

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO
ANO 2015

ÍNDICE

1. Sumário Executivo	2
2. Indicadores Gerais de Natureza Comercial.....	3
2.1. Tempo de Espera no Atendimento Presencial	3
2.2. Tempo de Espera no Atendimento Telefónico Centralizado	4
3. Indicadores Individuais de Natureza Comercial	6
3.1. Tempo de resposta a reclamações.....	7
4. OUTROS.....	8
4.1. Ações mais Relevantes realizadas para Melhoria da Qualidade de Serviço	8

1. Sumário Executivo

O Regulamento da Qualidade de Serviço do setor do gás natural (RQS) tem por objetivo estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN).

Estabelece regras com as quais se pretende garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado aos clientes, nomeadamente, através de disposições relativas a:

- Competências, responsabilidades e obrigações dos diferentes operadores e agentes envolvidos;
- Indicadores e padrões de qualidade de serviço técnico e comercial;
- Compensações a pagar aos clientes pelas empresas quando excedidos os padrões de qualidade definidos, assim como as compensações a pagar pelos clientes às empresas por incumprimento das suas obrigações;
- Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

A **Galp Power**, comercializadora em regime de mercado do Grupo Galp, vem por este meio apresentar à ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) o relatório anual previsto no capítulo IV do Regulamento de Qualidade de Serviço

O relatório é composto por 4 capítulos onde se evidenciam e determinam os indicadores gerais e individuais previstos regulamentarmente, assim como outra informação que influenciaram os resultados comerciais.

2. Indicadores Gerais de Natureza Comercial

A qualidade de serviço comercial é avaliada através de indicadores gerais e indicadores individuais. Os indicadores gerais destinam-se fundamentalmente a permitir a monitorização da qualidade de serviço comercial.

Estes indicadores aplicam-se a diversos agentes que possuem um relacionamento direto com o cliente.

2.1. Tempo de Espera no Atendimento Presencial

Considera-se tempo de espera no atendimento presencial, o tempo que passa entre o instante da atribuição do número de ordem de atendimento e o início do atendimento.

A Galp Power conta com 3 lojas exclusivas de mercado livre, mas faz atendimento em todas as lojas Galpenergia que totalizam 46.

A avaliação deste serviço é realizada através de um indicador geral que avalia o tempo de espera no atendimento presencial através do rácio entre o número de atendimentos com tempo de espera menor ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos. Analisando os dados da Tabela 1, conclui-se que apenas 71.7% dos atendimentos presenciais ocorreram dentro deste parâmetro. Este indicador deveu-se a problemas de faturação e cobranças originando um aumento significativo no número de chamadas. Esta situação está ultrapassada.

Tabela 1 - Indicador da qualidade do atendimento presencial

	Trimestres do Ano 2015				Ano 2015 Acumulado
	jan-mar	abr-jun	jul-set	out-dez	
1. Loja de Laranjeiras					
Nº de atendimentos (1)	34.008	31.852	28.356	27.491	121.707
Atendimento com tempo de espera <20min (2)	19.012	12.937	12.517	17.813	62.279
Rácio (2)/(1)	55,9%	40,6%	44,1%	64,8%	51,2%
2. Loja de Odiveelas					
Nº de atendimentos (1)	14.398	14.687	14.091	12.244	55.420
Atendimento com tempo de espera <20min (2)	10.533	11.538	12.085	10.909	45.065
Rácio (2)/(1)	73,2%	78,6%	85,8%	89,1%	81,3%
3. Loja de Aveiro					
Nº de atendimentos (1)	22.738	15.259	11.937	12.463	62.397
Atendimento com tempo de espera <20min (2)	18.457	8.791	10.655	11.495	49.398
Rácio (2)/(1)	81,2%	57,6%	89,3%	92,2%	79,2%

	Trimestres do Ano 2015				Ano 2015 Acumulado
	jan-mar	abr-jun	jul-set	out-dez	
4. Loja de Coimbra					
Nº de atendimentos (1)	12.159	13.092	12.127	11.728	49.106
Atendimento com tempo de espera <20min (2)	11.396	12.441	11.472	10.896	46.205
Rácio (2)/(1)	93,7%	95,0%	94,6%	92,9%	94,1%
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos nos centros analisados	71,3%	61,0%	70,3%	80,0%	70,3%

2.2. Tempo de Espera no Atendimento Telefónico Centralizado

Considera-se tempo de espera no atendimento telefónico centralizado, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efetivo. Os dados reportados dizem respeito aos atendimentos do *Call Center*.

O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos (âmbito comercial) com tempo de espera menor ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos (âmbito comercial).

Tabela 2 - Número de atendimentos telefónicos e número de atendimentos com tempo de espera até 60 segundos

	Trimestres do Ano 2015				Ano 2015 Acumulado
	jan-mar	abr-jun	jul-set	out-dez	
Nº de atendimentos Telefónicos (1)	443.397	450.279	417.599	327.610	1.638.885
Nº total de Desistências (2)	306.977	369.293	386.697	274.932	1.337.899
Nº de Atendimento com tempo de espera <60s (3)	66.062	37.164	10.895	10.926	125.047
Nº total de Desistências com tempo de espera <60s (4)	25.370	15.367	8.540	18.817	68.094
Rácio	65%	79%	92%	87%	80%

Do total de desistências contabilizadas, que são 18% dos atendimentos totais, 95% ocorreram antes de decorridos 60 segundos de tempo de espera.

Da análise da Tabela 2, conclui-se que o indicador cumpre a meta de atendimento em 60 segundos ao longo do período em análise em cerca de 80% dos casos.

2.3. Tempo de Resposta a Pedidos de Informação por escrito

Pedidos de informação por escrito

Todos os pedidos de informação efetuados por escrito devem ser respondidos num prazo máximo de 15 dias úteis em, pelo menos, 90% das situações no caso das Comercializadoras.

Tabela 3 - Número de pedidos de informação por escrito e número de pedidos de informação por escrito respondidos pelas COM até 15 dias úteis.

	Trimestres do Ano 2015				Ano 2015 Acumulado
	jan-mar	abr-jun	jul-set	out-dez	
Nº de pedidos de informação por escrito	20.684	19.275	13.305	42.353	95.617
Nº de pedidos de informação por escrito respondidos até 15 dias úteis	15.129	14.850	8.319	34.264	72.562
Objetivo \geq 98%	73,1%	77,0%	62,5%	80,9%	75,9%

Tal como se pode ver nas Tabelas 3, os padrões referentes ao tempo de resposta aos pedidos de informação recebidos pela Galp Power não foram cumpridos ao longo do ano de 2015.

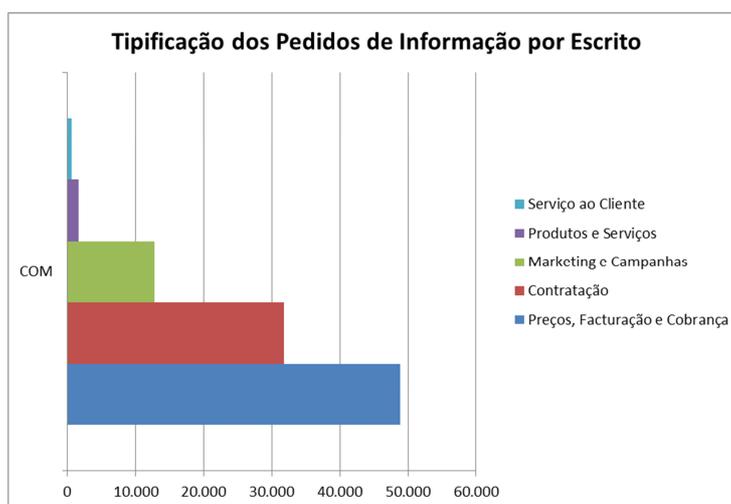


Figura 1 - Tipificação dos pedidos de informação por escrito

Por observação da Figura 1, onde os principais temas dos pedidos de informação por escrito estão representados, verifica-se que os assuntos relacionados com Contratação e Preços, Faturação e Cobrança foram os mais frequentes.

Pedidos de informação no atendimento telefónico

No âmbito do regime jurídico DL 134/2009 dos centros de atendimento, os pedidos de informação recebidos telefonicamente que não tenham resposta imediata devem ser respondidos num prazo de três dias úteis.

Tabela 4 - Número de pedidos no atendimento telefónico recebidos e respondidos no máximo dentro do prazo de 3 dias úteis pela Galp Power

	Trimestres do Ano 2015				Ano 2015 Acumulado
	jan-mar	abr-jun	jul-set	out-dez	
Número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (<i>Call Center</i>) (1)	94.638	120.151	70.410	87.858	373.057
Número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (<i>Call Center</i>) e não respondidos de imediato (2)	8.280	11.713	3.532	5.942	29.467
Número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (<i>Call Center</i>), não respondidos de imediato e respondidos dentro do prazo de 3 dias úteis (3)	2.336	4.647	1.367	2.298	10.648
Rácio (2)/(3)	28%	40%	39%	39%	36%

Por análise da Tabela 4, pode-se concluir que das chamadas destinadas a pedidos de informação que não foram respondidas de imediato pela COM, apenas 36% tiveram resposta dentro de um prazo de 3 dias em todos os períodos analisados.

3. Indicadores Individuais de Natureza Comercial

Os indicadores individuais de qualidade de serviço e respectivos padrões cobrem serviços para os quais existe a obrigação, por parte dos agentes do sector, de assegurar individualmente a cada cliente níveis mínimos de qualidade de serviço, conferindo a estes o direito de receber o pagamento de uma compensação no caso de incumprimento do padrão estabelecido.

3.1. Tempo de resposta a reclamações

Os Comercializadores devem responder às reclamações que lhe forem apresentadas, independentemente da forma, no prazo máximo de 15 dias úteis.

O número total de reclamações apresentadas e respondidas pela Galp Power foram:

Tabela 5 - Número de reclamações

	Trimestres do Ano 2015				Ano 2015 Acumulado
	jan-mar	abr-jun	jul-set	out-dez	
Número de reclamações recebidas	5.497	8.409	5.175	8.384	27.465
Número de reclamações respondidas	3.804	6.321	3.527	3.532	17.184
Número de reclamações respondidas em prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	2.925	5.402	2.932	2.703	13.962
Nº Compensações pagas a clientes por incumprimentos dos prazo s e resposta previstos no RQS	1.023	1.157	933	5.469	8.582

Tal como se pode ver na Tabela 5, foram recebidas 27.465 reclamações no decorrer do período em análise. Entre elas, cerca de 51% foram respondidas num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis.

Por observação da Figura 2, pode ainda verificar-se que o tema suscitou um maior número de reclamações na Galp Power, "Preços, Faturação e Cobrança".

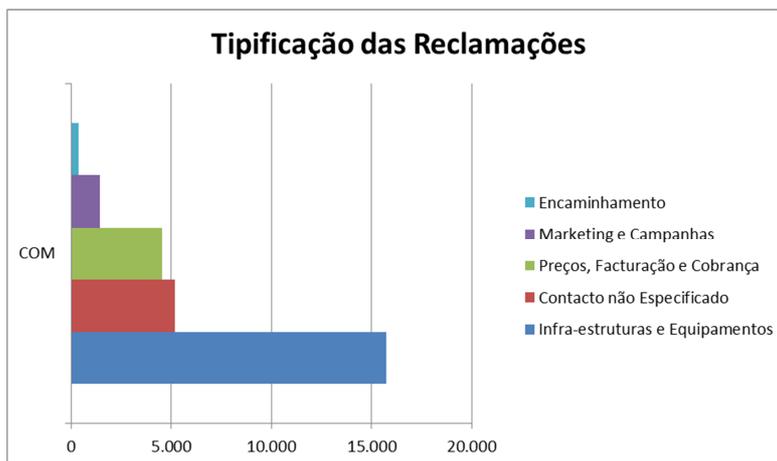


Figura 2 - Tipificação das reclamações

4. OUTROS

4.1. Ações mais Relevantes realizadas para Melhoria da Qualidade de Serviço

- O lançamento da campanha Continente em 26 de dez 2014 teve forte impacto nos indicadores de atendimento – maior procura dos canais ao nível de esclarecimento e pedidos de informação;
- Ponto de melhoria ao nível da Tarifa Social em termos de adaptação dos nossos processos, campanhas e sistemas à disponibilidade de atribuição deste benefício aos Clientes elegíveis ao efeito. Formação das equipas de atendimento e adaptação dos nossos sistemas;
- A entrada do novo sistema (Siebel), embora seja também um motivo para ter contribuído para uma maior turbulência no 3º/4º trimestre em alguns indicadores pelos factos óbvios de adaptação a um novo sistema (formação) e uso em simultâneo até final de Novembro, de 2 sistemas (migração final para Siebel apenas ocorreu em 27 de nov).