

energia cria energia



RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

ANO 2016

GALP GÁS NATURAL, SA
Comercializadora

ÍNDICE

1. Sumário Executivo	2
2. Indicadores Gerais de Natureza Comercial	2
2.1. Inquérito de Satisfação	3
3. Indicadores Individuais de Natureza Comercial	3
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
4.2.1. Política da Qualidade	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 catividade 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 catividade 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 objetivos 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 respetivos 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 diretamente através do Gestor de Cliente ou áreas de *Back-Office*. São registadas numa ferramenta específica que permite efetuar 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 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 atividades.

4.2.1. Política da Qualidade

Contexto

A Galp, enquanto operador integrado de energia, presente em diversas geografias e mercados, desde a exploração até ao consumidor final, assume o desafio de ser o melhor parceiro dos seus stakeholders, pelo que atua tendo em vista a melhoria contínua do desempenho dos seus processos, produtos e serviços.

Posição da Empresa

A Galp compromete-se a:

- Fornecer produtos e serviços que cumpram ou excedam os requisitos legais e contratuais aplicáveis nas geografias e mercados em que opera.
- Desenvolver processos de relacionamento com os Clientes para compreender as suas motivações atuais, antecipar comportamentos futuros, garantindo a sua lealdade numa ótica de ciclo de vida.
- Fomentar a liderança orientada para a aprendizagem, estimulando a autonomia das pessoas, num ambiente propício ao empreendedorismo, inovação e confiança.

- Traduzir a estratégia em objetivos, desdobrados a todos os níveis relevantes da organização.
- Desenvolver a gestão por processos numa perspetiva integrada, de modo a gerar valor sustentável.
- Assegurar a avaliação do risco na tomada de decisão e na implementação dos processos da organização, de modo a prevenir resultados indesejados e explorar oportunidades.
- Assegurar a incorporação na organização das lições aprendidas, como forma de promover a melhoria dos produtos, serviços e processos.
- Incentivar o desenvolvimento das competências individuais, fomentando a aquisição de conhecimento e a partilha de experiências.
- Promover um relacionamento profícuo com fornecedores e parceiros para reforçar a confiança mútua.
- Aplicar os princípios de gestão da qualidade internacionalmente reconhecidos, incorporando-os nas várias dimensões da gestão.

Declaração final

Consciente dos desafios que lhe são colocados por um mundo em transformação, a Galp compromete-se a alcançar e manter os mais elevados padrões de qualidade, avançando de forma progressiva rumo à excelência, de modo a gerar valor sustentável para empresa e para os seus stakeholders.