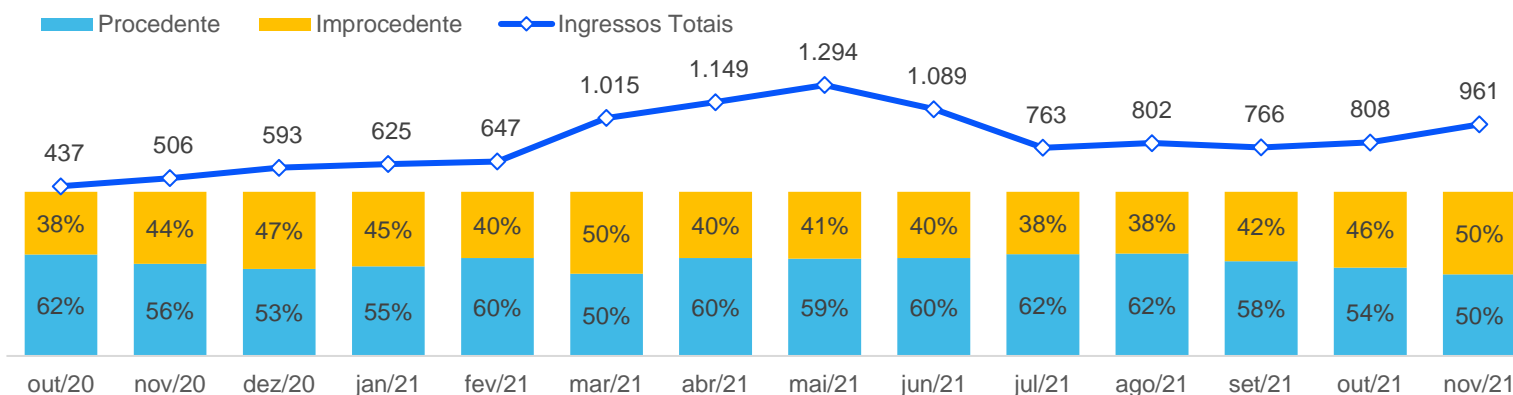


Faturamento Ceará

Ingressos de Reclamações



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



Procedente	271	284	315	341	386	510	686	769	651	474	501	443	436	479
Improcedente	166	222	278	284	261	505	463	525	438	289	301	323	372	482

1. O elevado índice de improcedência é o maior ofensor para tipologia de GD nos últimos 12 meses (aproximadamente 43% 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, tivemos um impacto de 57% no incremento de casos entre mar/21 e fev/21.
4. Em setembro, com a implementação do validados teve-se uma redução de 11,6% de casos procedentes.

Impactos Identificados:

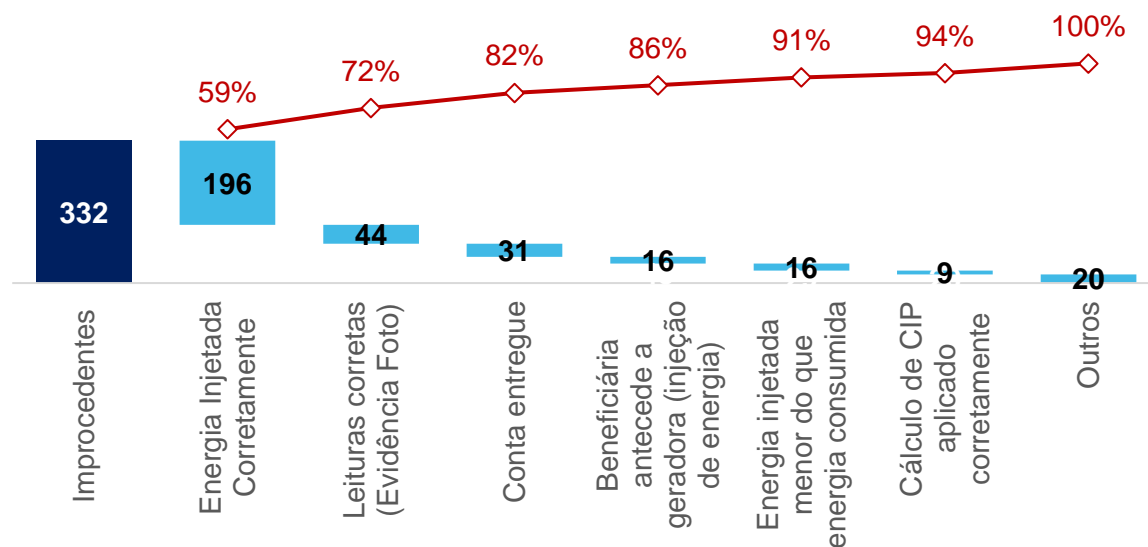
1. **ELEVADO ÍNDICE DE IMPROCEDÊNCIA**
Cerca de 19% das ordens improcedentes em Out/21 são de Informações que os clientes poderiam ter acesso.
2. **INSTALAÇÃO DE NOVOS MEDIDORES:**
Medidores não notados pelo sistema como "medidores GD", impedindo que leituristas adicionasse a energia injetada.
3. **ATRASOS 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
5. **AUMENTO DE VALORES DAS FATURAS:**
Aumento de 21% em reclamações de consumo improcedentes em nov/21.

Faturamento Ceará

Análise Procedência e Maiores Ofensores (Fechamento Novembro/21)



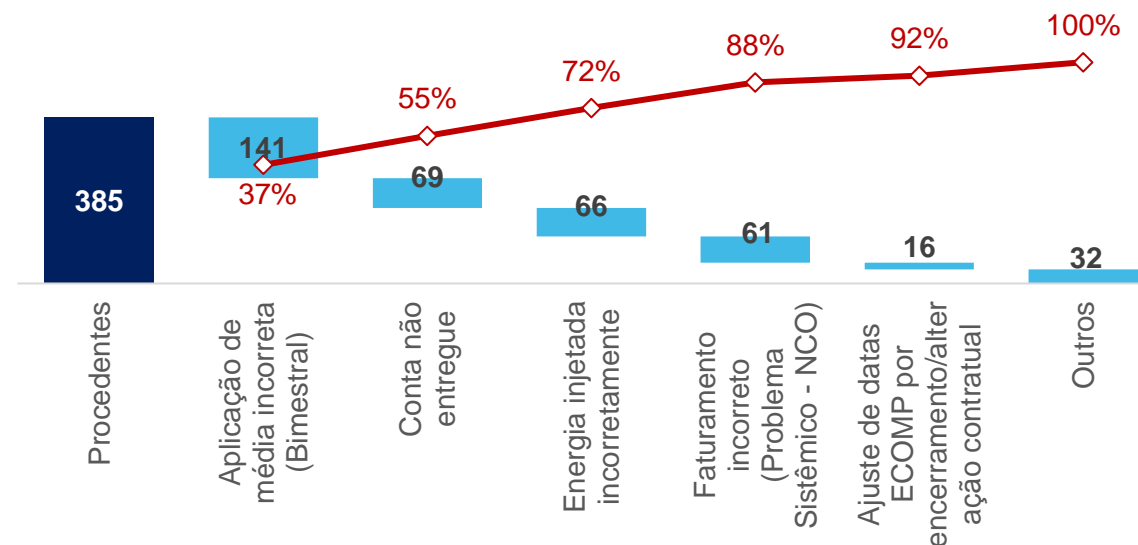
Improcedentes (332 reclamações | 50%)



TOP 3 Ofensores | 82% das reclamações:

- 59% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 13,3% das reclamações são questionamentos de clientes referentes a leituras registradas. Todos os casos com evidências de leituras corretas;
- 9,3% das reclamações são referentes a faturas entregues.

Procedentes (359 reclamações | 50%)



TOP 3 Ofensores | 72% das reclamações:

- 37% das reclamações oriundas de erros operacionais NCO (aplicação de média em clientes bimestrais);
- 18% dos casos são de contas não entregues.
- 17% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma inconsistente (problema medidor, gaps em sistemas, erros de atendimento, etc.)

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	Pendente	30/11/2021