

# **BOLETIM DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

## **NOVEMBRO 2023**



**GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL**

## ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

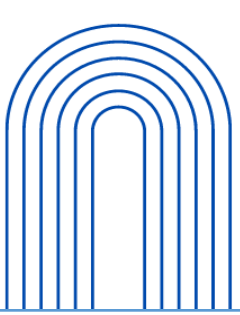
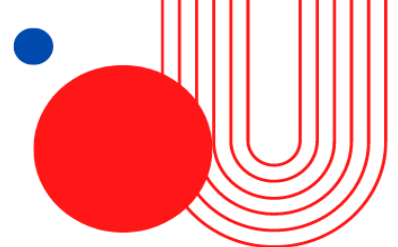
O monitoramento de indicadores permite avaliação quantitativa e qualitativa do desempenho da concessionária no que se refere à qualidade dos serviços e do produto e a segurança do fornecimento. Este acompanhamento facilita a identificação de falhas, retrata a satisfação do usuário e serve de parâmetro para embasar análise crítica e facilitar o planejamento regulatório.

Para controle do serviço de distribuição de gás canalizado em Alagoas, são avaliados os indicadores demonstrados na tabela abaixo.

**Tabela:** Indicadores monitorados

|                                           |                                                                               |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SEGURANÇA NO FORNECIMENTO</b>          | 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                                           |
| <b>QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO</b>  | Poder calorífico superior - PCS                                               |
|                                           | Porcentagem de perdas totais de gás - PPTG                                    |
| <b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL</b> | 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 Arsal.



# **INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO**

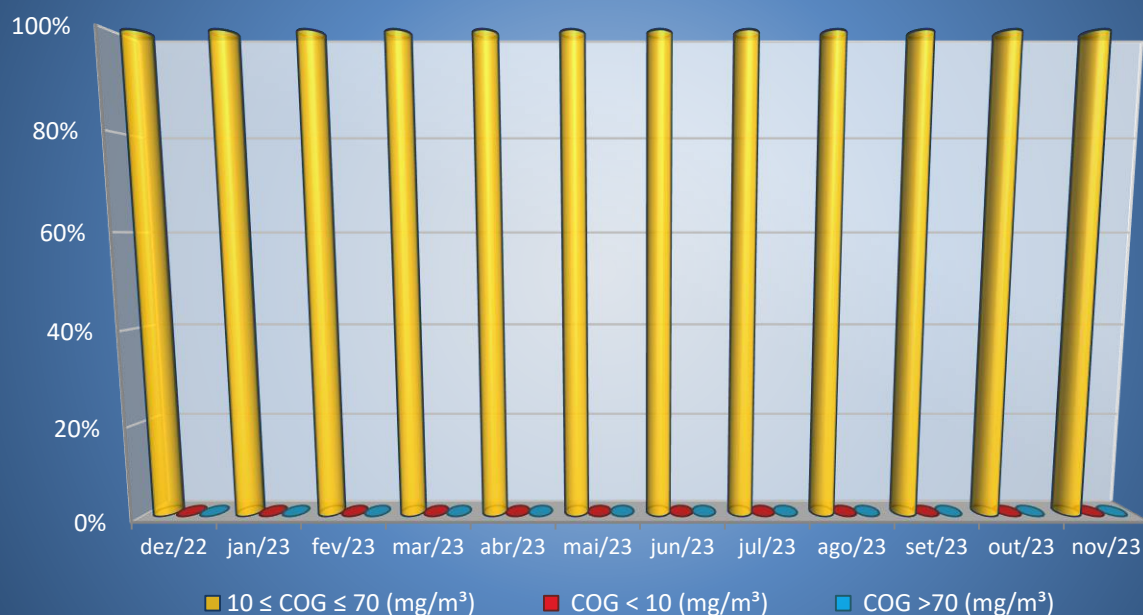
**CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS – COG:** É a quantidade de odorante presente no gás natural comercializado em Alagoas, expressa em mg por m<sup>3</sup> de gás. A concentração de odorante injetado na rede de distribuição é monitorado diariamente por meio de auditorias em análises laboratoriais realizadas 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/m<sup>3</sup> e 70 mg/m<sup>3</sup>.

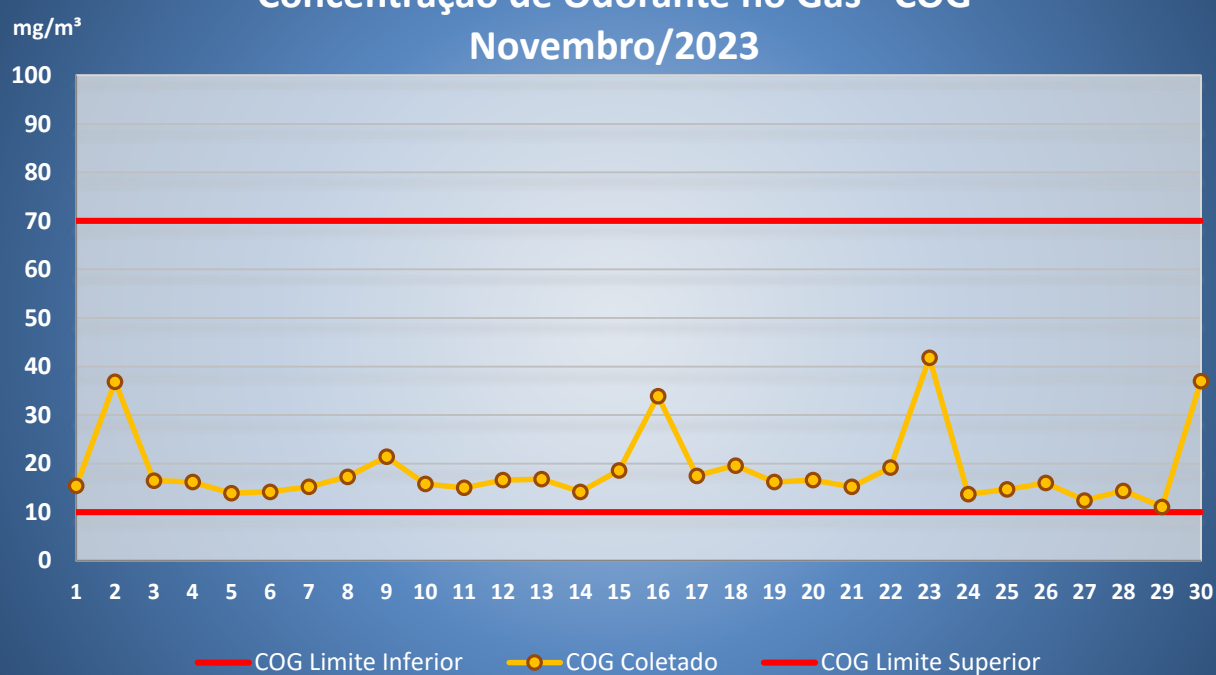
| CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS - COG |             |                                    |                |                               |              |                              |              |
|---------------------------------------|-------------|------------------------------------|----------------|-------------------------------|--------------|------------------------------|--------------|
| Mês                                   | Nº Amostras | 10 ≤ COG ≤ 70 (mg/m <sup>3</sup> ) |                | COG < 10 (mg/m <sup>3</sup> ) |              | COG >70 (mg/m <sup>3</sup> ) |              |
|                                       |             | Quantidade                         | %              | Quantidade                    | %            | Quantidade                   | %            |
| 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%        |
| jul/23                                | 31          | 31                                 | 100,00%        | 0                             | 0,00%        | 0                            | 0,00%        |
| ago/23                                | 31          | 31                                 | 100,00%        | 0                             | 0,00%        | 0                            | 0,00%        |
| set/23                                | 30          | 30                                 | 100,00%        | 0                             | 0,00%        | 0                            | 0,00%        |
| out/23                                | 31          | 31                                 | 100,00%        | 0                             | 0,00%        | 0                            | 0,00%        |
| nov/23                                | 30          | 30                                 | 100,00%        | 0                             | 0,00%        | 0                            | 0,00%        |
| <b>Total</b>                          | <b>365</b>  | <b>365</b>                         | <b>100,00%</b> | <b>0</b>                      | <b>0,00%</b> | <b>0</b>                     | <b>0,00%</b> |



## Concentração de Odorante no Gás - COG

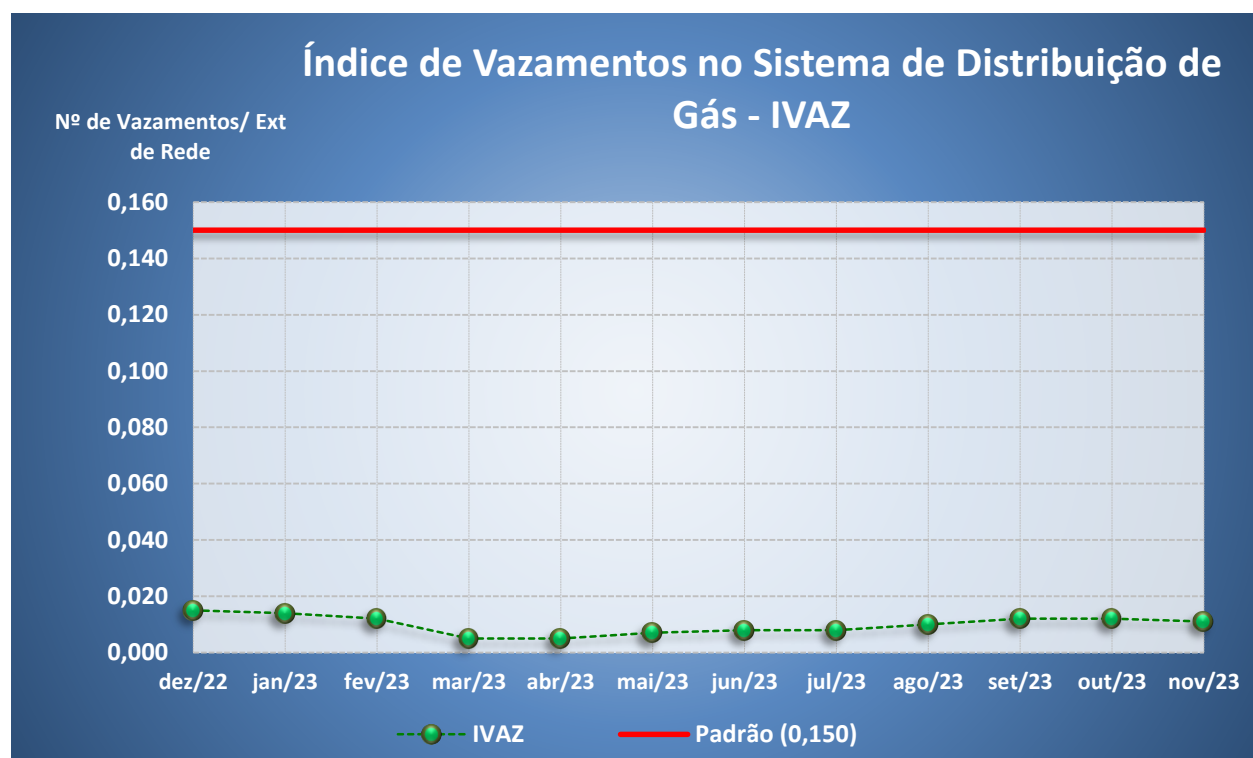


## Concentração de Odorante no Gás - COG Novembro/2023



**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).

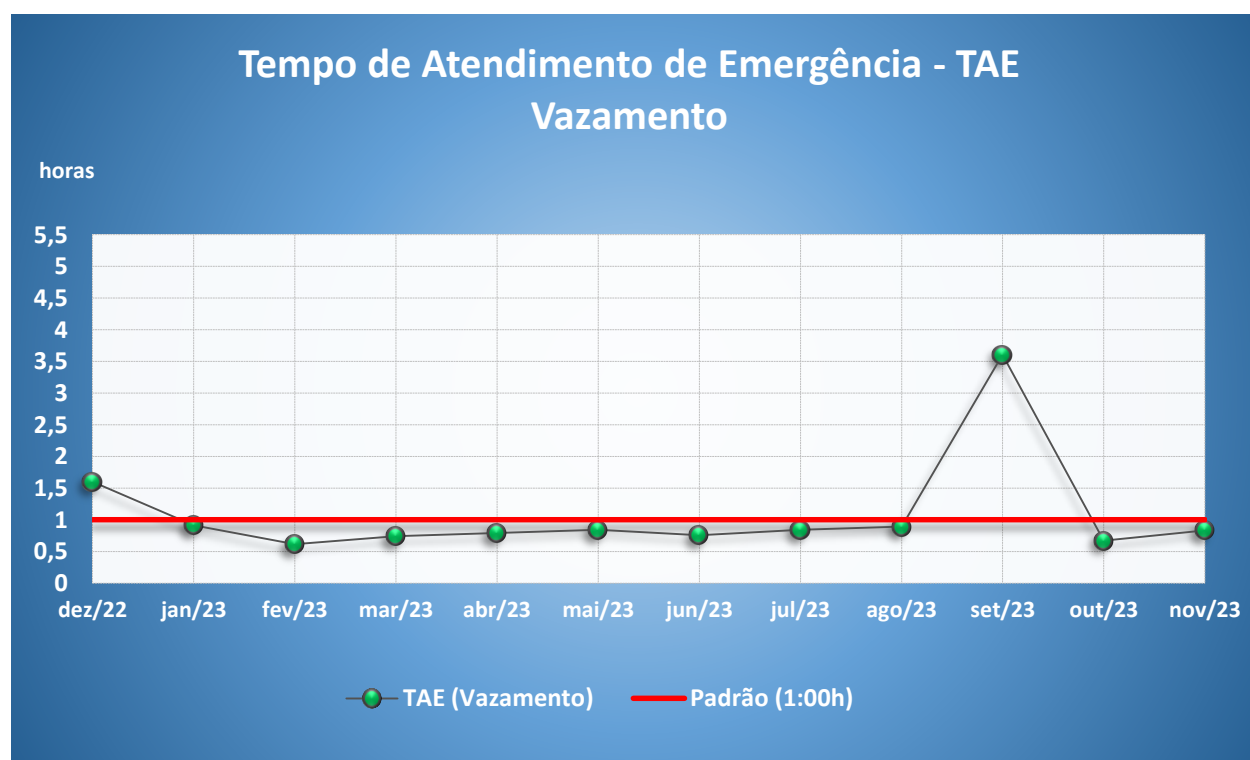
| ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ |              |        |
|---------------------------------------------------------------|--------------|--------|
| Rede de Distribuição                                          |              |        |
| Mês                                                           | Valor Mensal | Padrão |
| 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  |
| jul/23                                                        | 0,008        | 0,150  |
| ago/23                                                        | 0,010        | 0,150  |
| set/23                                                        | 0,012        | 0,150  |
| out/23                                                        | 0,012        | 0,150  |
| nov/23                                                        | 0,011        | 0,150  |



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

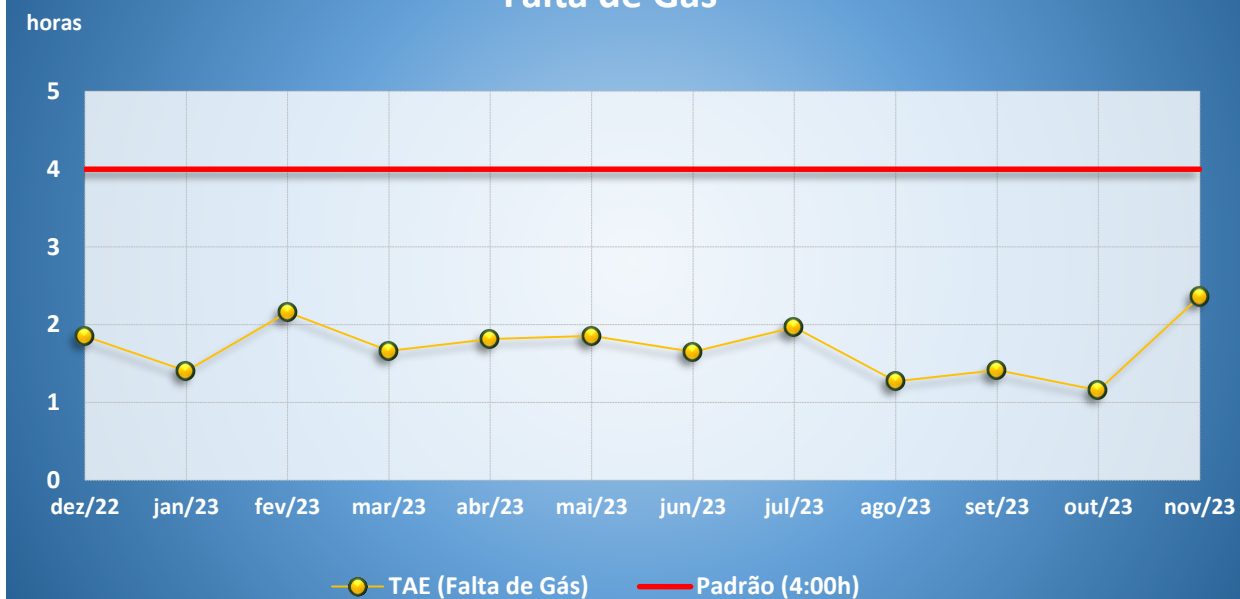
**TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE:** É o tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma emergência até a interrupção da situação de risco, para casos de vazamentos ou o restabelecimento do fornecimento de gás nas ocorrências de falta de gás, tendo como padrão 1h:00min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

| TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE |           |            |              |            |
|------------------------------------------|-----------|------------|--------------|------------|
| Mês                                      | Vazamento | Padrão (h) | Falta de Gás | Padrão (h) |
| dez/22                                   | 1,60      | 1          | 1,85         | 4          |
| jan/23                                   | 0,91      | 1          | 1,40         | 4          |
| fev/23                                   | 0,62      | 1          | 2,16         | 4          |
| mar/23                                   | 0,74      | 1          | 1,66         | 4          |
| abr/23                                   | 0,79      | 1          | 1,82         | 4          |
| mai/23                                   | 0,84      | 1          | 1,85         | 4          |
| jun/23                                   | 0,76      | 1          | 1,65         | 4          |
| jul/23                                   | 0,84      | 1          | 1,97         | 4          |
| ago/23                                   | 0,89      | 1          | 1,27         | 4          |
| set/23                                   | 3,61      | 1          | 1,42         | 4          |
| out/23                                   | 0,67      | 1          | 1,16         | 4          |
| nov/23                                   | 0,83      | 1          | 2,36         | 4          |



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

## Tempo de Atendimento de Emergência - TAE Falta de Gás



\*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.

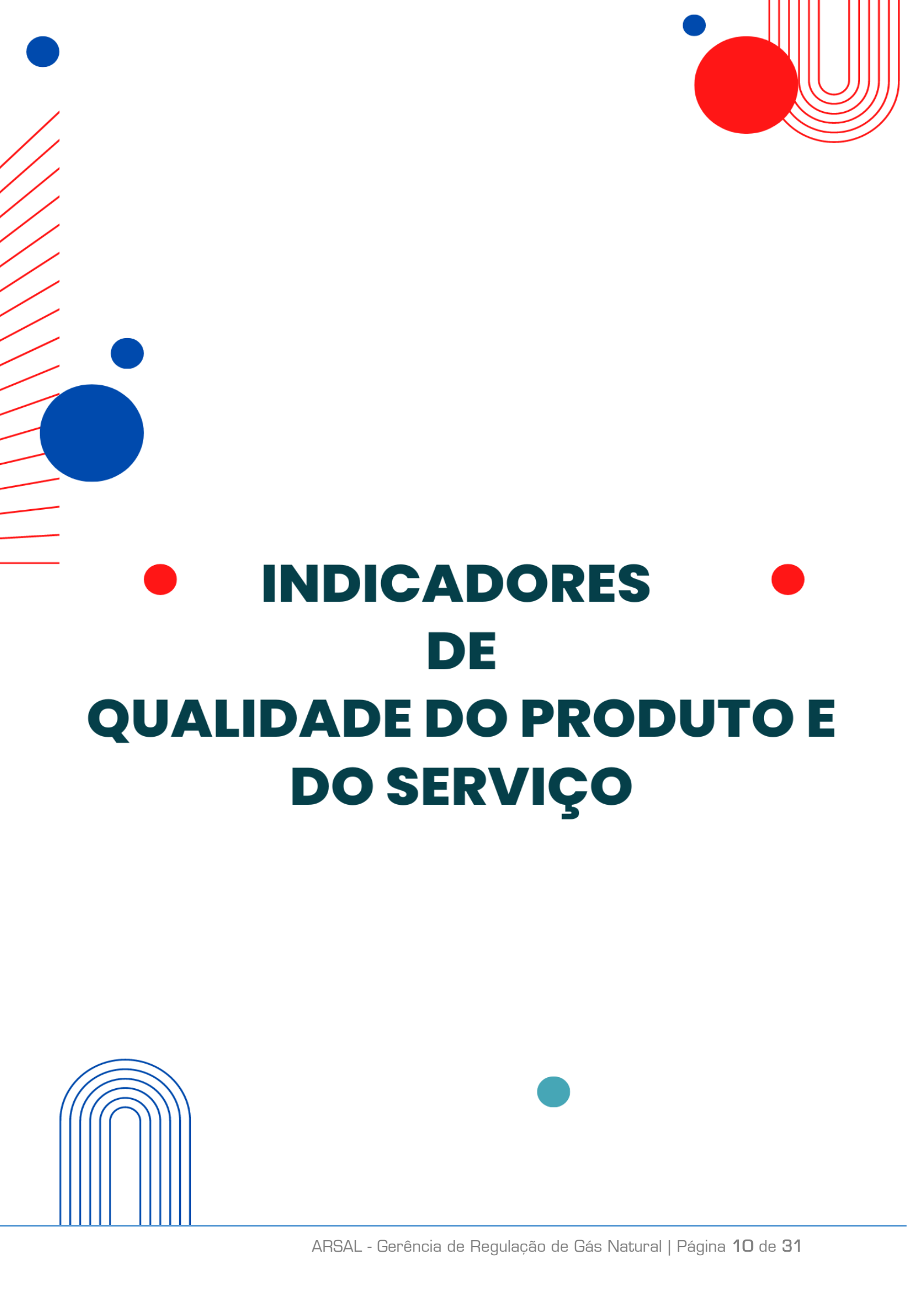
Os valores desses indicadores são apurados trimestralmente (manutenção preditiva) e anualmente (manutenção preventiva).

| 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% | 3            | 3         | 100,00%                                                                                                                                           |              |           |  | 12                   |          |                      | 1         |
| B                                                                      | 25.000 a 100.000   | 2                                             | 2         | 100,00% | 2            | 2         | 100,00% | 2            | 2         | 100,00%                                                                                                                                           |              |           |  | 9                    |          |                      | 1         |
| C                                                                      | até 25.000         | 60                                            | 60        | 100,00% | 60           | 62        | 103,33% | 62           | 63        | 101,61%                                                                                                                                           |              |           |  | 6                    |          |                      | 1         |
| D*                                                                     | Usuários Res./comL | 10007                                         | 10007     | 100,00% | 10016        | 10016     | 100,00% | 10019        | 10019     | 100,00%                                                                                                                                           |              |           |  | 1                    |          |                      |           |
| * Categoria D: todos os usuários dos segmentos residencial e comercial |                    |                                               |           |         |              |           |         |              |           | ERP: Estação de Regulagem de Pressão<br>ERPM: Estação de Redução de Pressão e Medição (usuários)<br>ERPE: Estação de Redução de Pressão Enterrada |              |           |  |                      |          |                      |           |

## NOTA EXPLICATIVA:

NO SEGUNDO TRIMESTRE, O NÚMERO DE MANUTENÇÕES PREDITIVAS FOI SUPERIOR AO PREVISTO DEVIDO A IMPLANTAÇÃO DE DUAS NOVAS ESTAÇÕES NOS MUNICÍPIOS DE ARAPIRACA E MARECHAL DEODORO.

NO TERCEIRO TRIMESTRE, O NÚMERO DE MANUTENÇÕES PREDITIVAS FOI SUPERIOR AO PREVISTO DEVIDO A IMPLANTAÇÃO DE UMA NOVA ESTAÇÃO NO MUNICÍPIOS DE MACEIÓ.

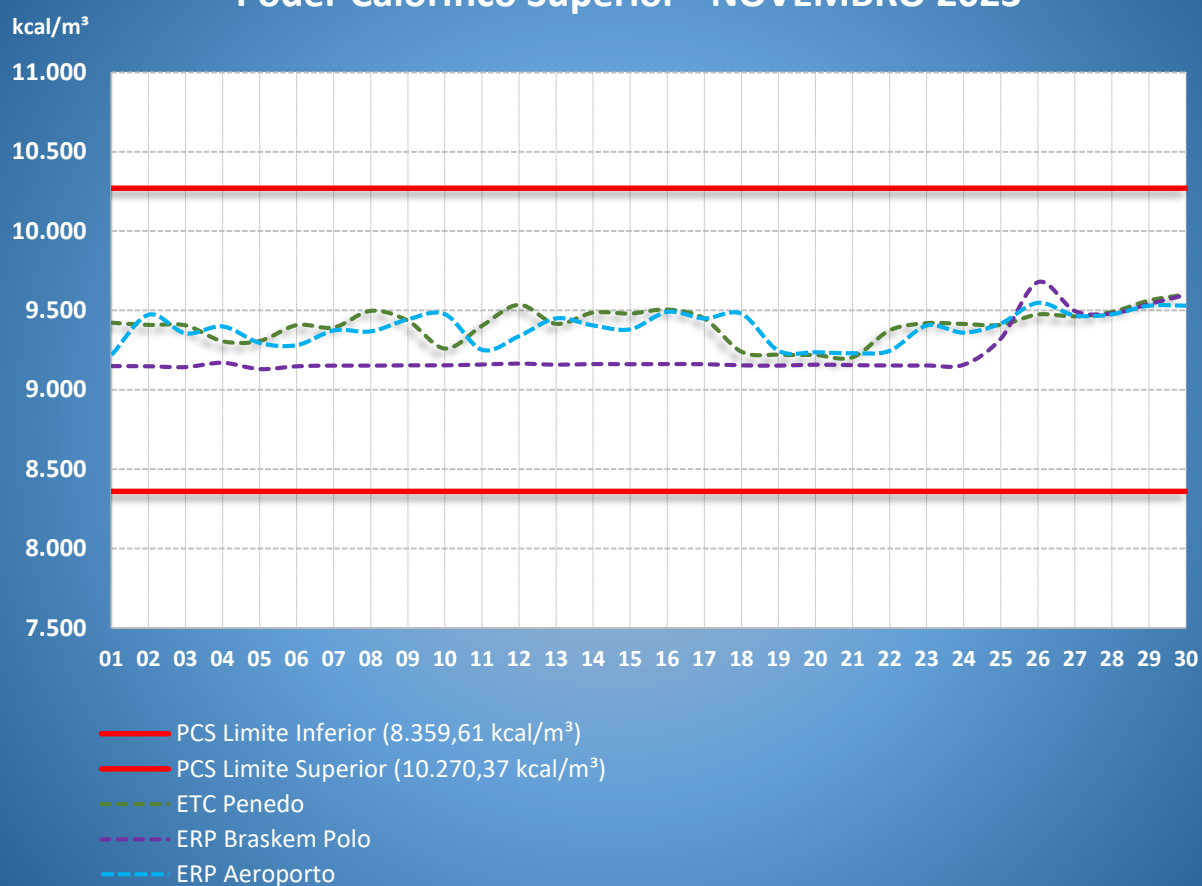


# **INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO**

**PODER CALORÍFICO SUPERIOR – PCS:** A apuração do poder calorífico do gás comercializado em Alagoas é realizada por meio do monitoramento dos cromatógrafos em linha instalados na Estação de Transferência de Custódia Penedo, Estação de Redução de Pressão Aeroporto e na Estação de Redução de Pressão e Medição Braskem Polo, os valores apurados devem atender ao deliberado na Resolução ANP nº 16/2008.

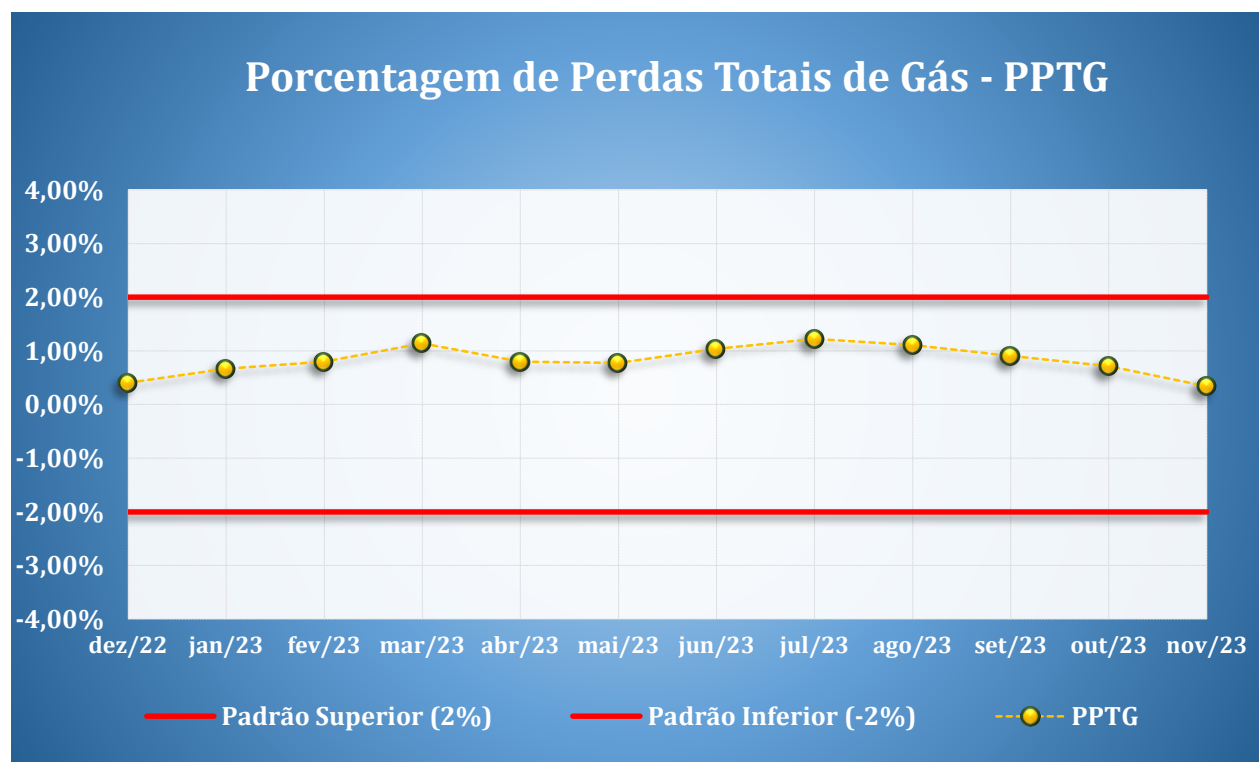
| PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS |                                                                                    |                                                 |                                             |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| MÊS - NOVEMBRO 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                              | 9.423                                                                              | 9.150                                           | 9.219                                       |
| 02                              | 9.409                                                                              | 9.149                                           | 9.473                                       |
| 03                              | 9.406                                                                              | 9.144                                           | 9.355                                       |
| 04                              | 9.306                                                                              | 9.171                                           | 9.399                                       |
| 05                              | 9.308                                                                              | 9.131                                           | 9.295                                       |
| 06                              | 9.408                                                                              | 9.149                                           | 9.281                                       |
| 07                              | 9.393                                                                              | 9.153                                           | 9.374                                       |
| 08                              | 9.498                                                                              | 9.153                                           | 9.368                                       |
| 09                              | 9.435                                                                              | 9.155                                           | 9.444                                       |
| 10                              | 9.260                                                                              | 9.155                                           | 9.476                                       |
| 11                              | 9.404                                                                              | 9.160                                           | 9.251                                       |
| 12                              | 9.536                                                                              | 9.166                                           | 9.338                                       |
| 13                              | 9.416                                                                              | 9.159                                           | 9.450                                       |
| 14                              | 9.487                                                                              | 9.163                                           | 9.405                                       |
| 15                              | 9.481                                                                              | 9.162                                           | 9.381                                       |
| 16                              | 9.506                                                                              | 9.163                                           | 9.491                                       |
| 17                              | 9.449                                                                              | 9.162                                           | 9.450                                       |
| 18                              | 9.240                                                                              | 9.155                                           | 9.479                                       |
| 19                              | 9.221                                                                              | 9.153                                           | 9.245                                       |
| 20                              | 9.219                                                                              | 9.159                                           | 9.236                                       |
| 21                              | 9.205                                                                              | 9.156                                           | 9.230                                       |
| 22                              | 9.375                                                                              | 9.154                                           | 9.245                                       |
| 23                              | 9.420                                                                              | 9.154                                           | 9.405                                       |
| 24                              | 9.415                                                                              | 9.159                                           | 9.360                                       |
| 25                              | 9.409                                                                              | 9.323                                           | 9.418                                       |
| 26                              | 9.475                                                                              | 9.679                                           | 9.548                                       |
| 27                              | 9.463                                                                              | 9.497                                           | 9.468                                       |
| 28                              | 9.491                                                                              | 9.481                                           | 9.476                                       |
| 29                              | 9.563                                                                              | 9.541                                           | 9.530                                       |
| 30                              | 9.601                                                                              | 9.599                                           | 9.530                                       |

## Poder Calorífico Superior - NOVEMBRO 2023

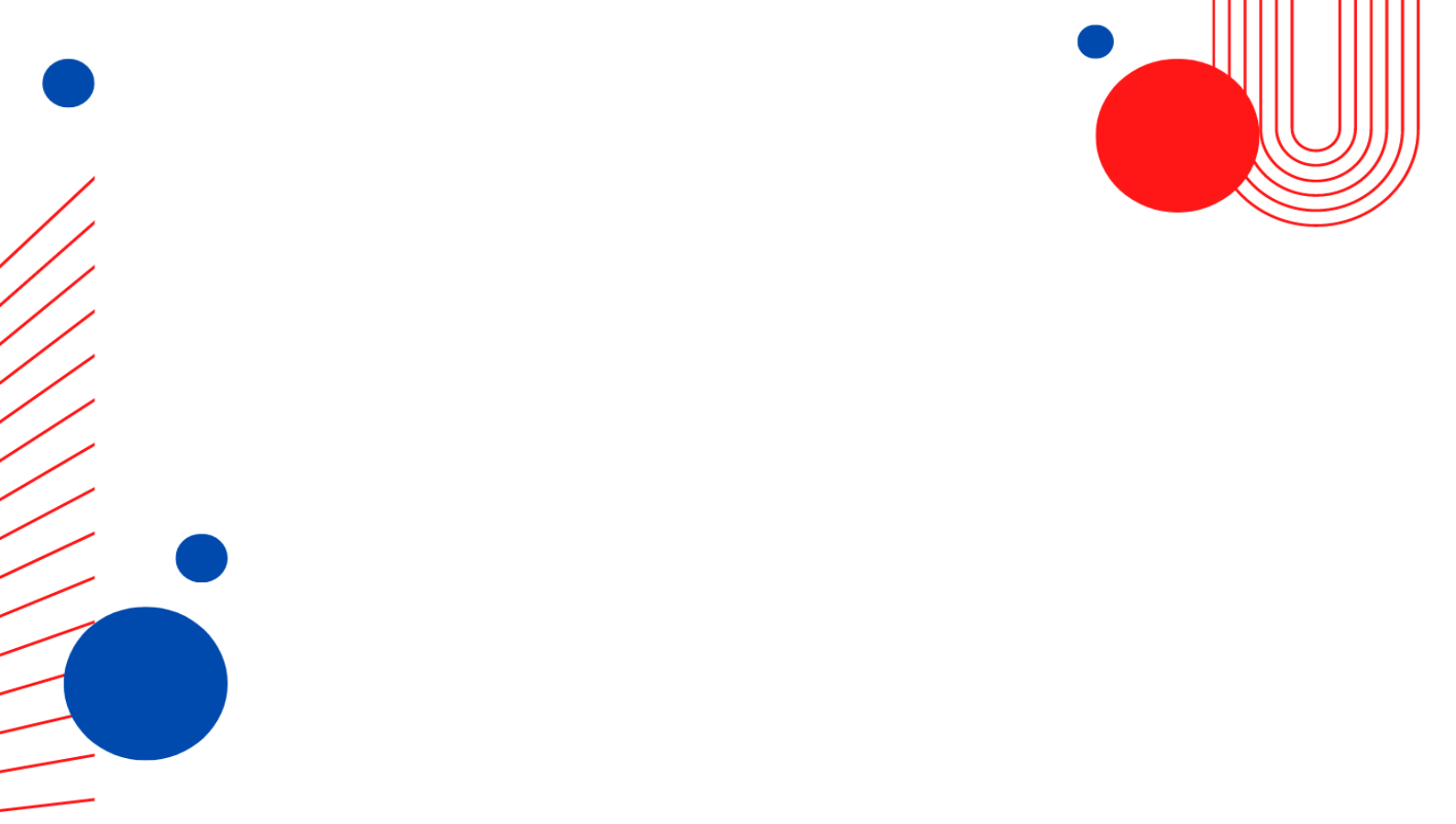


**PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG:** Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de gás perdido no sistema de distribuição e a soma dos volumes de gás comprado e produzido. O padrão estabelecido é (+/- 2%).

| PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS (Volume em 1000m <sup>3</sup> /mês) - PPTG |           |         |           |                        |        |             |             |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-----------|------------------------|--------|-------------|-------------|-----------------|
| Mês                                                                            | Adquirido | Vendido | Consumido | Perda (+)<br>Ganho (-) | Mensal | Média Móvel |             | Padrão<br>(+/-) |
|                                                                                |           |         |           |                        |        | 4<br>Meses  | 12<br>Meses |                 |
| dez/22                                                                         | 19.076    | 18.766  | 0         | 310                    | 1,63%  | 0,41%       | 1,37%       | 2,0%            |
| jan/23                                                                         | 19.941    | 19.733  | 0         | 208                    | 1,04%  | 0,67%       | 1,37%       | 2,0%            |
| fev/23                                                                         | 18.726    | 18.627  | 0         | 99                     | 0,53%  | 0,80%       | 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%            |
| jul/23                                                                         | 16.157    | 15.820  | 0         | 337                    | 2,09%  | 1,22%       | 1,29%       | 2,0%            |
| ago/23                                                                         | 19.093    | 19.128  | 0         | -35                    | -0,18% | 1,11%       | 1,13%       | 2,0%            |
| set/23                                                                         | 19.611    | 19.584  | 0         | 27                     | 0,14%  | 0,90%       | 1,06%       | 2,0%            |
| out/23                                                                         | 20.015    | 19.850  | 0         | 165                    | 0,82%  | 0,72%       | 1,01%       | 2,0%            |
| nov/23                                                                         | 15.791    | 15.700  | 0         | 91                     | 0,58%  | 0,34%       | 0,90%       | 2,0%            |



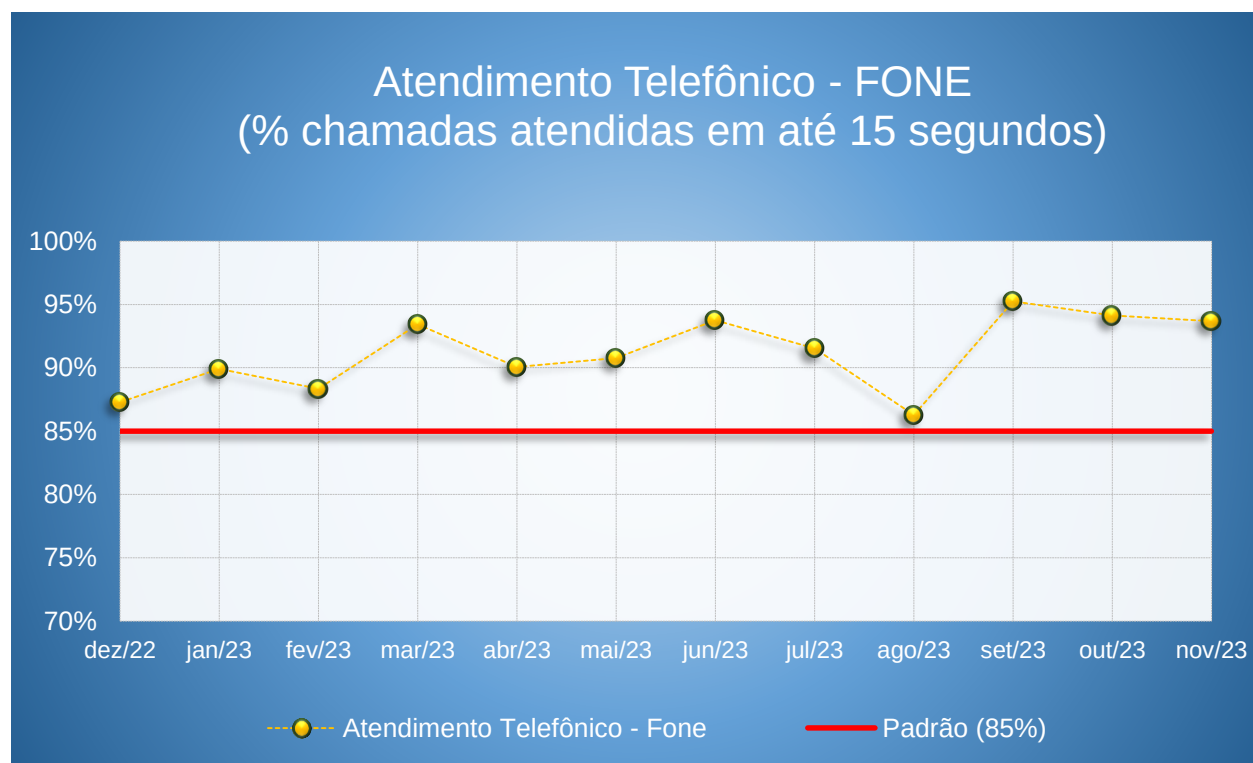




# **INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL**

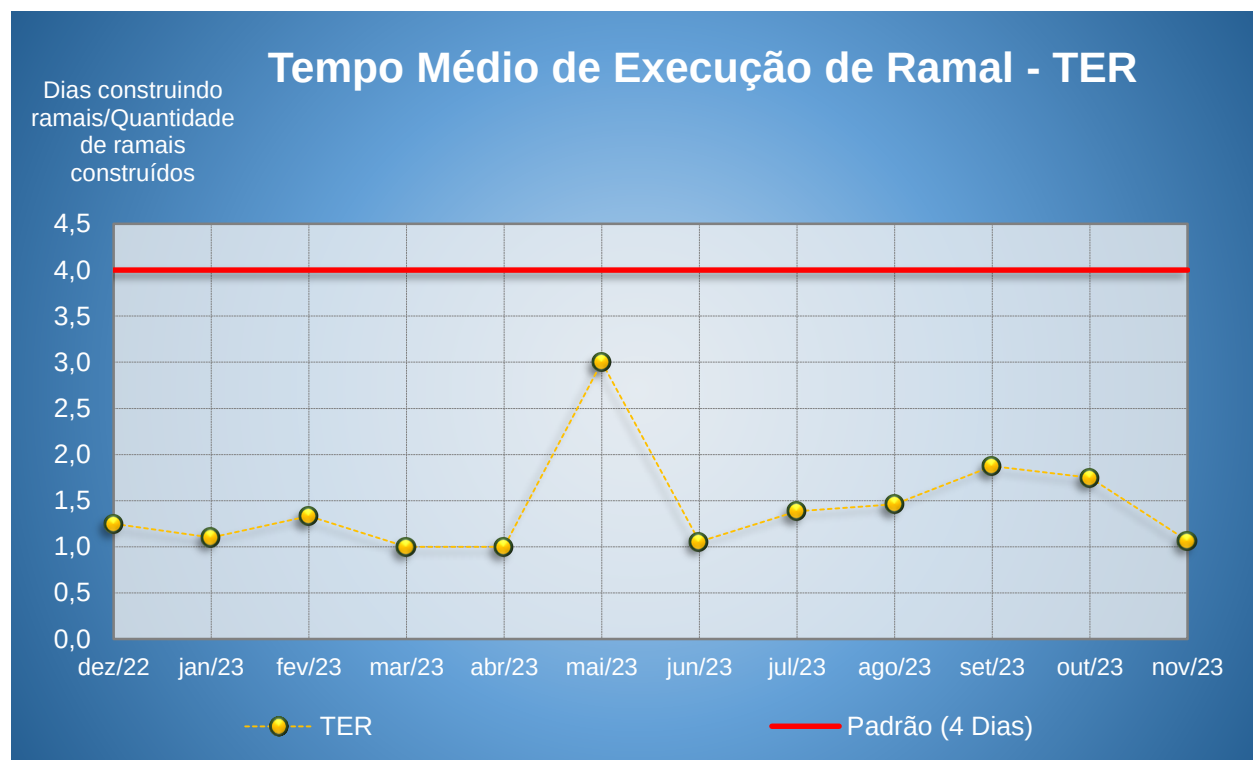
**ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE:** Exprime o percentual mensal de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos, tendo como padrão 85%.

| ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE |                              |      |                               |      |                                 |            |
|-------------------------------|------------------------------|------|-------------------------------|------|---------------------------------|------------|
| Mês                           | Número de chamadas atendidas |      | Número de chamadas desistidas |      | % Chamadas atendidas em até 15s | Padrão (%) |
|                               | ≤15s                         | >15s | <15s                          | ≥15s |                                 |            |
| 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%        |
| jul/23                        | 1106                         | 99   | 50                            | 8    | 91,53%                          | 85%        |
| ago/23                        | 902                          | 135  | 34                            | 14   | 86,27%                          | 85%        |
| set/23                        | 772                          | 39   | 27                            | 1    | 95,23%                          | 85%        |
| out/23                        | 906                          | 56   | 23                            | 2    | 94,12%                          | 85%        |
| nov/23                        | 786                          | 49   | 30                            | 6    | 93,69%                          | 85%        |



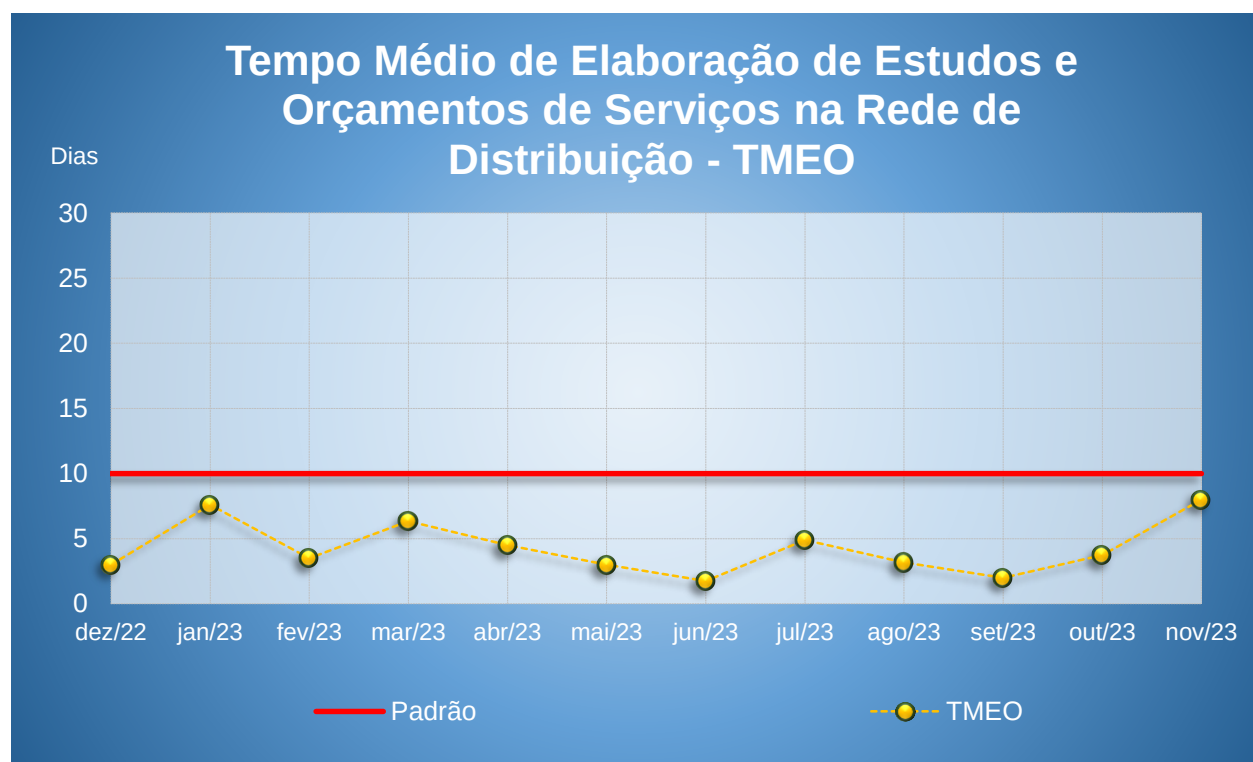
**TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL – TER:** É o quociente entre a soma dos tempos de construção de cada ramal e o número total de ramais, executados mensalmente, expresso em número de dias úteis, o padrão regulamentado é 4 dias.

| TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL - TER |        |        |
|----------------------------------------|--------|--------|
| Mês                                    | TER    | Padrão |
|                                        | (Dias) | (Dias) |
| 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      |
| jul/23                                 | 1,38   | 4      |
| ago/23                                 | 1,46   | 4      |
| set/23                                 | 1,88   | 4      |
| out/23                                 | 1,75   | 4      |
| nov/23                                 | 1,07   | 4      |



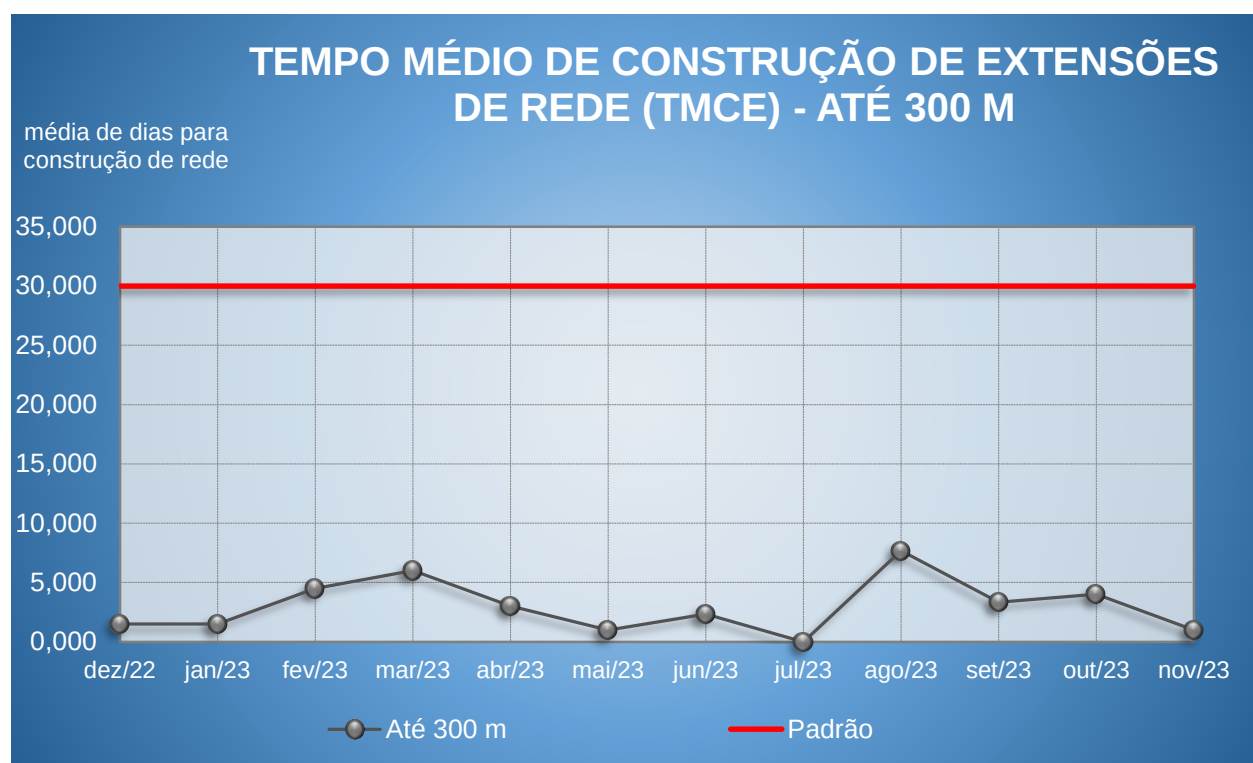
**TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO – TMEO:** Este indicador visa exprimir o tempo demandado para a concessionária apresentar os resultados dos estudos desenvolvidos para os atendimentos de novas ligações ou de aumento da demanda de gás solicitado, o prazo regulamentado é de 10 úteis.

| TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO - TMEO |        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Mês                                                                                          | TMEO   | Padrão |
|                                                                                              | (Dias) | (Dias) |
| dez/22                                                                                       | 3,00   | 10     |
| jan/23                                                                                       | 7,60   | 10     |
| fev/23                                                                                       | 3,50   | 10     |
| mar/23                                                                                       | 6,33   | 10     |
| abr/23                                                                                       | 4,50   | 10     |
| mai/23                                                                                       | 3,00   | 10     |
| jun/23                                                                                       | 1,75   | 10     |
| jul/23                                                                                       | 4,89   | 10     |
| ago/23                                                                                       | 3,17   | 10     |
| set/23                                                                                       | 2,00   | 10     |
| out/23                                                                                       | 3,75   | 10     |
| nov/23                                                                                       | 8,00   | 10     |



**TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE:** Expressa o tempo médio demandado para construção de trecho de rede de distribuição de gás canalizado em polietileno e/ou aço.

| TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE |           |                  |                    |           |                  |                    |
|-------------------------------------------------------|-----------|------------------|--------------------|-----------|------------------|--------------------|
| Mês                                                   | TMCE      | TMCE             | TMCE               | Padrão    | Padrão           | Padrão             |
|                                                       | Até 300 m | De 301 à 1.000 m | De 1.001 à 5.000 m | Até 300 m | De 301 à 1.000 m | De 1.001 à 5.000 m |
| dez/22                                                | 2         | 10               | 15                 | 30        | 45               | 90                 |
| jan/23                                                | 2         | -                | 20                 | 30        | 45               | 90                 |
| fev/23                                                | 5         | 11               | -                  | 30        | 45               | 90                 |
| mar/23                                                | 6         | 13               | 17                 | 30        | 45               | 90                 |
| abr/23                                                | 3         | -                | 25                 | 30        | 45               | 90                 |
| mai/23                                                | 1         | -                | 24                 | 30        | 45               | 90                 |
| jun/23                                                | 2         | -                | 18                 | 30        | 45               | 90                 |
| jul/23                                                | -         | -                | 27                 | 30        | 45               | 90                 |
| ago/23                                                | 8         | -                | 16                 | 30        | 45               | 90                 |
| set/23                                                | 3         | 11               | 22                 | 30        | 45               | 90                 |
| out/23                                                | 4         | 6                | 20                 | 30        | 45               | 90                 |
| nov/23                                                | 1         | 4,5              | 17                 | 30        | 45               | 90                 |



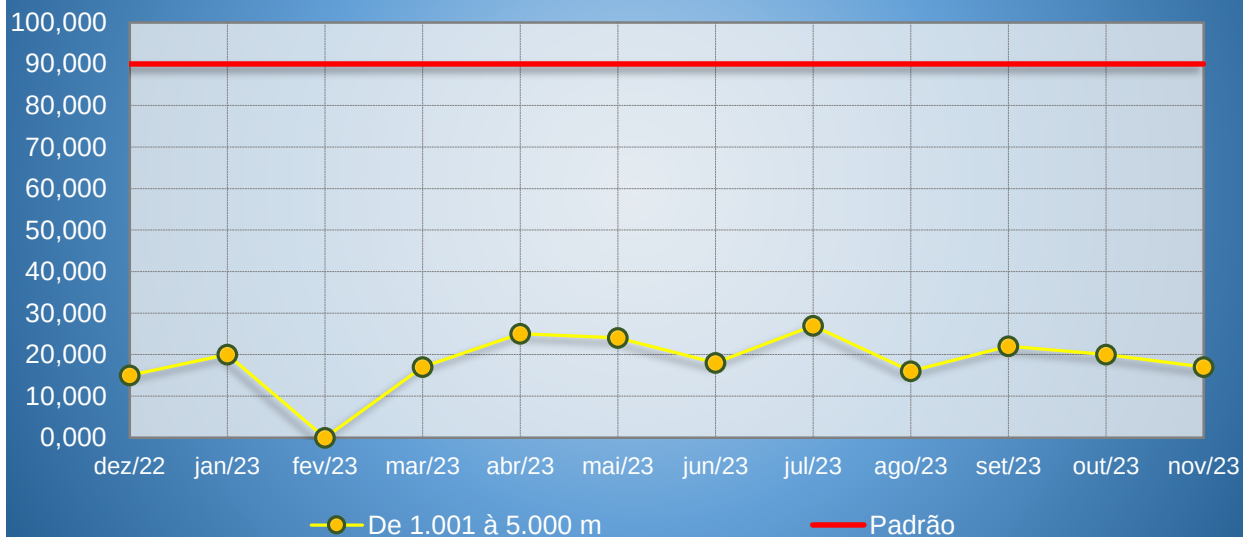
## TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE (TMCE) - DE 301 À 1.000 M

média de dias para construção de rede



## TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE (TMCE) - DE 1.001 À 5.000 M

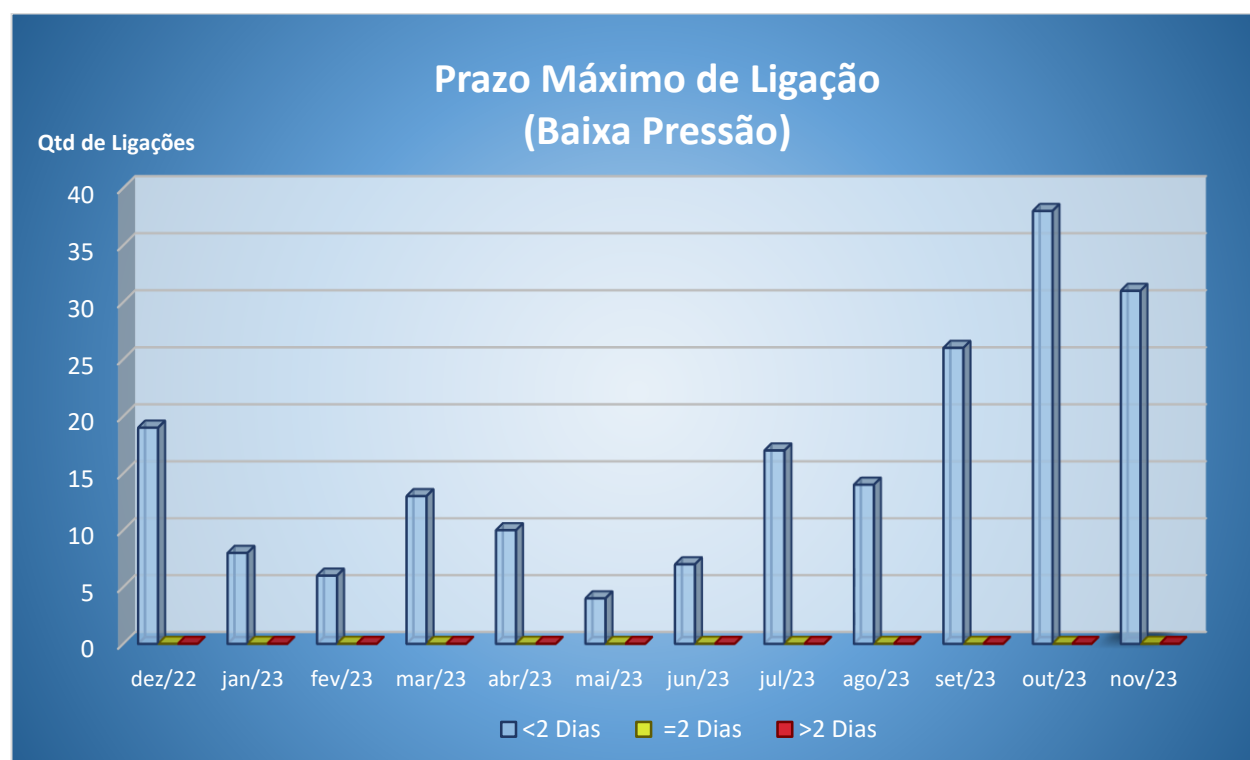
média de dias para construção de rede





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

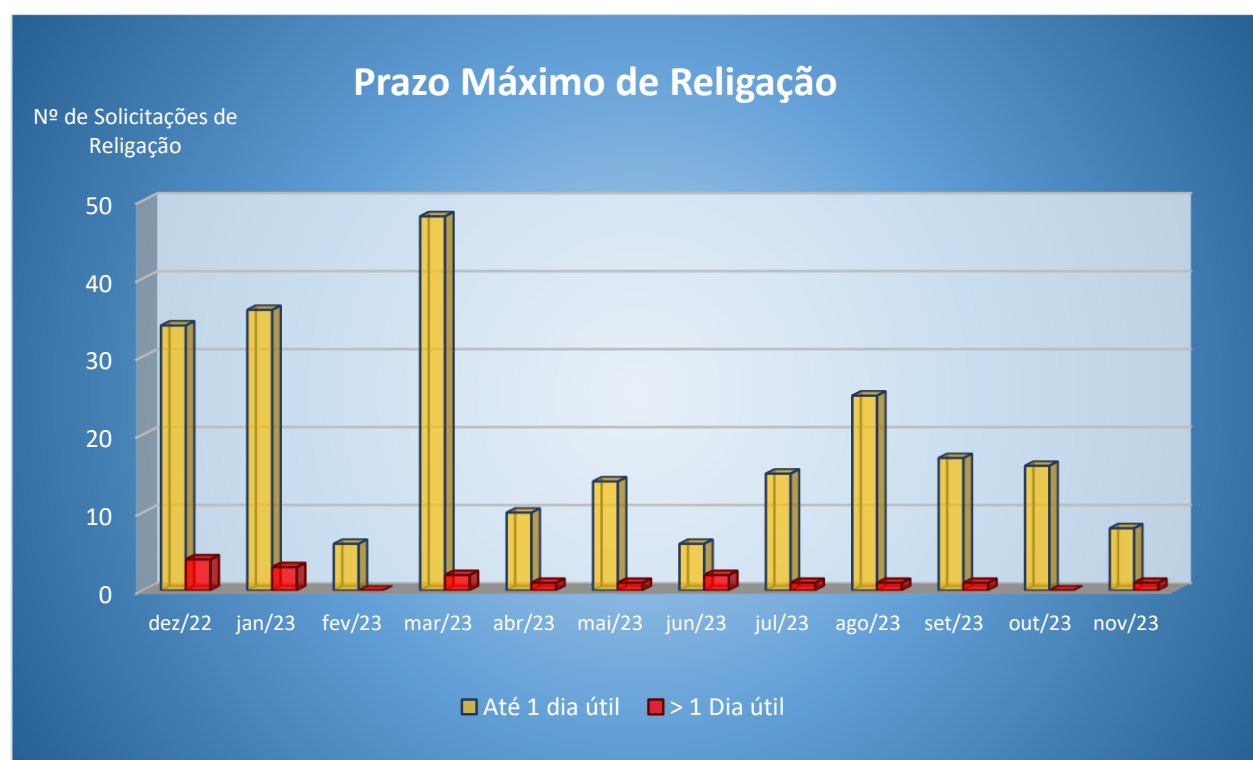
| PRAZO MÁXIMO DE LIGAÇÃO |                                                    |         |         |                     |                                                           |         |         |                     |                   |
|-------------------------|----------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-----------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-------------------|
| 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) |                   |
| 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                 |
| jul/23                  | 17                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 17                |
| ago/23                  | 14                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 14                |
| set/23                  | 26                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 26                |
| out/23                  | 38                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 38                |
| nov/23                  | 31                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 31                |



\* PADRÃO: 2 DIAS ÚTEIS

**PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO:** Retrata o tempo de atendimento para religação do fornecimento de gás solicitado pelos usuários (Padrão estabelecido: é 1 (um) dia útil).

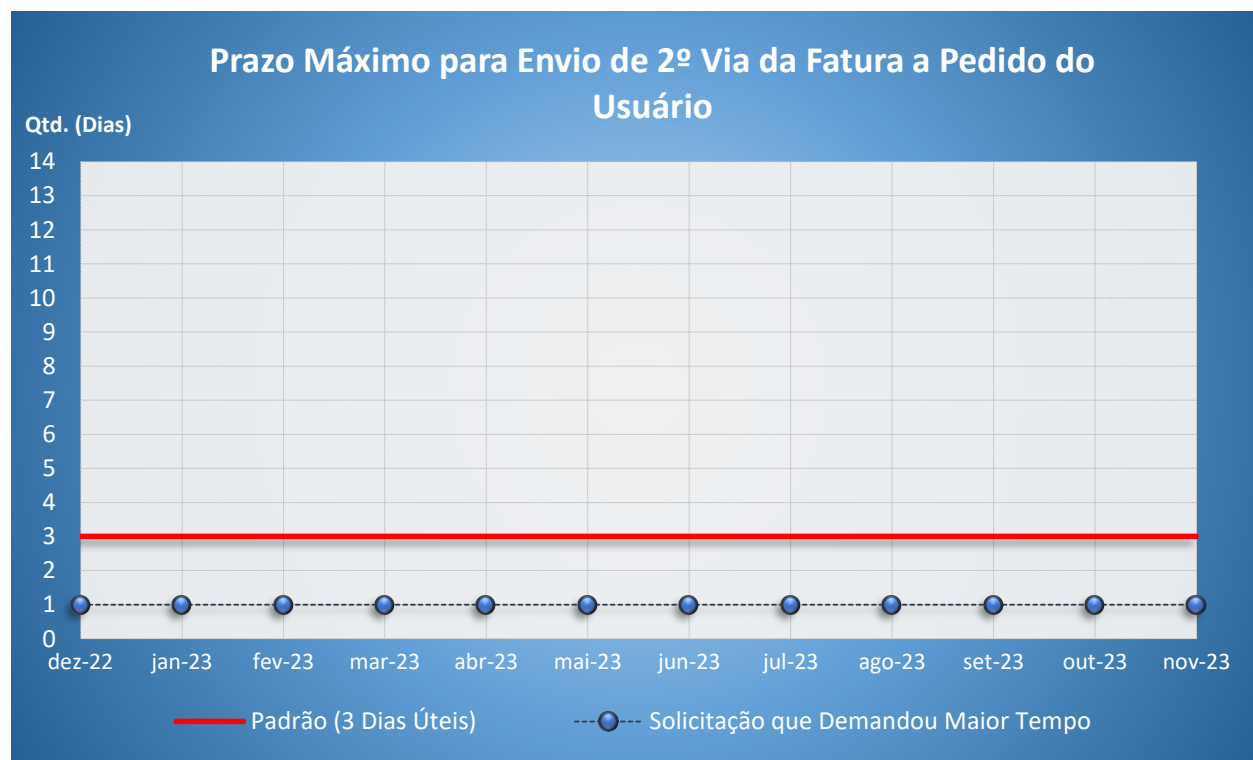
| PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO |                        |              |
|---------------------------|------------------------|--------------|
| Mês                       | Número de Atendimentos |              |
|                           | Até 1 dia útil         | > 1 Dia útil |
| dez/22                    | 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            |
| jul/23                    | 15                     | 1            |
| ago/23                    | 25                     | 1            |
| set/23                    | 17                     | 1            |
| out/23                    | 16                     | -            |
| nov/23                    | 8                      | 1            |



**NOTA EXPLICATIVA:** A 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.

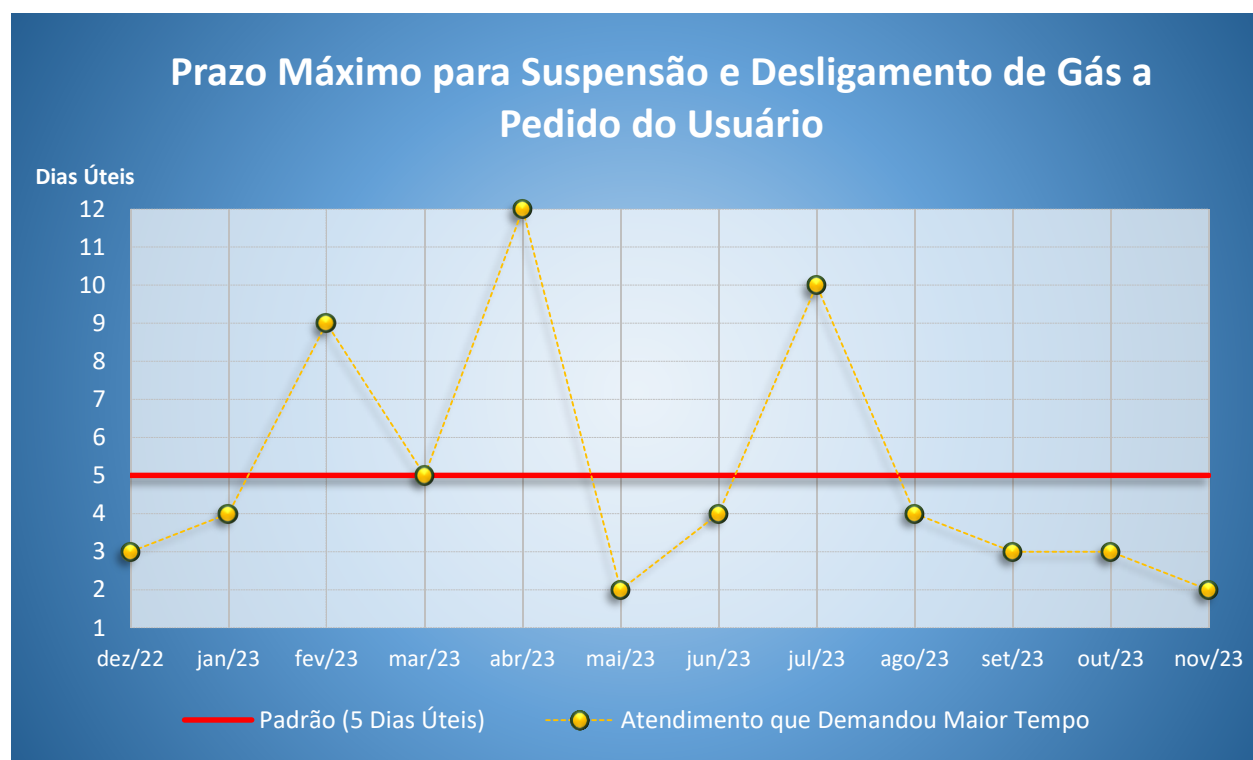
**PRAZO MÁXIMO PARA ENVIO DE 2ª VIA DA FATURA A PEDIDO DO USUÁRIO:** Para envio da segunda via da fatura solicitada pelo usuário, a Arsal estabelece o prazo máximo de 3 dias úteis.

| 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 |   |   |     |       |                                                   |                     |
| 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                   |
| jul/23                                                        | 193                | - | - | -   | 193   | 1                                                 | 3                   |
| ago/23                                                        | 166                | - | - | -   | 166   | 1                                                 | 3                   |
| set/23                                                        | 160                | - | - | -   | 160   | 1                                                 | 3                   |
| out/23                                                        | 201                | - | - | -   | 201   | 1                                                 | 3                   |
| nov/23                                                        | 147                | - | - | -   | 147   | 1                                                 | 3                   |



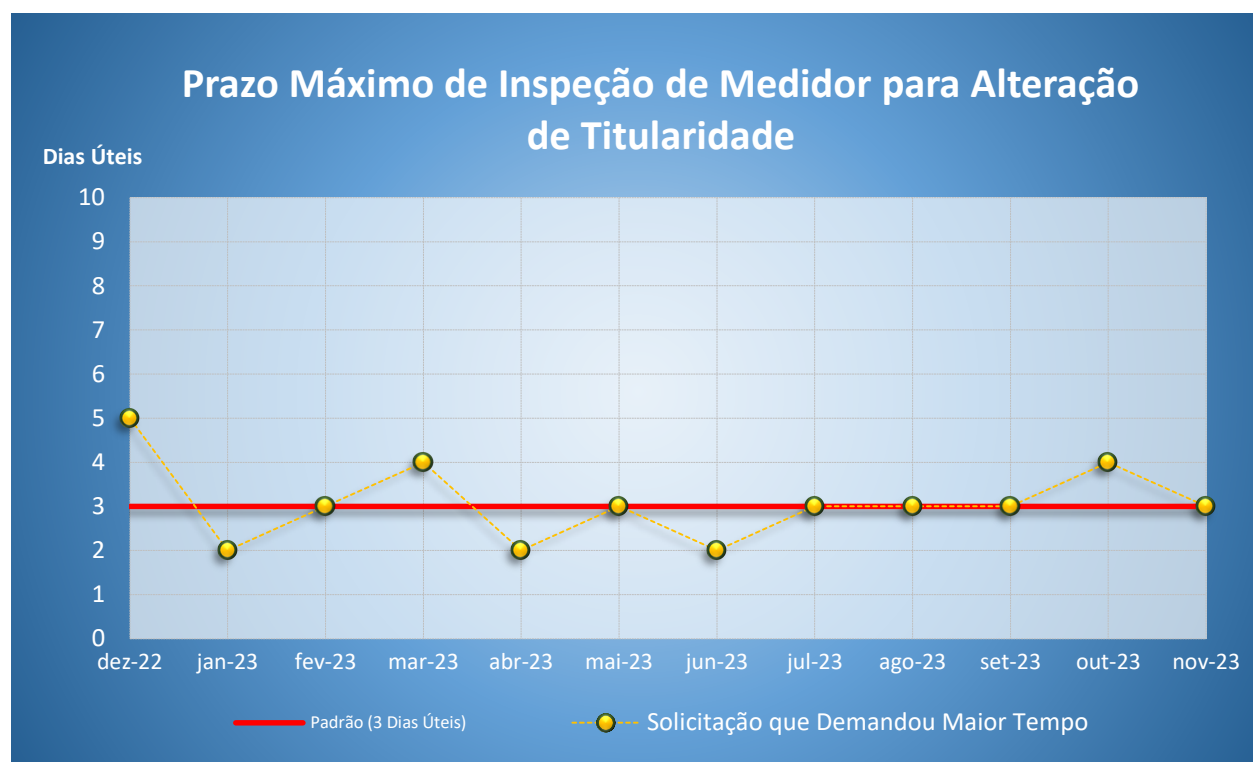
**PRAZO MÁXIMO PARA SUSPENSÃO E DESLIGAMENTO DO FORNECIMENTO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO:** O indicador representa o tempo demandado para atendimento de solicitações de suspensão e desligamento do fornecimento de gás canalizado, esse procedimento tem como prazo máximo 5 (cinco) dias úteis.

| 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 |    |   |   |   |     |       |                                                   |                     |
| 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                                                                | 15                 | 22 | 3 | 1 | - | -   | 41    | 4                                                 | 5                   |
| jul/23                                                                | 14                 | 44 | 1 | - | - | 1   | 60    | 10                                                | 5                   |
| ago/23                                                                | 18                 | 39 | 2 | 1 | - | -   | 60    | 4                                                 | 5                   |
| set/23                                                                | 8                  | 30 | 6 | - | - | -   | 44    | 3                                                 | 5                   |
| out/23                                                                | 12                 | 23 | 4 | - | - | -   | 39    | 3                                                 | 5                   |
| nov/23                                                                | 11                 | 15 | - | - | - | -   | 26    | 2                                                 | 5                   |



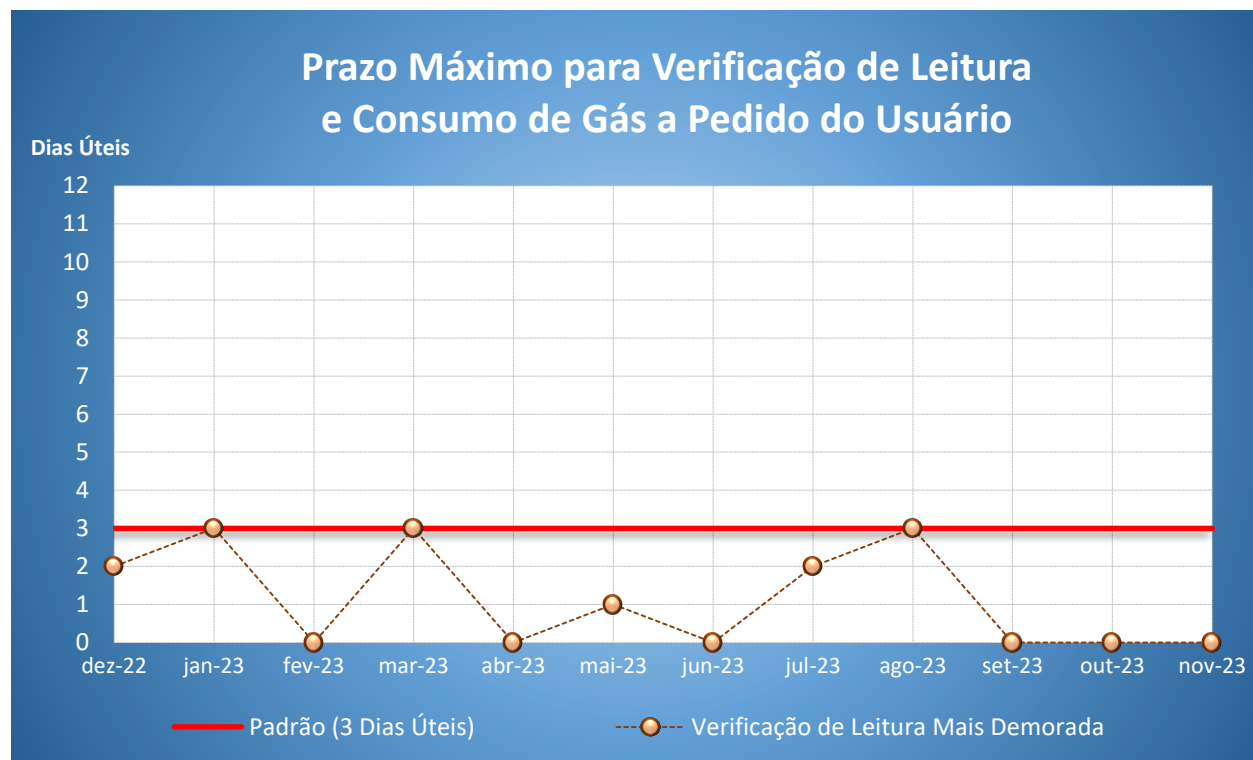
**PRAZO MÁXIMO DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE:** Expressa o tempo demandado para inspecionar os equipamentos de medição instalados para efetivar a alteração de titularidade solicitado pelos usuários. (Prazo: 3 dias úteis).

| 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 |    |   |     |       |                                                   |                     |
| 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                   |
| jul/23                                                           | 15                 | 14 | 1 | -   | 30    | 3                                                 | 3                   |
| ago/23                                                           | 12                 | 7  | 1 | -   | 20    | 3                                                 | 3                   |
| set/23                                                           | 8                  | 9  | 1 | -   | 18    | 3                                                 | 3                   |
| out/23                                                           | 13                 | 14 |   | 1   | 28    | 4                                                 | 3                   |
| nov/23                                                           | 7                  | 11 | 1 | -   | 19    | 3                                                 | 3                   |



**PRAZO MÁXIMO PARA VERIFICAÇÃO DE LEITURA E CONSUMO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO:** Representa 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 |   |   |     |       |                                                   |                     |
| 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                   |
| jul/23                                                                      | 1                  | 1 | - | -   | -     | 2                                                 | 3                   |
| ago/23                                                                      | -                  | - | 1 | -   | -     | 3                                                 | 3                   |
| set/23                                                                      | -                  | - | - | -   | -     | -                                                 | 3                   |
| out/23                                                                      | -                  | - | - | -   | -     | -                                                 | 3                   |
| nov/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 também que a manutenção de tal situação implicará no corte do fornecimento após 30 dias de atraso.

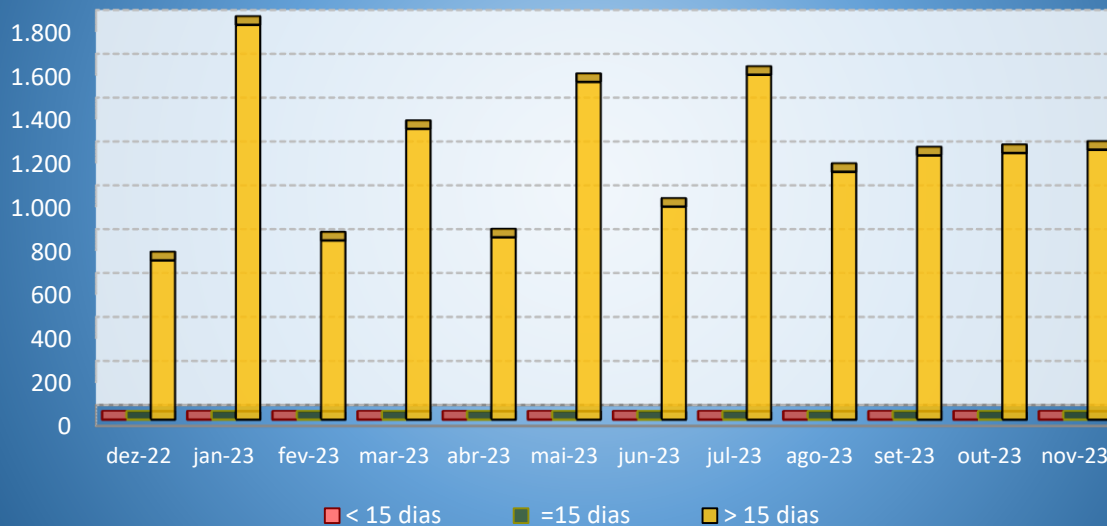
**Aviso de Corte:** Comunicado entregue ao usuário pelo operador da concessionária, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após verificação de 30 dias de atraso no pagamento de faturas, ou após 3 meses de faturamento por média devido a impedimento de acesso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

| 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) |
| 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             |
| jul/23                                                                | -           | -        | 1.571     | 1.571 | 15            | -          | -         | 611        | 611   | 72             |
| ago/23                                                                | -           | -        | 1.128     | 1.128 | 15            | -          | -         | 540        | 540   | 72             |
| set/23                                                                | -           | -        | 1.203     | 1.203 | 15            | -          | -         | 541        | 541   | 72             |
| out/23                                                                | -           | -        | 1.214     | 1.214 | 15            | -          | -         | 604        | 608   | 72             |
| nov/23                                                                | -           | -        | 1.229     | 1.229 | 15            | -          | -         | 601        | 601   | 72             |



## Notificação de Corte

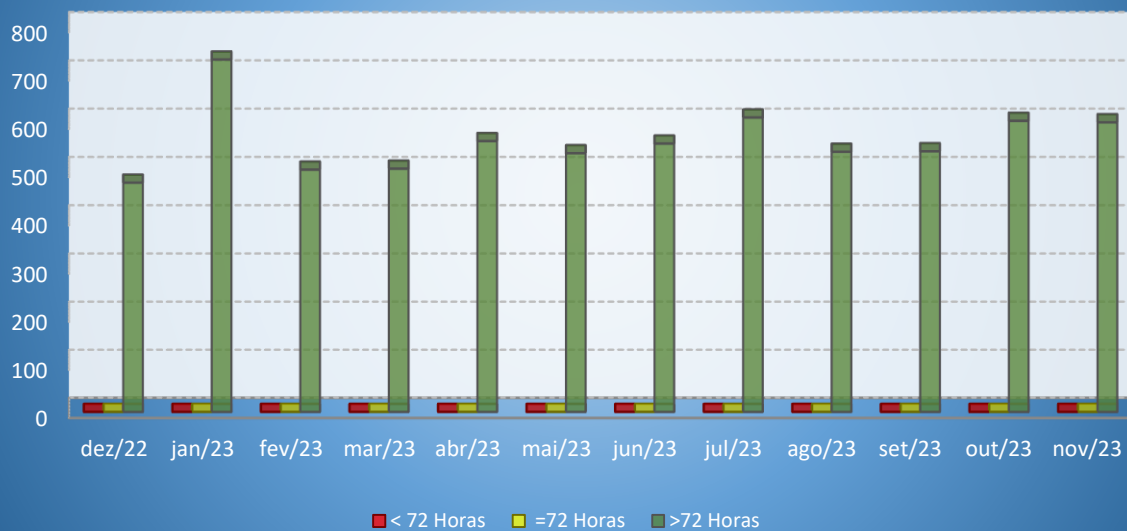
Quantidade de Notificações



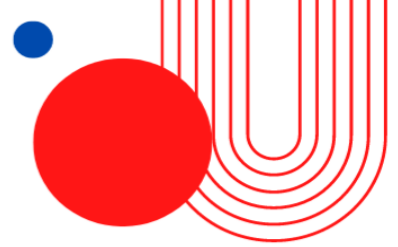
\* PADRÃO: 15 DIAS

## Aviso de Corte

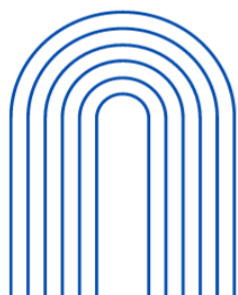
Quantidade de Avisos



\* PADRÃO: 72 HORAS



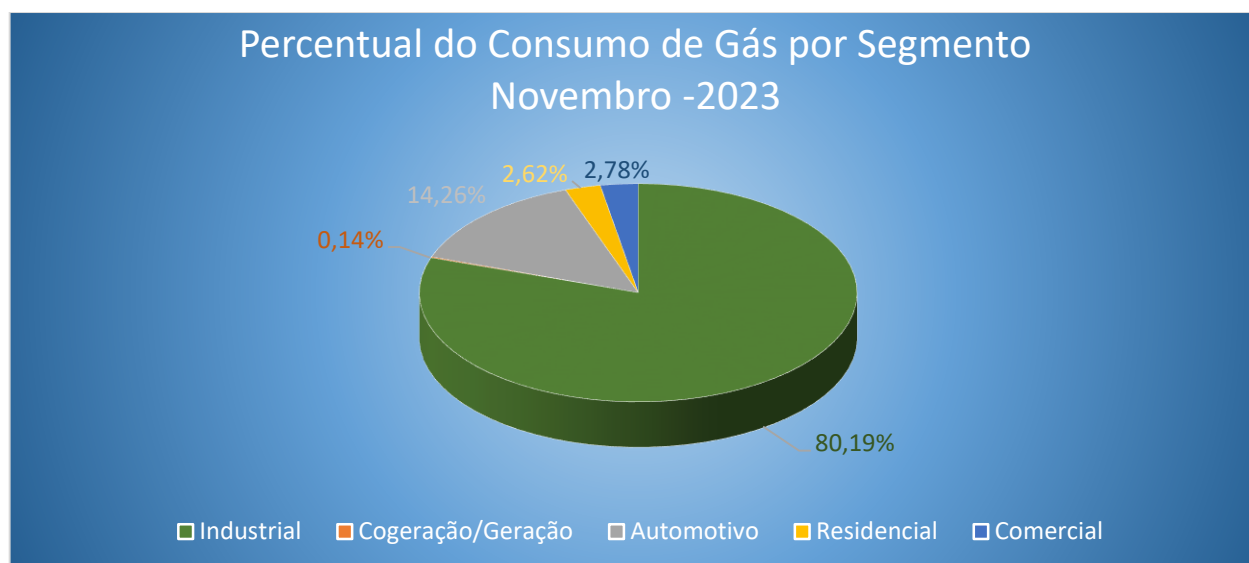
# ● **ACOMPANHAMENTO** ● **DO** **MERCADO DE GÁS**



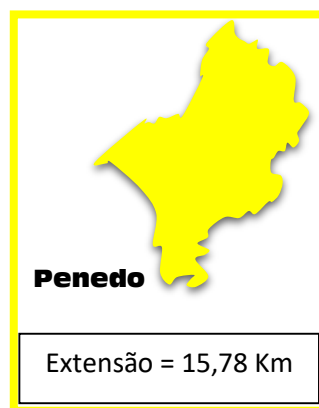
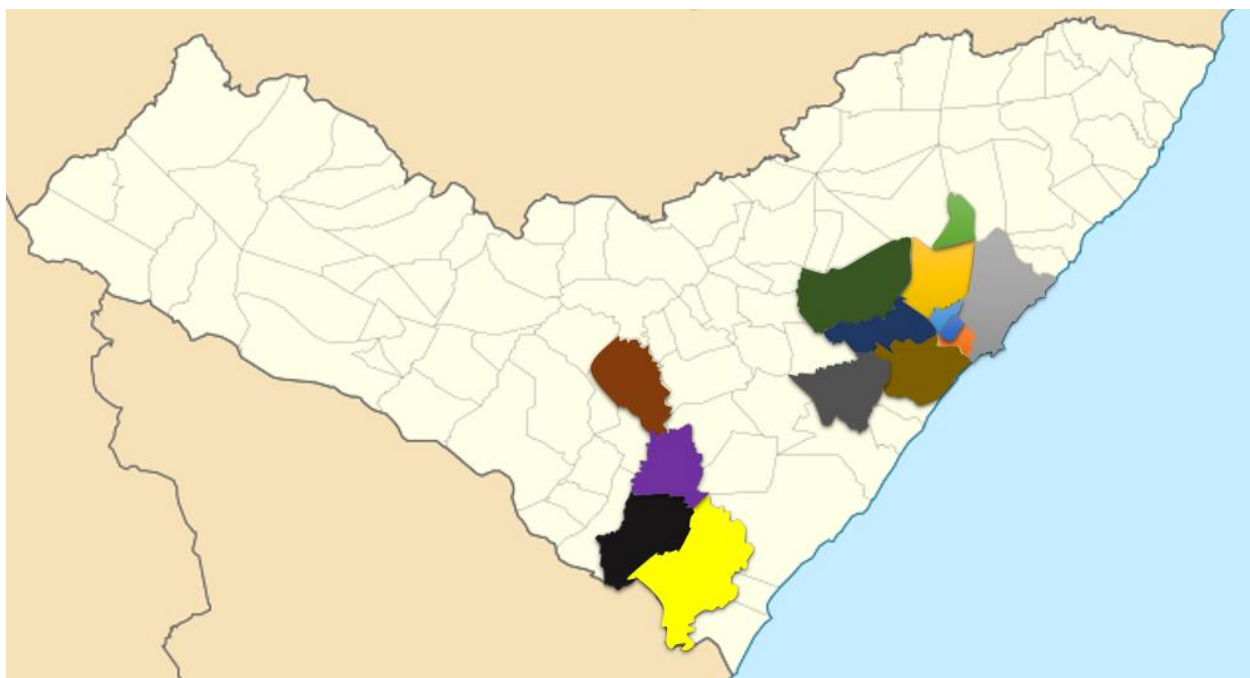
**NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR SEGMENTO:** O quadro apresenta a evolução do número de unidades consumidoras interligadas ao sistema de distribuição de gás canalizado, por segmento de mercado.

| NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO |            |                     |            |             |           |       |
|------------------------------------------------------------|------------|---------------------|------------|-------------|-----------|-------|
| Mês                                                        | Segmento   |                     |            |             |           |       |
|                                                            | Industrial | Cogeração / Geração | Automotivo | Residencial | Comercial | Total |
| 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 |
| jul/23                                                     | 40         | 8                   | 34         | 9330        | 681       | 10093 |
| ago/23                                                     | 40         | 8                   | 34         | 9335        | 669       | 10086 |
| set/23                                                     | 41         | 8                   | 34         | 9355        | 664       | 10102 |
| out/23                                                     | 42         | 8                   | 34         | 9382        | 667       | 10133 |
| nov/23                                                     | 42         | 8                   | 34         | 9407        | 670       | 10161 |

**EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO DE MERCADO:** O gráfico mostra o consumo médio diário de gás canalizado, por segmento de mercado.



## EXTENSÃO TOTAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO POR MUNICÍPIO:





## GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL