



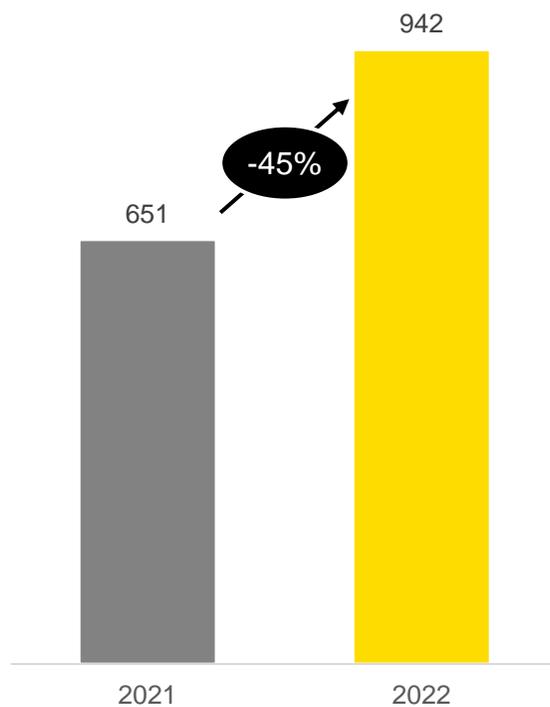
RELATÓRIO ANUAL DO PROVEDOR DO CLIENTE DA E-REDES RELATIVO AO ANO DE 2022

Autor: Luís Valadares Tavares*

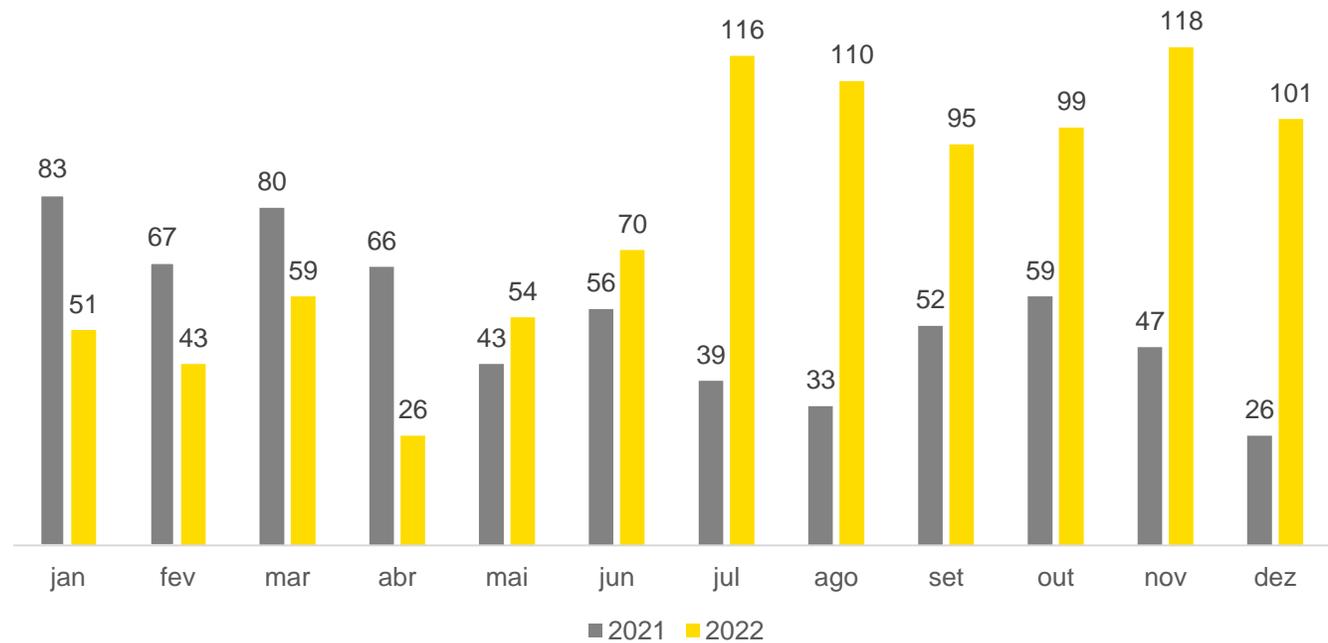
Com contribuições de Miguel Gordinho, Pedro Samuel Gama e Luís Miguel Fernandes da E-REDES

O NÚMERO DE QUEIXAS AO PROVEDOR DO CLIENTE AUMENTOU EM 2022

QUEIXAS POR ANO

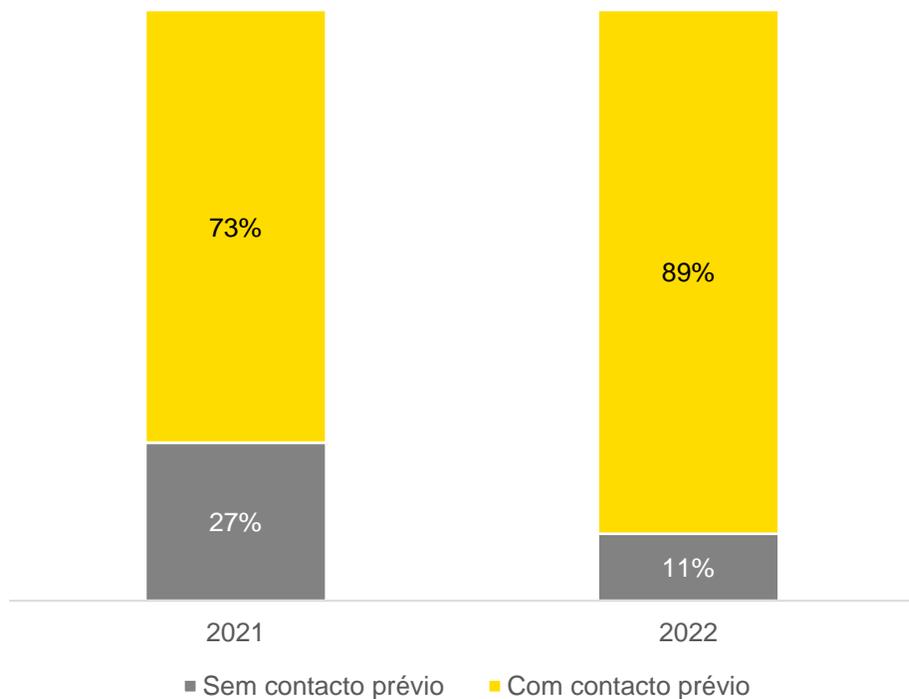


QUEIXAS POR MÊS

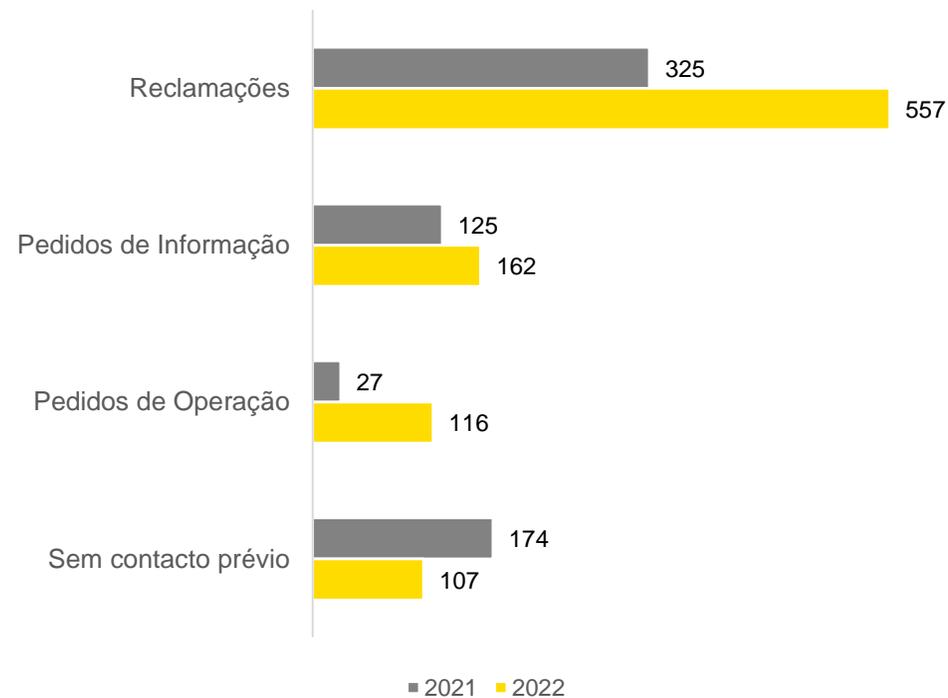


QUEIXAS SEM CONTACTO PRÉVIO COM A E-REDES REDUZIRAM DE 27% PARA 11%

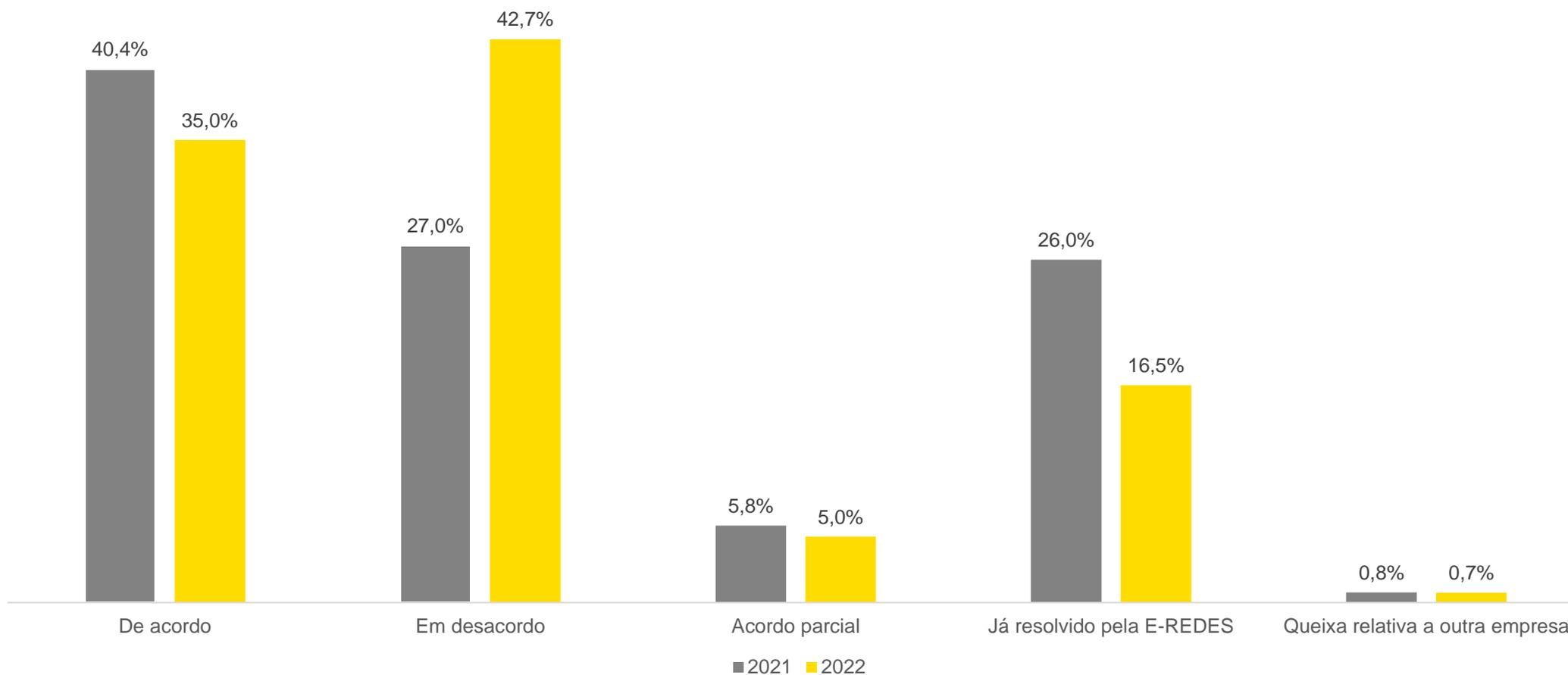
CONTACTO PRÉVIO COM A E-REDES



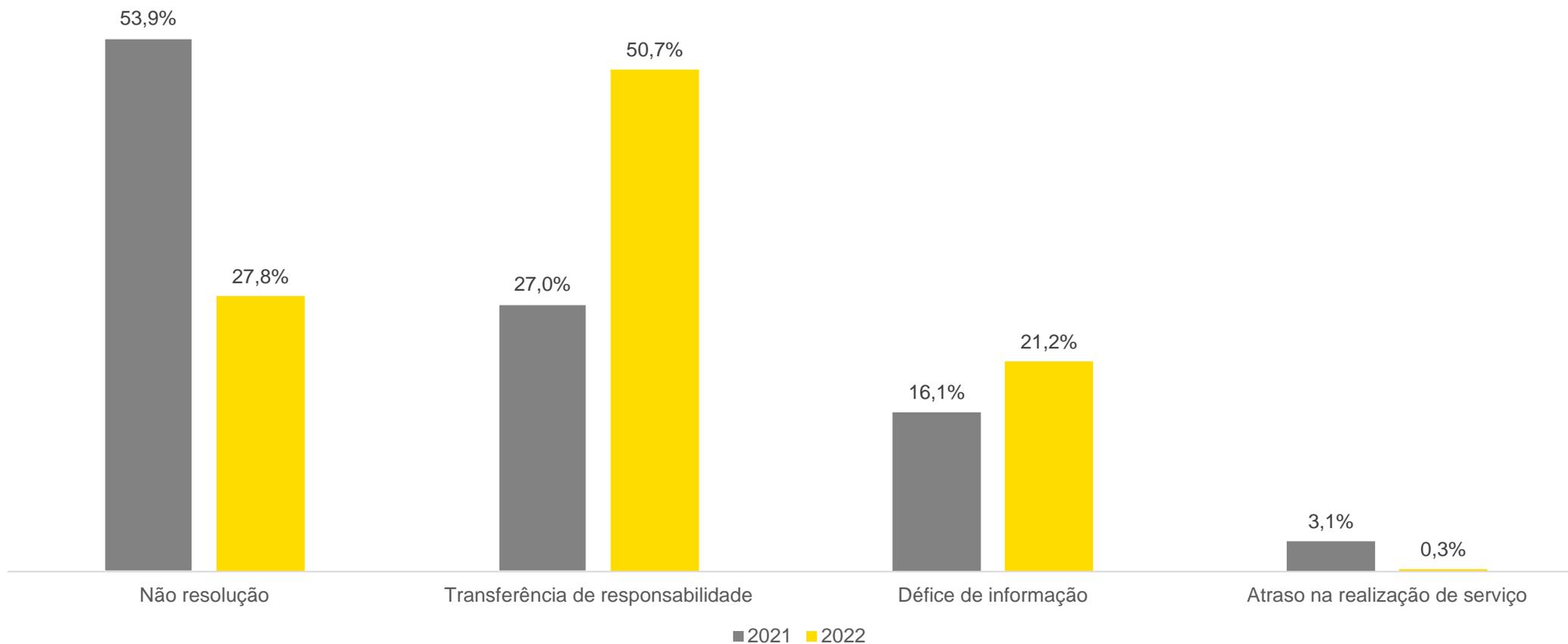
TIPOS E NÚMEROS DE INTERAÇÕES COM A E-REDES



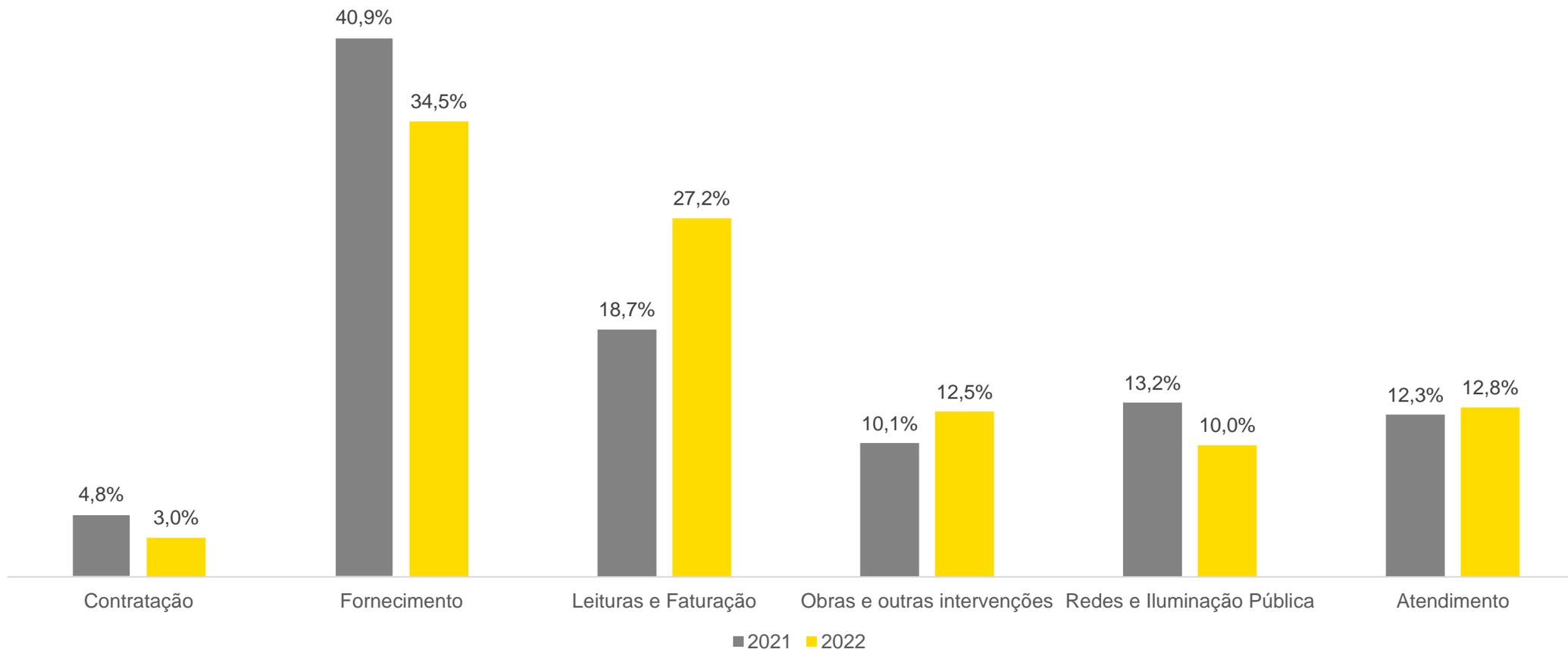
AS DECISÕES DO PROVEDOR DE ACORDO COM O CLIENTE REDUZIRAM EM 5PP



TRANSFERÊNCIA DE RESPONSABILIDADE FOI A CAUSA MAIS COMUM DURANTE 2022

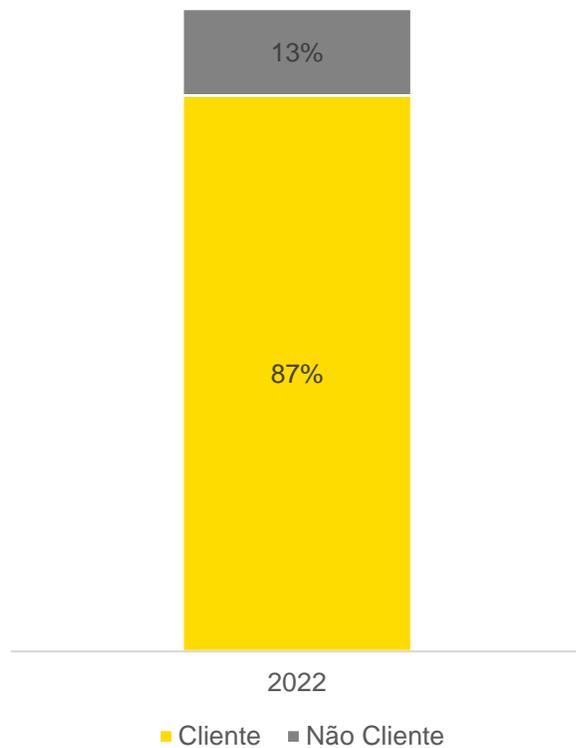


QUEIXAS SOBRE LEITURAS E OBRAS E OUTRAS INTERVENÇÕES AUMENTARAM EM 2022

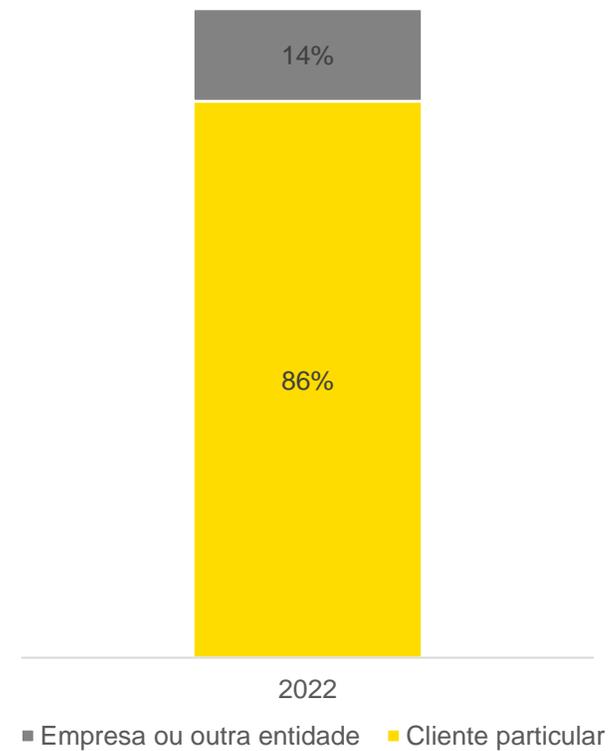


CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES

CLIENTE VS NÃO CLIENTE

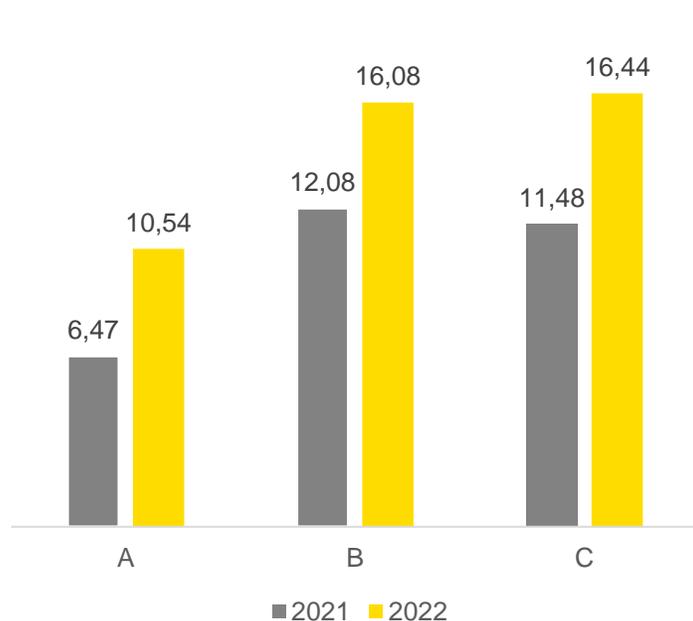


TIPO DE CLIENTE

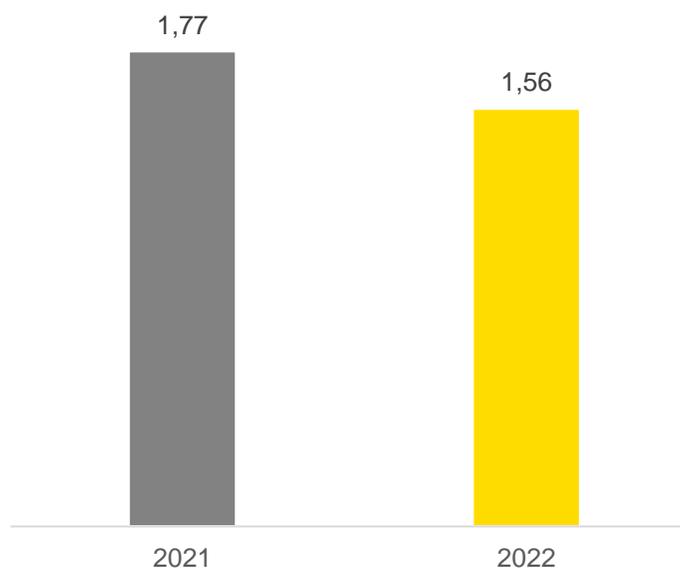


CARACTERIZAÇÃO DAS QUEIXAS

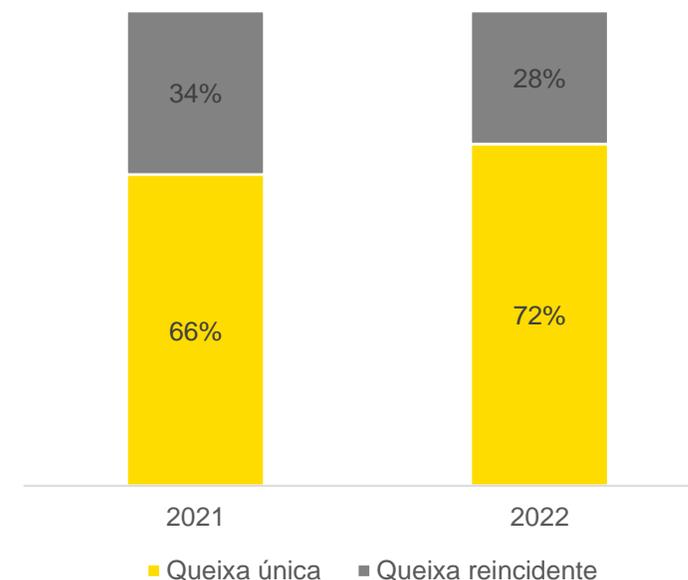
QUEIXAS POR 100 MIL CLIENTES DE ACORDO COM AS ZONAS DE QUALIDADE DE SERVIÇO



QUEIXAS POR CLIENTE DE ACORDO COM A ZONA DE QUALIDADE DE SERVIÇO (C vs A)

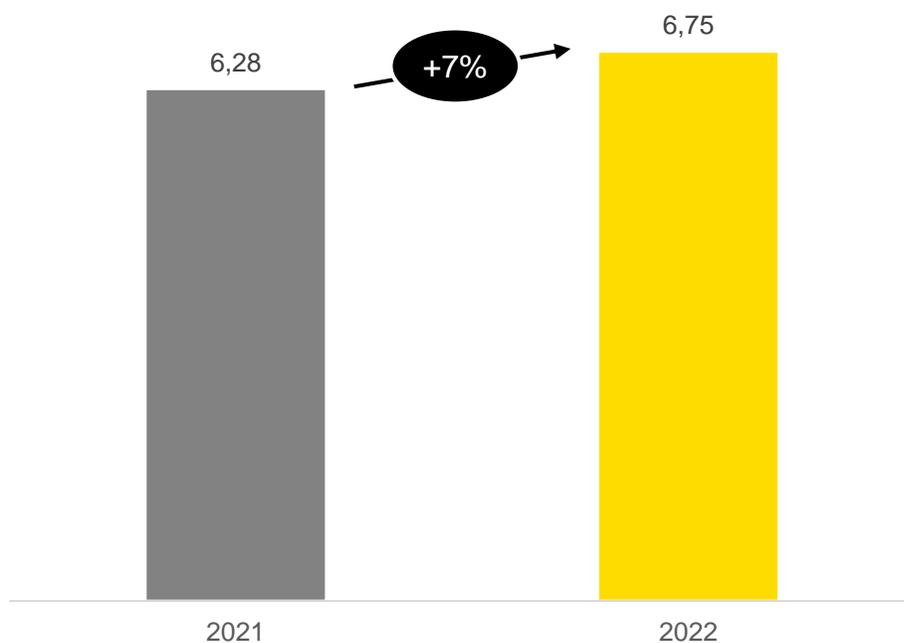


QUEIXAS ÚNICAS

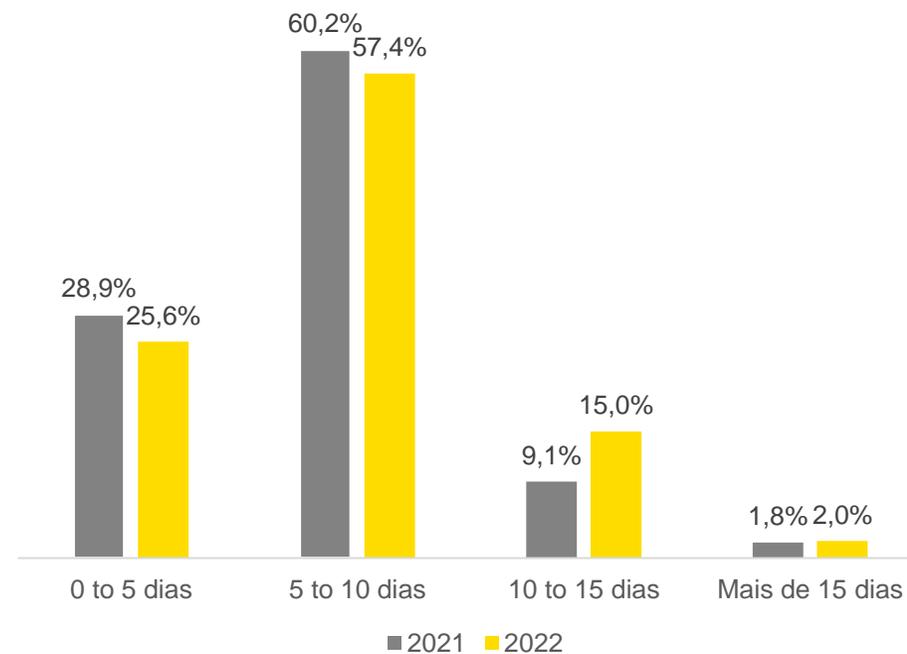


EM MÉDIA, UMA QUEIXA É RESPONDIDA EM 6,75 DIAS

TEMPO DE RESPOSTA (EM DIAS)

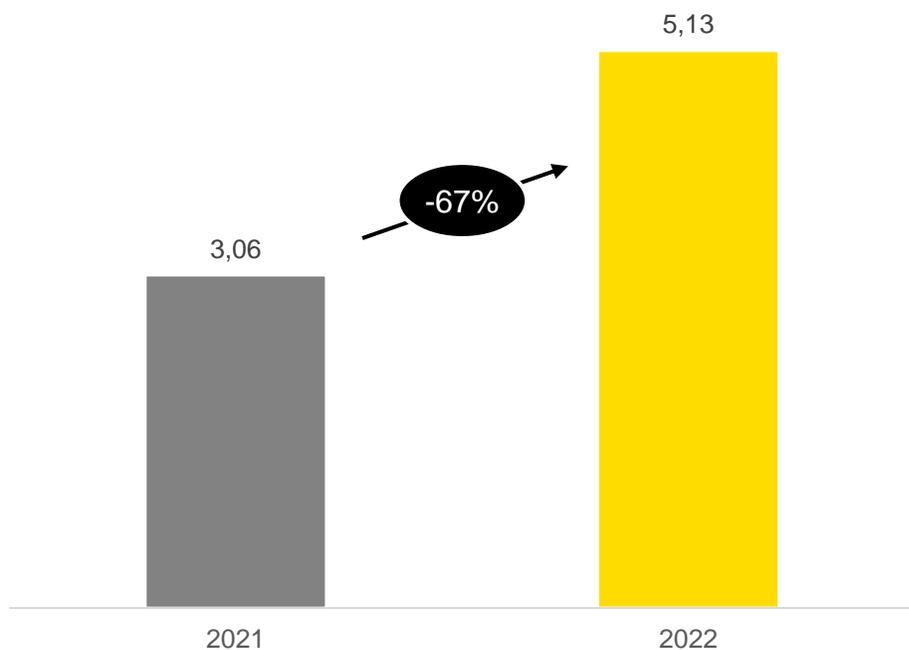


DISTRIBUIÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA

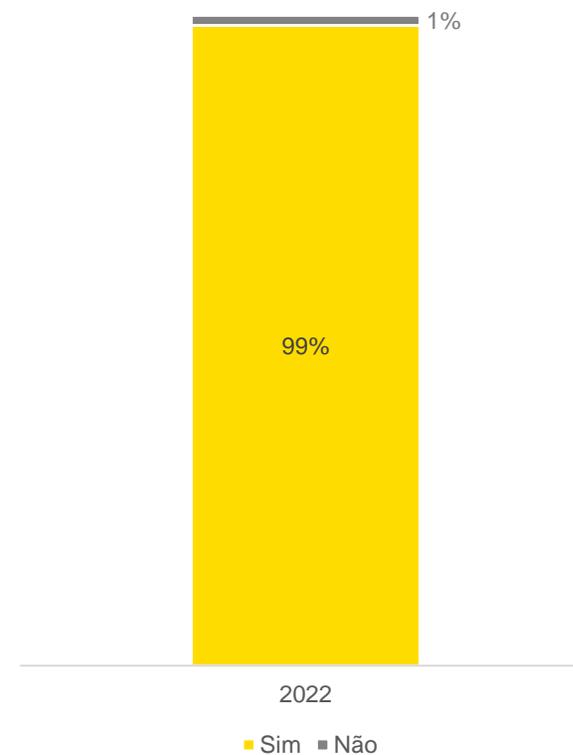


EM MÉDIA, UM PARECER É IMPLEMENTADO EM 5 DIAS

TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO (EM DIAS)

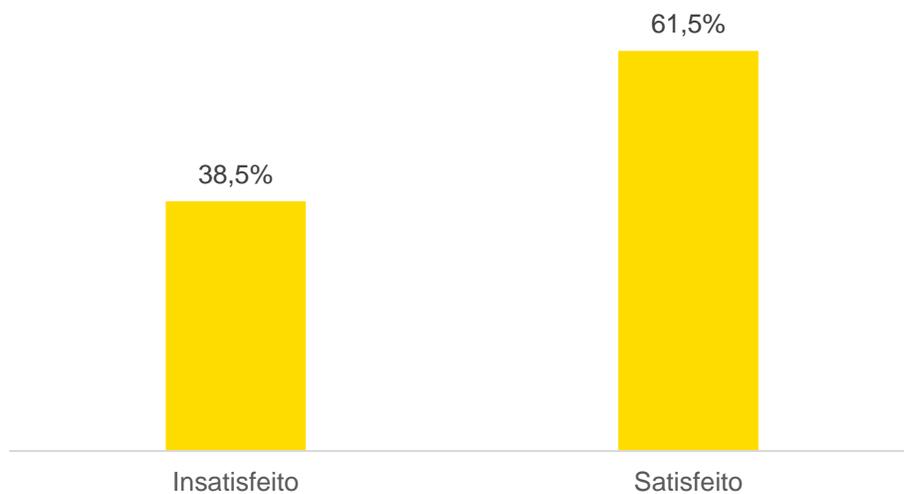


EXECUÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR DO CLIENTE



RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO APÓS RESPOSTA À QUEIXA

FACILIDADE DE SUBMISSÃO DA QUEIXA



TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR DO CLIENTE

