

2. Quais são as iniciativas que se estão a trabalhar a nível comercial?

- Levantamento da cadeia de clientes;
- Optimização do processo de contratação;
- Modelo de Gestão da dívida;
- Comunicação ao cliente – dívida e ciclo comercial;
- Planeamento e programação de ordens de serviço.

3. Quais são os principais resultados obtidos?

- O levantamento da cadeia de clientes permite saber que dificuldades existem neste aspecto e identificar a condição de cada residência;
- A Optimização do processo de contratação permite saber o volume de contratos a fazer, com quantas pessoas fazer e em que tempo, implementando o backoffice de contratação;
- O Modelo de Gestão da dívida permite fazer uma gestão correcta da dívida;
- Quanto aos dois últimos pontos referidos na questão anterior, o primeiro ainda está em curso, mas será um grande benefício para o cliente, e o último ainda não atingiu o seu pico.

4. Qual é o sentimento da Unidade em geral na participação nesta iniciativa de mudança?

O sentimento é de fé e esperança que estas iniciativas mudem para melhor o desempenho da unidade; A entrega e disponibilidade do pessoal da unidade, é total. É um sentimento de satisfação por sermos os indicados para este processo já que temos aprendido muito com a Equipa do PTSE, por quem sentimos a maior gratidão.

Nome: Júlio Simão Pascoal

Função: Director Técnico – Unidade IV

Empresa Actual: EDEL – EP

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

Preocupo-me primeiro em ter o controlo da actividade de exploração, e depois diminuir o tempo de indisponibilidade das instalações eléctricas.

2. Quais são as iniciativas que se estão a trabalhar a nível comercial?

Programação de trabalhos relativos a coordenação para controlo estatístico dos tempos de intervenção das equipas.

3. Quais são os principais resultados obtidos?

- Controlo do número de intervenção de trabalho;
- Conhecimento do tempo de trabalho das equipas;
- Coordenação e diminuição da burocracia entre a unidade e o PS00 (DCR – Departamento de condução de rede);

4. Qual é o sentimento da Unidade em geral na participação nesta iniciativa de mudança?

- Melhorar os resultados da empresa;
- Descentralizar as equipas do ponto de vista de actuação no terreno.

Nome: Carlos Cardoso Maria António

Função: Chefe de Gabinete Técnico de Apoio Administrativo – Unidade IV

Empresa Actual: EDEL-EP

1. Quais são as principais funções no seu departamento?

- Tratamento na planificação de todos os dados, informações técnicas e administrativas da unidade;
- Controlo, compilação de relatório de todas as actividades realizadas na unidade.

2. Quais são os maiores desafios que estão a encontrar com a implementação do programa?

- A implementação do programa, vai permitir num curto espaço de tempo avaliar as necessidades em termos de planificação e execução do plano de electrificação, tratamento das novas actividades do ponto de vista técnico dos nossos serviços relativamente a aproximação EDEL/Cliente.

3. Como transmite a importância destas iniciativas e como incentiva a mudança à sua equipa?

- As iniciativas implementadas pelo programa são uma mais-valia para as nossas actividades do dia-a-dia, porque irão melhorar a qualidade, eficiência, racionalização do tempo no tratamento ou na resolução de uma avaria que afecta um determinado número de clientes.
- As iniciativas (Modelo) PTSE estão ou vão cultivar nos nossos técnicos, maior domínio da gestão técnica e administrativa em termos documentais.
- A implementação da iniciativa do PTSE, relativamente aos meios rolantes, irá permitir melhorias nas Equipas relativamente ao tratamento das avarias em termo de tempo, uma vez que verificamos que demora-se mais tempo a distribuir as equipas do que propriamente a resolver a avaria.
- A implementação da ferramenta relativamente ao tratamento das avarias de média tensão, irá permitir o tratamento na resolução da avaria em curto espaço de tempo, bem como maior segurança uma vez que permite ter ordens de trabalho ou boletim de avarias provenientes do DCR (PSO) num curto espaço de tempo ao programador bem como nas equipas que vão intervir nas instalações ou avarias.