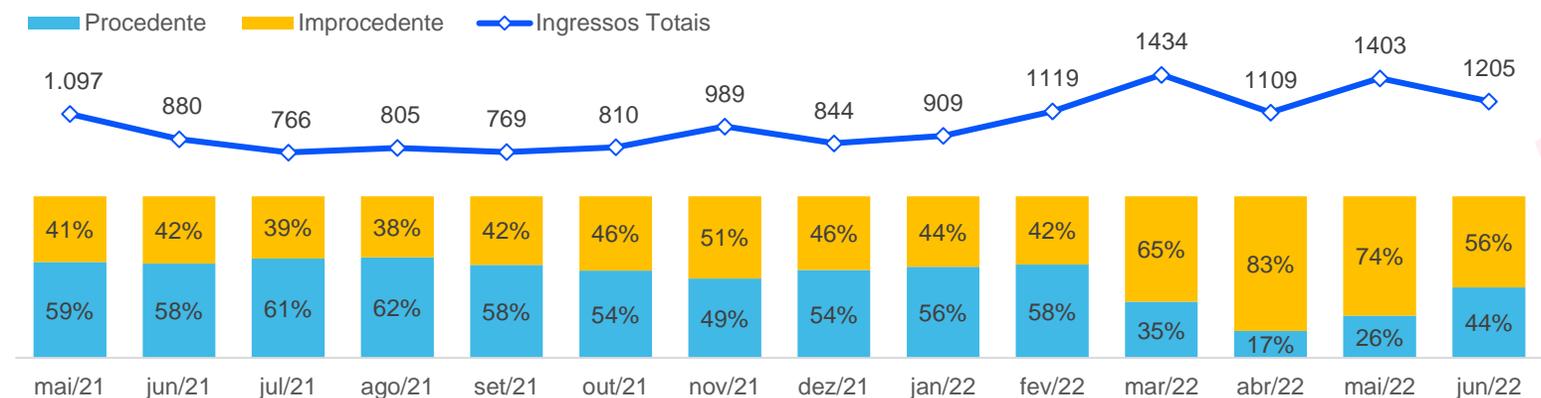


Faturamento Ceará

Ingressos de Reclamações

Evolução de Reclamações (Mai/21 – Jun/22)



Procedente	651	513	471	502	443	438	485	459	471	512	647	498	185	367
Improcedente	446	367	295	303	326	372	504	385	438	397	472	924	1036	680

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, tendo aumento nos casos de duplicidade de ingresso de reclamações. As improcedências são em grande parte informações que o cliente poderia ter acesso mais facilmente evitando reclamações.



Impactos Mês Atual:

1. CORREÇÃO DE SISTEMAS

Correção dos erros sistêmicos reduziu em 14% as reclamações no mês de junho/22.

2. IMPACTO DE BACKLOG (ORDENS RESPONDIDAS EM ATRASO)

Cerca de 20,4% das reclamações dos últimos três meses são do mesmo cliente, devido a atraso na resposta por problemas sistêmicos ou de tratativas.

Impactos 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

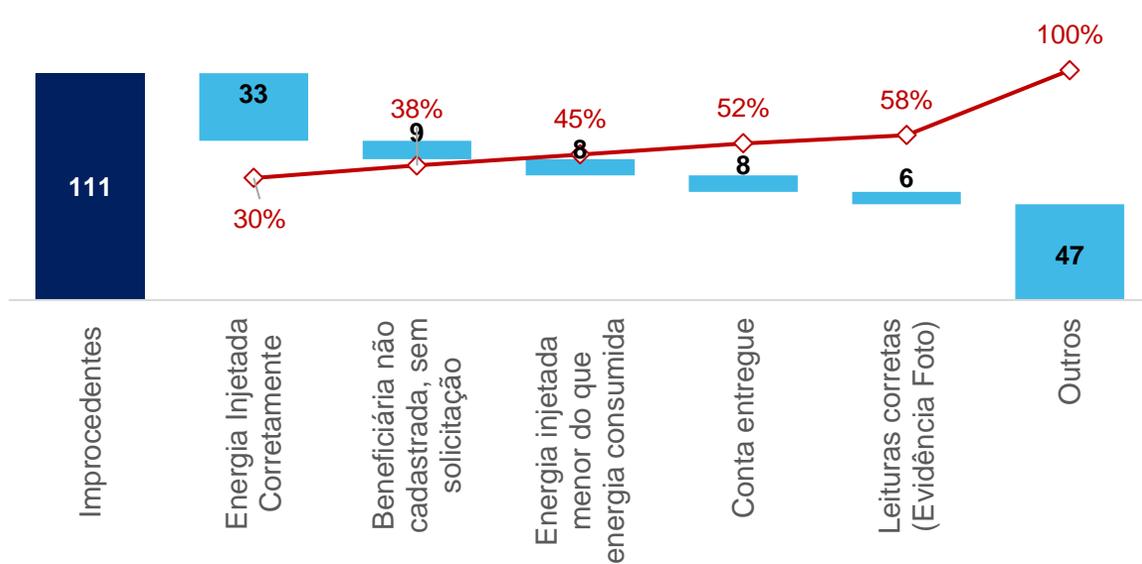
Faturas de fev e mar/22 foram afetadas pelas análises da SEFAZ causando aumento em contas não entregues.

Faturamento Ceará

Análise Procedência e Maiores Ofensores (Finalizadas de Junho/21)



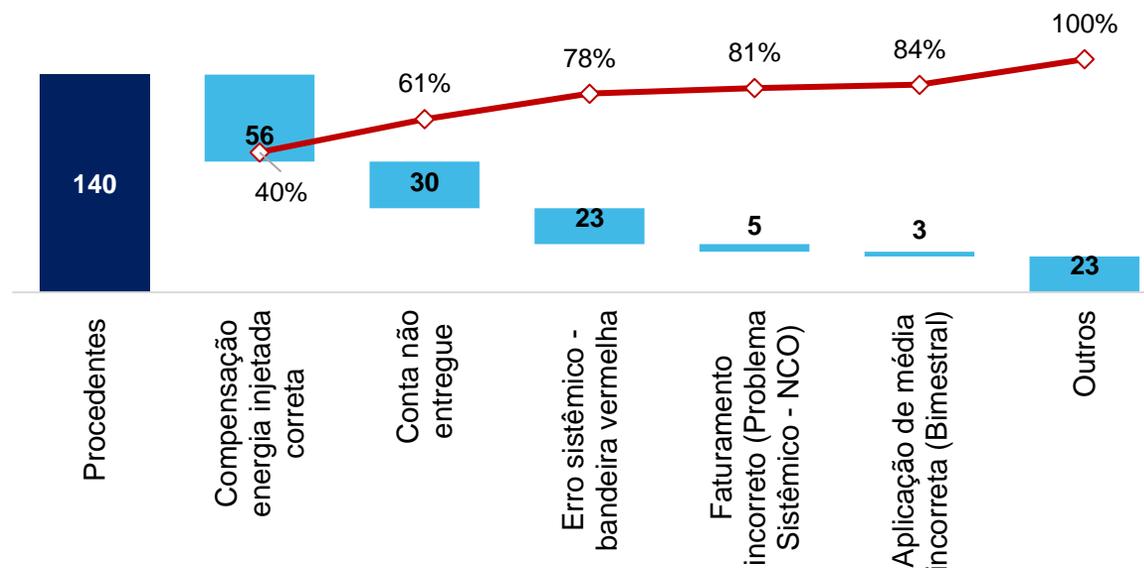
Improcedentes (680 reclamações | 44%)



TOP 3 Ofensores | 45% das reclamações:

- 30% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma correta;
- 8,1% das reclamações de rateio não solicitado para a beneficiária reclamada.
- 6,9% das reclamações teve energia injetada menor que a consumida.

Procedentes (367 reclamações | 56%)



TOP 3 Ofensores | 78% das reclamações:

- 38% das reclamações são casos em que a injeção de energia ocorreu de forma incorreta;
- 21% das reclamações são de faturas não entregues.
- 17% são referente a erro sistêmico na cobrança de bandeira vermelha

*Obs.: devido a ordens de Junho ainda não tratadas, análises de procedência foram feitas com base apenas nas finalizadas.

Ações em curso

Plano de ação para principais problemas de GD



Problema	Ação	Responsável	Status	Prazo
COMPENSAÇÃO	○ CR de Melhoria - NF3e - ERRO NA GERAÇÃO DO NOVO CÓDIGO APÓS REFATURAMENTO - Erro: Descrição na fatura incompleta	GDS / Faturamento	Melhoria	Jul/22
CADASTRO	○ INC000087975088 - [Integração-SF-GD] Troca de contrato com inconsistências nas ECOMP's, convertendo para autoconsumo indevidamente	GDS / Faturamento	Finalizada	Jul/22
	○ INC000086454300 - [Integração-SF-GD] Erro de rateio - ECOMP aceitando percentual incorreto	GDS / Faturamento	Finalizada	Jun/22
BANDEIRA	○ INC000086011072 - [Cálculo-GD] Clientes Rurais - Erro na compensação da bandeira quando o cliente é faturado por tx mínima (Erro)	GDS / Faturamento	Finalizada	Jun/22
	○ INC000085995689 - [Cálculo-GD] Erro sistêmico - Adicional de bandeira sem compensação dos créditos de energia injetada (Erro)	GDS / Faturamento	Finalizada	Jun/22
	○ INC000082908404 - [Cálculo-GD] Compensação em duplicidade da bandeira para os clientes GD (Erro)	GDS / Faturamento	Finalizada	Jun/22
CUSTO DISPONIBILIDADE	○ INC000077358418 - Erro no valor do custo de disponibilidade para GD rural irrigante. Correção em andamento.	GDS / Faturamento	Finalizada	Jun/22
VALORAÇÃO DE CRÉDITO	○ INC000083952334 - Tarifa Branca GD - [Cálculo-GD] SAP Zerando fatura indevidamente UC 3638765 (Erro)	GDS / Faturamento	Finalizada	Jun/22
	○ INC000083951350 - Erro na tarifiação - GD RURAL IRRIGANTE - ERRO COMPENSAÇÃO CRÉDITOS UC 3222596	GDS / Faturamento	Finalizada	Jul/22
CRÉDITO INCORRETO	○ INC000087567350 - Geradora está doando saldo acumulado (Erro) - INC anterior INC000069138692	GDS / Faturamento	Finalizada	Jul/22

Ações em curso

Plano de ação para principais problemas de GD



Problema	Ação	Responsável	Status	Prazo
ORDENS TRATADAS EM ATRASO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Treinamento de Backoffice especializado 	Faturamento	Finalizada	Jun/22
EVOLUÇÃO IMPROCEDENTE NÍVEIS SUPERIORES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Melhoria da comunicação com o cliente (cartas procedentes e improcedentes) 	Faturamento / Customer Service	Desenvolvimento	Mai/22
ENERGIA INJETADA ERRADA	<ul style="list-style-type: none"> ○ Correção do Validador de Geração Distribuída 	GDS	Desenvolvimento	Mai/22
	<ul style="list-style-type: none"> ○ PRB000000122132 - Erro no esquema de cálculo (Valoração de créditos) ○ PRB000000121564 - Compensação de créditos 	GDS	Finalizada	Mar/2022
FATURAMENTO ESTIMADO INCORRETO	<ul style="list-style-type: none"> ○ PRB000000128353 - Estimativa incorreta no registrador 2 de cliente GD bimestral ○ PRB000000133198 - Erro na transação EL27 - Estimativa 	GDS	Finalizada	Fev/2022
ENTREGA DE FATURAS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alinhamento com empresa parceira sobre forma de envio de fatura 	CENEGED/ Faturamento	Finalizada	Mai/2022