

Inspeção ao centro de atendimento presencial da Setgás em Almada

Principais resultados
Novembro de 2010

Objectivos

A acção de inspeção da ERSE teve os seguintes objectivos:

- Os meios e as condições existentes para o atendimento presencial dos clientes
- A existência de registo dos atendimentos realizados
- A qualidade dos atendimentos presenciados
- A informação disponível no local
- A identificação e a existência do Livro de Reclamações

Aspectos inspeccionados pela ERSE

No âmbito da inspecção ao local visado, verificou-se o seguinte:

- Foi verificada a existência de dois postos de atendimento em actividade
- Foram observados atendimentos presenciais no local
- Foram visualizados os registos dos atendimentos realizados
- Foi verificada a existência de Livro de Reclamações e o seu conteúdo, tendo-se acedido ao arquivo dos Livros de Reclamações anteriores
- Foi observada, listada e recolhidos exemplares de toda a informação disponível na loja

Principais resultados

- Na generalidade dos aspectos inspeccionados foi verificado o cumprimento regulamentar, assinalando-se positivamente a atitude colaborativa da entidade inspeccionada
- A grande maioria dos atendimentos observados no local tinham por finalidade o pagamento de facturas
- O número de atendimentos é contabilizado na loja através da retirada de senhas no início e no fim de cada dia
- Segundo a empresa, os atendimentos são registados nos módulos respectivos do sistema informático (exs. cobranças e marcação de visitas), auditáveis através a extracção de relatórios directamente do sistema informático, não sendo possível obtê-los na loja
- No local está exposta informação variada, afixada em cartazes e através de folhetos, mas o seu conteúdo incide de modo primordial na promoção do produto gás natural e dos equipamentos e serviços facultados pela Galp Energia

Principais resultados

- A existência de Livro de Reclamações encontra-se devida e visivelmente identificada, tendo sido recomendado uma alteração de procedimento, a traduzir-se na necessidade de ser destacado o duplicado da folha de reclamação na sua totalidade
- Foi detectada a inexistência de folhetos informativos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço e Regulamento de Relações Comerciais, situação igualmente identificada no âmbito de uma auditoria interna da Galp Energia, encontrando-se em curso a sua correcção