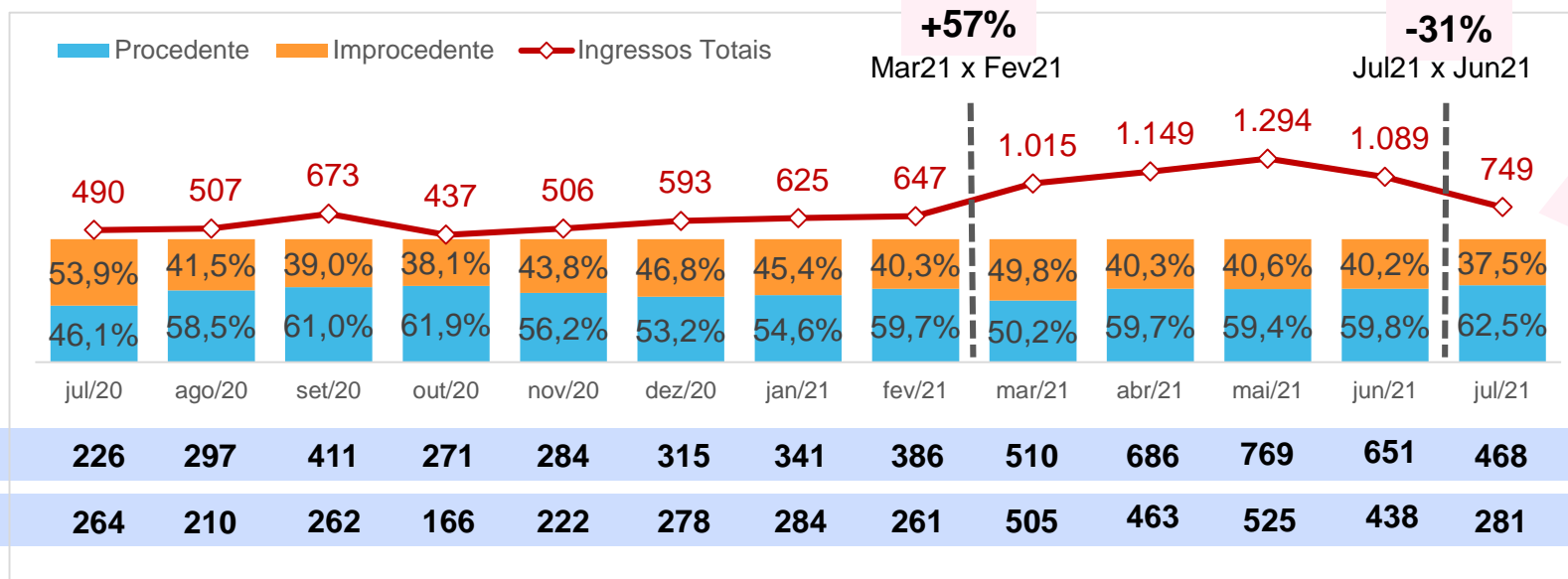


Faturamento Ceará

Ingressos de Reclamações



Evolução de Reclamações (Jul/20 – Jul/21)



Impactos Identificados:

1. ELEVADO ÍNDICE DE IMPROCEDÊNCIA

2. INSTALAÇÃO DE NOVOS MEDIDORES:

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

3. ATRASOS NAS ORDENS DE COLHER

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

4. INGRESSO INCORRETO DE RATEIO NO SAP:

Alteração dos cálculos de conta de GD

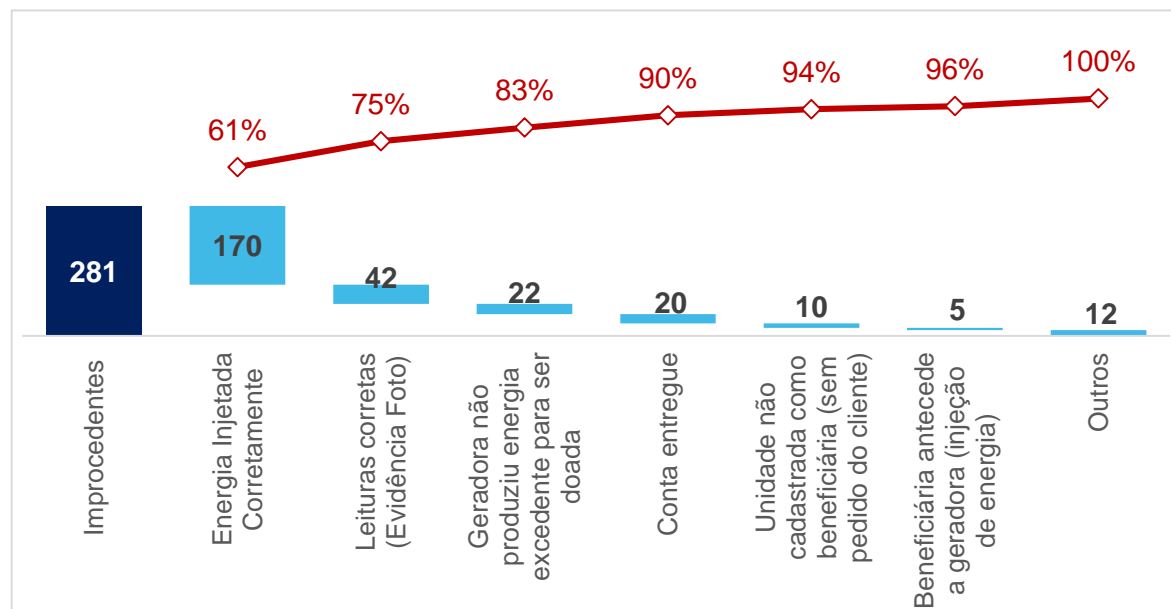
1. O elevado índice de reclamações é o maior ofensor para tipologia de GD nos últimos 12 meses (aproximadamente 40% dos casos)
2. Devido aos impactos referentes as instalações de novos medidores, atrasos pelos times de campo nas coletas de leitura e inconsistências no rateio das unidades (todos os casos referentes a áreas com etapas antes do Faturamento) tivemos um impacto de 57% no incremento de casos entre mar/21 e fav/21
3. Ações em andamento para tratativas dos temas: impacto de -31% entre jul/21 e jun/21

Faturamento Ceará

Análise Procedência e Maiores Ofensores (Fechamento Julho/21)



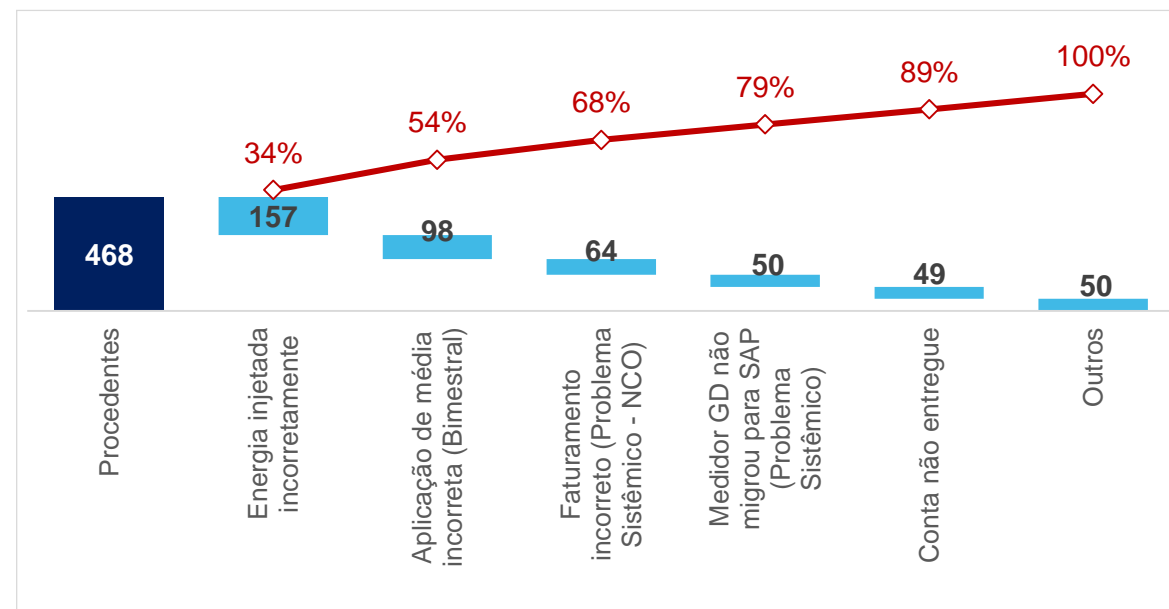
Improcedentes (281 reclamações | 38%)



TOP 3 Ofensores | 83% das reclamações:

- 61% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 14% das reclamações são questionamentos de clientes referentes a leituras registradas. Todos os casos com evidências de leituras corretas;
- 8% das reclamações são de geradoras que não produziram energia excedente.

Procedentes (468 reclamações | 62%)



TOP 3 Ofensores | 68% das reclamações:

- 34% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma inconsistente (problema medidor, gaps em sistemas, erros de atendimento, etc.)
- 20% das reclamações oriundas de erros operacionais NCO (aplicação de média em clientes bimestrais);
- 14% dos casos ocorridos devido a problemas sistêmicos.

Ações em curso

Plano de ação para principais problemas de GD



Problema	Ação	Responsável	Status	Prazo
CONTA NÃO ENTREGUE	<ul style="list-style-type: none"> Relatório para acompanhamento de entrega de faturas; Treinamento de instrução de trabalho para padronizar reclamação; Ordens específicas para entrega de fatura. 	NCO	Finalizada	30/06/2021
ENERGIA INJETADA ERRADA	<ul style="list-style-type: none"> Melhorias do Validador de Geração Distribuída 	Faturamento / GDS	Homologação	20/08/2021
TROCA DE CONTRATO E RATEIO (Ajuste de datas)	<ul style="list-style-type: none"> "CEBILMKT-69 - Encerramento Contratual" "CEBILMKT-58 Ajustar regras do validador" "CEBILMKT-59 - Alteração Contratual" 	Faturamento	Produção	Recorrente
ENCARGOS FINANCEIROS	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de Relatório para Acompanhamento "ATO COTEPE/ICMS 25, DE 10 DE JUNHO DE 2015" 	Tributário	Homologação	25/08/2021
IMPACTO DE COLHER DADOS NO TMR DE ORDENS	<ul style="list-style-type: none"> Alteração de área no Synergia, para que todas as ordens criadas sejam vistas 	Governança de Processos	Finalização	02/07/2021
	<ul style="list-style-type: none"> Cobrança específica para áreas 	Faturamento	Ação de Contorno	Recorrente
MIGRAÇÃO DE LEITURA (PROBLEMA SISTÊMICO)	<ul style="list-style-type: none"> Mapeamento de clientes impactados e abertura de incidente para tratá-los. Não há ação definitiva. 	Ligação Nova / GDS	Ação de Contorno	Recorrente