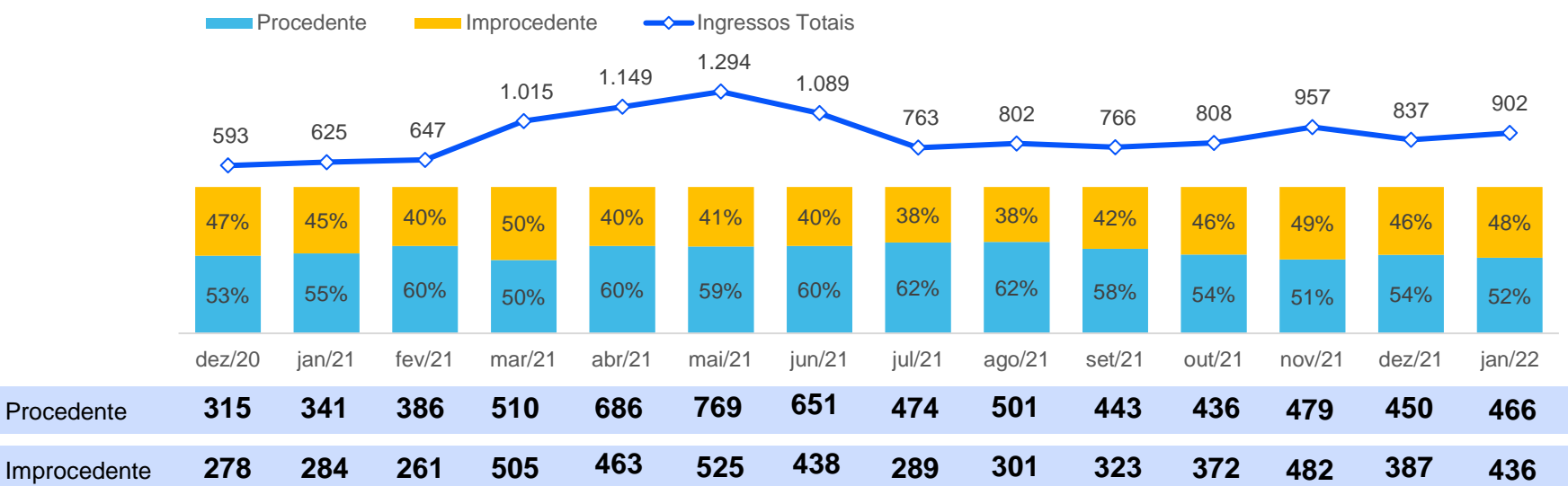


# Faturamento Ceará

## Ingressos de Reclamações



### Evolução de Reclamações (Dez/20 – Jan/22)



### Impactos Recentes Identificados:

#### Recentes

**1. AUMENTO DE VALORES DAS FATURAS:**  
Aumento de 13% em reclamações de consumo improcedentes em jan/22, comparando com mês anterior.

**2. ELEVADO ÍNDICE DE IMPROCEDÊNCIA**  
Cerca de 26% das ordens improcedentes em dez/21 e jan/22 são de Informações que os clientes poderiam ter acesso em contato inicial.

#### Gerais

**3. INSTALAÇÃO DE NOVOS MEDIDORES:**  
Medidores não notados pelo sistema como “medidores GD”, impedindo que leituristas adicionasse a energia injetada.

**4. 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.

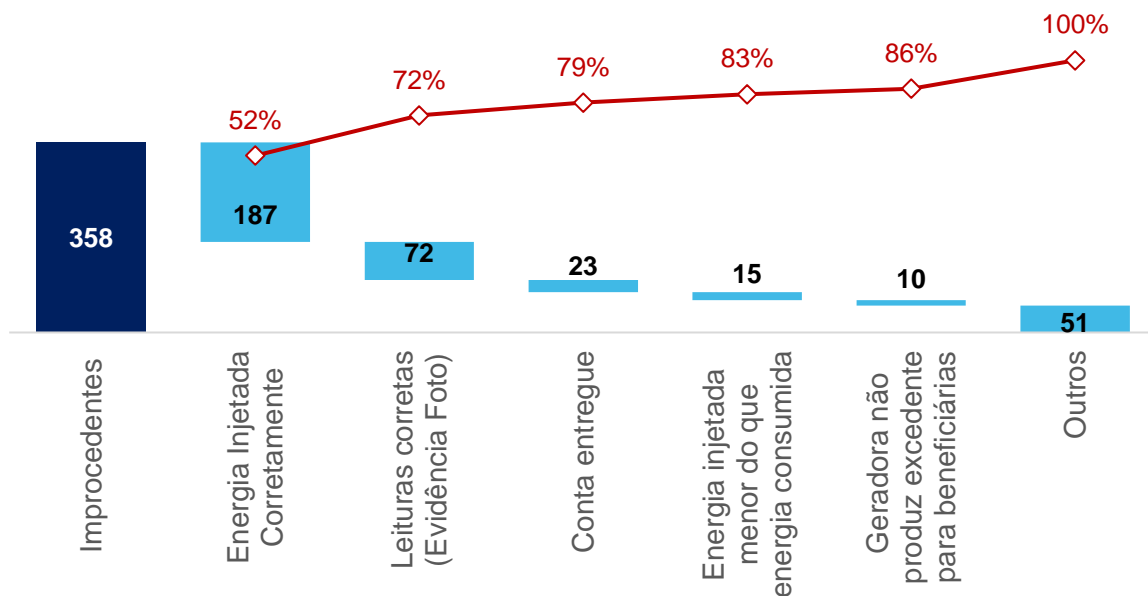
1. As reclamações tem uma porcentagem próxima de procedência e improcedência nos últimos 12 meses, 56% e 44%, respectivamente.
2. As improcedências são em grande parte informações que o cliente poderia ter acesso mais facilmente evitando reclamações.
3. Nos meses recentes, pode-se verificar que houve uma correlação de aumento com os preços das faturas e a possibilidade de pagamento. *(Aumento de valores desde novembro e redução de reclamações no mês de dezembro)*

# Faturamento Ceará

Análise Procedência e Maiores Ofensores (Fechamento Janeiro/21)



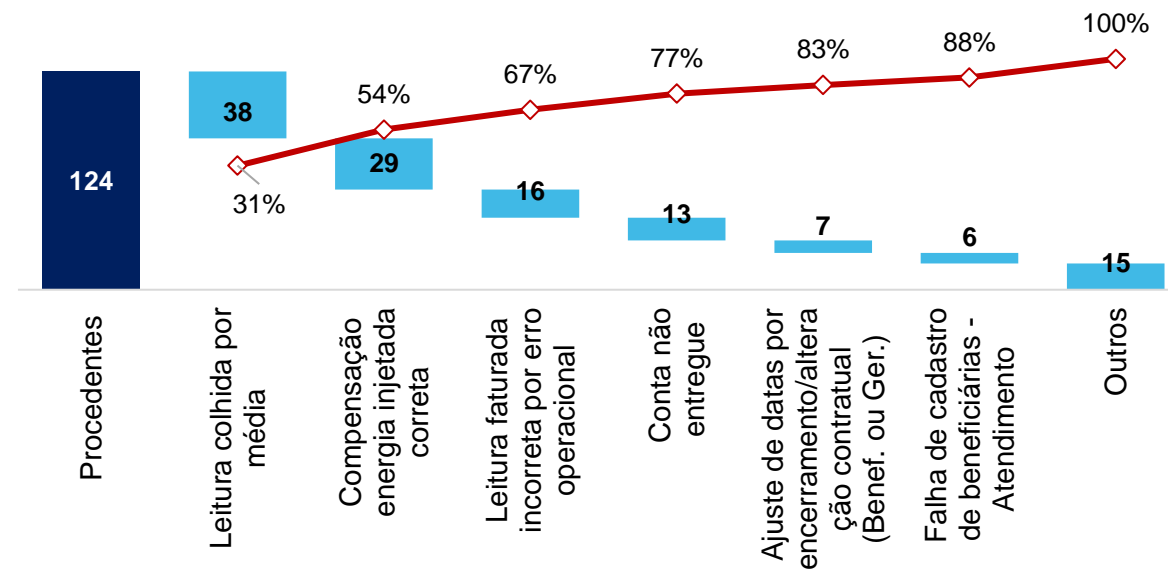
## Improcedentes (436 reclamações | 48%)



### TOP 3 Ofensores | 79% das reclamações:

- 52% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 20% das reclamações são questionamentos de clientes referentes a leituras registradas. Todos os casos com evidências de leituras corretas;
- 6,4% das reclamações são referentes a faturas entregues.

## Procedentes (466 reclamações | 52%)



### TOP 3 Ofensores | 67% das reclamações:

- 31% das reclamações oriundas de erros por aplicação de média em clientes bimestrais;
- 23% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma incorreta;
- 13% dos casos ocorreram por erros operacionais NCO, ocasionando um faturamento incorreto.

# Ações em curso

Plano de ação para principais problemas de GD



Problema	Ação	Responsável	Status	Prazo
<b>ELEVADO ÍNDICE DE IMPROCEDÊNCIA</b>	○ Disponibilização de informações para clientes e atendentes – Projeto GD (Cartilha GD)	Faturamento / Atendimento	<b>Mapeamento</b>	25/02/2022
	○ Treinamento de Atendimento especializado		<b>Desenvolvimento</b>	25/02/2022
<b>EVOLUÇÃO IMPROCEDENTE NÍVEIS SUPERIORES</b>	○ Melhoria da comunicação com o cliente (cartas procedentes e improcedentes)	Faturamento / Customer Service	<b>Desenvolvimento</b>	25/02/2022
<b>ENERGIA INJETADA ERRADA</b>	○ Implementação do Validador de Geração Distribuída	Faturamento / GDS	<b>Finalizada</b>	<b>10/12/2021</b>
<b>TROCA DE CONTRATO E RATEIO (Ajuste de datas)</b>	○ "CEBILMKT-69 - Encerramento Contratual" ○ "CEBILMKT-58 Ajustar regras do validador" ○ "CEBILMKT-59 - Alteração Contratual"	Faturamento	<b>Finalizada</b>	<b>08/10/2021</b>
<b>ENCARGOS FINANCEIROS</b>	○ Desenvolvimento de Relatório para Acompanhamento " <b>ATO COTEPE/ICMS 25, DE 10 DE JUNHO DE 2015</b> "	Tributário	<b>Homologação</b>	Aguardando priorização
<b>NECESSIDADE DE COLHER DADOS NO TMR DE ORDENS</b>	○ Cobrança específica para áreas	Faturamento	<b>Ação de Contorno</b>	Recorrente
<b>MIGRAÇÃO DE LEITURA (PROBLEMA SISTÊMICO)</b>	○ Mapeamento de clientes impactados e abertura de incidente para tratá-los. Não há ação definitiva.	Ligação Nova / GDS	<b>Ação de Contorno</b>	Recorrente