

PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19

A Galp Gás Natural Distribuição (GGND) iniciou a ativação de um conjunto de ações em face da emergência de saúde pública suscitada pela pandemia de COVID-19, que têm como objetivos prioritários proteger a saúde das pessoas e prevenir o risco de contágio, considerando Colaboradores, Clientes, Prestadores de Serviços, Fornecedores e restantes Stakeholders, e garantir a manutenção das atividades críticas para a distribuição de gás pelas empresas do Grupo GGND (Beiragás, Dianagás, Duriensegás, Lisboaagás, Lusitaniagás, Medigás, Paxgás, Setgás e Tagusgás).

O Plano de Contingência da GGND determina a adoção de diversas medidas e iniciativas que se encontram alinhadas com as recomendações gerais da Organização Mundial de Saúde (OMS) e da Direção Geral de Saúde (DGS), bem como outras medidas suplementares consideradas adequadas para assegurar a continuidade da atividade e das suas diversas instalações. Atualmente, não se anteveem disrupções no fornecimento de gás natural nas áreas de distribuição regional cobertas pela GGND.

A GGND assegura o acompanhamento da evolução da situação através de um grupo de acompanhamento constituído especificamente para o efeito que implementará as medidas constantes no Plano de Contingência, com os ajustes que se revelem necessários face aos desenvolvimentos verificados a cada instante.

A adoção de algumas medidas terá forçosamente impacto em alguns serviços e prazos, pelo que agradecemos a compreensão e retomaremos a normalidade logo que a situação o permita.

No presente documento, que se destina a manter informados os diversos Stakeholders que se relacionam com a GGND, apresentamos uma súmula das principais medidas e iniciativas aplicáveis pela GGND, incluindo nas suas instalações.

Funcionamento nas instalações das empresas do Grupo GGND

Foram já acionados os mecanismos que permitem maximizar a operação remota das pessoas, em regime de teletrabalho, para todas as instalações de escritórios.

Esta medida visa minimizar a concentração de pessoas no mesmo local, reduzindo a probabilidade de contágios e permite manter a execução das atividades core da distribuição de gás.

Os Colaboradores em teletrabalho devem agir de forma responsável e tomar todas as medidas razoáveis para minimizar o risco de contrair o vírus, em linha com as orientações da DGS/OMS, e seguir as seguintes instruções:

- (i) Evitar eventos, reuniões sociais e similares que não sejam indispensáveis, bem como espaços públicos com concentração de pessoas;
- (ii) Adotar comportamentos sociais responsáveis, eliminando o contacto físico, e aplicar a distância social, minimizando o tempo passado fora de casa. No caso de estar fora de casa, a regra da distância de 2 metros deve ser aplicada sempre que possível.
- (iii) Lavar frequentemente as mãos e evitar tocar com as mãos na cara, designadamente a boca e os olhos;
- (iv) Assumir a responsabilidade civil e social de garantir que não se está em contacto desnecessário com pessoas doentes, com sintomas ou que tenham feito viagens recentes.
- (v) Em caso de contato com uma pessoa portadora de COVID-19 ou suspeita de ter contraído o vírus, deve recorrer-se ao autoisolamento imediatamente e notificar a linha de saúde.

Os Colaboradores que ficam em casa devem encontrar maneiras de fazer o seu trabalho com eficiência, o que pode envolver uma visita ocasional necessária ao escritório.

Neste âmbito, é também solicitado às principais entidades e Stakeholders que privilegiem a comunicação com as empresas do Grupo GGND através de correio eletrónico.

Todos os Colaboradores e utilizadores das instalações no geral devem promover o reforço da higiene das mãos e da etiqueta respiratória, bem

como usar gel de mãos antes de entrar nas instalações, em toda e qualquer ocasião.

Para o efeito foram disponibilizados suportes com álcool gel nas instalações, principalmente nos locais onde não seja possível a lavagem das mãos, como por exemplo recepções, hall de entrada, entre outros.

Foi promovida o reforço das equipas de limpeza para assegurar a limpeza frequente de superfícies que são tocadas com frequência, designadamente wc's, puxadores, corrimãos, mobiliário das salas de reunião, teclados e écrans, entre outros.

Qualquer trabalhador com algum sintoma de COVID-19 (como tosse ou febre) deve relatar os seus sintomas à área de saúde e dirigir-se para a sala de isolamento disponível nas respetivas instalações. De seguida, deve entrar em contato com a linha de saúde - 808242424 - e seguir as instruções.

Operações do Centro de Despacho, Atendimento de Emergências e Avarias

O Centro de Despacho (CD) assegura, durante 24 horas e 7 dias por semana, a gestão das ocorrências que decorrem de chamadas de emergência e a supervisão e monitorização do funcionamento das infraestruturas de distribuição de gás.

No seu plano de medidas, a GGND dispõe de soluções para ativar o funcionamento descentralizado destas operações e num eventual cenário de necessidade imperativa de interrupção temporária do acesso ao local onde opera o Centro de Despacho, a gestão das ocorrências continua a ser assegurada remotamente pelos Operadores do CD.

Atendimento Telefónico - Call Center

O atendimento telefónico de Clientes é assegurado por um Prestador de Serviço (PdS) que atua em instalações próprias e dispõe de sites alternativos para efetuar a sua operação.

A GGND dispõe também da possibilidade de assegurar esta atividade em back-up, com o recurso às suas equipas que estão a operar em regime de teletrabalho, caso tal venha a ser necessário.

Atendimento Presencial – Lojas

A GGND já acionou o encerramento destas atividades, disponibilizando informação aos Clientes sobre as alternativas que disponibiliza, nomeadamente o atendimento telefónico e escrito (correio eletrónico e correspondência), perfeitamente aptas para assegurar todos os serviços e informações que normalmente são disponibilizados por via presencial.

Canal Escrito de Atendimento

Esta atividade é parcialmente assegurada por um PdS externo.

Caso se verifique a impossibilidade de operação do PdS, o serviço é redirecionado para Colaboradores da GGND em regime de teletrabalho, capacitados para assegurar o serviço.

Atuação no terreno de Técnicos da GGND e de PdS

A GGND tem um conjunto de regras e informações transmitidas aos técnicos que atuam no terreno, com o objetivo de promover uma maior consciencialização para os riscos e medidas que devem adotar, para protegerem a sua saúde e a dos que os rodeiam, nomeadamente, os Clientes.

Ainda como medida de minimização de contactos e potencial contágio, bem como para adequação dos volumes de trabalho perante eventuais cenários de redução de Técnicos, a GGND suspendeu um conjunto de atividades de terreno, que não são consideradas críticas para a concretização do serviço essencial de fornecimento de gás.

Esta suspensão inclui as seguintes atividades:

- Leituras reais de contadores, que passam a ser substituídas por estimativas.
- Leituras extraordinárias de contadores.
- Campanhas de substituição de contadores.
- Visitas técnicas no âmbito de reclamações de Clientes, com exceção das que possam configurar situações com potencial impacto na segurança de pessoas e bens.

- Acompanhamento da realização de inspeções periódicas de instalações de utilização de gás natural, realizadas por Entidades Inspetoras.

Outras medidas

Adicionalmente, foram já adotadas medidas de suspensão de viagens para zonas afetadas, eliminação de reuniões presenciais e reforço da informação relativa a regras de socialização e regras de higiene no trabalho, adequadas ao cenário que vivemos.

A GGND, através do grupo de acompanhamento específico acima referido, mantém a permanente avaliação da evolução das condições, nomeadamente, a monitorização do quadro de pessoas do universo GGND e a disponibilidade dos PdS para a execução das atividades operacionais, garantindo os ajustes que se vierem a revelar necessários para manter a capacidade de execução das atividades core, que permitem assegurar a continuidade do fornecimento de gás com segurança, para pessoas e bens.

A ativação deste Plano condiciona a execução de alguns serviços, principalmente os que não são considerados essenciais, ou prioritários, pelo que, lamentamos os transtornos causados e agradecemos a compreensão. A normalidade dos serviços será reposta logo que possível.

Sempre que seja solicitada informação sobre a preparação da GGND para prevenir a propagação do COVID-19 por Clientes ou outros Stakeholders, deve ser prestada a melhor informação disponível até ao momento constante do presente documento.