



Boletim dos Indicadores de Desempenho SETEMBRO/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

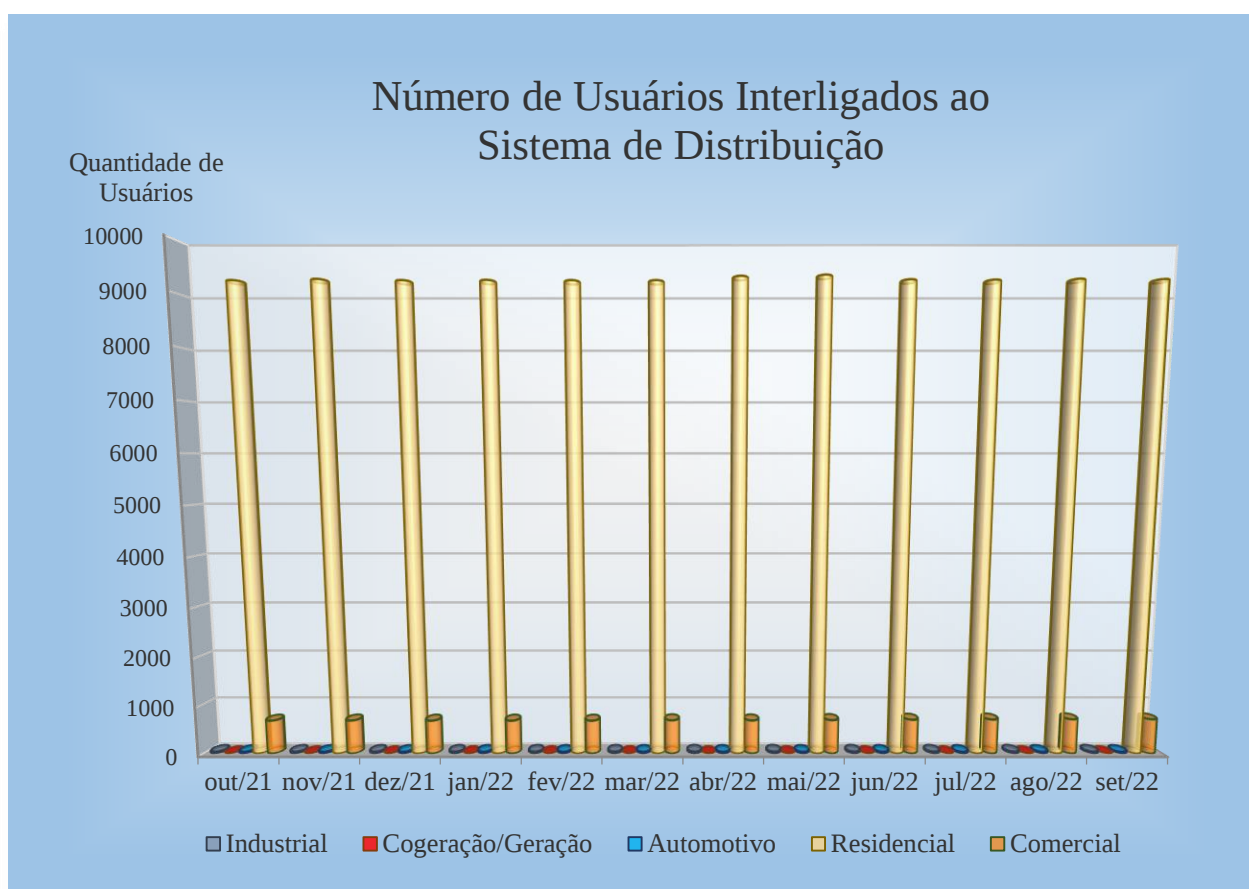
As tabelas e gráficos listados a seguir apresentam o desempenho, dos últimos doze meses, dos principais indicadores analisados pela Arsal.



INDICADORES DE MERCADO E FATURAMENTO

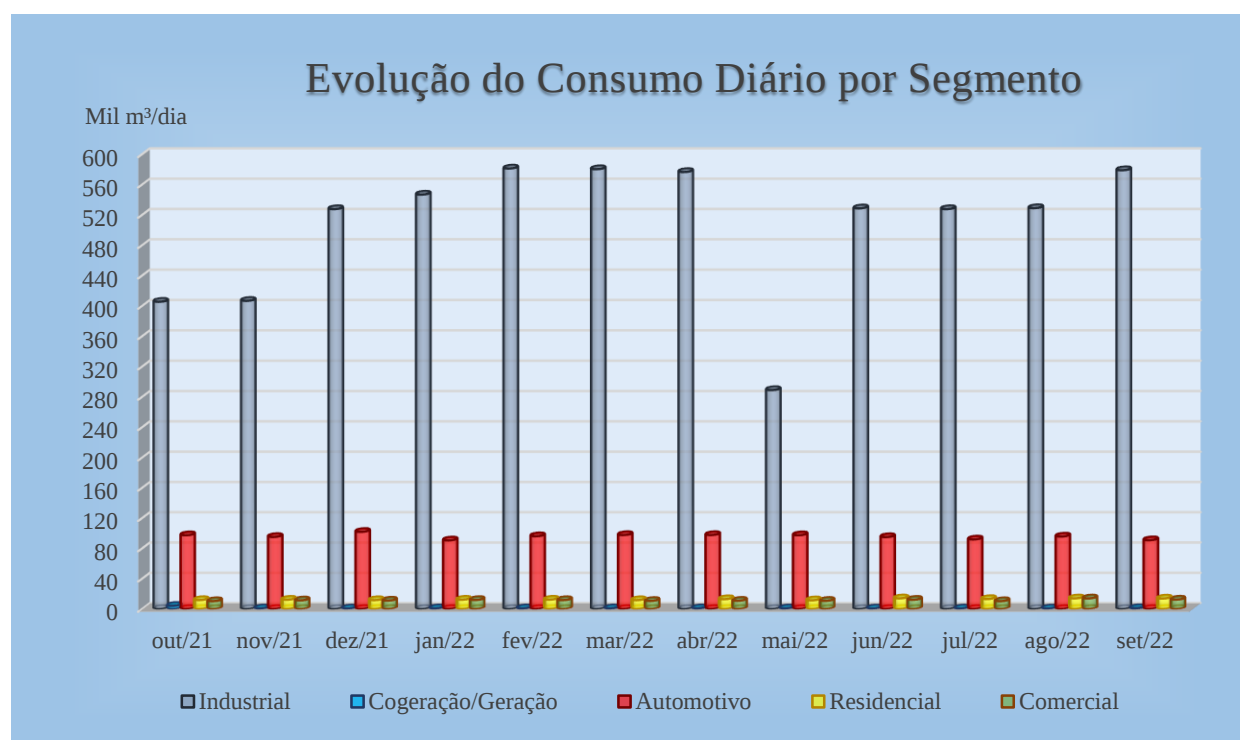
NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO: O indicador apresenta a evolução do número mensal de unidades consumidoras de gás natural por segmento de mercado.

NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO						
Mês	Segmento					
	Industrial	Cogeração / Geração	Automotivo	Residencial	Comercial	Total
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	36	10	33	9229	686	9994
fev/22	36	10	33	9224	686	9989
mar/22	36	10	33	9224	694	9997
abr/22	37	10	33	9303	691	10074
mai/22	37	10	33	9324	698	10102
jun/22	37	10	33	9240	706	10026
jul/22	37	10	33	9234	710	10024
ago/22	37	10	33	9250	715	10045
set/22	37	10	33	9244	715	10039



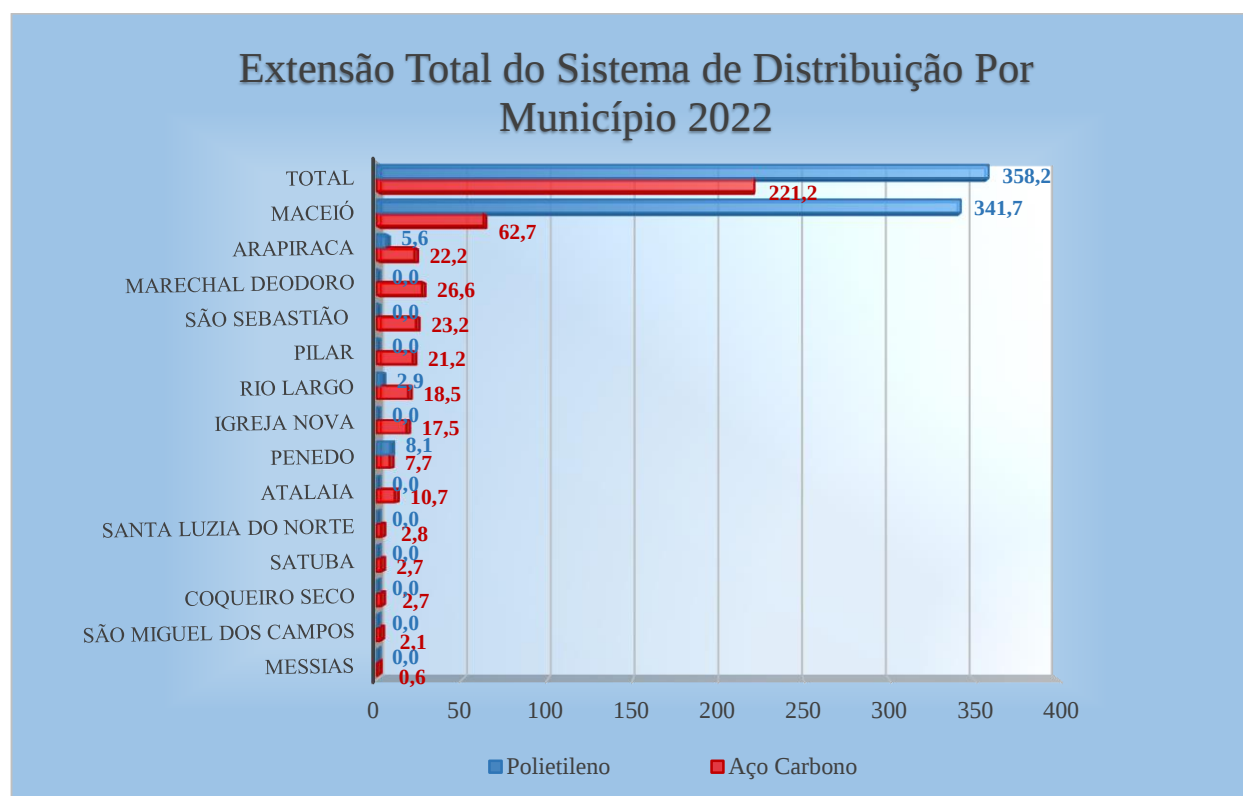
EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO DE MERCADO: Monitora o consumo médio diário de gás natural por segmento de mercado.

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO (Em mil m ³ /dia)						
Mês	Industrial	Cogeração / Geração	Automotivo	Residencial	Comercial	Total
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
abr/22	576,78	1,07	97,90	13,14	11,07	699,97
mai/22	289,28	0,97	97,65	11,64	10,99	410,52
jun/22	528,87	0,84	95,18	14,21	12,35	651,44
jul/22	527,88	0,86	92,05	13,32	10,54	644,65
ago/22	529,18	0,83	95,93	14,18	14,16	654,28
set/22	579,14	1,30	91,04	14,00	12,59	698,06
Média	506,71	1,26	95,82	12,80	11,67	628,26



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	341,72	62,68	404,40
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	2,86	18,50	21,36
Total	358,25	221,17	579,41



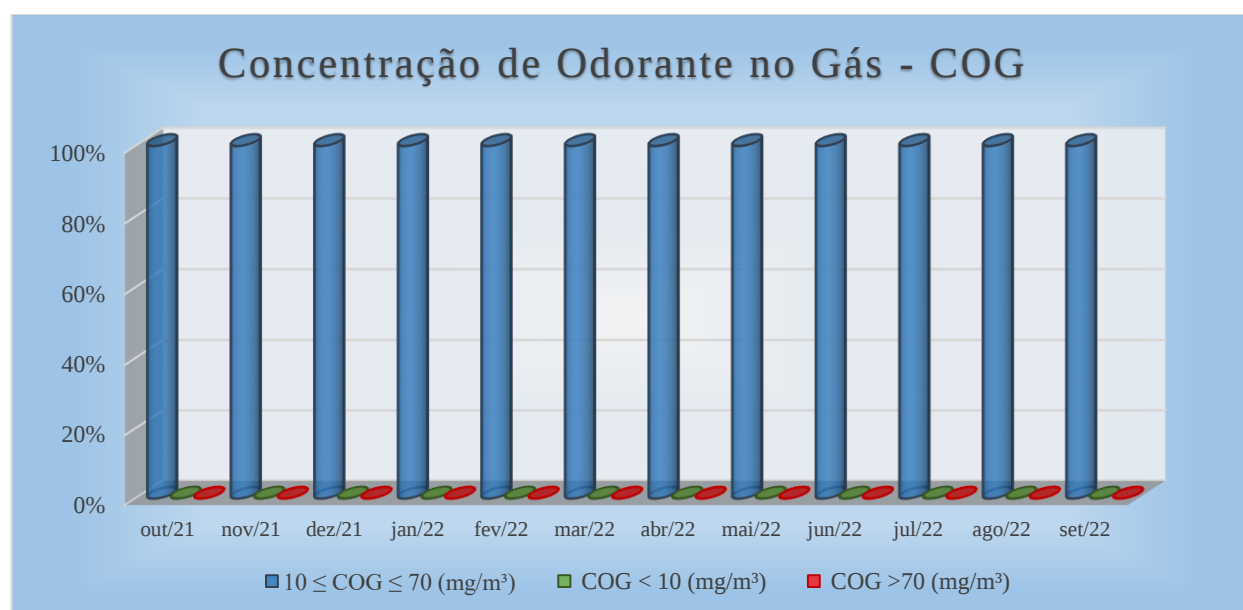


INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

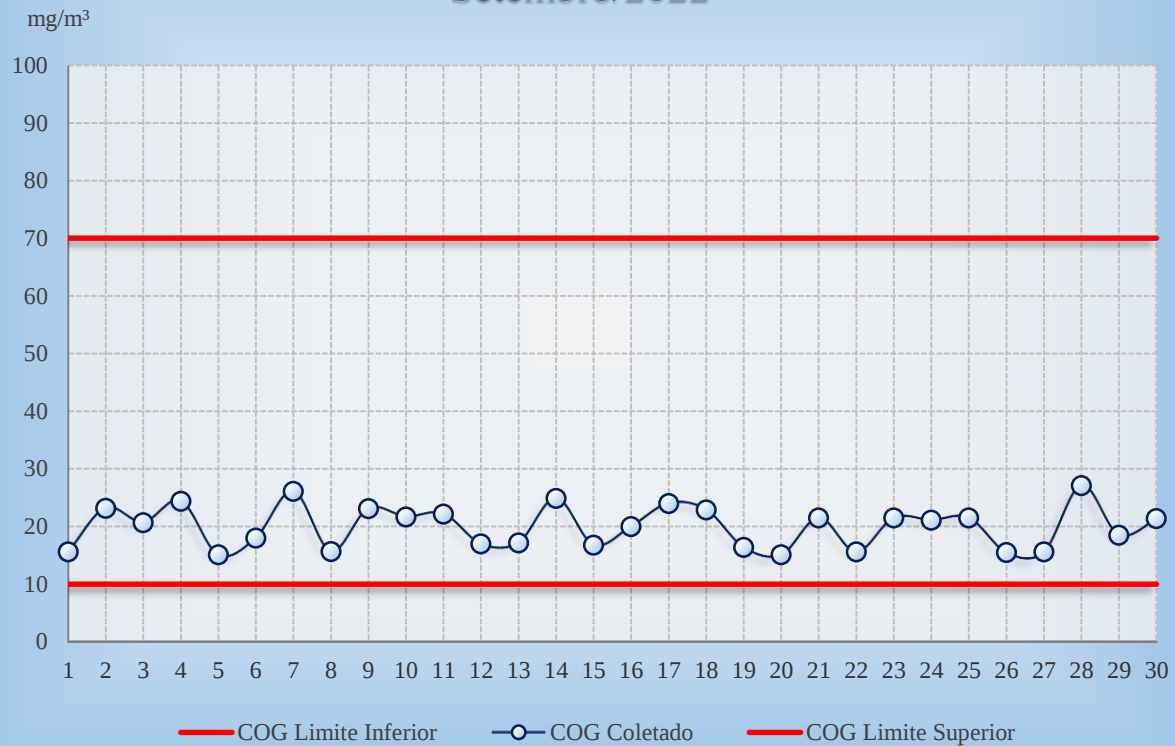
CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS – COG: É a quantidade de odorante presente no gás natural comercializado em Alagoas, expressa em mg por m³ de gás. A concentração de odorante injetado na rede de distribuição é monitorado diariamente por meio de auditorias em análises laboratoriais realizadas em amostras 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	%
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%
abr/22	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
mai/22	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jun/22	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jul/22	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
ago/22	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
set/22	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	365	365	100,00%	0	0,00%	0	0,00%



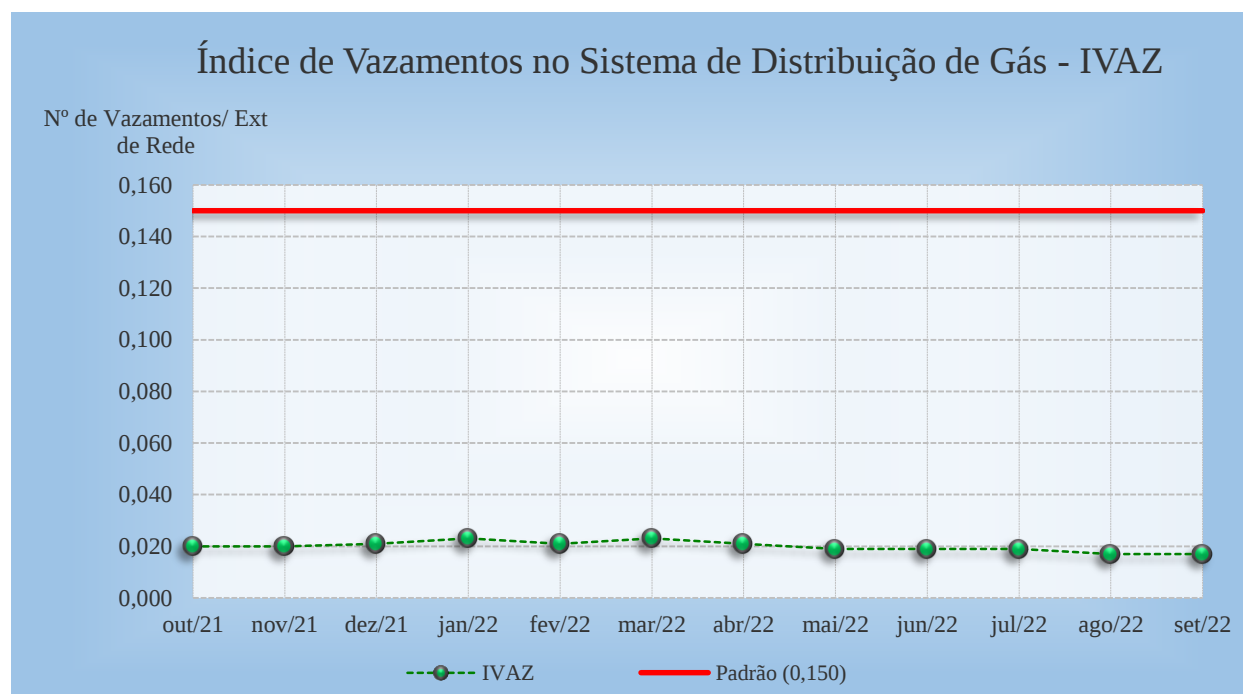
Concentração de Odorante no Gás - COG Setembro/2022



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
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
abr/22	0,021	0,150
mai/22	0,019	0,150
jun/22	0,019	0,150
jul/22	0,019	0,150
ago/22	0,017	0,150
set/22	0,017	0,150

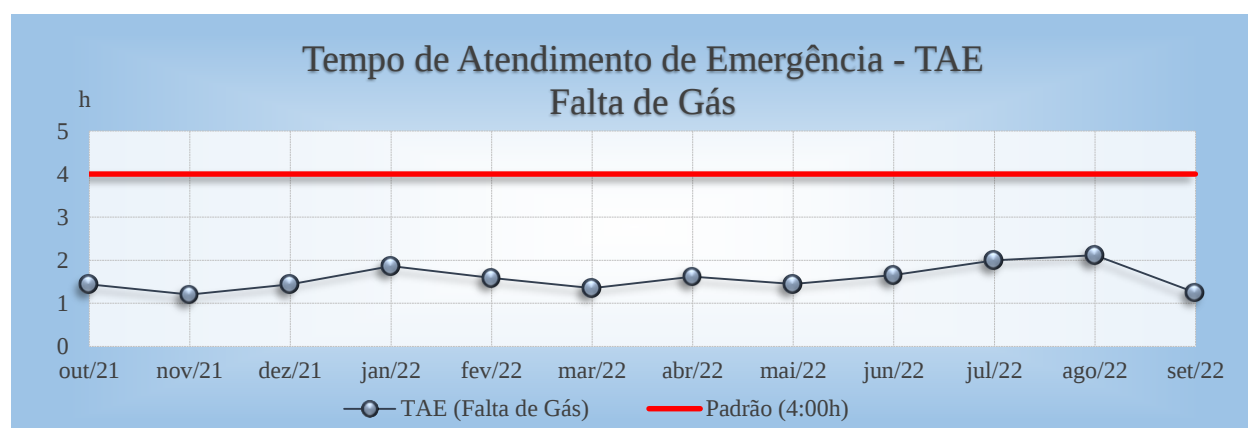
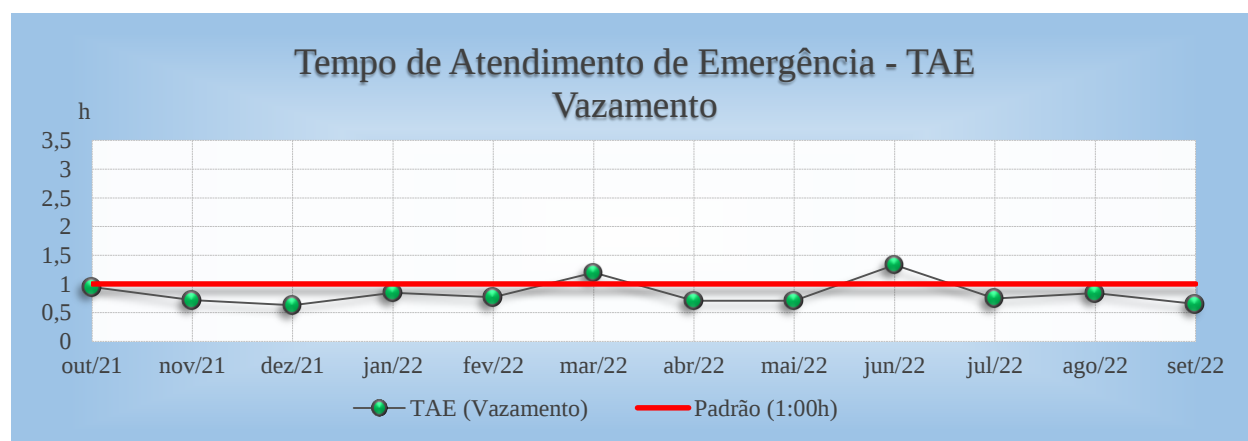
* Obs: Padrão estabelecido em nº de vazamentos por km de rede/ano.



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)
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	1,86	4
fev/22	0,77	1	1,59	4
mar/22	1,20	1	1,35	4
abr/22	0,71	1	1,62	4
mai/22	0,71	1	1,45	4
jun/22	1,33	1	1,65	4
jul/22	0,75	1	2,00	4
ago/22	0,84	1	2,12	4
set/22	0,65	1	1,24	4

TAE: Tempo total (h)/número de ocorrências



FREQÜÊNCIA 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 ERPM's / ERP's para Manutenções															
		Preditiva												Preventiva		Freq. Anual (Padrão)	
		1º Trimestre			2º Trimestre			3º Trimestre			4º Trimestre			Freq. Trim. (Padrão)	Ao Ano		
		Prevista	Realizada		Prevista	Realizada		Prevista	Realizada		Prevista	Realizada			Prevista		Rrealizada
A	>100.000	3	3	100,00%	3	3	100,00%	3	3	100,00%				12			1
B	25.000 a 100.000	2	2	100,00%	2	2	100,00%	2	2	100,00%				6			1
C	até 25.000	59	59	100,00%	59	59	100,00%	58	58	100,00%				3			1
D*	Usuários Res./comL	9918	9918	100,00%	9939	9939	100,00%	9959	9959	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)



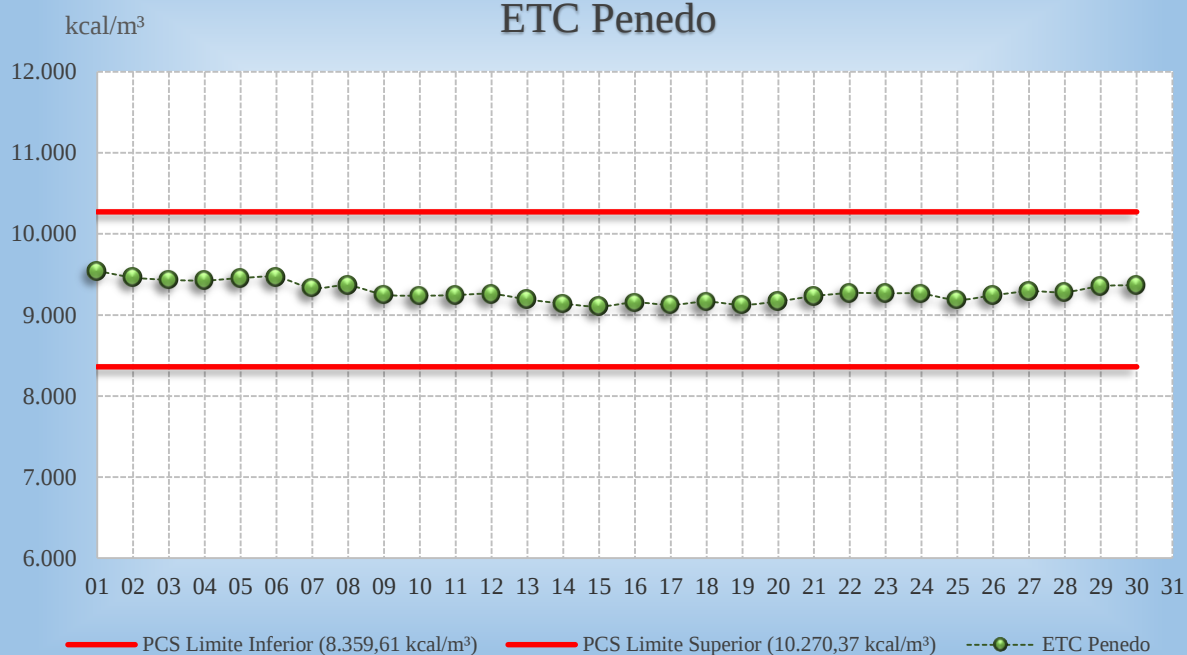
INDICADORES QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

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.

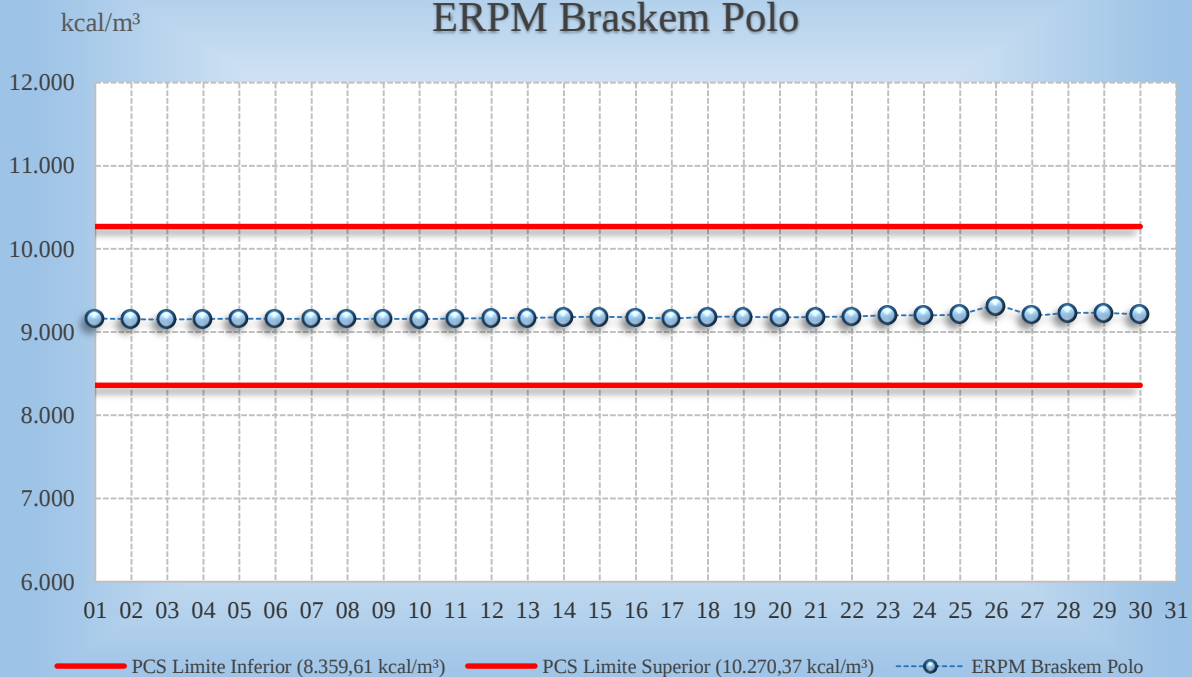
Entre os parâmetros registrados pelos equipamentos cita-se densidade, fator de compressibilidade, índice de WOBBE, composição química e o poder calorífico inferior e superior do gás natural, os resultados devem atender ao regulamentado na Resolução ANP nº 16/2008.

PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS			
MÊS - SETEMBRO 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	9.545	9.164	9.526
02	9.464	9.155	9.515
03	9.434	9.151	9.402
04	9.426	9.157	9.434
05	9.456	9.161	9.428
06	9.468	9.158	9.469
07	9.334	9.160	9.378
08	9.364	9.158	9.366
09	9.252	9.159	9.286
10	9.238	9.157	9.247
11	9.246	9.162	9.228
12	9.260	9.168	9.272
13	9.192	9.169	9.224
14	9.140	9.179	9.152
15	9.103	9.183	9.103
16	9.154	9.176	9.162
17	9.124	9.165	9.133
18	9.164	9.182	9.167
19	9.124	9.184	9.231
20	9.168	9.176	9.165
21	9.233	9.183	9.218
22	9.270	9.187	9.275
23	9.268	9.202	9.282
24	9.262	9.201	9.275
25	9.186	9.218	9.202
26	9.243	9.312	9.214
27	9.293	9.209	9.321
28	9.282	9.229	9.275
29	9.356	9.230	9.337
30	9.369	9.212	9.383

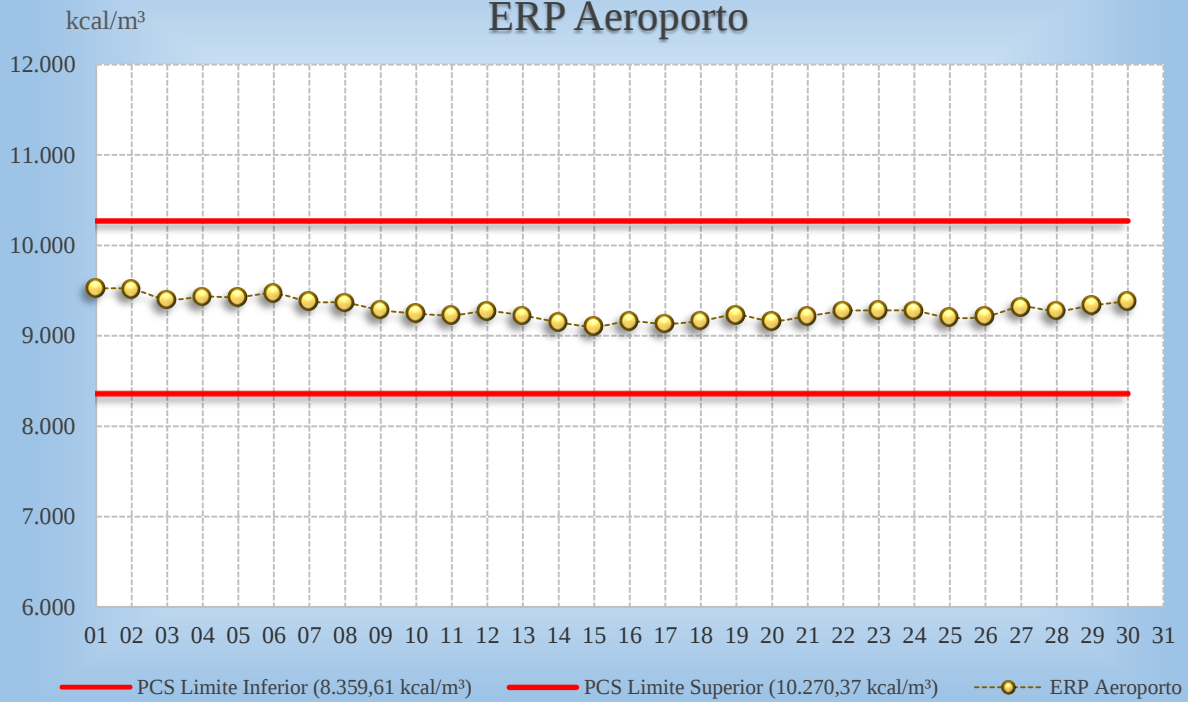
Poder Calorífico Superior ETC Penedo



Poder Calorífico Superior ERPM Braskem Polo

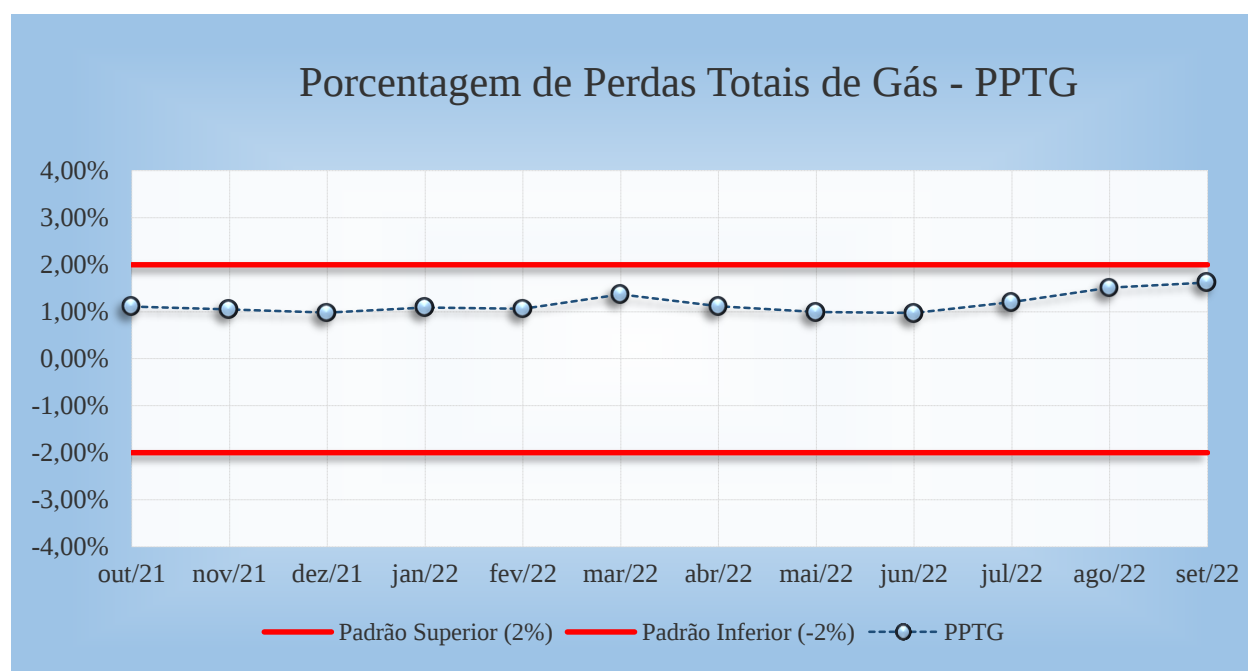


Poder Calorífico Superior ERP Aeroporto



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 (Volume em 1000m³/mês) - PPTG								
Mês	Adquirido	Vendido	Consumido	Perda (+) Ganho (-)	Mensal	Média Móvel		Padrão (+/-)
						4 Meses	12 Meses	
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	20.565	0	222	1,07%	1,09%	1,59%	2,0%
fev/22	19.847	19.690	0	157	0,79%	1,06%	1,56%	2,0%
mar/22	22.243	21.770	0	473	2,13%	1,37%	1,60%	2,0%
abr/22	21.100	20.999	0	101	0,48%	1,12%	1,52%	2,0%
mai/22	12.799	12.726	0	73	0,57%	0,99%	1,29%	2,0%
jun/22	19.685	19.543	0	142	0,72%	0,97%	1,05%	2,0%
jul/22	20.610	19.984	0	626	3,04%	1,20%	1,21%	2,0%
ago/22	20.635	20.283	0	352	1,71%	1,51%	1,20%	2,0%
set/22	21.105	20.893	0	212	1,00%	1,62%	1,23%	2,0%

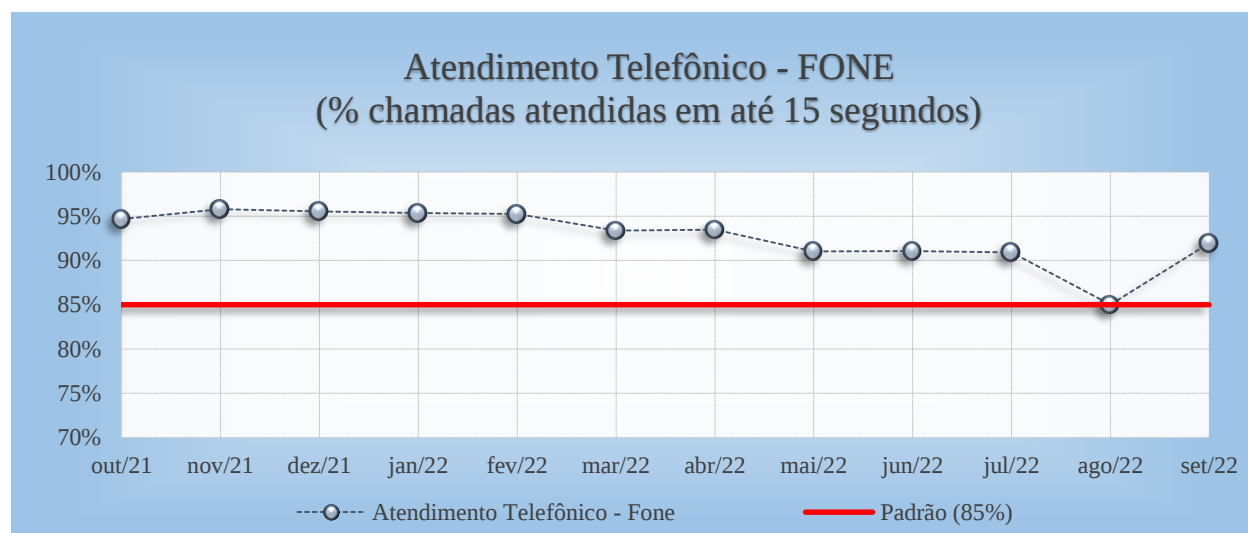




INDICADORES QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

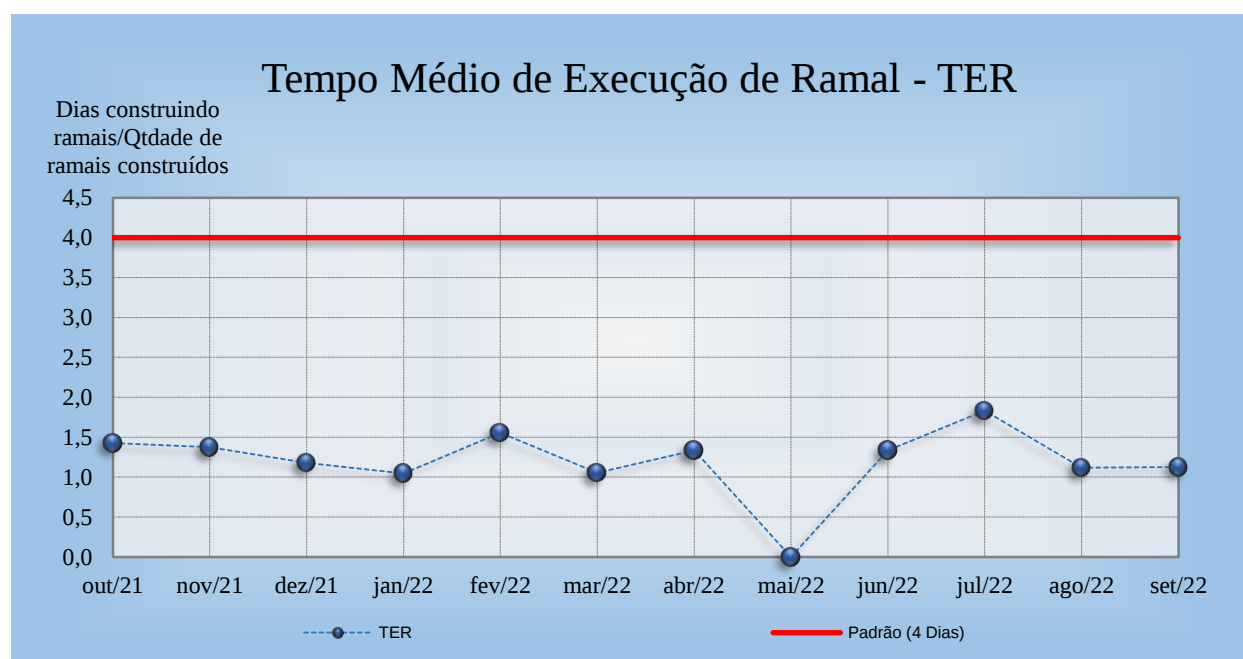
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE: Exprime o percentual mensal de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos, tendo como padrão 85%.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE						
Mês	Número de chamadas atendidas		Número de chamadas desistidas		% Chamadas atendidas em até 15s	Padrão (%)
	≤15s	>15s	<15s	≥15s		
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%
abr/22	1201	77	36	9	93,50%	85%
mai/22	1346	127	73	13	91,02%	85%
jun/22	1211	114	42	9	91,06%	85%
jul/22	1303	126	39	8	90,92%	85%
ago/22	1364	221	56	29	85,03%	85%
set/22	1258	101	37	12	91,97%	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)
out/21	1,43	4
nov/21	1,38	4
dez/21	1,18	4
jan/22	1,05	4
fev/22	1,56	4
mar/22	1,06	4
abr/22	1,33	4
mai/22	-	4
jun/22	1,33	4
jul/22	1,83	4
ago/22	1,12	4
set/22	1,13	4



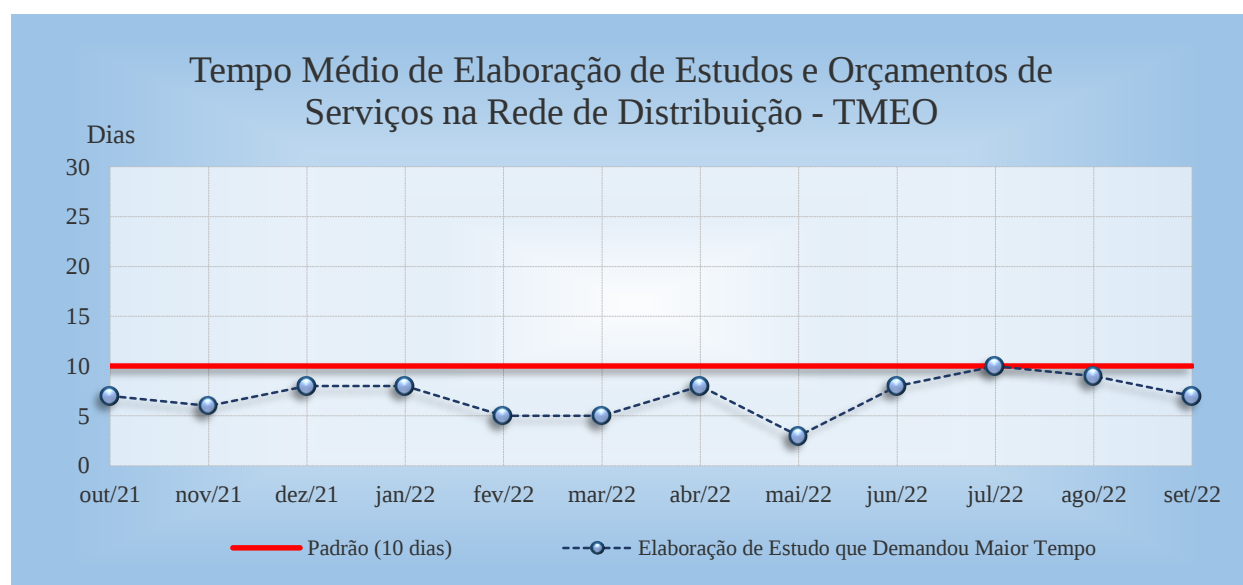
TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE: Expressa o número de dias demandado para construção de trecho de rede em polietileno e/ou aço.

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)
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	4,00	500,03	-	-
	1	45,00	-	-	-	-
	1	58,00	-	-	-	-
	3	250,00	-	-	-	-
	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	-	-
	2	92,00	10	1.000,00	-	-
	-	-	-	-	-	-
abr/22	4	20,00	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
mai/22	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
jun/22	1	10,20	-	-	-	-
	2	52,76	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

jul/22	1	7,90	5	345,00	-	-
	1	14,57	8	430,00	-	-
	1	15,86	-	-	-	-
	1	16,60	-	-	-	-
	1	23,35	-	-	-	-
	1	24,70	-	-	-	-
	1	40,00	-	-	-	-
	1	73,60	-	-	-	-
	1	116,48	-	-	-	-
	2	9,37	-	-	-	-
	4	107,72	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
ago/22	1	6,50	-	-	-	-
	2	31,57	-	-	-	-
	2	132,00	-	-	-	-
	3	101,70	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
set/22	1	113,50	2	350,00	-	-
	-	-	6	484,27	-	-
	-	-	5	560,00	-	-
	-	-	4	880,00	-	-
	-	-	-	-	-	-

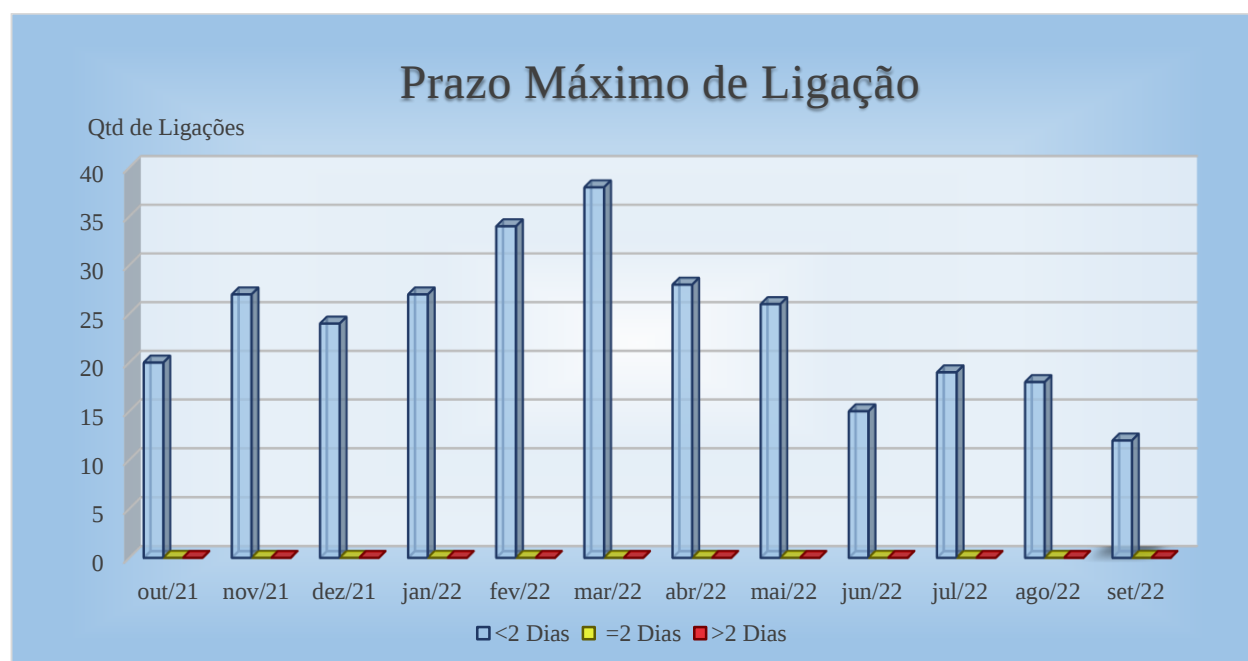
TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO – TMEO: Este indicador visa exprimir o tempo que cada usuário aguarda para ser comunicado sobre os resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de seu pedido de nova ligação ou de aumento da demanda de gás, 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)
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	3	1	-	-	6	5	10
abr/22	-	-	-	2	-	2	8	10
mai/22	1	8	-	-	-	9	3	10
jun/22	2	1	1	1	-	5	8	10
jul/22	-	-	-	-	1	1	10	10
ago/22	-	11	1	2	-	14	9	10
set/22	-	1	-	2	-	3	7	10



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

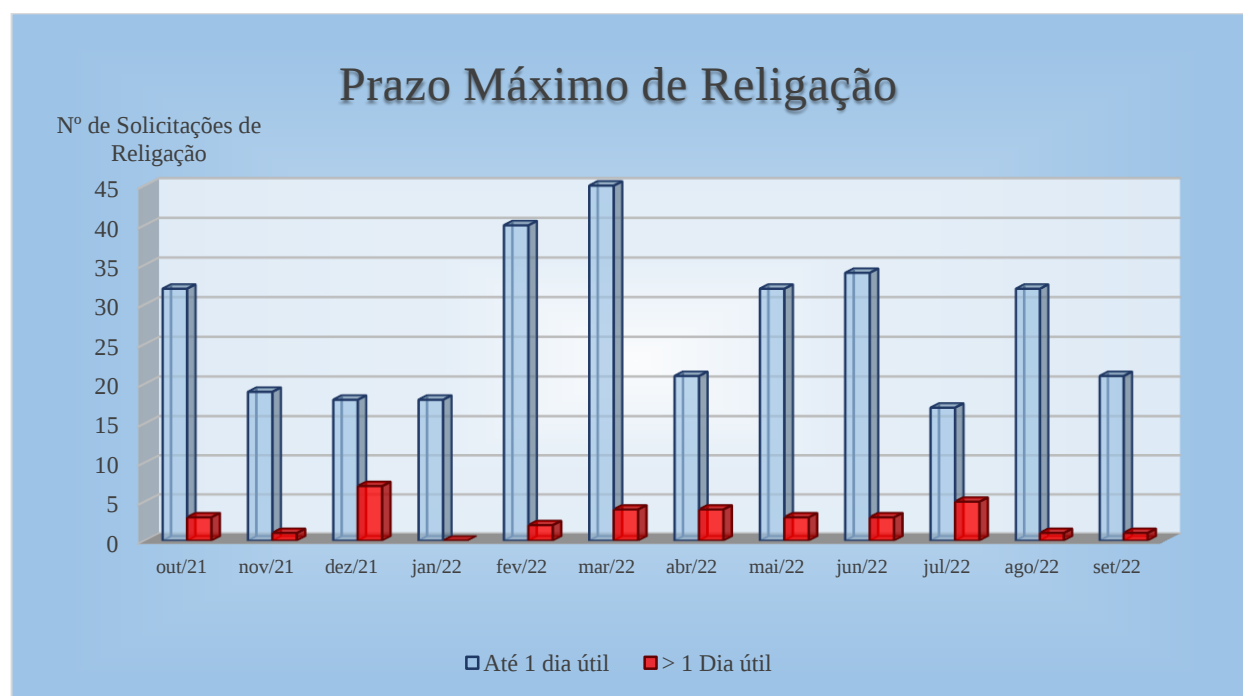
PRAZO MÁXIMO DE LIGAÇÃO									
Mês	Ligações em Unidades Consumidoras de Baixa Pressão				Ligações em Unidades Consumidoras de Média e Alta Pressão				Total de Ligações
	<2 Dias	=2 Dias	>2 Dias	Padrão (Dias Úteis)	<3 Dias	=3 Dias	>3 Dias	Padrão (Dias Úteis)	
out/21	20	-	-	2	-	-	-	3	20
nov/21	27	-	-	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
abr/22	28	-	-	2	-	-	-	3	28
mai/22	26	-	-	2	-	-	-	3	26
jun/22	15	-	-	2	-	-	-	3	15
jul/22	19	-	-	2	-	-	-	3	19
ago/22	18	-	-	2	-	-	-	3	18
set/22	12	-	-	2	-	-	-	3	12



* 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.

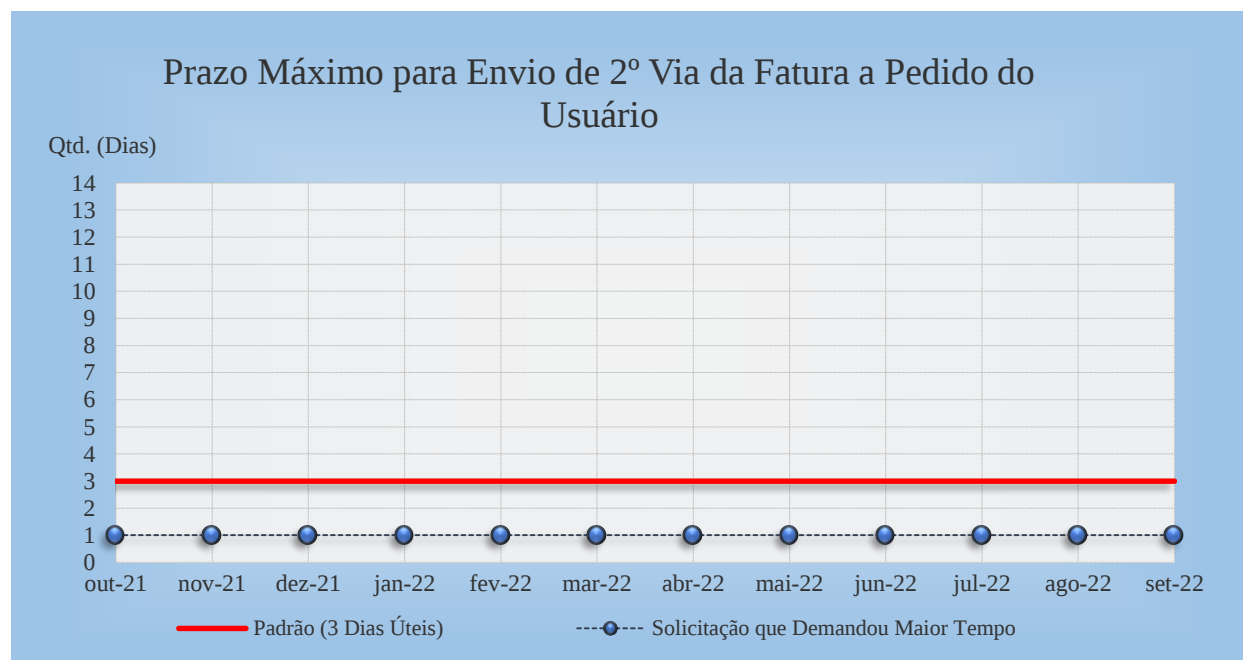
PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO		
Mês	Número de Atendimentos	
	Até 1 dia útil	> 1 Dia útil
out/21	32	3
nov/21	19	1
dez/21	18	7
jan/22	18	-
fev/22	40	2
mar/22	45	4
abr/22	21	4
mai/22	32	3
jun/22	34	3
jul/22	17	5
ago/22	32	1
set/22	21	1



NOTA EXPLICATIVA: A ocorrência que transgrediu o prazo estabelecido para o indicador, não foi contabilizada como não conformidade. Visto que a data do atendimento foi opção do responsável pela unidade consumidora.

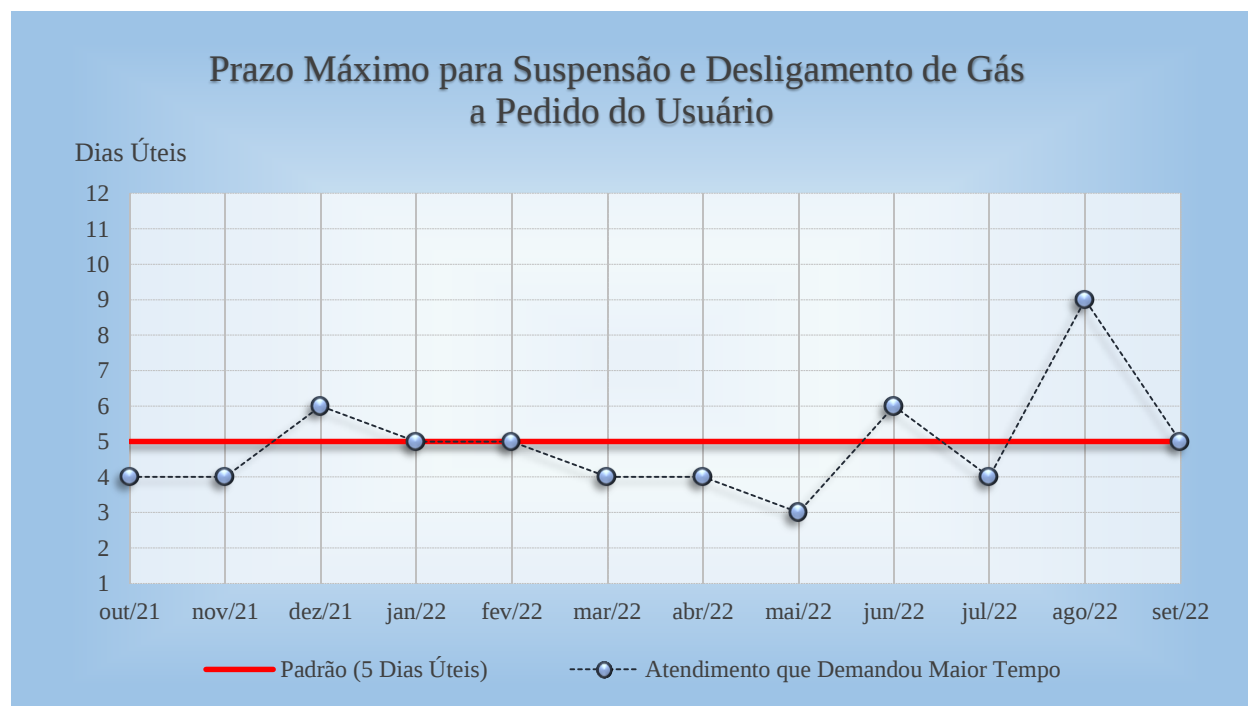
PRAZO MÁXIMO PARA ENVIO DE 2ª VIA DA FATURA: Prazo máximo para envio de segunda via da fatura, solicitado pelo usuário. (Padrão estabelecido: 3 dias úteis).

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						
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
abr/22	225	-	-	-	225	1	3
mai/22	298	-	-	-	298	1	3
jun/22	267	-	-	-	267	1	3
jul/22	312	-	-	-	312	1	3
ago/22	279	-	-	-	279	1	3
set/22	242	-	-	-	242	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.

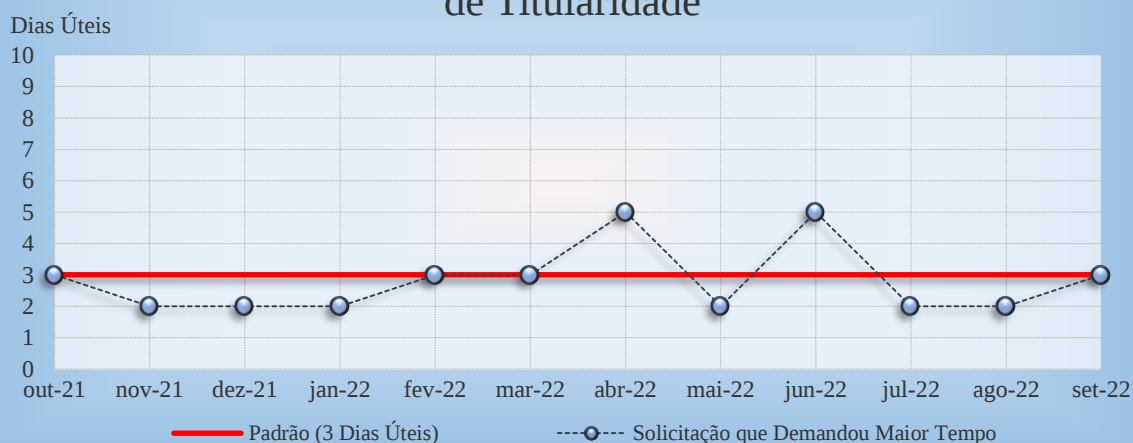
PRAZO MÁXIMO PARA SUSPENSÃO E DESLIGAMENTO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO									
Mês	Nº Dias Úteis						Total	Atendimento que Demandou Maior Tempo (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	4	5	> 5			
	Nº de Solicitações								
out/21	4	28	11	1	-	-	44	4	5
nov/21	8	23	3	1	-	-	35	4	5
dez/21	4	27	1	1	-	1	34	6	5
jan/22	8	27	6	-	2	-	43	5	5
fev/22	2	22	11	8	2	-	45	5	5
mar/22	5	38	5	1	-	-	49	4	5
abr/22	10	31	8	1	-	-	50	4	5
mai/22	6	28	1	-	-	-	35	3	5
jun/22	5	24	2	1	2	1	35	6	5
jul/22	10	36	1	1	-	-	48	4	5
ago/22	12	36	-	1	1	1	51	9	5
set/22	1	40	2	-	1	-	44	5	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).

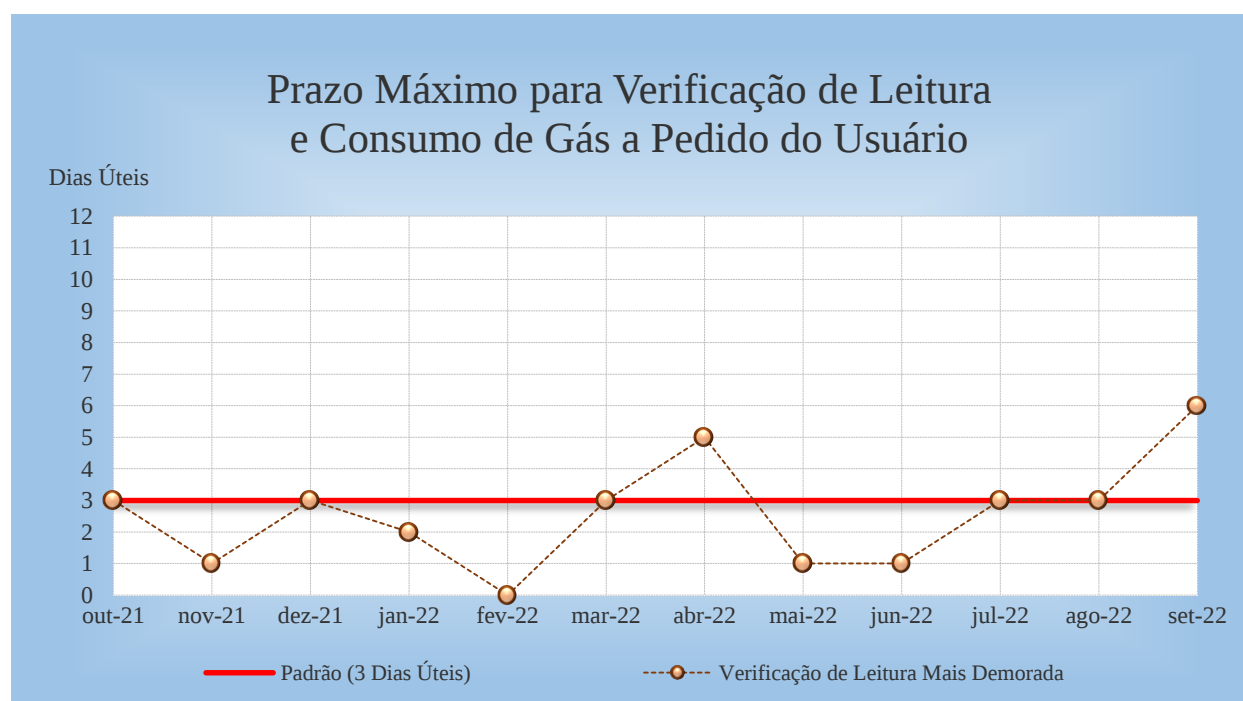
PRAZO MÁX. DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE							
Mês	Nº Dias Úteis				Total	Solicitação que Demandou Maior Tempo (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	> 3			
	Nº de Solicitações						
out/21	7	15	2	-	24	3	3
nov/21	15	17	-	-	32	2	3
dez/21	16	12	-	-	28	2	3
jan/22	15	15	-	-	30	2	3
fev/22	7	9	6	-	22	3	3
mar/22	18	18	2	-	38	3	3
abr/22	13	15	1	1	30	5	3
mai/22	12	14	-	-	26	2	3
jun/22	16	12	-	1	29	5	3
jul/22	8	3	-	-	11	2	3
ago/22	14	18	-	-	32	2	3
set/22	9	18	1	-	28	3	3

Prazo Máximo de Inspeção de Medidor para Alteração de Titularidade



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						
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	-	2	3	3
abr/22	-	2	-	1	3	5	3
mai/22	1	-	-	-	1	1	3
jun/22	1	-	-	-	1	1	3
jul/22	-	-	1	-	1	3	3
ago/22	2	3	1	-	6	3	3
set/22	1	-	-	1	2	6	3



NOTA EXPLICATIVA: Uma ocorrência que transgrediu o prazo estabelecido para o indicador, não foi contabilizada como irregularidade, visto que, a data do atendimento foi opção do responsável pela unidade consumidora.

PRAZO MÍNIMO PARA ENVIO DE NOTIFICAÇÃO E AVISO DE CORTE:

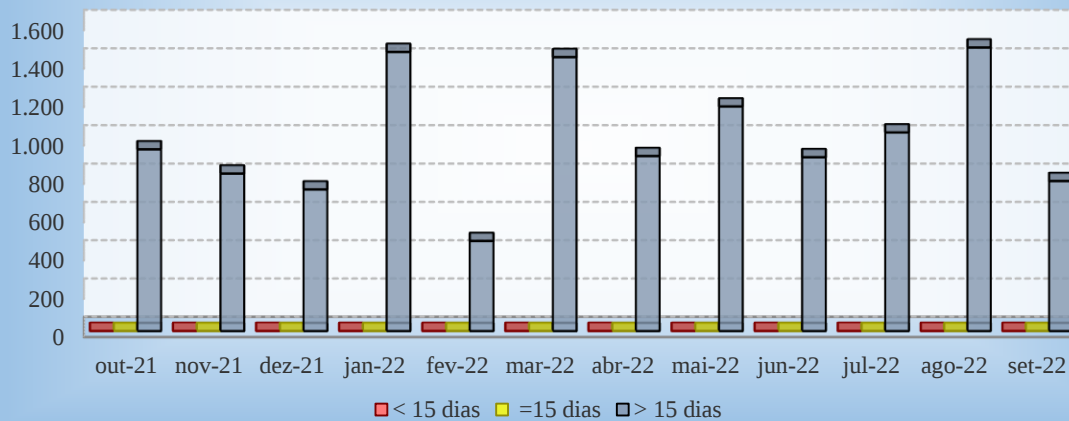
Notificação de Corte: Comunicado enviado via correios ao usuário, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após a verificação de 15 dias de atraso no pagamento de faturas emitidas, notificando-o sobre a existência de faturas vencidas e não pagas, alertando-o que 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)
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
abr/22	-	-	913	913	15	-	-	471	471	72
mai/22	-	-	1.171	1.171	15	-	-	472	472	72
jun/22	-	-	907	907	15	-	-	462	462	72
jul/22	-	-	1.036	1.036	15	-	-	469	469	72
ago/22	-	-	1.478	1.478	15	-	-	453	453	72
set/22	-	-	783	783	15	-	-	592	592	72

Notificação de Corte

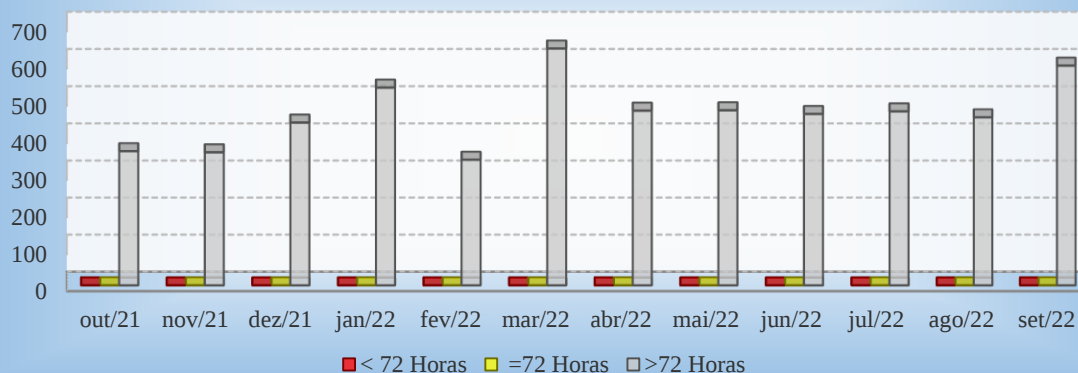
Qtde de Notificações



*** PADRÃO: 15 DIAS**

Aviso de Corte

Qtde de Avisos



*** PADRÃO: 72 HORAS**

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL