

---

RELATÓRIO ANUAL  
DO PROVEDOR  
DO CLIENTE DA  
SU ELETRICIDADE  
**2021**

# Índice

## 01 SUMÁRIO EXECUTIVO

MENSAGEM DO PROVEDOR DO CLIENTE EDP	4
INTRODUÇÃO	5
PRINCIPAIS INDICADORES	6

## 02 O PROVEDOR DO CLIENTE EDP

MISSÃO	11
SISTEMA DE INFORMAÇÃO - SWOP	12
TAXIONOMIA DAS QUEIXAS	19
PRINCIPAIS ESTATÍSTICAS	20

## 03 AVALIAÇÃO E MELHORIAS

GESTÃO DA INSATISFAÇÃO DO CLIENTE	29
AVALIAÇÃO DO PROVEDOR DO CLIENTE	30

# 01

SUMÁRIO EXECUTIVO

MENSAGEM DO PROVEDOR DO CLIENTE 4

INTRODUÇÃO 5

PRINCIPAIS INDICADORES 6

## I.1 MENSAGEM DO PROVEDOR DO CLIENTE SU ELETRICIDADE

LUÍS VALADARES TAVARES

Caro leitor,

O ano de 2021 foi marcado externamente pela continuação da pandemia incluindo períodos com fortes restrições à vida social e à própria atividade das “utilities” e, no plano interno, pela consolidação da separação entre as atividades de mediação das empresas EDP Comercial, SU Eletricidade e E-Redes e, bem assim, pela introdução de novos sistemas de gestão da informação.

Para além de todos estes fatores que contribuíram para um significativo aumento das queixas, na SU Eletricidade (+ 158%) o principal fator deveu se aos constrangimentos sentidos com a entrada do novo sistema comercial (SICUR), que afetaram a performance do sistema durante o 1º trimestre de 2021

Em suma, o ano de 2021 foi marcado por desafios singulares que têm vindo a ser vencidos, sendo grato verificar que os últimos meses de 2021 apresentam tendências favoráveis significativas.

28 de Fevereiro, 2022

Luís Valadares Tavares

Provedor do Cliente da SU Eletricidade



## I.2 INTRODUÇÃO

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2021 e dá cumprimento ao dever de prestação de informação previsto no Art.º. 22º do Regulamento do Provedor do Cliente.

Visa, igualmente, responder a três grandes objetivos:

- Partilhar as atividades desenvolvidas entre janeiro e dezembro de 2021 (Parte I)
- Analisar as insatisfações dos clientes bem como a avaliação do desempenho pelos queixosos (Parte II)
- Apresentar propostas de melhoria no relacionamento entre a SU ELETRICIDADE e os seus clientes (Parte III)

A Parte I trata os seguintes tópicos:

- Missão do Provedor
- Sistema de Informação - Plataforma SWOP
- Taxonomia das Queixas
- Principais Estatísticas

A Parte II inclui:

- Gestão da insatisfação e expectativas do cliente
- Avaliação do desempenho do provedor pelos queixosos

Na Parte III encontra-se:

- Proposta Estratégica

Este relatório inclui, ainda, Sumário Executivo, Glossário e Agradecimentos.

## 1.3 PRINCIPAIS INDICADORES

Em 2021, tal como nos anos anteriores, a Internet (formulário eletrónico via site do Provedor), canal de comunicação eleito na interação dos queixosos com o Provedor do Cliente, continuou a ser universalmente aceite pelos utilizadores que contactaram o Provedor do Cliente, pois não se receberam queixas destes solicitando outros canais de comunicação, conclusão certamente relevante para a evolução dos sistemas de gestão das reclamações.

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

### 1.3.1. FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS

- Foram submetidas ao Provedor do Cliente 219 queixas relativas à SU ELETRICIDADE, correspondendo a uma média de 0,6 queixas/dia, o que representa um aumento de 158% relativamente a 2020, depois de se ter verificado um acréscimo de 47% em 2020, em relação a 2019.
- Das queixas recebidas, 168 corresponderam a queixas únicas, sendo as restantes 51 queixas submetidas por queixosos “repetentes”.
- Metade das queixas não tinham qualquer registo de reclamação associado pelos serviços internos da SU ELETRICIDADE, embora em alguns casos o cliente considerasse que o tinha feito, nomeadamente, pela via telefónica. Esta percentagem (60%) é superior à do ano transato (50%).
- Cerca de 5% das queixas foram de clientes empresariais ou entidades. Em 2019 este valor tinha sido de 19%.

### 1.3.2. NÍVEL DAS VISITAS AO SITE:

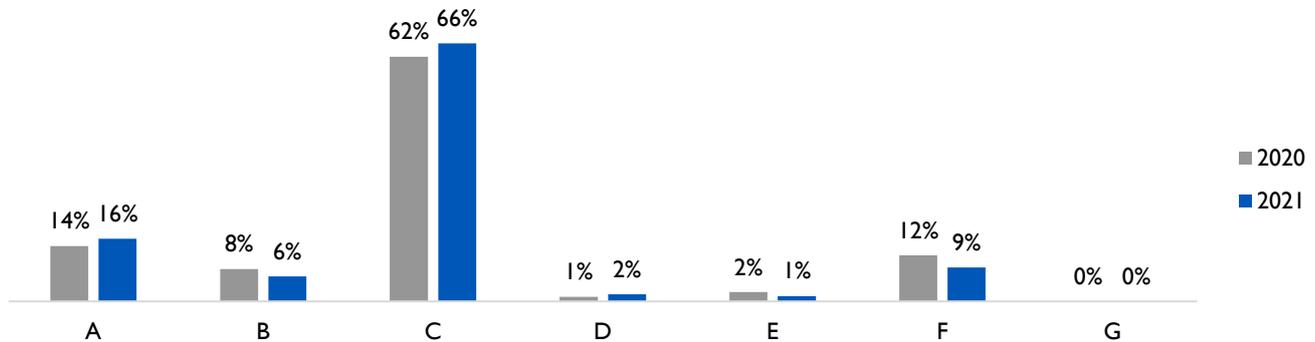
- As visualizações de página totalizaram 124.096, correspondendo a uma média de 4,73 visualizações de páginas por visita. O número de visualizações em 2020 tinha sido de 81.836.
- 20.442 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 56 visitantes únicos/dia, ou seja, aumentou 11 visitantes diários em relação ao que se observou em 2020 (45).
- 1768 dos visitantes únicos (9% do total) foram de fora de Portugal, sendo os países mais comuns Estados Unidos da América, França, Espanha e Alemanha. O número de visitas de fora de Portugal em 2020 manteve-se com a mesma percentagem (13%).
- A página do site relativa aos problemas mais frequentes (FAQs) foi muito utilizada pelos clientes, já que cerca de 22% das sessões a visitaram.

### 1.3.3. TAXONOMIA DAS QUEIXAS

Em 2021 a taxonomia para as queixas submetidas ao Provedor do Cliente manteve-se

- A: CONTRATAÇÃO
- B: FORNECIMENTO
- C: LEITURA / FATURAÇÃO / PAGAMENTOS
- D: OBRAS E OUTRAS INTERVENÇÕES
- E: REDES E ILUMINAÇÃO PÚBLICA
- F: ATENDIMENTO
- G. OUTROS

## % DE QUEIXAS POR CLASSIFICAÇÃO TAXIONÓMICA

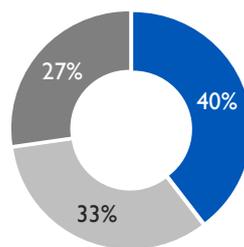


A grande maioria (66%) das queixas disseram respeito a temas de leituras/faturação/pagamentos, seguido pela contratação com 16%.

Em relação a 2020, aumentou o peso relativo das queixas sobre contratação.

Das 219 queixas submetidas ao Provedor, todas as classes registaram pedidos excetuando a classe G (Outros). Este resultado confirma que o modelo taxonómico desenvolvido responde às necessidades de classificação das diferentes queixas e, para além disso, está a ser corretamente utilizado, já que os queixosos não sentem necessidade de recorrer à Classe G (“Outros”).

### I.3.4. DISTRIBUIÇÃO DAS CAUSAS DAS QUEIXAS



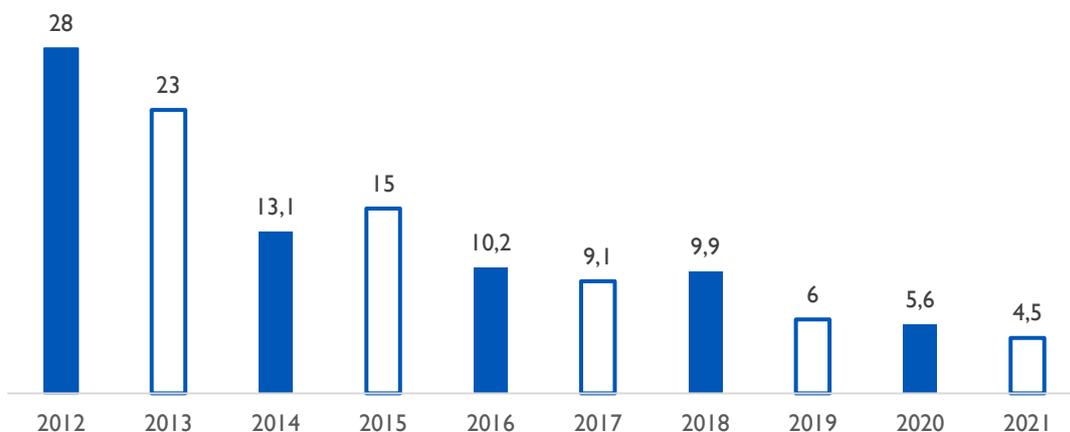
■ Conflito ■ Lentidão ■ Défice de informação

A taxionomia adotada permite também segmentar as causas das queixas em três grupos principais:

- Falta de informação fornecida atempadamente ao cliente - Défice de informação
- Atraso na resposta pela SU ELETRICIDADE – Lentidão
- Diferendo quanto a direitos e deveres, designadamente sobre pagamentos ou compensações - Conflito

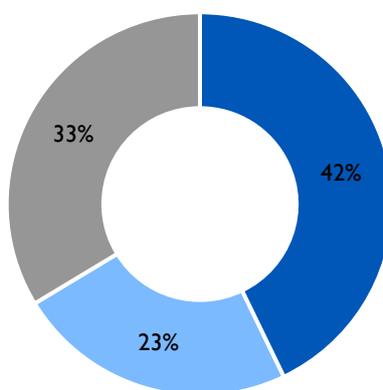
A maioria (40%) das queixas foram motivadas por divergência em relação a acertos de deve/haver, 39% devido a lentidão e 5% por défice de informação. Houve melhorias percentuais, nomeadamente, no grupo da “Conflito” onde em 2020 se verificava 56% e 40% em 2021. Quanto ao grupo da “Lentidão” obteve-se um decréscimo de queixas, passando de 39% em 2020, para 33% em 2021.

### I.3.5. TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR ÀS QUEIXAS SUBMETIDAS



O tempo médio de resposta do Provedor foi de 4,5 dias úteis, o que resulta em uma pequena diminuição (5,6-5,5) face ao tempo médio de resposta registado em 2020 (5,6 dias). Esta diminuição significativa é justificada pela eficiência da Direção de Serviço ao Clientes – Clientes Internos e Entidades (DSC-CIE), responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante 2021. Convém observar que este tempo é muito inferior ao habitual nas restantes *utilities* podendo citar-se o caso de outras empresas europeias em que este tempo é superior a 1 mês.

### I.3.6. QUEIXAS APRESENTADAS SEM RECLAMAÇÃO ANTERIOR



■ Com reclamação   ■ Pedido de informação   ■ Sem contacto anterior

Desde o início das suas funções, em 2009, o Provedor do Cliente tem atendido queixas não precedidas de reclamação, muito embora tal não esteja previsto na regulamentação em vigor, tendo em conta o seu objetivo de contribuir sempre para melhorar o relacionamento dos clientes SU ELETRICIDADE e facilitar a resolução dos problemas apresentados. O número destas queixas em 2021 correspondeu a 34%, uma diminuição face a 2012 em que pesaram 50%.

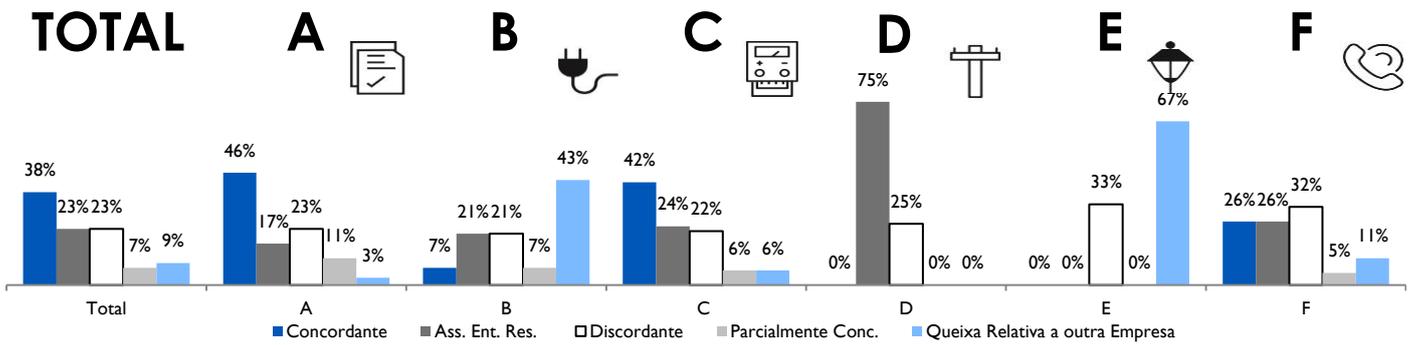
O facto de existirem clientes a utilizarem o site do Provedor como primeira via de contacto confirma a preferência dos clientes pela apresentação reclamatória através de um sistema online simples e fácil, o que deve ser motivo de alento para fundamentar maior ambição no que respeita a promoção dos canais de interação online da SU ELETRICIDADE com o cliente, em detrimento das vias mais tradicionais, custosas, dispendiosas e menos apropriadas para esclarecimentos baseados em documentação múltipla.

### I.3.7. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 219 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

- 38% das queixas com parecer concordante com a pretensão do cliente.
- 23% de queixas em que o assunto já se encontrava resolvido aquando do parecer do Provedor.
- 23% das queixas com parecer discordante face ao solicitado.
- 7% das queixas com parecer parcialmente concordante face ao solicitado.
- 9% das queixas eram relativas a outra empresa que não a SU ELETRICIDADE

#### TIPO DE RESPOSTA PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓICA



**Taxionomia:** A (Contratação), B (Fornecimento), C (Leitura/Faturação/Pagamentos), D (Obras e outras intervenções), E (Redes e iluminação pública) e F (Atendimento).

# 02

## O PROVEDOR DO CLIENTE

MISSÃO	11
SISTEMA DE INFORMAÇÃO SWOP	12
TAXIONOMIA DAS QUEIXAS	19
PRINCIPAIS ESTATÍSTICAS	20

# 02

## O PROVEDOR DO CLIENTE

### 2.1. MISSÃO

A figura do Provedor do Cliente entidade externa e independente à EDP, foi criada em 2008, tendo o Regulamento do Provedor do Cliente das Empresas do Grupo EDP sido aprovado a 25 de março desse mesmo ano.

A 01 de março de 2009, o Prof. Luís Valadares Tavares assume as funções de Provedor do Cliente e com base no regulamento e na sua visão da função, compromete-se com a seguinte missão:

*“Assumindo que no mundo incerto em que vivemos a confiança é um ativo 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 objetivos e orientado por critérios de equidade, tendo também em conta os quadros orientadores adotados na União Europeia.”*

A 28 de Outubro de 2014 foi aprovado o novo regulamento que se inclui em anexo e que, embora mantendo a missão, agiliza o relacionamento com o cliente facilitando o acesso ao provedor e reduzindo os prazos de resposta.

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

#### PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Receber e apreciar as queixas apresentadas pelos Clientes, diretamente relacionadas com atos 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 atividade das empresas do Grupo EDP, desde que solicitado por qualquer dos órgãos sociais destas.
- Propor a adoção 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 adoção de medidas que potenciem a melhoria da relação destas com os seus Clientes.

## 2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO SWOP

O site do Provedor do Cliente é o canal de comunicação eleito para a apresentação das queixas. A grande maioria dos portugueses tem hoje acesso à Internet e está familiarizada com a utilização deste canal de comunicação.

A gestão e tratamento das queixas submetidas através do site ao Provedor do Cliente é assegurada por um sistema especificamente concebido para o efeito, designado por SWOP – *Smart Web Ombudsman Platform*.

A plataforma SWOP permite:

- Centralizar a comunicação com os utilizadores através de um único canal – o site do Provedor, disponível em [www.provedordocliente.edp.pt](http://www.provedordocliente.edp.pt).
- Normalizar o formato das queixas submetidas – existe um formulário eletrónico para envio das queixas.
- Sistematizar o processo de submissão da queixa.
- Manter uma Base de Dados com o registo de todas as queixas submetidas e criação de uma chave única (carimbo interno) para cada queixa da Base de Dados.
- Automatizar o registo de dados-chave das queixas (ex.: data de submissão).
- Minimizar o número de queixas não elegíveis recebidas.
- Garantir uma resposta célere às queixas recebidas.

Componentes do SWOP:

- Site do Provedor (Frontend).
- Formulário eletrónico para o envio das queixas.
- Base de Dados onde as queixas do site são registadas.
- Chave-única (carimbo interno) para identificar as queixas.
- Backoffice do site do Provedor.
- Workflow dos processos de análise, tratamento e resposta às queixas.
- Tipologia para a classificação das queixas.

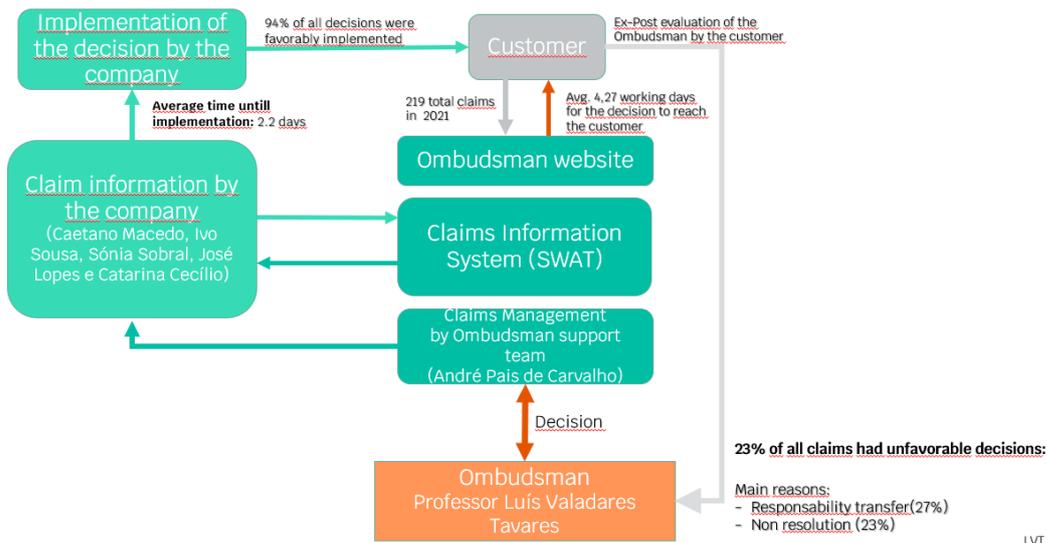
## 2.3 NOVO QUADRO REGULATÓRIO

Em consonância com as orientações do regulador, foi possível em 2021 separar completamente as atividades do provedor relativamente a cada empresa do grupo EDP, designadamente E-REDES, EDP Comercial, SU Eletricidade e SU Gás, devendo notar-se que esta separação é total relativamente ao sistema de informação, de receção, tratamento e resposta para as queixas dos clientes e bem assim também total no que respeita as equipas que apoiam o provedor e que preparam a informação necessário à emissão de cada parecer pelo provedor.

Em 2021, esta equipa incluiu os especialistas:

- Caetano Macedo
- José Fernando Lopes
- Sónia Sobral
- Catarina Cecílio
- André Pais de Carvalho

Apresentando seguidamente o organigrama de funcionamento:

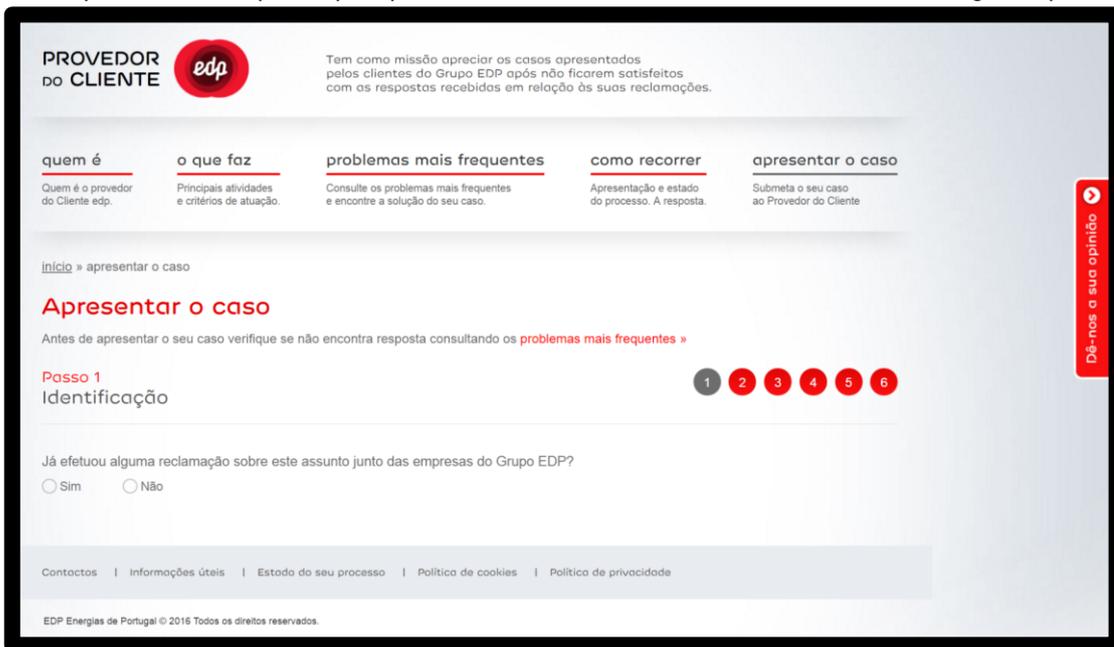


LVT, Green 2021

O site do Provedor do Cliente está disponível em <http://provedorcliente.edp.pt> e tem o seguinte aspeto gráfico:



O formulário eletrónico para o envio das queixas, principal funcionalidade do site do Provedor do Cliente, tem a seguinte aparência gráfica:



Sendo um site *responsive*, permite um acesso fácil e intuitivo nos vários dispositivos móveis:



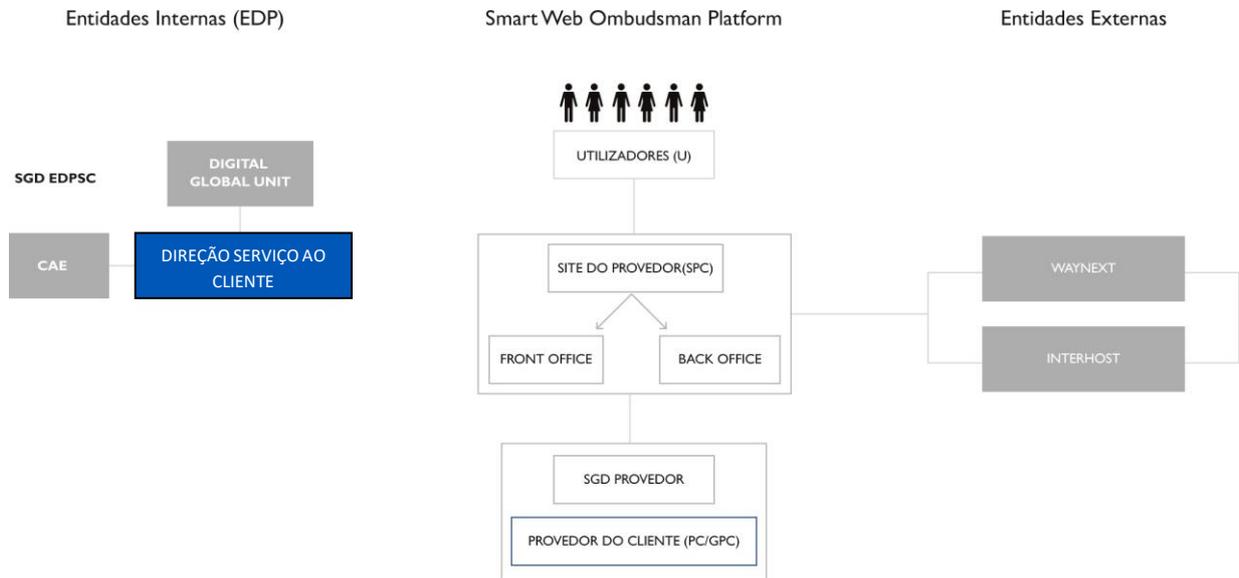
O SWOP está associado a uma Base de Dados onde são registados todos os elementos identificativos e descritivos do queixoso e da sua reclamação. As principais características e vantagens deste formulário são:

- Normalização do formato da queixa.
- Sistematização do processo de submissão da queixa.
- Arquivo das queixas numa Base de Dados central.
- Associação de uma chave única para cada queixa.
- Registo automático da data de submissão da queixa.
- Pré-verificação automática da elegibilidade das queixas.

A chave-única, que denominámos “carimbo interno”, identifica inequívoca e rapidamente as queixas. O formato do carimbo interno é o seguinte:



O esquema abaixo representa o workflow dos processos de análise, tratamento e resposta às queixas:



Em síntese, o sistema tem-se revelado eficaz quer para o Provedor do Cliente, quer para o queixoso.

Para o Utilizador, destacam-se as seguintes vantagens:

- Facilidade no preenchimento do formulário.
- Orientação na apresentação da queixa.
- Salvaguarda e confidencialidade de toda a informação submetida pelo utilizador.
- Minimização da ocorrência de preenchimentos de queixas não elegíveis.
- Possibilidade de *tracking* do estado da queixa.
- Maior controlo dos prazos de resposta às queixas submetidas.

Para o Provedor do Cliente e SU ELETRICIDADE, assinalam-se os seguintes benefícios:

- Centralização automática de todas as queixas numa única Base de Dados.
- Facilidade na análise das queixas (que são apresentadas num formato normalizado).
- Eliminação de situações de potenciais divergências sobre os conteúdos das queixas submetidas.
- Eliminação do risco de perda ou alteração de queixas.
- Redução da necessidade de verificação da elegibilidade das queixas.
- Maior controlo dos prazos de resposta.
- Possibilidade de produzir estatísticas a partir dos registos da Base de Dados.
- Possibilidade de complementar as queixas, em *backoffice*, com outras informações (Classificação Taxonómica, Data Resposta SU Eletricidade, Data Resposta Provedor).
- Centralização de todas as fases do processo na mesma plataforma.

## 2.2.1 COMPONENTES DO SWOP

### A. COMPONENTES PRINCIPAIS

- U, Utilizador (Cliente ou não-cliente)
- PC / GPC, Provedor do Cliente / Gabinete do Provedor do Cliente

### B. COMPONENTES INTERNAS AO GRUPO EDP

- DSC\_CIE - Direção de Serviço ao Clientes – Clientes Internos e Entidades (DSC-CIE) (SU ELETRICIDADE)
- DGU, Digital Global Unit (EDP SA)
- CAE, Conselho de Administração Executivo

### C. COMPONENTES EXTERNAS

- WayNext – Manutenção / Desenvolvimentos do site do Provedor
- Interhost - Fornecedor de serviços de hosting do site do Provedor

### D. SISTEMAS INFORMÁTICOS

- SPC, Site do Provedor do Cliente
- SGD, Sistema de Gestão Documental da EDP

As características e funções de cada uma das componentes do SWOP são as seguintes:

### **A1. UTILIZADOR (U)**

O utilizador representa todas as pessoas que submetem queixas ao Provedor do Cliente. Numa ótica mais abrangente, poderemos considerar ainda que qualquer visitante do site do Provedor, independentemente de submeter ou não uma queixa ao Provedor, é também um utilizador do sistema. Todo o sistema foi concebido e orientado para as necessidades dos seus futuros utilizadores.

### **A2. PROVEDOR DO CLIENTE / GABINETE DO PROVEDOR DO CLIENTE (PC / GPC)**

O Provedor do Cliente (PC) tem como principal função a defesa e promoção dos direitos e garantias dos Clientes das empresas do Grupo EDP, no âmbito do exercício das respetivas atividades (Art.º 1º, do Regulamento do Provedor do Cliente). Neste sistema, o PC é a entidade responsável pela:

- Receção e análise das queixas.
- Mediação dos litígios e conflitos existentes entre os utilizadores e as empresas do Grupo EDP.
- Elaboração de pareceres e propostas de melhoria sobre matérias relacionadas com a atividade da EDP.
- Realização de contactos com interlocutores externos visando a obtenção de informações e conhecimentos especializados que permitam fundamentar as recomendações efetuadas à EDP.

### **B1. DIREÇÃO DE SERVIÇO AO CLIENTE (DSC)**

A Direção de Serviço ao Cliente, da SU ELETRICIDADE, chefiada pelo Dr. Ivo Sousa é a entidade responsável pela localização e ligação entre a reclamação inicial do utilizador à SU ELETRICIDADE e a queixa de segunda instância (ou seja, a queixa apresentada ao Provedor do Cliente).

Assim, neste sistema, o papel da DSC implica a verificação do histórico de reclamações associado a cada queixa, a análise do pedido de esclarecimento do Provedor e a elaboração da resposta ao pedido de esclarecimento do Provedor. Para o efeito, a DSC acede diretamente ao *backoffice* do site do Provedor e introduz a informação disponível relevante para cada queixa.

A DSC é também o interlocutor direto do Provedor do Cliente pelo que também orienta e reencaminha os pedidos de esclarecimento do Provedor para as unidades e serviços da SU ELETRICIDADE, facilitando largamente o processo de comunicação entre o Provedor e estas entidades.

Membros da equipa da DCS que se relacionam com o GPC:

- Ivo Sousa, Diretor da DSC
- Caetano Macedo
- André Carvalho
- Sónia Sobral
- Catarina Cecílio
- José Fernando Lopes

Convém recordar que no âmbito do processo de reorganização das empresas do Grupo EDP, a EDP Soluções Comerciais já foi extinta pelo que todas as atividades referidas passaram desde o início de 2021 a ser realizadas por equipa especializada pertencente à própria SU Eletricidade, tal como constará dos relatórios relativos a 2021.

### **B2. DIGITAL GLOBAL UNIT (DGU)**

A Digital Global Unit, tendo como interlocutor o Dr. Ferrari Careto, foi especialmente importante em dois momentos distintos: na fase de conceção e desenho do Site do Provedor e, posteriormente, na fase de definição e implementação de um circuito para integrar as queixas provenientes do site do Provedor do Cliente (SPC) com o sistema de gestão documental (SGD) permitindo a comunicação transversal entre os serviços e unidades da EDP.

### **B3. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO (CAE)**

A Dra. Vera Pinto Pereira, que tem o pelouro da SU Eletricidade é o interlocutor do Conselho de Administração Executivo (CAE) para questões de natureza estratégica, resultantes da atividade exercida pelo Provedor do Cliente, sendo precisamente nestas matérias que o contributo e esclarecimentos do CAE são especialmente importantes.

Para as atividades de desenvolvimento do sistema, as seguintes entidades externas são essenciais:

#### **C1. WAYNEXT**

Tecnologicamente, o SWOP assenta sobre o site do Provedor, pelo que o seu desenvolvimento e implementação foram contratados pela EDP a um fornecedor externo. Para o efeito, foi efetuada uma consulta ao mercado, tendo a escolha recaído sobre a empresa WayNext.

A interação com esta empresa foi especialmente crítica no período de conceção e desenho do site, nomeadamente na construção das funcionalidades de ‘envio da queixa’ e de todo o sistema de *backoffice* que suporta a Base de Dados com os registos das queixas submetidas no site do Provedor, bem como na implementação, em 2013, do *Expert System*.

Composição da equipa:

- Nuno Monteiro, Gestor do Projeto
- Raul Rita, Técnico de Programação

#### **C2. INTERHOST**

Ao nível do site do Provedor, optou-se ainda pela contratação de um alojamento externo profissional, visando essencialmente fazer face aos potenciais riscos e vulnerabilidades a que este tipo de sites está sujeito. Após consulta ao mercado, a prestação dos serviços de *hosting* para o site do Provedor foi adjudicada à Interhost.

A Interhost assegura a operacionalidade e o bom desempenho ao nível do acesso e disponibilidade do site do Provedor. Presta serviços de manutenção, monitorização e suporte visando a prevenção e a rápida resposta a potenciais anomalias que se verifiquem no acesso ou disponibilização do site. Disponibiliza, ainda, ferramentas de *reporting* que permitem aceder e produzir estatísticas sobre os serviços acima indicados.

Composição da equipa:

- Angél Garcia Fernandez, Direção Comercial
- Ana Antunes, Direção Financeira

## **WEBSITE DO PROVEDOR DO CLIENTE**

O site do Provedor do Cliente, disponível em <https://provedordocliente.edp.pt>, tem um papel central no sistema, servindo de interface entre os Utilizadores (U) e o Provedor do Cliente (PC), através do *frontoffice*, visível e acessível a todos os visitantes do site na Internet.

Para além do *frontoffice*, existe uma área de acesso restrito, *backoffice*, para a qual foram definidos utilizadores com permissões para aceder, consultar, editar e transferir todos os dados armazenados na Base de Dados do site. Estes utilizadores, atribuídos a elementos da DCS que apoiam o Gabinete do Provedor do Cliente (PC/GPC), podem, desta forma, facilmente analisar, tratar e responder a todas as queixas submetidas no site, até à data.

Todo este processo foi revisto com vista ao desenvolvimento de novas metodologias assentes no site do Provedor. Ao longo do ano de 2021, foi a principal ferramenta de análise e de gestão de todos os pedidos de apreciação e houve necessidade de proceder a revisão contratual com a Waynext e Interhost a fim de garantir o desejável desempenho.

## 2.3. TAXIONOMIA DAS QUEIXAS

Em 2021, continuou a ser usada a taxonomia definida em 2009, para as queixas submetidas ao Provedor do Cliente.

### A. CONTRATAÇÃO



- A1. informações pré-contratuais
- A2. atualizações de dados
- A3. outras alterações

### B. FORNECIMENTO



- B1. instalação/ligação ou religação
- B2. interrupções
- B3. tensão/carga
- B4. corte
- B5. prejuízos associados ao fornecimento de energia

### C. LEITURA/FATURAÇÃO/PAGAMENTOS



- C1. leitura/funcionamento de contador
- C2. componentes da fatura
- C3. estimação
- C4. períodos faturados
- C5. envio/receção das faturas
- C6. pagamentos
- C7. fracionamento

### D. OBRAS E OUTRAS INTERVENÇÕES



- D1. desrespeito pela propriedade alheia (atravessamentos, etc.)
- D2. prejuízos patrimoniais (derrubes de árvores, etc.)
- D3. 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 oferta

### G. OUTROS

Ao nível do *backoffice*, cada queixa poderá ter até duas classificações taxonómicas distintas. Esta necessidade resulta do facto de cada queixa poder ter associado mais do que um assunto.

## 2.4. PRINCIPAIS ESTATÍSTICAS 2021

Neste capítulo, apresentamos graficamente as principais estatísticas relativas a acesso ao site, submissão de queixas, resposta às queixas e execução dos pareceres.

### ACESSO AO SITE

Estas estatísticas foram extraídas diretamente da ferramenta *Google Analytics* e são apresentadas nos seguintes relatórios:

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

### SUBMISSÃO DE QUEIXAS

Estas estatísticas resultam da análise e tratamento estatístico dos dados constantes do *backoffice* do site e que congregam toda a informação associada a cada queixa.

### RESPOSTAS ÀS QUEIXAS

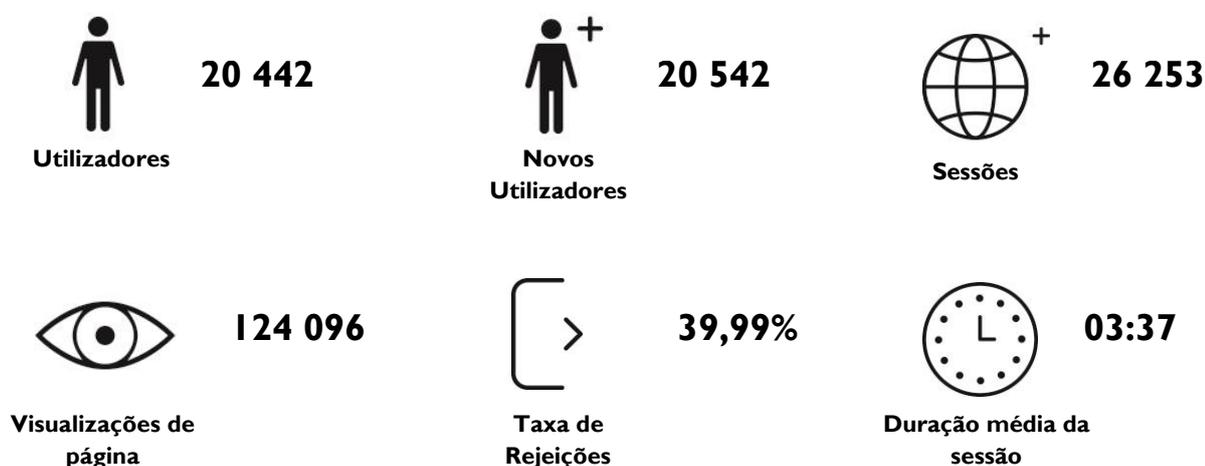
Estas estatísticas resultam da análise e tratamento estatístico dos dados constantes do *backoffice* do site e que congregam toda a informação associada a cada queixa.

### EXECUÇÃO DOS PARECERES

Estas estatísticas resultam da análise e tratamento estatístico dos dados constantes do *backoffice* do site complementados com a informação recebida das áreas de negócio que procedem à implementação dos pareceres.

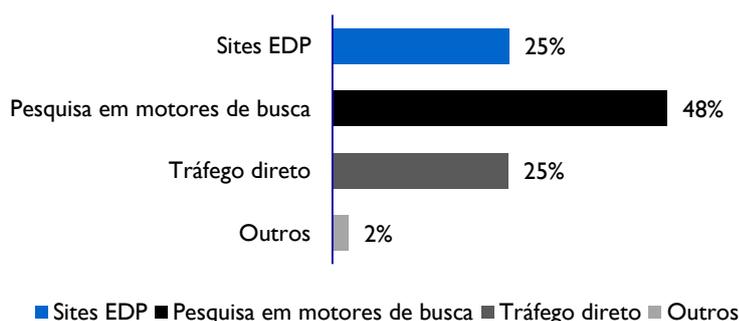
## 2.4.1 ACESSO AO SITE

### AI. VISÃO GERAL DOS VISITANTES



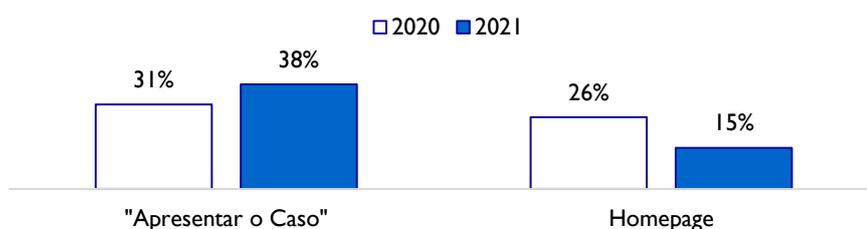
- Durante o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, o site do Provedor foi visitado por 20.442 pessoas (visitantes únicos), o que representa uma média de 56 visitantes únicos/dia, aumentando 11 visitantes diários em relação ao que se observou em 2020 (45 visitantes).
- As visualizações de página totalizaram 124.096 (mais 42.260 que o ano transato) correspondendo a uma média de 4.73 visualizações de páginas por visita. A média obtida de exibições de páginas por visita em 2020 foi de 4,24.
- O tempo médio despendido no site por visitante foi de 3 minutos e 37 segundos, tempo de permanência superior ao registado em 2020 (2 minutos e 36 segundos) contrariando a tendência decrescente verificada em anos anteriores.
- Durante o período em análise, o site do Provedor registou uma taxa de rejeição de 39,99%, o que significa que pouco mais de um terço dos visitantes do site saíram do mesmo através da página de entrada neste, ou seja, não navegaram pelo site do Provedor. Em 2020, este valor foi de 40,43%, similar ao observado em 2021.

## **A2. VISÃO GERAL DAS FONTES DE TRÁFEGO**



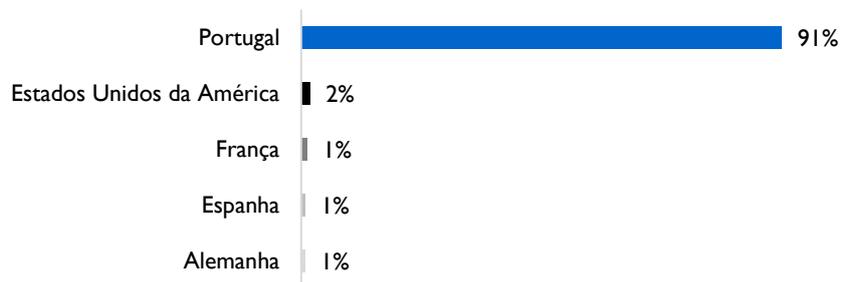
- Do total de visitas recebidas, 25% teve como origem algum site do grupo EDP, observando-se um peso inferior face a 2020 (57%).
- Quase metade do tráfego foi direcionado de pesquisas efetuadas em motores de busca, valor bastante superior ao ano anterior (23%).
- De referir ainda que visitas de tráfego direto, ou seja, inserção do link do site do Provedor diretamente na barra de endereços do browser representaram 25%, quando em 2020 representava cerca de 19%.

## **A3. VISÃO GERAL DE CONTEÚDO**



- À semelhança do que aconteceu em 2020, a página mais visitada continuou a ser a página de "Apresentar o caso", tendo uma percentagem total de 38% do total de exibições de página, seguida da homepage com 15%, descendo 11pp em relação ao ano anterior.

#### **A4. VISÃO GERAL DA COBERTURA**



Entre janeiro e dezembro de 2021, o site do Provedor recebeu visitas provenientes de 55 países/territórios distintos:

Naturalmente, Portugal foi a origem da maioria das visitas com 91% do tráfego.

As restantes visitas vieram de países como os Estados Unidos da América, França, Espanha, Alemanha, Reino Unido, Suíça, Finlândia, Países Baixos, Brasil, entre outros, o que estará associado ao fenómeno da emigração.

#### **A5. VISÃO DE NAVEGAÇÃO**

Como seria de esperar a maior parte da navegação (74%) é dirigida para “apresentar caso”.

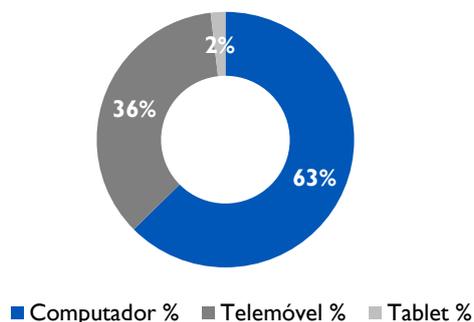
A página de problemas frequentes continua a ser utilizada pelos clientes, já que cerca de 22% das sessões a utilizaram.

O sucesso da página de problemas frequentes tem-se vindo a verificar pela elevada taxa de desistência (78%) dos clientes que a navegam, valor semelhante ao do ano transato.

As perguntas frequentes mais visitadas são:

1. Ocorreram danos nos meus equipamentos elétricos, provocados por anomalias na rede elétrica. Tenho direito a indemnização?
2. Recebi uma fatura que incluiu consumos anteriores a 6 meses da sua data de emissão. Que fazer?
3. A minha fatura foi alvo de um acerto e é muito elevada. O que posso fazer para a poder pagar?

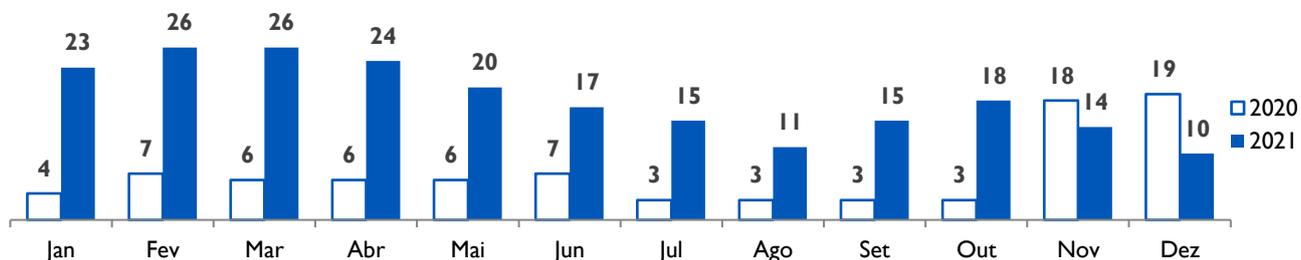
#### **A6. VISÃO POR DISPOSITIVO**



- A utilização do site do Provedor em telemóveis manteve-se, representando já 36% do total de acessos.
- A utilização de computadores diminuiu de 65% para 63% e de tablets manteve-se em relação a 2020.
- É expectável que haja uma tendência de aumento do peso dos telemóveis face aos outros dispositivos continue a ocorrer nos próximos anos.

## 2.4.2 SUBMISSÃO DE QUEIXAS DA SU ELETRICIDADE

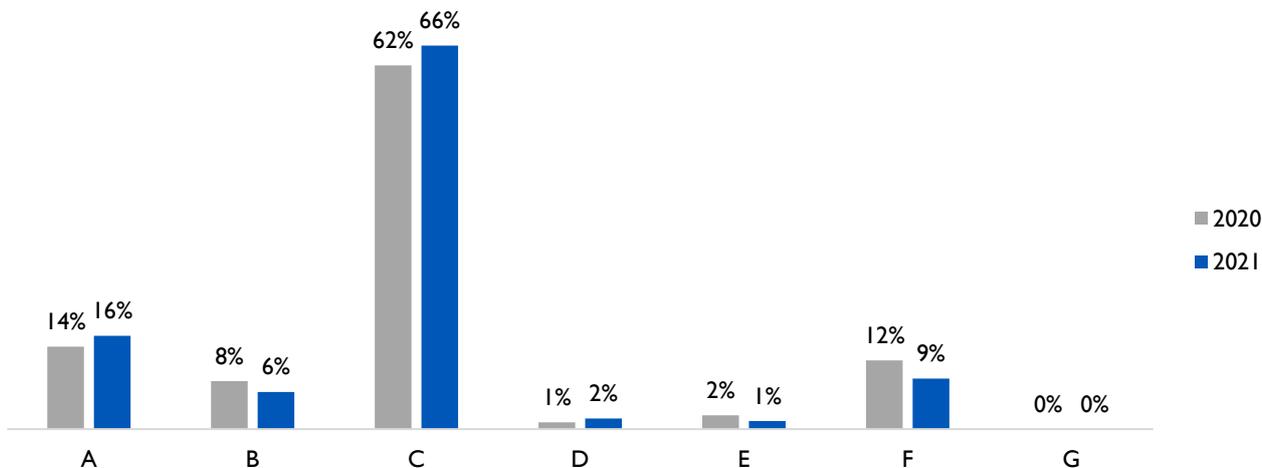
### **B1. POR MÊS**



- No ano de 2021 foram submetidas ao Provedor do Cliente 219 queixas relativas à SU ELETRICIDADE, mais 134 do que em 2020.
- Os meses com mais queixas foram, sem margem para dúvida os primeiros 4 meses do ano, janeiro a abril. Contrariamente ao que se observou em 2020, tendo sido os 2 últimos meses que apresentaram mais queixas.

### **B2. POR TAXIONOMIA**

#### % DE QUEIXAS POR CLASSIFICAÇÃO TAXIONÓMICA

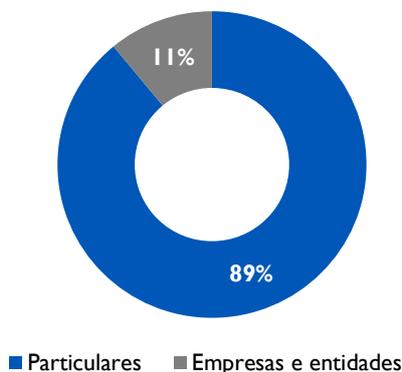


**Taxionomia:** A (Contratação), B (Fornecimento), C (Leitura/Faturação/Pagamentos), D (Obras e outras intervenções), E (Redes e iluminação pública) e F (Atendimento).

- Os temas que motivaram mais queixas foram as Leituras/Faturação/Pagamentos (66%), seguido de Contratação (16%).
- Verificou-se um aumento do peso relativo das queixas sobre contratação (14% vs. 16% em 2020).

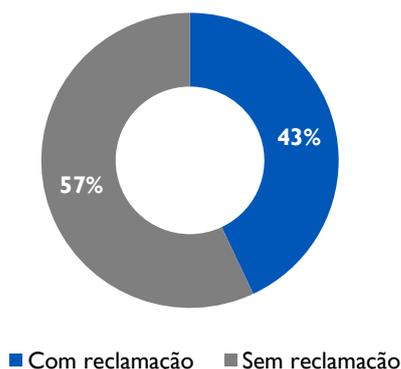
Apenas se verifica um aumento de 1 pp relacionadas com Obras.

**B3. POR TIPO CLIENTE**



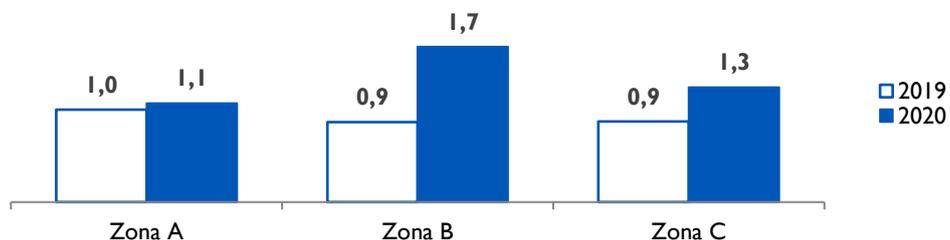
- Verifica-se que o Provedor tem também uma presença junto dos clientes empresarias e entidades tendo 11% das queixas vindo desse segmento, embora esse número tenha vindo a aumentar face a 2020 (5%).

**B4. POR PRECEDÊNCIA DE RECLAMAÇÃO NOS SERVIÇOS DA SU ELETRICIDADE**



- As queixas não precedidas de reclamação representam 57% do total, embora em alguns casos o cliente considerasse que o tinha feito, nomeadamente, pela via telefónica. Este é um valor inferior aos 60% verificados em 2020.

**B5. POR ZONAS DE SERVIÇO DA E-REDES (POR 100.000 CONTRATOS)**

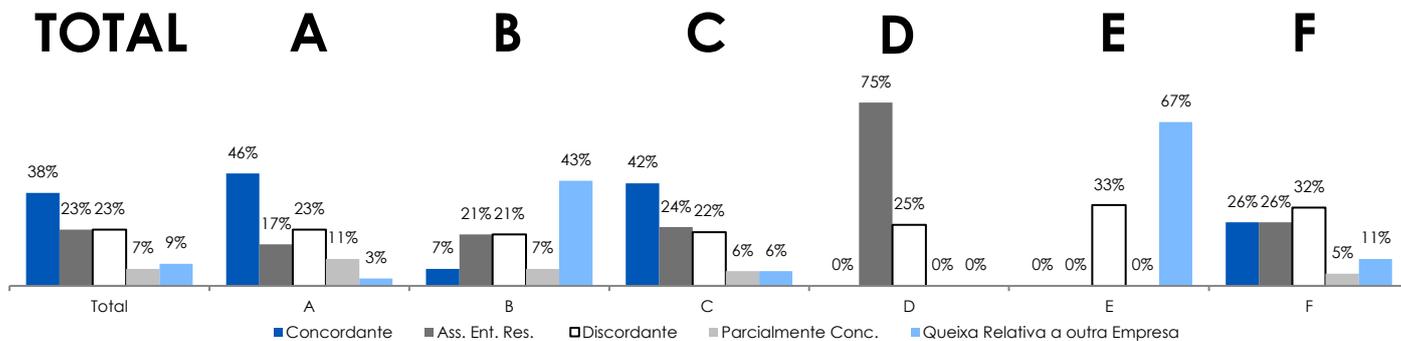


- Analisando o número de queixas da SU ELETRICIDADE por 100.000 contratos verificamos que este rácio aumentou em todas as zonas de serviço da E-REDES, apenas mantendo-se semelhante o valor da zona A.

### 2.4.3 RESPOSTAS ÀS QUEIXAS

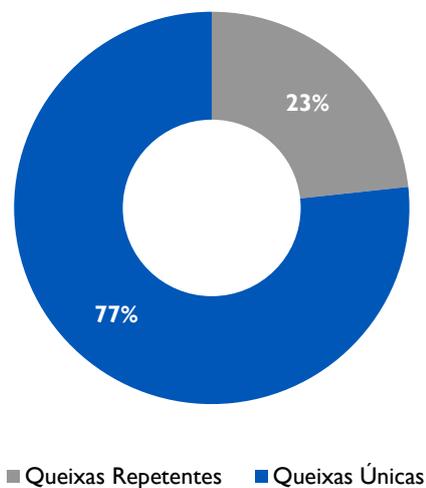
#### CI. PARECER DO PROVEDOR: DISTRIBUIÇÃO ESTATÍSTICA POR TAXONOMIA

##### TIPO DE RESPOSTA PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓICA



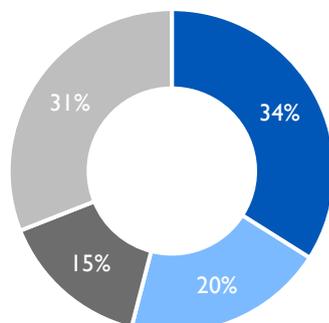
Taxionomia: A (Contratação), B (Fornecimento), C (Leitura/Faturação/Pagamentos), D (Obras e outras intervenções), E (Redes e iluminação pública) e F (Atendimento).

#### C2. QUEIXAS ÚNICAS



- Das queixas recebidas, 77% corresponderam a queixas únicas, sendo os restantes 23% de queixosos “repetentes”.

### **C3. RELAÇÃO ENTRE A ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR E AS RESPOSTAS ANTERIORES DA SU ELETRICIDADE AO CLIENTE**

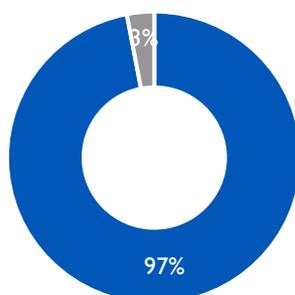


- Assunto entretanto resolvido
- Parecer concordante com resposta da SUE ao cliente
- Parecer discordante com resposta anterior da SUE ao cliente
- Sem resposta da SUE ao cliente anterior à emissão do parecer

- Em 15% das queixas, o parecer do Provedor foi discordante da resposta anterior da SU ELETICIDADE ao cliente, valor ligeiramente superior ao ano anterior, em que se verificou 33%.
- Em 34% dos casos submetidos ao Provedor, o problema apresentado pelo queixoso já tinha sido resolvido aquando da emissão do parecer, valor acima do verificado em 2020 (31%).
- 31% das queixas submetidas ao Provedor tiveram a sua apreciação sem que tivesse havido uma resposta anterior da SU ELETICIDADE ao cliente. Valor bastante inferior ao apresentado em 2020 que tinha sido de 11%.
- Por último, em 20% das queixas apreciadas, o parecer do Provedor foi concordante com a última resposta da SU ELETICIDADE, valor superior ao observado em 2020 (25%).

### **2.4.3 EXECUÇÃO DOS PARECERES**

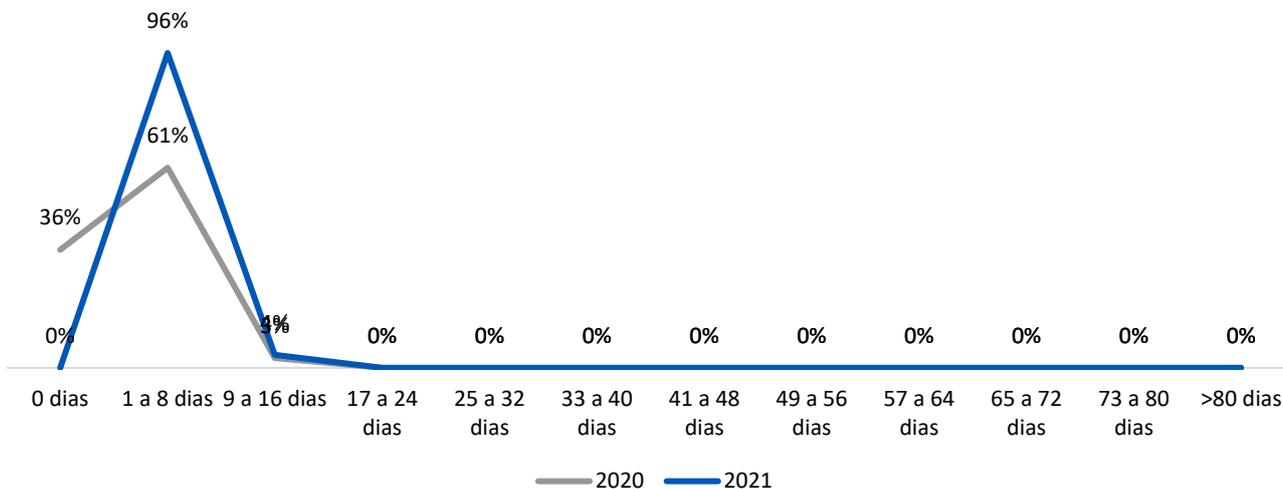
#### **D1. PARECERES EXECUTADOS FAVORAVELMENTE**



- Sim ■ Não

- Cerca de 97% dos pareceres emitidos em 2021 foram executados favoravelmente, valor ligeiramente acima dos cerca de 96% verificados no ano anterior.

**D2. TEMPO DE EXECUÇÃO DOS PARECERES**



- Em 2021 a Direção de Serviço ao Clientes – Clientes Internos e Entidades (DSC-CIE) manteve um controlo rigoroso sobre o tempo de execução dos pareceres emitidos o que permitiu a que o tempo de execução médio fosse de 2,03 dias úteis quando em 2020 tinha sido de 2,3 dias, e em 2019 de 4,9 dias.
- Não existiram pareceres implementados em mais de 16 dias, o que representa uma melhoria muito significativa face aos anos anteriores, nomeadamente 2018, ano em que representaram cerca de 65%.

# 03

AVALIAÇÃO E MELHORIAS

GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE 29

AVALIAÇÃO DO PROVEDOR DO CLIENTE 30

# 03

## AVALIAÇÃO E MELHORIAS

### 3.1. GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE SU ELETRICIDADE

#### RECUPERAÇÃO DA SATISFAÇÃO

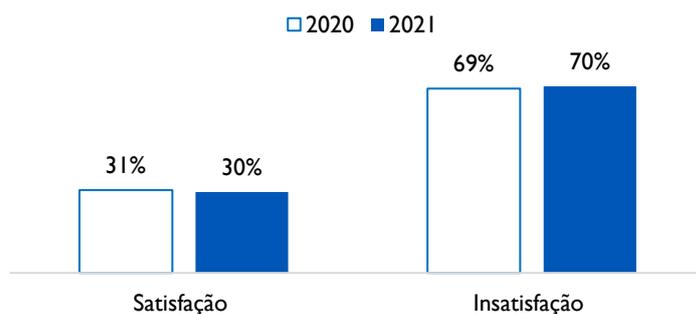
Analisando os dados anuais provenientes do sistema de gestão das reclamações com os resultados de diversos estudos e inquéritos realizados no âmbito do provedor, sobre as queixas apresentadas, é possível construir o *roadmap* da insatisfação (anexo 5.2 na página 36) e concluir que:

- O sistema de gestão das reclamações permite reconquistar a satisfação de 26,2% dos clientes.
- 1,4% dos cerca de 74% dos reclamantes que permanecem insatisfeitos queixam-se ao provedor.
- 75% dos queixosos ao provedor de temas relativos à SU ELETRICIDADE têm expectativas de melhoria de serviço, 7% de melhoria de produto e 18% relativas a compensação financeira.
- A percentagem de queixas ao provedor que permitem reconquistar a satisfação do cliente é maior relativamente ao serviço (75%).
- É muito importante notar que, apesar da grande insatisfação subjacente à apresentação de uma queixa ao Provedor do Cliente, a grande maioria das queixas apresentadas ao provedor permite reconquistar a sua satisfação: 67,1%.

## 3.2. AVALIAÇÃO DO PROVEDOR DO CLIENTE

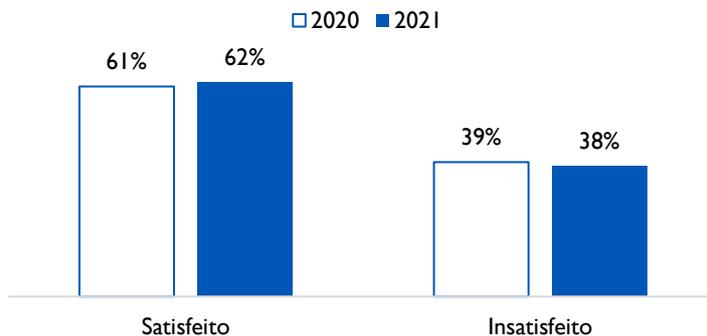
A avaliação do Provedor do Cliente é efetuada de forma anónima por parte dos clientes após 21 dias da colocação da queixa, não permitindo ainda separar os resultados por empresa, o que já acontecerá em 2022. O índice de resposta continua a ser excepcionalmente elevado e permite estimar resultados muito significativos, designadamente sobre a utilidade do provedor para resolver o problema, sobre a facilidade de colocação da queixa, sobre o tempo de resposta, e, por fim, sobre a satisfação pós-queixa do cliente face à empresa.

### A. RESOLUÇÃO DO PROBLEMA



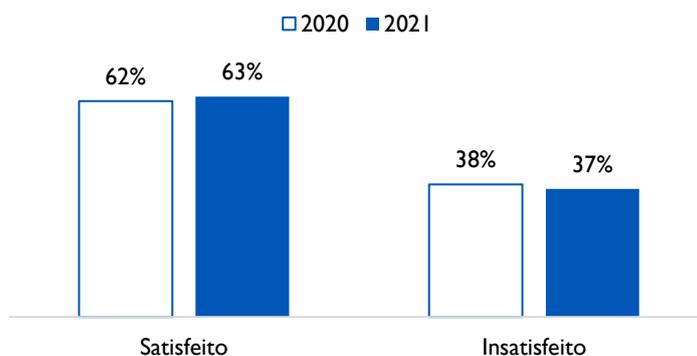
A avaliação com a satisfação da resolução do problema é particularmente impressionante se tivermos em conta que todos os clientes avaliam, ie, inclui os clientes que receberam pareceres desfavoráveis.

### B. ACESSIBILIDADE E FACILIDADE DE COLOCAÇÃO DA QUEIXA



O nível satisfação relativo a este critério já é excepcionalmente elevado, mas ainda subiu de 2020 para 2021.

### C. TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR



A percentagem de satisfação com o tempo de resposta aumentou 1pp em relação ao ano anterior, passando em 2021 a obter 63%, diminuindo o nível de insatisfação de 38% para 37%. Este incremento é resultado da redução do tempo de espera efetivo.

#### **D. Avaliação segundo o Net Promoter Score**

O Provedor tem implementado um modelo de avaliação da recuperação da satisfação dos clientes baseada no *Net Promoter Score* (NPS), complementado a tradicional questão de se o cliente está satisfeito com a EDP, após o parecer do Provedor, com duas questões:

Recomenda a EDP a familiares e amigos?

Desaconselha a EDP a familiares e amigos?

Ambas as perguntas têm como hipóteses de resposta:

Certamente,

Talvez

Não

O que permitiu a seguinte análise para as respostas obtidas em 2021:

<b>Pareceres Favoráveis</b>	<b>Recomenda EDP</b>	<b>Desaconselha EDP</b>
<b>Certamente</b>	<b>17%</b>	<b>38%</b>
<b>Talvez</b>	<b>37%</b>	<b>32%</b>
<b>Não</b>	<b>45%</b>	<b>30%</b>

<b>Pareceres Desfavoráveis</b>	<b>Recomenda EDP</b>	<b>Desaconselha EDP</b>
<b>Certamente</b>	<b>2%</b>	<b>62%</b>
<b>Talvez</b>	<b>15%</b>	<b>23%</b>
<b>Não</b>	<b>83%</b>	<b>15%</b>

Relativamente aos clientes que receberam pareceres favoráveis, verifica-se uma taxa de recuperação de cerca de 54%, pois apenas 45% recusa recomendar a EDP.

No que respeita aos clientes que receberam pareceres desfavoráveis, como é evidente, a percentagem referida anteriormente é menor, mas mesmo assim atinge 17%

**I | SU**  
**ELETRICIDADE**