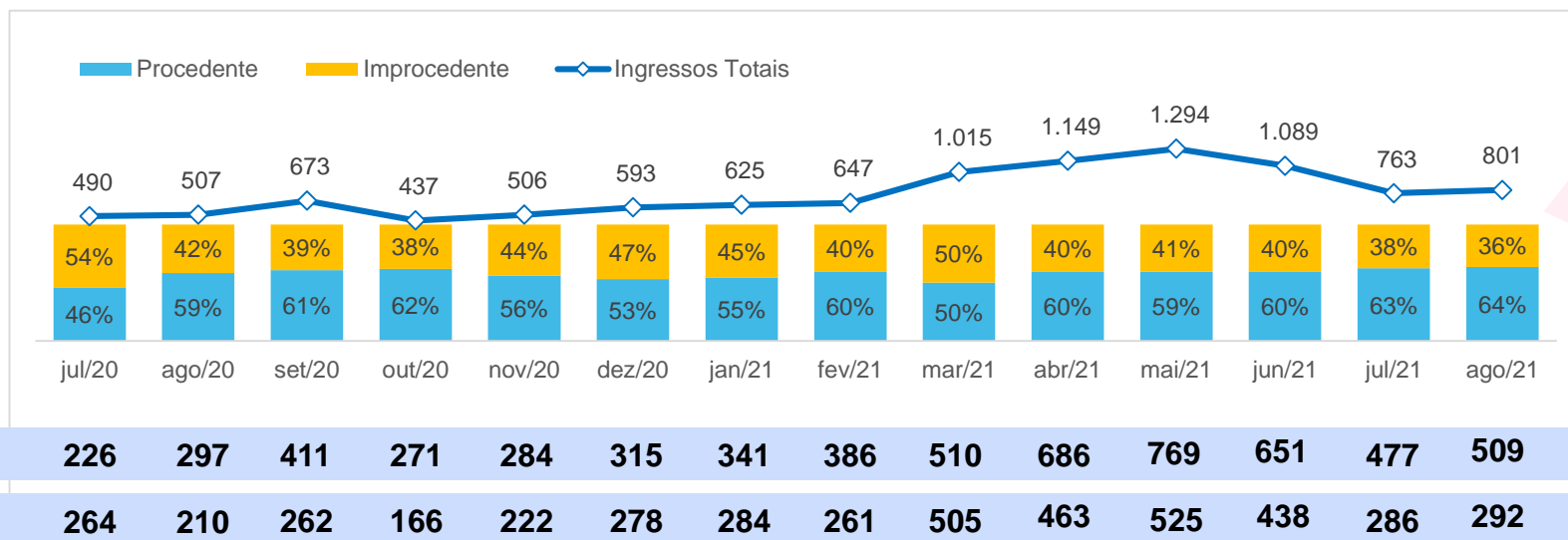


# Faturamento Ceará

## 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

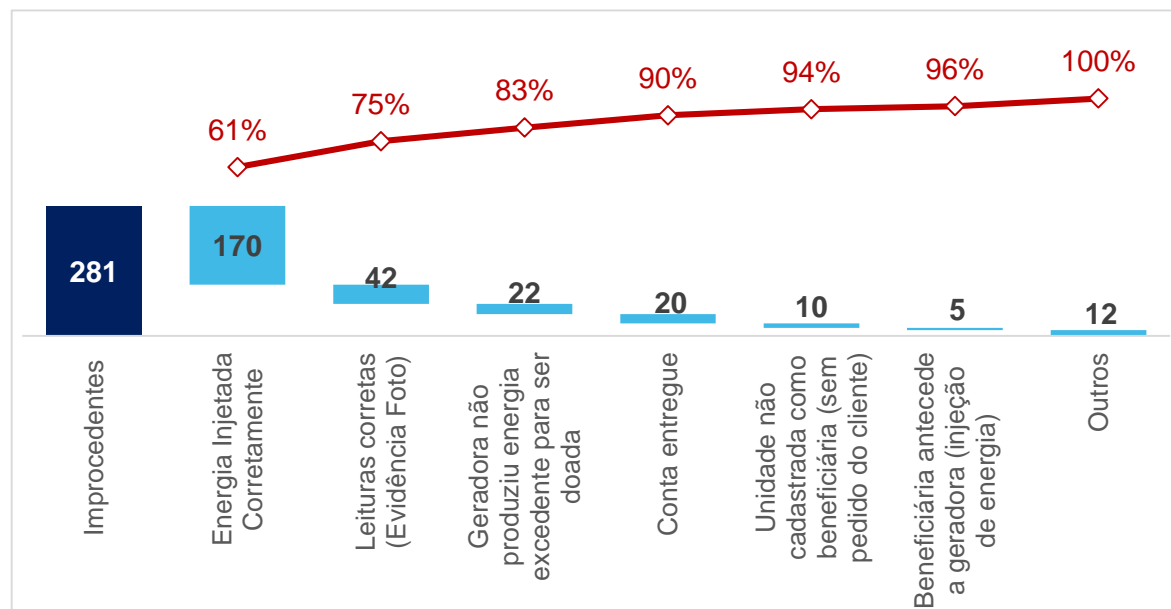
1. O elevado índice de reclamações é o maior ofensor para tipologia de GD nos últimos 12 meses (aproximadamente 40% dos casos)
2. Devido aos impactos referentes as instalações de novos medidores, atrasos pelos times de campo nas coletas de leitura e inconsistências no rateio das unidades (todos os casos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

# Faturamento Ceará

Análise Procedência e Maiores Ofensores (Fechamento Julho/21)



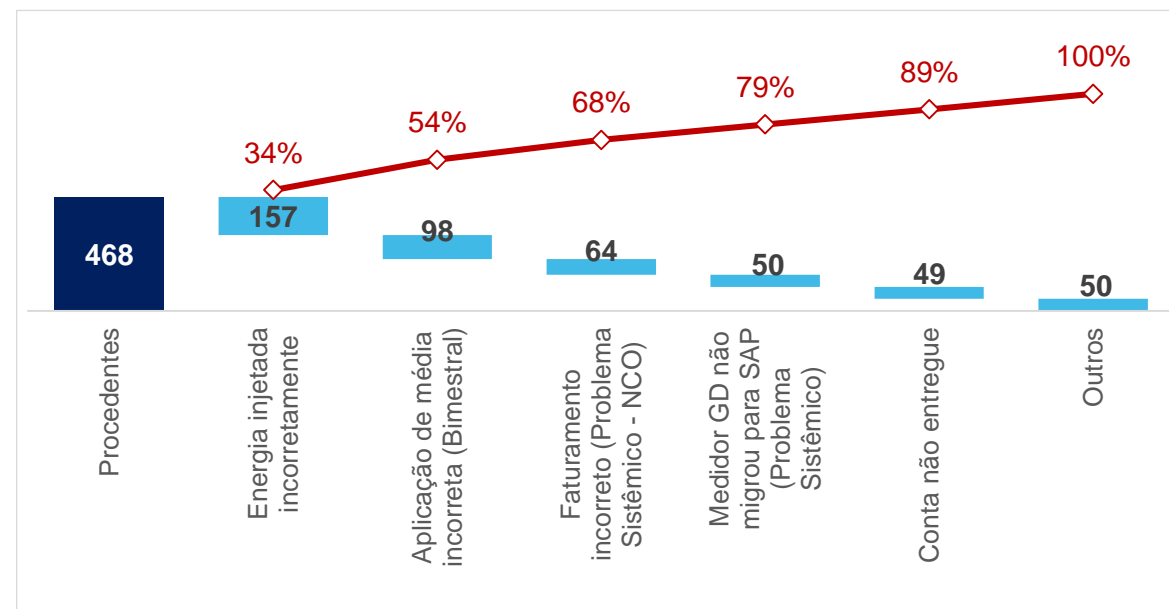
## Improcedentes (281 reclamações | 38%)



### 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
<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>	NCO	<b>Finalizada</b>	30/06/2021
<b>ENERGIA INJETADA ERRADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorias do Validador de Geração Distribuída</li> </ul>	Faturamento / GDS	<b>Homologação</b>	<b>20/09/2021</b>
<b>TROCA DE CONTRATO E RATEIO (Ajuste de datas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>"CEBILMKT-69 - Encerramento Contratual"</li> <li>"CEBILMKT-58 Ajustar regras do validador"</li> <li>"CEBILMKT-59 - Alteração Contratual"</li> </ul>	Faturamento	<b>Produção</b>	Recorrente
<b>ENCARGOS FINANCEIROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de Relatório para Acompanhamento "<b>ATO COTEPE/ICMS 25, DE 10 DE JUNHO DE 2015</b>"</li> </ul>	Tributário	<b>Homologação</b>	25/09/2021
<b>IMPACTO DE COLHER DADOS NO TMR DE ORDENS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alteração de área no Synergia, para que todas as ordens criadas sejam vistas</li> </ul>	Governança de Processos	<b>Finalização</b>	02/07/2021
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança específica para áreas</li> </ul>	Faturamento	<b>Ação de Contorno</b>	Recorrente
<b>MIGRAÇÃO DE LEITURA (PROBLEMA SISTÊMICO)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapeamento de clientes impactados e abertura de incidente para tratá-los. Não há ação definitiva.</li> </ul>	Ligação Nova / GDS	<b>Ação de Contorno</b>	Recorrente