



# 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
<b>Atendimentos Presenciais</b>	<b>55 404</b>	<b>50 667</b>	<b>58 754</b>	<b>75 483</b>
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
<b>Desistências</b>	<b>19</b>	<b>120</b>	<b>479</b>	<b>1 927</b>
Com Sistema de Gestão de Filas	19	120	479	1 927
Sem Sistema de Gestão de Filas	0	0	0	0
<b>Nº Centros de Atendimento Presenciais</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>56</b>	<b>56</b>
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
<b>Atendimentos Presenciais</b>	<b>64 953</b>	<b>46 961</b>	<b>41 940</b>	<b>40 541</b>
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
<b>Desistências</b>	<b>831</b>	<b>606</b>	<b>492</b>	<b>701</b>
Com Sistema de Gestão de Filas	831	606	492	701
Sem Sistema de Gestão de Filas	0	0	0	0
<b>Nº Centros de Atendimento Presenciais</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>57</b>	<b>56</b>
Com Sistema de Gestão de Filas	23	23	23	23
Sem Sistema de Gestão de Filas	33	33	34	33

### Avaliação

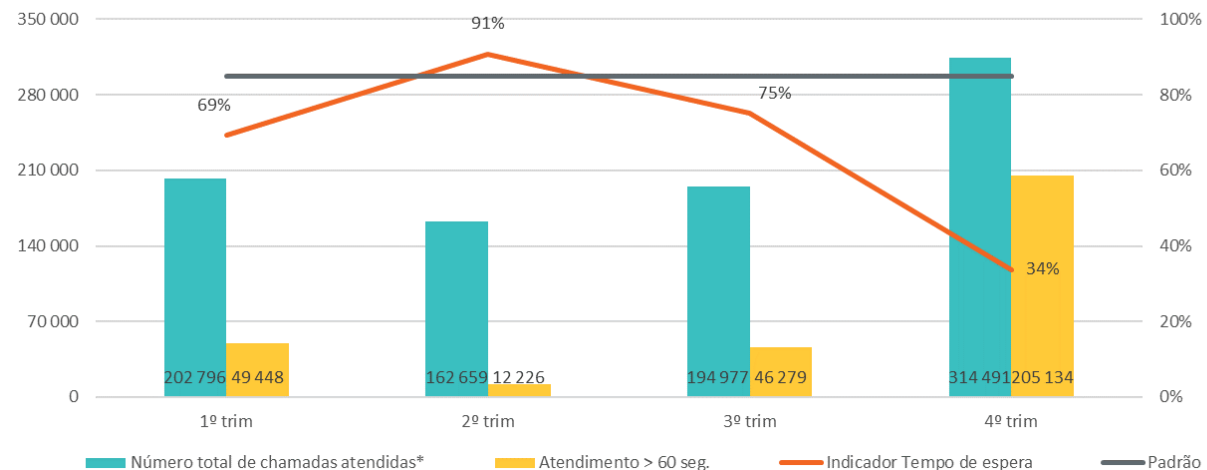
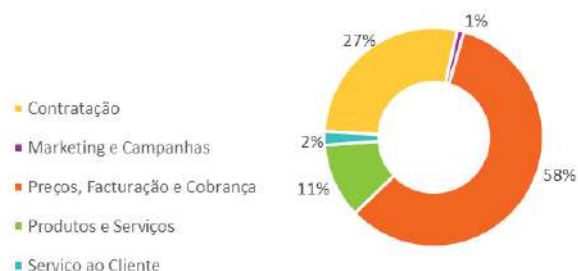
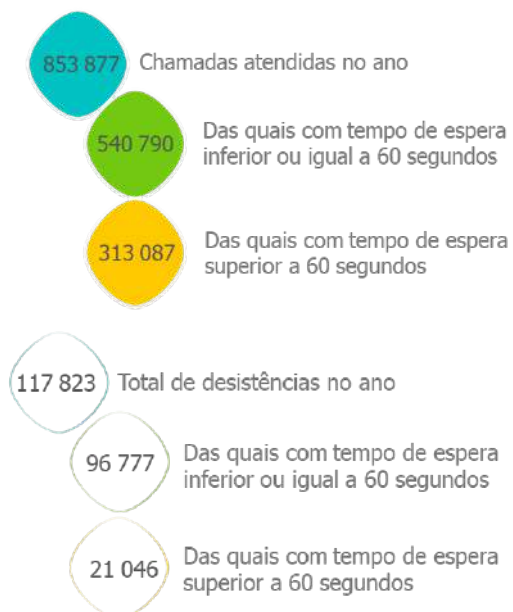
Em 2022 foram garantidos 240 308 atendimentos presenciais em todos centros de atendimento da Petrogal, dos quais 165 325 (aproximadamente 69% dos atendimentos) foram realizados em centros de atendimento com Sistema de Gestão de Filas. Dos 165 325 atendimentos realizados, 89% tiveram um tempo de espera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



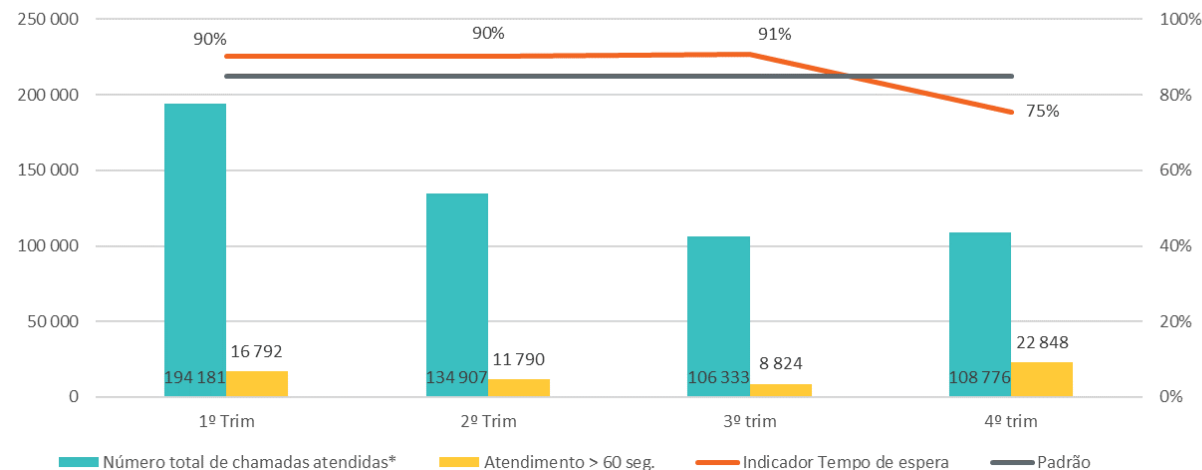
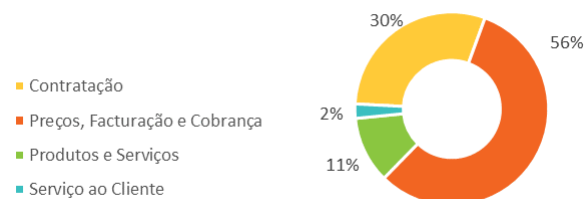
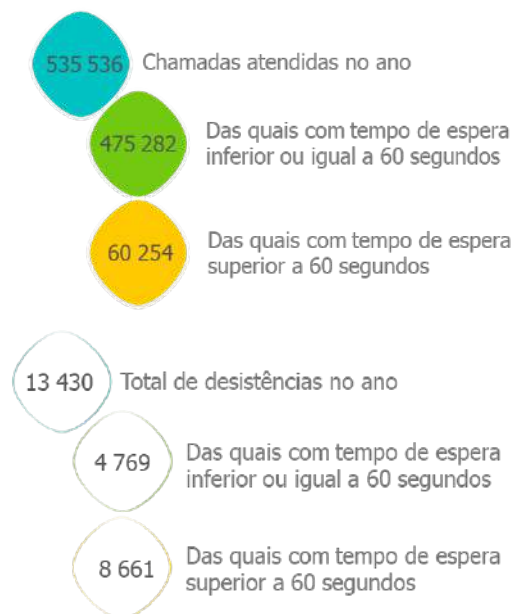
### Avaliação

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

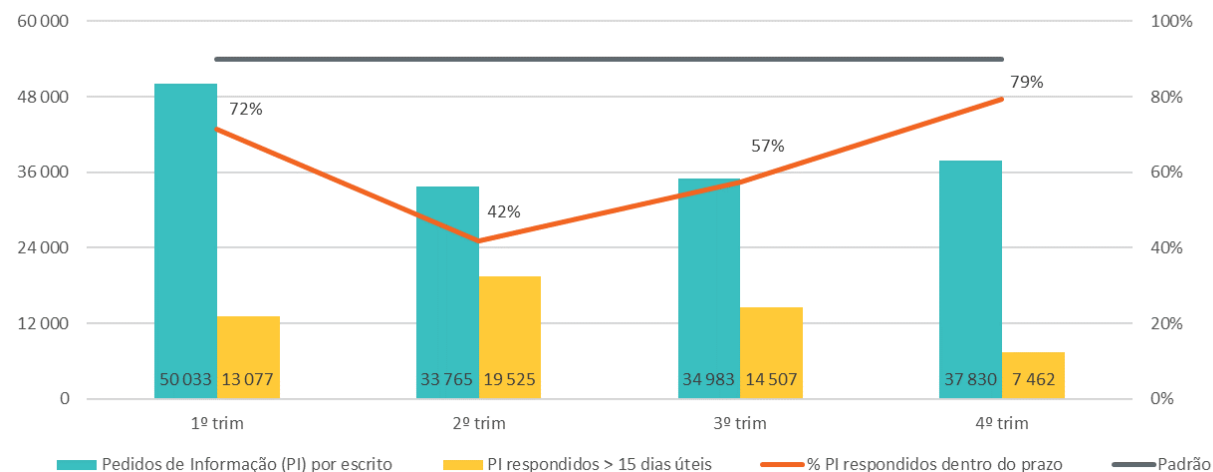
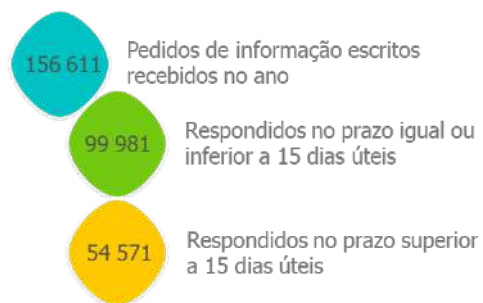
O atendimento telefónico deverá estar dimensionado de modo a assegurar um atendimento eficaz, sendo que, nos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*Contact Center*) deverá permitir que o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para as situações em que não 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



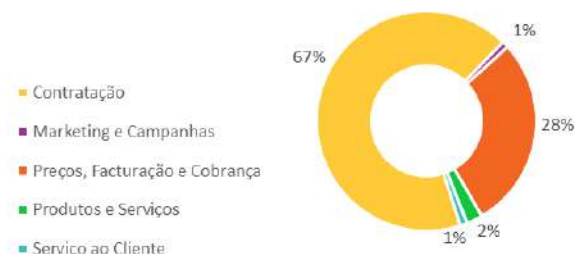
### Avaliação

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%).

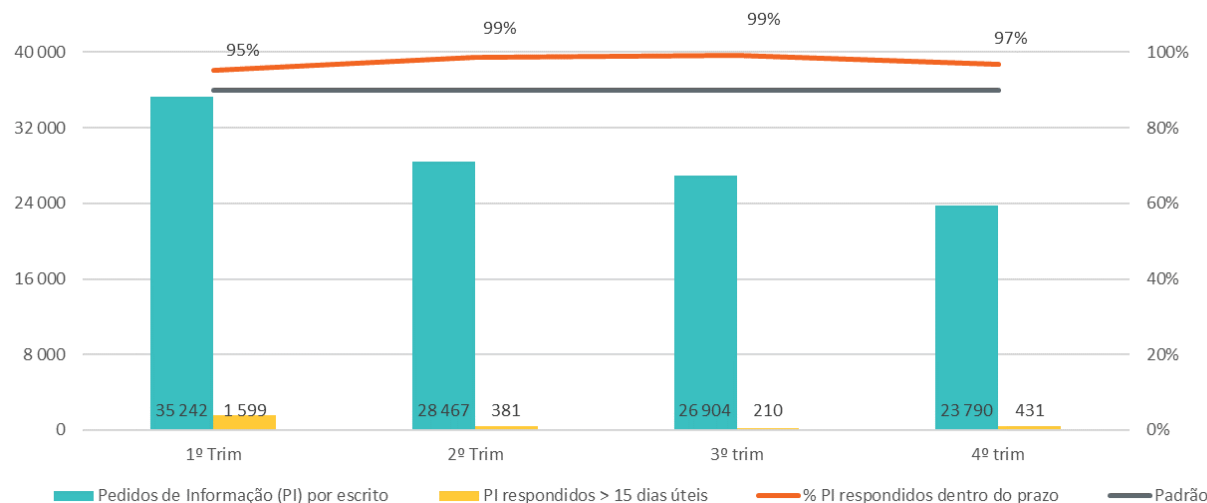
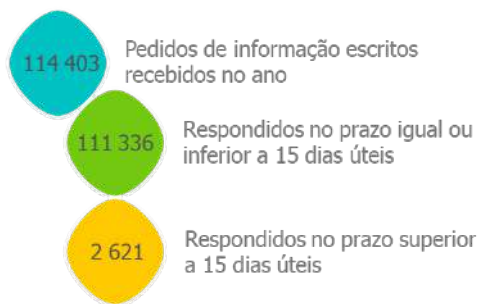
A alteração de prestador de serviço ocorrida no 3º trimestre de 2021 de forma faseada até novembro de 2021, aliado ao aumento de, aproximadamente, 28% de pedidos de informação escritos comprometeu a capacidade de resposta às solicitações no 1º trimestre de 2022.

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.



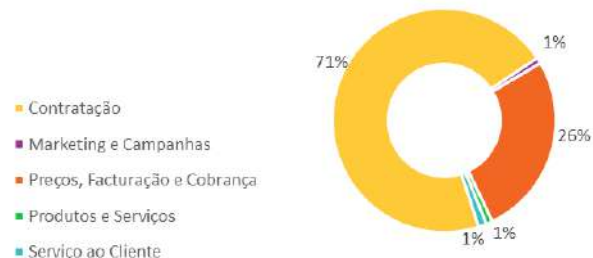
## Pedidos de informação escritos – Ano 2023



### 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%)

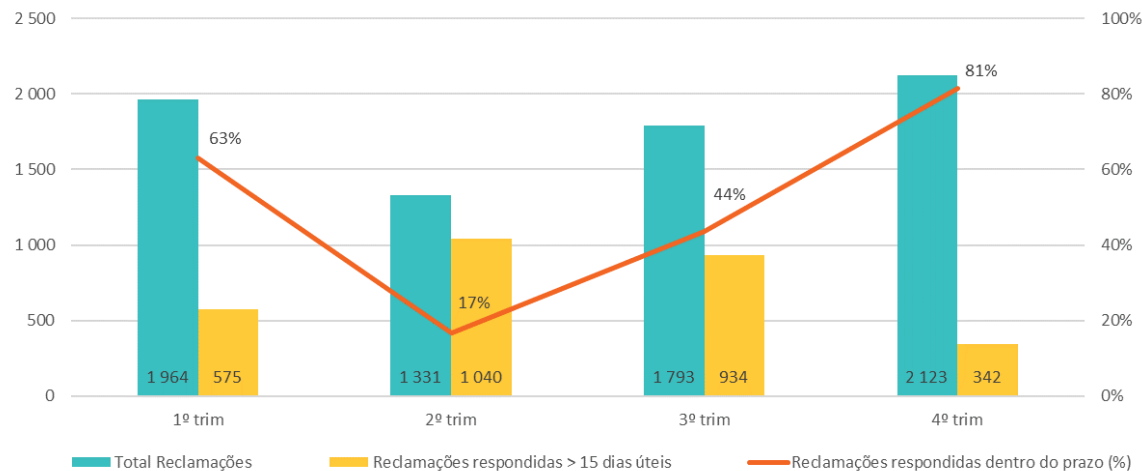
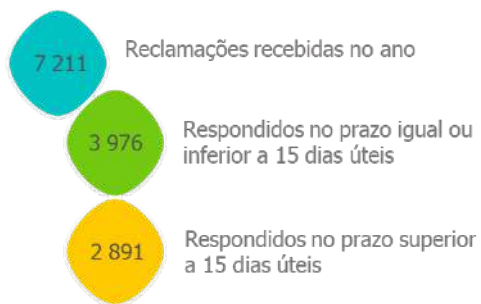
Os principais temas encontram-se relacionados com a Contratação com 71% do total dos pedidos registados em 2023.





Reclamações

# Reclamações – Ano 2022

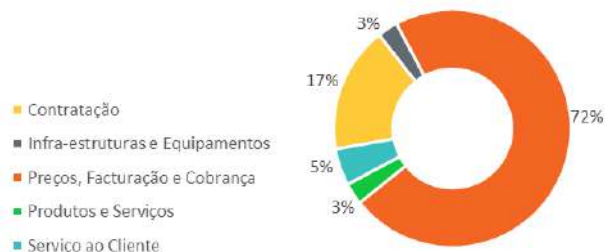


## Avaliação

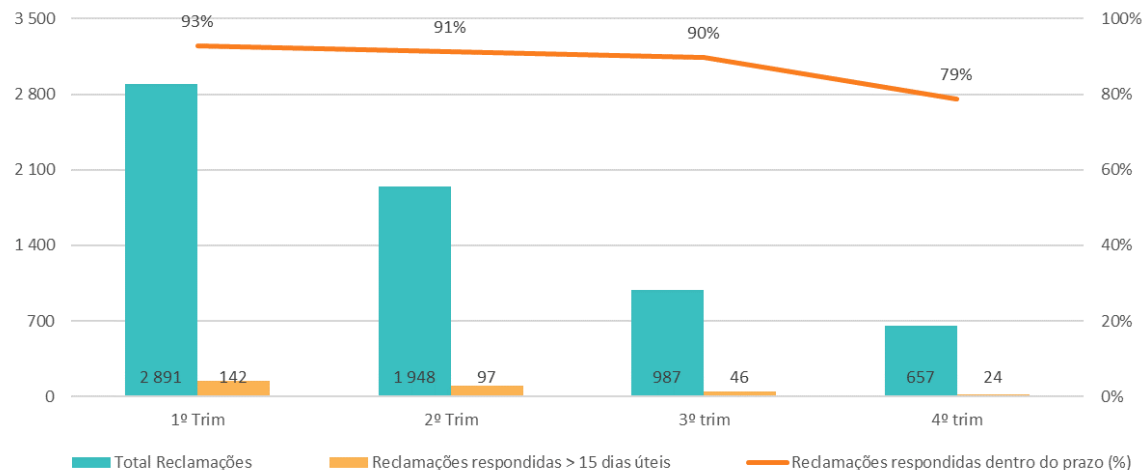
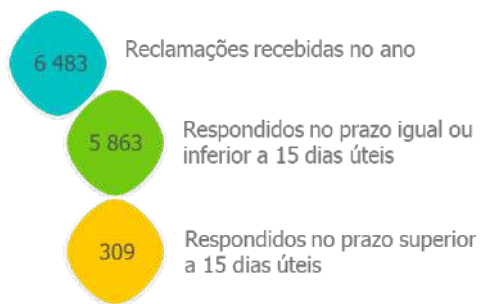
Em 2022, aproximadamente 55% das reclamações recebidas foram respondidas no prazo de 15 dias úteis, consequência da alteração de prestador de serviço que ocorreu em 2021 aliado ao aumento de, aproximadamente, 82% de reclamações recebidas, tendo comprometido a capacidade instalada de resposta às reclamações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



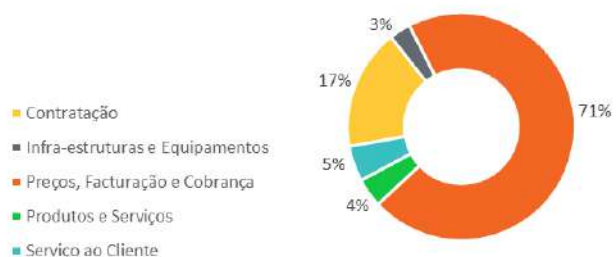
# Reclamações – Ano 2023



## 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

