

# Faturamento-CE

Análises Reclamações

Geração Distribuída

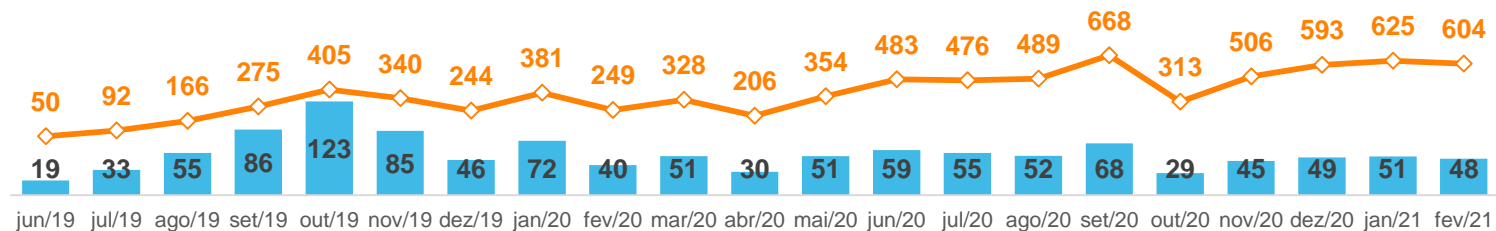
# Reclamações Faturamento

## Evolução Reclamações (Janeiro/21)

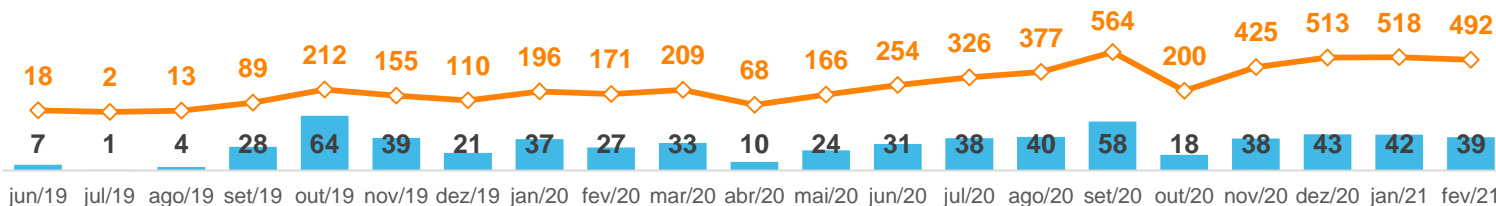


Qtde Unidades (K) 2,6 2,8 3,0 3,2 3,3 4,0 5,3 5,3 6,3 6,4 6,8 6,9 8,1 8,6 9,5 9,8 10,8 11,2 12,0 12,2 12,6

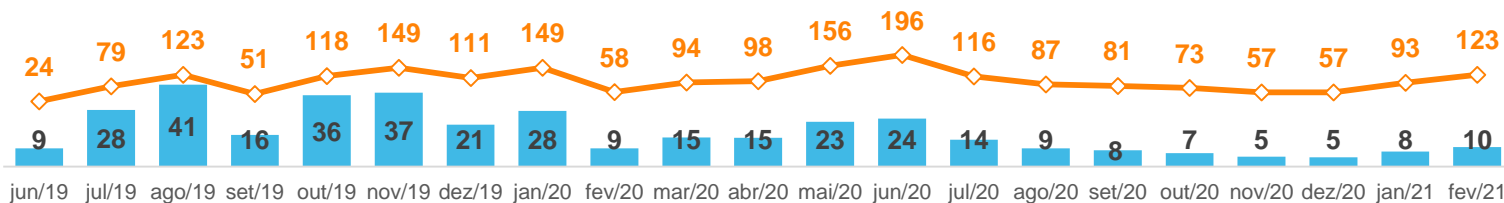
### Total



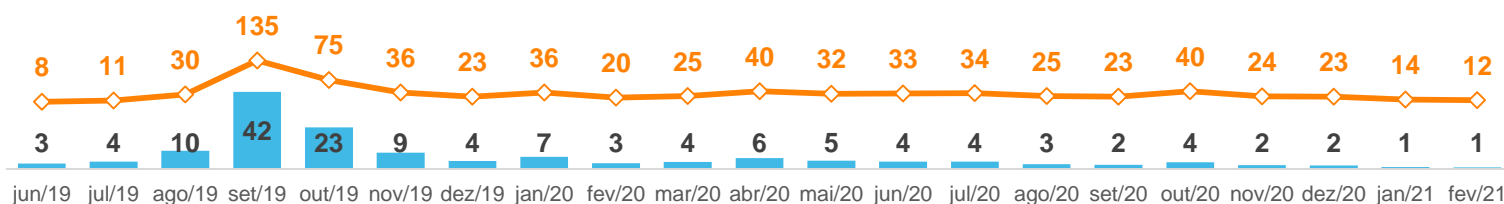
### Nível 1



### Nível 2



### Nível 3



Índice de reclamação Qtde Reclamações

### Notas

#### 1. Reclamações Totais:

- Jan/21 vs Dez/20: Redução de 3%

#### 2. Reclamações Nível 1:

- Dez/20 vs Nov/20: Redução de 5%

#### 3. Reclamações Nível 2:

- Jan/21 vs Dez/20 : Incremento de 32% (ocasionado por questionamentos de crédito de energia)

#### 4. Reclamações Nível 3:

- Jan/21 vs Dez/20: Redução de 14%

\*\* Índice de reclamação: número de reclamações a cada 1.000 clientes

# Reclamações Faturamento

## Visão Geral



### Ações Realizadas (Fev/21)

- Correção de *backlog* de unidades com crédito negativo (190 casos)
- Estabilização de tempo de atendimento de anomalia de GD em até 1 dia

### Próximos Passos

- Desenvolvimento novas funcionalidades ONEHUB GA e GB
- Adequação na integração entre sistemas (SALES, SAP, SMILE, SYNERGIA) – processo de faturamento GD end to end
- Melhorais nas regras e métricas Validador para maior criticidade e evitar faturamento com falhas
- Campanha de Lançamento ONEHUB G.A e G.B

**Obrigado**