Relatório Anual de Qualidade de Serviço 2022

REN Portgás Distribuição

Maio 2023

Índice

1. Enquadramento 3
2. Qualidade de Serviço 4
2.1. Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Técnica 4
2.1.1. Indicadores Gerais de Natureza Técnica 5
2.1.2. Indicadores Individuais de Natureza Técnica 7
2.1.3. Informação de Qualidade Técnica 10
2.2. Indicadores De Qualidade De Serviço De Natureza Comercial 11
2.2.1. Indicadores Gerais de Natureza Comercial 11
2.2.2. Indicadores Individuais de Natureza Comercial 16
3. Outros temas referentes à qualidade de serviço 25

1. Enquadramento

A qualidade de serviço do fornecimento de gás natural do Sistema Nacional de Gás (SNG) tem um enquadramento regulamentar desde setembro de 2006, data em que foi publicado o Regulamento da Qualidade de Serviço do setor do gás natural (RQS) pelo Despacho nº19 624-A/2006, de 25 de setembro, tendo sido depois revisto e republicado através do Despacho 4878/2010, de 18 de março e pelo Regulamento nº139-A/2013 de 16 de abril de 2013.

Em 2021, a ERSE submeteu a discussão pública uma proposta de revisão ao RQS, tendo daí resultado a revisão e republicação do RQS pelo Regulamento 4/2021 de 23 de março, que entrou em vigor no dia seguinte à sua publicação. Este relatório é, portanto, efetuado em cumprimento deste Regulamento.

O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no SNG, estabelecendo as regras de avaliação e caracterização da qualidade do serviço de fornecimento de gás. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das redes de distribuição, da rede de transporte, de armazenamento subterrâneo e do terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL.

O período em análise do RQS diz respeito ao ano 2022 que, face ao desenvolvimento positivo da situação epidemiológica motivada pela COVID-19, ficou marcado pela eliminação pelo Governo das medidas que já não se revelavam necessárias, através da determinação expressa de cessação de vigência de decretos-leis já sem aplicação, ou ultrapassados pelo evoluir da pandemia.

Para além da incerteza associada à pandemia da COVID-19, o ano de 2022 ficou marcado pelo início do conflito armado entre Rússia e Ucrânia que veio agravar ainda mais o cenário de imprevisibilidade e aumentou o contexto de exigência no setor. Esta situação provocou aumentos progressivos não só no preço grossista do gás natural, como nos preços em geral, não se prevendo que tal situação possa ser revertida no curto prazo.

Este contexto imprevisível e único, com elevados impactos a nível social e económico, condicionou o normal funcionamento das atividades económicas e dos serviços em geral, bem como as rotinas das famílias e empresas.

A Portgás na sua qualidade de Operador da Rede de Distribuição vem apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) o relatório anual previsto no artigo 109º do Regulamento de Qualidade de Serviço – Capítulo XI.

2. Qualidade de Serviço

A qualidade de serviço proporcionada aos clientes pelos operadores de redes reúne um conjunto de temas como a continuidade e características do fornecimento de gás natural (qualidade de serviço técnica) e a prestação de serviços aos clientes (qualidade de serviço comercial).

A caracterização da qualidade de serviço é feita utilizando indicadores gerais e indicadores individuais. Os indicadores gerais destinam-se a medir o desempenho global das diversas infraestruturas do sistema de gás natural, já os indicadores individuais medem a qualidade do serviço prestado a cada cliente.

As disposições de qualidade técnica estão divididas em dois aspetos, a i) continuidade de serviço e ii) as características do fornecimento do gás natural. Quanto à qualidade de serviço comercial, esta abrange temas como o atendimento aos clientes, a resposta a reclamações e pedidos de informação, a leitura de contadores ou a prestação de serviços nas instalações dos clientes.

Os capítulos abaixo apresentam os dados referentes a 2022 para cada um dos temas e indicadores mencionados.

2.1. Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Técnica

Os indicadores de qualidade de serviço de natureza técnica estabelecem padrões a cumprir para cada uma das classes de interrupção.

Uma interrupção de fornecimento de gás natural define-se como a ausência de fornecimento de gás natural a uma infraestrutura de rede ou à instalação de cliente. As interrupções de fornecimento distinguem-se por:

- controláveis ou não controláveis em função da capacidade de intervenção do operador de rede de distribuição em evitar a ocorrência dessas interrupções;
- previstas ou acidentais de acordo com a possibilidade de o operador de rede de distribuição avisar previamente os clientes da ocorrência da interrupção.

Para efeitos de cálculo dos indicadores, as classes de interrupção são identificadas consoante as causas que lhe dão origem (artigo 33° do RQS), conforme é sintetizado no quadro seguinte:

Classes de interrupção		Causa
Não Controlável	**Prevista**	Razões de interesse público
	Acidental	Caso fortuito ou de força maior; Razões de segurança
Controlável	**Prevista**	Razões de serviço, outras causas
	Acidental	Outras causas, onde se incluem as avarias

Quadro 1 – Classes de interrupção

Prosseguindo a sua estratégia de aumento da eficiência e eficácia das operações técnicas em pontos de abastecimento, de emergência, de manutenção e operação das redes de distribuição, a Portgás levou a cabo um conjunto de iniciativas, das quais se destacam:

- Conceção e implementação da arquitetura e estratégia de Digitalização e Descarbonização dos ativos de distribuição alinhado com a estratégia de inovação da Portgás;
- No âmbito do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio foram realizados exercícios no sentido de validar os planos de contingência de resposta à vários cenários disruptivos, com potencial impacto nas operações em pontos de consumo, nomeadamente na resposta a emergência e resolução de ordens de serviço de visita combinada.
- Formação contínua aos colaboradores do *Contact Center* que promovem o atendimento telefónico da linha de avarias e emergência e aos prestadores de serviços externos, que desenvolvem atividade no âmbito das Operações em Pontos de Abastecimento e Emergência Gás;
- A atividade de pesquisa sistemática de fugas decorre de uma obrigação legal que define a periodicidade de 4 anos para redes de 2°escalão e 5 anos para redes de distribuição. Este ano, devido à alteração de política interna para reduzir as emissões de metano, foi proposto realizar 22% da rede. Assim sendo, atualizou-se a pesquisa para 4 anos para a rede secundária.
- Implementação de mais um sistema localizado num ponto estratégico da rede, para monitorar em permanência a concentração do odorizante, de forma a garantir a segurança na distribuição do gás. Esta informação é fundamental para gerar histórico e conhecimento sobre a forma como evolui a concentração do odorizante num ponto remoto, tendo por referência o valor injetado à saída das GRMS;
- Instalação de *by-pass* em mais 11 válvulas motorizadas da rede de primária, solução que permite efetuar as intervenções planeadas em segurança, mitigando o risco e garantia da operacionalidade dos equipamentos. Os bypass facilitam a manutibilidade dos equipamentos e evitam variações bruscas na velocidade do gás devido a diferenciais de pressão na abertura da válvula e danos nos equipamentos;
- Desenvolvimento de um Plano Integrado de Sustentabilidade com um horizonte trienal para planificação das grandes atividades dos sistemas de gestão certificados da Portgás, denominado Pi-S-22;
- Continuação do programa de Gestão de Ativos que visa, entre outros, o incremento da capacidade de gestão risco pelo melhor conhecimento dos ativos.

2.1.1. Indicadores Gerais de Natureza Técnica

Classes e duração das interrupções

Durante 2022, a Portgás registou 107 ocorrências, menos 1 ocorrência face ao ano de 2021, das quais 105 foram não controláveis acidentais, 1 foi não controlável prevista e 1 controlável acidental.

O quadro seguinte apresenta os valores dos indicadores gerais registados em 2022, por classe de interrupção:

Classes de interrupção (art.º 33)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Número médio de interrupções por mil clientes	Duração média das interrupções (min/cliente)	Duração média das interrupções (min/interrupção)
não controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	7,52	1,07	141,69
	não doméstico	Baixa pressão	6,50	0,73	111,64
		Média pressão	-	-	-
	Total		**7,48**	**1,05**	**140,74**
não controlável prevista	doméstico	Baixa pressão	0,03	0,003	93,17
	não doméstico	Baixa pressão	0,27	0,022	81,32
		Média pressão	-	-	-
	Total		**0,04**	**0,004**	**90,20**
controláveis acidental	doméstico	Baixa pressão	0,46	0,13	275,56
	não doméstico	Baixa pressão	10,8	1,52	140,66
		Média pressão	-	-	-
	Total		**0,84**	**0,18**	**212,50**

Quadro 2 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnico

Observando o quadro 2, verifica-se que as *interrupções não controláveis acidentais* ocorridas duraram em média, 1,05 minutos por cliente e cerca de 140,74 minutos por interrupção. No que diz respeito às *interrupções não controláveis previstas,* estas duraram em média 0,004 minutos por cliente e 90,20 minutos por interrupção. Por fim, verificou-se que a *interrupção controlável acidental*, estas duraram em média 0,18 minutos por cliente e 212,50 minutos por interrupção.

O RQS define apenas padrões para as interrupções controláveis, conforme se apresenta no quadro:

Indicadores	Classes de interrupção			
	Controláveis Previstas			Controláveis acidentais
	Lisboagás, GDL		Outros operadores de rede	
	Renovação da rede	Outras Situações		
Nº médio de interrupções por 1000 clientes	não definido	3,25	não definido	não definido
Duração média das interrupções (min/interrupção)	420	360	360	300

Quadro 3 – Padrões gerais para as redes de distribuição de gás natural

Assim, uma vez que as interrupções controláveis acidentais e as interrupções controláveis previstas registadas pela Portgás tiveram duração inferior a 300 minutos (min/interrupção) e a 360 minutos (min/interrupção), respetivamente, pode-se concluir que a Empresa cumpriu com o padrão definido pela ERSE (quadro 3).

As interrupções não controláveis registadas estão relacionadas com intervenções de entidades terceiras na via pública e danos em caixas de corte geral de instalações de clientes que afetaram as infraestruturas de distribuição, causando interrupções no fornecimento de gás natural de clientes ligados.

Em 2022, estas interrupções não controláveis acidentais deveram-se sobretudo a intervenções na via pública levadas a cabo por entidades ligadas ao setor da construção civil, que no âmbito das suas empreitadas acabaram por danificar a rede de distribuição, causando interrupções de fornecimento aos locais de consumo ligados a estes ativos. Nesta categoria, inserem-se ainda os incidentes com interrupção de fornecimento a clientes cujas causas estão associadas a acidentes de viação, atos de vandalismo (roubos de válvula de purga e caixas de corte), aluimentos de terra e a danos por corrosão ou envelhecimento de tubagens (nomeadamente ramais em cobre).

De referir que, para o cálculo dos indicadores gerais de natureza técnica, se consideram todas as interrupções que afetaram o fornecimento de gás natural a clientes, representando desta forma a qualidade de serviço percecionada no conjunto de pontos de abastecimento da Portgás, independentemente da responsabilidade do operador da rede de distribuição.

No caso de falhas coletivas, a Portgás não tem os seus sistemas de informação desenvolvidos por forma a que sejam contabilizadas automaticamente as durações das interrupções cliente a cliente, pelo que a "duração média do corte aos clientes" é calculada, para cada interrupção, pela soma dos seguintes tempos, em minutos:

- Duração da interrupção até à reposição do fornecimento do 1º cliente;
- Metade da duração da reposição do fornecimento entre 1º e o último cliente, excluindo a recuperação de ausentes.

A Portgás continua a incrementar a utilização de reguladores de rearme automático, individuais e de edifício, que permitem que o abastecimento dos clientes com interrupção de fornecimento possa ser reposto em simultâneo com a reposição de gás na infraestrutura, proporcionando maior eficiência na reposição do serviço em caso de rotura provocada por entidades terceiras.

2.1.2. Indicadores Individuais de Natureza Técnica

De acordo com o disposto no artigo 35º do RQS, os Operadores de Rede de Distribuição (ORD) devem determinar os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

Número de interrupções

Conforme anteriormente mencionado, em 2022 registaram-se 105 interrupções não controláveis acidentais, 1 interrupção não controlável prevista e 1 interrupção controlável acidental.

No quadro abaixo apresenta-se o número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente:

Classes de interrupção (art.º 33)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente		
			1	2	3
não controláveis	doméstico	Baixa pressão	2 827	51	
	não doméstico	Baixa pressão	91	4	-
		Média pressão	-	-	-
controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão	180	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	158	-	-
		Média pressão	-	-	-

Quadro 4 – Distribuição anual do número de interrupções individuais registadas

Observando a informação do quadro 4, verifica-se que o segmento doméstico é o mais afetado pelas interrupções, com 2.929 clientes afetados por interrupções não controláveis e 180 clientes afetados por interrupções controláveis acidentais.

Duração das interrupções

De forma geral, a maioria das interrupções (85%) ocorridas em 2022 duraram entre 1 a 4 horas. Não obstante, registaram-se interrupções que duraram mais de 5h e afetaram 201 clientes domésticos, que se deveram a 3 incidentes distintos. Dois destes casos consistiram em roturas por danos provocados por terceiros na via pública em zonas de malha urbana densa, em que o processo de rearme de redutores foi mais demorado.

Classes de interrupção (art.º 33)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Duração das interrupções na instalação do cliente (h)									
			]0,1)	]1,2]	]2,3]	]3,4]	]4,5]	]5,6]	]6,7]	]7,8]	]8,9]	≥ 10
não controláveis	doméstico	Baixa pressão	177	1 147	1 025	208	230	57	56	29		
	não doméstico	Baixa pressão	11	57	24	5	1				1	
		Média pressão										
controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão				45	76	59				
	não doméstico	Baixa pressão		53	75	30						
		Média pressão										

Quadro 5 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais registadas

O quadro 6 sintetiza os indicadores individuais da qualidade de serviço apresentados trimestralmente:

Trimestre	Nº de ocorrências registadas		Nº de clientes afetados		Causa das interrupções
Ano	2021	2022	2021	2022	
1º trimestre	32	31	387	836	Razões de segurança; Razões de serviço; Intervenção de terceiros
2º trimeste	27	29	1 729	752	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
3º trimestre	28	25	682	858	Razões de segurança; Avaria; Intervenção de terceiros
4º trimestre	21	22	1 403	920	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
Total	**108**	**107**	**4 201**	**3 366**	

Quadro 6 – Número de interrupções e clientes afetados por trimestre

Observando o quadro 6, é possível concluir que em 2022, se verificou menos uma interrupção do que em 2021, e uma diminuição considerável do número de clientes afetados. À semelhança dos anos anteriores, a causa das interrupções foi sobretudo externa, causada na sua maioria pelas intervenções na via pública por entidades ligadas à construção civil, havendo ainda outros incidentes relacionados com atos de vandalismo, acidentes de viação, aluimento de terras ou com o envelhecimento de ramais em cobre, conforme referido anteriormente.

Incidentes mais significativos

Conforme já mencionado, durante o ano de 2022 registaram-se 107 interrupções, das quais 105 foram não controláveis acidentais. Destas, registaram-se 78 decorrentes de incidentes na rede de distribuição por fugas de gás por danos na rede de distribuição provocados por intervenções de terceiros na via pública.

Em todos os 78 incidentes foi necessário interromper o fornecimento de gás na rede afetada para colocar a infraestrutura em segurança, sendo que em 26 destas ocorrências não existia qualquer cliente ligado à rede.

Dos incidentes ocorridos destacam-se as três ocorrências abaixo referidas, quer pelo número de clientes afetados, quer pelo seu tempo de interrupção:

- No segundo trimestre de 2022, ocorreu um incidente em Santo Tirso, em que na realização de trabalhos de requalificação urbanística, e durante a remoção de uma sargeta foi atingida a infraestrutura de gás existente no local, em PE110, causando uma fuga de gás. De forma a restabelecer as condições de segurança foi necessário interromper o fornecimento de gás a 363 clientes. A reparação durou 2h10, tendo o último cliente sido religado 7h34 após a comunicação do incidente;
- No terceiro trimestre de 2022, durante a obra do METRO do Porto, houve a necessidade de se realizar um conjunto de desvios da rede de distribuição e durante a realização de um destes desvios foi inadvertidamente desativado um troço de rede, devido a um erro de operação. Esse erro ocasionou o corte de fornecimento de gás a 338 clientes. O alarme de falha de gás foi rececionado às 18h13 e a situação ficou completamente normalizada com a religação do último cliente às 24h00.
- No quarto trimestre de 2022, ocorreu um incidente no concelho de Barcelos, em que durante trabalhos de abertura de vala para instalação da rede de saneamento, acabaram por atingir com uma retroescavadora a tomada em carga de um ramal da rede de distribuição de gás, em PE110, causando uma fuga de gás. A fuga foi interrompida com fecho da válvula a montante deste local, tendo esta intervenção levado à interrupção do fornecimento de gás a 472 clientes. A reparação durou 1h40 tendo o último cliente sido religado 3h10 após o incidente.

2.1.3. Informação de Qualidade Técnica

Verificação das características do gás natural

Cumprindo com o disposto no RQS, os ORD apresentaram, conjuntamente, uma proposta à ERSE para que a verificação das características do gás natural fosse assegurada pela REN Gasodutos nos pontos de entrega aos ORD, pelas razões na altura expostas: (i) baixa probabilidade de receção de gás natural proveniente de diferentes origens e (ii) as redes dos ORD estarem ligadas de forma individualizada aos diferentes pontos de entrega da REN.

Apesar das atividades de preparação para a descarbonização da infraestrutura no período em análise, ainda não ocorreu qualquer injeção de gás de origem renovável, pelo que o procedimento de monitorização das caraterísticas do gás não sofreu alterações.

Sobre estes dados, os operadores fazem análises de consistência, incluindo a verificação diária da existência de anomalias nos valores das características do gás natural fornecidos pelo Operador da Rede de Transporte (ORT).

À semelhança do ano anterior, a Portgás deu continuidade às análises necessárias aos valores provisórios recebidos diariamente e aos valores definitivos recebidos mensalmente, verificando-se que estão de acordo com o regulamentarmente estabelecido.

Adicionalmente, a Portgás procedeu à verificação da qualidade de odorização do gás natural em cada um dos PRM, com uma periodicidade semestral, prática em vigor há alguns anos.

Monitorização dos níveis de pressão

Em cumprimento com o disposto no artigo 42° do RQS, a Portgás deve assegurar o contínuo funcionamento das infraestruturas atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.

Para tal, a Empresa monitoriza de forma contínua os níveis de pressão em pontos permanentes, não se tendo verificado em 2022 quaisquer situações anómalas nas ações de monitorização.

2.2. Indicadores De Qualidade De Serviço De Natureza Comercial

A avaliação da qualidade de serviço comercial prestada pelo ORD deve ser feita com base em indicadores de natureza comercial, para os quais a ERSE estabelece padrões mínimos de cumprimento.

2.2.1. Indicadores Gerais de Natureza Comercial

Tempo de espera no atendimento presencial

A Portgás registou menos de 5.000 atendimentos presenciais no período entre outubro de 2020 e setembro de 2021, pelo que está dispensada da avaliação prevista no artigo 48° do RQS, conforme disposto no n° 2 do artigo 49° do mesmo regulamento, pelo que o centro de atendimento da Portgás não foi objeto de avaliação em 2022.

Assim, e cumprindo com o disposto na alínea b) do artigo 48° do RQS, a Portgás procedeu ao registo do número de atendimentos presenciais realizados e do número de atendimento não realizados por desistência do utilizador de serviço, conforme se apresenta no quadro 7.

Atendimento presencial	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos presenciais realizados	79	44	74	37	**234**	**261**
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	-	-	-	-	**-**	**-**

Quadro 7 – Registo relativo ao atendimento presencial

Observando o quadro 7, concluiu-se que em 2022 a Portgás realizou um total de 234 atendimentos presenciais (menos 27 face a 2021).

A Portgás disponibiliza diversos canais para atender os seus clientes, seja por telefone, sítio da internet ou por e-mail. A variedade de opções permite que os clientes possam expor as suas questões sem precisar de se deslocar ao edifício, pois todas as informações necessárias podem ser obtidas por esses meios. No caso do atendimento presencial, este é mais procurado para a entrega de documentação.

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

De acordo com o artigo 56° do RQS, as entidades que dispõem de atendimento telefónico comercial devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. Este indicador é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas recebidas, não devendo ser inferior ao padrão estabelecido de 85%.

O quadro 8 apresenta a percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera até 60 segundos:

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	12 530	11 378	12 436	12 276	48 620	49 309
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	788	452	879	593	2 712	2 383
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	158	70	196	124	548	488
Padrão a cumprir: 85%	**93%**	**96%**	**92%**	**94%**	**94%**	**94%**
Tempo médio de espera em segundos	3	6	11	8	9	3

Quadro 8 – Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera até 60 segundos

Em 2022, a Portgás equiparou o resultado do seu indicador comparando com o valor do ano de 2021, mantendo-se consideravelmente acima do padrão de 85% estabelecido pela ERSE. Este desempenho favorável é suportado, essencialmente, na existência de uma equipa totalmente dedicada ao atendimento dos clientes da Portgás. Assim, em 2022, 94% dos atendimentos telefónicos de âmbito comercial tiveram tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, superando o padrão estabelecido. Em todos os trimestres do ano 2022 o nível registado foi sempre superior a 90%. O tempo médio de espera no atendimento telefónico face a 2021 aumentou, passando de 3 para 9 segundos em 2022.

A partir de setembro, foi permitida a mudança para o mercado regulado de gás, o que resultou num aumento significativo no volume de chamadas recebidas nas linhas de atendimento.

Os pedidos de informação representaram 83% dos contactos telefónicos, sendo que os principais temas foram a identificação de CUI, pedidos de informação sobre serviços técnicos e ponto de situação da ligação.

Para as situações em que não foi possível assegurar o atendimento até aos 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade, a Portgás garantiu resposta a todos os clientes, no prazo legalmente exigido.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias

Conforme estabelecido no artigo 53° do RQS, os ORD estão obrigados a dispor de atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências, devendo avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo a tempo de espera. Este indicador é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas, não devendo ser inferior ao padrão estabelecido pela ERSE de 85%.

No quadro seguinte são apresentados os resultados deste indicador de avaliação de desempenho para os quatro trimestres do ano 2022.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias e emergências	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	5 750	5 466	5 901	6 740	23 857	23 960
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	208	140	241	318	907	859
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	22	14	39	55	130	93
Padrão a cumprir: 85%	**96%**	**97%**	**95%**	**95%**	**96%**	**96%**
Tempo médio de espera em segundos	7	5	8	10	8	7

Quadro 9 – Percentagem de atendimentos telefónicos relativo a avarias com tempo de espera até 60 segundos

Observando o quadro 9, pode-se concluir que em 2022 a Portgás cumpriu com o indicador de avaliação de desempenho, efetuando 96% dos atendimentos telefónicos relativos a avarias em tempo inferior a 60 segundos, igualando o desempenho de 2021. Relativamente ao tempo médio de espera, em 2022, este foi de 8 segundos que compara com os 7 segundos de 2021.

Tempo de resposta a situações de emergência

Conforme estabelecido no artigo 77º do RQS, a Portgás, enquanto operadora de rede de distribuição, deve avaliar os seus desempenhos na resposta a situações de emergência (ocorrências que podem colocar em causa a segurança das pessoas ou bens) através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

O indicador é calculado através do quociente entre o número de situações em que o tempo de resposta foi inferior ou igual a 60 minutos e o número total de comunicações de situações de emergência.

O quadro seguinte apresenta os resultados referentes a este indicador de desempenho que deve ser superior ao padrão estabelecido pela ERSE de 85%.

Tempo de resposta a situações de emergência	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Situações de emergência com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos	942	786	812	949	3 489	3 317
Comunicações de situações de emergência recebidas	956	800	820	962	3 538	3 382
Padrão a cumprir: 85%	**99%**	**98%**	**99%**	**99%**	**99%**	**98%**

Quadro 10 – Percentagem de comunicações de situações de emergência com tempo de resposta inferior a 60 minutos

Considerando os dados do quadro 10, pode-se concluir que em 2022, 99% do número total de comunicações de situações de emergência recebidas registou tempos de resposta inferior ou igual a 60 minutos, tendo todos os trimestres espelhado desempenhos superiores ao padrão estabelecido. Novamente, a Portgás cumpre o padrão estabelecido pela ERSE, reforçando ainda o que já havia sucedido nos anos anteriores.

De referir ainda que, por prática interna, todas as chamadas perdidas nesta linha são alvo de *callback* imediato, no sentido de garantir que nenhum contacto de emergência fica sem resposta.

Assistência técnica

Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, abreviadamente denominada "assistência técnica", a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade. Caso o operador de rede de distribuição decida ser necessária a deslocação à instalação de um cliente, a sua chegada deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação do ORD: (i) 2h para clientes prioritários e (ii) 4 horas para os restantes clientes.

O quadro seguinte apresenta a percentagem de respostas que cumpriram os prazos acima mencionados.

Assistências técnicas	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	498	512	587	571	2 168	1 972
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	2	3	5	2	12	17
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada superior a 2 horas	-	-	-	-	-	-
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 4 horas	496	509	582	569	2 156	1 955
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada superior a 4 horas	-	-	-	-	-	-
% de deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
% de deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior a 4 horas	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Tempo médio de chegada ao local (minutos)	**26**	**28**	**27**	**28**	**27**	**27**

Quadro 11 - % de deslocações para assistência técnica a clientes que cumpriram os prazos estabelecidos no artigo 82° do RQS

Analisando o quadro 11, é possível concluir que a Portgás realizou todas as deslocações de assistência técnica (clientes prioritários e não prioritários) nos prazos estabelecidos no artigo 82° do RQS. O tempo médio de chegada ao local foi de 27 minutos em 2022, distribuindo-se de forma constante ao longo dos quatro trimestres, à semelhança do ano anterior.

Tempo de resposta a pedidos de informação

A Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a pedidos de informação recebidos por escrito, por via eletrónica ou por correio.

De acordo com o artigo 59° do RQS, os ORD devem avaliar os seus desempenhos na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito através de um indicador geral relativo ao tempo de espera que é dado pelo quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu os 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

A Portgás deve garantir que o valor anual do indicador acima referido é igual ou superior ao padrão estabelecido pela ERSE de 90%.

O quadro seguinte apresenta o resultado do indicador de avaliação de desempenho nesta matéria.

Pedidos de informação	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	8	6	1	8	23	86
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	-	-	-	-	-	2
Número total de pedidos de informação apresentados por escrito	8	6	1	8	23	88
Padrão a cumprir: 90%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**97%**
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	13	13	15	9	12	11

Quadro 12 – % de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

Conforme apresentado no Quadro 12, a Portgás recebeu um total de 23 pedidos de informação apresentados por escrito (menos 63 face a 2021), tendo sido todos respondidos até 15 dias úteis. Ao longo de todos os trimestres o indicador esteve consistentemente acima do padrão estabelecido pela ERSE de 90%, tendo sido de 100% em todos os trimestres do ano de 2022. O tempo médio de resposta foi de 10 dias úteis, ligeiramente inferior ao resultado apresentado em 2021.

O quadro seguinte sintetiza os cinco temas com maior número de pedidos de informação por trimestre.

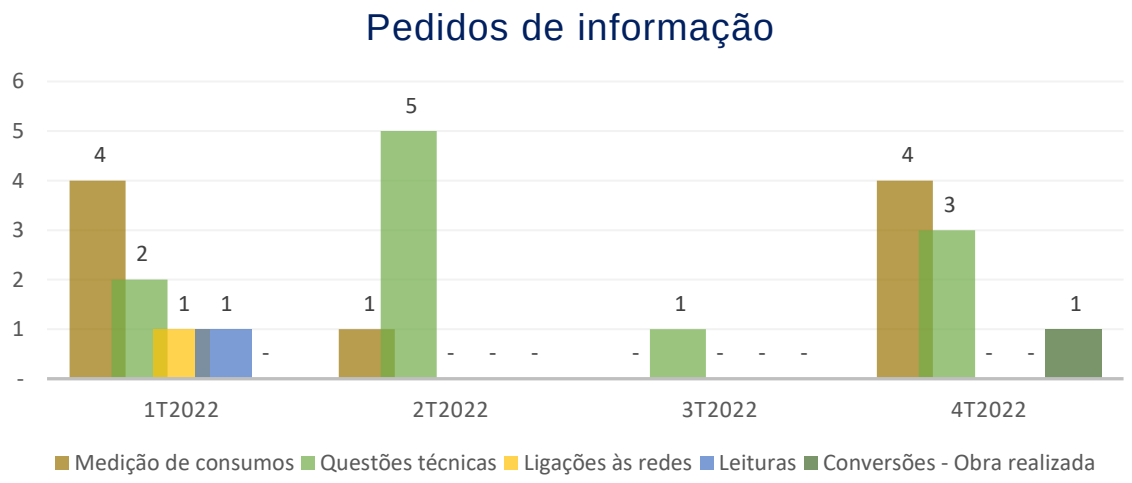

Gráfico 1 – Temas com maior número de pedidos de informação

Conforme se apresenta no gráfico 1, as questões técnicas (onde se enquadram sobretudo os pedidos de informação sobre o regime de instalações de gases combustíveis em edifícios) e a medição de consumos, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2022 um total de 11 e 9 pedidos de informação, respetivamente, representando cerca de 87% dos pedidos de informação escritos recebidos.

Frequência de leitura de equipamentos de medição

De acordo com o disposto no artigo 83° do RQS, os ORD devem avaliar os seus desempenhos em relação à frequência da leitura de equipamentos de medição através do seguinte indicador: quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras. Isto significa que, entre 2 leituras, não deve ocorrer mais de 64 dias, para clientes com consumo anual inferior ou igual a 10.000m^3(n).

A Portgás deve garantir que o valor anual do indicador acima referido é igual ou superior ao padrão estabelecido pela ERSE de 98%.

Frequência de leituras de equipamentos de medição	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição	631 183	611 639	634 993	678 320	2 556 135	2 471 213
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	240 071	221 069	215 554	274 613	951 307	870 563
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	861 822	815 553	836 834	927 202	3 441 411	3 296 975
Padrão a cumprir: 98%	**99%**	**98%**	**98%**	**97%**	**98%**	**99%**

Quadro 13 – Frequência de leitura dos equipamentos de medição

A Portgás realizou 2.556.135 leituras, tendo os clientes e comercializadores fornecido 951.307 leituras, o que representou um crescimento de 9% face ao ano anterior. No total, foram 3.441.411 as leituras realizadas com intervalo inferior a 64 dias, mais 4% do que as registadas no ano 2021.

Em 2022 a manutenção no desempenho deste indicador, tendo sido cumprido e ultrapassado em 3 dos 4 trimestres o padrão definido regulamentarmente, com uma média anual de 98%. Nos meses de junho e outubro o desempenho deste indicador ficou substancialmente abaixo do objetivo devido aos feriados que ocorreram nesses meses que reduziram o número de dias úteis disponíveis para realizar leituras. O ano de 2022 ficou também marcado por uma elevada rotatividade da equipa de leitores, bem como a um aumento da taxa de absentismo por baixa médica.

2.2.2. Indicadores Individuais de Natureza Comercial

Ativação de fornecimento

De acordo com o disposto no artigo 70° do RQS, o operador de rede de distribuição deve garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação de visita combinada para ativação de fornecimento num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. O incumprimento da disponibilidade de agenda confere ao cliente o direito à compensação referida no número 5 do mesmo artigo.

Os sistemas de informação implementados na empresa garantem a obtenção da informação relativa às situações de incumprimento e, com base nos dados estatísticos, avaliar as causas de falha e atuar por forma a reduzir as situações de incumprimento.

Agendamento de ativações de fornecimento	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Agendamento de ativações de fornecimento nas condições previstas nos nº 2,3 e 4 do artº 70.º do RQS	7 114	6 415	6 769	5 962	26 260	28 545
Agendamento para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	5 127	4 574	4 896	4 310	18 907	20 574
Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, por indisponibilidade de agenda do ORD	-	-	-	-	-	-
Compensações pagas por incumprimento da disponibilidade de agenda no art. 70.º do RQS	-	-	-	-	-	-

Quadro 14 - Ativações de fornecimento

Observando o quadro 14, verifica-se que a Portgás cumpriu com a disponibilidade de agendamento de ativações de fornecimento no prazo estabelecido no artigo 70° do RQS, pelo que não houve lugar a pagamento de compensações a clientes. A diferença entre o número de agendamentos e o número de agendamentos para os 3 dias úteis seguintes deve-se ao facto de os clientes terem optado por agendar as ativações de fornecimento para datas posteriores aos 3 dias úteis seguintes, por sua livre iniciativa.

Visita combinada

De acordo com o disposto no artigo 72° do RQS, considera-se visita combinada a deslocação do ORD a uma instalação em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é acordado um intervalo de tempo para o início.

O cliente tem direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com duração que não pode ser superior a 2 horas e 30 minutos.

No seu procedimento operacional a Portgás procura assegurar que as visitas combinadas decorrem no intervalo de tempo acima exposto, em cumprimento com o artigo 73° do RQS.

Visita Combinada	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Visitas combinadas agendadas	11 181	10 309	10 741	9 526	41 757	44 872
Número total de visitas combinadas realizadas	9 826	9 118	9 573	8 571	37 088	40 042
Número de visitas combinadas realizadas dentro do prazo previsto no RQS	9 818	9 113	9 560	8 560	37 051	39 981
Número de visitas combinadas realizadas fora do prazo previsto no RQS	8	5	13	11	37	61
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD	6	4	7	5	22	118
Número de visitas combinadas não realizadas por facto imputável ao ORD	6	11	5	6	28	40
Compensações pagas por incumprimento do intervalo para início da visita	11	10	4	6	31	32
Compensações pagas por cancelamento/ reagendamento efetuados após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensaçoes pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	220	200	80	120	620	640
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo ORD	-	-	-	-	-	-
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo ORD	-	-	-	-	-	-
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	408	401	463	285	1 557	1 581
Número de visitas combinadas não realizadas por facto não imputável ao ORD	33	40	34	26	133	180
Número de compensações recebidas imputáveis ao cliente por ausência em visita combinada	273	333	336	345	1 287	419
Número de compensações recebidas por cancelamento/reagendamento efetuado pelo cliente após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensaçoes cobradas a clientes por ausência em visita combinada (€)	5 460	6 660	6 720	6 900	25 740	8 380
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente	902	735	659	633	2 929	2 911
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo cliente	-	-	-	-	-	-

Quadro 15 – Visitas combinadas e compensações pagas/recebidas

No ano de 2022 foram agendadas 41.757 visitas combinadas, das quais 4.669 não foram realizadas pelos seguintes motivos: (i) ausência do ORD (22), (ii) outros motivos imputáveis ao ORD (28), (iii) ausência de cliente (1557), (iv) motivos não imputáveis ao ORD (133) e (v) cancelamentos ou reagendamentos pelo cliente (2929). Do total de visitas agendadas, foram realizadas 37.088 visitas combinadas, das quais 37 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS, menos 24 face a 2021.

Os motivos associados às 37 visitas combinadas realizadas fora do prazo, devem-se a erros humanos, erro do sistema, avaria do meio de transporte, doença súbita do técnico ou outras situações incontroláveis.

O desajustamento trimestral que se verifica entre o número de visitas realizadas fora do prazo estabelecido e o número de compensações pagas por incumprimento do intervalo para o início da visita, resulta do facto do processamento da compensação nem sempre ser efetuado no mesmo período. Outro motivo são as situações em que, por atraso da Portgás, o cliente se ausentou. Nestes casos fica registado o incumprimento nessa data, mas a faturação da compensação só é gerada após ativação do contrato que ocorre após nova marcação e sucesso na ligação.

Assim, durante o ano de 2022 registaram-se 31 compensações por incumprimento do intervalo para início da visita combinada que deram origem ao pagamento de 620€.

Adicionalmente, ficaram por realizar em 2022, 1.557 visitas combinadas por ausência do cliente, sendo que destas foram cobradas 1.287 compensações por ausência do cliente em visita combinada. Este diferencial está relacionado com o desfasamento temporal já referido acima, com a anulação da aplicabilidade de algumas compensações, por terem sido atendidos os argumentos do cliente para a ausência no momento combinado, e, principalmente, com o facto de em várias situações de pedidos a ativação de contrato não ser concluída, não havendo por isso modo de faturação.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

O artigo 86° do RQS estabelece que para a realização do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os ORD devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre nos seguintes prazos máximos: (i) 12 horas para clientes domésticos, (ii) 8 horas para clientes não domésticos e (iii) 4 horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional fixo nos termos do RRC.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2 245	2 004	2 752	1 764	8 765	2 634
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1 107	1 067	1 285	960	4 419	1 056
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1 106	1 067	1 280	952	4 405	1 036
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo superior ao estabelecido no RQS	1	-	5	8	14	20
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	2	2	3	6	13	6
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	40	40	60	120	260	120
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	397	336	391	299	1 423	315

Quadro 16 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre

Durante 2022 registaram-se 8.765 interrupções por facto imputável ao cliente, das quais 5.715 resultaram numa interrupção de fornecimento efetivo, tendo sido religados 4.419 clientes.

Aquelas que não resultaram em interrupção do fornecimento deveram-se sobretudo a baixa de contrato, mudança de comercializador ou mesmo permanência da interrupção por um tempo bastante prolongado.

Pelos mesmos motivos anteriormente descritos, também se verifica um desajustamento entre o número de restabelecimentos do fornecimento e o número de compensações pagas por incumprimento dos prazos de restabelecimento.

Assim, foram pagas 13 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento no valor de 260€.

Tempo de resposta a reclamações

A Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a reclamações recebidas por escrito, por via eletrónica, por correio, por atendimento telefónico ou presencial.

De acordo com o estabelecido no artigo 60° do RQS, os ORD devem dar resposta às reclamações num prazo máximo de 15 dias úteis.

O quadro abaixo sintetiza os dados registados nos quatro trimestres do ano 2022 neste âmbito.

Reclamações	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Número total de reclamações recebidas	110	49	78	81	318	392
Número total de reclamações respondidas	110	49	78	81	318	386
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	105	49	76	78	308	370
Número de reclamações respondidas fora dos prazos regulamentarmente estabelecidos	5	-	2	3	10	18
Número de reclamações não respondidas, cujos prazos regulamentares de resposta já foram ultrapassados	-	-	-	-	-	4
Número de compensações pagas por incumprimento do prazo de resposta a reclamações	-	-	59	3	62	-
Número das compensações pagas por incumprimento do envio de comunicação intercalar	-	-	-	-	-	-
Montante das compensações pagas	-	20	1 140	60	1 220	-
Meta: Resposta até 15 dias	13	12	11	10	11	12

Quadro 17 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise, registaram-se 318 processos de reclamação, sendo que 308 foram respondidos dentro do prazo de 15 dias úteis estabelecido pela ERSE, correspondendo a 97%. Em 2022 a Portgás não respondeu a 10 reclamações dentro do prazo, dada a maior complexidade de apuramento dos factos e/ou resolução das mesmas junto dos clientes.

Destaca-se também que outro dos motivos que justificam o incumprimento no prazo de resposta está associado a uma melhoria contínua do nível de qualidade das respostas, fundamentalmente no sentido de uma resolução efetiva da situação reclamada à data da resposta

Tendo por observação os resultados obtidos nos anos anteriores, em 2022, a Portgás fez também nova atualização e publicação das suas orientações e procedimentos internos de tratamento e resolução de reclamações.

No gráfico abaixo, apresentam-se os temas com maior número de reclamações recebidas em 2022.

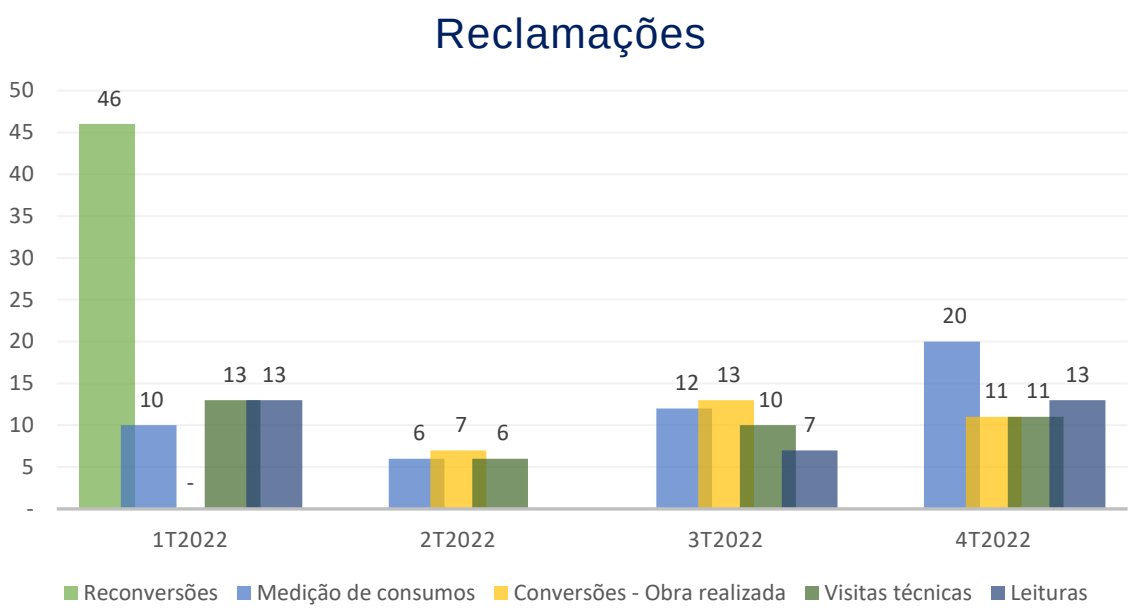

Gráfico 2 – Temas com maior número de reclamações por trimestre

Observando o gráfico 2, pode-se concluir que a medição de consumos, reconversões e visitas técnicas foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2022 um total de 48, 46 e 40 reclamações, respetivamente. As reclamações relativas às Leituras e Conversões – obra realizada, ainda que fazendo parte do grupo dos 5 maiores temas, têm menor expressão.

No plano de revisão de especificações técnicas de 2022 da Portgás, foi também identificada pela sua constante relevância, a necessidade de obter um maior detalhe dos assuntos reclamados e historicamente tipificados como "Reconversões". Assim, esta tipificação foi desdobrada em outras três: "Conversões - Obra realizada"; "Conversões - Planeamento e Expectativa"; e "Conversões - Questões contratuais", facto que explica a dissolução da quantidade desta tipologia a partir do 2º trimestre de 2022.

Com o desdobramento, ficam mais inteligíveis e numa análise de mais alto nível, as razões principais que levaram às reclamações deste segmento de clientes, se por um defeito concreto de obra; se por uma questão de prazos; ou, se por uma questão de condições contratuais das campanhas, o que impulsiona a atuação sobre as causas raiz dos respetivos gestores dos processos afetados.

Outra Informação de Qualidade de Serviço Comercial

Nos pontos seguintes é apresentada informação de qualidade comercial considerada relevante, embora não considerada para efeitos de cálculo de indicadores.

Regime jurídico dos *Call Centers*

O atendimento telefónico em centros de atendimento deve permitir que, caso não seja possível efetuar o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha, o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, nos termos e para os efeitos do Decreto-lei nº 134/2009, de 2 de junho. Nestes casos, o cliente deve ser contactado no prazo máximo de 2 dias úteis.

Nas situações de prestação de informação, as questões colocadas devem ser respondidas de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de 3 dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo consumidor ou pelo utente, salvo motivo devidamente justificado.

Cabe à ERSE monitorizar o cumprimento deste Decreto-lei nos respetivos setores de supervisão.

No quadro abaixo apresentam-se os dados registados em 2022 neste âmbito.

Atendimento telefónico no âmbito - DL 134/2009	Trimestre				Ano 2022 acumulado	Ano 2021 acumulado
	1	2	3	4		
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	54	20	64	39	177	167
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	37	11	46	22	116	110
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	-	-	-	-	-	-
Tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0,2	0,1	0,3	-	0,6	0,4

Quadro 18 – Atendimento telefónico no âmbito do Decreto-Lei nº 134/2009, 2 de junho

Em 2022 registaram-se 177 situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada.

Na sequência destas situações, realizaram-se 116 contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis. O diferencial face ao número de solicitações de devolução de chamada, deve-se ao facto de os clientes não terem atendido as 3 tentativas de contacto.

Clientes com necessidades especiais

De acordo com o disposto no artigo 101º do RQS, consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral, ou limitações do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural, ou clientes que coabitem com pessoas com esta limitação.

Os ORD devem manter um registo dos clientes com necessidades especiais.

Adicionalmente, e para os clientes com deficiência olfativa, a empresa, de acordo com o definido no regulamento tem prevista a instalação de equipamentos de deteção de fugas.

Mantém-se disponível a versão otimizada da página da internet para pessoas com deficiências auditivas e visuais.

Em 2022, a Portgás registou na sua base de dados 3 clientes com necessidades especiais: (i) 1 cliente com limitação no domínio da visão; (ii) 1 cliente com limitação no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia e (iii) 1 cliente com limitação do domínio da comunicação oral.

Clientes prioritários

O artigo 104° do RQS considera clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais á comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de gás natural cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestam serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos.

No final de 2022, a Portgás registou 483 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no artigo 104°, conforme quadro abaixo.

Clientes prioritários	2022
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	144
Forças de segurança	14
Instalações de segurança nacional	4
Bombeiros	11
Proteção civil	4
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	-
Instalações penitenciárias	3
Estabelecimentos de ensino básico	297
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	2
Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade	4

Quadro 19 – Clientes prioritários

Divulgação de informação na internet

A Portgás disponibiliza aos consumidores no seu sítio da internet (http://www.portgas.pt/), a informação prevista no artigo 45º do RQS, bem como contactos de telefone específicos para a comunicação de leituras, comunicação de situações de emergência e atendimento geral, este último para dar resposta a questões técnicas e comerciais. Adicionalmente, é possível também o acesso à regulamentação e sub-regulamentação do SNG aplicáveis à empresa, bem como outra informação considerada relevante.

3. Outros temas referentes à qualidade de serviço

Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

A melhoria da Qualidade de Serviço é um processo contínuo, sendo necessária a procura ininterrupta de oportunidades de melhoria, bem como a identificação constante de possíveis ameaças a serem consideradas. Ao longo do ano 2022 foi mantido o esforço no sentido de manter atualizados os procedimentos da empresa, nomeadamente os que afetam o modo de atuação e tratamento das avarias e emergências reportadas na linha de emergência e a emissão dos relatórios de comunicação de informação dos indicadores relacionados com esta atividade.

Em 2022 a REN Portgás foi novamente premiada pela Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC), desta vez com o trofeu "bronze" na categoria de melhor *Contact Center* em Portugal no setor da energia. Os elevados padrões de qualidade de serviço do *Contact Center* foram também premiados no Troféu *Call Center* 2022 entregue pela Abilways Portugal em parceria com a *Call Center Magazine*. Desta vez, a distinção foi para a Linha Técnico Comercial com o troféu de melhor atendimento telefónico no segmento 11 a 50 posições.

A Portgás é uma empresa que possui um Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio certificado no âmbito da norma 22301:2019 desde julho de 2021. O Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio é um processo de gestão que identifica as potenciais ameaças a uma organização e as perturbações na continuidade de serviço que essas ameaças podem provocar, caso estas se concretizem.

Este Sistema Gestão estabelece uma estrutura organizacional e planos de gestão de crise e continuidade de negócio para criar resiliência e estabelecer uma capacidade de resposta efetiva, que salvaguarde os interesses das partes interessadas. Os planos de gestão de crise e continuidade de negócio estabelecem os recursos e procedimentos de resposta a incidentes disruptivos que ponham em causa a continuidade de serviço das atividades consideradas críticas para a organização.

No sentido de se avaliar a efetividade dos planos estabelecidos e promover a formação das equipas em cenário de crise foram realizados em 2022 diversos exercícios, em que foram ativados os planos de contingência aos cenários previstos nestes planos. Em resultado foram emitidos relatórios em que foram identificados os pontos fortes e as oportunidades de melhoria relativamente a capacidade de resposta obtida aos cenários previstos.

No último trimestre de 2022 a Portgás voltou a realizar de forma regular, após interrupção durante o período da pandemia, várias ações de formação a todos os colaboradores internos e externos sobre os procedimentos a cumprir no âmbito das operações em pontos de consumo, quer nas atividades planeadas de visita combinada, quer nas atividades de resposta a comunicações de emergência ou assistência técnica. Esta formação visa atualizar e nivelar o nível de conhecimento de todos os intervenientes relativamente aos procedimentos internos e regulamentos aplicáveis a esta atividade.

Por fim, e conforme já referido, deu-se continuidade ao trabalho de redefinição de parte do processo de resposta a reclamações, reorientando responsabilidades e redefinindo fluxos, com vista a torná-lo mais eficiente.