

BOLETIM DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

J U N H O
2023



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, são avaliados os indicadores 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 por município
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 a pedido do usuário 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 de gás a pedido do usuário Prazo mínimo de antecedência para envio de notificação de corte Prazo mínimo de antecedência para envio de aviso de corte

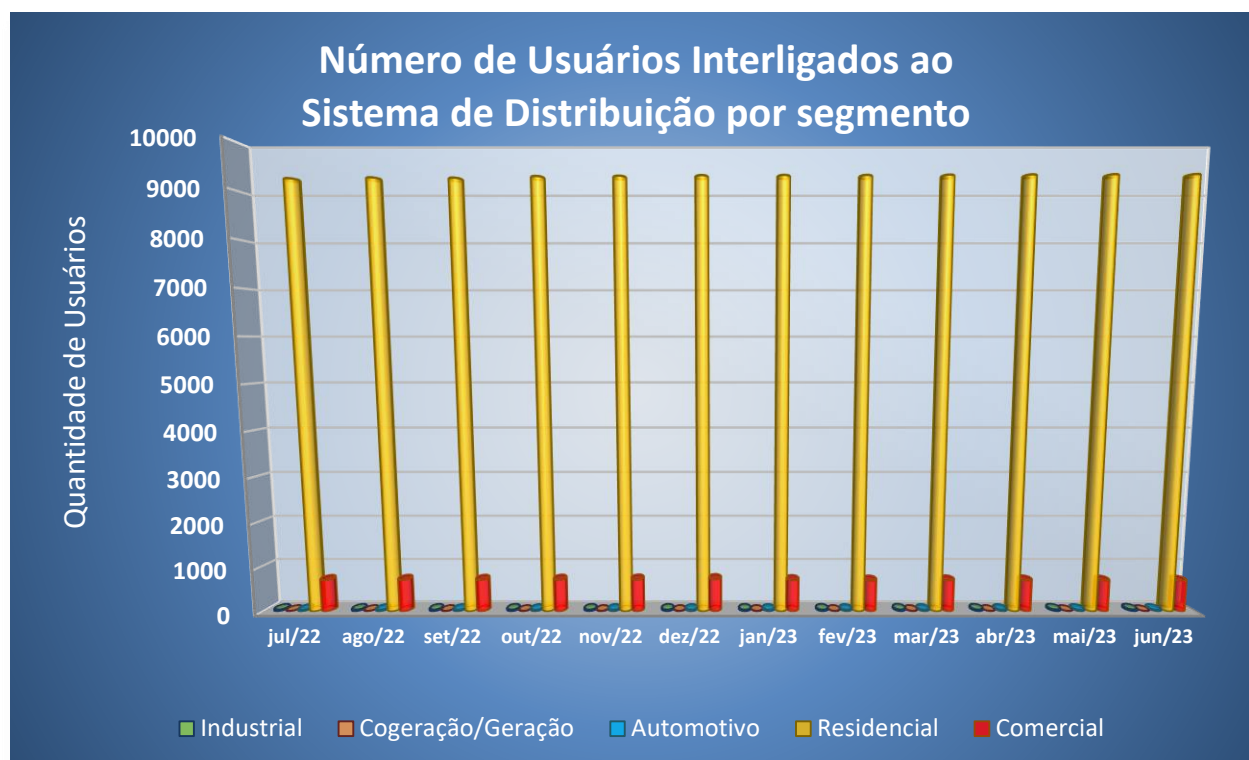
As tabelas e gráficos listados a seguir apresentam o desempenho, dos últimos doze meses, dos principais indicadores analisados pela Aرسال.



INDICADORES DE MERCADO E FATURAMENTO

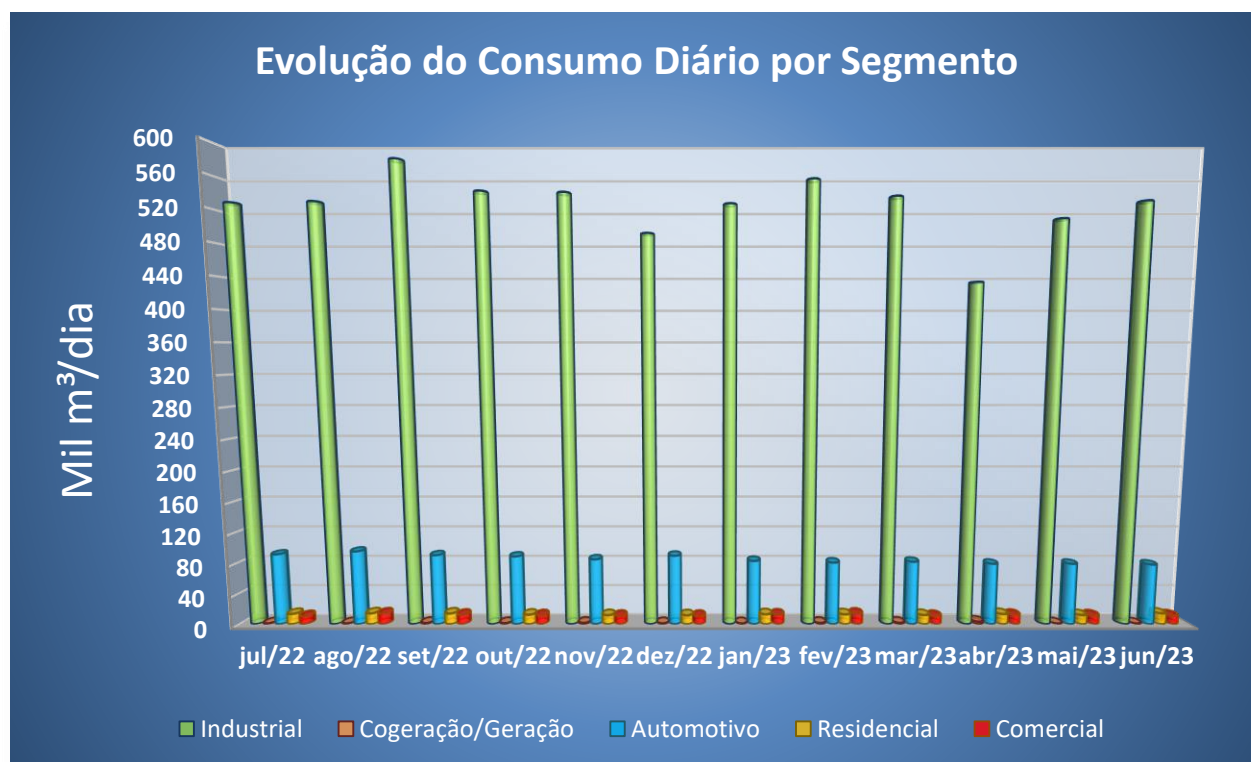
NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR SEGMENTO: O indicador apresenta a evolução do número mensal de unidades consumidoras de gás natural por segmento de mercado.

NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO						
Mês	Segmentos					
	Industrial	Cogeração / Geração	Automotivo	Residencial	Comercial	Total
jul/22	37	10	33	9234	710	10024
ago/22	37	10	33	9250	715	10045
set/22	37	10	33	9244	715	10039
out/22	38	10	33	9277	718	10076
nov/22	37	10	34	9283	721	10085
dez/22	37	10	34	9295	731	10107
jan/23	37	10	34	9299	707	10087
fev/23	38	10	34	9299	697	10078
mar/23	39	10	34	9305	702	10090
abr/23	39	10	34	9310	701	10094
mai/23	40	9	34	9314	697	10094
jun/23	40	8	34	9318	698	10098



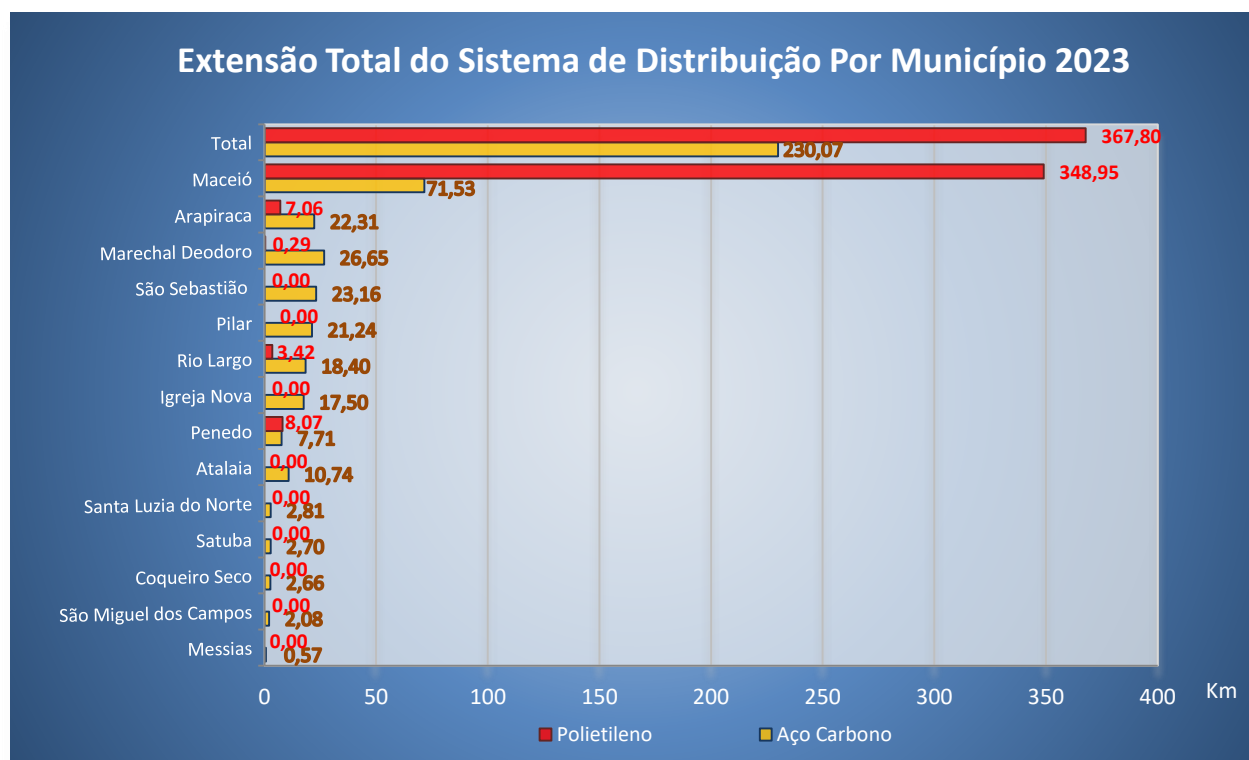
EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO DE MERCADO: Monitora o consumo médio diário de gás natural por segmento de mercado.

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO (Em mil m ³ /dia)						
Mês	Industrial	Cogeração / Geração	Automotivo	Residencial	Comercial	Total
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	12,44	697,91
out/22	541,43	1,10	89,33	12,40	11,74	656,00
nov/22	539,95	1,41	85,55	11,77	11,00	649,69
dez/22	491,54	0,92	90,32	11,58	10,94	605,30
jan/23	526,58	0,82	83,55	12,95	12,65	636,55
fev/23	555,73	1,37	81,38	12,88	13,90	665,26
mar/23	535,43	1,55	82,42	11,98	10,82	642,20
abr/23	433,23	3,11	79,77	13,37	12,29	541,76
mai/23	509,05	0,76	79,71	11,97	11,54	613,03
jun/23	530,09	0,82	78,71	14,19	11,46	635,27
Média	524,93	1,24	85,81	12,88	11,96	636,83



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			
2023			
Município	Extensão (Km)		
	Polietileno	Aço Carbono	Total
Arapiraca	7,06	22,31	29,38
Atalaia	-	10,74	10,74
Coqueiro Seco	-	2,66	2,66
Igreja Nova	-	17,50	17,50
Maceió	348,95	71,53	420,49
Marechal Deodoro	0,29	26,65	26,94
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	3,42	18,40	21,82
Total	367,80	230,07	597,87





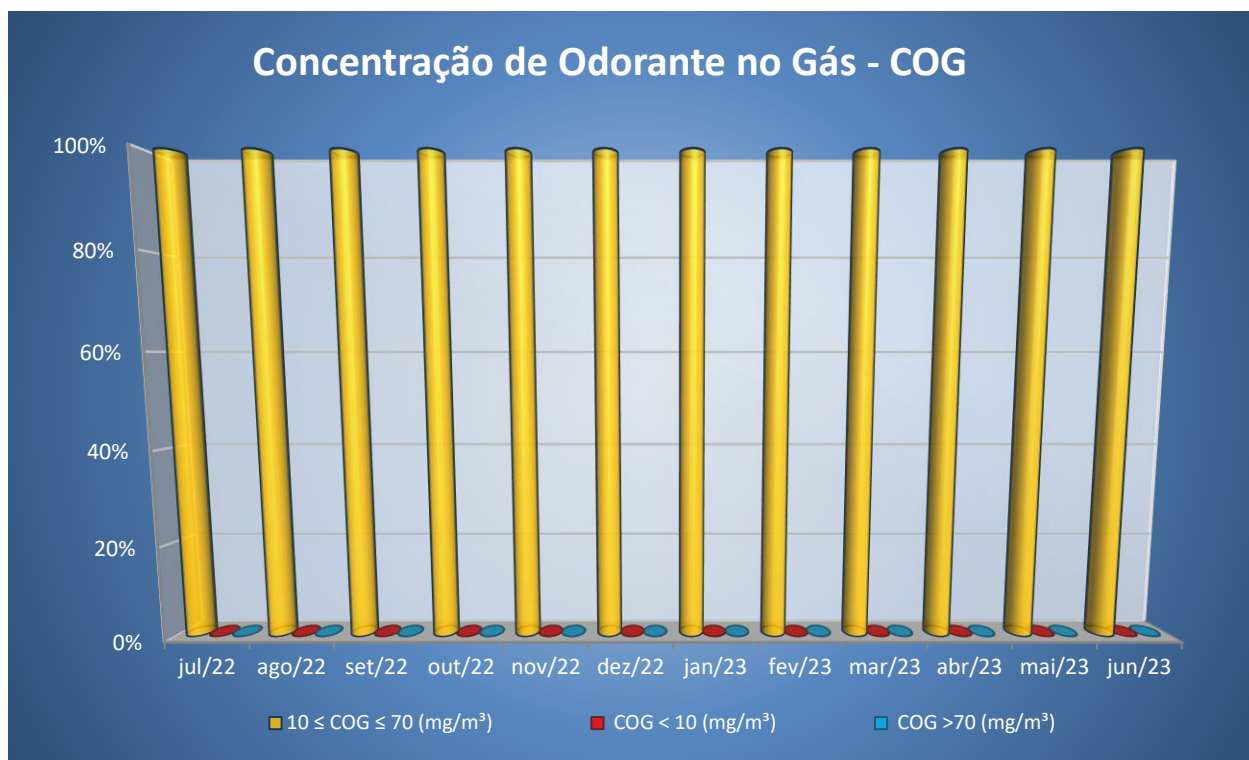
INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO



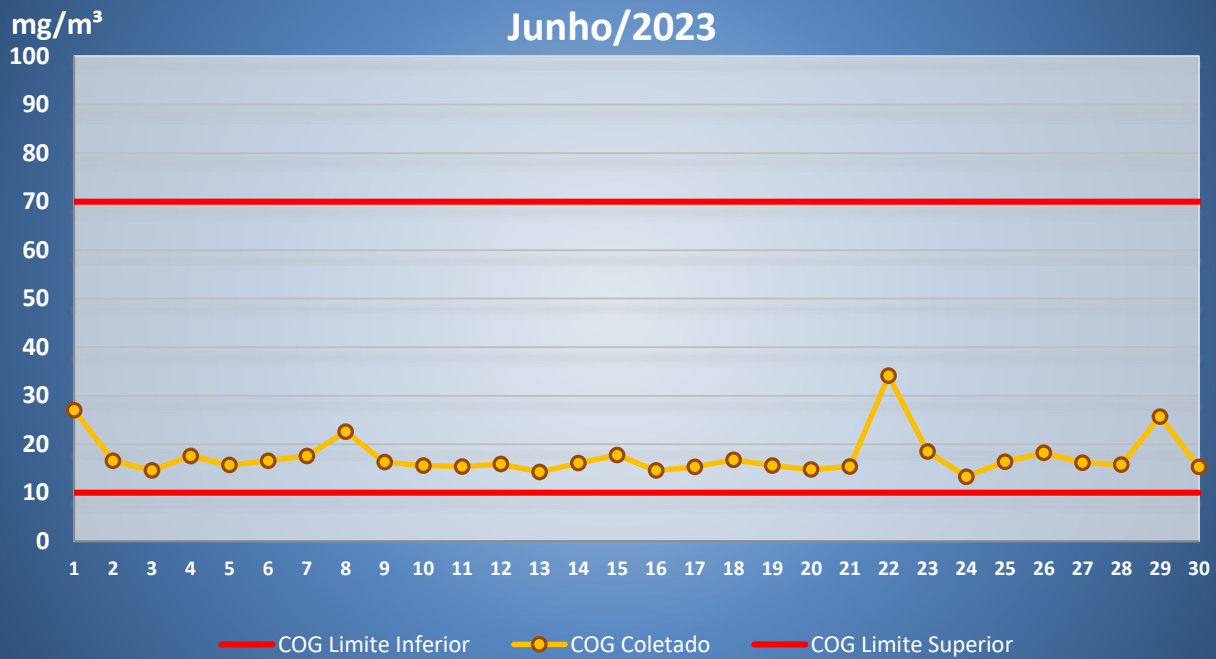
CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS – COG: É a quantidade de odorante presente no gás natural comercializado em Alagoas, expressa em mg por m³ de gás. A concentração de odorante injetado na rede de distribuição é monitorado diariamente por meio de auditorias em análises laboratoriais realizadas em amostras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

O odorante utilizado em Alagoas é a mescla entre o Tec Butil Mercaptana (THT) (70%) / Tetrahidrotiofeno (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/m ³)		COG < 10 (mg/m ³)		COG >70 (mg/m ³)	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
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%
out/22	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
nov/22	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
dez/22	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jan/23	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
fev/23	28	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
mar/23	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
abr/23	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
mai/23	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jun/23	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	365	365	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

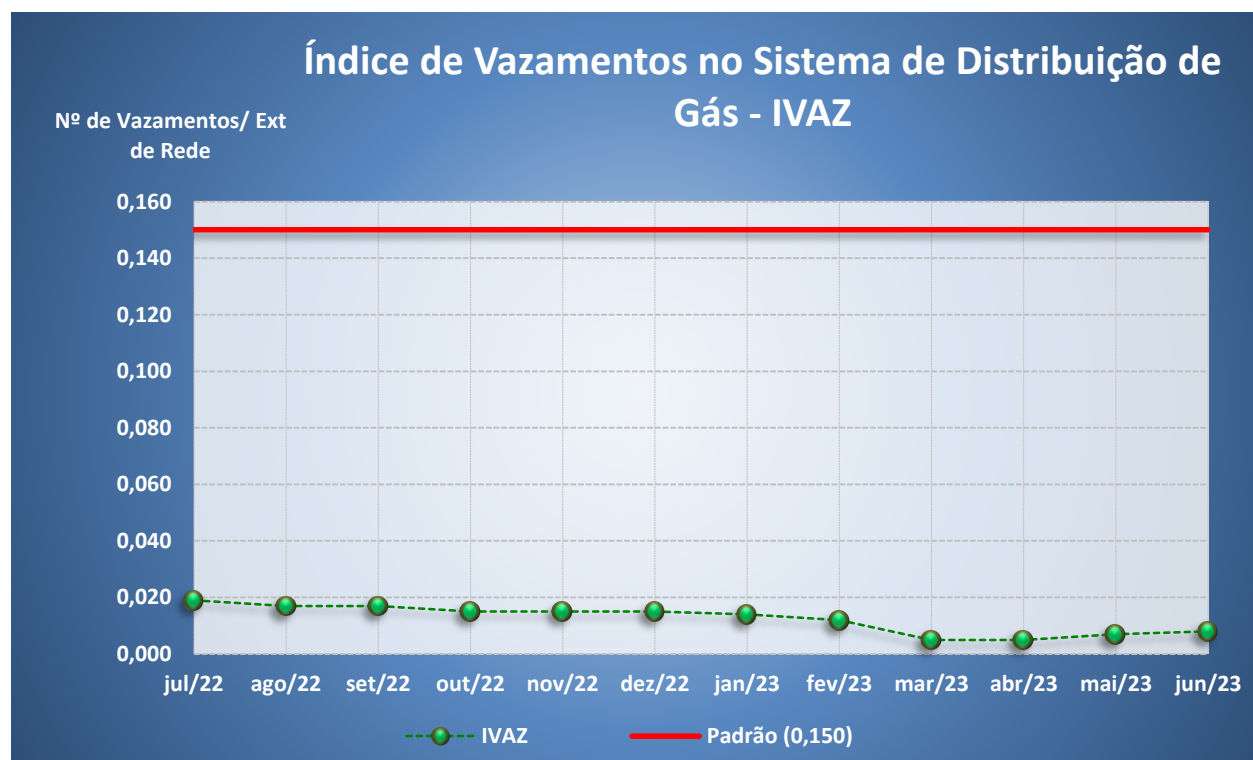


Concentração de Odorante no Gás - COG Junho/2023



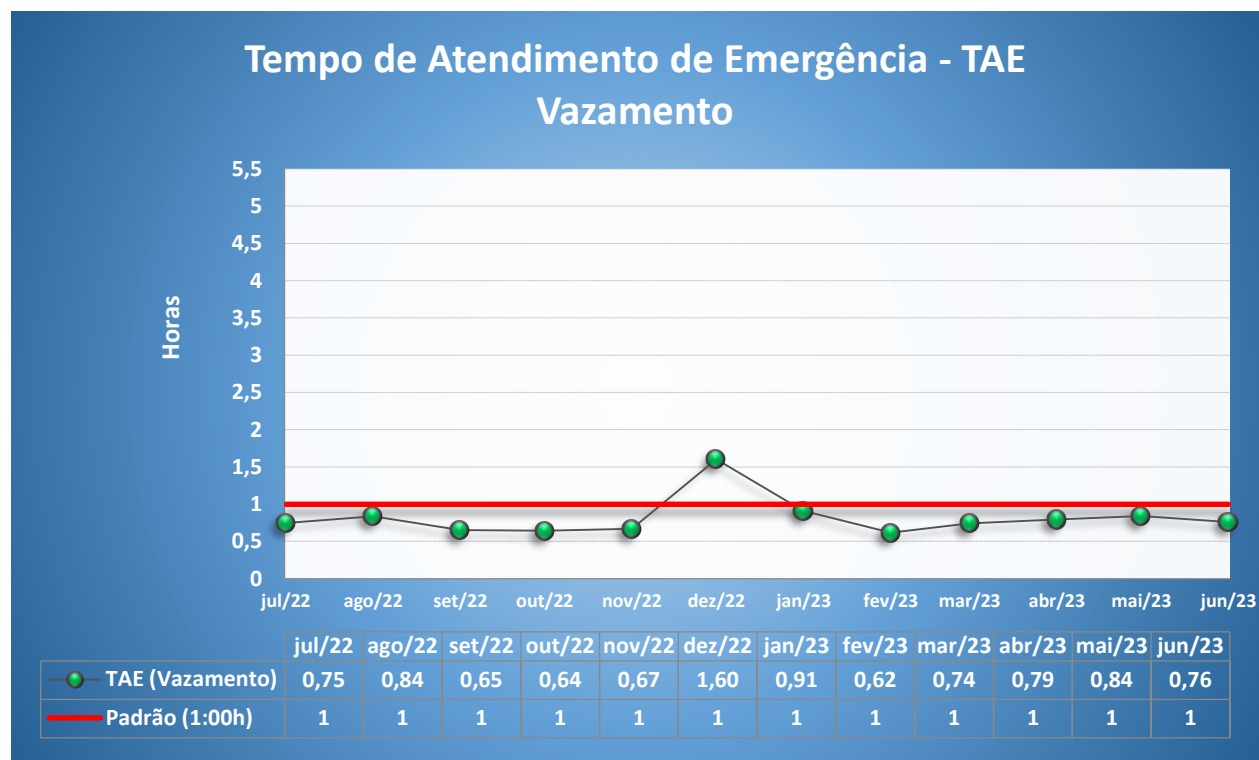
ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO - IVAZ: É a relação entre a quantidade de vazamentos registrada no período de doze meses e o comprimento total da rede da concessionária. Esse indicador tem como objetivo fazer diagnóstico do sistema de distribuição, o padrão estabelecido é 0,15 (número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

ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ		
Rede de Distribuição		
Mês	Valor Mensal	Padrão
jul/22	0,019	0,150
ago/22	0,017	0,150
set/22	0,017	0,150
out/22	0,015	0,150
nov/22	0,015	0,150
dez/22	0,015	0,150
jan/23	0,014	0,150
fev/23	0,012	0,150
mar/23	0,005	0,150
abr/23	0,005	0,150
mai/23	0,007	0,150
jun/23	0,008	0,150

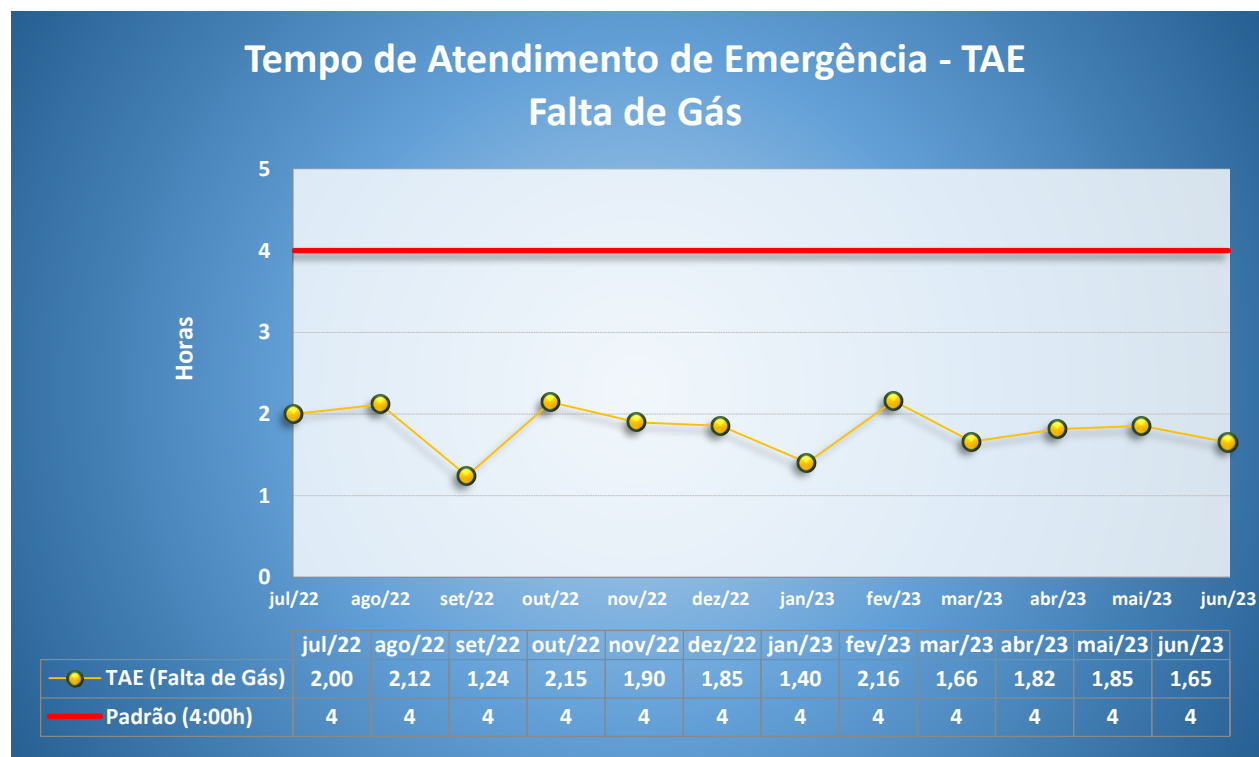


* Obs: Padrão estabelecido em nº de vazamentos por km de rede/ano.

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.



*TAE: Tempo total (h)/número de ocorrências.



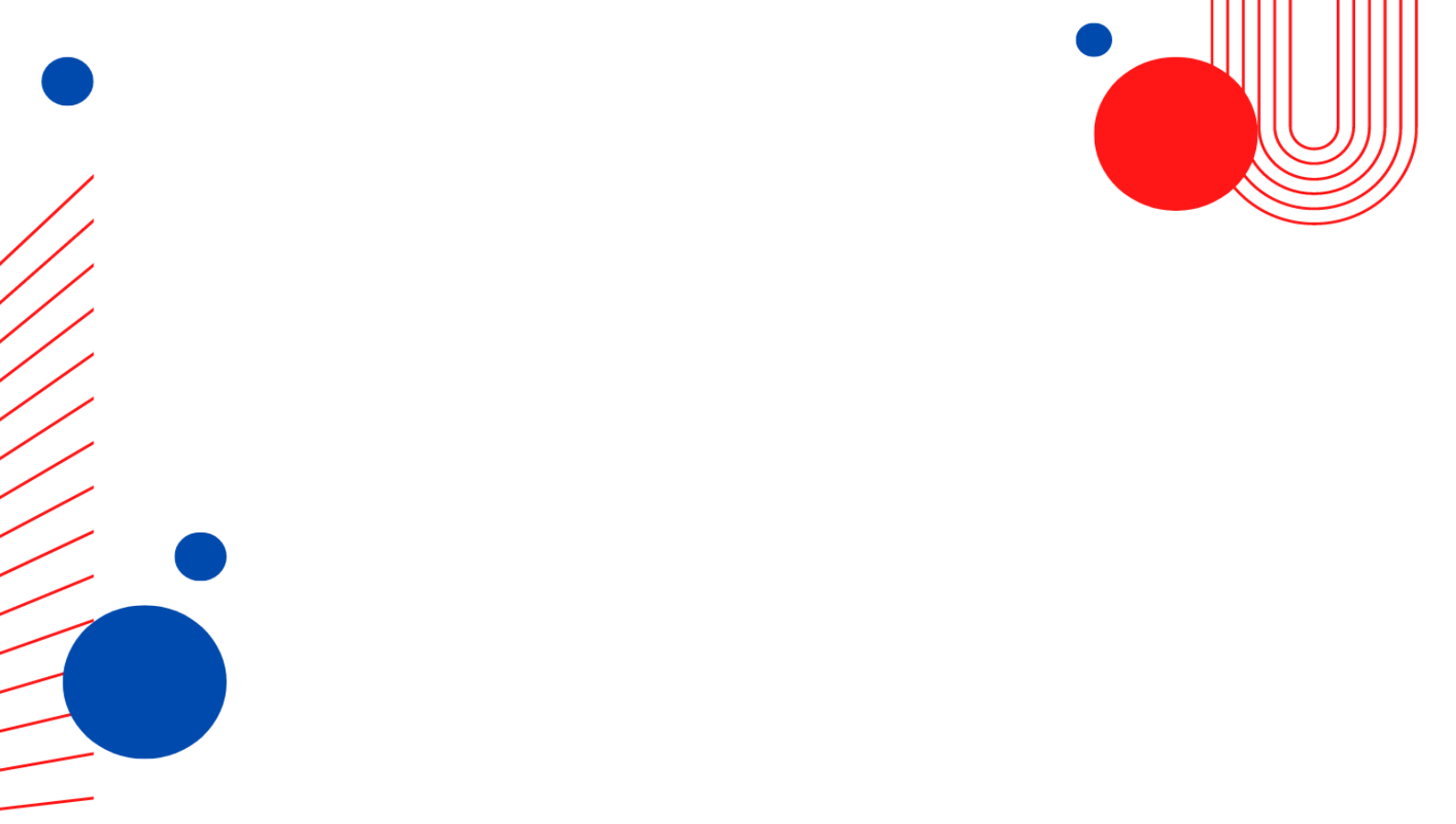
*TAE: Tempo total (h)/número de ocorrências.

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 2023																	
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		Realizada
A	>100.000	3	3	100,00%	3	3	100,00%							12			1
B	25.000 a 100.000	2	2	100,00%	2	2	100,00%							9			1
C	até 25.000	60	60	100,00%	60	62	103,33%							6			1
D*	Usuários Res./coml.	10007	10007	100,00%	10016	10016	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)																	

*OBS.: O AUMENTO DO NÚMERO DE ESTAÇÕES DA CATEGORIA " C ", NO SEGUNDO TRIMESTRE, FOI DEVIDO A IMPLANTAÇÃO DE DUAS NOVAS ESTAÇÕES NOS MUNICÍPIOS DE ARAPIRACA E MARECHAL DEODORO.



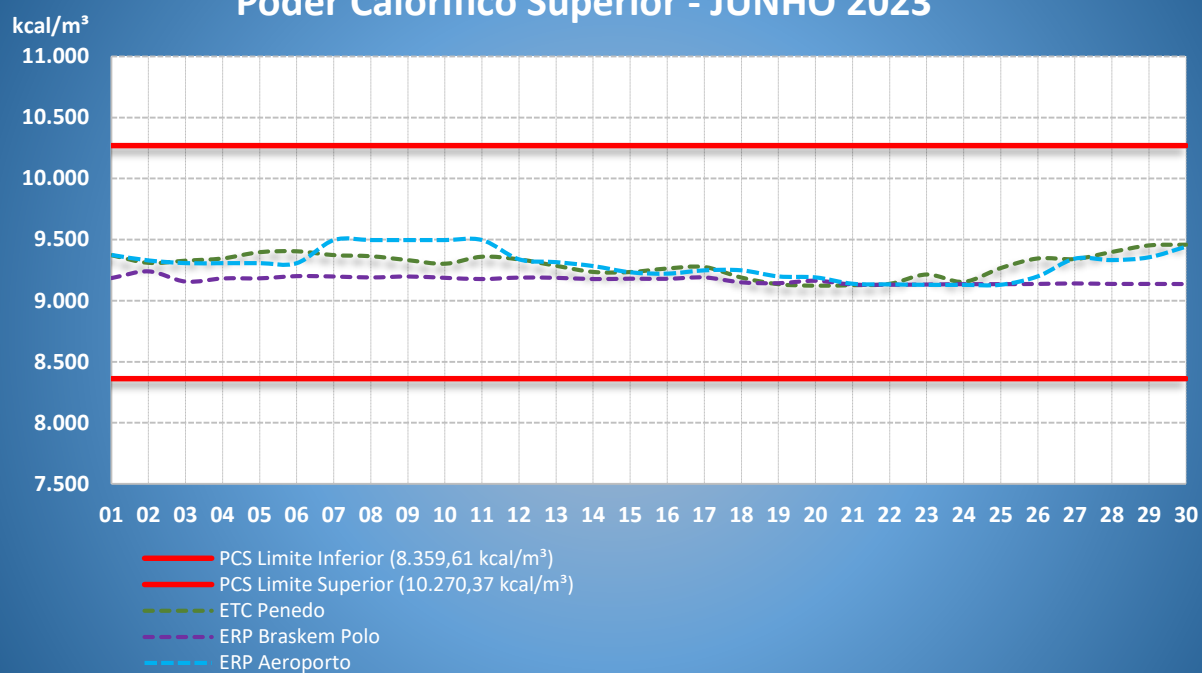
INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

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.

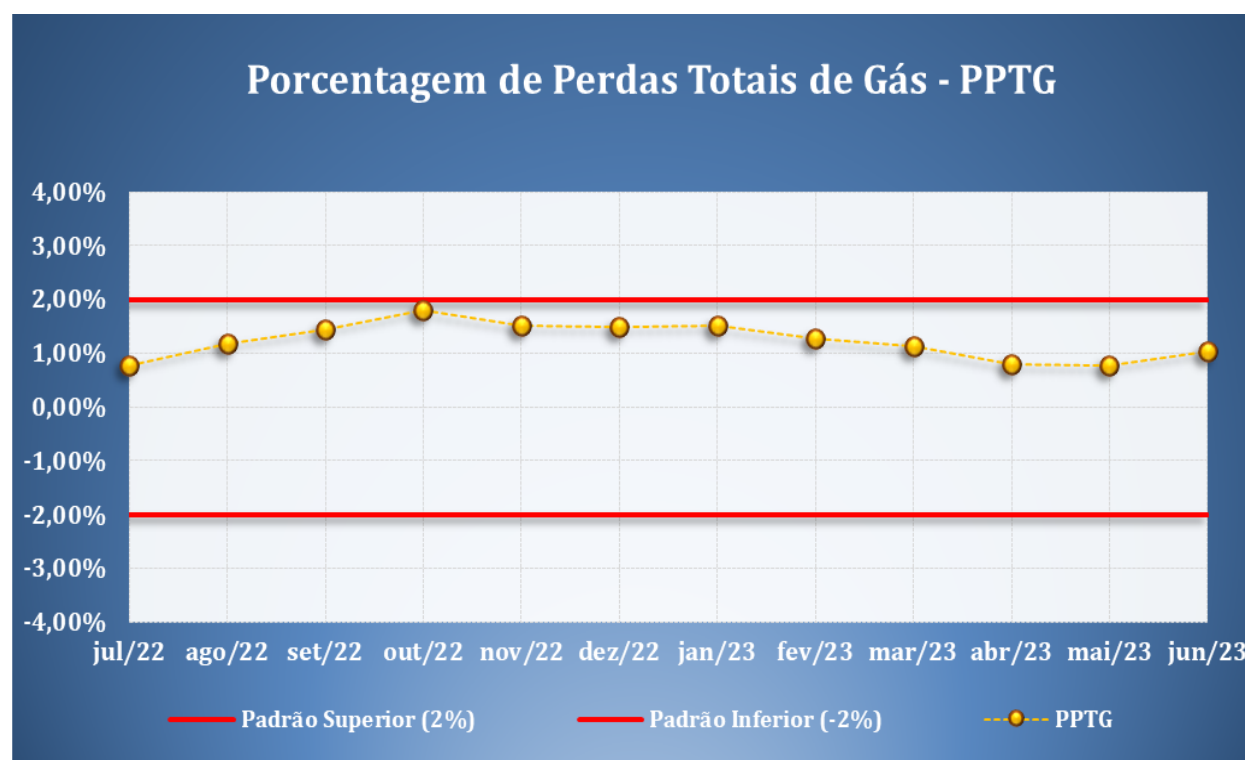
PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS			
MÊS - ABRIL 2023			
Dia	Valor Limite PCS (8.359,61 kcal/m³ a 10.270,37 kcal/m³) - PCS Médio: 9400 kcal/m³		
	Cromatógrafo - ETC Penedo (Média Diária)	Cromatógrafo - ERPM Braskem Polo (Média Diária)	Cromatógrafo - ERP Aeroporto (Média Diária)
01	9.372	9.185	9.374
02	9.310	9.240	9.329
03	9.328	9.156	9.307
04	9.346	9.182	9.307
05	9.397	9.183	9.307
06	9.404	9.201	9.307
07	9.373	9.198	9.496
08	9.364	9.190	9.496
09	9.332	9.198	9.496
10	9.303	9.187	9.496
11	9.360	9.177	9.496
12	9.338	9.189	9.338
13	9.286	9.187	9.315
14	9.236	9.177	9.283
15	9.235	9.180	9.232
16	9.264	9.179	9.221
17	9.276	9.190	9.248
18	9.190	9.150	9.248
19	9.136	9.143	9.198
20	9.124	9.163	9.190
21	9.128	9.132	9.138
22	9.139	9.130	9.133
23	9.215	9.132	9.129
24	9.155	9.135	9.129
25	9.268	9.135	9.130
26	9.346	9.137	9.199
27	9.341	9.141	9.344
28	9.399	9.137	9.332
29	9.452	9.137	9.355
30	9.458	9.136	9.442

Poder Calorífico Superior - JUNHO 2023



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	
jul/22	20.610	19.984	0	626	3,04%	0,76%	1,21%	2,0%
ago/22	20.635	20.283	0	352	1,71%	1,19%	1,20%	2,0%
set/22	21.105	20.893	0	212	1,00%	1,44%	1,23%	2,0%
out/22	20.641	20.337	0	304	1,47%	1,81%	1,28%	2,0%
nov/22	19.861	19.491	0	370	1,86%	1,51%	1,36%	2,0%
dez/22	19.076	18.766	0	310	1,63%	1,49%	1,37%	2,0%
jan/23	19.941	19.733	0	208	1,04%	1,50%	1,37%	2,0%
fev/23	18.726	18.627	0	99	0,53%	1,26%	1,35%	2,0%
mar/23	20.180	19.908	0	272	1,35%	1,14%	1,28%	2,0%
abr/23	16.300	16.254	0	46	0,28%	0,80%	1,27%	2,0%
mai/23	19.186	19.004	0	182	0,95%	0,78%	1,30%	2,0%
jun/23	19.363	19.058	0	305	1,58%	1,04%	1,37%	2,0%

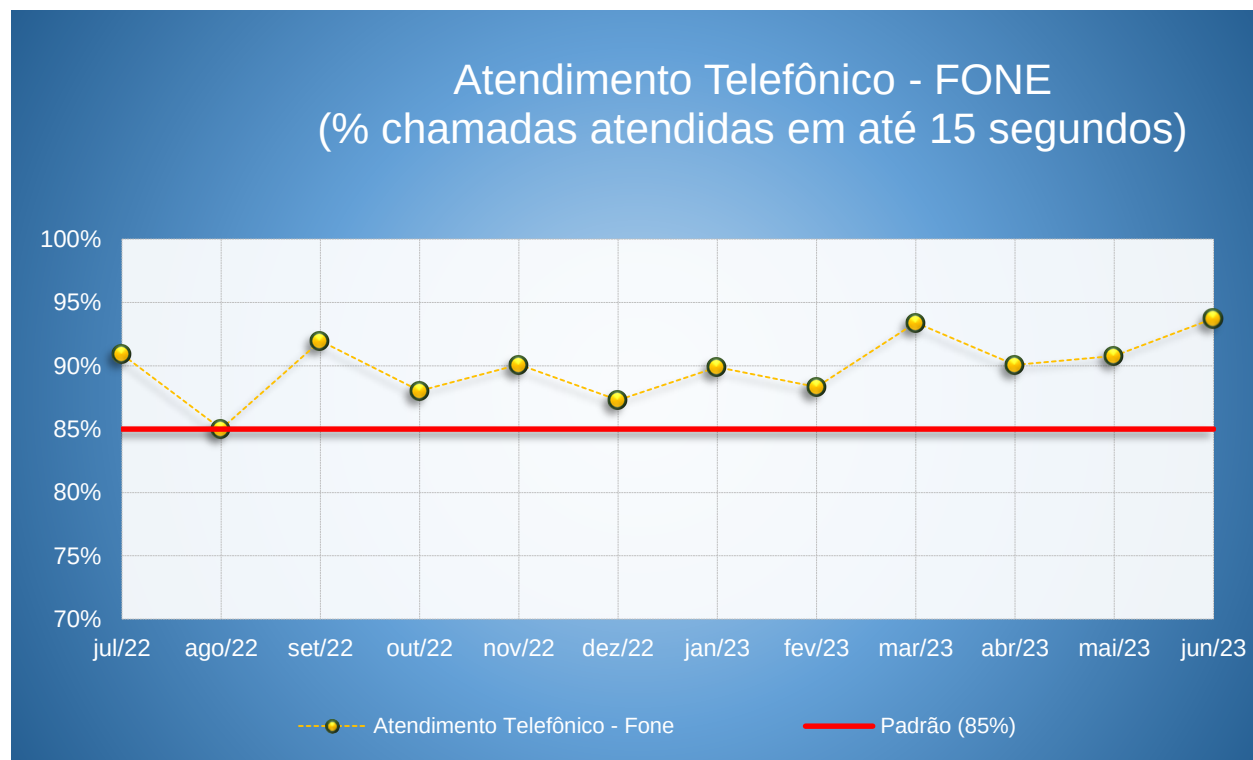




INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

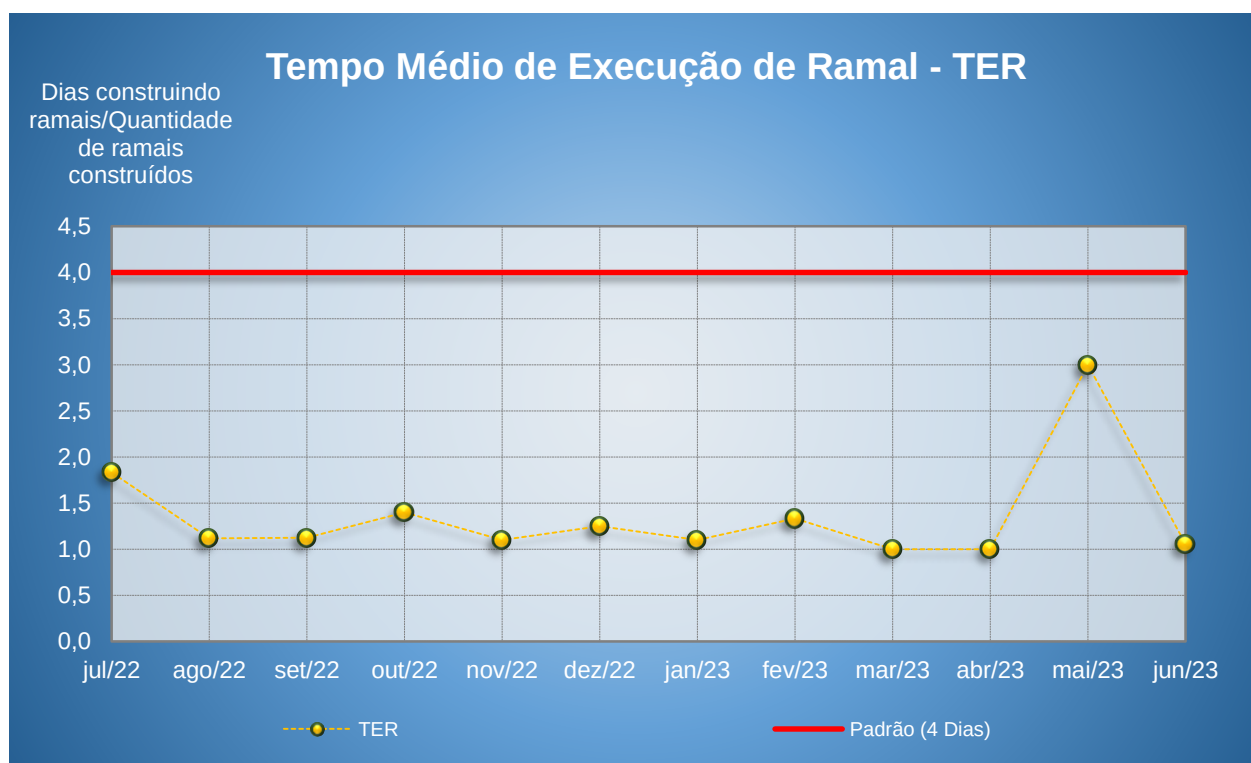
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE: Exprime o percentual mensal de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos, tendo como padrão 85%.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE						
Mês	Número de chamadas atendidas		Número de chamadas desistidas		% Chamadas atendidas em até 15s	Padrão (%)
	≤15s	>15s	<15s	≥15s		
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%
out/22	1325	177	59	11	88,04%	85%
nov/22	1004	98	52	18	90,10%	85%
dez/22	1279	176	46	17	87,29%	85%
jan/23	1147	114	29	18	89,91%	85%
fev/23	947	125	45	6	88,33%	85%
mar/23	1333	94	31	2	93,42%	85%
abr/23	1065	111	14	8	90,07%	85%
mai/23	1216	110	34	17	90,78%	85%
jun/23	1095	74	44	2	93,74%	85%



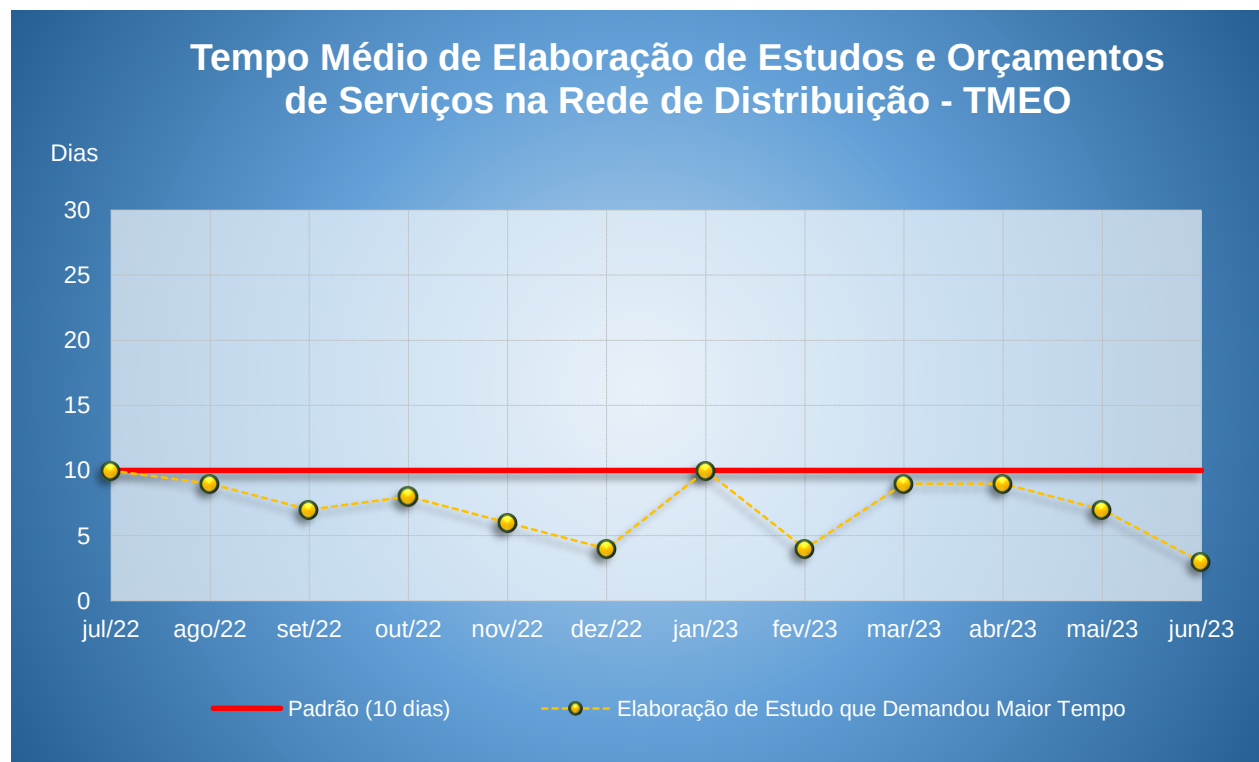
TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL – TER: É o quociente entre a soma dos tempos de construção de cada ramal e o número total de ramais, executados mensalmente, expresso em número de dias úteis.

TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL - TER		
Mês	TER	Padrão
	(Dias)	(Dias)
jul/22	1,83	4
ago/22	1,12	4
set/22	1,13	4
out/22	1,40	4
nov/22	1,10	4
dez/22	1,25	4
jan/23	1,10	4
fev/23	1,33	4
mar/23	1,00	4
abr/23	1,00	4
mai/23	3,00	4
jun/23	1,06	4



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)
jul/22	-	-	-	-	1	1	10	10
ago/22	-	11	1	2	-	14	9	10
set/22	-	1	-	2	-	3	7	10
out/22	-	-	-	1	-	1	8	10
nov/22	-	-	-	1	-	1	6	10
dez/22	-	1	1	-	-	2	4	10
jan/23	1	-	-	4	-	5	10	10
fev/23	-	1	1	-	-	2	4	10
mar/23	-	1	1	4	-	6	9	10
abr/23	-	3	2	1	-	6	9	10
mai/23	2	2	1	1	-	6	7	10
jun/23	5	3	-	-	-	8	3	10



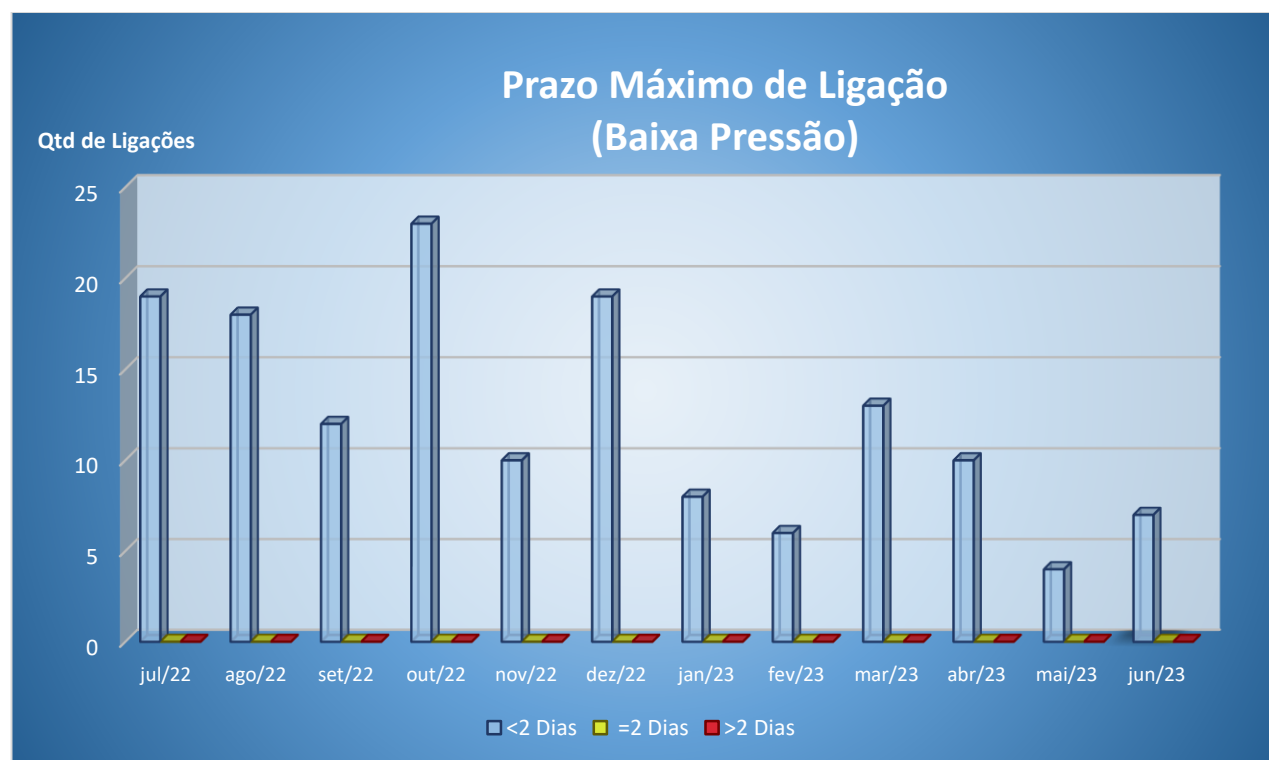
TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE: Expressa o número de dias demandado para construção de trecho de rede em polietileno e/ou aço.

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)
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	-	-
	-	-	-	-	-	-
out/22	3	80,10	4	470,00	12	1450,00
	5	120,00	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
nov/22	2	115,00	14	374,00	-	-
	3	128,00	6	556,00	-	-
	-	-	-	-	-	-
dez/22	1	4,10	10	485,00	15	1258,00
	1	9,00	-	-	-	-
	3	32,50	-	-	-	-
	1	46,00	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
jan/23	1	2,63	-	-	19	1313,00
	1	8,50	-	-	21	1320,50
	1	10,08	-	-	-	-
	1	24,45	-	-	-	-
	1	33,57	-	-	-	-
	4	41,95	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
fev/23	2	5,30	5	547,00	16	1076,00
	2	40,00	-	-	-	-
	10	45,71	-	-	-	-
	4	284,00	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

mar/23	6	47,85	13	303,25	15	1260,00
	6	56,00	-	-	19	1521,00
	-	-	-	-	-	-
abr/23	3	175,00	-	-	25	1106,50
	-	-	-	-	-	-
mai/23	1	38,10	-	-	24	1568,00
	-	-	-	-	-	-
jun/23	-	-	-	-	-	-
	1	13,49	-	-	18	1768,00
	1	27,15	-	-	-	-
	5	205,15	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

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

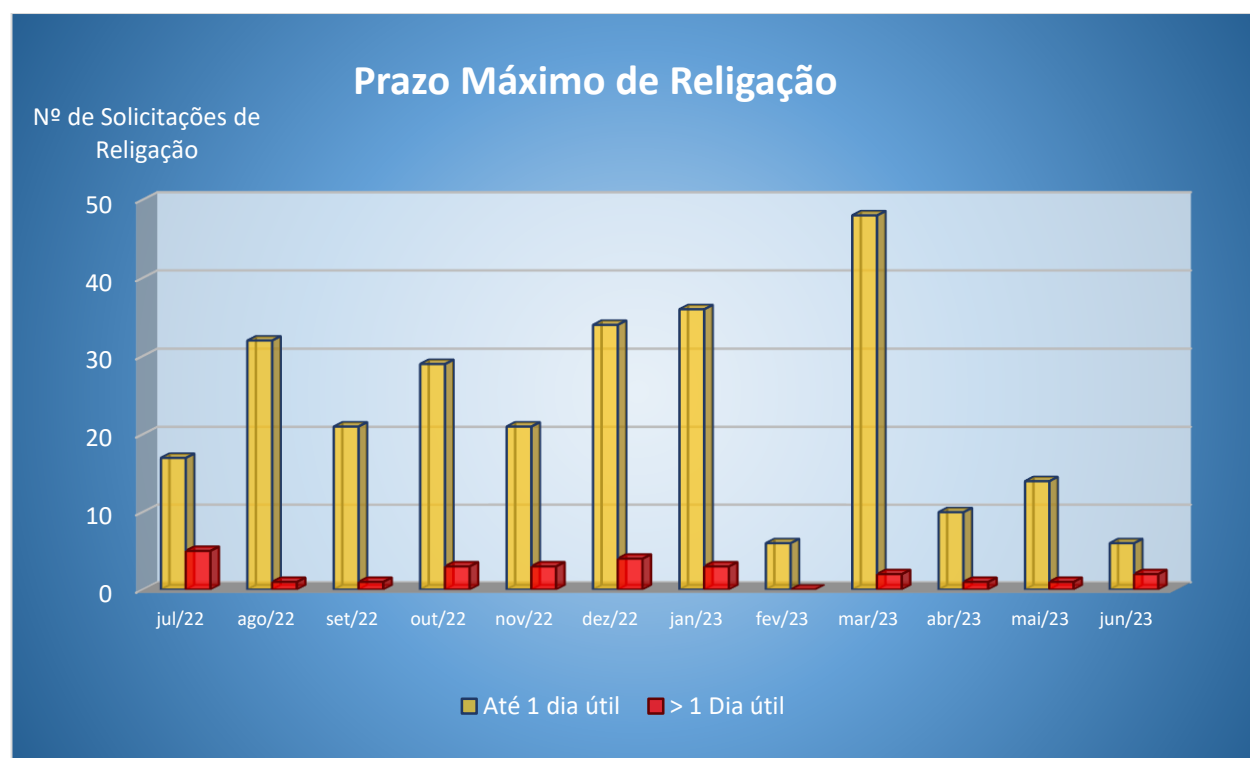
PRAZO MÁXIMO DE LIGAÇÃO									
Mês	Ligações em Unidades Consumidoras de Baixa Pressão				Ligações em Unidades Consumidoras de Média e Alta Pressão				Total de Ligações
	<2 Dias	=2 Dias	>2 Dias	Padrão (Dias Úteis)	<3 Dias	=3 Dias	>3 Dias	Padrão (Dias Úteis)	
jul/22	19	-	-	2	-	-	-	3	19
ago/22	18	-	-	2	-	-	-	3	18
set/22	12	-	-	2	-	-	-	3	12
out/22	23	-	-	2	-	-	-	3	23
nov/22	10	-	-	2	-	-	-	3	10
dez/22	19	-	-	2	-	-	-	3	19
jan/23	8	-	-	2	-	-	-	3	8
fev/23	6	-	-	2	-	-	-	3	6
mar/23	13	-	-	2	-	-	-	3	13
abr/23	10	-	-	2	-	-	-	3	10
mai/23	4	-	-	2	-	-	-	3	4
jun/23	7	-	-	2	-	-	-	3	7



* PADRÃO: 2 DIAS ÚTEIS

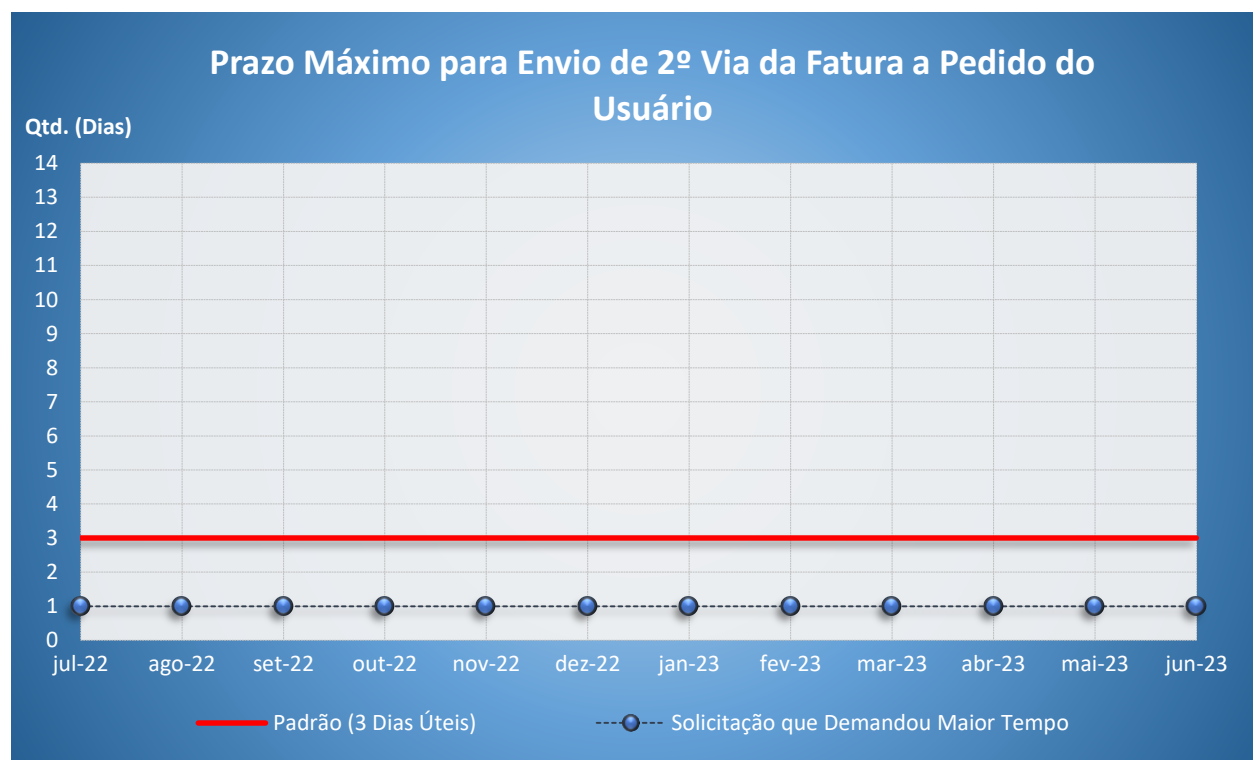
PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO: Retrata o desempenho da concessionária no cumprimento do prazo dos atendimentos de religação. (Padrão estabelecido: é 1 (um) dia útil.

PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO		
Mês	Número de Atendimentos	
	Até 1 dia útil	> 1 Dia útil
jul/22	17	5
ago/22	32	1
set/22	21	1
out/22	29	3
nov/22	21	3
dez/22	34	4
jan/23	36	3
fev/23	6	-
mar/23	48	2
abr/23	10	1
mai/23	14	1
jun/23	6	2



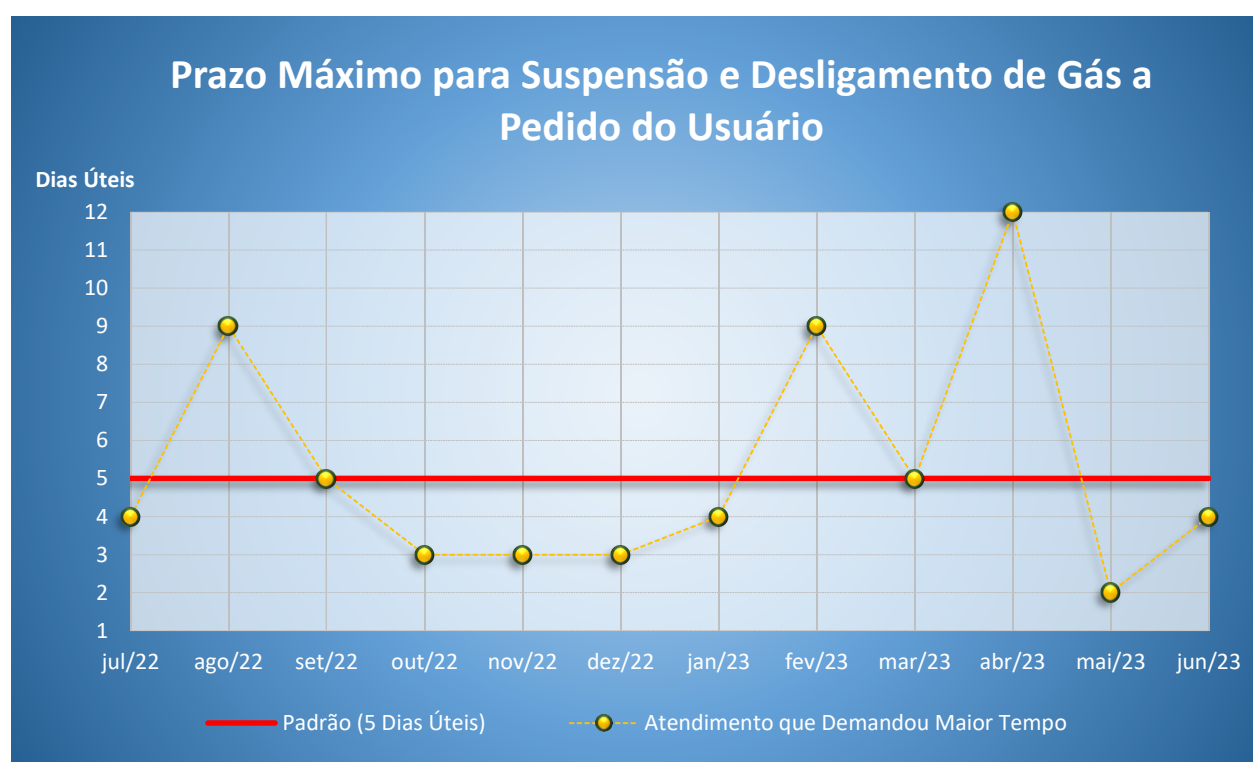
PRAZO MÁXIMO PARA ENVIO DE 2ª VIA DA FATURA A PEDIDO DO USUÁRIO:
 Prazo máximo para envio de segunda via da fatura, solicitado pelo usuário. (Padrão estabelecido: 3 dias úteis).

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						
jul/22	312	-	-	-	312	1	3
ago/22	279	-	-	-	279	1	3
set/22	242	-	-	-	242	1	3
out/22	257	-	-	-	257	1	3
nov/22	163	-	-	-	163	1	3
dez/22	258	-	-	-	258	1	3
jan/23	198	-	-	-	198	1	3
fev/23	158	-	-	-	158	1	3
mar/23	202	-	-	-	202	1	3
abr/23	148	-	-	-	148	1	3
mai/23	198	-	-	-	198	1	3
jun/23	198	-	-	-	198	1	3



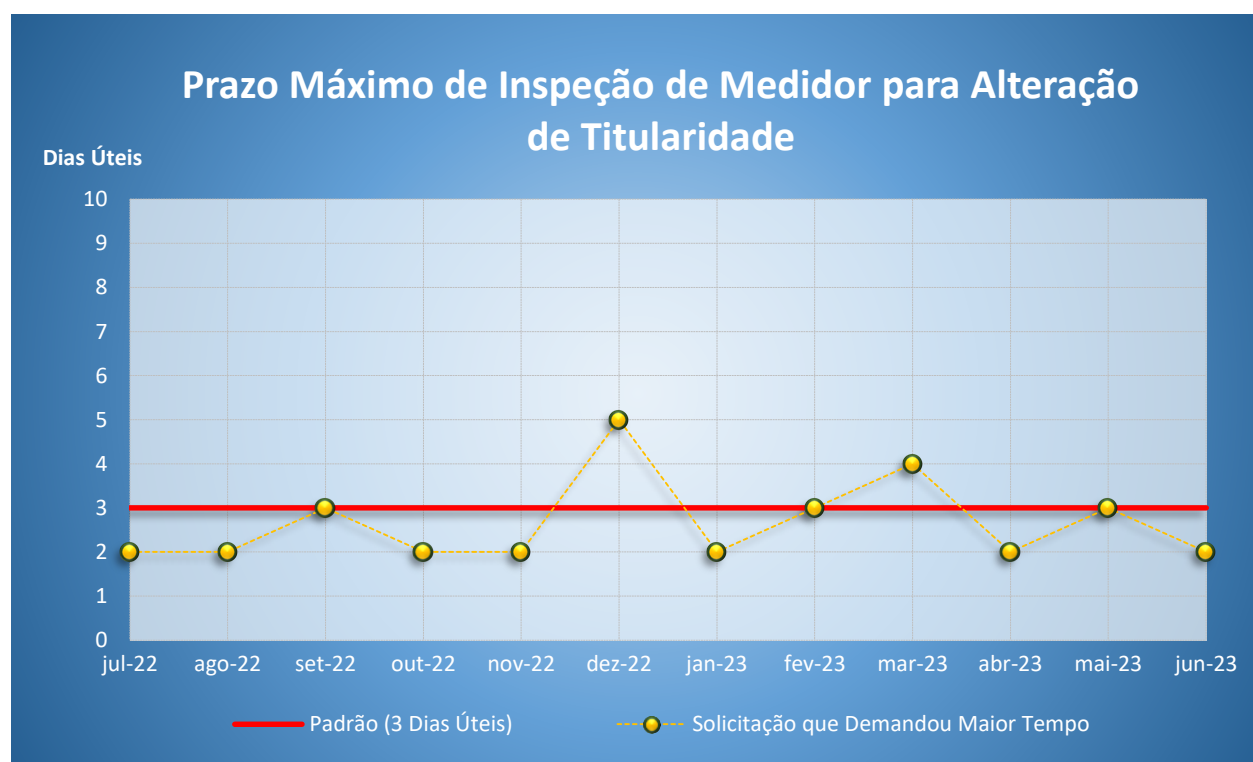
PRAZO MÁXIMO PARA SUSPENSÃO E DESLIGAMENTO DO FORNECIMENTO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO: Apresenta o tempo demandado para atendimento de solicitações de suspensão e desligamento do fornecimento de gás natural, esse procedimento tem como prazo máximo 5 (cinco) dias úteis.

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								
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
out/22	2	24	8	-	-	-	34	3	5
nov/22	7	9	1	-	-	-	17	3	5
dez/22	7	32	5	-	-	-	44	3	5
jan/23	10	28	5	1	-	-	44	4	5
fev/23	19	31	1	1	-	1	53	9	5
mar/23	14	31	1	-	1	-	47	5	5
abr/23	12	22	1	-	-	1	36	12	5
mai/23	10	48	-	-	-	-	58	2	5
jun/23	11	22	3	1	-	-	37	4	5



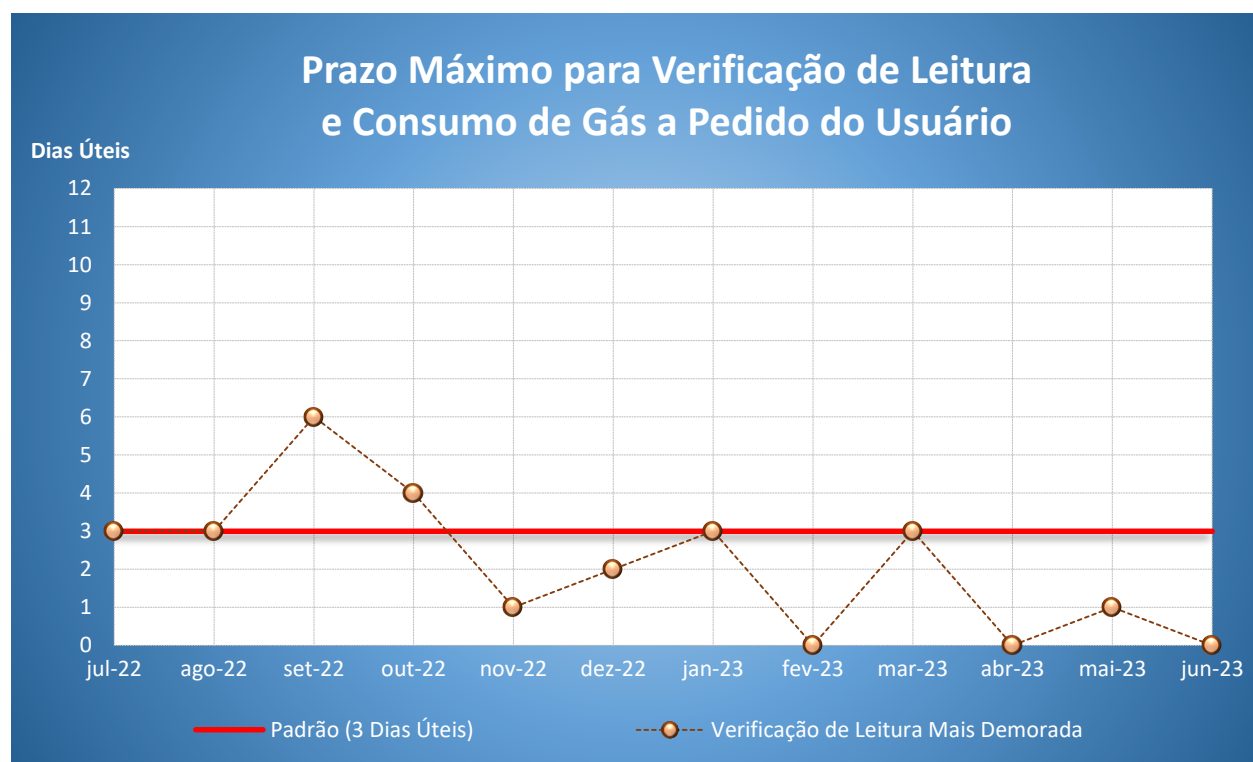
PRAZO MÁXIMO DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE: Expressa o tempo demandado para inspecionar os equipamentos de medição instalados para efetivar a alteração de titularidade. (Prazo: 3 dias úteis).

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						
jul/22	8	3	-	-	11	2	3
ago/22	14	18	-	-	32	2	3
set/22	9	18	1	-	28	3	3
out/22	7	4	-	-	11	2	3
nov/22	6	5	-	-	11	2	3
dez/22	13	13	1	2	29	5	3
jan/23	12	9	-	-	21	2	3
fev/23	11	11	2	-	24	3	3
mar/23	25	11	-	1	37	4	3
abr/23	14	7	-	-	21	2	3
mai/23	14	9	1	-	24	3	3
jun/23	5	6	-	-	11	2	3



PRAZO MÁXIMO PARA VERIFICAÇÃO DE LEITURA E CONSUMO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO: 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						
jul/22	-	-	1	-	1	3	3
ago/22	2	3	1	-	6	3	3
set/22	1	-	-	1	2	6	3
out/22	-	-	1	1	2	4	3
nov/22	1	-	-	-	1	1	3
dez/22	-	1	-	-	1	2	3
jan/23	-	-	1	-	1	3	3
fev/23	-	-	-	-	-	-	3
mar/23	-	2	2	-	4	3	3
abr/23	-	-	-	-	-	-	3
mai/23	1	-	-	-	1	1	3
jun/23	-	-	-	-	-	-	3



PRAZO MÍNIMO DE ANTECEDÊNCIA PARA ENVIO DE NOTIFICAÇÃO E AVISO DE CORTE:

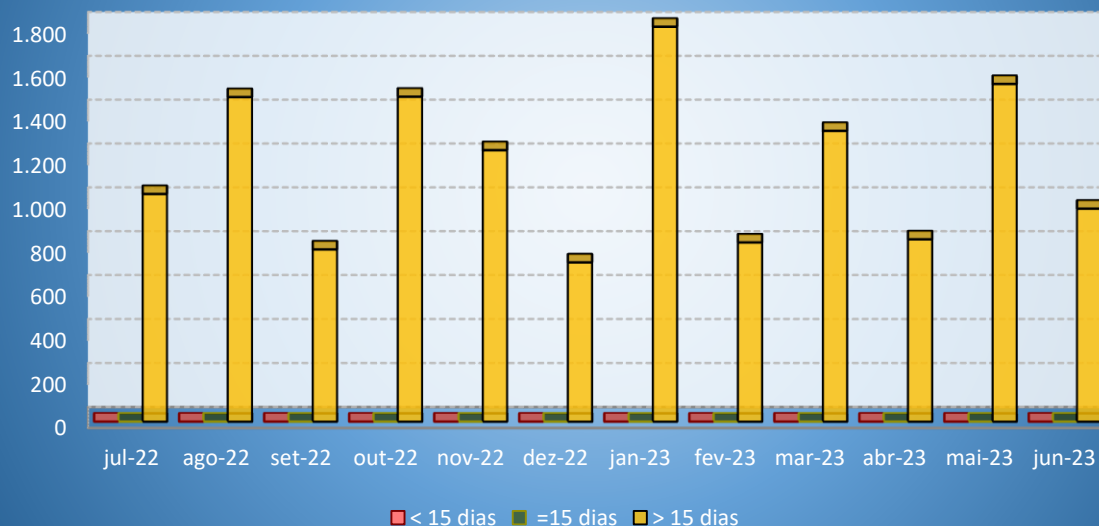
Notificação de Corte: Comunicado enviado via correios ao usuário, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após a verificação de 15 dias de atraso no pagamento de faturas emitidas, notificando-o sobre a existência de faturas vencidas e não pagas, alertando-o que 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)
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
out/22	-	-	1.480	1.480	15	-	-	550	550	72
nov/22	-	-	1.236	1.236	15	-	-	503	503	72
dez/22	-	-	724	724	15	-	-	476	476	72
jan/23	-	-	1.799	1.799	15	-	-	731	731	72
fev/23	-	-	815	815	15	-	-	503	503	72
mar/23	-	-	1.324	1.324	15	-	-	505	505	72
abr/23	-	-	829	829	15	-	-	562	562	72
mai/23	-	-	1.538	1.538	15	-	-	537	537	72
jun/23	-	-	969	969	15	-	-	557	557	72

Notificação de Corte

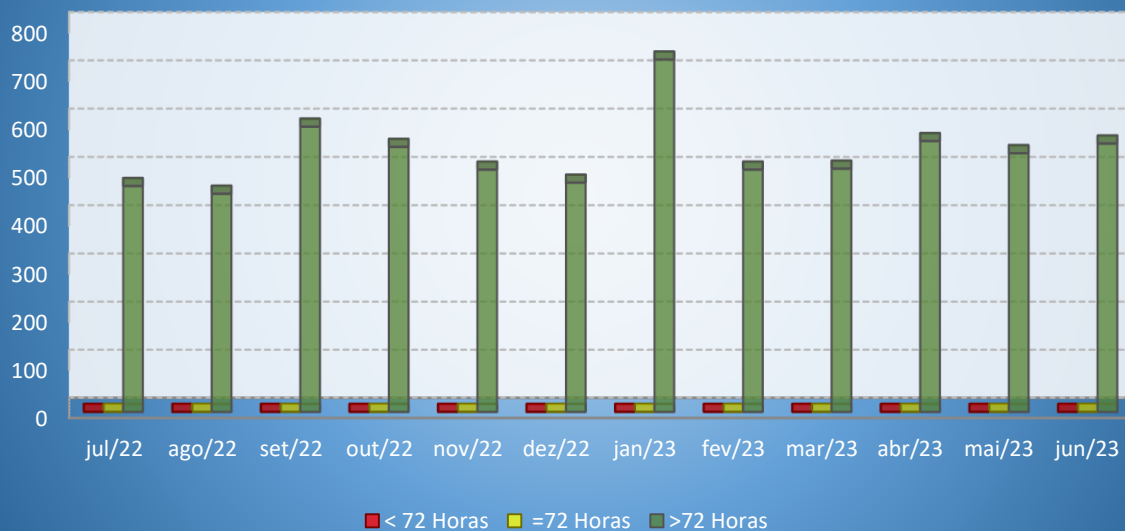
Quantidade de Notificações



* PADRÃO: 15 DIAS

Aviso de Corte

Quantidade de Avisos



* PADRÃO: 72 HORAS

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL