Relatório Anual de Qualidade de Serviço 2020

REN Portgás Distribuição

Maio 2021

Índice

1. Enquadramento 3
2. Qualidade de Serviço 5
2.1. Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Técnica 5
2.1.1. Indicadores Gerais de Natureza Técnica 6
2.1.2. Indicadores Individuais de Natureza Técnica 8
2.1.3. Informação de Qualidade Técnica 11
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 17
2.2.3. Outra Informação de Qualidade de Serviço Comercial 22
3. Outros temas referentes à qualidade de serviço 24

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, agora designado, Sistema Nacional de Gás (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 2020, que ficou marcado pelo contexto pandémico associado à COVID-19, despoletando um conjunto de novas exigências ao nível da organização de trabalho, da gestão e da segurança de pessoas, dos processos em geral e de incremento exponencial das necessidades de digitalização. A gestão da REN Portgás Distribuição (doravante designada por Portgás) assumiu, desde a primeira hora, uma atitude preventiva e alinhada com a sua responsabilidade social, criando um plano de contingência amplo e ajustado aos vários cenários de evolução do contexto, extensivo às atividades e operações realizadas com parceiros externos.

Neste âmbito, foram implementadas um conjunto de medidas para garantir a continuidade de todas as atividades e operações, mantendo equipas no terreno sempre com a segurança como referência, e na garantia de manutenção dos elevados níveis de qualidade de serviço exigidos, cumprindo a missão de um serviço público essencial aos consumidores.

A 22 de março, o Governo publicou o Despacho n.º 3547-A/2020 que regulamentou a declaração do estado de emergência, e definiu o funcionamento das cadeias de abastecimento de bens e dos serviços públicos essenciais, em particular, as condições de funcionamento em que estes devem operar com vista a assegurar a continuidade e a ininterruptibilidade do serviço de distribuição de gás natural.

A ERSE publicou, em 18 de março de 2020, o Regulamento n.º 255-A/2020, que estabelece medidas excecionais e urgentes no setor energético por emergência epidemiológica COVID-19. Estas medidas alargaram para 30 dias o prazo para pré-aviso de interrupção de fornecimento para os clientes domésticos com consumos até 10.000 m^3/ano, bem como a possibilidade de clientes e comercializadores pedirem pagamento fracionados de dívidas, sem quaisquer juros ou moratórias.

Em 8 de abril de 2020, a ERSE prorrogou os prazos das medidas excecionais até 30 de junho de 2020, estabelecendo novas medidas, abrangendo também o setor empresarial, através da publicação do

Regulamento nº 356-A/2020. Este regulamento estabeleceu a não contabilização dos dados de qualidade de serviço comercial para efeitos de cumprimento dos padrões de qualidade de serviço relativos ao período acima referido, nomeadamente nos serviços abrangidos pelas medidas como foi exemplo, a disponibilidade de agenda para realização de visita combinada a frequência de leitura dos equipamentos de medição.

A Lei nº7/2020, de 10 de abril, consagra a proibição da interrupção de fornecimento de clientes domésticos por facto imputável ao cliente, disposição revista pela Lei nº 18/2020, de 29 de maio, que prolongou o prazo de aplicação desta medida até ao dia 30 de setembro, e limitou a situações de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 %, ou por infeção por COVID-19.

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, nomeadamente pelo efeito das medidas impostas para a contenção da evolução da pandemia, implicando quebras significativas nos consumos de gás natural, que em alguns setores chegaram mesmo ao nível de consumo zero, pela paragem das atividades no período do primeiro confinamento geral, entre março e abril.

A pandemia provocada pelo novo coronavírus SARS-COV-2, que causa a doença COVID-19 está em fase de evolução, não se conseguindo prever ainda prever o exato desfecho para este contexto. Certo é que o ano 2021 fica também marcado pelos efeitos da pandemia, a nível global. A Portgás está vigilante e atenta à evolução do contexto, mas preparada para garantir a plenitude da sua atividade e cumprir com o seu desígnio de serviço público essencial.

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 108º 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 2020 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 33º 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;
- Projeto de abastecimento a Paredes de Coura: Início do processo de licenciamento e gestão das partes interessadas no sentido de materializar as intenções preconizadas no PDIRD-GN2020;
- 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;
- Substituição integral do sistema de supervisão da unidade terminal remota do sistema Scada.
- Instalação de 15 equipamentos, para controlo remoto dos parâmetros de proteção catódica, de forma a garantir a resiliência da infraestrutura.
- Implementação de 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.
- Instalação de *by-pass* em 5 válvulas motorizadas da rede de primária, solução que permite efetuar as intervenções planeadas em segurança, mitigando o risco e garantia da operacionalidade dos equipamentos.
- Instalação de dezasseis 16 equipamentos para monitorização remota da pressão da rede secundária, de forma a garantir a resiliência da rede.
- 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;
- Implementação de uma campanha de segurança ocupacional da cadeia de valor denominada 700=0 com um âmbito de gestão da prevenção dos incidentes ocupacionais da estrutura da Portgás;
- 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 2020, a Portgás registou 99 ocorrências, mais 28 ocorrências face ao ano de 2019, das quais 90 foram não controláveis acidentais, 4 foram controláveis acidentais e 5 controláveis previstas.

O quadro seguinte apresenta os valores dos indicadores gerais registados em 2020, 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	8,21	1,52	185,52
	não doméstico	Baixa pressão	7,01	1,03	146,77
		Média pressão	-	-	-
	Total		**8,17**	**1,51**	**184,38**
controlável prevista	doméstico	Baixa pressão	0,92	0,17	188,43
	não doméstico	Baixa pressão	1,21	0,20	168,85
		Média pressão	-	-	-
	Total		**0,92**	**0,17**	**187,55**
controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	1,37	0,22	164,33
	não doméstico	Baixa pressão	0,98	0,07	67,88
		Média pressão	-	-	-
	Total		**1,35**	**0,22**	**161,92**

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, 1,51 minutos por cliente e cerca de 184,38 minutos por interrupção. No que diz respeito às *interrupções controláveis previstas*, estas duraram em média 0,17 minutos por cliente e 187,55 minutos por interrupção. Finalmente, verificou-se que as *interrupções controláveis acidentais* duraram, em média, 0,22 minutos por cliente e 161,92 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 terceiras entidades na via pública que afetaram/danificaram indevidamente as infraestruturas de distribuição, causando interrupções no fornecimento de gás natural de clientes ligados.

Em 2020, 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 atos de vandalismo (roubos de válvula de purga e caixas de corte) e corrosão e envelhecimento de tubagens (ramal 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 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 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 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 2020 registaram-se 90 interrupções não controláveis acidentais, 4 interrupções controláveis acidentais e 5 interrupções controláveis previstas.

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

Classes de interrupção (art.° 33)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente
			1
não controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	3 060
	não doméstico	Baixa pressão	93
		Média pressão	-
controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	509
	não doméstico	Baixa pressão	13
		Média pressão	-
controlável prevista	doméstico	Baixa pressão	341
	não doméstico	Baixa pressão	16
		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 3.060 clientes afetados por interrupções não controláveis acidentais, 509 clientes afetados por interrupções controláveis acidentais e 341 clientes afetados por interrupções controláveis previstas.

Duração das interrupções

De forma geral, a maioria das interrupções (75%) ocorridas em 2020 duraram entre 1 a 6 horas. Não obstante, registaram-se 4 interrupções que duraram mais de 7h e afetaram 4 clientes domésticos, que se deveram uma avaria causada pelo derretimento de infraestruturas de distribuição de energia elétrica e, cuja reparação do dano nas infraestruturas da Portgás esteve pendente da reparação prévia da situação referida.

Classes de interrupção (art.° 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 acidental	doméstico	Baixa pressão	30	697	979	558	432	315	45	4	-	-
	não doméstico	Baixa pressão Média pressão	3	25	33	31	1	-	-	-	-	-
controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão	10	121	180	125	73	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão Média pressão	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-
controláveis previstas	doméstico	Baixa pressão	-	-	78	263	-	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão Média pressão	-	-	9	7	-	-	-	-	-	-

Quadro 5 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais registadas

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

Trimestre	Nº de interrupções registadas		Nº de clientes afetados		Causa das interrupções
Ano	2019	2020	2019	2020	
1º trimestre	21	23	514	798	Rutura de rede/Externa
2º trimeste	16	21	424	1 154	Rutura de rede/Externa
3º trimestre	16	35	113	1 538	Rutura de rede/Externa
4º trimestre	18	20	312	542	Rutura de rede/Externa
Total	**71**	**99**	**1363**	**4032**	

Quadro 6 – Número de interrupções e clientes afetados por trimestre

Observando o quadro 6, é possível concluir que em 2020, não só se verificou um aumento do número de interrupções registadas, justificado pelo aumento do número de obras na via pública, como também um aumento 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 e com o envelhecimento de ramais em cobre, conforme referido anteriormente.

Incidentes mais significativos

Conforme já mencionado, durante o ano de 2020 registaram-se 99 interrupções, das quais 90 foram não controláveis acidentais. Destas, registaram-se 76 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 76 incidentes foi necessário interromper o fornecimento de gás na rede afetada para colocar a infraestrutura em segurança, sendo que em 24 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 segundo trimestre de 2020, incidente ocorrido em Valongo, no local de construção de um ramal de acesso a uma rotunda, onde no momento de remoção de terras foi atingida a infraestrutura de gás existente no local, em PE110, causando uma fuga franca de gás. De forma a restabelecer as condições de segurança foi necessário interromper o fornecimento de gás a 816 clientes. A reparação durou 2h00 tendo o último cliente sido religado 6h07 após a comunicação do incidente;

- No terceiro trimestre de 2020, durante a realização de trabalhos de construção de um edifício em Matosinhos, foi causada uma rotura total numa tubagem em PE63. Este dano resultou na interrupção de fornecimento a 484 clientes. A reparação durou 1h20 tendo o último cliente sido religado 6h10 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 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 2020 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 2018 e setembro de 2019, pelo que está dispensada da avaliação prevista no artigo 49° do RQS, conforme disposto no n° 2 do artigo 46° do mesmo regulamento, pelo que o centro de atendimento da Portgás não foi objeto de avaliação em 2020.

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 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	-	-	-	-	-	1
Atendimentos presenciais realizados	123	5	99	83	310	356

Quadro 7 – Registo relativo ao atendimento presencial

Observando o quadro 7, concluiu-se que em 2020 a Portgás realizou um total de 310 atendimentos presenciais (menos 46 face a 2019), sobretudo concentrados no último semestre do ano. Devido ao contexto de pandemia Covid-19, e aos vários períodos de confinamento decretados pelo governo para controlo da propagação da pandemia, verificou-se uma forte redução do número de atendimento presenciais no 2° trimestre do ano.

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

De acordo com o artigo 54° 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 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	12 100	11 120	12 557	12 002	47 779	36 371
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	897	611	848	703	3 059	4 405
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	215	112	176	172	675	666
Padrão a cumprir: 85%	**92%**	**94%**	**92%**	**93%**	**93%**	**88%**
Tempo médio de espera em segundos	1	5	5	3	4	16

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

Em 2020, a Portgás melhorou significativamente o resultado do seu indicador comparando com o valor do ano de 2019, ultrapassando o padrão de 85% estabelecido pela ERSE. Esta evolução favorável é suportada, essencialmente, na existência de uma equipa totalmente dedicada ao atendimento dos clientes da Portgás. Assim, em 2020, 93% 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 2020 o nível

registado foi sempre superior a 90%. Além disso, de referir também a melhoria do tempo médio de espera no atendimento telefónico face a 2019, que passou de 16 para 4 segundos em 2020. Os temas de maior contacto foram (i) identificação de CUI, (ii) solicitação de ligação à rede e (iii) serviços técnicos

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.

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 2020.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias e emergências	Trimestre				Ano 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	7 461	6 322	6 385	6 804	26 972	24 604
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	518	430	468	239	1 655	2 420
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	29	28	23	39	119	229
Padrão a cumprir: 85%	**93%**	**93%**	**93%**	**96%**	**94%**	**90%**
Tempo médio de espera em segundos	6	5	7	8	6	14

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 2020 a Portgás cumpriu com o indicador de avaliação de desempenho, efetuando 94% dos atendimentos telefónicos relativos a avarias em tempo inferior a 60 segundos. Relativamente ao tempo médio de espera, em 2020, este foi de 6 segundos, tendo-se verificado uma diminuição significativa relativamente ao tempo médio de espera no ano de 2019 (14 segundos).

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 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Situações de emergência com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos	903	448	750	1 054	3 155	3 458
Comunicações de situações de emergência recebidas	911	450	758	1 076	3 195	3 509
Padrão a cumprir: 85%	**99%**	**100%**	**99%**	**98%**	**99%**	**99%**

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 2020, à semelhança do ano anterior, 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.

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 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	611	397	519	531	2 058	3 070
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	2	2	4	5	13	11
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	609	395	515	526	2 045	3 059
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**	**28**	**28**	**28**	**28**	**29**

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 28 minutos em 2020, distribuindo-se de forma constante ao longo dos quatro trimestres, e colocando-se ligeiramente abaixo do nível registado em 2019 (29 minutos).

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 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	8	1	12	10	31	115
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	-	-	1	-	1	14
Número total de pedidos de informação apresentados por escrito	8	1	13	10	32	129
Padrão a cumprir: 90%	**100%**	**100%**	**92%**	**100%**	**97%**	**89%**
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	9	3	12	13	11	13

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

Conforme apresentado no Quadro 12, a Portgás registou uma melhoria significativa do indicador face ao ano de 2019. A Portgás recebeu um total de 32 pedidos de informação apresentados por escrito, sendo que 97% destes foram 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 três dos quatro trimestres do ano de 2020.

A melhoria do resultado do indicador deve-se à realização de alterações ao processo de tratamento dos pedidos de informação, conforme reportado no capítulo "3. Outros temas referentes à Qualidade de Serviço" do RQS do ano de 2019. O tempo médio de resposta foi de 11 dias úteis, representando também uma melhoria face ao registado ano anterior em 2 dias.

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

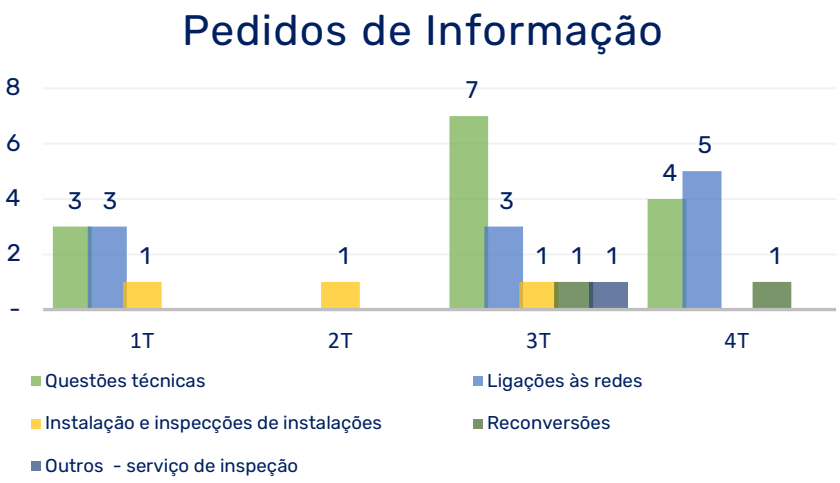

Gráfico 1 – Temas com maior número de pedidos de informação

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 as ligações às redes, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2020 um total de 14 e 11 pedidos de informação, respetivamente, representando cerca de 78% dos pedidos de informação escritos recebidos.

Frequência de leitura de equipamentos de medição

De acordo com o disposto no artigo 82° 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 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição	613 204	194 002	614 388	607 791	2 029 385	2 219 989
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	166 952	203 064	186 046	187 981	744 043	534 999
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	744 847	222 518	625 051	786 390	2 378 806	2 602 795
Padrão a cumprir: 98%	**95%**	**56%**	**78%**	**99%**	**86%**	**94%**

Quadro 13 – Frequência de leitura dos equipamentos de medição

A Portgás realizou 2.029.385 leituras, tendo os clientes e comercializadores fornecido 744.043 leituras, o que representou um crescimento de 39,1% face ao ano anterior. No total, foram 2.378.806 as leituras realizadas com intervalo inferior a 64 dias, menos 8,6% do que as registadas no ano 2019.

Em 2020 verificou-se uma descida no desempenho deste indicador, tendo ficado aquém do padrão definido regulamentarmente, com uma média anual de 86% em contraste com a média anual do ano de 2019 de 94%. Este desempenho está justificado pelo contexto pandémico vivido e, especificamente, pela suspensão de atividade de leituras decorrente das medidas excecionais publicadas pela ERSE, que afetaram os resultados dos 2° e 3° trimestres, onde, de qualquer modo, estava suspensa a obrigação de cumprimento do padrão de serviço definido no RQS para este serviço.

2.2.2. Indicadores Individuais de Natureza Comercial

Ativação de fornecimento

De acordo com o disposto no artigo 69° 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 2020 acumulado	Ano 2019 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	6 873	4 879	7 730	7 969	27 451	32 121
Agendamento para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	5 048	2 715	5 155	5 458	18 376	24 960
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 69° 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, por sua iniciativa.

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 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Visitas combinadas agendadas	10 536	7 802	12 045	11 759	42 142	46 756
Número total de visitas combinadas realizadas	9 284	7 033	10 739	10 413	37 469	41 835
Número de visitas combinadas realizadas dentro do prazo previsto no RQS	9 251	7 030	10 675	10 399	37 355	41 698
Número de visitas combinadas realizadas fora do prazo previsto no RQS	33	3	64	14	114	137
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD	16	2	11	20	49	29
Número de visitas combinadas não realizadas por facto imputável ao ORD	6	12	9	17	44	62
Compensações pagas por incumprimento do intervalo para início da visita	64	25	34	9	132	144
Compensações pagas por cancelamento/ reagendamento efetuados após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensaçoes pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	1 280	500	680	180	2 640	2 880
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	537	261	489	484	1 771	2 196
Número de visitas combinadas não realizadas por facto não imputável ao ORD	60	72	69	51	252	183
Número de compensações recebidas imputáveis ao cliente por ausência em visita combinada	116	92	180	137	525	609
Número de compensações recebidas por cancelamento/reagendamento efetuado pelo cliente após as 17h	-	-	-	-	-	4
Montante de compensaçoes cobradas a clientes por ausência em visita combinada (€)	2 320	1 840	3 600	2 740	10 500	12 260
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente	633	422	728	776	2 559	2 447
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo cliente	-	-	-	-	-	4

Quadro 15 – Visitas combinadas e compensações pagas/recebidas

No ano de 2020 foram agendadas 42.142 visitas combinadas, das quais 4.673 não foram realizadas pelos seguintes motivos: (i) ausência do ORD, (ii) outros motivos imputáveis ao ORD, (iii) ausência de cliente, (iv)

cancelamentos ou reagendamentos pelo cliente. Do total de visitas agendadas, foram realizadas 37.469 visitas combinadas, das quais 114 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS.

Os motivos associados às 114 visitas combinadas realizadas fora do prazo, devem-se a erros humanos, erro do sistema, avaria do meio de transporte, doença 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 2020 registaram-se 132 compensações por incumprimento do intervalo para início da visita combinada que deram origem ao pagamento de 2.640€.

Adicionalmente, ficaram por realizar em 2020, 1.771 visitas combinadas por ausência do cliente, sendo que destas foram cobradas 525 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 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 RRC.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	Trimestre				Ano 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2 944	26	2 483	2 677	8 130	7 687
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1 273	33	959	1 188	3 453	3 397
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1 259	33	952	1 171	3 415	3 331
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo superior ao estabelecido no RQS	14	-	7	17	38	66
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	18	2	7	5	32	54
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	360	40	140	100	640	1 080
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	402	6	245	381	1 034	949

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

Durante 2020 registaram-se 8.130 interrupções por facto imputável ao cliente, das quais 4.409 resultaram numa interrupção de fornecimento efetivo, tendo sido religados 3.453 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 32 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento no valor de 640€.

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, por atendimento telefónico ou presencial.

De acordo com o estabelecido no artigo 59º do RQS, os ORD devem dar resposta a 100% das reclamações num prazo máximo de 15 dias úteis.

O quadro abaixo sintetiza os dados registados nos quatro trimestres do ano 2020 neste âmbito.

Reclamações	Trimestre				Ano 2020 acumulado	Ano 2019 acumulado
	1	2	3	4		
Número total de reclamações recebidas	71	38	33	52	194	221
Número total de reclamações respondidas	70	38	33	52	193	220
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	64	38	27	51	180	205
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	-	-	-	-	-	10
Número das compensações pagas por incumprimento do envio de comunicação intercalar	-	-	-	-	-	1
Montante das compensações pagas	-	-	-	-	-	220
Meta: Resposta até 15 dias	91%	100%	82%	98%	93%	93%

Quadro 17 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise, registaram-se 194 processos de reclamação, sendo que 180 foram respondidos dentro do prazo de 15 dias úteis estabelecido pela ERSE, correspondendo a 93% Apenas no segundo trimestre de 2020 foi cumprido o exigido no RQS com o nível de resposta a 100% das reclamações dentro do prazo, tendo-se verificado uma resposta inferior nos demais trimestres do ano.

A complexidade crescente dos temas reclamados e o crescente nível de exigência que a Empresa se impõe na qualidade das respostas no sentido da resolução efetiva da situação reclamada, tem conduzido a uma maior dificuldade em cumprir com os prazos definidos para a totalidade das reclamações recebidas,

Ciente da situação, a Portgás redefiniu parte do seu processo de resposta a reclamações, reorientando responsabilidades e redefinindo fluxos, com vista a torná-lo mais eficiente.

No gráfico abaixo, apresentam-se os temas com maior número de reclamações recebidas em 2020.

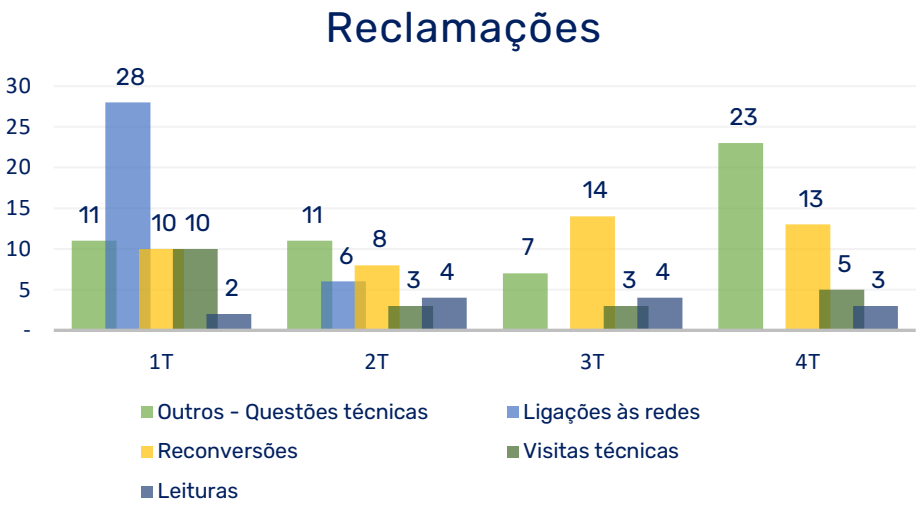

Gráfico 2 – Temas com maior número de reclamações por trimestre

Observando o gráfico 2, pode-se concluir que as questões técnicas (relacionados normalmente com avarias, a danos alegadamente provocados nas caixas de corte geral, ou danos de contadores), as reconversões e

as ligações às redes, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2020 um total de 52, 45 e 34 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 2020 neste âmbito.

Atendimento telefónico no âmbito - DL 134/2009	Trimestre				Ano 2020 acumulado	Ano 2019 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	13	5	29	53	100	367
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	5	3	15	36	59	367
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	0	0	0	0	1

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

Em 2020 registaram-se 100 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, verificando-se assim uma redução de 267 destes casos, face a 2019.

Na sequência destas situações, realizaram-se 59 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 100º 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 2020, a Portgás registou na sua base de dados 3 clientes com necessidades especiais: (i) 2 clientes com limitação no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia e (ii) 1 cliente com limitação do domínio da comunicação oral.

Clientes prioritários

O artigo 103º 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 2020, a Portgás registou 468 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no artigo 103º, conforme quadro abaixo.

Clientes prioritários	2020
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	4
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	-
Instalações penitenciárias	3
Estabelecimentos de ensino básico	290
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	1

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 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 2020 foi feito um grande esforço por no sentido de atualizar os procedimentos, 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, tendo sido revistos e publicados 15 procedimentos relacionados com esta matéria.

Em simultâneo foi iniciado o processo de revisão do Manual de Gestão da Segurança da infraestrutura e foram realizadas reuniões com a Área Serviços Operacionais - Qualidade, Ambiente e Segurança da REN, com vista a inclusão da Portgás no PASEC – Plano de Atuação em Situação de Emergência e Crise, tendo este trabalho ficado concluído com a revisão destes documentos já no primeiro trimestre de 2021.

No sentido de avaliar a capacidade de resposta do Plano de Emergência e Contingência da Portgás, foi realizado no dia 30 de novembro de 2020 um exercício/simulacro. Este exercício consistiu na simulação de um cenário de emergência decorrente de um dano grave no PRM, que colocava em causa o abastecimento de gás a todo o concelho de Esposende, com consequente fuga de gás, provocada por um acidente rodoviário com uma viatura pesada. Este cenário teve como objetivo testar e avaliar 3 aspetos importantes:

- Testar a capacidade de resposta em localização em área distante de polos urbanos (capitais de distrito) da área de concessão – Esposende;
- Capacidade de resposta do prestador de serviço a um incidente de envergadura
- Realização de cenário fora de hora de expediente.

Em resultado foi emitido um relatório do em que foram identificados os pontos fortes e as oportunidades de melhoria a serem consideradas no tratamento de uma ocorrência desta dimensão.

A qualidade de serviço é um processo contínuo que está assente no empenho e nas capacidades de todos os colaboradores da Portgás, mas também de todos os parceiros de negócio que trabalham em equipa com a Portgás. Neste contexto, com o intuito de reforçar esta sinergia e por forma a promover a evolução de todos aqueles que contribuem de forma diária para a segurança destas infraestruturas, foi concretizada uma formação, realizada em novembro, a todos os operadores do *Contact Center* que prestam serviços no atendimento da linha de avarias e emergência da Portgás.

Por fim, e conforme já referido, foi realizado durante o ano de 2020 um trabalho de redefinição de parte do processo de resposta a reclamações, reorientando responsabilidades e redefinindo fluxos, com vista a torná-lo mais eficiente.