

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

Junho a Dezembro 2009

29 de Janeiro de 2010

- SÍNTESE -

Luís Valadares Tavares
Provedor do Cliente

*“Muda antes de
teres de o fazer”*

Jack Welch
General Electric

Índice

INTRODUÇÃO	6
SUMÁRIO EXECUTIVO	7
PARTE I – RESUMO DAS ACTIVIDADES	12
Capítulo 1 – Missão do Provedor	13
Capítulo 2 – Caracterização do Sistema	14
Capítulo 3 – Taxionomia dos Pedidos de Apreciação	23
Capítulo 4 – Principais Estatísticas	26
PARTE II – PROPOSTAS DE MELHORIA	45
Capítulo 5 – Orientações Estratégicas	46
GLOSSÁRIO	47
AGRADECIMENTOS	48

Introdução

Este relatório corresponde ao período de Junho a Dezembro da actividade do Provedor do Cliente, e pretende dar cumprimento ao dever de prestação de informação (Art. 22º do Regulamento do Provedor do Cliente). O principal objectivo deste documento é apresentar:

- o resumo das actividades desenvolvidas pelo Provedor no período acima referido,
- e as propostas consideradas relevantes para a melhoria do relacionamento entre a EDP e os seus clientes.

Considerando que o site do Provedor do Cliente entrou em utilização no dia **2 de Junho de 2009**, este relatório corresponde à actividade do Provedor do Cliente nos meses de **Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro de 2009**.

Contudo, o Provedor do Cliente assumiu funções a 1 de Março de 2009 pelo que este relatório englobará ainda, excepcionalmente, as actividades realizadas desde a sua nomeação até ao lançamento do site do Provedor do Cliente. Estas actividades revestem-se de especial importância pois corresponderam à concepção, ao desenvolvimento e à implementação do sistema de tratamento dos pedidos de apreciação do qual o site do Provedor é parte integrante.

O formato definido para o relatório visa responder a dois grandes objectivos: resumo das actividades desenvolvidas entre Março e Dezembro de 2009 (Parte I) e propostas de melhoria do relacionamento entre a EDP e os seus clientes (Parte II).

Para além destas duas secções principais, o documento incluirá o Sumário Executivo e o Glossário das estatísticas.

Sumário Executivo

Este relatório da actividade do Provedor do Cliente incide sobre o período de Junho a Dezembro de 2009, com início a 2 de Junho, data do lançamento oficial do site do Provedor e em que, conseqüentemente, os pedidos de apreciação começaram a ser recebidos, analisados e respondidos pela Provedoria do Cliente.

A primeira conclusão a retirar é que o canal de comunicação eleito, Internet (formulário electrónico via site do Provedor), foi bem aceite pelos utilizadores que contactaram o Provedor do Cliente, pois não se recebeu qualquer reclamação destes, pela disponibilização da funcionalidade de 'envio de pedido de apreciação' unicamente por este meio.

Para o **período em análise**, destacamos os seguintes **dados estatísticos**:

I. Fluxo de entrada dos pedidos de apreciação:

- Foram submetidos **461 pedidos de apreciação** para o Provedor do Cliente, ao que corresponde uma **média de 2,15 pedidos / dia**;
- A **esmagadora maioria (96,3 %)** dos pedidos submetidos corresponderam a reclamações referentes a '**Electricidade**', sendo apenas 17 pedidos (**3,7 %**) respeitantes a '**Gás**';
- A **quase totalidade (97,5 %)** dos pedidos recebidos, sobre assuntos de natureza comercial, é de clientes da EDP **Serviço Universal**, sendo **apenas (2,5 %)** os pedidos referentes a clientes da **EDP 5D**;
- **91,3 % dos queixosos** que submeteram pedidos de apreciação ao Provedor eram '**Clientes da EDP**', restando apenas **40 pedidos de apreciação submetidos por 'não-clientes'**;
- Dos 461 pedidos de apreciação submetidos, **372 corresponderam a reclamações únicas** pelo mesmo queixoso, sendo os restantes **89 pedidos** submetidos por **39 queixosos 'repetentes'**;
- Do total de pedidos de apreciação submetidos ao provedor, **121 (26,2 %) não tinham qualquer registo de reclamação associado** pelos serviços internos da EDP, mas o cliente considerava que o tinha feito pela **via telefónica**;
- Para **149 reclamações (32,3 %)**, a **primeira resposta dos serviços internos da EDP** foi **posterior à data da submissão do pedido de apreciação** para o Provedor;

- **12 pedidos de apreciação** corresponderam a reclamações cujo **prazo de pagamento do montante solicitado ao cliente já havia ultrapassado os 6 meses** (período a partir do qual o cliente, de acordo com a legislação em vigor, poderá declinar o pagamento).

II. Ao nível das **visitas ao site** durante este período (Junho-Dezembro 2009), registaram-se:

- **14 506 visitas**, o que representa uma **média de 67,8 visitas / dia**;
- **12 554 visitantes únicos**, correspondente a uma média de **58,7 visitantes únicos / dia**;
- Considerando os 461 pedidos de apreciação submetidos, temos um rácio de **37 reclamações** por cada **1.000 visitantes únicos**.

III. **Taxionomia** dos pedidos de apreciação:

Foi definida a seguinte classificação taxionómica para os pedidos de apreciação submetido ao Provedor do Cliente:

A – Dados contratuais

- A1 – actualizações dados
- A2 – outras alterações

B – Fornecimento

- B1 – instalação/ligação ou re-ligação
- B2 – interrupções
- B3 – tensão/carga
- B4 – cortes

C – Leitura/Facturação/Cobrança

- C1 – leitura/funcionamento de contador
- C2 – componentes da factura
- C3 – períodos facturados
- C4 – envio/recepção das facturas
- C5 – pagamentos
- C6 – fraccionamento

D – Obras e outras intervenções

- D1 – desrespeito pela propriedade alheia (atravessamentos, etc)
- D2 – geração de prejuízos patrimoniais (derrubes de árvores, etc)
- D3 – geração de prejuízos associados ao fornecimento da energia

D4 – obras em espaços públicos

E – Redes e iluminação pública

E1 – iluminação

E2 – deficiências/avarias não corrigidas atempadamente

E3 – ordenamento/segurança

E4 – ambiente

F – Atendimento

F1 – contradições e atrasos nos esclarecimentos e nas respostas

F2 – ausência de resposta

F3 – comportamento

F4 – ausência de intervenção (ou intervenção deficiente) na data/hora prevista

F5 – campanhas

G – Outros

- **Dos 461 pedidos** de apreciação submetidos ao provedor, **todas as classes registaram pedidos e apenas sete pedidos (1,5 %)** tiveram como **classificação única a opção G ('Outros')**.

Este resultado é muito positivo pois significa que o modelo taxionómico desenvolvido responde às necessidades de classificação das diferentes reclamações e, para além disso, está a ser bem utilizado, já que recurso à Classe G ('Outros') é residual.

IV. Resposta do Provedor aos pedidos submetidos:

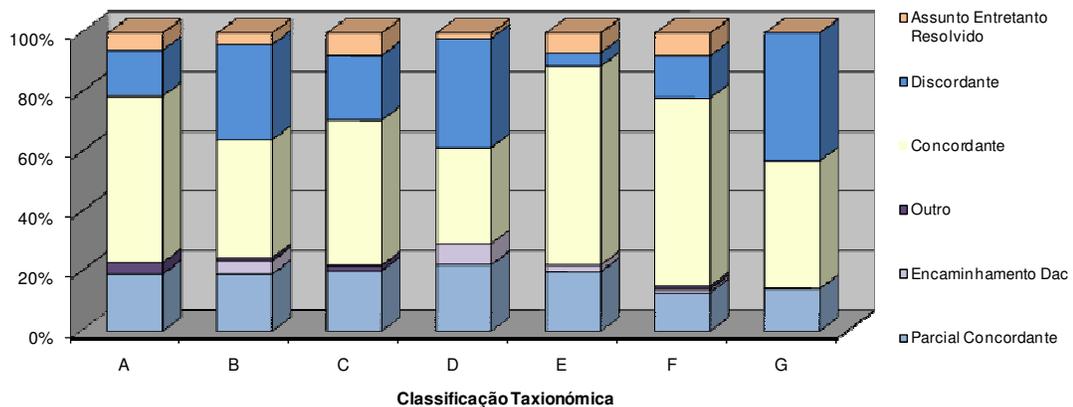
O **tempo médio de resposta** do Provedor foi de **24,1 dias úteis**, duração bastante reduzida quando comparada com os prazos habituais para este tipo de processos.

- Dos 461 pedidos recebidos, **423 (91,8 %)** foram **respondidos até ao final de Dezembro**.
- De entre os **423 pedidos respondidos**, em **381** o parecer do provedor teve a seguinte distribuição:
 - **208 pedidos (49,2 %)** com parecer **concordante** face ao solicitado ('Total');
 - **77 pedidos (18,2 %)** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado;

- **96 pedidos (22,7 %)** com parecer **discordante** face ao solicitado ('Negativa').
- Os restantes **42 pedidos (9,9%)** corresponderam às seguintes situações:
 - foram **devolvidos à EDP para esclarecimentos adicionais (12)**;
 - encontravam-se **resolvidos antes da emissão do parecer (26)**;
 - exigiram **outros esclarecimentos (4)**.

V. Orientação das respostas do Provedor em função da classificação taxionómica:

Resposta do Provedor por Classificação Taxionómica
(para classificações com pelo menos 3 respostas)



- Com exceção da classe D ('Obras e outras intervenções'), as restantes classes tiveram pareceres maioritariamente concordantes, sendo a classe E a que apresenta maior número de pareceres concordantes face ao solicitado;
- A classe D ('Obras e outras intervenções'), teve pareceres maioritariamente discordantes face ao solicitado.

VI. Alinhamento entre os pareceres do Provedor e as respostas anteriores da EDP ao cliente:

- Na maioria dos pedidos apreciados (**62 %**), o parecer do Provedor foi **totalmente concordante** com a última resposta anterior da EDP;
- Em **29 % dos pedidos** o parecer do Provedor foi **totalmente discordante** da resposta da EDP;

VII. Acolhimento dos pareceres do Provedor **pela EDP:**

- Em relação aos pedidos de apreciação que já colheram parecer do Provedor, o Conselho de Administração Executivo do Grupo EDP nunca se pronunciou contrariamente.

VIII. Litigância

Em relação a estes 461 pedidos de apreciação, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

IX. Orientações Estratégicas

Em síntese, é possível recomendar à EDP que dê elevada **prioridade** às seguintes **orientações estratégicas:**

- A. Melhorar o seu sistema de atendimento de reclamações passando a potenciar o canal electrónico e a fornecer "chave" ao cliente que lhe permita dar a garantia da entrada da sua reclamação e acesso à informação relativa ao estado de encaminhamento e apreciação da referida reclamação;
- B. Desenvolver uma cultura de "e-Business" não se reduzindo à actual emissão de facturas electrónicas de modo a potenciar de forma integrada os novos meios electrónicos para melhor conhecer, compreender e comunicar com os clientes;
- C. Iniciar o desenvolvimento de novos modelos contratuais, potenciando as novas tecnologias, e obtendo soluções melhor adaptadas à sociedade moderna ,em linha com a política comunitária dos consumidores (ver, designadamente, a comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu e ao Comité Económico e Social Europeu de "Estratégia Comunitária em matéria de Política dos Consumidores para 2007-2013", COM (2007) – de 13-03-2007) e passando a respeitar as novas Directivas do Parlamento Europeu e do Conselho aprovadas em 2009, 2009/72/CE e 2009/73/CE a transpor para o Direito nacional até 2011.

PARTE I

RESUMO DAS ACTIVIDADES

Capítulo 1

Missão do Provedor

Em 2008, a EDP decidiu criar a figura do Provedor do Cliente, entidade externa e independente à EDP, para garantir a defesa e promoção dos direitos e garantias dos Clientes das empresas do Grupo, regendo-se, na sua actuação, por princípios de independência e de equidade.

Consequentemente, a 25 de Março de 2008 foi aprovado pelo Conselho de Administração Executivo da EDP o 'Regulamento do Provedor do Cliente das Empresas do Grupo EDP', tendo o Prof. Luís Valadares Tavares assumido as funções de Provedor do Cliente a 1 de Março de 2009. Com base neste regulamento e na sua visão da função, o Provedor compromete-se com a seguinte missão:

Missão

"Assumindo que no mundo incerto em que vivemos a confiança é um activo valioso, é minha missão, como entidade independente, contribuir para fortalecer a confiança nas relações entre as empresas do Grupo EDP e os seus Clientes.

O meu parecer será baseado em princípios objectivos e orientado por critérios de equidade, tendo também em conta os quadros orientadores adoptados na União Europeia."

Para desempenhar esta missão, foram identificadas as seguintes actividades como nucleares:

Principais Actividades

- Receber e apreciar as queixas apresentadas pelos Clientes, directamente relacionadas com actos ou omissões das empresas do Grupo EDP;
- Estabelecer o diálogo com o Cliente queixoso;
- Mediar os litígios e conflitos existentes entre os Clientes e as empresas do Grupo EDP;
- Emitir pareceres sobre matérias relacionadas com a actividade das empresas do Grupo EDP, desde que solicitado por qualquer dos órgãos sociais destas;
- Propor a adopção de medidas que contribuam para a melhoria da qualidade do serviço e dos índices de satisfação dos Clientes;
- Estabelecer contactos com interlocutores externos com via à obtenção de informações e conhecimentos especializados que permitam a recomendação às empresas do Grupo EDP da adopção de medidas que potenciem a melhoria da relação destas com os seus Clientes.

Capítulo 2

Caracterização do Sistema

Desde o primeiro momento, que o Provedor estabeleceu o site do Provedor do Cliente como o canal de comunicação preferencial para responder aos pedidos de apreciação recebidos. Esta opção foi justificada pelo facto de actualmente a grande maioria dos portugueses já ter acesso à Internet e estar familiarizada com a utilização deste canal de comunicação.

Existiu então a preocupação de conceber e desenvolver um sistema integrado para a gestão e tratamento dos pedidos de apreciação submetidos através do site ao Provedor do Cliente. Este sistema foi designado por **SIGPA – Sistema Integrado de Gestão dos Pedidos de Apreciação** e o site do Provedor assume um papel nuclear em todo o funcionamento do sistema.

Ao nível da caracterização do sistema, procedeu-se à definição:

- Principais objectivos
- Metas
- Metodologia
- Vantagens e benefícios

Os **principais objectivos** definidos para o SIGPA são os seguintes:

- O1. Centralizar a comunicação com os utilizadores através de um único canal
- O2. Normalizar o formato dos pedidos de apreciação submetidos
- O3. Sistematizar o processo de submissão do pedido de apreciação
- O4. Criação de uma Base de Dados com o registo de todos os pedidos submetidos e criação de uma chave única (carimbo interno) para cada pedido da BD
- O5. Automatizar o registo de dados-chave dos pedidos (ex.: data de submissão)
- O6. Minimizar o número de pedidos de apreciação não-elegíveis recebidos
- O7. Garantir uma resposta célere aos pedidos de apreciação recebidos

Para os objectivos acima indicados, foram fixadas as seguintes **metas**:

- M1. Total de pedidos recebidos, por outro canal que não o site, inferior a 5 % do total de pedidos de apreciação submetidos
- M2. Total de contactos recebidos, por outro canal que não o correio electrónico, inferior a 20 % do total de contactos recebidos

- M3. 95 % dos pedidos de apreciação submetidos no formato normalizado
- M4. 100 % dos pedidos submetidos via site deverão estar registados na BD
- M5. 100 % dos pedidos submetidos via site do Provedor deverão ter os dados-chave preenchidos (ex.: data de submissão, tipo de serviço, CIL/NIF, etc.)
- M6. 100 % dos pedidos submetidos via site têm de ter uma data de reclamação inicial à EDP associada
- M7. Tempo máximo de elaboração e envio da resposta com o parecer do provedor não deverá ser superior a 30 dias úteis

A **metodologia** seguida para conceber e desenvolver o sistema foi a seguinte:

1. Concepção e implementação do site do Provedor (Frontend)
2. Desenho do formulário electrónico para o envio dos pedidos de apreciação
3. Definição da estrutura da Base de Dados onde os pedidos do site são registados
4. Criação de uma chave-única (carimbo interno) para identificar os pedidos
5. Concepção e implementação do Backoffice do site do Provedor
6. Definição do workflow dos processos de análise, tratamento e resposta aos pedidos de apreciação
7. Concepção e adopção de um template para as respostas da DAC ao Provedor
8. Criação de uma tipologia para a classificação dos pedidos de apreciação

O **primeiro ponto** da metodologia correspondeu então à concepção e implementação do **site do Provedor do Cliente** das empresas do grupo EDP. O site está disponível em <http://provedordocliente.edp.pt> e tem o seguinte aspecto gráfico:



O **segundo ponto** acaba por ser um sub-ponto do primeiro, pois corresponde à principal funcionalidade do site do Provedor: o **formulário electrónico para o envio dos pedidos de apreciação**. Este envio é processado em 3 passos, sendo que o Passo 1 tem a seguinte aparência gráfica:

The screenshot shows the 'enviar pedido' (submit request) page. At the top, there are navigation links: 'quem é' (Who is it), 'o que faz' (What it does), 'perguntas frequentes' (Frequently asked questions), 'como utilizar' (How to use), and 'enviar pedido' (submit request). The 'enviar pedido' link is highlighted with a red underline and a button that says 'Submeta o seu pedido ao Provedor do Cliente'.

The main heading is 'enviar pedido'. Below it, there is a breadcrumb trail: 'Início > Enviar Pedido'. The current step is 'Passo 1 - Identificação do Pedido'.

The form contains the following fields and options:

- Two questions with radio buttons for 'Sim' (Yes) and 'Não' (No):
 - 'Já efectuou alguma reclamação sobre este assunto junto das empresas do Grupo EDP?' (Have you made any complaint about this issue to the companies of the EDP Group?)
 - 'Já recebeu uma resposta desfavorável dos serviços da EDP?' (Have you received an unfavorable response from EDP services?)
- 'Data de apresentação da reclamação junto da EDP:' (Date of presentation of the complaint to EDP): A date picker.
- 'Tipo de serviço: Electricidade' (Type of service: Electricity) and 'Gás' (Gas): Radio buttons.
- 'Cliente?' (Client?): Radio buttons for 'Sim' (Yes) and 'Não' (No).
- Text input fields for:
 - Primeiro Nome: (First Name)
 - Apelido: (Last Name)
 - Telefone / Telemóvel: (Phone / Mobile)
 - Correio Electrónico: (Email)
 - Repetir Correio Electrónico: (Repeat Email)
 - Nº de Identificação Fiscal: (Tax Identification Number)
 - Morada: (Address)
 - Código Postal: (Postal Code) - split into two boxes.
- A note: 'Nota: Se Internacional, coloque '0000-000' no código postal.' (Note: If International, put '0000-000' in the postal code.)
- Text input fields for:
 - Localidade: (Municipality)
 - Concelho: (Municipality)
 - Distrito: (District)

Esta funcionalidade está associada a uma Base de Dados onde são registados todos os elementos identificativos e descritivos do queixoso e da sua reclamação. As principais características e vantagens deste formulário são:

- normalização do formato do pedido de apreciação
- sistematização do processo de submissão do pedido de apreciação
- arquivo dos pedidos de apreciação numa Base de Dados central

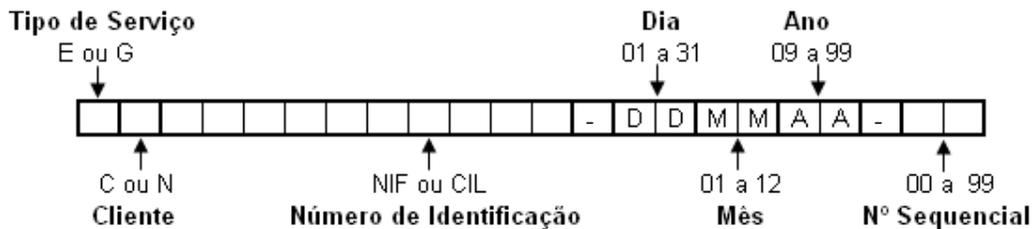
- associação de uma chave única para cada pedido de apreciação
- registo automático da data de submissão do pedido de apreciação
- pré-verificação automática da elegibilidade dos pedidos de apreciação

No **ponto 3**, procedeu-se à definição da **estrutura da Base de Dados** onde os pedidos do site são registados. A estrutura final da BD é a seguinte:

- Nome [texto]
- Apelido [texto]
- Telefone/Telemóvel [texto]
- Email [texto]
- Morada [texto]
- Localidade [texto]
- Código Postal [numérico]
- NIF [numérico]
- Carimbo Interno [texto]
- Chave do Pedido [texto]
- Data do Pedido [data]
- Data da Reclamação [data]
- Tipo de Serviço [Electricidade / Gás]
- Cliente [Sim / Não]
- Código de Identificação do Local [numérico]
- Data de envio para a DAC [data]
- Tipo de Contrato [Mercado Regulado, Mercado Livre]
- Estado Resposta Provedor [Respondido / Em apreciação]
- Tipo de Resposta Provedor [Total, Parcial, Negativa, Assunto entretanto resolvido, Encaminhamento DAC ou Outro]
- Data de Resposta Provedor [data]
- CT1 [código classificações]
- CT2 [código classificações]
- CT3 [código classificações]
- Estado Resposta EDP [Respondido / Em apreciação]
- Tipo de Resposta EDP [Total, Parcial, Negativa ou em Análise]
- Data da primeira resposta EDP [data]
- Data da última resposta EDP [data]
- Problema [texto]
- Insatisfação [texto]
- O que Pretendo [texto]

- Data de Reclamação [data]

O **ponto 4** correspondeu à criação de uma chave-única, que denominámos de **'carimbo interno'**, para identificar inequivocamente e de uma forma rápida os pedidos de apreciação. O formato do carimbo interno é o seguinte:



Em que:

- E - Electricidade
- G - Gás
- C - Cliente
- N - Não Cliente
- NIF - Número de Identificação Fiscal (9 algarismos)
- CIL - Código de Identificação do Local (10 algarismos)
- DD - Dia do Mês (01 a 31)
- MM - Mês do Ano (01 a 12)
- AA - Terminação do Ano (09 a 99)

No **ponto 5** procedeu-se à concepção e implementação do **Backoffice do site do Provedor**. O backoffice do site do Provedor do Cliente está disponível em <http://provedordocliente.edp.pt/admin> e tem o seguinte aspecto gráfico:

Bem-vindo admin / Sem

Início » Pedidos de apreciação

Selecione pedido de apreciação para alterar

Q Procurar

Data entrada	Chave	Carimbo interno	Nome	Apelido	Estado Resp. EDP	Resposta EDP	Data Resp. EDP	Estado Resp. P.	Resposta P.	Data Resp. P.	CT1	CT2	CT3
05-09-2009	c0619	EC0000000000_050909_02	Senhor António Jorge de Olivei...	de Oliveira e S...	Em apreciação			Em apreciação					
05-09-2009	59d33	EC0000000000_050909_01	António Jorge	de Oliveira e S...	Em apreciação			Em apreciação					
04-09-2009	dc124	EC0100305866_040909_01	joao carlos	oliveira	Em apreciação			Em apreciação					
03-09-2009	9f94e	EC0109705961_030909_01	Carla Maria Alves da Silva Nobre	Nobre	Em apreciação			Em apreciação			B3		
02-09-2009	6ee80	EC0103305866_020909_01	joao carlos pereira	oliveira	Em apreciação			Em apreciação			C5		
01-09-2009	15d3c	EC0082310586_010909_01	Paulo Henrique Carvalho	Matos	Em apreciação			Em apreciação			B3		
01-09-2009	c310b	EC0111431115_010909_01	Manuel Alexandre	Ferreira Correia	Em apreciação			Em apreciação			C1	C2	
01-09-2009	f9e41	EC0033530618_010909_01	Carlos	Ramos	Em apreciação			Em apreciação			D3	F1	
01-09-2009	45acd	EC0086283533_010909_01	Nuno	Fraga Coelho	Em apreciação			Em apreciação			G		
31-08-2009	b3126	EC0008302385_310809_01	carlos alberto	gomes	Em apreciação			Em apreciação			B1		

1 2 3 4 5 ...

Total de registos: 68

Filtrar

Data de entrada
Início: 07-08-2009
Fim: 07-09-2009

Estado Resposta EDP
Todos

Estado Resposta P.
Todos

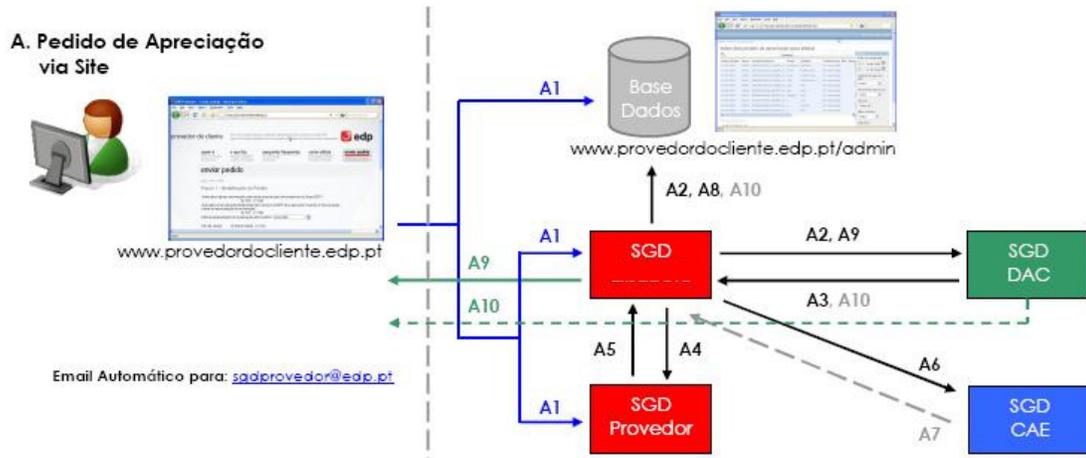
Cliente
Todos

Tipo Serviço
Todos

Exportar
Listagem BD

Estes pontos poderão ser vistos em detalhe no 'Manual do Utilizador do Site do Provedor' (**Anexo 1**).

O **ponto 6** correspondeu à definição do **workflow dos processos de análise, tratamento e resposta aos pedidos de apreciação** que detalhamos em anexo (**Anexo 2**) e ilustramos através do seguinte esquema:



No **ponto 7**, procedeu-se à definição de um **template para as respostas da Direção de Acompanhamento de Clientes (DAC) ao Provedor**, que apresentamos em baixo (**Anexo 3**).

provedor do cliente

edp

Informação do DAC ao Provedor do Cliente

1. Verificação do pedido

2. Análise do problema

3. Estimativa do valor compensatório

4. Resposta

Página 1 de 2

Página 2 de 2

Neste formulário, a resposta da DAC ao Provedor do Cliente é dividida nas seguintes áreas:

1. Verificação do ocorrido
2. Análise do problema
3. Estimação do valor compensatório
4. Resposta

Este formulário oferece os seguintes benefícios:

- sistematização do processo de comunicação
- objectividade no conteúdo, pois obriga a capacidade de síntese
- normalização da comunicação entre as partes
- facilidade de leitura, por parte do Provedor
- possibilidade de reutilização ou adaptação das respostas, por parte da DAC

Relativamente ao **último ponto** da metodologia, foi elaborada a seguinte **tipologia (Anexo 4)** para a classificação taxionómica dos assuntos dos pedidos de apreciação submetidos:

A – Dados contratuais

A1 – actualizações dados

A2 – outras alterações

B – Fornecimento

B1 – instalação/ligação ou re-ligação

B2 – interrupções

B3 – tensão/carga

B4 – cortes

C – Leitura/Facturação/Cobrança

C1 – leitura/funcionamento de contador

C2 – componentes da factura

C3 – períodos facturados

C4 – envio/recepção das facturas

C5 – pagamentos

C6 – fraccionamento

D – Obras e outras intervenções

D1 – desrespeito pela propriedade alheia (atravessamentos, etc.)

D2 – geração de prejuízos patrimoniais (derrubes de árvores, etc.)

D3 – geração de prejuízos associados ao fornecimento da energia

D4 – obras em espaços públicos

E – Redes e iluminação pública

- E1 – iluminação
- E2 – deficiências/avarias não corrigidas atempadamente
- E3 – ordenamento/segurança
- E4 – ambiente

F – Atendimento

- F1 – contradições e atrasos nos esclarecimentos e nas respostas
- F2 – ausência de resposta
- F3 – comportamento
- F4 – ausência de intervenção (ou intervenção deficiente) na data/hora prevista
- F5 – campanhas

G – Outros

O sistema concebido resulta num conjunto de **benefícios** quer para o Provedor do Cliente quer para o queixoso. Ao **nível do utilizador**, destacamos as seguintes **vantagens**:

- facilidade no preenchimento do formulário
- orientação na apresentação do pedido de apreciação
- salvaguarda e confidencialidade de toda a informação submetida pelo utilizador
- minimização da ocorrência de preenchimentos de pedidos não elegíveis
- possibilidade de 'tracking' do estado do pedido
- maior controlo dos prazos de resposta aos pedidos submetidos

Do lado do **Provedor** e da **EDP**, assinalamos os seguintes **benefícios**:

- centralização automática de todos os pedidos de apreciação numa única Base de Dados
- facilidade na análise dos pedidos (que são apresentados num formato normalizado)
- eliminação de situações de potenciais divergências sobre os conteúdos dos pedidos submetidos
- eliminação do risco de perda ou alteração de pedidos de apreciação
- redução da necessidade de verificação da elegibilidade dos pedidos
- maior controlo dos prazos de resposta
- possibilidade de produzir estatísticas a partir dos registos da Base de Dados

possibilidade de complementar os pedidos com outras informações (Classificação Taxionómica, Data Resposta EDP, Data Resposta Provedor) em Back-Office

Este sistema é designado por SWOP –Smart Web Ombudsman Platform.

Capítulo 3

Taxionomia dos Pedidos de Apreciação

Com o objectivo de sistematizar a análise e classificação dos pedidos de apreciação, optou-se pela construção de um modelo para estes pedidos, descrevendo os percursos decisórios e de ocorrência para cada situação estudada.

Cada pedido dirigido ao Provedor do Cliente é classificado e tratado de acordo com a seguinte taxionomia:

A – Dados contratuais

A1 – actualizações dados

A2 – outras alterações

B – Fornecimento

B1 – instalação/ligação ou re-ligação

B2 – interrupções

B3 – tensão/carga

B4 – cortes

C – Leitura/Facturação/Cobrança

C1 – leitura/funcionamento de contador

C2 – componentes da factura

C3 – períodos facturados

C4 – envio/recepção das facturas

C5 – pagamentos

C6 – fraccionamento

D – Obras e outras intervenções

D1 – desrespeito pela propriedade alheia (atravessamentos, etc)

D2 – geração de prejuízos patrimoniais (derrubes de árvores, etc)

D3 – geração de prejuízos associados ao fornecimento da energia

D4 – obras em espaços públicos

E – Redes e iluminação pública

E1 – iluminação

E2 – deficiências/avarias não corrigidas atempadamente

E3 – ordenamento/segurança

E4 – ambiente

F – Atendimento

F1 – contradições e atrasos nos esclarecimentos e nas respostas

F2 – ausência de resposta

F3 – comportamento

F4 – ausência de intervenção (ou intervenção deficiente) na data/hora prevista

F5 – campanhas

G – Outros

Passamos a apresentar algumas **estatísticas** referentes à classificação taxionómica dos pedidos recebidos:

- No decurso do período (Junho-Dezembro), **dos 461 pedidos** de apreciação submetidos ao provedor, **todas as classes registaram pedidos** e **apenas sete pedidos (1,5 %)** tiveram como **classificação única a opção G ('Outros')**;
- Do total das 26 sub-classificações possíveis, **apenas uma (E4) não registou qualquer pedido**;

Este resultado é muito positivo pois significa que o modelo taxionómico desenvolvido responde às necessidades de classificação das diferentes reclamações e, para além disso, está a ser bem utilizado, já que o recurso à Classe G ('Outros') foi residual.

- A **maioria (60 %)** das reclamações foram classificadas com **um único assunto**, **37 %** foram relativas a **dois assuntos distintos** e as restantes **3 %** disseram respeito a **três assuntos**;
- A maioria dos pedidos de apreciação (**56,8%**) é referente a assuntos relacionados com **'Fornecimento' (Classe B)** e **'Leitura/Facturação/Cobrança' (Classe C)**;
- Ao nível da sub-classificação, **13,2 %** dos pedidos de apreciação é referente a **D3 ('geração de prejuízos associados ao fornecimento de energia')**;
- As restantes sub-classificações com maior incidência são referentes aos seguintes assuntos:
 - **'componentes da factura' (C2)**, correspondente a **11,4 %** dos pedidos;
 - **'leitura/funcionamento do contador' (C1)**, relativo a **9,4 %** dos pedidos;
 - **'tensão/carga' (B3)**, para **9 %** dos pedidos.

No Capítulo 5, para além de ilustrarmos graficamente estes dados, apresentaremos alguns gráficos adicionais que correlacionam a classificação e sub-classificação taxionómica com o parecer do Provedor do Cliente e a última resposta dos serviços da EDP.

Capítulo 4

Principais Estatísticas

Neste capítulo, apresentaremos graficamente as principais estatísticas relativas:

- A. Acesso ao site
- B. Submissão de pedidos de apreciação
- C. Pareceres do Provedor e respostas da EDP

As estatísticas de **acesso ao site** foram extraídas directamente da ferramenta 'Google Analytics' e serão apresentadas nos seguintes relatórios:

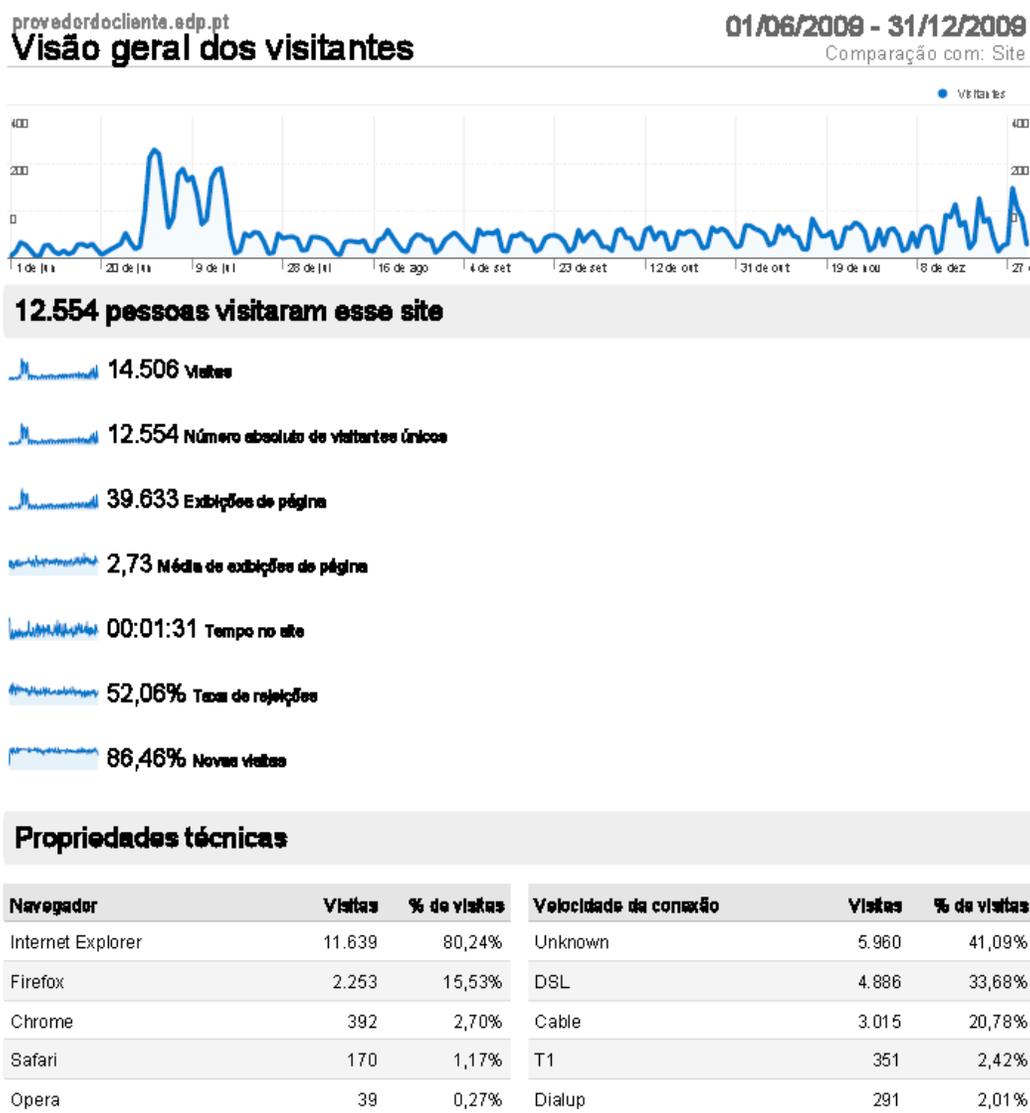
- Visão Geral dos Visitantes
- Visão Geral das Fontes de Tráfego
- Visão Geral do Conteúdo
- Visão Geral da Cobertura

As estatísticas de **submissão de pedidos de apreciação** para o Provedor do Cliente foram exclusivamente produzidas a partir da Base de Dados com o registo dos pedidos no site.

Finalmente, as estatísticas dos **pareceres do Provedor e das respostas da EDP** tiveram como fonte um ficheiro Excel, elaborado e mantido actualizado pela DRE, com informação referente ao 'tracking' interno do tratamento do processo. Este ficheiro é alimentado a partir dos dados originais da Base de Dados do site do Provedor, sendo posteriormente complementado e actualizado com alguns indicadores referentes ao processo de tratamento e resposta aos pedidos de apreciação.

A. Acesso ao Site

A1. Visão Geral dos Visitantes



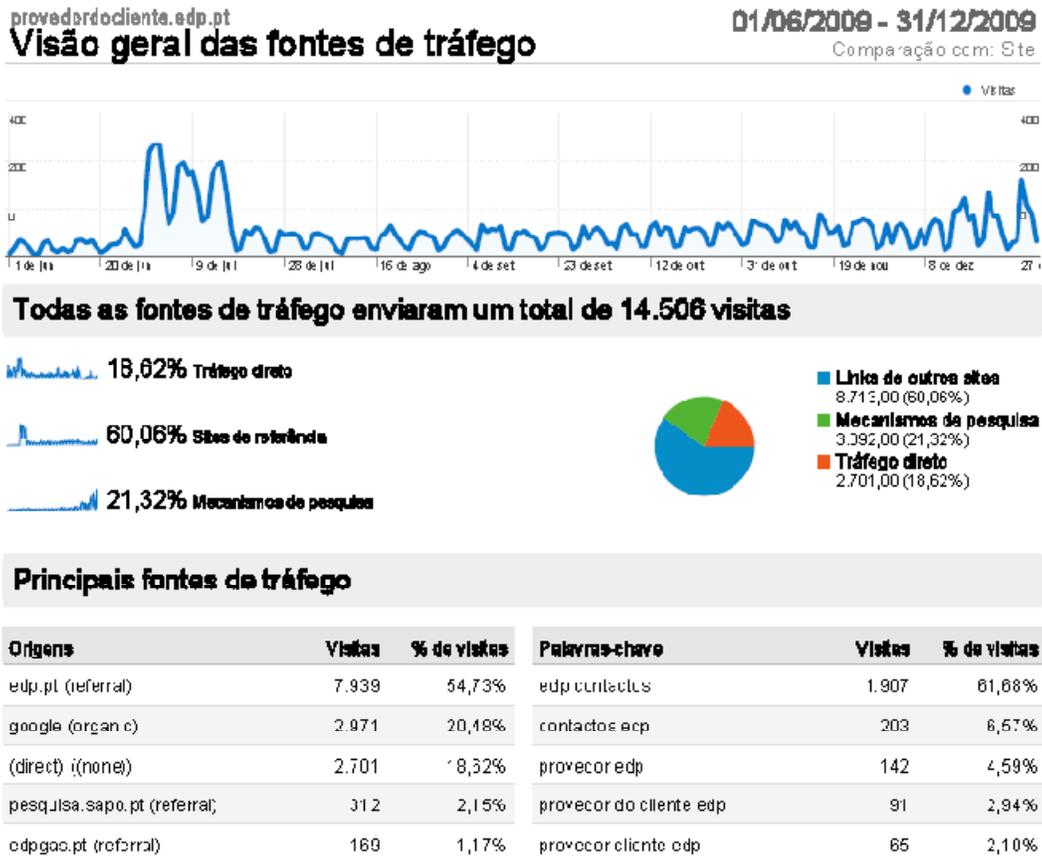
- Durante o período de 2 de Junho a 31 de Dezembro de 2009, o site do Provedor foi visitado por **12 554** pessoas (**visitantes únicos**), o que representa uma média de **58,7** visitantes únicos / dia;
- As **exibições de página** totalizaram **39 633**, correspondendo a uma média de **2,73** exibições de páginas por visita;
- O **tempo médio** dispendido **no site** por visitante foi de **1 minuto e 31 segundos**;

- A generalidade dos visitantes (**80,24 %**) utilizou o navegador (browser) '**Internet Explorer**' (Microsoft) para aceder ao site. O **segundo** navegador mais utilizado, com **15,53 %**, foi o '**Firefox**' (Mozilla), sendo os restantes **4,23 %** distribuídos pelo '**Chrome**' (Google), '**Safari**' (Apple) e '**Opera**' (Opera Software);
- Dos visitantes em que foi possível identificar o **tipo de conexão (58,89 %)**, a **quase totalidade (96,59 %)** acederam ao site através de **ligações de Banda Larga** (ADSL, Cabo e T1);
- Importa ainda assinalar o **pico de visitas** ocorrido entre **29 de Junho e 17 de Julho**, que resultou num total de **3.584 visitas** neste período, correspondente a uma **média de 189 visitantes únicos / dia**.

Justificação: A 29 de Junho foi inserido um link directo para o site do Provedor no menu Clientes da homepage da EDP, tendo resultado na efectiva divulgação do site do Provedor, o que se veio a reflectir quer ao nível do número de visitas quer ao nível dos pedidos de apreciação submetidos.

Por outro lado, a 17 de Julho, o link do menu da página 'Clientes' do site da EDP deixou de apontar directamente para o site do Provedor, e passou a apontar para uma página interna intercalar contendo uma 'pré-apresentação' da Provedoria do Cliente. Para além disso, esta data (17 de Julho) coincidiu com o início da 2ª Quinzena de Julho, momento de início de férias de muitos portugueses.

A2. Visão Geral das Fontes de Tráfego



- Do total de visitas recebidas (14 506), a **generalidade (60,06 %)** teve como origem **sites de referência**, sendo a principal a *homepage* do site da EDP;
- Cerca de **18,6 % das visitas** corresponderam a **tráfego directo**, ou seja, inserção do link do site do Provedor directamente na barra de endereços do browser e **21,32 %** das visitas tiveram como proveniência motores de pesquisa (Google, Sapo, etc.);
- Nos motores de pesquisa, o **conjunto de palavras-chave** que mais contribuiu para o reencaminhamento para o site do Provedor foi o conjunto **'edp contactos'** com mais de **metade dos hits**.

A3. Visão Geral do Conteúdo



- Durante o período em análise, o site do Provedor registou uma **taxa de rejeição** de **52,06 %**, o que significa que pouco mais de metade dos visitantes do site saíram do mesmo através da página de entrada neste, ou seja, não navegaram pelo site do Provedor;
- A **página mais visitada** foi, como seria de esperar, a **homepage** com cerca de **35,28 %** do **total de exibições de página**, seguida pela página **'Contactos'** com **15,13 %**, a página **'Envio de Pedido'** com **14,24 %** e as página **'Perguntas Frequentes'** com cerca de **10 %** do total de exibições.

A4. Visão Geral do Conteúdo

provedordocliente.edp.pt
Cobertura regional

01/06/2009 - 31/12/2009
 Comparação com: Site



14.506 visitas vieram de 42 países/territórios

Uso do site					
Vistas	Páginas por visita	Tempo médio no site	% de visitas novas	Taxa de rejeição	
14.506 % do total do site: 100,00%	2,73 Média do site: 2,73 (0,00%)	00:01:31 Média do site: 00:01:31 (0,00%)	86,51% Média do site: 86,48% (0,00%)	52,08% Média do site: 52,08% (0,00%)	
Pais/território	Vistas	Páginas por visita	Tempo médio no site	% de visitas novas	Taxa de rejeição
Portugal	13.717	2,73	00:01:31	06,42%	52,07%
France	173	2,57	00:01:17	86,71%	55,49%
Brazi	104	1,89	00:00:56	97,12%	65,38%
United Kingdom	90	3,36	00:01:49	87,78%	45,50%
Switzerland	86	2,83	00:02:00	82,56%	53,49%
Spain	78	2,78	00:01:08	94,37%	46,15%
Germany	77	2,60	00:00:51	83,12%	51,95%
Luxembourg	21	2,62	00:01:18	95,24%	41,86%
Netherlands	20	2,15	00:02:09	90,30%	55,00%
Belgium	19	2,37	00:01:11	94,74%	52,63%

1 - 10 de 42

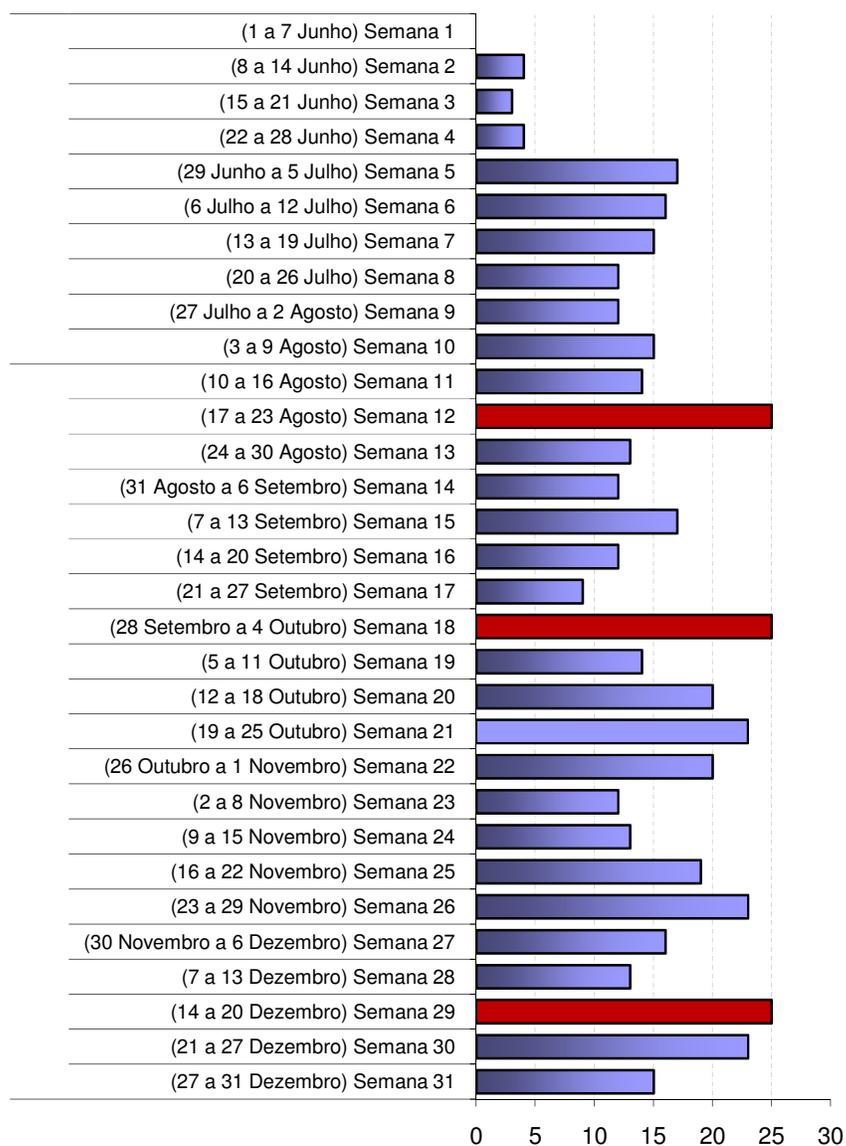
- Entre Junho e Dezembro de 2009, o site do Provedor recebeu **14 506 visitas** provenientes de **42 países / territórios** distintos:
 - Naturalmente, **Portugal** foi a origem de **13 717 (94,56 %)** destas visitas;
 - As restantes **789 visitas** vieram de países ou territórios como a **França, Suíça, Reino Unido, Alemanha, Brasil, Espanha, Luxemburgo, Noruega e Bélgica**.
- Ao nível dos **continentes**, o site do Provedor recebeu visitas de **África, América do Norte, América do Sul e Europa**.

B. Estatísticas da Submissão de Pedidos de Apreciação

Durante o período em análise, foram submetidos **461 pedidos de apreciação** para o Provedor do Cliente, ao que corresponde uma **média de 2,15 pedidos / dia** (ou 3 pedidos / dia, excluindo os fins-de-semana);

B1. Por Semana

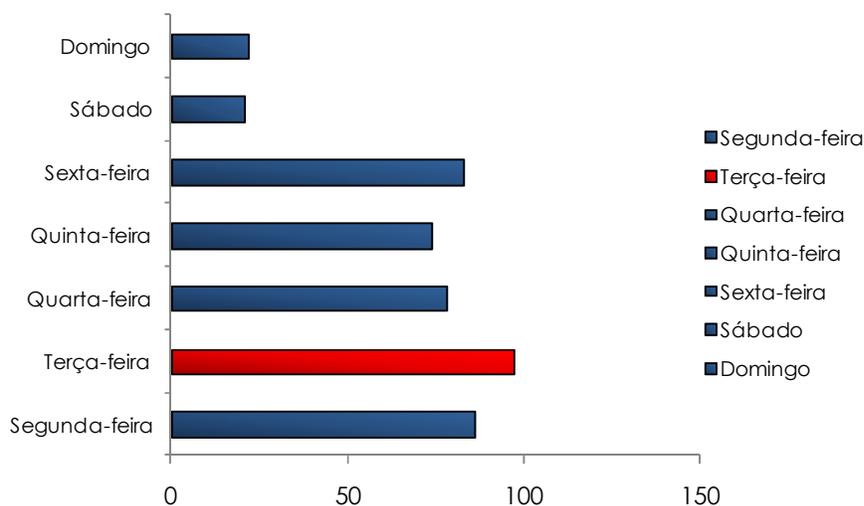
Total de Pedidos por Semana



- Durante o período em análise, decorreram **30 semanas completas**, sendo que na **1ª semana (1 a 7 de Junho)** não se registou qualquer pedido no site. Nas semanas 2, 3 e 4 registaram-se, apenas 3 a 4 pedidos de apreciação para o Provedor.
- **A partir da 5ª semana**, o **total de pedidos de apreciação** recebidos **variou entre o mínimo de 9** (semana 17) **e um máximo de 25** (semana 12, 18, 29), o que representa uma **média de 18 pedidos por semana e 2.57 pedidos diários a partir desta data**;
- Nas **semanas 12, 18 e 29** foram submetidos **25 pedidos de apreciação**, ou seja, uma **média de 3.6 pedidos por dia**.
- A semana 31 (27 a 31 de Dezembro), apesar de contar apenas com 4 dias, registou **15 pedidos de apreciação**.

B2. Por Dia de Semana

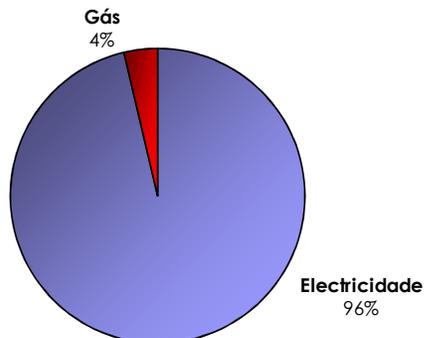
Total de Pedidos por Dia de Semana



- A **generalidade dos pedidos (90,7 %) deu entrada** no site do Provedor **num dia de semana**, sendo por norma, a **terça-feira (21,1 %)**, o dia de maior actividade, e os fins-de-semana sábado e domingo os de menor registo com uma **média conjunta de 9,3% dos pedidos**;

B3. Por Tipo de Serviço

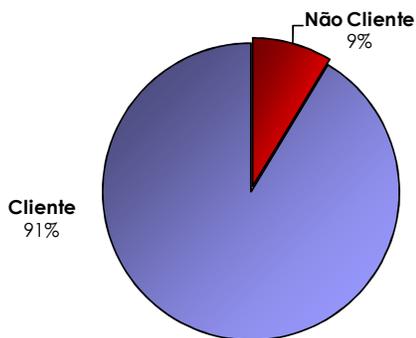
Percentagem de Pedidos por Tipo de Serviço



- A **esmagadora maioria** dos pedidos submetidos (96 %) referiam-se a reclamações referentes a **Electricidade**, sendo apenas 17 pedidos (4 %) respeitantes a Gás;
- A **quase totalidade (97,5 %)** dos pedidos recebidos sobre assuntos de natureza comercial (classes taxionómicas A, C e F), são de clientes da EDP **Serviço Universal**, sendo **apenas (2,5 %)** os pedidos referentes a clientes **EDP 5D**.

B4. Por Tipo de Relação EDP

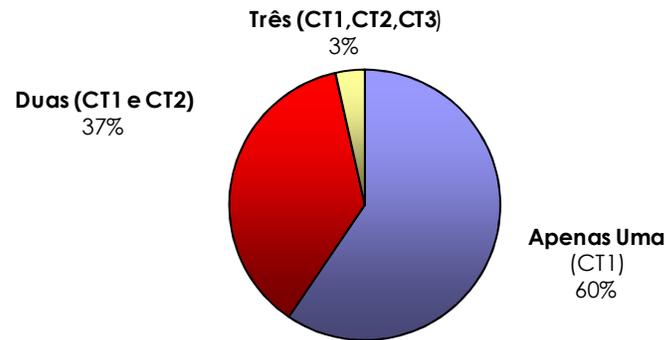
Percentagem de Pedidos por Tipo de Relação EDP



- **91 % dos queixosos** que submeteram pedidos de apreciação ao Provedor **eram Clientes da EDP**, restando apenas **40 pedidos de apreciação submetidos por não-clientes**.

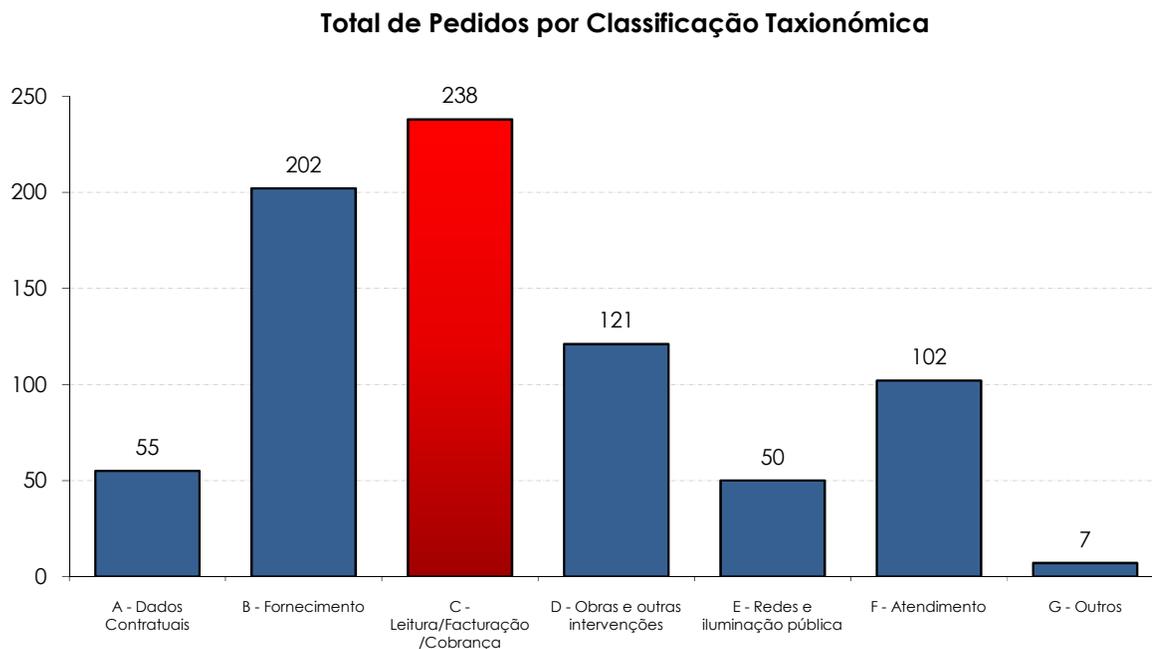
B5. Por Total de Classificações Taxionómicas

Distribuição dos Pedidos por Número de Classificações Taxionómicas Associadas



- A **maioria (60%)** das reclamações foram **relativas a um único assunto**, **37 %** foram classificadas com **dois assuntos distintos** e as restantes **3 %** disseram respeito a **três assuntos**.

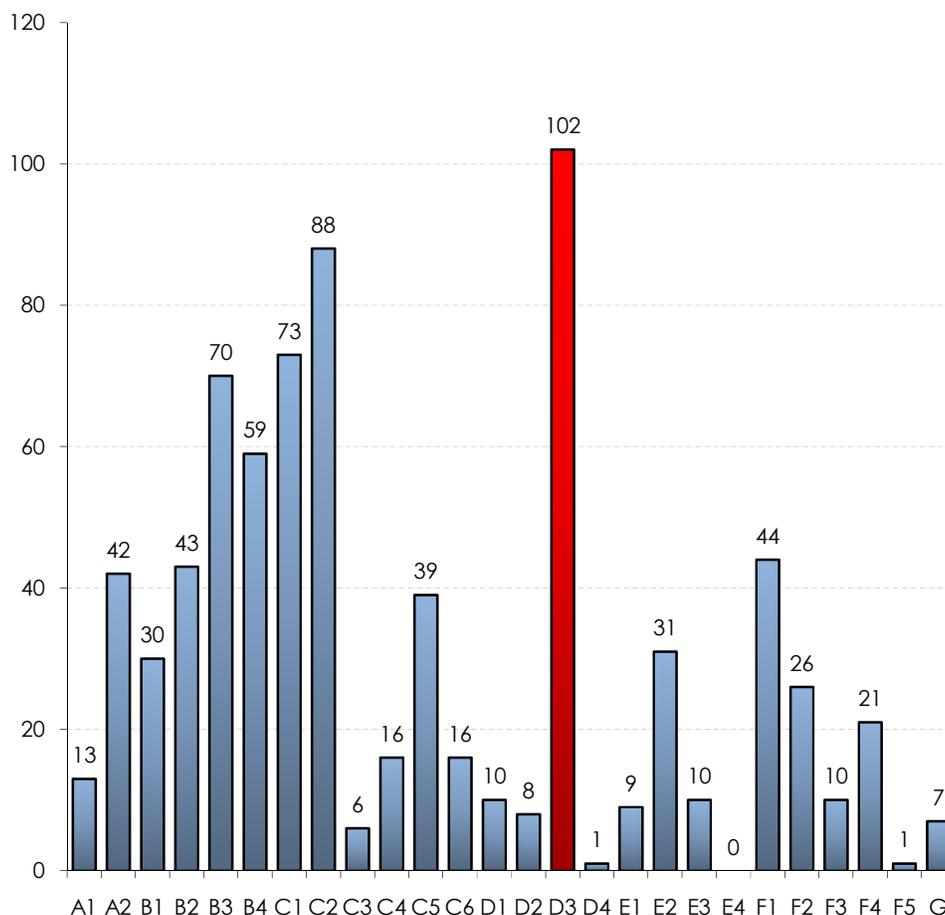
B6. Por Classificação Taxionómica



- No decurso do período Junho a Dezembro, **dos 461 pedidos** de apreciação submetidos ao provedor, **todas as classes registaram pedidos** e **apenas sete pedidos (1.51%)** tiveram como **classificação única a opção G**, correspondente a 'Outros';
- Do total das 26 sub-classificações possíveis, **apenas uma (E4) não registou qualquer pedido**;
- A maioria dos pedidos de apreciação (**56,8 %**) é referente a assuntos relacionados com '**Leitura/Facturação/Cobrança**' (Classe C) e '**Fornecimento**' (Classe B);

B7. Por Sub-classificação Taxionómica

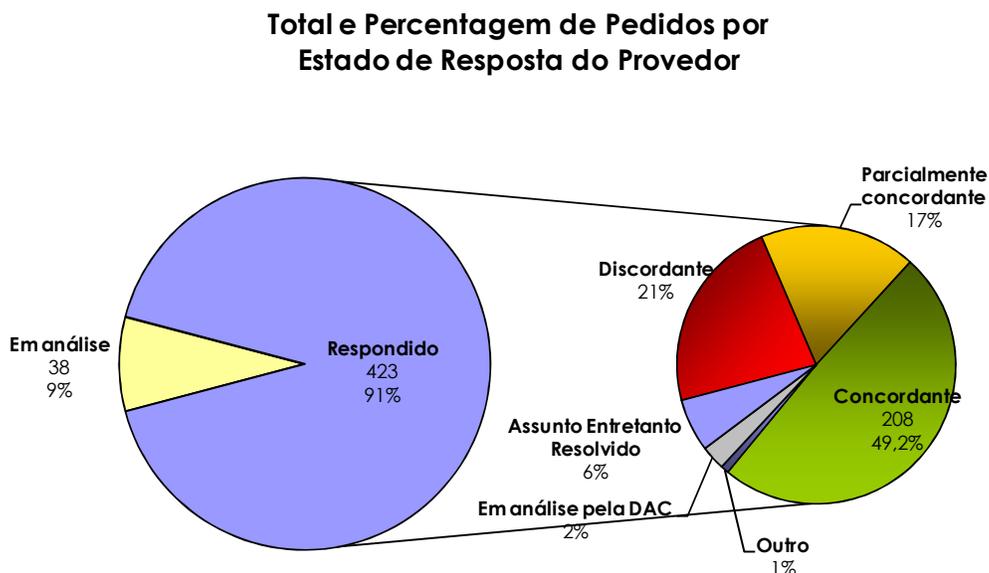
Total de Pedidos por Sub-classificação Taxionómica



- Ao nível da sub-classificação, **(13,2%)** dos pedidos de apreciação é referente a **D3** (**'Geração de prejuízos associados ao fornecimento da energia'**);
- As restantes sub-classificações com maior incidência são referentes aos seguintes assuntos:
 - **'componentes da factura'** (C2), correspondente a **11,4%** dos pedidos;
 - **'leitura/funcionamento do contador'** (C1), relativo a **9,4 %** dos pedidos;
 - **'tensão/carga'** (B3), para **9 %** dos pedidos.

C. Estatísticas das Respostas aos Pedidos de Apreciação

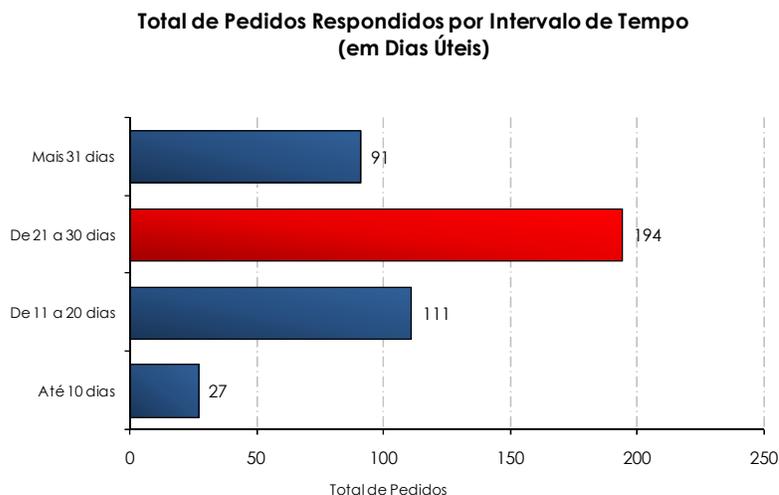
C1. Por Estado de Resposta do Provedor



- Dos **461** pedidos recebidos, **423 (91,8 %)** foram **respondidos até ao final de Dezembro**.
- Para os **423 pedidos respondidos**, o parecer do provedor teve a seguinte distribuição:
 - **208 pedidos (49,2 %)** com parecer **concordante face ao solicitado ('Total')**;
 - **77 pedidos (18,2 %)** com parecer **parcialmente concordante face ao solicitado**;
 - **96 pedidos (22,7 %)** com parecer **discordante face ao solicitado ('Negativa')**;
- Os restantes **42 pedidos (9,9%)** enquadraram-se nas seguintes situações:
 - foram **devolvidos à EDP para esclarecimentos adicionais (12)**;
 - encontravam-se **resolvidos antes da emissão do parecer (26)**;
 - exigiram **outros esclarecimentos (4)**.

C2. Por Tempo de Resposta

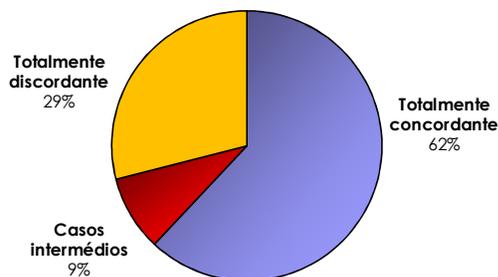
O **tempo médio de resposta** do Provedor foi de **24,1 dias úteis** (correspondente a uma média de 34,4 dias consecutivos).



C3. Relação entre os pareceres do Provedor e as respostas anteriores da EDP

Relação entre os pareceres do Provedor e as respostas anteriores da EDP

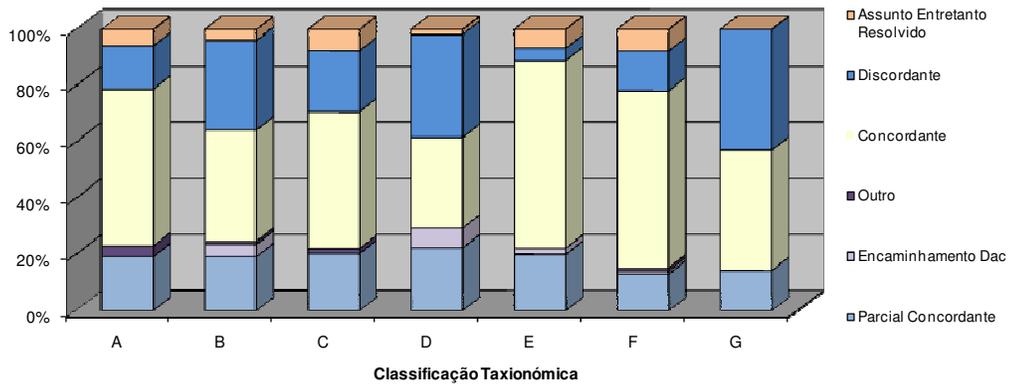
Relação entre os pareceres do Provedor e as repostas anteriores da DAC



- Em relação aos pedidos de apreciação que já colheram parecer do Provedor, o Conselho de Administração Executivo do grupo EDP nunca se pronunciou contrariamente.

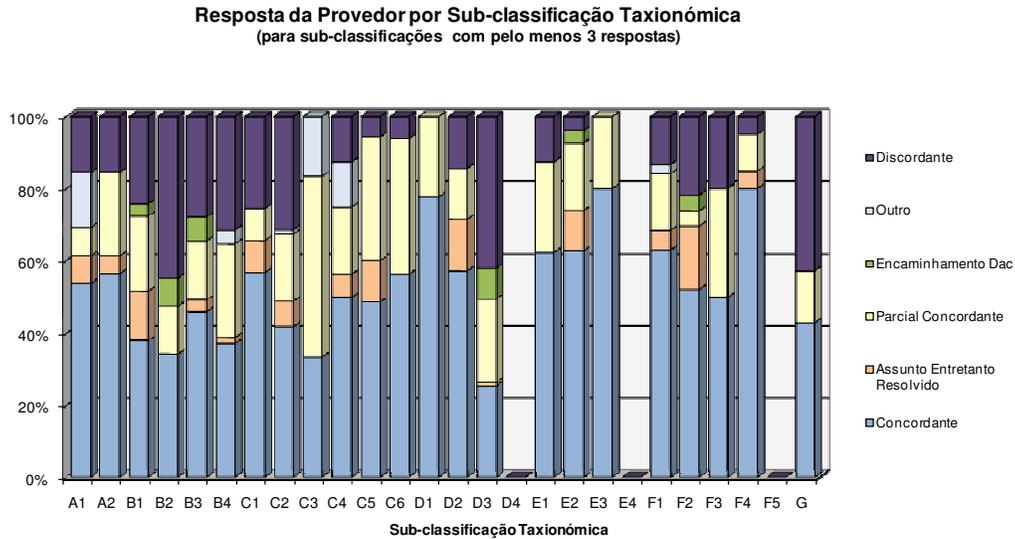
C4. Por Resposta do Provedor em função da Classe Taxionómica

Resposta do Provedor por Classificação Taxionómica
(para classificações com pelo menos 3 respostas)



- Com exceção da classe D ('Obras e outras intervenções'), as restantes classes tiveram pareceres maioritariamente concordantes face ao solicitado;
- A classe D ('Obras e outras intervenções'), teve pareceres maioritariamente discordantes face ao solicitado.

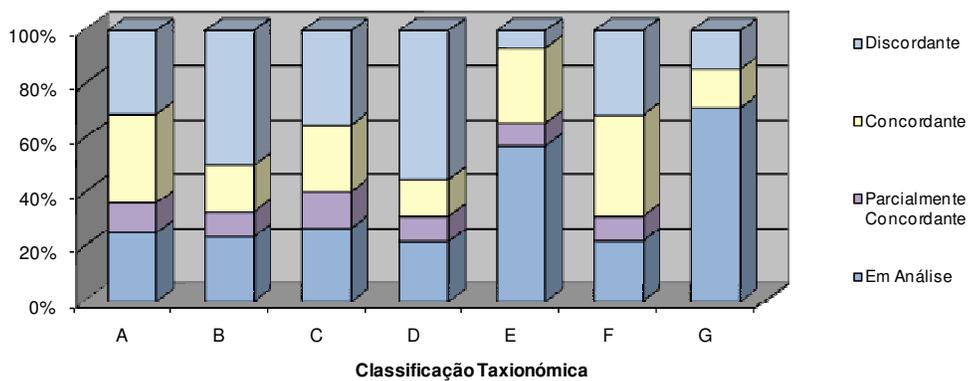
C5. Por Resposta do Provedor em função da Sub-Classe Taxionómica



- Ao nível das subclasses, a **B2 ('Interrupções no Fornecimento')** e **D3 ('Geração de prejuízos associados ao fornecimento de energia')** foram, na maioria das vezes, alvo de um **parecer discordante** por parte do Provedor do Cliente;
- As restantes subclasses, com excepção da **classe G ('Outros')**, tiveram **pareceres maioritariamente** (totalmente) **concordante** do Provedor.

C6. Por Resposta da EDP em função da Classe Taxionómica

Resposta da EDP por Classificação Taxionómica
(para classificações com pelo menos 3 respostas)



- Foi nas **classes B ('Fornecimento'), C ('Leitura/Facturação/Cobrança') e D ('Obras e outras intervenções')** que se verificou-se uma resposta da EDP maioritariamente discordante face ao solicitado;
- As **restantes classes** tiveram **respostas da EDP divididas**.

C7. Outras Estatísticas

Para além destes dados estatísticos, foram ainda contabilizadas as seguintes situações:

- Dos 461 pedidos de apreciação submetidos, **372 corresponderam a reclamações únicas** pelo mesmo queixoso, sendo os restantes **89 pedidos** submetidos por **39 queixosos 'repetentes'**;
- Do total de pedidos de apreciação submetidos ao provedor, **121 (26,2 %) não tinham qualquer registo de reclamação associado** pelos serviços internos da EDP, mas o cliente considerava que o tinha feito por **via telefónica**;
- Para **149 reclamações (32,3 %)**, a **primeira resposta dos serviços internos da EDP** foi **posterior à data da submissão do pedido de apreciação** para o Provedor;
- **12 pedidos de apreciação** corresponderam a reclamações cujo **prazo de pagamento do montante solicitado ao cliente já havia ultrapassado os 6 meses** (período a partir do qual o cliente, de acordo com a legislação em vigor, poderá declinar o pagamento).

PARTE II

PROPOSTAS DE MELHORIA

Capítulo 5

Orientações Estratégicas

Durante este primeiro período de actividade, o Provedor do Cliente recebeu e analisou um **total de 461 pedidos**, representando uma média de 51 pedidos / mês e **2.15 pedidos / dia**, o que deverá ser considerado muito positivo, ainda mais se tivermos em conta que este período abrangeu os dois principais meses de férias dos portugueses e, ainda, o período do Natal.

O sistema SIGPA foi implementado com sucesso, garantindo a análise, tratamento e resposta aos pedidos, pelos diferentes intervenientes do sistema, nos prazos inicialmente definidos.

Atendendo aos casos apreciados, julga-se poder recomendar à EDP que dê elevada **prioridade** às seguintes **orientações estratégicas**:

- A. Melhorar o seu sistema de atendimento de reclamações passando a potenciar o canal electrónico e a fornecer “chave” ao cliente que lhe permita dar a garantia da entrada da sua reclamação e acesso à informação relativa ao estado de encaminhamento e apreciação da referida reclamação;
- B. Desenvolver uma cultura de “e-Business” não se reduzindo à actual emissão de facturas electrónicas de modo a potenciar de forma integrada os novos meios electrónicos para melhor conhecer, compreender e comunicar com os clientes;
- C. Iniciar o desenvolvimento de novos modelos contratuais potenciando as novas tecnologias e melhor adaptados à sociedade moderna em linha com a política comunitária dos consumidores (ver, designadamente, a comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu e ao Comité Económico e Social Europeu de “Estratégia Comunitária em matéria de Política dos Consumidores para 2007-2013”, COM (2007) – de 13-03-2007) e passando a respeitar as novas Directivas do Parlamento Europeu e do Conselho aprovadas em 2009, 2009/72/CE e 2009/73/CE a transpor para o Direito nacional até 2011.

Os próximos relatórios do Provedor do Cliente irão, por certo, desenvolver estas temáticas.

Glossário das Estatísticas de Acesso ao Site

Visitas / Visits

Número de sessões individuais iniciadas por todos os visitantes no site.

Visitantes / Visitors

O total de visitantes exclusivos que visitam o site num determinado período de tempo.

Exibições de Páginas / Page Views

Número de vezes que uma determinada página foi visualizada.

Página de Entrada / Landing Page

Primeira página exibida durante uma visita.

Taxa de Rejeição / Bounce Rate

Número de visitas que deixaram o site após exibirem a página de entrada.

Tráfego Directo / Direct Traffic

Visita por meio de link directo (digitar no endereço no browser ou via favoritos).

Tráfego por Referência / Referral Traffic

Visita por meio de outro site que possui link para o seu site.

Tráfego Orgânico / Organic Traffic

Pesquisas orgânicas (não pagas) feitas em motores de pesquisa (Ex.: Google, Sapo, etc.).

Internet Service Provider (ISP)

Fornecedor de Serviço de Internet utilizado pelo visitante para aceder ao site.

Local de Rede / Network Location

Domínio do ISP utilizado pelo visitante para aceder ao site.

Agradecimentos

Os elevados níveis de desempenho alcançados com meios extremamente reduzidos só foram possíveis graças ao excelente clima de cooperação havido entre o Provedor e todas as instâncias da EDP, designadamente com aquelas que são referidas neste relatório e, em especial, a Dra. Paula Pinto da Fonseca.

Também se agradece a excelente colaboração dada para elaboração deste relatório pela Dr^a Elisabete Rolim, pelo Dr. Nuno Pinto e pela D. Gracinda Carlos, da EDP.