
Benchmarking Europeu sobre a Qualidade de Serviço

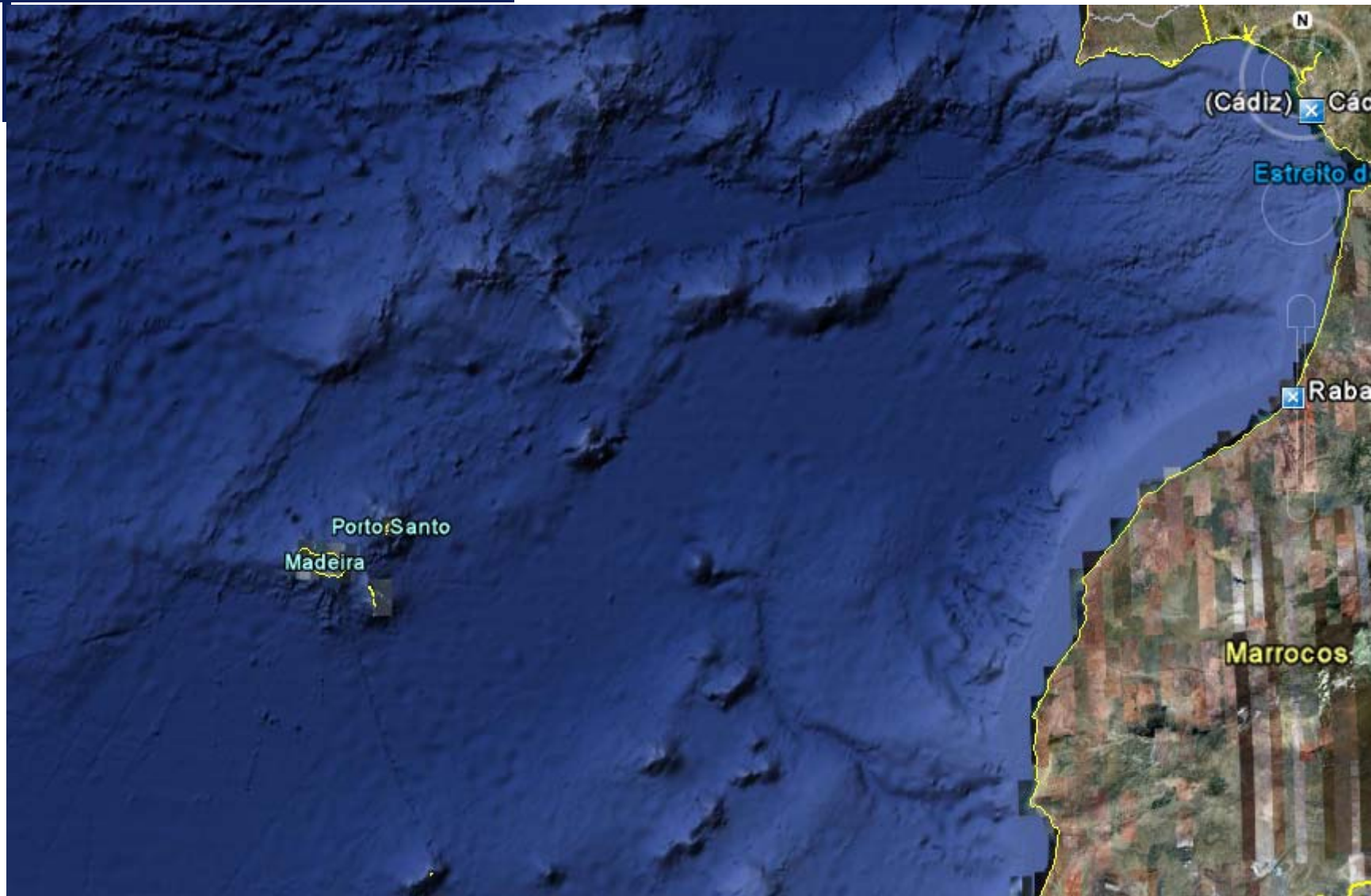
Qualidade de Serviço Comercial, Investimentos e
Incentivos à Melhoria do Desempenho na Madeira

Lisboa, 23 de Junho de 2009



Data SIO, NOAA, U.S. Navy, NGA, GEBCO







Enquadramento da EEM – Empresa de Electricidade da Madeira SA

- A EEM – Empresa de Electricidade da Madeira, S.A.
 - Sociedade Anónima com capital 100% publico;
 - Tem por objecto a produção, transporte, distribuição e comercialização de energia eléctrica da Região Autónoma da Madeira;
 - A EEM conta nos seus quadros com 785 colaboradores, sendo que, em funções de atendimento directo a clientes estão alocados 44;
 - A EEM dispõe de 16 postos de atendimento;
 - Actualmente a EEM serve cerca de 135.000 clientes;
 - Fornece energia eléctrica a toda a área da RAM – Região Autónoma da Madeira, sendo uma rede isolada;
 - A empresa opera em situação de monopólio com excepção do sector da produção.



Situação Actual-2008

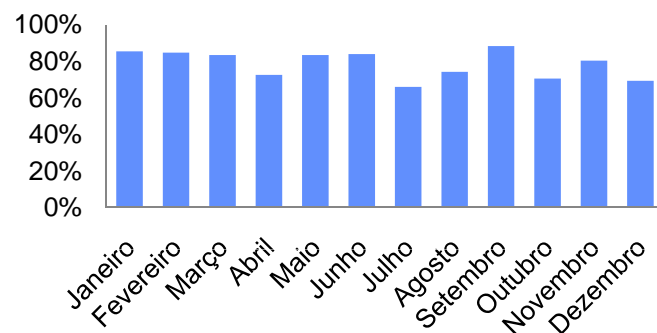
Reclamações - IV Trimestre

Nº Reclamações < 15 dias	822
Nº Reclamações > 15 dias	51
Total de Reclamações	873
% Reclamações < 15 dias	94%
% Reclamações > 15 dias	6%

Pedidos de Informação - IV Trimestre

Nº Pedidos de informação < 15 dias	506
Nº Pedidos de informação > 15 dias	18
Total de Pedidos de informação	524
% Pedidos de informação < 15 dias	97%
% Pedidos de informação > 15 dias	3%

Atendimento Telefónico



Atendimento Presencial

	Local	Sede	Machico	Loja Cidadão
Nº Atendimentos < 20 m		118.300	36.713	111.529
Nº Atendimentos > 20 m		5.915	2.449	11.757
Total de Atendimentos		124.215	39.162	123.286
% Atendimentos < 20 m		95%	94%	90%
% Atendimentos > 20 m		5%	6%	10%

- Nos últimos anos, a EEM desenvolveu esforços de investimento na área da qualidade de serviço no sentido de melhorar/manter estes indicadores;
- Investimentos orientam-se em três vectores:

- Pessoas;
- Processos;
- Tecnologia.

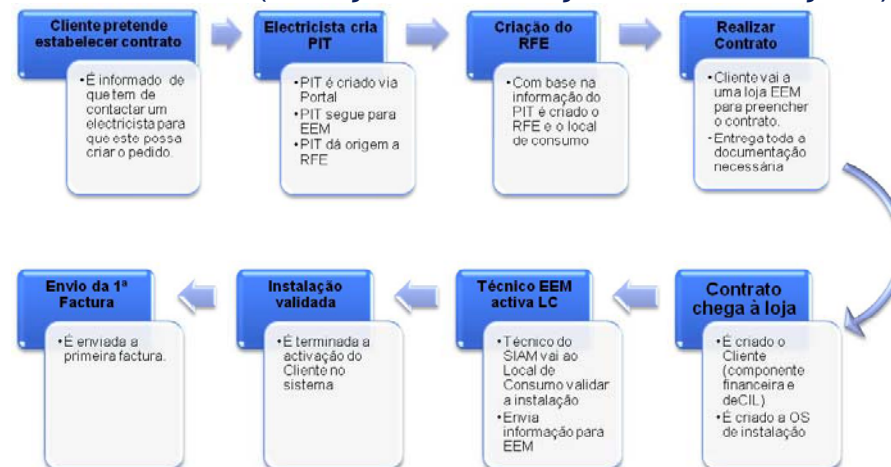
Investimentos em Pessoas

- A EEM tem vindo a alterar a estrutura de colaboradores no sentido de responder às necessidades decorrentes da implementação de processos e tecnologias advindos da Qualidade de Serviço;
- As novas regras de negócio/novas tecnologias requerem uma Formação Contínua dos colaboradores;
- As mudanças implementadas permitiram novas oportunidades de recrutamento interno;
- Em situações particulares, nomeadamente, nas áreas deficitárias, a EEM necessitou de contratar pessoal qualificado.



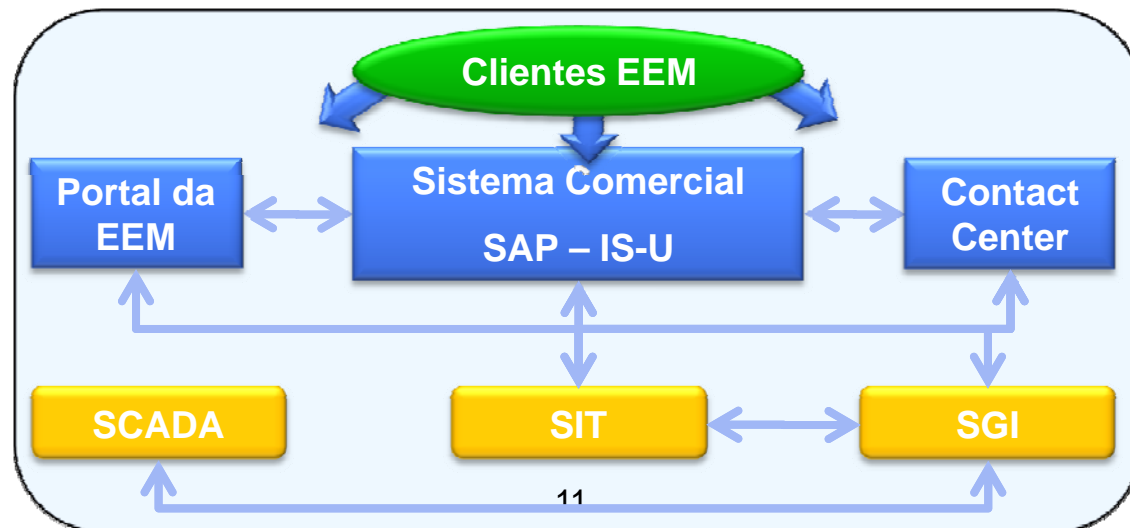
Investimentos em Processos

- De acordo com as melhores práticas comerciais e no sentido de cumprir com as exigências legais impostas ao sector eléctrico, a EEM tem vindo a reformular os seus processos de negócio;
- A reengenharia de processos é facilitada pela existência de ferramentas adequadas à mudança;
- Os sub-processos com maior incidência de alterações são:
 - Ligação às redes;
 - Contratação;
 - Disponibilização de formas de pagamento;
 - Processos de recuperação de dívida;
 - Interligação com o Cliente (serviços, reclamações e informações).



Investimentos em Tecnologia

- A EEM, apesar da sua pequena dimensão, no sentido de melhor servir, adoptou produtos tecnológicos de referência no mercado, cobrindo todos os canais de contacto com o cliente.
- Os projectos com maior impacte na Qualidade de Serviço são:
 - InLine – Sistema de registo de tempos de espera presencial;
 - Portal EEM – Portal de internet interactivo com cliente, permitindo um fácil acesso aos serviços;
 - SAP IS-U – Solução vertical para as *utilities*;
 - *Contact Center* - Serviço de contacto telefónico e *BackOffice*;
 - SIT – Sistema de Informação Técnica(baseado num SIG – Sistema de Informação Geográfica);
 - SGI – Sistema de Gestão de Incidentes.



Investimentos em Tecnologia – Portal EEM

- A EEM tem vindo a desenvolver o seu *site* na internet de forma a que este se torne um canal preferencial no relacionamento com o cliente;
- Estão registados 2.500 clientes.

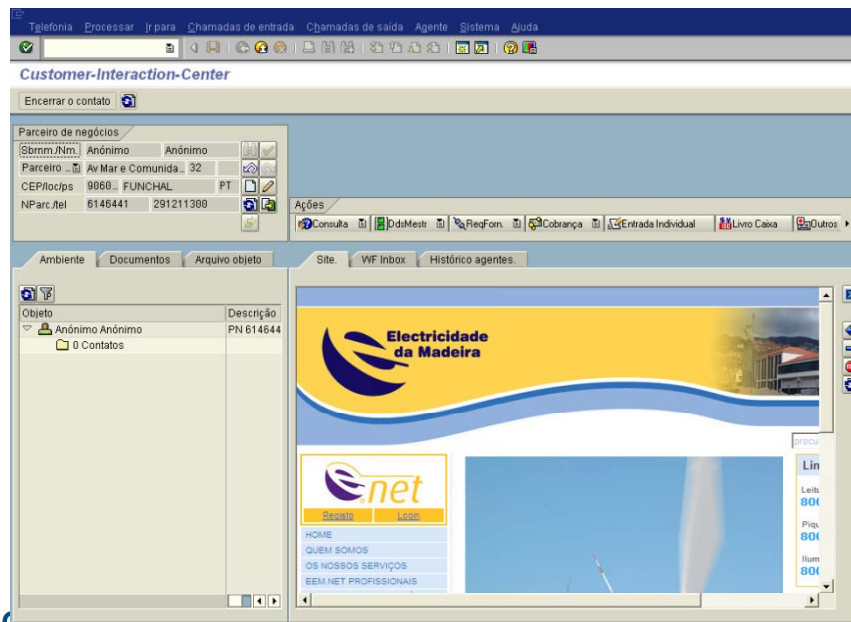
CLIENTES	PROFISSIONAIS
-Clientes da EEM.	-Técnicos do sector eléctrico inscritos na DRCIE. -Profissionais inscritos na ou ANET

ENTIDADES PÚBLICAS	UTILIZADORES EEM
-Autarquias; -Direcções Regionais; -Outros.	- Quadros de funções operacionais de planeamento

The screenshot shows the website interface for Electricidade da Madeira. At the top is the company logo and name. Below it is a navigation menu with options like 'HOME', 'QUEM SOMOS', 'OS NOSSOS SERVIÇOS', and 'CLIENTES'. A search bar is located at the top right. On the right side, there are service contact details for 'Linha EEM - Grátis', including phone numbers for 'Leituras e Facturação' (800 221 187), 'Piquete de Avarias' (800 211 341), and 'Iluminação Pública' (800 229 200). There is also a 'Via CTT' logo and a 'Campanha das Lâmpadas' section with energy-saving tips.

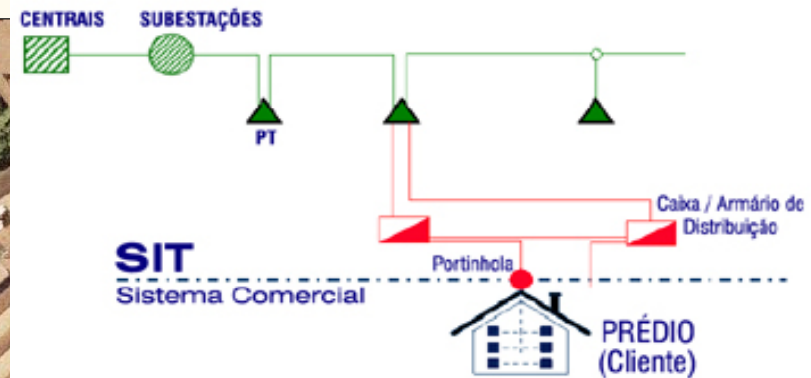
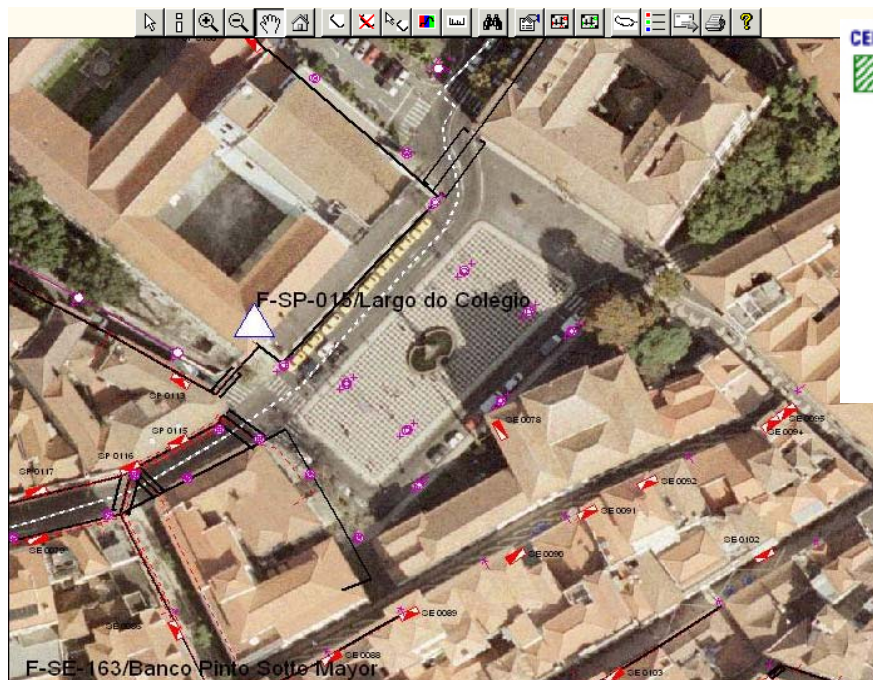
Investimentos em Tecnologia – SAP IS-U

- O SAP IS-U foi a solução escolhida, em 2006, pela EEM, para substituir a plataforma existente (desenvolvida à medida), permitindo, dispor de uma plataforma flexível e integrável de suporte ao negócio;
- Desde o arranque, a EEM tem vindo a implementar, continuamente, novas funcionalidades e alterações às existentes, no sentido de responder às exigências legais, de regulação e de mercado.



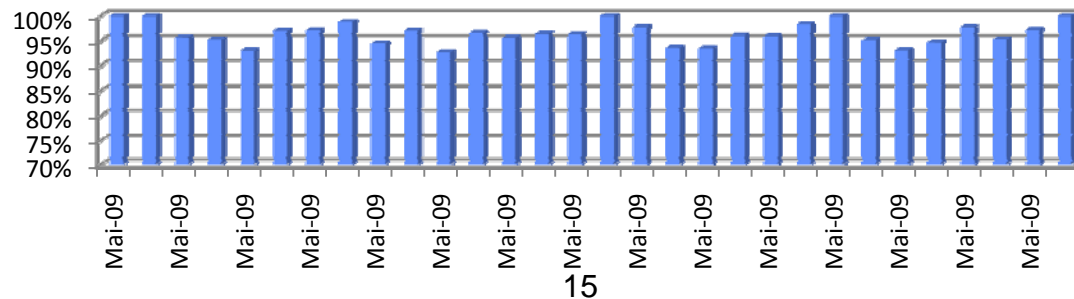
Investimentos em Tecnologia - SIT

- O projecto SIT – Sistema de Informação Técnico, embora de carácter técnico, é um projecto de vital importância como base de suporte à Qualidade de Serviço;
- Actualmente a EEM tem levantado: 100.000 pontos de entrega de energia, 1 600km de troços MT/AT, 4 100 km troços BT, 7 000 Caixas/armários distribuição, 1 700 postos de transformação.



Investimentos em Tecnologia – *Contact Center*

- O *Contact Center* é um dos projectos que visa cobrir um dos canais deficitários da EEM, o atendimento por telefone;
- O objectivo foi dotar a EEM de um serviço de *Contact Center* profissional, personalizado e de qualidade. A intervenção deu-se ao nível de recursos humanos, processos e tecnologia.



Investimentos em Tecnologia – SGI – Sistema de Gestão de Incidentes

- Este é um dos mais recentes projectos que visa dotar a empresa de uma ferramenta que permita efectuar o registo de avarias, informar o cliente e processar as compensações correspondentes.

PowerOn Information Center
 Utilizador Actual: Sousa, Davide (EEM - Centro Condução)

Relatórios Ver Mapa Ocorrências Equipas Comunicações de Avaria Ticker Gravar Configurações Ajuda Fechar Sessão e Sair

Ocorrências -> Lista de Ocorrências

17:56 19/06/2009 Ocorrências Activas: 20 Total de Clientes Afectados: 1744 Duração Média (min.): 9314.8 Mais Longo (min.): 26385 (2101-1)

Pesquisa Valores de Início Esconder Aplicar

Áreas de Gestão
 Organização: CS CD AD AE
 Tipo de Ocorrência: Estado: Responsável: Data/Hora da Criação

Opções da Pesquisa: Organização = EEM - Centro Condução ; Estado = Apenas os Abertos

Lista de Ocorrências: 1 a 50 num total de 88 [Página Seguinte](#) [Página Final](#)

	Pesquisa	Ir Para	Redesenhar	Imprimir													
<input checked="" type="checkbox"/>	Id da Ocorrência	Organização	Tipo	Prioridade	Especial	Dispositivo	Localização	Estado Eléctrico	Equipa	Pólo de Condução	Área do C. Condução	Área da Equipa	Centro de Trabalho	Estado	TER	Estado da TER	Subesta
<input type="checkbox"/>	6384-1	EEM - Centro Condução	C/ Interrupção	4		LC (1160002141)	---	Previsão	PX01 Miguel	RAM	S.D. Porto Santo	SD-PTS		Enviado Piquete		(F)	PST-PST-029/Lapei
<input type="checkbox"/>	5799-1	EEM - Centro Condução	C/ Interrupção	5		Non-network LC (1160000347)	Est Dr Franc Rodrigues Jardim 9400-055 PORTO SANTO	Previsão	PX01 Miguel	RAM	S.D. Porto Santo	SD-PTS		Enviado Piquete			Unknown
<input type="checkbox"/>	5575-1	EEM - Centro Condução	C/ Interrupção	4	Emergency	Non-network LC (1160001276)	Est Dr Franc Rodrigues Jardim 9400-055 PORTO SANTO	Previsão	PX01 Miguel	RAM	S.D. Porto Santo	SD-PTS		Enviado Piquete			Unknown
<input type="checkbox"/>		EEM - Centro	C/				R Pico da Torre		CL06		S.D.	SDP		Enviado			

Considerações Finais

- Temos um longo caminho a percorrer.
- Embora ainda não estejamos em mercado liberalizado, não queremos nos resguardar atrás dessa realidade.
- Os futuros investimentos necessitam de ter em conta a realidade ea dimensão do mercado regional.