

Relatório Anual da Qualidade de Serviço 2022

DISTRIBUÍMOS ENERGIAS DE FUTURO



Índice

1. Enquadramento	3
Atividade da Empresa.....	3
2. Qualidade de serviço na vertente técnica	4
Características de fornecimento.....	4
Pressão de Fornecimento.....	4
Continuidade de Serviço.....	4
Incidentes de grande impacto	5
3. Qualidade de serviço na vertente comercial	6
Enquadramento	6
Atendimento Presencial.....	6
Atendimento Telefónico Comercial	7
Pedidos de Informação Escritos.....	8
Reclamações	9
Atendimento telefónico de comunicação de leituras.....	11
Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamento de medição...	11
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência.....	12
Resposta a situações de emergência no setor do gás.....	13
Assistência técnica após comunicação da avaria.....	14
Visita combinada.....	14
Ativação de fornecimento	14
Desativação de fornecimento	15
Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente	15
4. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	16
Clientes com necessidades especiais.....	16
Clientes prioritários	16
5. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço	18



1. Enquadramento

A 12 de maio de 2021 foi publicado em Diário da República o Regulamento n.º 406/2021, com uma revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setores Elétrico e do Gás, doravante identificado como RQS, que tem como principal objetivo estabelecer os padrões da qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás (SNG) e no Sistema Elétrico Nacional (SEN).

O presente documento apresenta a avaliação da performance da Empresa nas vertentes técnica e comercial referente a 2022.

Atividade da Empresa

A LisboaGás – Sociedade Distribuidora de Gás de Lisboa, S.A., doravante designada como LisboaGás, detém a concessão da Rede de Distribuição Regional de Gás, cujo objeto principal é a exploração, em regime de serviço público, da rede de distribuição de gás para a zona geográfica confinada e definida pela concessão que lhe está atribuída. A LisboaGás, pelo facto de ter mais de 100.000 clientes, é uma empresa juridicamente independente, respondendo apenas à atividade de operador de rede de distribuição (ORD).



A área de concessão abrange os seguintes concelhos:

Alenquer, Amadora, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Cadaval, Cascais, Lisboa, Loures, Lourinhã, Mafra, Odivelas, Oeiras, Sintra, Sobral de Monte Agraço, Torres Vedras e Vila Franca de Xira

Figura 1 – Área de Concessão

Nº de Pontos de Entrega	Km em rede
535 336	4 675

Figura 2 – Características da Rede a 31/12/2022



2. Qualidade de serviço na vertente técnica

Características de fornecimento

As características do gás (composição química, poder calorífico superior e inferior, densidade) são monitorizadas diariamente pelo operador de rede de transporte (ORT) que informa os respetivos ORD de cada ponto de interligação, pelo que LisboaGás não tem responsabilidade direta na avaliação deste parâmetro.

Pressão de Fornecimento

O ORD deve garantir a monitorização dos níveis de pressão que permite assegurar um contínuo funcionamento das infraestruturas, devendo ter em consideração os limites de pressão para o bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos consumidores de gás. Adicionalmente, esta monitorização deverá permitir/garantir a estabilidade assim como a segurança de fornecimento e o controlo das variações resultantes das necessidades de consumo da rede.

Em 2022 verificaram-se monitorizações em 78 pontos permanentes, tendo-se verificado situações pontuais de incumprimento dos limites regulamentares da pressão, por motivos controláveis, sem que as mesmas tivessem impacto no fornecimento de gás aos clientes.

Continuidade de Serviço

A avaliação da continuidade do serviço prestado pelo ORD está associada à ocorrência de interrupções de fornecimento, o que pressupõe uma avaliação do número e duração das interrupções de fornecimento aos pontos de entrega.

Para efeitos de cálculo destes indicadores encontram-se excluídas as interrupções por facto imputável ao cliente ou por acordo com o cliente.

Durante o ano de 2022, foram registadas 3 566 interrupções nas redes de distribuição, das quais 1 778 foram previstas, sendo que, destas, 783 interrupções resultaram da renovação da rede. Nesta sequência, conclui-se que trimestralmente a LisboaGás cumpriu com o indicador geral referente ao número médio de interrupções previstas por 1 000 clientes.

Interrupções não controláveis acidentais	Interrupções controláveis				Total
	Acidentais		Previstas		
	Renovação da Rede	Outras	Renovação da Rede	Outras	
1 788	0	0	783	995	3 566

Figura 3 – Número de interrupções por classificação



No que diz respeito à duração média das interrupções (minutos/interrupção), no quadro abaixo encontram-se as características e impactos das interrupções registadas, podendo-se constatar o cumprimento para com os indicadores gerais definidos no RQS.

Tipo de interrupção	Número médio de interrupções por cliente	Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)	Duração média das interrupções (minutos/interrupção)
Não controlável prevista	0,000000	0,000000	0,000000
Não controlável acidental	3,339958	0,350604	104,972595
Controlável prevista - Renovação da rede	1,462633	0,496511	339,463602
Controlável prevista - Outras situações	1,858646	0,121342	65,285427
Controlável acidental	0,000000	0,000000	0,000000

Figura 4 – Avaliação das interrupções de fornecimento

Incidentes de grande impacto

Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto

Não foram registados incidentes de grande impacto em 2022.



3. 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 da qualidade de serviço.

Os indicadores individuais, sempre que aplicável, determinam um nível mínimo da qualidade de serviço que, em caso de incumprimento, a empresa deverá proceder ao pagamento de uma compensação. Em sentido contrário, e no caso de incumprimento por facto imputável ao cliente, a empresa poderá cobrar compensações ao cliente.

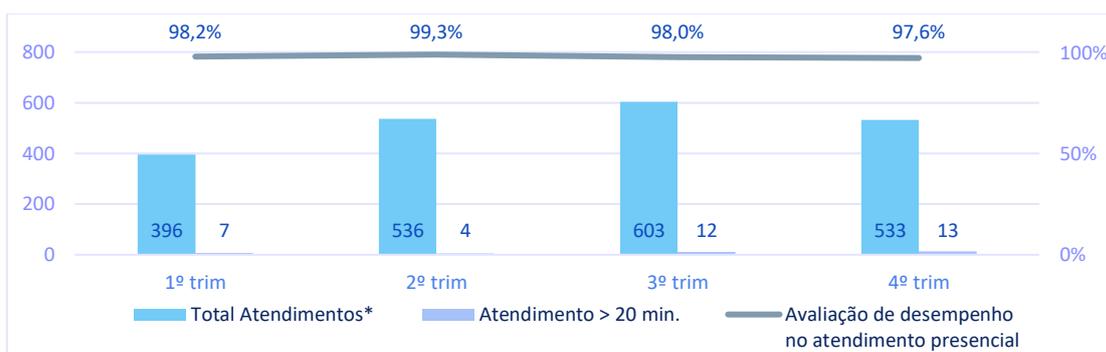
Atendimento Presencial

A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizada através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, que 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.

Em 2022, a LisboaGás realizou 2 068 atendimentos presenciais, dos quais 98,3% foram realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 20 min.

Figura 5 – 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 134/2009, 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.

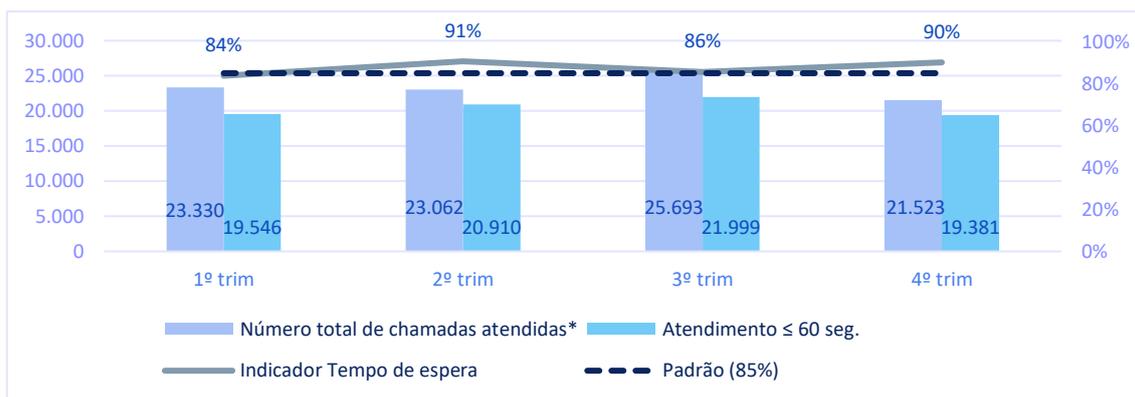
	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	40	25	374	222
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	40	24	374	222
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	0	1	0	0
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	27	20	141	56

Figura 6 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009

O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual 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 de Gás (canal telefónico) dedicado às atividades da distribuição de gás, em 2022, recebeu 94 645 chamadas, das quais 98% foram atendidas. Das 93 608 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 87% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 7 - Avaliação de desempenho do atendimento telefónico comercial

O principal motivo de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados com o Serviço ao Cliente, representando 37% do total dos atendimentos registados.

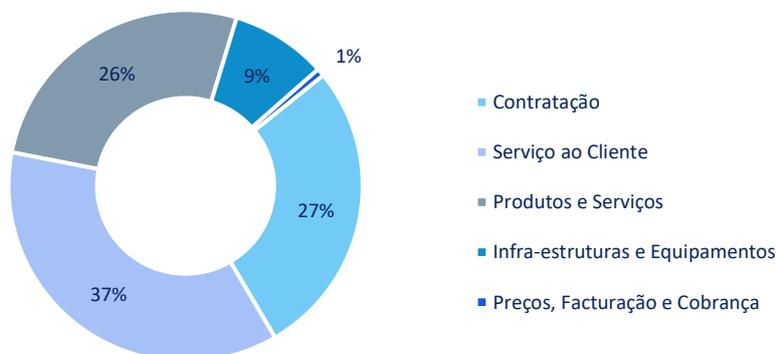


Figura 8 - Principais motivos de pedidos de informação no atendimento telefónico

Pedidos de Informação Escritos

Entendem-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.

Globalmente, a Empresa respondeu a 95% dos pedidos de informação escritos no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, tendo cumprido com o padrão definido para este indicador geral (90%).

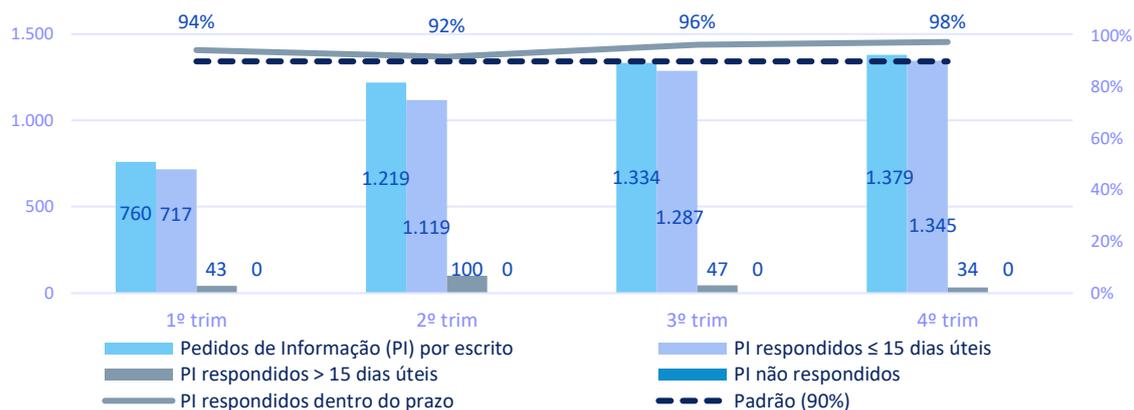


Figura 9 – Pedidos de informação escritos

O principal motivo de pedido de informação escrito diz respeito a Infraestruturas e Equipamentos, representando 36% do total dos pedidos registados.

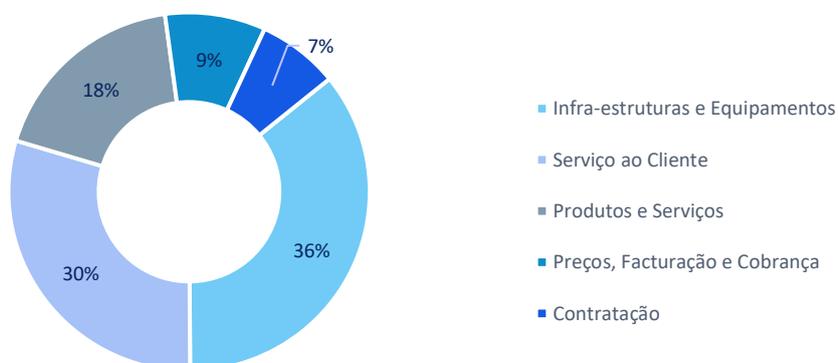


Figura 10 – Principais temas de pedidos de informação escritos

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, conforme estabelecido no RQS

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. 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.

A Empresa recebeu 2 561 reclamações, tendo garantido resposta dentro dos prazos regulamentares a 99% (2 531) reclamações, procedendo ao envio de 260 respostas intercalares dentro do prazo regulamentar.



Verificaram-se situações de incumprimento de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos, o que conferiu aos clientes ao direito de recebimento no valor de 20€/cada, ou seja, em 2022 a Empresa pagou 600€ em compensações.

À data de elaboração do presente relatório, todas as reclamações encontram-se respondidas

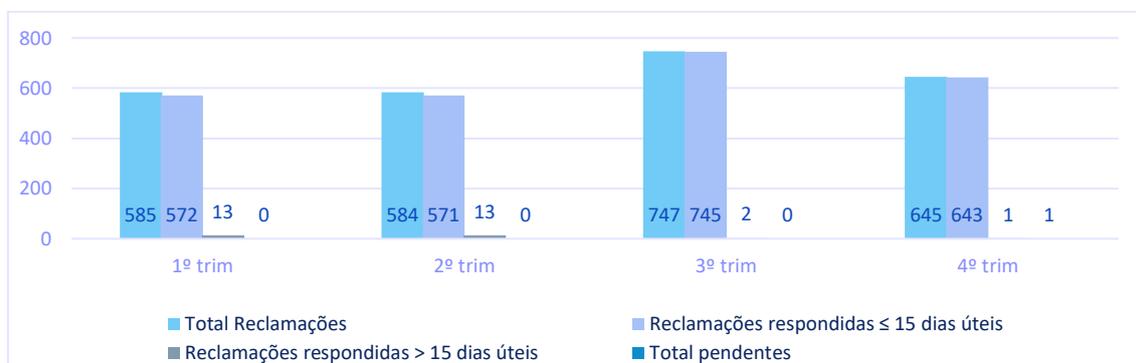


Figura 11 – Reclamações recebidas

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com o Serviço ao Cliente, representando 48% das reclamações escritas registadas em 2022.



Figura 12 – Principais temas de reclamações

Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 186 reclamações relativas à faturação, das quais 183 foram respondidas dentro do prazo. Registaram-se 3 incumprimentos para com o prazo de resposta, pelo que a empresa pagou 60€ de compensação.

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

No período em análise não foram registadas reclamações relativas ao funcionamento de equipamento.



Reclamações relativas às características do fornecimento de gás

No período em análise não foram registadas reclamações relativas às características do fornecimento do gás.

Outras reclamações

A Empresa registou ainda, 2 375 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 2 348 foram respondidas dentro do prazo. Registaram-se 27 incumprimentos para com o prazo de resposta, tendo a Empresa pago 540€ de compensação.

Atendimento telefónico de comunicação de leituras

A Empresa disponibiliza diferentes canais de comunicação de leituras, verificando-se que 52% (58 675) das leituras comunicadas são oriundas da linha de telefónica dedicada e automática (IVR).

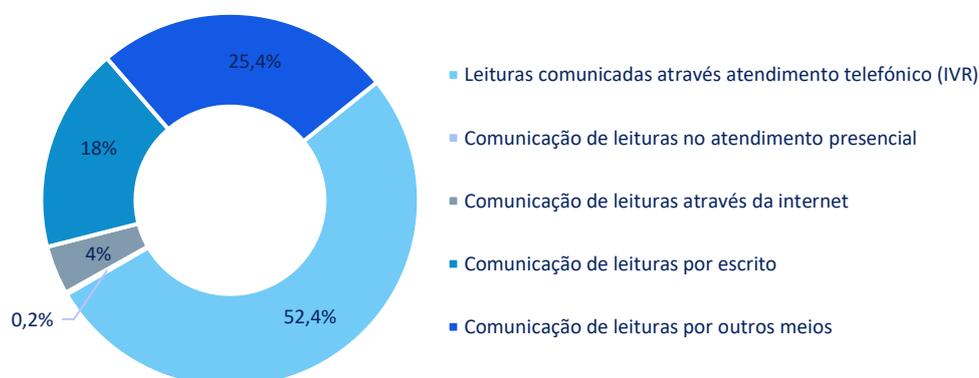


Figura 13 – Meios de comunicação de leituras

Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamento de medição

A frequência de leituras dos aparelhos de medição nas instalações dos clientes relaciona-se com o rigor na faturação apresentada, o que destaca a importância do indicador geral que lhe está associado. O padrão define que entre duas (2) leituras não deve ocorrer mais de 64 dias, para clientes com consumo anual inferior ou igual a 10.000m³(n), em pelo menos 98% das situações.

A Empresa não cumpriu com o valor anual do indicador de avaliação de desempenho da frequência da leitura de equipamento de medição uma vez que 96% de leituras ocorreram num período inferior ou igual a 64 dias.

É de referir que a LisboaGás tem um elevado número de contadores instalados dentro das habitações dos consumidores, apresentando-se como obstáculo ao cumprimento do valor padrão estabelecido para este indicador. Esta situação verifica-se apenas neste ORD e não existe alternativa técnica para a alteração do local onde se encontra instalado o equipamento de medição.

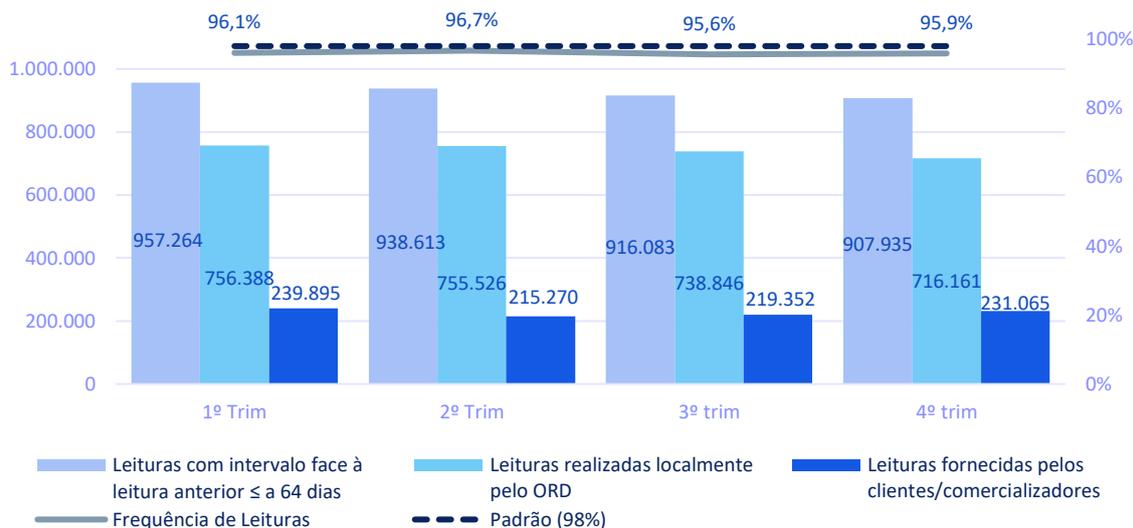


Figura 14 – Frequência da leitura dos contadores

Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência

A Empresa 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.

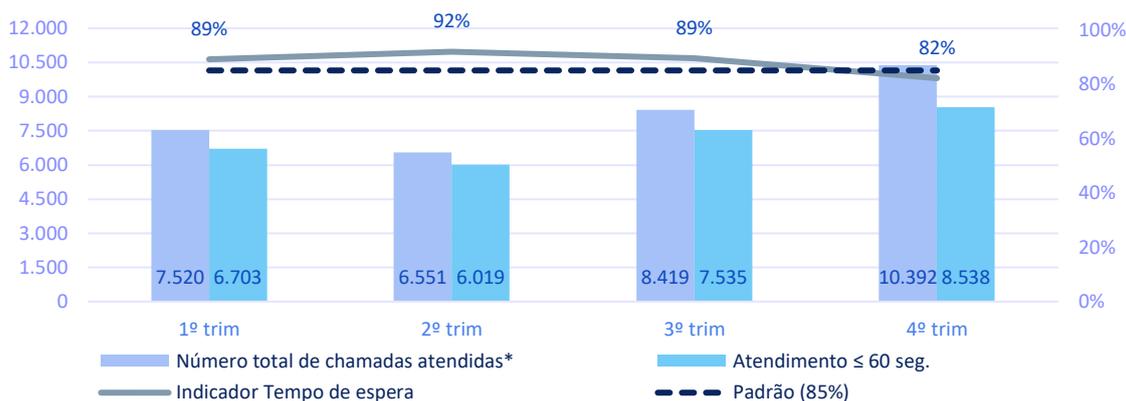
O atendimento telefónico de emergências e avarias é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos de emergências e avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos (nesta linha) acrescido do número total de desistências com tempo de espera superior a 60 segundos.

Considera-se como tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada, após a guia de acolhimento e o atendimento efetivo por um operador.

Em termos acumulados, a LisboaGás atendeu 93% do total das chamadas recebidas na linha de atendimento de emergência e avarias.

Em termos da avaliação de desempenho do atendimento telefónico de emergências e avarias, a Empresa teve um resultado global de 88% valor acima ao padrão estabelecido no RQS (85%).

No quarto trimestre a Empresa não cumpriu o nível de serviço regulamentado, motivado por um volume muito elevado de chamadas que recebeu devido à ocorrência de cheias na cidade de Lisboa, entre os dias 7 e 13 de dezembro.



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 15 - Indicador do tempo de espera no atendimento telefónico de emergência e avarias

Resposta a situações de emergência no setor do gás

Consideram-se como situações de emergência as ocorrências que podem colocar em causa a segurança das pessoas ou bens.

O desempenho na resposta a situações de emergência é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta. O tempo de resposta é calculado através do quociente entre o número de situações em que o ORD chegou ao local no prazo máximo de 60 minutos e o número total de situações de emergência.

O ORD deve garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido, ou seja, igual ou superior a 85%.

A análise da performance da Empresa no que se refere à resposta a situações de emergência permite verificar que o indicador foi cumprido ao longo dos trimestres. Ou seja, em 2022 o ORD chegou ao local no prazo inferior ou igual a 60 minutos a contar desde o momento da comunicação da emergência, em 91% das ocorrências, valor acima do padrão definido no RQS (85%).

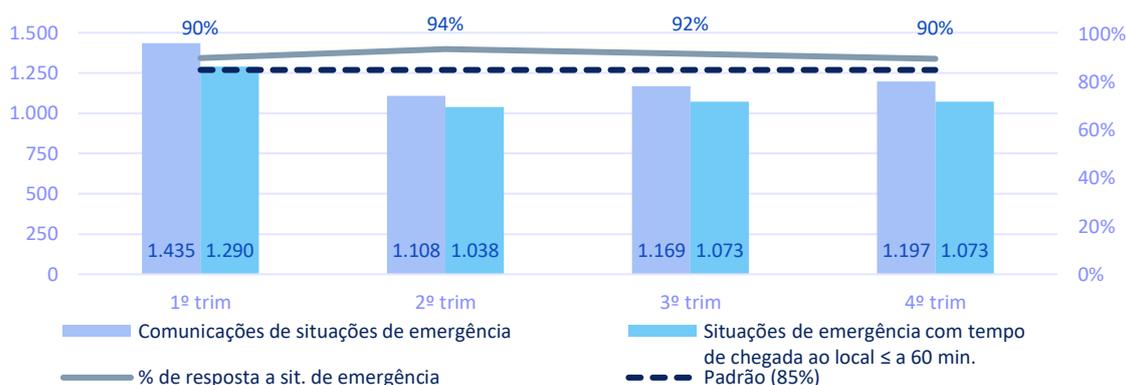


Figura 16 – Resposta a situações de emergência



Assistência técnica após comunicação da avaria

Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria a deslocação do ORD à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria.

O tempo de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente refere-se ao tempo de chegada dos técnicos do ORD à instalação do cliente. Após comunicação da avaria, a chegada do ORD à instalação do cliente deve ocorrer no prazo de duas (2) horas para clientes prioritários e quatro (4) horas para os restantes clientes, devendo o ORD informar o cliente a hora limite da sua chegada à instalação.

O incumprimento por facto imputável ao operador de rede dos prazos acima referidos confere ao cliente o direito de uma compensação de 20€/cada.

Caso se verifique que a avaria na instalação de utilização ou na alimentação individual da instalação do cliente não é da responsabilidade do ORD, o ORD tem direito a uma compensação de 20€/cada.

Igualmente, o ORD tem direito a uma compensação caso se verifique ausência do cliente no momento da sua chegada à instalação de consumo.

Foram registadas 11 416 comunicações de avaria, tendo sido agendadas 169 fora dos prazos previstos por solicitação dos clientes. Foram realizadas 4 897 deslocações, das quais 52 não foram realizadas por ausência do cliente.

Visita combinada

Entende-se como visita combinada às instalações dos clientes, todas as visitas acordadas entre o cliente e a Empresa. O ORD 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 ORD, 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 ORD o direito de compensação.

Ao longo de 2022, foram agendadas 150 203 visitas combinadas, das quais verificaram-se 9 405 incumprimentos por factos imputáveis aos clientes, conferindo ao ORD o direito de recebimento o valor total de 188 100€ em compensações. Registaram-se, ainda, 166 incumprimentos por facto imputável ao ORD, conferindo aos clientes o direito de recebimento de uma compensação no valor de 20€/cada, ou seja, a Empresa pagou o valor total de 3 320€ em compensações.

Ativação de fornecimento

Na sequência da celebração de um contrato de fornecimento, de clientes domésticos ou pequeno terciário, o ORD deve garantir as condições necessárias para o agendamento da visita combinada para a ativação de fornecimento, que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente, num dos três (3) dias úteis seguintes à data em que lhe é solicitada a respetiva ativação. O não cumprimento desta condição confere ao cliente o direito à compensação, conforme previsto no RQS.



Não se verificaram agendamentos para datas posteriores aos três (3) dias úteis seguintes ao momento do agendamento por indisponibilidade de agenda do ORD.

Em 2022, realizaram-se 28 182 ativações de fornecimento, das quais 25 349 envolveram ações simples e 18 251 ativações não foram realizadas por facto não imputável ao ORD.

Desativação de fornecimento

Considera-se como desativação de fornecimento as operações realizadas pelo ORD na sequência da denúncia de contrato de fornecimento de um cliente doméstico. O ORD deverá garantir disponibilidade de agendamento num dos três (3) dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. Em caso de indisponibilidade de agendamento neste período, confere ao cliente o direito de uma compensação no valor de 20€.

Não se verificaram agendamentos para data posterior aos três (3) dias úteis seguintes ao momento do agendamento por indisponibilidade de agenda do ORD.

No curso do ano 2022 foram realizados 15 655 desativações, das quais 12 146 envolveram ações simples e 3 339 desativações não foram realizadas por facto não imputável ao ORD.

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

O RQS prevê um conjunto de situações em que o ORD pode 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 quando o ORD 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 ORD, confere ao cliente o direito de uma compensação, conforme referido no RQS.

No corrente ano registou-se 22 656 solicitações de clientes para restabelecimentos do fornecimento, das quais 2 444 restabelecimentos foram realizados no prazo de quatro (4) horas a pedido expresso pelos clientes.

No mesmo período não foram registados incumprimentos por parte do ORD sobre os prazos previstos para a realização dos restabelecimentos.



4. Clientes 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 ORD ou os comercializadores e os clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

Clientes 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 ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás.

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 ORD, 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 10 clientes com necessidades especiais.

Clientes 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 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 de transportes públicos coletivos;

Os ORD 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 (RRC).



Em caso de interrupção de fornecimento e nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação, os ORD devem dar prioridade aos clientes prioritários.

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registado 1 199 clientes prioritários.



5. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Em 2022, complementarmente ao objetivo de melhorar continuamente o serviço que proporcionamos aos consumidores de gás, surgiu como adicional a necessidade de diagnóstico das causas conducentes à saída de consumidores do sistema nacional de gás que se acentuou nos últimos anos. Procurámos atuar em dois planos distintos:

- (i) Desenhámos e implementámos serviços de diagnóstico e acompanhamento dos clientes de maior risco no curto prazo;
- (ii) No plano da melhoria contínua das operações ao serviço do consumidor de gás, procurámos consistentemente atuar no plano do diagnóstico e da intervenção.
 - a. **Diagnóstico:** Duplicaram-se as horas contratadas para execução de atividades de controlo da qualidade e questionários ao consumidor, assim como aumentámos os pontos de aferição de satisfação. Realizámos uma auscultação do bem-estar e necessidades das equipas que estão ao serviço do cliente que culminou no lançamento do Projeto *Wellbeing no Front Office*.
 - b. **Intervenção:** Aumentámos o número de horas contratadas para formação às equipas que estão ao serviço do consumidor. Realizámos o primeiro ano de Comités de Melhoria Contínua, sessões de trabalho colaborativo e multidisciplinar onde estão representadas todas as áreas da organização com processos convergentes com a interação com o cliente. Identificámos novas metodologias de questionários ao consumidor que permitirão agilizar e simplificar o processo de auscultação e, complementarmente, aumentar o número de momentos auscultados.

Associámo-nos à Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC). Através desta associação a Floene terá acesso à melhor informação técnica, investigação e pilotos considerados como *Best Practices* nas empresas que operam ao serviço do consumidor. Teremos ainda oportunidade de obter um relatório de diagnóstico das forças, fraquezas e oportunidades de melhoria da operação das empresas reguladas do grupo Floene, promovida anualmente pela APCC. Soma-se assim, uma parceria externa estratégica, com vista à melhoria contínua das operações das empresas de grupo que estão no Front Office ao serviço do consumidor.

Ainda em 2022, obtivemos recorrentemente a distinção de Marca de referência no sector de distribuição de energia (eletricidade e gás), pela *Consumers Trust* (Portal da Queixa) com quem estabelecemos um protocolo de cooperação, tendo culminado na distinção anual de Marca Recomendada.