

## SUMÁRIO

### INTRODUÇÃO

1. “SERVIÇOS TIPO” - Descrições e Prazos
2. “SERVIÇOS TIPO CORRELATOS” – Pesquisa
3. MATRIZ DE COMPARAÇÃO – Prazos de Atendimento
4. NÍVEL DE CONFIANÇA DOS PRAZOS
5. CONCLUSÃO

## CEG

Descrição dos Serviços	Proposta Prazo de Atendimento	ATUAL
Colocação de medidor em novo cliente <sup>3</sup>	1 dia útil	24h
Inspeção prévia de colocação em serviço <sup>3</sup>	3 dias úteis	72h
Religação por pagamento de dívida	1 dia útil	24h
Religação <sup>3</sup>	1 dia útil	24 h
Entrega de segunda via de conta	Imediato <sup>1</sup>	24h
Verificação de leitura/consumo	3 dias úteis	72h
Entrega de declaração negativa de débito	Imediato <sup>2</sup>	Imediato
Visita Técnica	5 dias úteis	ND
Orçamento de ramal interno <sup>3</sup>	5 dias úteis	72h
Elaboração de projeto de ramal externo <sup>3</sup>	25dias úteis	NA
Construção do ramal externo <sup>3</sup>	30 dias úteis	30 dias
Análise de projeto de instalações internas <sup>3</sup>	5 dias úteis	72h
Atendimento emergencial em redes e cabines	2 horas	2h
Emissão de laudo de calibração de medidor residencial	5 dias úteis	48h
Emissão de laudo de calibração de medidor comercial / industrial	21 dias úteis	3 semanas

(1) Nas Agencias de Serviço ou Via WEB;

(2) Nas Agencias de Serviço;

(3) Os prazos acima são aplicáveis somente aos consumidores residenciais, os demais segmentos terão obrigações, procedimentos e prazos celebrados em contratos específicos entre as partes.

## CEG RIO

Descrição dos Serviços	Proposta Prazo de Atendimento	ATUAL
Colocação de medidor em novo cliente <sup>3</sup>	2 dias úteis	48h
Inspeção prévia de colocação em serviço <sup>3</sup>	7 dias úteis	1 semana
Religação por pagamento de dívida	2 dias úteis	48h
Religação <sup>3</sup>	2 dias úteis	48h
Entrega de segunda via de conta	Imediato <sup>1</sup>	24h
Verificação de leitura/consumo	5 dias úteis	5 dias
Entrega de declaração negativa de débito	Imediato <sup>2</sup>	Imediato
Visita Técnica	7 dias úteis	1 semana
Orçamento de ramal interno <sup>3</sup>	7 dias úteis	72h
Elaboração de projeto de ramal externo <sup>3</sup>	25 dias úteis	NA
Construção do ramal externo <sup>3</sup>	30 dias úteis	30 dias
Análise de projeto de instalações internas <sup>3</sup>	7 dias úteis	4 dias
Atendimento emergencial em redes e cabines	4 horas	4h
Emissão de laudo de calibração de medidor residencial	10 dias úteis	1 semana
Emissão de laudo de calibração de medidor comercial / industrial	21 dias úteis	3 semanas

(1) Nas Agencias de Serviço ou Via WEB;

(2) Nas Agencias de Serviço;

(3) Os prazos acima são aplicáveis somente aos consumidores residenciais, os demais segmentos terão obrigações, procedimentos e prazos celebrados em contratos específicos entre as partes.

## **Fontes de Pesquisa**

**Companhia de Gás de São Paulo – COMGÁS**

**Companhia de Gás de Alagoas – ALGÁS**

**Companhia de Gás de Santa Catarina – SCGás**

**Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS**

**Companhia Paraibana de Gás – PBGÁS**

**Companhia Pernambucana de Gás – COPERGÁS**

**Companhia de Gás da Bahia – BAHIAGÁS**

**Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos em Portugal- ERSE**

**Empresa de Gás Valparaíso no Chile - GasValpo**

**Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL**

**Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP**

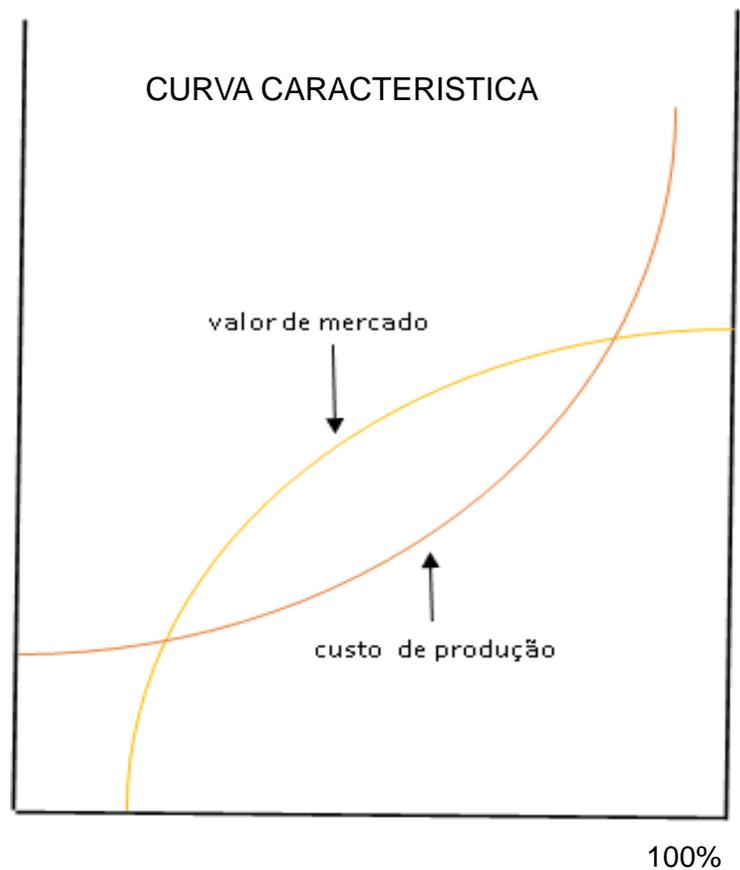
## MATRIZ DE COMPARAÇÃO

CEG	CEG RIO	SERVIÇOS CORRELATOS				
		COMGÁS Contrato Concessão	ALGÁS Agência Reguladora	SCGÁS Agência Reguladora	CEGÁS Agência Reguladora	
Descrição dos Serviços						
		Colocação de medidor em novo cliente <sup>3</sup>	1 dia útil	2 dias uteis	-	-
		Inspeção prévia de colocação em serviço <sup>3</sup>	-	-	-	-
		Religação por pagamento de dívida	1 dia útil	1 dia útil	-	-
		Religação <sup>3</sup>	1 dia útil	1 dia útil	-	-
		Entrega de segunda via de conta	3 dias úteis	3 dias uteis	-	-
		Verificação de leitura/consumo	-	3 dias uteis	-	-
		Entrega de declaração negativa de débito	-	-	-	-
		Visita Técnica	2 dias úteis	2 dias uteis	-	-
		Orçamento de ramal interno <sup>3</sup>	5 dias uteis	5 dias úteis	-	5 dias úteis
		Elaboração de projeto de ramal externo <sup>3</sup>	5 dias uteis	5 dias úteis	5 dias úteis	5 dias úteis
		Construção do ramal externo <sup>3</sup>	60 dias até 300 m 70 dias de 301 à 1000m	30 dias até 300 m 45 dias de 301 à 1000m 90 dias 1000 a 5000m	60 dias até 300 m 75 dias de 301 à 1000m	60 dias até 300 m 75 dias de 301 à 1000m
		Análise de projeto de instalações internas <sup>3</sup>	5 dias uteis	-	-	-
		Atendimento emergencial em redes e cabines	Vazamento de gás 1 hora	Vazamento de gás 1 hora	Vazamento de gás 1 hora	Vazamento de gás 1 hora
			Falta de gás 4 horas	Falta de gás 4 horas	Falta de gás 3 horas	Falta de gás 3 horas
		Emissão de laudo de calibração de medidor residencial	8 dias úteis	-	-	-
		Emissão de laudo de calibração de medidor comercial / industrial	8 dias úteis	-	-	-

## MATRIZ DE COMPARAÇÃO

CEG	CEG RIO	SERVIÇOS CORRELATOS					
		PBGÁS Agência Reguladora	COPERGÁS Agência Reguladora	ERSE (PORTUGAL)	ANREL Regulamento Vigente	GasValpo (Chile)	SABESP Agência Reguladora
Descrição dos Serviços							
		5 dias uteis	2 dias uteis		2 dias uteis	30 dias	7 dias úteis
		-			3 dias uteis	48 horas	3 dias úteis
		-	2 dias uteis		24 horas	24 horas	48 horas
		-	2 dias uteis		24 horas	24 horas	48 horas
		3 dias uteis	-		-	5 dias	Imediato
		-	-		-	5 dias	-
		-			-	60 dias	7 dias uteis
		-	-		3 dias úteis	5 dias	3 dias uteis
		-	8 dias úteis		30 dias	5 dias	15 dias uteis
		-	8 dias úteis		30 dias		-
			100 dias uteis até 300 m 120 dias uteis de 301 à 1000m		45 dias	30 dias	30 dias úteis
		-			-	2 semanas	-
Atendimento emergencial em redes e cabines		Vazamento de gás 1 hora	Vazamento de gás 2 hora			Fugas em redes 30 minutos	
		Falta de gás 4 horas	Falta de gás 6 horas		-	Fugas residencial 1 hora	-
Emissão de laudo de calibração de medidor residencial		-	-		-	5 dias costatação própria	-
						30 dias com entidade certificadora	
Emissão de laudo de calibração de medidor comercial / industrial		-	-		-	5 dias costatação própria	
						30 dias com entidade certificadora	

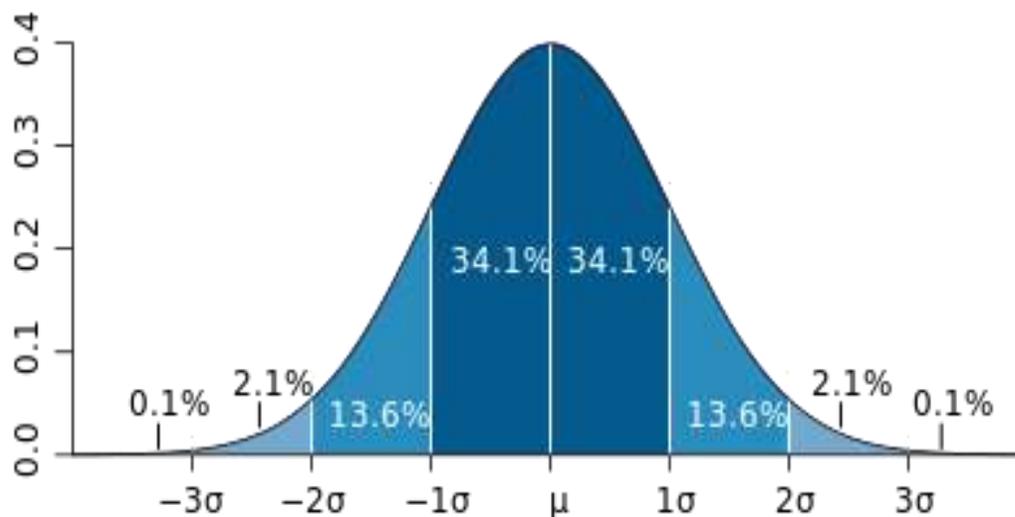
## Nível de Confiança



Tolerância  $\Rightarrow$  0

Qualidade  $\Rightarrow$  100 %

## Nível de Confiança



A área em azul escuro está a menos de um [desvio padrão](#) ( $\sigma$ ) da [média](#). Em uma **distribuição normal**, isto representa cerca de 68% do conjunto, enquanto dois desvios padrões desde a média (azul médio e escuro) representam cerca de 95%, e três desvios padrões (azul claro, médio e escuro) cobrem cerca de 99.7%. Este fato é conhecido como [regra 68-95-99.7](#), ou a *regra empírica*, ou a *regra dos 3-sigmás*.



**Centro de Estudos da Faculdade de Engenharia da UERJ - CEFEN**  
**Associação Científica de Utilidade Pública – Lei Nº 5242**

**Contatos:**

[gasuerj@gmail.com](mailto:gasuerj@gmail.com)

[gas@uerj.br](mailto:gas@uerj.br)