



REVISÃO PELA GESTÃO - ANO 2024

No início de cada ano e em jeito de balanço, sobre o que foi o desempenho do sistema de gestão integrado (Qualidade; Ambiente e Segurança) da Wondercom, é elaborado um relatório, que sistematiza toda a informação relevante, o que permite ter uma visão global do sistema.

No presente artigo é apresentado um resumo do referido relatório, onde são apresentados os resultados mais relevantes do ano 2024, bem como a comparação do mesmo com os anos anteriores, tendo por objetivo primordial, uma análise de tendências, como forma de se aferir quanto à sua evolução.

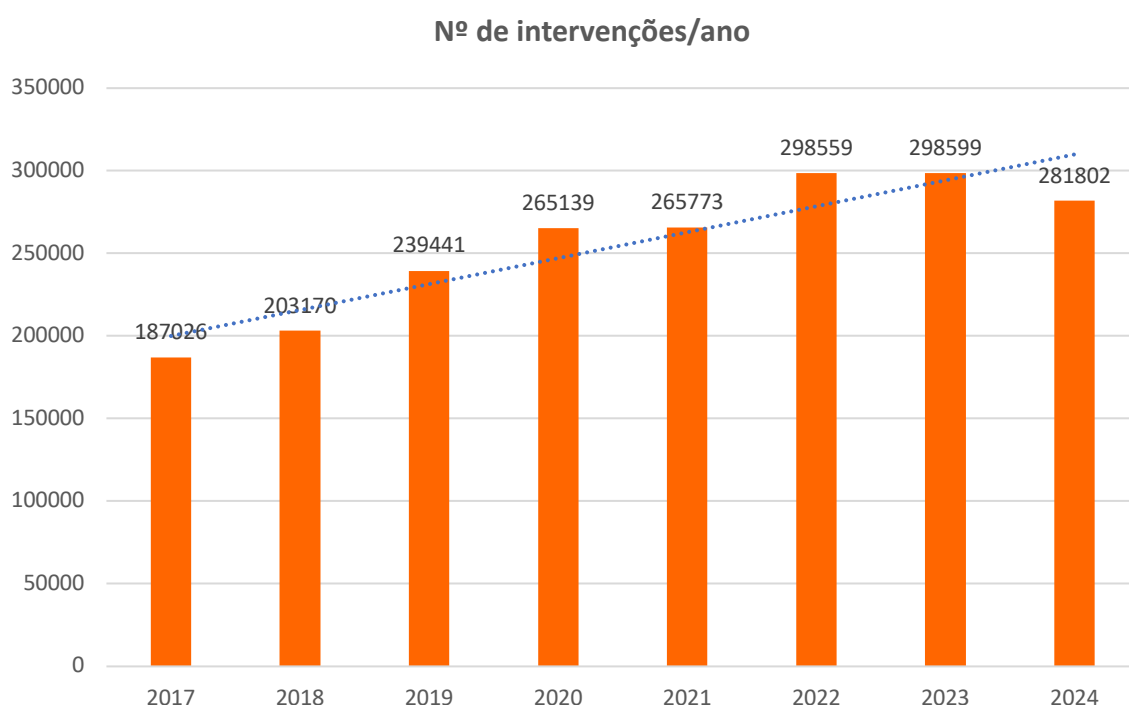
Com base na análise efetuada e com base no que se perspectiva para o ano seguinte são também identificadas as oportunidades de melhoria que a organização considera relevantes implementar ao longo de 2025.

Assim sendo, passa-se seguidamente a apresentar, aqueles que foram os resultados relevantes da melhoria contínua, bem como as saídas relevantes, resultantes da revisão pela gestão.

RESULTADOS RELEVANTES DA MELHORIA CONTINUA

Nº de intervenções realizadas

O nº de intervenções realizadas em 2024, foi, de 281802 intervenções. Conforme se pode também ler no gráfico, embora a tendência global seja crescente, verificou-se em 2024 um ligeiro decréscimo no nº de intervenções realizadas, na ordem dos 5,63%.

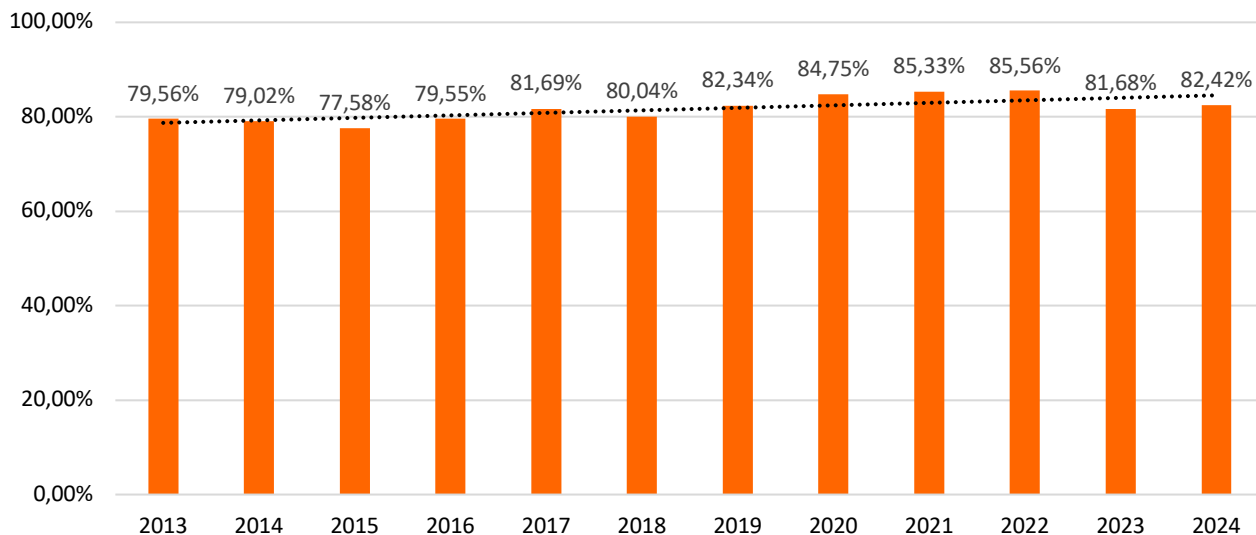


Satisfação do cliente

Em 2024 o índice de satisfação dos clientes alcançado, foi de 82,42%. No gráfico seguinte apresenta-se os resultados da avaliação de satisfação do cliente tendo em conta os últimos 12 anos, onde se pode analisar tendências.

Verifica-se, portanto, que desde 2013 que se tem assistido de uma forma gradual a uma tendência crescente da satisfação do cliente, com algumas ligeiras oscilações nos anos de 2015, 2018 e 2023.

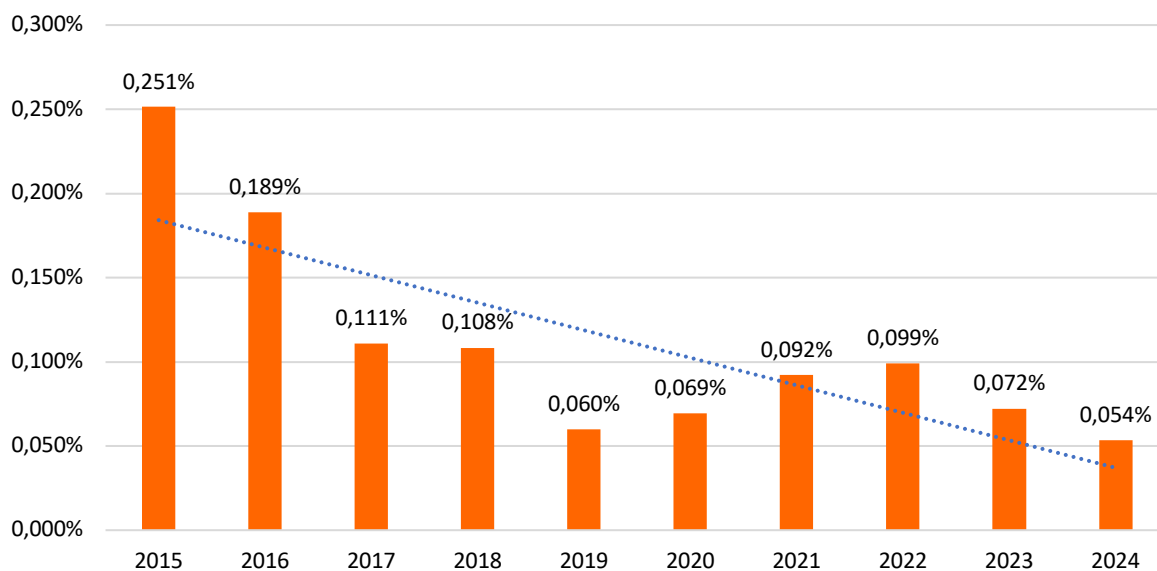
Índice de satisfação do cliente



Reclamações

Através da leitura direta do gráfico que se segue, constata-se que o objetivo traçado para a % de reclamações em 2024 (obj: $\leq 0,080\%$) foi alcançado, tendo-se fixado no valor médio anual de $0,054\%$!!

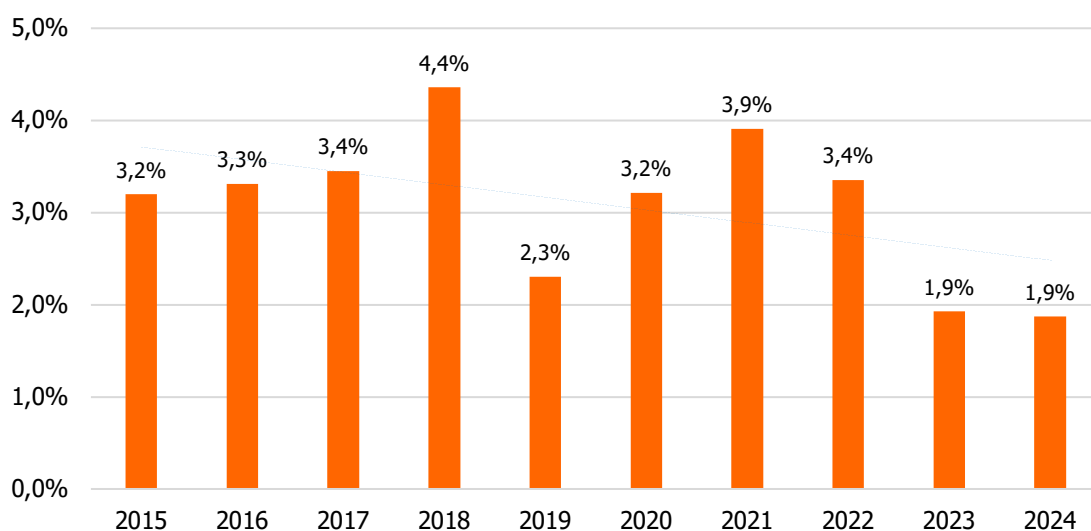
% de reclamações imputáveis



Acidentes de trabalho

Para 2024 foi definido como objetivo, uma % de acidentes de trabalho igual ou inferior a 2,9% face à totalidade de colaboradores, tendo sido atingido uma % de acidentes de trabalho em 2024 de 1,9%, valor este o mais baixo de sempre conjuntamente com o ano de 2023.

% acidentes de trabalho face ao total de colaboradores



Entre 2020 e 2021, assistiu-se a um aumento da % de acidentes de trabalho, que estão diretamente relacionadas com as novas áreas de atividade, no setor das energias. Contudo, 2022 e 2023 já apresentaram uma descida da % de acidentes fruto da consolidação destas novas áreas de negócio e consequentemente um maior conhecimento/consciencialização dos riscos relacionados às mesmas.

Acidentes rodoviários

Como se constata o nº de acidentes rodoviários em 2024, imputáveis ao condutor Wondercom, diminuiu significativamente face aos anos anteriores:

	Acidentes resp. Condutor	% de acidentes
2019	38	16,17%
2020	28	11,20%
2021	37	13,81%
2022	39	14,08%
2023	39	14,00%
2024	26	8,87%

Perante esta realidade, durante o ano de 2025 continuarão a ser realizadas ações de sensibilização sobre este tema, através da Gazeta W, como forma de melhorar ainda mais estes resultados.

AS SAÍDAS RELEVANTES DA REVISÃO PELA GESTÃO

Seguidamente apresentam-se as saídas relevantes, resultantes da revisão do sistema pela Gestão:

Direção	Oportunidade de melhoria
<p>Direção de operações</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como forma de diminuir a dependência da Wondercom, de um só cliente, continuar a apostar na diversificação das áreas de atividade, nomeadamente o diversificar os serviços prestados na área da energia, aumentando a carteira de clientes da WDC; • Desenvolvimento de novo software "TOM–Technical Operational Management" que será o sucessor do atual software "K1", recorrendo a apoios europeus (candidatura submetida em dez/24). • Melhorar a produtividade das equipas internas; • Melhorar e estabilizar SLA's do Empresarial da Vodafone; • Aumento da equipa de energia e ICT de forma sustentável; • Obrigar os parceiros de energia a usar consumíveis comprados por eles à Wondercom; • Rever a política da frota. <p>Energia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato com a EDP de UPACs e PCVE em consórcio com a Bragalux a decorrer nos Distritos de Coimbra, Santarém, Évora, Castelo Branco e Portalegre; • Novo concurso em curso na EDP, a WDC e à semelhança dos restantes players irá perder 40% do volume de instalações de consumo, no entanto fica habilitada a ganhar 40% em todas as restantes zonas a nível nacional, para isso o consórcio terá de apresentar um plano de vendas para as zonas onde pretende concorrer; • Contrato com a EDP para Revisões "Funciona" a decorrer na Zona Norte (Porto, Braga, Viana do Castelo, Vila Real e Bragança) e na Zona de Lisboa;

- Contrato com a Gold Energy em curso nos Distritos de Setúbal, Leiria, Santarém Coimbra e Castelo Branco;
- Contrato com OTOVO para instalação de painéis fotovoltaicos;
- Acordo com a ACP para instalação de Mobilidade elétrica, mas ainda não se traduziu em vendas afetivas;
- Instalação de carregadores nos estacionamento públicos e privados da WOWPLUG (projeto em curso), instalação de 300 PC em Cascais e 300 PC em Lisboa, bem como em outros pontos do País com um nº de PC mais reduzidos;
- Criação de protocolos com escolas profissionais com um caracter mais interativo entre as partes;
- Reestruturação das equipas subcontratadas na área das energias (EDP), numa lógica de integração de pessoas estrangeiras nas equipas locais (Piloto na zona de Santarém);
- Abertura do cliente GALP SOLAR, para instalação de solar fotovoltaico e mobilidade elétrica;
- Abertura do cliente Mota & Engil Renewing para instalação de postos de carregamento;
- Abertura do cliente Greenvolt para instalação de solar fotovoltaico;
- Huawei pretende consultar a WDC para a instalação de soluções de energia nos seus clientes.

Telecomunicações

- Huawei – Instalação DWDM para todas as operadoras nacionais (VDF, NOS, Altis e NOWO).

Logística

- Gerir o Catálogo de Produtos no K1 com objetivo de uniformizar a designação das existências em armazém e necessidades de compras para a operação (em curso);
- Arrumação e organização dos vários armazéns, promovendo melhores condições de SST;
- Inventariação e inserção em K1 de todos os consumíveis existentes em armazém, por forma a evitar compras desnecessárias;

Direção	Oportunidade de melhoria
	<ul style="list-style-type: none"> • Controlo de consumíveis utilizados nos projetos de energia e ICT (Relatórios Splunk); • Mudança do CCO_Coimbra para umas novas instalações, por forma a juntar sinergias com a área de telecomunicações. <p>Field Service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhorar os indicadores do FTTH Consumo e empresarial, por forma a se receber as respetivas bonificações atribuídas pela VDF. <p>Operação ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar conjuntamente com a VDF, no sentido de aumentar a taxa de sucesso das propostas apresentadas; • Trabalhar conjuntamente com a VDF por forma a aumentar as vendas da solução Service Desk para Lan management e Desktop management nos clientes empresariais.
<p>Direção Comercial - ICT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diversificar carteira de clientes, definição de objetivos concretos para vendas a clientes diretos nomeadamente o Estado, bem como promover Lan Desktop management junto de potenciais clientes diretos; • Aumentar competências noutras áreas tecnológicas, nomeadamente em cyber segurança; • Manter a relação de confiança com a Vodafone, como manter as equipas da VDF informadas sobre a oferta ICT da WDC (Organização dos Partners day com caracter anual e acompanhamento quotidiano das equipas.
<p>Direção de Outsourcing</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuar a diversificar as áreas de negócio de outsourcing, como forma de angariar novos clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aumentar os Recursos para Suporte Técnico no cliente EDP; ○ Prestar serviços de Outsourcing e Consultoria no âmbito de IT e engenharia no cliente EDP. ○ Prestar serviços de outsourcing noutros clientes tais como: e-redes, Huawei e Nokia.

Direção	Oportunidade de melhoria
Direção de Qualidade Ambiente e Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação de novo software para gestão e automatização de algumas atividades do departamento. <ul style="list-style-type: none"> • Continuar a usar as redes sociais, nomeadamente Facebook, para partilha de conteúdos relacionados com SST, na rubrica “Monday for Safety”; • Continuar a realizar ações de sensibilização na revista digital “Gazeta W”; • Continuar a promover formação relacionada com a gestão da segurança, ambiente e emergência aos elementos da equipa de logística; • Realizar a avaliação da exposição às vibrações dos técnicos de logística; • Realizar a avaliação da QAI no novo CCO_Coimbra, que substituirá os 2 armazéns atualmente existentes; • Realizar a monitorização do radão no novo CCO_Coimbra que substituirá os 2 armazéns atualmente existentes; • Realizar a avaliação dos fungos no CCO_Norte; • Continuar a partilhar com as equipas parceiras os resultados das inspeções QAS realizadas pela Wondercom, bem como os resultados da consulta aos trabalhadores, como forma de incrementar a sua “Cultura de segurança”.
Direção de Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Rever o processo de on-boarding, definindo um plano de integração, de acompanhamento, registo e feedback contínuo; • Garantir a realização de reuniões de acompanhamento aos colaboradores admitidos no ano em curso; • Acompanhamento novas Integrações - Garantir contato mês n e n+2 mês após a entrada; • Desenvolvimento das Competências da Equipa RH, garantindo, pelo menos 20h formação a cada elemento • Promover Ações Team Building, com vista ao Bem-estar, compromisso e interação da equipa

Direção	Oportunidade de melhoria
	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar o impacto da Diretiva europeia sobre transparência salarial (Diretiva UE 2023/970 de 10 de maio) no departamento de recursos humanos, e que se encontra atualmente em período de transposição para o direito nacional, até 2026.
Recrutamento e seleção	<ul style="list-style-type: none"> • Validação interna com DRH se existem potenciais candidatos internos para a oportunidade recebida. Sempre que possível abertura de processo de recrutamento interno; • Realização de entrevistas proativas para pedidos mais frequentes; • Adquirir know-how técnico sobre as atividades da organização, através de uma maior aproximação com as diferentes áreas; • Aumentar o nº de CV's para 1ª shortlist. Perfis A: 4 CV's; Perfis B e C: 3CV's; Perfids D: 2 CV's; • Divulgação das oportunidades - campanha MGM - Gazeta W e mail; • Processos sem fecho há 3 semanas - Análise de causas e definição de plano de ações para mitigar ineficiências.
Direção de Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none"> • implementação da ISO 27001 às equipas de ICT e de sistemas de informação; ▪ Aumentar o grau de especialização técnica dos elementos da equipa da DSI; ▪ Implementar portal de self-service password reset / password change ▪ Melhorar segurança da rede cablada com Dot1.x nas portas dos Switches ▪ Renovar sistema Wi-Fi; ▪ Renovar sistema CCTV; ▪ Migrar últimos servidores da Cloud Axians para AWS; ▪ Extinguir servidores do Forum e do Milenio3; ▪ Garantir que todas as áreas de negócio que usam K1 tenham informação que considerem essencial e relevante disponível no Splunk - Em 2025 implementar reports de consumíveis para ICT e FTTH.

Direção	Oportunidade de melhoria
Direção de compras e equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> • Procurar novos fornecedores para a área da energia; • Realizar compras em volume como forma de otimizar preços, após inventariar todas as existências em armazém; • Uniformizar a designação dos equipamentos e consumíveis, não ICT, em K1; • Melhorar a comunicação entre DCE e armazéns aquando da receção de equipamentos e materiais; • Inventariar todos os consumíveis da Wondercom em todos os CCO's; • Controlo dos stocks mínimos em armazém e definição do(s) respectivo(s) responsável(eis); • Realizar auditorias aos armazéns para validação das existências em K1 versus existências físicas; • Melhorar a interação entre DCE e DAF (entrega faturas e aprovação das mesmas); • Alocar um novo recurso dedicado à gestão dos equipamentos de trabalho e RMM's.
Direção de comunicação e imagem	<ul style="list-style-type: none"> • Terminar a mudança do armazém de Coimbra – Submissão das MAPS; • Realizar obras de adaptação em Coimbra – Copa + Gabinete; • Apoio nas mudanças da Wondertrade (Telheiras, Lumiar, Alvalade); • Na sede (K1) terminar a intervenção na sala da DRH e repensar a entrada na sede; • Manutenção das várias instalações e manter a identidade visual em todas as moradas • Organização dos Partners day 2025 no âmbito das parcerias ICT; • Organização do encontro de quadros de 2025; • Participar numa feira no setor energias; • Documentar as obras /intervensões (desafio gazeta W + visita a sites); • HUB descontinuar o fórum e colocar em produção a nova plataforma; • Integração da Gazeta W no HUB; • Recolha de testemunhos nas instalações da Wondertrade – RS.

OS NUMEROS QUE RETRATAM AQUILO QUE FOI O ANO DE 2024 DA WONDERCOM...

