



## **Síntese da Auditoria de Verificação às disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço:**

Por forma a verificar o grau de cumprimento do Regulamento N.º 629/2017, publicado no Diário da República, 2.ª. Série, n.º. 243, de 20 de dezembro de 2017 que aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, Anexo I (Regulamento da Qualidade de Serviço e Parâmetros de Regulação da Qualidade do Serviço no Setor Elétrico) e Anexo II (Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico), a Cooperativa Elétrica de Loureiro incluiu no seu Programa Anual de Auditorias Internas uma Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço. Foi também considerado o disposto no Regulamento n.º255-A/2020 de 18 de março e Regulamento n.º356-A/2020 de 08 de abril de 2020, os quais aprovam medidas extraordinárias no setor energético por emergência epidemiológica Covid-19.

A auditoria interna decorreu no passado dia 20/04/2021 na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2020.

Da análise efetuada pela equipa auditora foram identificadas três Oportunidades de Melhoria (OM), que passamos a transcrever do Relatório de Auditoria:

(OM01) - A EA recomenda que a organização melhore o controlo dos prazos de reporte de alguns dados à entidade reguladora, nomeadamente no que se refere ao relatório de acompanhamento e monitorização e informação sobre os centros de atendimento.

(OM02) - Apesar da EA ter constatado que a organização continua a reunir esforços no sentido de encontrar alternativas ao sistema de comunicações da IPBRICK no que se refere ao apuamento dos dados aplicáveis ao atendimento telefónico, a EA recomenda que seja avaliada a atual metodologia de apuramento da informação a reportar.

(OM03) - A EA sugere que a organização clarifique a IT N.º. 07 – Procedimentos para elaboração do Relatório de Qualidade do Serviço no que respeita à metodologia associada ao registo dos atendimentos presenciais.

Para dar resposta às oportunidades de melhoria identificadas no relatório da auditoria, apresentamos as ações a desenvolver para solucionar as situações, datas previstas para implementação e impacte no cumprimento das obrigações:

(OM\_01) Ação de sensibilização de modo a reforçar a importância do cumprimento dos prazos legalmente estabelecidos ao nível das comunicações e reporte de dados previstos no âmbito do Regulamento. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 4/2021. Prevemos que a ação seja implementada no decorrer do mês de outubro, juntamente com uma ação de formação geral, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, dirigida a todos os colaboradores.

(OM\_02) Solicitar à empresa de gestão informática o desenvolvimento para o apuramento dos dados aplicáveis ao atendimento telefónico no novo sistema de comunicações. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 5/2021. Prevemos que a ação seja implementada no decorrer do primeiro semestre do ano.

(OM\_03) A EA sugere que a organização clarifique a IT N.º. 07 – Procedimentos para elaboração do Relatório de Qualidade do Serviço no que respeita à metodologia associada ao registo dos atendimentos presenciais. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 6/2021. Prevemos que a ação seja implementada no imediato.

Constatamos uma vez mais que apesar do esforço da CEL no sentido de dar cumprimento ao estipulado no Regulamento de Qualidade de Serviço, foram identificadas as constatações acima descritas. Consideramos que as oportunidades de melhoria identificadas e as respetivas ações definidas contribuem para a melhoria contínua, não apenas no que se refere ao Sistema de Gestão da Qualidade implementado na CEL, mas também ao que diz respeito ao cumprimento das obrigações e requisitos legais junto da Entidade Reguladora.

Loureiro, 03 de maio de 2021