



Relatório Anual de Qualidade de Serviço Comercial

Petrogal – Ano 2022 e 2023

Atividade da Empresa e factos relevantes

A Petrogal, S.A., doravante designada como Petrogal, detém a licença de comercialização em regime de mercado de eletricidade e de gás natural. A Petrogal continuou a manter o foco na centralidade do cliente e diferenciação da proposta de valor, através da disponibilização de serviços de excelência e aposta na melhoria continua dos seus processos.

Após dois anos impactados pelas medidas de confinamento, em 2022 inicia-se um processo de consolidação operacional dos diferentes canais de atendimento, recordando que no 4º trimestre de 2021 verifica-se uma alteração de um prestador de serviço relevante para a Petrogal e que influenciou os resultados obtidos no 1º trimestre de 2022. Contrariamente ao esperado, verifica-se uma pressão sobre os diferentes canais de atendimento ao cliente, no 2º semestre de 2022, resultante da incorporação do valor do ajuste do mecanismo ibérico na faturação e a abertura da contratação do mercado regulado, tendo, por este motivo, comprometido a referida consolidação operacional.

O ano de 2023 constata-se uma franca recuperação do serviço prestado ao cliente que reflete a estabilização operacional e otimização dos processos comerciais.

O presente documento apresentará a avaliação da performance da Empresa na vertente comercial ao longo de 2022 e 2023, nomeadamente avaliação de indicadores e padrões de qualidade de serviço comercial estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás, doravante identificado como RQS.

Tipologia de contratos ativos	2022	2023
Mono Gás	113 954	102 009
Mono Eletricidade	122 309	136 779
Dual	143 457	133 878



Atendimento Presencial

Atendimento Presencial

2022	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Atendimentos Presenciais	55 404	50 667	58 754	75 483
Com Sistema de Gestão de Filas	35 149	32 249	42 858	55 069
Sem Sistema de Gestão de Filas	20 255	18 418	15 896	20 414
Desistências	19	120	479	1 927
Com Sistema de Gestão de Filas	19	120	479	1 927
Sem Sistema de Gestão de Filas	0	0	0	0
Nº Centros de Atendimento Presenciais	56	58	56	56
Com Sistema de Gestão de Filas	23	23	23	23
Sem Sistema de Gestão de Filas	33	35	33	33

2023	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Atendimentos Presenciais	64 953	46 961	41 940	40 541
Com Sistema de Gestão de Filas	47 181	32 812	30 185	28 768
Sem Sistema de Gestão de Filas	17 772	14 149	11 755	11 773
Desistências	831	606	492	701
Com Sistema de Gestão de Filas	831	606	492	701
Sem Sistema de Gestão de Filas	0	0	0	0
Nº Centros de Atendimento Presenciais	56	56	57	56
Com Sistema de Gestão de Filas	23	23	23	23
Sem Sistema de Gestão de Filas	33	33	34	33

Avaliação

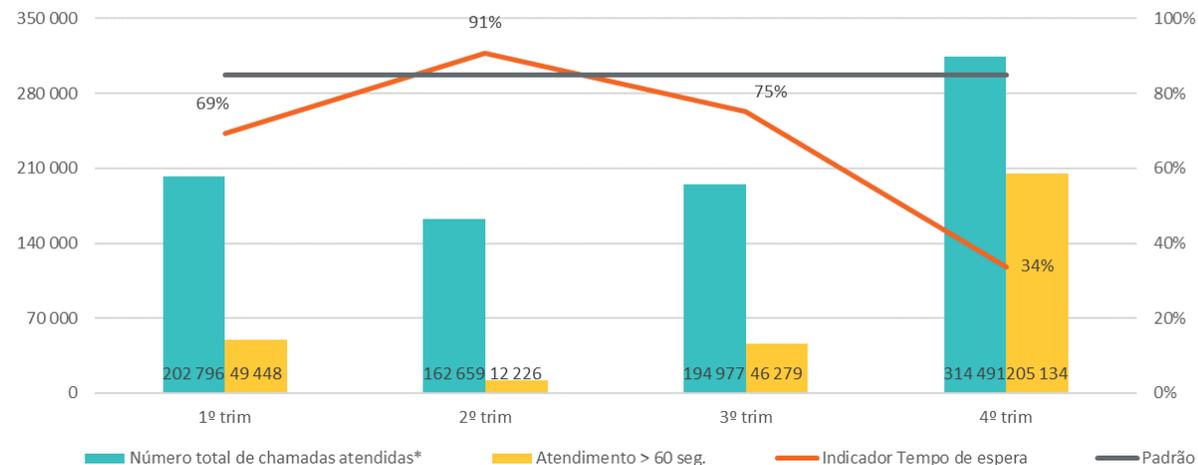
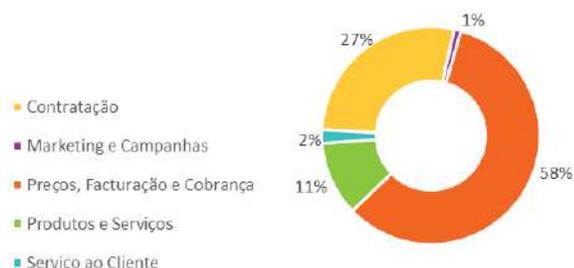
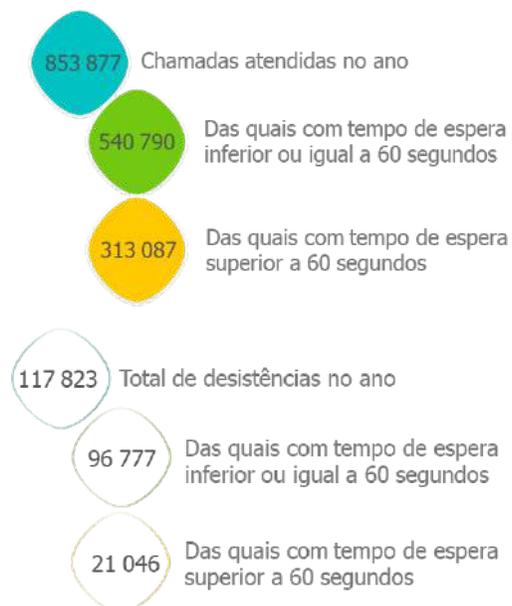
Em 2022 foram garantidos 240 308 atendimentos presenciais em todos centros de atendimento da Petrogal, dos quais 165 325 (aproximadamente 69% dos atendimentos) foram realizados em centros de atendimento com Sistema de Gestão de Filas. Dos 165 325 atendimentos realizados, 89% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.

Em 2023 foram realizados 194 395 atendimentos presenciais nos centros de atendimento, dos quais 138 946 (aproximadamente 71%) foram realizados com Sistema de Gestão de Filas, tendo-se verificado que 97% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.



Atendimento Telefónico Comercial

Atendimento telefónico comercial – Ano 2022



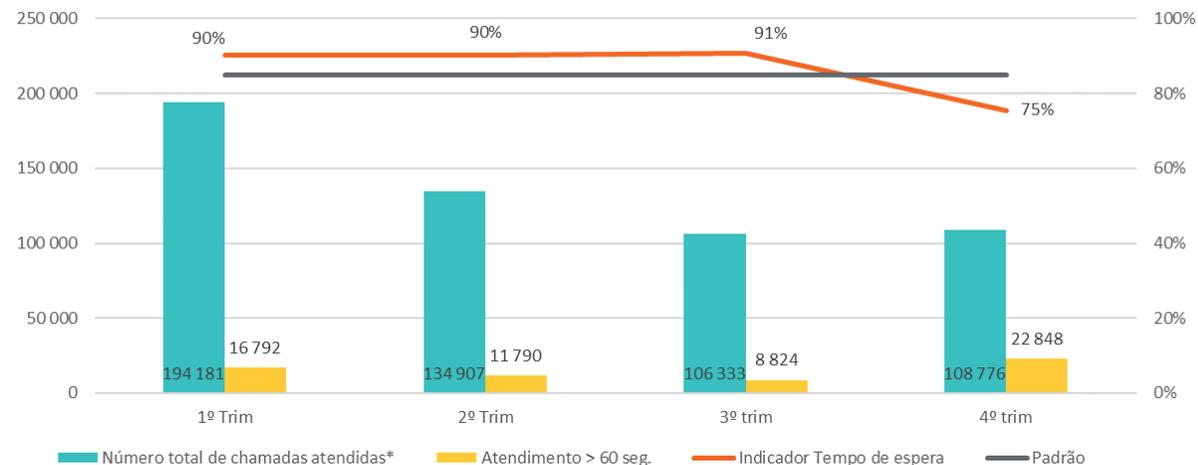
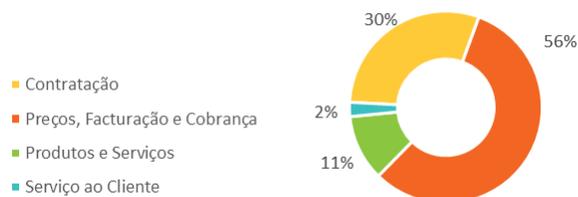
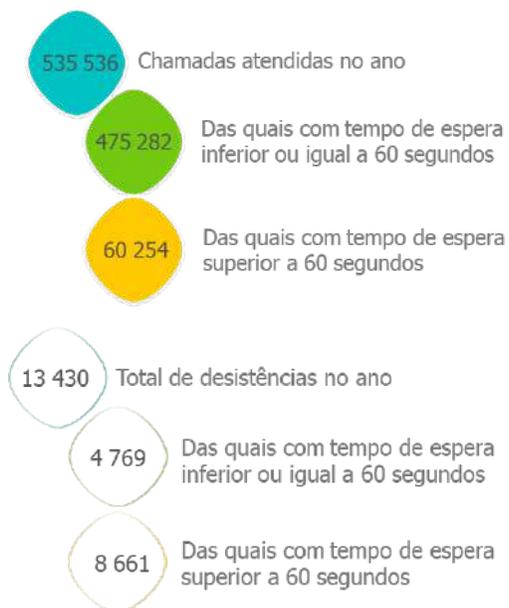
Avaliação

No 1º trimestre 2022 regista-se um incremento aproximado de 40% da capacidade de atendimento telefónico comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, contudo verifica-se um aumento aproximado de 34% de chamadas recebidas nesta linha (quando comparado com o 4º trimestre de 2021), comprometendo os resultados obtidos.

A incorporação do valor do ajuste do mecanismo ibérico nas faturas (58% dos pedidos de informação) e a abertura da contratação do mercado regulado (27% dos pedidos de informação) voltam a colocar em pressão o canal de atendimento telefónico quer na sua volumetria de chamadas recebidas, quer no tempo de ocupação dos assistentes para prestar os esclarecimentos e procedimentos de cada um dos temas.

Neste seguimento, em 2022, 62% das chamadas recebidas tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos não cumprindo com o valor padrão estabelecido no RQS (85%).

Atendimento telefónico comercial – Ano 2023



Avaliação

Em 2023, 87% das chamadas recebidas tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, resultado acima do valor padrão estabelecido no RQS (85%).

Salienta-se que, no 4º trimestre, verifica-se uma alteração da Plataforma de CRM que teve impacto na capacidade de atendimento resultante do processo de formação e estabilização desta nova plataforma.

Os pedidos de informação recebidos na linha de atendimento comercial continuam a estar associados a temas de Preços, faturação e cobrança (56%) e, em segundo lugar, relacionados com contratação (30%).

Centro Telefónico Relacionamento (CRC) - Decreto-Lei n.º 134/2009

	1T2022	2T2022	3T2022	4T2022	Ano 2022
Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	11 241	2 249	8 507	52 013	74 010
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	11 046	2 241	7 485	7 437	28 209
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	195	8	1 022	44 576	45 801
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	335	7,80	16	103	461,80

	1T2023	2T2023	3T2023	4T2023	Ano 2023
Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	1 310	1 004	768	3 471	6 553
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	1 228	808	702	2 658	5 396
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	82	196	66	813	1 157
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	1 965,14	526,23	93,32	169,73	2 754,43

Enquadramento

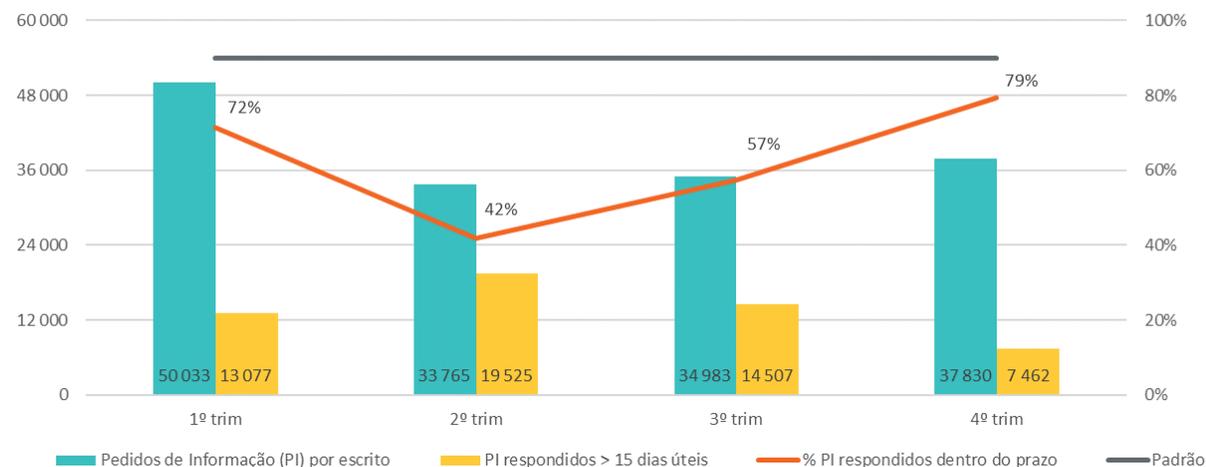
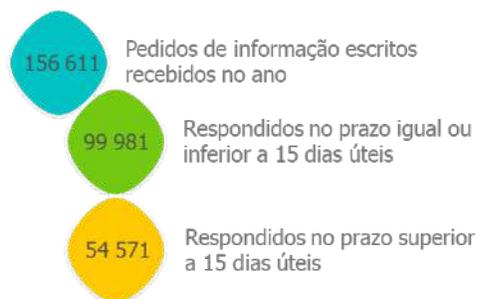
O atendimento telefónico deverá estar dimensionado de modo a assegurar um atendimento eficaz, sendo que, nos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*Contact Center*) deverá permitir que o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para as situações em que não foi possível o atendimento até aos 60 segundos. Para estas situações, o cliente deverá ser contactado no prazo máximo de dois (2) dias úteis, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico de relacionamento, caso não seja possível responder imediatamente, deverão ser respondidos no prazo máximo de três (3) dias úteis a contar da data do contacto inicial do cliente.



Pedidos de Informação Escritos

Pedidos de informação escritos – Ano 2022



Avaliação

Em 2022, aproximadamente 64% dos pedidos de informação escritos foram respondidos no prazo de 15 dias úteis, não se tendo cumprido o valor padrão estabelecido no RQS (90%).

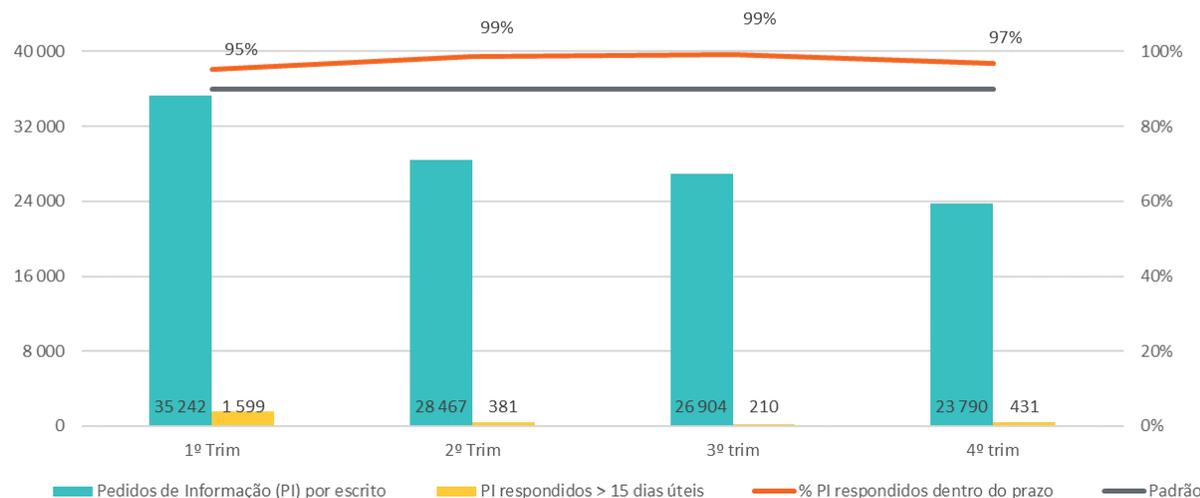
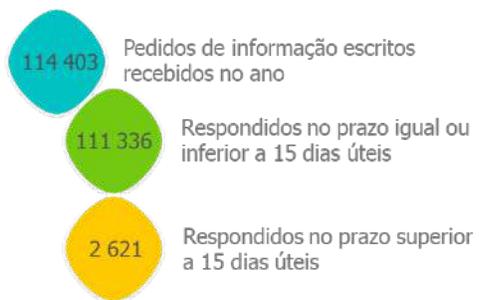
A alteração de prestador de serviço ocorrida no 3º trimestre de 2021 de forma faseada até novembro de 2021, aliado ao aumento de, aproximadamente, 28% de pedidos de informação escritos comprometeu a capacidade de resposta às solicitações no 1º trimestre de 2022.

No 2º semestre de 2022 inicia o processo de consolidação dos procedimentos e formação dos assistentes, verificando-se um incremento da capacidade de resposta aos pedidos.

Os principais temas encontram-se relacionados com a Contratação com 67% do total dos pedidos registados em 2022.



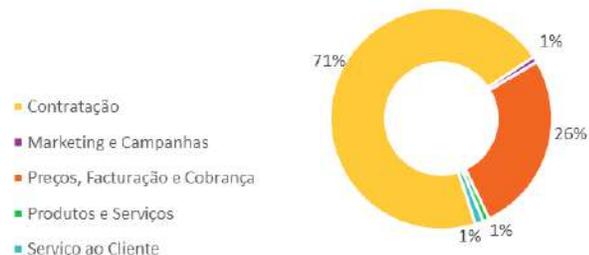
Pedidos de informação escritos – Ano 2023



Avaliação

Como resultado da estabilização operacional e consolidação dos procedimentos, a Petrogal, em 2023, responde 97% dos pedidos de informação escritos no prazo de 15 dias úteis, encontrando-se acima do valor padrão estabelecido no RQS (90%)

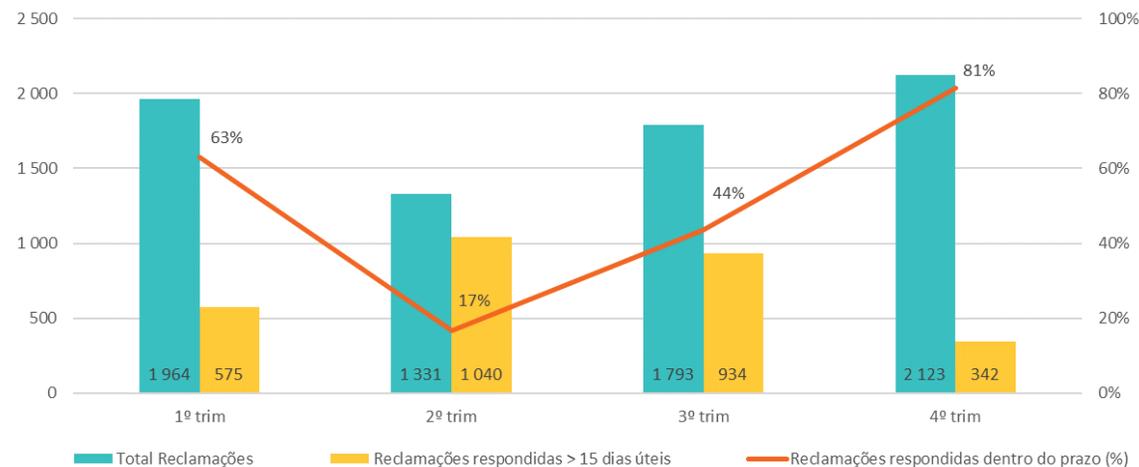
Os principais temas encontram-se relacionados com a Contratação com 71% do total dos pedidos registados em 2023.





Reclamações

Reclamações – Ano 2022



Avaliação

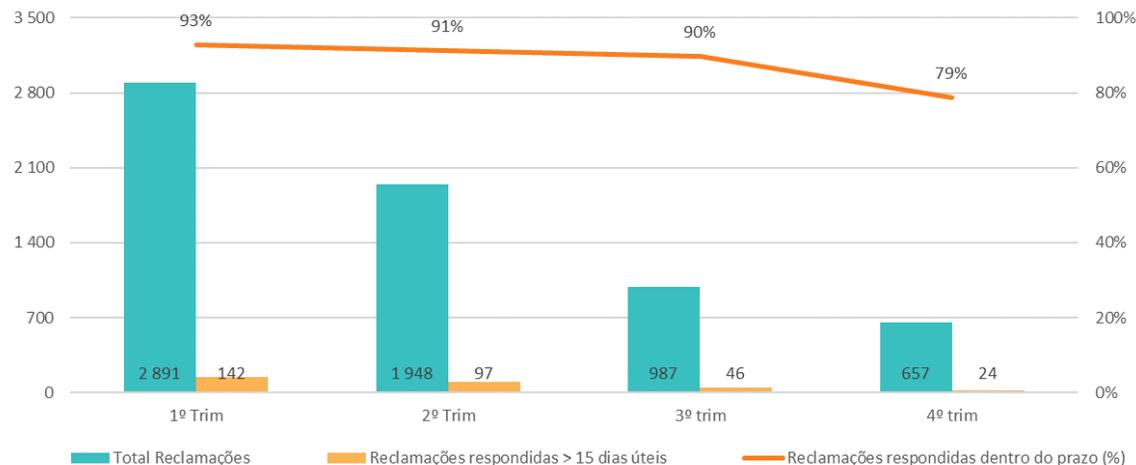
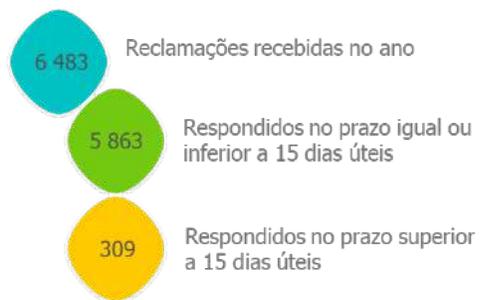
Em 2022, aproximadamente 55% das reclamações recebidas foram respondidas no prazo de 15 dias úteis, consequência da alteração de prestador de serviço que ocorreu em 2021 aliado ao aumento de, aproximadamente, 82% de reclamações recebidas, tendo comprometido a capacidade instalada de resposta às reclamações no 1º semestre de 2022.

No 2º semestre de 2022 inicia o processo de consolidação dos procedimentos e formação dos assistentes, verificando-se um incremento da capacidade de resposta aos pedidos.

Os principais temas encontram-se relacionados com a Preços, Faturação e Cobrança com 72% do total dos pedidos registados em 2022.



Reclamações – Ano 2023



Avaliação

Como resultado da estabilização operacional e consolidação dos procedimentos, a Petrogal, em 2023, responde 90% das reclamações recebidas no prazo de 15 dias úteis.

Os principais temas encontram-se relacionados com Preços, Faturação e Cobranças com 71% do total dos pedidos registados em 2023.



Prestação de Compensações por incumprimento dos prazos de resposta

Caso se verifique impossibilidade de resposta a reclamações no prazo de 15 dias úteis, o reclamante deve ser informado das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, ou seja, os 15 dias úteis anteriormente referidos. Deve, igualmente, ser informado sobre o prazo expectável para a resposta. Em caso de incumprimento, o reclamante tem direito a uma compensação nos termos previstos no RQS.

Em 2022 a Petrogal prestou 2.575€ em compensação por incumprimento do prazo de resposta a reclamações e, pelo mesmo motivo, prestou 3.387€ em 2023.



Atendimento telefónico de
comunicação de leituras

Atendimento para comunicação de
avarias e emergência

Visita combinada

Restabelecimento de fornecimento após
interrupção por facto imputável ao cliente

Atendimento telefónico de comunicação Leituras

A Empresa disponibiliza uma linha telefónica dedicada e automática (IVR) para a comunicação de leituras dos contadores, onde foram registadas 310 748 chamadas em 2022 e 387 502 em 2023.

Igualmente, disponibiliza outros meios de comunicação de leitura (app e web), tendo-se verificado que 20% das leituras comunicadas têm a sua origem no IVR em 2022 e 42% em 2023.

No 3º trimestre de 2022 registou-se um constrangimento na plataforma não tendo sido possível apurar o número de leituras comunicadas no IVR

Atendimento para comunicação de avarias e emergência

A Empresa não disponibiliza um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências. Este atendimento destina-se única e simplesmente a atender a emergências relacionadas com gás e suas instalações, de forma a reportar situações que possam colocar em perigo pessoas ou bens.

Visita combinada

No curso de 2022 a Empresa agendou 60 791 visitas combinadas e em 2023 agendou 51 928.

Por incumprimento do Operador de Rede de Distribuição foram prestadas 1 832 compensações (36 640€) em 2022 e 1 164 compensações (23 280€) em 2023.

Por incumprimento do cliente para com o agendamento da visita combinada foram cobradas, em 2022, 3 471 compensações (69 420€) e 5 353 compensações (107 060€) em 2023.

Restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

No curso de 2022 foram solicitadas 17 660 interrupções por factos imputáveis aos clientes, tendo sido comunicadas 4 908 situações sanadas dentro dos prazos previstos no RQS.

Em 2023 foram solicitadas 16 678 interrupções por factos imputáveis aos clientes, tendo sido comunicadas 5 152 situações sanadas dentro dos prazos previstos no RQS.



Clientes com necessidades especiais

Clientes prioritários

Cientes com necessidades especiais

A solicitação de registo como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

Os operadores de redes de distribuição de gás natural, relativamente às necessidades especiais com limitações no domínio do olfato, devem instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações desses clientes.

A 31 de dezembro de 2022 a Empresa tinha registado 23 clientes com necessidades especiais, tendo-se verificado um incremento para 67, a 31 de dezembro de 2023.

Cientes prioritários

Os operadores de redes devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos de forma a assegurar que os clientes prioritários são informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com antecedência mínima estabelecida no RQS.

Em caso de interrupção de fornecimento e nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação, os operadores de redes devem dar prioridade aos clientes prioritários.

A 31 de dezembro de 2022, a Empresa tinha registado 244 clientes prioritários e 74 a 31 de dezembro de 2023.



Ações relevantes realizadas para
melhoria de qualidade de serviço

Ações relevantes realizadas para melhoria de qualidade de serviço

A Petrogal continua a adaptar a sua oferta de acordo com a evolução do mercado de energia, continuando a dar foco à centralidade do cliente e à diferenciação da proposta de valor, através da disponibilização de serviços de excelência e produtos inovadores. Mantém foco na renovação tecnológica com vista a reforçar a eficiência operacional, melhorar a experiência do cliente nos canais digitais e reforço dos canais de atendimento através de formação contínua, destacando-se:

- A implementação do **IVR de linguagem natural** no atendimento telefónico, em Novembro de 2022, com vista a promover a interação do Cliente com a Empresa, aliando a simplificação da identificação do motivo do contacto através do recurso a teclas e respetivo encaminhamento da chamada para o operador de acordo com a sua especialidade;
- Otimização do **IVR de comunicação de leituras** em Maio de 2023 através da simplificação do processo do registo, promovendo a receção de um volume mais elevado de leituras neste canal e conseqüente maximização da sua utilização no processo de faturação do cliente;
- Implementação em todos os canais de atendimento de **um novo CRM** com maior capacidade de visão 360 do Cliente, em dezembro de 2023

