

# Relatório Anual de Qualidade de Serviço – 2019

Galp Power, S.A.

---

## Índice

Enquadramento .....	3
Atividade da Empresa .....	3
Qualidade de serviço na vertente comercial .....	4
Enquadramento .....	4
Atendimento Presencial .....	5
Atendimento Telefónico Comercial .....	6
Pedidos de Informação Escritos .....	8
Reclamações .....	9
Atendimento telefónico de comunicação de leituras .....	11
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência .....	12
Visita combinada .....	12
Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente .....	13
Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários .....	14
Clientes com necessidades especiais .....	14
Clientes prioritários .....	14
Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço .....	15

## Enquadramento

A 20 de Dezembro de 2017 foi publicado em Diário da República o Regulamento n.º 629/2017, designado por Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, doravante identificado como RQS. O RQS tem como principal objetivo a harmonização regulatória da qualidade de serviços aplicáveis aos dois setores (elétrico e gás natural), bem como simplificação da comunicação junto dos clientes.

O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas do setor, e estabelece regras através das 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;

## Atividade da Empresa

A Galp Power, S.A., doravante designada como Galp Power, detém a licença de comercialização em regime de mercado de eletricidade e de gás natural.

A Galp Power continua a apostar na implementação e consolidação das melhores práticas de prestação do serviço comercial e qualidade percebida pelos clientes.

O ano 2019 foi ainda marcada pela reorganização da unidade comercial, reforçando o desenvolvimento das pessoas e pela aposta na Transformação Digital, para que a empresa possa responder mais eficazmente aos novos desafios impostos pelos novos padrões de consumo. Com esta abordagem, a empresa está a caminhar decisivamente para compreender cada vez melhor os seus clientes e construir soluções que os satisfaçam.

Como resultado da atividade de comercialização de eletricidade, à data de 31 de dezembro de 2019 a empresa tinha ativos um total de 271.159 pontos de entrega, com um volume de energia anual fornecida de 2.877 GWh.

Da atividade de comercialização de gás natural, destaca-se à data de 31 de dezembro de 2019, o alcançar de 299.981 pontos de entrega, correspondendo a um volume anual fornecido de gás natural de 2.725 GWh.

Em 2019 a Empresa prosseguiu com os desenvolvimentos do sistema de gestão comercial, dando continuidade às adaptações necessários para responder às alterações induzidas pelo novo RQS. Neste contexto, pese embora os avanços ao nível da analítica, no exercício do ano transato ainda não foi possível garantir o apuramento da totalidade dos indicadores previstos.

## Qualidade de serviço na vertente comercial

### Enquadramento

A avaliação da qualidade de serviço prestado aos clientes aborda vários temas, nomeadamente, a celeridade de atendimento, resposta a solicitações, realização de leituras de contadores, entre outros temas.

Com o objetivo de monitorizar a qualidade de serviço, o RQS determinou um conjunto de indicadores que podem ser agrupados em gerais e individuais.

Os indicadores gerais têm por finalidade avaliar o desempenho da empresa para o conjunto dos seus clientes, podendo ser determinados valores mínimos de qualidade de serviço.

Os indicadores individuais, sempre que aplicável, determinam um nível mínimo de qualidade de serviço que, em caso de incumprimento, a empresa deverá proceder ao pagamento de uma compensação. Para algumas situações, a empresa poderá cobrar compensações ao cliente, em caso de incumprimento por parte deste.

Neste contexto, o presente relatório destina-se a dar cumprimento ao disposto no RQS e ainda proporcionar aos consumidores em geral informação sobre os resultados da qualidade de serviço comercial prestada pela Galp Power durante o ano 2019.

### Atendimento Presencial

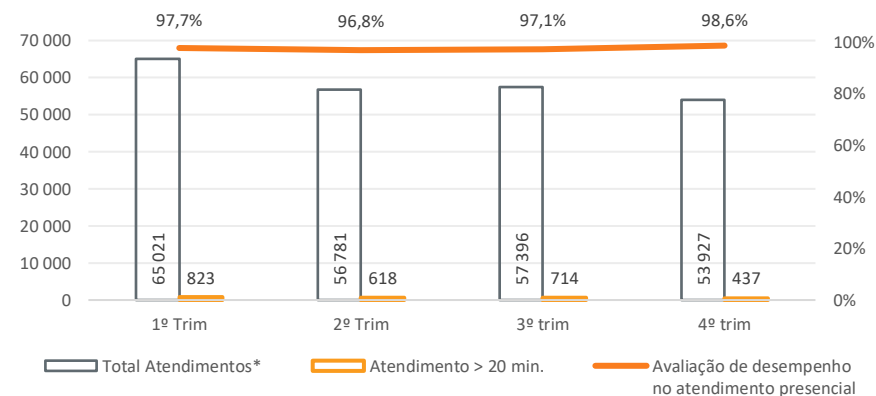
A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizada através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, pelo que o mesmo é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos presenciais.

Este último considera os atendimentos presenciais realizados e os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço após um tempo de espera superior a 20 minutos.

Para além do número total das desistências do utilizador do serviço, o atual RQS pressupõe a identificação do momento em que a mesma ocorre, determinando os intervalos de tempos entre inferior ou igual a 20 minutos e superior a 20 minutos. A desistência só é passível de identificação após “chamada” da senha, pelo que não identifica claramente o momento em que o utilizador do serviço desistiu.

No curso de 2019 a Galp Power encerrou 3 Centros de Atendimento, tendo terminado o ano com 43 Centros de Atendimento, sendo que, destes, 23 possuem um sistema de gestão de filas. Em 2019 registou-se 339 207 atendimentos presenciais, inclui desistências, dos quais 233 125 foram realizados em centros de atendimento com gestão de filas.

Tendo em consideração que a avaliação de desempenho no atendimento presencial tem a sua aplicação em centros de atendimento com gestão de filas e apesar de não se encontrar monitorizado o registo da desistência, considerou-se na presente avaliação de desempenho do atendimento presencial que todas as desistências ocorreram num tempo de espera superior a 20 minutos (ou seja, o pior cenário), pelo que se constata que, globalmente, a Galp Power garantiu 97,5% dos seus atendimentos presenciais num tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos:



\*Inclui desistências com tempo de espera superior a 20 min.

Figura 1 – Avaliação de desempenho no atendimento presencial

**Atendimento Telefónico Comercial**

O atendimento telefónico deverá estar dimensionado de modo a assegurar um atendimento eficaz, sendo que, nos centros de atendimento telefónico de relacionamento (call centers) 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 134/2006, de 2 de Julho.

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.

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	4 140	3 156	4 031	2 947
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	3 500	3 106	3 620	2 200
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	640	50	411	747
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	4 444	427	3 006	3 647

Figura 2 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009

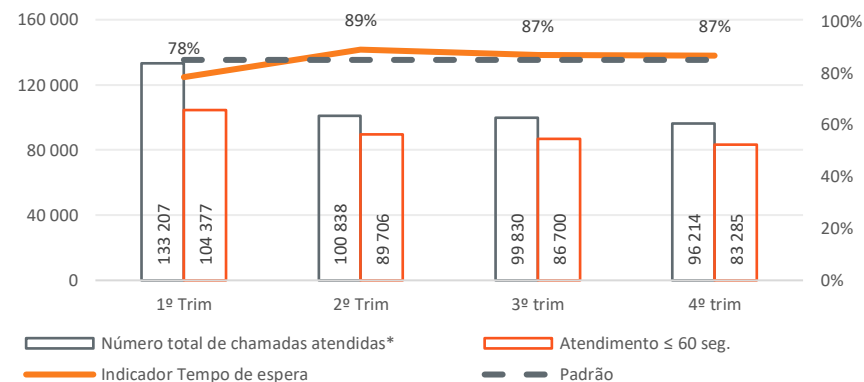
Relatório Anual de Qualidade de Serviço - 2019

O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos, não são consideradas no número total de atendimentos telefónicos.

Considera-se como tempo de espera no atendimento telefónico, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efetivo.

O Centro de Relacionamento com o Consumidor (canal telefónico), em 2019, recebeu 450 605 chamadas, das quais 93% foram atendidas. Das 430 089 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 85% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, cumprindo o valor padrão estabelecido no RQS (85%).

O principal motivo de contacto de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados Preços, Faturação e Cobrança, representando 53% do total dos atendimentos registados.



\*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 3 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial

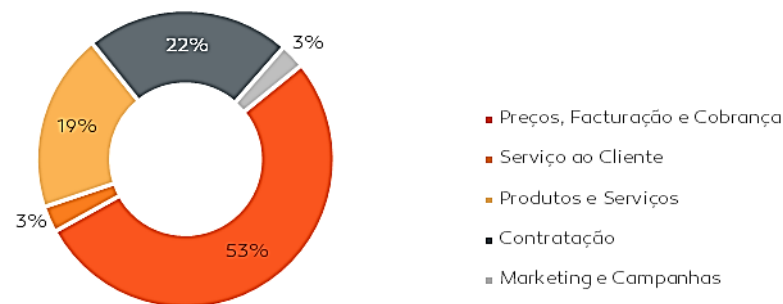


Figura 4 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico

### Pedidos de Informação Escritos

Entende-se como pedidos de informação as comunicações em que o cliente solicita esclarecimentos sobre um determinado tema e que carecem assim de resposta. As Empresas devem garantir a resposta aos pedidos de informação escritos que lhe são dirigidos no prazo de 15 dias úteis, sendo a avaliação de desempenho garantida através de monitorização de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

A Empresa, no curso do ano 2019, respondeu a 82,7% dos pedidos de informação escritos no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, não tendo cumprido com o padrão definido para este indicador geral (90%).

Esta condição veio a deteriorar-se no 2º semestre de 2019 tendo como origem situações associadas ao processo de ativação de contratos e regularização de carteira cujo volume vs dimensionamento da equipa não foi eficaz.

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito à Contratação, representando 68% do total dos pedidos registados.

Foram efetuadas melhorias no processo de ativação de contratos com especial enfoque na qualidade da realização das tarefas de análise e monitorização, assim como uma reorganização na gestão das equipas e respetiva sensibilização para os temas de customer care que não se esgotaram nas áreas associadas ao Switching e Contratação mas também aos restantes processos tais como Faturação, Cobrança & Dívida.

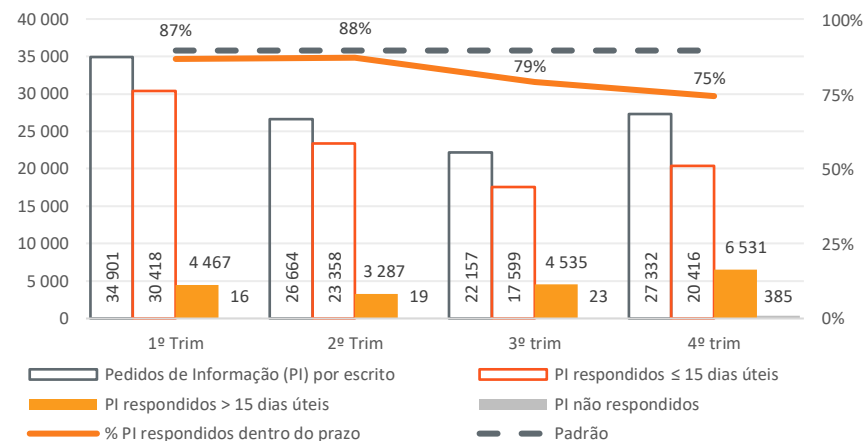


Figura 5 – Pedidos de informação escritos

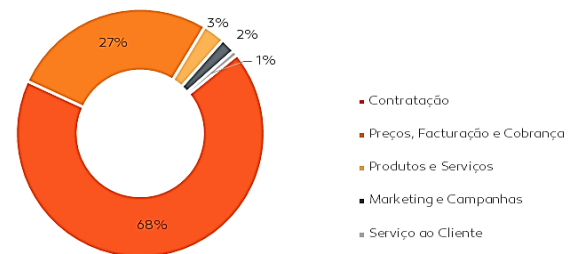


Figura 6 – Principais temas de pedidos de informação escritos



### Reclamações

Consideram-se como reclamações as comunicações em que o reclamante considera que não foram garantidos os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas. As reclamações devem ser respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis.

Caso se verifique impossibilidade de resposta no prazo acima indicado, 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.

Considerando o universo de reclamações relacionadas com faturação e outras temas que não relacionadas com o funcionamento do equipamento de medição, qualidade de energia elétrica e características do fornecimento de gás natural, Empresa recebeu 7 500 de reclamações, tendo garantido resposta no prazo máximo de 15 dias úteis a 93% (6 947).

Tendo-se registado incumprimento de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos, conferiu aos clientes ao direito de recebimento no valor de 5€/cada, ou seja, em 2019 a Empresa pagou 2 765€ em compensações.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Preços, Faturação e Cobrança, representando 79% das reclamações escritas registadas em 2019.

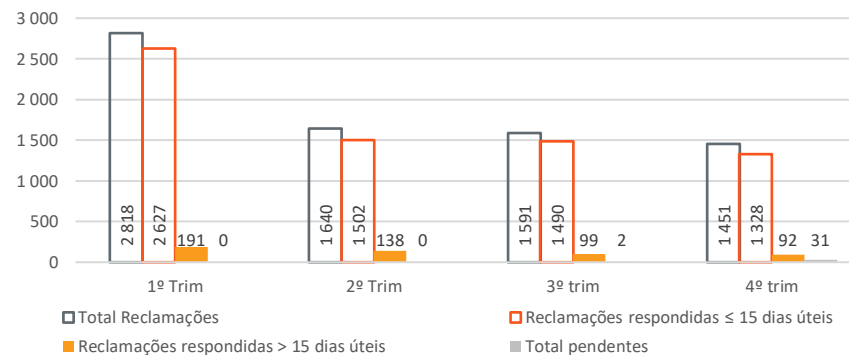


Figura 7 – Reclamações apresentadas por escrito

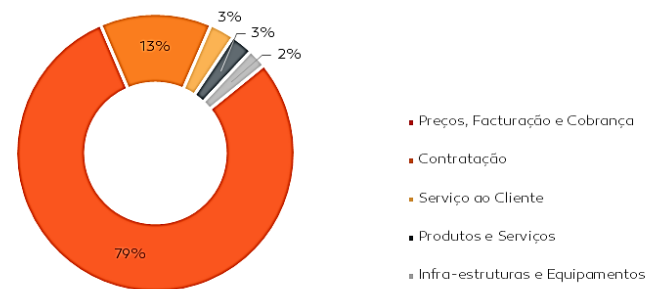


Figura 8 – Principais temas de reclamações escritas

### Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 4 308 reclamações relativas à faturação, das quais 4 039 foram respondidas dentro do prazo e registou-se 269 incumprimentos para com o prazo de resposta, tendo a Empresa prestado 1 345€ de compensação.

### Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

Em 2019 a Empresa registou 96 reclamações, contudo e por motivos de necessidade de adaptações do Sistema, não reportou informação referente ao cumprimento dos procedimentos previstos no RQS.

### Reclamações da energia elétrica

Em 2019 a Empresa registou 49 reclamações, contudo, e por motivos de necessidade de adaptações do Sistema, não reportou informação referente ao cumprimento dos procedimentos previstos no RQS.

### Reclamações relativas às caraterísticas do fornecimento de gás natural

Em 2019 a Empresa registou 20 reclamações, contudo e por motivos de necessidade de adaptações do Sistema, não reportou informação referente ao cumprimento dos procedimentos previstos no RQS.

### Outras reclamações

A Empresa registou 3 192 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 2 908 foram respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

Verificou-se 284 incumprimentos, pelo que a empresa pagou 1 420€ em compensações.

### Atendimento telefónico de comunicação de leituras

A Empresa disponibiliza uma linha telefónica dedicada e automática (IVR) para a comunicação de leituras dos contadores, onde foram registadas 843 360 leituras.

Igualmente, disponibiliza outros meios de comunicação de leitura, contudo poder-se-á concluir que 57% das leituras comunicadas têm a sua origem no IVR.

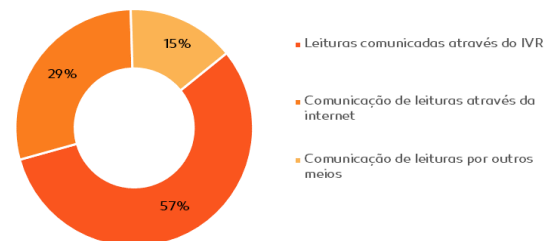


Figura 9 – Meios de comunicação de leituras

### Atendimento Telefónico 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

Entende-se como visita combinada às instalações dos clientes, todas as visitas acordadas entre o cliente e a Empresa. O operador de rede de distribuição deverá assegurar a visita em intervalos de tempo, previamente combinados, com a duração máxima de 2 horas e 30 minutos.

O cancelamento ou remarcação do agendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

O incumprimento dos prazos acima referidos, por facto imputável ao operador de rede, confere ao cliente o direito a uma compensação, conforme previsto no RQS. Encontra-se, igualmente, previsto que caso o incumprimento seja da responsabilidade do cliente, confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação.

No curso de 2019 a Empresa agendou 79 156 visitas combinadas. No mesmo período pagou 307 compensações (6 140€) por incumprimento do Operador de Rede de Distribuição e cobrou 4 808 (96 160€) compensações por incumprimento do cliente.

### Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente

O RQS prevê um conjunto de situações em que o operador de rede de distribuição pode ser proceder à interrupção de fornecimento, por factos imputáveis ao cliente. Quando ultrapassada a situação que resultou na interrupção de fornecimento, a sua reposição deverá ocorrer nos prazos máximos:

- Doze (12) horas para clientes domésticos;
- Oito (8) horas para clientes não-domésticos;
- Quatro (4) horas com contrapartida de pagamento de um preço adicional para restabelecimento urgente;

A contagem dos prazos acima indicados tem o seu início no momento em que o operador de rede de distribuição toma conhecimento da regularização da situação, suspendendo-se entre o período das 0h00 e as 8h00, exceto para clientes prioritários.

O incumprimento dos prazos indicados, por parte do operador de rede de distribuição, confere ao cliente o direito de uma compensação, conforme referido no RQS.

No curso de 2019 foram solicitadas 42 273 interrupções por factos imputáveis aos clientes, tendo sido comunicadas 28 289 situações sanadas dentro dos prazos previstos no RQS.

No mesmo período registou-se 40 405 solicitações (um situação sanada poderá implicar mais do que 1 solicitação junto do respeito Operador de Rede Distribuição), sendo que destas 8 899 os clientes solicitaram como sendo urgentes e 11 314 fora dos prazos previstos para a execução do restabelecimento de fornecimento.

### Cientes com necessidades especiais e clientes prioritários

O RQS estabelece um conjunto de disposições destinadas a salvaguardar a existência de um relacionamento comercial de qualidade entre os operadores das redes de distribuição ou os comercializadores e os clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

#### Cientes com necessidades especiais

- Consideram-se clientes com necessidades especiais:
- Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

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 a Empresa tinha registado 18 clientes com necessidades especiais.

#### Cientes prioritários

Consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de gás natural cause graves alterações à sua atividade, tais como:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos;

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 Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural.

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, a Empresa tinha registado 1 608 clientes prioritários.

### Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Em 2019 atingiu-se um novo patamar de fiabilidade e eficiência operacional, resultante das ações iniciadas em meados de 2017, com o lançamento e implementação de um novo sistema de gestão comercial e de suporte ao negócio e o redesenho de processos. Atualmente, já numa fase avançada do período de estabilização da nova ferramenta de gestão comercial, registam-se melhorias significativas na qualidade de serviço prestada, e os consequentes impactos positivos na perceção dos clientes e na reputação da marca.

As ações desenvolvidas numa perspetiva de centralidade no cliente, tendentes à melhoria da qualidade de serviço, têm vindo a produzir efeitos consistentemente reconhecidos pelos clientes. A exemplo de anos anteriores, em 2019, a Galp Power foi distinguida como Marca líder na satisfação do Cliente nas categorias Eletricidade, Gás Natural e Dual pelo ECSI (European Customer Satisfaction Index), o mais prestigiado e credível sistema de avaliação da satisfação de Clientes.

O exercício de 2019 foi também assinalado por vários marcos muito relevantes no percurso de capacitação do negócio e da Transformação Digital em particular, dos quais se salientam:

- Foram introduzidas diversas melhorias nos sites, da Galp Power, destacando-se, em particular, o site dedicado aos clientes empresariais com o lançamento de novos conteúdos com informação especializada, criação de área privada de cliente para o segmento empresarial, onde é disponibilizada informação específica que permite uma gestão mais eficaz dos seus contratos. Destaca-se ainda que para o segmento residencial, foi desenvolvido um simulador de planos e descontos que permite agora que o cliente percece o valor da sua fatura, personalizando o consumo, a potência contratada e o escalão de gás natural.
- Foram introduzidas diversas melhorias nos sites da internet, da Galp Power, destacando-se, em particular, o site dedicado aos clientes empresariais com o lançamento de novos conteúdos com informação especializada, criação de área

privada de cliente para o segmento empresarial, onde é disponibilizada informação específica que permite uma gestão mais eficaz dos seus contratos. Para o segmento residencial, foi desenvolvido um simulador de planos e descontos que permite agora que o cliente possa simular o valor da sua fatura, personalizando o consumo, a potência contratada e o escalão de gás natural.

Com o intuito de obter ganhos de eficiência ao nível dos processos de Atendimento de clientes, foram realizadas ações seguintes:

- Revisão da matriz de tipificações de contactos com o foco na celeridade e qualidade da resposta aos mesmos no seu circuito de tratamento e resolução;
- Ações de formação e sensibilização com focadas na revisão das tipificações de contactos, alinhando o processo de melhoria continua no registo dos mesmos com o incremento de autonomia e celeridade de tratamento e resposta aos contactos, numa perspetiva de obtenção de ganhos na melhoria de qualidade de serviço prestado;
- Reforço da formação dos canais de atendimento presencial no âmbito das componentes de Negociação, Contratação e Atendimento, reforçando o conhecimento dos processos com o objetivo de promover autonomia, eficiência e celeridade no tratamento dos contactos dos clientes, incrementando desta forma a qualidade de serviço percecionada;

Ao nível do atendimento telefónico, concluíram-se as seguintes ações:

- Alterações ao nível da central telefónica que permitem maior flexibilidade e funcionalidades que contribuem para a otimização da gestão do call center;
- Tendo em vista a agilização no momento da contratação, foram introduzidas novas guias no IVR com informação detalhada sobre documentação necessária, por forma a obter ganhos na fluidez do processo e vantagens ao nível da qualidade de serviço percecionada pelo cliente;

- No âmbito da comunicação automática de leituras via IVR, foram introduzidas melhorias no sistema que permitem agora que o cliente tenha a informação da última leitura registada em sistema, minimizando-se desta forma incoerências nas leituras comunicadas.