

PLANO DE MELHORIAS OPERACIONAIS NA DISTRIBUIÇÃO

As melhorias operacionais foram criadas com o objectivo de antecipar alguns dos resultados esperados do Programa de Transformação do Sector Eléctrico (PTSE) e como forma de iniciar o processo de transformação durante a fase de transição para as novas empresas.

O âmbito definido para as iniciativas, na distribuição e comercialização, deu especial atenção às actividades directamente relacionadas com a melhoria do serviço prestado à população concentrando, por isso, esforços nos processos do ciclo comercial, na resolução de pedidos e reclamações e na resolução de avarias e incidências na rede de baixa tensão.

A área operacional de Viana foi seleccionada como a referência das iniciativas de melhoria operacional, tendo sido aí testadas soluções e novas práticas de actuação. Estas práticas de referência serão depois replicadas em sucessivos pilotos noutras áreas operacionais espalhadas pelo país.

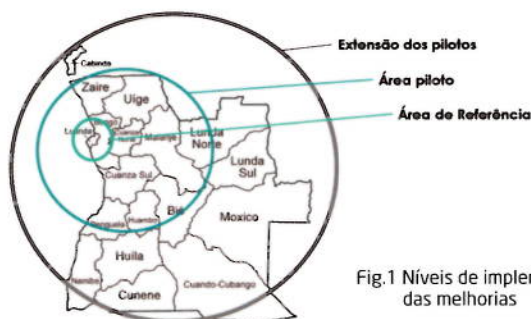


Fig.1 Níveis de implementação das melhorias

Neste momento, a equipa de trabalho do PTSE dedicada à implementação e monitorização das melhorias operacionais está a trabalhar em Viana, numa óptica de optimização e monitorização das iniciativas já implementadas, e em Benguela, na implementação das iniciativas. Até ao final do ano, outro piloto será ainda realizado, estando prevista a continuação dos trabalhos no ano de 2015.

Distribuição



Fig.2 Ilustrativo do âmbito de actuação comercial

Na área comercial, são exemplos de iniciativas o desenvolvimento de uma equipa especializada no processo de contratação (no back-office), o cadastro de pontos de fornecimento de acordo com procedimento padronizado, a monitorização da actuação dos agentes ao serviço da empresa, a programação e monitorização de ordens de serviço, a segmentação das diferentes tipologias de dívida para actuação diferenciada e optimização dos espaços e processos de loja.



Fig.3 Ilustrativo do âmbito de actuação técnico

Na área técnica, são exemplos de iniciativas o desenvolvimento de um centro de programação de trabalhos, a revisão do modelo de registo dos trabalhos efectuados pelas equipas, a criação de ferramentas e relatórios de apoio ao programador e aos supervisores e à optimização do processo de controlo de materiais e existências.

Com o objectivo de perceber como tem sido a experiência nas melhorias operacionais de Distribuição, pedimos o testemunho de alguns colaboradores pertencentes às equipas envolvidas. Para tal, foram realizadas algumas entrevistas, no Centro de Distribuição de Viana – Unidade IV:

Nome: Rui dos Passos Paixão e Silva
Função: Director Comercial – Unidade IV
Empresa Actual: EDEL

1. O que se procura com a implementação das Melhorias Operacionais na Distribuição?

- Obter melhores resultados e tornar as empresas mais eficientes;
- Identificar os problemas que existem e encontrar as melhores soluções;