

**RELATÓRIO DE QUALIDADE DE  
SERVIÇO ANO 2022**

# Índice

1. Sumário Executivo
2. Indicadores Gerais de Natureza Comercial
  - 2.1. Tempo de Espera no Atendimento telefónico
  - 2.2. Pedidos de informação no atendimento telefónico
  - 2.3. Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito
  - 2.4. Tempo de Espera no Atendimento Presencial
3. Indicadores Individuais de Natureza Comercial
  - 3.1 Tempo de resposta a reclamações
4. Acções mais relevantes realizadas para Melhoria da Qualidade de Serviço

## 1. Sumário Executivo

O Regulamento da Qualidade de Serviço do sector da Electricidade tem por objectivo estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que deve obedecer os serviços prestados no Sistema Eléctrico Nacional.

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 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 LUZIGAS, empresa comercializadora de energia eléctrica vem por este meio apresentar à ERSE o relatório anual previsto no capítulo IV do Regulamento da Qualidade de Serviço.

O Relatório é composto por 4 capítulos onde se evidenciam e determinam os indicadores gerais e individuais previstos no regulamento, assim como outras informações ligadas aos resultados comerciais.

## 2. Indicadores Gerais de Natureza Comercial

A qualidade de serviço comercial é avaliada através de indicadores gerais e indicadores individuais. Os indicadores gerais destinam-se fundamentalmente a permitir a monitorização da qualidade de serviço comercial.

Estes indicadores aplicam-se, em 2022, aos serviços de apoio ao cliente internos da LUZIGÁS via telefone, e-mail e atendimento presencial.

### 2.1. Tempo de Espera no Atendimento Telefónico da LUZIGÁS;

Considera-se tempo de espera no atendimento telefónico centralizado, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efectivo. Os dados reportados dizem respeito ao atendimento da linha de apoio ao cliente interna da LUZIGÁS.

O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos (âmbito comercial) com tempo de espera menor ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos (âmbito comercial).

	2022				
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Acumulado 2022
Atendimentos telefónicos	931	1324	1972	1789	6016
Desistências	34	21	47	37	139
Atendimento c/ tempo de espera <60s	888	1288	1891	1712	5779
Desistências tempo de espera <60s	9	15	34	40	98

Da análise da tabela acima pode concluir-se que o indicador cumpre a meta de atendimento ao longo do período em análise.

## 2.2. Pedidos de informação no atendimento telefónico

Os pedidos de informação recebidos telefonicamente que não tenham resposta imediata devem ser respondidos num prazo de três dias úteis.

	2022				
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Acumulado 2022
Pedidos de Informação apresentados pela linha telefónica	789	971	1312	1137	7448
Não respondidos de imediato	67	83	101	63	314
Não respondidos dentro do prazo de 3 dias úteis	0	0	2	4	6
Rácio	0%	0%	2%	6%	2%

Podemos concluir que, no ano de 2022, 95% dos pedidos de informação por via telefónica tiveram resposta imediata.

Os restantes pedidos, 98% tiveram resposta dentro dos 3 dias úteis de prazo.

Esta alta taxa de resposta deve-se principalmente ao reforço realizado à equipa de atendimento ao cliente, bem como a sua formação e eficácia no desempenho das suas funções.

## 2.3. Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito

A LUZIGÁS tem uma norma interna de qualidade de serviço que obriga os nossos serviços a responderem a um pedido de informação ou reclamação no prazo de 24 horas úteis após a sua receção.

Sendo que a regulação prevê que os pedidos de informação dirigidos a um comercializador devem ser respondidos num prazo máximo de 15 dias úteis, a LUZIGÁS cumpriu em 100% os prazos de resposta.

	2022				
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Acumulado 2022
Pedidos de informação por escrito	987	1107	1772	1507	5373
Resposta a Pedidos em 15 dias úteis	987	1107	1772	1507	5373

**Tabela: Número de pedidos de informação**

Por consequência de ser um ano de muita instabilidade da atividade verificou-se que, a maior parte dos emails recebidos dizem respeito a questões relativas a faturação e cobranças, porém, houve também uma predominância de pedidos de informações comerciais sobre preços e uma continua adesão aos serviços da LUZIGAS.



**Gráfico: Tipificação dos pedidos de informação por escrito**

#### **2.4. Tempo de espera no atendimento presencial**

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados, cujo tempo de espera foi inferior ou igual a 20 minutos, e o número total de atendimentos presenciais.

A sede da LUZIGAS recebe em atendimento presencial a qualquer cliente que nos visite. Estando localizada em São Bartolomeu de Messines o volume de visitas é baixo, registando em 2022 um total de 73 visitas, as quais foram atendidas sem tempo de espera.

### **3. Indicadores individuais de Natureza Comercial**

#### **3.1. Tempo de resposta a reclamações**

Independentemente da forma, os comercializadores devem responder às reclamações que lhe forem apresentadas no prazo máximo de 15 dias úteis.

Conforme já referido, a LUZIGAS tem uma norma interna que nos incentiva à resolução de qualquer assunto, incluindo uma reclamação, no prazo de 24 horas úteis.

Além disso sabemos que quando um cliente reclama sobre algum assunto é porque pode estar descontente com alguma componente do serviço que lhe prestamos e por isso mesmo deve ser prioritário resolver a dúvida / reclamação do cliente.

Em 2022 o número de reclamações foi notavelmente baixo em comparação com o número de clientes em carteira, sendo, de qualquer forma, um número que trabalhamos para baixar.

	2022				
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Acumulado 2022
Reclamações recebidas	108	153	327	217	735
Reclamações Respondidas	108	153	327	217	735
Repondidas em prazo inferior a 15 dias úteis	108	153	327	217	735
Compensações pagas por incumprimento de prazos	0	0	0	0	0

### **Tabela: Reclamações em 2022**

De notar que as reclamações são quase todas relativas a facturação e correcção de estimativas, no 3o e 4o trimestre verifica-se um aumento das reclamações devido ao aumento do preço do mercado.

## **4. Outros**

### **4.1. Acções realizadas para melhoria da qualidade de serviço**

- Comunicação constante com os clientes nomeadamente para envio de leitura para minimizar estimativas nas suas facturas;
- Revisão do layout da factura por forma incluir todas as informações possíveis e com leitura fácil para o cliente;
- Reforços de recursos humanos na equipa de atendimento ao cliente;
- Prestação de informação clara e transparente;
- Desenvolvimento dos sistema de processamento, tratamento e análise dados.