



# Boletim dos Indicadores de Desempenho JANEIRO/2021

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL



## ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho são instrumentos essenciais para o gerenciamento da eficiência e efetividade do serviço de distribuição de gás natural, pois permitem mensurar resultados, embasar a análise crítica e facilitar o planejamento regulatório.

O monitoramento possibilita a aferição quantitativa e qualitativa do serviço prestado pela concessionária, facilita a identificação de falhas ocorridas, retrata a satisfação do usuário quanto ao produto que está recebendo e serve de parâmetro para orientar mudanças e acompanhar melhorias.

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

Tabela: Indicadores monitorados

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

As tabelas e gráficos listados a seguir apresentam o desempenho, dos últimos doze meses, dos principais indicadores analisados para aferição da qualidade do serviço do produto e do atendimento comercial.

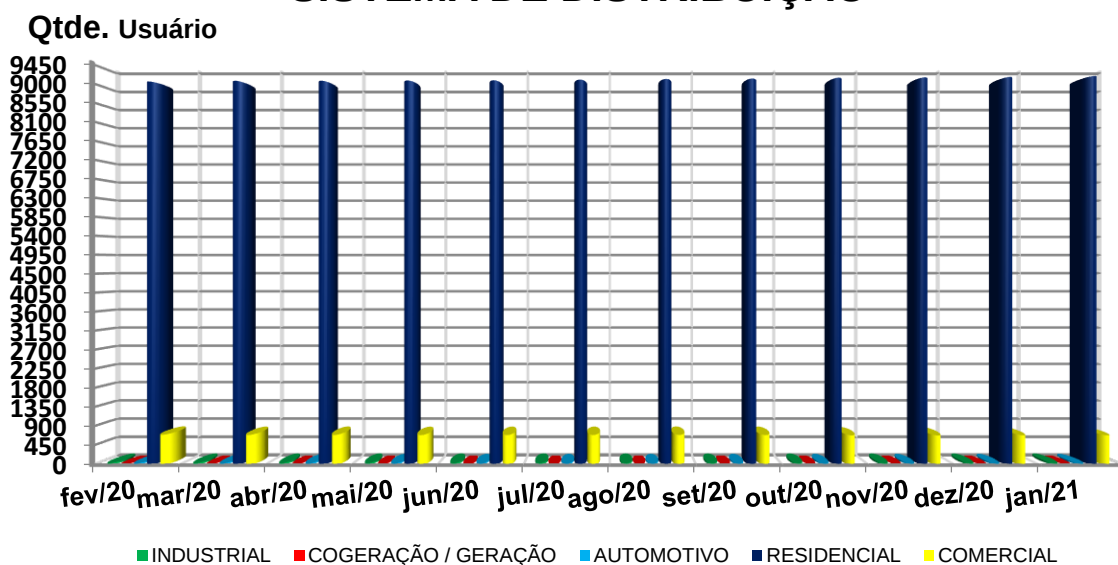


# INDICADORES DE MERCADO E FATURAMENTO

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

| NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADO AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO |            |                     |            |             |           |       |
|-----------------------------------------------------------|------------|---------------------|------------|-------------|-----------|-------|
| MÊS                                                       | SEGMENTO   |                     |            |             |           |       |
|                                                           | INDUSTRIAL | COGERAÇÃO / GERAÇÃO | AUTOMOTIVO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | TOTAL |
| fev/20                                                    | 38         | 7                   | 30         | 9037        | 709       | 9821  |
| mar/20                                                    | 39         | 7                   | 30         | 9054        | 703       | 9833  |
| abr/20                                                    | 39         | 7                   | 30         | 9055        | 704       | 9835  |
| mai/20                                                    | 39         | 7                   | 30         | 9061        | 700       | 9837  |
| jun/20                                                    | 40         | 7                   | 30         | 9065        | 702       | 9844  |
| jul/20                                                    | 40         | 7                   | 30         | 9081        | 703       | 9861  |
| ago/20                                                    | 39         | 8                   | 30         | 9096        | 705       | 9878  |
| set/20                                                    | 39         | 8                   | 31         | 9106        | 702       | 9886  |
| out/20                                                    | 39         | 8                   | 31         | 9126        | 694       | 9898  |
| nov/20                                                    | 39         | 8                   | 31         | 9134        | 692       | 9904  |
| dez/20                                                    | 39         | 8                   | 31         | 9145        | 697       | 9920  |
| jan/21                                                    | 40         | 8                   | 31         | 9167        | 697       | 9943  |

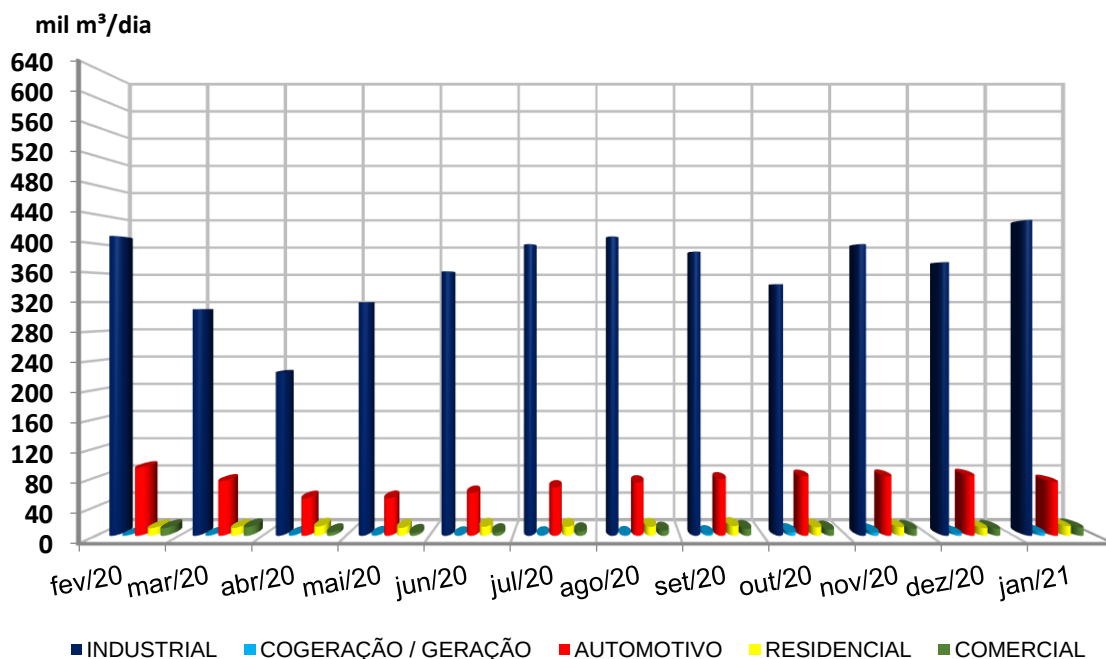
## NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADO AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO



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

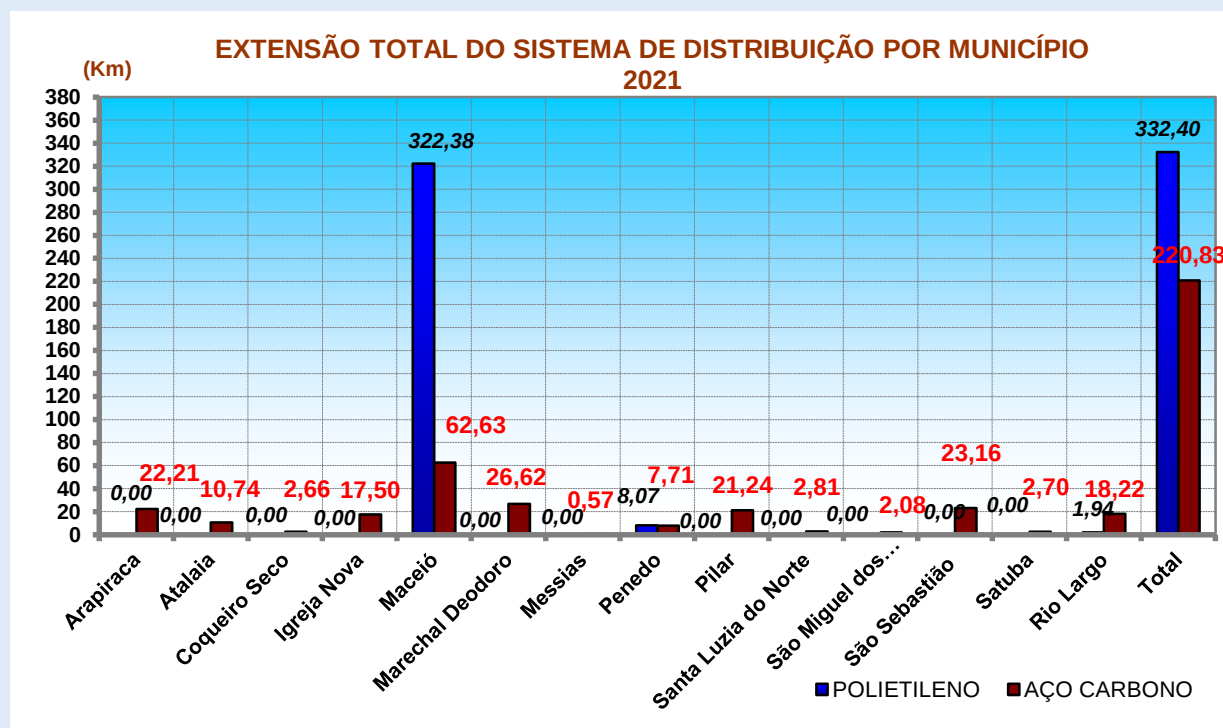
| EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO (Em mil m³/dia) |            |                     |            |             |           |        |
|---------------------------------------------------------|------------|---------------------|------------|-------------|-----------|--------|
| Mês                                                     | INDUSTRIAL | COGERAÇÃO / GERAÇÃO | AUTOMOTIVO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | TOTAL  |
| fev/20                                                  | 410,47     | 0,77                | 93,36      | 10,32       | 10,38     | 525,30 |
| mar/20                                                  | 310,10     | 0,83                | 74,89      | 10,81       | 11,75     | 408,38 |
| abr/20                                                  | 223,47     | 0,88                | 51,24      | 12,51       | 4,62      | 292,72 |
| mai/20                                                  | 319,73     | 1,06                | 51,40      | 10,72       | 3,79      | 386,70 |
| jun/20                                                  | 362,04     | 0,33                | 58,56      | 12,50       | 4,72      | 438,15 |
| jul/20                                                  | 399,27     | 0,47                | 66,31      | 12,37       | 5,96      | 484,38 |
| ago/20                                                  | 409,79     | 0,75                | 73,24      | 12,37       | 6,90      | 503,05 |
| set/20                                                  | 389,06     | 1,99                | 77,69      | 13,37       | 9,38      | 491,48 |
| out/20                                                  | 344,51     | 4,83                | 81,26      | 11,72       | 8,63      | 450,95 |
| nov/20                                                  | 399,36     | 4,53                | 81,41      | 11,84       | 9,64      | 506,78 |
| dez/20                                                  | 374,65     | 2,88                | 82,42      | 10,57       | 9,71      | 480,23 |
| jan/21                                                  | 432,32     | 4,38                | 73,98      | 13,31       | 11,50     | 535,48 |
| MÉDIA                                                   | 364,56     | 1,98                | 72,15      | 11,87       | 8,08      | 458,63 |

## EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO



**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 |               |               |               |
|---------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| 2021                                                    |               |               |               |
| MUNICÍPIO                                               | EXTENSÃO (Km) |               |               |
|                                                         | POLIETILENO   | AÇO CARBONO   | TOTAL         |
| Arapiraca                                               | -             | 22,21         | 22,21         |
| Atalaia                                                 | -             | 10,74         | 10,74         |
| Coqueiro Seco                                           | -             | 2,66          | 2,66          |
| Igreja Nova                                             | -             | 17,50         | 17,50         |
| Maceió                                                  | 322,38        | 62,63         | 385,01        |
| Marechal Deodoro                                        | -             | 26,62         | 26,62         |
| Messias                                                 | -             | 0,57          | 0,57          |
| Penedo                                                  | 8,07          | 7,71          | 15,78         |
| Pilar                                                   | -             | 21,24         | 21,24         |
| Santa Luzia do Norte                                    | -             | 2,81          | 2,81          |
| São Miguel dos Campos                                   | -             | 2,08          | 2,08          |
| São Sebastião                                           | -             | 23,16         | 23,16         |
| Satuba                                                  | -             | 2,70          | 2,70          |
| Rio Largo                                               | 1,94          | 18,22         | 20,16         |
| <b>Total</b>                                            | <b>332,40</b> | <b>220,83</b> | <b>553,23</b> |





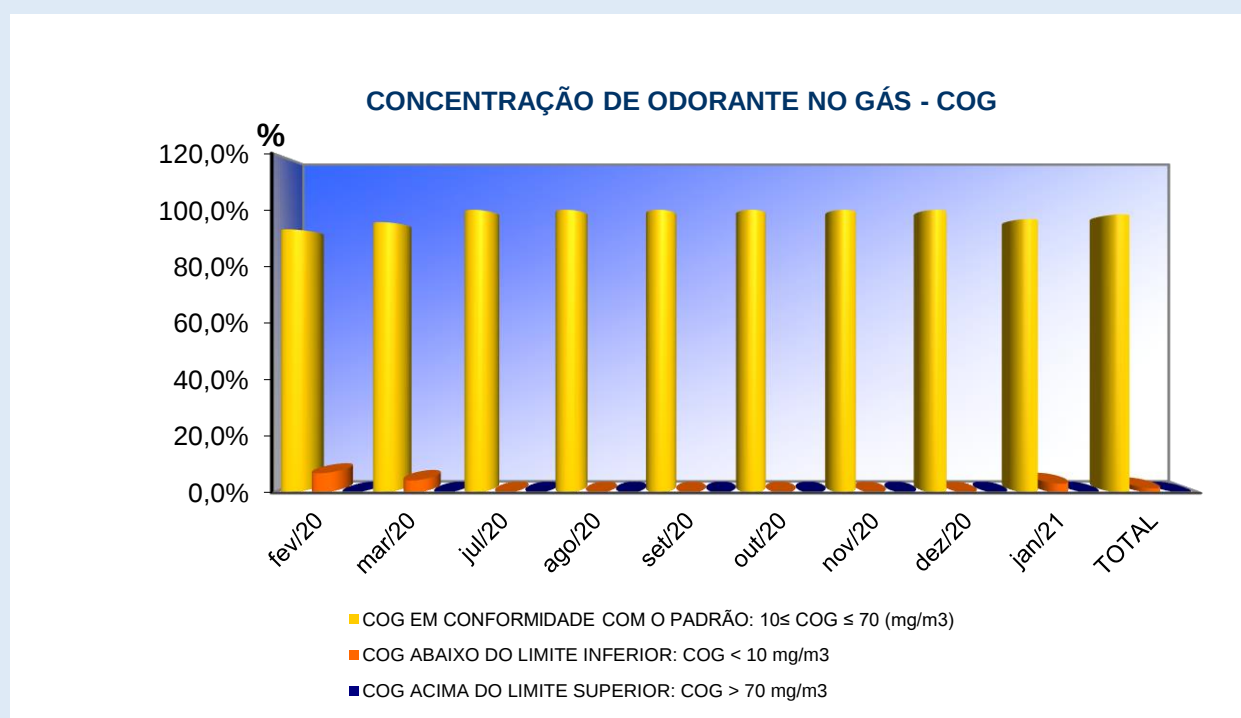
# INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

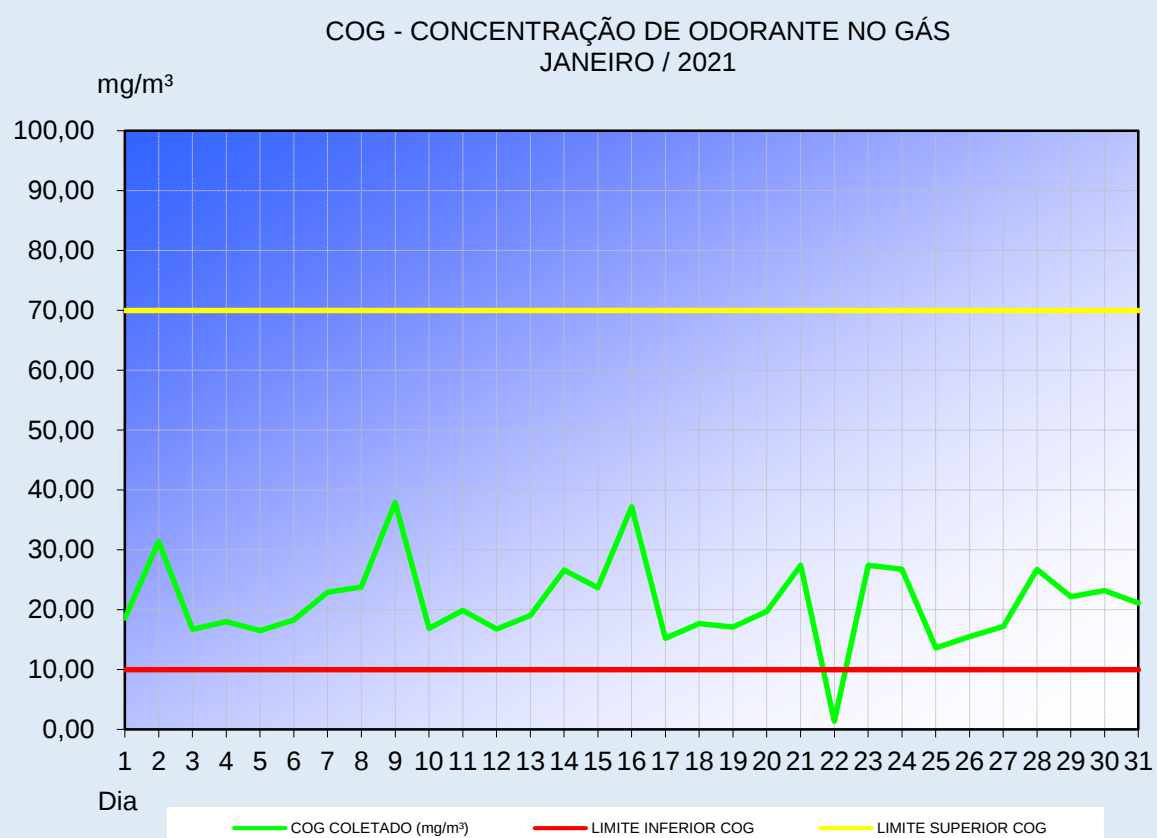
**CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS – COG:** É a quantidade de odorante presente no gás natural comercializado em Alagoas, expressa em mg por m<sup>3</sup> de gás. A concentração de odorante injetado na rede de distribuição é monitorado diariamente por meio de auditorias em análises laboratoriais realizadas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

O odorante utilizado em Alagoas é a mescla THT (70%) / TBM (30%) e os limites mínimo e máximo estabelecidos são 10mg/m<sup>3</sup> e 70 mg/m<sup>3</sup>.

| COG - CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS |             |                                    |               |                            |              |                           |              |
|---------------------------------------|-------------|------------------------------------|---------------|----------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| 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> |              |
|                                       |             | QUANT.                             | %             | QUANT.                     | %            | QUANT.                    | %            |
| fev/20                                | 29          | 27                                 | 93,10%        | 2                          | 6,90%        | 0                         | 0,00%        |
| mar/20                                | 23          | 22                                 | 95,65%        | 1                          | 4,35%        | 0                         | 0,00%        |
| jul/20                                | 19          | 19                                 | 100,00%       | 0                          | 0,00%        | 0                         | 0,00%        |
| ago/20                                | 31          | 31                                 | 100,00%       | 0                          | 0,00%        | 0                         | 0,00%        |
| set/20                                | 30          | 30                                 | 100,00%       | 0                          | 0,00%        | 0                         | 0,00%        |
| out/20                                | 31          | 31                                 | 100,00%       | 0                          | 0,00%        | 0                         | 0,00%        |
| nov/20                                | 30          | 30                                 | 100,00%       | 0                          | 0,00%        | 0                         | 0,00%        |
| dez/20                                | 30          | 30                                 | 100,00%       | 0                          | 0,00%        | 0                         | 0,00%        |
| jan/21                                | 31          | 30                                 | 96,77%        | 1                          | 3,23%        | 0                         | 0,00%        |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>254</b>  | <b>250</b>                         | <b>98,43%</b> | <b>4</b>                   | <b>1,57%</b> | <b>0</b>                  | <b>0,00%</b> |

Obs. \* Devido a pandemia do novo coronavírus no período de 24 de março a 12 de julho/2020, o monitoramento do odorante foi feito por meio do sistema supervisório da concessionária.





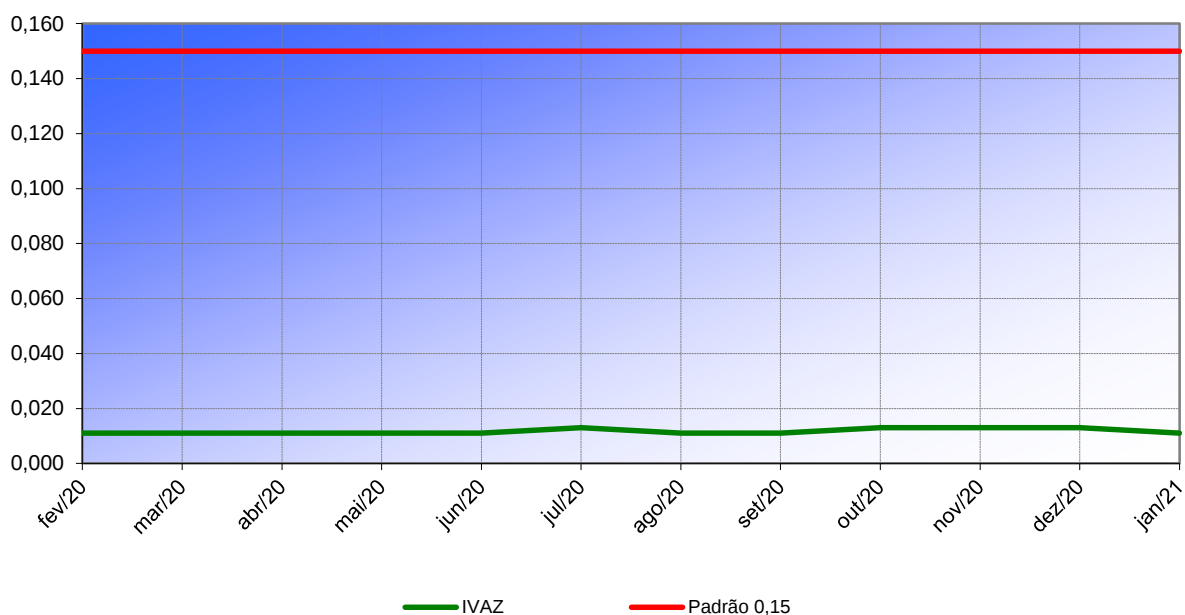
**ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO (IVAZ):** É a relação entre a quantidade de vazamentos registrada no período de doze meses e o comprimento total da rede da concessionária. Esse indicador tem como objetivo fazer diagnóstico do sistema de distribuição, o padrão estabelecido é 0,15 (número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

| IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS |              |        |
|---------------------------------------------------------------|--------------|--------|
| REDE DE DISTRIBUIÇÃO                                          |              |        |
| Mês                                                           | VALOR MENSAL | PADRÃO |
| fev/20                                                        | 0,011        | 0,150  |
| mar/20                                                        | 0,011        | 0,150  |
| abr/20                                                        | 0,011        | 0,150  |
| mai/20                                                        | 0,011        | 0,150  |
| jun/20                                                        | 0,011        | 0,150  |
| jul/20                                                        | 0,013        | 0,150  |
| ago/20                                                        | 0,011        | 0,150  |
| set/20                                                        | 0,011        | 0,150  |
| out/20                                                        | 0,013        | 0,150  |
| nov/20                                                        | 0,013        | 0,150  |
| dez/20                                                        | 0,013        | 0,150  |
| jan/21                                                        | 0,011        | 0,150  |

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

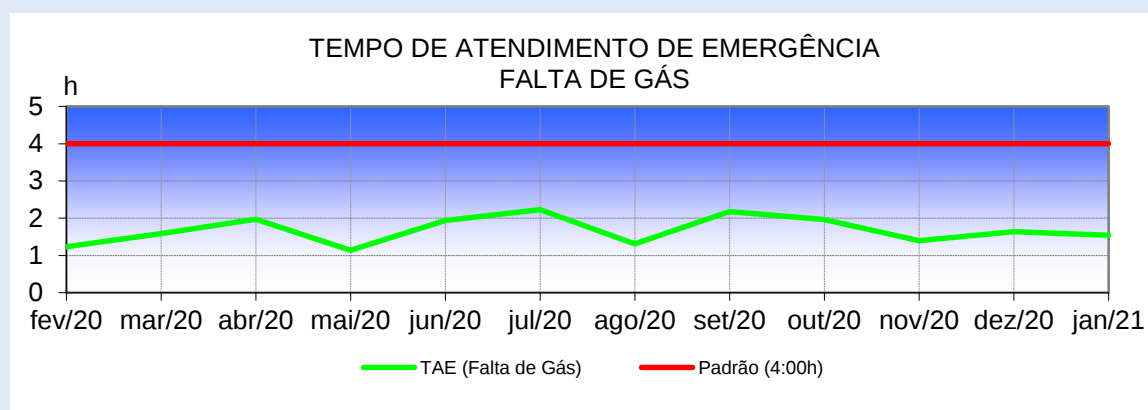
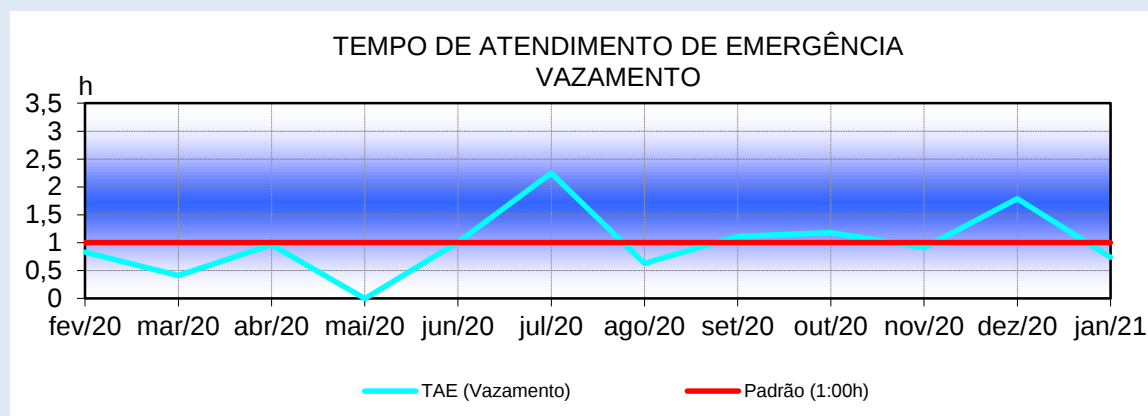
ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ

Nº Vazamento / Ext. rede



**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 DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA |           |            |              |            |
|------------------------------------------|-----------|------------|--------------|------------|
| MÊS                                      | VAZAMENTO | PADRÃO (H) | FALTA DE GÁS | PADRÃO (H) |
| fev/20                                   | 0,83      | 1          | 1,23         | 4          |
| mar/20                                   | 0,41      | 1          | 1,59         | 4          |
| abr/20                                   | 0,96      | 1          | 1,97         | 4          |
| mai/20                                   | -         | 1          | 1,14         | 4          |
| jun/20                                   | 1,01      | 1          | 1,94         | 4          |
| jul/20                                   | 2,25      | 1          | 2,23         | 4          |
| ago/20                                   | 0,63      | 1          | 1,31         | 4          |
| set/20                                   | 1,11      | 1          | 2,18         | 4          |
| out/20                                   | 1,18      | 1          | 1,96         | 4          |
| nov/20                                   | 0,91      | 1          | 1,40         | 4          |
| dez/20                                   | 1,79      | 1          | 1,64         | 4          |
| jan/21                                   | 0,74      | 1          | 1,54         | 4          |



**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 - ANO 2020                                     |                     |                                              |           |         |              |           |         |              |           |         |              |           |         |                      |            |           |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|-----------|---------|--------------|-----------|---------|--------------|-----------|---------|--------------|-----------|---------|----------------------|------------|-----------|--------------------|
| CATEGORIA                                                                                      | VAZÃO (m³/dia)      | QUANTIDADE DE ERM / ERP PARA AS MANUTENÇÕES: |           |         |              |           |         |              |           |         |              |           |         |                      |            |           |                    |
|                                                                                                |                     | PREDITIVA                                    |           |         |              |           |         |              |           |         |              |           |         |                      | PREVENTIVA |           | FREQ. PADRÃO ANUAL |
|                                                                                                |                     | 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% | 3            | 3         | 100,00% | 12                   | 3          | 3         | 1                  |
| B                                                                                              | 25.000 a 100.000    | 2                                            | 2         | 100,00% | 2            | 2         | 100,00% | 2            | 2         | 100,00% | 2            | 2         | 100,00% | 6                    | 2          | 2         | 1                  |
| C                                                                                              | até 25.000          | 53                                           | 53        | 100,00% | 53           | 53        | 100,00% | 53           | 53        | 100,00% | 54           | 54        | 100,00% | 3                    | 54         | 54        | 1                  |
| D*                                                                                             | Usuários Res./coml. | 9757                                         | 9757      | 100,00% | 9784         | 9784      | 100,00% | 9808         | 9808      | 100,00% | 9820         | 9820      | 100,00% | 1                    |            |           |                    |
| * Categoria D, são todos os Clientes do segmento residencial e comercial                       |                     |                                              |           |         |              |           |         |              |           |         |              |           |         |                      |            |           |                    |
| ERP: Estação de Redução de Pressão<br>ERPM: Estação de Redução de Pressão e Medição (usuários) |                     |                                              |           |         |              |           |         |              |           |         |              |           |         |                      |            |           |                    |



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

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

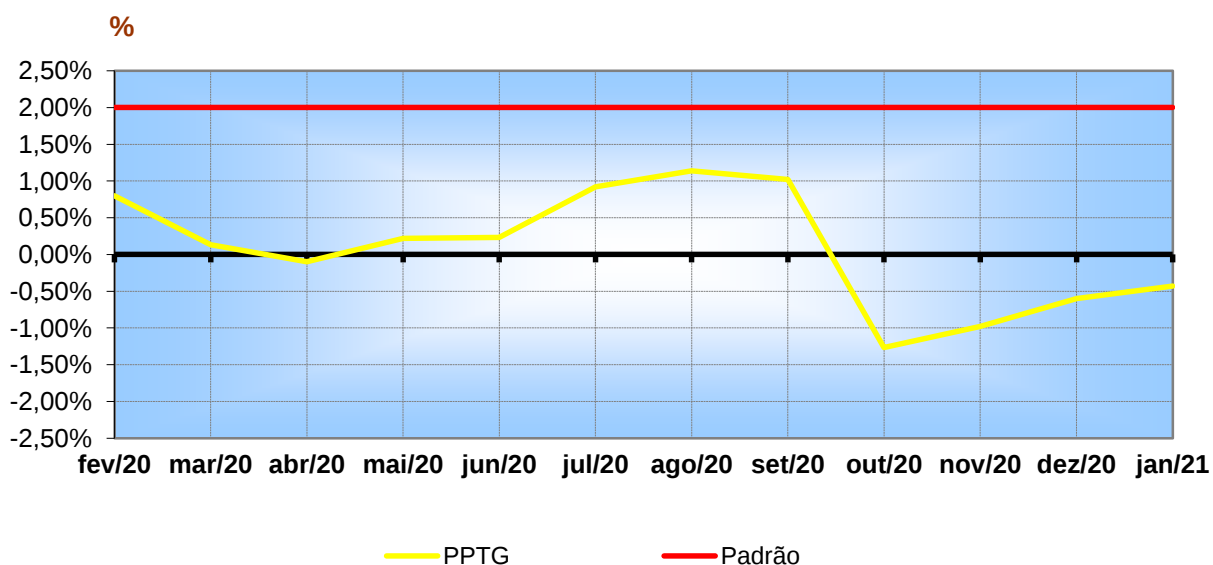
Entre os parâmetros registrados pelos equipamentos cita-se densidade, fator de compressibilidade, índice de WOBBE, composição química e o poder calorífico inferior e superior do gás natural, os resultados devem atender ao regulamentado na Resolução ANP nº 16/2008.

| PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS |                                                                                                                   |                                                    |                                                   |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| MÊS - JANEIRO 2021              |                                                                                                                   |                                                    |                                                   |
| DIA                             | VALOR LIMITE PCS (8.360 kcal/m <sup>3</sup> a 10.270 kcal/m <sup>3</sup> ) - PCS PADRÃO: 9400 kcal/m <sup>3</sup> |                                                    |                                                   |
|                                 | CROMATÓGRAFO - PENEDO<br>(Média Diária)                                                                           | CROMATÓGRAFO - ERPM BRASKEM<br>POLO (Média Diária) | CROMATÓGRAFO -<br>ERP AEROPORTO<br>(Média Diária) |
| 01                              | 9.533                                                                                                             | 9.138                                              | 9.478                                             |
| 02                              | 9.403                                                                                                             | 9.165                                              | 9.454                                             |
| 03                              | 9.399                                                                                                             | 9.183                                              | 9.393                                             |
| 04                              | 9.343                                                                                                             | 9.201                                              | 9.409                                             |
| 05                              | 9.363                                                                                                             | 9.172                                              | 9.374                                             |
| 06                              | 9.443                                                                                                             | 9.166                                              | 9.353                                             |
| 07                              | 9.414                                                                                                             | 9.173                                              | 9.408                                             |
| 08                              | 9.384                                                                                                             | 9.147                                              | 9.424                                             |
| 09                              | 9.500                                                                                                             | 9.129                                              | 9.381                                             |
| 10                              | 9.485                                                                                                             | 9.131                                              | 9.358                                             |
| 11                              | 9.386                                                                                                             | 9.135                                              | 9.432                                             |
| 12                              | 9.412                                                                                                             | 9.127                                              | 9.436                                             |
| 13                              | 9.463                                                                                                             | 9.132                                              | 9.401                                             |
| 14                              | 9.480                                                                                                             | 9.132                                              | 9.466                                             |
| 15                              | 9.460                                                                                                             | 9.132                                              | 9.496                                             |
| 16                              | 9.510                                                                                                             | 9.101                                              | 9.482                                             |
| 17                              | 9.492                                                                                                             | 9.114                                              | 9.457                                             |
| 18                              | 9.489                                                                                                             | 9.104                                              | 9.485                                             |
| 19                              | 9.456                                                                                                             | 9.104                                              | 9.441                                             |
| 20                              | 9.419                                                                                                             | 9.105                                              | 9.441                                             |
| 21                              | 9.426                                                                                                             | 9.105                                              | 9.431                                             |
| 22                              | 9.471                                                                                                             | 9.101                                              | 9.439                                             |
| 23                              | 9.482                                                                                                             | 9.088                                              | 9.469                                             |
| 24                              | 9.468                                                                                                             | 9.099                                              | 9.473                                             |
| 25                              | -                                                                                                                 | 9.091                                              | 9.466                                             |
| 26                              | 9.525                                                                                                             | -                                                  | 9.483                                             |
| 27                              | -                                                                                                                 | 9.137                                              | -                                                 |
| 28                              | 9.559                                                                                                             | 9.177                                              | -                                                 |
| 29                              | 9.509                                                                                                             | 9.114                                              | 9.549                                             |
| 30                              | 9.521                                                                                                             | 9.107                                              | 9.528                                             |
| 31                              | 9.452                                                                                                             | 9.108                                              | 9.513                                             |

**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%).

| PPTG - PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS (Volume em 1000m³/mês) |           |         |           |                        |        |             |          |                 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-----------|------------------------|--------|-------------|----------|-----------------|
| Mês                                                               | Adquirido | Vendido | Consumido | Perda (+)<br>Ganho (-) | Mensal | Média Móvel |          | Padrão<br>(+/-) |
|                                                                   |           |         |           |                        |        | 4 Meses     | 12 Meses |                 |
| fev/20                                                            | 15.398    | 15.234  | 0         | 164                    | 1,07%  | 0,80%       | 0,75%    | 2,0%            |
| mar/20                                                            | 12.440    | 12.660  | 0         | -220                   | -1,77% | 0,13%       | 0,55%    | 2,0%            |
| abr/20                                                            | 8.804     | 8.782   | 0         | 22                     | 0,25%  | -           | 0,54%    | 2,0%            |
| mai/20                                                            | 12.148    | 11.988  | 0         | 160                    | 1,32%  | 0,22%       | 0,60%    | 2,0%            |
| jun/20                                                            | 13.297    | 13.146  | 0         | 151                    | 1,14%  | 0,23%       | 0,62%    | 2,0%            |
| jul/20                                                            | 15.162    | 15.016  | 0         | 146                    | 0,96%  | 0,92%       | 0,56%    | 2,0%            |
| ago/20                                                            | 15.776    | 15.594  | 0         | 182                    | 1,15%  | 1,14%       | 0,67%    | 2,0%            |
| set/20                                                            | 14.871    | 14.745  | 0         | 126                    | 0,85%  | 1,02%       | 0,69%    | 2,0%            |
| out/20                                                            | 12.942    | 13.980  | 0         | -1.038                 | -8,02% | 1,27%       | 0,08%    | 2,0%            |
| nov/20                                                            | 15.529    | 15.204  | 0         | 325                    | 2,09%  | 0,98%       | 0,02%    | 2,0%            |
| dez/20                                                            | 15.295    | 14.887  | 0         | 408                    | 2,67%  | 0,60%       | 0,15%    | 2,0%            |
| jan/21                                                            | 16.861    | 16.600  | 0         | 261                    | 1,55%  | 0,43%       | 0,27%    | 2,0%            |

**PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás**

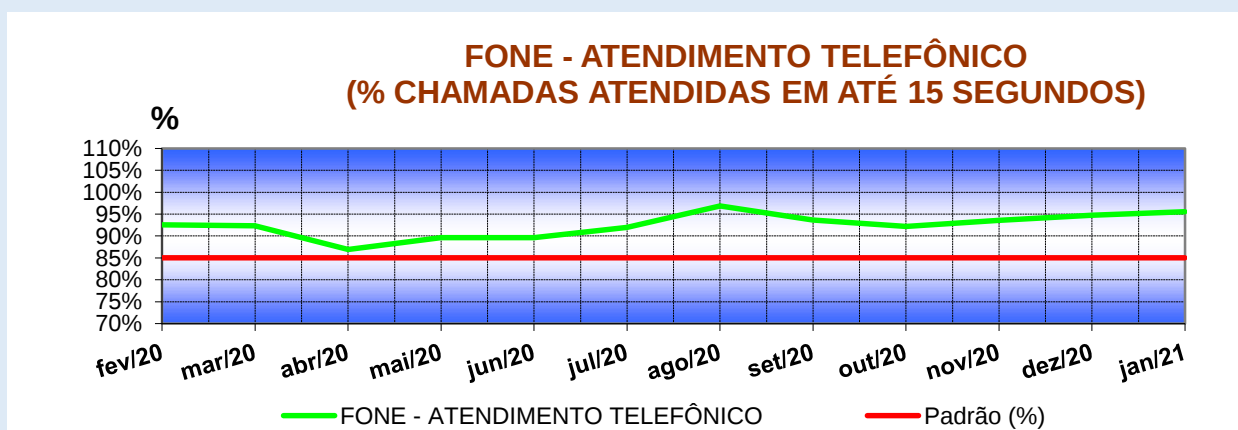




# **INDICADORES QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL**

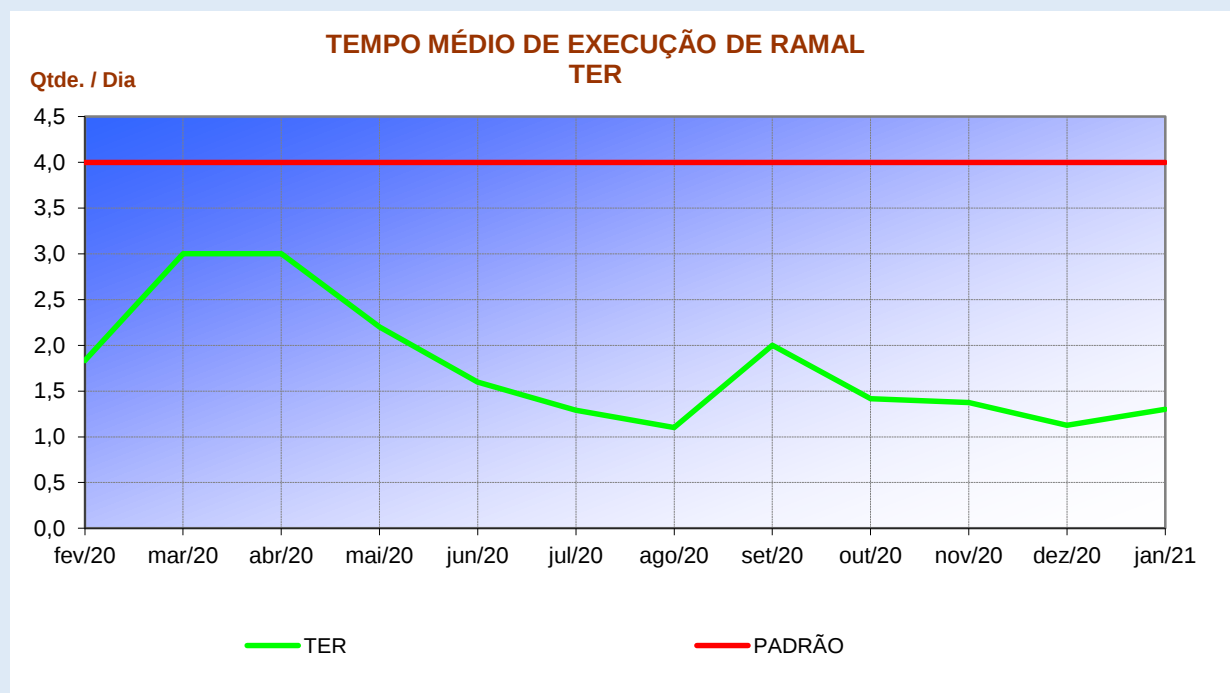
**ATENDIMENTO TELEFÔNICO (FONE):** Exprime o percentual mensal de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos, tendo como padrão 85%.

| FONE - ATENDIMENTO TELEFÔNICO |                              |      |                               |      |        |            |
|-------------------------------|------------------------------|------|-------------------------------|------|--------|------------|
| MÊS                           | Número de chamadas atendidas |      | Número de chamadas desistidas |      | %      | Padrão (%) |
|                               | ≤15s                         | >15s | <15s                          | ≥15s |        |            |
| fev/20                        | 1503                         | 110  | 33                            | 14   | 92,53% | 85%        |
| mar/20                        | 1500                         | 118  | 38                            | 10   | 92,32% | 85%        |
| abr/20                        | 1377                         | 198  | 31                            | 14   | 86,91% | 85%        |
| mai/20                        | 1463                         | 151  | 43                            | 23   | 89,64% | 85%        |
| jun/20                        | 1457                         | 164  | 43                            | 9    | 89,66% | 85%        |
| jul/20                        | 1827                         | 154  | 39                            | 9    | 91,97% | 85%        |
| ago/20                        | 1603                         | 46   | 31                            | 7    | 96,86% | 85%        |
| set/20                        | 2160                         | 140  | 31                            | 9    | 93,63% | 85%        |
| out/20                        | 2803                         | 223  | 45                            | 17   | 92,23% | 85%        |
| nov/20                        | 1874                         | 123  | 26                            | 8    | 93,55% | 85%        |
| dez/20                        | 1573                         | 82   | 30                            | 7    | 94,74% | 85%        |
| jan/21                        | 1514                         | 63   | 19                            | 8    | 95,57% | 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) |
| fev/20                                 | 1,83   | 4      |
| mar/20                                 | 3,00   | 4      |
| abr/20                                 | 3,00   | 4      |
| mai/20                                 | 2,20   | 4      |
| jun/20                                 | 1,60   | 4      |
| jul/20                                 | 1,29   | 4      |
| ago/20                                 | 1,10   | 4      |
| set/20                                 | 2,00   | 4      |
| out/20                                 | 1,42   | 4      |
| nov/20                                 | 1,38   | 4      |
| dez/20                                 | 1,13   | 4      |
| jan/21                                 | 1,30   | 4      |



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

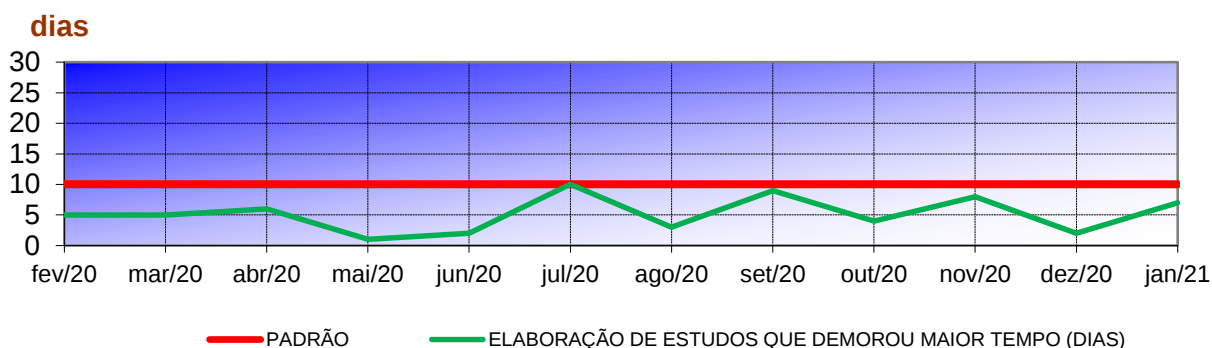
| TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE |                                      |              |                       |              |                       |              |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|
| MÊS                                                   | REDE EM POLIETILENO E/OU AÇO CARBONO |              |                       |              |                       |              |
|                                                       | Até 300 m                            |              | De 301 a 1.000 m      |              | De 1.001 a 5000 m     |              |
|                                                       | (Padrão: Até 30 dias)                |              | (Padrão: Até 45 dias) |              | (Padrão: Até 90 dias) |              |
|                                                       | TEMPO (Dia)                          | EXTENSÃO (m) | TEMPO (Dia)           | EXTENSÃO (m) | TEMPO (Dia)           | EXTENSÃO (m) |
| fev/20                                                | 1                                    | 48,90        | 5                     | 430,94       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
| mar/20                                                | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
| abr/20                                                | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
| mai/20                                                | 1                                    | 11,65        | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 1                                    | 102,15       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 3                                    | 165,45       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 5                                    | 165,80       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 3                                    | 291,80       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
| jun/20                                                | 1                                    | 300,00       | -                     | -            | 19                    | 1298,18      |
|                                                       | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
| jul/20                                                | 1                                    | 8,22         | 3                     | 306,60       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | 3                     | 387,50       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | 3                     | 515,90       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | 7                     | 837,50       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
| ago/20                                                | 1                                    | 27,00        | 6                     | 428,00       | -                     | -            |
|                                                       | 3                                    | 300,00       | 9                     | 880,00       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | 10                    | 820,00       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
| set/20                                                | 1                                    | 10,00        | 8                     | 585,00       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | 10                    | 720,00       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | 20                    | 924,00       | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
| out/20                                                | 1                                    | 2,00         | 1                     | 127,19       | 10                    | 2200,00      |
|                                                       | 1                                    | 8,60         | 6                     | 628,00       | -                     | -            |
|                                                       | 1                                    | 10,00        | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 1                                    | 10,05        | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 1                                    | 19,00        | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 1                                    | 44,60        | -                     | -            | -                     | -            |
| nov/20                                                | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 2                                    | 140,00       | 4                     | 342,63       | 20                    | 2639,00      |
| dez/20                                                | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 1                                    | 35,14        | -                     | -            | 22                    | 2181,00      |
|                                                       | 1                                    | 72,80        | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 2                                    | 126,77       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 2                                    | 173,85       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 3                                    | 285,50       | -                     | -            | -                     | -            |
| jan/21                                                | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 2                                    | 25,20        | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 1                                    | 28,00        | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 4                                    | 43,15        | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 2                                    | 161,00       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 3                                    | 189,90       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 3                                    | 252,10       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | 3                                    | 300,00       | -                     | -            | -                     | -            |
|                                                       | -                                    | -            | -                     | -            | -                     | -            |

## TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO – TMEO:

Este indicador visa exprimir o tempo que cada usuário aguarda para ser comunicado sobre os resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de seu pedido de nova ligação ou de aumento da demanda de gás, prazo para execução dos serviços necessários ao atendimento do pedido é de 10 úteis.

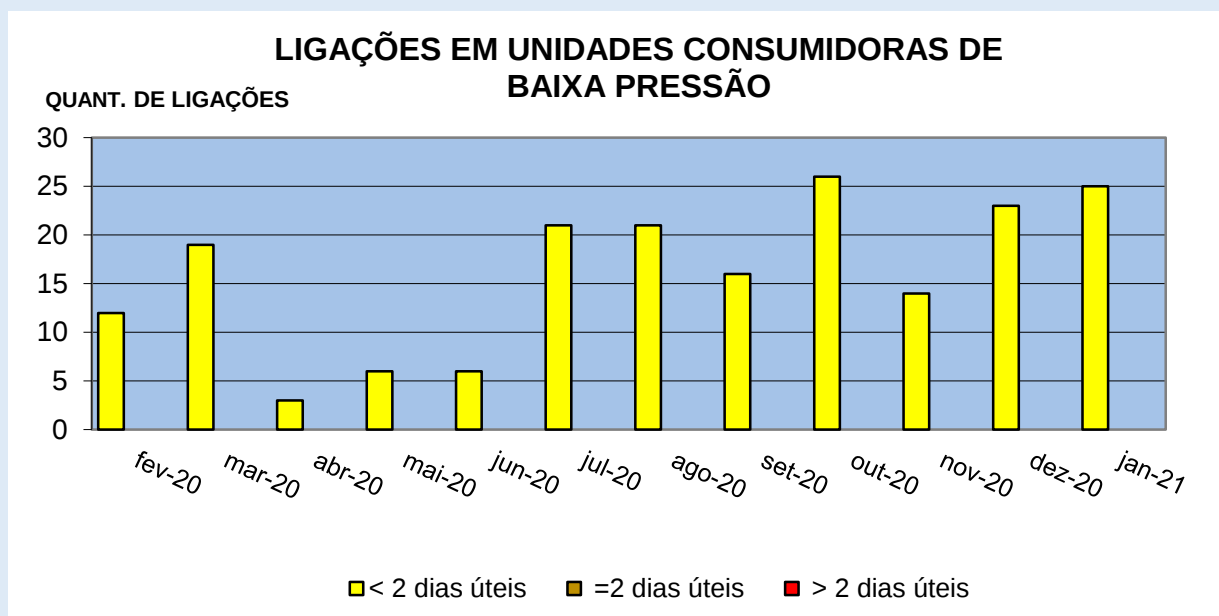
| TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO - TMEO |       |            |            |               |      |       |                                                       |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------|---------------|------|-------|-------------------------------------------------------|---------------------|
| MÊS                                                                                          | 1 DIA | 2 a 3 DIAS | 4 a 5 DIAS | 5 < DIAS < 10 | ≥ 10 | TOTAL | ELABORAÇÃO DE ESTUDOS QUE DEMANDOU MAIOR TEMPO (DIAS) | PADRÃO (DIAS ÚTEIS) |
| fev/20                                                                                       | 3     | -          | 1          | -             | -    | 4     | 5                                                     | 10                  |
| mar/20                                                                                       | 2     | 3          | 2          | -             | -    | 7     | 5                                                     | 10                  |
| abr/20                                                                                       | 1     | -          | -          | 1             | -    | 2     | 6                                                     | 10                  |
| mai/20                                                                                       | 1     | -          | -          | -             | -    | 1     | 1                                                     | 10                  |
| jun/20                                                                                       | 2     | 3          | -          | -             | -    | 5     | 2                                                     | 10                  |
| jul/20                                                                                       | 1     | -          | -          | -             | 1    | 2     | 10                                                    | 10                  |
| ago/20                                                                                       | 1     | 1          | -          | -             | -    | 2     | 3                                                     | 10                  |
| set/20                                                                                       | 9     | -          | -          | 2             | -    | 11    | 9                                                     | 10                  |
| out/20                                                                                       | -     | -          | 2          | -             | -    | 2     | 4                                                     | 10                  |
| nov/20                                                                                       | 1     | 3          | 3          | 1             | -    | 8     | 8                                                     | 10                  |
| dez/20                                                                                       | 4     | 3          | -          | -             | -    | 7     | 2                                                     | 10                  |
| jan/21                                                                                       | 3     | 1          | -          | 1             | -    | 5     | 7                                                     | 10                  |

**TMEO - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO**



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

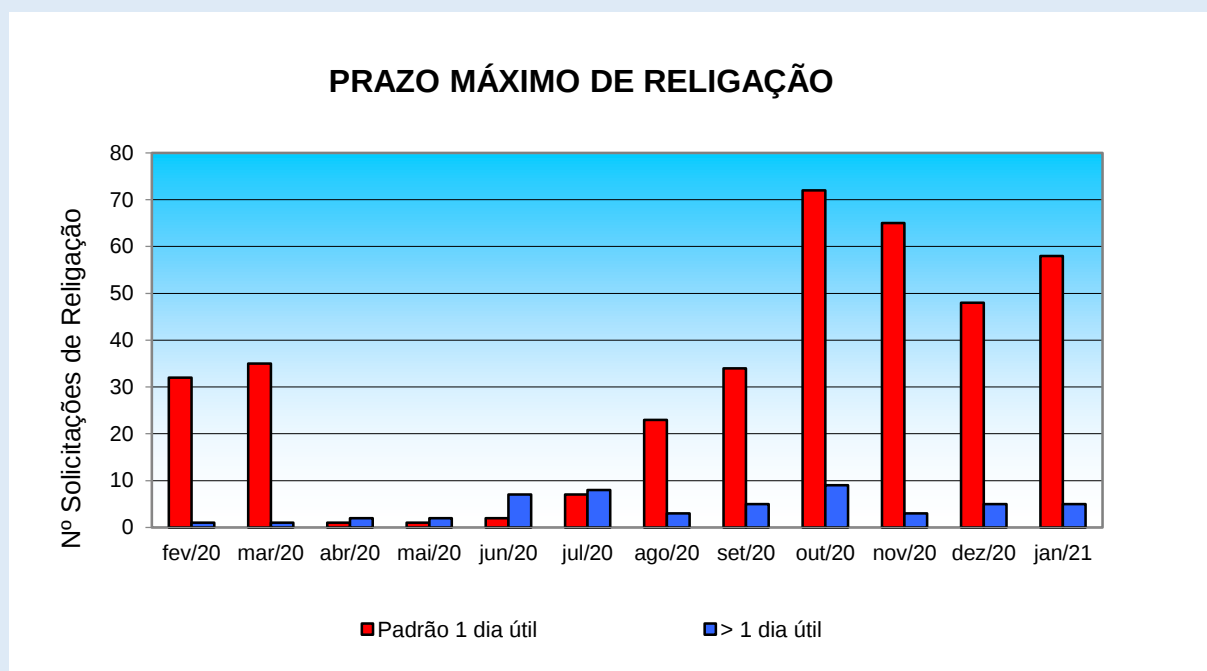
| PRAZO MÁXIMO DE LIGAÇÃO |                                                    |         |         |                     |                                                           |         |         |                     |                  |
|-------------------------|----------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|-----------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|------------------|
| MÊS                     | LIGAÇÕES EM UNIDADES CONSUMIDORAS DE BAIXA PRESSÃO |         |         |                     | LIGAÇÕES EM UNIDADES CONSUMIDORAS DE MÉDIA E ALTA PRESSÃO |         |         |                     | TOTAL DE LIGAÇÃO |
|                         | <2 dias                                            | =2 dias | >2 dias | PADRÃO (dias úteis) | <3 dias                                                   | =3 dias | >3 dias | PADRÃO (dias úteis) |                  |
| fev/20                  | 12                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 12               |
| mar/20                  | 19                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 19               |
| abr/20                  | 3                                                  | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 3                |
| mai/20                  | 6                                                  | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 6                |
| jun/20                  | 6                                                  | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 6                |
| jul/20                  | 21                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 21               |
| ago/20                  | 21                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 21               |
| set/20                  | 16                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 16               |
| out/20                  | 26                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 26               |
| nov/20                  | 14                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 14               |
| dez/20                  | 23                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 23               |
| jan/21                  | 25                                                 | -       | -       | 2                   | -                                                         | -       | -       | 3                   | 25               |



\* PADRÃO: 2 DIAS ÚTEIS

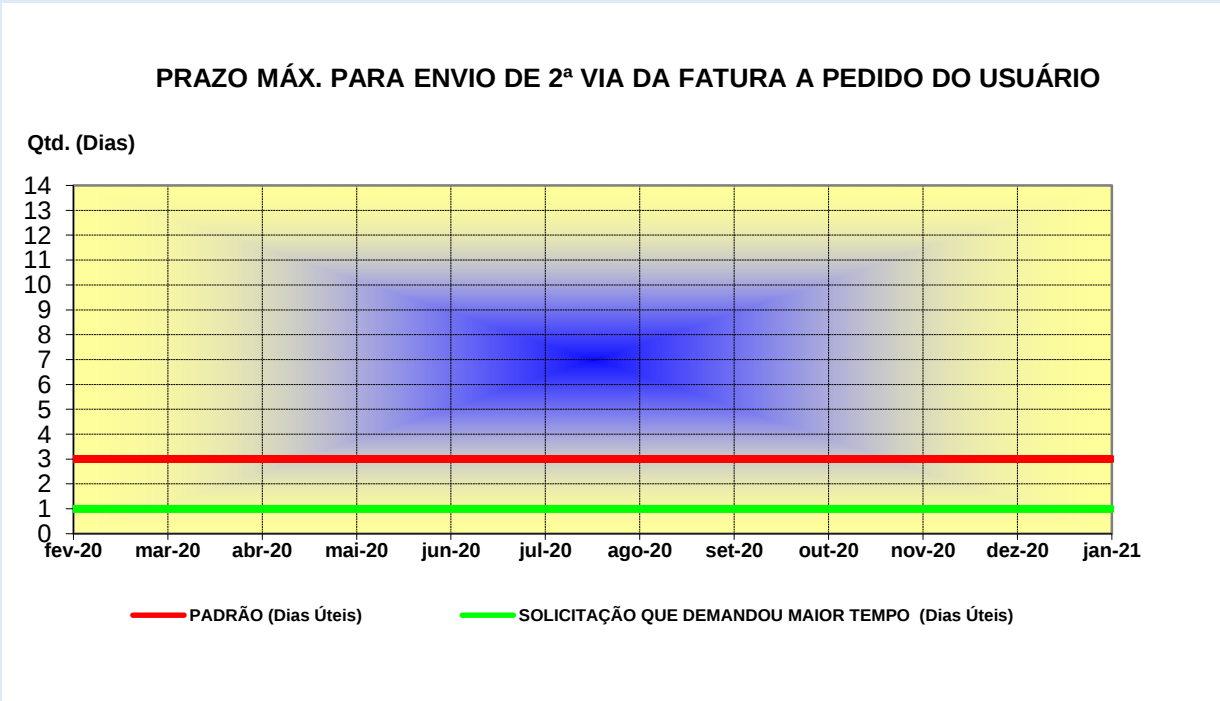
**PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO:** Retrata o desempenho da concessionária no cumprimento do prazo dos atendimentos de religação. (Padrão estabelecido: é 1 (um) dia útil.

| PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO |                        |             |
|---------------------------|------------------------|-------------|
| MÊS                       | NÚMERO DE ATENDIMENTOS |             |
|                           | Até 1 dia útil         | > 1dia útil |
| fev/20                    | 32                     | 1           |
| mar/20                    | 35                     | 1           |
| abr/20                    | 1                      | 2           |
| mai/20                    | 1                      | 2           |
| jun/20                    | 2                      | 7           |
| jul/20                    | 7                      | 8           |
| ago/20                    | 23                     | 3           |
| set/20                    | 34                     | 5           |
| out/20                    | 72                     | 9           |
| nov/20                    | 65                     | 3           |
| dez/20                    | 48                     | 5           |
| jan/21                    | 58                     | 5           |



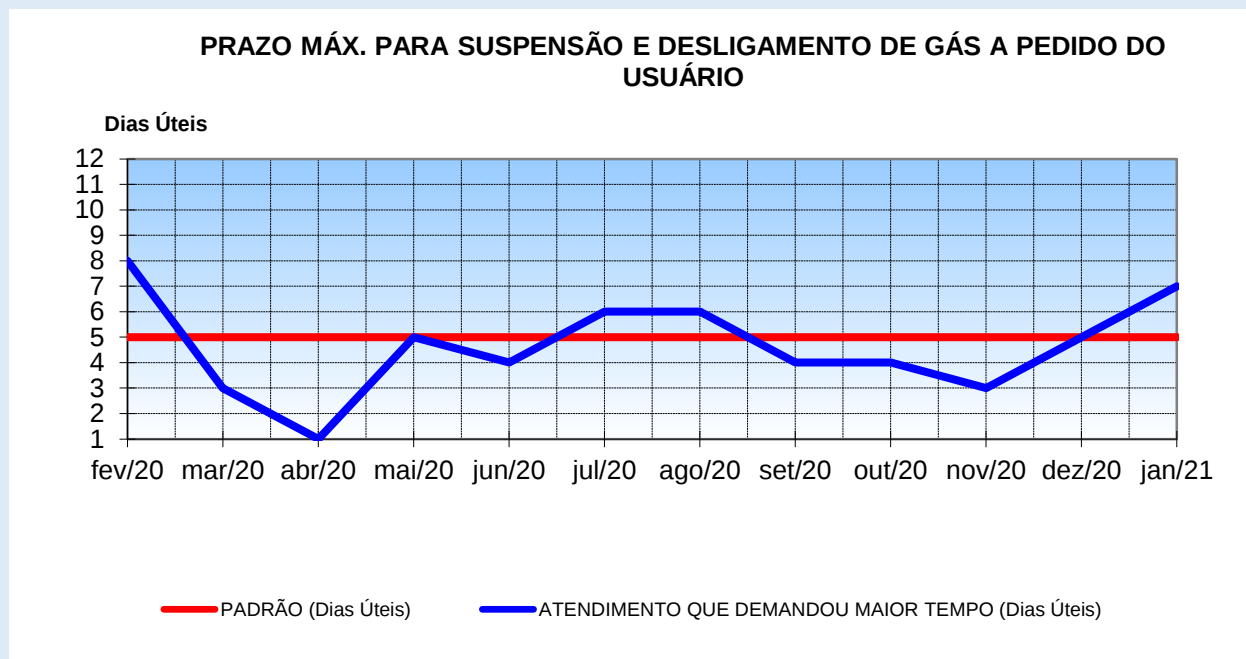
**PRAZO MÁXIMO PARA ENVIO DE 2ª VIA DA FATURA:** Prazo máximo para envio de segunda via da fatura, solicitado pelo usuário. (Padrão estabelecido: 3 dias úteis).

| PRAZO MÁX. PARA ENVIO DE 2ª VIA DA FATURA A PEDIDO DO USUÁRIO |                    |   |   |     |       |                                                   |                     |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|-----|-------|---------------------------------------------------|---------------------|
| MÊS                                                           | Nº DIAS UTEIS      |   |   |     | TOTAL | SOLICITAÇÃO QUE DEMANDOU MAIOR TEMPO (Dias Úteis) | PADRÃO (Dias Úteis) |
|                                                               | 1                  | 2 | 3 | > 3 |       |                                                   |                     |
|                                                               | Nº DE SOLICITAÇÕES |   |   |     |       |                                                   |                     |
| fev/20                                                        | 284                | - | - | -   | 284   | 1                                                 | 3                   |
| mar/20                                                        | 297                | - | - | -   | 297   | 1                                                 | 3                   |
| abr/20                                                        | 191                | - | - | -   | 191   | 1                                                 | 3                   |
| mai/20                                                        | 299                | - | - | -   | 299   | 1                                                 | 3                   |
| jun/20                                                        | 234                | - | - | -   | 234   | 1                                                 | 3                   |
| jul/20                                                        | 291                | - | - | -   | 291   | 1                                                 | 3                   |
| ago/20                                                        | 259                | - | - | -   | 259   | 1                                                 | 3                   |
| set/20                                                        | 593                | - | - | -   | 593   | 1                                                 | 3                   |
| out/20                                                        | 679                | - | - | -   | 679   | 1                                                 | 3                   |
| nov/20                                                        | 298                | - | - | -   | 298   | 1                                                 | 3                   |
| dez/20                                                        | 249                | - | - | -   | 249   | 1                                                 | 3                   |
| jan/21                                                        | 304                | - | - | -   | 304   | 1                                                 | 3                   |



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

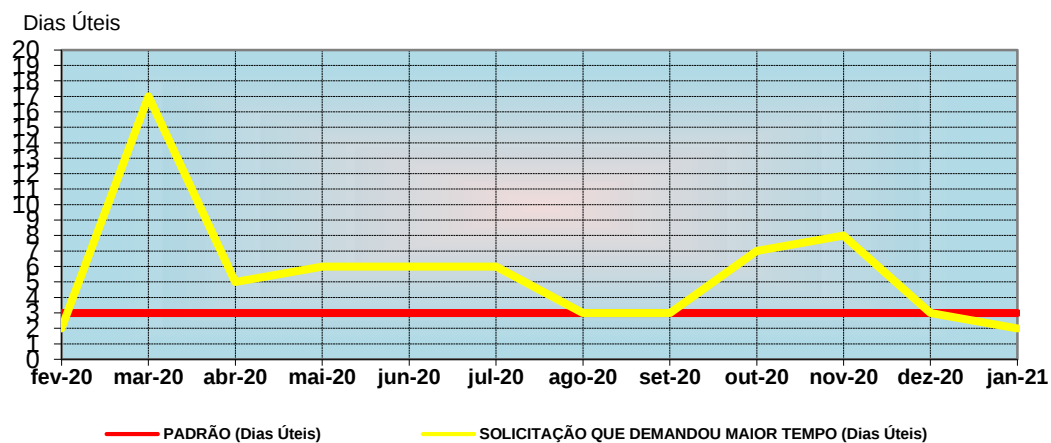
| PRAZO MÁXIMO PARA SUSPENSÃO E DESLIGAMENTO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO |                    |    |    |   |   |     |       |                                                   |                     |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|----|----|---|---|-----|-------|---------------------------------------------------|---------------------|
| MÊS                                                                   | Nº DIAS ÚTEIS      |    |    |   |   |     | TOTAL | ATENDIMENTO QUE DEMANDOU MAIOR TEMPO (Dias Úteis) | PADRÃO (Dias Úteis) |
|                                                                       | 1                  | 2  | 3  | 4 | 5 | > 5 |       |                                                   |                     |
|                                                                       | Nº DE SOLICITAÇÕES |    |    |   |   |     |       |                                                   |                     |
| fev/20                                                                | 9                  | 27 | 6  | - | - | 1   | 43    | 8                                                 | 5                   |
| mar/20                                                                | 8                  | 36 | 6  | - | - | -   | 50    | 3                                                 | 5                   |
| abr/20                                                                | 1                  | -  | -  | - | - | -   | 1     | 1                                                 | 5                   |
| mai/20                                                                | -                  | -  | -  | - | 1 | -   | -     | 5                                                 | 5                   |
| jun/20                                                                | 2                  | 1  | 1  | 1 | - | -   | 5     | 4                                                 | 5                   |
| jul/20                                                                | 13                 | 39 | 5  | - | 4 | 1   | 62    | 6                                                 | 5                   |
| ago/20                                                                | 7                  | 33 | 6  | - | - | 2   | 48    | 6                                                 | 5                   |
| set/20                                                                | 3                  | 20 | 18 | 6 | - | -   | 47    | 4                                                 | 5                   |
| out/20                                                                | 17                 | 58 | -  | 1 | - | -   | 76    | 4                                                 | 5                   |
| nov/20                                                                | 7                  | 20 | 1  | - | - | -   | 28    | 3                                                 | 5                   |
| dez/20                                                                | 9                  | 33 | 8  | 2 | 1 | -   | 53    | 5                                                 | 5                   |
| jan/21                                                                | 18                 | 41 | 5  | 1 | - | 1   | 66    | 7                                                 | 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).

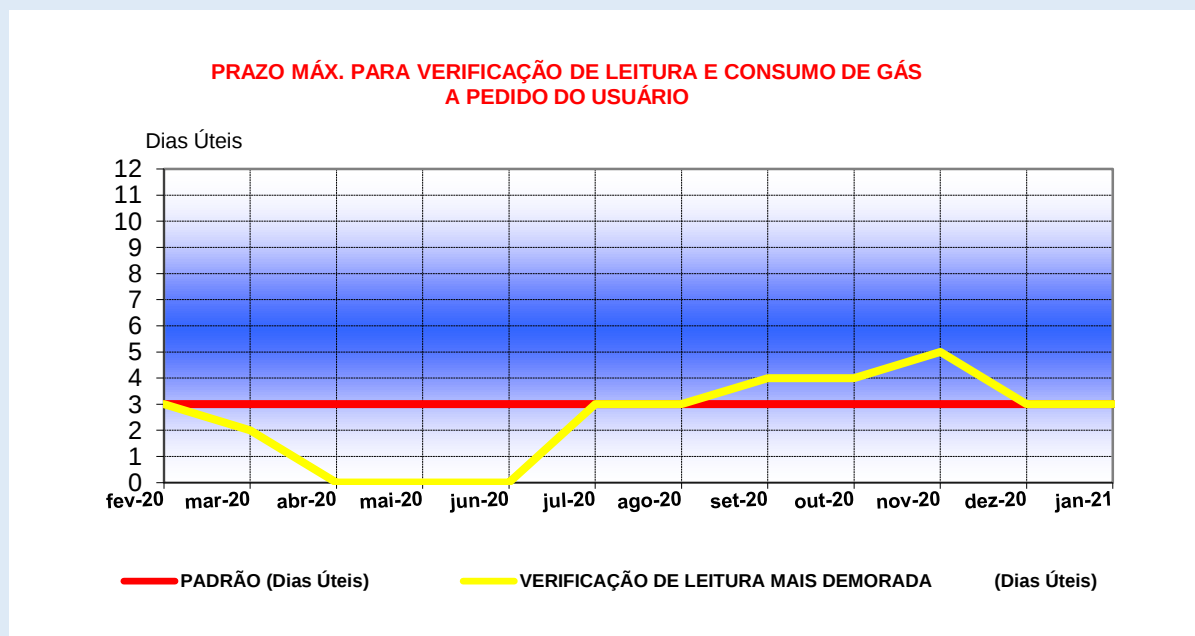
| PRAZO MÁX. DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE |                    |    |   |     |       |                                                   |                     |
|------------------------------------------------------------------|--------------------|----|---|-----|-------|---------------------------------------------------|---------------------|
| MÊS                                                              | Nº DIAS UTEIS      |    |   |     | TOTAL | SOLICITAÇÃO QUE DEMANDOU MAIOR TEMPO (Dias Úteis) | PADRÃO (Dias Úteis) |
|                                                                  | 1                  | 2  | 3 | > 3 |       |                                                   |                     |
|                                                                  | Nº DE SOLICITAÇÕES |    |   |     |       |                                                   |                     |
| fev/20                                                           | 4                  | 12 | - | -   | 16    | 2                                                 | 3                   |
| mar/20                                                           | 6                  | 10 | 2 | 2   | 20    | 17                                                | 3                   |
| abr/20                                                           | 2                  | 1  | 1 | 3   | 7     | 5                                                 | 3                   |
| mai/20                                                           | 4                  | 2  | 4 | 7   | 17    | 6                                                 | 3                   |
| jun/20                                                           | 2                  | 4  | 4 | 4   | 14    | 6                                                 | 3                   |
| jul/20                                                           | 6                  | 13 | 3 | 5   | 27    | 6                                                 | 3                   |
| ago/20                                                           | 7                  | 7  | 4 | -   | 18    | 3                                                 | 3                   |
| set/20                                                           | 6                  | 20 | 7 | -   | 33    | 3                                                 | 3                   |
| out/20                                                           | 19                 | 11 | 7 | 1   | 31    | 7                                                 | 3                   |
| nov/20                                                           | 18                 | 14 | - | 1   | 33    | 8                                                 | 3                   |
| dez/20                                                           | 11                 | 19 | 2 | -   | 32    | 3                                                 | 3                   |
| jan/21                                                           | 8                  | 22 | - | -   | 30    | 2                                                 | 3                   |

**PRAZO MÁX. DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE**



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

| PRAZO MÁX. PARA VERIFICAÇÃO DE LEITURA E CONSUMO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO |                    |   |   |     |       |                                                   |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|-----|-------|---------------------------------------------------|---------------------|
| MÊS                                                                         | Nº DIAS ÚTEIS      |   |   |     | TOTAL | VERIFICAÇÃO DE LEITURA MAIS DEMORADA (Dias Úteis) | PADRÃO (Dias Úteis) |
|                                                                             | 1                  | 2 | 3 | > 3 |       |                                                   |                     |
|                                                                             | Nº DE SOLICITAÇÕES |   |   |     |       |                                                   |                     |
| fev/20                                                                      | -                  | 1 | 2 | -   | 3     | 3                                                 | 3                   |
| mar/20                                                                      | -                  | 1 | - | -   | 1     | 2                                                 | 3                   |
| abr/20                                                                      | -                  | - | - | -   | -     | -                                                 | 3                   |
| mai/20                                                                      | -                  | - | - | -   | -     | -                                                 | 3                   |
| jun/20                                                                      | -                  | - | - | -   | -     | -                                                 | 3                   |
| jul/20                                                                      | 1                  | 1 | 1 | -   | 3     | 3                                                 | 3                   |
| ago/20                                                                      | -                  | - | 1 | -   | 1     | 3                                                 | 3                   |
| set/20                                                                      | -                  | 1 | 1 | 1   | 3     | 4                                                 | 3                   |
| out/20                                                                      | 4                  | 2 | - | 1   | 7     | 4                                                 | 3                   |
| nov/20                                                                      | 1                  | - | - | 1   | 2     | 5                                                 | 3                   |
| dez/20                                                                      | 1                  | 2 | 1 | -   | 4     | 3                                                 | 3                   |
| jan/21                                                                      | -                  | 1 | 1 | -   | 2     | 3                                                 | 3                   |



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

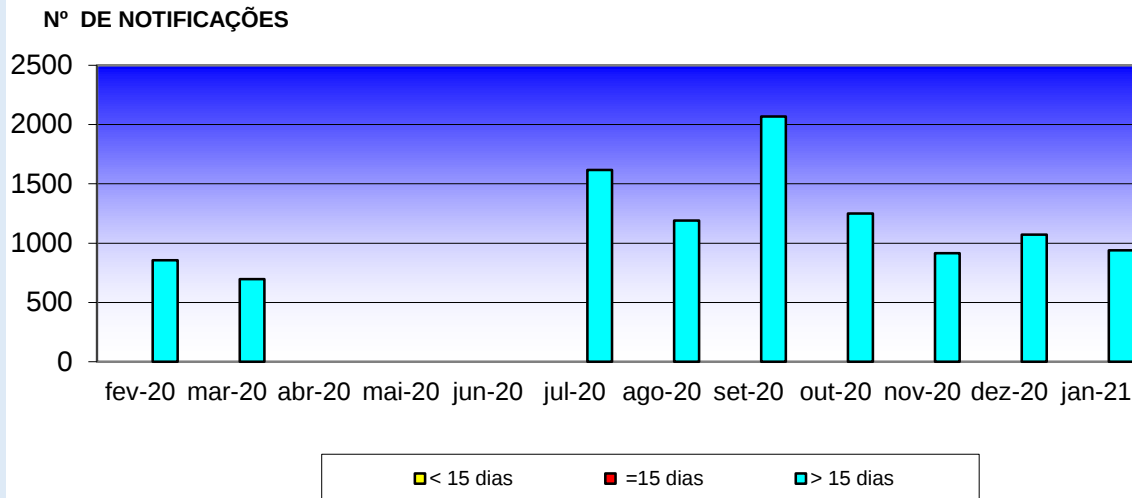
**Notificação de Corte:** Comunicado enviado via correios ao usuário, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após a verificação de 15 dias de atraso no pagamento de faturas emitidas, notificando-o sobre a existência de faturas vencidas e não pagas, alertando-o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

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

| PRAZO MÍN. DE ANTECEDÊNCIA PARA ENVIO DE NOTIFICAÇÃO E AVISO DE CORTE |             |          |           |       |               |            |           |            |       |                |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|----------|-----------|-------|---------------|------------|-----------|------------|-------|----------------|
| MÊS                                                                   | NOTIFICAÇÃO |          |           |       |               | AVISO      |           |            |       |                |
|                                                                       | <15 dias    | =15 dias | > 15 dias | TOTAL | PADRÃO (dias) | < 72 horas | =72 horas | > 72 horas | TOTAL | PADRÃO (horas) |
| fev/20                                                                | -           | -        | 855       | 855   | 15            | -          | -         | 382        | 382   | 72             |
| mar/20                                                                | -           | -        | 698       | 698   | 15            | -          | -         | 236        | 236   | 72             |
| abr/20                                                                | -           | -        | -         | -     | 15            | -          | -         | -          | -     | 72             |
| mai/20                                                                | -           | -        | -         | -     | 15            | -          | -         | -          | -     | 72             |
| jun/20                                                                | -           | -        | -         | -     | 15            | -          | -         | -          | -     | 72             |
| jul/20                                                                | -           | -        | 1618      | 1618  | 15            | -          | -         | 203        | 203   | 72             |
| ago/20                                                                | -           | -        | 1192      | 1192  | 15            | -          | -         | 665        | 665   | 72             |
| set/20                                                                | -           | -        | 2068      | 2068  | 15            | -          | -         | 562        | 562   | 72             |
| out/20                                                                | -           | -        | 1250      | 1250  | 15            | -          | -         | 924        | 924   | 72             |
| nov/20                                                                | -           | -        | 915       | 915   | 15            | -          | -         | 413        | 413   | 72             |
| dez/20                                                                | -           | -        | 1072      | 1072  | 15            | -          | -         | 499        | 499   | 72             |
| jan/21                                                                | -           | -        | 939       | 939   | 15            | -          | -         | 482        | 482   | 72             |

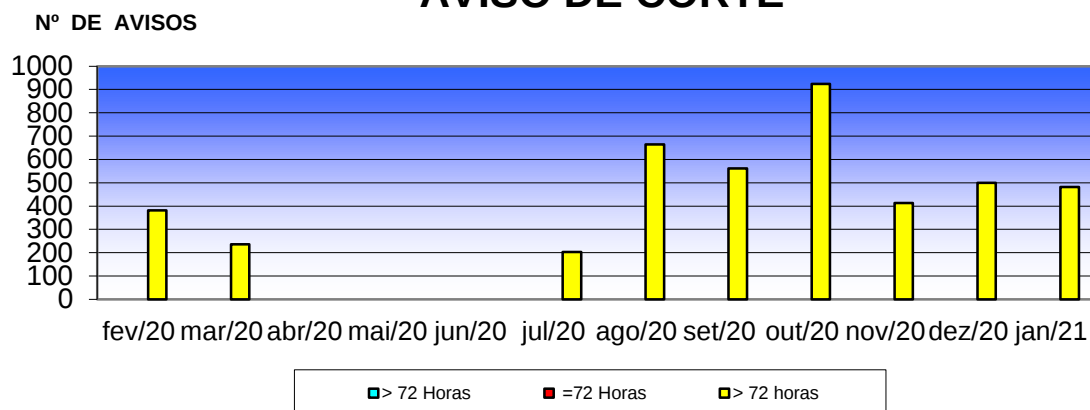
OBS: \* Devido a pandemia da COVID19, não houve corte do fornecimento de gás nos meses de Abril, Maio e Junho/2020.

## NOTIFICAÇÃO DE CORTE



\* PADRÃO: 15 DIAS

## AVISO DE CORTE



\* PADRÃO: 72 HORAS

## GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL