



Relatório de Qualidade de Serviço do Sector Energético

(Gás Natural e Eletricidade)

Índice

1. Introdução	3
2. Avaliação dos Indicadores Gerais	3
2.1. Atendimento Presencial	3
2.2. Atendimento Telefónico Comercial	5
2.3. Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias	7
2.4. Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias	7
2.5. Pedidos de Informação por Escrito	8
2.6. Reclamações	10
2.7. Ativação de fornecimento (eletricidade)	12
2.8. Mudança de Comercializador (eletricidade)	13
2.9. Visitas Combinadas	14
2.10. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	15
2.11. Clientes com necessidades especiais (eletricidade)	16
2.12. Situações de exclusão do pagamento de compensações	17
Ações mais relevantes	17

1. Introdução

O Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) do sector energético (gás natural e eletricidade) visa estabelecer os padrões de qualidade de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural (SNCN) e de Eletricidade (SNE).

Aplica-se aos diversos intervenientes no sistema (Clientes, Comercializadores e aos Operadores de Infraestruturas). Neste contexto a gold, enquanto comercializadora em Mercado Livre (COM) vem por este meio apresentar o Relatório da Qualidade de Serviço do Sector Energético (Gás Natural e Eletricidade), que corresponda à tradução da monitorização dos níveis de desempenho obtidos e que descreva as ações promovidas internamente para o cumprimento do RQS.

2. Avaliação dos Indicadores Gerais

2.1. Atendimento Presencial

O atendimento presencial pela gold é assegurado em 5 centros de atendimento (CA), e todos eles foram monitorizados no ano 2017. A gold não possui centros de atendimento partilhados.

Em todos os CA, foram registados 61.429 atendimentos. Atualmente, o atendimento ainda não é desagregado por energia.

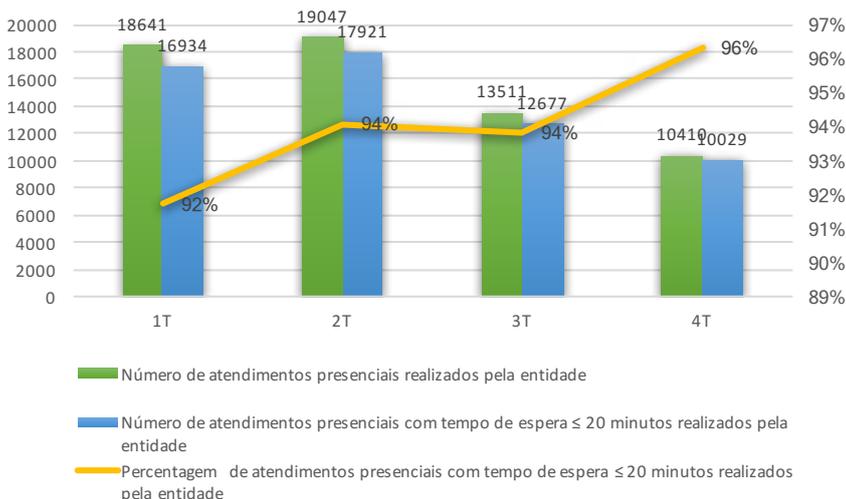


Ilustração 1 - Atendimentos Presenciais nos CA - ano 2017

Pela Ilustração 1 é possível verificar que a afluência aos CA foi diminuindo ao longo do ano e a taxa de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos foi aumentando. Na totalidade, ~ 94% dos atendimentos tiveram tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos.

Na tabela infra é possível verificar a desagregação da performance para o indicador Atendimento Presencial por centro de atendimento.

LC Laranjeiras	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	8905	9578	6047	4922
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	8025	8784	5563	4676
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	92%	92%	92%	95%

Tabela 1 - Desagregação do Atendimento Presencial por CA - Ano 2017

LC Antas	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	5583	4187	3448	2025
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	5073	4007	3272	1955
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	91%	96%	95%	97%

Tabela 1 - Desagregação do Atendimento Presencial por CA - Ano 2017

Av. Liberdade	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	1138	759	597	903
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	1047	759	597	903
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	92%	100%	100%	100%

Tabela 1 - Desagregação do Atendimento Presencial por CA - Ano 2017

Coimbra	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	1412	2041	1604	1051
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	1314	2038	1575	1031
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	93%	100%	98%	98%

Tabela 1 - Desagregação do Atendimento Presencial por CA - Ano 2017

Chaves	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	1603	2482	1815	1509
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	1475	2333	1670	1464
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	92%	94%	92%	97%

Tabela 1 - Desagregação do Atendimento Presencial por CA - Ano 2017

2.2. Atendimento Telefónico Comercial

O RQS prevê a monitorização do indicador “Atendimentos Telefónicos com um tempo de espera inferior a 60 segundos”. No ano em análise, a gold recebeu 301.625 chamadas telefónicas para ou contratar ou para ver esclarecidas situações relacionados com o seu vínculo contratual. Das chamadas recebidas ~95% foram atendidas num tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos.

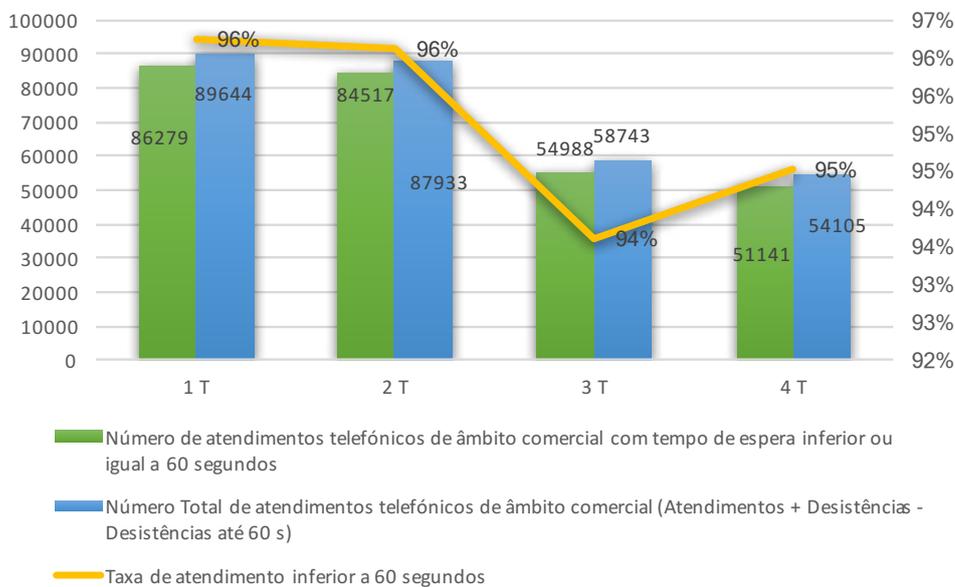


Ilustração 2 - Atendimento Telefónico Comercial - ano 2017

Observando a Ilustração 2, verifica-se no 3.º trimestre um ligeiro decréscimo do nível de serviço, que depois volta a subir no 4.º trimestre. Tal facto, deveu-se a algumas reestruturações nos sistemas; bem como de procedimentos e processos.

Em 2017 foram registadas 11 795 desistências, sendo que destas ~95% ocorreram antes dos 60 segundos de tempo de espera.

Nas tabelas infra é possível verificar a desagregação da performance para o indicador Atendimento Telefónico Comercial por energia.

Eletricidade	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	46643	44734	29904	25199
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	45058	42949	29091	24669
Número total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial	2006	2147	1136	809
Número total de desistências, no atendimento telefónico de âmbito comercial, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	1919	1933	1119	791
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	2238864	2281434	1614816	1285149

Tabela 2 - Atendimento Telefónico no Âmbito Comercial: Eletricidade - Ano 2017

Gás Natural	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	42849	42942	28774	28785
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	41221	41568	25897	26472
Número total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial	1701	1670	1206	1120
Número total de desistências, no atendimento telefónico de âmbito comercial, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	1636	1627	1158	1017
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	2313846	2190042	1640118	1611344

Tabela 3 - Atendimento Telefónico no Âmbito Comercial: Gás Natural - Ano 2017

No que respeita às situações em que não foi possível o atendimento em 60 segundos e o cliente deixou os seus dados para ser contactado posteriormente, a gold ainda não dispõe da informação desagregada por energia; contudo, a empresa garantiu que todos os contactos fossem realizados dentro dos prazos regulamentares.

Atendimento telefónico no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers) [quando aplicável]	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	5364	2893	615	124
Número de contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos	5364	2893	615	124
Número de contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos realizados até dois dias úteis após a situação que originou o contacto	5364	2893	615	124
Soma de todos os tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	9285	4501	685	132

Tabela 4 - Atendimento Telefónicos no âmbito do Decreto-Lei n.º 134/2009 - Ano 2017

2.3. Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias

A gold não disponibiliza aos seus clientes um serviço de atendimento telefónico de emergência e avarias. Para este efeito, disponibiliza na sua fatura os números de telefone do Operador de Rede de Distribuição correspondente.

2.4. Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias

Leituras

É disponibilizado a todos os Clientes uma linha automática, gratuita e disponível 24h/dia, todos os dias para que possam efetuar a comunicação de leituras. No ano em análise foram rececionadas 423.124 leituras, das quais cerca de 99,7% (421.937) foram integradas com sucesso. As leituras que não foram integradas prendem-se essencialmente com a introdução de dados incorretos ou incoerentes.

Das leituras comunicadas, ~57% são relativas a gás natural e as restantes ~43% a eletricidade. Infra está desagregada a comunicação de leituras e respetiva taxa de integração, por energia, para as leituras comunicadas pela linha automática.

Eletricidade	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número total de chamadas recebidas para comunicação de leituras	45689	46243	45254	43742
Número de leituras registadas de forma automática	45441	46031	45223	43674
Taxa de Integração	99,46%	99,54%	99,93%	99,84%

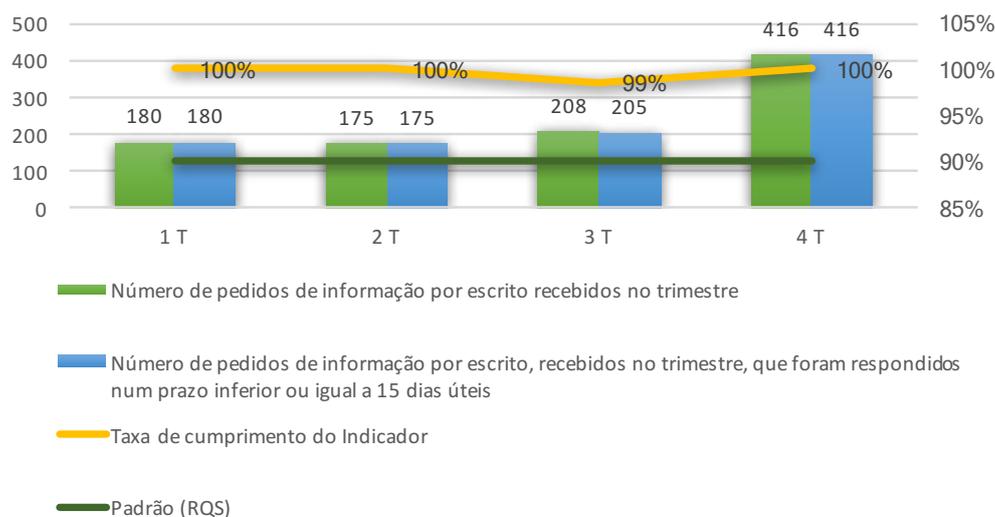
Tabela 5 - Atendimento Comercial para Comunicação de Leituras: Eletricidade - Ano 2017

Gás Natural	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número total de chamadas para o atendimento telefónico de receção automática de leituras	67942	62142	57027	55085
Número de leituras registadas automaticamente	67612	61906	57009	55041
Taxa de Integração	99,51%	99,62%	99,97%	99,92%

Tabela 6 - Atendimento Comercial para Comunicação de Leituras: Gás Natural - Ano 2017

2.5. Pedidos de Informação por Escrito

A gold no final do ano 2017 registou 979 pedidos de informação, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis para todos.



Relativos a eletricidade, foram rececionados 564 pedidos de informação escritos, tendo sido todos respondidos num prazo igual ou inferior a 15 dias úteis.

Eletricidade	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Nº de pedidos de informação por escrito recebidos	124	96	117	227
Nº de pedidos de informação por escrito, recebidos, que foram respondidos	124	96	117	227
Nº de pedidos de informação por escrito, recebidos, que foram respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	124	96	117	227

Tabela 7 - Pedidos de Informação Escritos: Eletricidade - Ano 2017

Os principais temas para os quais os clientes efetuaram esses pedidos (representam 47% dos pedidos totais) podem ser consultados na Ilustração infra, sendo que se destacam como motivos principais: acordos de pagamento (16%), faturação (13%) e cobranças (27%), como se pode verificar analisando a Ilustração 3.

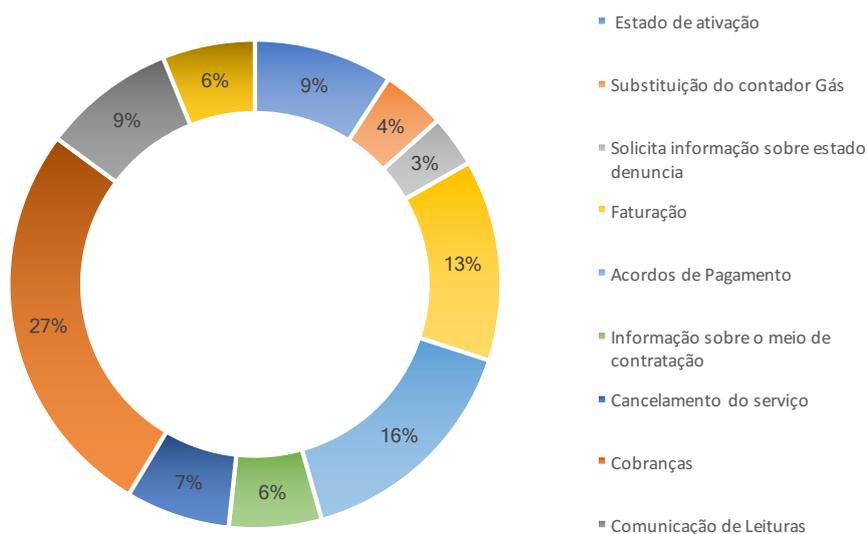


Ilustração 3 - Principais motivos de Pedidos de Informação escritos: Eletricidade - Ano 2017

Relacionados com gás natural, registaram-se 359 pedidos de informação escritos, tendo sido na sua grande maioria todos respondidos num prazo igual ou inferior a 15 dias úteis. Os 3 pedidos que não foram respondidos no prazo deveram-se à necessidade de recorrer a pedidos de informação a entidades independentes da gold.

Gás Natural	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Nº de pedidos de informação por escrito recebidos	56	79	91	189
Nº de pedidos de informação por escrito, recebidos, que foram respondidos	56	79	91	189
Nº de pedidos de informação por escrito, recebidos, que foram respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	56	79	88	189

Tabela 8 - Pedidos de Informação Escritos: Gás Natural - Ano 2017

Neste, os principais temas para os quais os clientes efetuaram esses pedidos (representam 43% dos pedidos totais) podem ser consultados na Ilustração infra, sendo que se destacam como motivos principais as cobranças (26%), e o estado da conta corrente (39%).

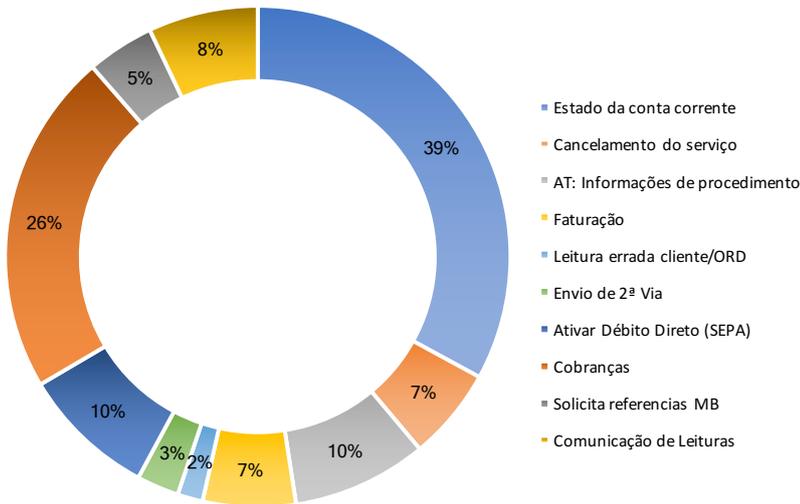


Ilustração 4 - Principais motivos de Pedidos de Informação escritos: Gás Natural - Ano 2017

2.6. Reclamações

Em 2017 a gold registou 16.731 reclamações, das quais 96% foram respondidas dentro do prazo regulamentar. As reclamações respondidas foram de prazo conduziram à emissão de comunicações intercalares para assegurar o acompanhamento ao cliente e referir qual o ponto de situação.

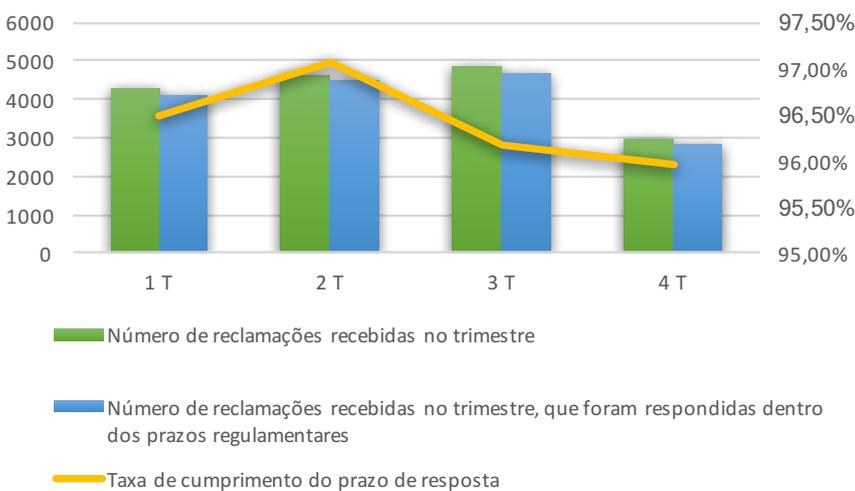


Ilustração 5 - Reclamações - Ano 2017

De seguida serão explanados os resultados desagregados por energia. Através da análise das Tabelas 9 e 10, pode constatar-se que foi para a eletricidade que se registou um maior número de reclamações. É possível também verificar que para o gás natural a variação ao longo do ano é constante e para a eletricidade ocorreu um elevado decréscimo do volume de relações no 4.º trimestre, fruto de melhorias de sistemas e processuais realizados.

Eletricidade	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de reclamações recebidas no trimestre	2882	3007	3115	1731
Número de reclamações, recebidas no trimestre, que foram respondidas	2882	3007	3115	1731
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas dentro dos prazos regulamentares	2767	2917	2985	1667

Tabela 9 - Reclamações: Eletricidade - Ano 2017

Gás Natural	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de reclamações recebidas no trimestre	1400	1581	1756	1259
Número de reclamações, recebidas no trimestre, que foram respondidas	1400	1581	1756	1259
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas dentro dos prazos regulamentares	1365	1536	1699	1202

Tabela 9 - Reclamações: Eletricidade - Ano 2017

Para a eletricidade, os principais temas para os quais os clientes efetuaram reclamações (representam 43% da totalidade das reclamações) podem ser consultados na Ilustração 6, sendo que se destacam como motivos principais: valores faturados (26%), contratação (22%), dupla faturação (18%).

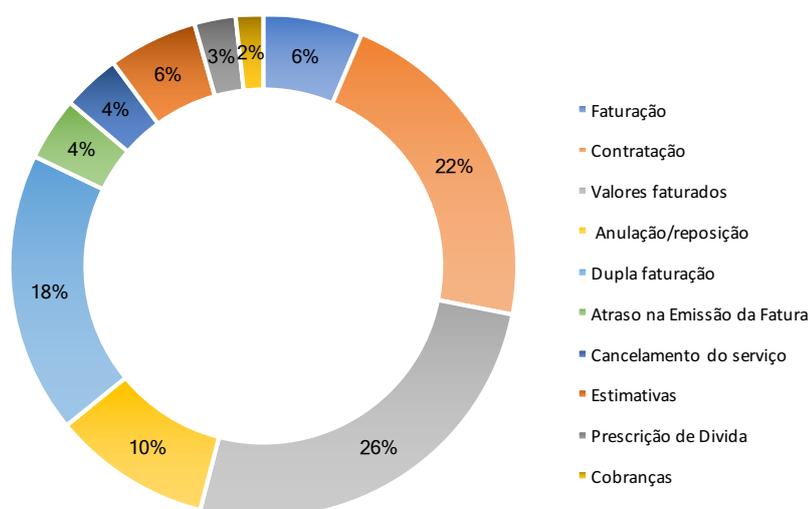


Ilustração 6 - Principais motivos de Reclamações: Eletricidade - Ano 2017

No que respeita ao gás natural, os principais temas para os quais os clientes efetuaram reclamações (representam 41% da totalidade das reclamações) podem ser consultados na Ilustração 7, sendo que se destacam como motivos principais: dupla faturação (35%), valores faturados (22%) e interrupção de fornecimento (devida) (13%).

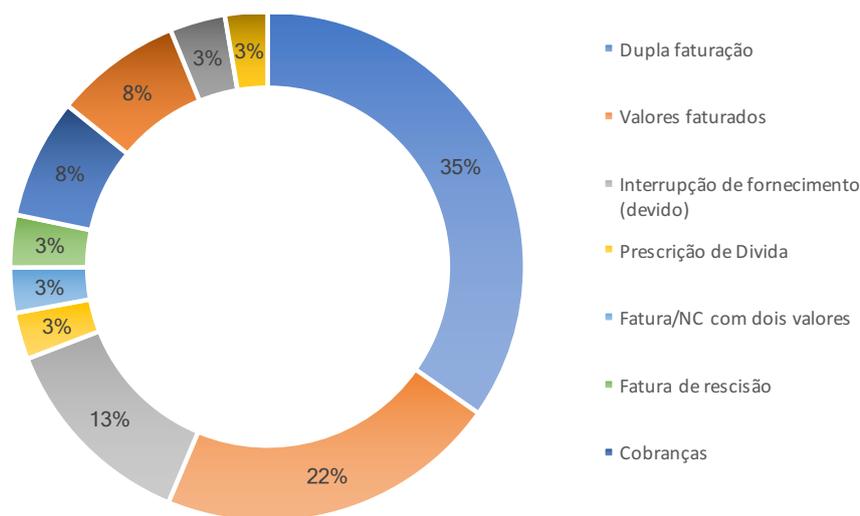


Ilustração 7 - Principais motivos de Reclamações: Gás Natural - Ano 2017

2.7. Ativação de fornecimento (eletricidade)

A informação reportada sobre este tema é exclusiva ao fornecimento de eletricidade.

Em 2017, a gold recebeu 2.084 pedidos de ativação de fornecimento para clientes BT, sendo que apenas se realizaram 1.821, das quais quase que para a totalidade não foi cumprido o tempo regulamentar e o padrão definido no RQS (90%, de ativações em prazo igual ou inferior a 2 dias úteis). O tempo médio de ativação foi de 8 dias.

Ativações de Fornecimento	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de solicitações de ativação do fornecimento em BT recebidas pelo Comercializador no trimestre, na sequência da celebração de contrato de fornecimento	724	428	539	393
Número de solicitações de ativação do fornecimento em BT recebidas pelo Comercializador no trimestre, na sequência da celebração de contrato de fornecimento, e que foram realizadas	601	418	440	362
Número de ativações de fornecimento em BT cujo tempo entre a celebração do contrato de fornecimento com o cliente e a respetiva realização da ativação foi igual ou inferior a 2 dias úteis	109	0	0	0
Número de situações em que o cliente expressamente solicitou que a ativação do fornecimento fosse realizada num prazo superior a dois dias úteis após a celebração do contrato	15	26	12	11
Soma de todos os tempos entre a celebração de contrato e a realização da respetiva ativação, em dias úteis	9015	7106	9240	3982

Tabela 11 - Ativações de Fornecimento: Eletricidade - Ano 2017

No ano em causa, a empresa encontrou-se a implementar o Web Service de ligação ao portal PGMC (tendo o tempo de implementação sido largamente ultrapassado, por factos externos à gold) e até que todos os processos se encontrassem automatizados (final 2017), todo o tratamento de dados era manual.

Os desenvolvimentos efetuados foram com vista ao cumprimento deste indicador de qualidade de serviço.

2.8. Mudança de Comercializador (eletricidade)

A informação reportada sobre este tema é exclusiva ao fornecimento de eletricidade e é relativa ao tempo médio do processo de mudança de comercializador concluído, incluindo todas as interações (ex.: objeções).

A justificação para os prazos apresentados é a mesma que a referida no item 2.7.

Mudanças de Comercializador	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de mudanças de comercializador sem data preferencial, no trimestre	21391	17754	11379	8822
Número de mudanças de comercializador com data preferencial, no trimestre	1	0	0	0
Soma dos tempos de mudança sem data preferencial, em dias úteis, no trimestre	459827	346195	180829	189460
Soma dos tempos de mudança com data preferencial, em dias úteis, no trimestre	13	0	0	0
Tempo médio de mudança sem data preferencial, no trimestre	21	19	16	21
Tempo médio de mudança com data preferencial, no trimestre	13	0	0	0

Tabela 12 - Mudança de Comercializador: Eletricidade - Ano 2017

2.9. Visitas Combinadas

Este indicador é relativo às visitas acordadas entre a empresa e a gold. O incumprimento do cumprimento dos prazos pode conferir compensação ou para o Cliente ou para o Operador de Rede de Distribuição, de acordo com o RQS. Para a eletricidade a gold não dispõe de informação para o ano 2017.

No que se refere ao gás natural, os dados encontram-se explanados na tabela infra.

Visita combinada - clientes com consumo anual ≤ 10 000 m3(n)	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de visitas combinadas agendadas	1175	1212	1265	1006
Número de visitas combinadas realizadas	1140	1159	1203	940
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	1053	1036	1107	862
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	1	0	0	0
Número de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo anual ≤ 10 000 m3(n) por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	0
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - clientes domésticos	86	123	96	78
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - clientes não domésticos ≤ 10 000 m3(n)	0	0	0	0
Número de compensações cobradas a clientes domésticos por ausência em visita combinada	86	123	96	78
Número de compensações cobradas a clientes não domésticos com consumo anual ≤ 10 000 m3(n) por ausência em visita combinada	0	0	0	0
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado	35	53	62	66

Tabela 13 - Visitas Combinadas: Gás Natural - Ano 2017

2.10. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Este indicador é relativo às interrupções efetuadas por facto imputável ao Cliente e ao restabelecimento do fornecimento dentro dos prazos regulamentares.

Pela análise da tabela 14 é possível verificar que todos os restabelecimentos solicitados após interrupção por facto imputável ao cliente, foram restabelecidos dentro dos prazos estabelecidos pelo RQS.

Eletricidade	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2364	9	2453	3389
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1458	176	1306	2349
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, após interrupção por facto imputável ao cliente, cujo restabelecimento foi realizado	1442	176	1306	2349
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, após interrupção por facto imputável ao cliente, cujo restabelecimento foi realizado em prazo inferior ou igual aos estabelecidos no RQS	1442	176	1306	2349
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	112	8	166	130
Montante dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	4361,28	311,52	6464,04	5062,2
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos prazos de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0

Tabela 14 - Restabelecimentos do fornecimento: Eletricidade - Ano 2017

No que respeita ao gás natural, somente 98% dos restabelecimentos solicitados após interrupção por facto imputável ao cliente foram restabelecidos dentro dos prazos estabelecidos pelo RQS. Houve lugar ao pagamento de compensações, pois os restabelecimentos não ocorreram dentro dos prazos estabelecidos por factos imputáveis aos ORD's.

Gás Natural	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	3457	5	2428	3195
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	3028	224	1344	2894
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	2409	169	1333	2684
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	2334	166	1311	2642
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	75	3	22	42
Número de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo anual $\leq 10\ 000\ m^3(n)$ por não cumprimento dos prazos de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0
Número de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo anual $> 10\ 000\ m^3(n)$ por não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	313	6	171	210
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	299	6	166	201
Montante dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	15586,87	312,78	8653,58	10478,13

Tabela 15 - Restabelecimentos do fornecimento: Gás Natural - Ano 2017

2.11. Clientes com necessidades especiais (eletricidade)

A informação reportada sobre este tema é exclusiva ao fornecimento de eletricidade.

A 31 de dezembro de 2017 a gold apenas tinha na sua carteira 1 cliente classificado como Cliente com Necessidades Especiais, com a categoria “Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica ou que coabitem com pessoas nestas condições”.

2.12. Situações de exclusão do pagamento de compensações

No decorrer do ano 2017 não foram registadas quaisquer situações de exclusão do pagamento de compensações, quer para gás natural, quer para eletricidade.

Ações mais relevantes

O ano 2017 foi um ano marcado pela aposta em desenvolvimentos informáticos para melhoria da qualidade de serviço. Foi definida uma nova arquitetura de sistemas de informação, que contemplou entre outros:

- ✓ a ligação via web service com o portal PGMC;
- ✓ a ligação via web service a fluxos com iniciativa no ORD ao portal GPMC;
- ✓ a otimização do sistema comercial;
- ✓ a otimização do portal de gestão de clientes.

As ações referidas ainda se encontram ou em fase de implementação ou em fase de estabilização.