

## PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19

outubro 2021

A Galp Gás Natural Distribuição (GGND), após a publicação do Decreto-Lei n.º 78-A/2021 de 29 de setembro, que altera as medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19, e do Despacho n.º 8158/2021 de 18 de agosto que estabelece orientações para o atendimento nas Lojas de Cidadão, atualizou o seu plano de contingência COVID-19, conforme disposições abaixo indicadas.

Todos os colaboradores 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 continuar a seguir as seguintes instruções:

- (i) Lavar frequentemente as mãos e evitar tocar com as mãos na cara, designadamente na boca e nos olhos;
- (ii) Assumir a responsabilidade civil e social de garantir que não se está em contacto desnecessário com pessoas doentes ou com sintomas;
- (iii) Em caso de contacto com uma pessoa portadora de COVID-19 ou suspeita de ter contraído o vírus, deve recorrer-se ao autoisolamento imediatamente e notificar a Medicina do Trabalho/linha de saúde 24.

### Funcionamento nas instalações das empresas do Grupo GGND

Conforme 9ª Comunicação da Comissão Executiva de 29 de setembro de 2021, está implementado um modelo de trabalho híbrido com um mínimo de três dias úteis por semana no escritório (excluindo funções de Técnicos de Gás e Coordenadores de Desenvolvimento de Mercado e da Operação, Manutenção e Emergência, que mantêm o regime que já estava em aplicação).

Com o objetivo de garantir a saúde e segurança dos seus colaboradores, estão definidas as seguintes regras a serem cumpridas neste regresso aos escritórios:

- Mantém-se, no essencial, todas as orientações da DGS, nomeadamente no que se refere ao distanciamento físico, higiene e etiqueta respiratória.
- Uso de máscaras (máscara cirúrgica ou do tipo FFP2, a disponibilizar pela Empresa). A sua utilização é obrigatória em espaços públicos fechados, como transportes públicos ou estabelecimentos comerciais. Nas nossas instalações deve ser sempre usada: na entrada dos edifícios, quando circular, nos elevadores e /ou escadas, nos espaços de refeição (sempre que não esteja a comer ou a beber), nas salas de reunião e nos postos de trabalho.
- Quando, nos postos de trabalho existam barreiras físicas (à altura da parte superior da cabeça do colaborador quando sentado), ou se garanta um distanciamento mínimo de 2m @360° entre colegas, o uso da máscara pode ser dispensado.

## Operações do Centro de Despacho, Atendimento de Emergências e Avarias

O Centro de Despacho 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.

A operação do Centro de Despacho continua a ser efetuada de forma remota.

## 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

O atendimento presencial será disponibilizado sem agendamento prévio e também com possibilidade de agendamento prévio, através dos números telefónicos disponíveis para o atendimento comercial.

## Canal Escrito de Atendimento

Esta atividade continua a ser parcialmente assegurada por um PdS externo e em caso de necessidade complementada com recursos da própria GGND.

## Atuação no terreno de Técnicos da GGND e de PdS

Operação a decorrer sem restrições, com exceção das medidas de proteção individual definidas no âmbito da pandemia.

## Outras medidas

A GGND continua a disponibilizar aos seus colaboradores os necessários equipamentos de proteção individual COVID-19. A utilização dos EPI por parte dos colaboradores da GGND e dos colaboradores dos seus empreiteiros e prestadores de serviço deve obedecer ao estipulado na Comunicação 9 e nas instruções I-GGND-005AQS – Utilização EPI COVID-19; I-GGND-006AQS Pandemia COVID-19 – Utilização e medidas de prevenção para empreiteiros e prestadores de serviço e I-GGND-007AQS - Pandemia COVID19 – Utilização de EPI e Medidas de Prevenção nas Lojas de Atendimento ao Público, nas suas últimas versões.

A GGND continua atenta à evolução das condições pandémicas, 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.

Pese embora a melhoria significativa da situação em Portugal entende a GGND que deve ser mantida uma vigilância ativa e um comportamento proativo na luta contra este vírus.

Lisboa 21 de outubro de 2021

A Comissão Executiva da GGND