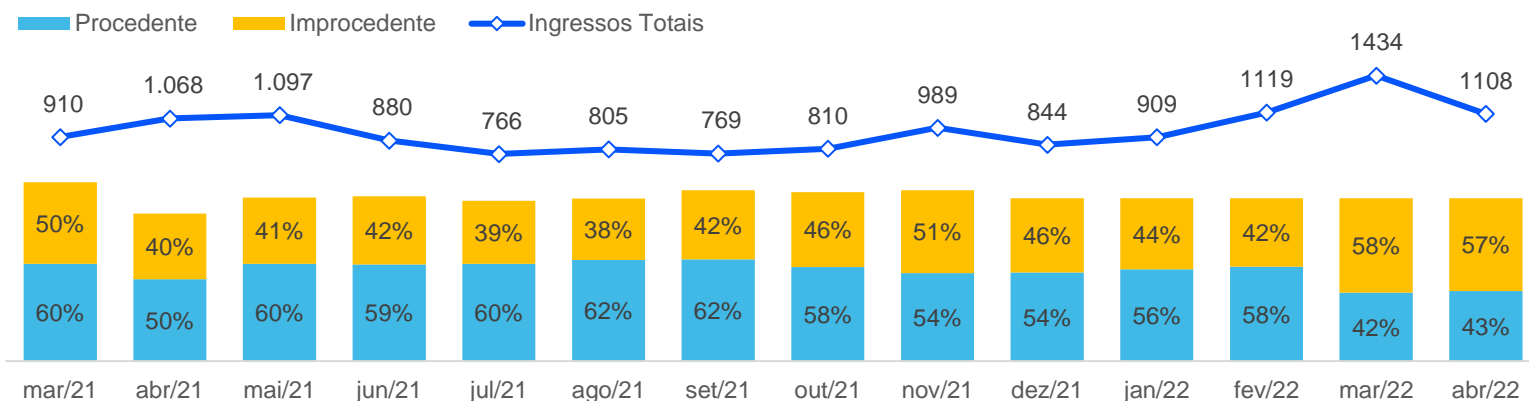


Faturamento Ceará

Ingressos de Reclamações



Evolução de Reclamações (Mar/21 – Abr/22)



Procedente	543	536	655	523	458	500	480	468	534	459	512	648	602	476
Improcedente	455	430	446	367	295	303	326	372	504	385	397	471	832	632

1. Nos meses recentes, pode-se verificar que houve uma grande aumento de reclamações devido a erros sistêmicos mapeados.
2. As reclamações tem uma porcentagem média de 43% de improcedência, sendo reduzida nos meses recentes devido a problemas sistêmicos. As improcedências são em grande parte informações que o cliente poderia ter acesso mais facilmente evitando reclamações.

Impactos Mês Atual:

1. **CORREÇÃO DE ERRO DE TARIFAS**
Correção dos erros sistêmicos reduziu em 23% as reclamações em relação ao mês passado.
2. **ORDENS RESPONDIDAS EM ATRASO**
Cerca de 15% das reclamações dos últimos dois meses são do mesmo cliente, devido a atraso na resposta por pendências.

Impactos Recentes Relevantes:

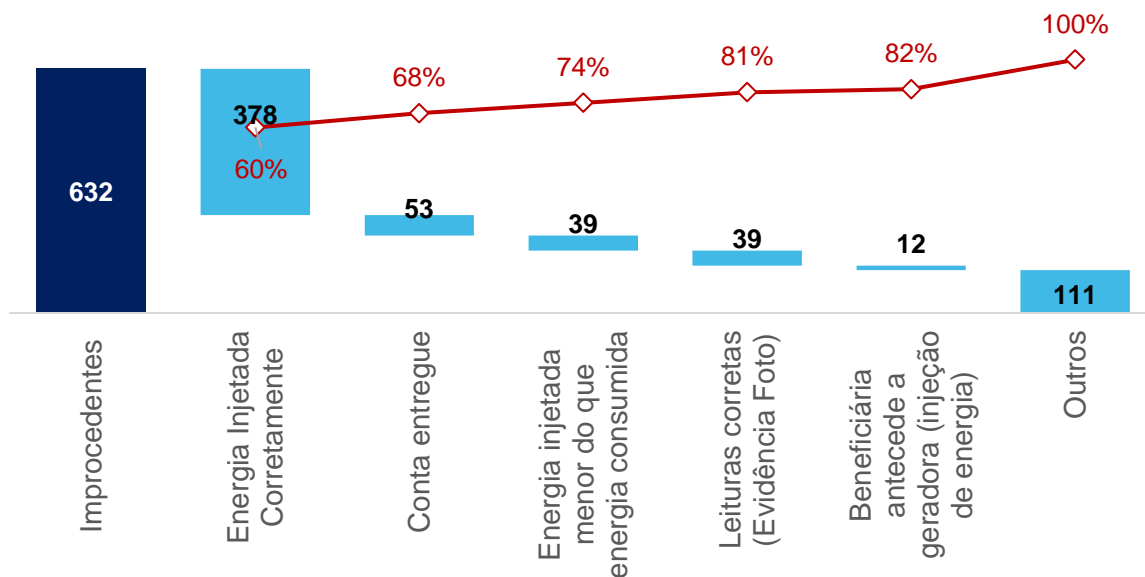
3. **VALORAÇÃO DE KWH E ERRO DE TARIFAS GD**
Inconsistências no Esquema de Cálculo, que se encontra bloqueado pelos projetos NF3e e *Rollout* RJ. Tarifa incorreta está sendo aplicada nos clientes GD. gerando impacto na base de créditos. Problema mapeando e aguardando ação do GDS.
- 4 **COMPENSAÇÃO DE CRÉDITOS**
Erro de compensação entre unidades geradoras que possuem beneficiárias que também são geradoras. Problema mapeando e aguardando ação do GDS.
5. **ADIÇÃO DE NF3e**
Faturas de fev e mar/22 foram afetadas pelas análises da SEFAZ causando aumento em contas não entregues.

Faturamento Ceará

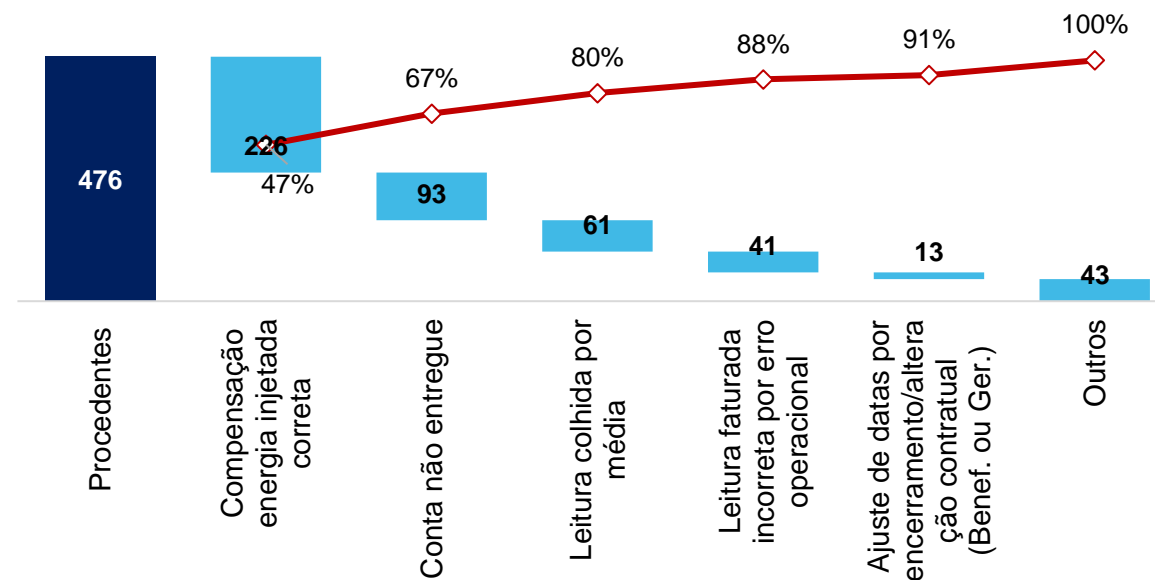
Análise Procedência e Maiores Ofensores (Fechamento Abril/21)



Improcedentes (632 reclamações | 57%)



Procedentes (476 reclamações | 43%)



TOP 3 Ofensores | 74% das reclamações:

- 60% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 8,4% das reclamações são referentes a faturas entregues.
- 6,2% das reclamações são referentes clientes que tiveram a energia injetada menor do que a energia consumida

TOP 3 Ofensores | 80% das reclamações:

- 47% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma incorreta;
- 20% das reclamações oriundas de erros por aplicação de média em clientes bimestrais
- 12,8% 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		Desenvolvimento	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	○ Correção do Validador de Geração Distribuída	GDS	Desenvolvimento	Mai/22
	○ PRB000000122132 - Erro no esquema de cálculo (Valoração de créditos) ○ PRB000000121564 - Compensação de créditos	GDS	Finalizada	Mar/2022
FATURAMENTO ESTIMADO INCORRETO	○ PRB000000128353 - Estimativa incorreta no registrador 2 de cliente GD bimestral ○ PRB000000133198 - Erro na transação EL27 - Estimativa	GDS	Finalizada	Fev/2022
DISPONIBILIDADE DE FATURAS (SEFAZ)	○ Priorização de principais códigos de rejeição SEFAZ	Atendimento / GDS / Atendimento	Finalizada	Mai/2022
ENTREGA DE FATURAS	○ Alinhamento com empresa parceira sobre forma de envio de fatura	CENEGED/ Faturamento	Finalizada	Mai/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