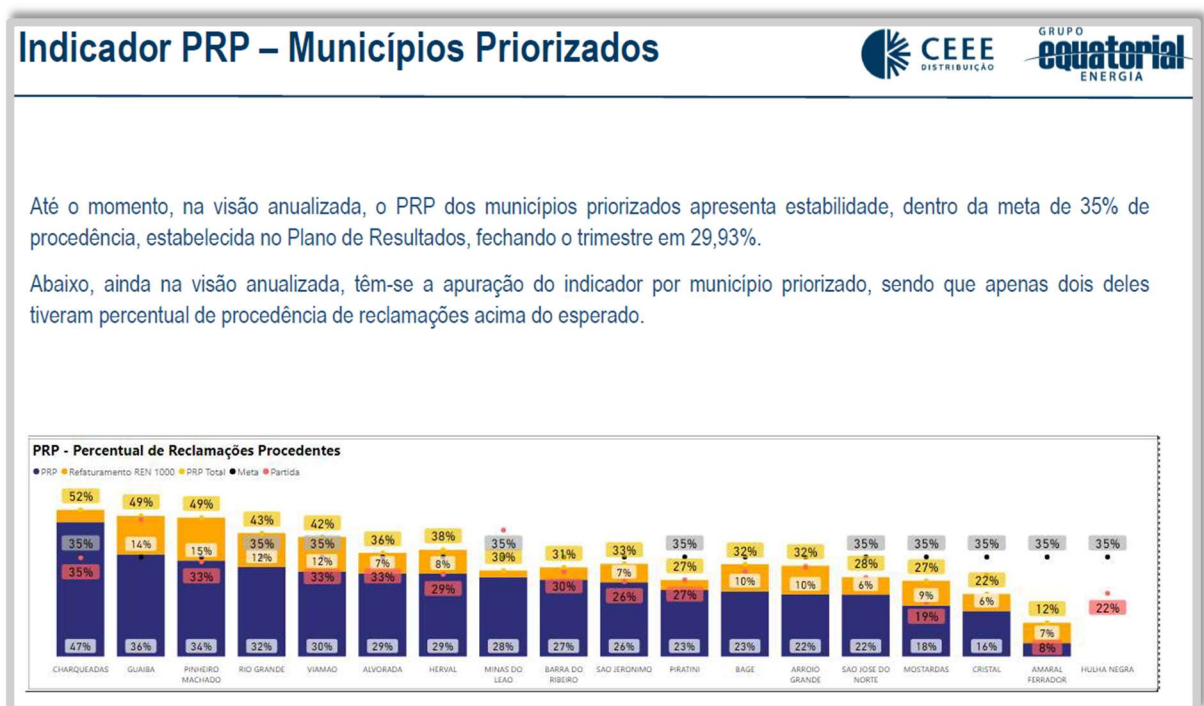


**PRP – Percentual de reclamações procedentes - Municípios Priorizados**

66. Na Figura 20 – Indicador PRP – Municípios Priorizados – Apresentação CEEE-D – mostra o PRP nos municípios priorizados indicando os valores atingidos de PRP mês de setembro de 2022 e a meta no 3ºTri do PR.

67. Destaca-se em relação às metas de redução para o segundo trimestre do plano para o indicador PRP, que 16 dos 18 dos municípios priorizados (89%) atingiram a meta de redução definida. Apenas dois municípios ficaram com valores acima da meta: Charqueadas e Guaíba.

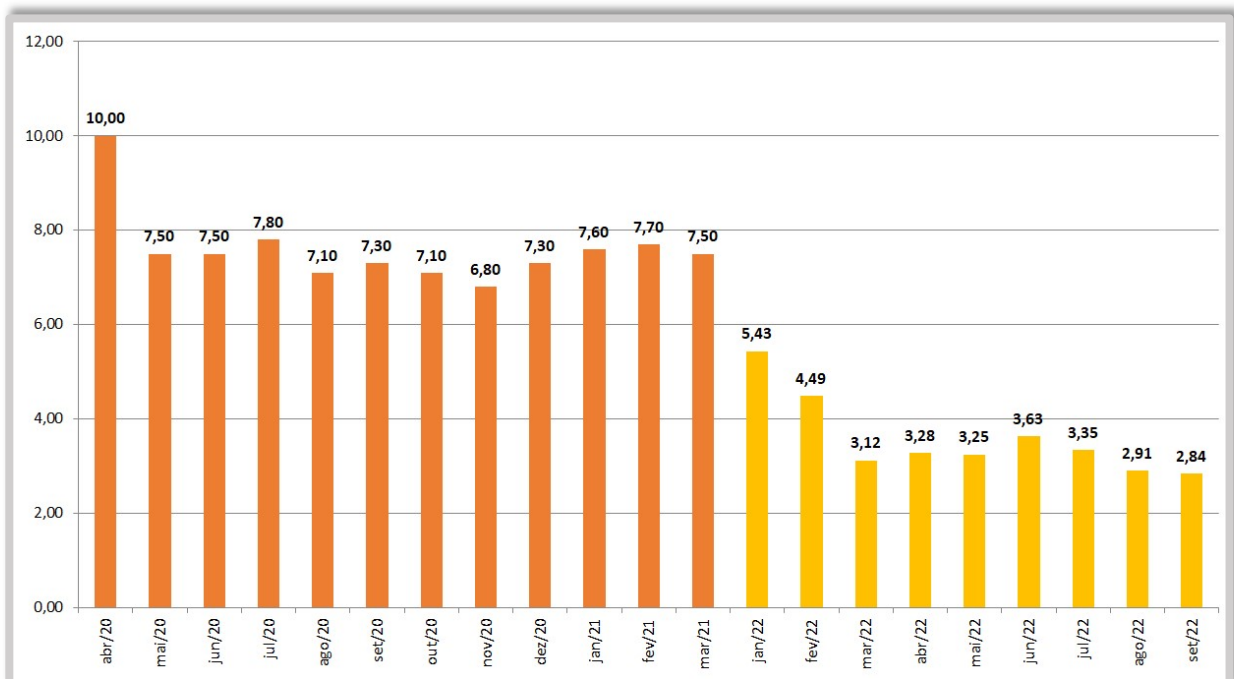
**Figura 20 – Indicador PRP – Municípios Priorizados 3º trimestre do PR**



**PSL – Percentual de faturas emitidas sem leitura - Distribuidora**

68. A Figura 21 apresenta a evolução do Indicador PSL da Distribuidora mostrando os valores do PSL do 2ºano base, em laranja, e dos nove primeiros meses de 2022, em amarelo. Não há meta estabelecida para o PR e os valores apresentados são bem menores que os observados durante o período de análise.

**Figura 21 - Evolução do PSL mensal em dois períodos: (a) abril/2020 a março/2021 e (b) janeiro/2022 a setembro/2022.**



Fonte: Período abril/2020 a março/2021 (cor laranja) - RF-0047/2021-AGERGS-SFE.

Período janeiro/2022 a setembro/2022 (cor amarela) - Anexo do Relatório de Acompanhamento do PR - Tema Faturamento.

### PRF - Percentual de refaturamentos – Distribuidora

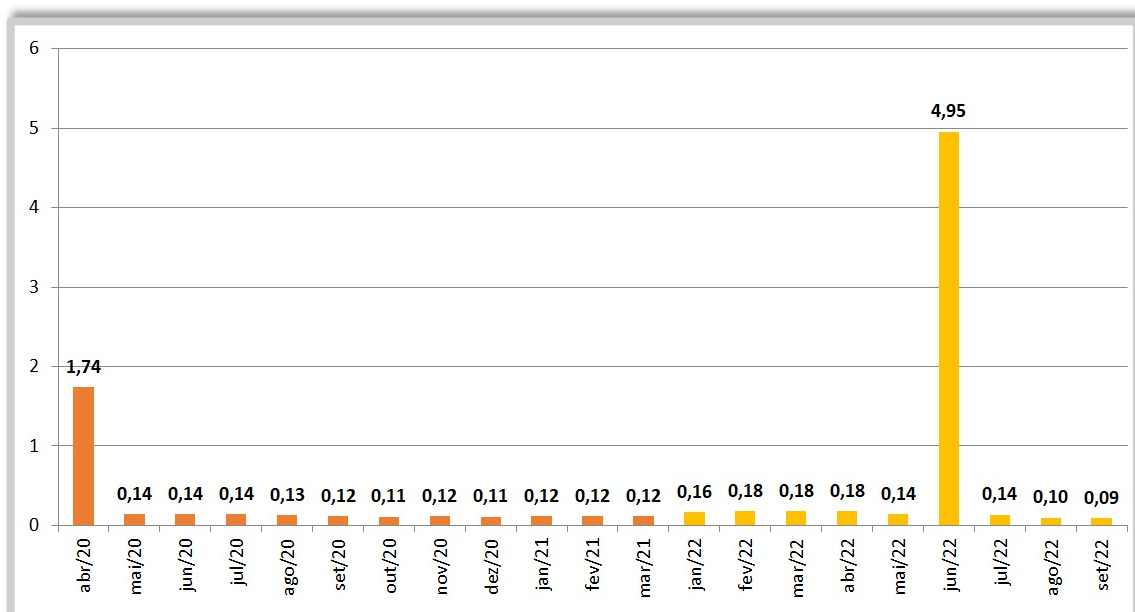
69. A Figura 23 apresenta o Indicador PRF da Distribuidora mostrando os valores do PRF mensal em dois períodos: (a) abril/2020 a março/2021, em laranja, e (b) janeiro/2022 a setembro/2022, em amarelo. Não há meta estabelecida para o indicador PRF no PR.

70. Nos cinco primeiros meses do período do PR, os valores do indicador PRF variaram entre 0,14% e 0,18%, e são valores considerados adequados.

71. Já no mês junho de 2022, houve um valor muito fora da curva, 4,95%, explicados pela Distribuidora como um erro pontual no sistema de faturamento. Houve a aplicação do adicional de bandeira tarifária divergente do estabelecido nas 3 primeiras etapas de faturamento. A CEEE-D de forma massiva realizou aproximadamente 200 mil refaturamentos.

72. No 3ºTRI os valores decresceram (0,14; 0,10 e 0,09) em função das ações realizadas pela Distribuidora.

**Figura 23 - Evolução do PRF mensal em dois períodos: (a) abril/2020 a março/2021 e (b) janeiro/2022 a setembro/2022.**



Fonte: Período abril/2020 a março/2021 (cor laranja) - RF-0047/2021-AGERGS-SFE.

Período janeiro/2022 a setembro/2022 (cor amarela) - Anexo do Relatório de Acompanhamento do PR - Tema Faturamento.

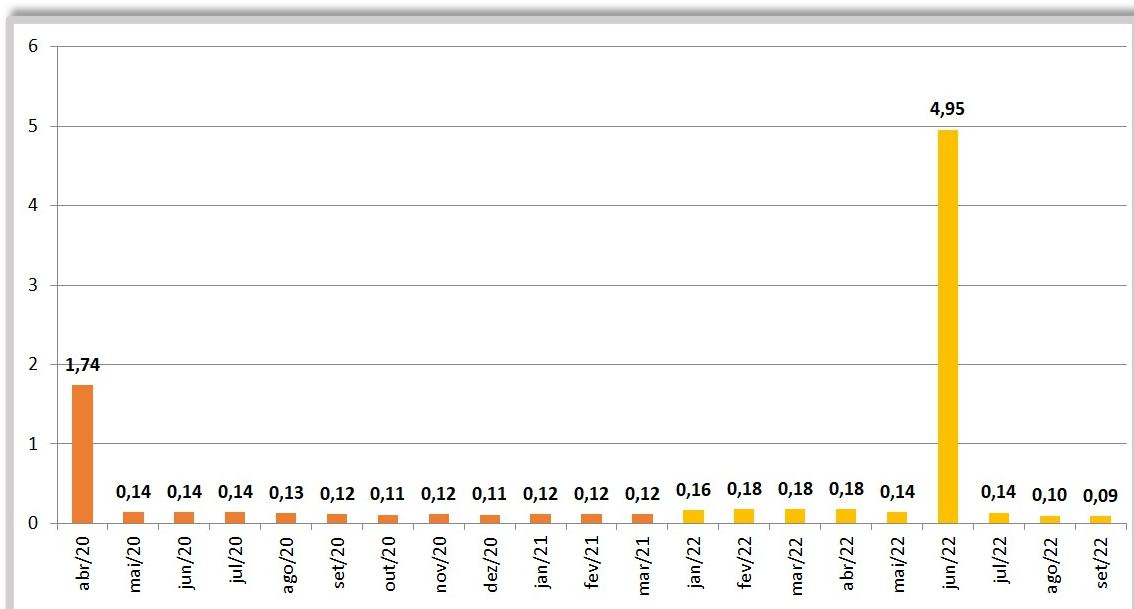
### PCF - Percentual de acertos de faturamento – Distribuidora

73. A Figura 24 apresenta o Indicador PCF da Distribuidora mostrando os valores do PRF mensal em dois períodos: (a) abril/2020 a março/2021, em laranja, e (b) janeiro/2022 a setembro/2022, em amarelo. Não há meta estabelecida para o indicador PCF no PR.

74. Nos cinco primeiros meses do período do PR, os valores do indicador PCF variaram entre 0,14% e 0,18%, e são valores considerados adequados.

75. No 3ºTRI os valores decresceram (0,14; 0,10 e 0,09) em função das ações realizadas pela Distribuidora.

**Figura 24 - Evolução do PCF mensal em dois períodos: (a) abril/2020 a março/2021 e (b) janeiro/2022 a setembro/2022.**



Fonte: Período abril/2020 a março/2021 (cor laranja) - RF-0047/2021-AGERGS-SFE.

Período janeiro/2022 a setembro/2022 (cor amarela) - Anexo do Relatório de Acompanhamento do PR - Tema Faturamento.

76. No mês junho de 2022, houve um valor muito fora da curva, 4,95%, explicados pela Distribuidora como um erro pontual no sistema de faturamento, como já descrito nos parágrafos anteriores para o indicador PRF.



### Situação das Ações do Plano de resultados

77. 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 setembro de 2022.

78. Destas ações, sete foram concluídas (1, 2, 3, 5, 6, 8 e 9). Três ações estão em andamento, uma no prazo (4), e duas atrasadas (7 e 10).

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

Item	Ações	Data Prevista Início da Implantação	Data Prevista Término da Implantação	Previsto setembro de 2022	Realizado	Situação
1	Leitura, faturamento e entrega –Estrutura e gestão	03/01/2022	31/05/2022	100%	100%	Concluída.
2	Leitura, Faturamento e Entrega – Novo modelo de contrato e Parceira	03/01/2022	29/04/2022	100%	100%	Concluída
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	78%	78%	Em Andamento e No Prazo
5	Leitura, Faturamento e Entrega - Implementar item de controle por coordenadas	01/03/2022	31/05/2022	100%	100%	Concluída
6	Leitura - Clientes Não Lidos	03/01/2022	29/04/2022	100%	100%	Concluída
7	Entrega - Implementar On Site Print (OSP)	03/01/2022	30/06/2022	100%	52%	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	100%	100%	Concluída
10	Atendimento - Novos Canais	03/01/2022	31/05/2022	100%	88%	Em Andamento com Atraso

79. Na Figura 25 a CEEE-D apresentou os principais ofensores às ações do PR.

### Figura 25 – Principais Ofensores

## Principais Ofensores



#### Ofensores com impacto acima do originalmente dimensionado, em especial, no primeiro trimestre de 2022:

- Migração da leitura para novo parceiro, com ajustes profundos no modelo de operação;
- Necessidade de renovação de 47% do quadro de leituristas no geral, sendo 66% Porto Alegre;
- Impactos pelo foco na segurança;
- Resistências ao novo modelo de gestão, monitoria e controle de atividades;
- Limitação de horas diárias trabalhadas, com eliminação do critério de produtividade, que implicava ampliação voluntária de jornada;
- Resistência a obrigatoriedade do uniforme e EPIs;
- Turn over médio de 7,5%;
- Elevado absenteísmo, que chegou em até 9% no período mais crítico;
- Dificuldades de seleção e contratação de mão-de-obra.

#### Outros impactos:

- Cobrança da bandeira - escassez hídrica;
- Demonstração da redução de ICMS em jan/2022;
- RTP CEEE-D, com efeitos plenos à partir de 22/12/21, refletindo em reclamações no primeiro trimestre de 2022;
- Aumento nas solicitações de MMGD.

80. A equipe de fiscalização determinou, no RF nº 0018/2022, que até o terceiro acompanhamento trimestral, a Distribuidora deveria apresentar ações complementares para diminuir ou eliminar o risco de que as metas do PR não sejam atendidas.

81. A Figura 26 apresenta o cronograma e o acompanhamento das cinco ações adicionais solicitadas pela equipe de fiscalização.

**Figura 26 – Ações Adicionais**

## Ações Adicionais



### Solicitação no RF nº 0018/2022 – AGERGS – SFE - Planejamento

Nº	Ação	Municípios beneficiados	Progresso (%)											
			jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23		
11	Migração do processo de backoffice de reclamações para EQTL Serviços	Todos				10%	15%	75%						
12	Ajuste na modalidade de contratação de leituristas motociclistas	Todos	25%	25%	50%									
13	Migração da leitura rural para a modalidade mensal	Todos				5%	5%	15%	15%	20%	20%	20%		
14	Revisar parâmetros de críticas de leitura no MS	Todos					50%	50%						
15	Qualificação do quadro de analistas de faturamento	Todos		10%	10%	10%	10%	60%						

### Solicitação no RF nº 0018/2022 – AGERGS – SFE - Acompanhamento

Nº	Ações	Municípios Priorizados	Data		Previsto Set/22 (%)	Realizado Set/22 (%)
			Prevista Início	Prevista Término		
11	Migração do processo de backoffice de reclamações para EQTL Serviços	Todos	25/10/2022	15/12/2022	0	0
12	Ajuste na modalidade de contratação de leituristas motociclistas	Todos	01/07/2022	30/09/2022	100	100
13	Migração da leitura rural para a modalidade mensal	Todos	17/10/2022	30/04/2023	0	0
14	Revisar parâmetros de críticas de leitura no MS	Todos	01/11/2022	15/12/2022	0	0
15	Qualificação do quadro de analistas de faturamento	Todos	01/08/2022	30/12/2022	25	25

## IV – CONCLUSÃO

82. Diante do exposto, observam-se nos períodos analisados, primeiros nove meses de 2022, que a CEEE-D cumpriu as metas dos indicadores QRT (12 meses) e PRP (12 meses). No entanto, com o registro dos Refaturamentos, essas metas não foram alcançadas na maioria dos meses do 3ºTRI.

83. Em relação às metas mensais de QRT, na maioria dos casos, os valores observados ficaram constantes e acima do QRT mensal esperado = 12, no período. Ou seja, a Distribuidora terá que intensificar as ações para que esses indicadores decresçam ainda mais no próximo trimestres para cumprir com o PR. No mês de setembro de 2022, observou-se o primeiro mês em que se atingiu o valor QRT mensal = 10,80, portanto abaixo do QRT mensal esperado = 12.

84. Para que a Meta QRT (12 meses) = 144 seja atingida, é necessário que QRT mensal no último trimestre do PR seja menor que 2. Ou seja, é muito pouco provável que a Meta QRT (12 meses) seja alcançada até dezembro de 2022.

85. Em relação às metas mensais de PRP, houve um acréscimo nos valores observados no período de janeiro a julho de 2022, porém abaixo do valor de PRP mensal esperado = 32%. Nos meses de agosto (38,34%) e setembro (33,89) o valor de PRP mensal esperado = 32% foi ultrapassado.

86. Quanto ao indicador PRP, é muito provável que a Meta PRP (12 meses) = 32% seja alcançada até dezembro de 2022.
87. Registra-se ainda, que com os efeitos dos Refaturamentos, os valores de QRT e PRP ficaram bem acima do valor mensal esperado no 2ºTRI e 3ºTRI do PR.
88. Quanto aos dezoito municípios priorizados, oito deles não cumpriram o IQF no n 3º TRI de 2022: Alvorada, Bagé, Herval, Hulha Negra, Minas do Leão, Mostardas, Pinheiro Machado, e Viamão. Esses municípios devem ter uma atenção maior e ações específicas da CEEE-D para que a Meta de IQF seja cumprida no final do PR.
89. Os demais indicadores, PSL, PRF e PCF não possuem meta estabelecida para o PR. Os três indicadores apresentaram valores adequados durante os três trimestres analisados. Porém, no mês de junho houve um erro massivo e pontual, já explicado e devidamente corrigido pela Distribuidora, que afetou os indicadores de PRF e PCF no mês em questão.
90. Quanto às ações definidas para PR no tema faturamento e seu cronograma, das dez, duas estão em andamento e atrasadas, uma em andamento e no prazo, e sete estão concluídas.
91. Quanto às ações adicionais ao PR, incluídas a partir do relatório do 3ºTRI, das cinco, uma está em andamento e no prazo, uma foi concluída, e três estão programadas para iniciar no 4ºTRI.
92. Assim, entendemos pela continuidade do PR de Faturamento, devendo a distribuidora envidar esforços para intensificar as ações em andamento para poder cumprir as metas do PR.

Porto Alegre, 30 de novembro de 2022.

*(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.