



Geração Distribuída

Enel Ceará - Dados Jan/2022

Conerge



Atualização: 19/01/2022

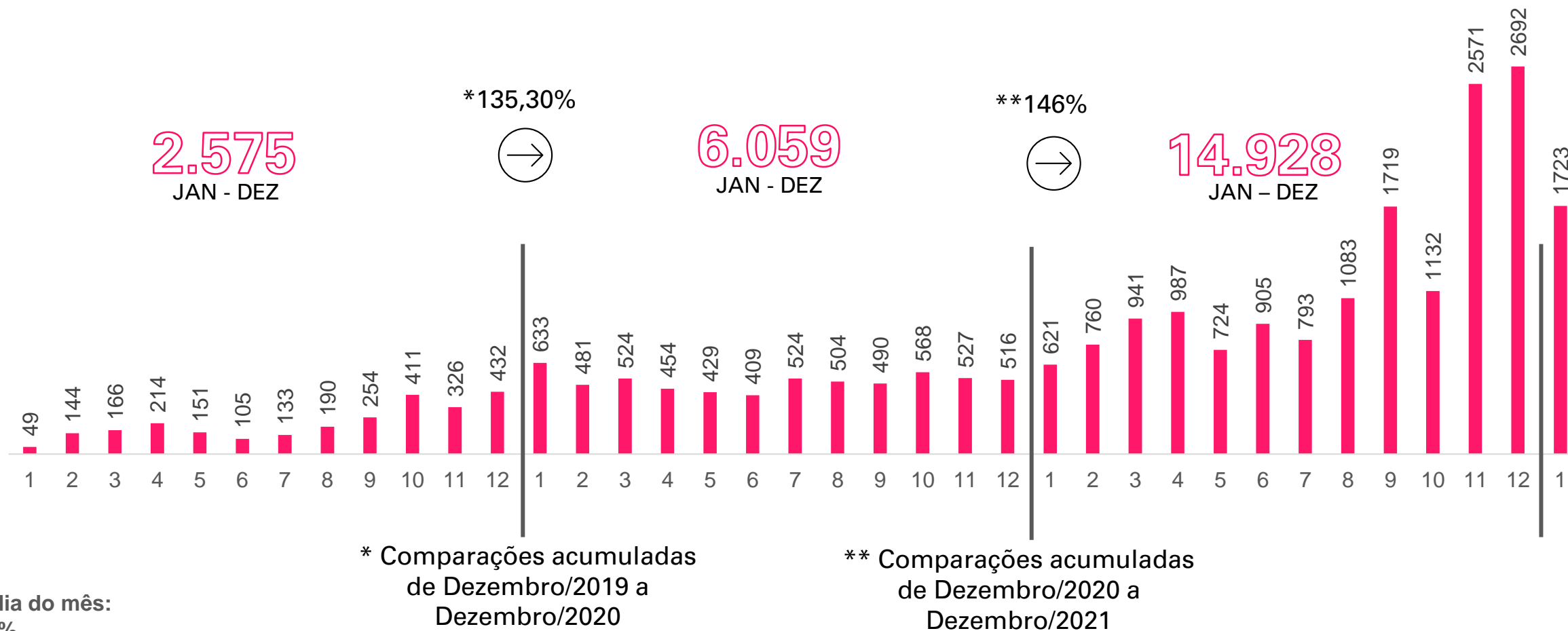
Geração Distribuída

Conexões (Dados Aneel)

Número de conexões

27.398

total de usinas



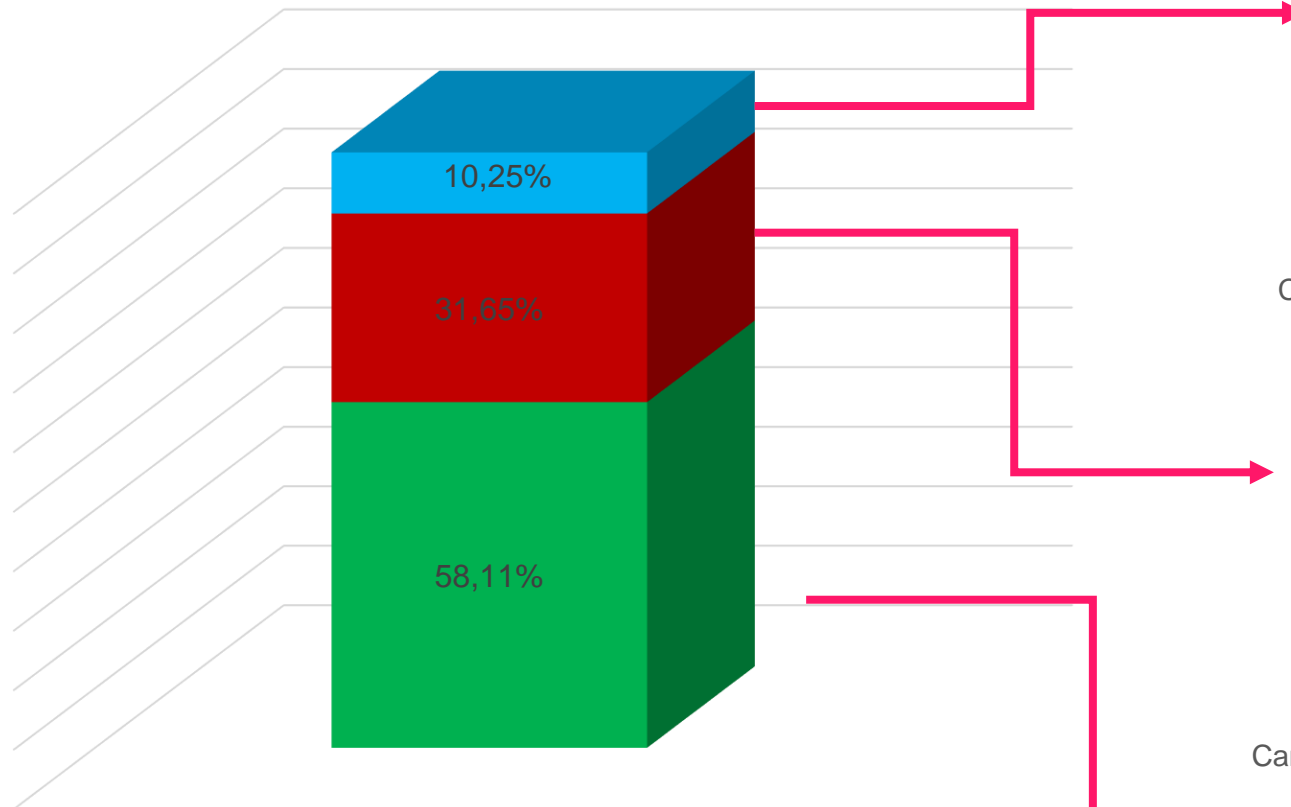
Média do mês:

+89%

Media 2021 x Media 2020

Indicadores de Geração Distribuída

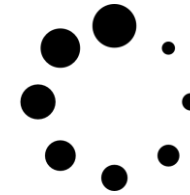
Solicitações de GD dividido por etapas



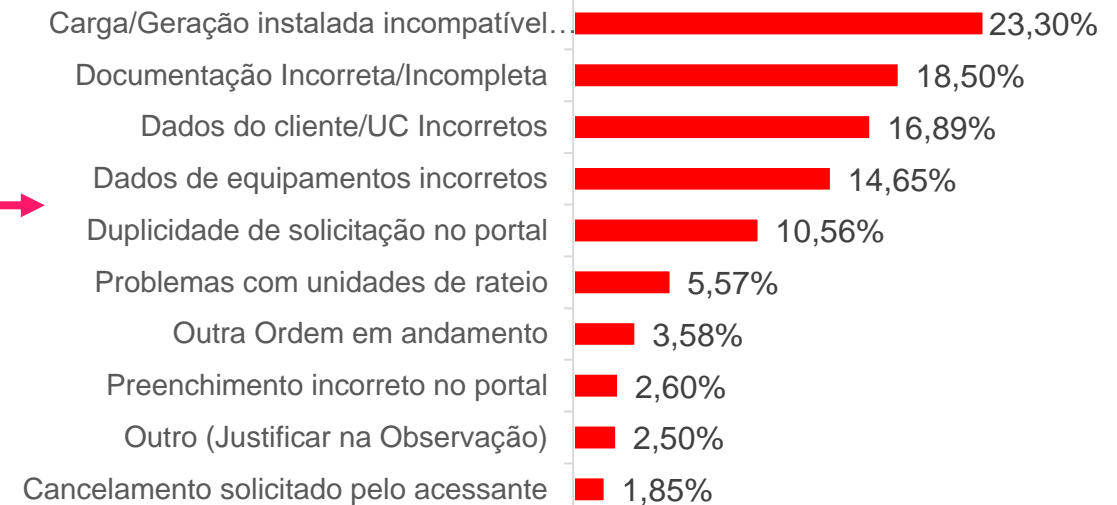
Total de Solicitações de GD

- Aguardando A solicitação de vistoria do cliente
- Solicitação Cancelada ou Reprovada

PA e RO/AO emitidos –
Aguardando solicitação
vistoria



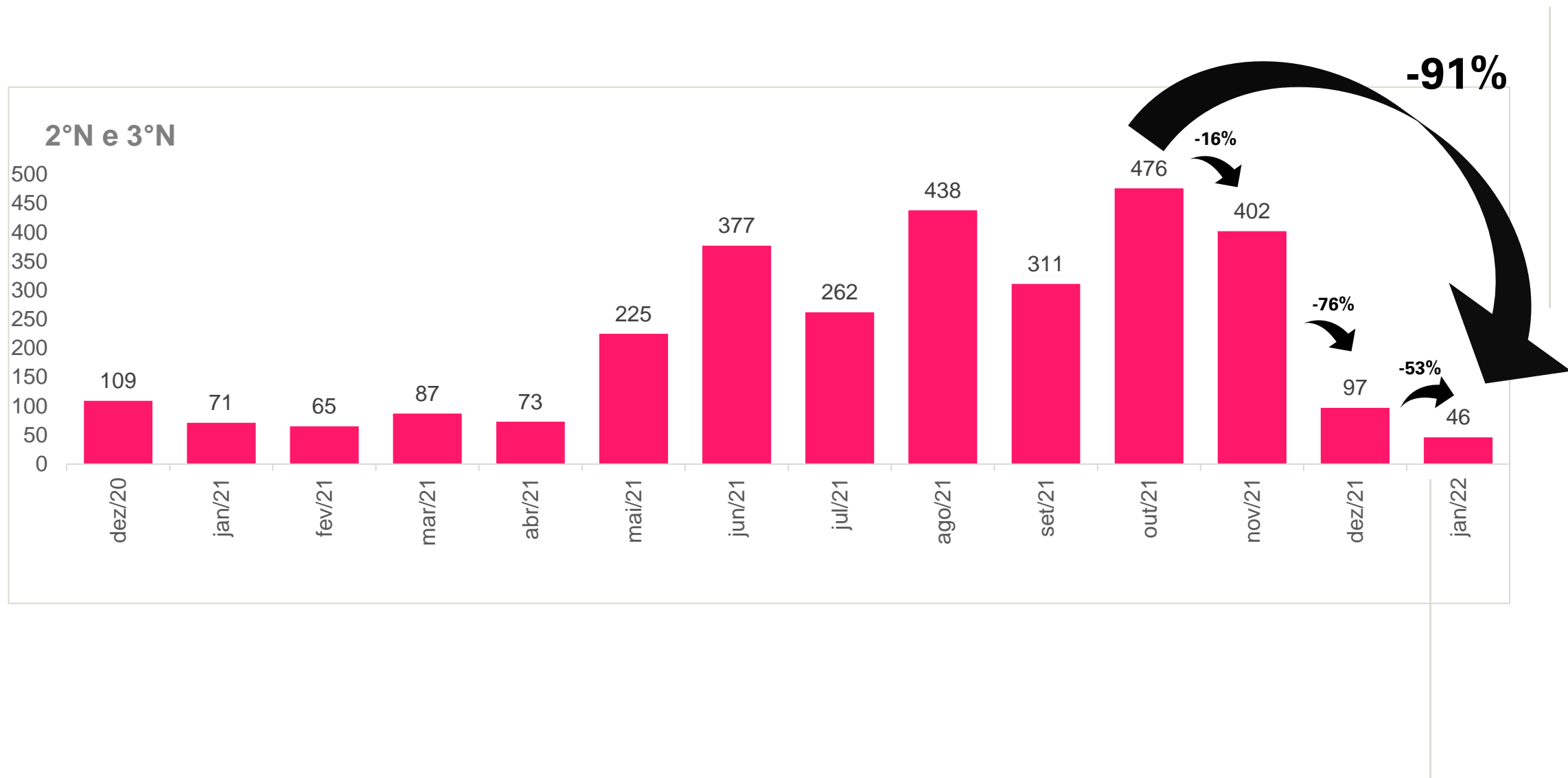
Motivos de Reprovação e cancelamento Acumulado



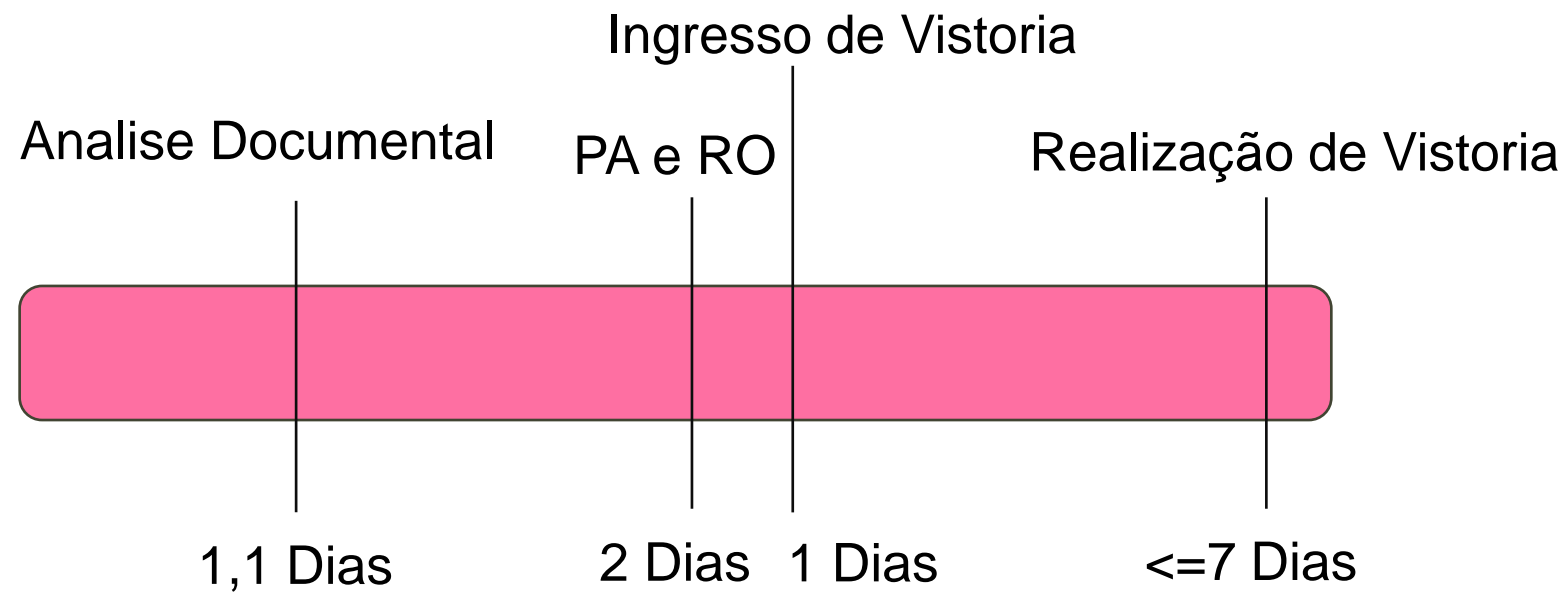
Processo Concluído



Reclamações de Geração Distribuída

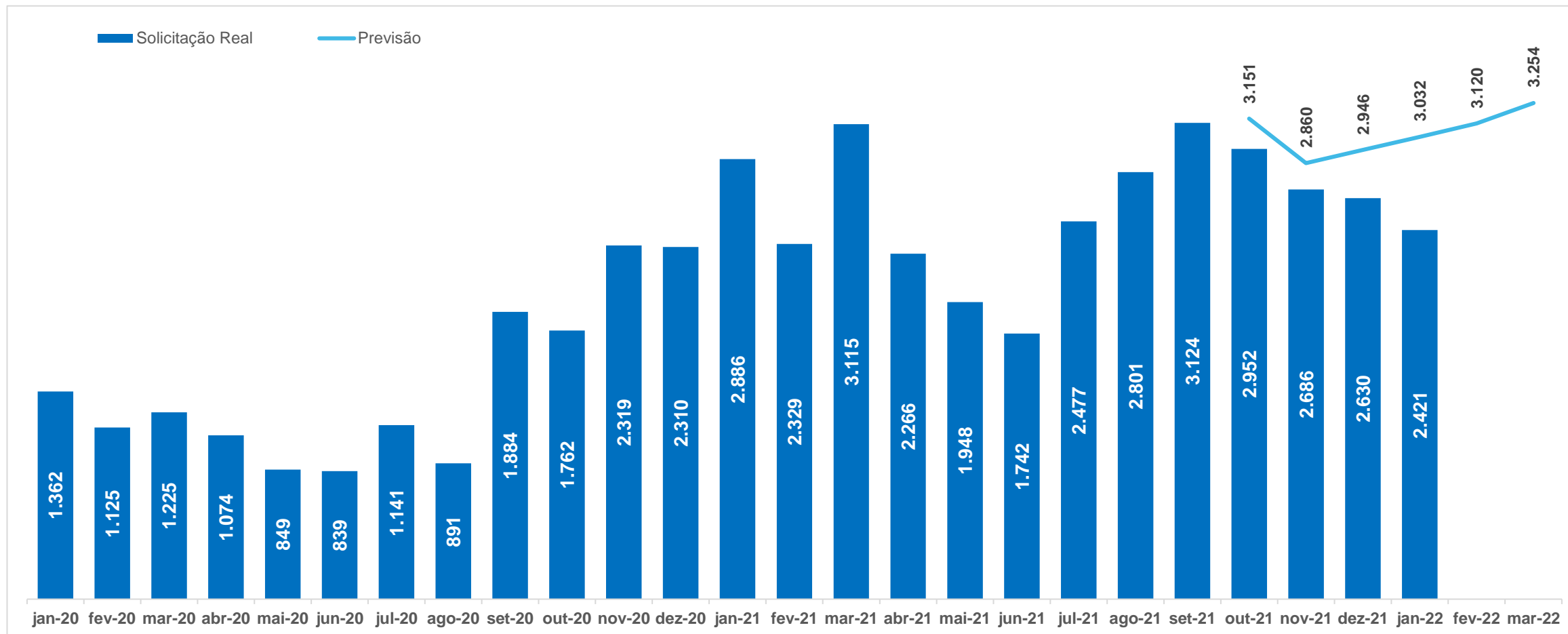


Indicadores de Geração Distribuída



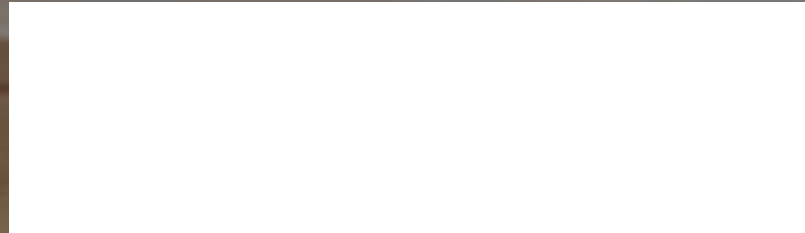
Previsibilidade GD

B2B



93% de confiança

Estamos sempre com você,
mesmo a distância.



Ações de melhoria

Realizadas em 2021



Equipe

- Inclusão do Executivo de GD;
- Aumento da Equipe de análises de documentação.



Comunicação

- Abertura do canal de Call Center para dúvidas de conexão;
- WhatsApp de atendimento GD;
- Prazo de resposta em até 24h do e-mail: canalgd@enel.com;
- Envio de comunicados periódicos aos clientes.



Processos

- Relatórios diários de gestão do processo;
- Revisão e ajustes de fluxos internos entre as áreas para melhoria do processo;
- Melhorias no Portal GD;
- Diminuição do índice de reprovações de solicitações.



Reuniões

- Reuniões periódicas com clientes sensíveis;
- Reuniões periódicas com a presidência e áreas envolvidas;
- Webinar de tira Dúvida sobre GD.



Ações

- Força tarefa no parecer de acesso;
- Força tarefa nas vistorias de GD;
- Força tarefa nas solicitações com apoio da equipe de Ouvidoria;
- Acompanhamento de produtividade (metas).

enel