



# RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ANÁLISE DA DISTRIBUIÇÃO

Geração Distribuída

Distribuidora: Companhia Estadual de Distribuição de  
Energia Elétrica (CEEE-D)

Agente Fiscalizador: AGERGS - GPE

AGOSTO DE 2022

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>METODOLOGIA DE ANÁLISE .....</b>	<b>4</b>
3.1	ATENDIMENTO À GERAÇÃO DISTRIBUÍDA .....	4
<b>4.</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>6</b>
4.1	ANÁLISE DA DISTRIBUIDORA .....	6
4.2	ANÁLISE DOS MUNICÍPIOS.....	11
4.2.1	<i>Abrangência Geográfica .....</i>	<i>15</i>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>19</b>
<b>6.</b>	<b>RECOMENDAÇÃO .....</b>	<b>19</b>
<b>7.</b>	<b>ANEXO.....</b>	<b>20</b>
7.1	ORIENTAÇÕES.....	20
7.2	ESTRUTURA PADRÃO DO PLANO DE RESULTADOS.....	21

## RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

0016/2022-AGERGS-SFE

Processo AGERGS nº 000585-39.00/22-2

### 1. APRESENTAÇÃO

1. De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a ação fiscalizadora da ANEEL tem como objetivos primordiais a educação e a orientação dos agentes do setor de energia elétrica, e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos de concessão. Assim, visando à melhoria do desempenho da CEEE-D, a AGERGS realizou a análise dos serviços de distribuição de energia do assunto relacionado à “Geração Distribuída” da Concessionária.

2. A atividade de análise do serviço de distribuição constitui-se em uma avaliação detalhada de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço que, uma vez identificadas, serão caracterizadas por critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.

3. Concluída a análise, seus resultados são apresentados por meio do presente documento, ou seja, é emitido o Relatório de Fiscalização correspondente, constando o diagnóstico e as respectivas orientações ao Agente sobre as falhas ou problemas observados referentes ao tema supracitado.

### 2. OBJETIVOS

4. Os procedimentos de Análise têm como objetivo avaliar, para temas diversos, a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora de energia elétrica e a observância dos aspectos regulatórios em relação aos processos. Especificamente nesta avaliação o tema em pauta é o atendimento à Geração Distribuída – analisar as ações adotadas nos atendimentos às solicitações acesso de microgeração e minigeração distribuídas aos sistemas de distribuição de energia elétrica e o sistema de compensação de energia elétrica, conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 482/2012 e no Módulo 3 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica – PRODIST.

### 3. METODOLOGIA DE ANÁLISE

5. Para avaliação do desempenho da Empresa com relação ao tema Atendimento à Geração Distribuída – GD foram utilizados os dados enviados pela Distribuidora em resposta ao Ofício nº 134/2022-GPE, a partir dos quais foram obtidos os indicadores utilizados como base de análise, definidos a seguir.

#### 3.1 Atendimento à Geração Distribuída

6. Quanto ao atendimento da Distribuidora aos consumidores que desejam implantar a GD, os indicadores para tal avaliação são relacionados aos prazos de apresentação de parecer de acesso, de realização de vistoria e de execução da conexão, conforme seguem.

#### QRT – Quantidade relativa de reclamações totais

7. O indicador QRT afere o número de reclamações totais pertinentes ao tema GD em relação à quantidade de consumidores para cada 10.000 unidades. O cálculo do indicador é representado na equação 1.

$$QRT = \frac{\sum \text{Reclamações Totais}}{Ncons} \times 10.000 \quad (1)$$

8. Onde o número de “Reclamações Totais” é a soma das reclamações recebidas no 1º nível de atendimento para a tipologia Prazos (20.5) que são relacionadas aos pedidos de GD; “Ncons” é a quantidade de unidades consumidoras ativas. Para calcular o QRT em base anual, o Ncons deve ser a média aritmética do número de unidades consumidoras ativas mensal no período de 12 meses.

#### PRP – Percentual de reclamações procedentes

9. O indicador PRP afere o número de reclamações procedentes pertinentes ao tema GD em relação ao número de reclamações totais. O cálculo do indicador é representado na equação 2.

$$PRP = \frac{\sum \text{Reclamações Procedentes}}{\sum \text{Reclamações Totais}} \times 100 \quad (2)$$

O número de reclamações procedentes é determinado pela soma das reclamações procedentes no 1º nível de atendimento para a tipologia Prazos (20.5), apenas aquelas reclamações relacionadas aos pedidos de conexão de GD, no período de 12 meses. O indicador é calculado em base anual para os municípios ou regiões e para a distribuidora em base anual e mensal.

#### PSFP<sub>T</sub> – Percentual de serviços comerciais executados fora do prazo por tipo de serviço

10. O indicador  $PSFP_T$  determina o percentual de serviços comerciais executados pela distribuidora acima dos prazos regulatórios definidos na Seção 3.7 do Módulo 3 do PRODIST. O cálculo do indicador é representado na equação 3.

$$PSFP_T = \frac{\sum \text{Serviço_Executado_Fora_do_Prazo}}{\sum \text{Serviços_executados}} \times 100 \quad (3)$$

11. O Indicador é calculado para cada tipo de serviço (T), que pode ser: MCS, MNS, MCO, MNO, VGD e ACN, em base anual e mensal para a distribuidora.

#### **PSFP<sub>G</sub> – Percentual de serviços comerciais executados fora do prazo por grupo de serviço**

12. O indicador  $PSFP_G$  determina o percentual de serviços comerciais executados pela distribuidora acima dos prazos regulatórios definidos na Seção 3.7 do Módulo 3 do PRODIST. O indicador deve ser calculado pela média ponderada dos indicadores  $PSFP_T$  por tipo de serviço em relação aos seus quantitativos. O Indicador é calculado em base anual para cada município. O cálculo do indicador é representado na equação 4.

$$PSFP_G = \frac{\sum(PSFP_T \times \text{Qtd.Serv.T_Exec.})}{\sum \text{Serv.Exec.}} \times 100 \quad (4)$$

#### **PAT<sub>T</sub> – Prazo médio dos serviços comerciais executados acima dos prazos regulatórios por tipo de serviço**

13. O indicador  $PAT_T$  determina o prazo médio de conclusão de cada tipo de serviço, incluindo apenas os pedidos atendidos acima dos prazos regulatórios. O cálculo do indicador é representado na equação 5.

$$PAT_T = \frac{\sum(\text{Prazo dos Serv. T Exec. acima do regulatório})}{\text{Qtd. Serv. T Exec. acima regulatório}} \quad (5)$$

14. O Indicador é calculado para cada tipo de serviço (T), que pode ser: MCS, MNS, MCO, MNO, VGD e ACN, em base anual e mensal para a distribuidora.

#### **PAT<sub>G</sub> – Prazo médio dos serviços comerciais executados acima dos prazos regulatórios por grupo de Serviço**

15. O indicador  $PAT_G$  determina o prazo médio de conclusão de cada grupo de serviço, incluindo apenas os pedidos atendidos acima dos prazos regulatórios. O indicador deve ser calculado em base anual para cada município, por meio da média ponderada dos indicadores  $PAT_T$  por tipo de serviço em relação aos seus quantitativos, conforme a equação 6.

$$PAT_G = \frac{\sum(PAT_T_{\text{município}})}{\sum \text{Qtd.Serv.Exec.acima regulatório do município}} \quad (6)$$

### **QSFP<sub>T</sub> - Quantidade de serviços comerciais executados fora do prazo por tipo de serviço**

16. O indicador QSFP<sub>T</sub> é o total de serviços realizados fora do prazo para cada tipo de serviço. Ele é calculado para cada tipo de serviço (MCS, MNS, MCO, MNO, VGD e ACN), em base anual e mensal para a distribuidora.

### **QSFP<sub>G</sub> - Quantidade de serviços comerciais executados fora do prazo por grupo de serviço**

17. O indicador QSFP<sub>G</sub> determina a quantidade serviços fora do prazo realizados para o grupo de serviços. O indicador é calculado, em base anual para cada município, por meio soma dos indicadores QSFP<sub>T</sub> por tipo de serviço, conforme equação 7.

$$QSFP_G = \Sigma(QSFP_T) \quad (7)$$

### **IGD – Índice de qualidade do atendimento a Geração Distribuída**

18. O IGD tem por objetivo mensurar a qualidade do atendimento à Geração Distribuída em cada município ou região atendido pela distribuidora.

19. Inicialmente se faz a normalização dos indicadores calculados, por meio da divisão do valor de cada município pelo valor máximo da série ( $I_{normalizado} = I_{T\_município} / I_{T\_máximo}$ ). Após essa etapa, obtém-se o IGD por meio da soma dos indicadores normalizados para cada município. A equação 8 ilustra o cálculo.

$$IGD = \frac{nQRT+nPRP+nPSFP_G+nPAT_G+nQSFP_G}{5} \quad (8)$$

Onde: nQRT, nPRP, nPSFP<sub>G</sub>, nPAT<sub>G</sub> e nQSFP<sub>G</sub> são os indicadores QRT, PRP, PSFP<sub>G</sub>, PAT<sub>G</sub> e QSFP<sub>G</sub> normalizados.

20. Observa-se que o valor do IGD pode variar de 0 a 1, assim, o valor do índice quanto mais próximo a 1 representa precariedade na qualidade do atendimento à Geração Distribuída no município.

## **4. ANÁLISE DOS DADOS**

### **4.1 Análise da Distribuidora**

21. Para avaliação do desempenho da Empresa com relação ao tema GD foram utilizados os dados enviados pela Distribuidora em resposta ao Ofício nº 134/2022-GPE, referente ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

22. Quanto aos indicadores QRT e PRP (Tabela 1 e Figura 1) da CEEE-D na avaliação mensal, observa-se um expressivo aumento no número de reclamações a cada 10 mil UCs quando comparado o período de

abril a setembro de 2021 com o período de outubro de 2021 a março de 2022. Sobre o indicador PRP, que mede o percentual de procedência das reclamações, nota-se uma redução do mesmo com uma média de 61% e desvio-padrão de 9%.

Tabela 1 - QRT e PRP do tema GD.

Mês	Ano	UCs	Reclamações	QRT	PRP	
4	2021	1773797	82	0,46	71%	
5	2021	1773964	76	0,43	75%	
6	2021	1774800	71	0,40	70%	
7	2021	1776217	36	0,20	61%	
8	2021	1777420	29	0,16	48%	
9	2021	1779001	41	0,23	49%	
10	2021	1782470	154	0,86	55%	
11	2021	1784997	341	1,91	59%	
12	2021	1788706	935	5,23	68%	
1	2022	1794167	601	3,35	55%	
2	2022	1795689	558	3,11	47%	
3	2022	1794885	961	5,35	66%	
				Anual	21,79	61%
				Média	1,8	61%
				Desvio-Padrão	1,9	9%

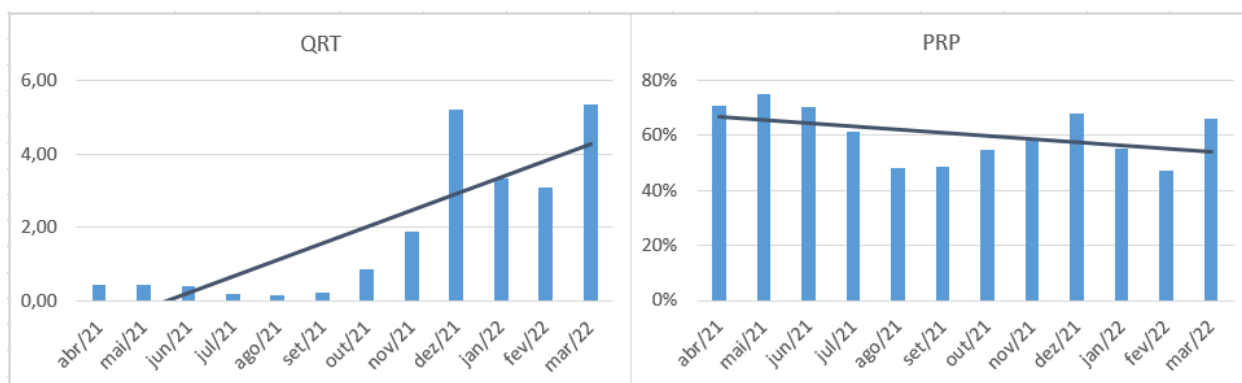
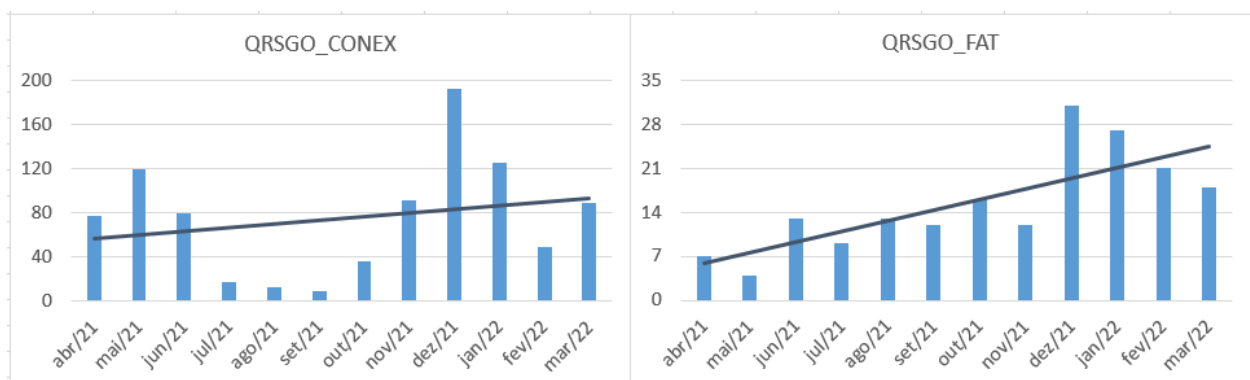


Figura 1 – QRT e PRP do tema GD.

23. A Tabela 2 e a Figura 2 trazem as quantidades de reclamações registradas na Ouvidoria da ANEEL sobre Conexão de GD e Faturamento de GD. Nota-se que o indicador QRSGO\_CONEX apresentou aumento no período com alta volatilidade, já o indicador QRSGO\_FAT também apresentou aumento no período, mas com desvio-padrão inferior.

**Tabela 2 – QRSGO\_Conexão e QR\_SGO\_Faturamento do tema GD.**

Mês	Ano	QRSGO_CONEX	QRSGO_FAT
4	2021	77	7
5	2021	120	4
6	2021	80	13
7	2021	17	9
8	2021	13	13
9	2021	9	12
10	2021	36	16
11	2021	91	12
12	2021	193	31
1	2022	125	27
2	2022	49	21
3	2022	89	18
Anual		899	183
Média		74,9	15,3
Desvio-Padrão		52,2	7,6


**Figura 2 - QRSGO\_Conexão e QR\_SGO\_Faturamento do tema GD.**

24. A Tabela 3 apresenta as quantidades de serviços fora do prazo relacionados ao tema GD. Nota-se a preponderância de atrasos na conexão de microgeração distribuída sem obras (MCS) e na vistoria de geração distribuída (VGD).

**Tabela 3 – QSFP dos serviços relacionados a GD.**

Data	QSFP_MCS	QSFP_MNS	QSFP_MCO	QSFP_MNO	QSFP_VGD	QSFP_ACN
abr/21	178	0	0	0	207	0
mai/21	350	2	0	0	170	0
jun/21	163	0	0	0	79	0
jul/21	4	0	0	0	5	0
ago/21	95	1	0	0	9	0
set/21	146	3	0	0	18	0



Data	QSFP_MCS	QSFP_MNS	QSFP_MCO	QSFP_MNO	QSFP_VGD	QSFP_ACN
out/21	205	1	1	0	18	0
nov/21	182	1	2	0	29	0
dez/21	179	1	0	0	76	0
jan/22	181	3	1	0	125	0
fev/22	108	1	1	0	70	0
mar/22	198	2	2	0	165	0
Média	165,8	1,3	0,6	0,0	80,9	0,0
Desvio-Padrão	77,6	1,0	0,8	0,0	67,4	0,0

A Tabela 4 apresenta os percentuais de serviços fora do prazo relacionados ao tema GD. Os principais indicadores, pelo critério de demanda dos consumidores, são o MCS e VGD. Nota-se que a conexão de microgeração distribuída apresenta um atraso médio de 27% e que a vistoria de GD possui um atraso médio de 19% dos serviços. Os serviços ACN, MNO e MCO não possuem indicadores para alguns meses pois não constam solicitações desses serviços.

**Tabela 4 - PSFP dos serviços relacionados a GD.**

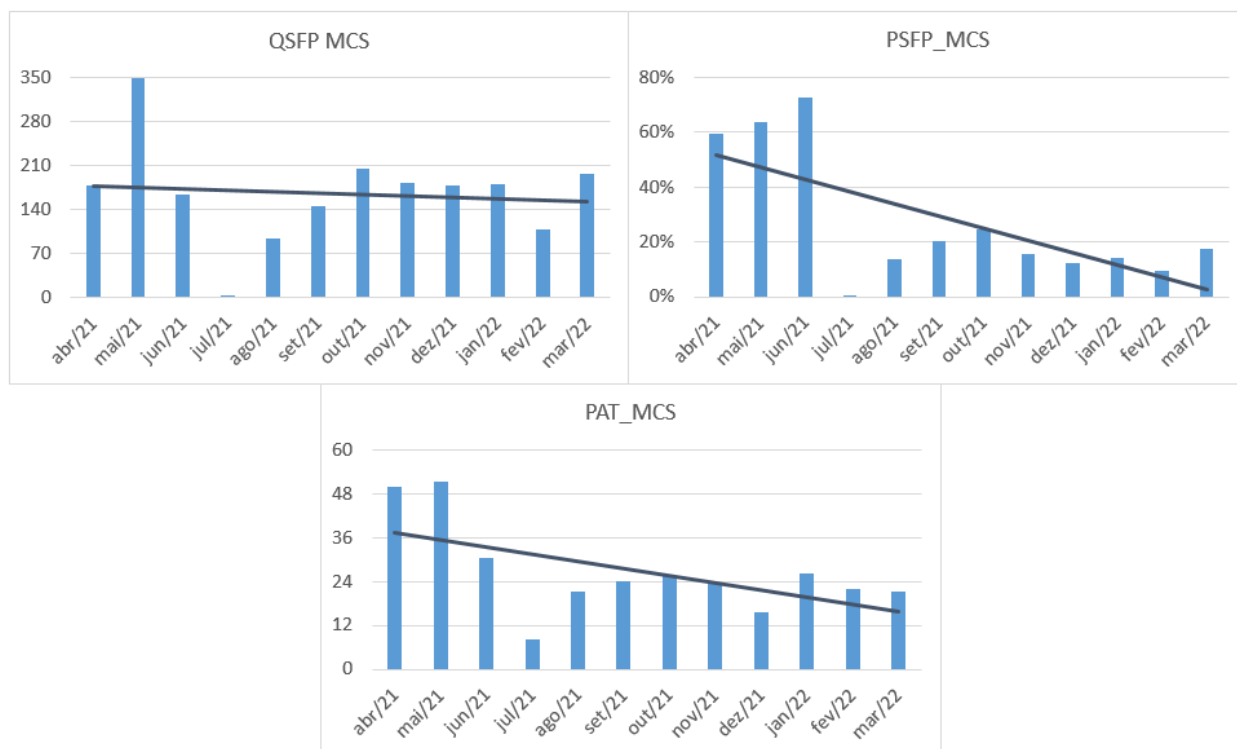
Data	PSFP_MCS	PSFP_MNS	PSFP_MCO	PSFP_MNO	PSFP_VGD	PSFP_ACN
abr/21	60%	0%	-	-	49%	-
mai/21	64%	33%	-	-	41%	-
jun/21	72%	-	-	-	54%	-
jul/21	1%	-	-	-	4%	-
ago/21	14%	33%	0%	-	2%	-
set/21	20%	100%	-	-	3%	-
out/21	25%	20%	100%	-	3%	-
nov/21	15%	50%	100%	-	5%	-
dez/21	12%	33%	-	-	8%	-
jan/22	14%	75%	50%	-	8%	-
fev/22	10%	33%	50%	-	7%	-
mar/22	18%	67%	50%	-	13%	-
Média	27%	-	-	-	16%	-
Desvio-Padrão	23%	-	-	-	19%	-

25. A Tabela 5 apresenta os prazos médios dos serviços executados acima dos prazos regulatórios. Os principais indicadores, pelo critério de demanda dos consumidores, são o MCS e VGD. Destaca-se a conexão de microgeração distribuída que apresenta um prazo médio 26,6 dias e a vistoria de GD que possui um prazo médio de 21 dias para os serviços executados fora do prazo regulatório. Os serviços ACN, MNO e MCO não possuem indicadores para alguns meses pois não constam solicitações desses serviços.

**Tabela 5 - PAT dos serviços relacionados a GD.**

Data	PAT_MCS	PAT_MNS	PAT_MCO	PAT_MNO	PAT_VGD	PAT_ACN
abr/21	50	-	-	-	34	-
mai/21	51	154	-	-	33	-
jun/21	31	-	-	-	19	-
jul/21	8	-	-	-	11	-
ago/21	21	31	-	-	13	-
set/21	24	7	-	-	13	-
out/21	26	20	74	-	18	-
nov/21	24	111	82	-	21	-
dez/21	16	0	-	-	26	-
jan/22	26	19	151	-	22	-
fev/22	22	9	188	-	23	-
mar/22	21	42	154	-	21	-
Média	26,6	-	-	-	21,2	-
Desvio- Padrão	12,0	-	-	-	6,8	-

26. A Figura 3 traz os indicadores QSFP, PSFP e PAT para o serviço MCS. Nota-se uma tendência estável da quantidade de serviços fora do prazo, assim como uma diminuição do percentual de serviço fora do prazo e do prazo dos serviços fora do prazo.



**Figura 3 – QSFP, PSFP e PAT do serviço MCS.**

27. A Figura 4 traz os indicadores QSFP, PSFP e PAT para o serviço de vistoria VGD. Nota-se uma tendência decrescente da quantidade de serviços fora do prazo, assim como uma expressiva diminuição do percentual de serviço fora do prazo e do prazo dos serviços fora do prazo.

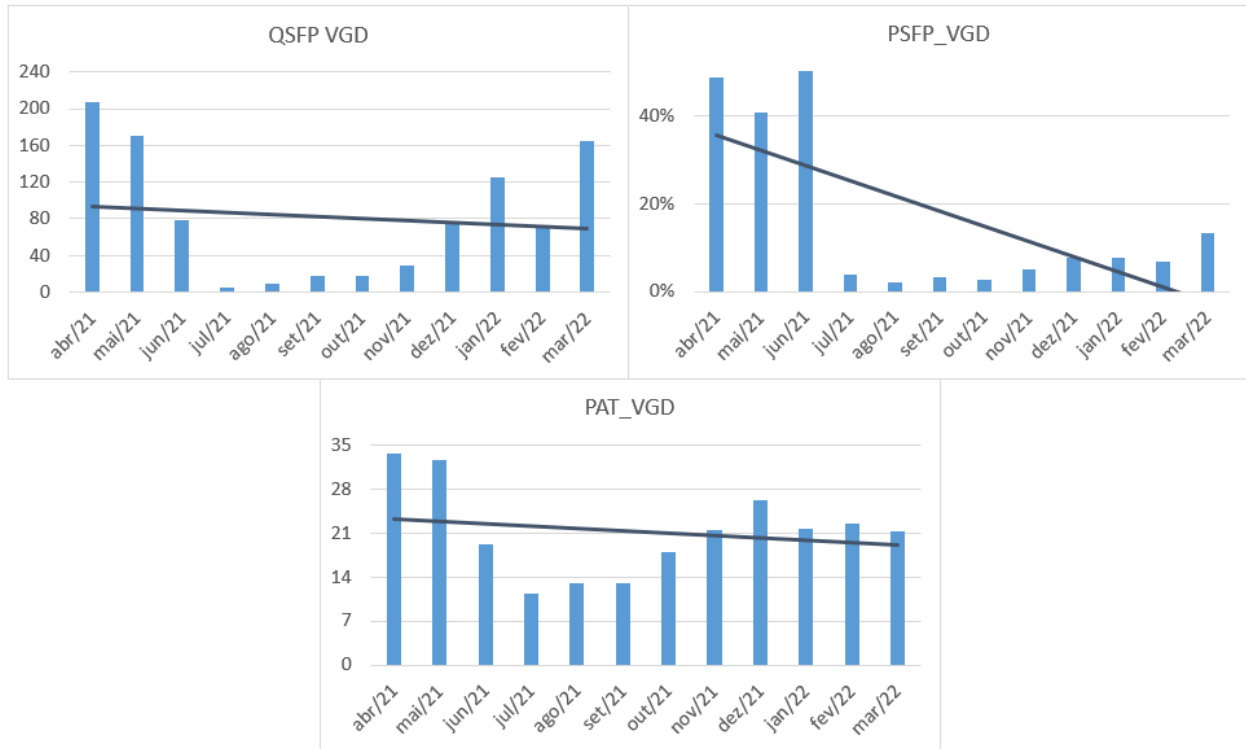


Figura 4 - QSFP, PSFP e PAT do serviço VGD.

## 4.2 Análise dos Municípios

28. Na Análise Nível 2 avalia-se o serviço prestado pela distribuidora de forma abrangente, isto é, identificando-se os municípios dentro da área de concessão onde a qualidade do serviço encontra-se precária.

29. A Tabela 6 apresenta os indicadores QRT, PRP, QSFP, PSFPG e PATG para todos os 72 municípios da área de concessão da CEEE-D. Destaca-se a quantidade de serviços fora do prazo de Porto Alegre (548) e Pelotas (444), assim como a quantidade de reclamações por 10 mil UCs em Charqueadas (121).

Tabela 6 – Indicadores dos municípios do tema GD.

IBGE	Nome	QRT	PRP	QSFP	PSFPG	PATG
4300604	ALVORADA	28	64%	76	14%	25
4300638	AMARAL FERRADOR	10	0%	6	27%	18

<b>IBGE</b>	<b>Nome</b>	<b>QRT</b>	<b>PRP</b>	<b>QSFP</b>	<b>PSFPG</b>	<b>PATG</b>
4300851	ARAMBARE	20	33%	11	21%	32
4301073	ARROIO DO PADRE	35	33%	6	19%	58
4301057	ARROIO DO SAL	9	53%	22	15%	21
4301107	ARROIO DOS RATOS	31	45%	14	11%	19
4301305	ARROIO GRANDE	51	65%	30	29%	27
4301602	BAGE	9	64%	60	13%	29
4301636	BALNEARIO PINHAL	5	78%	7	10%	11
4301750	BARAO DO TRIUNFO	17	50%	1	7%	32
4301909	BARRA DO RIBEIRO	36	30%	17	15%	37
4302709	BUTIA	49	57%	26	12%	23
4303509	CAMAQUA	24	60%	117	26%	34
4304358	CANDIOTA	7	100%	1	4%	77
4304507	CANGUCU	22	74%	76	17%	45
4304630	CAPAO DA CANOA	11	53%	52	16%	16
4304663	CAPAO DO LEAO	22	52%	33	24%	57
4304671	CAPIVARI DO SUL	92	60%	13	14%	9
4304713	CARAA	39	41%	1	2%	9
4305124	CERRITO	16	100%	5	26%	18
4305173	CERRO GRANDE DO SUL	40	79%	39	32%	32
4305355	CHARQUEADAS	121	56%	100	13%	28
4305439	CHUI	0	0%	2	22%	13
4305447	CHUVISCA	39	29%	20	38%	45
4305454	CIDREIRA	2	50%	9	15%	8
4306056	CRISTAL	24	50%	11	22%	36
4306502	DOM FELICIANO	16	78%	36	34%	45
4306601	DOM PEDRITO	29	46%	23	11%	21
4306551	DOM PEDRO DE ALCANTARA	7	100%	2	13%	13
4306767	ELDORADO DO SUL	35	67%	42	15%	19
4306908	ENCRUZILHADA DO SUL	28	83%	32	38%	46
4309308	GUAIBA	34	65%	84	14%	43
4307104	HERVAL	5	50%	4	29%	73
4309654	HULHA NEGRA	0	0%	0	0%	0
4310330	IMBE	10	60%	28	12%	16
4310652	ITATI	56	38%	5	15%	22
4311007	JAGUARAO	23	73%	19	18%	30
4311502	LAVRAS DO SUL	12	80%	6	22%	38
4311734	MAMPITUBA	7	100%	4	17%	2
4311775	MAQUINE	29	31%	6	8%	11
4311981	MARIANA PIMENTEL	52	55%	4	12%	36
4312252	MINAS DO LEAO	38	58%	7	18%	20
4312443	MORRINHOS DO SUL	12	50%	7	29%	9
4312450	MORRO REDONDO	29	70%	6	8%	103

IBGE	Nome	QRT	PRP	QSFP	PSFPG	PATG
4312500	MOSTARDAS	33	41%	20	17%	13
4313508	OSORIO	28	61%	58	9%	15
4313656	PALMARES DO SUL	5	75%	8	9%	8
4313953	PANTANO GRANDE	71	38%	18	17%	25
4314175	PEDRAS ALTAS	0	0%	3	100%	19
4314209	PEDRO OSORIO	45	76%	5	12%	19
4314407	PELOTAS	30	69%	444	22%	39
4314506	PINHEIRO MACHADO	19	83%	4	10%	35
4314605	PIRATINI	42	63%	15	18%	38
4314902	PORTO ALEGRE	16	60%	548	14%	25
4315602	RIO GRANDE	20	69%	122	16%	26
4317301	SANTA VITORIA DO PALMAR	10	83%	22	26%	47
4317608	STO. ANTONIO DA PATRULHA	34	56%	53	11%	15
4318408	SAO JERONIMO	71	41%	32	11%	30
4318507	SAO JOSE DO NORTE	10	43%	5	9%	49
4318804	SAO LOURENCO DO SUL	54	57%	165	29%	36
4320354	SENTINELA DO SUL	39	80%	14	33%	36
4320552	SERTAO SANTANA	99	76%	16	25%	30
4321105	TAPES	21	61%	17	20%	29
4321352	TAVARES	12	50%	5	16%	14
4321436	TERRA DE AREIA	23	64%	10	14%	16
4321501	TORRES	13	46%	43	16%	15
4321600	TRAMANDAI	12	62%	34	11%	19
4321667	TRES CACHOEIRAS	27	71%	12	16%	21
4321832	TRES FORQUILHAS	13	50%	5	28%	15
4322327	TURUCU	27	75%	9	19%	37
4323002	VIAMAO	29	59%	140	14%	25
4323804	XANGRI-LA	42	57%	85	16%	11

30. A Tabela 7 apresenta os indicadores da Tabela 6 normalizados e ordenados do maior para o menor Índice de qualidade de atendimento à Geração Distribuída. Os dezoito municípios (25%) com maior IGD estão selecionados por essa análise. Os municípios selecionados estão destacados em negrito e vão de Pelotas a Capão do Leão. O município de Candiota contou com apenas 1 serviço fora do prazo e foi substituído por Capão do Leão que teve 33 serviços fora do prazo.

Tabela 7 – Indicadores normalizados e IGD.

IBGE	Nome	QRT	PRP	QSFP	PSFPG	PATG	IGD
4314407	<b>PELOTAS</b>	0,25	0,69	0,81	0,22	0,38	0,47
4320552	<b>SERTAO SANTANA</b>	0,82	0,76	0,03	0,25	0,29	0,43
4305355	<b>CHARQUEADAS</b>	1,00	0,56	0,18	0,13	0,27	0,43
4314902	<b>PORTO ALEGRE</b>	0,13	0,60	1,00	0,14	0,25	0,42

IBGE	Nome	QRT	PRP	QSFP	PSFPG	PATG	IGD
4312450	<b>MORRO REDONDO</b>	0,24	0,70	0,01	0,08	1,00	0,41
4318804	<b>SAO LOURENCO DO SUL</b>	0,45	0,57	0,30	0,29	0,35	0,39
4306908	<b>ENCRUZILHADA DO SUL</b>	0,23	0,83	0,06	0,38	0,45	0,39
4304358	CANDIOTA	0,06	1,00	0,00	0,04	0,75	0,37
4320354	<b>SENTINELA DO SUL</b>	0,33	0,80	0,03	0,33	0,35	0,36
4305173	<b>CERRO GRANDE DO SUL</b>	0,33	0,79	0,07	0,32	0,31	0,36
4306502	<b>DOM FELICIANO</b>	0,14	0,78	0,07	0,34	0,43	0,35
4301305	<b>ARROIO GRANDE</b>	0,42	0,65	0,05	0,29	0,26	0,34
4304507	<b>CANGUCU</b>	0,18	0,74	0,14	0,17	0,44	0,33
4317301	<b>SANTA VITORIA DO PALMAR</b>	0,08	0,83	0,04	0,26	0,46	0,33
4309308	<b>GUAIBA</b>	0,28	0,65	0,15	0,14	0,42	0,33
4304671	<b>CAPIVARI DO SUL</b>	0,76	0,60	0,02	0,14	0,09	0,32
4303509	<b>CAMAQUA</b>	0,20	0,60	0,21	0,26	0,33	0,32
4305124	<b>CERRITO</b>	0,13	1,00	0,01	0,26	0,18	0,32
4304663	<b>CAPAO DO LEAO</b>	0,18	0,52	0,06	0,24	0,55	0,31
4314605	PIRATINI	0,35	0,63	0,03	0,18	0,37	0,31
4307104	HERVAL	0,04	0,50	0,01	0,29	0,71	0,31
4322327	TURUCU	0,23	0,75	0,02	0,19	0,36	0,31
4311502	LAVRAS DO SUL	0,10	0,80	0,01	0,22	0,37	0,30
4315602	RIO GRANDE	0,17	0,69	0,22	0,16	0,25	0,30
4323002	VIAMAO	0,24	0,59	0,26	0,14	0,25	0,30
4305447	CHUVISCA	0,32	0,29	0,04	0,38	0,44	0,29
4318408	SAO JERONIMO	0,59	0,41	0,06	0,11	0,29	0,29
4314209	PEDRO OSORIO	0,37	0,76	0,01	0,12	0,18	0,29
4311981	MARIANA PIMENTEL	0,43	0,55	0,01	0,12	0,35	0,29
4314506	PINHEIRO MACHADO	0,16	0,83	0,01	0,10	0,34	0,29
4311007	JAGUARAO	0,19	0,73	0,03	0,18	0,29	0,29
4313953	PANTANO GRANDE	0,59	0,38	0,03	0,17	0,24	0,28
4300604	ALVORADA	0,24	0,64	0,14	0,14	0,24	0,28
4301073	ARROIO DO PADRE	0,29	0,33	0,01	0,19	0,56	0,28
4306767	ELDORADO DO SUL	0,29	0,67	0,08	0,15	0,18	0,27
4302709	BUTIA	0,41	0,57	0,05	0,12	0,22	0,27
4323804	XANGRI-LA	0,35	0,57	0,16	0,16	0,10	0,27
4306551	DOM PEDRO DE ALCANTARA	0,06	1,00	0,00	0,13	0,13	0,27
4321667	TRES CACHOEIRAS	0,22	0,71	0,02	0,16	0,20	0,27
4321105	TAPES	0,18	0,61	0,03	0,20	0,28	0,26
4312252	MINAS DO LEAO	0,32	0,58	0,01	0,18	0,20	0,26
4306056	CRISTAL	0,20	0,50	0,02	0,22	0,35	0,26
4311734	MAMPITUBA	0,06	1,00	0,01	0,17	0,02	0,25
4301602	BAGE	0,08	0,64	0,11	0,13	0,28	0,25
4310652	ITATI	0,47	0,38	0,01	0,15	0,21	0,24
4317608	STO. ANTONIO DA PATRULHA	0,28	0,56	0,10	0,11	0,15	0,24

IBGE	Nome	QRT	PRP	QSFP	PSFPG	PATG	IGD
4313508	OSORIO	0,23	0,61	0,11	0,09	0,15	0,24
4314175	PEDRAS ALTAS	0,00	0,00	0,01	1,00	0,18	0,24
4301909	BARRA DO RIBEIRO	0,30	0,30	0,03	0,15	0,36	0,23
4321436	TERRA DE AREIA	0,19	0,64	0,02	0,14	0,15	0,23
4321600	TRAMANDAI	0,10	0,62	0,06	0,11	0,19	0,22
4318507	SAO JOSE DO NORTE	0,08	0,43	0,01	0,09	0,48	0,22
4306601	DOM PEDRITO	0,24	0,46	0,04	0,11	0,20	0,21
4301636	BALNEARIO PINHAL	0,05	0,78	0,01	0,10	0,11	0,21
4321832	TRES FORQUILHAS	0,11	0,50	0,01	0,28	0,15	0,21
4304630	CAPAO DA CANOA	0,09	0,53	0,09	0,16	0,16	0,21
4300851	ARAMBARE	0,17	0,33	0,02	0,21	0,31	0,21
4301107	ARROIO DOS RATOS	0,25	0,45	0,03	0,11	0,18	0,20
4301750	BARAO DO TRIUNFO	0,14	0,50	0,00	0,07	0,31	0,20
4310330	IMBE	0,08	0,60	0,05	0,12	0,16	0,20
4312500	MOSTARDAS	0,27	0,41	0,04	0,17	0,13	0,20
4301057	ARROIO DO SAL	0,07	0,53	0,04	0,15	0,21	0,20
4312443	MORRINHOS DO SUL	0,10	0,50	0,01	0,29	0,09	0,20
4313656	PALMARES DO SUL	0,04	0,75	0,01	0,09	0,07	0,19
4321501	TORRES	0,11	0,46	0,08	0,16	0,14	0,19
4321352	TAVARES	0,10	0,50	0,01	0,16	0,14	0,18
4304713	CARAA	0,32	0,41	0,00	0,02	0,09	0,17
4305454	CIDREIRA	0,02	0,50	0,02	0,15	0,08	0,15
4311775	MAQUINE	0,24	0,31	0,01	0,08	0,11	0,15
4300638	AMARAL FERRADOR	0,08	0,00	0,01	0,27	0,18	0,11
4305439	CHUI	0,00	0,00	0,00	0,22	0,13	0,07
4309654	HULHA NEGRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

#### 4.2.1 Abrangência Geográfica

31. Acerca dos mapas da Figura 5 a Figura 10 nota-se a preponderância da quantidade de serviços fora do prazo nos municípios de Porto Alegre e Pelotas. Também se verifica que o prazo médio dos serviços realizados acima do prazo regulatório possui as maiores violações nas regiões central e sul da concessionária.

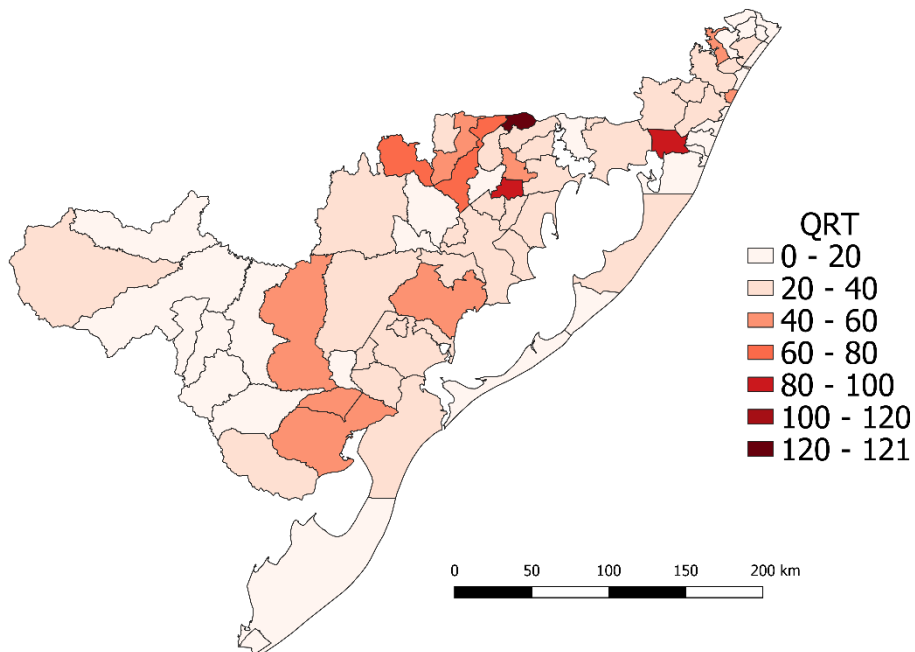


Figura 5 – QRT da CEEE-D de 04/2021 a 03/2022 para o tema GD.

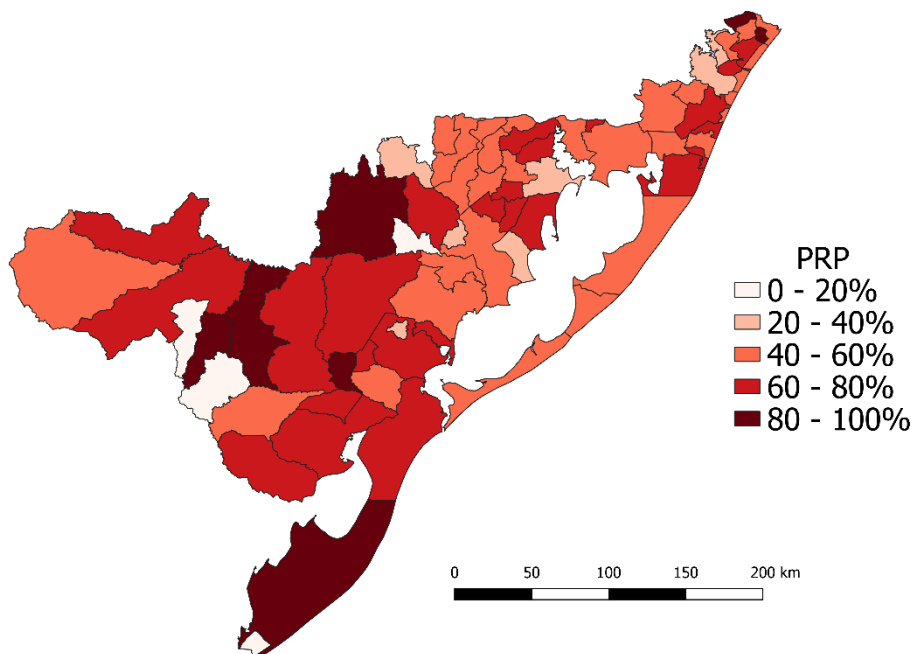


Figura 6- PRP da CEEE-D de 04/2021 a 03/2022 para o tema GD.



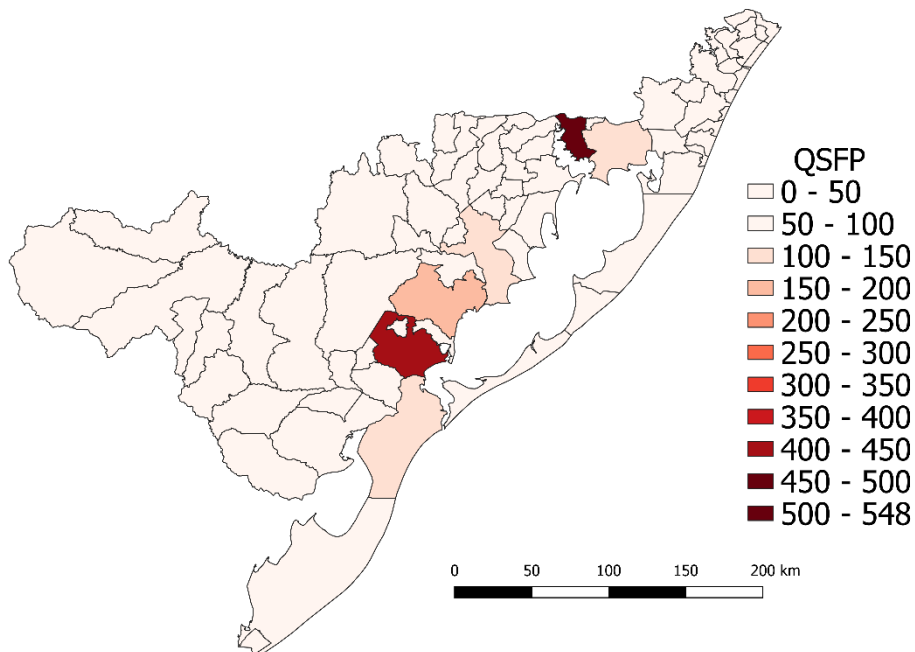


Figura 7 - QSFP da CEEE-D de 04/2021 a 03/2022 para o tema GD.

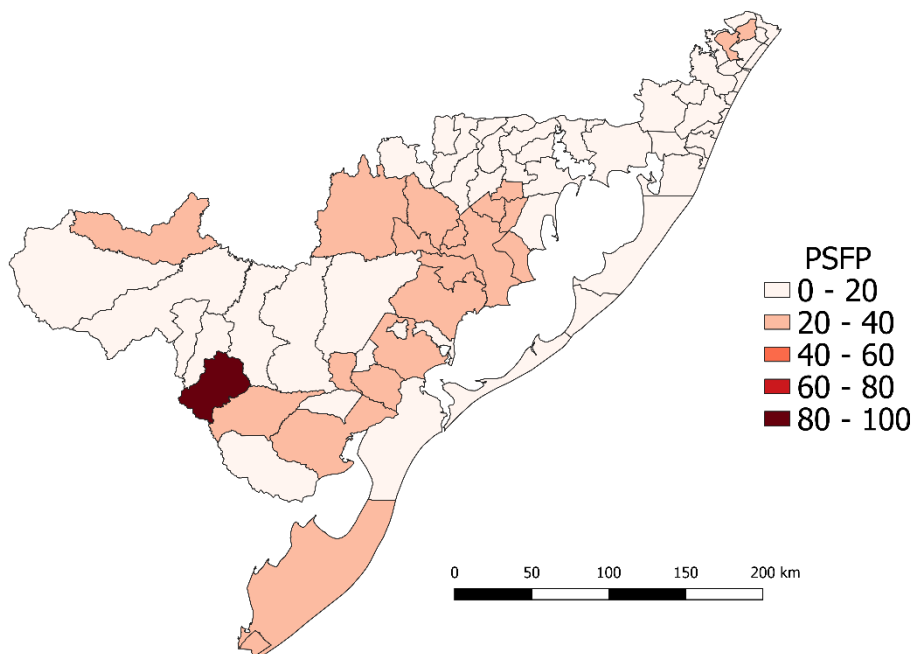


Figura 8 - PSFP da CEEE-D de 04/2021 a 03/2022 para o tema GD.

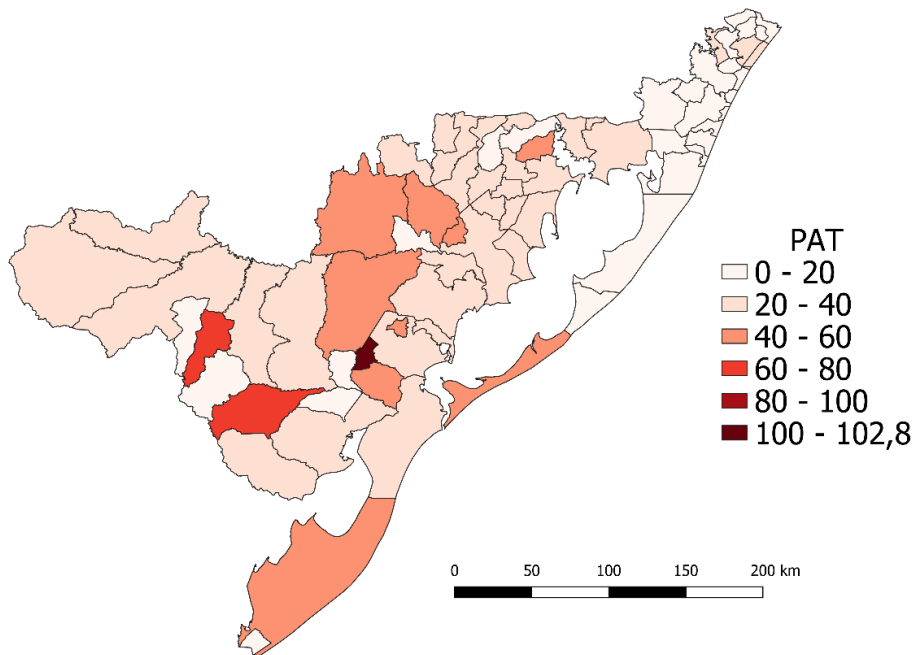


Figura 9 - PAT da CEEE-D de 04/2021 a 03/2022 para o tema GD.

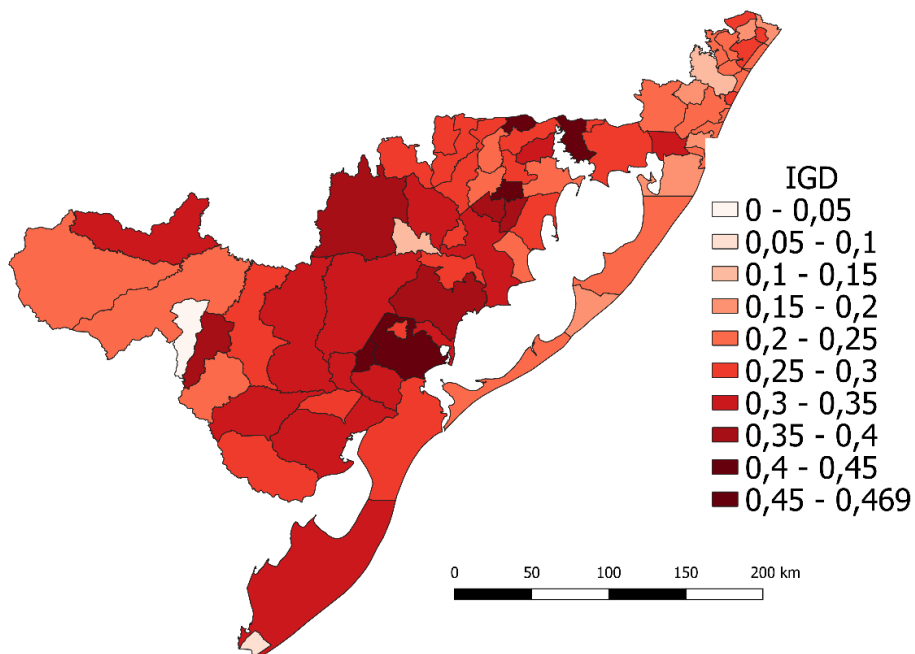


Figura 10 - IGD da CEEE-D de 04/2021 a 03/2022 para o tema GD.

## 5. CONCLUSÕES

32. Com base na análise do tema Geração Distribuída – GD, segundo os dados fornecidos pela CEEE-D, no período avaliado (01/04/2021 – 31/03/2022) constata-se um aumento expressivo do indicador QRT. Essa tendência também aparece nas reclamações sobre faturamento e conexão de GD na Ouvidoria da ANEEL.

33. Sobre a análise dos municípios, destacamos a grande concentração da quantidade de serviços fora do prazo em Porto Alegre e Pelotas, assim como a necessidade de atenção especial aos 18 municípios priorizados na Tabela 7.

34. A distribuidora deve atuar de forma a reduzir a quantidade de reclamações relacionadas a GD, assim como as quantidades de serviços realizadas fora do prazo.

## 6. 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.

Porto Alegre, 02 de agosto de 2022.

---

**Róger Samuel Zulpo**  
Engenheiro Eletricista  
Técnico Superior – AGERGS  
Coordenador

---

**Álvaro André Saldanha de Souza**  
Engenheiro Eletricista  
Técnico Superior – AGERGS  
Revisor

## 7. ANEXO

### 7.1 Orientações

36. A Concessionária deverá apresentar providências, por meio de Plano de Resultados – PR, para adequação da qualidade do serviço prestado quanto as reclamações e serviços fora do prazo relacionados à Geração Distribuída.

37. As ações a serem realizadas para a melhoria da qualidade do serviço de acesso GD, de acordo com o explicitado na Tabela 8. O horizonte das ações deve observar o prazo de vigência do PR, que é de 12 meses.

**Tabela 8 – Ações para a melhoria da qualidade do serviço.**

Item	Ações	Município (s) Beneficiado (s)	Data Prevista Início da Implantação	Data Prevista Término da Implantação
1	Ação 1			
2	Ação 2			
...	...			
N	Ação n			

38. A Distribuidora deve incluir para cada uma das ações elencadas na Tabela 8, o cronograma físico mensal, conforme a Tabela 9.

**Tabela 9 – Cronograma físico.**

Item	Ações	Mês 1	Mês 2	Mês 3	...	Mês 12
1	Ação 1					
2	Ação 2					
...	...					
N	Ação n					

39. Além das ações de melhoria do processo de Acesso GD, a Distribuidora deve se comprometer em seu PR com a obtenção de resultados efetivos. A Tabela 10 apresenta os indicadores para a Distribuidora cujos valores esperados ao final do Plano devem ser informados (considerando uma janela de 12 meses).

**Tabela 10 – Resultados esperados para a Distribuidora.**

Distribuidora	QRT	QRSGO Conexão	QRSGO Faturamento	QSFP
CEEE-D				

40. A Tabela 11 apresenta os indicadores para os municípios cujos valores esperados ao final do Plano devem ser informados (considerando uma janela de 12 meses).

**Tabela 11 – Resultados esperados para os 18 municípios priorizados.**

Município	QRT	QSFP
Pelotas		
...		
Capão do Leão		

41. O acompanhamento da evolução do PR será feito de forma trimestral.
42. No relatório de acompanhamento a Distribuidora deve informar o andamento das ações previstas, mencionando o avanço e a situação de cada ação segundo a Tabela 12.

**Tabela 12 – Acompanhamento das Ações**

Item	Ações	Município (s) Beneficiado (s)	Data Prevista Início	Data Prevista Término	Previsto (%)	Realizado (%)	Situação
1	Ação 1						1- Concluída; 2 - No prazo; 3 - Em andamento; 4 - Atrasada;
2	Ação 2						
...	...						
N	Ação n						

43. Ressalta-se que a qualidade do serviço avaliado pelos demais indicadores deve ser mantida. Os indicadores apurados devem ser calculados em base mensal e anual, considerando o mês de apuração e os 11 meses anteriores (janela móvel de 12 meses). E todas as tabelas solicitadas devem ser enviadas em formato de planilha Excel.

## 7.2 Estrutura padrão do Plano de Resultados

44. O Plano de Resultados deve possuir, no mínimo, o seguinte conteúdo:
- 1) Apresentação;
  - 2) Objetivos;
  - 3) Detalhamento do Plano de Resultados da distribuidora, conforme estrutura padrão definida pela Fiscalização e relacionados com cada uma das Orientações do Relatório Analítico;
    - a. Programa de melhoria;
    - b. Ações gerenciais adotadas;
    - c. Origem dos recursos relacionados com Plano de Resultados;
    - d. Estrutura da empresa para tratar cada um dos temas analisados;
    - e. Cronograma das ações de melhoria;
  - 4) Resultados esperados para cada um dos conjuntos ou municípios selecionados, conforme definido pela Fiscalização e relacionados com cada uma das Orientações do Relatório Analítico;

- a. Compromisso com a redução dos indicadores de desempenho;
- b. Compromisso com a melhoria da percepção do consumidor;

- 5) Conclusão;
- 6) Anexos.