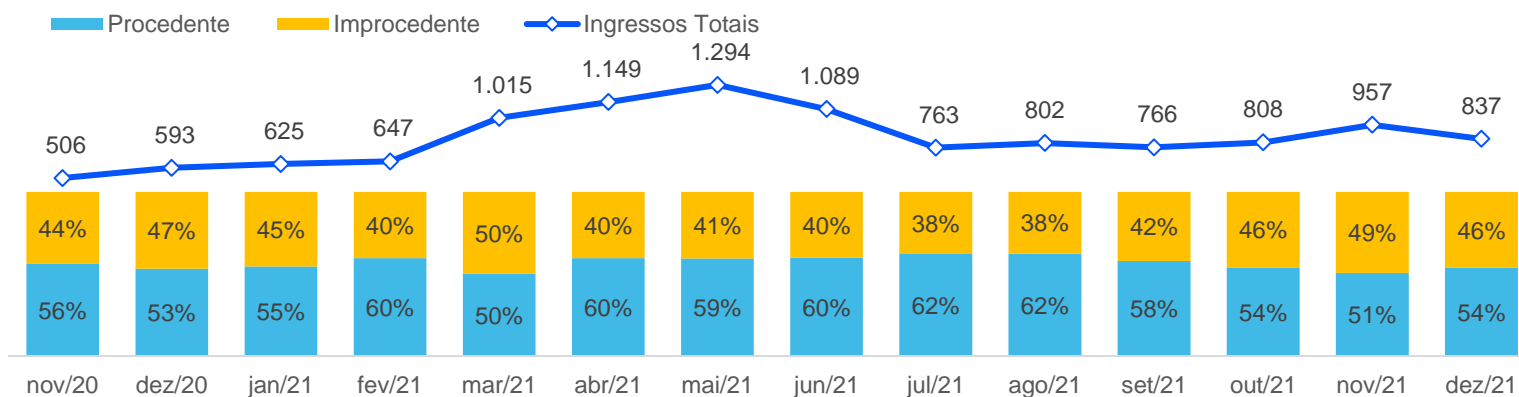


Faturamento Ceará

Ingressos de Reclamações



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



| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Procedente | 284 | 315 | 341 | 386 | 510 | 686 | 769 | 651 | 474 | 501 | 443 | 436 | 479 | 450 |
| Improcedente | 222 | 278 | 284 | 261 | 505 | 463 | 525 | 438 | 289 | 301 | 323 | 372 | 482 | 387 |

1. O elevado índice de improcedência é o maior ofensor para tipologia de GD nos últimos 12 meses (aproximadamente 68% dos casos improcedentes).
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. Em setembro, com a implementação do validador teve-se uma redução de 11,6% de casos procedentes.

Impactos Identificados:

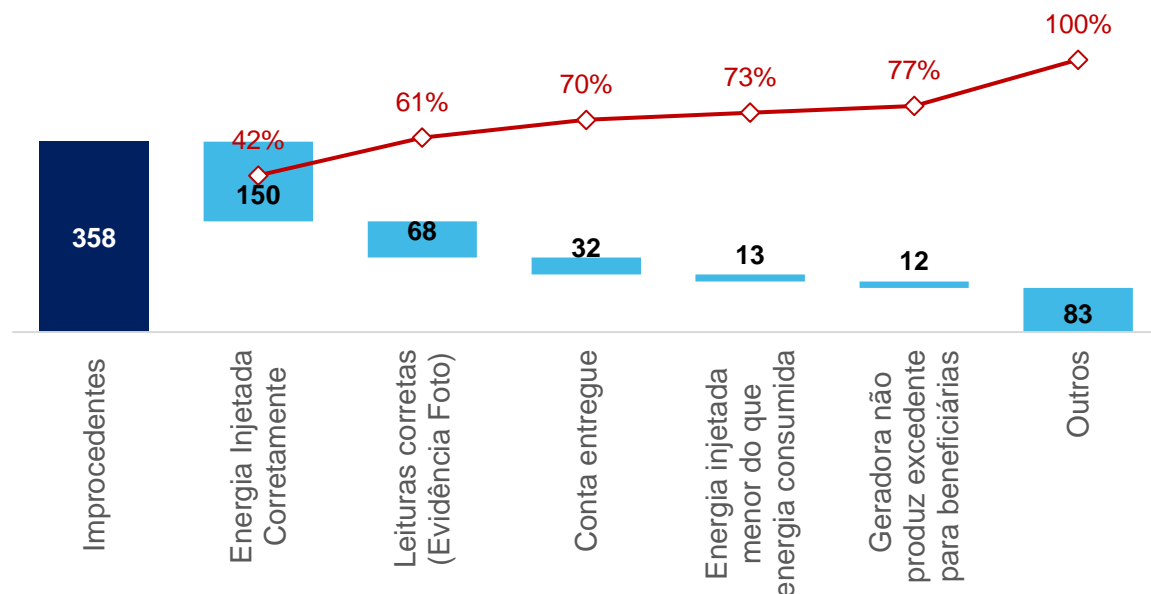
1. **ELEVADO ÍNDICE DE IMPROCEDÊNCIA**
Cerca de 19% das ordens improcedentes em Out/21 são de Informações que os clientes poderiam ter acesso.
2. **INSTALAÇÃO DE NOVOS MEDIDORES:**
Medidores não notados pelo sistema como “medidores GD”, impedindo que leituristas adicionasse a energia injetada.
3. **ATRASOS 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 Dezembro/21)



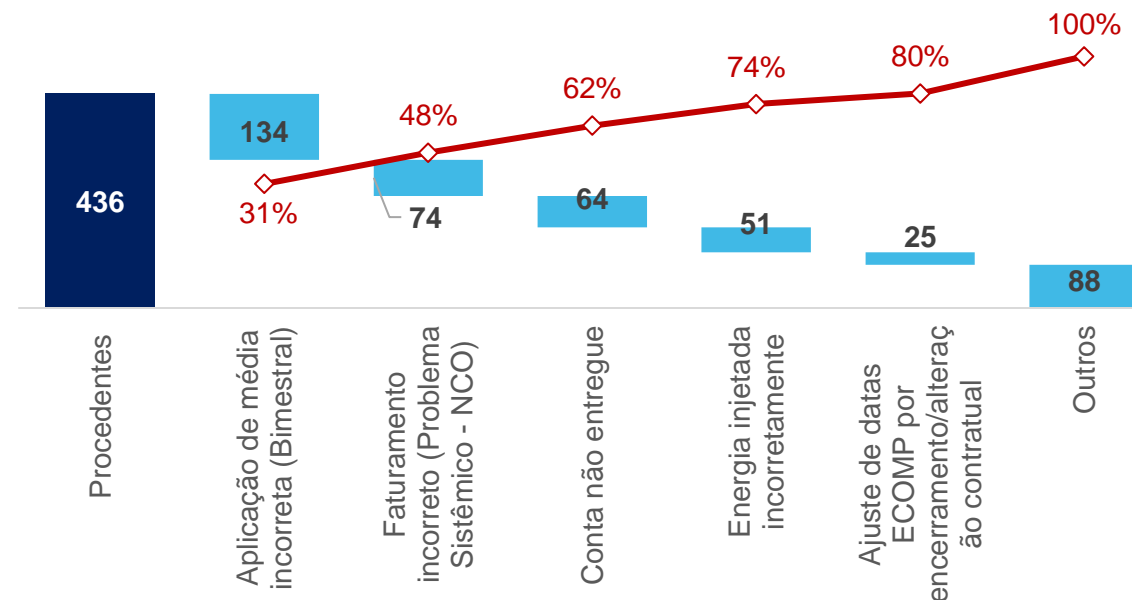
Improcedentes (358 reclamações | 46%)



TOP 3 Ofensores | 70% das reclamações:

- 42% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 19% das reclamações são questionamentos de clientes referentes a leituras registradas. Todos os casos com evidências de leituras corretas;
- 9% das reclamações são referentes a faturas entregues.

Procedentes (436 reclamações | 54%)



TOP 3 Ofensores | 62% das reclamações:

- 31% das reclamações oriundas de erros operacionais NCO (aplicação de média em clientes bimestrais);
- 17% dos casos ocorreram por problema sistêmico que ocasionou um faturamento incorreto.
- 14,7% dos casos são de contas não entregues.

Ações em curso

Plano de ação para principais problemas de GD



| Problema | Ação | Responsável | Status | Prazo |
|---|--|--------------------|-------------------------|------------------------|
| ELEVADO ÍNDICE DE IMPROCEDÊNCIA | <ul style="list-style-type: none"> ○ Disponibilização de informações para clientes e atendentes – Projeto GD. | Faturamento / GDS | Mapeamento | 25/02/2022 |
| ENERGIA INJETADA ERRADA | <ul style="list-style-type: none"> ○ Implementação do Validador de Geração Distribuída | Faturamento / GDS | Finalizada | 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; | NCO | Finalizada | 30/06/2021 |