

---

**RESOLUÇÃO Nº XX/2023-AGEPAR**

---

**Estabelece a sistemática para o monitoramento da qualidade dos serviços de Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado regulado pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná, e demais providências.**

O **Conselho Diretor** da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná, no uso de suas atribuições que lhe conferem a Lei Complementar Estadual nº 222/2020, em especial no art. 2º, §1º, inciso VII, no art. 3º, no art. 5º, e no art. 6º; e

Considerando o Decreto Estadual nº 6.265/2020 – que aprova o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – art. 30, inciso III, art. 50, incisos I, II, VI, VIII e XII e art. 51, inciso I, II, IV, VIII e X; e

Considerando a competência da Agepar de regular, fiscalizar e controlar os serviços de distribuição e comercialização de gás canalizado conforme inciso X do §1º do art. 2º da Lei nº 222, de 05 de maio de 2020; e

Considerando a aprovação da Agenda Regulatória do ano 2022, deliberada pelo Conselho Diretor desta Agepar, na Reunião Ordinária n.º 34/2021, de 7 de dezembro de 2021; e

Considerando que a Agenda Regulatória é o instrumento de planejamento da atividade normativa (art. 72 do Regulamento da Agepar e art. 41 da Lei Complementar Estadual nº 222/2020) e deve também permitir o acompanhamento das ações regulatórias realizadas no decorrer do ano, com transparência para toda a sociedade; e

Considerando o Plano de Medição da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2023 – Resolução n.º 02/2023 - Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar na Reunião Ordinária n.º 34/2022, em 06 de dezembro de 2022; e

Considerando a deliberação do Conselho Diretor da Agepar, conforme Reunião Ordinária n.º **xx, de xx de xx de 2023**.

**RESOLVE:**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS E DEFINIÇÕES**

**Art. 1º Estabelecer** os procedimentos e os requisitos básicos relativos ao controle de dados e informações, à periodicidade de apuração e de medição de indicadores de qualidade e às formas de apresentação dos resultados, necessários para o monitoramento da qualidade dos serviços de Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado.

**Art. 2º** Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

## Conselho Diretor

- I** - qualidade: totalidade de características de um produto ou serviço que possuem a capacidade de satisfazer a percepção de atendimento de necessidades do usuário;
- II** - qualidade do serviço: definida como o grau em que as expectativas do usuário são atendidas por sua percepção do serviço prestado;
- III** - indicador de qualidade: é um conjunto de atributos capazes de indicar a direção da prestação do serviço no que se refere o atendimento de méritos que impactam na percepção de qualidade pelo usuário;
- IV** - medição ou aferição da qualidade: processo de avaliação da qualidade do serviço a partir do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade;
- V** – monitoramento da qualidade do serviço: processo de avaliação objetiva pela Agepar da qualidade da prestação do serviço público delegado, objetivando-se ensejar atitude proativa da delegatária na prestação do serviço público com qualidade. Implementado em duas etapas: acompanhamento e controle da qualidade do serviço;
- VI** – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade e da análise do cumprimento das disposições desta resolução, inclusive no que se refere ao grau de diligência empenhada pela delegatária no cálculo e apuração dos indicadores, visando-se também a obtenção de série histórica de medições a fim do estabelecimento de metas para os indicadores de qualidade;
- VII** – controle da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade e da análise do cumprimento das disposições desta resolução, inclusive no que se refere ao grau de diligência empenhada pela delegatária no cálculo e apuração dos indicadores, visando-se também direcionar a prestação do serviço ao atingimento das metas de qualidade a partir de ação regulatória da Agepar e de todas as suas prerrogativas legais aplicáveis;
- VIII** – metas: tradução objetiva e inequívoca de um determinado objetivo que diz respeito a um fim que se quer atingir em um determinado período de referência ou intervalo temporal (sinônimo de “alvo”, orientador da ação eficaz das delegatárias rumo à excelência da qualidade do serviço prestado);
- IX** – padrão de referência: Intervalo numérico para fins de qualificação do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade e para aferição/medição da qualidade dos serviços, apresentando faixas de referência, estando ou não vinculados às metas de qualidade;
- X** – informações primárias: dado primário resultado de contagem, estimativa ou medição, transformados em representações unitárias e específicas a um período de referência, ou intervalo temporal, e a uma determinada área, ou abrangência espacial;
- XI** - apuração: processo de reunião de dados/informações e de cálculo de indicadores a partir dos critérios de desagregação, para compor planilhas específicas;
- XII** - desagregação: separação das informações coletadas ou apuração de indicadores em unidades menores, com a finalidade de revelar tendências e padrões subjacentes;
- XIII** - conformidade das informações primárias: indica o resultado, para o indicador, em função do nível de confiança da informação primária e do nível de exatidão da informação primária que o compõe;

## Conselho Diretor

**XIV** - concessionária: pessoa jurídica a que, mediante contrato de concessão, se confere o direito de, por sua conta e risco, explorar os serviços de distribuição e comercialização de gás canalizado;

**XV** - nível de confiança da informação primária: indica o grau de segurança com que o Prestador de Serviços é capaz de gerar informações confiáveis;

**XVI** - nível de exatidão da informação primária: mede a aproximação entre o resultado da informação e o valor verdadeiro da grandeza medida, ou seja, quanto os números informados refletem com precisão os eventos ocorridos;

**XVII** - sistemática de monitoramento: metodologia para acompanhamento ou controle regular da prestação do serviço, com análise independente e individualizada dos indicadores de qualidade, tendo em conta a periodicidade da coleta dos respectivos dados;

**XVIII** – poder calorífico superior - PCS: é a quantidade de energia expressa em kcal, produzida pela combustão, à pressão constante, de uma massa de gás, saturado de vapor de água, que ocupa o volume de 1 m<sup>3</sup>, na temperatura de 293,15 K e à pressão absoluta de 101,325 kPa, com condensação total do vapor de água de combustão;

**XIX** – estação de transferência de custódia - ETC: é o conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do gás, do supridor à concessionária, e que tem por finalidade regular a pressão, assim como medir e registrar o volume de gás, nas condições de entrega, de modo contínuo;

**XX** - Nível de Entrega à Pressão de Referência (NEPRE): percentual de pontos de entrega de gás cujos resultados de aferição de pressão se encontram dentro dos limites estabelecidos em contrato, em relação ao total de pontos aferidos;

**XXI** - Nível de Monitoramento do PCS (NMPCS): relação entre o número de análises válidas de cromatografia realizadas pela Concessionária para monitoramento do PCS e número total de análises de cromatografia para monitoramento do PCS que devem ser realizadas pela Concessionária para atendimento da periodicidade mínima de ensaios estabelecida no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008;

**XXII** - Duração Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (DEG): representa o período de tempo (em minutos) em que cada cliente ficaria sem fornecimento de gás caso as interrupções no fornecimento fossem distribuídas igualmente entre os consumidores;

**XXIII** - Frequência Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (FEG): representa o número de vezes em que cada cliente teria seu fornecimento interrompido caso as interrupções no fornecimento fossem distribuídas igualmente entre os consumidores;

**XXIV** - 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;

**XXV** – perda total de gás: volume total de gás perdido na operação do sistema de distribuição, em um determinado período;

**XXVI** - Prazo para Recomposição de Pavimentos Após Intervenções de Emergência (PRP): percentual do número de recomposições de pavimentações devido a intervenções de emergência na RD realizadas em até 10 dias corridos em relação ao número total de recomposições realizadas no período de apuração;

## Conselho Diretor

**XXVII** - Índice de Vazamento (IVAZ): é a relação entre a quantidade de vazamentos e o comprimento total da rede de distribuição de gás canalizado;

**XXVIII** - Tempo Médio de Atendimento às Ocorrências de Emergência (TAE): representa o intervalo de tempo transcorrido entre o horário da chamada pelo usuário de notificação da ocorrência de emergência e o horário de chegada dos técnicos da concessionária ao local de atendimento;

**XXIX** - Tempo Médio de Atendimento a Solicitações de Usuários (TMAS): é o tempo médio em dias, entre o recebimento da solicitação do usuário relacionada a liberação/reactivação, desligamento, envio de segunda via, mudança de titularidade, teste de estanqueidade e teste de medidores e a efetivação do atendimento ao usuário, considerando as solicitações recebidas por todos os canais de comunicação, inclusive pela Ouvidoria;

**XXX** - Percentual de Resolução das Manifestações dos Usuários (PRM): é o percentual de manifestações dos usuários recebidas por todos os canais de atendimento efetivamente resolvidas no período de apuração;

**XXXI** - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição (TMEO): número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do potencial usuário e a comunicação ao mesmo, dos resultados dos estudos desenvolvidos pela concessionária, com o correspondente valor do orçamento e prazo relativos aos serviços de construção da extensão da RD necessários ao atendimento de seu pedido e o número total de pedidos, no período de apuração, de novas ligações e de aumento do volume de gás a ser consumido, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição;

**XXXII** - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE): número de dias úteis transcorridos entre o dia imediatamente seguinte à data de aprovação, por parte de um determinado usuário, do orçamento e das condições de pagamento relativos aos serviços de construção de extensão da RD, e a data da disponibilização do gás natural ao usuário, e o correspondente comprimento total das extensões de RD, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento dos pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido;

**XXXIII** - Tempo Médio de Execução de Ramal (TER): número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data do pedido de ligação de determinado usuário e a data disponibilização do gás natural ao usuário e o número total de ramais construídos no período de apuração;

**XXXIV** - Número Médio De Chamadas Telefônicas Atendidas em Até 20 segundos, Referente A Ocorrências De Emergência ou Não (FONE): número de chamadas telefônicas, referentes a ocorrências de emergência ou não, atendidas em até 20 segundos, expurgando-se as chamadas abandonadas antes dos 20 segundos e o número total de chamadas referentes a ocorrências de emergência ou não recebidas no período de apuração;

**XXXV** - Tempo Médio De Antecedência De Aviso Para Usuários A Serem Afetados Por Parada Programada De Fornecimento De Gás (AVISO): número de dias úteis transcorridos entre o dia do primeiro aviso ao usuário da parada programada de fornecimento de gás e o dia da parada propriamente dito e o número total de avisos de parada programada no período de apuração.

## CAPÍTULO II DOS INDICADORES DE QUALIDADE E RESPECTIVOS OBJETIVOS

## Conselho Diretor

**Art. 3º** Deverão ser apurados, através dos procedimentos expressos nesta resolução, os seguintes indicadores de qualidade e seus respectivos objetivos:

**I - Nível de Entrega à Pressão de Referência (NEPRE):** Avaliar a qualidade da prestação dos serviços pelo viés da capacidade da manutenção da pressão do gás no Sistema de Distribuição dentro dos níveis mínimo e máximo admissíveis através da apuração, de forma amostral, do valor eficaz da pressão no ponto de entrega ao Usuário;

**II - Nível de Monitoramento do PCS (NMPCS):** Avaliar a capacidade da concessionária em monitorar de forma ativa a qualidade do gás natural recebido do supridor;

**III - Duração Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (DEG):** Avaliar a agilidade da concessionária no restabelecimento do fornecimento de gás natural;

**IV- Frequência Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (FEG):** Avaliar a qualidade da distribuição de gás pelo viés da continuidade no fornecimento de gás aos usuários;

**V - Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG):** Avaliar a qualidade da prestação dos serviços pelo viés da capacidade da Concessionária em manter o controle do volume total de GÁS perdido na operação do sistema de distribuição, tendo em vista o impacto da perda de gás na sustentabilidade econômica dos serviços;

**VI - Prazo para Recomposição de Pavimentos Após Intervenções de Emergência (PRP):** Visa avaliar a qualidade da prestação dos serviços pelo viés do comprometimento da concessionária perante o grande impacto social relacionado à falta de pavimentação em ruas e/ou calçadas;

**VII - Índice de Vazamento (IVAZ):** Avaliar a qualidade da prestação dos serviços pelo viés da capacidade da concessionária em manter o controle da incidência de vazamentos de GÁS na rede de distribuição, tendo em vista o seu impacto na sustentabilidade econômica e na segurança da prestação dos serviços;

**VIII - Tempo Médio de Atendimento às Ocorrências de Emergência (TAE):** Avaliar o grau de prontidão da concessionária para atuar em situações de emergência, tendo em vista o impacto na segurança dos usuários e da sociedade;

**IX - Tempo Médio de Atendimento a Solicitações de Usuários (TMAS):** Avaliar a presteza no atendimento a demandas dos usuários relacionadas a liberação/reactivação, desligamento, envio de segunda via, mudança de titularidade, teste de estanqueidade e teste de medidores;

**X - Percentual de Resolução das Manifestações dos Usuários (PRM):** Avaliar a qualidade do atendimento aos usuários pelo viés da capacidade de processamento das demandas dos usuários e, consequentemente da eficiência do atendimento ao usuário;

**XI - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição (TMEO):** Avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de fornecimento, especificamente a elaboração de estudos e orçamentos considerando a participação financeira de terceiros interessados, referente à parcela economicamente não viável da obra, conforme previsão do Art. 4º, § 2º, das Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado do Paraná (Decreto 6052/2006);

**XII - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE):** Avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de fornecimento, especificamente a solicitação de pedidos de nova ligação ou aumento do volume de gás que exijam construção de extensões de rede;

## Conselho Diretor

**XIII - Tempo Médio de Execução de Ramal (TER):** Avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de fornecimento, especificamente novas ligações dos segmentos residencial ou comercial a serem derivadas de rede já em operação;

**XIV - Número Médio De Chamadas Telefônicas Atendidas em Até 20 segundos, Referente A Ocorrências De Emergência ou Não (FONE):** Avaliar a presteza do atendimento prestado pelas centrais de atendimento telefônico;

**XV - Tempo Médio De Antecedência De Aviso Para Usuários A Serem Afetados Por Parada Programada De Fornecimento De Gás (AVISO):** Avaliar a capacidade da concessionária em garantir a razoabilidade na antecedência de aviso para os Usuários a serem afetados por parada programada de fornecimento de gás, que abrange as interrupções necessárias para a realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, devendo a Concessionária informar ao(s) Usuário(s) envolvido(s), com antecedência, a data, o horário e a duração prevista para as interrupções.

### CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA COLETA E APURAÇÃO DOS DADOS E DOS INDICADORES DE QUALIDADE

**Art. 4º** A concessionária será a responsável pela sistematização, produção e fornecimento dos dados necessários ao cálculo dos indicadores e pela apuração e cálculo dos indicadores de qualidade, disponibilizando-os à Agepar e ao Poder Concedente no formato e na periodicidade prevista no Anexo.

**§ 1º** A concessionária deverá fornecer à Agepar todos os dados e informações circunscritos à sua área de abrangência e necessários à apuração dos indicadores de qualidade, conforme periodicidade prevista nesta Resolução.

**§ 2º** Os dados utilizados para o cálculo dos indicadores devem ser apurados pela concessionária de forma organizada, precisa e confiável.

**§ 3º** O período de referência de apuração e aferição dos indicadores de qualidade é mensal - referidos ao mês anterior, e anual – referidos aos 12 (doze) meses imediatamente anteriores.

**§ 4º** A frequência de envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme previsto nos demais artigos.

**I -** Ao final do período de 12 (doze) meses, deve-se submeter à Agepar a apuração anual dos indicadores de qualidade.

**§5º** Ao final do período de 12 (doze) meses, deve-se submeter à Agepar a apuração anual dos indicadores de qualidade.

**Art. 5º** A concessionária deverá informar, através de Ofício específico a esse fim na mesma oportunidade do envio dos dados, a condição de sigilo dos dados e informações e sua hipótese legal, bem como prazo de restrição da divulgação, com as quais os dados e informações em questão serão tratados pela Agepar.

## Conselho Diretor

**§ 1º** Caso a concessionária não informe o sigilo e o prazo de restrição da divulgação, as informações serão consideradas de acesso irrestrito ao público.

**§ 2º** Na contagem dos prazos se excluirá o dia de recebimento do Ofício da concessionária pela Agepar.

**Art. 6º** A Agepar estabelecerá em regulamento complementar e específico os procedimentos para a verificação da conformidade das informações primárias, em função do nível de confiança e do nível de exatidão das informações.

**Art. 7º** A apresentação do controle e apuração dos dados deve ocorrer na(s) Planilha(s) de Dados elaborada(s) pela concessionária especialmente para atendimento da sistemática expressa nesta Resolução.

**§ 1º** A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação das informações, em até 30 (trinta) dias da vigência dessa Resolução.

**§ 2º** O controle e a apuração dos dados devem ocorrer diariamente, em tempo real.

**§ 3º** A(s) Planilha(s) de Dados deve(m) demonstrar a apuração dos dados e dos indicadores de qualidade do mês imediatamente anterior e manter a apresentação dos meses anteriores a este, além de demonstrar a apuração acumulada dos indicadores, considerando-se na acumulação os meses que já foram apurados.

**Art. 8º** Os dados apurados e utilizados para o cálculo dos indicadores de qualidade, bem como os documentos ou demais requisitos aplicáveis para as respectivas rastreabilidades, devem ser mantidos pela concessionária por 5 (cinco) anos para fins comprobatórios e de conformidade.

## CAPÍTULO IV DOS DADOS E INFORMAÇÕES A SEREM CONTROLADOS E APURADOS

**Art. 9º** A apuração e controle dos dados e informações necessários ao cálculo dos indicadores e à aferição da qualidade deverão seguir aos requisitos orientativos e complementares de preenchimento contidos nos demais artigos.

**Art. 10.** Devem ser enviados pela concessionária dos serviços de distribuição e comercialização de gás canalizado, mensalmente, até o décimo dia útil do mês subsequente, os seguintes dados e informações:

I – Dados referentes ao nível de entrega à pressão de referência.

- a) número de pontos de entrega de gás cujos resultados de aferição de pressão se encontram dentro dos limites estabelecidos em contrato;
- b) número total de pontos de entrega aferidos.

II – Dados referentes ao nível de monitoramento do PCS.

- a) número de análises válidas de cromatografia realizadas pela Concessionária para monitoramento do PCS;
- b) número total de análises de cromatografia para monitoramento do PCS que devem ser realizadas pela Concessionária para atendimento da periodicidade mínima de ensaios estabelecida no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008 no período de apuração.

## Conselho Diretor

- III** – Dados referentes à duração equivalente de interrupção de fornecimento de gás.
- a) número de consumidores interrompidos em um evento (i) qualquer;
  - b) número total de consumidores no final do período de apuração;
  - c) registro dos eventos ocorridos na rede de distribuição que provocaram interrupções;
  - d) duração de cada evento ocorrido na rede de distribuição que provocou interrupções.
- IV** – Dados referentes à frequência equivalente de interrupção de fornecimento de gás.
- a) número de consumidores interrompidos em um evento (i) qualquer;
  - b) número total de consumidores no final do período de apuração;
  - c) registro dos eventos ocorridos na rede de distribuição que provocaram interrupções.
- V** – Dados referentes à porcentagem de perdas totais de gás.
- a) volume total de gás recebido pela concessionária nas ETC's mais o eventualmente produzido, no período de apuração;
  - b) volume total de gás faturado junto aos usuários no período de apuração;
  - c) volume de gás correspondente ao consumo próprio da concessionária (se houver), no período de apuração.
- VI** – Dados referentes ao prazo para recomposição de pavimentos após intervenções de emergência.
- a) número de pavimentações recompostas devido a intervenções de emergência na RD realizadas em até 10 dias, no período de apuração;
  - b) número total de recomposições de pavimentações devido a intervenções de emergência na RD realizadas no mesmo período.
- VII** – Dados referentes ao índice de vazamento.
- a) número total de vazamentos confirmados a cada mês i;
  - b) comprimento total do sistema de distribuição cadastrado e apurado ao final de cada mês i (incluindo-se ramais), expresso em quilômetros.
- VIII** – Dados referentes ao tempo médio de atendimento às ocorrências de emergência.
- a) registro de todos os acionamentos de emergência no período de apuração;
  - b) horário da chamada que originou o início do atendimento de emergência;
  - c) horário da chegada dos técnicos ao local da ocorrência;
  - d) número total de ocorrências de emergências registradas no período de apuração.
- IX** – Dados referentes ao tempo médio de atendimento a solicitações de usuários.
- a) somatório de dias transcorridos entre o recebimento e o efetivo atendimento a solicitações de usuários referentes a liberação/reactivação, desligamento, envio de segunda via, mudança de titularidade, teste de estanqueidade e teste de medidores, no período de apuração;
  - b) quantidade total de solicitações dos mesmos tipos registradas no mesmo período.
- X** – Dados referentes ao percentual de resolução das manifestações dos usuários.
- a) definição do procedimento e do fluxo com os critérios e diretrizes que determinarão classificar se a manifestação foi efetivamente resolvida ou não, em atendimento ao Art. 12 da Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
  - b) quantidade total de manifestações resolvidas no período de apuração;
  - c) quantidade total de manifestações registradas no mesmo período.
- XI** – Dados referentes ao tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços na rede de distribuição.
- a) número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do usuário "i" (no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação do usuário), excluído o dia do pedido, e a comunicação ao mesmo, dos resultados dos estudos desenvolvidos pela

## Conselho Diretor

- concessionária, com o correspondente valor do orçamento e prazo relativos aos serviços de construção da extensão da RD necessários ao atendimento de seu pedido;
- b)** número total de pedidos, no período de apuração, de novas ligações ou de aumento do volume de gás a ser consumido, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição com a participação financeira do usuário.
- XII** – Dados referentes ao tempo médio de construção de extensões de rede.
- a)** número de dias úteis transcorridos entre o dia imediatamente seguinte à data de aprovação, por parte de um determinado usuário, do orçamento e das condições de pagamento relativos aos serviços de construção de extensão da RD e a data da disponibilização do gás canalizado ao usuário. Devem ser expurgados, mediante comprovação, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras;
- b)** correspondente comprimento total das extensões de RD que contaram com participação financeira de usuários, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento dos pedidos de novas ligações e/ou de aumento do volume de gás.
- XIII** – Dados referentes ao tempo médio de execução de ramal.
- a)** número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data do pedido de ligação de determinado usuário e a data da disponibilização do gás canalizado ao usuário. Devem ser expurgados, mediante comprovação, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras;
- b)** número total de ramais construídos no período de apuração.
- XIV** – Dados referentes ao número médio de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos, referente a ocorrências de emergência ou não.
- a)** número de chamadas telefônicas, referentes a ocorrências de emergência ou não, atendidas em até 20 segundos;
- b)** número total de chamadas referentes a ocorrências de emergência ou não recebidas no período de apuração, expurgando-se as chamadas abandonadas antes dos 20 segundos.
- XV** – Dados referentes ao tempo médio de antecedência de aviso para usuários a serem afetados por parada programada de fornecimento de gás.
- a)** número de dias úteis transcorridos entre o dia do primeiro aviso da parada programada de fornecimento de gás e o dia da parada propriamente dito;
- b)** número total de avisos de parada programada no período de apuração.
- Art. 11.** O controle e a apuração dos dados necessários aos cálculos dos indicadores deverão ser realizados pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, considerando todos os requisitos descritos no artigo 10 e no Anexo, registrando todos os respectivos parâmetros necessários à apuração dos indicadores.

## CAPÍTULO V CÁLCULO E APURAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE

**Art. 12.** A concessionária é a responsável pela apuração dos indicadores de qualidade.

**Art. 13.** As fórmulas para o cálculo dos Indicadores de Qualidade estão contidas no Anexo a esta Resolução.

## Conselho Diretor

**Art. 14.** As apurações dos indicadores de qualidade devem ser mensais, com base em dados apurados diariamente e deverão ocorrer conforme as periodicidades de apurações dos dados e graus de desagregação específicos previstos nesta Resolução e Anexo.

### CAPÍTULO VI APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

**Art. 15.** A apresentação dos resultados deverá ser encaminhada pela concessionária, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, em Relatório Específico contendo a(s) Planilha(s) de Dados especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologada(s) pela Agepar.

**Parágrafo único.** O Relatório deve obrigatoriamente conter a(s) Planilha(s) de Dados em formato *excel* e editável.

**Art. 16.** O envio de dados e informações definidos nesta Resolução deverá ser realizado via plataforma eletrônica de protocolo digital do Estado do Paraná até nova definição pela Agência Reguladora.

### CAPÍTULO VII DO MONITORAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

**Art. 17.** O monitoramento da qualidade do serviço será implementado em duas etapas: Etapa de Adaptação e Etapa de Maturidade.

**§ 1º** Na Etapa de Adaptação os resultados das apurações dos Indicadores de Qualidade serão acompanhados.

**I –** A Etapa de Adaptação terá duração de seis meses, prorrogáveis por mais seis meses a depender da verificação da necessidade de acompanhamento de sazonalidade do uso do serviço público;

**II -** A Etapa de Adaptação do monitoramento da qualidade do serviço poderá ter duração variável por indicador de qualidade, à critério da Agepar;

**III –** Finalizando-se a Etapa de Adaptação, inicia-se a Etapa de Maturidade.

**§ 2º** Na Etapa de Maturidade os resultados das apurações dos Indicadores de Qualidade serão controlados.

**I -** Ao final da Etapa de Adaptação, a partir da série histórica de apurações, proceder-se-á a estudos para a determinação das metas dos indicadores, para vigorarem na etapa de maturidade, na qual o regime de monitoramento do resultado da aferição da qualidade será o de controle.

**Art. 18.** A Etapa de Adaptação terá as durações especificadas no Art. 17 mais o tempo para que a Agepar proceda aos estudos necessários para o estabelecimento das metas dos indicadores de qualidade para vigorarem na Etapa de Maturidade, cujo regime de monitoramento será o de controle.

**Parágrafo único.** O início da Etapa de Maturidade poderá ser postergado, caso seja necessário, em decorrência da necessidade de avaliação, a partir da série histórica de apurações, da consistência da sistemática e para eventuais alterações nos requisitos dispostos nesta resolução.

## Conselho Diretor

**Art. 19.** O monitoramento da qualidade pela Agepar iniciará a partir do 3º (terceiro) mês da vigência desta resolução, considerando-se a avaliação dos indicadores apurados com os dados referentes ao 2º (segundo) mês da vigência.

**§ 1º** Para os casos de impedimento de monitoramento da qualidade da prestação do serviço pela Agepar no prazo estipulado no *caput*, serão aplicadas as seguintes condições:

**I** - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido ao descumprimento, pela concessionária, do envio de dados e demais informações ou por inconsistência de dados ou de apurações, o indicador será classificado como “insatisfatório” por falta de condições de avaliação.

**II** - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido ao não cumprimento, pela concessionária, de critérios mínimos para a avaliação definidos para cada um dos indicadores, conforme previsto nos artigos desta resolução, o indicador será classificado como “insatisfatório” por falta de condições de avaliação.

**III** - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido a motivos não circunscritos à concessionária, sob justificativa devidamente fundamentada e apresentada pela concessionária e acatada pela Agepar, o indicador será “excluído” da análise por motivos excepcionais.

**IV** - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido ao descumprimento do envio das apurações dos dados e indicadores de qualidade pela concessionária, o monitoramento será classificado como “prejudicado” por descumprimento regulamentar por parte da concessionária.

### CAPÍTULO VIII DOS PADRÕES DE REFERÊNCIA E DAS METAS

**Art. 20.** Os intervalos dos Padrões de Referência e as metas para cada um dos Indicadores de Qualidade serão determinados a partir das séries históricas de apurações realizadas durante a Etapa de Adaptação e de estudos subsequentes, e serão estabelecidos em regulamento complementar e específico.

### CAPÍTULO IX DO RELATÓRIO ANUAL

**Art. 21.** Anualmente deverá ser elaborado, pela concessionária, um relatório anual de avaliação da qualidade da prestação dos serviços, apresentando as aferições mensais dos indicadores, bem como a apuração acumulada de cada um dos indicadores para o período de doze meses.

**Parágrafo único.** O fechamento e submissão do Relatório Anual deverá ocorrer até no máximo o 10º (décimo) dia útil após o período de doze meses de monitoramento.

### CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 22.** O envio de dados e informações definidos nesta Resolução deverá ser realizado via plataforma eletrônica de protocolo digital do Estado do Paraná até nova definição pela Agência Reguladora.

## Conselho Diretor

**Art. 23.** A delegatária deverá manter atualizada junto à agência reguladora a relação dos colaboradores responsáveis pela execução dos procedimentos contidos nesta Resolução, indicando o nome, função e contato.

**Art. 24.** A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta deve(m) ser apresentada(s) à Agepar em até trinta dias da vigência dessa Resolução.

**Art. 25.** A apuração dos dados e dos indicadores de qualidade conforme requisitos dispostos nessa resolução devem ser devidamente encaminhados à Agepar até o décimo dia útil do terceiro mês da vigência dessa resolução, considerando-se a apuração dos indicadores com os dados referentes ao segundo mês da vigência desta Resolução.

**Art. 26.** Esta Resolução entra em vigor trinta dias após a data de sua publicação no Diário Oficial do Estado do Paraná.

**PUBLIQUE-SE.**

Curitiba/PR, XX de XX de 2023

(assinado nos termos do Art. 38 do DE nº 7304/2021)

Reinhold Stephanes

**Diretor-Presidente**

INDICADOR	DETALHAMENTO	CÁLCULO	META DO INDICADOR
<p><b>Nível de Entrega à Pressão de Referência (NEPRE)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>  A pressão será controlada/aferida de maneira sistemática hora a hora em Pontos de Entrega críticos do Sistema de Distribuição com UNIDADE REMOTA DE DADOS (Matriz de Criticidade), de maneira aleatória em amostras representativas (com cálculo de significância) em eventuais demais Pontos de Entrega constantes na Matriz de Criticidade que não sejam contemplados por UNIDADE REMOTA DE DADOS e também de maneira aleatória em amostras representativas (com cálculo de significância) em demais Pontos de Entrega cuja classe de pressão/segmento de usuário não esteja contemplado na Matriz de Criticidade. A seleção dos Pontos de Entrega que não constem na Matriz de Criticidade se dará através de Programação Anual aleatória. Nos Pontos de Entrega não contemplados por UNIDADE REMOTA DE DADOS, a aferição da pressão deverá ser mensal através de tomada de pressão por, no mínimo, 4 horas no período diurno.  Portanto, as definições quanto às amostras para as apurações das pressões para os demais Pontos de Entrega fora da Matriz de Criticidade dependerão da definição preliminar da Matriz de Criticidade.  A definição pela Concessionária do universo de pontos críticos (Matriz de Criticidade) deverá ser enviada à Agepar em até 30 dias corridos da vigência dessa Resolução, acompanhados da justificativa técnica para a definição de cada ponto como crítico. A definição do universo de pontos críticos que formarão a Matriz de Criticidade deve ser revisada com a mesma frequência da atualização do cadastro da rede do SD. Deverá ser enviado à AGEPAR mensalmente, em planilha especialmente desenvolvida para essa finalidade: Para cada usuário da Matriz de Criticidade da pressão, os valores de Pressão de entrega do Gás Canalizado definida para início de fornecimento, registrados em contrato/acordados com o Usuário, conforme sua necessidade, incluindo a faixa de variação, bem como os valores de pressão aferidos, hora a hora, da forma sistemática especificada, através de ofício específico encaminhado à AGEPAR. Ainda, deverá ser enviado à Agepar, anualmente, a relação total de usuários e respectivos valores de pressão contratuais e endereço com as devidas identificações com o cadastro da rede, a fim de se definir as Programações Anuais para as tomadas aleatórias de pressão, através de ofício específico encaminhado à AGEPAR.  As aferições das pressões deverão ser referidas aos limites mínimos e máximos permitidos conforme definidos nos Pontos de Entrega pelos</p>	$NEPRE (\%) = \frac{NP_d}{NTP_{af}} \times 100$ <p>NPd = Número de pontos de entrega de gás cujos resultados de aferição de pressão se encontram dentro dos limites estabelecidos em contrato;  NTPaf = Número total de pontos de entrega aferidos.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>

### Conselho Diretor

	<p>contratos com os usuários, e a apresentação/grau de desagregação dos dados em acordo com planilha especialmente desenvolvida para essa finalidade e encaminhado pela CONCESSIONÁRIA à AGEPAR.</p> <p>As Planilhas de Dados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p> <p>Os dados devem ser apurados de forma desagregada por classe de pressão/segmento de usuário.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b> Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p>A concessionária deverá apurar mensalmente o indicador NEPRE considerando o modo sistemático de aferição e controle da pressão definido e a fórmula do indicador apresentada.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b> Valores mensais e dos últimos doze meses, devem ser apresentados mensalmente até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração do indicador, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>		
--	---	--	--

### Conselho Diretor

<p><b>Nível de Monitoramento do PCS (NMPCS)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b> O PCS do gás no sistema de distribuição deve ser monitorado <u>ativamente</u> e continuamente pela Concessionária <u>através de cromatografia em pelo menos uma ETC para cada fonte de suprimento</u> ou onde houver mistura de gás na rede de distribuição. O PCS do gás canalizado distribuído deve atender à especificação, aos limites mínimos e máximos, e aos métodos de ensaio estabelecidos no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008, anexo à Resolução ANP nº 16 de 17 de junho de 2008, ou outra norma que venha a substituí-la. A periodicidade dos ensaios de cromatografia a serem realizados pela Concessionária deverá seguir os métodos estabelecidos no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008, anexo à Resolução ANP nº 16 de 17 de junho de 2008.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b> Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses. A Concessionária deverá apurar mensalmente o indicador NMPCS, considerando o total de análises cromatográficas válidas realizadas pela Concessionária para monitoramento do PCS em relação ao mínimo de análises a serem realizadas, no período de apuração, considerando a metodologia para o parâmetro PCS prevista no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008, anexo à Resolução ANP nº 16 de 17 de junho de 2008. São consideradas válidas as análises cromatográficas que são finalizadas sem erro.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b> Tanto os dados utilizados para o cálculo do indicador aqui considerados, obtidos conforme exposto no "CONTROLE DOS DADOS" deverão ser entregues mensalmente à AGEPAR, tendo como limite o décimo dia útil do mês subsequente ao período de referência de apuração. Os valores mensais e dos últimos doze meses deverão ser apresentados em planilhas de dados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas. As planilhas devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$NM_{PCS} = \frac{TEC_r}{TEC_m}$ <p>TECr = total de análises válidas de cromatografia para monitoramento do PCS realizadas pela Concessionária considerando periodicidade da metodologia estabelecida no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008, no período de apuração.</p> <p>TECm = número mínimo de análises de cromatografia para monitoramento do PCS que devem ser realizadas pela Concessionária considerando a metodologia estabelecida no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008, no período de apuração.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
---	--	---	---

### Conselho Diretor

<p><b>Duração Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (DEG)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de sistemática, de preferência sistema informatizado, que registre, <b>de forma facilmente auditável</b>, data e horário do início e do respectivo restabelecimento do fornecimento de gás, além do registro facilmente auditável da caracterização de todas as interrupções de fornecimento de gás, além daquelas relacionadas à atendimento de emergências de "falta de gás", como também àquelas decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências: vazamento no SD, falta de odorante, falta parcial ou total de gás fornecido pelo supridor, falta de gás decorrente de manutenção ou remanejamento no SD, incidente no SD provocado por ação de terceiros ou por falha operacional da concessionária, entre demais. Não serão consideradas para efeito de apuração deste indicador, as paradas programadas de fornecimento de gás.          Os dados devem ser apurados de forma desagregada por classe de pressão e por região geográfica (bairro, em se tratando de área urbana, ou por município, em se tratando de área semi-rural ou rural).</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade.          As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar/DFQS/CQS, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$DEG = \frac{\sum_{i=1}^k Ca(i).t(i)}{Cc}$ <p>Ca (i) = número de consumidores interrompidos em um evento (i) qualquer;          k = número máximo de eventos no período considerado;          Cc = número total de consumidores no final do período de observação;          i = índice de eventos ocorridos na rede de distribuição que provocam interrupções;          t (i) = duração de cada eventos (i)</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
---	---	---	---

### Conselho Diretor

<p><b>Frequência Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (FEG)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de sistemática, de preferência sistema informatizado, que registre, <b>de forma facilmente auditável</b>, data e horário do início e do respectivo restabelecimento do fornecimento de gás, além do registro facilmente auditável da caracterização de todas as interrupções de fornecimento de gás, além daquelas relacionadas à atendimento de emergências de "falta de gás", como também àquelas decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências: vazamento no SD, falta de odorante, falta parcial ou total de gás fornecido pelo supridor, falta de gás decorrente de manutenção ou remanejamento no SD, incidente no SD provocado por ação de terceiros ou por falha operacional da concessionária, entre demais. Não serão consideradas para efeito de apuração deste indicador, as paradas programadas de fornecimento de gás.          Os dados devem ser apurados de forma desagregada por classe de pressão e por região geográfica (bairro, em se tratando de área urbana, ou por município, em se tratando de área semi-rural ou rural).</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade.          As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar/DFQS/CQS, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$FEG = \frac{\sum_{i=1}^k Ca(i)}{Cc}$ <p>Ca (i) = número de consumidores interrompidos em um evento (i) qualquer;          k = número máximo de eventos no período considerado;          Cc = número total de consumidores no final do período de apuração;          i = índice de eventos ocorridos na rede de distribuição que provocaram interrupções.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
--	---	---	---

### Conselho Diretor

<p><b>Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b> A CONCESSIONÁRIA deve compilar, manter e encaminhar periodicamente ao Poder Concedente/Agepar, os dados referentes ao volume total de gás comprado e ao volume total de gás faturado, bem como ao volume de gás eventualmente produzido e ao volume referente ao consumo próprio, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. Para a PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS, a CONCESSIONÁRIA deve providenciar registro diário dos volumes de GÁS recebidos nas ETC's, devidamente acumulados ao final de cada mês, bem como efetuar o registro mensal do volume de GÁS faturado junto aos seus Usuários e do eventual consumo próprio, que, existindo, deve identificar o local onde é consumido e a finalidade do seu uso. <b>A Concessionária deverá procurar compatibilizar as informações, em razão da diferença entre o volume de gás recebido nas ETC's e o faturado aos Usuários, que resulta da defasagem de tempo existente entre o período de consumo e o processo de faturamento.</b></p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b> Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b> Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$PPTG (\%) = \frac{v_r - (v_f + c_p)}{v_r} \times 100$ <p>Vr = Volume de gás recebido mensalmente pela concessionária nas ETC's mais o eventualmente produzido pela concessionária no mesmo período; Vf = volume de gás faturado mensalmente junto aos usuários. Cp = volume de gás correspondente ao consumo próprio da concessionária (se houver)</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
--	---	---	---

**Conselho Diretor**

<p><b>Prazo Recomposição Pavimentos Intervenções Emergência (PRP)</b></p> <p><b>para de Após de</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b> A concessionária deverá apurar o número de reposições de pavimentações, realizadas em até 10 dias, ocorridas devido a intervenções de emergência na RD, a partir do registro das datas do início das intervenções, a finalização das intervenções na rede propriamente ditas, do início dos serviços necessários para a recomposição dos pavimentos e da finalização da recomposição da pavimentação. Considera-se final da pavimentação de fato quando o pavimento que sofreu intervenção seja plenamente recomposto <b>dentro dos mesmos critérios de qualidade e adequação originais</b>. Não deve ser considerado, para fins de apuração do dado necessário ao cálculo do indicador, o tempo decorrido para as intervenções na rede de distribuição propriamente dita, apenas o tempo decorrido entre o final da intervenção na rede e o final da recomposição do pavimento. Poderá ocorrer a partir das Ordens de Serviço ou documentos similares que apresentem as informações referentes às obras/intervenções emergenciais executadas. O controle e a apuração desses dados devem ocorrer através de sistemática de registros que a CONCESSIONÁRIA deve realizar, manter e encaminhar periodicamente ao Poder Concedente/Apegar.</p> <p><b>APURAÇÃO DOS INDICADORES:</b> Apuração mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b> Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$PRP(\%) = \frac{NRP}{NTR} \times 100$ <p>NRP = Número de reposições de pavimentações ocorrida devido a intervenções de emergência na RD, realizadas em até 10 dias, durante o período de apuração NTR = Número total de reposições realizadas no mesmo período.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
---	---	--	---

### Conselho Diretor

<p><b>Índice de Vazamento (IVAZ)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          Os dados devem ser apurados desagregados por vazamentos causados por rompimento na rede de distribuição e por vazamentos em medidores, quando existir.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} \left( \frac{V_m}{C} \right)_i$ <p>V<sub>m</sub> = número total de vazamentos confirmados a cada mês i, anterior ao da apuração.          C = comprimento total do sistema de distribuição cadastrado e apurado ao final de cada mês i (incluindo-se ramais), expresso em quilômetros.          i = mês anterior ao mês de apuração.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
--	--	--	---

### Conselho Diretor

<p><b>Tempo Médio de Atendimento Ocorrências Emergência (TAE)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b> Diária, continuamente, em tempo real. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de sistemática, de preferência sistema informatizado, que gerencie o recebimento das solicitações, de usuários e de interessados gerais, de atendimento de ocorrências relacionadas a emergências por meio de canais presenciais, telefônicos ou virtuais, integrando e unificando os registros. Deverá ficar assegurado, ainda, o registro facilmente auditável das solicitações de atendimento, em termos de data e horários, inclusive de seu início e término no caso de chamadas telefônicas, assim como o registro da natureza e particularidade da solicitação de emergência. A referida sistemática deverá também ter condições de registrar, também de forma facilmente auditável, data e horário do cessamento do fator de risco das respectivas ocorrências. Também devem ser controlados os dados referentes aos horários de início e finalização das intervenções necessárias para resolução dos problemas causadores das emergências. Serviço de atendimento de ocorrências de emergência deverá estar disponível no regime de 24 horas por dia, todos os dias do ano. Os dados ainda devem ser apurados de forma desagregada em emergência relacionada a "vazamento de gás no SD" e nas demais situações de emergência e por classe de pressão e por região geográfica (bairro, em se tratando de área urbana, ou por município, em se tratando de área semi-rural ou rural). Deverão ser expurgados dos dados eventuais situações de vazamento apenas do odorante do gás, ou seja, que não estão relacionados ao vazamento do gás de fato.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b> Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b> Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$TAE = \frac{\sum_{j=1}^n (ha - hc)}{n}$ <p>i = índice de acionamentos de emergência no período de apuração; ha = horário de chegada do técnico ao local da ocorrência; hc = horário do registro da chamada que originou o atendimento de emergência; n = número total de ocorrências emergenciais registradas no período de apuração.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
---	---	--	---

### Conselho Diretor

<p><b>Tempo Médio de Atendimento Solicitações Usuários (TMAS)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          A Concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes a todos os tipos de solicitações dos usuários através de todos os canais de atendimento, inclusive a Ouvidoria.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	<p>TMAS = (Somatório de dias entre o recebimento e o efetivo atendimento a solicitações de usuários no período de apuração) / (Quantidade total de solicitações registradas no mesmo período)</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão as fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
---	--	---	--

### Conselho Diretor

<p><b>Percentual de Resolução das Manifestações (PRM)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          A Concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes a todos os tipos de manifestações (solicitações e/ou reclamações) dos usuários através de todos os canais de atendimento, inclusive a Ouvidoria. De acordo com o Art. 12 da Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) cabe à concessionária estabelecer o procedimento e o fluxo com os critérios e diretrizes que <b>determinarão classificar se a manifestação foi efetivamente resolvida ou não, por todos os Canais de Atendimento ao Usuário</b>, inclusive Ouvidoria. Os respectivos procedimentos deverão ser previamente submetidos (em até 30 dias da vigência desta resolução) à Agepar/DFQS/CQS à título de conhecimento e registro.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	<p>PRM (%) = (Quantidade total de manifestações resolvidas no período de apuração) / (Quantidade total de manifestações registradas no mesmo período) x 100</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão as fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
---	---	---	--

### Conselho Diretor

<p><b>Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição (TMEO)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          A Concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes aos pedidos de elaboração de estudos e orçamentos a partir da solicitação de potenciais clientes no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação do usuário, e apurar o TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$TMEO = \frac{\sum d_i}{n}$ <p>di = número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do potencial usuário i, excluído o dia do pedido, e a comunicação ao mesmo, dos resultados dos estudos desenvolvidos pela CONCESSIONÁRIA, com o correspondente valor do orçamento e prazo relativos aos serviços de construção da extensão da RD necessários ao atendimento de seu pedido;          n = número total de pedidos, no período de apuração, de novas ligações e de aumento do volume de GÁS a ser consumido, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão as fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
--	--	--	--

### Conselho Diretor

<p><b>Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          A Concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes aos pedidos de ligação cujo atendimento decorra de ato voluntário do Usuário e que dependa apenas da execução de ramal de serviço (RSE) para atendimento a usuários dos segmentos residencial e comercial, derivado de rede de gás natural em operação, e apurar o TER - Tempo Médio de Execução de Ramais. A sistemática deve ser parametrizada para excluir do período de tempo apurado, também de forma facilmente auditável, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras.          O sistema ainda deve ser parametrizado para que sejam expurgados dos dados os dias transcorridos para a comprovação de adequação das instalações internas do usuário solicitante da nova ligação.          Os dados devem ser apurados de forma desagregada por segmentos de usuários.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$TMCE = \frac{\sum d_i}{n}$ <p>di = número de dias úteis transcorridos entre o dia imediatamente seguinte à data de aprovação, por parte de um determinado Usuário, do orçamento e das condições de pagamento relativos aos serviços de construção de extensão da RD, incluso RE ou RS, e a data da disponibilização do gás canalizado ao usuário.  <b>Devem ser expurgados, mediante comprovação, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras.</b>          n = correspondente comprimento total das extensões de RD que contaram com participação financeira de usuários, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento dos pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão as fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
---	---	---	--

### Conselho Diretor

<p><b>Tempo Médio de Execução de Ramal (TER)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          Concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes às obras necessárias para o atendimento de pedidos de nova ligação ou de aumento do volume de Gás consumido que exijam construção de extensões de rede e apurar o TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede. <b>A sistemática deve ser parametrizada para excluir do período de tempo apurado, também de forma facilmente auditável, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras.</b> Além disso, deve ser prevista metodologia para compensar no período de tempo apurado, quando, por necessidade específica do usuário, o contrato de extensão de rede seja celebrado com antecedência em relação à execução das obras, em prazos compatíveis com a necessidade e então acordados com o usuário.          Os dados devem ser apurados de forma desagregada por segmentos de usuários.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$TER = \frac{\sum d_i}{n}$ <p>di = número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data do pedido de ligação de determinado Usuário e a data de disponibilização do gás natural ao usuário. <b>Devem ser expurgados, mediante comprovação, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras.</b>          n = número total de ramais construídos no período de apuração.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão as fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
--	--	--	--

### Conselho Diretor

<p><b>FONE - Número Médio De Chamadas Telefônicas Atendidas em Até 20 segundos, Referentes A Ocorrências De Emergência ou Não (FONE)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          A concessionária deverá dispor de sistemática, de preferência sistema informatizado, que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas de Usuários e de interessados em geral. Deverá ficar assegurado ainda o <b>registro facilmente auditável das chamadas</b>, em termos de tempo de duração para atendimento, data e horários de seus início e término, assim como da solicitação e/ou reclamação apresentada. Por se tratar de indicador que contabiliza o tempo de atendimento referente a ocorrência de emergências, a segregação do atendimento pode se dar por menu eletrônico, por exemplo.          A referida sistemática deverá também ter condições de controlar o tempo de espera do cliente na linha até o atendimento efetivo, permitindo inclusive, a gravação do diálogo do(a) atendente com o solicitante ou reclamante, em atendimento à legislação aplicável.          O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível no regime de 24 horas por dia, todos os dias do ano, para chamadas referentes a ocorrências de emergência, e em outro regime a ser dimensionado pela própria concessionária, para ocorrências normais, considerando chamadas feitas por usuários e interessados em geral.          A concessionária poderá apresentar, mediante solicitação estruturada, justificativa para expurgar dos dados aqueles decorrentes de eventos de sobrecarga das Centrais de Atendimento devido a situações em regime de exceção.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$FONE = \frac{\sum d_i}{n}$ <p><math>d_i</math> = número de chamadas telefônicas, referentes a ocorrências de emergência ou não, atendidas em até 20 segundos.  <math>n</math> = número total de chamadas referentes a ocorrências de emergência ou não recebidas no período de apuração, expurgando-se as chamadas abandonadas antes dos 20 segundos.</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão as fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
--	---	--	--

### Conselho Diretor

<p><b>AVISO - Tempo Médio De Antecedência De Aviso Para Usuários A Serem Afetados Por Parada Programada De Fornecimento De Gás (AVISO)</b></p>	<p><b>CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:</b>          Diária, continuamente, em tempo real.          As paradas programadas são, não taxativamente, as relacionadas com a realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, devendo a concessionária informar o(s) Usuário(s) envolvido(s), com a antecedência mínima estipulada, a data, o horário e a duração prevista para as mesmas.          A concessionária deverá dispor de sistema que gerencie o registro facilmente auditável do horário e a data em que tais informações forem passadas ao(s) usuário(s) envolvido(s), assim como o horário e a data do efetivo início e término das interrupções programadas.</p> <p><b>APURAÇÃO DO INDICADOR:</b>          Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.</p> <p><b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:</b>          Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.</p>	$AVISO = \frac{\sum d_i}{n}$ <p>di = número de dias úteis transcorridos entre o dia do primeiro aviso da parada programada e o dia da parada propriamente dito.          n = número total de avisos de parada programada no período de apuração</p>	<p>As metas para vigorarem na etapa de maturidade serão as fixadas a partir dos resultados apurados na etapa de adaptação.</p>
--	---	---	--