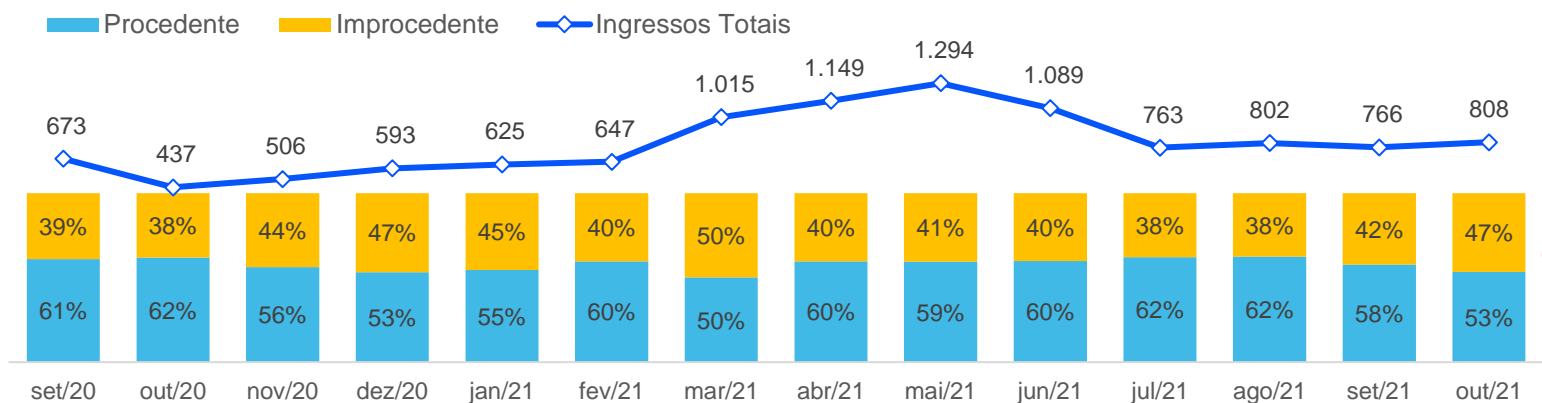


Faturamento Ceará

Ingressos de Reclamações



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



Impactos Identificados:

- ELEVADO ÍNDICE DE IMPROCEDÊNCIA**
Cerca de 19% das ordens improcedentes em Out/21 são de Informações que os clientes poderiam ter acesso.
- 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:**
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.
- INGRESSO INCORRETO DE RATEIO NO SAP:**
Alteração dos cálculos de conta de GD

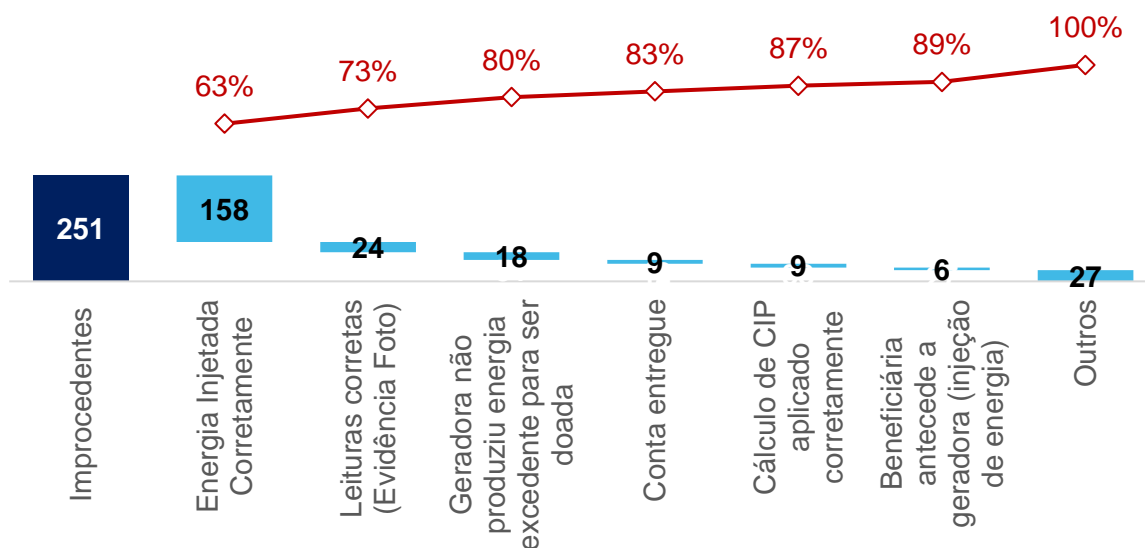
- O elevado índice de improcedência é o maior ofensor para tipologia de GD nos últimos 12 meses (aproximadamente 42% dos casos).
- As improcedências são em grande parte informações que o cliente poderia ter acesso mais facilmente evitando reclamações.
- Devido aos impactos referentes as instalações de 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 Outubro/21)



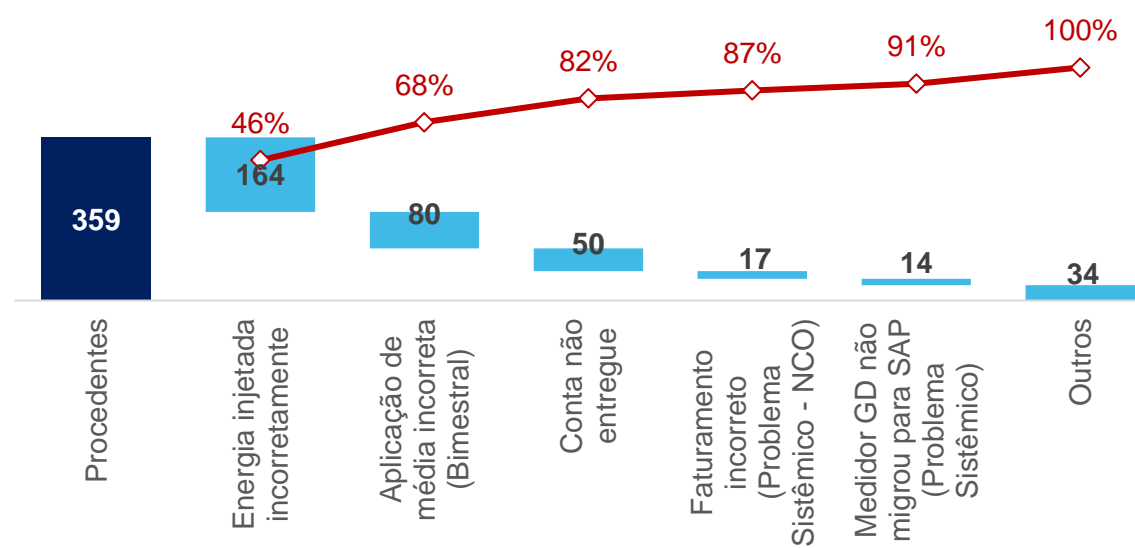
Improcedentes (251 reclamações | 47%)



TOP 3 Ofensores | 80% das reclamações:

- 63% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 9,6% das reclamações são questionamentos de clientes referentes a leituras registradas. Todos os casos com evidências de leituras corretas;
- 7,2% das reclamações a geradora não produziu o suficiente para ser doado.

Procedentes (359 reclamações | 53%)



TOP 3 Ofensores | 82% das reclamações:

- 45,7% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma inconsistente (problema medidor, gaps em sistemas, erros de atendimento, etc.)
- 22,3% das reclamações oriundas de erros operacionais NCO (aplicação de média em clientes bimestrais);
- 14% dos casos são de contas não entregues.

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	Aguardando priorização
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; ○ Ordens específicas para entrega de fatura (email e por tipo de cliente) 	NCO	Finalizada	30/06/2021
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Treinamento de instrução de trabalho para padronizar reclamação; 	Faturamento	Homologação	12/11/2021