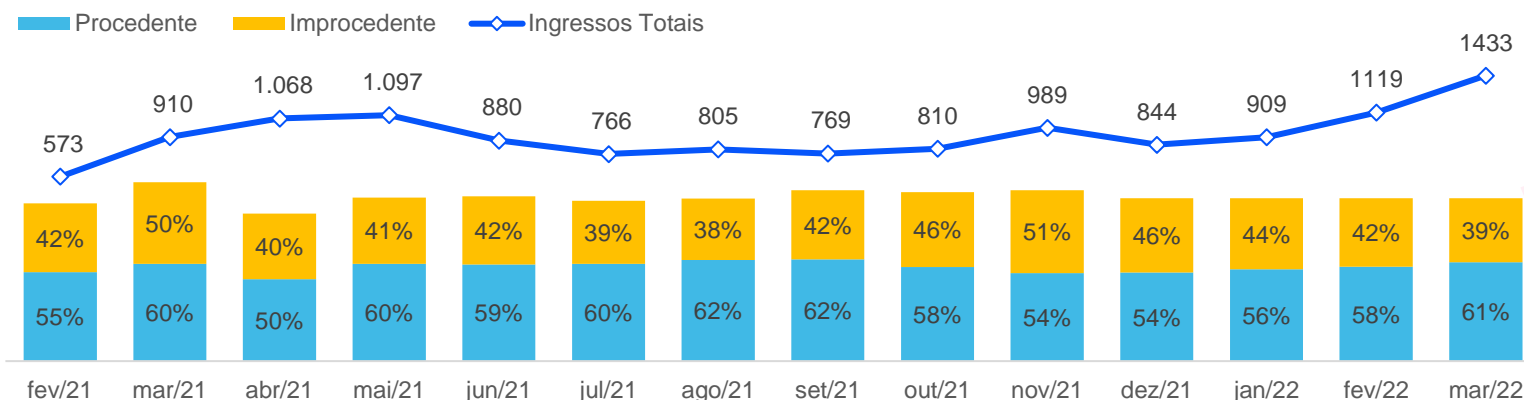


Faturamento Ceará

Ingressos de Reclamações



Evolução de Reclamações (Fev/22 – Mar/22)



Procedente	313	543	536	655	523	458	500	480	468	534	459	512	648	871
Improcedente	242	455	430	446	367	295	303	326	372	504	385	397	471	562

1. As reclamações tem uma porcentagem média de 43% de improcedência, sendo reduzida nos meses recentes devido a problemas sistêmicos.
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 grande aumento de reclamações devido a erros sistêmicos mapeados.

Impactos Recentes Identificados:

1. ORDENS RESPONDIDAS EM ATRASO

Cerca de 18% das reclamações dos últimos três meses são do mesmo cliente, devido a atraso na resposta por pendências.

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

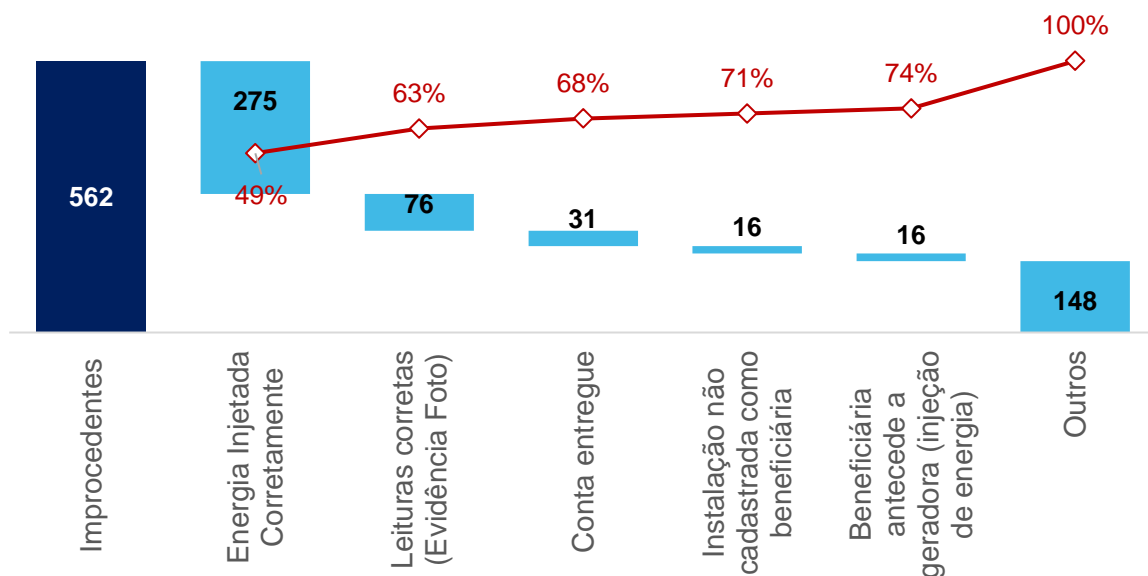
Faturas de fev e mar/22 foram afetadas pelas análises da SEFAZ causando aumento em contas não entregues.

Faturamento Ceará

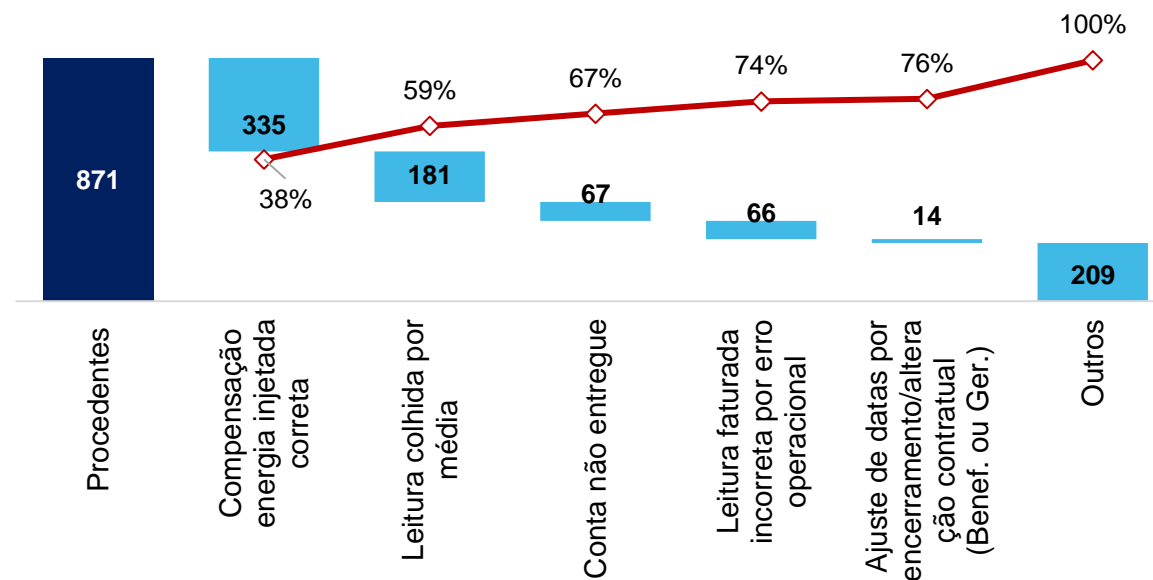
Análise Procedência e Maiores Ofensores (Fechamento Março/21)



Improcedentes (562 reclamações | 39%)



Procedentes (871 reclamações | 61%)



TOP 3 Ofensores | 68% das reclamações:

- 49% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 14% das reclamações são questionamentos de clientes referentes a leituras registradas. Todos os casos com evidências de leituras corretas;
- 5,6% das reclamações são referentes a faturas entregues.

TOP 3 Ofensores | 67% das reclamações:

- 38% 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
- 7,7% 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	Pausado	Mar/22
	○ Treinamento de Atendimento especializado		Pausado	Mar/22
EVOLUÇÃO IMPROCEDENTE NÍVEIS SUPERIORES	○ Melhoria da comunicação com o cliente (cartas procedentes e improcedentes)	Faturamento / Customer Service	Desenvolvimento	Mai/22
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	Finalizada	Fev/2022
FATURAMENTO ESTIMADO INCORRETO	○ PRB000000128353 - Estimativa incorreta no registrador 2 de cliente GD bimestral ○ PRB000000133198 - Erro na transação EL27 - Estimativa	GDS	Finalizada	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