



## INDICADORES

---

De acordo com a AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, os indicadores de qualidade do gás natural se dividem em três categorias a saber:

- Indicadores da Qualidade do Produto e dos Serviços: Visam apurar a qualidade do produto fornecido aos usuários e a performance da distribuição do gás canalizado, no que diz respeito ao nível de perdas de gás canalizado resultantes da operação do sistema de distribuição e à pressão do gás no mesmo sistema.

- **Indicadores de Qualidade no Atendimento Comercial:** Têm por objetivo avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Concessionária a usuários e interessados no uso do gás canalizado, no que se refere à solicitação de serviços e ao cumprimento de procedimentos de caráter comercial.

- **Indicadores de Segurança no Fornecimento:** Têm por finalidade identificar o nível de segurança adotado pela Concessionária na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado, em especial no que se refere à odorização do gás, vazamentos no sistema de distribuição e rapidez no atendimento de situações ocorridas no sistema de distribuição.

### **Indicadores Coletivos de Qualidade do Atendimento Comercial**

**CEGÁS - AVISO**

Exprime o prazo de antecedência mínima de aviso para usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de gás, decorrente da realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais da Companhia, informando data, horário e duração prevista para a mesma.

**CEGÁS - FONE EMERGÊNCIA**

Exprime o percentual de chamadas telefônicas atendidas no primeiro toque (20s), referentes a ocorrências de emergência.

**CEGÁS - FONE TELEATENDIMENTO**

Exprime o percentual de chamadas telefônicas atendidas no primeiro toque (20s), referentes a ocorrências de teleatendimento.

**CEGÁS - TMEO**

O Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição (TMEO) refere-se a relação entre a soma dos tempos que cada usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de pedido de nova ligação ou aumento do volume consumido, com os correspondentes orçamentos, e o número total de pedidos.

**CEGÁS - TMCE**

O Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE): consiste na relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede (projeto e obra) construídas em um determinado período, expressa em número de dias, e o correspondente comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

**CEGÁS - TER**

O Tempo Médio de Execução de Ramal (TER): é obtido pela relação entre a soma dos tempos de construção de todos os ramais em área urbana executados em um determinado período, expressa em número de dias úteis, e o número total de ramais, no mesmo período.

## **Indicadores de Segurança no Fornecimento**

**CEGÁS - IVAZ**

Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás (IVAZ) é calculado pela relação entre a quantidade de vazamentos registrada no período de doze meses e o comprimento total da rede da Concessionária, por classe de pressão, por bairro, cidade e área de concessão. Neste cálculo são considerados os vazamentos reclamados por Usuários ou por terceiros, que tenham sido efetivamente constatados e aqueles identificados pela própria Concessionária.

## **CEGÁS - TAE**

O Tempo de Atendimento de Emergência (TAE) é obtido pelo tempo transcorrido, em minutos, desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de Gás, por exemplo), feita por Usuário ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da Concessionária.

## **CEGÁS - COG**

Consiste na apuração da Concentração de Odorante no Gás (COG). Esta é definida pela quantidade de odorante presente no Gás, expressa em mg por m<sup>3</sup> de Gás;

**CEGÁS - FME**

A Frequência Média de Atendimento de Emergência (FME) é calculada pelo quociente entre o número de atendimentos de ocorrências de emergência de um determinado grupo, num determinado período, e o número total de Usuários deste grupo.



**Indicadores de Qualidade do Produto e do Serviço****CEGÁS - CFQ GUAMARÉ**

Consiste na apuração das Características Físico-Químicas (CFQ) do gás natural. Estas especificações físico-químicas do Gás são definidas em regulamentação específica da Agência Nacional do Petróleo – ANP.

**CEGÁS - PCS**

O Poder calorífico superior (PCS) do gás natural consiste na quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em kcal, na combustão completa de uma quantidade definida de Gás (um metro cúbico de Gás nas condições padrão de medição) com o ar, à Pressão constante com todos os produtos de combustão retornando à temperatura inicial dos reagentes, sendo que a água formada na combustão está no estado líquido.

## **CEGÁS - PPTG**

O indicador Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG) exprime, em termos percentuais, a relação entre a diferença do Gás comprado mais o produzido com o Gás faturado mais o consumo próprio, e a soma dos volumes de Gás comprado e produzido.

## **CEGÁS – PRESSÃO**

O Indicador Pressão do Gás Canalizado corresponde ao valor eficaz da pressão no ponto de entrega do Usuário e no Sistema de Distribuição.