RELATÓRIO 2025

Relatório de Qualidade de Serviço

ZUG POWER S.L.

Ano 2025

Índice

Introdução 3

Atendimento Telefónico.....4

Leituras.....5

Pedidos de Informação.....6

Reclamações.....7

Compensações.....8

Plano de Melhoria.....9

Introdução

O presente Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) relativo ao ano de 2025 reflete o compromisso contínuo da Zug Power S.L. com a excelência operacional e com a qualidade do serviço prestado aos seus clientes, no contexto de um setor energético altamente regulado e em constante evolução.

Ao longo do período em análise, a entidade manteve o seu foco na melhoria da experiência do cliente, procurando assegurar uma resposta eficaz às diferentes necessidades e reforçar a eficiência dos seus processos internos, em alinhamento com os requisitos definidos pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

O setor energético em Portugal atravessa atualmente uma fase de transformação significativa, marcada pela crescente integração de fontes de energia renovável, pela evolução dos modelos tarifários e pelo desenvolvimento de soluções inovadoras associadas ao autoconsumo e à gestão descentralizada de energia. Este enquadramento exige às empresas comercializadoras uma elevada capacidade de adaptação, bem como uma gestão eficiente dos seus recursos e processos.

Neste contexto, a Zug Power S.L. tem vindo a promover iniciativas orientadas para a modernização dos serviços prestados, designadamente ao nível do atendimento ao cliente, da comunicação de informação e da monitorização dos indicadores de desempenho, garantindo uma abordagem sustentada de melhoria contínua.

O presente relatório apresenta os principais indicadores de qualidade de serviço, os resultados obtidos ao longo do ano e as ações implementadas, evidenciando não só o cumprimento das obrigações regulamentares, mas também o compromisso da entidade com a consolidação de práticas que contribuam para um serviço mais eficiente, transparente e orientado para o cliente.

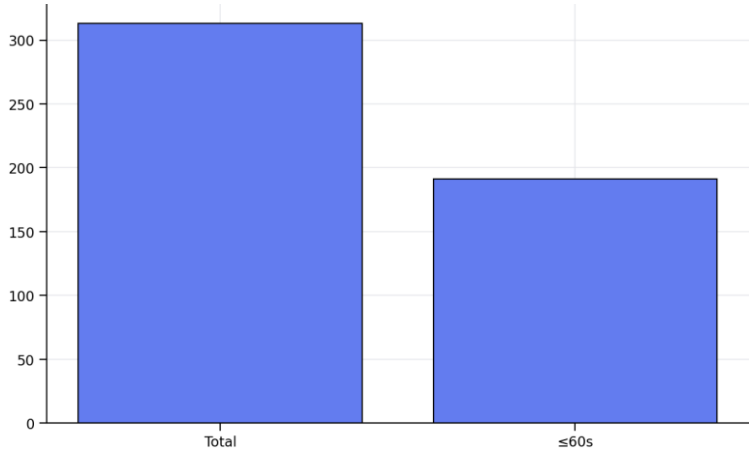
Atendimento Telefónico

No ano de 2025, a Zug Power S.L. registou um total de 313 chamadas telefónicas, das quais 191 foram atendidas no prazo ≤60 segundos, correspondendo a um nível de cumprimento de aproximadamente 61,0%.

Este resultado evidencia uma capacidade operacional relevante na gestão do atendimento ao cliente, assegurando a resposta atempada a uma parte significativa das interações. Ainda assim, o nível de desempenho observado revela margem de melhoria face às melhores práticas do setor, nas quais a prontidão de resposta constitui um fator determinante para a qualidade percecionada do serviço.

Destaca-se, como elemento positivo, a inexistência de desistências, o que demonstra a eficácia do sistema na retenção das chamadas, mesmo em situações de maior tempo de espera. Este comportamento sugere que, apesar das limitações ao nível da rapidez de resposta, o canal telefónico mantém um elevado grau de confiança por parte dos clientes.

Neste enquadramento, recomenda-se a implementação de medidas de otimização da capacidade operacional, nomeadamente a redistribuição de recursos em períodos críticos e a promoção de canais alternativos que permitam reduzir a carga sobre o atendimento telefónico.



Leituras

Durante o período analisado, foram registadas 12 leituras comunicadas por via telefónica, não se verificando utilização de canais digitais ou automatizados.

Este padrão evidencia uma forte dependência do canal tradicional, o que constitui um fator crítico no contexto da eficiência operacional, dado o impacto direto no volume de chamadas recebidas.

A ausência de diversificação de canais limita a flexibilidade do sistema e reduz a capacidade de absorção de picos de procura.

Neste contexto, torna-se estratégico incentivar a adoção de canais digitais (APP, web ou sistemas automatizados), permitindo uma maior autonomia por parte do cliente e uma redução significativa da pressão sobre o atendimento telefónico.

A evolução deste indicador deverá ser acompanhada de forma contínua, avaliando-se o impacto das medidas de digitalização na eficiência global da operação.

Pedidos de Informação

No período em análise, foram registados 445 pedidos de informação escritos, apresentando-se este como um dos indicadores com maior expressão quantitativa.

Este volume revela um nível elevado de interação administrativa com os clientes, refletindo uma procura significativa por esclarecimentos, particularmente em matérias associadas a faturação e pagamentos.

Embora se verifique um cumprimento integral dos prazos de resposta (100%), a magnitude do indicador evidencia a necessidade de reforço dos mecanismos de gestão e monitorização destes pedidos, de modo a garantir a eficiência e consistência do serviço prestado.

Adicionalmente, este comportamento poderá indiciar oportunidades de melhoria na comunicação preventiva com o cliente, nomeadamente através da clarificação de informação contratual e da disponibilização de conteúdos explicativos.

A consolidação de ferramentas de controlo e análise deste indicador será determinante para a otimização contínua do processo.

Reclamações

Foram registadas 4 reclamações durante o ano de 2025, mantendo-se este indicador em níveis reduzidos face ao volume global de interações com clientes.

Este resultado traduz uma gestão globalmente eficaz da relação com o cliente, refletindo a adequação dos processos comerciais e operacionais implementados pela entidade.

O reduzido número de ocorrências contribui para uma perceção positiva da qualidade do serviço, não evidenciando falhas sistemáticas nos processos.

Ainda assim, recomenda-se a análise qualitativa detalhada das reclamações registadas, com vista à identificação de eventuais causas estruturais e à implementação de medidas preventivas.

A manutenção deste indicador em níveis controlados deverá continuar a constituir um objetivo estratégico da entidade.

Compensações

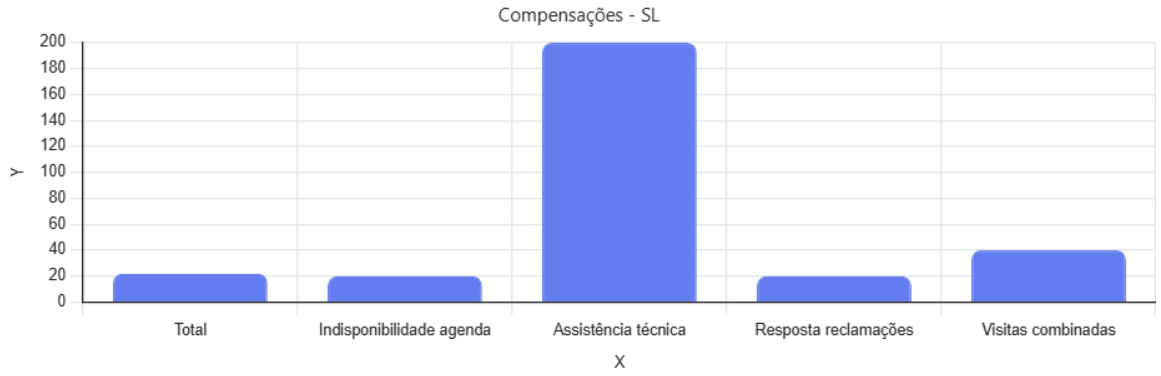
No período em análise, foram atribuídas 22 compensações, em conformidade com os mecanismos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.

O volume registado encontra-se alinhado com o nível de atividade operacional da entidade, não evidenciando desvios significativos.

A aplicação destas compensações demonstra o cumprimento das obrigações regulamentares e o compromisso com a proteção dos direitos dos clientes.

Contudo, a análise das tipologias associadas sugere a necessidade de reforço de medidas preventivas, nomeadamente ao nível da gestão de visitas combinadas e da capacidade de resposta a ocorrências técnicas.

A redução progressiva deste indicador deverá resultar da melhoria contínua dos processos operacionais.



Plano de Melhoria

Com base na análise dos indicadores de qualidade de serviço relativos ao ano de 2025, a Zug Power S.L. identifica um conjunto de oportunidades de melhoria orientadas ao reforço da eficiência operacional e à consolidação da qualidade da relação com o cliente.

Neste enquadramento, serão promovidas ações direcionadas à otimização da capacidade de resposta do atendimento, assegurando uma maior eficácia na gestão das interações e uma melhoria contínua dos níveis de desempenho associados aos tempos de resposta.

Paralelamente, será incentivada a evolução dos canais de comunicação, com particular foco na adoção de soluções digitais, permitindo uma maior diversificação dos meios de contacto e contribuindo para uma gestão mais eficiente dos fluxos operacionais.

No âmbito da gestão das interações administrativas, será reforçado o controlo e a monitorização dos processos associados aos pedidos de informação, garantindo a manutenção de elevados níveis de cumprimento dos prazos de resposta e a consistência do serviço prestado.

Adicionalmente, será assegurada a análise contínua dos indicadores de qualidade de serviço, promovendo a identificação sistemática de oportunidades de melhoria e a implementação de medidas preventivas que contribuam para a redução de ocorrências e para a melhoria do desempenho global.

Estas iniciativas enquadram-se numa abordagem estruturada de melhoria contínua, assegurando o alinhamento com os requisitos regulamentares aplicáveis e promovendo a evolução sustentada da qualidade do serviço prestado pela entidade.

.