

www.pwc.pt

*Auditoria nos termos do
Regulamento da
Qualidade de Serviço –
Relatório resumo*

EDP Serviço Universal, S.A.

Janeiro 2014

Enquadramento

A promoção da melhoria contínua da qualidade de serviço no âmbito do setor elétrico, visa o desenvolvimento dos serviços prestados pelas empresas para garantia de um serviço público essencial ao bem estar das populações.

A qualidade de serviço do fornecimento de energia elétrica no Sistema Elétrico Nacional em Portugal Continental, tem como enquadramento vigente o Despacho nº 5255/2006, publicado a 8 de Março de 2006 pela Direção Geral de Energia e Geologia.

O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) visa estabelecer um quadro de relacionamento entre os operadores de rede, os comercializadores de último recurso, os comercializadores e o consumidor, promovendo a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados através da definição de padrões mínimos de qualidade de serviço e as respetivas penalizações, em caso de incumprimento dos padrões individuais, através do estabelecimento de mecanismos de atuação e monitorização adequados.

Está prevista no Regulamento da Qualidade de Serviço a execução de auditorias elaboradas por entidades externas e independentes, com um intervalo máximo de dois anos, com o objetivo de avaliar os sistemas e procedimentos de recolha e registo de informação sobre a qualidade de serviço, bem como as metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade de serviço.



1

*Âmbito, objetivos,
responsabilidades
e delimitações*

Âmbito, objetivos, responsabilidades e delimitações

Âmbito

Na sequência da solicitação que nos foi endereçada e de acordo com o previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço, procedemos à avaliação dos sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre a qualidade de serviço, bem como das metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade de serviço comerciais aplicáveis à EDP Serviço Universal, doravante designada como “EDP SU” e “Empresa”. Assim, apresentamos neste documento as principais conclusões e respetivas recomendações que resultam das análises e testes por nós realizados.

Esta avaliação foi realizada de modo a podermos expressar conclusões sobre a observância dos ditos requisitos e critérios, nomeadamente de forma a obter uma garantia limitada de fiabilidade quanto:

- à implementação, manutenção e funcionamento dos Sistemas e Tecnologias de Informação relativos aos indicadores referidos;
- à conformidade dos processos e procedimentos com o Despacho n.º 5255/2006, 8 de Março da Direcção-Geral de Geologia e Energia;
- ao funcionamento e robustez dos mecanismos de controlo, deteção e correção de erros e anomalias;
- ao funcionamento do sistema de recolha, tratamento e disponibilização de dados relativos aos indicadores de qualidade de serviço comerciais aplicáveis à EDP SU.

Adicionalmente, as nossas análises foram efetuadas sobre os seguintes temas, conforme estabelecido pelo RQS:

- clientes com necessidades especiais e prioritários;
- indicadores gerais (atendimento telefónico, atendimento presencial, pedidos de informação);
- indicadores individuais (reclamações e compensações);
- reporte da informação.

Âmbito, objetivos, responsabilidades e delimitações

Objetivos

A auditoria, nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço, teve como objetivo a:

- identificação dos procedimentos seguidos pela EDP SU;
- verificação da conformidade dos procedimentos seguidos pela EDP SU com o RQS;
- avaliação do funcionamento e da robustez dos procedimentos de controlo, deteção e correção de erros/anomalias;
- aferição do grau de confiança quanto à fiabilidade e integridade da informação bem como a sua divulgação através dos diversos meios utilizados pela Empresa;
- identificação de eventuais melhorias a implementar pela EDP SU nos procedimentos relativos aos indicadores de qualidade de serviço comerciais.

Para tal foram realizadas verificações aos procedimentos de controlo e testes substantivos para o período em análise, o qual se encontra compreendido entre 1 de Janeiro de 2012 e 31 de Dezembro de 2012.

Responsabilidades

O Conselho de Administração da EDP SU é responsável pela informação disponibilizada bem como pela observância dos requisitos e critérios definidos no Despacho n.º 5255/2006, de 8 de Março da Direcção-Geral de Geologia e Energia. É também responsável pela implementação, manutenção e funcionamento dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação. A nossa responsabilidade, baseada nos procedimentos de auditoria que efetuámos, consiste na elaboração de um relatório contendo as nossas conclusões sobre a conformidade daqueles processos e procedimentos, implementados pela EDP SU.

A PwC não assume qualquer responsabilidade, seja a que título for, perante a EDP SU, perante a Entidade Destinatária ou perante quaisquer terceiros, por quaisquer consequências decorrentes da divulgação do Relatório, ou da prestação de explicações respeitantes ao mesmo, a quaisquer outras entidades ou ao público em geral, mesmo nos casos em que essa divulgação:

- a. conduza a um procedimento judicial ou extra-judicial contra a EDP SU ou contra a Entidade Destinatária; ou
- b. resulte em utilização indevida da informação contida no Relatório por parte de outras entidades ou do público em geral.

Delimitações

A avaliação foi realizada tendo por base, as informações prestadas e a documentação fornecida no decorrer das reuniões e testes sobre as amostras aleatórias, pelo que, poderão não ter sido identificadas todas as eventuais deficiências associadas aos processos dos temas verificados. As recomendações apresentadas neste relatório não consideram aspetos de carácter jurídico.

2

Resumo de Conclusões / Recomendações

Resumo de Conclusões/Recomendações



Após a avaliação dos sistemas e dos procedimentos de registo de informação sobre a qualidade de serviço bem como das metodologias e critérios utilizados no apuramento dos indicadores da qualidade de serviço comerciais aplicáveis à EDP SU, conclui-se que está a ser cumprido o estipulado no Regulamento da Qualidade de Serviço, não obstante terem sido identificadas situações que carecem de melhorias ao nível dos procedimentos de controlo.

Apresentam-se de seguida as principais conclusões bem como as oportunidades de melhoria identificadas.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Clientes com necessidades especiais e prioritários

Através da análise efetuada aos procedimentos de controlo, verificámos que o sistema de registo de clientes não está preparado para a classificação de um cliente com incapacidade temporária, pelo que, qualquer cliente que solicite o estatuto de cliente com necessidade especial fica categorizado como tendo uma incapacidade definitiva. Contudo, a EDP SU procede a uma verificação anual da manutenção das razões que levam ao registo do cliente com necessidades especiais. Adicionalmente, verificou-se que este sistema não obriga à anexação de documentos de suporte comprovativos da situação em causa.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre clientes com necessidades especiais e prioritários não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, de acordo com o referido anteriormente, recomenda-se a parametrização do sistema informático para que, aquando da solicitação de um estatuto de “cliente com necessidade especial”, seja obrigatória a anexação de documento comprovativo e, nos casos aplicáveis, permita a categorização de clientes com incapacidade temporária.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Atendimento telefónico

Conforme o disposto no Art.º 33º do RQS, a percentagem de atendimentos com tempos de espera até sessenta segundos não deve ser inferior a 85%. O valor do indicador reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço foi de 59%. De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (196 atendimentos telefónicos num universo de 3.489.073) concluiu-se que a percentagem de atendimentos com tempos de espera até sessenta segundos, no atendimento telefónico, foi de 63%, estando abaixo do padrão estabelecido.



Verificou-se que nem todos os registos dos atendimentos telefónicos ocorridos ficam disponíveis para consulta posterior. Esta situação é motivada por quebras de interface entre os sistemas quando ocorrem falhas de rede. Trata-se de uma diferença que não ultrapassa os 0,14% do total de atendimentos telefónicos registados.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre o atendimento telefónico não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, no sentido de colmatar as diferenças verificadas, devem ser tomadas medidas corretivas quanto às quebras de interface entre os sistemas. De salientar, que já estão a ser tomadas as devidas ações para solucionar o problema identificado.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Atendimento presencial

De acordo com o disposto no Art.º 33º do RQS, a percentagem de atendimentos com tempos de espera até vinte minutos, nos centros de atendimento, não deve ser inferior a 90%. O valor do indicador reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço, foi de 90%. De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (139 atendimentos presenciais num universo de 273.092), concluiu-se que a percentagem de atendimentos com tempos de espera até vinte minutos, no atendimento presencial é de 94%, estando acima do padrão estabelecido.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre o atendimento presencial não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Pedidos de informação

De acordo com o disposto no Art.º 44º e 33º do RQS a Empresa deve assegurar a receção de pedidos de informação nas diversas modalidades de atendimento e cumprir um prazo máximo de resposta de 15 dias úteis, em pelo menos 90% dos pedidos verificados. O valor do indicador reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço foi de 99%. De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (139 pedidos de informação num universo de 1.857.527), concluiu-se que a percentagem de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis foi de 100%.

Verificou-se que os mecanismos de controlo instituídos não incluem um sistema automático de alertas que permita um controlo eficiente sobre a expiração de prazos de resposta e sobre o anexo de documentação de suporte.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre pedidos de informação não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, considera-se relevante o desenvolvimento de sistemas de aviso, com alerta direcionado para os supervisores de modo a que esteja garantido o cumprimento dos 15 dias úteis previstos no RQS. De salientar que, em 2013, este sistema de alertas já se encontra implementado. Adicionalmente recomendamos a implementação de controlos automáticos ou sistemas de alarmes que obriguem ao anexo de documentação de suporte no âmbito de pedidos de informação.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Reclamações / Compensações

De acordo com o disposto no Art.º 44º do RQS, devem ser assegurados meios de comunicação para a apresentação de reclamações relacionadas com o fornecimento de energia elétrica. Nos casos em que o tempo de resposta for superior a 15 dias úteis, sem que tenha sido enviada uma carta intercalar, o cliente tem direito a uma compensação, de acordo com o disposto no Art.º 51º.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre reclamações/compensações não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, a análise efetuada aos procedimentos de controlo instituídos permitiu verificar que, existem algumas oportunidades de melhoria, tais como:

- Implementação de um mecanismo automático de alarme que alerte o utilizador do sistema que, aquando do registo da data de reclamação, o mesmo deve ter em consideração a data de receção da reclamação;
- Implementação de mecanismos de controlo que permitam assegurar que sejam cumpridos os pontos descritos no Art.º 48º do RQS, nomeadamente no que se refere aos factos que motivam o atraso da resposta, das diligências em curso para atender à reclamação e, sempre que possível e aplicável, do nome do funcionário encarregado do assunto ou de qualquer outra referência que permita facilitar futuros contactos, bem como o prazo expectável de resposta;
- Automatização das respostas intercalares tendo em vista a eliminação da geração de compensações indevidas;
- Revisão dos motivos de exclusões de compensações, no sentido de cumprirem na íntegra o previsto no RQS, nomeadamente no caso dos clientes que apresentam o “contrato em baixa”;
- Revisão dos mecanismos de controlo relativamente à data de pagamentos das compensações devidas, para que seja cumprido o estipulado no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Reporte de informação

De acordo com os Art.º 41º a 43º do RQS devem ser elaborados anualmente relatórios da qualidade de serviço, e os mesmos devem cumprir as exigências descritas nos respetivos artigos sobre a informação a reportar à ERSE.

A EDP SU elabora relatórios mensais, trimestrais e anuais de âmbito comercial. Os primeiros são realizados para controlo interno e os restantes são reportados à ERSE.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre o reporte de informação não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Neste sentido, de acordo com a análise efetuada aos procedimentos de controlo, não foram identificadas situações que careçam de melhorias no âmbito do reporte da informação sobre indicadores.

Não obstante, considera-se relevante que a informação reportada esteja discriminada por concelho sempre que possível, de acordo com o estipulado no RQS.

www.pwc.pt