galp energia

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

ANO 2015

GALP GÁS NATURAL, SA
Comercializadora

ÍNDICE

1. Sumário Executivo 2
2. Indicadores Gerais de Natureza Comercial 3
2.1. Inquérito de Satisfação 3
3. Indicadores Individuais de Natureza Comercial 4
3.1. Monitorização e registo de reclamações 4
4. Outros 4
4.1. Ações mais Relevantes Realizadas para Melhoria da Qualidade de Serviço 4
4.2. Informação Disponível e Publicada 4

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 Gás Natural** (doravante designada por **GGN**), comercializadora 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.

Desde já notamos, como discutido de seguida, o carácter particular da empresa que não tem actividade no segmento doméstico, sendo que o grupo Galp Energia garante o princípio de apresentação de propostas a Clientes de menor consumo através da empresa Galp Power.

2. Indicadores Gerais de Natureza Comercial

A GGN fornece GN a grandes Clientes cujo consumo anual seja tipicamente superior a 2.000.000 (n) m3/ano,.

Pelas suas características intrínsecas, cada Cliente tem um gestor de Cliente, sendo a relação assegurada por contatos diretos. Esta empresa faz o atendimento telefónico comercial através dos números diretos dos respetivos gestores de Cliente, não tendo qualquer *call center* ou loja afeta especificamente a esta atividade.

Deste modo, o relatório agora apresentado não apresenta resultados relativos a indicadores semelhantes aos previstos no Regulamento de Qualidade de Serviço, pela reduzida significância que os mesmos teriam, atendendo ao diminuto número de Clientes fornecido.

Sem prejuízo do anterior, notamos que esta característica particular da empresa, sem actividade no segmento doméstico, não prejudica o cumprimento pelo grupo Galp Energia da obrigatoriedade estabelecida no RRC de apresentação de proposta de fornecimento a todos os Clientes que a solicitem, satisfeita através da empresa Galp Power.

2.1. Inquérito de Satisfação

Numa ótica de melhoria de processos a GGN avalia a satisfação dos seus Clientes, através de Inquéritos semestrais de avaliação da satisfação e NPS, *Net Promoter Score* (métrica utilizada para medir a satisfação e lealdade dos Clientes).

Os Objectivos são:

- ✓ Medir, de forma estruturada, a satisfação dos Clientes;
- ✓ Medir o grau de recomendação dos Clientes;
- ✓ Medir a qualidade de serviço prestado pela GGN;
- ✓ Identificar atuações prioritárias, de forma a aumentar a satisfação dos Clientes.

O público alvo são todos os Clientes da GGN, , através do envio por e-mail de questionários de avaliação da satisfação dos Clientes.

Quando da análise dos resultados considera-se que:

- Satisfação e qualidade de serviço: numa escala de 1 a 4, em que de acordo com os padrões da GGN, entende-se por **Cliente satisfeito** aquele que avalia o serviço com valor igual ou superior a 3.

- NPS: numa escala de 1 a 10, em que de acordo com os padrões da GGN e as regras do NPS, entende-se que um Cliente que recomenda a Galp é aquele que avalia com valor superior a 8.

Da avaliação dos resultados dos inquéritos de satisfação resultam Ações de Melhoria.

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. Monitorização e registo de reclamações

A GGN tem um processo de monitorização do registo das reclamações, que podem ser recebidas por email, carta, telefone ou directamente através do Gestor de Cliente ou áreas de *Back-Office*. São registadas numa ferramenta específica que permite efectuar o acompanhamento das mesmas.

4. Outros

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

Manutenção da **Certificação da Comercialização da Galp Gás Natural, SA**, concluída em Dezembro de 2014, no âmbito da atividade de venda de gás natural, nos estados gasoso ou liquefeito, e a prestação de serviços de apoio à utilização de energia e assistência técnica à medida dos Clientes, para Clientes do segmento não-doméstico (exclui aqueles que o gás natural se destine ao consumo privado no agregado familiar) da Comercialização da Galp Gás Natural.

4.2. Informação Disponível e Publicada

A Comercialização da Galp Gás Natural subscreve a Política da Qualidade da Galp Energia, e reforça o compromisso de alcançar e manter os mais elevados padrões de Qualidade em todas as suas actividades.

Política da Qualidade da Galp Energia

A Galp Energia, enquanto Empresa de referência no setor da energia, está consciente da sua responsabilidade empresarial e da necessidade de contribuir, a par de outros agentes, para o permanente desenvolvimento da Sociedade.

Entende, por isso, que é seu dever assumir o compromisso da melhoria contínua da qualidade dos seus processos, produtos e serviços como uma prioridade da gestão e pilar fundamental na consolidação do prestígio da marca Galp.

A Galp Energia compromete-se a:

- Conceber, implementar e desenvolver modelos de relacionamento com os seus clientes que lhe permitam conhecer e compreender as suas necessidades e expetativas, atuais e futuras, de forma a garantir a sua plena satisfação e a criação de valor sustentável;
- Fomentar uma liderança eficaz, a todos os níveis, criando as condições necessárias para que os responsáveis conduzam as suas equipas numa base de confiança e entusiasmo, transmitindo-lhes a indispensável visão de futuro;
- Estabelecer uma gestão por processos, integrados em sistemas, que sejam capazes de assegurar o desenvolvimento das estratégias da Empresa, de permitir a tomada de decisão baseada em informação factual e de antecipar as necessidades de todas as partes interessadas;
- Satisfazer as necessidades do mercado e das partes interessadas, fornecendo produtos e serviços que cumpram ou excedam os requisitos legais e contratuais;
- Aplicar as boas práticas de gestão em todas as suas atividades, assegurando a utilização eficiente dos recursos e investindo em tecnologias inovadoras e nas melhores técnicas operacionais disponíveis, tendo em vista a contínua adaptação à evolução dos mercados em que opera;
- Promover a sensibilização e formação dos colaboradores para as suas obrigações individuais e coletivas quanto ao cumprimento dos requisitos e procedimentos estabelecidos bem como à permanente melhoria da qualidade, assegurando o desenvolvimento das suas competências, o seu envolvimento na obtenção dos resultados planeados e o respeito pelos valores de cidadania;
- Incluir objetivos quantificáveis de qualidade nos planos de negócio, procedendo à medição e avaliação dos resultados obtidos, à identificação de áreas de melhoria e ao estabelecimento de programas de atuação;
- Desenvolver e manter um relacionamento profícuo com os seus fornecedores e parceiros e apostar no reforço da confiança mútua, em moldes que permitam desenvolver competências e alcançar objetivos partilhados;
- Aplicar os requisitos de gestão da qualidade estabelecidos em normas internacionalmente reconhecidas, avançando de forma progressiva rumo à Excelência.

A Galp Energia compromete-se, em suma, a atuar em todas as circunstâncias por forma a que seja possível alcançar e manter os mais elevados padrões de Qualidade em todas as suas atividades de modo a gerar valor para os acionistas, satisfazer os clientes e contribuir para o bem estar da Sociedade, reconhecendo que a competência, criatividade, talento e motivação dos seus colaboradores é o seu recurso mais valioso.