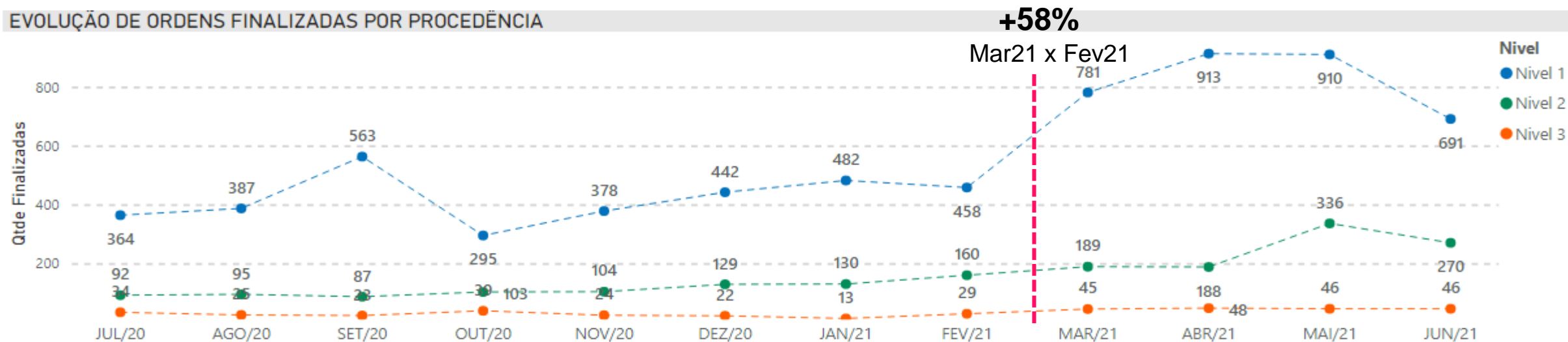


# Reclamações – Geração Distribuída

Análise de ingressos e impactos durante os meses



## EVOLUÇÃO DE ORDENS FINALIZADAS POR PROCEDÊNCIA



### MOTIVOS DE ACRÉSCIMO

#### INSTALAÇÃO DE NOVOS MEDIDORES

Medidores não notados pelo sistema como “medidores GD”, impedindo que leituristas adicionasse a energia injetada.

#### ATRASOS NAS ORDENS DE COLHER DADOS

Devido ao problema acima, se faz necessário nova leitura em campo quando o erro no sistema é consertado.

#### INGRESSO INCORRETO DE RATEIO NO SAP

Alteração dos cálculos de conta de GD

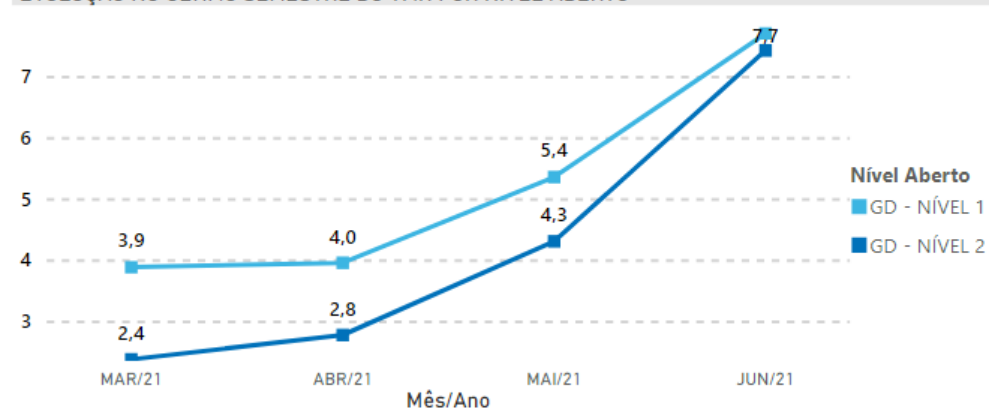
### IMPACTOS EM INDICADORES

#### Maior impacto no

**TMR** – devido ser necessário ‘colher dados’ dos clientes impactados por erro sistêmico.

**Impacto no QR-FAT** - por ordens ficarem fora do prazo.

## EVOLUÇÃO NO ÚLTIMO SEMESTRE DO TMR POR NÍVEL ABERTO

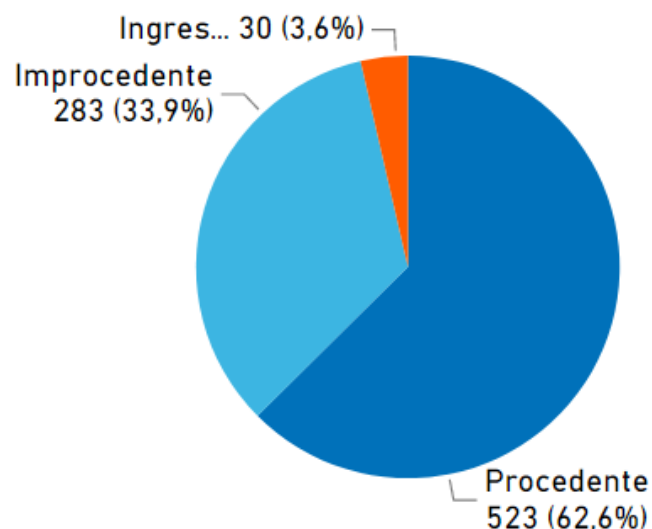


# Procedência e Maiores Ofensores (Jun/21)

Procedência das reclamações e causas raízes de procedente



% Ordens com Retorno por Procedência



**Observações:** são consideradas ordens com a causa raiz de tipologia Geração Distribuídas.

Causa Raiz	Qtde	% Causas
Leitura faturada incorreta por problema sistêmico ou com medidor - NCO	205	39,20%
Compensação de energia injetada incorreta	119	22,75%
Leitura colhida incorretamente, aplicação de média incorreta (BIMESTRAL) - NCO/REGIONAL	86	16,44%
Conta não entregue	66	12,62%
Ajuste de datas ECOMP/Operando, por encerramento/alteração contratual Beneficiária ou Geradora	18	3,44%
Ajuste de encargos financeiros, créditos por pagamento, retirada de juros, multa etc	8	1,53%
Falha de cadastro de beneficiárias - Atendimento	7	1,34%
Geradora e Beneficiária mesmo lote, energia injetada não compensando dentro do mês	6	1,15%
Outros	8	1,53%
	<b>523</b>	<b>100%</b>

91% dos casos  
(Análise GB)

● **Solução definitiva não definida**

● **Solução em processo**

**Atenção:** Casos de geradoras e beneficiárias no mesmo lote, também tem casos em Grupo A.

# Ações em curso

## Plano de ação para principais problemas de GD



PROBLEMA	AÇÃO	RESPONSÁVEL	STATUS	PRAZO
<b>Conta Não Entregue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relatório para acompanhamento de entrega de faturas;</li> <li>○ Treinamento de instrução de trabalho para padronizar reclamação;</li> <li>○ Ordens específicas para entrega de fatura.</li> </ul>	Marcos André	Concluído	30/06/2021
<b>Energia Injetada Errada</b>	Melhorias do Validador de Geração Distribuída	Faturamento / GDS	Em andamento	TBD
<b>Troca de Contrato e Rateio (Ajuste de datas)</b>	Desenvolvimento de BIA-REQ para demanda “Troca de Tarifa e Encerramento de Contrato GD”	Faturamento	Em homologação	30/07/2021
<b>Encargos Financeiros</b>	Desenvolvimento de Relatório para Acompanhamento "ATO COTEPE/ICMS 25, DE 10 DE JUNHO DE 2015"	Tributário	Em desenvolvimento	20/07/2021
<b>Colher Dados – Impacto no TMR das ordens</b>	Alteração de área no Synergia, para que todas as ordens criadas sejam vistas	Silvia Helena	Concluído	02/07/2021
<b>Migração de leitura (Integração entre sistemas)</b>	Mapeamento de clientes impactados e abertura de incidente para tratá-los. <u>Não há ação definitiva informada por GDS.</u>	Ligações Novas / GDS	Recorrente	-