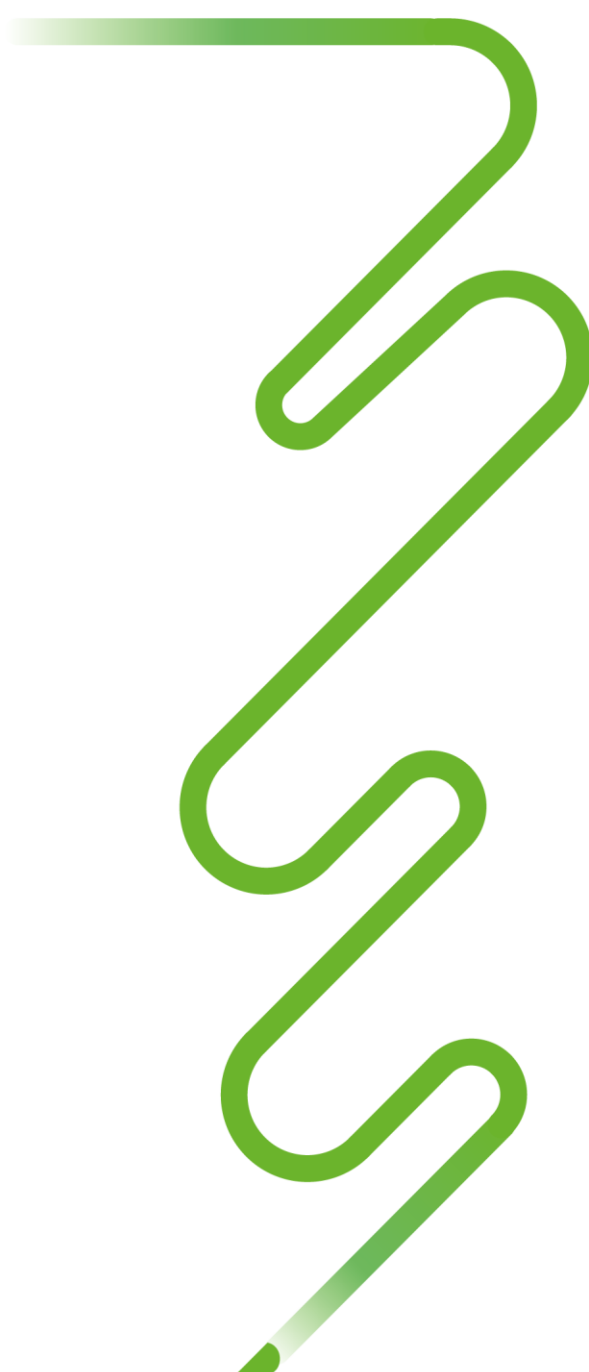


Relatório Anual de Qualidade de Serviço 2019

REN Portgás Distribuição

Maio 2020

A thick, green, stylized line graphic that starts horizontally from the right edge, then curves downwards and to the left, continuing in a series of three 'S' or 'Z' shaped turns, ending near the 'portgás' logo.

portgás

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	6
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	18
2.2.3.	Outra Informação de Qualidade de Serviço Comercial	22
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 Natural (SNGN) 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 2017, a ERSE submeteu a discussão pública uma proposta de revisão ao RQS, comum ao setor elétrico e ao setor do gás natural, bem como o respetivo Manual de Procedimentos, tendo daí resultado a revisão e republicação do RQS pelo Regulamento 629/2017, de 20 de dezembro, que entrou em vigor em janeiro de 2018. 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 Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), estabelecendo as regras de avaliação e caracterização da qualidade do serviço de fornecimento de gás natural. 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.

Neste contexto, a REN Portgás Distribuição, SA, (doravante designada por 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 108º do Regulamento de Qualidade de Serviço - Capítulo XI.

O período em análise diz respeito ao ano 2019.

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 continuidade de serviço e 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 2019 para cada um dos 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 33º do RQS), conforme o quadro seguinte:

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

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:

- Instalação de novos PRM dotados de tecnologia que permite parametrização remota das condições de funcionamento;
- Publicação do Plano Diretor da Infraestrutura na sua segunda edição, integrando o ciclo de planeamento estratégico de infraestruturas, desenvolvido com periodicidade bienal, decorrente da necessidade identificada pela organização em sistematizar e consolidar o processo de planeamento de redes de distribuição, identificando medidas com impacto na capacidade dos ativos em serviço;
- Desenvolvimento do projeto piloto de *Smart Gas Grid* na cidade do Porto, com a inclusão de clientes domésticos e não domésticos;
- Formação contínua aos colaboradores do *Call Center* e Prestadores de Serviços externos, no âmbito das atividades de Operações em Pontos de Abastecimento e Emergência Gás;
- Instalação nos Postos de Redução de Pressão (PRP) de soluções que permitem efetuar as intervenções planeadas, sem que haja necessidade de interromper o fornecimento de gás.
- Instalação de equipamentos para controlo de acessos aos Postos de Redução e Medida.
- Conclusão da substituição dos motores Rotork das válvulas motorizadas que estavam obsoletas e alteração da parte de comando para aumentar a resiliência operacional.
- Substituição integral do sistema de supervisão da unidade terminal remota do sistema Scada.
- Implementação de um projeto piloto, para controlo remoto dos parâmetros de proteção catódica, de forma a garantir a resiliência da infraestrutura.
- Continuação do plano de substituição dos PRM rede por obsolescência, incluindo o acompanhamento do fabrico em estaleiro, instalação no local e colocação em serviço;
- No plano dos sistemas de gestão certificados, a Portgás implementou com sucesso uma estratégia de integração do novo modelo de processos na transição para o novo referencial da norma de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (ISO 45001:2018), tendo sido a primeira *utility* nacional a assegurar o marco histórico nos quatro referenciais de Ambiente, Qualidade, Segurança e Inovação.
- 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 2019, a Portgás registou 71 interrupções, das quais 66 foram não controláveis acidentais e 5 foram controláveis acidentais. O quadro seguinte apresenta os valores registados em 2019:

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	3,38	0,76	224,54
	não doméstico	Baixa pressão	2,83	0,98	346,09
		Média pressão	-	-	-
	Total		3,36	0,77	228,0
controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	0,25	0,02	93,24
	não doméstico	Baixa pressão	-	-	-
		Média pressão	6,62	0,94	142
	Total		0,25	0,02	93,76

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, 0,77 minutos por cliente e cerca de 228 minutos por interrupção. No que diz respeito às interrupções controláveis acidentais, estas duraram em média 0,02 minutos por cliente e 93,76 minutos por interrupção.

O RQS apenas define 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 a Portgás registou apenas 5 interrupções controláveis acidentais e a respetiva duração média foi inferior a 300 minutos (min/interrupção), pode-se concluir que a empresa cumpriu com o padrão definido pela ERSE (quadro 3). As interrupções controláveis acidentais consistiram em 4 reparações de fugas em válvulas de rede secundária, sendo que 3 destas fugas foram detetadas no âmbito do trabalho de pesquisa sistemática de fugas e a restante foi detetada em resposta a cheiro a gás na via pública reportado para a linha de emergência. Adicionalmente, registou-se ainda uma interrupção devido a um corte inadvertido a uma indústria, por erro humano na identificação e manobra de uma válvula da rede.

As interrupções não controláveis registadas devem-se à intervenção de terceiros que afetaram/danificaram as infraestruturas causando interrupções aos clientes ligados aos ativos da Portgás. Em 2019, as interrupções não controláveis acidentais registadas 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 clientes cujas causas estão associadas a atos de vandalismo (roubos de válvula de purga e caixas de corte), corrosão e envelhecimento de tubagens (ramal em cobre) e a ação de animais (ramal roído por ratos).

De referir que, para o cálculo dos indicadores gerais de natureza técnica, se consideram todas as interrupções que afetaram os clientes, representando desta forma a qualidade de serviço percecionada no conjunto de pontos de abastecimento da Portgás, independentemente da responsabilidade da operadora 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 cortes de fornecimento possa ser repostado em simultâneo com a reposição de gás na infraestrutura, proporcionando redução do tempo de reposição em caso de rotura provocada por entidades terceiras.

2.1.2. Indicadores Individuais de Natureza Técnica

De acordo com o disposto no artigo 38º 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 2019 apenas se registaram interrupções não controláveis acidentais e interrupções controláveis acidentais. 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
não controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	1 182	26
	não doméstico	Baixa pressão	32	2
		Média pressão	-	-
controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	92	-
	não doméstico	Baixa pressão	-	-
		Média pressão	1	-

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 1182 clientes afetados por interrupções não controláveis acidentais e 92 clientes afetados por interrupções controláveis acidentais. Além disso, registaram-se 28 clientes (26 do segmento doméstico e 2 do segmento não doméstico) afetados por mais do que uma interrupção não controlável acidental. Estas interrupções ocorreram num loteamento na Maia em que foram detetadas duas fugas de gás na mesma rede, mas em dois dias distintos, provocadas por uma praga de ratos.

Duração das interrupções

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 controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	10	337	481	261	53	-	-	4	-	88
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	1	9	16	-	1	0	1	1	0	7
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	17	75	-	-	-	-	-	-	-	-
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Média pressão	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-

Quadro 5 - Distribuição anual da duração das interrupções individuais registadas

De forma geral, a maioria das interrupções ocorridas em 2019 duraram entre 1 a 4 horas. Não obstante, registaram-se interrupções provocadas por 3 incidentes que duraram mais de 10h e afetaram 88 clientes domésticos e 7 clientes não domésticos. Dois destes incidentes resultaram de duas fugas de gás detetadas em dois dias distintos na rede de abastecimento a um loteamento na Maia. As duas fugas foram detetadas em resultado de cheiros a gás reportados para a linha de emergência. Como em ambos os casos o alerta foi dado durante a noite, o que dificultava a localização da fuga na rede, o fornecimento de gás foi interrompido durante a noite e na manhã seguinte procederam-se aos trabalhos de localização, escavação e reparação das fugas.

O terceiro incidente deveu-se a uma rotura da rede de distribuição em PE110 causada por uma derrocada de terras provocada pela proximidade da escavação de um terreno

para construção de um novo edifício em Felgueiras. Dado que o acesso ao local estava inacessível no momento, a interrupção do fornecimento manteve-se durante a noite, sendo a reposição apenas garantida na manhã do dia seguinte.

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

Trimestre	Nº de interrupções registadas		Nº de clientes afetados		Causa das interrupções
Ano	2018	2019	2018	2019	
1º trimestre	11	21	2 016	514	Rutura de rede/Externa
2º trimestre	9	16	572	424	Rutura de rede/Externa
3º trimestre	13	16	1 023	113	Rutura de rede/Externa; Outras
4º trimestre	13	18	138	312	Rutura de rede/Externa
Total	46	71	3749	1363	

Quadro 6 - Número de interrupções e clientes afetados por trimestre

Observando o quadro 6, é possível verificar que em 2019, embora o número de interrupções tenha aumentado, o número de clientes afetados foi significativamente inferior face a 2018. À semelhança dos anos anteriores, a causa das interrupções foi sobretudo externa, causada na sua maioria por entidades ligadas à construção civil, havendo ainda outros incidentes relacionados com atos de vandalismo, envelhecimento de ramais em cobre e ação de animais, conforme referido anteriormente.

Incidentes mais significativos

Conforme já mencionado, durante o ano de 2019 registaram-se 71 interrupções, das quais 66 foram não controláveis acidentais e 5 foram controláveis acidentais. Das 66 interrupções não controláveis acidentais, registaram-se 59 incidentes na rede de distribuição por fugas de gás resultante de danos na rede provocados por intervenções de terceiros na via pública.

Em todos os 59 incidentes foi necessário interromper o fornecimento de gás na rede afetada para colocar a infraestrutura em segurança, sendo que em 15 destas ocorrências não existia qualquer cliente ligado à rede. Dos incidentes ocorridos destacam-se as duas ocorrências abaixo referidas, quer pelo número de clientes afetados, quer pelo seu tempo de interrupção:

- No primeiro trimestre de 2019, destaca-se um incidente ocorrido em Felgueiras, onde estava a ser construído no qual foram removidas as terras para as fundações do mesmo, deixando um troço de 65 metros de tubagem PE110 em suspenso, que acabou por ceder devido ao seu próprio peso. Um transeunte deu o alerta de cheiro a gás para a linha de emergência durante a noite. Na chegada ao local, verificou-se que o troço de rede afetado estava

inacessível. Nesse sentido, reposição do fornecimento apenas foi garantida na manhã do dia seguinte. Este dano resultou na interrupção de fornecimento de gás a 41 clientes. A reparação durou 4h30 tendo o último cliente sido religado 23h após a comunicação do incidente;

- No segundo trimestre de 2019, durante a realização de trabalhos de instalação de infraestruturas de águas por uma entidade terceira, foi perfurada uma tubagem em PE160 que abastece o concelho de Lousada. Este dano resultou na interrupção de fornecimento a 256 clientes. A reparação durou 3h40 tendo o último cliente sido religado 4h30 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.

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 42º 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 permanente, não se tendo verificado em 2019 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

Atendendo ao facto de a Portgás ter registado menos de 5000 atendimentos presenciais no período entre outubro de 2017 e setembro de 2018, está dispensada da avaliação prevista no artigo 49º do RQS, conforme disposto no nº 2 do artigo 46º do mesmo regulamento, pelo que nenhum centro de atendimento foi objeto de avaliação em 2019.

Assim, e cumprindo com o disposto na alínea b) do artigo 48º 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 2019 acumulado
	1	2	3	4	
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	-	1	-	-	1
Atendimentos presenciais realizados	11	11	183	151	356

Quadro 7 - Registo relativo ao atendimento presencial

Neste âmbito, importa referir que no decurso do ano de 2019 foi renovado o contrato de prestação de serviços de *Contact Center* da REN Portgás, tendo os respetivos serviços migrado do anterior parceiro - EDP Soluções Comerciais, para o atual - REN PRO. Desta alteração resultou a constituição de uma equipa totalmente nova para garantir o acompanhamento destas atividades e o cumprimento do nível de serviço exigido regulamentarmente.

Observando o quadro 7, concluiu-se que em 2019 a Portgás realizou um total de 356 atendimentos presenciais, sobretudo concentrados no último semestre do ano.

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

De acordo com o artigo 54º 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 o 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 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	8 018	6 429	10 828	11 096	36 371	32 005
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	1 485	1 989	557	374	4 405	5 649
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	92	195	317	62	666	826
Padrão a cumprir: 85%	84%	75%	93%	96%	88%	83%
Tempo médio de espera em segundos	25	38	3	5	16	27

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

Em 2019, embora o padrão estabelecido pela ERSE não tenha sido cumprido no primeiro e segundo trimestres do ano, a Portgás melhorou significativamente o resultado do seu indicador nos últimos 2 trimestres, ultrapassando o padrão estabelecido pela ERSE. Assim, em 2019, 88% dos atendimentos telefónicos de âmbito comercial tiveram tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, superando o padrão estabelecido.

De referir que o tempo médio de espera no atendimento telefónico registou uma considerável melhoria face a 2018, resultado da internalização do serviço de *Contact Center*, o qual está totalmente dedicado na resposta a serviços exclusivamente de fornecimento de gás natural.

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.

O resultado obtido no segundo trimestre de 2019, está relacionado com o processo de transição entre a EDP e a REN na sequência do processo de venda da Portgás ao qual se somou um processo interno de reorganização da EDP. Esta mudança afetou a prestação de serviços que esteve a ser assegurada até ao final do segundo trimestre pelas empresas do grupo EDP e que teve impacto direto no atendimento telefónico por força das alterações organizativas, tecnológicas e de localização dos pontos de atendimento.

No terceiro e quarto trimestres de 2019, os serviços de atendimento foram internalizados com a criação do *Contact Center* implementado dentro das instalações

da Portgás e contratado um prestador de serviços com recursos humanos que operam em exclusivo neste tipo de atendimento e apenas para os clientes abastecidos pela Portgás. Estas condições logísticas e tecnológicas associadas a formação específica dos operadores para o atendimento e um contrato de prestação de serviços renovado, permitiram melhorar os indicadores neste tipo de atendimento.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias

Conforme estabelecido no artigo 53º 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 2019.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias	Trimestre				Ano 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	5 824	4 579	6 313	7 888	24 604	24 766
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias com tempo de espera superior a 60 segundos	743	1 025	232	195	2 420	2 287
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias com tempo de espera superior a 60 segundos	36	62	81	46	229	145
Padrão a cumprir: 85%	88%	81%	95%	97%	90%	91%
Tempo médio de espera em segundos	19	27	8	5	14	17

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 2019 a Portgás cumpriu com o indicador de avaliação de desempenho, efetuando 90% dos atendimentos telefónicos relativos a avarias em tempo inferior a 60 segundos. Relativamente ao tempo médio de espera, em 2019, este foi de 14 segundos, sendo inferior em 3 segundos ao verificado em 2018.

De referir que o atendimento comercial e de avarias é efetuado pela mesma equipa do *Contact Center* razão pela qual os níveis de cumprimento seguem o mesmo padrão de comportamento com melhorias significativas nos 3º e 4º trimestre de 2019.

Tempo de resposta a situações de emergência

Conforme estabelecido no artigo 76º 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 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Situações de emergência com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos	980	676	843	959	3 458	3 084
Comunicações de situações de emergência recebidas	991	682	861	975	3 509	3 192
Padrão a cumprir: 85%	99%	99%	98%	98%	99%	97%

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 2019, 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 no ano anterior.

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 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	727	650	787	906	3 070	2 971
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	5	1	3	2	11	21
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	722	649	784	904	3 059	2 950
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)	28	27	30	30	29	36

Quadro 11 - % de deslocações para assistência técnica a clientes que cumpriram os prazos estabelecidos no artigo 81º 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 81º do RQS. O tempo médio de chegada ao local foi de 29 minutos em 2019, distribuindo-se de forma muito constante ao longo do ano, e representando uma melhoria significativa face ao ano 2018.

Tempo de resposta a pedidos de informação

O serviço ao cliente da 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 57º 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 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	33	34	20	28	115	68
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	1	3	2	8	14	7
Número total de pedidos de informação apresentados por escrito	34	37	22	36	129	79
Padrão a cumprir: 90%	97%	92%	91%	78%	89%	86%
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	12	12	12	14	13	13

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

Não obstante se tenha registado uma melhoria do indicador em 2019 face ao período homólogo, este ficou ligeiramente aquém do padrão estabelecido pela ERSE, pelo resultado significativamente abaixo da meta no 4º trimestre de 2019. O resultado no último trimestre reflete as alterações nos fluxos de tratamento dos pedidos de informação com vista à melhoria da qualidade de serviço. Esta transição para um novo processo de tratamento acabou por onerar os resultados no final do ano, no entanto, espera-se daqui em diante uma melhoria dos resultados do indicador.

O cumprimento do padrão estabelecido é também influenciado pelos diferentes níveis de complexidade a que estão sujeitos os diferentes tipos de pedidos de informação.

A Portgás recebeu um total de 129 pedidos de informação apresentados por escrito, sendo que 89% destes foram respondidos até 15 dias úteis. O tempo médio de resposta foi de 13 dias úteis, à semelhança do registado no período homólogo.

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

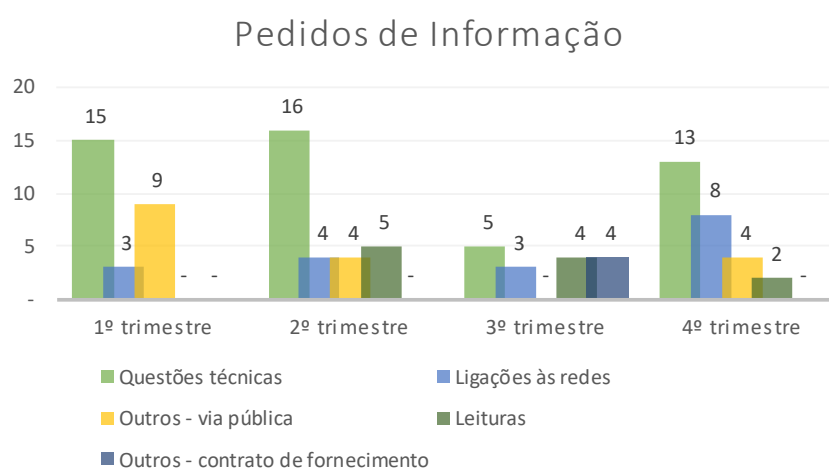


Gráfico 1 - Temas com maior número de pedidos de informação

Conforme se apresenta no gráfico 1, as questões técnicas (onde se enquadra sobretudo os pedidos de informação sobre o regime de instalações de gases combustíveis em edifícios), as ligações às redes e questões relativas a via

pública, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2019 um total de 49, 18 e 17 pedidos de informação, respetivamente, representando 74% dos pedidos de informação escritos recebidos.

Frequência de leitura de equipamentos de medição

De acordo com o disposto no artigo 82º 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 10.000m³(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 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição	554 214	517 965	588 585	559 225	2 219 989	2 094 777
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	141 798	126 360	126 839	140 002	534 999	529 425
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	677 270	553 783	699 160	672 582	2 602 795	2 353 468
Padrão a cumprir: 98%	97%	86%	98%	96%	94%	90%

Quadro 13 – Frequência de leitura dos equipamentos de medição

Pelo apresentado no quadro 13, a Portgás realizou 2.219.989 leituras, mais 6% do que no ano 2018, tendo os clientes e comercializadores fornecido 534.999 leituras, o que representou um crescimento de 1% face ao ano anterior. No total, foram 2.602.495 as leituras realizadas com intervalo inferior a 64 dias, mais 6% do que as registadas no ano 2018.

Não obstante a evolução favorável face ao ano anterior, o desempenho deste indicador fica ainda ligeiramente aquém do padrão definido regulamentarmente, com uma média anual de 94%.

Conforme anteriormente referido, 2019 foi marcado pela migração dos sistemas e serviços do grupo EDP para a REN e pelo processo de migração dos sistemas técnicos que apresentaram dificuldades na obtenção dos roteiros de leitura e no registo das leituras obtidas, afetando negativamente o 2º trimestre.

Além disso, a contratação de um prestador de serviços de leitura pela Portgás com a integração de novos leitores exigiu a elaboração de formação do ponto de vista técnico para a obtenção e registo de leituras. A falta de conhecimento dos locais de leitura levou a uma menor eficácia na obtenção de leituras com especial incidência nos locais menos urbanos e com arruamentos menos conhecidos.

2.2.2. Indicadores Individuais de Natureza Comercial

Ativação de fornecimento

De acordo com o disposto no artigo 69º 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 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Agendamento de ativações de fornecimento nas condições previstas nos nº 2,3 e 4 do artº 69.º do RQS	7 909	7 668	7 992	8 552	32 121	34 114
Agendamento para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	6 090	5 899	6 370	6 601	24 960	22 399
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. 69.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 69º 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 sua iniciativa, agendar as ativações de fornecimento para datas posteriores.

Visita combinada

De acordo com o disposto no artigo 71º 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 72º do RQS.

Visita Combinada	Trimestre				Ano 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Visitas combinadas agendadas	11 722	11 061	11 713	12 260	46 756	49 793
Número total de visitas combinadas realizadas	10 592	9 953	10 522	10 768	41 835	44 543
Número de visitas combinadas realizadas dentro do prazo previsto no RQS	10 569	9 930	10 463	10 736	41 698	44 253
Número de visitas combinadas realizadas fora do prazo previsto no RQS	23	23	59	32	137	290
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD	8	3	11	7	29	52
Número de visitas combinadas não realizadas por por facto imputável ao ORD	15	17	11	19	62	71
Compensações pagas por incumprimento do intervalo para início da visita	31	26	66	38	161	288
Compensações pagas por cancelamento/ reagendamento efetuados após as 17h	-	-	-	-	-	1
Montante de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	620	520	1 320	760	3 220	5 780
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	-	-	-	-	-	1
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	541	483	544	628	2 196	2 308
Número de visitas combinadas não realizadas por por facto não imputável ao ORD	28	41	66	48	183	283
Número de compensações recebidas imputáveis ao cliente por ausência em visita combinada	128	135	185	170	618	1 086
Número de compensações recebidas por cancelamento/reagendamento efetuado pelo cliente após as 17h	4	-	-	-	4	3
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada (€)	2 640	2 700	3 700	3 400	12 440	21 781
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente	534	564	559	790	2 447	2 532
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo cliente	4	-	-	-	4	3

Quadro 15 - Visitas combinadas e compensações pagas/recebidas

No ano de 2019 foram agendadas 46.756, das quais 4.921 não foram realizadas pelos seguintes motivos: (i) ausência do ORD, (ii) outros motivos imputáveis ao ORD, (iii) ausência de cliente, (iv) outros motivos imputáveis ao ORD e (v) cancelamentos ou reagendamentos pelo cliente. Do total de visitas agendadas, foram realizadas 41.835 visitas combinadas, das quais 137 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS.

Os motivos associados às 137 visitas combinadas realizadas fora do prazo, devem-se a erros humanos (esquecimento do horário da visita), erro do sistema, avaria do meio de transporte, doença do técnico ou outras situações incontrolláveis.

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 2019 registaram-se 144 compensações por incumprimento do intervalo para início da visita combinada que deram origem ao pagamento de 2.880€.

Adicionalmente, ficaram por realizar em 2019, 2.196 visitas combinadas por ausência do cliente, sendo que destas foram cobradas 609 compensações por ausência do cliente em visita combinada. Este diferencial está relacionado com o desfazamento temporal já referido acima, com a anulação da aplicabilidade de algumas compensações em resultado de se atender aos argumentos do cliente para a ausência no momento combinado, e principalmente com o facto de em várias situações de pedidos de 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 85º 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 RRCGN.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	Trimestre				Ano 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2 005	1 740	1 834	2 108	7 687	9 279
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	939	813	738	907	3 397	4 480
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	930	798	720	883	3 331	4 356
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo superior ao estabelecido no RQS	9	15	18	24	66	124
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	9	13	12	20	54	114
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	180	260	240	400	1 080	2 280
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	217	155	276	301	949	510

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

Durante 2019 registaram-se 7.687 interrupções por facto imputável ao cliente, das quais foram executadas 4.689 cortes com sucesso, em que foram religados 3.397 clientes.

Os motivos para as situações em que não houve restabelecimento do fornecimento devem-se a baixa de contrato, mudança de titular, 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 54 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento no valor de 1.080€.

Tempo de resposta a reclamações

O serviço ao cliente da Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a reclamações recebidas por escrito, por via eletrónica, por correio ou nos pontos de atendimento telefónico ou presencial.

De acordo com o estabelecido no artigo 59º 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 2019 neste âmbito.

Reclamações	Trimestre				Ano 2019 acumulado	Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4		
Número total de reclamações recebidas	65	67	46	43	221	354
Número total de reclamações respondidas	65	67	45	43	220	354
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	65	67	36	37	205	340
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	-	-	10	-	10	12
Número das compensações pagas por incumprimento do envio de comunicação intercalar	-	-	1	-	1	2
Montante das compensações pagas	-	-	220	-	220	20
Meta: Resposta a todas as reclamações até 15 dias	100%	100%	80%	86%	93%	96%

Quadro 17 - Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise, registaram-se 221 processos de reclamação, sendo que 205 foram respondidos dentro do prazo de 15 dias úteis estabelecido pela ERSE. De referir que a reclamação que ficou por responder no 3º trimestre de 2019, foi apenas resolvida no início do 1º trimestre de 2020 dada a complexidade do tema em causa.

Pelos mesmos motivos anteriormente descritos, também se verifica no 4º trimestre, um desajustamento entre o número de reclamações respondidas fora do prazo e o número de compensações pagas por incumprimento dos prazos de resposta.

No gráfico abaixo, apresentam-se os temas com maior número de reclamações recebidas em 2019.

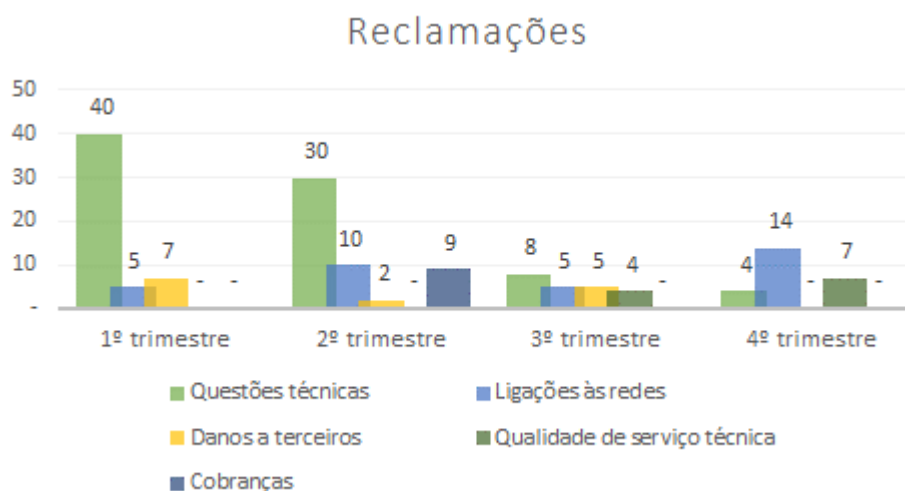


Gráfico 2 - Temas com maior número de reclamações por trimestre

Observando o gráfico 2, pode-se concluir que as questões técnicas (danos em caixas de corte geral, danos de contadores), as ligações às redes e os danos a terceiros, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2019 um total de 82, 34 e 14 reclamações, respetivamente.

2.2.3. 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 2019 neste âmbito.

Atendimento telefónico no âmbito - DL 134/2009	Trimestre				Ano 2019 acumulado	Ano 2018 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	94	163	88	22	367	294
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	94	163	88	22	367	294
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	1	1	2	-	1	-

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

Clientes com necessidades especiais

De acordo com o disposto no artigo 100° 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 olfativas, a empresa está disponível para, quando solicitado, realizar 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 2019, a Portgás registou na sua base de dados, 1 cliente com limitação no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia.

Clientes prioritários

O artigo 103° 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 2019, a Portgás registou 465 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no artigo 103º, conforme quadro abaixo.

Clientes prioritários	2019
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	142
Forças de segurança	10
Instalações de segurança nacional	4
Bombeiros	12
Proteção civil	3
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	-
Instalações penitenciárias	-
Estabelecimentos de ensino básico	-
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	292
Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade	2

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 44º 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 aos Regulamentos e sub-regulamentação do SNGN 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

O ano de 2019 foi marcado pela revisão e renovação do contrato de prestação de serviços de *Contact Center* da REN Portgás, tendo os respetivos serviços migrado do anterior parceiro - EDP Soluções Comerciais, para o atual - REN PRO.

Desta alteração resultou a constituição de uma equipa totalmente nova para garantir o acompanhamento destas atividades e o cumprimento do nível de serviço exigido regulamentarmente.

A opção por um atendimento presencial gerido diretamente pela equipa e em exclusivo para os clientes abastecidos pela Portgás, permitiu registar melhorias na qualidade de serviço no âmbito destas atividades.

Adicionalmente, no final do ano, procederam-se a alterações ao processo de tratamento dos pedidos de informação que se esperam vir melhorar significativamente o resultado deste indicador.

Por fim, importa referir o trabalho de renovação dos processos internos da Portgás e de definição de indicadores de monitorização e medição do desempenho dos processos. Esta revisão teve como intuito permitir uma melhor identificação das causas de potenciais ineficácias e ineficiências, garantindo uma abordagem transversal e integradora das diversas dimensões que compõem a atividade da empresa.

Estas alterações em conjunto com a realização de reuniões mensais de monitorização e seguimento dos processos, foram fulcrais no cumprimento dos termos definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço e, consequentemente, na melhoria da qualidade de serviço da Portgás.