

Ata da 231ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

01 – Data: 28 de janeiro de 2021, às 9h30min

02 – Local: Sala Virtual (videoconferência) – PLATAFORMA Zoom

03 – Conselheiros Presentes: Antonio Erildo Lemos Pontes - Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural, Paulo Souza Barbosa – Vice-Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Comercial, Joaquim Caldas Rolim de Oliveira - Representante Titular da Classe Industrial, Maria Francilene da Silva - Representante Titular da Classe Residencial, Jerffson Luiz de Menezes Ventura - Representante Suplente da Classe Poder Público, Antônio José Gomes da Costa - Representante Suplente da Classe Comercial, Raul Amaral Júnior - Representante Suplente da Classe Industrial, Rizonaldo Alves Paes - Secretário Executivo Titular do CONERGE e Jefferson de Oliveira Barbosa - Secretário Executivo Suplente do CONERGE.

04 – Enel Distribuição Ceará: Micheline Paola Silveira de Luna - Head de Mercado Ceará, Glauco Valério Pinheiro Andrade - Área de Planejamento e Engenharia, Gustavo Gracia e Raimundo Tarciso Costa - Área de Regulação.

05 - Deliberação: O Presidente do CONERGE, o Senhor Erildo Pontes, iniciou a Reunião às 9h30min, saudando todos os presentes, justificando o atraso, devido um problema na Conexão da Plataforma TEAMS, onde externamente não foi possível a conexão, sendo realizada esta Reunião via Plataforma ZOOM. O Presidente do Conerge justificou mais uma vez, a ausência do Diretor Institucional, o Senhor José Nunes de Almeida Neto, que por motivo de choque de agendas, não pode participar desta Reunião, nomeando desta vez, como seu Representante o Senhor Carlos Gomes dos Santos, atuante da Área de Obras do Governo do Estado do Ceará, devido a impossibilidade do Senhor José Osvaldo Correia Férrer, estar presente. Em seguida, o Presidente do CONERGE colocou sob aprovação a Ata da Reunião Ordinária de nº 230 do Conerge, sendo aprovada por todos sem ressalvas. O Senhor Erildo Pontes, aproveitou o ensejo para solicitar a Secretaria Executiva, providências nas Assinaturas físicas das Atas das Reuniões realizadas no ano de 2020, que por ocasião da Pandemia do COVID-19, não foi possível coletar. Logo após, o Senhor Erildo Pontes mencionou as Correspondências Enviadas: Carta 23/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Sérgio José Scortegna Filho pela Palestra realizada na 230ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 24/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Daniel Brandão Pinto Moreira pela Palestra realizada na 230ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 25/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Artur Nunes Ferreira Correia pela Palestra realizada na 230ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 26/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante - Rizonaldo Alves Paes pela Palestra realizada na 230ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 27/2020 – Conerge – Assunto: “Agradecimento Palestrante - Mário Barreto de Moura Neto pela Palestra realizada na 230ª Reunião Ordinária do Conerge”; Carta 28/2020 – Conerge – Assunto: Envio do PAM 2021 CONERGE à SMA/ANEEL e, das recebidas: E-mails Agradecimento Cartões Natalinos CONERGE - Assunto: “Enviado por: Senador Paulo Paim, Senador Oriovisto Guimarães, Maestria Comunicação, Senador Omar Aziz e Senadora Soraya Thronicke; E-mail Enel CE - Rizonaldo Paes - Assunto: “Agenda Projetos de Sustentabilidade Enel Ceará – Semana de 14 a 20/12/2020”; E-mail Enel CE - Rizonaldo Paes - Assunto: “Agenda Projetos de Sustentabilidade Enel Ceará – Semana de 21 a 27/12/2020”; E-mail Ofício Nº 0846_2020_GABSEC_SEINFRA - Assunto: “Indicação Suplência Classe Poder Público; E-mail “Associação Comunitária de Araticum - Ubajara CE” - Assunto: “Reclamações na Prestação de Serviço da Enel CE”; E-mail ANEEL - Assunto: “Convite - Audiência Pública 011/2020 ao Presidente do Conerge – Em virtude da Pandemia do Covid-19, essa Audiência Pública será realizada de forma virtual no dia 04 de fevereiro de 2021, às 9h30, horário de Brasília, e será transmitida ao vivo pelo Canal da ANEEL no YouTube (www.youtube.com/aneel). O Senhor Erildo Pontes, antes de dar início as Apresentações, mencionou ter sido informado sobre mudança na estrutura de Cargos da Enel Brasil, em que foi nomeada como Diretora de Atendimento da Enel Distribuição Ceará, a Senhora Micheline Paola Silveira De Luna e que a Senhora Márcia Sandra Roque continua como Diretora de Mercado Brasil. Tomando a palavra a Senhora Micheline mencionou sua vasta experiência na Área de Atendimento em Telecom e sua chegada a Enel Ceará é recente com perspectivas de melhorias

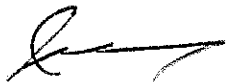
Ata da 231ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

no âmbito deste Público. Apresentou ainda, estrutura, funções e seus responsáveis dentro da Enel Ceará. O Presidente do Conerge, desejou sucesso e o ensejo na interação com o Conselho para desempenho e um bom trabalho, e ainda, em palavras sucintas descreveu a Representatividade do Conselho dentro da Enel Ceará e a Nível Nacional. O Presidente do Conerge ainda apresentou-se, nesta Reunião, fisicamente na Residência do Vice-Presidente do Conerge, o Senhor Paulo Barbosa, que encontra-se de alta hospitalar após contrair o vírus da Covid-19 no final do ano de 2020. O Vice-Presidente do Conerge fez um resumo de seu estado clínico. O Senhor Joaquim Rolim decorrente de reunião agendada solicitou a permissão ao Presidente do Conerge para se ausentar temporariamente desta Reunião, podendo ou não retornar; e caso não possa, será representado pelo seu Suplente, o Senhor Raul Amaral Júnior. O Presidente do Conerge aproveitou para destacar a perda do Presidente do Conselho de Consumidores do Amazonas que lamentavelmente veio a ser acometido pela Covid-19 e a falecer. O Senhor Erildo Pontes ressaltou que por razões de postergação de data desta Reunião e para que a de fevereiro não ocorra a curto prazo relativo a esta, a data para realização da Reunião do mês de fevereiro fica para a terceira semana do mês, sendo o dia 18 de fevereiro de 2021. E por consenso foi aceita. Seguindo a Pauta, o Presidente do Conerge cedeu a palavra ao Palestrante da vez.

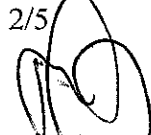
06 – Palestra 01: *“Evolução no Atendimento as Novas Conexões com Obras e Proposta de Solução das Pendências em Atraso e Investimentos”.*

Palestrante Enel Ceará: *Glauco Valério Pinheiro Andrade - Área Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará*

O Palestrante realizou a exposição do tema conforme Apresentação em anexo. O Senhor Glauco Valério - Área de Planejamento e Engenharia iniciou o tema informando que os dados apresentados referem-se a uma parcial do mês de dezembro de 2020. Iniciando seu primeiro slide, quanto a Evolução na Execução das Obras, de maio de 2016 à 23 de dezembro de 2020, informou que a atualização se refere somente até esta data em virtude do Sistema Operacional estar passando por um processo de migração, paralisando entre os dias 23/12/2020 a 25/01/2021 a possibilidade de apuração completa das informações. Demonstrou que da totalidade de Obras, foram executadas cerca de 95%, representada por um número de 67.987; Obras a Executar em 4%, que correspondem a 3.135 e de Obras Suspensas ou Canceladas somam 1% que correspondem a 920 obras. O Palestrante ainda apresentou o Histórico de Obras entre o ano de 2010 à 2020 e sua Evolução diante das Obras que vinham tendo atrasos. Do Acompanhamento do Estoque de Novas Conexões por Regional, o Palestrante enfatizou que a Região Centro Norte foi a de maior índice de Obras fora do Prazo com 26% que corresponde a 170 Obras, sendo 74%, correspondente a 474 Obras, no Prazo. Da Evolução da Execução das Obras, o Palestrante ressaltou que de 3.135 Obras em Estoque, 2.871(92%) correspondem a Obras a Executar no Prazo e 2.871(8%) estão Fora do Prazo. O Presidente discordou da justificativa do Palestrante quanto ao problema no SAP em não expor, por completo todas as informações necessárias ao Conselho para o devido Acompanhamento das Execuções de Obras que correspondem a todo o período de dezembro de 2020. Relativo as Obras do Grupo A, que totalizam 90 Obras, o Senhor Glauco Valério expôs que “Dentro do Prazo”, somam 89 Obras representada pelo percentual de 99% e Fora do Prazo apenas 1 que representa 1%. Das Obras do Grupo B, que totalizam 3.045 Obras, sendo 2.782 no Prazo, que correspondem a 91% de sua totalidade e 263 Obras em atraso, que correspondem a 9%. Prosseguindo, o Senhor Glauco Valério apresentou os índices de Mobilização das Turmas de Construção entre 2020 e 2021. O Palestrante apresentou a Evolução na Mobilização dessas Turmas e uma projeção de todo o ano de 2021. O Senhor Gustavo Gracia mencionou ainda que o ano de 2020 foi desafiador mediante a Pandemia e de casos de COVID-19 dos funcionários dessas turmas e que mesmo assim obtiveram grandes resultados. O Presidente do Conerge declarou considerar a proximidade em chegar ao percentual superado e declarado em Reuniões anteriores. O Senhor Raul Amaral, declarou de grande valia o envio das variáveis e acompanhamento dos números e de cautela nas justificativas na produtividade da Empresa e por fim teceu elogios aos resultados obtidos. A Senhora Francilene, esclareceu diante dos números apresentados que certamente foram atendidas as de competência do Projeto São José e que em conversa informal junto ao Senhor



2/5



Ata da 231ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

Lafayette, que esteve em uma das Reuniões deste Conselho, apresentando demandas pendentes à época. Portanto, a mesma parabenizou pelos resultados e mencionou ainda que o Senhor Lafayette formulará um Ofício para o Conselho e a Enel Ceará agradecendo pelo atendimento de sua demanda. A Senhora Francilene aproveitou e solicitou atenção ao Ofício enviado ao Conerge para intervir em uma demanda da localidade Aratium, Zona Rural de Ubajara e de grande carência, junto à Enel Ceará. O Presidente elucidou a atuação da Conselheira e de seu incentivo junto às Comunidades e todo o Suporte dado, bem como enalteceu a atuação e apoio do Senhor Jefferson Oliveira junto às demandas do Conselho. O Vice-Presidente do Conerge expressou suas expectativas nos próximos resultados e teceu elogios a toda Equipe. O Senhor Antônio José enfatizou a necessidade no aumento das Equipes, o que impossibilita o atraso das Obras. Encerrando, o Presidente do Conerge agradeceu a presença do Senhor Glauco e que no mês de fevereiro esse tema não será tratado na Pauta, mas que fica o compromisso mensal no envio costumeiro das informações a serem compartilhadas no grupo de Whatsapp do Conerge.

07 – Palestra 02: “Tempo de Respostas de Reclamações Enel CE - Quantidade de Reclamações abertas/por Regiões e Cidades”

Palestrante: Rizonaldo Alves Paes – Ouvidor da Enel Ceará e Secretário Executivo Titular do Conerge e Jefferson de Oliveira – Secretário Executivo Suplente do Conerge

O Palestrante realizou a exposição do seu tema conforme Apresentação em anexo. Inicialmente, o Senhor Antonio Erildo Lemos Pontes - Presidente do Conerge e Representante Titular da Classe Rural pela FAEC, mencionou ter sido procurado pelo novo Membro do Conerge, o Senhor Jefferson Ventura, Representante Suplente do Poder Público pela Seinfra, que veio a expor alguns casos em particular que se encontram pendentes junto a esta Distribuidora. O Presidente do Conerge ainda destacou a atuação imparcial do Senhor Raul Amaral e de sua desenvoltura no Conerge, destacando como essencial adotar esse tipo de papel e postura ao nível que este Conselho segue. O Senhor Rizonaldo Paes – Secretário Executivo Titular do Conerge e Ouvidor da Enel CE iniciou sua apresentação destacando um comparativo no Volume das Reclamações relativas ao ano de 2019 e 2020, onde veio a apresentar de um ano para o outro, também influenciado pela Pandemia, um acréscimo de 36%, somando um total de 48.943 reclamações. Das 5 maiores incidências de reclamações estão: Conta Paga e não Baixada com 1.800 reclamações, Ligação Nova com 3.009 reclamações, erro de leitura 3.210 reclamações, atendimento emergencial 5.330 reclamações e variação de consumo 8.210 reclamações. O Secretário e Ouvidor ainda apresentou claramente os números de reclamações por Município e por Região. Por Região destacou em percentuais os índices de aumento da seguinte forma: Fortaleza 27%, Metropolitana 9%, Atlântico 163%, Norte 84%, Sul 89%, Centro Norte 27%, Leste 62% e Centro Sul 120%, relativo ao ano de 2019. O Senhor Rizonaldo Paes enfatizou que houve acúmulo nas Ligações no mês de agosto de 2020 decorrente do afastamento súbito da empresa terceirizada responsável pelos serviços, por questões de segurança no trabalho. Das Reclamações junto a Aneel, foram destacadas as 5 maiores Tipologias de Reclamações do Ranking: Alterações de Titularidade 685, Cobrança Indevida 714, Ligação Nova 805, Falta de Energia 1.804 e Variação de Consumo 2.159. Portanto, referente ao ano de 2019, o ano de 2020 teve um aumento em 15%. Por Regional destacou: Fortaleza 15%, Metropolitana 1% no aumento de demandas, Atlântico 69%, Norte 21%, Sul -6%, Centro Norte 34%, Leste 6% e Centro Sul 19%. Referente ao Atendimento Emergencial, no Atendimento Ouvidoria e Aneel houve uma queda em ambas em -19%, relativo ao ano de 2019. Relativo a um tema destaque do Diário do Nordeste, o Palestrante informou que será apresentado pelo Senhor Jefferson Oliveira o que é o “Atendimento na plataforma Consumidor.gov.br”, canal este que foi criado pela SENACON – Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, criado pelo Ministério Público, onde quem responde as reclamações é a Ouvidoria da Enel Ce. Diante da Pandemia, destacou que em situação de normalidade o prazo de resposta aos Clientes é de 10 dias e que em decorrência da Pandemia o prazo de resposta estabelecido pelo órgão foi estendido para 15 dias. Iniciando, o Senhor Jefferson de Oliveira – Secretário Executivo Suplente do Conerge e Gestor das Reclamações DECON/CE,

Ata da 231ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

esclareceu que o acréscimo das Reclamações geradas, foram influenciadas pela Pandemia. Frisou que os questionamentos foram devidos a ampliação dos prazos e da estrutura da Equipe nas adequações ao isolamento. Em exposição, apresentou que das 5 maiores reclamações foram: Ressarcimento por Danos Elétricos 125, Conta Paga e Não Baixada 166, Troca de Titularidade 167, Parcelamento 267 e Variação de Consumo 854, gerando um aumento no volume das Reclamações relativas ao ano de 2019 em 83%. Esclareceu que no índice de solução a Enel Ceará atingiu um percentual de 71,1%, e de índice de satisfação 2,1%, considerando ainda 100% das Reclamações respondidas. O Senhor Rizonaldo Paes declarou ter sido esta, uma ótima oportunidade para apresentar os números junto a este Conselho. O Presidente do Conerge, aproveitou o momento para ceder a palavra ao Senhor Jerffson Luiz de Menezes Ventura - Representante Suplente da Classe Poder Público e que veio a esboçar sua satisfação em poder contribuir nos avanços desta Distribuidora e no papel deste Conselho, apresentando sua demanda. Destacou uma certa insatisfação de forma sutil declarando ter recorrido inicialmente ao Presidente do Conerge para obtenção de resolução o que veio a ser cedida a palavra. O Conselheiro destacou que o Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN, o qual o representante está querendo acionar a ANEEL devido a certas incoerências no Órgão por diagnósticos errados pelas Equipes de campo, cobranças indevidas nas faturas, bem como quedas constantes de energia, motivo pelo qual foi realizada uma licitação para atender a unidade com Gerador, tendo em vista as constantes oscilações. O Conselheiro ainda se dispôs a colaborar com todas as informações que se façam necessárias para resolução dos problemas que veio a apontar. Solicitou providências enérgicas e administrativas antes de gerar possíveis processos jurídicos. O Senhor Rizonaldo Paes a princípio teceu elogios ao perfil e desenvoltura do Secretário Executivo Suplente do Conerge, o Senhor Jefferson Oliveira, e solicitou do Conselheiro Jerffson Luiz o encaminhamento de dados dessas unidades para então detectar melhor e de forma clara a problemática apontada e que está disponível para a resolução das mesmas. O Presidente do Conerge, solicitou junto ao Senhor Rizonaldo Paes um parecer sobre os resultados da demanda apresentada pelo Senhor Jerffson Ventura até a próxima Reunião do Conerge. O Presidente do Conerge em meio a Reunião deu por falta a presença do indicado à Representar o Senhor José Nunes, a pessoa do Senhor Carlos Gomes e que infelizmente não veio a dar o seu parecer sobre este tema. A Senhora Francilene apresentou questionamentos referente a Classe que representa como a exemplo, Consumidores que recebem faturas em um mês zeradas e no outro acumuladas. Solicitou embasamento para tal procedimento adotado e outra demanda apresentada foi referente a uma demanda que tinha um custo de Consumo médio de R\$ 150,00 e passou a pagar R\$ 400,00. Sendo assim a Conselheira solicitou agendar uma reunião para tratar do tema juntamente com os envolvidos.

08 – Palestra 03: “Discussões Preliminares sobre o Reajuste Tarifário 2021 da Enel Ceará”


Palestrante: Joaquim Rolim - Conselheiro Titular da Classe Industrial pela FIEC

O Senhor Antonio Erildo Lemos Pontes - Presidente do Conerge e Representante Titular da Classe Rural pela FAEC iniciou sua fala mencionando que veio a ser alertado pelo Senhor Joaquim Rolim sobre o índice que será aplicado ao Reajuste Tarifário, no caso IGPM e alertou seu impacto pelo valor significativo a ser aplicado no Reajuste desta Distribuidora neste ano. O Senhor Erildo Pontes mencionou a dificuldade em localizar e firmar os Serviços do Consultor ora contratado da IBECON, o Senhor Jenner Puia e que por razões de problemas de saúde não está sendo possível contatá-lo neste momento. O Presidente do Conerge solicitou desta Secretaria adotar medidas mais enérgicas na contratação de **Novo Consultor** de forma urgente e possivelmente dar um retorno urgente sobre o tema. O Senhor Gustavo Gracia destacou que o tema de Reajuste Tarifário, como é comum, anualmente a Aneel reforça a confidencialidade das informações junto aos Membros dos Conselhos de Consumidores. Ressaltou ainda não haver dados ou quaisquer informações relevantes uma vez que ainda faltam 2 meses a frente para apurações. O que possibilita apenas é destacar o peso do IGPM sobre o Reajuste Tarifário. Destacou que a maioria dos Contratos novos foram firmados nos últimos anos e que tem seu Reajuste aplicado pelo IPCA que neste ano de 2020 foi bem menor ao IGPM e que cada empresa

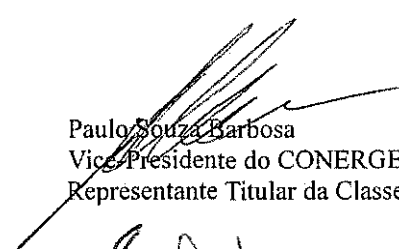
Ata da 231ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

tem o seu índice e que o IGPM de 2020 fechou acima de 23%. Esclareceu que como a Parcela B representa 1/3 da Tarifa Total e o IGPM está contido nos 23%, o impacto na tarifa, somente no IGPM será em torno de 5 a 8%. Ressaltou não haver precisão nas informações uma vez que ainda não houve fechamento de muitos dados, mas acredita que até a próxima Reunião poderá aprofundar-se melhor no tema. O Presidente lamentou a ausência do Senhor Joaquim Rolim que por razões de choque de agenda não pode participar das discussões deste tema. O Senhor Raul Amaral relativo ao tema destacou a importância em rever os Contratos de Concessão e que viabilizasse a utilização do índice médio. O Presidente do Conerge, por fim parabenizou a Assessora Administrativa do Conerge, a Senhora Aparecida Passos, em mais um ano de vida e que veio a ser parabenizada por todos. Por fim o Presidente do Conerge, o Senhor Erildo Pontes, deu por encerrada a Reunião e, para constar, eu, Rizonaldo Alves Paes - Secretário Executivo Titular do CONERGE, redigi a presente Ata, que após lida e aprovada, vai para assinatura de todos os Conselheiros presentes.

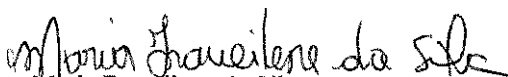
CONSELHEIROS PRESENTES:




Antonio Erildo Lemos Pontes
Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Rural



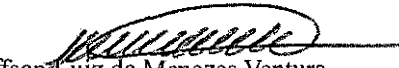
Paulo Souza Barbosa
Vice-Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Comercial



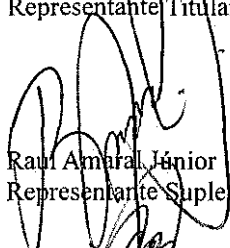
Maria Francilene da Silva
Representante Titular da Classe Residencial




Joaquim Caldas Rolim de Oliveira
Representante Titular da Classe Industrial




Jerffson Luiz de Menezes Ventura
Representante Suplente da Classe Poder Público



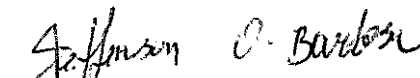
Raul Amaral Júnior
Representante Suplente da Classe Industrial



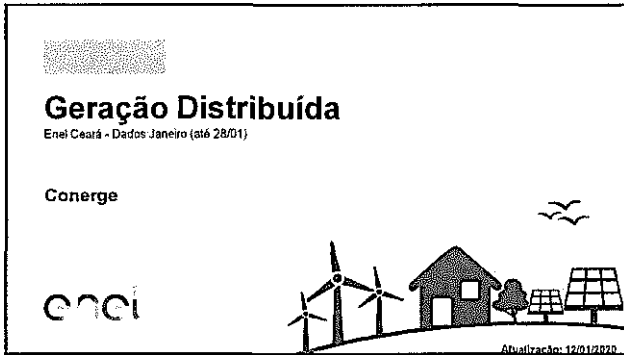
Antônio José Gomes da Costa
Representante Suplente da Classe Comercial



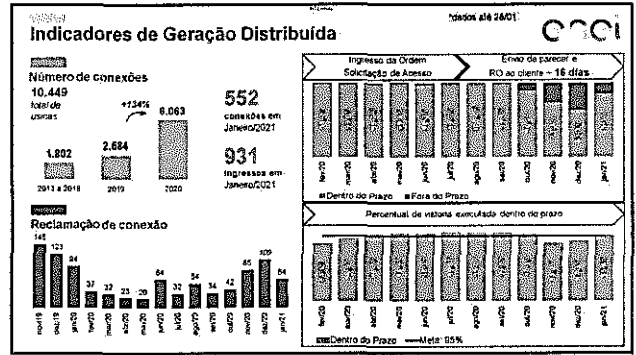
Rizonaldo Alves Paes
Secretário Executivo Titular do CONERGE



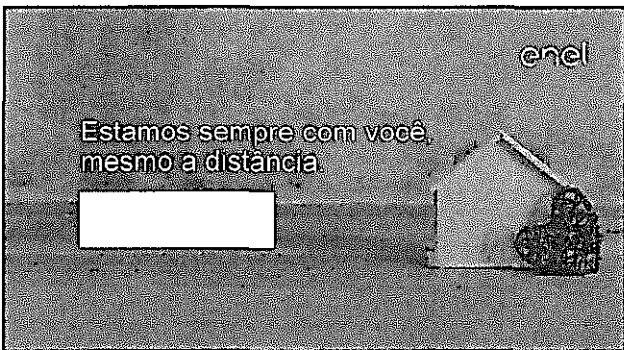
Jefferson de Oliveira Barbosa
Secretário Executivo Suplente do CONERGE



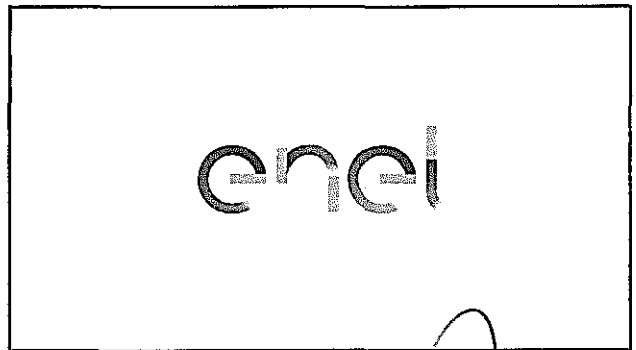
1



2

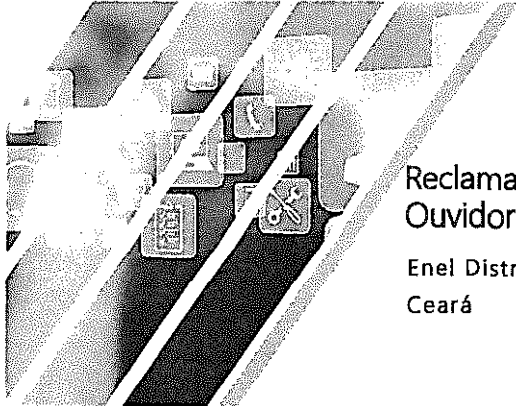


3



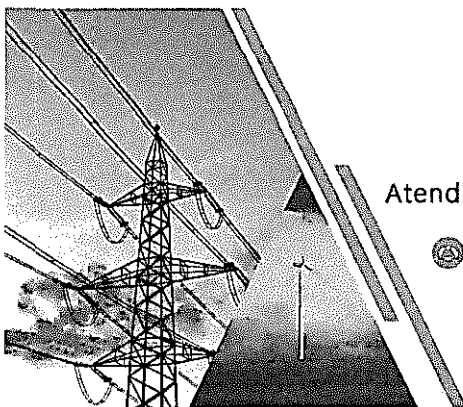
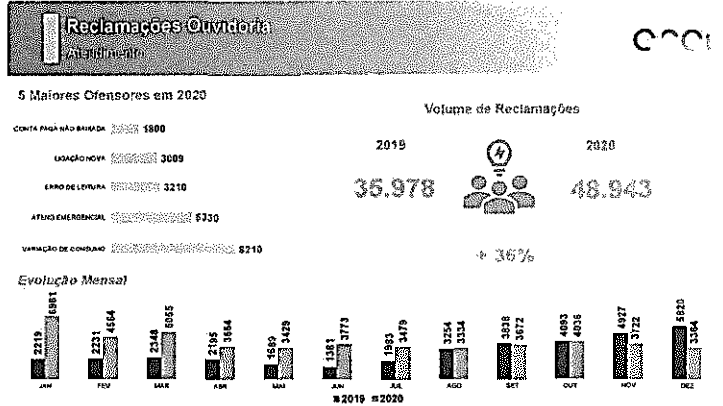
4

Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page.

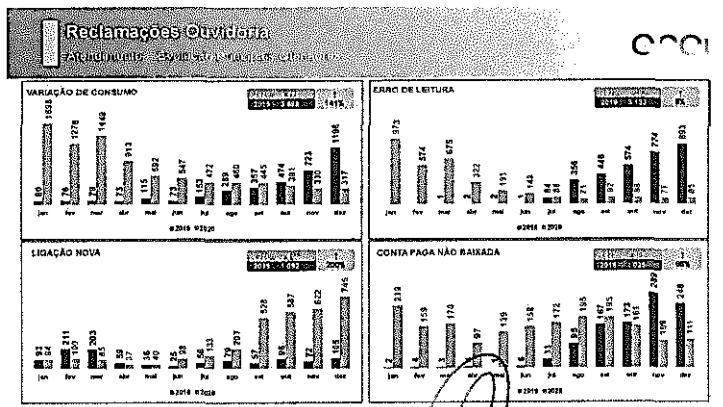


Reclamações Ouidoria

Enel Distribuição Ceará



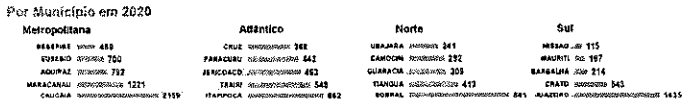
Atendimento Ouidoria



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

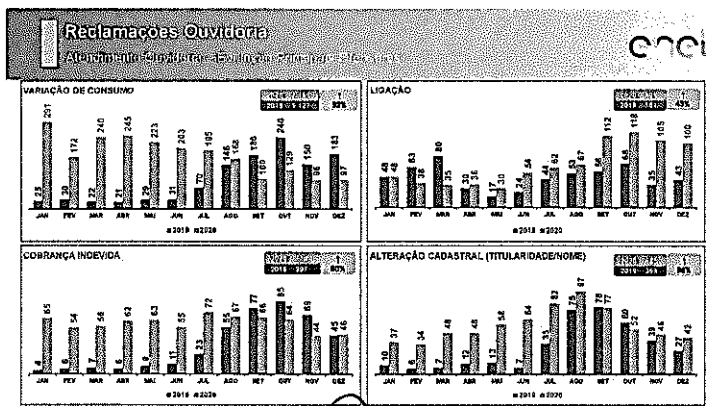
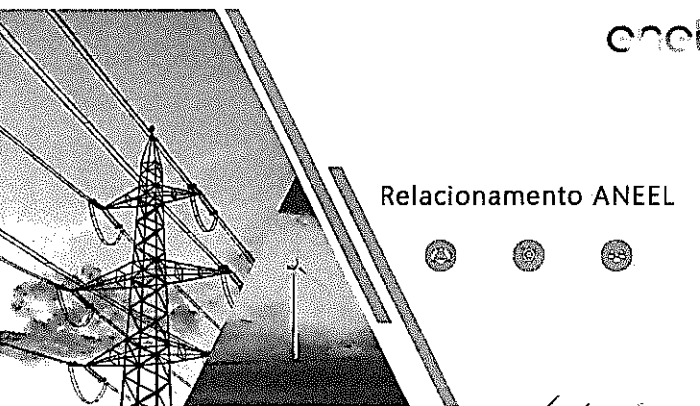
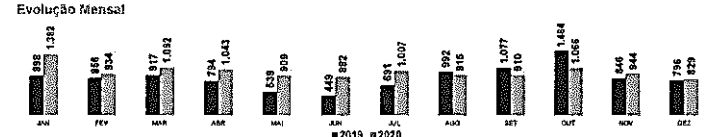
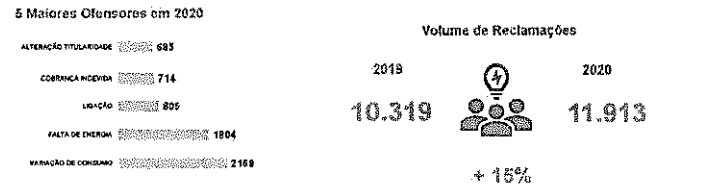
Reclamações Ouvidoria

Atendimento 24h Online em Português



Reclamações Ouvidoria

Atendimento 24h Online em Português

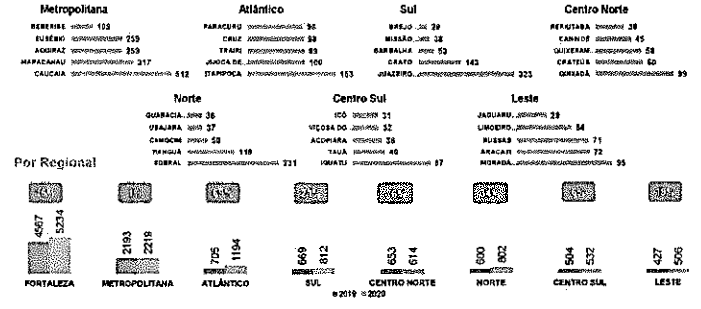


[Handwritten signatures and marks over the bottom of the page]

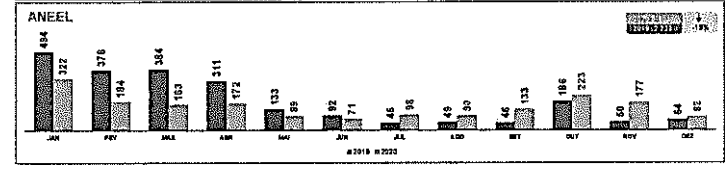
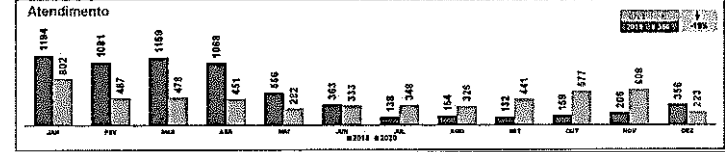
Reclamações Ouidoras
ANEEL - Pro-Município e Região



Por Município em 2020



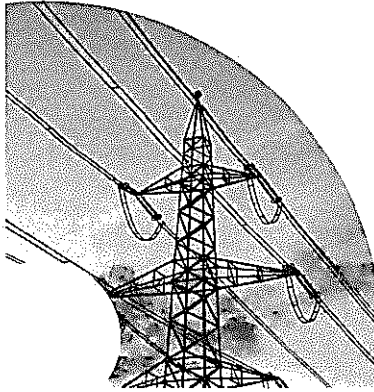
Reclamações Ouidoras
Atendimento Emergencial



Atendimento Emergencial

Consumidor.Gov

Reclamações Ouvidoria
Consumidor Gov - Atendimento



enel

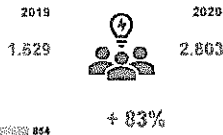
Obrigado!



6 Maiores Ofensores de 2020



Volume de Reclamações



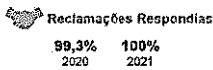
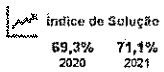
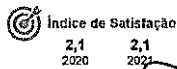
Por Municípios



Evolução Mensal



Reclamações Ouvidoria
Consumidor Gov - Indicadores



Faturamento-CE

Análise Reclamações

Geração Distribuída

1

Reclamações Faturamento

Evolução Reclamações (Prévia Janeiro/21)

2

Descrição	Iniciado	em espera	em análise	em espera	Respostas	Concluído	Retido	Outros	Indicador
Índice das atividades de faturamento	Reclamações de faturamento	Reclamações de faturamento	Reclamações de faturamento	Reclamações de faturamento	Reclamações de faturamento	Reclamações de faturamento	Reclamações de faturamento	Reclamações de faturamento	Reclamações de faturamento

3

H29 - Levantamento da volumetria de todas as anomalias pagues no validador por falhas de integração dos sistemas

Erro Validador - GD	Quantidade	Porcentagem
ERRO NO BATEIO: 100%	111	47%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	87	38%
BATEIO: PORCENTAGEM, DATA, OPERANDO, SELF, GROUP, TIPO DE CONTRATO, TIPO DE DEBITABILIDADE, RESERVA DE TARIFA, ENFERMAGEM CONTRATADA	24	10%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	14	6%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	12	5%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	11	5%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	10	4%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	9	4%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	8	4%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	7	3%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	6	3%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	5	2%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	4	2%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	3	1%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	2	1%
ERRO NO BATEIO: NÃO RECONHECIDO	1	0%
Total Geral	235	100%

4

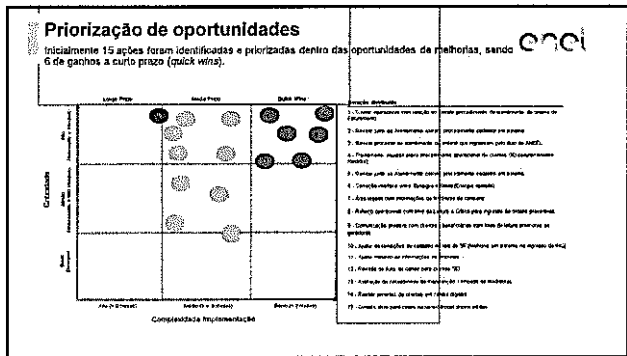
Backup

Diagnóstico

Segmentação das reclamações ingressadas entre Julho/20 e Agosto/20...

6

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page.

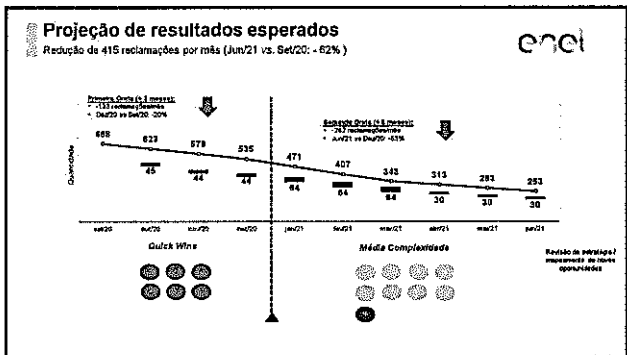


7

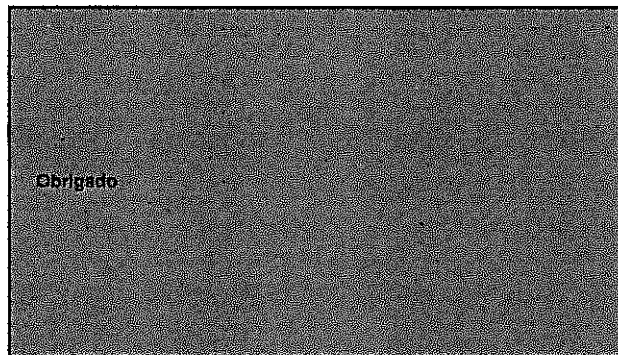
Plano Macro de Ação

Oportunidade	Plano de Ação	2021	2022
1. Criar aplicativo com acesso a dados para facilitar o trabalho de campo.	Desenvolvimento do aplicativo	01/08/2021	31/10/2021
2. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
3. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
4. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
5. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
6. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
7. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
8. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
9. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
10. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
11. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
12. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
13. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
14. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021
15. Melhorar o processo de atendimento ao cliente através da implementação de um chatbot.	Implementação do chatbot	01/08/2021	31/10/2021

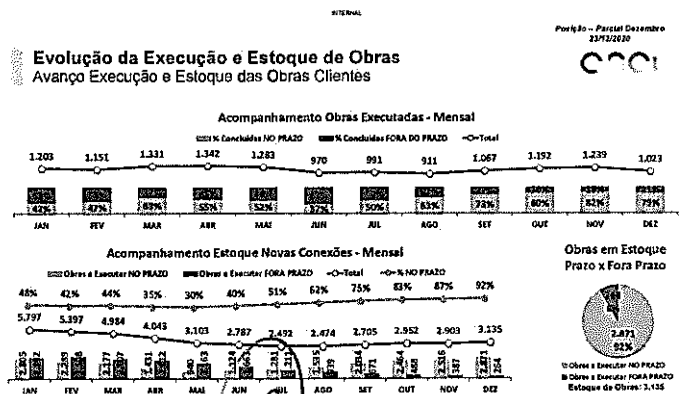
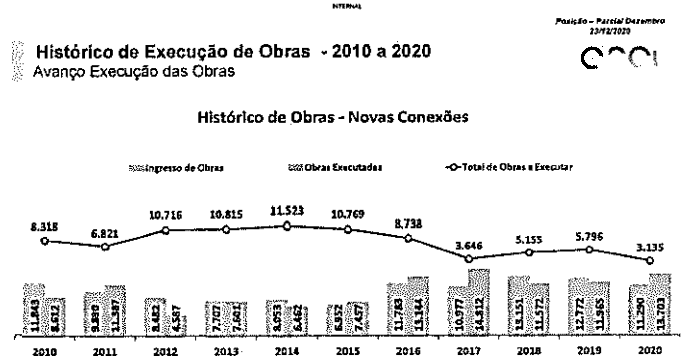
8



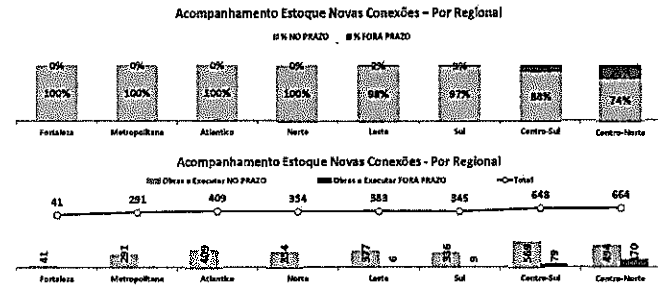
9



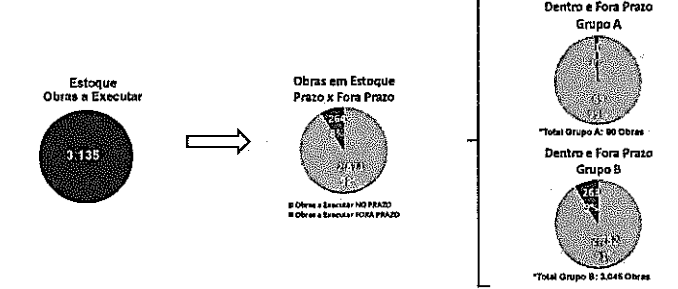
10



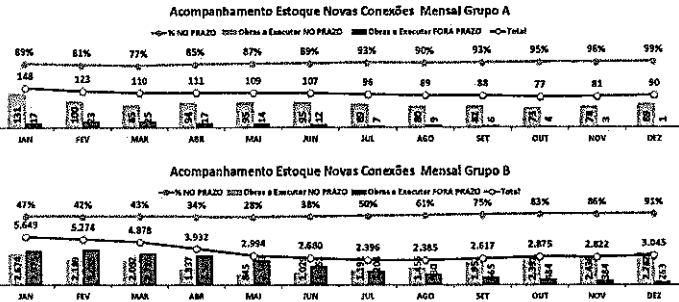
Evolução da Execução Obras
Avanço Execução das Obras Clientes



Evolução da Execução Obras
Avanço Execução das Obras Clientes



Evolução da Execução Obras
Avanço Execução das Obras Clientes



Mobilização das Turmas de Construção
Histórico de Mobilização

