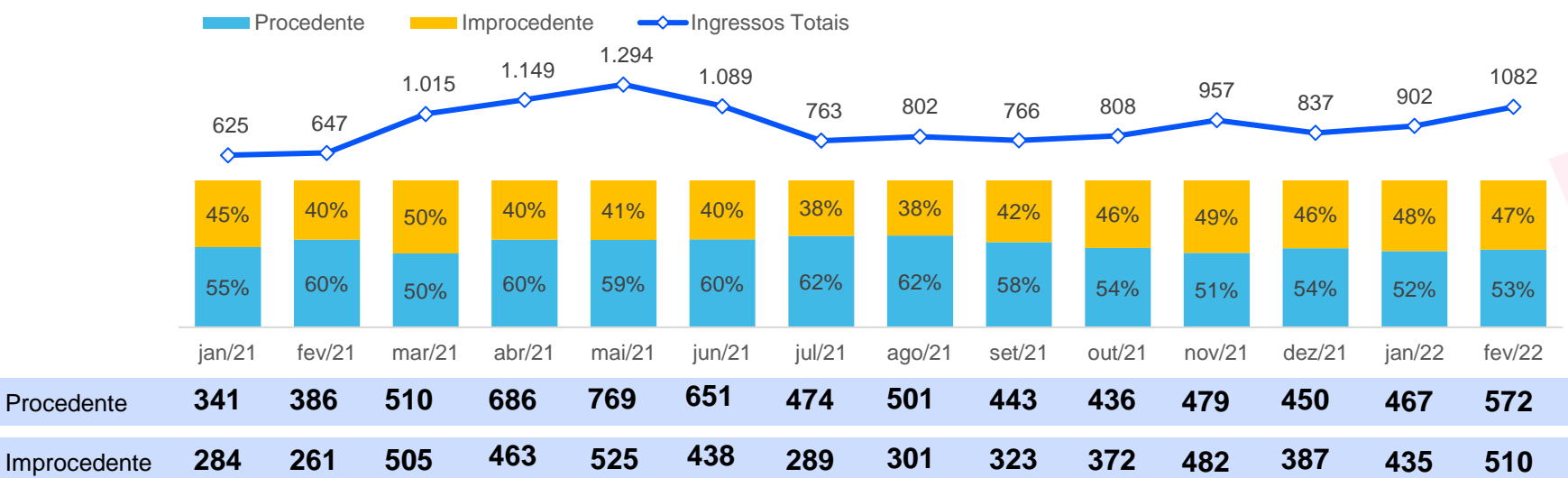


Faturamento Ceará

Ingressos de Reclamações



Evolução de Reclamações (Jan/21 – Fev/22)



Impactos Recentes Identificados:

1. AUMENTO DE VALORES DAS FATURAS:

Aumento de 17% em reclamações de consumo improcedentes em jan/22, comparando com mês anterior.

2. VALORAÇÃO DE KWH E ERRO DE TARIFAS GD

Inconsistências no Esquema de Cálculo, que se encontra bloqueado pelos projetos NF3e e Rollout RJ. Tarifa incorreta está sendo aplicada nos clientes GD, gerando impacto na base de créditos. Problema mapeando e aguardando ação do GDS.

3. COMPENSAÇÃO DE CRÉDITOS

Erro de compensação entre unidades geradoras que possuem beneficiárias que também são geradoras. Problema mapeando e aguardando ação do GDS.

4. ADIÇÃO DE NF3e

Faturas de fev/22 foram afetadas pelas análises da SEFAZ causando aumento em contas não entregues.

5. 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.

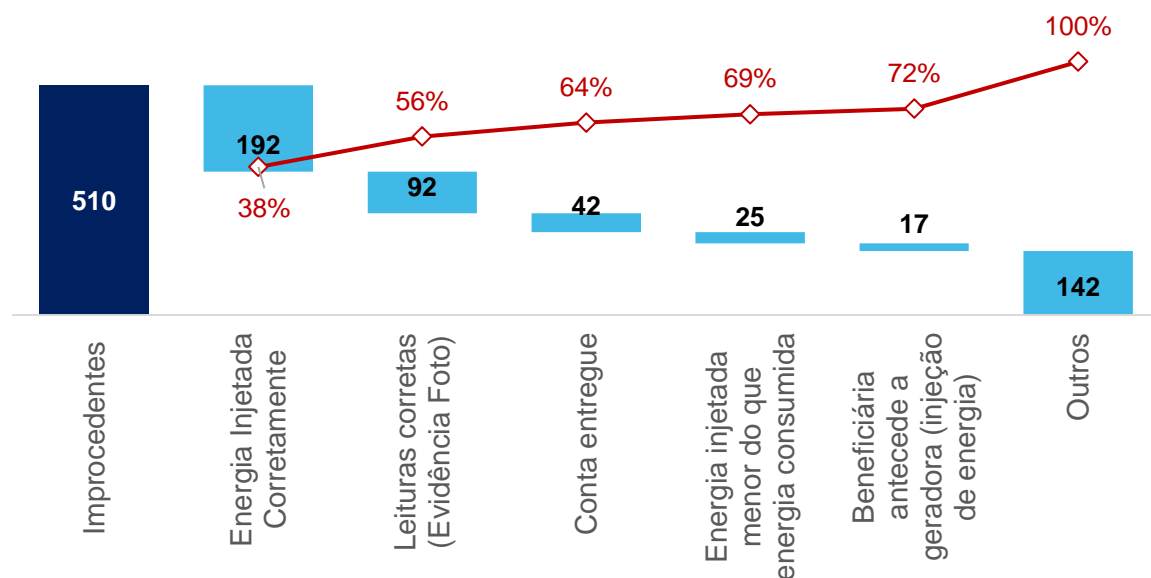
1. As reclamações tem uma porcentagem próxima de procedência e improcedência nos últimos 12 meses, 56% e 44%, respectivamente.
2. As improcedências são em grande parte informações que o cliente poderia ter acesso mais facilmente evitando reclamações.
3. Nos meses recentes, pode-se verificar que houve 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

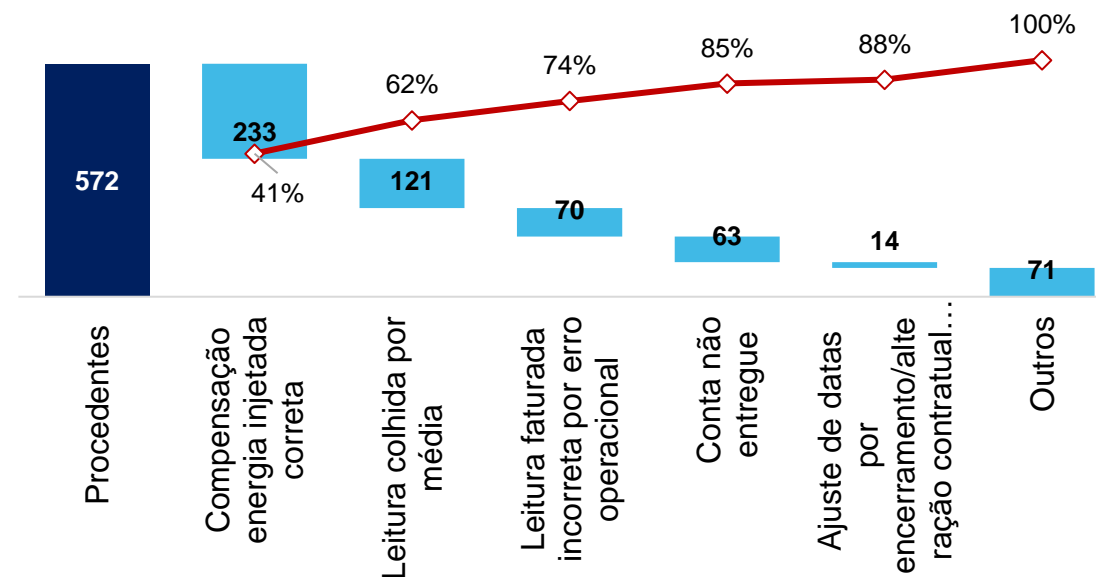
Análise Procedência e Maiores Ofensores (Fechamento Fevereiro/21)



Improcedentes (510 reclamações | 47%)



Procedentes (572 reclamações | 53%)



TOP 3 Ofensores | 79% das reclamações:

- 38% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 18% das reclamações são questionamentos de clientes referentes a leituras registradas. Todos os casos com evidências de leituras corretas;
- 8,2% das reclamações são referentes a faturas entregues.

TOP 3 Ofensores | 67% das reclamações:

- 40% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma incorreta;
- 21% das reclamações oriundas de erros por aplicação de média em clientes bimestrais
- 12% 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
ELEVADO ÍNDICE DE IMPROCEDÊNCIA	○ Disponibilização de informações para clientes e atendentes – Projeto GD (Cartilha GD)	Faturamento / Atendimento	Mapeamento	25/02/2022
	○ Treinamento de Atendimento especializado		Desenvolvimento	25/02/2022
EVOLUÇÃO IMPROCEDENTE NÍVEIS SUPERIORES	○ Melhoria da comunicação com o cliente (cartas procedentes e improcedentes)	Faturamento / Customer Service	Desenvolvimento	25/02/2022
ENERGIA INJETADA ERRADA	○ Implementação do Validador de Geração Distribuída	Faturamento / GDS	Finalizada	10/12/2021
	○ PRB000000122132 - Erro no esquema de cálculo (Valoração de créditos) ○ PRB000000121564 - Compensação de créditos	GDS	Atrasado	fev/2022
FATURAMENTO ESTIMADO INCORRETO	○ PRB000000128353 - Estimativa incorreta no registrador 2 de cliente GD bimestral ○ PRB000000133198 - Erro na transação EL27 - Estimativa	GDS	Atrasado	fev/2022
ENCARGOS FINANCEIROS	○ Desenvolvimento de Relatório para Acompanhamento "ATO COTEPE/ICMS 25, DE 10 DE JUNHO DE 2015"	Tributário	Finalizada	Fev/2022
DISPONIBILIDADE DE FATURAS (SEFAZ)	○ Priorização de principais códigos de rejeição SEFAZ	Atendimento / GDS / Atendimento	Em progresso	Mar/2022

Ações em curso

Plano de ação para principais problemas de GD



Problema	Ação	Responsável	Status	Prazo
NECESSIDADE 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