

RELATÓRIO FINAL

Visita inspetiva

Atendimento presencial da Goldenergy Loja do Cidadão das
Laranjeiras

Setembro de 2024

ÍNDICE GERAL

SÍNTESE	1
1 INTRODUÇÃO	3
2 VISITA INSPETIVA	5
2.1 Descrição geral	5
2.2 Livro de reclamações	6
2.3 Registo do número de atendimentos e tempos de espera.....	9
2.4 Procedimentos para atendimento presencial	12
2.5 Observação de atendimentos.....	13
3 CONCLUSÕES	17

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2-1 – Aspeto da loja.....	6
Figura 2-3 - Dístico do Livro de Reclamações	7
Figura 2-4 - Sistema de senhas de atendimento	10

SÍNTESE

A ERSE realizou, no dia 4 de março de 2024, uma visita inspetiva ao centro de atendimento presencial da Goldenergy, na Loja do Cidadão das Laranjeiras, em Lisboa.

A ação de fiscalização foi concretizada, desde logo, ao abrigo do disposto nos Estatutos da ERSE, em conjugação com a demais legislação e regulamentação aplicáveis.

Esta ação encontra-se prevista no plano anual de ações de inspeção da ERSE aprovado para o ano de 2024.

A visita inspetiva teve como objetivo principal a verificação do cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial prestado, decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aplicáveis aos setores elétrico e de gás natural, bem como do regime jurídico do Livro de Reclamações.

Todos os colaboradores da Goldenergy presentes na loja prestaram a colaboração solicitada, tendo facilitado a atuação da ERSE.

A loja presta todos os serviços associados ao fornecimento de eletricidade e de gás natural, bem como outros serviços relativos a mobilidade elétrica e à venda de painéis solares.

Da visita em causa, concluiu-se que as obrigações relativas ao regime jurídico do Livro de Reclamações são cumpridas, não tendo sido identificado qualquer incumprimento nesta matéria.

Foi verificado um incumprimento relativamente à obrigação de registo de atendimentos desagregados por setor. Verificou-se também a necessidade de reforço de informação sobre a Ficha de Caracterização Padronizada, quando solicitada a apresentação de proposta contratual.

A observação de atendimentos permitiu identificar algumas oportunidades de melhoria nas informações prestadas aos clientes.

As conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à ação realizada.

Conforme previsto no Código do Procedimento Administrativo, o relatório foi sujeito a audiência prévia da empresa objeto de fiscalização.

1 INTRODUÇÃO

As competências inspetivas da ERSE decorrem dos seus Estatutos¹, da Lei-Quadro das Entidades Reguladoras², e ainda da legislação e da regulamentação setoriais aplicáveis aos destinatários da atuação da ERSE.

O plano de ações de fiscalização da ERSE, aprovado para 2024, prevê esta visita inspetiva, posteriormente aprovada pelo Conselho de Administração da ERSE.

Para além de verificar o cumprimento legal e regulamentar, e como tal contribuir para a melhoria do serviço prestado aos utilizadores dos centros de atendimento presencial, as visitas inspetivas permitem ainda recolher uma experiência valiosa para futuras melhorias na regulamentação que compete à ERSE. O atendimento presencial é um meio de contacto com os clientes que, quando disponibilizado pelos comercializadores, deve observar um conjunto de regras previstas no RQS³. Através deste meio de atendimento são habitualmente assegurados todos os serviços associados ao fornecimento de energia (contratação, pagamento, entre outros) e outros serviços (ex. apresentação de reclamações).

O presente relatório é composto por um primeiro capítulo dedicado à descrição da visita inspetiva e das evidências encontradas, encontrando-se organizado de acordo com os aspetos verificados (livro de reclamações, registo de atendimentos, procedimentos de atendimento e atendimentos observados). O capítulo final sumariza as principais conclusões e recomendações.

¹ Artigos 13.º e 14.º do anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na sua redação atual.

² Artigos 40.º e 42.º, da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na sua redação atual

³ Artigo 48.º e seguintes do RQS.

2 VISITA INSPETIVA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL

A ERSE realizou a visita inspetiva à loja da Goldenergy sita na Loja do Cidadão das Laranjeiras, em Lisboa, no dia 4 de março de 2024. A equipa da ERSE entrou na loja às 09h50, apresentou-se e explicou o objetivo da sua visita.

O responsável de loja e os restantes colaboradores disponibilizaram-se para prestar todos os esclarecimentos que fossem necessários.

A equipa da ERSE inspecionou o cumprimento das seguintes obrigações:

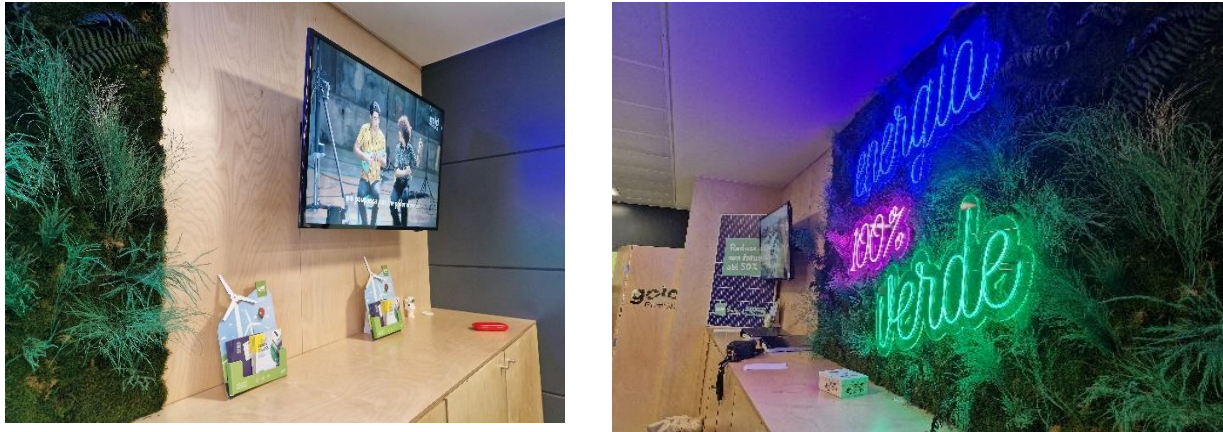
- Decorrentes do regime jurídico do Livro de Reclamações (LR), designadamente o correto registo da reclamação, o envio para a ERSE e o modo como lidam com diversas situações;
- Registo do número e os tempos de espera do atendimento presencial, bem como os procedimentos utilizados, nos termos do previsto no RQS;

A equipa observou ainda alguns atendimentos presenciais, com o consentimento dos utilizadores e o modo como são registados nos sistemas da empresa. Durante os atendimentos foram analisadas as informações prestadas aos clientes.

Foi ainda solicitada e recolhida documentação relativa a procedimentos de atendimento presencial em prática, informação sobre as condições contratuais gerais em vigor e informação sobre as ofertas comerciais da empresa.

As figuras seguintes ilustram a estrutura da loja.

Figura 2-1 – Aspeto da loja



2.2 LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A equipa de inspeção verificou o cumprimento das normas legais relativas ao Livro de Reclamações, [Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na atual redação] nomeadamente:

- Afixação da informação relativa à existência na loja de Livro de Reclamações [art.º 3.º, n.º 1, al. c)];
- Existência na loja e disponibilização do Livro de Reclamações físico [art.º 1.º, n.º 2; art.º 2.º, n.º 1, als. a) e b); art.º 3.º, n.º 1, al. a), n.º 7.º, e n.º 10 als. b) e c) do Anexo ao referido diploma legal];
- Cumprimento dos procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento das reclamações no Livro de Reclamações [art.º 3.º, n.º 1, al. b) e n.ºs 2, 3 e 4; art.º 4.º, n.º 4 do e art.º 5.º, n.ºs 4, 5 e 6].

AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO RELATIVA À EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

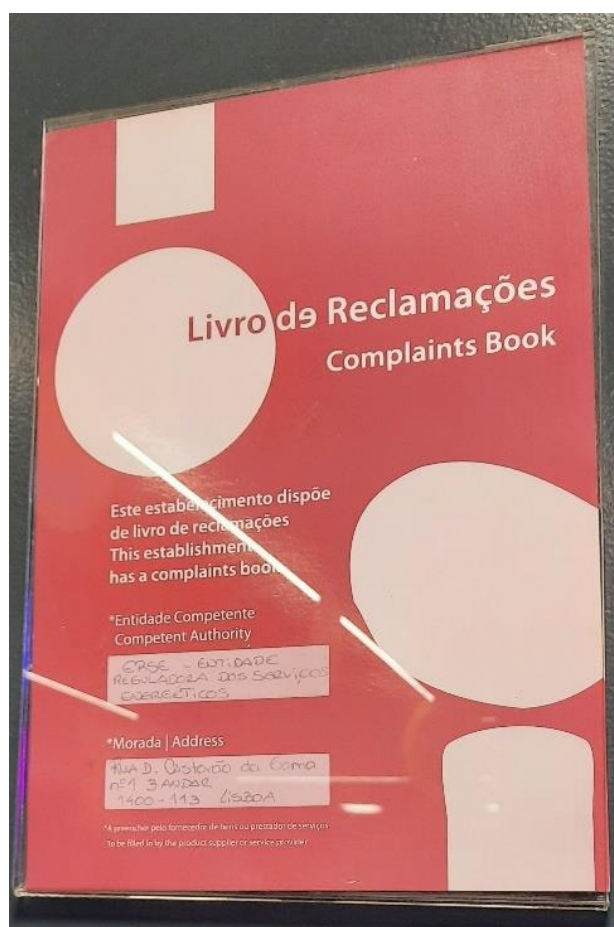
Na loja verificou-se a existência de um dístico afixado em local visível e com caracteres legíveis com a informação de que o estabelecimento dispõe de livro de reclamações, conforme foto *infra* e com as seguintes indicações:

Dístico

Entidade Responsável: ERSE – Entidade Reguladora para os Serviços Energéticos

Morada: Rua D. Cristóvão da Gama n.º 1, 3 andar - 1400-113 Lisboa

Figura 2-2 - Dístico do Livro de Reclamações



EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Tendo sido solicitado o Livro de Reclamações, foi prestada informação de que o mesmo se encontrava na Unidade de Gestão da Loja do Cidadão, onde estão centralizados os livros de todos os estabelecimentos da Loja do Cidadão, tendo a equipa da ERSE sido acompanhada pelo responsável da Goldenergy até essa Unidade, no segundo piso da Loja do Cidadão.

Na Unidade de Gestão, onde se encontrava um colaborador da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), foi imediatamente disponibilizado o livro de reclamações do estabelecimento da Goldenergy.

Verificou-se que o livro de reclamações disponibilizado correspondia ao modelo aprovado por portaria do Governo.

CUMPRIMENTO DOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À DISPONIBILIZAÇÃO E PREENCHIMENTO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Da análise do livro de reclamações da Goldenergy verificou-se que o registo das folhas é sequencial, não tendo sido retirada qualquer folha do livro, nem havendo nenhuma folha anulada.

A equipa da ERSE verificou o cumprimento da obrigação de envio do original da reclamação à ERSE por parte da entidade inspecionada, tendo sido selecionadas duas folhas e confirmada a sua receção na ERSE.

Foram igualmente questionados os procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento do Livro de Reclamações, tendo sido obtida como resposta a clara distinção entre “pedir para fazer uma reclamação” e “pedir o Livro de Reclamações”. Os colaboradores da Goldenergy, sempre que o Livro de Reclamações é solicitado, acompanham o cliente à Unidade de Gestão da Loja, onde é feita a reclamação no livro. Se o reclamante referir apenas que quer reclamar, os colaboradores tentam, primeiramente, perceber qual é o assunto da reclamação e resolver a questão. Quando, posteriormente, o cliente refere que quer apresentar uma reclamação é questionado se pretende fazê-la no Livro de Reclamações ou no sistema interno da empresa. Se for indicada a intenção de fazer a reclamação no Livro de Reclamações, é feito o acompanhamento até à Unidade de Gestão da Loja. Se o cliente optar por fazer a reclamação no sistema interno da empresa, é feito o registo da mesma no sistema interno de gestão de reclamações para que siga os seus trâmites no sentido de solucionar a questão apresentada pelo cliente.

Foi ainda esclarecido que não condicionam o preenchimento da reclamação no Livro de Reclamações à obrigatoriedade de apresentação de identificação.

Verificou-se que a identificação da Goldenergy enquanto prestador dos serviços energéticos estava corretamente preenchida nas folhas do livro de reclamações, incluindo nas folhas que ainda não tinham reclamações escritas.

Perguntado qual o procedimento quando o reclamante não consegue escrever a reclamação, foi referido que, nesse caso, o colaborador da Unidade de Gestão escreve a reclamação, cingindo-se, exclusivamente, ao que lhe é ditado pelo utilizador.

Relativamente ao procedimento adotado após o preenchimento da folha do Livro de Reclamações, esclareceu que o duplicado é dado ao reclamante e que o original é entregue na loja do Goldenergy. Na loja da Goldenergy, a folha é digitalizada e enviada para um e-mail interno específico para o efeito. A folha física é depois enviada para a empresa que centraliza as folhas do Livro de Reclamações.

O triplicado da folha fica no livro. Da análise do livro de reclamações, a equipa inspetiva da ERSE verificou que todos os triplicados das folhas que foram preenchidas constavam do livro.

Finalmente, foi perguntado qual o procedimento adotado caso o reclamante recuse o duplicado da folha. O colaborador respondeu que nunca aconteceu essa situação e que desconhecia qual o procedimento a adotar.

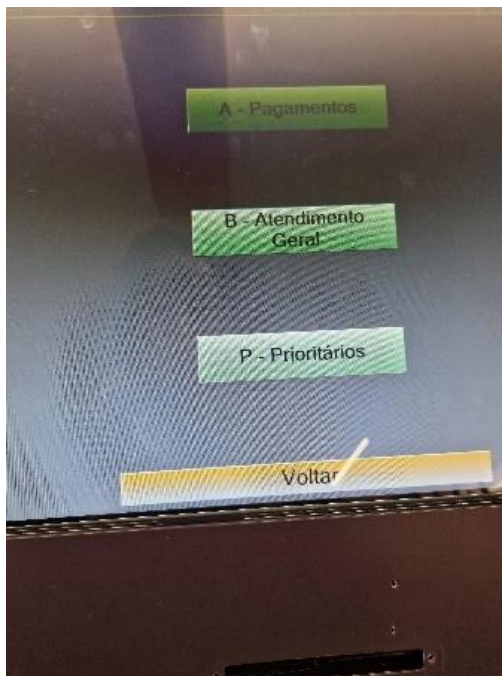
CONCLUSÕES

A equipa verificou que são cumpridas as regras legais relativas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações em formato físico, na loja inspecionada.

2.3 REGISTO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS E TEMPOS DE ESPERA

A equipa inspetora foi informada que as máquinas dispensadoras de senhas se encontravam dispersas pela loja do cidadão. As máquinas dispensadoras de senhas tinham apenas três opções, conforme figura seguinte, a saber: A - Pagamentos, B - Atendimento Geral e P - Prioritários. A equipa inspetora tirou uma senha para atendimento geral, às 09h53 e foi imediatamente atendida.

Figura 2-3 - Sistema de senhas de atendimento



PROCEDIMENTO DE REGISTO DOS ATENDIMENTOS

A equipa de inspeção solicitou uma descrição do procedimento de registo do número de atendimentos e do tempo de espera de cada um. O responsável de loja explicou que utilizam um sistema informático da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) denominado SIGA que inclui as máquinas dispensadoras de senhas para a gestão do atendimento presencial.

Realça-se que não existe a escolha do setor a que respeita o atendimento aquando da escolha da senha pelo cliente.

O sistema informa o colaborador quando existem senhas em espera. Nessa situação, o colaborador escolhe a opção de iniciar o atendimento e o painel avisa os clientes de que a senha está a ser chamada. O sistema permite ao colaborador, quando chama a senha, ver o tempo de espera dessa senha. Quando o atendimento termina, o colaborador escolhe, no sistema, a opção de terminar o atendimento.

As senhas são chamadas três vezes. Quando se verifica que o cliente desistiu, o colaborador seleciona a opção que indica a desistência. Existe tolerância de três senhas em caso de ausência dos clientes.

O controlo de senhas é fundamental. Neste sentido, os colaboradores da loja informaram que é sempre solicitado aos clientes que retirem uma senha da máquina de distribuição de senhas, mesmo quando não há fila de espera.

REGISTO DOS ATENDIMENTOS

Cada atendimento é registado no sistema, onde existe a hora e data do atendimento, o tema a que se refere o atendimento, mas não existe a classificação por setor.

No final do dia, o responsável de loja extrai um ficheiro, em Excel, relativo aos atendimentos, contendo a listagem de todos os atendimentos realizados nesse dia, que é enviado para a empresa prestadora de serviço a que estão afetos os colaboradores presentes na loja.

A conjugação das opções existentes na escolha da senha pelo cliente e as opções para que o colaborador da empresa registre o atendimento não permitem garantir a obrigação prevista no RQS de registar separadamente o número de atendimento por setor [art.º 49.º, n.º 3, do RQS].

Notificada deste incumprimento, a Goldenergy informou a ERSE, em sede de audiência prévia, que está a melhorar este aspeto no atendimento presencial, sendo que as alterações necessárias estão também dependentes da adaptação do sistema de atendimento da AMA, que gere a Loja do Cidadão na qual o atendimento é realizado. A empresa referiu ainda já ter encetado contacto com a AMA, para este efeito, estando a alteração em processo de desenvolvimento.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Verificou-se que o registo do número de atendimentos é feito de forma automática, minimizando eventuais erros humanos. Todavia, não é cumprida a obrigação de registo do número de atendimentos desagregado por setor, conforme disposto no artigo 49.º do RQS. A empresa informou estar a trabalhar na melhoria do modelo de atendimento, com vista ao cumprimento do preceito em causa.

2.4 PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

Durante a visita inspetiva, foi solicitada informação ao responsável da loja sobre a existência de procedimentos escritos para as operações do atendimento a clientes e consumidores.

O colaborador da empresa respondeu que os procedimentos existentes se encontravam numa plataforma online, denominada “Apoio Agentes”. Foi solicitada pela equipa inspetiva a impressão e entrega de alguns procedimentos, seleccionados aleatoriamente, tendo sido disponibilizado de imediato.

Foram facultados os seguintes procedimentos internos:

- Acertos à estimativa;
- Abordagem comercial;
- Validação de documentação para a celebração de contrato.

A existência de procedimentos internos escritos, consultáveis a partir da já mencionada plataforma “Apoio Agentes”, parece constituir uma importante ferramenta de suporte e apoio ao atendimento presencial desempenhado pelos colaboradores da Goldenergy. A análise destes procedimentos permitiu compreender melhor a forma como a Goldenergy operacionaliza o relacionamento comercial com os seus clientes, designadamente no atendimento.

Foi questionado se era entregue a Ficha de Caracterização Padronizada quando era solicitada uma proposta comercial ou efetuado um novo contrato de fornecimento. Verificou-se que os colaboradores presentes desconheciam este documento. A plataforma “Apoio aos agentes” também não dispunha de informação sobre este tema.

Depois de notificada relativamente a este aspeto, a Goldenergy informou a ERSE, em sede de audiência prévia, que a informação prestada pelos colaboradores se ficou a dever a lapso na identificação do documento em apreço, tendo em conta que a nomenclatura conhecida pelos colaboradores é a constante do Anexo da Diretiva da ERSE n.º 6/2015, de 27 de abril, “ficha normalizada de oferta de fornecimento de energia”. A empresa enviou ainda o comprovativo de que a informação relativa à ficha normalizada de oferta de fornecimento de energia está disponível na página na Internet da empresa, com possibilidade de

visualização e extração do detalhe da ficha. A Goldenergy informou ainda ter reforçado junto de todos os colaboradores a importância da prestação de informação constante da ficha contratual padronizada.

Foi igualmente possível colocar algumas questões diretamente ao responsável de loja quanto à celebração de contratos, incluindo a aferição da legitimidade para contratar. Na resposta foram identificados os vários passos necessários à celebração do contrato e a documentação exigida para a sua concretização, sendo aceites todos os documentos emitidos por entidades oficiais (exs. escritura pública de compra e venda, contrato de arrendamento, contrato de comodato) e faturas de outros serviços públicos essenciais, conforme dispõe a regulamentação da ERSE. A exibição de contrato-promessa de compra e venda de imóvel apenas preenche os requisitos da legitimidade para a contratação se indicar expressamente a situação de posse do imóvel, antes da celebração da escritura pública da compra e venda prometida.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A existência de procedimentos internos para efeitos de atendimento ao cliente constitui uma boa prática.

Verificou-se que os colaboradores desconheciam a nomenclatura “ficha de caracterização padronizada”, conhecendo o documento em apreço pelo nome “ficha normalizada de oferta de fornecimento de energia”.

Tendo sido recomendado pela ERSE o reforço da formação aos agentes nesta matéria, a empresa referiu, em sede de audiência prévia, ter agido em conformidade junto de todos os canais de venda.

2.5 OBSERVAÇÃO DE ATENDIMENTOS

A equipa da ERSE assistiu a 16 atendimentos presenciais, sempre com a autorização do cliente. Procurou-se verificar o desempenho da Goldenergy relativamente ao cumprimento das regras regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial, recolhendo informação sobre a forma de relacionamento com o cliente, compreensão das questões apresentadas e respetiva capacidade de resposta.

Os assuntos abordados no atendimento a clientes respeitaram a:

- i) Pagamentos de fatura;

- ii) Alteração de titularidade do contrato;
- iii) Utilização da app da Goldenergy;
- iv) Interrupção e restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (falta de pagamento);
- v) Comunicações de leitura;
- vi) Solicitação de preços;
- vii) Alteração contratual;
- viii) Recebimento de nota de crédito;
- ix) Agendamento para ativação de serviço de eletricidade;
- x) Celebração de acordo de pagamento (voluntário);
- xi) Aumento de potência contratada.

Verificou-se que, na maioria das situações, a empresa compreendeu as questões colocadas e prestou os esclarecimentos solicitados. Todavia, ressaltaram alguns aspetos onde se considera existirem oportunidades de melhoria, especialmente no que se refere à prestação de informação referente a preços, leituras e prazos de reposição do serviço após interrupção por falta de pagamento.

A empresa, em sede de audiência prévia, considerou pertinentes as recomendações da ERSE, tendo, por isso, adaptado e reforçado os conteúdos para as formações de colaboradores, tendo ainda reconhecido que o processo de atendimento presencial a clientes é um processo dinâmico e que exige melhorias e evolução constantes.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Verificou-se que existiam oportunidades de melhoria em alguns atendimentos e esclarecimentos observados, especialmente no que se refere à prestação de informação referente a preços, leituras e prazos de reposição do serviço após interrupção por falta de pagamento, tendo a empresa reconhecido as

necessidades de melhoria e reforçado a formação dos colaboradores relativamente aos temas identificados.

3 CONCLUSÕES

Os colaboradores presentes na loja prestaram toda a colaboração solicitada com a máxima diligência, tendo facilitado o trabalho de inspeção efetuado.

Da análise dos diversos aspetos inspecionados, salientam-se como principais conclusões as seguintes:

- Foi verificada a afixação de informação relativa à existência do Livro de Reclamações, a sua disponibilização e correto uso segundo a legislação aplicável.
- Do ponto de vista da verificação dos aspetos da qualidade de serviço comercial, verificou-se que a loja não cumpre a obrigação prevista no RQS de registar o número de atendimento de modo desagregado por setor, estando em processo de alteração do modelo de atendimento junto da AMA, com vista à integração das obrigações do RQS.
- Verificou-se que a nomenclatura “ficha de caracterização padronizada” não é conhecida pelas colaboradoras da loja, conhecendo estas aquele documento pelo nome “ficha normalizada de oferta de fornecimento de energia”. A empresa reforçou a formação dos colaboradores neste âmbito.
- A observação de alguns atendimentos permitiu identificar oportunidades de melhoria na informação prestada ao cliente, reconhecidas pela Goldenergy, que reforçou os conteúdos da formação dada aos colaboradores.

Por fim, importa reforçar que as conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à visita efetuada.