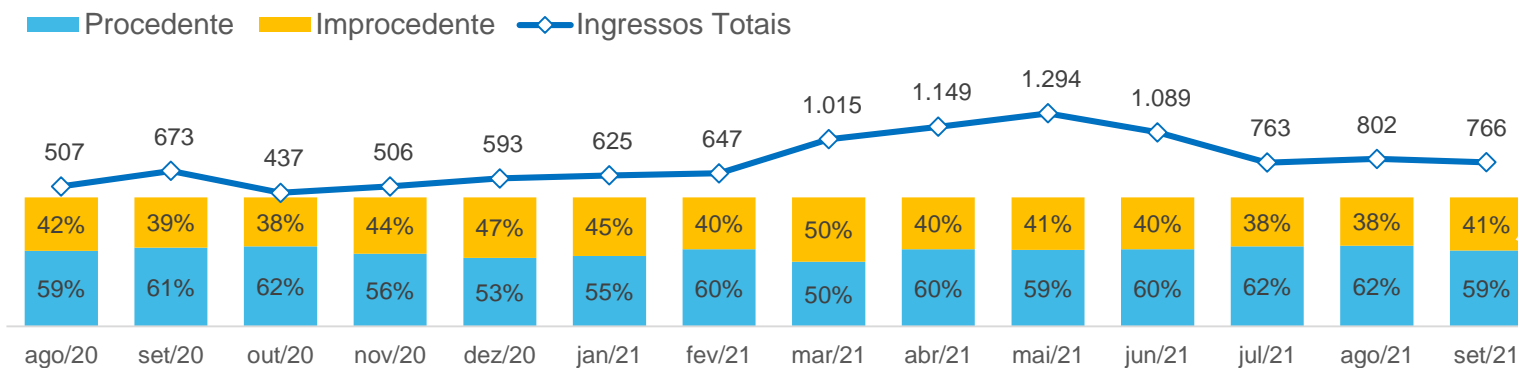


Faturamento Ceará

Ingressos de Reclamações



Evolução de Reclamações (Ago/20 – Set/21)



Procedente	297	411	271	284	315	341	386	510	686	769	651	474	501	450
Improcedente	210	262	166	222	278	284	261	505	463	525	438	289	301	316

Impactos Identificados:

1. ELEVADO ÍNDICE DE IMPROCEDÊNCIA
Informações que os clientes poderia ter acesso.

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:
Impacto no TMR de ordens de geração distribuída. Principalmente, 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

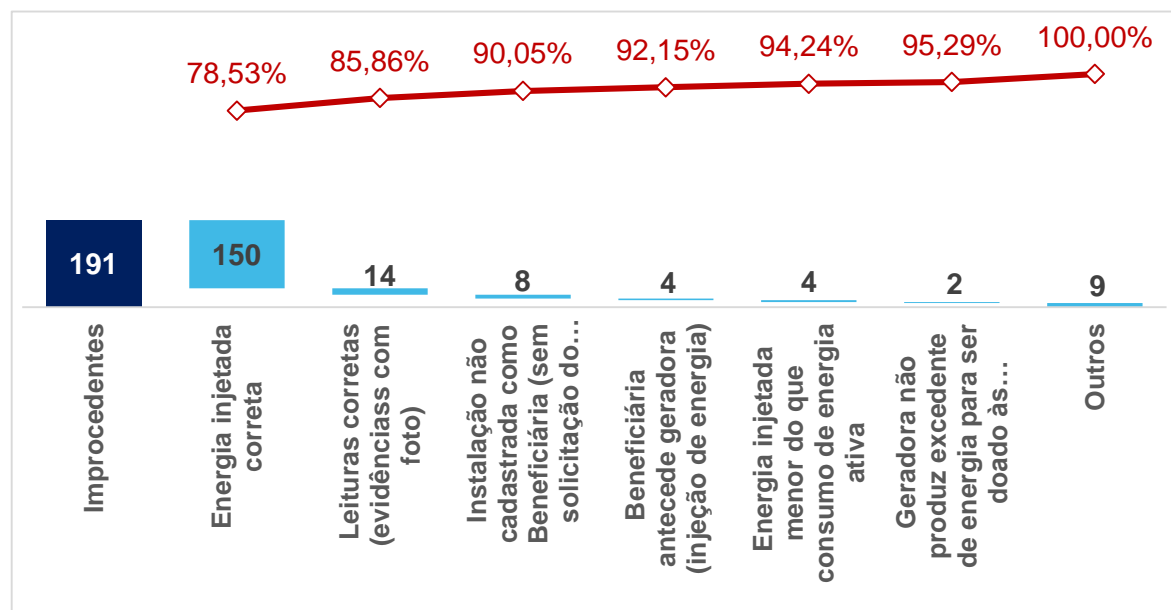
1. O elevado índice de improcedência é o maior ofensor para tipologia de GD nos últimos 12 meses (aproximadamente 40% dos casos).
2. As improcedências são em grande parte informações que o cliente poderia ter acesso mais facilmente evitando reclamações.
3. Devido aos impactos referentes as instalações 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 Setembro/21)



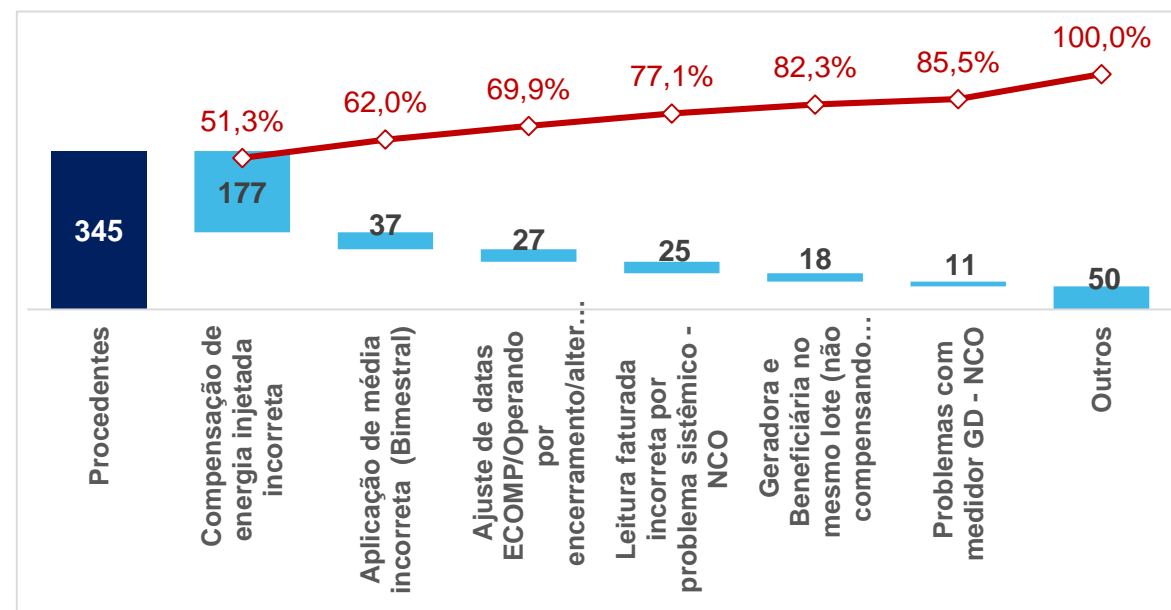
Improcedentes (191 reclamações | 41%)



TOP 3 Ofensores | 90% das reclamações:

- 78,5% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 7,3% das reclamações são questionamentos de clientes referentes a leituras registradas. Todos os casos com evidências de leituras corretas;
- 4,2% das reclamações não tinha evidência de solicitação do cliente para cadastro de beneficiárias

Procedentes (345 reclamações | 59%)



TOP 3 Ofensores | 70% das reclamações:

- 51,3% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma inconsistente (problema medidor, gaps em sistemas, erros de atendimento, etc.)
- 11% das reclamações oriundas de erros operacionais NCO (aplicação de média em clientes bimestrais);
- 7,8% dos casos ocorreram devido a ajustes errados nos operandos devido a encerramento ou alteração cadastral.

Ações em curso

Plano de ação para principais problemas de GD



Problema	Ação	Responsável	Status	Prazo
ENERGIA INJETADA ERRADA	<ul style="list-style-type: none"> Implementação do Validador de Geração Distribuída 	Faturamento / GDS	Finalizada	24/09/2021
			Validação em produção	10/12/2021
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	Finalizada	08/10/2021
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	25/09/2021
IMPACTO DE COLHER DADOS NO TMR DE ORDENS	<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
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