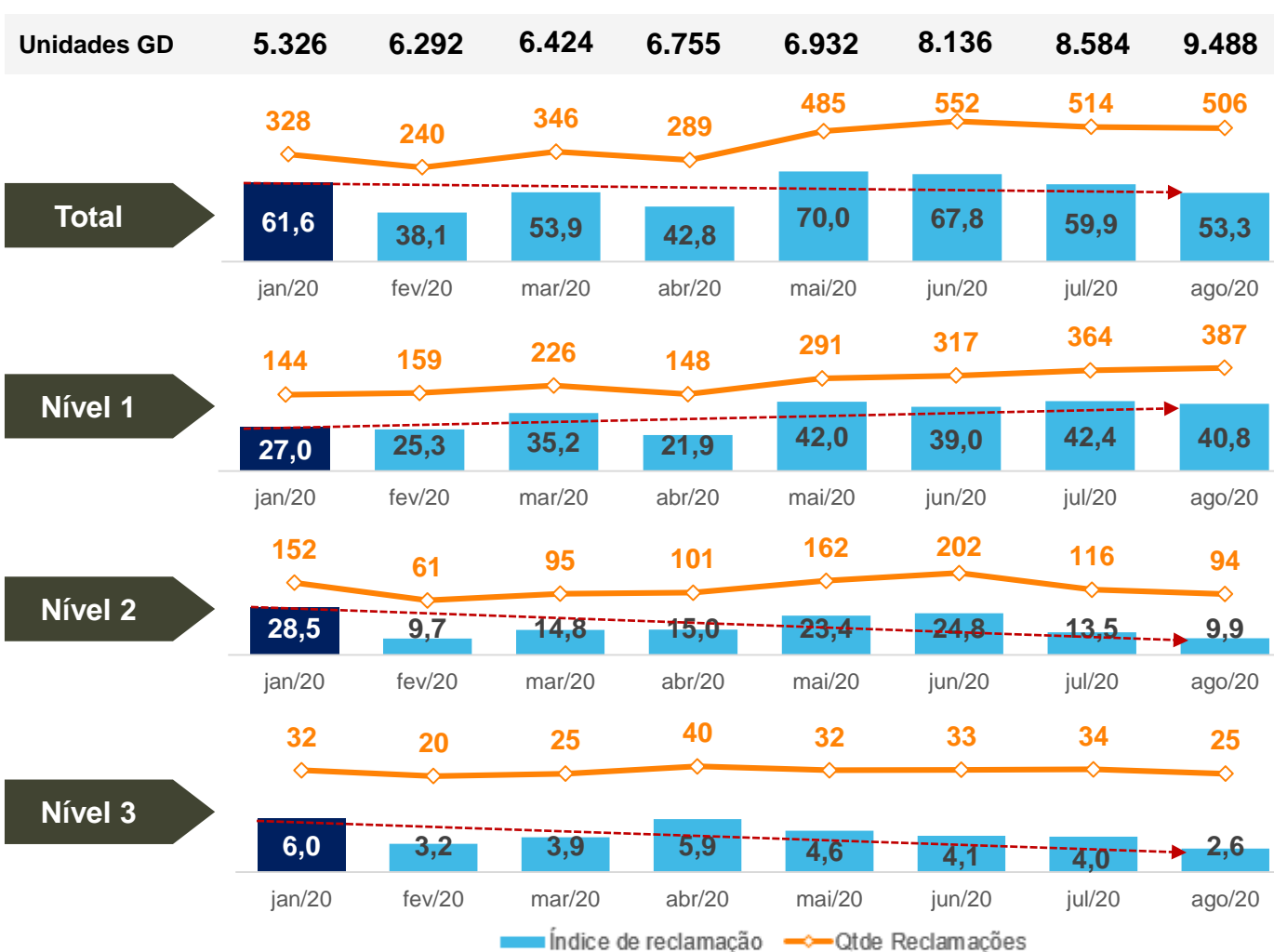


Reclamações Faturamento

Incremento em 75% na base de clientes GD... 70% das ordens analisadas em até 1 dia ...

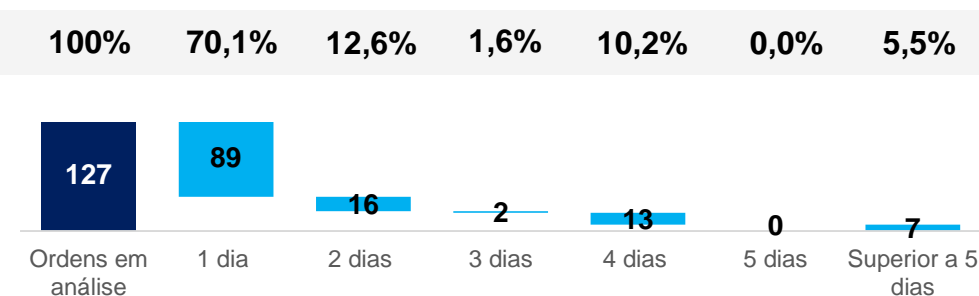


Evolução Ingresso de Reclamações (2020)



Índice de reclamação: número de reclamações a cada 1.000 clientes

Tempo de ordem em aberto (em dias)



Notas:

1. Base clientes GD (geradoras):

- Ago/20 vs Jan/20: + 78% Ago/20 vs Jul/20: +10%.

2. Reclamações GD:

- Ago/20 vs Jan/20: No total, tivemos um incremento de 54% no número de reclamações ingressadas por mês. O maior ofensor de reclamações ingressadas está diretamente relacionada as reclamações de nível 1 (improcedentes / leituras inconsistentes / cadastro divergente).

3. Índice de reclamação:

- Ago/20 vs Jan/20: Redução em 14% quando acompanhamos o número de reclamações ingressadas a cada 1.000 clientes.