



GERAÇÃO DISTRIBUÍDA

Análise de reclamações

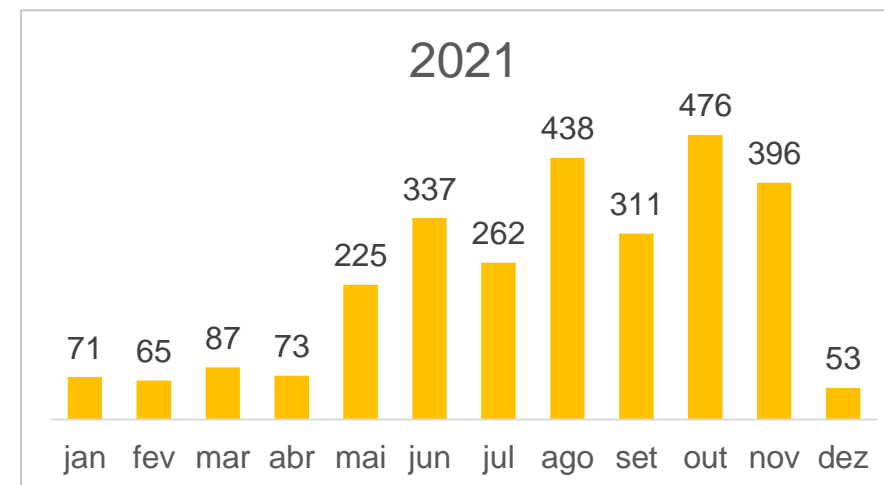
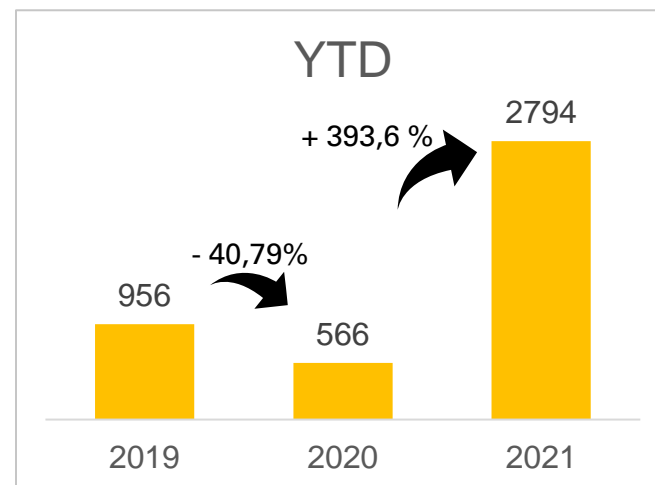
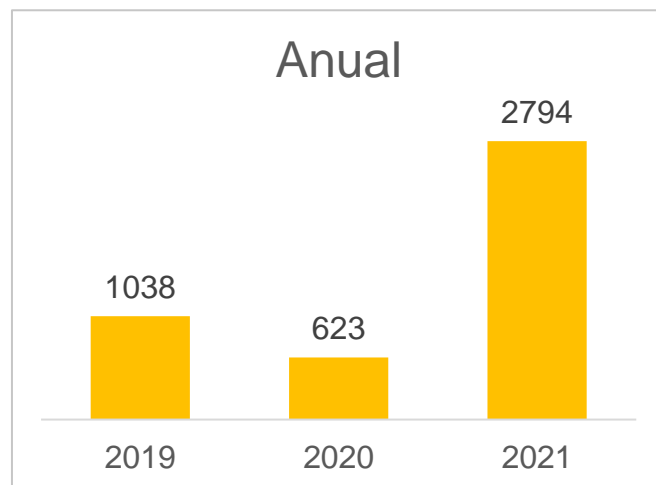
Head: Ana Caroline

Geração Distribuída

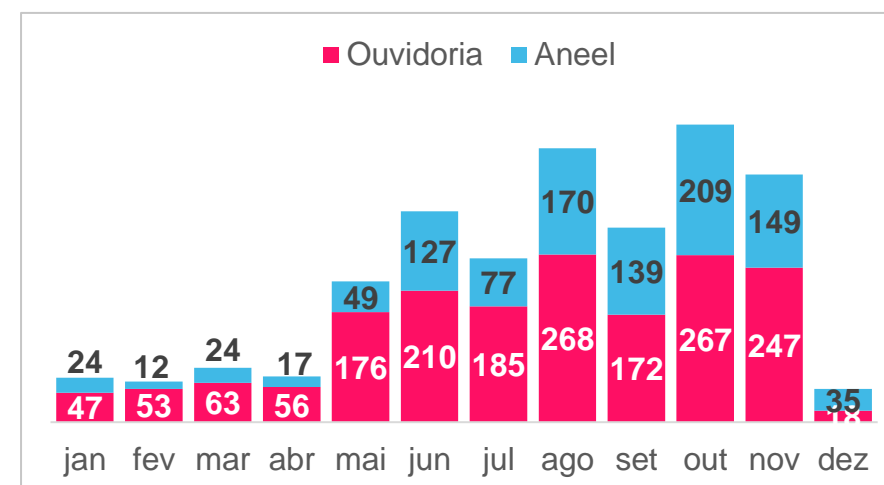
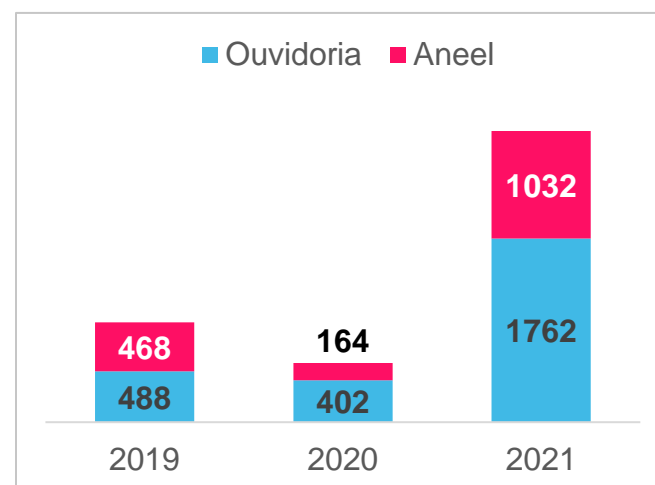
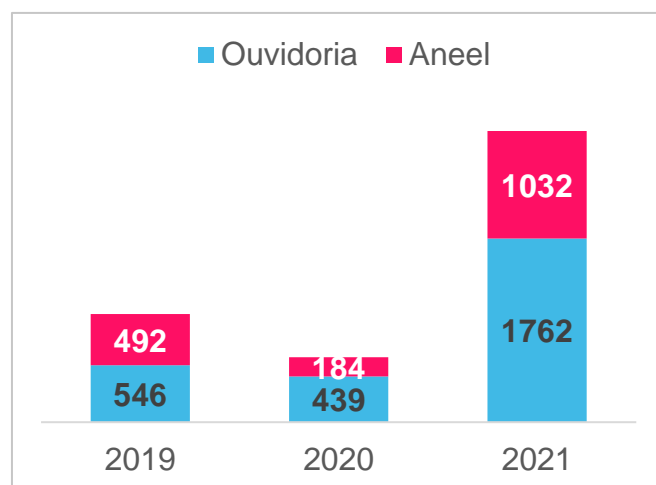
Reclamação – Conexões – até 09/Dezembro



VOLUME



POR NÍVEL

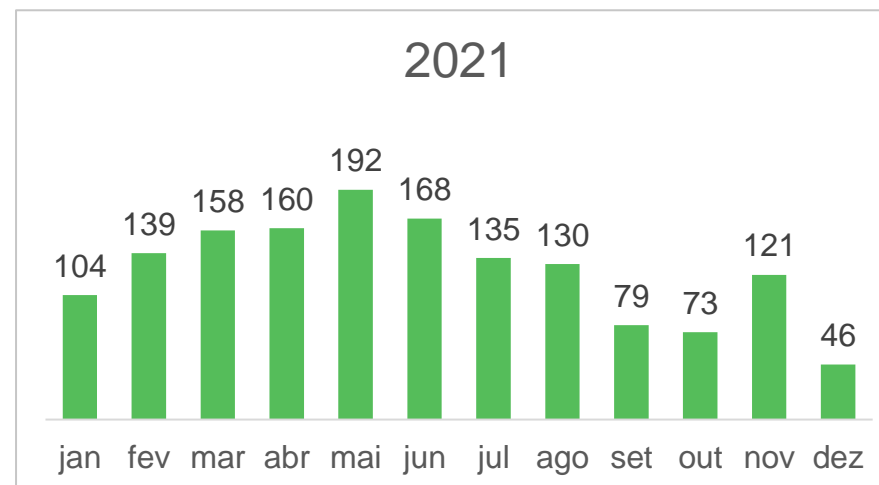
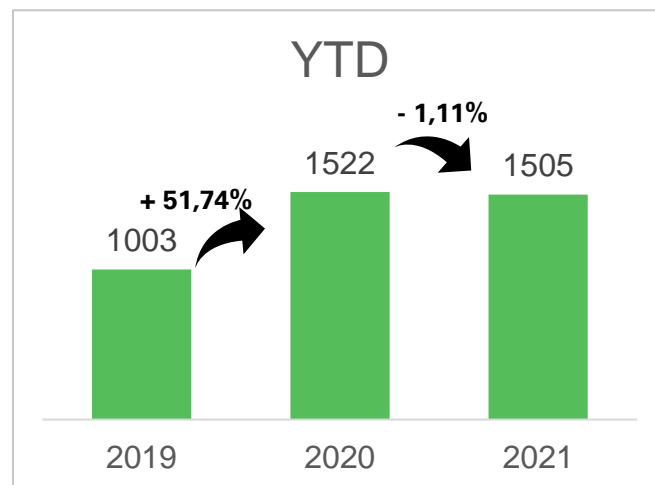
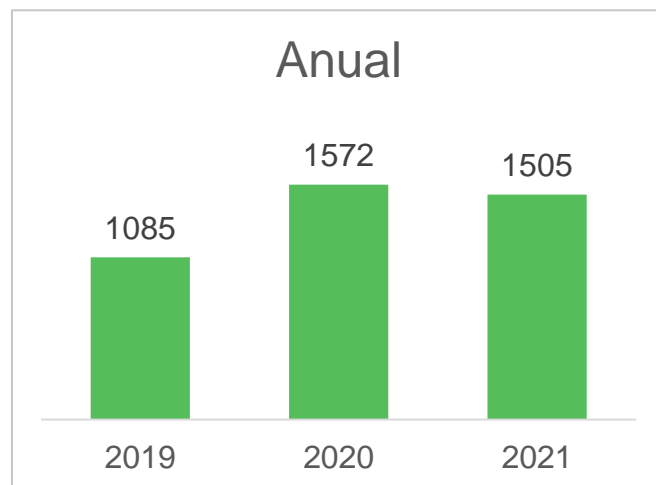


Geração Distribuída

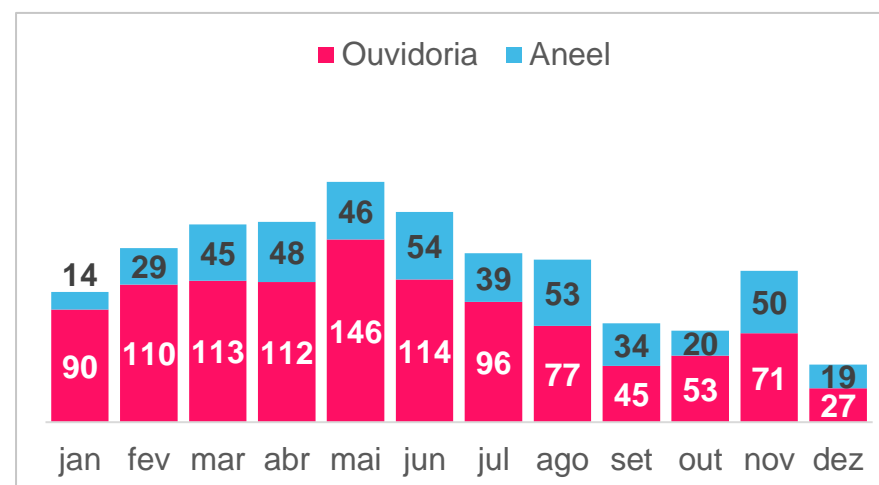
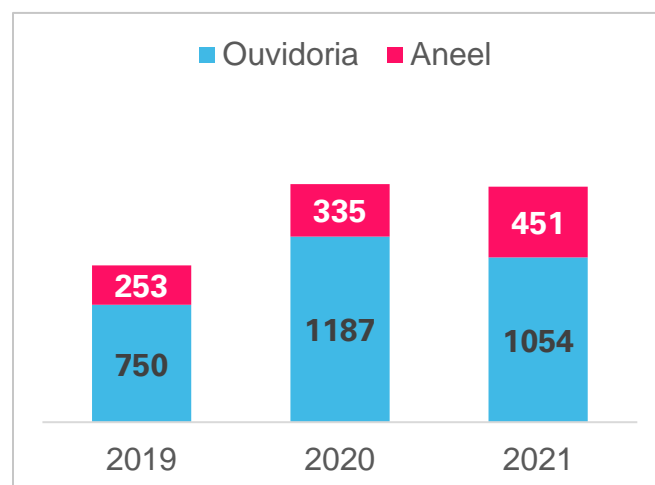
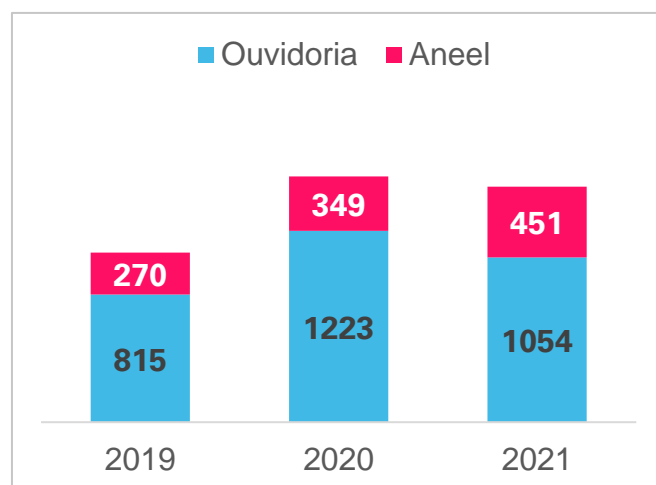
Reclamação – Faturamento – até 09/Dezembro



VOLUME

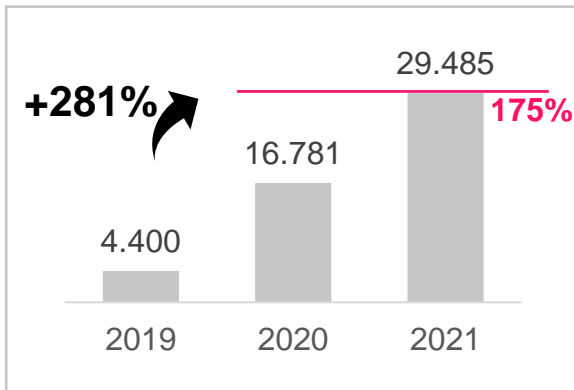


POR NÍVEL

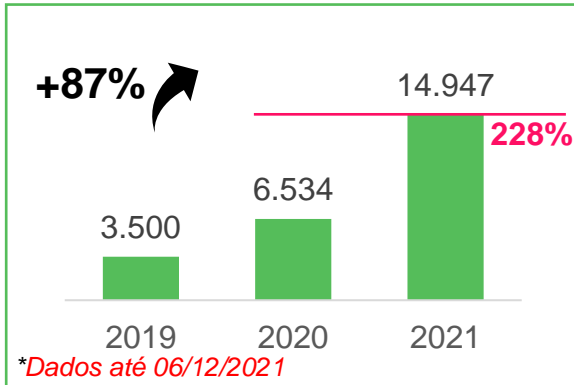


Geração Distribuída *Dados até Dezembro/2021

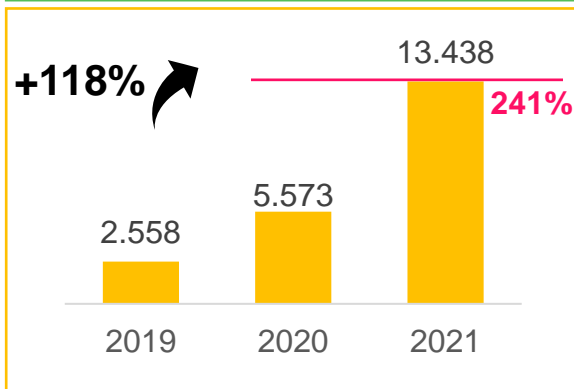
Solicitações



Ingressos



Conexões



Causa Raiz Reclamações (GD)

- Aumento do número de solicitações, Ingressos e Conexões
- Instabilidade no Portal de Geração Distribuída;
- Descumprimento dos prazos de ingressos das solicitações
- Vistoria de Geração fora do prazo (Região Sul)
- Comunicação não efetiva com o cliente
- Déficit de equipe

Plano de Ação (JUL-DEZ)

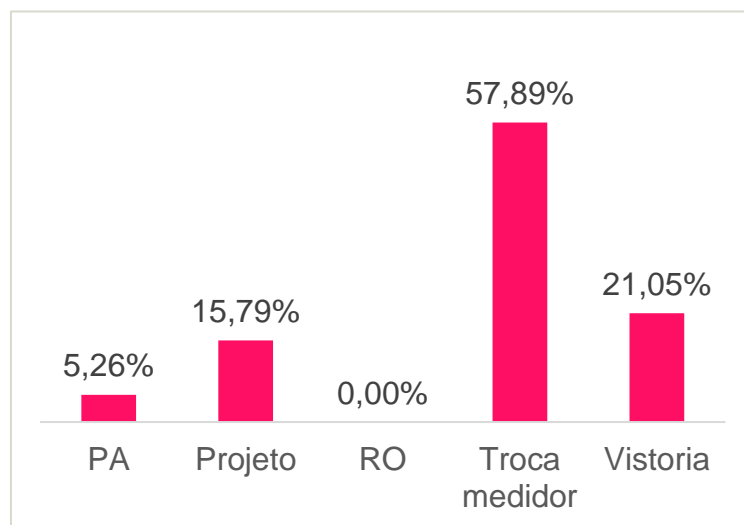
- Contratação de novas pessoas;
- Acompanhar a resolução dos problemas apontados para a Axxion;
- Identificar e acompanhar melhorias para o Portal GD;
- Implementação de relatório de acompanhamento dos indicadores.
- Reestruturação das atividades desempenhadas pela equipe
- Implementação de novos canais de atendimento (Whatsapp)
- Realização de uma força tarefa para redução backlog das solicitações de GD

Análises de Reclamações

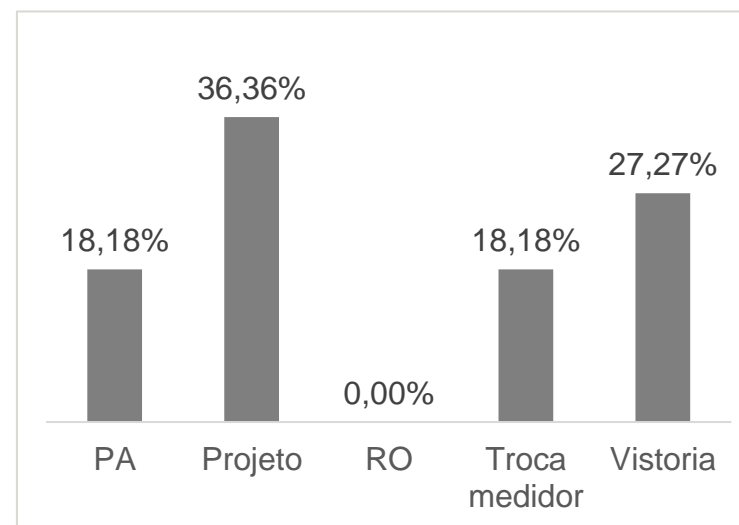
*Dados retirados da base de pendentes apenas do mês de **Outubro/2021**



OUVIDORIA



ANEEL



Obrigado!

