24/06/2014 - EDP é a empresa mais valiosa do setor de Utilidades

Melhoria nos indicadores de qualidade sobre fornecimento de energia está entre as principais razões para a boa imagem perante seus clientes

A EDP é a empresa brasileira que mais gera valor a partir da percepção, avaliação e recomendação de seus stakeholders. A constatação é resultado de levantamento feito pela consultoria DOM Strategy Partners com o objetivo de avaliar a capacidade das instituições em gerar e proteger valor não apenas para si, mas também para seus clientes, consumidores, acionistas, funcionários e a sociedade. O estudo monitorou diferentes públicos das principais companhias do setor de Utilidades (energia elétrica, água e saneamento e gás) do país.
A boa imagem da EDP diante de seus públicos é fruto, entre outros fatores, de investimentos na expansão e modernização do sistema com a finalidade de fornecer energia com mais qualidade e segurança. A companhia tem instalado religadores automáticos eletrônicos, cuja tecnologia, chamada de selfie healing ou transferência automática de cargas, possibilita a continuidade do fornecimento de energia mesmo quando há ocorrências na rede elétrica. A automação permite rápida recomposição do sistema e, a depender do evento, a interrupção pode ser imperceptível para o consumidor.
A redução do número de ocorrências foi outro ponto que recebeu atenção da empresa. Ciente da importância de oferecer um serviço de qualidade para seus clientes, a área de distribuição do Grupo EDP trabalha constantemente para melhorar processos. Esses esforços culminaram na criação, em março de 2013, do Programa DEC Down. A estratégia elaborada baseou-se em três pilares: redução do número interrupções de fornecimento, limitação do impacto de ocorrências e normalização da operação no menor tempo possível.
As distribuidoras do Grupo, que atuam em São Paulo e no Espírito Santo, obtiveram os melhores índices de qualidade dos últimos cinco anos. Os valores de DEC (índice que mede a duração das interrupções de fornecimento) registrados pela empresa paulista caíram 37% no ano passado na comparação com 2009. Já na empresa capixaba, a queda foi de 16%. Com relação ao FEC, que aponta a frequência das ocorrências, também houve redução no período: 15% na distribuidora de São Paulo e 17% na distribuidora do Espírito Santo. Em ambos os casos, os índices estão abaixo no teto estabelecido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).
Os resultados positivos garantiram à distribuidora paulista destaque no Ranking de Qualidade do Serviço das Distribuidoras divulgado pela Aneel. A companhia foi a que apresentou melhor evolução em 2013 em relação ao ano anterior. A empresa subiu nove posições e agora está entre as 10 melhores do Brasil.

Sobre a pesquisa
A metodologia utlizada pela DOM Strategy Partners tem como base a tese de que o valor produzido pelas empresas é agregado – ou destruído – e quantificado em função da percepção que os públicos dessas companhias têm ao interagir com elas, seja em processos de comunicação, relacionamento ou transações.
Entre os pontos analisados estão a eficácia da estratégia corporativa, resultados gerados, crescimento evolutivo, valor das marcas, qualidade de relacionamento com clientes,

governança corporativa, sustentabilidade, gestão de talentos, cultura corporativa, inovação, conhecimento corporativo, tecnologia da informação, grau de transformação e uso das tecnologias digitais.

Comunicação EDP