

Inspeção ao atendimento presencial (Mirandela) e à sede (Vila Real) da Sonorgás

19 de junho de 2012

Principais resultados



ERSE

ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Objetivos

Inspeção realizada em 19 de junho de 2012 com o objetivo de verificar o seguinte:

- Fiscalizar procedimentos de disponibilização, registo e resposta referente a reclamações inscritas no livro de reclamações
- Avaliar os atendimentos efetuados
- Cumprimento de disposições legais e regulamentares aplicáveis, designadamente o Regulamento da Qualidade de Serviço

Descrição da visita

A ação de inspeção teve início aquando da receção da equipa da ERSE no atendimento presencial da Sonorgás em Mirandela e posteriormente à sede, em Vila Real.

A equipa de inspeção realizou as seguintes ações:

- Verificação das condições de atendimento ao público (horários, meios, diferenciação de imagem, informação disponível)
- Verificação do controlo do tempo de espera
- Recolha de informação sobre os serviços prestados pelo centro de atendimento
- Verificação das reclamações lavradas em Livro de Reclamações
- Acompanhamento de atendimentos
- Verificação de pedidos de informação
- Verificação de reclamações

Aspetos positivos

- A equipa foi recebida com cordialidade tanto na loja como na sede. Ao longo de ambas as ações de inspeção os funcionários da Sonorgás disponibilizaram toda a colaboração.
- A grande maioria dos atendimentos observados na loja em Mirandela foram corretos e prestaram as informações adequadas aos clientes.
- O Livro de Reclamações na loja em Mirandela encontrava-se corretamente preenchido, com exceção de alguns lapsos.
- As reclamações analisadas estavam corretamente respondidas.

Aspetos passíveis de melhoria

- Os atendimentos efetuados na loja só são registados se constituírem um pedido de informação por escrito ou uma reclamação. Assim, há um conjunto de atendimentos que ficam por registar, sendo somente registado o número de atendimentos efetuados separado por ORD e CURR. Embora esta prática permita cumprir a regulamentação, considera-se boa prática o registo de todos os atendimentos.
- O registo do número de atendimentos na loja em Mirandela é feito manualmente com um procedimento com um grau de auditabilidade passível de melhoria.
- Na sede, em Vila Real, não foi possível consultar todas as reclamações uma vez que alguns processos estavam em processo de digitalização. Assim, não foi confrontada a informação presente na sede com a informação enviada trimestralmente à ERSE.

Não conformidades

- Não existe um sistema de contabilização dos tempos de espera no atendimento presencial, o que contraria o previsto no RQS. Não foi apresentada uma explicação sobre a forma como são aferidos os tempos de espera reportados à ERSE na informação trimestral sobre qualidade de serviço.

Resposta da Sonorgás

- Empresa concordou com o relatório e informou que iria implementar as sugestões da ERSE, em especial o controlo dos tempos de espera nos atendimentos presenciais de Mirandela e Macedo de Cavaleiros.

Recomendações da ERSE

Considerando a resposta da Sonorgás aos resultados apresentados, a ERSE recomenda a adoção das seguintes medidas:

- Implementação do sistema de controlos de tempo de espera no atendimento presencial num prazo máximo de 6 meses, seguido de informação à ERSE