

# **Gestão de Contratos de Dívida na EDA – Electricidade dos Açores S.A.**

Relatório de Estágio

Sílvia Bazídio Melo

Mestrado em

**Ciências Económicas e Empresariais**



# Gestão de Contratos de Dívida na EDA – Electricidade dos Açores S.A.

Relatório de Estágio

Sílvia Bazídio Melo

## Orientador

Prof. Doutor Pedro Portugal de Sousa Nunes

Relatório de estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão de Recursos Humanos.



## RESUMO

O presente relatório consiste no relatório de estágio realizado no âmbito do 2.º ano da área de especialização em Gestão de Recursos Humanos do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais da Universidade dos Açores. O estágio subjacente ao relatório decorreu na empresa Electricidade dos Açores, S.A., no âmbito do programa de estágios L, pelo período de 9 meses, de 1 de outubro de 2019 a 30 de junho de 2020, na Direção Comercial da empresa, mais concretamente nas Operações de Cobrança e Gestão de Dívida.

A empresa de âmbito do estágio detém como objetivo a produção, distribuição e comercialização de energia elétrica. Por sua vez, o Grupo, composto por seis empresas, resultou de uma estratégia de diversificação exercendo a sua atividade quer na área da eletricidade como na área de prestação de serviços.

As atividades desenvolvidas durante o estágio consistiram em três grupos, respetivamente: na monitorização e interpelação de contratos encerrados com dívida, de contratos ativos e de termoacumuladores.

Relativamente à evolução da procura e oferta de energia elétrica, foi passível de se constatar flutuações ao longo dos últimos anos, verificando-se quedas significativas entre 2011 e 2014 na sequência da recessão económica vivida no período.

Da análise crítica realizada, pode-se concluir que, em relação à empresa de âmbito de estágio, providenciam um serviço de alta eficiência e qualidade apesar da elevada exigência subjacente ao setor. No que concerne às tarefas desenvolvidas, considero-as cruciais para a cobrança atempada aos clientes, sendo que se procedeu à sugestão de reajustes à sua execução.

Por fim, no que se refere às competências adquiridas na Universidade dos Açores, considero-as extremamente cruciais para o desenvolvimento de competências técnicas, profissionais e interpessoais. Ademais, para a construção de um carácter resiliente para fazer face à elevada carga laboral e pressão experienciada pelos colaboradores da empresa.

**Palavras-chave:** Clientes; Contratos Ativos; Contratos Encerrados; Gestão de Dívida; Termoacumuladores.

## ABSTRACT

This report consists of the internship report carried out within the scope of the 2nd year of the specialization area in Human Resources Management of the Master in Economic and Business Sciences at the University of the Azores. The internship underlying the report took place at the company Electricidade dos Açores, S.A., under the L internship program, for a period of 9 months, from October 1, 2019 to June 30, 2020, at the company's Commercial Department, more specifically at Debt Collection and Management Operations.

The internship company is engaged in the production, distribution, and sale of electricity. In turn, the Group, made up of six companies, resulted from a diversification strategy, exercising its activity both in electricity and in the provision of services.

The activities developed during the internship consisted of three groups, respectively: in the monitoring and questioning of contracts closed with debt, active contracts, and water heaters.

Regarding the evolution of demand and supply of electric energy, fluctuations were observed over the last few years, with significant declines between 2011 and 2014 following the economic recession experienced in the period.

From the critical analysis carried out, it can be concluded that, in relation to the internship company, they provide a high efficiency and quality service despite the high demand underlying the sector. Regarding the tasks developed, I consider them crucial for timely collection from customers, and adjustments were made to their execution.

Finally, regarding the skills acquired at the University of the Azores, I consider them extremely crucial for the development of technical, professional, and interpersonal skills. Furthermore, for the construction of a resilient character to face the high workload and pressure experienced by the company's employees.

**Keywords:** Customers; Active Contracts; Closed Contracts; Debt Management; Water heaters.

## AGRADECIMENTOS

Por múltiplas vezes, no decurso da vida, somos confrontados com desafios e dificuldades que, sem os quais, não conseguiríamos consolidar e desenvolver o nosso carácter, resiliência e humildade.

Ao longo de todas estas etapas, somos acompanhados por indivíduos que são alicerces em toda a jornada e, por outros, que apesar da aparente diminuta contribuição auxiliam-nos com importantes lições nesta jornada.

A elaboração do vigente relatório foi auxiliada por diversas pessoas às quais pretendo demonstrar o meu profundo agradecimento.

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à entidade acolhedora do meu estágio, em especial à Diretora Ajunta do Departamento Comercial, a Dr.<sup>a</sup> Matilde Cunha, e ao Coordenador Funcional da área de Operação de Cobrança e Gestão de Dívida, o Dr. André Silva, pela oportunidade concedida de realizar o estágio numa área de prestígio e constante dedicação aos seus clientes.

Da mesma forma, agradeço com toda a gratidão ao Sr. Álvaro Carreiro e à Dr.<sup>a</sup> Cátia Canto, colaboradores da área, pela disponibilização do seu tempo, conhecimento, compreensão e apoio nas tarefas desenvolvidas e quero ostentar a sua elevada qualidade profissional e capacidade de trabalhar sob elevados padrões de exigência e carga laboral.

A toda a minha família, pelos valores que inculcaram ao longo da vida. Ao meu pai, pelo seu apoio incondicional e dedicado às suas filhas. À minha mãe, pelo seu carinho, cuidado e tenacidade. À minha irmã, pelas suas brincadeiras, gargalhas e que desde cedo a vejo como um modelo a seguir.

O meu sincero e profundo obrigado!

## ÍNDICE

RESUMO .....	<i>i</i>
ABSTRACT .....	<i>ii</i>
AGRADECIMENTOS .....	<i>iii</i>
LISTA DE TABELAS .....	<i>v</i>
LISTA DE FIGURAS .....	<i>vi</i>
LISTA DE ABREVIATURAS.....	<i>vii</i>
CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO II - CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO EDA .....	3
2.1. Descrição do grupo EDA .....	3
2.2. Participações do grupo EDA.....	6
CAPÍTULO III - CARACTERIZAÇÃO DA EDA – Electricidade dos Açores, S.A.....	8
3.1. Apresentação da EDA – Electricidade dos Açores.....	8
3.2. História.....	9
3.3. Missão e estratégia.....	11
3.4. Atividades e serviços .....	12
3.4.1. Produção .....	12
3.4.2. Transporte e distribuição .....	12
3.4.3. Comercialização .....	13
3.5. Acionistas.....	14
3.6. Estrutura e composição dos órgãos sociais.....	15
3.7. Organograma .....	15
3.8. Gestão integrada da qualidade, ambiente e segurança.....	17
3.9. Código de ética .....	18
3.10. Política da qualidade e ambiente .....	19
CAPÍTULO IV – ENQUADRAMENTO REGIONAL .....	22
4.1. Evolução da procura de eletricidade .....	22
4.2. Evolução da oferta de eletricidade.....	25
4.3. Regulação económica .....	27
CAPÍTULO V – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO .....	29
5.1. Monitorização de contratos encerrados com dívida .....	30
5.2. Monitorização de contratos ativos com dívida .....	34
5.4. Reporte de mapa de dívida.....	35
5.4. Monitorização de planos de pagamento.....	36
5.5. Monitorização de dívida referente à venda de termoacumuladores e contato com o cliente.....	38
5.6. Interpelação de dívida a clientes BTN.....	42
5.7. Emissão de referências expresso.....	44
CAPÍTULO VI – ANÁLISE CRÍTICA .....	46
CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO .....	53
REFERÊNCIAS .....	55

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Empresas incluídas na consolidação de contas .....	4
Tabela 2 - Evolução percentual da procura de energia entre 2006 e 2019 na Região Autónoma dos Açores. ....	24
Tabela 3 - Evolução percentual da oferta no Arquipélago dos Açores entre 2005 e 2019 .....	26
Tabela 4 - Ilustração do acompanhamento de um plano de pagamento com débito direto. ....	37
Tabela 5 - Ilustração do acompanhamento de um plano de pagamento sem débito direto .....	38

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Empresas constituintes do Grupo EDA .....	4
Figura 2 - Participações do Grupo EDA.....	7
Figura 3 - Estrutura acionista do grupo EDA.....	15
Figura 4 - Organograma da empresa EDA .....	17
Figura 5 - Sistema de gestão e qualidade do ambiente.....	18
Figura 6 - Folheto de 2018 Rotulagem de energia elétrica.....	21
Figura 7 - Número de consumidores de energia elétrica nos Açores por ilha.....	22
Figura 8 - Evolução do consumo de eletricidade nos Açores entre 2005 e 2019.....	23
Figura 9 - Consumo de energia elétrica por setor de janeiro a novembro de 2019 na R.A.A. .....	25
Figura 10 - Evolução da oferta de eletricidade nos Açores.....	26
Figura 11 - Emissão de energia elétrica em 2019 por tipo de fonte .....	27
Figura 12 - Ilustração do programa utilizado – SAP IS-U .....	30
Figura 13 – Ilustração do programa RDCE Edoclink.....	33
Figura 14 - Termoacumuladores comercializados pela EDA S.A. ....	39
Figura 15 - Termoacumuladores comercializados pela EDA S.A. ....	39

## LISTA DE ABREVIATURAS

BTN – Baixa Tensão Normal  
BTE – Baixa Tensão Especial  
CONTROLAUTO AÇORES – Controlo Técnico de Automóveis, Lda.  
CTT – Correios de Portugal, S.A.  
EDA – Eletricidade dos Açores, S.A.  
EDAR – EDA Renováveis, S.A.  
EDP – Energias de Portugal, S.A.  
ESA – Energia e Serviços dos Açores, S.A.  
GLOBALEDA – Telecomunicações e Sistemas de Informação S.A.  
IBAN – Internacional Bank Account Number  
KWh – Quilowatt/hora  
MT – Média Tensão  
NORMAAÇORES – Sociedade de Estudos e Apoio ao Desenvolvimento Regional, S.A.  
R.A.A. – Região Autónoma dos Açores  
RIAC – Rede Integrada de Apoio ao Cidadão  
SEGMA – Serviços de Engenharia, Gestão e Manutenção, Lda.  
SOGEO - Sociedade Geotérmica Dos Açores, S.A

## CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

O vigente relatório detém como principal propósito a apresentação do estágio profissional desenvolvido ao abrigo do programa Estagiar L, promovido pelo Governo dos Açores, inserido no plano de estudos do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Recursos Humanos, lecionado na Universidade dos Açores.

O estágio realizou-se na Electricidade dos Açores S.A., durante um período de 9 meses, que decorreu entre 01 de outubro de 2019 e 30 de junho de 2020, no Departamento Comercial da empresa, mais propriamente na área de Operações de Cobrança e Gestão de Dívida.

De um modo geral, além de constituir condição obrigatória para a conclusão do mestrado, o objetivo do relatório debruça-se na consolidação de conteúdos teóricos obtidos no percurso académico num contexto prático-laboral e a transição para o mercado de trabalho. De um modo abrangente, será realizada uma caracterização geral do grupo em que a empresa se encontra inserida, da empresa onde foi realizado o estágio, o enquadramento da procura e oferta de eletricidade no arquipélago dos açores, descrição exaustiva das atividades desenvolvidas no estágio e, por fim, a análise crítica ao estágio curricular, assim, permitindo uma reflexão intrínseca a esta nova etapa transversal a todos os recém-licenciados.

Para tal, subdividi em sete capítulos, respetivamente, a introdução, caracterização do grupo, caracterização da empresa, enquadramento regional, tarefas desenvolvidas no estágio, análise crítica e conclusão. O primeiro capítulo apresenta uma breve introdução ao que será abordado ao longo do estágio e o objetivo do presente relatório.

No segundo capítulo, será realizada a caracterização do grupo em que a empresa se encontra inserida, deste modo identificando as empresas constituintes e a área em que cada uma intervém, além de providenciar informação sobre as participações que o grupo detém em outras entidades.

No terceiro capítulo, será apresentada a empresa onde o estágio se realizou, a sua história, missão e estratégia, atividades e serviços, os seus acionistas, a estrutura, composição dos órgãos sociais, o organograma, a gestão integrada da qualidade, ambiente e segurança, o código de ética e a política da qualidade e ambiente. O quarto capítulo têm como objetivo a análise e ostentação da procura e oferta de eletricidade nos Açores ao

longo dos últimos quinze anos, e ainda a regulamentação das tarifas de eletricidade praticadas na região.

No quinto capítulo procede-se à apresentação das atividades realizadas ao longo do estágio, tendo inicialmente sido delineadas pela entidade acolhedora a monitorização de dívida de contratos encerrados e a monitorização de dívida referente à venda de termoacumuladores.

No sexto capítulo apresenta-se a análise crítica a todas as atividades desempenhadas na empresa, sendo providenciadas algumas recomendações consideradas pertinentes para a execução de algumas tarefas e para uma futura abordagem para com os estagiários que irão realizar o seu estágio nesta entidade.

Por fim, no sétimo e último capítulo, providenciam-se as conclusões do estágio e as lições apreendidas no seu decurso.

## CAPÍTULO II - CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO EDA

O segundo capítulo pretende apresentar uma breve caracterização do Grupo EDA, deste modo identificando as empresas constituintes, a percentagem detida pela empresa mãe, a área interveniente de cada uma e, por fim, fornecer informação sobre as participações que o Grupo possui em outras entidades.

### 2.1. Descrição do grupo EDA

Segundo informação disponível no Relatório e Contas (2017), o Grupo EDA foi criado em 1997, em consequência da transformação jurídica da empresa mãe (EDA) em sociedade anónima. O novo conceito empresarial permitiu o desenvolvimento e a diversificação em áreas de negócio onde a entidade possuía elevado *know how*, assim posicionando-se no mercado com uma maior eficácia e eficiência.

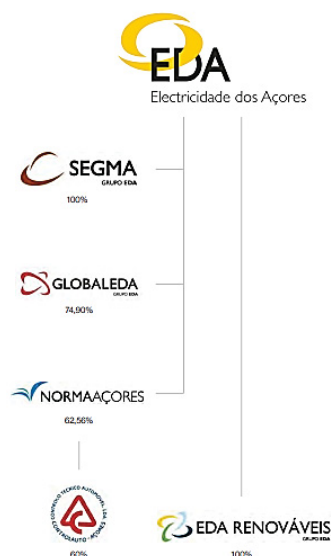
A unidade de negócio assume um papel fundamental no processo de desenvolvimento da Região Autónoma dos Açores. Faz questão de acompanhar a evolução dos tempos, procurando dar resposta, cada empresa na sua área, a diferentes e novas solicitações, indo, assim, ao encontro das expectativas dos seus clientes.

O objetivo principal da empresa mãe e das suas subsidiárias é a produção, transporte e distribuição de energia elétrica nas nove ilhas do arquipélago, além de prestar serviços na área das telecomunicações, nas tecnologias de informação, nos serviços especializados de engenharia e de fiscalização e na manutenção elétrica e mecânica.

Atualmente, o Grupo é constituído por um total de seis empresas que se subdividem em dois segmentos de negócio – a Eletricidade e a Prestação de Serviços Diversos.

Sucintamente, no âmbito do fornecimento de energia elétrica as entidades responsáveis são a EDA e a EDA Renováveis, sendo que se diferenciam com base na fonte de energia utilizada para produzir eletricidade. Na outra esfera de negócio, a prestação de serviços diversos, as empresas constituintes são a SEGMA, a GLOBALEDA, a NORMAAÇORES, e a CONTROLAUTO como é possível de verificar na Figura 1.

Figura 1 - Empresas constituintes do Grupo EDA



Fonte: EDA (2017a.)

Para efeitos de normalização contabilística e de acordo com o Decreto-Lei nº 158/2009, são incluídas todas as empresas anteriormente referenciadas no universo da consolidação do Grupo EDA. Assim, considera-se uma empresa mãe uma entidade que detém uma ou mais subsidiárias e, subsidiária, uma entidade que é controlada por outra entidade, designada de empresa mãe.

O capital das empresas subsidiárias é maioritariamente detido pela EDA., passível de se verificar na Tabela 1, com participações diretas de 100%, 100%, 74,90% e 62,56% na EDA Renováveis, SEGMA, GLOBALEDA e NORMAAÇORES, respetivamente. Tendo em conta as participações indiretas, o capital detido pelo Grupo EDA eleva-se para 100% no caso da SEGMA e é de 37,58% na CONTROLAUTO.

Tabela 1 - Empresas incluídas na consolidação de contas

	Capital Próprio <sup>1</sup>	Participação Capital	Resultado Líquido <sup>1</sup>	
			2018	2017
<b>Segmento Eletricidade</b>				
EDA, S.A.	222 047	-	19 824	21 508
EDA Renováveis, S.A.	105 179	100,00%	10 111	8 700
<b>Segmento Prestação de Serviços Diversos</b>				
SEGMA – Serviços de Engenharia, Gestão e Manutenção, Lda.	7 812	100,00%	629	758
GLOBALEDA – Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A.	3 376	74,90%	685	764
NORMA Açores – Sociedade de Estudos e Apoio ao Desenvolvimento Regional, S.A.	3 194	62,56%	357	77
CONTROLAUTO Açores - Controlo Técnico de Automóveis, S.A.	1 096	37,58%	341	166

<sup>1</sup> Milhares de euros

Fonte: EDA (2017a.)

Posto isto, será de seguida descrito, de forma um pouco mais extensiva, as empresas subsidiárias de modo a clarificar a área interveniente de cada uma, adiando a apresentação da empresa mãe para o capítulo seguinte.

Assim, atuando na mesma área que a empresa mãe, a EDA Renováveis S.A. (EDAR) é uma sociedade anónima, com sede na Central Geotérmica do Pico Vermelho, Estrada Lagoa do Fogo, concelho da Ribeira Grande, ilha de São Miguel, Açores, sendo responsável pela produção de energia elétrica por meio do aproveitamento de energias renováveis, respetivamente: recursos hídricos, eólicos, geotérmicos, solares, resíduos, entre outros na R.A.A.

A EDAR é responsável pela produção de energia elétrica por intermédio da utilização de infraestruturas de captação e transformação do calor geotérmico, tendo sido atribuídos dois contratos de concessão de exploração dos recursos geotérmicos no Concelho da Ribeira Grande por um período de 25 anos contados a partir de 14 de julho de 1995 e na ilha Terceira, no Campo Geotérmico do Pico Alto, igualmente pelo período de 25 anos contados a partir do dia 7 de agosto de 2017.

Do mesmo modo, é responsável pela construção e exploração de aproveitamentos de recursos endógenos provenientes de natureza hídrica e eólica no arquipélago, detendo atualmente 19 centros produtores, dos quais 7 parques eólicos e 12 centrais mini-hídricas, instalados em 7 ilhas da região.

A empresa, enquanto produtora de energia elétrica de base renovável, de acordo com o Decreto Legislativo Regional nº15/96/A, tem uma garantia de venda sobre toda a eletricidade que produz. Quer isto dizer que a entidade concessionária de energia elétrica na região, a EDA, assume a obrigação de adquirir toda a eletricidade produzida pelos centros produtores da EDAR. A concessionária pode ainda suspender temporariamente a atividade das instalações tendo em conta as necessidades de consumo e as cláusulas dos respetivos contratos de fornecimento de energia.

No âmbito das telecomunicações e sistemas de informação, o Grupo dispõe da GLOBALEDA, detida em 74,9%% pela EDA S.A. e em 25,1% pela Novabase *Business Solutions* que tem como objetivo social a conceção, estudo e acompanhamento de projetos nas áreas de telecomunicações e sistemas de informação e a indústria e comércio de bens e tecnologias militares. A atividade da empresa centraliza-se na comercialização de comunicações móveis, enquanto agente comercial da Vodafone no âmbito residencial e empresarial, na prestação de serviço de projeto, instalação e manutenção de

infraestruturas de telecomunicações e na prestação de serviços de desenvolvimento, consultadoria e suporte de sistemas de informação.

Por sua vez, a SEGMA – Serviços de Engenharia, Gestão e Manutenção, Lda., detida em 90% pela EDA e em 10% pela EDAR, possui como propósito a prestação de serviços de engenharia associados a infraestruturas elétricas ao nível dos projetos e supervisão de execução quer ao Grupo EDA, quer a entidades externas. Como áreas de negócio, existem atualmente os Serviços EDA, a Manutenção, a Fiscalização, os Projetos, os Serviços Técnicos e a Consultoria.

Na área de Projeto e Fiscalização, a NORMAAÇORES efetua o acompanhamento das principais infraestruturas nos Açores, como por exemplo os aeroportos, hotéis, estradas, hospitais, entre outros. A área de negócios da empresa circunscreve-se à prestação de serviços no arquipélago dos Açores em cinco áreas: i) engenharia (projeto e fiscalização); ii) estudos e consultadoria; iii) segurança, ambiente e inovação; iv) metrologia, calibração e ensaios; e v) grandes projetos. Atualmente a acionista maioritária é a EDA (62,63%), seguindo-se a ESA – Energia e Serviços dos Açores, SGPS, S.A. (25,5%) e a Açoreana de Seguros (5%).

A CONTROLAUTO possui como objetivo a inspeção de veículos automóveis, no âmbito da legislação relativa às inspeções periódicas obrigatórias, desenvolvendo a sua atividade na ilha Terceira, Faial, São Jorge e Pico. Em outubro de 2012, a participação da EDA foi transmitida para a NORMAAÇORES, na sequência da alienação de participações que o Grupo EDA detinha. Assim, é agora atualmente detida em 60% pela NORMAAÇORES, S.A. e o remanescente controlado pelo Grupo CONTROLAUTO AÇORES.

## **2.2. Participações do grupo EDA**

O grupo adota uma estratégia de diversificação e acompanhamento permanente dos seus negócios face aos requisitos atuais do contexto em que se encontram inseridos. (EDA, 2017b)

Com isto, decidiram investir em áreas de negócios distintas e com elevada potencialidade para promoverem o crescimento económico da Região Autónoma dos Açores. Este investimento debruçou-se sobre as áreas das telecomunicações e sistema de informação, respetivamente a ONI AÇORES, S.A. (39,99%) e a NOS AÇORES, S.A. (6,18%), cujas participações são passíveis de se verificar na Figura 2.

Das participações do Grupo, a única empresa classificada como uma entidade associada é a ONI AÇORES – Infocomunicações, S.A.

Figura 2 - Participações do Grupo EDA



Fonte:EDA (2017b.)

Segundo o Decreto-Lei n.º 98/2015, classifica-se uma empresa associada como uma entidade sobre a qual outra empresa detém uma participação e exerce uma influência significativa na sua gestão financeira e política, presumindo-se uma detenção de 20% ou mais dos direitos de voto dos acionistas ou sócios da primeira. Como se descreve ao longo do primeiro capítulo, o Grupo EDA é agregado por um total de seis empresas, sendo a sua principal atividade de negócio a produção de energia elétrica. Ademais, e em consequência de uma estratégia de diversificação, investiram na área das telecomunicações, nas tecnologias de informação, nos serviços especializados de engenharia e de fiscalização e na manutenção elétrica e mecânica.

## **CAPÍTULO III - CARACTERIZAÇÃO DA EDA – Electricidade dos Açores, S.A.**

No terceiro capítulo será realizada a caracterização geral da empresa, designadamente a sua história, missão, estratégia e atividades e serviços prestados. De igual modo, serão relatados os acionistas, a estrutura e composição dos órgãos sociais, o organograma, o código de ética e a política no que concerne à qualidade do serviço prestação e as implicações no meio ambiente.

### **3.1. Apresentação da EDA – Electricidade dos Açores**

Conforme o Relatório e Contas de 2017, a Electricidade dos Açores, S.A, com sede na Rua Francisco Araújo Pereira Ataíde nº 1 Ponta Delgada, foi criada em 1981 sob a denominação de Eletricidade dos Açores E.P. pelo Decreto Regional nº34/81/A.

A EDA detinha como património inicial as infraestruturas do arquipélago afetas ao serviço público de eletricidade e as restantes instalações e serviços de produção e distribuição de energia elétrica explorada pelas autarquias locais.

A constituição da EDA teve como objetivo reestruturar o setor elétrico da R.A.A. e criar uma única empresa para desenvolver as atividades de produção, transporte e distribuição na R.A.A e, ao mesmo tempo, promover o seu desenvolvimento social e económico.

De acordo com a revista anual “100 Maiores Empresas dos Açores” (AÇORMÉDIA, 2018), a EDA foi considerada tanto em 2017 como 2018 a maior empresa nos Açores.

Em concordância com os Estatutos da EDA – Electricidade dos Açores (2017e), presentemente, o objetivo principal da sociedade é a produção, aquisição, transporte, distribuição e venda de energia elétrica, bem como de serviços conexos às atividades anteriores. Pode ainda desenvolver atividades de comércio a retalho de equipamentos e materiais elétricos, execução, manutenção e a reparação de instalações e equipamentos elétricos, prestar serviços administrativos e de apoio às empresas e arrendar bens imóveis.

A empresa é regida pelo seu estatuto, pelas normas reguladoras das sociedades anónimas e ainda por disposições do Governo Regional relacionadas com o setor de eletricidade e com a própria empresa.

Conforme o Decreto Legislativo nº15/96/A de 1 de agosto, foi atribuída à EDA a concessão do transporte e distribuição de energia elétrica para a Região Autónoma dos Açores, pelo período de 50 anos, a contar a partir de 12 de outubro de 2000.

Enquanto entidade prestadora de um serviço público, a EDA, desde 2002, atua num ambiente regulado, cuja entidade responsável é a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), ao abrigo da Lei nº 69/2002, de 25 de março, revogado pelo Decreto-Lei nº29/2006, de 15 de fevereiro, com a alteração pelo Decreto-Lei nº 215-A/2012, de 8 de outubro, e pelo Decreto-Lei nº 104/2010, de 29 de setembro.

A venda de energia elétrica tem por base as tarifas de eletricidade fixadas anualmente pela Entidade Regularizadora dos Serviços Energéticos (ERSE) de acordo com o Regulamento Tarifário.

### **3.2. História**

No início dos anos 80 a Região Autónoma dos Açores carecia de uma empresa regional que suprisse as necessidades do subsector energético – a eletricidade. Por este motivo, a Assembleia Regional dos Açores aprovou uma proposta de Decreto Regulamentar Regional que visava a criação de uma empresa regional que colmatasse a lacuna existente no setor. (EDA, 2017b)

Para o efeito, a 21 de agosto de 1980, foi publicado o Decreto Regional nº16/80/A, que previa a constituição de uma empresa pública, com a designação de Empresa de Electricidade dos Açores, E.P.

Constituída a 17 de julho do ano subsequente, possuía como desígnio o estabelecimento e a exploração de produção, transporte e distribuição de energia elétrica no arquipélago.

A 1 de outubro de 1981 iniciou a sua atividade sendo que todas as entidades responsáveis pela gestão dos diversos sistemas elétricos de energia nos Açores agregaram-se à empresa, excetuando os Serviços Elétricos da Câmara Municipal da Praia da Vitória, a Federação dos Municípios da Ilha das Flores e a Câmara Municipal do Corvo.

No ano de 1984 o Património dos Serviços Elétricos da Câmara Municipal da Praia da Vitória integrou-se à EDA, E.P., ficando a entidade apenas sem jurisdição no Grupo Central da região.

Durante o decurso do primeiro decénio de atividade, consolidou uma posição de prestígio no setor empresarial regional de tal forma que lhe foi atribuído pelo Açoriano Oriental múltiplos prémios em função do volume de negócios e do valor acrescentado bruto. Em resultado das expectativas criadas e atendendo ao sucesso da estratégia adotada, a EDA iniciou uma reestruturação dos seus sistemas de informação, assim permitindo-lhe adotar uma nova visão em relação aos seus colaboradores e aos seus clientes.

A 13 de janeiro de 1994 são transferidas para a EDA, E.P. as restantes instalações do grupo Ocidental assim alcançando o monopólio total da região. No mesmo ano, a EDA começou a explorar as potencialidades das energias alternativas de forma a diminuir a dependência energética externa e diminuir o impacto ambiental provocado pela atividade, através do investimento em centrais hidroelétricas e parques eólicos.

A 8 de abril de 1997, a EDA é transformada em sociedade anónima, adotando um novo conceito empresarial, o de Grupo EDA, através da aposta na diversificação e desenvolvimento de novos negócios onde os quais a EDA possuía elevado *know how*.

Em 1999, a EDP adquire 10% do capital social da empresa, introduzindo-se como um importante aliado estratégico.

Com o objetivo de reestruturar a empresa e conseqüentemente reduzir custos, em 2000, foram extintos os centros de exploração por ilha e criadas três áreas verticalizadas: Produção, Distribuição e Comercialização. No ano seguinte foi obtida a certificação dos serviços de manutenção mecânica da produção, segundo a norma ISO NP EN 9002, e conclui-se o Sistema de Garantia da Qualidade da Manutenção.

A 25 de março de 2002 ocorre uma profunda alteração no setor elétrico regional, fruto da publicação do Decreto-Lei nº 69/2002, decreto este que estende as competências da ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ao arquipélago dos Açores e da Madeira. Com isto as empresas passam a estar sob o seu controlo e regulação, e o sobrecusto da insularidade a ser suportado no quadro tarifário nacional.

Inicia-se o processo de fixação de tarifas e respetivo cálculo das compensações resultantes da convergência dos preços da energia elétrica, passando a EDA a receber mensalmente o valor estipulado.

Em 2005, através da Resolução do Conselho de Ministros N.º 1/2005, é autorizada a alienação de um lote de 4.748.100 ações representativas de 33,92% do capital social da Electricidade dos Açores, S.A. O concurso foi ganho pela ESA, Energia e Serviços dos Açores, S.A., tendo o resultado sido homologado pela Resolução do Conselho de

Ministros N.º 116/2005. Posteriormente, foi efetuada uma nova alienação, através de oferta pública de venda, de 837.900 ações representativas de cerca de 5,98% do capital social a trabalhadores, emigrantes e pequenos subscritores.

Em 2006, a ESA reforça a sua participação na EDA, sendo agora detentora de 40% do seu capital social.

Ocorre a cisão da GLOBALEDA, empresa onde a EDA detém mais de 60% do seu capital, resultando na criação da NOVABASE ATLÂNTICO, cuja qual atua na área dos sistemas de informação.

O Governo Regional, em novembro 2011, decide através da Resolução do Conselho de Governo nº132/2011 iniciar um processo de alienação de participações, respetivamente da CCAM – Caixa Agrícola Mútuo, IATH, S.A., CONTROLAUTO AÇORES, Lda., Banif AçorPensões, S.A. e ONIAÇORES, S.A., onde o qual consta a decisão de fusão da EEG – Empresa de Electricidade e Gaz, Lda com a SOGEO – Sociedade Geotérmica dos Açores. Tendo por base a resolução do conselho do governo anteriormente expressa, o conselho de Administração da EDA optou por autorizar a compra da participação dos capitais sociais das empresas NORMAAÇORES e SOGEO pelo BANIF.

Na tentativa de reestruturar o Setor Empresarial do Arquipélago, a 10 de novembro de 2013, ocorreu a fusão da Gerência da EEG e o Conselho de Administração da SOGEO, passando-se a denominar de EDA RENOVÁVEIS, S.A. No mesmo ano a GLOBALEDA – Telecomunicações e Sistemas de Informação S.A. incorpora-se com a NOVABASE ATLÂNTICO, Sistemas de Informação S.A. A EDA passa a deter 74,9% do capital social da GLOBALEDA e a NovaBase *Business Solutions* 25,1%.

No final de 2014 a GEOTERCEIRA fundiu-se, também, na EDA RENOVÁVEIS, ficando a entidade responsável por gerir e explorar os recursos hídricos, eólicos e geotérmicos do Grupo EDA.

### **3.3. Missão e estratégia**

O estabelecimento da missão de uma empresa é fundamental na criação e continuidade do negócio, pelo que representa a sua razão de ser, a sua finalidade, o seu propósito.

Segundo Chiavenato (2005), a missão organizacional funciona como propósito orientador das atividades da organização com o intuito de agregar os esforços dos seus colaboradores.

Sendo assim, a empresa assume como missão servir os seus clientes, no setor da energia elétrica, com a maior eficácia e qualidade possível. Sendo que assumem um papel fundamental no processo de desenvolvimento dos Açores, salvaguardando o seu património ambiental e cultura. (EDA, 2017b)

A estratégia de uma entidade define o seu comportamento perante as condicionantes externas e em permanente evolução e é condicionada pela missão organizacional, pela visão do futuro e pelos seus objetivos principais. Constitui a retratação de como a empresa se comporta perante o ambiente que a circunda e de que forma neutraliza potenciais riscos extrínsecos ao negócio. (Chiavenato, 2005)

Desta forma, a EDA elegeu como áreas estratégicas as telecomunicações, os sistemas de informação e a manutenção elétrica e mecânica. No setor elétrico, aposta no uso de energias de fonte renovável (EDA, 2017a)

### **3.4. Atividades e serviços**

Conforme anteriormente dito, o objetivo principal da EDA S.A. é o de fornecer energia elétrica, sendo responsável pela sua produção, distribuição e comercialização. De seguida será descrito em maior detalhe as atividades e serviços prestados pela empresa.

#### **3.4.1. Produção**

Segundo a EDA (2017c), a produção da energia elétrica assenta em duas vertentes: na condução das centrais térmicas e na manutenção dos equipamentos de produção afetos diretamente à exploração.

Em 2018, o abastecimento de energia na região foi garantido por nove centrais termoelétricas distribuídos pelas nove ilhas.

Subjacente ao desenvolvimento destas atividades a empresa pretende satisfazer prementemente a procura de energia elétrica, tendo em conta o impacto ambiental e reduzindo-o através de melhorias significativas em equipamentos e procedimentos. Neste âmbito coordena um conjunto de projetos de forma a melhorar as condições das suas infraestruturas e equipamentos acessórios.

#### **3.4.2. Transporte e distribuição**

De acordo com o Relatório e Contas (2017), a EDA enquanto concessionária do Transporte e Distribuição de Energia Elétrica da Região Autónoma dos Açores possui o

direito e a responsabilidade de exercer a atividade que é objeto de concessão por um prazo de pelo menos 50 anos, contados a partir de 12 de outubro de 2000.

O Decreto-Lei nº 15/96/A, de 1 de agosto, concede a execução desse direito por parte da empresa e têm por objeto a gestão técnica global do sistema elétrico de cada uma das ilhas, o transporte e a distribuição de energia elétrica, além de permitir a construção de infraestruturas que as integram.

Implícito à atividade de transporte e distribuição, está a condução e a manutenção de infraestruturas e equipamentos, sendo que conduz esta atividade através de um processo contínuo de introdução de melhorias ao nível da eficiência e da produtividade.

O sistema de distribuição de energia elétrica não é transversal a todo o arquipélago. Na Terceira, São Miguel e Pico, ilhas de maior densidade populacional, o sistema é composto por uma rede de distribuição e de transporte MT com diferentes níveis de tensão.

No que concerne a São Jorge, Flores, Faial e Graciosa as redes de distribuição MT são estabelecidas com o nível de tensão de 15kV. Na ilha de Santa Maria, existe uma rede subterrânea na central térmica do aeroporto de 16 kV e na restante ilha a distribuição MT é efetuada com infraestruturas subterrâneas e aéreas e com um nível de tensão de 10kV.

### 3.4.3. Comercialização

A EDA assume o compromisso de servir os seus clientes da forma mais eficaz e eficiente possível, sendo que adotam continuamente um conjunto de práticas que permitem agilizar o processo de gestão introduzindo melhorias permanentes no seu desempenho. (EDA, 2017b)

Na R.A.A., a atividade de comercialização de energia, potência e serviços conexos é, como anteriormente dito, regulado pela ERSE, competindo à EDA servir e garantir o fornecimento de eletricidade aos seus consumidores, especificamente os mais vulneráveis, em condições de qualidade e continuidade do serviço.

No âmbito da comercialização, a empresa assume condição obrigatória a prestação de um conjunto de serviços, designadamente:

- Serviço de atendimento a clientes, presencialmente ou por contato telefónico (*Call Center*);
- Serviços que incluem a receção e a resposta a pedidos de informação e reclamação;

- Realização de leituras;
- Acesso a meios de pagamento automático, sendo que em março de 2020 implementaram as “Referências Expresso” – meio de pagamento de faturas de energia vencidas.
- Acesso a plataformas online, como por exemplo a aplicação EdaOnline;

Para além da sua rede comercial de lojas e centros de energia, a EDA encontra-se presente em todos os concelhos da Região, dispondo de uma rede de agentes de cobranças facilitando o pagamento atempado das faturas de energia.

Com o intuito de facilitar o atendimento presencial a comunidades com menor facilidade de transporte, bem como clientes que possuem necessidades especiais impeditivas, a empresa dispõe de uma rede de lojas móveis que se encontram a operar na ilha de São Miguel, Terceira e Faial.

### **3.5. Acionistas**

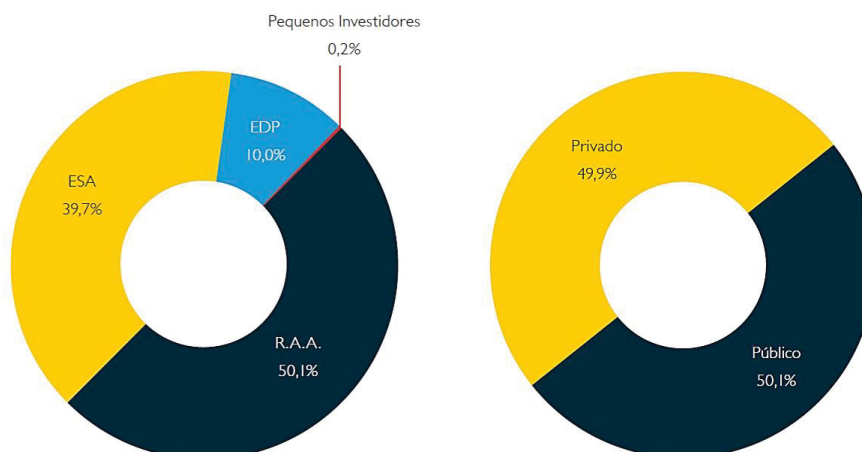
De acordo com o Relatório e Contas (2017), atualmente, a empresa possui um capital social de 70.000.000€, representado por 14 milhões de ações com um valor nominal de 5€ cada.

A 31 de dezembro de 2018, o capital é detido maioritariamente pela Região Autónoma dos Açores (50,1%), seguindo-se a ESA – Energia e Serviços dos Açores, SGPS, S.A. (39,7%), a EDP – Gestão da Produção de Energia, S.A. (10%) e Pequenos Acionistas e Emigrantes (0,2%).

A percentagem detida pela ESA – Energia e Serviços dos Açores é composta por um agrupamento de sociedades, respetivamente a Bensaúde Participações SGPS, S.A., Bensaúde, S.A., a Bentrans – Carga e Transitários, S.A, a Agência Açoreana de Viagens, S.A., o Novo Banco, S.A. e o Novo Banco dos Açores S.A.

A estrutura acionista da empresa é assim detida em 49,9% por investidores privados e 50,1% por investidores públicos, como é possível de verificar na Figura 3.

Figura 3 - Estrutura acionista do grupo EDA



Fonte: EDA (2017a)

### 3.6. Estrutura e composição dos órgãos sociais

De acordo com o Estatutos da EDA – Electricidade dos Açores (2017e), artigo 8<sup>a</sup> do pacto social, o governo societário da EDA assume a presente configuração: Assembleia Geral, Conselho de Administração e o Órgão de Fiscalização. Por sua vez, e de acordo com o artigo com o artigo 21<sup>o</sup>, o Órgão de Fiscalização é constituído pelo Conselho Fiscal e por uma Sociedade de Revisores de Contas a qual não integra o Conselho Fiscal.

São órgãos sociais a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o órgão de fiscalização, constituído numa das modalidades estabelecidas no artigo 21.º destes estatutos. Os membros dos órgãos sociais exercem as suas funções por períodos de três anos, podendo ser reconduzidos para novos mandatos, com respeito pelos limites legalmente estabelecidos. Os membros dos órgãos sociais consideram-se empossados logo que tenham sido eleitos e permanecem no exercício das suas funções até à eleição de quem deva substituí-los, sem prejuízo do disposto na lei comercial no que à nomeação judicial, destituição e renúncia de órgãos sociais diz respeito.

### 3.7. Organograma

As mudanças estruturais nas organizações são indispensáveis para acompanhar novas estratégias ou reagir mediante fatores extrínsecos e intrínsecos às mesmas.

A estrutura interna da organização só é possível ser visualizada através do organograma. Na sua falta, pode-se ver os colaboradores cumprindo as suas obrigações, executando as suas tarefas e trabalhando em locais diferentes, mas não se consegue verificar toda a atividade e processos subjacentes. O organograma representa a conceção

visual da totalidade de atividades e processos inerentes ao negócio da entidade. Demonstra as múltiplas partes de uma organização, como se inter-relacionam e como cada cargo e departamento se agrega num todo. (Daft, 2003)

Conforme o Manual Organizacional da empresa (EDA, 2017f), a EDA subdivide-se em três áreas, nomeadamente de apoio, suporte e operacional.

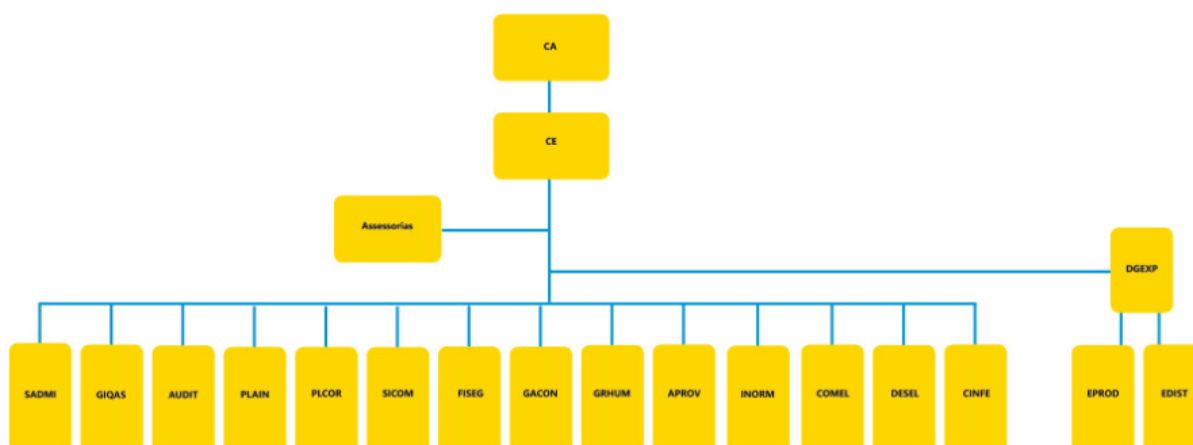
A área de apoio da EDA pretende garantir o suporte jurídico e administrativo da organização, o alinhamento do sistema com as estratégias da organização de modo a salvaguardar a eficiência e eficácia da própria, proporcionar avaliações independentes dos procedimentos e práticas, dos processos de gestão de risco e controlo interno e do cumprimento das normas e requisitos em vigor, que permita o desenvolvimento de ações corretivas, realizar o planeamento e expansão de sistemas de produção, transporte e distribuição de energia elétrica, assegurando a coordenação e execução de estudos e análises técnicas; e avaliar e propor a implementação de processos, procedimentos de trabalho e sistemas de tecnologias de rede e comunicação de forma sustentável e adequada às necessidades da empresa. As direções integradas nesta área são as seguintes: a Direção de Secretariado e Administração, pela Direção de Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança, pela Direção de Auditoria Interna, pela Direção de Planeamento, Controlo de Gestão e Regulação e pela Direção de Sistemas de Informação e Comunicação.

Por outro lado, a área de suporte pretende orientar e executar as operações financeiras e de tesouraria, de modo a garantir as condições necessárias para a continuidade dos negócios, bem como as operações contabilísticas e fiscais das empresas do grupo, além de definir políticas, procedimentos e práticas subjacentes à gestão de recursos humanos, respondendo às necessidades estratégicas e operacionais das unidades organizacionais e promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores e, por fim, realizar o planeamento da expansão dos sistemas de produção, transporte e distribuição de energia elétrica da EDA, assegurando a coordenação e execução de estudos e análises técnicas e a preparação de planos de investimentos. Sendo assim, é constituída pela Direção de Finanças e Seguros, pela Direção de Gestão Administrativa e contabilidade, pela Direção de Gestão de Recursos Humanos e pela Direção de Planeamento e Análise de Investimentos.

Por fim, a área operacional debruça-se sobre todas as atividades relacionadas com produção, transporte e distribuição de energia elétrica, bem como toda a envolvente

comercial que visa a satisfação do cliente. Com isto, algumas das atividades associadas neste âmbito envolvem a aquisição de bens e serviços, a gestão de stocks e armazéns da empresa, a gestão global da linha de atividade dos sistemas de energia elétrica e a manutenção dos centros produtores, a coordenação e satisfação dos clientes e dirigir as atividades de projeção e implementação de projetos em infraestruturas e equipamentos. É abrangida por seis direções, nomeadamente a Direção de Aprovisionamento, a Direção de Despacho dos Sistemas Eléctricos, Direção de Exploração de Produção, Direção de Exploração da Distribuição, Direção Comercial e a Direção de Construção de Infraestruturas e Equipamentos., demonstrável na Figura 4.

Figura 4 - Organograma da empresa EDA



Fonte: EDA (2017b)

### 3.8. Gestão integrada da qualidade, ambiente e segurança

A Organização Internacional para a Padronização - ISO (*International Organization for Standardization*) é uma organização não governamental fundada em 1946, inicialmente localizada em Londres e posteriormente transferida para Genebra, constituída por cerca de 156 países. Esta organização objetiva a promoção da normatização de produtos e serviços para que a qualidade dos mesmos seja permanentemente aperfeiçoada, independentemente do tipo de produto ou do setor em específico. Estas normas são designadas de ISO. (ISO, 2016)

A ISO detém um conjunto de normas para o sistema de gestão da qualidade, contudo, e devido à certificação da empresa do âmbito do estágio, somente irá se proceder à clarificação e explicação da norma ISO 9001.

A SGS, S.A. (*Société Générale de Surveillance*) é a empresa que procede à certificação das empresas mundiais, constituída com cerca de 89.000 funcionários e com 2600 escritórios em todo o mundo. Na R.A.A., encontra-se sediada na Rua José do Canto, Rua José do Canto, 21- 1º Dto, Ponta Delgada. (SGS, 2020)

Procede-se à apresentação do seu logótipo na Figura 5.

Figura 5 - Sistema de gestão e qualidade do ambiente



Fonte: EDA (2017b)

A implementação deste sistema na EDA, S.A. conduziu a uma profunda reestruturação interna, à sistematização de processos e procedimentos, à transformação do *know how* individual em coletivo e à rentabilização dos meios disponíveis, humanos e materiais, o que permitiu oferecer um melhor serviço ao cliente. (EDA, 2017b)

A direção de exploração da produção, a direção da exploração da distribuição e a direção comercial foram as três direções da empresa em que foi efetivado este sistema. A primeira direção no âmbito da produção de energia em sistemas termoeletricos e na manutenção dos sistemas de produção; a segunda na área do planeamento e execução de subestações, linhas AT/MT e equipamentos de manobra, na análise de projetos para instalações particulares e de serviço público e viabilidades para operações urbanísticas e obras não sujeitas a licenciamento municipal; e a última direção na comercialização de energia, potência e serviços conexos.

### 3.9. Código de ética

De acordo com o Código de Ética do Grupo EDA (EDA, 2013), a crescente preocupação com a prestação da qualidade do seu serviço ocasionou a que o Grupo EDA concebesse um quadro de referência com o objetivo de clarificar as expectativas da organização em relação aos seus colaboradores, bem como de providenciar um conjunto de princípios

orientadores segundo os quais deverão conduzir quer os seus relacionamentos internos quer com entidades exteriores à empresa.

O Código de Ética do Grupo EDA nasceu derivado da necessidade da organização em providenciar um utensílio transversal a todos os seus colaboradores para garantir que em todas as ocasiões o seu comportamento seja o mais adequado e, conseqüentemente, reflita os valores morais e princípios adjacentes à organização.

No código de conduta estão patentes todos os princípios de ética do Grupo e de todos os seus colaboradores entre si e para com os seus colaboradores, clientes, comunidade e entidades reguladoras, nomeadamente: reconhecimento do mérito, equidade, eficiência, dever de informação, imparcialidade, objetividade, salvaguarda do património, desenvolvimento integrado, colaboração, lealdade, competência, diligência profissional, eficácia, seriedade negocial, integridade, urbanidade e cooperação.

### **3.10. Política da qualidade e ambiente**

Conforme a EDA (2017g), é um grande desígnio desta empresa fornecer eletricidade com modos e modelos de produção e distribuição que reduzem progressivamente os efeitos colaterais associados ao decurso do seu negócio.

Na execução da sua atividade, a EDA incorre em inúmeros impactes ambientais desfavoráveis ao meio ambiente, tais como: emissão de Gases com Efeito de Estufa (GEE) e, conseqüentemente, a alterações climáticas, deterioração da qualidade do ar e depleção da camada de ozono, depleção de recursos naturais, produção de resíduos e ruído, risco de contaminação dos solos, entre outros.

A produção da eletricidade é responsável por grande parte das emissões mundiais de dióxido de carbono ligadas à energia. Este facto confere uma responsabilidade acrescida à empresa, que desta forma se integra numa estratégia de carbono, quer através do Comércio Europeu de Licenças de Emissão (CELE), quer através da inclusão e aumento do uso de energia de base renovável no seu balanço energético. Consciente do seu impacto substancialmente negativo no meio ambiente, a EDA considera imperioso a gestão ambiental como parte integrante da sua estratégia interna, para isso a EDA implementou o Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, focalizando-se na melhoria contínua que detém como principal missão a satisfação dos seus clientes, através da disponibilização de um serviço de excelência, relativos à produção e fornecimento de energia elétrica salvaguardando a eficácia, eficiência e a proteção ambiental.

Do mesmo modo, a estratégia inerente à sua política de qualidade e ambiente é a de garantir o desenvolvimento sustentável de todas as partes interessadas por recurso à criação de valor.

A concretização da política da qualidade e ambiente é assente nos seguintes princípios orientadores, respetivamente: assegurar um adequado planeamento estratégico tendo por base o contexto da entidade e os riscos inerentes às atividades, cumprir com os requisitos regulamentares, estatutários e dos clientes, melhorar progressivamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente e prevenir os riscos associados às atividades do Grupo, identificar e gerir os aspetos ambientais, diretos e indiretos, associados às atividades desenvolvidas, dos quais se destacam o consumo de combustíveis fósseis, os efluentes líquidos e gasosos, de modo a reduzir o seu impacto na natureza, agilizar o envolvimento de todos os colaboradores, parceiros e restantes interessados, de forma a que atuam eticamente e exemplarmente no cumprimento de normas subjacentes.

Além das imposições ambientais legais impostas à entidade, a mesma providencia aos seus clientes inúmeras medidas de como podem reduzir o seu consumo de energia. São fornecidos aos clientes folhetos, apresentados conselhos no seu *site* e uma constante sensibilização por parte dos colaboradores da empresa para que os clientes adiram a medidas mais sustentáveis, como por exemplo a fatura eletrónica.

É exemplo disto o folheto de 2018, presente na Figura 6, cujo qual é distribuído anualmente aos clientes nas lojas comerciais e centros de energia. Além de informarem o consumidor sobre o produto que está a consumir, nomeadamente os recursos energéticos empregues na produção de energia elétrica, consciencializam e sensibilizam os impactos ambientais associados ao seu fornecimento. Incentivam o cliente a aderir à tarifa “Ciclo Semanal”, a adquirir um termoacumulador e a subscrever à fatura eletrónica de modo a diminuir as emissões e resíduos inerentes ao envio da fatura em papel.

Figura 6 - Folheto de 2018 Rotulagem de energia elétrica



Fonte: EDA (2017b)

No site da empresa são também apresentadas indicações de poupança de energia elétrica, tais como: desligar aparelhos televisivos e evitar dormir com eles desligados, advertência para a permanência de aparelhos em *standby* cujos quais continuam a consumir energia (cerca de 12%), a preferência para a aquisição de computadores portáteis que consomem menos energia, evitar deixar o telemóvel a carregar durante a noite uma vez que, mesmo apesar de a carga já estar completa, continua a gastar eletricidade, entre outros.

Realizando a síntese do capítulo, a empresa é considerada uma das maiores da R.A.A., apresentando como missão a prestação de um serviço de elevada qualidade, eficiência e o desenvolvimento económico e social do arquipélago. Procura acompanhar o evoluir dos tempos, para isto diversificando e apostando em novas vertentes de negócio. É maioritariamente detida pela Região Autónoma dos Açores, sendo o seu governo societário repartido por três órgãos. No que concerne ao impacto negativo que advém do normal decurso da sua atividade, procura reduzi-lo e sensibilizar os seus consumidores para a redução da sua própria pegada ecológica.

## CAPÍTULO IV – ENQUADRAMENTO REGIONAL

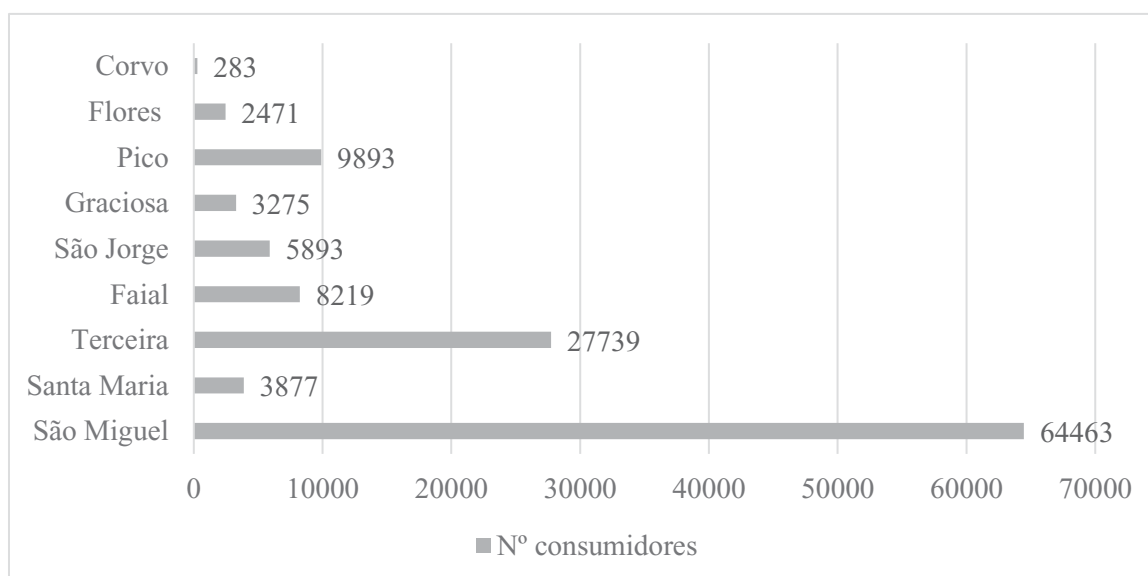
O presente capítulo propõe a caracterização do setor de energia elétrica na Região Autónoma dos Açores, pelo que, deste modo, procede-se à apresentação da evolução da procura de eletricidade, da oferta e à incidência reguladora a que a entidade se encontra sujeita.

### 4.1. Evolução da procura de eletricidade

O mercado de eletricidade na Região Autónoma dos Açores é caracterizado pela sua reduzida dimensão e dispersão ao longo das nove ilhas do arquipélago. (Relatório e Contas, 2017)

Em dezembro de 2019, estima-se que residiam na região cerca de 245 766 habitantes, sendo que o número de consumidores de energia elétrica perfazia um total de 126 113 indivíduos. De acordo com a Figura 7, é possível visualizar que o maior número de consumidores de eletricidade no arquipélago dos Açores localiza-se em São Miguel (64 463), sucedendo-se a Terceira (27 739), o Pico (9 893) e o Faial (8 219).

Figura 7 - Número de consumidores de energia elétrica nos Açores por ilha



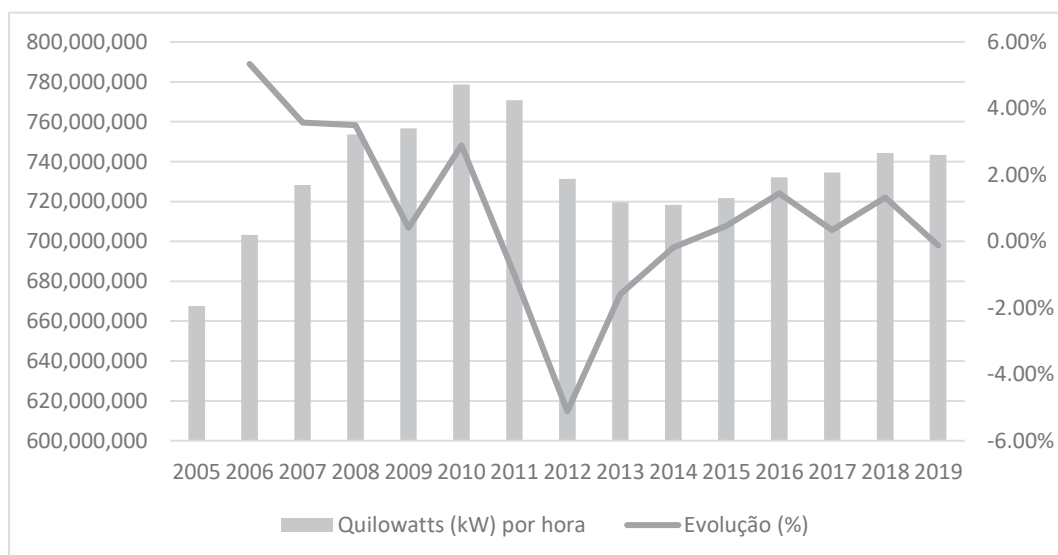
Fonte: Adaptado pelo autor com base no POEE (2019) da EDA S.A.

A ilha de São Miguel e a Terceira são responsáveis pelo consumo de 73,11% de energia elétrica, o que se coaduna com a densidade populacional face às restantes ilhas do arquipélago.

Os consumos de energia elétrica pela Região Autónoma dos Açores têm sofrido alterações ao longo dos últimos anos.

De acordo com a Figura 8, é possível constatar variações significativas e com quebras acentuadas em determinados anos. A partir de 2006, visualiza-se um decréscimo progressivo no consumo de eletricidade, com um pique abrupto em 2009, em comparação com o período homólogo. Em 2009, a evolução da procura variou em cerca de 0,404%, uma redução significativa face à variação da procura em 2008 de 3,493%. O decréscimo foi justificado pela empresa com base no ambiente de recessão económica mundial, respetivamente na confiança dos agentes económicos e nas condições de acesso ao crédito (Relatório e Contas, 2009). A partir de 2009, prossegue a redução do consumo registando-se em 2012 a maior quebra na procura dos últimos 15 anos, respetivamente de 5,114%, em consequência de uma conjuntura económica desfavorável. Entre 2012 e 2013 ocorreu uma redução na procura na ordem dos 1,5%, todavia menos significativa face ao período precedente. Em 2015 verifica-se um aumento na procura de 0,466%, evolução positiva que não ocorria desde os últimos quatro anos. A tendência de recuperação da procura só foi corroborada em 2015 e 2016, com variações de 1,441%. Por sua vez em 2018 a variação foi de 1,320%.

Figura 8 - Evolução do consumo de eletricidade nos Açores entre 2005 e 2019



Fonte: Adaptado pelo autor com base nos dados retirados do POEE da EDA S.A.

De acordo com a Tabela 2, a variação percentual em 2019 foi de menos 0,121%. O decréscimo foi justificado pela empresa com base nos efeitos da temperatura e o número de dias úteis, pelo que deteve impacto no consumo. (EDA, 2017d)

Tabela 2 - Evolução percentual da procura de energia entre 2006 e 2019 na Região Autónoma dos Açores

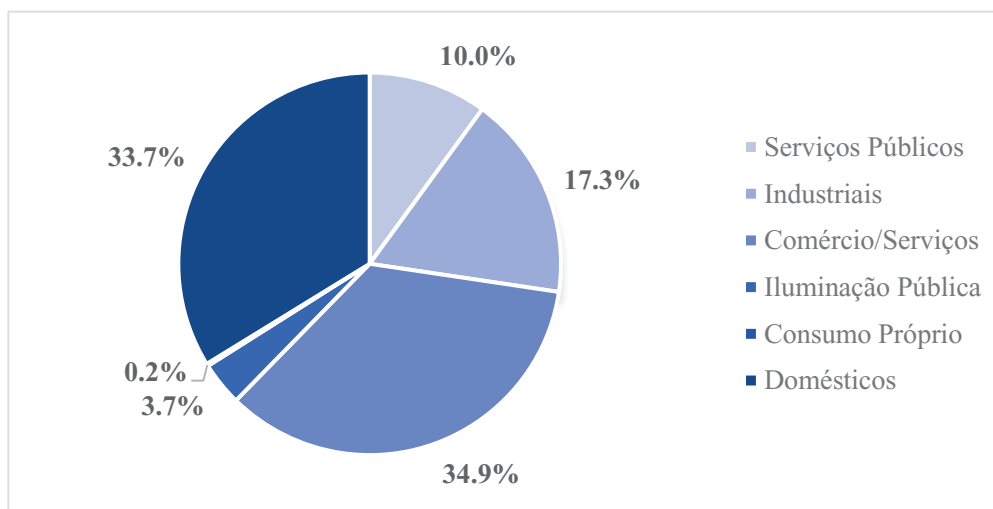
<b>Anos</b>	<b>Evolução (%)</b>
<b>2005</b>	
<b>2006</b>	5,340%
<b>2007</b>	3,569%
<b>2008</b>	3,493%
<b>2009</b>	0,404%
<b>2010</b>	2,893%
<b>2011</b>	-1,013%
<b>2012</b>	-5,114%
<b>2013</b>	-1,596%
<b>2014</b>	-0,184%
<b>2015</b>	0,466%
<b>2016</b>	1,441%
<b>2017</b>	0,340%
<b>2018</b>	1,320%
<b>2019</b>	-0,121%

Fonte: Adaptado pelo autor com base nos dados retirados do POEE da EDA S.A.

A estrutura de consumo de eletricidade no arquipélago subdivide-se nos serviços públicos, no comércio e serviços, na iluminação pública, nos industriais e no consumo próprio.

De acordo com a Figura 9, de janeiro a novembro de 2019, do consumo total destacaram-se predominantemente o peso do comércio e serviços com 34,9 %, o uso de domésticos que representam 33,7% e os industriais com 17,3%. Os serviços públicos, a iluminação pública e o consumo próprio representam cerca de 10,0%, 3,7% e 0,2% do total da estrutura de consumo.

Figura 9 - Consumo de energia elétrica por setor de janeiro a novembro de 2019 na R.A.A.



Fonte: Adaptado pelo autor com base nos dados retirados do POEE da EDA S.A.

Comparativamente a 2018, verificou-se um aumento no consumo de energia no setor dos Serviços Públicos de 0,4%, no Comércio e Serviços de 0,2% e nos Domésticos de 0,7%. Em contrapartida, o setor dos Industriais e da Iluminação Pública sofreu um decréscimo de 0,3% e de 0,4%.

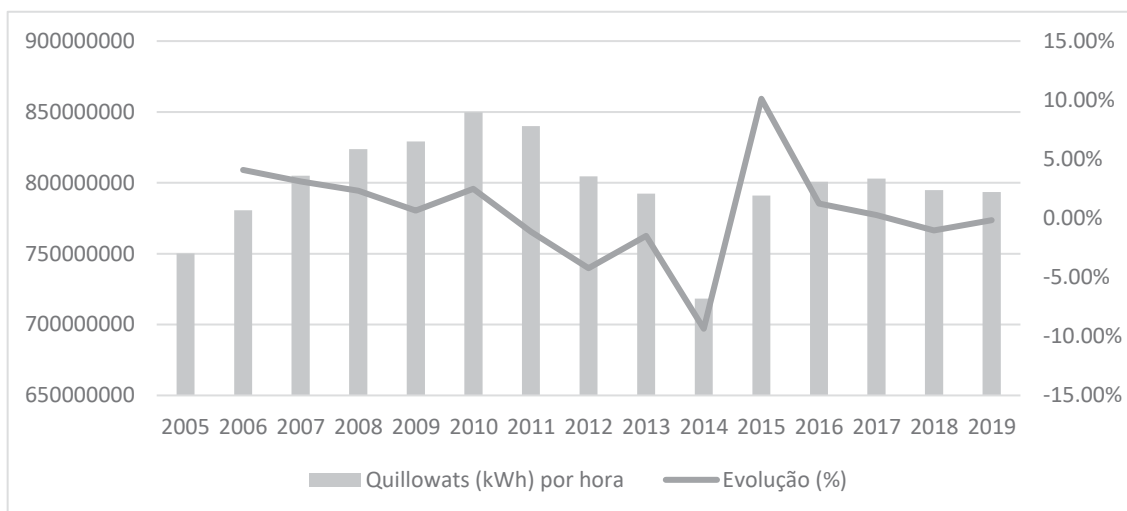
No que respeita à iluminação das vias públicas, a redução no consumo de energia elétrica justifica-se pelo facto de que se encontra em curso na região, uma campanha de substituição das tradicionais luminárias de vapor de sódio por LED, o que resultou numa redução da procura de energia elétrica neste segmento. (EDA, 2017d)

#### 4.2. Evolução da oferta de eletricidade

A estrutura de oferta de energia elétrica na Região Autónoma dos Açores é composta pela emissão de energia com base em origem térmica, hídrica, geotérmica, eólica, fotovoltaica e mini/microgeração.

Como é possível verificar na Figura 10, a oferta de energia elétrica sofreu um sucessivo decréscimo entre 2006 e 2011, sendo a variação negativa em 2011 no valor de 1,15%. Em 2012 ocorreu nova quebra significativa na ordem dos 4,22%.

Figura 10 - Evolução da oferta de eletricidade nos Açores



Fonte: Adaptado pelo autor com base nos dados retirados do POEE entre 2005 e 2019 da EDA S.A

Em 2019, e de acordo com a Tabela 3, a emissão de energia elétrica sofreu uma diminuição de menos 0,16%. O decréscimo foi justificado pela empresa com base na avaria de uma das turbinas da Central Geotérmica do Pico Vermelho que demorou cerca de dois meses a ser reparada.

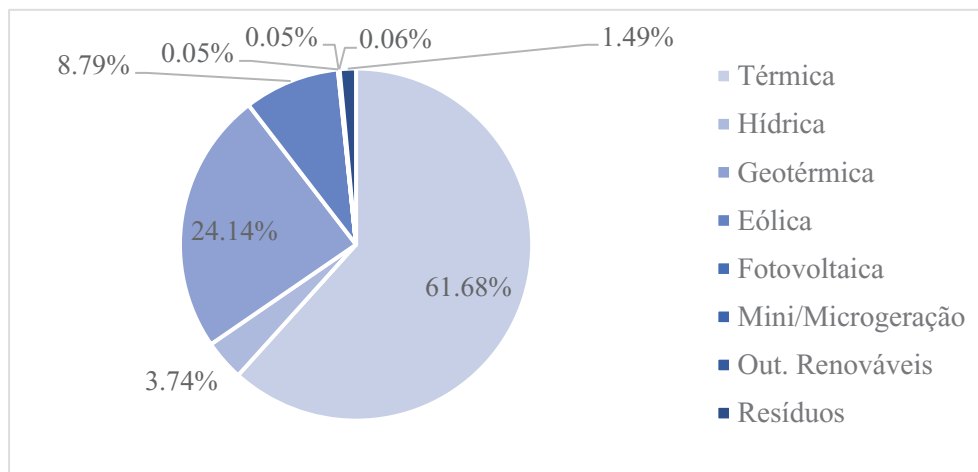
Tabela 3 - Evolução percentual da oferta no Arquipélago dos Açores entre 2005 e 2019

Anos	Evolução (%)
2005	
2006	4,08%
2007	3,10%
2008	2,33%
2009	0,65%
2010	2,50%
2011	-1,15%
2012	-4,22%
2013	-1,50%
2014	-9,35%
2015	10,12%
2016	1,23%
2017	0,27%
2018	-1,02%
2019	-0,16%

Fonte: Adaptado pelo autor com base nos dados retirados do POEE da EDA S.A. entre 2005 e 2019

Em 2019 e de acordo com a Figura 11, da oferta total de energia elétrica no arquipélago dos Açores, a emissão de energia térmica representa cerca de 61,68%, seguindo-se a geotérmica com 24,14% e a eólica com 8,79%.

Figura 11 - Emissão de energia elétrica em 2019 por tipo de fonte



Fonte: Adaptado pelo autor com base nos dados retirados do POEE da EDA S.A. de 2019

### 4.3. Regulação económica

Na R.A.A., as tarifas de eletricidade são fixadas anualmente pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, não possuindo a Electricidade dos Açores S.A. autonomia para alteração das mesmas.

A sua fixação é efetuada por recurso ao Regulamento tarifário, onde, além constar a metodologia a aplicar na determinação do nível de proveitos a proporcionar por cada tarifa, caracteriza a metodologia de cálculo tarifário e o modo de determinação da estrutura das tarifas.

Em Portugal Continental, os preços de eletricidade são determinados pelo mercado liberalizado, em consequência da extinção das tarifas reguladas decorrentes das diretivas do mercado interno de energia.

Os princípios de liberalização do setor elétrico, ocorridos no continente não se aplicam à R.A.A, considerando que a Diretiva 2009/72/CE, cuja qual estabelece as regras comuns para o mercado interno da eletricidade, foi parcialmente derogada ao abrigo do estatuto de pequena rede isolada, tendo o Regulamento Tarifário de 2007, inscrito no Artigo 158º, n.º.3, que a estrutura de preços das tarifas de venda a clientes finais da R.A.A. em MT, BTE E BTN deverá ser equivalente à estrutura de preços de venda a clientes finais de Portugal Continental.

Para efeitos da diretiva anteriormente referida, a mesma define pequena rede isolada como uma rede cujo consumo anual, em 1996, tenha sido inferior a 3 000 GWh e em que menos de 5% do consumo anual seja obtido por interligação a outras redes.

As tarifas a cobrar aos consumidores são reguladas de acordo com o Regulamento Tarifário (RT), aprovado pela ERSE, o qual define os proveitos permitidos às empresas do setor elétrico a recuperar pelas tarifas de eletricidade, estabelece a estrutura tarifária, os procedimentos de fixação das tarifas, a alteração e publicitação de tarifas, e, ainda, as imposições e procedimentos de prestação de informação para com a entidade reguladora. (Regulamento Tarifário, 2018).

Resumidamente podemos verificar que o mercado de eletricidade na R.A.A. é caracterizado pela sua reduzida dimensão e dispersão, pelo que a ilha de São Miguel e Terceira representam a maioria do consumo total de eletricidade. Demonstrou-se ainda as variações significativas que ocorreram nos últimos quinze anos na procura e na oferta de eletricidade do arquipélago e o modo como estes são repartidos. Ademais a entidade que estabelece os preços a aplicar pela empresa e a razão pela os princípios de liberalização praticados em Portuga Continental não se aplicam ao arquipélago.

## **CAPÍTULO V – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO**

No decurso do estágio foram desenvolvidas uma coletânea de atividades associadas à área de gestão de dívida, sendo que umas foram definidas à partida e outras foram sendo estabelecidas ao longo do estágio.

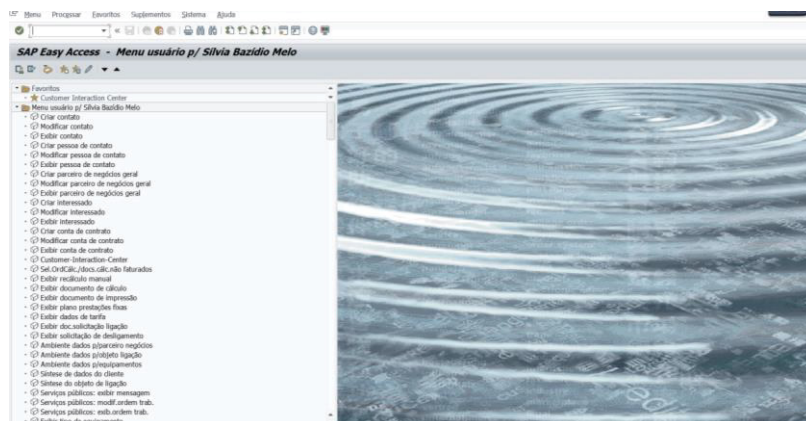
O capítulo V consiste assim na descrição de todas as tarefas que foram executadas ao longo dos nove meses, cruciais para o desenvolvimento de competências profissionais e interpessoais. Assim, procede-se à sua enumeração, respetivamente:

1. Monitorização de contratos encerrados com dívida, incluindo o contacto com o cliente;
2. Monitorização de contratos ativos com dívida, incluindo o contacto com o cliente;
3. Providenciar a clientes com contabilidade organizada informação de conta corrente;
4. Monitorização do cumprimento de planos de pagamento;
5. Monitorização da dívida referente à venda de termoacumuladores elétricos, incluindo o contacto com o cliente;
6. Interpelação de dívida de clientes BTN;
7. Emissão de referências expresso.

Inicialmente foi providenciado pela chefia o procedimento de trabalho respeitante à monitorização de dívidas de contratos encerrados (primeira atividade a ser desempenhada), bem como o regulamento das relações comerciais. Ambos os documentos foram fundamentais não só para a familiarização de conceitos subjacentes ao grupo de atividade, mas de toda a base legal inerente ao processo.

Posteriormente, e após obtenção do equipamento informático, senhas de acesso e telefone, tanto a chefia como os colegas da área auxiliaram na compreensão do sistema informático, nomeadamente o *SAP IS-U*, programa este ilustrado na Figura 12.

Figura 12 - Ilustração do programa utilizado – *SAP IS-U*



Fonte: *Print screen* do sistema informático SAP IS-U

As tarefas a seguir apresentadas serão descritas segundo a sua ordem de execução ao longo do estágio.

### **5.1. Monitorização de contratos encerrados com dívida**

A monitorização de contratos encerrados com dívida constitui-se como a primeira atividade a ser desempenhada por mim.

Preliminarmente foi providenciado pela chefia o Procedimento de Trabalho – PR37COMEL (02) que possui como intuito o tratamento de contratos com dívida ou crédito. O procedimento pretende definir a metodologia a adotar na gestão e controlo de contratos encerrados com dívida ou crédito, e de identificar as situações de exceção que possam abranger contratos ativos. Devido a termos de confidencialidade não será apresentado no presente relatório.

Os contratos encerrados consistem em contratos celebrados entre o cliente e a empresa, sendo que não continua a ser fornecida energia elétrica ao local.

De acordo com o Regulamento das Relações Comerciais (2019), o fornecimento de energia elétrica pode ser interrompido por facto imputável ao cliente, como por exemplo, por incumprimento de liquidação das suas faturas de energia no prazo estipulado, por vontade própria do cliente, por encerramento/averbamento do contrato ou por caducidade do contrato.

Denota-se no presente capítulo a necessidade de se abordar o ciclo de exploração de uma empresa.

De acordo com Neves (2020), o ciclo de exploração diz respeito às atividades e decisões no âmbito dos aprovisionamentos, produção e comercialização. As operações realizadas neste ciclo conduzem aos consumos e obtenção de recursos da empresa que irão corresponder aos gastos (perdas) e rendimentos (ganhos) no âmbito da operacionalização da demonstração de resultados.

No caso da monitorização de contratos encerrados, estes correspondem a perdas no âmbito da comercialização da eletricidade por parte da EDA S.A. dado que estes são contratos para onde foi providenciada energia elétrica, contudo não se conseguiu obter a cobrança da eletricidade fornecida, pelo que a área de atividade procura contactar os respetivos titulares do contratos e alcançar um acordo entre as partes de modo a minimizar as perdas de faturação e o envio destes montantes para dívidas incobráveis.

Para a execução da presente tarefa foi disponibilizado pela chefia uma listagem de dívida, em formato *Excel*, com o intuito de interpelar os clientes.

Posteriormente, e uma das fases cruciais que antecede a abordagem ao cliente, reside na preparação do ficheiro *Excel*. Em primeiro lugar verifica-se a eventual existência de um contrato ativo associado ao contribuinte do cliente. Esta fase é fundamental pois tanto a abordagem como o envio de carta são realizados de modo díspar, sendo que os envios de cartas de interpelação de dívida de contratos encerrados com contratos ativos não foram por mim.

Após a identificação dos clientes que apenas possuem dívida em contratos encerrados, procedeu-se à criação de cinco colunas com dados, como o contato telefónico, a morada, o *email*, observações da empresa e observações do cliente. Na coluna “observações da empresa” colocou-se o local de consumo e a data de desligamento do contrato. A coluna “observações do cliente” somente foi preenchida após o contato com o cliente, onde se registou o dia de contato, o modo (se por *email* ou telefone) e a data de regularização que o cliente comunicou que iria liquidar a quantia, bem como o local, ou seja, se regularizaria nas lojas comerciais, centros de energia ou na RIAC (Rede Integrada de Apoio ao Cidadão).

Um dos procedimentos essenciais e advertidos pelos superiores foi a confirmação da quantia por regularizar na conta corrente do cliente. Isto porque a monitorização de contratos é um procedimento em constante transmutação, ou seja, entre a data de retirada

do relatório e a reivindicação da dívida, o cliente poderá já ter-se deslocado às lojas comerciais, centros de energia ou ter regularizado as faturas através da solicitação de uma referência de pagamento.

Identificadas e verificadas todas as circunstâncias, dá-se seguimento à primeira fase de abordagem, que poderá ser por telefone ou *email*. Nesta fase deu-se conhecimento ao cliente do montante que se encontra por regularizar e solicita-se a sua liquidação, sendo que quando foi pedido pelo cliente foram enviadas as segundas vias através de *email*.

Na impossibilidade de contactar os clientes por telefone ou *email*, como por exemplo quando não existe email ou o número de telefone não se encontra atribuído, foram elaboradas de cartas de interpelação de dívida.

Para a elaboração das cartas, foi providenciado uma minuta, sendo necessário a introdução dos seguintes dados, respetivamente:

- Morada e o local de consumo;
- O número do contrato encerrado;
- O número de faturação e os devidos montantes de cada fatura de energia por liquidar;
- A data de envio;
- O nome do cliente, a morada, o código e o concelho;

Após a introdução das informações anteriormente indicadas, criou-se, através do programa *Edoclink*, uma distribuição onde foi gerada um número de RCDEE, pelo que o mesmo foi introduzido na carta.

O RCDEE, como é possível verificar na Figura 13, é um sistema informático de comunicação interna entre colaboradores da empresa com o intuito de armazenar, gerir, controlar, organizar e acompanhar todos os documentos inerentes a um determinado processo.



No segundo caso, registou-se tanto no RCD como no *Excel* o acordo de pagamentos e verificou-se mensalmente se o plano estava a ser cumprido.

Na terceira e última situação, logo após a constatação que o cliente não efetuou o pagamento na data estipulada, foram remetidas todas as segundas vias das faturas em dívida, os contratos e o extrato da conta corrente atualizada para a chefia para em seguida serem interpelados pelo departamento jurídico.

No caso em que a carta e o aviso de receção foram devolvidos sem assinatura do cliente foram remetidos, igualmente, para a chefia as segundas vias das faturas em dívida, o contrato do cliente e o extrato de dívida da conta corrente para ser interpelado pela via judicial.

## 5.2. Monitorização de contratos ativos com dívida

Um contrato ativo com dívida é um contrato cujo qual é fornecido energia elétrica ao detentor do local de consumo.

No âmbito da presente tarefa torna-se ainda necessário proceder-se novamente à referenciação do ciclo de exploração de uma empresa, designadamente ao rácio utilizado para se medir a celeridade do prazo médio de recebimentos. De acordo com Neves (2020), o rácio é o seguinte:

$$\text{Prazo médio de recebimentos} = \frac{\text{Clientes}}{\text{Vendas e serviços prestados} * (1 + t_{IVAV})} \times 365$$

Pinho e Tavares (2005) referem que este ciclo se inicia com a produção e termina com a venda dos produtos acabados.

Na área de atividade de estágio, um dos objetivos principais é o de reduzir ao máximo este rácio seja pelo envio de emails aos clientes a informar a dívida, seja pelo contacto personalizado pelo telefone ou pelo envio de cartas a clientes.

Inicialmente foi fornecida uma listagem com um conjunto de entidades públicas que possuíam faturas de energia em atraso. Esta listagem é retirada através do sistema informático *SAP IS-U* e transposta para *Excel*, posteriormente remetida para mim pelas chefias.

Após a receção do ficheiro, procedeu-se à sua formatação e anotações consideradas essenciais para informar o cliente sobre a dívida. As anotações iniciais consistem no contato telefónico, na morada, a existência de email e o número do contador.

Logo após o contato telefónico, registou-se a data do contato estabelecido com a entidade, o tipo de comunicação efetuada (por *email* ou telefone) e o que foi informado pelas entidades no que concerne ao pagamento das faturas vencidas. O procedimento, não obstante, a sua simplicidade, demonstrou-se imprescindível para o desempenho, registo e organização da tarefa; quer para fazer face às questões colocadas pela chefia quer para controlar as datas que foram comunicadas pelas entidades para receção das quantias em atraso. Nos casos em que ocorreu a solicitação do envio das segundas vias das faturas, as mesmas foram remetidas por *email* à entidade.

Semanalmente, procedeu-se ao controlo e registo da regularização das faturas de eletricidade, para isto conciliando a visualização da conta corrente e o registo em *Excel* (colocando-se data e o modo de pagamento).

Na constatação das entidades atribuídas que não respeitaram a data limite de pagamento, estas foram novamente contactadas. As que novamente se averiguaram que não voltaram a respeitar as datas estipuladas, as situações das mesmas foram remetidas por *email* aos superiores.

#### **5.4. Reporte de mapa de dívida**

No final de dezembro de 2019, a chefia atribuiu a tarefa de enviar o mapa de dívida a entidades públicas (extrato de conta corrente com as faturas em dívida vencidas) em consequência do encerramento do período contabilístico que corresponde ao fecho de contas de uma empresa.

A presente atividade foi-me incumbida para que existisse concordância entre o registado na contabilidade dos organismos públicos e as faturas vencidas presentes em sistema, assim todas as faturas relativas ao ano transato estariam lançadas no sistema das mesmas e processadas para pagamento.

Para isto foi necessário retirar o mapa de dívida do programa informático e, em seguida, formatar o ficheiro de *Excel*. No presente ficheiro constavam as faturas vencidas e não liquidadas, o número das faturas, o número do documento oficial, o valor e número do contrato. Adicionou-se a morada, o local de consumo e procedeu-se à segmentação dos números de cliente (cada número de cliente corresponde a um serviço diferente).

Estabelecido o contato telefónico e enviado o email à respetiva entidade, solicitou-se a confirmação das faturas em dívida constantes no *Excel* e, quando requerido pela mesma, foram remetidas segundas vias das faturas.

#### **5.4. Monitorização de planos de pagamento**

A presente tarefa foi atribuída pela chefia tendo em conta que três entidades públicas solicitaram o pagamento das suas faturas através de um plano de pagamento.

A reivindicação de uma das dívidas foi executada por mim, tendo-lhe sido fornecida informação sobre as faturas em atraso e enviadas as segundas vias da fatura, conforme solicitação.

A execução desta tarefa exigiu a agregação de duas ferramentas de trabalho, o sistema informático e o *Excel*, desta forma registando a dívida atual ao momento de execução do acordo de pagamento e, posteriormente, conciliando a análise entre o cumprimento do plano de pagamento e informando o cliente sobre a faturação corrente (não liquidada) subsequente à elaboração do acordo.

De forma a facilitar o seu controlo, foram elaborados dois ficheiros de *Excel*, sendo que um enquadrava as entidades que detinham os seus contratos de fornecimento de energia domiciliados à sua conta bancária, ou seja, por débito direto, e outro que continha as entidades que realizavam a regularização das suas faturas através de outra modalidade de pagamento.

A segmentação da monitorização dos planos de pagamento sucedeu-se da presente forma tendo em conta que, por débito direto, a prestação é enviada ao banco do cliente, sendo necessário o acompanhamento do cumprimento da liquidação das prestações através do sistema informático e registando em *Excel*. Deste modo, será apresentada a seguir a Tabela 4, cuja qual a título exemplificativo e com valores hipotéticos, utilizada para realizar este tipo de procedimento.

Tabela 4 - Ilustração do acompanhamento de um plano de pagamento com débito direto

<i>Nº de cliente</i>	XXX1	XXX2	<i>Total em dívida</i>	<i>Valor Total das Prestações</i>
<i>Nº do contrato</i>	YYYYYYYYY1	YYYYYYYYY2		
<i>Total do valor em dívida</i>	5 061,34 €	93,51 €	5 154,85 €	

<i>Dt. vencimento</i>				<i>Mont. Liquidado</i>
20/01/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	428,00 €
20/02/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	428,00 €
20/03/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	428,00 €
20/04/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	
20/05/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	
22/06/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	
20/07/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	
20/08/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	
21/09/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	
20/10/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	
20/11/2020	421,00 €	7,00 €	428,00 €	
21/12/2020	430,34 €	16,51 €	446,85 €	
<i>Total</i>	<b>5 061,34 €</b>	<b>93,51 €</b>	<b>5 154,85 €</b>	<b>1 284,00 €</b>

A análise do débito da prestação é realizada ao fim de cinco dias da data de vencimento, tendo em conta que é o tempo necessário para que o banco devolva informação sobre o débito da quantia em questão. O banco poderá devolver a prestação e comunicar que o débito foi realizado ou não, apresentando duas razões para não ter sido liquidado, nomeadamente: a prestação ter sido devolvida pelo facto de não existir saldo na conta ou o saldo ser insuficiente, ou não existir autorização para o débito bancário ser realizado. Verificada a liquidação da prestação, procedeu-se ao registo no ficheiro *Excel* da liquidação da prestação.

Durante o decorrer da presente monitorização, apenas uma prestação foi devolvida pelo banco, tendo o cliente sido informado previamente e concedida autorização para o reenvio da prestação ao banco, reenvio este solicitado e executado pelo superior.

Por outro lado, a monitorização das entidades em que o contrato não estava domiciliado à conta bancária foi executado de modo semelhante, no entanto com determinados aspetos diferenciados.

Cerca de cinco dias antes da data limite de pagamento, foi remetido um *email* sobre a aproximação da data de vencimento das prestações para a entidade em causa. Se

porventura fosse averiguada a existência de faturas em dívida, os mesmos seriam informados e solicitados para o pagamento das respetivas no prazo de uma semana.

No dia subsequente à data de vencimento da prestação, após análise à conta corrente, foram registados no ficheiro de *Excel*, de acordo com a Tabela 5 (valores hipotéticos), a data de regularização e qual o modo de pagamento utilizado.

Tabela 5 - Ilustração do acompanhamento de um plano de pagamento sem débito direto

<i>N.º de cliente</i>	XXX1	<i>Valor total das Prestações</i>	<i>Pagamento</i>	<i>Dt. Limite Prestação</i>
<i>N.º de Prestações</i>	9			
<i>N.º do contrato</i>	XXXXXX			

<i>Dt. vencimento</i>		<i>Mont. Liq.</i>	<i>Dat. de Reg</i>	<i>Aviso</i>	<i>Modo de Pagamento</i>
26/09/2019	207,00 €	207,00 €	26/09/2019	-	Cheque
14/10/2019	207,00 €	207,00 €	09/10/2019	-	Cheque
14/11/2019	207,00 €	207,00 €	11/11/2019	-	Cheque
16/12/2019	207,00 €	207,00 €	18/12/2019	-	Cheque
14/01/2020	207,00 €	207,00 €	15/01/2020	13/01/2020	Cheque
14/02/2020	207,00 €	207,00 €		-	Cheque
16/03/2020	207,00 €	207,00 €		12/03/2020	Cheque
14/04/2020	207,00 €				Cheque
14/05/2020	208,61 €				Cheque
<b>Total</b>	<b>1 864,61 €</b>	<b>1 449,00 €</b>			

A monitorização dos planos de pagamentos cuja conta contrato não se encontra domiciliada são de execução mais exigente, pelo motivo de ser necessário avisar o cliente da data limite de pagamento a cada prestação, existindo por vezes mais de 10 prestações, e um dia após o seu vencimento verificar se a dívida foi regularizada.

Em ambos os ficheiros utilizei o auxílio do *Microsoft Outlook* para organizar e avisar sobre a aproximação das datas de vencimento dos clientes.

### **5.5. Monitorização de dívida referente à venda de termoacumuladores e contato com o cliente.**

A monitorização de dívida relativa à aquisição de termoacumuladores pelos clientes decorreu no fim de janeiro de 2020.

Na execução da tarefa demonstrou-se necessário o conhecimento dos vários modelos de termoacumuladores existentes e a capacidade associada a estes.

De forma sucinta, o termoacumulador consiste num sistema de aquecimento de águas sanitárias que utiliza energia elétrica ao invés do tradicional uso de gás utilizado pelas famílias. Através de um estudo conduzido pela entidade constaram que, em média, uma família açoriana que opte por um equipamento elétrico em detrimento dos aparelhos a gás, pode reduzir em cerca de 20% os custos para o aquecimento da água.

Os termoacumuladores comercializados pela EDA, conforme a Figura 14, são de duas marcas e em três modelos diferentes, nomeadamente:

- Ariston Velis, com capacidade de 50L, 80L e 100L;
- Vulcano Primeaqua, com capacidade de 75L, 100L e 150 L;
- Ariston Lydos Hybrid, com capacidade de 100L.

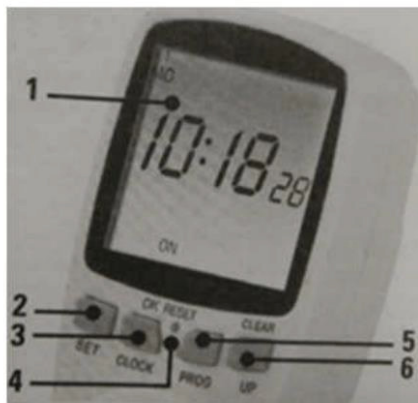
Figura 14 - Termoacumuladores comercializados pela EDA S.A.



Fonte: [www.eda.pt](http://www.eda.pt)

Na comercialização destes equipamentos pode ser vendido em conjunto um Kit Extra Conforto que consiste por uma torneira termostática e por cinco redutores de caudal que se aplicam nas torneiras da habitação de forma a conferir uma maior disponibilidade de água, menos consumo de energia e uma maior segurança, bem como uma tomada relógio, como é possível visualizar na Figura 15.

Figura 15 - Tomada relógio



Fonte: [www.eda.pt](http://www.eda.pt)

A aquisição deste equipamento é comparticipada pela EDA, até 100€, independentemente da opção de montagem pelos clientes que disporão para os efeitos das seguintes modalidades, nomeadamente:

- O cliente adquire o termoacumulador elétrico à empresa e responsabiliza-se pela sua instalação;
- O cliente adquire o termoacumulador e a EDA, a pedido do cliente, instala o equipamento de acordo com o orçamento elaborado para o efeito;
- O cliente compra o termoacumulador a outras entidades, responsabilizando-se o cliente pela instalação do aparelho.

A elaboração da tarefa iniciou-se pela retirada do relatório do programa do *SAP IS-U* com a listagem de todos os clientes com planos de pagamento ativos e planos de pagamento desativados. O relatório continha os números dos parceiros de negócios, ou seja, o número atribuído a um cliente, os seus nomes, os montantes em dívida, a data de lançamento da fatura e de vencimento, o número de documento oficial e o número da fatura.

Após a sua formatação, considerei necessário colocar cerca de cinco colunas, nomeadamente a “Situação”, “Observações da empresa”, “Observações do cliente”, “Contatos telefónicos” e “Email”.

Na coluna – “Situação” – tornou-se necessário colocar três designações, respetivamente, “Plano de pagamento em dia”, “SEPA DD – Plano de pagamento em dia” e “Termoacumulador” seguido da marca do equipamento. A primeira designação consiste em clientes cuja conta contrato, conta onde se encontra registado o equipamento do

cliente, não se encontra domiciliada ao seu banco, mas o cliente cumpre o seu acordo de pagamento e regulariza-o mensalmente nas lojas da empresa, centros de energia ou nos postos da RIAC. A segunda designação consiste em clientes que cumprem com o seu acordo, porém o pagamento das suas prestações é realizado através da sua conta bancária, ou seja, o sistema SEPA (*Single Euro Payments Area*), que segundo o Banco de Portugal (2020) são um serviço de pagamento que proporciona ao cliente bancário (devedor) realizar os seus pagamentos periódicos através de uma autorização de débito na sua conta bancária, previamente entregue ao credor. A terceira e última denominação baseia-se nos clientes que ou não pagaram o seu equipamento, ou o seu plano de pagamento foi desativado e não liquidaram o remanescente, quer na totalidade quer na não solicitação de reativação do seu acordo.

Os últimos clientes, nomeadamente cujos termoacumuladores se encontravam em dívida, foram, inicialmente, o alvo principal na execução da minha tarefa. Posteriormente, os clientes que cumpriam o seu plano de pagamento recorrendo aos estabelecimentos físicos foram alvo de contato telefónico, sendo que o motivo será explicado nos próximos parágrafos.

Na última atribuição, considerei necessário colocar para cada cliente qual o modelo do equipamento que foi adquirido e as suas quantidades, por exemplo “Termoacumulador Velis 100 L”, e na coluna a seguir as observações realizadas por mim que achei fulcrais previamente ao contato telefónico com este, nomeadamente o motivo pelo qual o plano tinha sido desativado, o número de prestações e o valor da fatura inicial a liquidar. O plano de pagamento pode ser desativado por dois motivos, cujos quais elenco a seguir:

- 1) A prestação não foi debitada, no caso em que a conta contrato estava domiciliada, mas a prestação foi devolvida pelo banco; ou
- 2) A prestação não foi regularizada nas lojas, centros de energia ou na RIAC, no caso em que os clientes se deslocam às lojas para proceder ao pagamento das respetivas.

No caso em que a prestação é devolvida pelo banco, poderá ser devolvida por três razões, sendo comunicadas pelo banco do cliente, a prestação pode ter sido devolvida pelo facto de não existir saldo na conta ou o saldo ser insuficiente para o débito da prestação, não existe autorização de débito bancário, ou ocorreu o cancelamento do débito por instruções do cliente ao seu banco.

Por fim, nas três últimas colunas, colocou-se o número de telefone, se o cliente possuía email e na coluna “Observações do cliente” para registrar o dia em que foi contatado e possíveis anotações da conversação telefônica estabelecida, nomeadamente a data do contato telefônico, o tipo de contato (se por telefone ou *email*), o dia em que o cliente irá se dirigir às lojas, ou se não foi possível entrar em contato com o próprio.

Com isto, foi verificado no *SAP IS-U* se as quantias presentes no ficheiro coincidiam com os montantes do software da empresa. Isto é essencial dado que todas as tarefas desempenhadas na área são dinâmicas, ou seja, o cliente já pode ter-se deslocado a uma das lojas a fim de regularizar a situação.

Em todas as atividades desenvolvidas, esta preparação, precedente ao contato com o cliente, é essencial uma vez que permite responder de forma rápida e concisa a quaisquer dúvidas que possuam, ou, caso não atenda na hora e liguem de volta, detendo já todos os detalhes associados à sua compra e ao acordo que foi celebrado entre a empresa e o cliente.

Quando foi estabelecido o contato por telefone, informou-se que o plano de pagamento foi desativado e é necessário que se desloque o mais brevemente possível a uma das lojas da empresa a fim de regularizar a sua situação, quer através da reativação do seu acordo de pagamento, quer através da liquidação da totalidade do valor em dívida.

Quer a elaboração dos planos de pagamento, quer a reativação não foi executada por mim, todavia no caso em que o cliente solicitava a reativação do seu acordo informou-se que teriam de liquidar as prestações em atraso para tal ser possível.

Ao longo do mês, registaram-se, noutra separador do ficheiro, os clientes que se dirigiam às lojas e solicitavam a reativação. Sendo que no fim do mês se procedeu à análise da quantia total que foi liquidada e à quantia liquidada dos clientes cujo plano foi desativado e pagaram na totalidade.

Ao longo do decorrer do estágio, foram retirados mensalmente os relatórios referentes à dívida de termoacumuladores, tendo sido abordados novamente os clientes que nos meses anteriores não efetuaram a regularização da dívida referente ao seu equipamento.

## **5.6. Interpelação de dívida a clientes BTN**

Em meados de abril, foi providenciada uma listagem de clientes denominados de clientes BTN, ou seja, consumidores em que o fornecimento de energia elétrica é efetuado em Baixa Tensão Normal com potência contratada inferior ou igual a 41,4 kVA (domésticos e pequenos negócios).

O propósito do ficheiro disponibilizado consistiu na interpelação de dívida a clientes com faturas em dívida anteriores ao período pré-pandemia, ou seja, com data de vencimento anterior a 13 de março.

Tal situação ocorreu em virtude da atual crise de saúde pública resultante do COVID-19, tendo sido decretado a 18 de março de 2020 o estado de emergência em Portugal o que conduziu ao encerramento de todos os serviços considerados não essenciais.

A maior parte das empresas açorianas foram encerradas durante este período, pelo que a EDA, apesar de limitada nas suas ações, decidiu diferir as faturas com data de vencimento o dia 13 de março até ao dia 30 de junho, além de ter suspenso todos os cortes a partir de 1 de março de 2020.

Posto isto, a área foi informada para efetuar somente interpelação de faturas com data de vencimento anterior à supramencionada.

O contato com os clientes baseou-se através do envio por *email* do saldo em dívida, para isto conciliando a análise da conta corrente (para efeitos de validação do saldo devedor) e o ficheiro de *Excel* disponibilizado. Durante a análise à conta corrente do cliente ocorreram cerca de três situações, respetivamente:

1. Saldo devedor (faturas em dívida anteriores a 13 de março);
2. Saldo credor;
3. Saldo credor < Saldo devedor.

Primeiramente, procedeu-se à interpelação dos clientes com dívida anterior à data de prorrogação, pelo que foi registado no ficheiro de *Excel* o dia em que o cliente foi interpelado, o valor atual da dívida e guardado o *email* de interpelação numa pasta da área.

Na segunda situação, o cliente possuía unicamente saldo credor em conta corrente. Para se proceder à sua devolução foi, em primeiro lugar, validado através do número de identificação fiscal se detinha dívida em outro número de cliente. Após a sua respetiva validação, foi enviado *email* ao titular do contrato a solicitar o seu comprovativo bancário de IBAN. Em seguida à sua receção, o mesmo foi remetido para o colaborador responsável pelas devoluções de créditos a clientes. Na vigente atividade são consideradas essenciais duas etapas que de modo algum devem descurar da sua devida atenção, nomeadamente: verificação da existência única de saldo credor associado ao seu número de identificação fiscal e a validação da titularidade entre o detentor do titular do contrato celebrado com a EDA e o titular do comprovativo bancário de IBAN.

Por fim, o caso em que o cliente possui um saldo credor inferior ao saldo devedor. Neste cenário realizou-se o encontro de contas e informou-se ao respectivo que a sua fatura vincenda foi abatida parcialmente, pelo que teriam de solicitar uma nova referência de pagamento aquando da sua liquidação.

Caso o consumidor solicitasse explicações, as mesmas foram fornecidas, como por exemplo a data da fatura em dívida, o modo de pagamento e a possibilidade de regularizar a quantia em dívida através de um plano de pagamento.

### **5.7. Emissão de referências expresso**

Em meados de março, obtive a oportunidade de participar numa ação de formação sobre “Referências Expresso”. As “Referências Expresso” consistem em referências de pagamento por recurso ao *MBWAY* ou Multibanco, cujas quais são geradas quando a fatura original se encontra vencida, ou seja, após os dados de pagamento constantes na mesma já não se encontrarem válidos.

Neste subcapítulo torna-se importante entender o conceito do ciclo de tesouraria de uma empresa. As operações de tesouraria visam gerir a caixa, depósitos bancários e equivalentes de caixa, assim como assegurar a cobertura financeira a curto prazo através de financiamentos. (Neves, 2020)

Pinto et al. (2006) referem que a gestão de tesouraria procura conciliar os recebimentos, os pagamentos e as disponibilidades, ou seja, todos os recursos afetos à atividade corrente de uma empresa.

A tesouraria poderá ser uma tesouraria ativa ou passiva. A tesouraria ativa corresponde aos ativos líquidos e quase líquidos. Como por exemplo, caixa e depósitos bancários e outras rubricas que poderão ser convertíveis em liquidez até 12 meses da data do balanço.

A tesouraria passiva diz respeito ao passivo imediato ou quase imediato que resulta de decisões de financeira. Deve, por isso incluir todas as contas a pagar num prazo até 12 meses da data do balanço. (Neves, 2020)

Dentro deste âmbito, a emissão de referências multibanco constituem-se como parte integrante da tesouraria líquida, na medida em que visa gerir e cobrar os pagamentos efetivados pelos clientes a curto prazo.

No início de julho foi concedida à área de atividade a autorização para a emissão de referências multibanco.

A referência de pagamento é emitida através do programa *SAP IS-U* e poderá ser remetida ao cliente através de *sms*, *email* ou por meio de impressão.

Este recente método introduzido pela empresa proporcionou aos seus clientes uma maior facilidade e segurança de pagamento de faturas vencidas, não implicando a obrigatoriedade de deslocar-se fisicamente a uma loja ou centro de energia para realizar a sua liquidação.

Decorrente do processo de interpelação de dívida, os próprios clientes solicitavam através de *email* ou telefone uma referência para regularização da fatura em dívida. No caso em que o contato foi estabelecido por telefone, primeiramente procedeu-se à confirmação prévia com o cliente dado que a referência detém com validade as 23h00 do próprio dia em que é emitida. Caso contrário teria de entrar em contato com a empresa posteriormente.

Em suma, neste capítulo são descritas as atividades realizadas ao longo do estágio e circunscreveram-se a quatro grupos principais: monitorização e interpelação de dívida de contratos encerrados, monitorização e interpelação de dívida de termoacumuladores, monitorização e interpelação de dívida de contratos ativos e ao acompanhamento de acordos de pagamento com a empresa. A monitorização de dívida de contratos encerrados e de contratos ativos foram as mais recorrentes no estágio, sendo que a interpelação de dívida de termoacumuladores e o acompanhamento dos planos de pagamento são realizadas quando o volume de trabalho relativo às anteriores é menor.

## CAPÍTULO VI – ANÁLISE CRÍTICA

Neste capítulo será efetuada uma análise crítica de todo o estágio curricular concretizado na Electricidade dos Açores S.A., ostentando a minha perspetiva pessoal de inserção num contexto real de trabalho, as suas adversidades, as competências desenvolvidas, a perceção da equipa da área, a análise das atividades desenvolvidas e advertir para eventuais melhorias na relação da entidade para com futuros estagiários na empresa.

O processo de transição que advém da conclusão do ensino superior e consequente inserção no mercado de trabalho constitui, habitualmente, uma etapa difícil e vulnerável para os recém-licenciados.

Somos confrontados internamente com inúmeras questões de índole pessoal e profissional, tais como: A universidade preparou-me para a realidade do mundo do trabalho? Seremos capazes de encontrar emprego? Iremos corresponder às expectativas depositadas pelos nossos superiores? Seremos bons profissionais? Seremos elementos pró-ativos e valiosos para a equipa de trabalho? Ainda que procuremos obter respostas numa fase em tal grau precoce, e não sendo capazes de predizer o futuro, somente devemos consciencializar-nos que possuímos domínio sobre nós próprios, sobre as nossas ações, conduta, comportamento e desempenho.

Representa um período de substancial instabilidade e insegurança, no entanto podemos afirmar que configura uma etapa extremamente significativa na vida de um indivíduo. Conclui um ciclo de estudos e aprendizagens cujos quais nos intencionavam preparar para esta transição.

Durante todo o percurso académico estamos conscientes de que o futuro profissional se constituirá de incertezas e desafios, e que o processo de procura e obtenção de um emprego estável será dilatado no tempo.

Neste âmbito, o programa Estagiar L, promovido pelo Governo dos Açores, traduz-se numa oportunidade valiosa, amplamente aderido pelos jovens licenciados. É utilizado como estratégia de inserção na vida ativa, promovendo a sua integração e propiciando o seu recrutamento nas empresas açorianas.

Uma das lacunas experienciadas por mim durante a licenciatura e o mestrado debruçou-se na carência da aplicação dos conteúdos teóricos num contexto prático-real.

Neste sentido, ansiava pela inserção no mercado de trabalho de modo a conciliar estas duas componentes e aprimorar os conhecimentos adquiridos no decurso da universidade.

Desde cedo, encarei esta etapa com responsabilidade e zelo. Seria a primeira vez que seria formada uma opinião sobre a minha prestação profissional e pessoal neste contexto, além do estagiar U, sendo que ambicionava demonstrar ser uma estagiária dedicada, responsável e trabalhadora.

De acordo com a minha perspetiva pessoal, umas das principais dissemelhanças entre a universidade e o mercado laboral circunscreve-se ao tipo de responsabilidade subjacente. Pretende-se dizer com isto o quê? Enquanto na licenciatura respondemos por nós mesmos, incutimo-nos a obrigatoriedade de obter boas classificações e concluir o curso, ao invés, em contexto laboral, além do cumprimento das nossas funções, somos igualmente responsáveis pela representação de uma equipa de trabalho, de um serviço, de uma empresa.

Durante o decurso do estágio possuiu a oportunidade de exercer as minhas funções no Departamento Comercial da empresa, respetivamente no Grupo de Atividade de Operação de Cobrança e Gestão de Dívidas.

Desde logo fui muito bem recebida e integrada por todo o departamento da empresa, sendo que no primeiro dia de estágio fui apresentada aos vários colaboradores do departamento, desde a faturação, às leituras, ao *Call Center*, à loja comercial, reclamações, gestão de débitos, entre outros.

O principal objetivo do Departamento Comercial é o de servir os seus clientes, para isto garantido a satisfação das suas necessidades e procurando assegurar um serviço de elevada excelência e qualidade.

Por sua vez, o propósito do Grupo de Atividade é o de garantir a cobrança de dívida, reduzir o prazo médio de recebimentos, promover a adesão dos clientes ao débito direto e, por fim, garantir a qualidade das cobranças e diminuir os montantes em dívida vencida.

Das diversas adversidades com que me deparou ao longo do estágio, o ritmo de trabalho, a gestão de tempo, o discernimento das tarefas fulcrais, o elevado grau de responsabilidade, a carência na familiarização de conceitos e a gestão de competências interpessoais foram as principais dificuldades com que me deparei.

O ritmo de trabalho foi desenvolvido durante o percurso académico, todavia não é passível de ser comparável à área em questão. A dificuldade residiu na capacidade de conseguir planear as atividades de antemão de modo a conseguir uma execução consecutiva e gradual das mesmas, evitando acumulação de trabalho.

A gestão de tempo consiste num processo de organização das atividades a executar e planejar o tempo que deverá ser despendido para cada. É uma tarefa árdua e que, na minha opinião, requer tempo e experiência. Entre as tarefas a realizar, como a preparação de ficheiros de *Excel*, anotações prévias ao contato com o cliente, a confirmação da dívida em conta corrente, a interpelação de dívida por telefone e *email*, o esclarecimento por sobre as faturas em dívida, o envio de segundas vias das faturas, o envio de cartas de dívida, o encaminhamento das situações por regularizar para o departamento jurídico, a dificuldade em saber como proceder em diversas situações, debati-me em encontrar um equilíbrio na organização de todas as tarefas e na celeridade de execução das mesmas.

Diretamente correlacionado com a gestão de tempo, o discernimento das tarefas prioritárias demonstrou-se fundamental na presente área. A dificuldade inicial residiu neste facto, ou seja, de não deter conhecimento sobre quais as consideradas fundamentais e as poderiam ser executadas num maior período temporal.

Ao longo do estágio, a responsabilidade inerente à execução das tarefas de dívida, corresponde sempre a uma responsabilidade acrescida e receio por não induzir os clientes em erro. Em parte, por nunca ser uma interpelação desejada por um indivíduo, mas pelas repercussões que poderão advir de não ter cautela ao analisar a conta corrente. E quais as consequências inerentes? A insatisfação e descontentamento por parte do cliente, a erros na cobrança de faturas, à receção tardia do montante em dívida e a eventuais reclamações.

A licenciatura auxiliou-me na compreensão de determinados conceitos e processos da área, contudo foram várias as dificuldades na assimilação dos conceitos inerentes à mesma. Isto passou pelo entendimento das faturas de energia, quando são realizadas por estimativas ou pelo leitor da empresa, o que se demonstrou importante no momento de contato com o cliente, tendo sido inúmeras vezes questionada pelos clientes, sendo igualmente importante a compreensão das várias tarifas de eletricidade disponíveis aos consumidores, uma vez que a faturação varia consoante o tipo de tarifa, por exemplo, tarifa social, tarifa simples, tarifa bi-horária e tarifa tripla; o conceito de remessas bancárias, tipos de contratos de energia, entre outros.

Por fim, a gestão de competências interpessoais. Esta habilidade demonstrou-se extremamente essencial no âmbito de atividade do estágio, denominadas de *soft skills*. Estas competências são fundamentais para uma boa comunicação com os clientes e com os colegas de trabalho, tais como, assertividade, empatia, negociação, comunicação eficiente, trabalhar sob pressão, pensamento crítico, flexibilidade, atenção para ouvir,

solução de problemas, resiliência e a proatividade. A assertividade mostrou-se particularmente difícil no início do estágio. O facto de não me sentir segura na execução das tarefas, em consequência da carência de conhecimentos sobre os procedimentos, sistema informático e a base legal subjacente a todo o processo evidenciou-se inicialmente na prestação. Por sua vez, saber ouvir tantos os colegas de trabalho com elevada experiência, bem como os clientes. Os clientes na medida que muitas são as situações e preocupações, pelo que uma escuta ativa e empática se demonstrou fulcral no contato estabelecido com os mesmos.

No que concerne às habilidades desenvolvidas, considero que o estágio promoveu e auxiliou-me no desenvolvimento de capacidades como a assertividade, o poder de negociação, a empatia, o ritmo de trabalho, a resiliência, gestão de tempo, comunicação eficiente e deter uma escuta ativa. A comunicação eficaz, assertiva e clara no contato e interpelação de dívida no cliente, despoletou uma maior rapidez na recuperação da dívida vencida. Apesar de ter sido uma dificuldade com que me deparei, com o decorrer do estágio consegui melhorar o ritmo de execução de tarefas e efetuar a distinção das tarefas consideradas essenciais e as que poderiam ser executadas num maior intervalo de tempo.

É importante salientar os conhecimentos adquiridos nas disciplinas de Negociação e Comunicação, Recursos Humanos e Comportamento Organizacional cujas quais auxiliaram na identificação dos vários estilos comunicacionais detidos pelos clientes e pelos funcionários da empresa. Compreender qual a forma mais adequada de transmitir a minha mensagem a cada tipo de pessoa, a escolha de palavras, o vocabulário e o tom de voz, de uma maneira que seja acessível ao recetor e igualmente para que não ocorram interpretações dúbias no futuro.

Pretendo destacar ainda as unidades curriculares da licenciatura e do mestrado como Contabilidade I e II, Introdução ao Direito, Direito comercial, Legislação Laboral, Fiscalidade e Finanças, sendo que foram importantes para interpretar bases legais, que auxiliaram no momento de interpelação de dívida aos clientes, bem como a incidência de impostos presentes nas faturas de eletricidade.

No que diz respeito à minha perceção sobre a equipa de trabalho onde fui integrada, não faria qualquer sentido escrever o presente relatório sem enaltecer o elevado padrão de qualidade detido por todos os funcionários da presente área de atividade da empresa. É com enorme admiração e respeito que destaco o trabalho dos mesmos, a sua ética, o seu elevado nível de exigência e responsabilidade perante a execução de todas as suas

tarefas e funções que pude constatar diariamente e incessantemente por todos estes profissionais ao longo do estágio.

Destaco ainda a elevada carga laboral a que estes funcionários estão sujeitos no âmbito de gestão e controlo de toda a atividade de gestão e cobrança de débito, sendo uma área de célere desgaste em consequência do seu nível de complexidade, concentração necessária e exigência subjacente às tarefas.

Realizando um balanço de todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, considero que a maior parte dos objetivos inerentes ao estágio foram atingidos de forma satisfatória.

Ao longo do estágio, procurei executar as tarefas com responsabilidade, dedicação e zelo, visando corresponder às expectativas depositadas pela área de trabalho. A cautela na realização das tarefas de trabalho sucedeu-se quer por querer demonstrar um bom trabalho, assim como pela falta de familiaridade com conceitos e termos da área, como por exemplo, contratos de energia encerrados, explicação de faturas de energia a clientes, conhecimento do sistema informático, entre outros.

Relativamente à análise crítica das tarefas realizadas, será efetuada de acordo com a sequência da realização das tarefas apresentadas no capítulo V.

A nível técnico, uma das dificuldades iniciais apresentou-se na compreensão do software usado pela empresa – o *SAP IS-U*, onde constam a base de dados dos clientes e as suas contas correntes. Nunca me deparei com este tipo de sistema informático durante o decurso da licenciatura, pelo que a sua compreensão requereu algum tempo, sendo ultrapassada através da ajuda disponibilizada pela equipa da área.

Na monitorização de dívida de contratos encerrados saliento a importância do procedimento de trabalho providenciado pelos meus superiores, o que me permitiu compreender a sequência e as várias etapas necessárias ao tratamento deste tipo de interpelação. Embora a disponibilização do procedimento, considero que era necessária uma formação base neste tipo de interpelação de dívida, tendo em conta a complexidade e multiplicidade de situações associadas. Julgo ser essencial uma formação prévia ao contato com o cliente aos estagiários que futuramente realizem este tipo de tarefas, como por exemplo, a explicação relativa ao sistema informático como:

- Razão pela qual o contrato de energia foi desligado;
- Identificação da fatura de energia que gerou ordem de serviço;

- Identificação do tipo de leituras, nomeadamente se as faturas de energia foram realizadas com base em estimativas ou se foram lidas pela empresa.
- Verificação da localização do contador do cliente;
- Explicação da fatura de rescisão e dos procedimentos necessários para reativar a energia naquele local de consumo;
- Perceber se o cliente foi cortado na rede de energia ou no próprio contador.

Uma formação inicial iria auxiliar tanto o estagiário perante as situações apresentadas, e ajudar na celeridade de recuperação de dívida vencida.

A monitorização de dívida e interpelação de contratos ativos constituiu, igualmente, tarefa de algumas dificuldades, sendo em parte transversais à da monitorização de contratos encerrados. As adversidades neste tipo de monitorização estiveram patentes na determinação se as leituras eram reais ou estimadas, na leitura das faturas de eletricidade e na explicação das mesmas.

Por sua vez, o reporte de mapa de dívida não constituiu qualquer dificuldade pois baseou-se apenas na comunicação de dívida a entidades públicas no fim do ano e o envio de segundas vias das faturas conforme solicitação.

No que diz respeito à monitorização dos planos de pagamento considero que a dificuldade residiu na explicação dos planos de pagamento, além de conseguir com que as entidades liquidassem as prestações nas datas previstas, o que conduziu à solicitação de novos acordos de pagamento.

Na monitorização de dívida de termoacumuladores foi-me igualmente providenciado o procedimento de trabalho relativo a este tipo de interpelação. Uma das minhas sugestões debruça-se na possibilidade de eu executar os planos de pagamento, no caso de serem reativações. E isto porquê? Quando contatei o cliente, em determinadas situações, foi necessário chegar a acordo com o mesmo para regularizar determinada quantia do valor em dívida e só depois realizar o plano de pagamento. Nestes casos reencaminhei o cliente para o *Call Center* para ser gerada uma referência de pagamento, no entanto ocorreram situações em que entraram em contato e não advertiram para a necessidade de pagar a quantia acordada, tendo sido realizado novo plano de pagamento por outro funcionário sem qualquer das condições pré acordadas entre eu e o próprio cliente. Nas reativações de planos de pagamento para estes equipamentos é necessária uma análise prévia à sua elaboração e posterior aceitação do mesmo, ou seja, se o cliente pretende um novo plano, mas é necessário regularizar as prestações em falta, ou se o cliente já efetuou vários planos

de pagamentos sendo uma situação recorrente de não pagamento, sendo necessário outro tipo de negociação e interpelação.

No que se refere à minha análise e apreciação sobre possíveis melhorias para futuros estagiários, considero que, em primeiro lugar, deveria ser disponibilizado ao estagiário logo no momento de entrada na empresa o seu equipamento informático. Na eventualidade de não existir essa possibilidade, deveria ser providenciado ao estagiário a possibilidade de poder, durante o período em que se aguarda o equipamento, a oportunidade de percorrer as diversas áreas do departamento comercial. Resultaria no acúmulo de conhecimentos, sendo que todas as áreas se encontram interligadas, e condicionaria o estagiário desde logo para o reencaminhamento de situações que não se encontram relacionadas com a área de estágio.

Da mesma forma, julgo ser necessário uma maior disponibilização de acessos a relatórios e a ações no sistema informático, por efeito destes obstáculos foi necessário aguardar pela sua resolução o que resultou na demora de retirar determinados relatórios e realizar determinadas tarefas tardiamente.

Na minha opinião considero que deveria ter sido necessária uma formação base e acompanhamento durante as atividades de estágio, pelo menos numa primeira instância. Decorrente desta situação por várias vezes não me senti inteiramente segura na realização das tarefas, uma vez que muitas das análises implicaram observações detalhadas e singulares para cada. Reconheço que por efeito da carga laboral tal orientação e supervisão tornar-se-ia difícil de ser executada.

Elaborando um balanço do meu estágio profissional, considero que me proporcionou uma nova perspetiva do mercado de trabalho. Permitiu-me compreender as suas limitações, dificuldades, imposições e a elevada exigência subjacente à execução das tarefas. É com enorme respeito e admiração que observei o trabalho incansável de todos estes funcionários, apesar de todos as pressões e quantidade de trabalho a que são sujeitos.

Os nove meses de estágio foram imprescindíveis para o meu crescimento pessoal, ensinando-me uma lição valiosa e a qual não expetava aprender, nomeadamente o desenvolvimento de competências interpessoais. Não obstante a responsabilidade, a dedicação e trabalho árduo, mas posso declarar que foi extremamente importante para o meu progresso enquanto pessoa.

## CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO

A transição da universidade ao mercado de trabalho apresenta-se como uma realidade contrastante repleta de desafios pessoais, interpessoais, profissionais e institucionais.

A possibilidade de exercer um estágio curricular na área de formação constitui-se uma experiência enriquecedora e gratificante na medida em que nos sentimos recompensados por todas as horas de estudo empregadas, e pelos nossos pais, por todos os sacrifícios monetários a que se sujeitaram-se por nós.

O vigente relatório de estágio objetivou expor as tarefas realizadas durante o decurso do estágio e ostentar a minha crítica pessoal no que concerne às expectativas na transição para o mercado de trabalho, no contributo e preparação das instituições universitárias para com os seus estudantes, no seu próprio desempenho profissional e adversidades experienciadas e à entidade acolhedora de estágio e seus intervenientes, respetivamente na área de cobrança e gestão de dívida.

Deste modo, e após uma análise transversal e aprofundada do decurso do estágio, constato que é essencial este primeiro contato com o mercado laboral de modo a tornarmo-nos conscientes das suas dificuldades, limitações e dos desafios diários com que os seus colaboradores são confrontados.

Ademais a imprescindibilidade do contato diário com conceitos apreendidos ao longo da licenciatura e mestrado, num contexto real de trabalho, como forma de consolidação e consciencialização das suas verdadeiras implicações.

Não obstante o âmbito de atividade do estágio ter sido o da licenciatura, ou seja, na área de gestão, o mestrado exerceu um papel crucial na prestação das tarefas. Possibilitou-me uma melhor adaptação e adequação dos diversos estilos comunicacionais a adotar consoante as características e particularidades dos clientes.

Relativamente às tarefas inicialmente propostas pela entidade acolhedora, considero que apesar das adversidades encontradas conseguiu concretizá-las na íntegra e com a devida responsabilidade.

Desenvolvi um amplo conjunto de competências, tais como a gestão de tempo, responsabilidade, capacidade de trabalhar sob pressão, resiliência, proatividade, assertividade, comunicação eficiente e capacidade de negociação sendo que pretende enaltecer o contributo de todos os intervenientes da entidade acolhedora que são profissionais extremamente qualificados e experientes e que aspira a seguir como exemplo profissional.

Finalizando o estágio, o balanço é imensamente positivo, tendo em conta que os objetivos foram alcançados, foram adquiridos e consolidados conhecimentos técnicos na área de gestão e desenvolvidas competências interpessoais que são vitais para um relacionamento harmonioso com clientes e a equipa de trabalho.

## REFERÊNCIAS

- AÇORMÉDIA. (2018). 100 Maiores Empresas dos Açores., Ponta Delgada, 44 – 82.
- Banco de Portugal. (2020). *Débitos Diretos*. Disponível em:  
<https://www.bportugal.pt/page/debitos-diretos>
- Chiavenato I., (2004). *Gestão de Pessoas*. (2ª ed.) Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- Daft Richard L., (2003). *Organizações: Teorias e Projetos*. (2ª edição) São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. Páginas 78 – 79
- Decreto-Lei nº 158/2009 (2009) Diário da República nº 133/2009 – I Série. Lisboa: Ministério das Finanças e da Administração Pública
- Decreto-Lei nº 15/96/A de 1 de agosto. Diário da República nº177/1996 – I Série A. Lisboa: Região Autónoma dos Açores - Assembleia Legislativa Regional
- Decreto-Lei nº 98/2015 de 2 de junho. Diário da República nº. 106/201 – I Série. Lisboa: Ministério das Finanças e da Administração Pública.
- Decreto Regional n.º 15/96/A de 1 de agosto. Diário da República n.º 177/1996 – Série I-A. Lisboa: Região Autónoma dos Açores - Assembleia Legislativa Regional
- Decreto-Lei n.º 69/2002 de 25 de março. Diário da República nº. 71/2002, Série I-A. Lisboa: Ministério da Economia.
- Decreto-Lei n.º 29/2006 de 15 de fevereiro. Diário da República n.º 33/2006 A, Série I-A. Lisboa: Ministério da Economia e Inovação.
- Decreto-Lei n.º 215-A/2012, de 8 de outubro. Diário da República n.º 194/2012, Série I. Lisboa: Ministério da Economia e Inovação.
- Decreto-Lei nº 104/2010, de 29 de setembro. Diário da República n.º 190/2010, Série I. Lisboa: Ministério da Economia e Inovação.
- Decreto Regional nº16/80/A, de 21 de agosto. Diário da República n.º 192/1980, Série I. Região Autónoma dos Açores - Assembleia Regional.
- Decreto-Lei nº 69/2002, de 15 de fevereiro. Diário da República n.º 33/2006, Série I-A. Lisboa: Ministério da Economia e da Inovação.
- Decreto-Lei nº 15/96/A, de 6 de março. Diário da República n.º 56/1996, Série I-A. Lisboa: Ministério da Economia e Inovação.

Diretiva 2009/72/CE, de 13 de julho. Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia. Bélgica: Bruxelas.

EDA. (2013). *Grupo EDA Código de Ética*. Disponível em: <https://www.eda.swapt/EDA/Documents/C%C3%B3digo%20%C3%89tica%20Grupo%20EDA.pdf>

EDA. (2017a). *Relatório e Contas de 2017*.

EDA. (2017b). <https://www.eda.pt>

EDA. (2017c). *Plano Estratégico Plurianual e Orçamento para 2018*. Disponível em: <https://www.eda.pt/Mediateca/Publicacoes/Paginas/PEPO.aspx#>

EDA. (2017d). EDA INFORMA. *Plano Estratégico Investimentos 2020*. Disponível em: <https://www.eda.pt/Mediateca/Publicacoes/Paginas/EDAINforma-2.aspx#>

EDA. (2017e). *Estatutos da EDA – Electricidade dos Açores S.A...* Disponível em: <https://www.eda.pt/EDA/Documents/Estatutos%20EDA%20-%202015%20de%20dezembro%20de%202017.pdf>

EDA. (2017f). *Manual Organizacional*.

EDA. (2017g). *Política de Qualidade e Ambiente*. Disponível em: <https://www.eda.pt/Sustentabilidade/Paginas/Ambiente.aspx>

EDA. (2020). *Acionistas*. Disponível em: <https://www.eda.pt/EDA/Paginas/Acionistas.aspx>.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (2020). *Regulamento Tarifário 2018*. Lisboa. Disponível em: [https://www.erse.pt/media/bhnpuida/articulado-rt-se\\_consolidado.pdf](https://www.erse.pt/media/bhnpuida/articulado-rt-se_consolidado.pdf)

ISSO. (2016). *About Us*. Disponível em: <https://www.iso.org/about-us.html>.

Neves, J. C. (2012). *Análise e Relato Financeiro- Uma visão integrada de gestão*. (5ªed.), Texto Editores. Lisboa.

Pinho, C. e Tavares, S. (2005), *Análise Financeira e Mercados*, Editora Áreas.

Pinto, C., Rodrigues, J., Melo, L., Moreira, M. & Rodrigues, R. (2006). *Fundamentos de Gestão* (1.ª Ed.). Barcarena: Editorial Presença.

SGS. (2020). *About us*. Disponível em: <https://www.sgs.pt/en/our-company/about-sgs/sgs-in-brief>.

**UNIVERSIDADE DOS AÇORES**  
**Faculdade de Economia e Gestão**

Rua da Mãe de Deus  
9500-321 Ponta Delgada  
Açores, Portugal



**RE**

**Gestão de Contratos de Dívida na EDA – Electricidade dos Açores S.A.**  
Sílvia Bazídio Melo