

Relatório cliente mistério

Visita combinada no âmbito de assistência técnica a uma instalação de gás

Setembro 2024



Índice

- Introdução
- Cenário
- Conclusões e recomendações
- Notas finais



Introdução

- Ações realizadas pela empresa Q21: testados alguns aspetos da qualidade de serviço prestada por operadores das redes de distribuição do gás;
- O cenário realizado insere-se num plano alargado de realização de ações de cliente mistério.



Cenário

- Total de 20 agendamentos de visita combinada no âmbito de assistência técnica a uma instalação de gás (contactos feitos por telefone);
- Premissa de contacto:
 - “Bom dia/boa tarde/boa noite, estou a ligar porque estou sem gás em casa. O que devo fazer?” O cliente deve solicitar o agendamento de uma visita combinada depois de feito o despiste inicial pelo operador da rede de distribuição.
 - A situação criada pretendia avaliar a linha de assistência técnica, o agendamento de uma visita combinada e o cumprimento da visita.



Conclusões

- Em **todas** as situações os operadores das redes de distribuição (ORD) **identificaram corretamente a questão** colocada e, **sempre que houve agendamento de visita combinada**, não houve cancelamentos nem reagendamentos.
- Na **grande maioria** das situações:
 - Os **procedimentos de despiste** através do telefone foram **corretamente efetuados** pelos ORD (19);
 - Os ORD **aceitaram deslocar-se** ao local (19);
 - Os ORD **aceitaram fazer o agendamento da visita combinada*** para a realização da assistência técnica (14);
 - Foi prestada **informação correta sobre**:
 - os **intervalos** disponíveis para agendamento da **visita combinada** (13 das 14 que aceitaram agendar a visita);
 - **as compensações** em caso de incumprimento do horário da visita combinada (13 das 14 que aceitaram agendar a visita);
 - Não foi prestada informação **sobre a possibilidade de reagendar ou cancelar a visita combinada** (10 das 14 que aceitaram agendar a visita), sendo que a **informação** prestada, nesses casos, foi **incorreta**.
- Em **algumas** situações:
 - Os ORD disponibilizam um **serviço de videochamada** que permite melhorar o despiste no momento do contacto inicial (6);
 - Os ORD **prestaram, proactivamente, informação sobre as compensações em caso de incumprimento** (10);
 - Os ORD **só aceitaram deslocar-se em assistência técnica (no imediato)**, não aceitando agendar uma visita combinada (5).
 - Houve incumprimento do horário acordado para a visita combinada por parte dos ORD (2).

* Na visita combinada é agendado um intervalo de 2,5 horas no qual o ORD deve chegar ao local.



Recomendações

- **Recomenda-se** aos operadores das redes de distribuição que:
 - **Reforcem os mecanismos de controlo interno que garantam** a possibilidade de os seus clientes **agendarem uma visita combinada** (com horário) para assistência técnica;
 - **Prestem**, de forma proactiva, **informação** sobre:
 - a **possibilidade de reagendar ou cancelar** a visita combinada;
 - as **compensações** devidas em caso de incumprimento.



Notas finais

- As situações concretas de cada visita serão analisadas junto de cada operador de rede de distribuição.
- As conclusões deste estudo não podem ser extrapoladas para a generalidade das situações.



EDIFÍCIO RESTELO
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º
1400-113 Lisboa
Portugal
Tel: +(351) 21 303 32 00
e-mail: erse@erse.pt
url: <http://www.erse.pt>