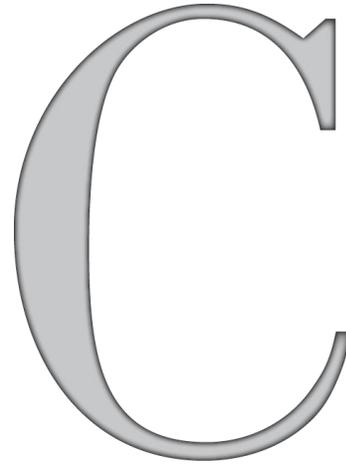


PLANO DE CONTINGÊNCIA

CONTRASTARIAS



CONTRASTARIA

Sessão de Acompanhamento
14 de janeiro 2021

RESUMO DA SEMANA

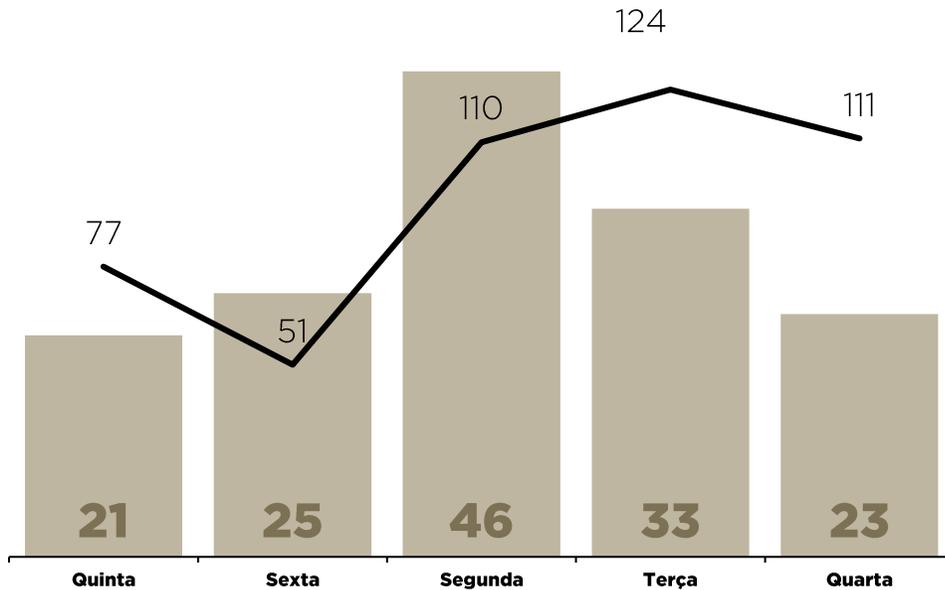
GONDOMAR + PORTO

Tempo Médio de Espera



148

Clientes atendidos durante o período em análise



Tempo Médio de Espera (mins) Clientes Atendidos

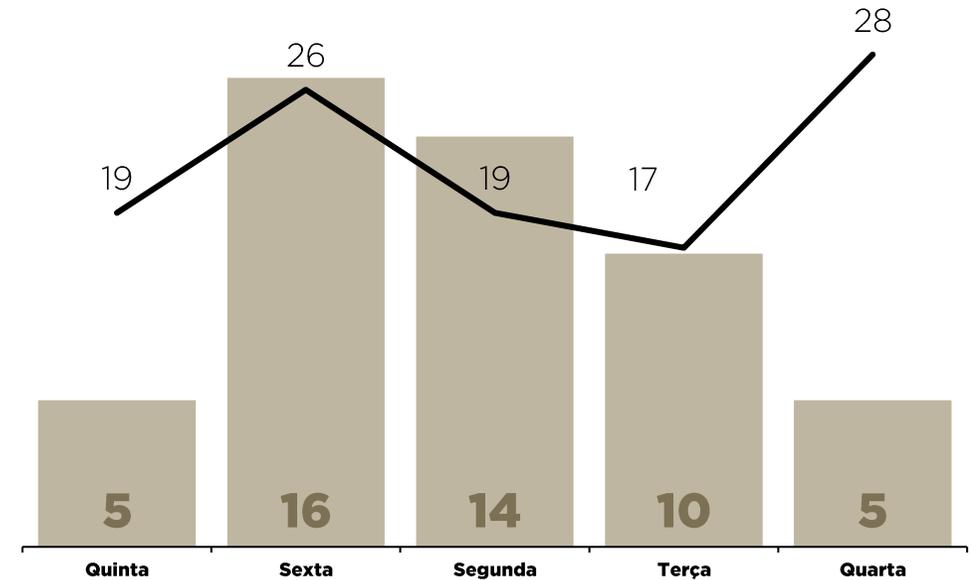
LISBOA

Tempo Médio de Espera



50

Clientes atendidos durante o período em análise

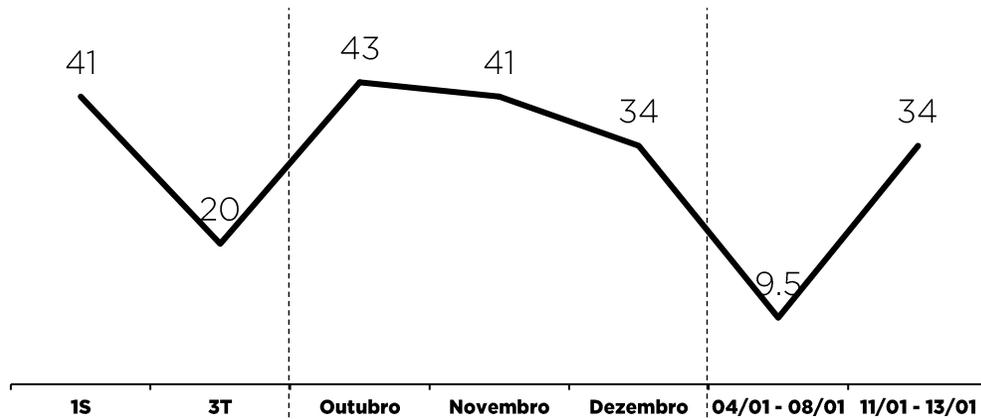


Tempo Médio de Espera (mins) Clientes Atendidos

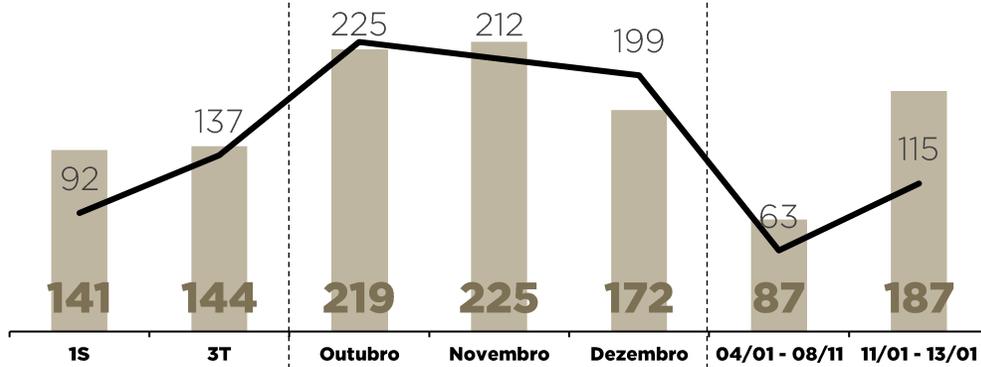
ANÁLISE TEMPORAL

TME (mins)

GONDOMAR + PORTO

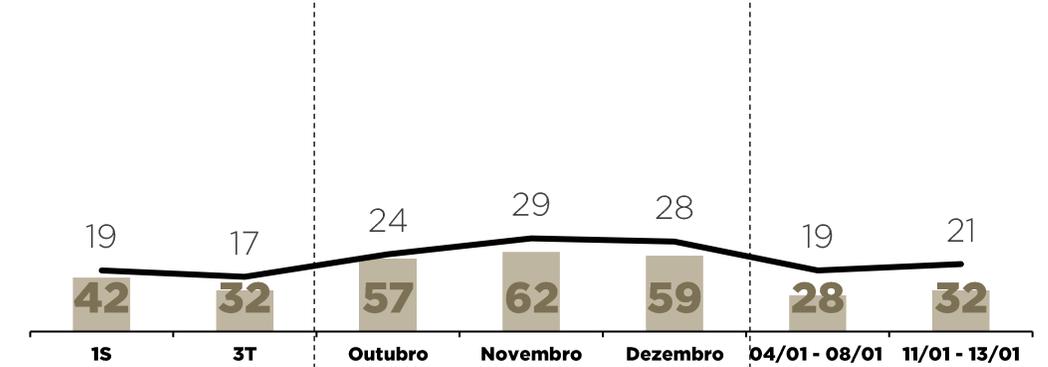
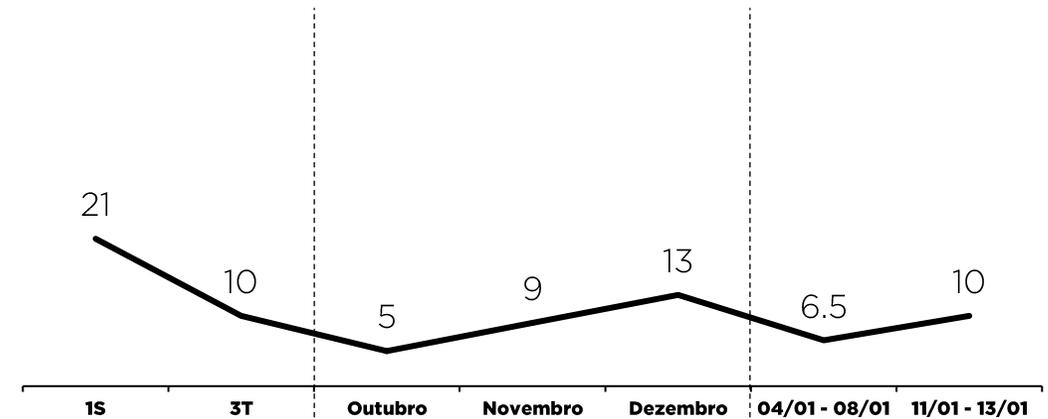


Volume Rececionado



■ Lotes recebidos / dia — Clientes / dia

LISBOA



■ Lotes recebidos / dia — Clientes / dia

MEDIDAS DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

CRIADAS A 17 DE SETEMBRO DE 2020

A | **CRIAÇÃO DE EQUIPAS EM ESPELHO**

em vigor a partir de 28/09/2020

D | **TRANSPORTE DE OBRA ALARGADO**

B | **ENTREGA DE OBRA EM SACOS**

em vigor desde 28/09/2020 quando necessário

E | **TRANSFERÊNCIA DE CAPACIDADE**

em vigor a partir de 12/10/2020

C | **TRANSFERÊNCIA DE OBRA**

em vigor a partir de 05/10/2020

F | **DRIVE THROUGH GONDOMAR**

CONTRAMEDIDAS

PLANO DE CONTINGÊNCIA

PROBLEMA	CONTRAMEDIDA	QUEM	QUANDO	ESTADO
FALTA DE CAPACIDADE	MEDIDA C: Transferência de obra entre Porto e Gondomar	Rosa Bessa	05/10	CONCLUÍDO
	MEDIDA C: Transferência de obra entre Lisboa e Gondomar	Filipe Guerra	08/10	
	MEDIDA E: Transferência de capacidade entre Porto e Gondomar	Rosa Bessa	12/10	
SISTEMA DE SENHAS - FIABILIDADE E TME	Parametrização do balcão único de receção em sacos	Ana Dias	14/10	CONCLUÍDO
	Email de sensibilização - senhas desistidas + espera nas instalações			
CASOS POSITIVOS DE COVID-19 (CLIENTES E FSE's)	Testes a todos os colaboradores em contacto com os casos positivos	Rosa Bessa	28/10	CONCLUÍDO (TODOS OS COLABORADORES TESTARAM NEGATIVO)
	Implementação de kits de limpeza em todos os balcões de atendimento			
AUMENTO DO TME EM GONDOMAR	Alargamento do horário até às 20h em Gondomar	Ana Dias	02/11	CONCLUÍDO
	Transformação do balcão único num balcão de atendimento regular			
	Reforço da equipa com um caixeiro			
FALTA DE CAPACIDADE	Reforço de capacidade pelo recrutamento de 2 estagiários na marcação de Lisboa	Paulo Ferreira	02/11	CONCLUÍDO
TMA DOS IMPORTADORES EM GONDOMAR	Agendamento prévio dos importadores	Rosa Bessa Paulo Ferreira	02/11	CONCLUÍDO
	Reforço de capacidade pelo recrutamento de estagiários/trabalho temporário na Marcação de Gondomar	Rosa Bessa	09/11	CONCLUÍDO
FALTA DE CAPACIDADE	Reforço de capacidade pelo recrutamento de estagiários/trabalho temporário na Receção de Gondomar	Rosa Bessa	30/11	CONCLUÍDO
	Reforço de capacidade pelo recrutamento de estagiários/trabalho temporário no Laboratório de Gondomar	Rosa Bessa	30/12	CONCLUÍDO
	Reforço de capacidade pelo recrutamento de estagiários/trabalho temporário no Laboratório de Gondomar	Paulo Mesquita	30/12	CONCLUÍDO
SISTEMA DE SENHAS - DIFICULDADES DE UTILIZAÇÃO	Desenvolvimento de infografia para esclarecimento da utilização do sistema de senhas	Ana Dias	10/12	CONCLUÍDO

SEGUNDO CONFINAMENTO

MEDIDAS A IMPLEMENTAR A 15/01/2021

Serviços públicos: Mediante marcação prévia

A **marcação prévia** nos serviços públicos é assegurada pelo **sistema de gestão de senhas da Contrastaria**, a que acresce o facto de, a partir de 15 de janeiro, os clientes **apenas poderem entrar quando receberem o SMS**.

SEGUNDO CONFINAMENTO

MEDIDAS A IMPLEMENTAR A 15/01/2021



O horário de atendimento mantém-se, sendo avaliada, no limite semanalmente, a necessidade de ajustes



O número de colaboradores será o mínimo necessário e permanentemente ajustado ao volume de obra



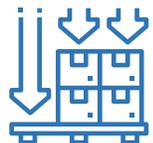
Os clientes deverão aguardar o atendimento nos seus veículos, até serem informados por SMS
O SMS é recebido três números antes da senha ser chamada



Quando necessário, a obra poderá ter de ser entregue num saco de segurança, quando aplicável
Medida B do Plano de Contingência



Reforço das medidas de desinfeção



O agendamento prévio dos importadores será obrigatório com pelo menos um dia útil de antecedência

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

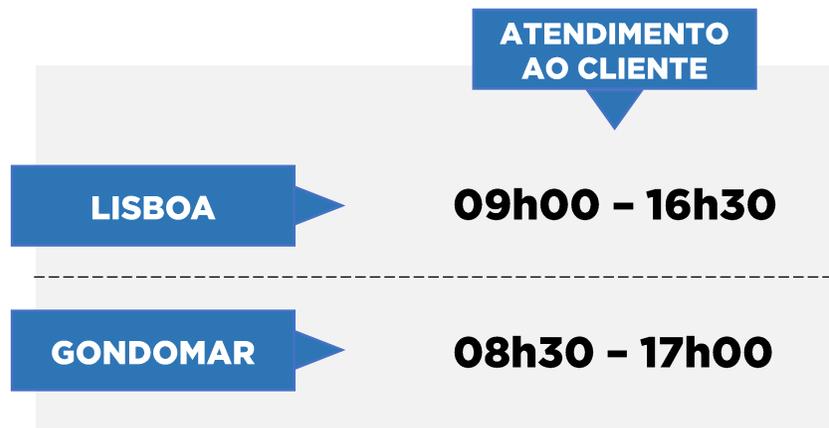
MEDIDAS A IMPLEMENTAR A 15/01/2021



EQUIPAS EM ESPELHO

Rotação semanal das equipas (sempre que e onde viável) para garantir redundância da capacidade

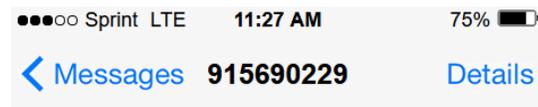
Número de colaboradores na contrastaria limitados ao número mínimo, estando estes disponíveis para eventuais **reforços de capacidade** quando o volume de obra o exigir



SISTEMA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO

MEDIDAS A IMPLEMENTAR A 15/01/2021

ATRAVÉS DO ENVIO DE UM SMS



SENHA INCM PGN

Senha 064 para
Delegacao de Gondomar
acompanhe em

<https://qoala.cloud/tickettracker/228E625A-7D7B-4766-BBEC-A85AE2C5465A>

Link para acompanhar as senhas atendidas na Contrastaria

Senha 064 para
Delegacao de Gondomar
com atendimento em
breve. Acompanhe em
<https://qoala.cloud/tickettracker/228E625A-7D7B-4766-BBEC-A85AE2C5465A>

Ao receber esta mensagem, o cliente deve deslocar-se à entrada da Contrastaria e apresentar o SMS ao segurança

SISTEMA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO

MEDIDAS A IMPLEMENTAR A 15/01/2021

ATRAVÉS DO WEBSITE

11:54 63%

qoala.cloud/tickettracker/n

Nova senha

ENTIDADE
INCM INCM

LOJA
Delegação de Gondomar

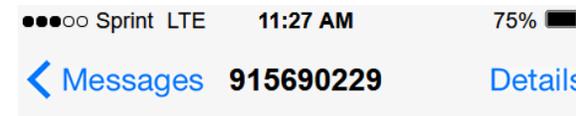
SERVIÇO

Prioritário

Receber alertas por SMS

[Configurar alertas](#)

Qevo.pt



Senha 064 para Delegacao de Gondomar acompanhe em <https://qoala.cloud/tickettracker/228E625A-7D7B-4766-BBEC-A85AE2C5465A>

Senha 064 para Delegacao de Gondomar com atendimento em breve. Acompanhe em <https://qoala.cloud/tickettracker/228E625A-7D7B-4766-BBEC-A85AE2C5465A>

Ao receber esta mensagem, o cliente deve deslocar-se à entrada da Contrastaria e apresentar o SMS ao segurança

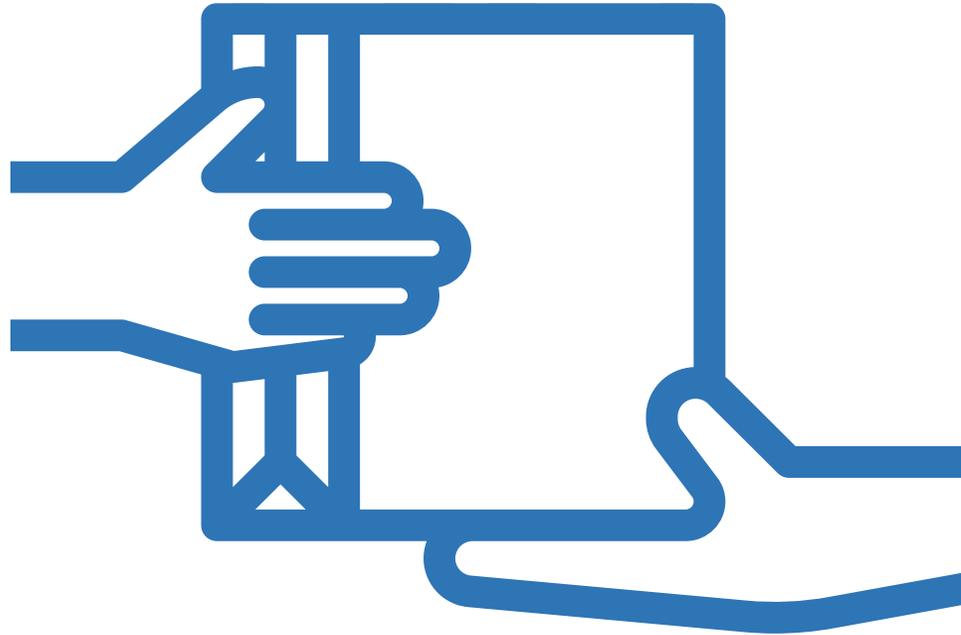
SISTEMA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO

MEDIDAS A IMPLEMENTAR A 15/01/2021



SACOS DE SEGURANÇA

MEDIDAS A IMPLEMENTAR A 15/01/2021



Receção de obra num saco de segurança (gerido diariamente pela contrastaria em função da necessidade)



Maior brevidade nos processos de entrega e recolha



Redução do contacto entre o colaborador e as peças



Redução do tempo do cliente no interior das instalações

REFORÇO DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA

MEDIDAS A IMPLEMENTAR A 15/01/2021



Implementação de um **kit de desinfeção para os clientes** da Contrastaria

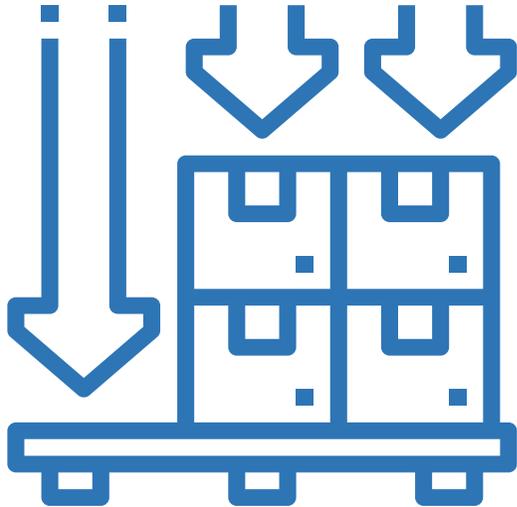


Reforço da rotina de desinfeção dos guichets

Mantém-se a medição obrigatória da temperatura nas Contrastarias de Lisboa e Gondomar

AGENDAMENTO DE IMPORTADORES

MEDIDAS A IMPLEMENTAR A 15/01/2021



Os importadores devem solicitar o agendamento (Gondomar) para os contactos:

Rosa.bessa@incm.pt

Paulo.simoesterreira@incm.pt

O agendamento é obrigatório e deve ser solicitado com, no mínimo, um dia útil de antecedência

C

CONTRASTARIA

Ultrapassaremos estes desafios com a **tranquilidade, rigor e confiança** que têm caracterizado a Contrastaria e que reconhecemos, também, nos nossos clientes e parceiros

A MARCA QUE FAZ A DIFERENÇA