

# Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e Satisfação do Cliente da REN

## **Apresentação de resultados 2008**

**1ª edição do estudo**



## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

## 4 Benchmarking

## 5 Recomendações

## 6 Conclusões



## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

## 4 Benchmarking

## 5 Recomendações

## 6 Conclusões

- O estudo teve como objectivo fundamental avaliar a qualidade apercebida e a satisfação dos clientes com os serviços prestados pela REN, sendo o entendimento de clientes o de intervenientes no mercado da electricidade:

- ❖ **Produtores**
- ❖ **Distribuidores**
- ❖ **Comercializadores**
- ❖ **Consumidores**
- ❖ **Operadores de Mercado**
- ❖ **Congéneres**

## Objectivos específicos

- ✓ Avaliar a satisfação global e os impactos na lealdade e determinar índices de satisfação por segmento
- ✓ Identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de actuação tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes
- ✓ Proporcionar informação que permita identificar acções a tomar para melhoria da qualidade apercebida e da satisfação dos clientes
- ✓ Integrar o modelo de satisfação dos clientes com um modelo de satisfação dos colaboradores que venha a ser implementado
- ✓ Efectuar uma análise de benchmarking, designadamente com os resultados do projecto ECSI - Portugal (Índice Nacional de Satisfação do Cliente) e outros estudos internacionais.



## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

## 4 Benchmarking

## 5 Recomendações

## 6 Conclusões

## Metodologia

### ▪ População Alvo

Clientes/utilizadores da rede e outros intervenientes no mercado da electricidade.

### ▪ Subpopulações

Produtores, Distribuidores, Comercializadores, Consumidores, Operadores de Mercado e Congéneres.

### ▪ Inquiridos

<i>Segmento</i>	<i>Total de entrevistas</i>	<i>Taxa de resposta (%)</i>
<b>Produtores</b>	31	97
<b>Distribuidores</b>	5	100
<b>Comercializadores</b>	8	90
<b>Consumidores</b>	6	100
<b>Operadores de mercado</b>	2	100
<b>Congéneres</b>	3	100
<b>Total</b>	<b>55</b>	

## Metodologia

- **Plano de sondagem** – Inquérito exaustivo à base de clientes e parceiros da REN. A REN enviou uma mensagem electrónica a todos os interlocutores e endereçou uma carta a cada um dos clientes, explicando o propósito do estudo. Foram elaborados questionários com um tronco comum mas customizados por segmento de clientes, consoante a relação com a REN.
- **Método de entrevista** – Entrevistas pessoais *PAPI* (*Paper and Pen Interview*), excepto aos interlocutores sediados em Espanha a quem o questionário foi enviado e recebido por email. A fase de recolha de informação foi precedida de inquérito piloto, para efeitos de teste do questionário. Todas as entrevistas foram marcadas previamente por contacto telefónico.
- **Trabalho de campo** – de 24 de Janeiro a 4 de Março de 2008.
- **Registo, validação e tratamento dos dados** – As entrevistas foram sujeitas a um rigoroso controlo de qualidade do trabalho dos entrevistadores, através da supervisão directa de parte das entrevistas. Foram desenvolvidas várias aplicações informáticas para despistar codificação incorrecta ou respostas incoerentes ou incompatíveis.
- **Resultados** – Num relatório exaustivo e em sessões presenciais de divulgação dos principais resultados e conclusões do estudo.





## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

## 4 Benchmarking

## 5 Recomendações

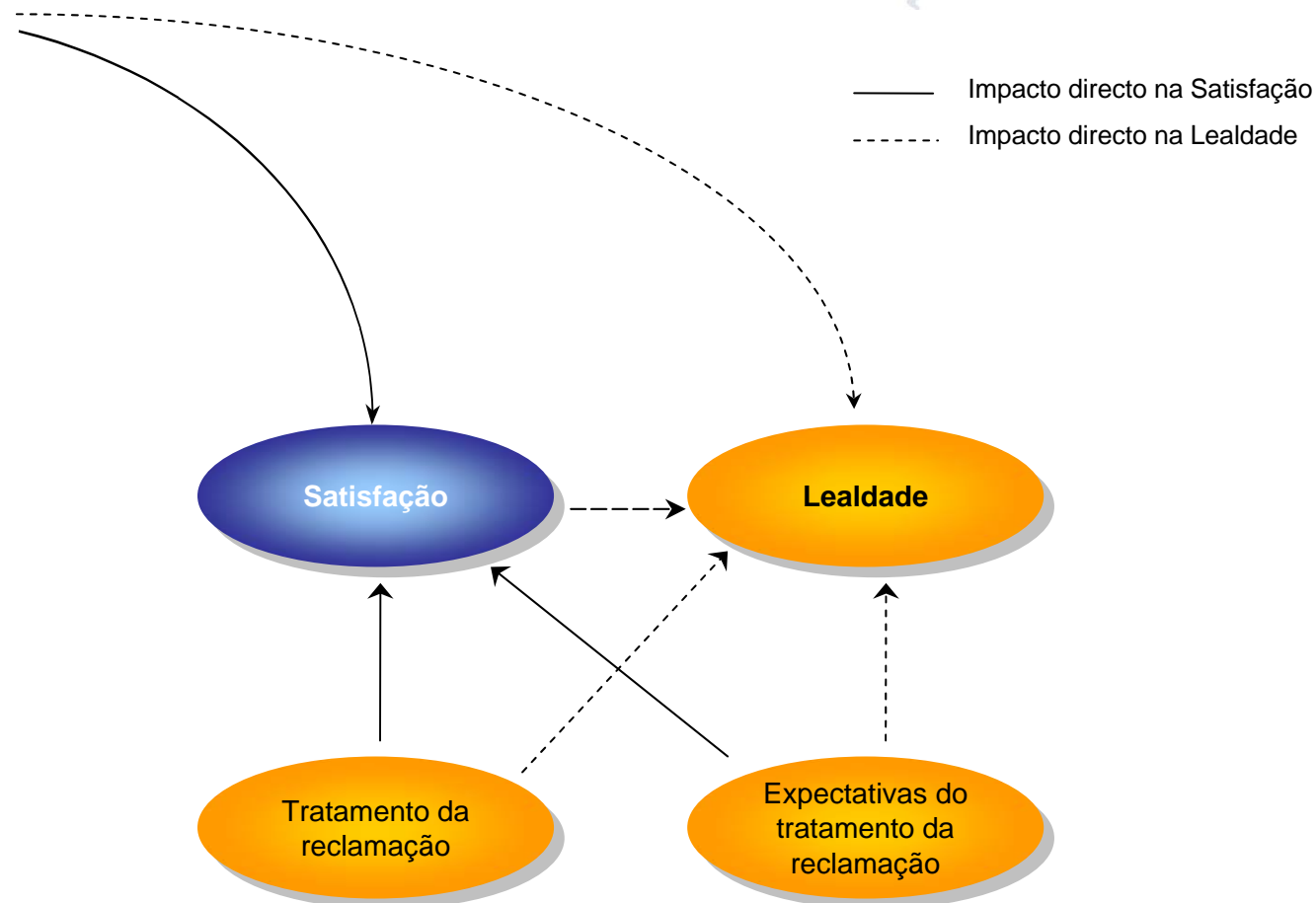
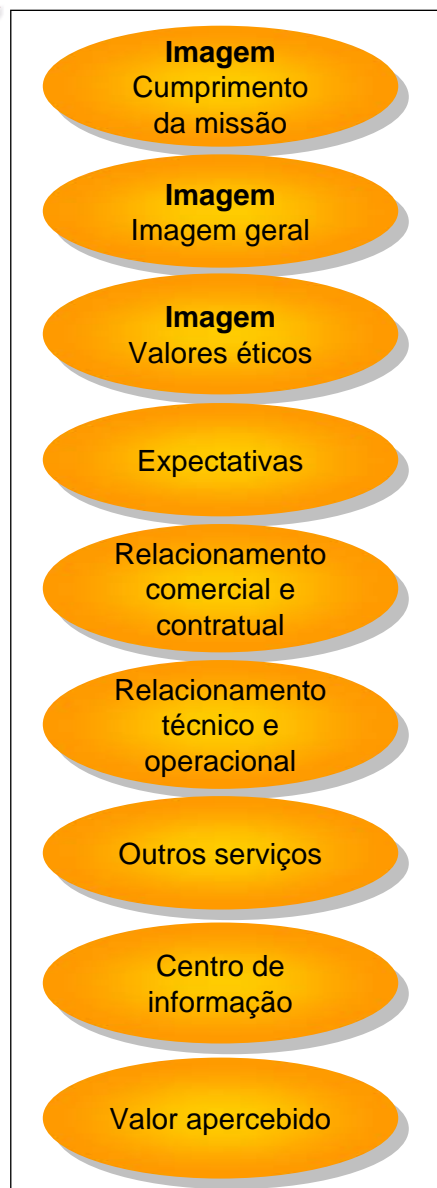
## 6 Conclusões

## Modelo de Satisfação do cliente da REN

- O modelo utilizado neste estudo é designado por Modelo de Equações Estruturais, constituído por dois sub-modelos:
- O **modelo estrutural**, que integra as relações entre as dimensões não observadas (constituído pelas equações que definem as relações entre as variáveis latentes).
- O **modelo de medida**, que relaciona as dimensões não observadas com as variáveis de medida. Estas variáveis constituem os indicadores utilizados para “medir” indirectamente as variáveis latentes.

## Modelo de Satisfação do cliente da REN

### Modelo estrutural



## Modelo de Satisfação do cliente da REN

### Modelo de medida

<i>Dimensão</i>	<i>Indicador</i>
<b>Cumprimento da missão</b>	Garantia de abastecimento
	Satisfação dos critérios de qualidade e segurança
	Garantia de acesso às redes
	Eficiência
	Contenção dos custos da energia eléctrica
	Facilitação do funcionamento do mercado ibérico
<b>Imagem geral da REN na sociedade</b>	Contribui para o desenvolvimento sustentável
	Cumpre com as suas obrigações
	Envolve-se com as comunidades locais
	Preocupa-se com a inovação
	Preocupa-se com as questões de segurança
	Preocupa-se com as questões do ambiente
<b>Valores éticos</b>	Esforça-se por compreender as necessidades actuais e antecipar as necessidades futuras
	Cidadania (que contribui para a sociedade)
	Confiança (que merece crédito)
	Confidencialidade (que respeita o sigilo)
	Imparcialidade (que actua com equidade)
	Integridade (que age com rectidão)
<b>Expectativas</b>	Responsabilidade (que responde pelos seus actos)
	Transparência (que comunica de forma clara)
	Rapidez / prontidão de resposta
	Flexibilidade de resposta
	Capacidade de resposta
	Facilitação de projectos / processos
	Resolução de problemas
	Prevenção de problemas
	Qualidade global de resposta

## Modelo de Satisfação do cliente da REN

### Modelo de medida

<i>Dimensão</i>	<i>Indicador</i>
<b>Relacionamento comercial e contratual*</b>	Experiência do primeiro contacto com a REN Experiência do relacionamento continuado com a REN Prazos de facturação Qualidade da informação sobre facturação
<b>Relacionamento técnico e operacional</b>	Prontidão / rapidez da resposta Qualidade da resposta / competência técnica patente na resposta Flexibilidade da resposta Uso eficiente dos recursos disponíveis** Experiência do primeiro contacto com a REN Experiência do relacionamento técnico e operacional Mecanismos de coordenação / articulação de projectos***
<b>Outros serviços*</b>	Serviço de telecomunicações
<b>Centro de informação</b>	Facilidade em encontrar a informação que procurava Utilidade da informação obtida
<b>Valor apercibido*</b>	Avaliação do preço dada a qualidade Avaliação da qualidade dado o preço
<b>Tratamento da reclamação</b>	Avaliação da forma como a reclamação foi resolvida Rapidez na resolução Profissionalismo demonstrado Facilidade na apresentação da reclamação Informação disponibilizada (durante a resolução da reclamação) Simpatia e cortesia
<b>Expectativas do tratamento da reclamação</b>	Avaliação da forma como a reclamação seria tratada
<b>Satisfação</b>	Satisfação global Desempenho ideal Realização das expectativas
<b>Lealdade</b>	Intenção de permanecer como cliente Recomendação

\* Não avaliado nos segmentos Operadores de Mercado e Congéneres

\*\* Não avaliado no segmento Congéneres

\*\*\* Não avaliado no segmento Comercializadores



## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

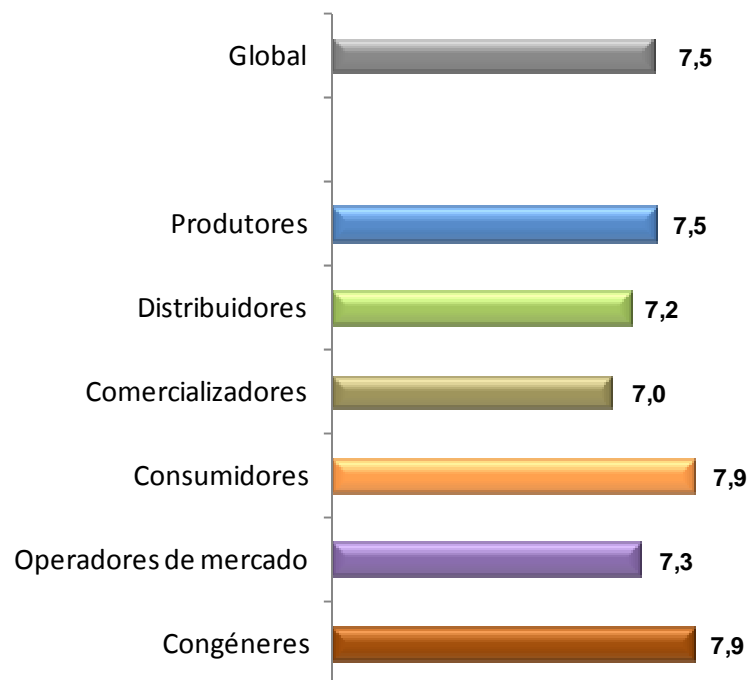
## 4 Benchmarking

## 5 Recomendações

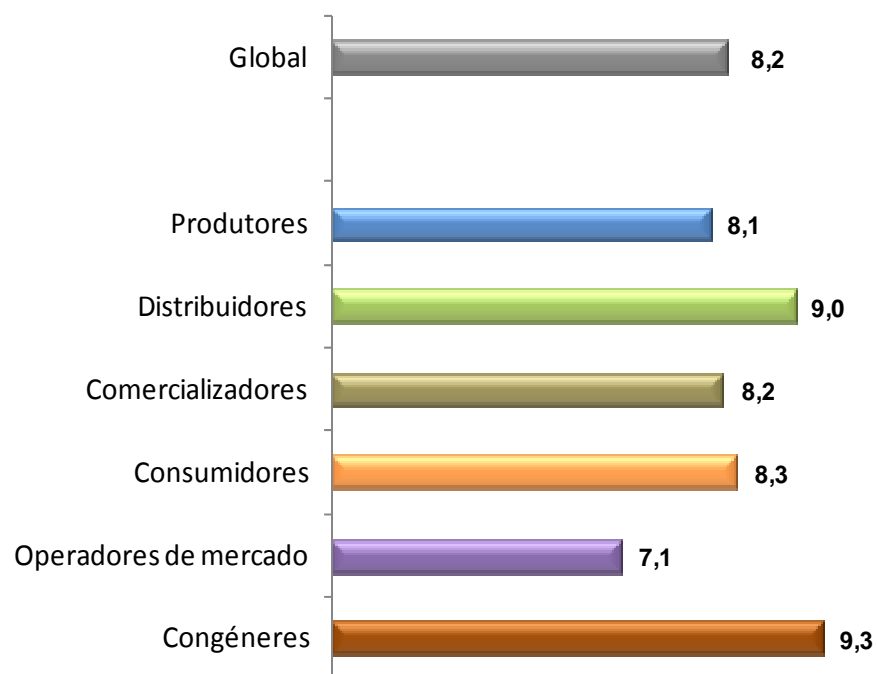
## 6 Conclusões



## Satisfação



## Lealdade

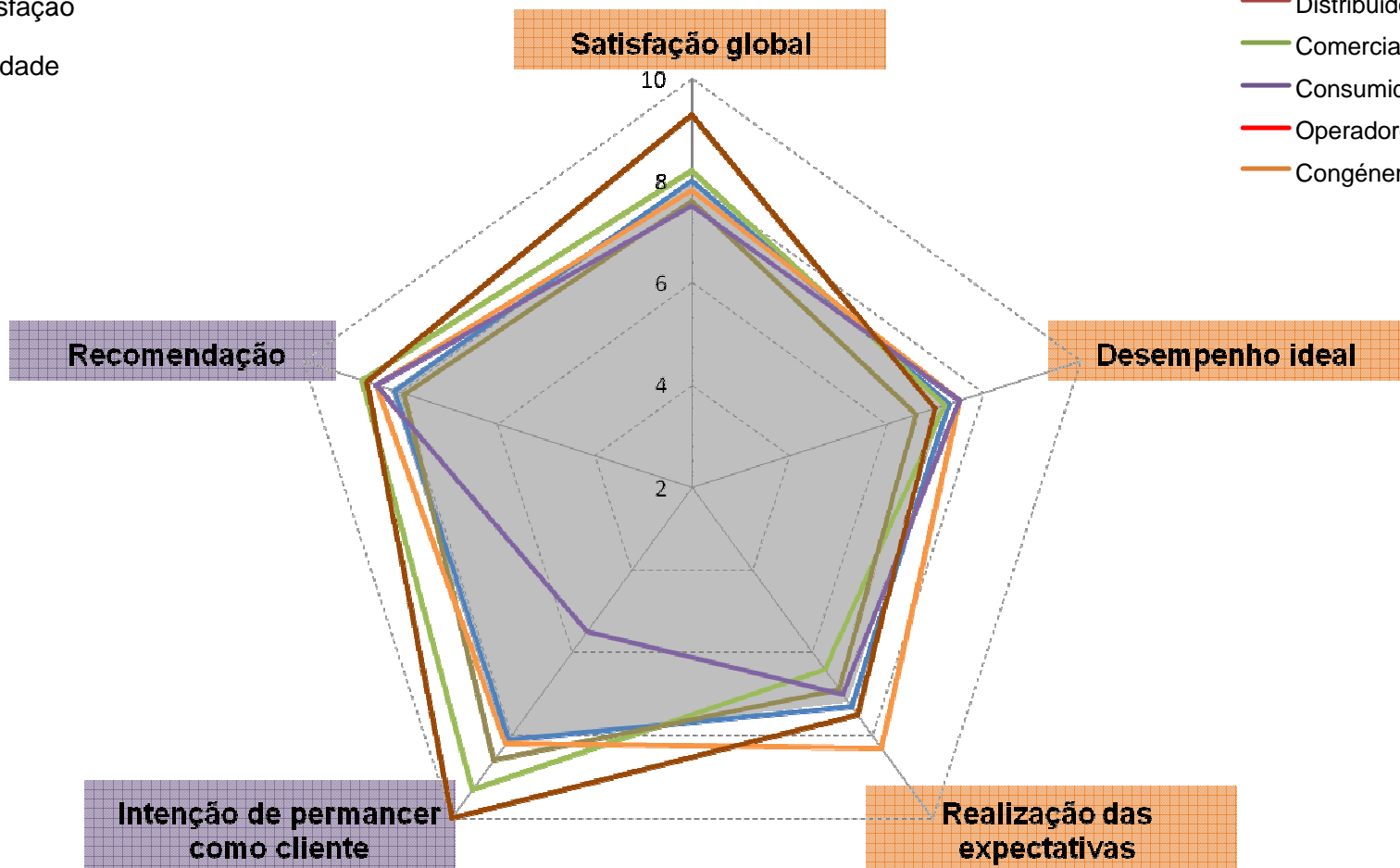


## Satisfação e Lealdade

Valorizações médias

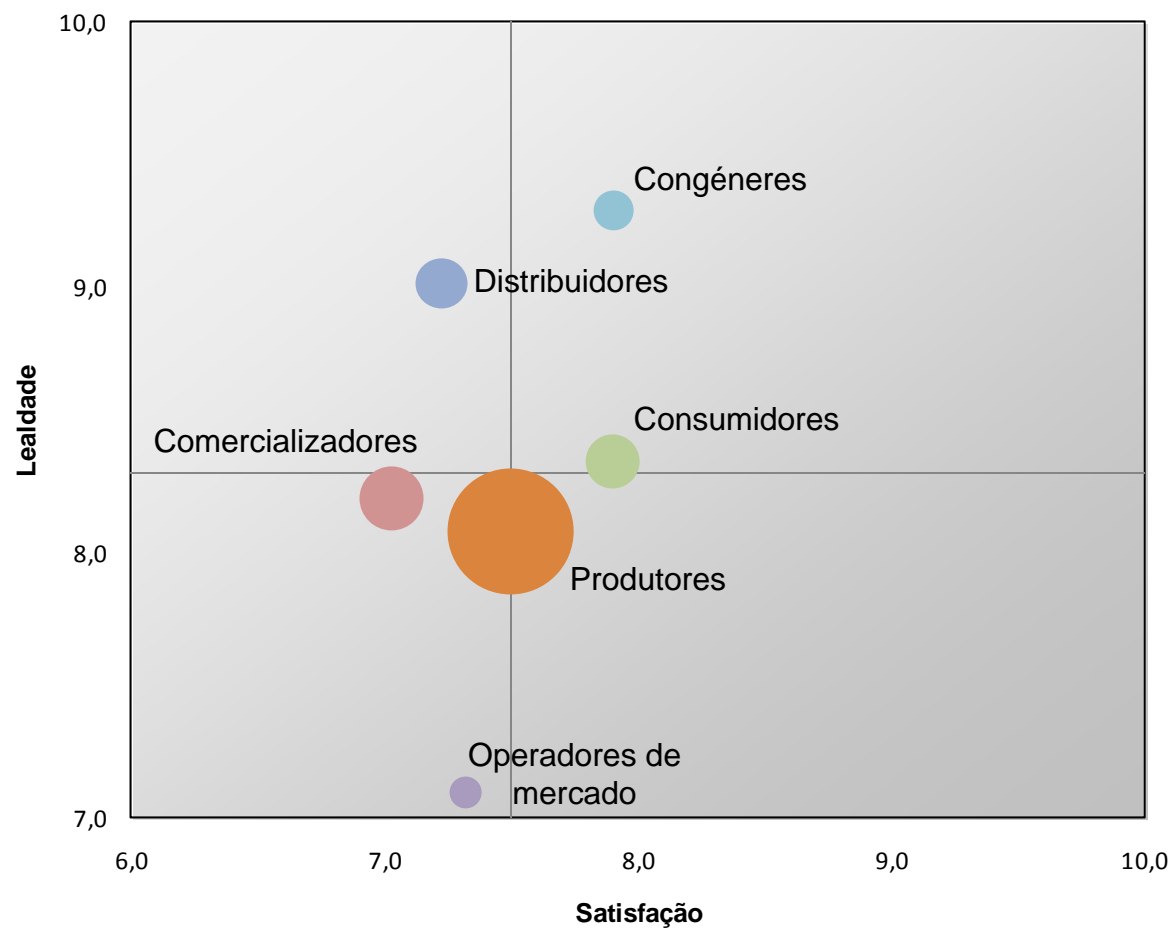
Satisfação  
Lealdade

GLOBAL  
Produtores  
Distribuidores  
Comercializadores  
Consumidores  
Operadores de mercado  
Congéneres

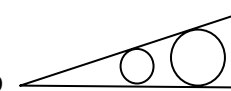




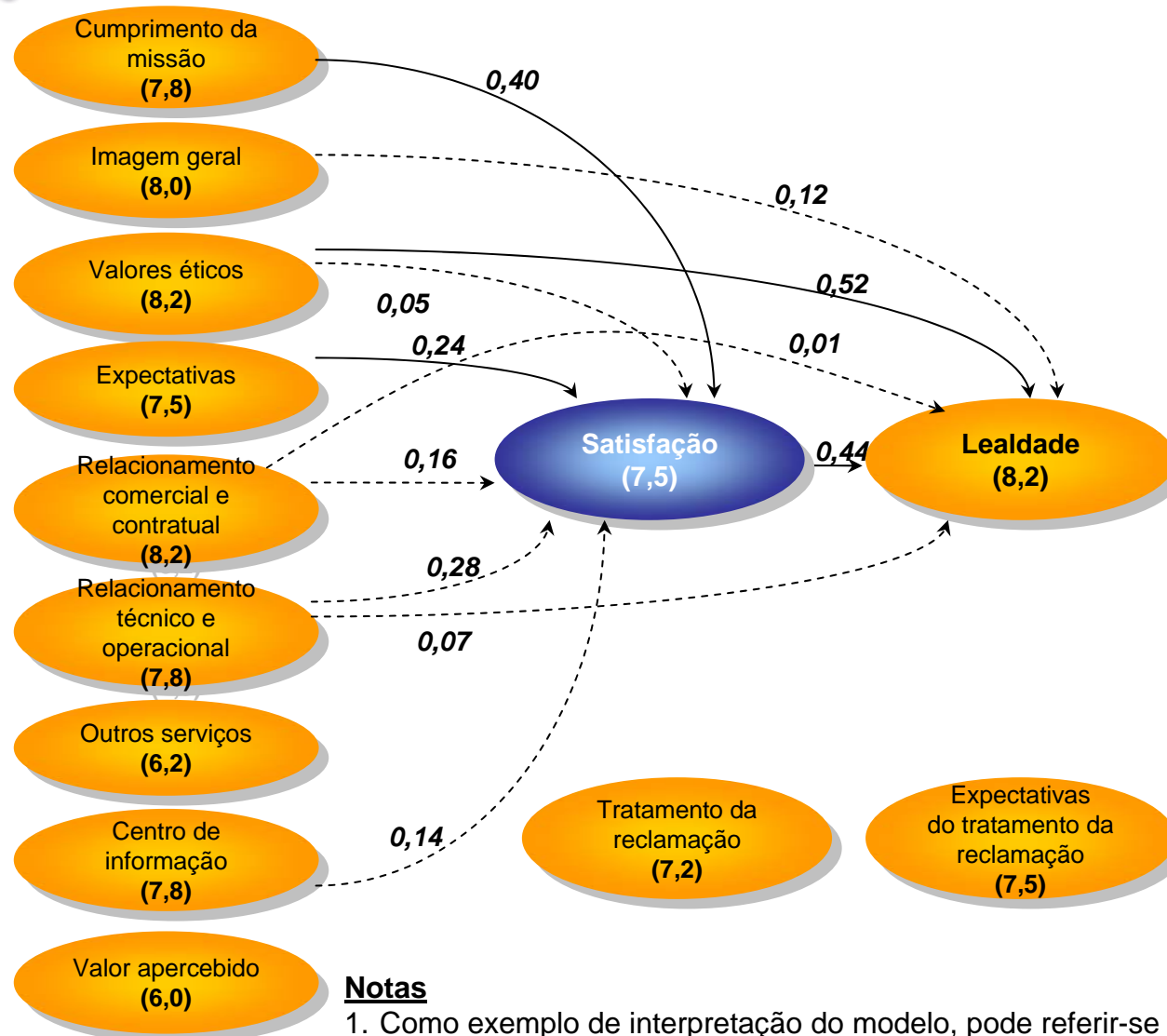
## Mapa de percepção



Peso do segmento



## Modelo de Satisfação do Cliente



### Impactos totais

	Satisfação	Lealdade
Cumprimento da missão	0,40	0,17
Imagem geral da REN na sociedade	0,00	0,12
Valores éticos	0,05	0,54
Expectativas	0,24	0,00
Relacionamento comercial e contratual	0,16	0,08
Relacionamento técnico e operacional	0,28	0,19
Outros serviços	0,00	0,00
Centro de informação	0,00	0,00
Valor apercebido	0,14	0,06
Tratamento da reclamação	–	–
Expectativas do tratamento da reclamação	–	–
Satisfação	–	0,44

### Notas

1. Como exemplo de interpretação do modelo, pode referir-se que um aumento de uma unidade no índice da dimensão **Cumprimento da missão** terá um impacto de 0,40 pontos na **Satisfação** do cliente da REN.
2. A tracejado estão os impactos que não são estatisticamente significativos a 5%

## Impactos Directos e Valorizações médias

### Valor médio

### Impactos Satisfação





## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

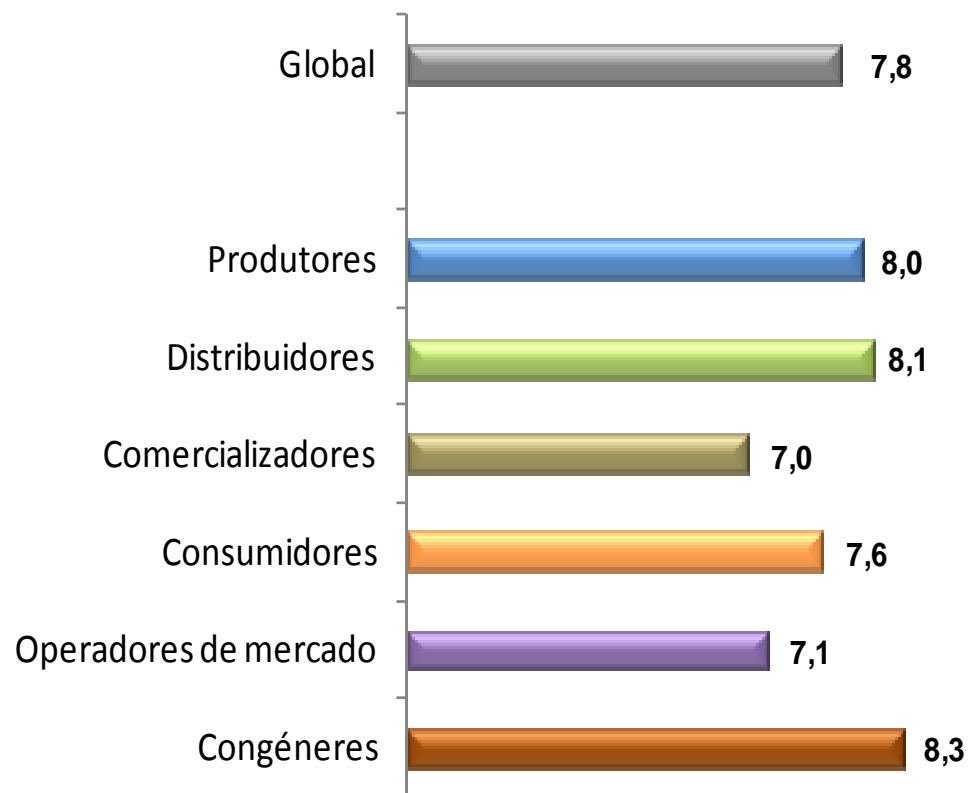
- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

## 4 Benchmarking

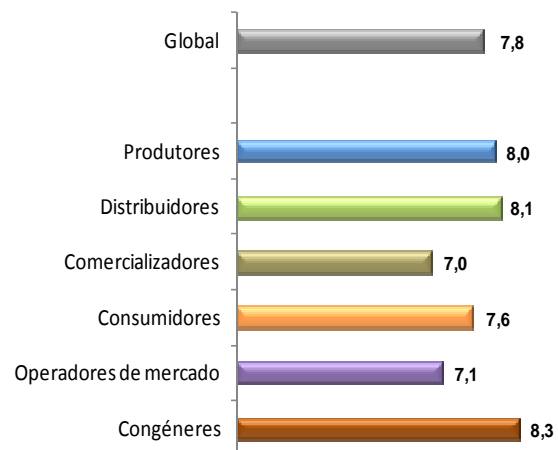
## 5 Recomendações

## 6 Conclusões

## Cumprimento da Missão



## Cumprimento da Missão



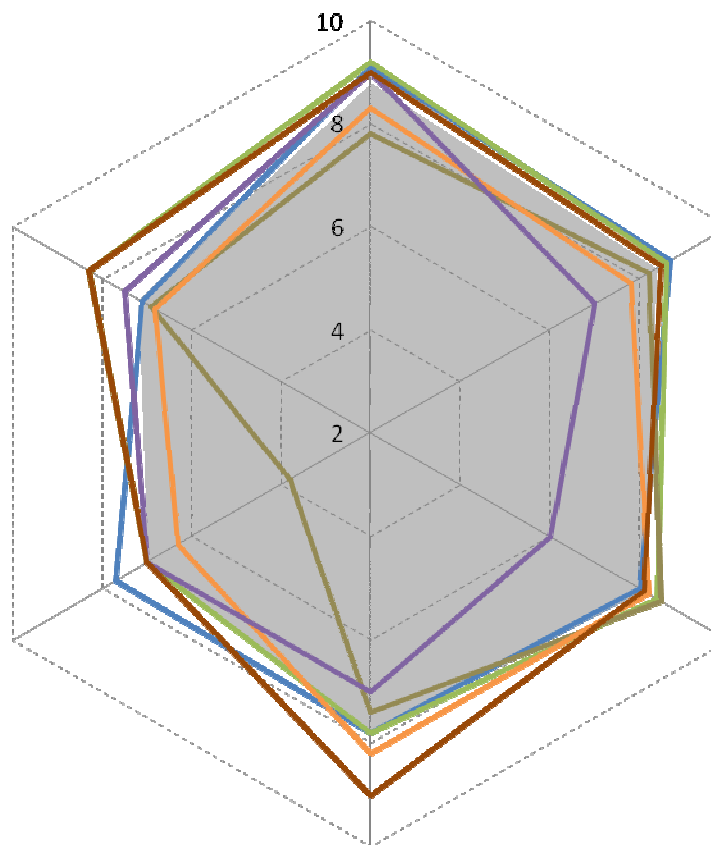
Facilitação do  
funcionamento do  
mercado ibérico

Contenção dos  
custos da energia  
eléctrica

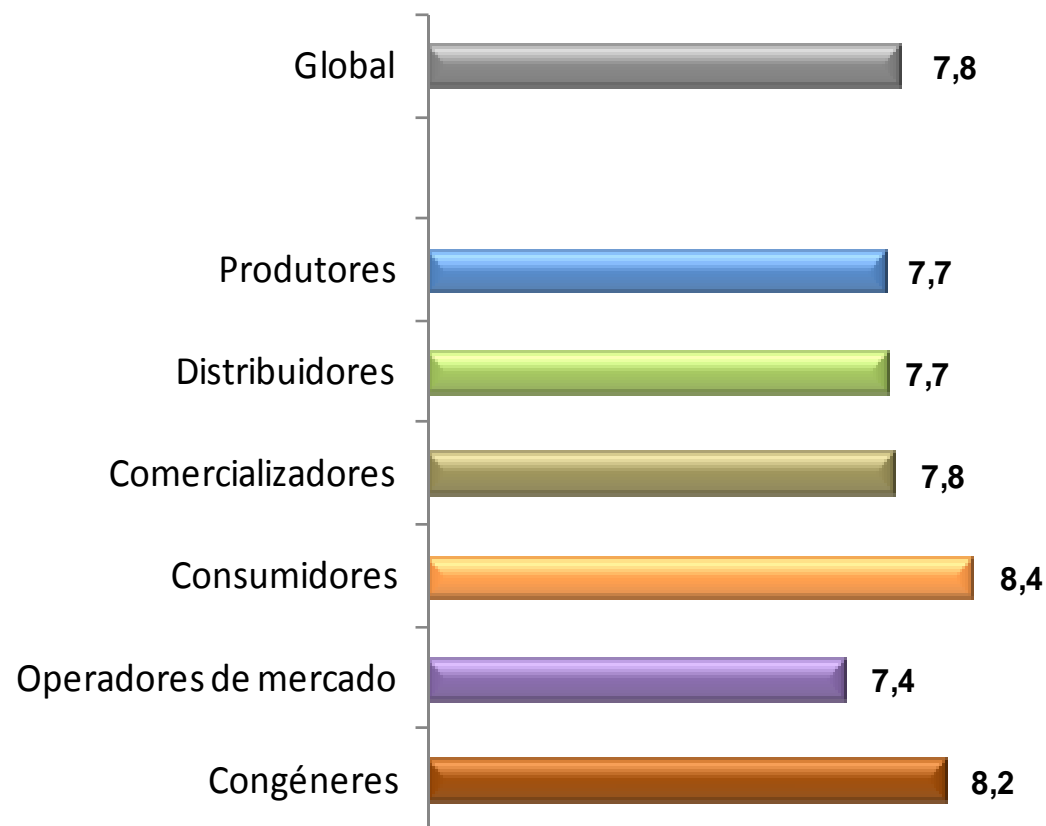
Garantia de  
abastecimento

Satisfação dos  
critérios de  
qualidade e  
segurança

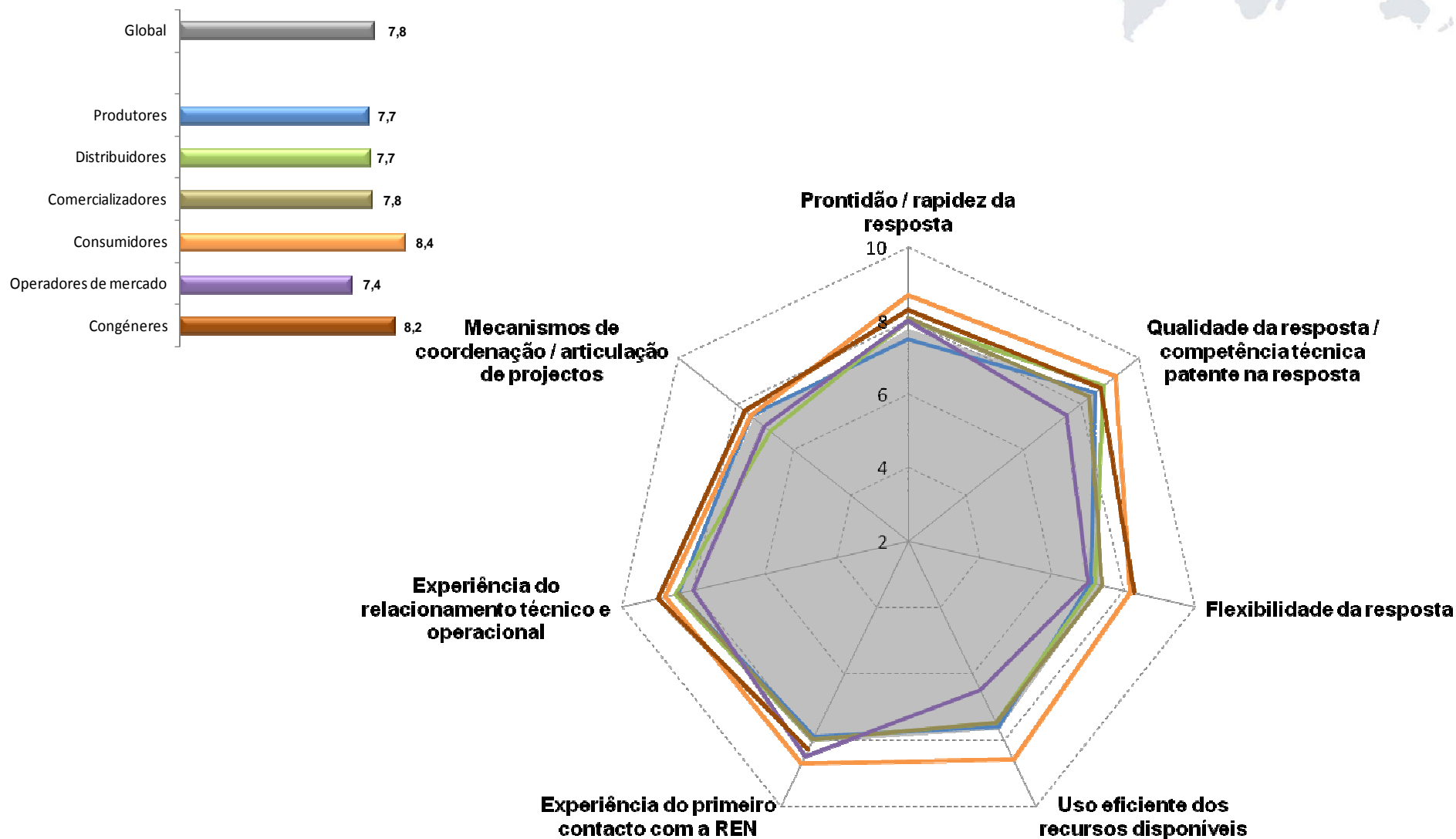
Garantia de  
acesso às redes



## Relacionamento Técnico e Operacional

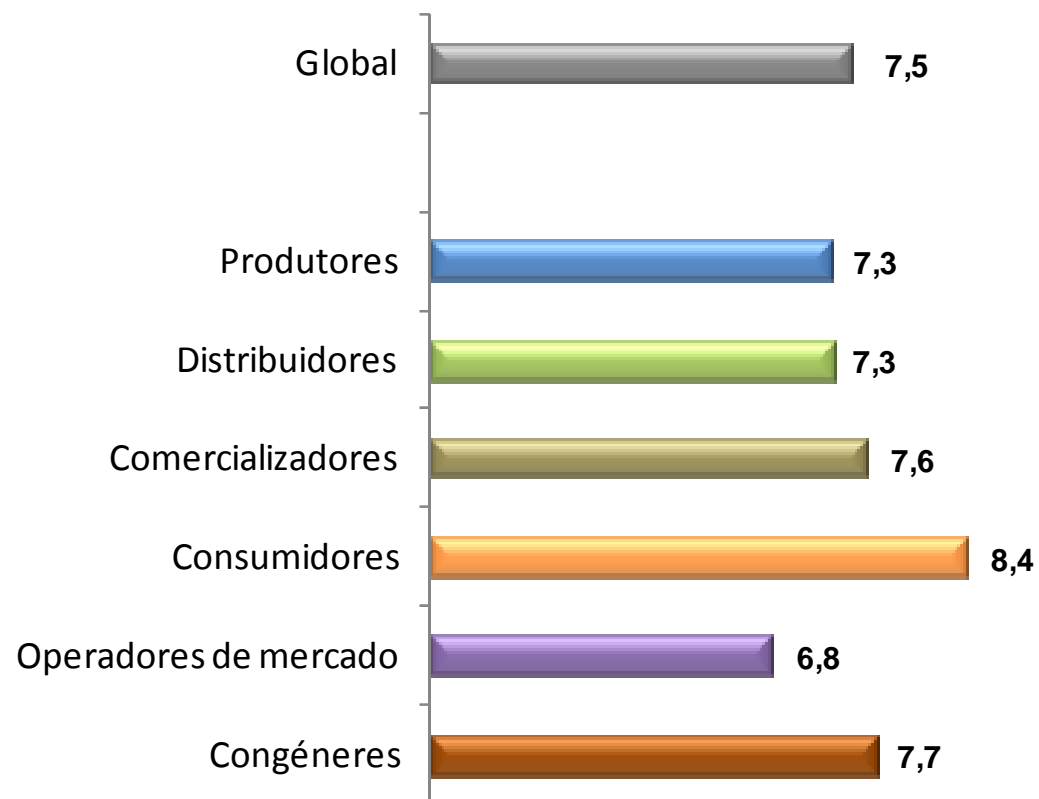


## Relacionamento Técnico e Operacional

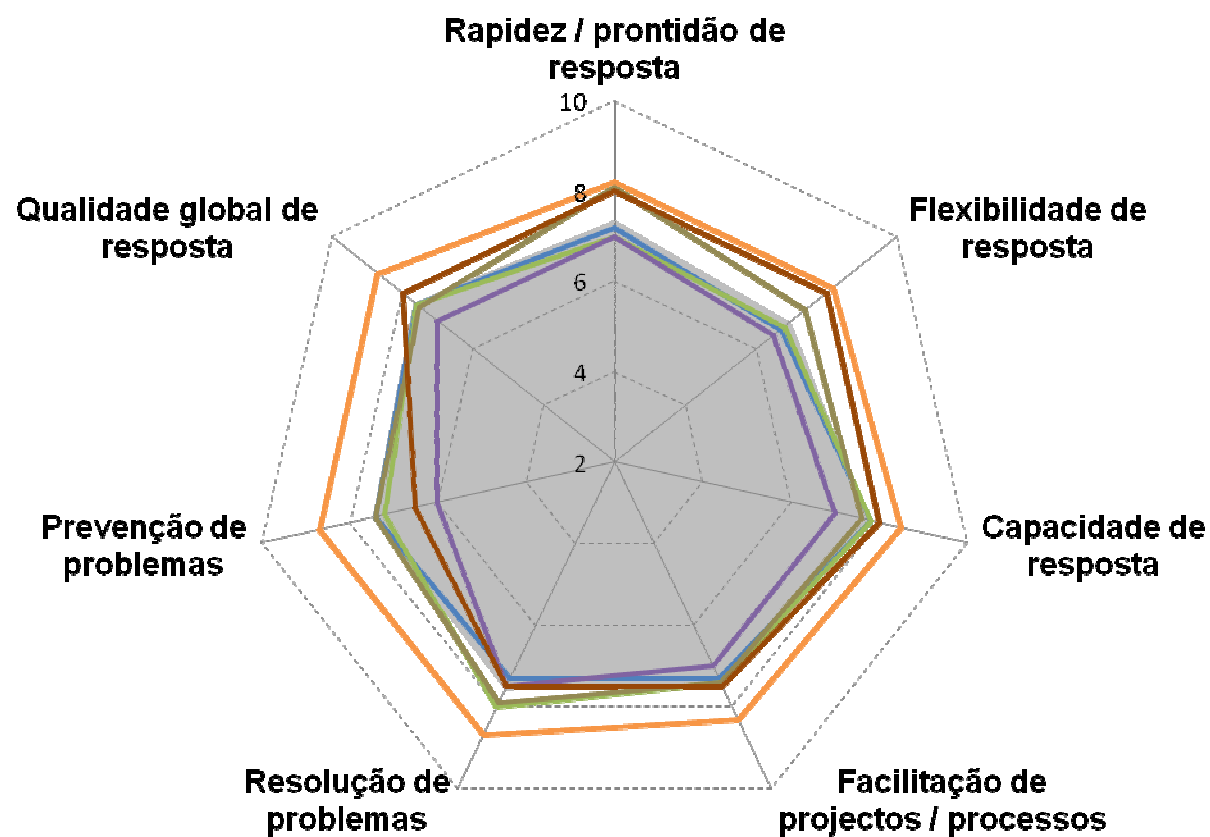
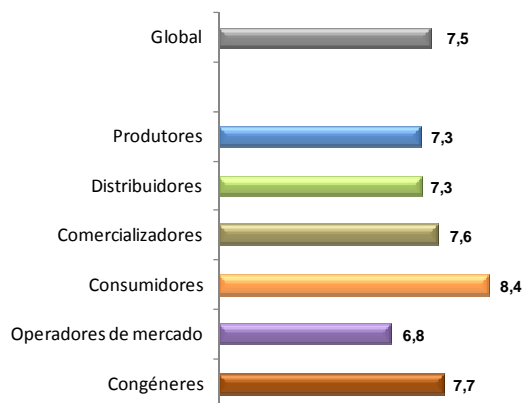




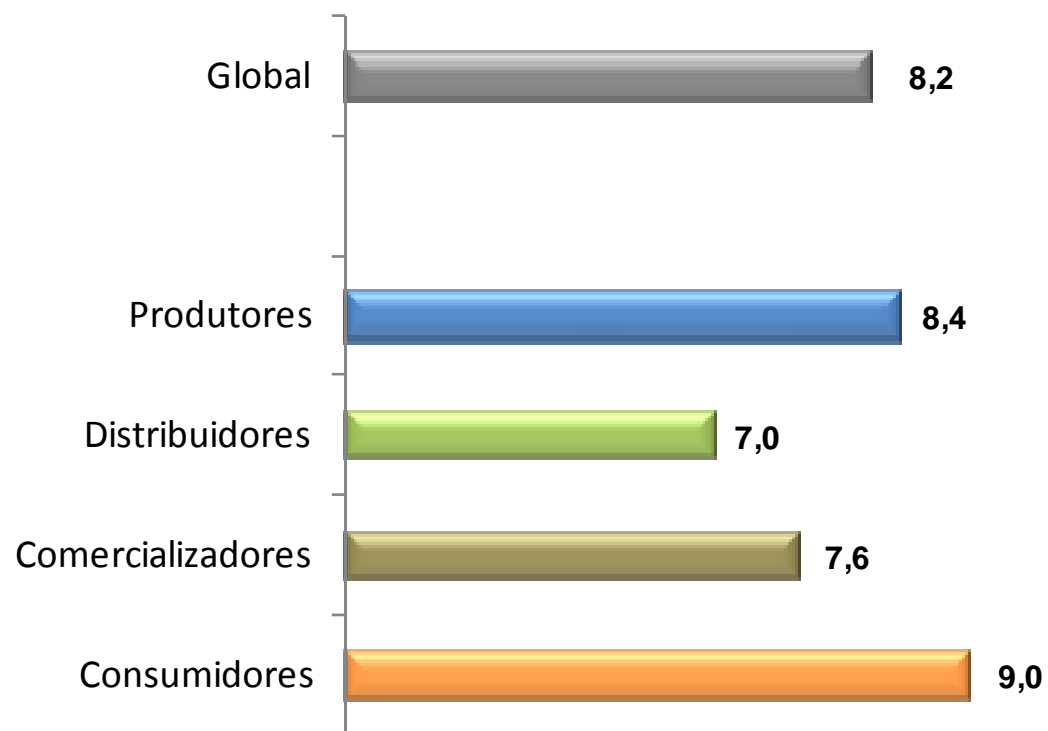
## Expectativas



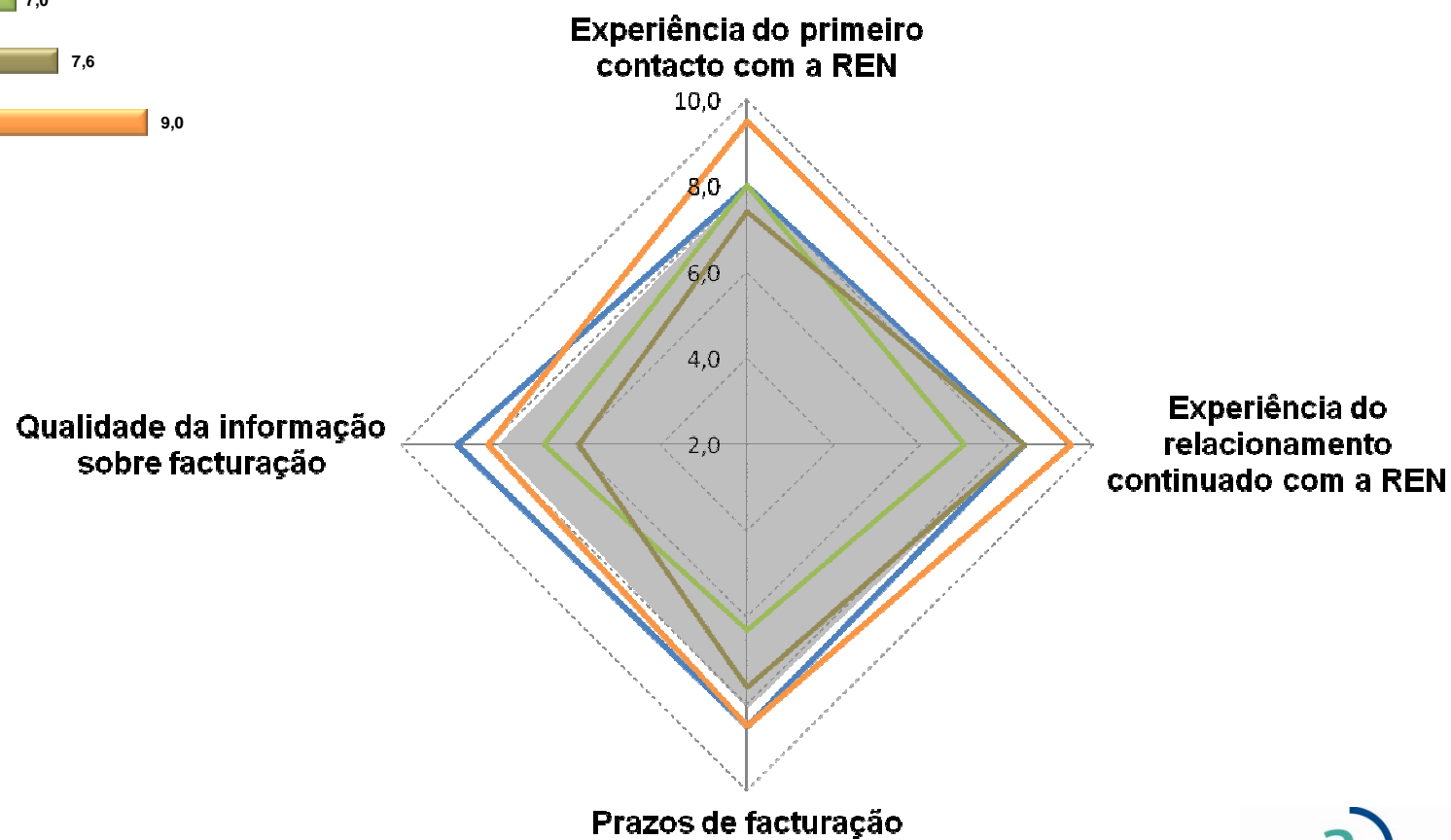
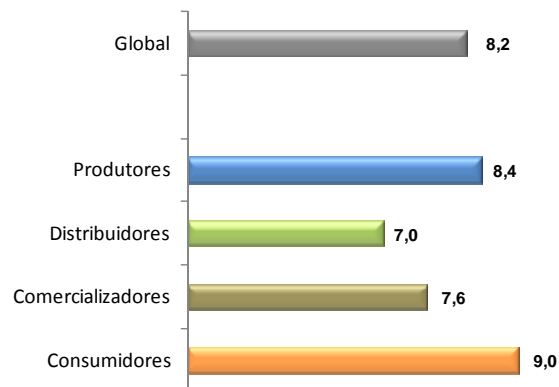
## Expectativas



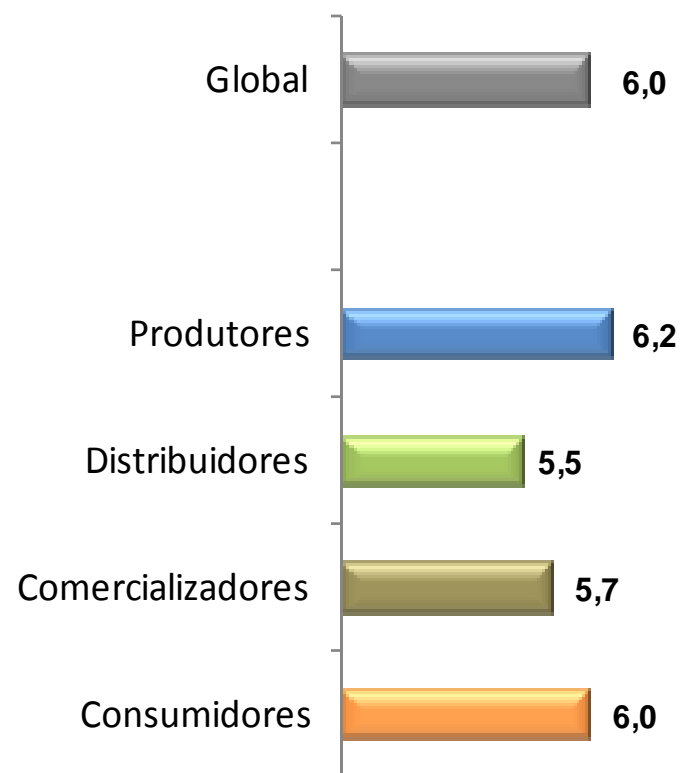
## Relacionamento Comercial e Contratual



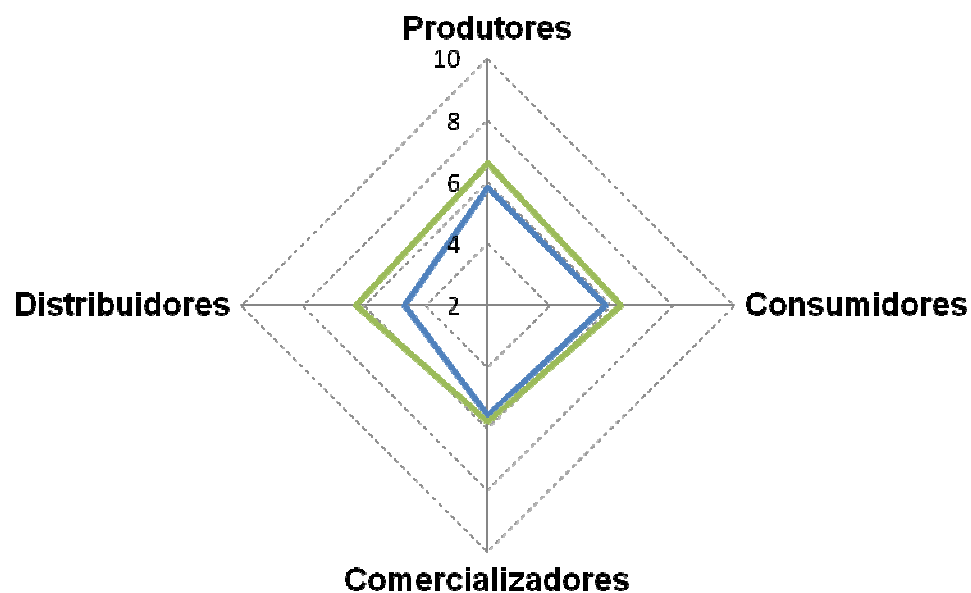
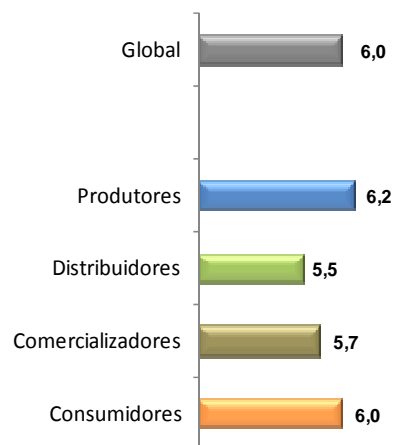
## Relacionamento Comercial e Contratual



## Valor a percebido



## Valor a percebido



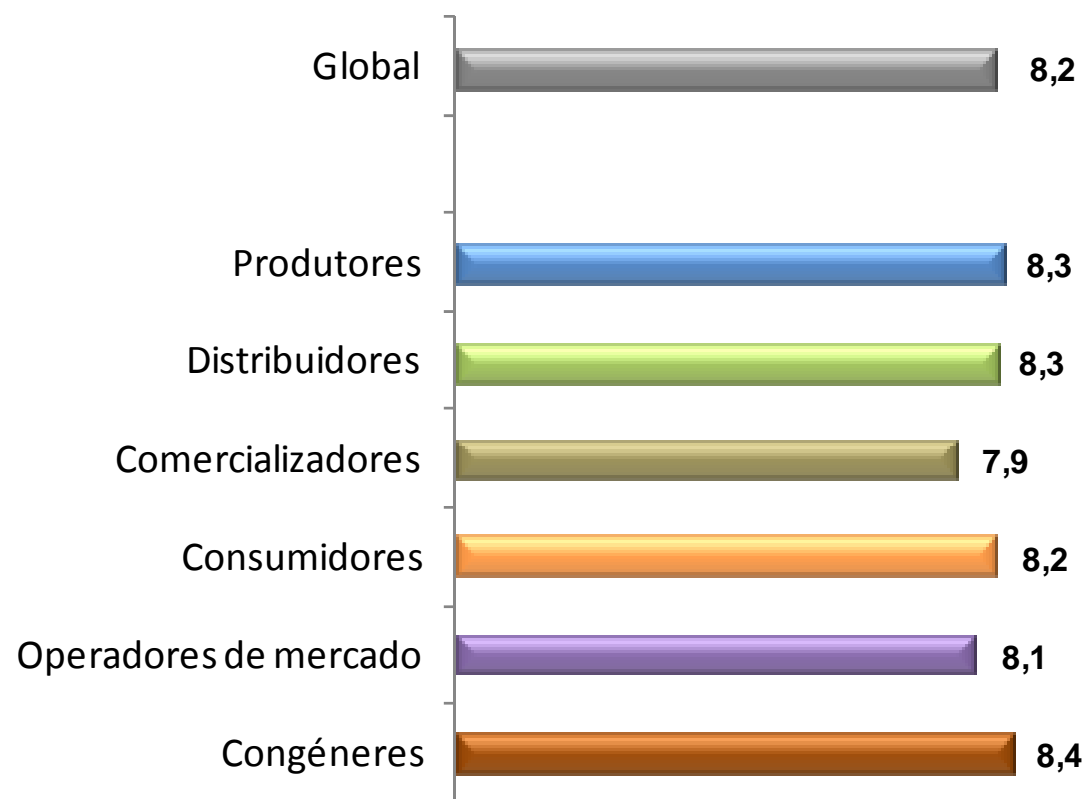
### Valores médios globais

- Avaliação do preço dada a qualidade
- Avaliação da qualidade dado o preço

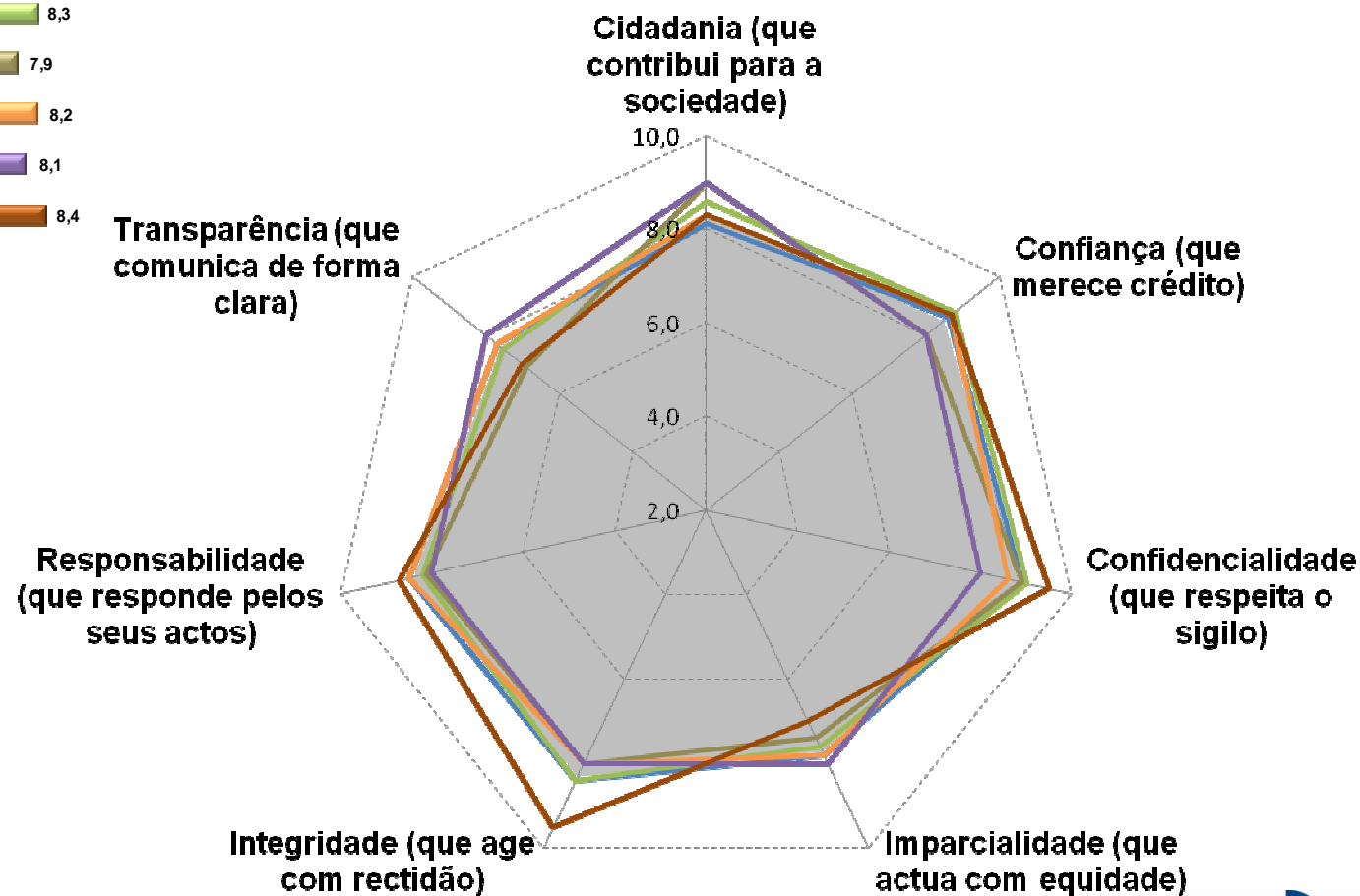
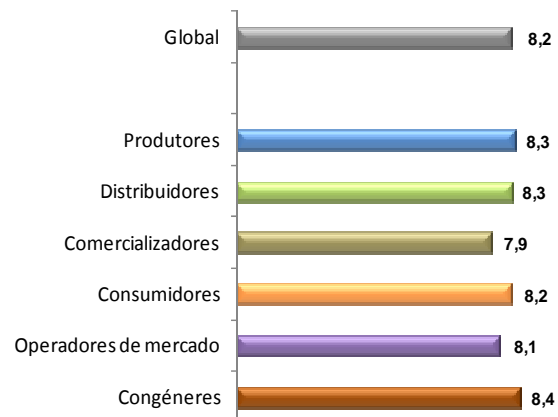
5,7

6,4

## Valores éticos



## Valores éticos







## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

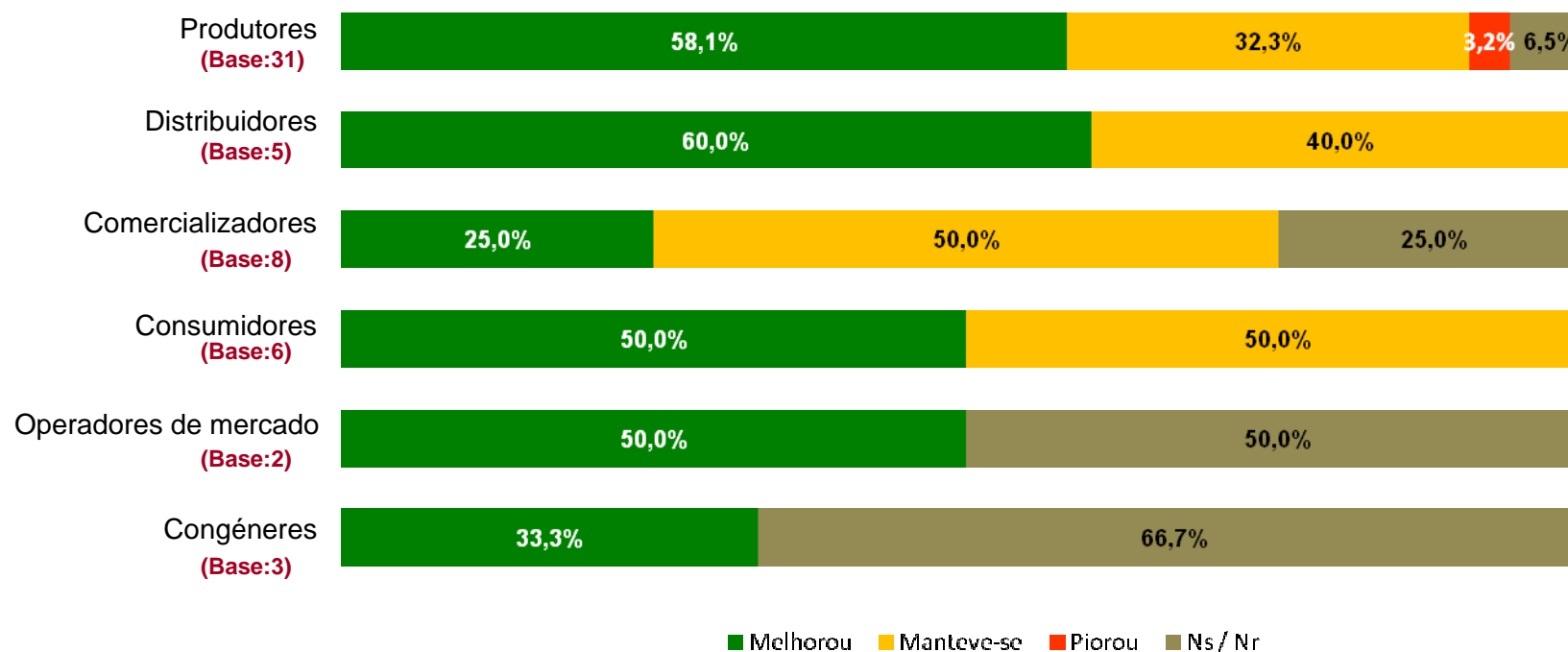
## 4 Benchmarking

## 5 Recomendações

## 6 Conclusões

## Avaliação de Desempenho

### Comparação com o desempenho de há 3 anos atrás



## Comparação com o desempenho há 3 anos atrás

Resposta espontânea (razões mencionadas espontaneamente pelos entrevistados)

Comparação do Desempenho

Melhorou

- Qualidade do serviço da rede eléctrica
- Coordenação entre o planeamento e construção das redes
- Relacionamento com os clientes
- Preocupação a nível ambiental e social
- Diminuição das interrupções
- Relacionamento técnico e comercial
- Capacidade de antecipação dos problemas
- Maior abertura e rapidez na resolução dos problemas
- Maior rapidez na resposta
- Rigor e clareza na informação prestada
- Comunicação
- Apoio técnico
- Capacidade de adaptação às novas exigências do mercado (nomeadamente na implementação do MIBEL)

## Comparação com o desempenho há 3 anos atrás

Resposta Espontânea (razões mencionadas espontaneamente pelos entrevistados)

Comparação do Desempenho

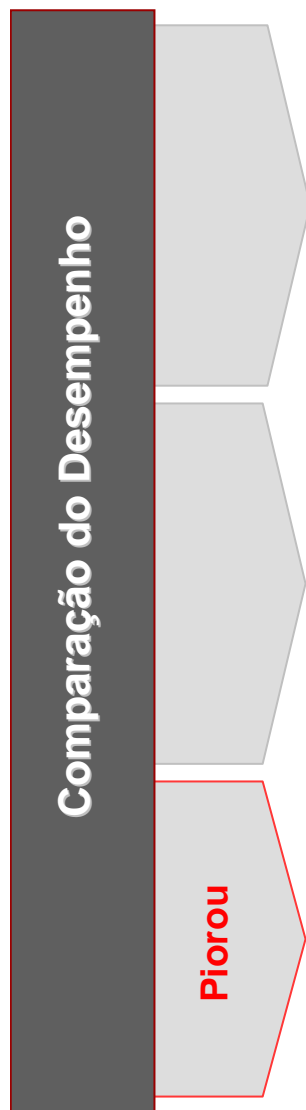
Manteve-se

- Empresa robusta
- Empresa com muita maturidade
- Comportamento constante (não identificou alterações de procedimento)
- Bom cumprimento da relação contratual
- Relacionamento regular (“sem conflitos”)
- A estrutura organizativa e as pessoas responsáveis são as mesmas
- Os níveis de desempenho que a REN apresenta já são elevados e por isso é difícil melhorar
- Dificuldade na capacidade de resposta a solicitações



## Comparação com o desempenho há 3 anos atrás

Resposta Espontânea (razões mencionadas espontaneamente pelos entrevistados)

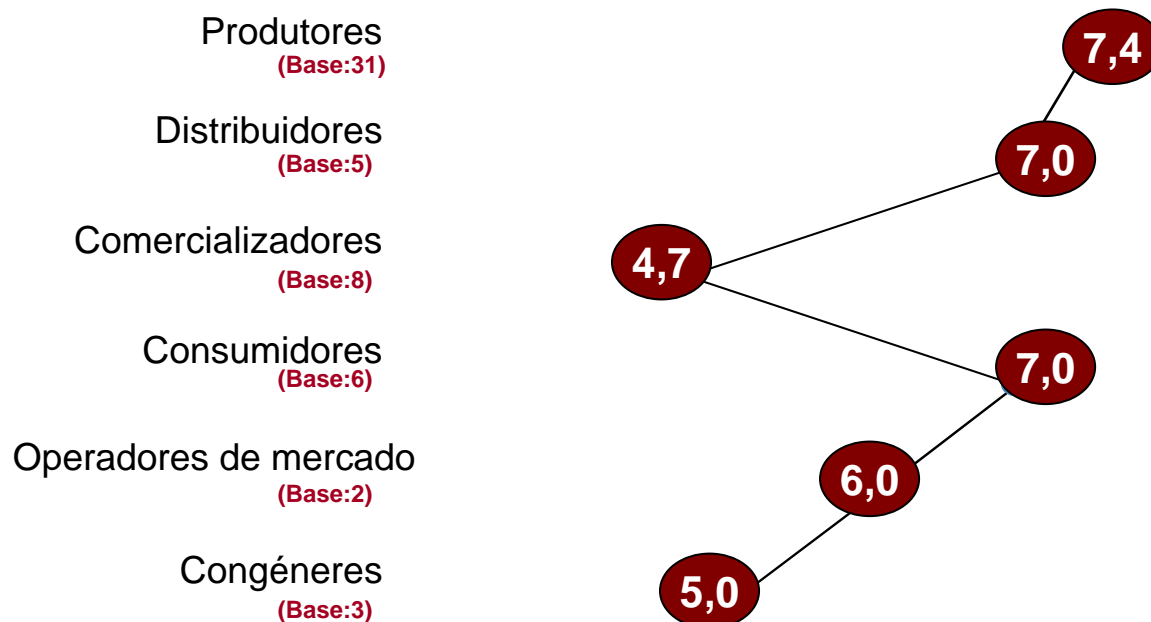


- Rapidez no envio de resposta

## Avaliação de Desempenho

### Comparação com as Congéneres Europeias

**Escala**  
(1 a 10 pontos):



## Desempenho Ideal

Mais distante do IDEAL ("avaliação entre 1 e 5 pontos")	Mais próximo do IDEAL ("avaliação entre 6 e 10 pontos")
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não tem em conta as necessidades dos clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visão orientada para o cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ultrapassa as suas competências e interage em áreas de actuação que não da sua responsabilidade, nomeadamente ao nível do mercado eléctrico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rigor técnico, transparência e isenção na forma de actuação</li> <li>▪ Trabalha de uma forma aberta e honesta</li> <li>▪ Relação contratual robusta, clara, abrangente e equilibrada</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demora do processo de resposta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstra total disponibilidade</li> <li>▪ Disponibilidade na resolução dos problemas</li> <li>▪ Qualidade do serviço prestado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A rede eléctrica deveria estar mais desenvolvida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bom planeamento da edificação da rede eléctrica</li> <li>▪ Rede nacional está mais adequada ao desenvolvimento sustentável do país</li> <li>▪ Segurança no abastecimento de energia</li> </ul>

## Desempenho Ideal

Mais distante do IDEAL ("avaliação entre 1 e 5 pontos")	Mais próximo do IDEAL ("avaliação entre 6 e 10 pontos")
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funciona da mesma forma como se se tratasse de uma empresa pública, com os mesmos hábitos</li> <li>▪ Monopolista e conservadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ adaptação à nova realidade do mercado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relação de custo/benefício</li> <li>▪ Investimento efectuado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As direcções internas são estanques e têm falhas de comunicação entre si e com o exterior</li> <li>• Ainda está longe de apresentar o detalhe de informação que se tem com a REE para o Pólo Espanhol</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preocupações ambientais evidenciadas</li> <li>▪ Profissionalismo demonstrado</li> <li>▪ Qualidade e competência técnica elevada</li> </ul>





## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários/Sugestões

## 4 Benchmarking

## 5 Recomendações

## 6 Conclusões

## Comentários/Sugestões

Melhoria no relacionamento com a REN



## Comentários/Sugestões

### Melhoria no relacionamento com a REN

Postura mais competitiva e **flexível**  
 Maior **flexibilidade**  
 Mais **flexibilidade** no atendimento comercial  
 Maior **flexibilidade** na resolução dos problemas que lhe são colocados  
 A **abertura** para este estudo comprova alguma vontade de mudar, o que é positivo

### Relacionamento com o cliente

Alterações de **postura** / relacionamento com o cliente  
 Maior **consideração** pelos clientes  
 Melhor **preparação** da REN **para enfrentar os desafios** que lhe são colocados nas interligações eléctricas com os produtores em regime especial  
 Maior **coordenação** entre o exterior e a própria empresa  
**Relação REN/Cliente** não ser tão fechada como a que neste momento existe  
 Comunicar e melhorar os **canais formais** entre clientes para evitar a utilização do canal informal, que é menos estruturado  
 Melhor o **acesso à informação** referente aos mercados por parte dos agentes

### Flexibilidade

### Sugestões

### Salvaguarda dos interesses dos clientes

Melhoria das **relações inter-departamentais** na REN. Os departamentos são muito bons, mas, na interligação e coordenação, são deficientes  
 As direcções internas são estanques e têm **falhas de comunicação** entre si e o exterior  
 Melhoria na **comunicação interna** poderia vir a facilitar a resposta ao cliente  
 Maior **agilidade** em certos processos

### Organização e coordenação inter-departamental

Um papel mais interventivo no desenvolvimento para **aplicação do MIBEL**, dentro de uma perspectiva de igualdade de preços entre Espanha e Portugal  
 A REN deve **planear os seus investimentos** de acordo com as necessidades dos produtores

## Comentários/Sugestões

### Melhoria no relacionamento com a REN

Melhorar o intercâmbio de informação com o operador de mercado

Publicar mais informação sobre o sistema eléctrico. Esta informação é essencial para os agentes poderem desenvolver a sua actividade de uma maneira eficiente e correcta

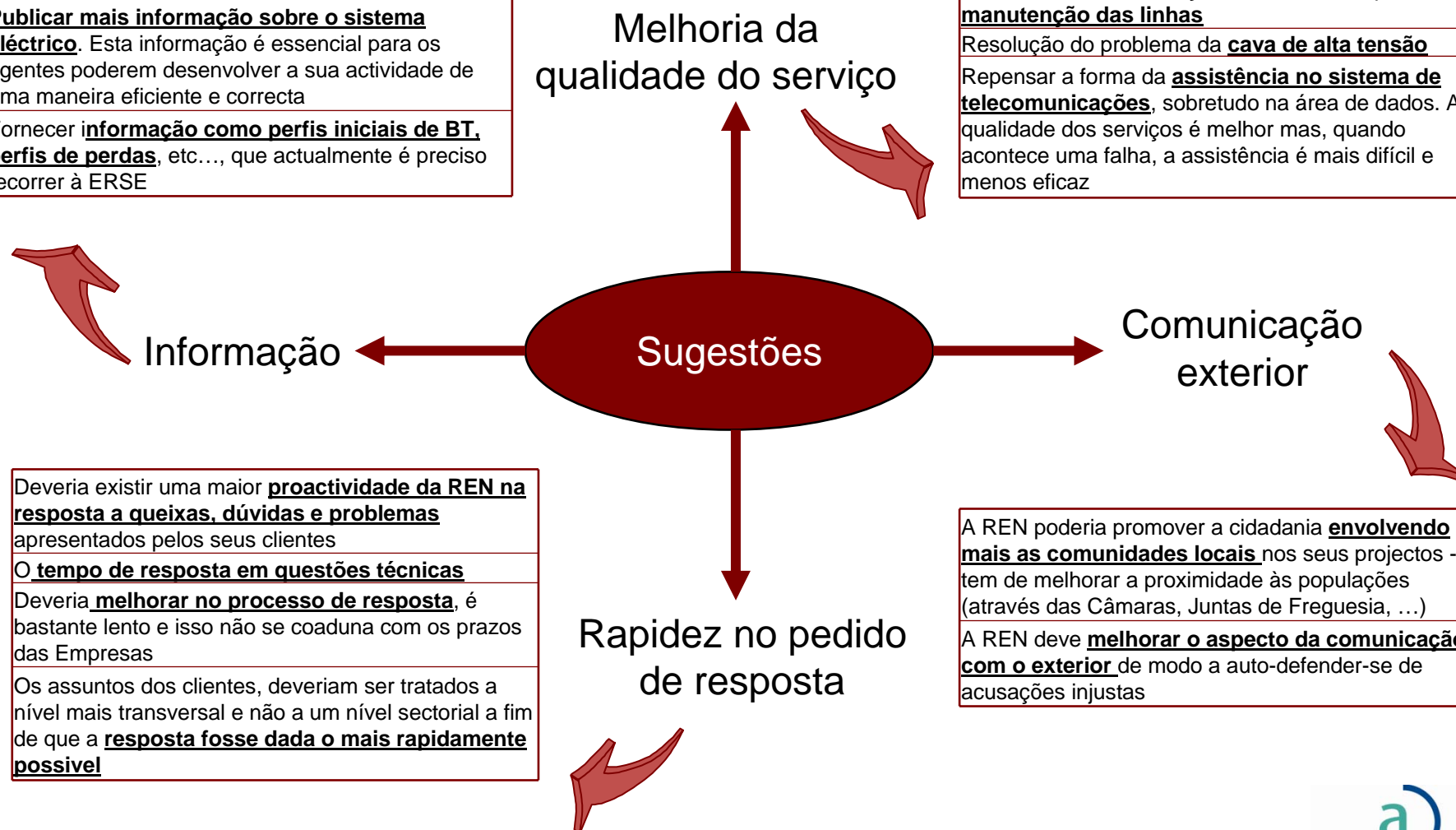
Fornecer informação como perfis iniciais de BT, perfis de perdas, etc..., que actualmente é preciso recorrer à ERSE

Disponibilidade da REN Trading 24 horas por dia

Devia melhorar a actuação técnica no campo da manutenção das linhas

Resolução do problema da cava de alta tensão

Repensar a forma da assistência no sistema de telecomunicações, sobretudo na área de dados. A qualidade dos serviços é melhor mas, quando acontece uma falha, a assistência é mais difícil e menos eficaz





## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

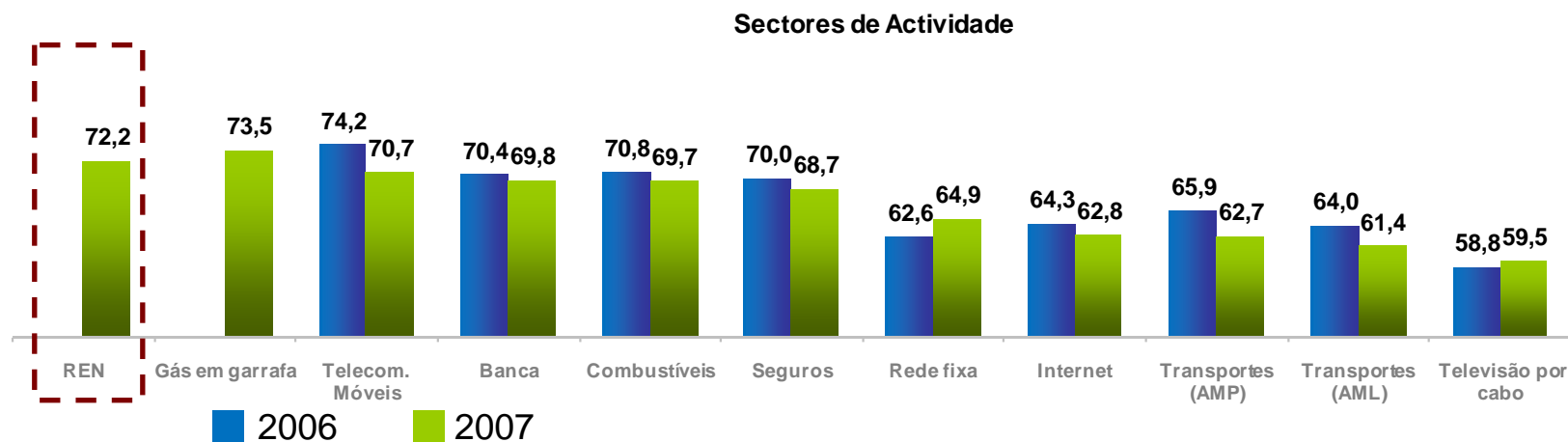
## 4 Benchmarking

## 5 Recomendações

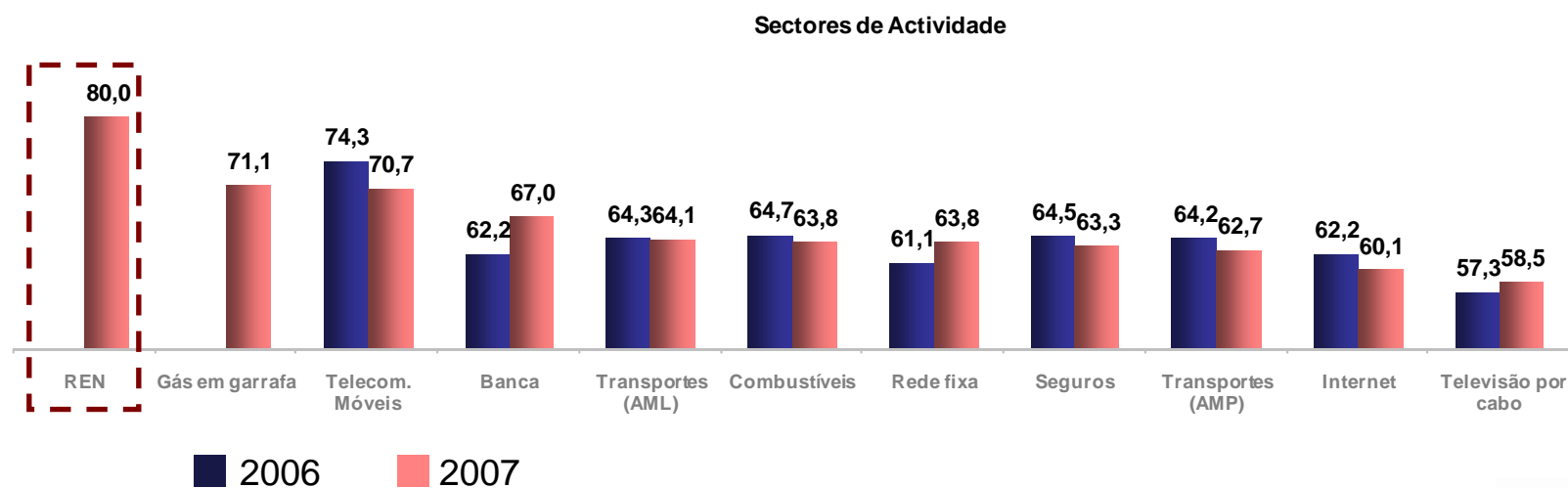
## 6 Conclusões

## Ranking ECSI 2006 vs. 2007

### Satisfação

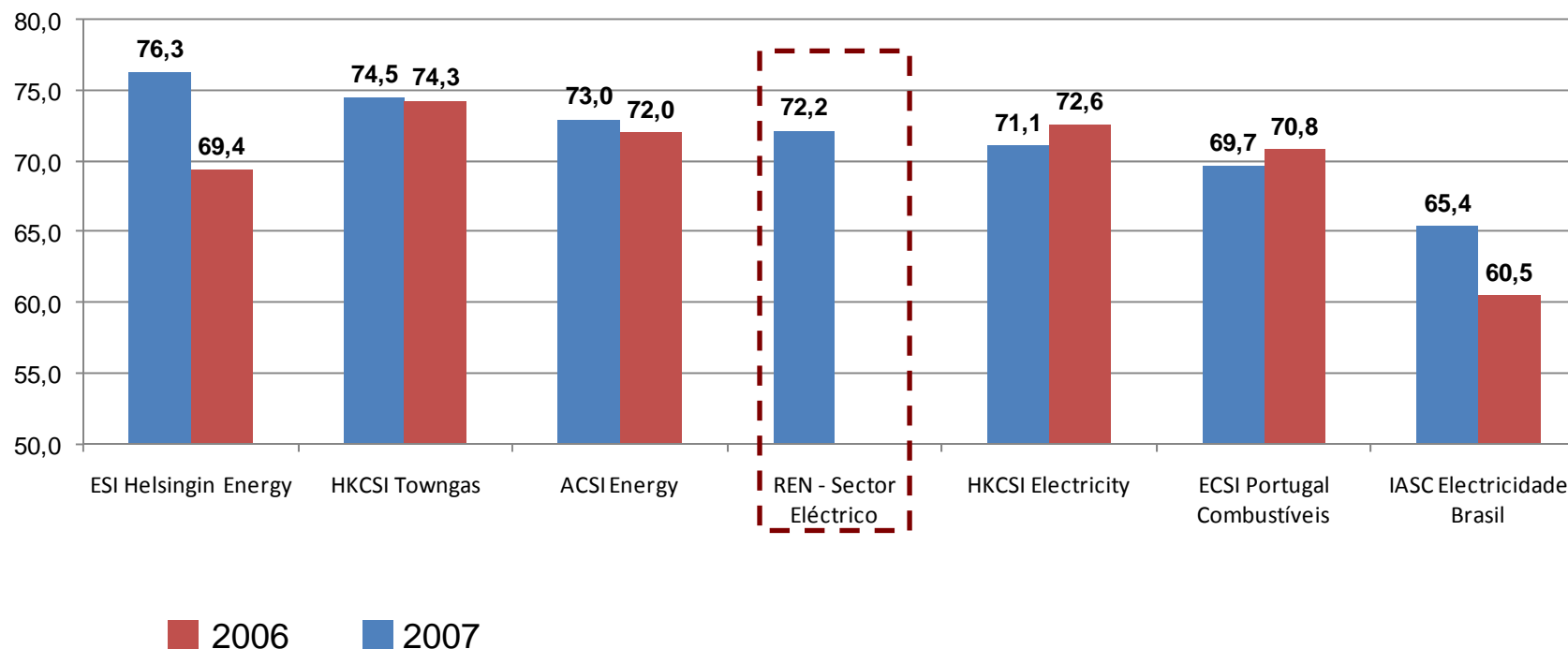


### Lealdade



# Benchmarking Nacional e Internacional

Índice de Satisfação





## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

## 4 Benchmarking

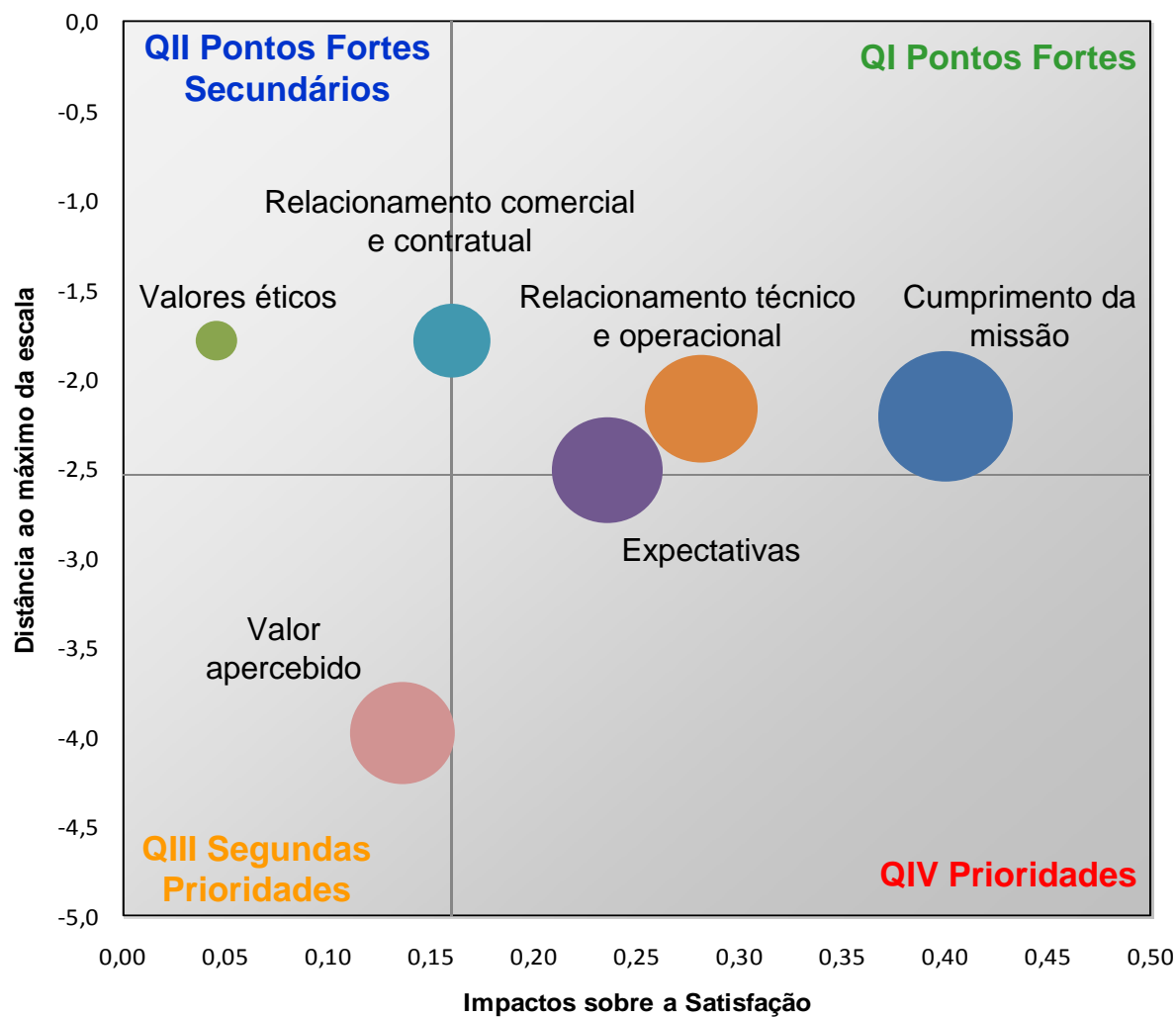
## 5 Recomendações

## 6 Conclusões



## Mapa de recomendações (GLOBAL)

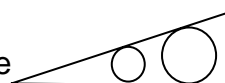
Pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de actuação



### Índice de prioridade



Índice de Prioridade





## 1 Objectivos

## 2 Metodologia

- Trabalho de campo
- Modelo de Satisfação do Cliente

## 3 Principais resultados

- Aplicação do Modelo de Satisfação
- Análise Comparativa
- Avaliação de Desempenho
- Comentários / Sugestões

## 4 Benchmarking

## 5 Recomendações

## 6 Conclusões

## Conclusões

### Satisfação e Lealdade

- ❑ A **satisfação média global** é francamente positiva (7,5 na escala de 1 a 10) sendo a *congénere* e os *consumidores* os mais satisfeitos com a prestação da REN e os *comercializadores* os menos satisfeitos.
- ❑ Em termos de **lealdade**, estudada numa base condicional dado o ambiente de monopólio natural em que a REN opera, os resultados são superiores, sendo o global 8,2 na escala de 1 a 10, o máximo dado pela *congénere* e o mínimo dado pelos *operadores de mercado*.
- ❑ Postas estas duas dimensões – **satisfação** e **lealdade** – em perspectiva, resulta que a vigilância deverá incidir sobre os *comercializadores* e os *operadores de mercado*.

## Conclusões

### Impactos

- ❑ Os maiores impactos na satisfação parecem ser devidos à avaliação positiva que os clientes fazem da forma como, no global, a REN **cumpre a sua missão**, bem como ao **relacionamento técnico e operacional** que com eles mantém.
- ❑ O **valor apercebido** – envolvendo qualidade do serviço e respectivo preço – embora tenha um impacto menor na satisfação regista a menor valorização média (6 na escala de 1 a 10).
- ❑ Em relação à **lealdade** – **pese embora o contexto em que a REN opera** - realçam-se os impactos significativos que a própria **satisfação** dos clientes pode gerar bem como o comportamento da empresa no plano **ético**, sendo de um modo geral reconhecido que se pauta por valores éticos de cidadania, confiança, confidencialidade, imparcialidade, integridade, responsabilidade e transparência.



❑ Ao compararem o desempenho actual da REN com o de há três anos atrás, **a maioria dos grupos considera que melhorou, excepção feita aos comercializadores e à congénere.**

- Os quais são também os únicos que fazem uma apreciação negativa do desempenho da REN em comparação com o das congéneres europeias

❑ Todavia, na análise de **benchmarking nacional** (dados de 2006 do ECSI), em termos de satisfação, **a REN ocupa o 2º lugar no ranking**, a seguir ao sector das telecomunicações móveis.

❑ Na comparação com índices internacionais de 2007 o EPSI Helsingin Energy (Finlândia) ocupa o lugar cimeiro com 76,3 pontos e o **ACSI Utilities (EUA) ocupa o 3º lugar (73 pontos) sendo a pontuação da REN ligeiramente inferior a esta (72,2).**

## Conclusões

Onde focar a atenção?

- ❑ No **cumprimento da missão** – em particular nos factores que favoreçam a **eficiência**, a **contenção dos custos da energia eléctrica** e o **funcionamento do mercado ibérico**.
- ❑ No **relacionamento técnico e operacional** com os outros intervenientes no mercado – sobretudo apostando em **mecanismos que procurem melhorar a coordenação e a articulação dos projectos**, **flexibilizar a sua resposta e responder com maior prontidão às solicitações**, importando também gerir as **expectativas** quanto a estes dois últimos aspectos.

# Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e Satisfação do Cliente da REN

## **Apresentação de resultados 2008**

**1ª edição do estudo**