



Boletim dos Indicadores de Desempenho MARÇO/2022

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL



ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

O monitoramento de indicadores permite avaliação quantitativa e qualitativa do desempenho da concessionária no que se refere à qualidade dos serviços e do produto e a segurança do fornecimento. Este acompanhamento facilita a identificação de falhas, retrata a satisfação do usuário e serve de parâmetro para orientar mudanças e acompanhar melhorias.

Para controle do serviço de distribuição de gás canalizado em Alagoas, mensalmente, são avaliados indicadores de mercado e faturamento, indicadores de segurança no fornecimento, indicadores de qualidade do produto e do serviço e indicadores da qualidade do atendimento comercial, os quais estão demonstrados na tabela abaixo.

Tabela: Indicadores monitorados

MERCADO E FATURAMENTO	Número de usuários interligados ao sistema de distribuição Evolução do consumo diário de gás por segmento de mercado Extensão total do sistema de distribuição
SEGURANÇA NO FORNECIMENTO	Concentração de odorante no gás - COG Índice de vazamentos no sistema de distribuição - IVAZ Tempo de atendimento de emergência por vazamento e falta de gás – TAE Frequência de manutenção preditiva Frequência de manutenção preventiva
QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO	Poder calorífico superior - PCS Porcentagem de perdas totais de gás - PPTG
QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL	Atendimento telefônico - FONE Tempo médio de execução de ramal - TER Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços - TMEO Tempo médio de construção de extensões de rede – TMCE Prazo máximo de ligação Prazo máximo de religação Prazo máximo para envio de 2ª via da fatura Prazo máximo para suspensão e desligamento do fornecimento Prazo máximo de inspeção de medidor para alteração de titularidade Prazo máximo para verificação de leitura e consumo Prazo mínimo para envio de notificação de corte Prazo mínimo para envio de aviso de corte

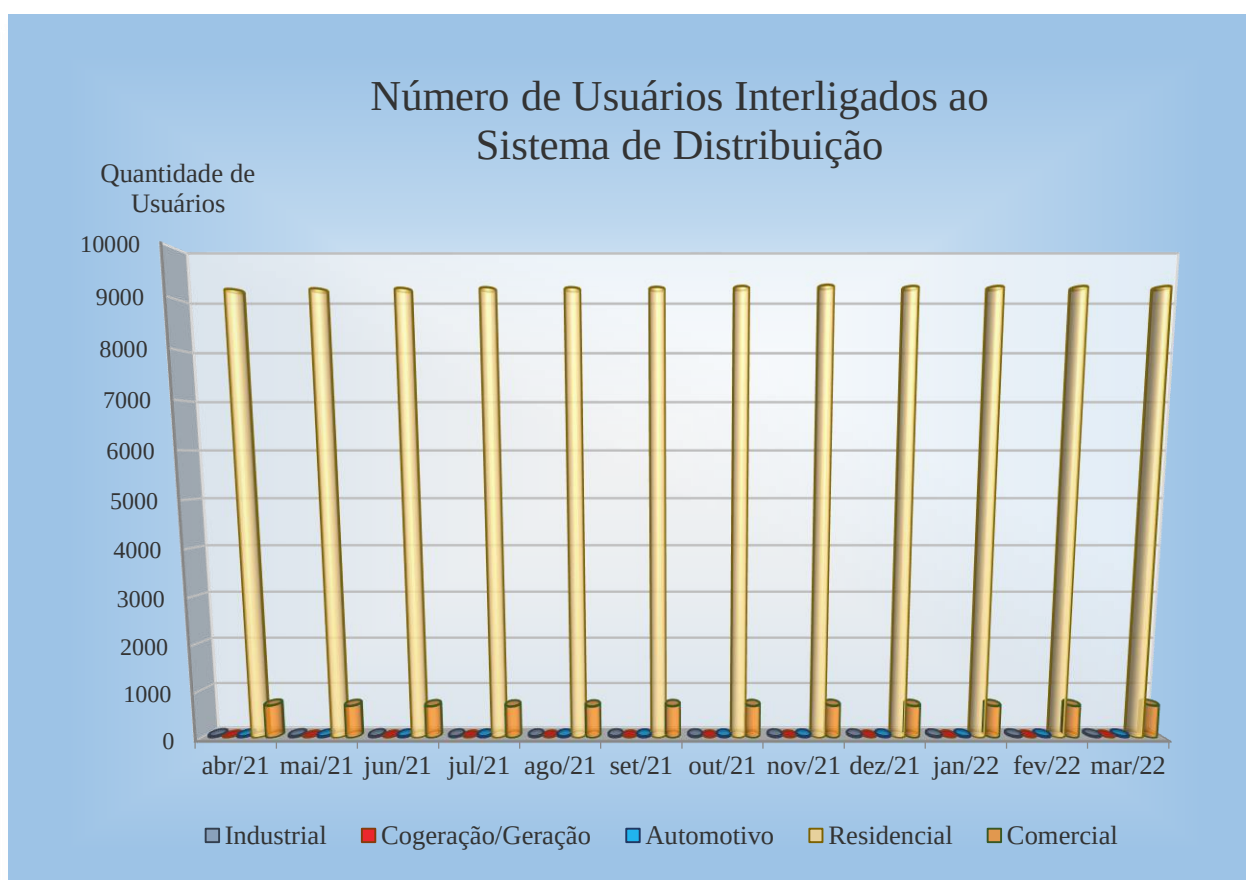
As tabelas e gráficos listados a seguir apresentam o desempenho, dos últimos doze meses, dos principais indicadores analisados pela Aarsal.



INDICADORES DE MERCADO E FATURAMENTO

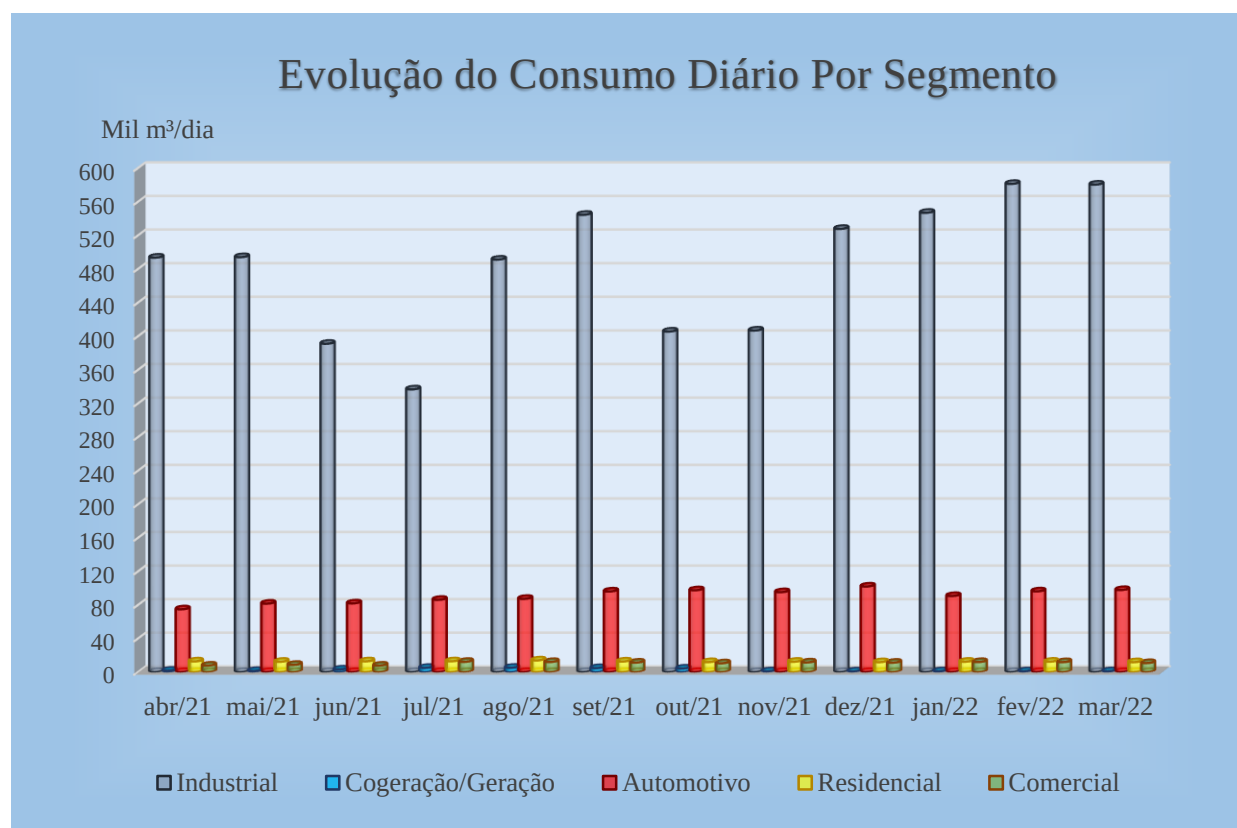
NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO: O indicador apresenta a evolução do número mensal de unidades consumidoras de gás natural por segmento de mercado.

NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO						
Mês	Segmento					
	Industrial	Cogeração / Geração	Automotivo	Residencial	Comercial	Total
abr/21	39	9	33	9167	694	9942
mai/21	39	9	33	9179	688	9948
jun/21	38	9	33	9188	680	9948
jul/21	34	9	33	9200	676	9952
ago/21	35	9	33	9200	676	9953
set/21	35	9	33	9207	684	9968
out/21	35	9	33	9225	686	9988
nov/21	35	9	33	9247	689	10013
dez/21	35	9	33	9225	686	9988
jan/22	35	11	33	9225	686	9990
fev/22	35	11	33	9224	686	9989
mar/22	36	10	33	9224	694	9997



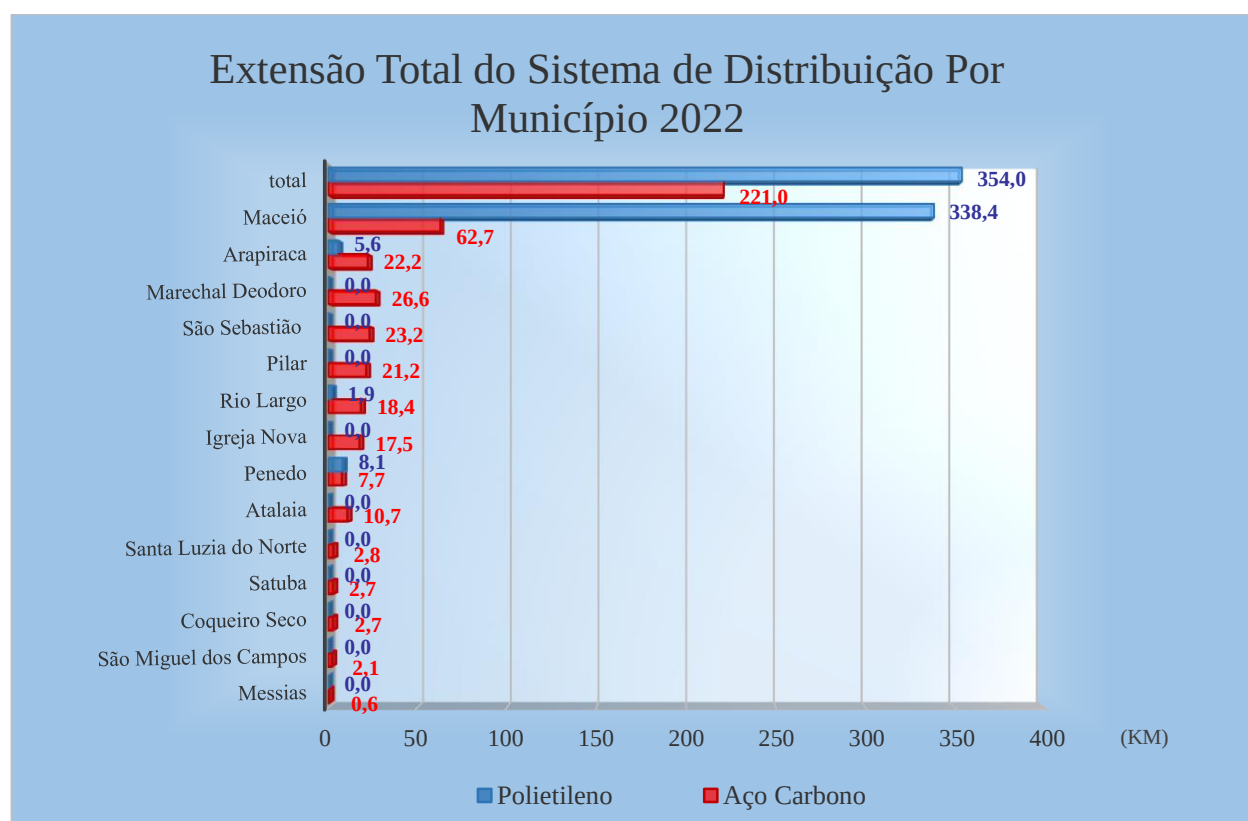
EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO DE MERCADO: Monitora o consumo médio diário de gás natural por segmento de mercado.

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO (Em mil m ³ /dia)						
Mês	Industrial	Cogeração / Geração	Automotivo	Residencial	Comercial	Total
abr/21	493,65	1,73	74,93	12,81	7,85	590,97
mai/21	494,20	1,44	81,70	12,39	8,72	598,45
jun/21	391,16	3,21	81,98	12,89	7,84	497,08
jul/21	336,87	5,14	86,26	12,94	12,29	453,49
ago/21	491,29	5,23	87,38	14,02	12,10	610,01
set/21	544,58	4,84	96,20	12,69	11,40	669,71
out/21	405,68	4,32	97,64	11,98	10,57	530,18
nov/21	406,90	0,98	95,36	12,43	11,58	527,25
dez/21	527,86	0,86	102,10	11,86	11,27	653,95
jan/22	547,00	1,05	90,80	12,45	12,09	663,39
fev/22	581,40	1,04	96,33	12,51	11,94	703,22
mar/22	580,53	1,05	97,92	11,88	10,86	702,25
Média	483,42	2,57	90,72	12,57	10,71	599,99



EXTENSÃO TOTAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR MUNICÍPIO:
Acompanhamento do desenvolvimento das implantações da rede de distribuição de gás natural em Alagoas, por município.

EXTENSÃO TOTAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR MUNICÍPIO			
2022			
Município	Extensão (Km)		
	Polietileno	Aço Carbono	Total
Arapiraca	5,60	22,21	27,80
Atalaia	-	10,74	10,74
Coqueiro Seco	-	2,66	2,66
Igreja Nova	-	17,50	17,50
Maceió	338,38	62,68	401,06
Marechal Deodoro	-	26,62	26,62
Messias	-	0,57	0,57
Penedo	8,07	7,71	15,78
Pilar	-	21,24	21,24
Santa Luzia do Norte	-	2,81	2,81
São Miguel dos Campos	-	2,08	2,08
São Sebastião	-	23,16	23,16
Satuba	-	2,70	2,70
Rio Largo	1,94	18,37	20,32
Total	353,99	221,04	575,03





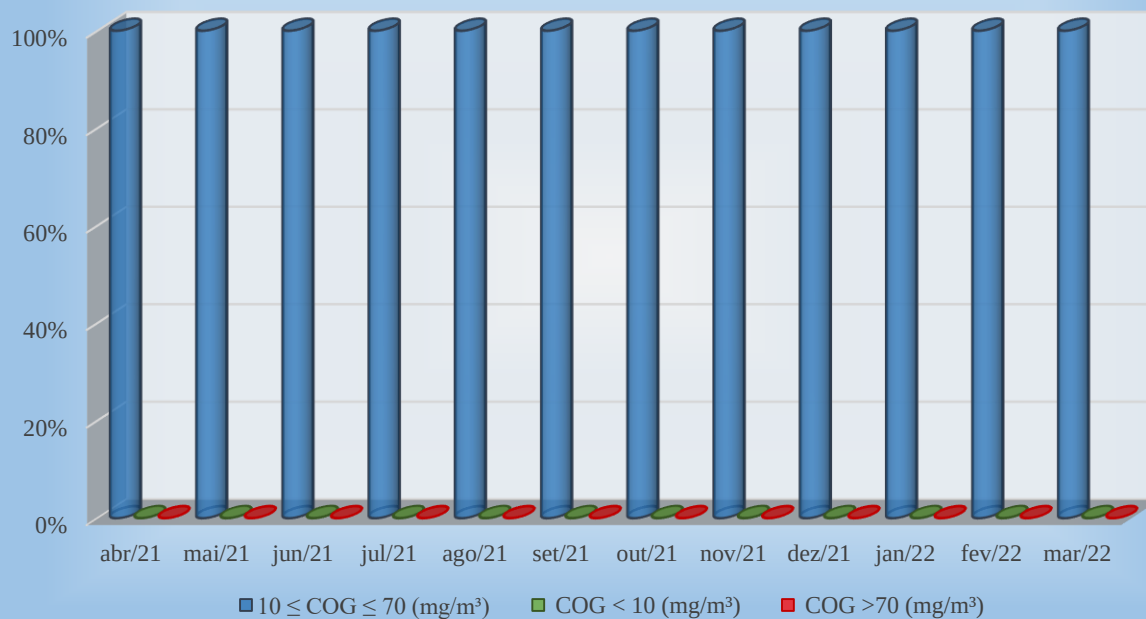
INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS – COG: É a quantidade de odorante presente no gás natural comercializado em Alagoas, expressa em mg por m³ de gás. A concentração de odorante injetado na rede de distribuição é monitorado diariamente por meio de auditorias em análises laboratoriais realizadas em amostras de gás coletadas em locais previamente definidos pelo Órgão Regulador.

O odorante utilizado em Alagoas é a mescla THT (70%) / TBM (30%) e os limites mínimo e máximo estabelecidos são 10mg/m³ e 70 mg/m³.

CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS - COG							
Mês	Nº Amostras	10 ≤ COG ≤ 70 (mg/m³)		COG < 10 (mg/m³)		COG >70 (mg/m³)	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
abr/21	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
mai/21	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jun/21	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jul/21	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
ago/21	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
set/21	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
out/21	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
nov/21	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
dez/21	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jan/22	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
fev/22	28	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
mar/22	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	365	365	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Concentração de Odorante no Gás - COG



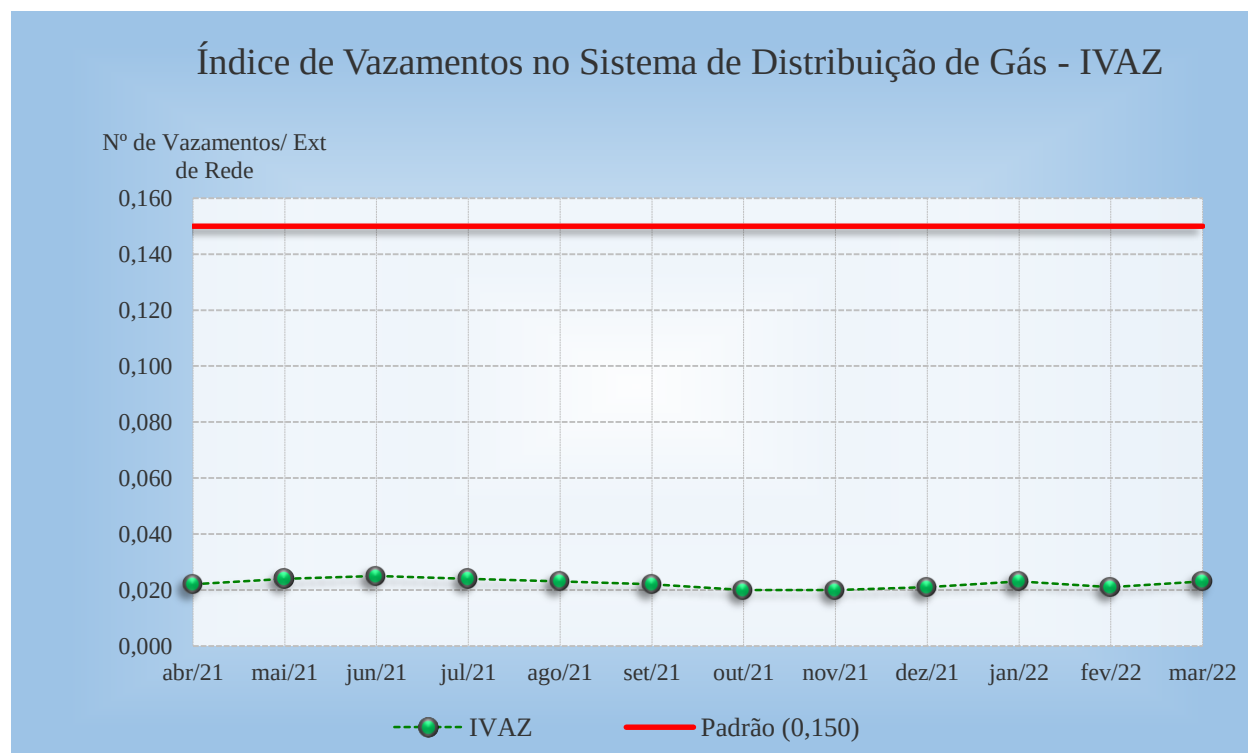
Concentração de Odorante no Gás - COG Março/2022



ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO - IVAZ: É a relação entre a quantidade de vazamentos registrada no período de doze meses e o comprimento total da rede da concessionária. Esse indicador tem como objetivo fazer diagnóstico do sistema de distribuição, o padrão estabelecido é 0,15 (número de vazamento/comprimento de rede).

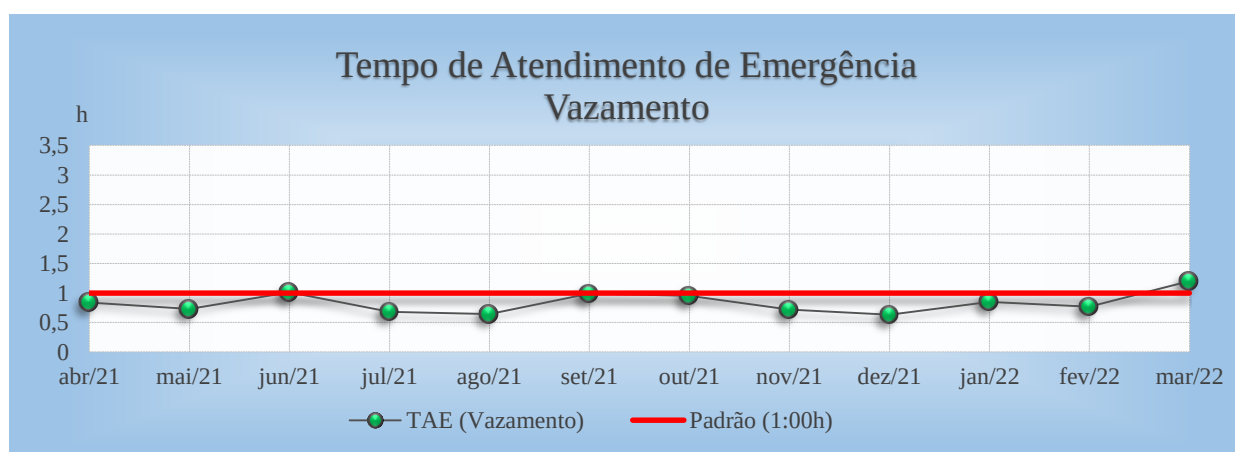
ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ		
Rede de Distribuição		
Mês	Valor Mensal	Padrão
abr/21	0,022	0,150
mai/21	0,024	0,150
jun/21	0,025	0,150
jul/21	0,024	0,150
ago/21	0,023	0,150
set/21	0,022	0,150
out/21	0,020	0,150
nov/21	0,020	0,150
dez/21	0,021	0,150
jan/22	0,023	0,150
fev/22	0,021	0,150
mar/22	0,023	0,150

* Obs: Padrão estabelecido em nº de vazamentos por km de rede/ano.

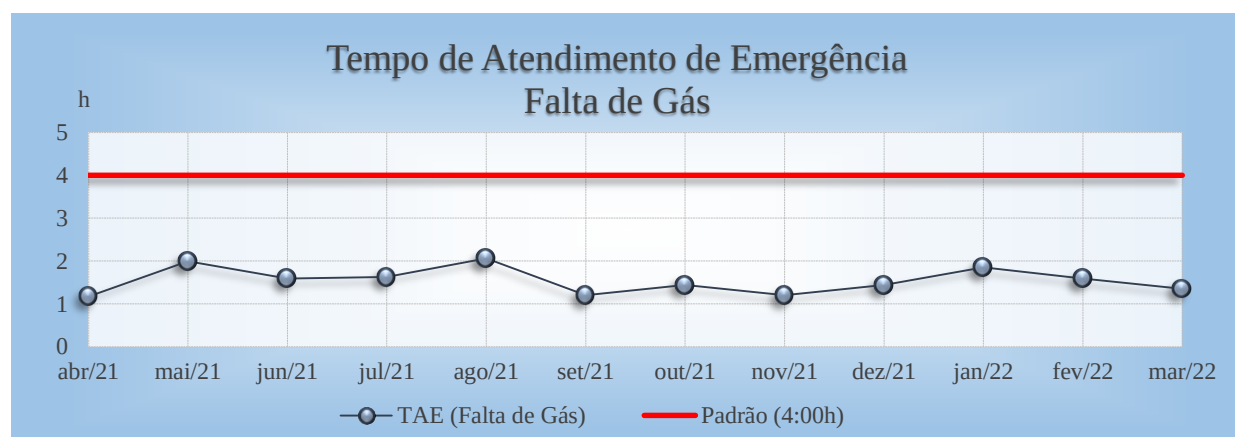


TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE: É o tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma emergência até a interrupção da situação de risco, para casos de vazamentos ou o restabelecimento do fornecimento de gás nas ocorrências de falta de gás, tendo como padrão 1h:00min para vazamentos e 4h:00min para falta de gás.

TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE				
Mês	Vazamento	Padrão (h)	Falta de Gás	Padrão (h)
abr/21	0,84	1	1,17	4
mai/21	0,73	1	1,99	4
jun/21	1,01	1	1,59	4
jul/21	0,68	1	1,63	4
ago/21	0,64	1	2,06	4
set/21	0,99	1	1,20	4
out/21	0,95	1	1,44	4
nov/21	0,72	1	1,20	4
dez/21	0,63	1	1,44	4
jan/22	0,85	1	1,85	4
fev/22	0,77	1	1,59	4
mar/22	1,20	1	1,35	4



Nota explicativa: A transgressão do indicador foi devido a quantidade de ocorrências de incidentes na rede de distribuição de gás.



FREQUÊNCIA DE MANUTENÇÃO PREDITIVA E PREVENTIVA: O controle desses indicadores tem a finalidade de reduzir a probabilidade de falhas em equipamentos, minimizar a ocorrência de incidentes e garantir segurança e continuidade do fornecimento de gás natural canalizado para os usuários.

Os valores desses indicadores são apurados trimestralmente (manutenção preditiva) e anualmente (manutenção preventiva).

FREQUÊNCIA DE MANUTENÇÃO PREDITIVA E PREVENTIVA - FMPP - ANO 2022																	
Categoria	Vazão (m³/dia)	Quantidade de ERP's / ERP's para Manutenções															
		Preditiva											Preventiva		Freq. Anual (Padrão)		
		1º Trimestre			2º Trimestre			3º Trimestre			4º Trimestre		Freq. Trím. (Padrão)	Ao Ano			
		Prevista	Realizada		Prevista	Realizada		Prevista	Realizada		Prevista	Realizada				Prevista	Realizada
A	>100.000	3	3	100,00%										12			1
B	25.000 a 100.000	2	2	100,00%										6			1
C	até 25.000	58	58	100,00%										3			1
D*	Usuários Res./coml.	9918	9918	100,00%										1			

* Categoria D: todos os usuários dos segmentos residencial e comercial

ERP: Estação de Regulagem de Pressão

ERPM: Estação de Redução de Pressão e Medição (usuários)



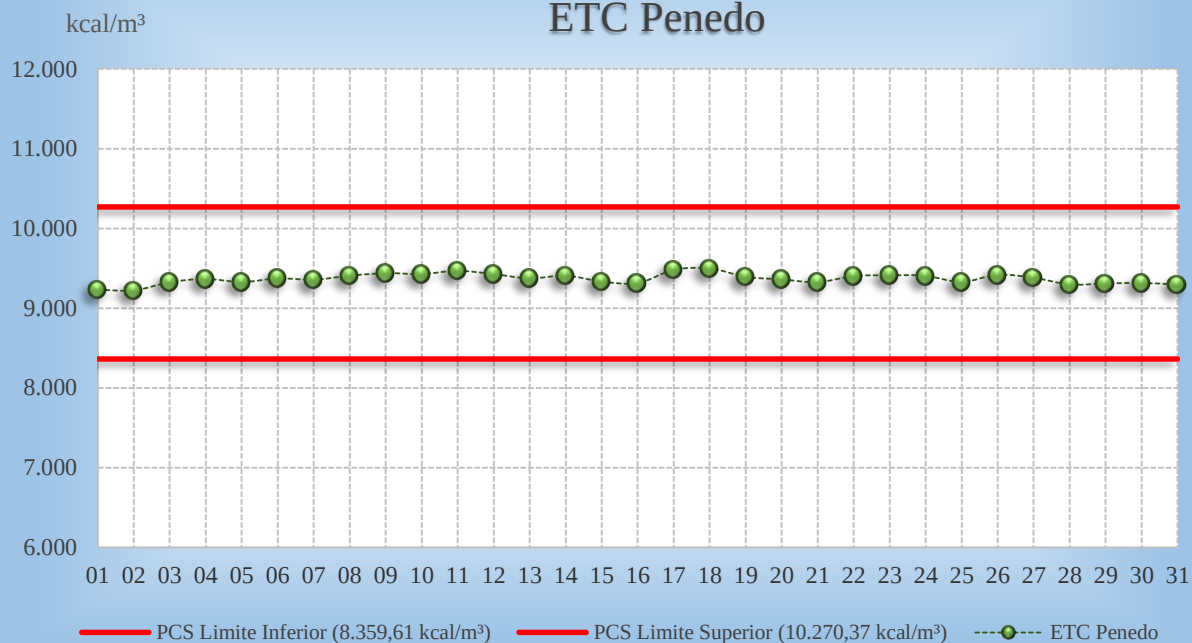
INDICADORES QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

PODER CALORÍFICO SUPERIOR – PCS: A apuração das características físico-químicas do produto comercializado é realizada por meio do monitoramento de cromatógrafos em linha instalados na Estação de Transferência de Custódia – ETC Penedo, Estação de Redução de Pressão – ERP Aeroporto e na Estação de Redução de Pressão e Medição – ERPM Braskem Polo.

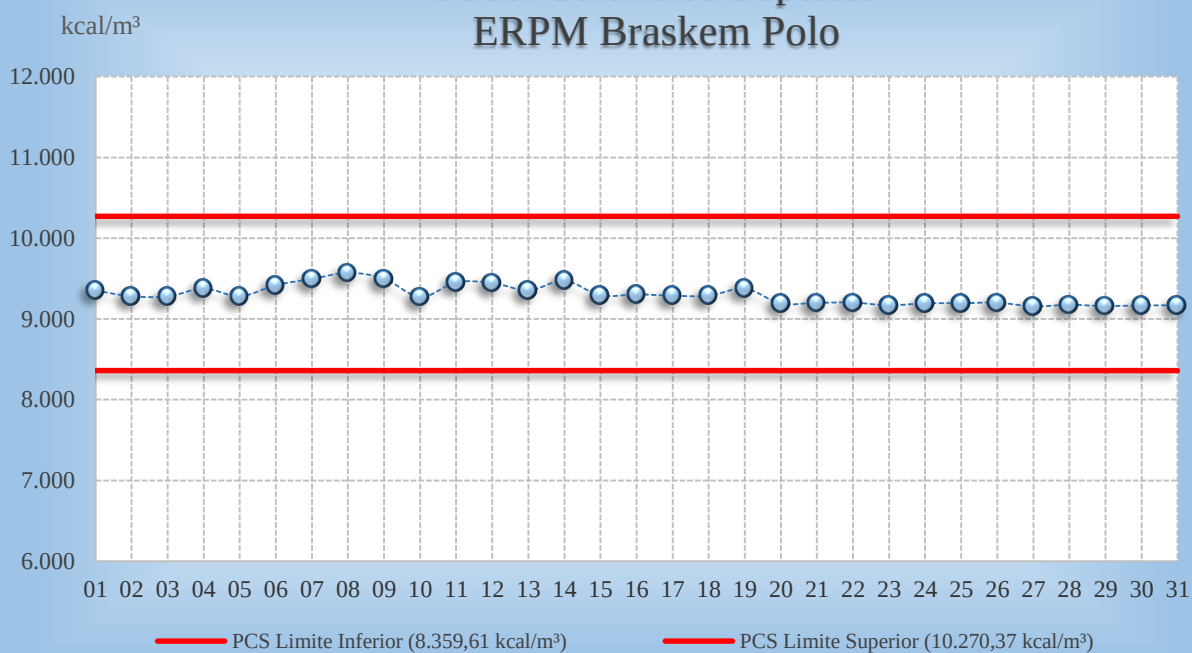
Entre os parâmetros registrados pelos equipamentos cita-se densidade, fator de compressibilidade, índice de WOBBE, composição química e o poder calorífico inferior e superior do gás natural, os resultados devem atender ao regulamentado na Resolução ANP nº 16/2008.

PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS			
MÊS - MARÇO 2022			
Dia	Valor Limite PCS (8.359,61 kcal/m³ a 10.270,37 kcal/m³) - PCS Médio: 9400 kcal/m³		
	Cromatógrafo - ETC Penedo (Média Diária)	Cromatógrafo - ERPM Braskem Polo (Média Diária)	Cromatógrafo - ERP Aeroporto (Média Diária)
01	9.230	9.351	9.266
02	9.221	9.282	9.255
03	9.324	9.280	9.226
04	9.365	9.377	9.356
05	9.326	9.282	9.384
06	9.372	9.420	9.348
07	9.356	9.496	9.386
08	9.406	9.571	9.369
09	9.438	9.499	9.437
10	9.427	9.272	9.434
11	9.468	9.454	9.472
12	9.426	9.447	9.486
13	9.372	9.355	9.349
14	9.407	9.474	9.425
15	9.332	9.293	9.399
16	9.313	9.305	9.308
17	9.479	9.289	9.325
18	9.498	9.288	9.543
19	9.393	9.376	9.531
20	9.359	9.194	9.531
21	9.325	9.201	9.373
22	9.401	9.204	9.339
23	9.412	9.170	9.399
24	9.404	9.195	9.408
25	9.328	9.195	9.390
26	9.417	9.203	9.390
27	9.381	9.157	9.330
28	9.296	9.176	9.312
29	9.307	9.161	9.281
30	9.315	9.169	9.323
31	9.294	9.170	9.298

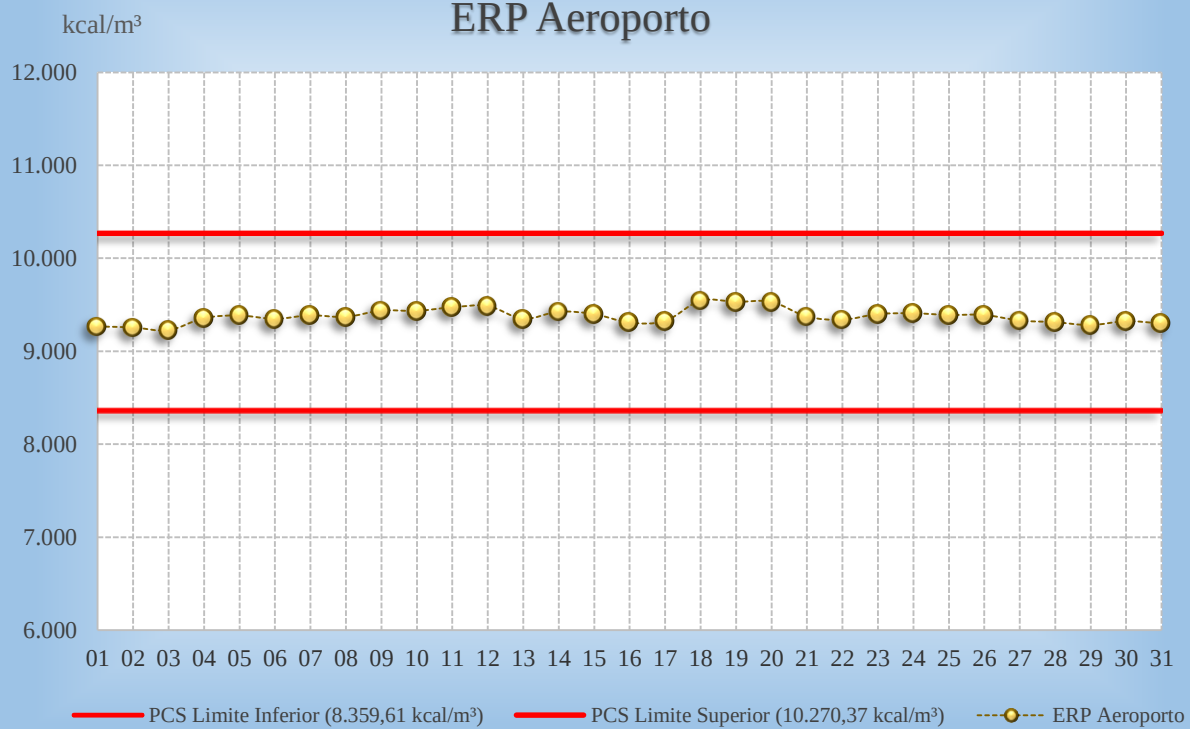
Poder Calorífico Superior ETC Penedo



Poder Calorífico Superior ERPM Braskem Polo

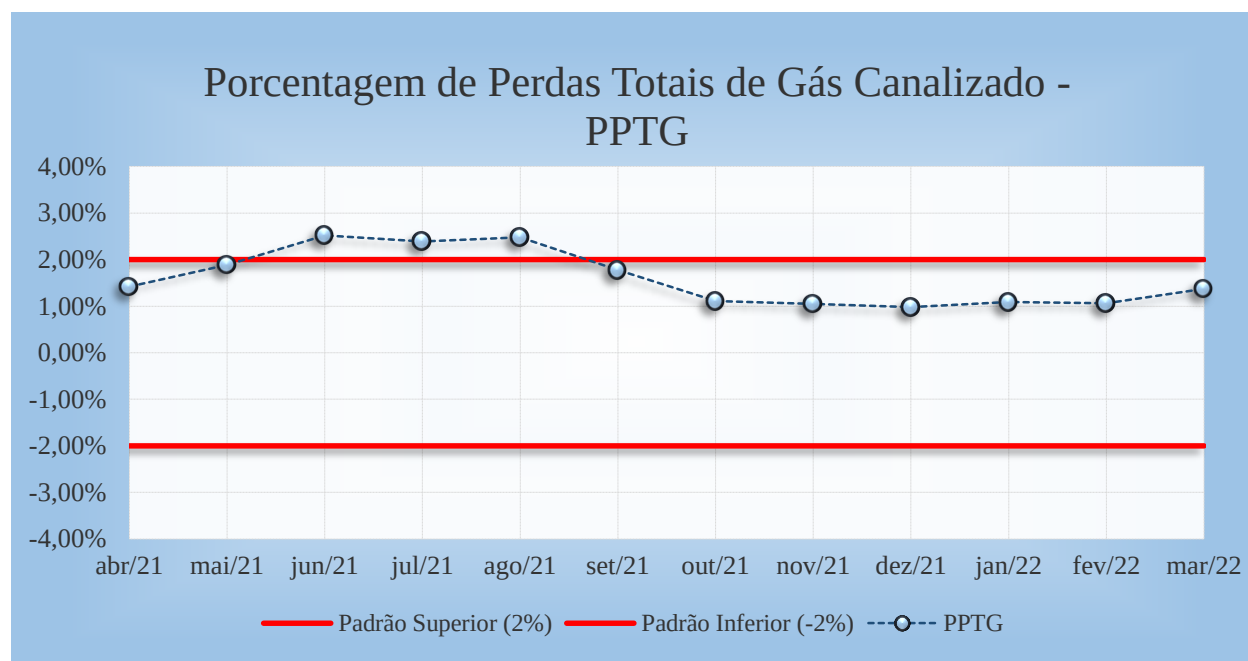


Poder Calorífico Superior ERP Aeroporto



PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG: Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de gás perdido no sistema de distribuição e a soma dos volumes de gás comprado e produzido. O padrão estabelecido é (+/- 2%).

PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG (Volume em 1000m³/mês)								
Mês	Adquirido	Vendido	Consumido	Perda (+) Ganho (-)	Mensal	Média Móvel		Padrão (+/-)
						4 Meses	12 Meses	
abr/21	17.986	17.728	0	258	1,43%	1,42%	0,65%	2,0%
mai/21	19.209	18.552	0	657	3,42%	1,89%	0,83%	2,0%
jun/21	15.467	14.912	0	555	3,59%	2,52%	1,03%	2,0%
jul/21	14.218	14.058	0	160	1,13%	2,39%	1,05%	2,0%
ago/21	19.251	18.910	0	341	1,77%	2,48%	1,10%	2,0%
set/21	20.219	20.091	0	128	0,63%	1,78%	1,08%	2,0%
out/21	16.586	16.436	0	150	0,90%	1,11%	1,82%	2,0%
nov/21	16.084	15.940	0	144	0,90%	1,05%	1,72%	2,0%
dez/21	20.581	20.273	0	308	1,50%	0,98%	1,63%	2,0%
jan/22	20.787	20.566	0	221	1,06%	1,09%	1,36%	2,0%
fev/22	19.847	19.690	0	157	0,79%	1,06%	1,43%	2,0%
mar/22	22.243	21.770	0	473	2,13%	1,37%	1,60%	2,0%

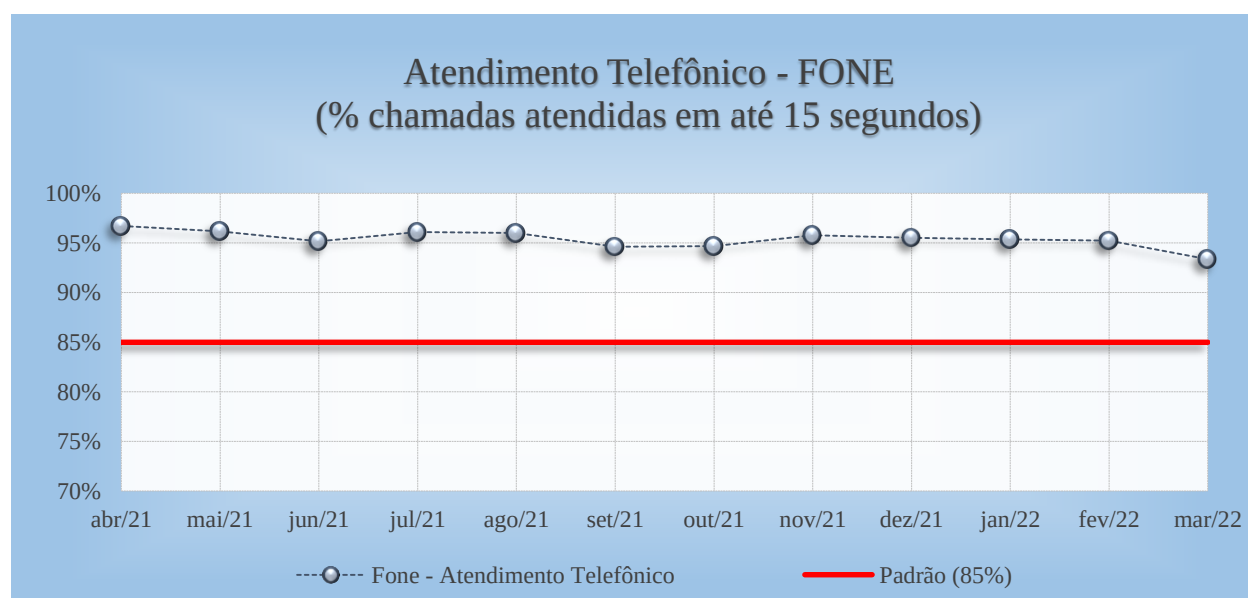




INDICADORES QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

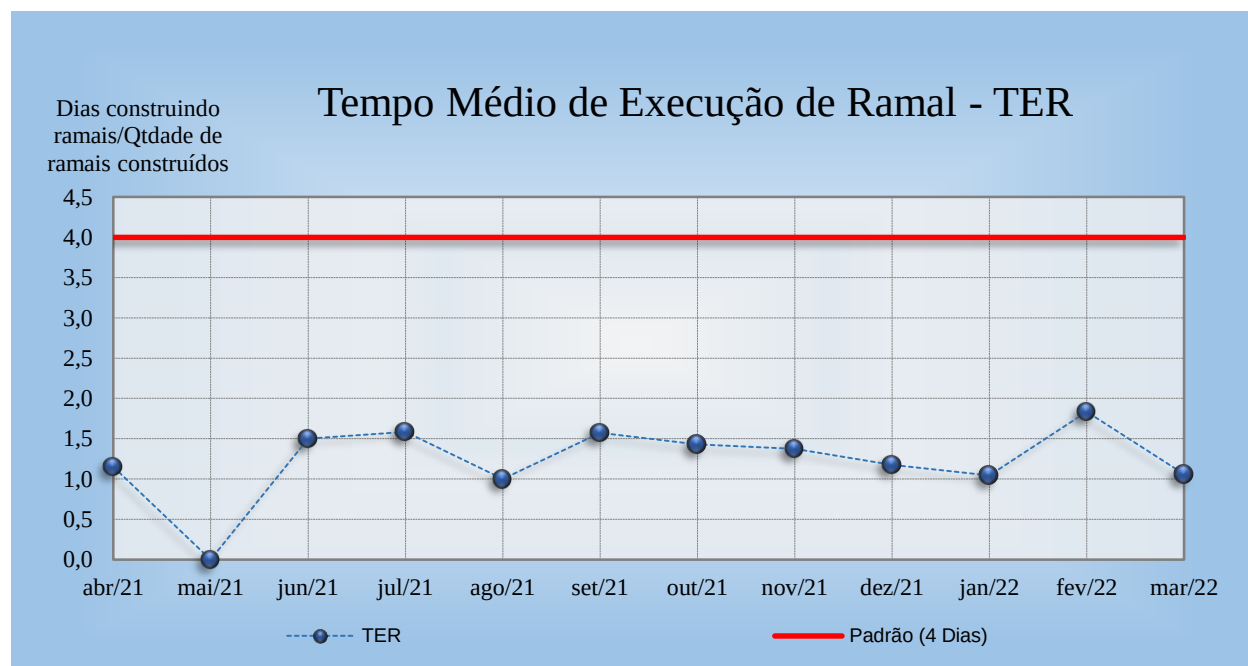
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE: Exprime o percentual mensal de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos, tendo como padrão 85%.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE						
Mês	Número de chamadas atendidas		Número de chamadas desistidas		% Chamadas atendidas em até 15s	Padrão (%)
	≤15s	>15s	<15s	≥15s		
abr/21	1570	50	25	4	96,73%	85%
mai/21	1540	59	19	3	96,18%	85%
jun/21	1605	78	30	5	95,17%	85%
jul/21	1722	64	28	7	96,10%	85%
ago/21	1527	57	19	7	96,02%	85%
set/21	1578	83	25	8	94,63%	85%
out/21	1325	66	33	10	94,70%	85%
nov/21	1139	46	24	5	95,80%	85%
dez/21	1251	52	56	9	95,54%	85%
jan/22	1392	58	28	11	95,37%	85%
fev/22	1232	62	30	1	95,25%	85%
mar/22	1619	103	43	15	93,37%	85%



TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL – TER: É o quociente entre a soma dos tempos de construção de cada ramal e o número total de ramais, executados mensalmente, expresso em número de dias úteis.

TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL - TER		
Mês	TER	Padrão
	(Dias)	(Dias)
abr/21	1,15	4
mai/21	-	4
jun/21	1,50	4
jul/21	1,58	4
ago/21	1,00	4
set/21	1,57	4
out/21	1,43	4
nov/21	1,38	4
dez/21	1,18	4
jan/22	1,05	4
fev/22	1,83	4
mar/22	1,06	4



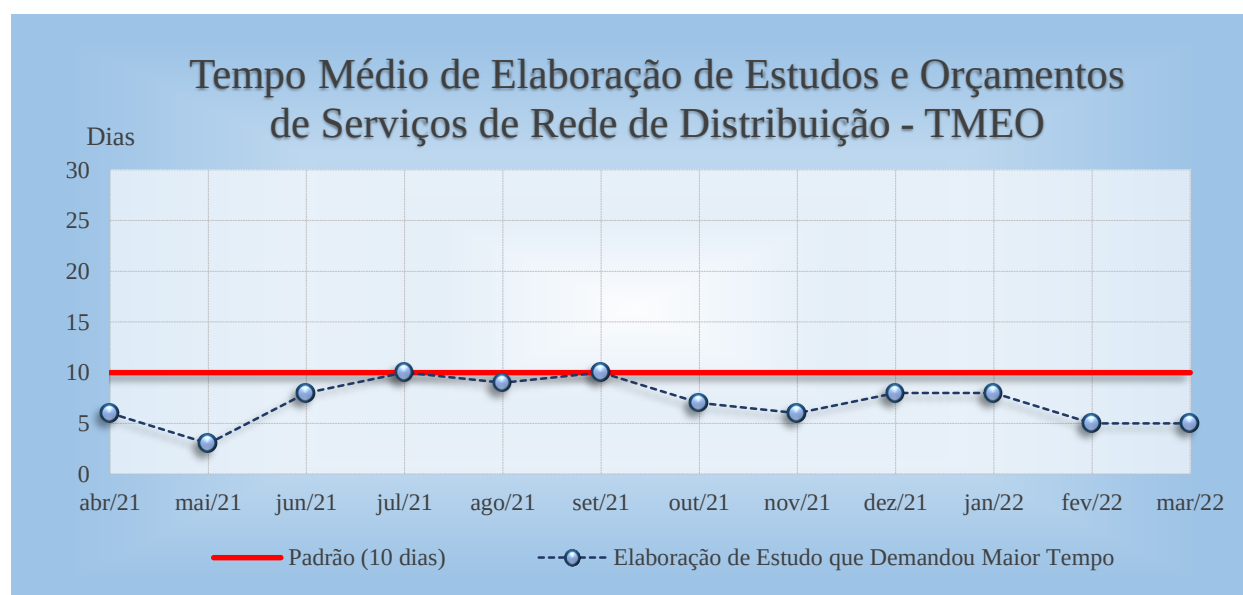
TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE: Expressa o número de dias demandado para construção de trecho de rede em polietileno e/ou aço.

TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE						
Mês	Rede em Polietileno e/ou Aço Carbono					
	Até 300 m		De 301 a 1.000 m		De 1.001 a 5000 m	
	(Padrão: Até 30 dias)		(Padrão: Até 45 dias)		(Padrão: Até 90 dias)	
	Tempo (Dia)	Extensão (m)	Tempo (Dia)	Extensão (m)	Tempo (Dia)	Extensão (m)
abr/21	1	84,25	10	526,00	-	-
	1	120,56	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
mai/21	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
jun/21	2	15,00	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
jul/21	1	24,85	5	379,25	-	-
	2	96,00	7	400,00	-	-
	5	222,52	8	403,47	-	-
	-	-	-	-	-	-
ago/21	1	4,56	4	370,00	-	-
	1	54,51	5	445,00	-	-
	2	202,50	-	-	-	-
	2	72,50	-	-	-	-
	2	101,70	-	-	-	-
	3	290,00	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
set/21	1	11,40	11	800,00	-	-
	4	300,00	3	598,00	-	-
	1	1,50	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
out/21	1	14,30	2	600,00	18	2204,00
	1	17,75	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
nov/21	1	286,00	-	-	11	1800,00
	2	102,60	-	-	10	1800,00
	-	-	-	-	-	-
dez/21	1	0,20	-	-	15	1300,00
	1	0,46	-	-	-	-
	1	0,60	-	-	-	-
	1	1,20	-	-	-	-
	1	1,85	-	-	-	-
	1	3,15	-	-	-	-
	1	3,73	-	-	-	-
	1	4,42	-	-	-	-
	1	9,30	-	-	-	-
	1	11,30	-	-	-	-
	2	100,00	-	-	-	-
	2	146,88	-	-	-	-
	2	198,00	-	-	-	-
	3	15,20	-	-	-	-
	3	24,48	-	-	-	-
	4	20,14	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

jan/22	1	10,00	-	-	-	-
	1	45,00	-	-	-	-
	1	58,00	-	-	-	-
	3	250,00	-	-	-	-
	4	500,03	-	-	-	-
	5	58,00	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
fev/22	1	8,25	-	-	-	-
	1	31,74	-	-	-	-
	1	60,00	-	-	-	-
	2	220,00	-	-	-	-
	5	160,00	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
mar/22	2	153,57	5	552,25	-	-
	-	-	10	1.000,00	-	-
	-	-	-	-	-	-

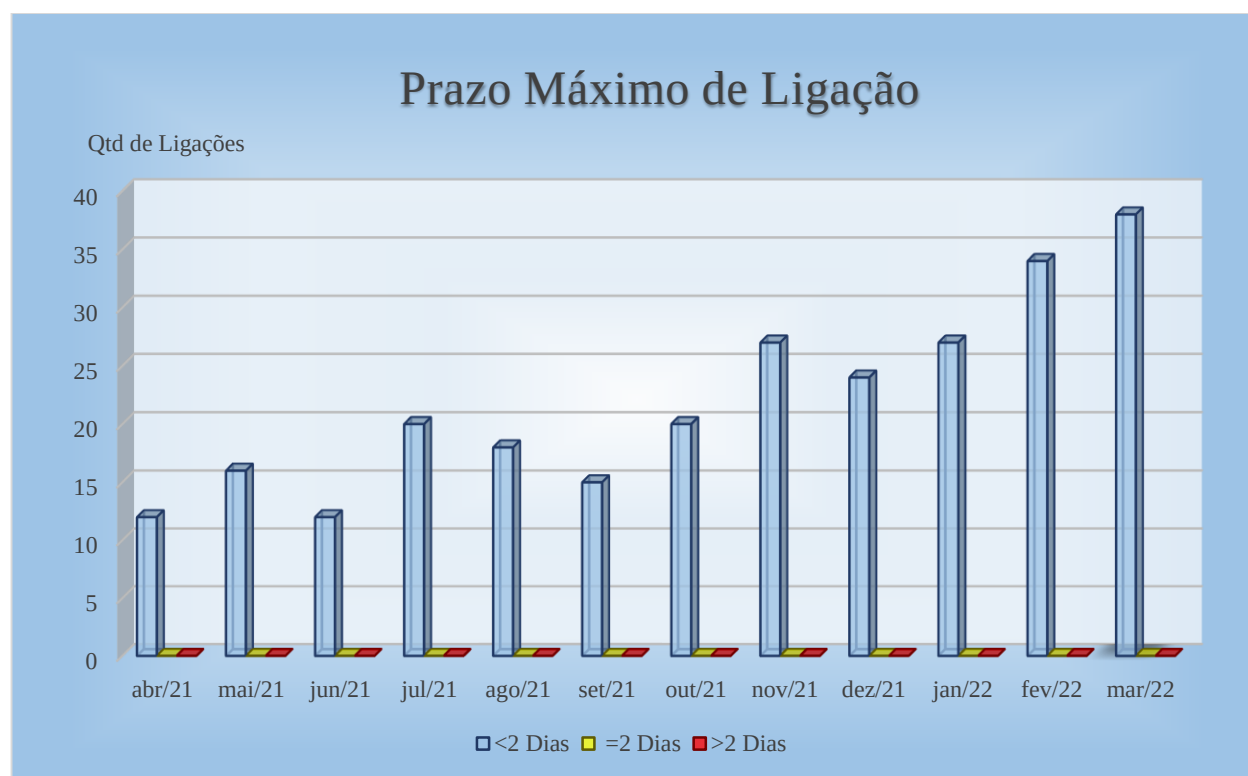
TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO – TMEO: Este indicador visa exprimir o tempo que cada usuário aguarda para ser comunicado sobre os resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de seu pedido de nova ligação ou de aumento da demanda de gás, prazo para execução dos serviços necessários ao atendimento do pedido é de 10 úteis.

TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO - TMEO								
Mês	1 Dia	2 a 3 Dias	4 a 5 Dias	5 < Dias < 10	≥ 10 Dias	Total	Elaboração de Estudos que Demandou Maior Tempo (Dias)	Padrão (Dias Úteis)
abr/21	-	1	1	1	-	3	6	10
mai/21	-	3	-	-	-	3	3	10
jun/21	2	2	3	4	-	11	8	10
jul/21	2	3	2	0	1	8	10	10
ago/21	2	4	1	6	-	13	9	10
set/21	-	-	1	-	1	2	10	10
out/21	4	-	2	1	-	7	7	10
nov/21	4	1	-	1	-	6	6	10
dez/21	-	-	-	3	-	3	8	10
jan/22	-	3	1	4	-	8	8	10
fev/22	1	2	3	-	-	6	5	10
mar/22	2	2	2	-	-	6	5	10



PRAZO MÁXIMO DE LIGAÇÃO: Indica o tempo demandado para o atendimento de novas ligações por classe de pressão.

PRAZO MÁXIMO DE LIGAÇÃO									
Mês	Ligações em Unidades Consumidoras de Baixa Pressão				Ligações em Unidades Consumidoras de Média e Alta Pressão				Total de Ligações
	<2 Dias	=2 Dias	>2 Dias	Padrão (Dias Úteis)	<3 Dias	=3 Dias	>3 Dias	Padrão (Dias Úteis)	
abr/21	12	-	-	2	-	-	-	3	12
mai/21	16	-	-	2	-	-	-	3	16
jun/21	12	-	-	2	-	-	-	3	12
jul/21	20	-	-	2	-	-	-	3	20
ago/21	18	-	-	2	-	-	-	3	18
set/21	15	-	-	2	-	-	-	3	15
out/21	20	-	-	2	-	-	-	3	20
nov/21	27	-	-	2	-	-	-	3	27
dez/21	24	-	-	2	-	-	-	3	24
jan/22	27	-	-	2	-	-	-	3	27
fev/22	34	-	-	2	-	-	-	3	34
mar/22	38	-	-	2	-	-	-	3	38



* PADRÃO: 2 DIAS ÚTEIS

PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO: Retrata o desempenho da concessionária no cumprimento do prazo dos atendimentos de religação. (Padrão estabelecido: é 1 (um) dia útil.

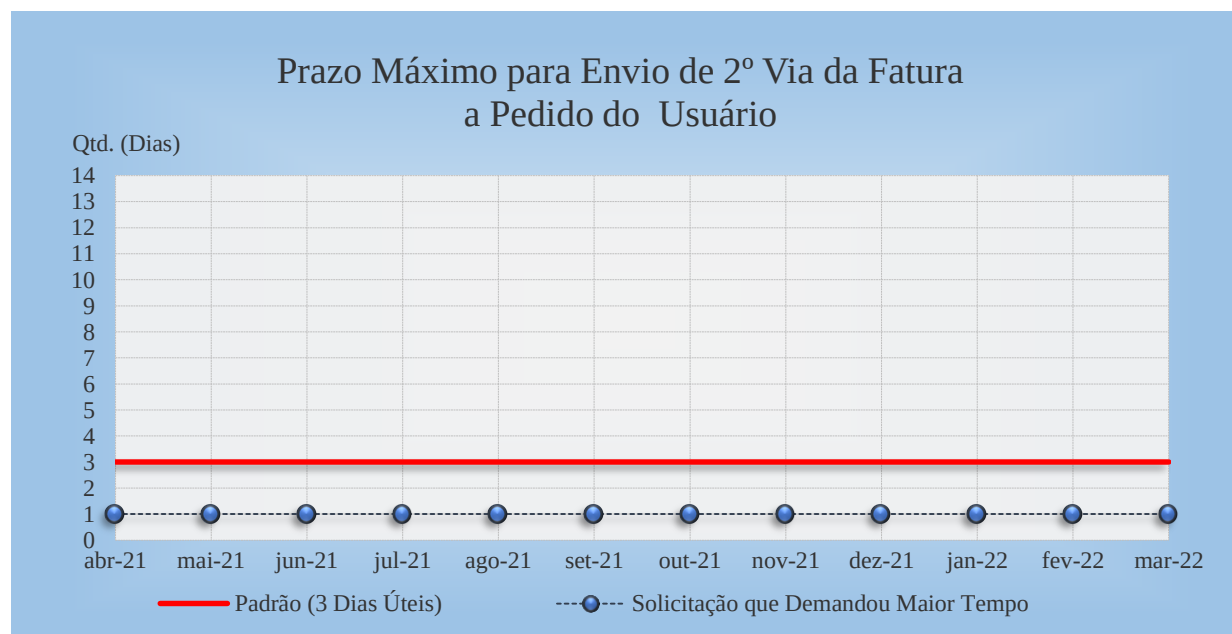
PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO		
Mês	Número de Atendimentos	
	Até 1 dia útil	> 1 Dia útil
abr/21	43	7
mai/21	38	3
jun/21	29	3
jul/21	34	3
ago/21	37	4
set/21	33	2
out/21	32	3
nov/21	19	1
dez/21	18	7
jan/22	18	-
fev/22	40	2
mar/22	45	4



NOTA EXPLICATIVA: As quatro ocorrências que transgrediram o prazo estabelecido para o indicador, não foram contabilizadas como irregularidade, visto que, as datas dos atendimentos foram opção dos responsáveis pelas unidades consumidoras.

PRAZO MÁXIMO PARA ENVIO DE 2ª VIA DA FATURA: Prazo máximo para envio de segunda via da fatura, solicitado pelo usuário. (Padrão estabelecido: 3 dias úteis).

PRAZO MÁX. PARA ENVIO DE 2ª VIA DA FATURA A PEDIDO DO USUÁRIO							
Mês	Nº Dias Úteis				Total	Solicitação que Demandou Maior Tempo (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	> 3			
	Nº de Solicitações						
abr/21	224	-	-	-	224	1	3
mai/21	228	-	-	-	228	1	3
jun/21	218	-	-	-	218	1	3
jul/21	320	-	-	-	320	1	3
ago/21	216	-	-	-	216	1	3
set/21	275	-	-	-	275	1	3
out/21	241	-	-	-	241	1	3
nov/21	226	-	-	-	226	1	3
dez/21	230	-	-	-	230	1	3
jan/22	277	-	-	-	277	1	3
fev/22	241	-	-	-	241	1	3
mar/22	361	-	-	-	361	1	3



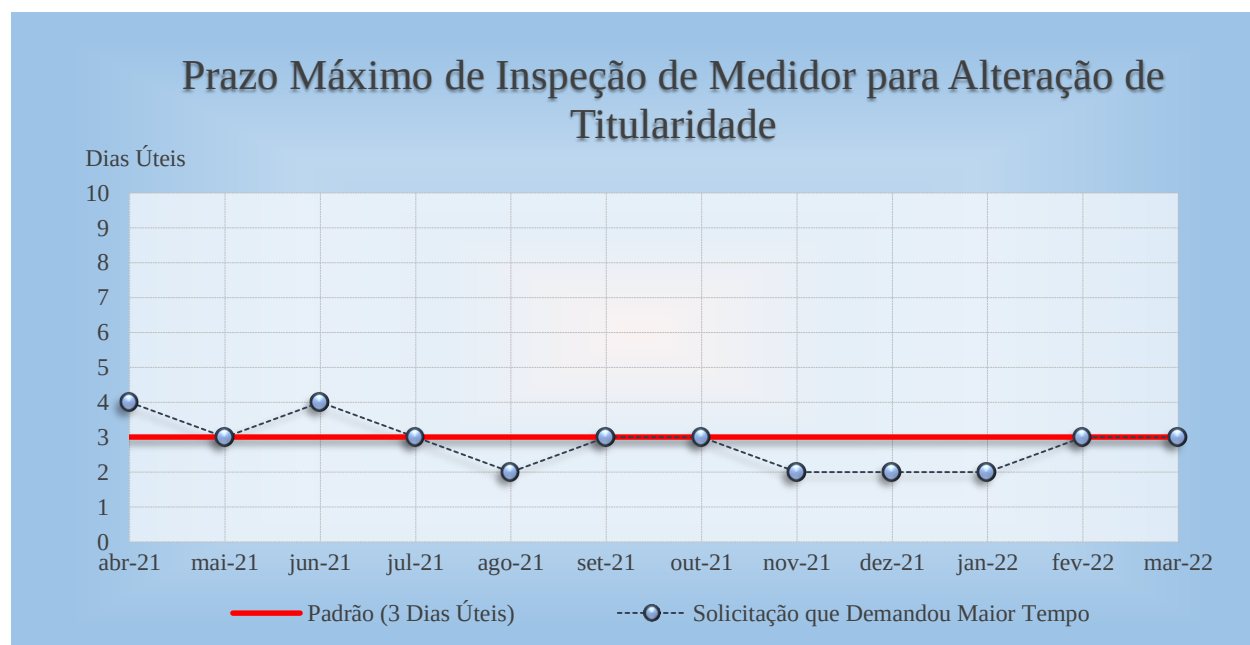
PRAZO MÁXIMO PARA SUSPENSÃO E DESLIGAMENTO DO FORNECIMENTO:
 Apresenta o tempo demandado para atendimento de solicitações de suspensão e desligamento do fornecimento de gás natural, esse procedimento tem como prazo máximo 5 (cinco) dias úteis.

PRAZO MÁXIMO PARA SUSPENSÃO E DESLIGAMENTO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO									
Mês	Nº Dias Úteis						Total	Atendimento que Demandou Maior Tempo (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	4	5	> 5			
	Nº de Solicitações								
abr/21	8	28	-	-	-	-	30	2	5
mai/21	5	28	1	-	1	1	36	6	5
jun/21	-	28	3	2	1	-	34	5	5
jul/21	14	28	-	-	-	1	43	6	5
ago/21	10	28	2	2	-	-	42	4	5
set/21	4	21	15	-	-	-	40	3	5
out/21	4	28	11	1	-	-	44	4	5
nov/21	8	23	3	1	-	-	35	4	5
dez/21	4	27	1	1	-	1	34	6	5
jan/22	8	27	6	-	2	-	43	5	5
fev/22	2	22	12	8	2	-	46	5	5
mar/22	5	39	5	1	-	-	50	4	5



PRAZO MÁXIMO DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE: Expressa o tempo demandado para inspecionar os equipamentos de medição instalados para efetivar a alteração de titularidade. (Prazo: 3 dias úteis).

PRAZO MÁX. DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE							
Mês	Nº Dias Úteis				Total	Solicitação que Demandou Maior Tempo (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	> 3			
	Nº de Solicitações						
abr/21	7	12	-	4	20	4	3
mai/21	12	10	1	-	23	3	3
jun/21	7	20	7	1	35	4	3
jul/21	9	20	2	-	30	3	3
ago/21	12	18	-	-	30	2	3
set/21	8	14	3	-	25	3	3
out/21	7	15	2	-	25	3	3
nov/21	15	17	-	-	32	2	3
dez/21	16	12	-	-	28	2	3
jan/22	15	15	-	-	30	2	3
fev/22	7	9	6	-	22	3	3
mar/22	18	18	2	-	38	3	3

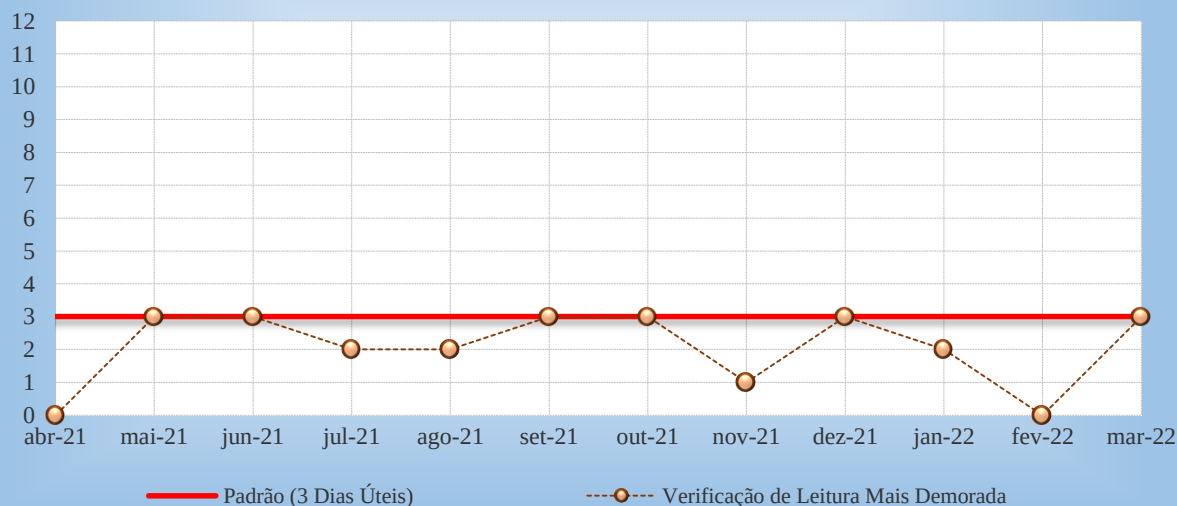


PRAZO MÁXIMO PARA VERIFICAÇÃO DE LEITURA E CONSUMO: Apresenta o tempo transcorrido entre a solicitação do usuário e a realização da inspeção. (Prazo: 3 dias úteis).

PRAZO MÁX. PARA VERIFICAÇÃO DE LEITURA E CONSUMO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO							
Mês	Nº Dias Úteis				Total	Verificação de Leitura Mais Demorada (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	> 3			
	Nº de Solicitações						
abr/21	-	-	-	-	-	-	3
mai/21	1	-	1	-	2	3	3
jun/21	1	1	1	-	3	3	3
jul/21	2	1	-	-	3	2	3
ago/21	2	2	-	-	4	2	3
set/21	1	2	1	-	4	3	3
out/21	2	2	2	-	6	3	3
nov/21	1	-	-	-	1	1	3
dez/21	-	-	1	-	1	3	3
jan/22	-	2	-	-	2	2	3
fev/22	-	-	-	-	-	-	3
mar/22	-	1	1	-	-	3	3

Prazo Máximo para Verificação de Leitura e Consumo de Gás a Pedido do Usuário

Dias Úteis



PRAZO MÍNIMO PARA ENVIO DE NOTIFICAÇÃO E AVISO DE CORTE:

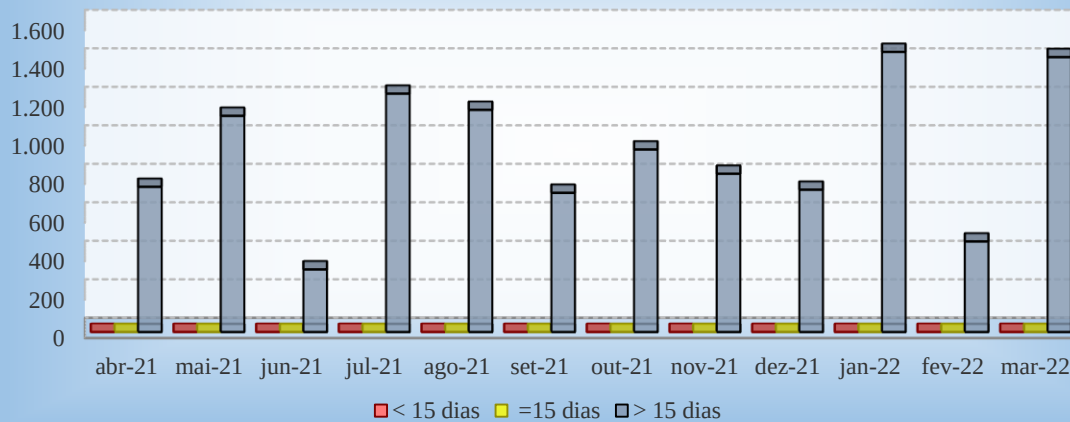
Notificação de Corte: Comunicado enviado via correios ao usuário, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após a verificação de 15 dias de atraso no pagamento de faturas emitidas, notificando-o sobre a existência de faturas vencidas e não pagas, alertando-o que a manutenção de tal situação implicará no corte do fornecimento após 30 dias de atraso.

Aviso de Corte: Comunicado entregue ao usuário pelo operador da concessionária, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após verificação de 30 dias de atraso no pagamento de títulos, ou após 3 meses de faturamento por média devido a impedimento de acesso ao medidor; notificando-o que está procedendo ao corte de fornecimento do gás em 72 horas, contados da data de entrega.

PRAZO MÍN. DE ANTECEDÊNCIA PARA ENVIO DE NOTIFICAÇÃO E AVISO DE CORTE										
Mês	Notificação					Aviso				
	<15 Dias	=15 Dias	> 15 Dias	Total	Padrão (dias)	< 72 Horas	=72 Horas	> 72 Horas	Total	Padrão (horas)
abr/21	-	-	754	754	15	-	-	459	459	72
mai/21	-	-	1.123	1.123	15	-	-	413	413	72
jun/21	-	-	325	325	15	-	-	294	294	72
jul/21	-	-	1.238	1.238	15	-	-	674	674	72
ago/21	-	-	1.154	1.154	15	-	-	407	407	72
set/21	-	-	723	723	15	-	-	392	392	72
out/21	-	-	948	948	15	-	-	362	362	72
nov/21	-	-	822	822	15	-	-	359	359	72
dez/21	-	-	739	739	15	-	-	439	439	72
jan/22	-	-	1.455	1.455	15	-	-	533	533	72
fev/22	-	-	470	470	15	-	-	339	339	72
mar/22	-	-	1.428	1.428	15	-	-	638	638	72

Notificação de Corte

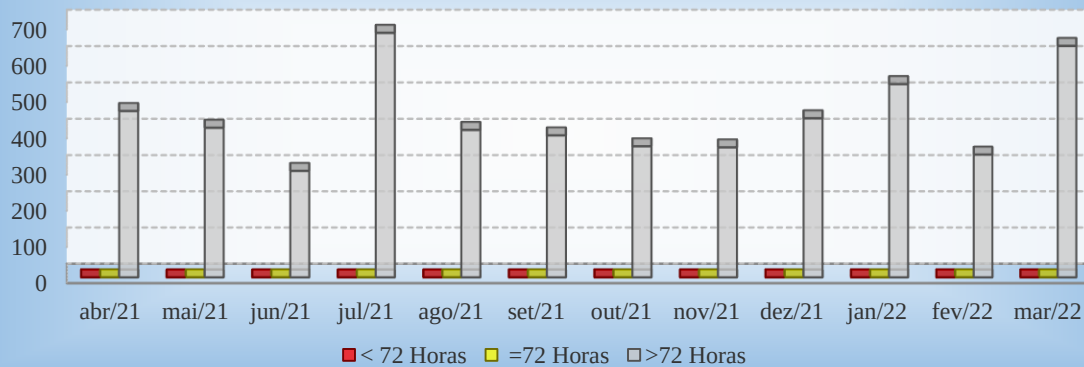
Qtde de Notificações



* PADRÃO: 15 DIAS

Aviso de Corte

Qtde de Avisos



* PADRÃO: 72 HORAS

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL