



GÁS NATURAL CANALIZADO

MANUAL DO CONSUMIDOR

RESIDENCIAL





ÍNDICE

APRESENTAÇÃO

03

ONDE O GÁS NATURAL PODE SER UTILIZADO

03

COMO O GÁS NATURAL CHEGA AO CONSUMIDOR

04

VANTAGENS

05

COMO UTILIZAR BEM O GÁS NATURAL

07

INSTALAÇÃO DE APARELHOS A GÁS NATURAL

10

NORMAS TÉCNICAS

13

SEGURANÇA

14

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

23



APRESENTAÇÃO

É com grande prazer que a Copergás o recebe como cliente. Foi pensando na sua segurança e satisfação que elaboramos este Manual do Consumidor.

O manual tem o objetivo de informar procedimentos sobre como aproveitar melhor o gás natural e seus aparelhos.

Se, mesmo após consultar este manual, você ainda sentir necessidade de mais esclarecimentos, entre em contato conosco. Nossa equipe está à disposição.

A EMPRESA

A Companhia Pernambucana de Gás – COPERGÁS é uma empresa de economia mista, que tem como sócios o Governo do Estado de Pernambuco, a Petrobras Gás S/A e a Mitsui Gás e Energia do Brasil.

O PRODUTO

O Gás Natural é um combustível fóssil que se encontra na natureza, normalmente em reservatórios profundos do subsolo, associado ou não ao petróleo.

O Gás Natural é inodoro, incolor e possui uma queima mais limpa que os demais combustíveis. Por não ter cheiro, o gás natural é odorizado para ser percebido com facilidade em caso de vazamento.



ONDE O GÁS NATURAL PODE SER UTILIZADO

Versátil, o gás natural pode ser utilizado nas mais diversas aplicações, como em churrasqueiras, lareiras, banheiras, máquinas de lavar e secar, chuveiros e torneiras, piscinas, saunas e até mesmo na climatização de ambientes e pisos, proporcionando conforto e modernidade a todos os ambientes.





COMO O GÁS NATURAL CHEGA AO CONSUMIDOR

EXPLORAÇÃO E PRODUÇÃO

Após estudos geológicos e geofísicos para reconhecer o potencial de uma área, são realizadas perfurações de poços com o objetivo de descobrir jazidas. A partir daí, inicia-se a exploração do poço, de onde é extraído o gás, água, hidrocarbonetos em estado líquido e partículas sólidas.

PROCESSAMENTO

O composto extraído é enviado para unidades de processamento onde é feita a separação dos componentes, sendo retiradas as partículas pesadas, a água e as impurezas, dando origem ao gás natural puro como é comercializado.

TRANSPORTE

O gás pode ser transportado tanto na forma gasosa, por meio de gasodutos, como na forma líquida (conhecido por GNL), através de caminhões e navios apropriados. Ao ser resfriado a uma temperatura de -162°C o gás natural se liquefaz e ocupa um volume aproximadamente 600 vezes menor, permitindo o transporte de grandes quantidades.

DISTRIBUIÇÃO

Esta é a última etapa do processo, é onde a Copergás entra, levando o gás natural através de sua rede de distribuição para os consumidores finais como indústrias, termelétricas, comércios e residências.



VANTAGENS

Com o gás canalizado, o cliente Copergás passa a usufruir de uma série de vantagens:

PRATICIDADE

Fornecimento contínuo, sem a necessidade de estoque de botijões nem solicitação de reabastecimento, e com o pagamento feito somente após o consumo.

SEGURANÇA

Já que o gás natural vem direto da rede de distribuição, não é necessário o armazenamento através de botijões ou cilindros em sua residência. Além disso, por ser mais leve que o ar, o gás natural se dissipa com rapidez no ar, o que contribui para reduzir o risco de acidentes. Outro fator importante é que as redes de Gás Natural seguem as normas de segurança da ABNT para gases combustíveis.

ECONOMIA

As tarifas de gás natural são reguladas pela ARPE (Agência Reguladora de Pernambuco) e publicadas no Diário Oficial. Além disso, não há perdas de combustível, sendo pago pelo cliente somente aquele volume que ele realmente consumiu.





VANTAGENS

ECOLOGICAMENTE CORRETO

O gás natural é menos poluente que os concorrentes porque apresenta baixos teores de contaminantes, como nitrogênio, dióxido de carbono e compostos de enxofre.

CONSERVAÇÃO DE UTENSÍLIOS

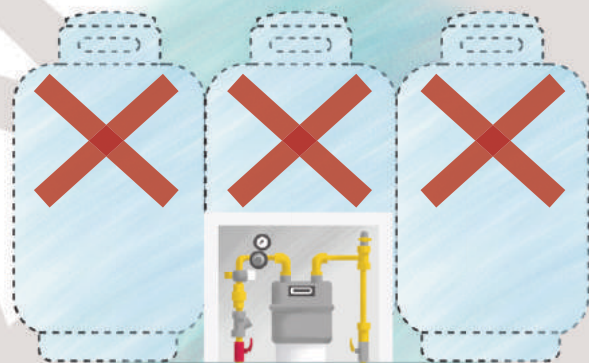
Por ser uma forma de energia mais limpa, o gás natural possui uma combustão mais uniforme, evitando a formação de manchas escuras nas panelas.

INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTAS

Possibilidade de cada apartamento receber sua fatura individualmente, de acordo com o seu consumo, caso seja viável tecnicamente.

MELHOR APROVEITAMENTO DO ESPAÇO

Uma central de gás natural ocupa espaço reduzido em seu condomínio (1,55m x 1,00m x 0,50m), liberando mais área útil, antes ocupada pelos grandes cilindros de GLP.





COMO UTILIZAR BEM O GÁS NATURAL

CUIDADOS E CONSERVAÇÃO DE APARELHOS A GÁS NATURAL

- Antes de utilizar seus aparelhos a gás, observe bem as instruções e recomendações do fabricante;
- Procure mantê-los sempre limpos e regulados;
- O sistema elétrico do fogão precisa estar sempre em bom funcionamento. Providencie a troca de fios que estejam descascados através da assistência técnica autorizada;
- Nos fogões, é recomendável o uso de flexíveis metálicos (mangueiras), conforme as normas vigentes. Eles são mais seguros por sua maior resistência a altas temperaturas e choques mecânicos;
- Caso seja necessário limpar a mangueira flexível, utilize sempre um pano de algodão e detergente neutro. Nunca utilize materiais abrasivos, como palhas de aço ou produtos químicos corrosivos;
- Tenha cuidado com o flexível metálico (mangueira) do seu fogão, não dobrando ou esticando-o demais ao deslocar o eletrodoméstico, pois isso pode ocasionar a ruptura da tubulação interna do acessório e provocar vazamento de gás;





COMO UTILIZAR BEM O GÁS NATURAL

COMO ECONOMIZAR AO UTILIZAR O GÁS NATURAL

- Procure regular o aquecedor de acordo com o clima, sempre mantendo a temperatura da água a mais baixa possível. Quanto maior a temperatura, maior o consumo de gás;
- Mantenha a porta do forno fechada quando for utilizá-lo. Assim, você evita a perda de calor, aumentando a eficiência do aparelho;
- Ao utilizar o fogão, após a água começar a ferver, coloque o fogo no mínimo.





INSTALAÇÃO DE APARELHOS A GÁS NATURAL

- Ao comprar um novo aparelho a gás, seja um fogão ou aquecedor, verifique se já é disponibilizado pela loja devidamente adequado para uso com gás natural. Caso não seja, entre em contato com a assistência técnica do fabricante e solicite, dentro do prazo de garantia, a conversão, que em alguns casos é gratuita;
- É imprescindível e obrigatória a existência de chaminés e terminais nos aquecedores, pois elas têm a função de enviar os gases resultantes da queima para a atmosfera, evitando que se acumulem dentro de sua residência;
- É proibida a instalação de aquecedores a gás em espaços confinados, sem ventilação permanente, tais como armários embutidos, forros, banheiros, entre outros;
- Procure sempre a assistência técnica autorizada pelo fabricante e exija o cumprimento da norma brasileira de aparelhos a gás vigente (ABNT NBR 13.103). Em caso de dúvida, consulte a Copergás para esclarecimento;



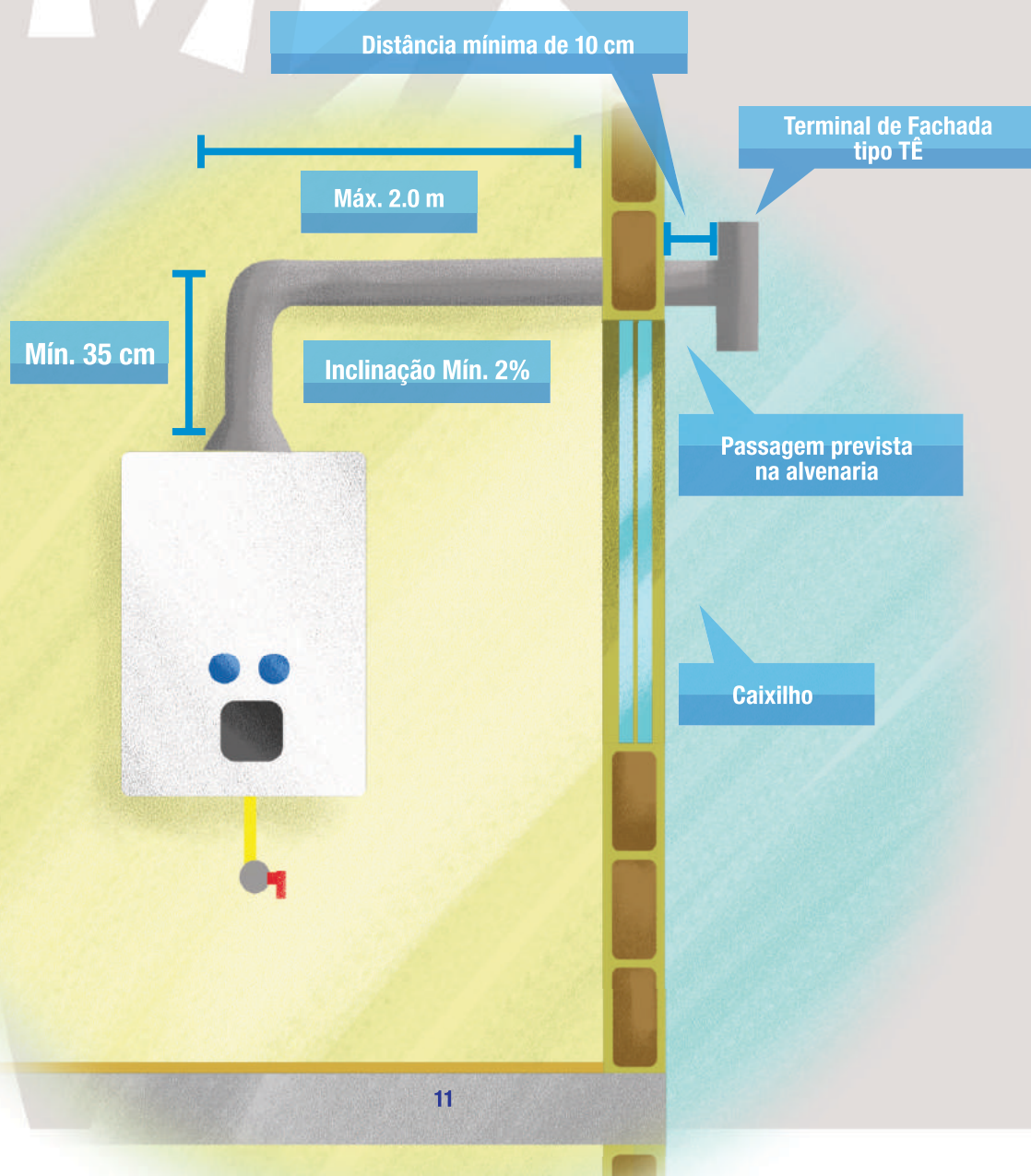


INSTALAÇÃO DE APARELHOS A GÁS NATURAL





INSTALAÇÃO DE APARELHOS A GÁS NATURAL





INSTALAÇÃO DE APARELHOS A GÁS NATURAL

Mín. 10 cm

Mín. 10 cm

Mín. 72 cm



NORMAS TÉCNICAS

Caso haja interesse por informações mais detalhadas, abaixo estão indicadas as principais normas técnicas relacionadas com o uso residencial do gás natural.

ABNT NBR 15.526: Redes de Distribuição Interna para Gases Combustíveis em Instalações Residenciais e Comerciais – Projeto e Execução

ABNT NBR 13.103: Instalação de Aparelhos a Gás para uso Residencial – Requisitos dos Ambientes.





SEGURANÇA

Evite acidentes, danos e prejuízos. Observe as recomendações da Copergás e usufrua com segurança dos benefícios do gás natural. Segurança nunca é demais. Por isso, reunimos aqui algumas dicas para você:

VAZAMENTOS

Caso sinta cheiro de gás no ambiente ou suspeite de um possível vazamento, siga as instruções abaixo:

- Não acenda luzes nem risque fósforos;
- Abra as janelas e portas para ventilar o local;
- Certifique-se de que o cheiro existe apenas no local ou se também pode ser percebido nos corredores, ou ainda, no exterior do imóvel;
- Ligue imediatamente e informe a equipe do plantão Copergás: **117** ou **0800-281-2002**.



DICAS SIMPLES DE COMO DETECTAR VAZAMENTOS



- Utilizando uma esponja, passe água com sabão ou detergente nas conexões aparentes. O surgimento de bolhas indica existência de vazamento;
- Após fechar os registros que liberam o gás para os aparelhos, observe o medidor durante aproximadamente 10 minutos e cheque se está havendo consumo;



SEGURANÇA

UTILIZANDO O FORNO E O FOGÃO

- Lembre-se sempre de checar se existe alguma boca aberta antes de acender o fogão;
- Antes de liberar o gás, procure sempre acender o fósforo ou acionar a ignição elétrica do fogão;
- Não abra o gás do forno sem acendê-lo imediatamente. Sempre abra a porta do forno, acenda o fósforo e, por último, abra o gás. Se não conseguir acender o forno, feche o registro, deixe a porta do forno aberta e aguarde um pouco para evitar que o gás se acumule em seu interior.





SEGURANÇA

Chame a Copergás pelo **117**, ou **0800-281-2002**, ou **APP** ou ainda pelo e-mail **sac@copergás.com.br**, caso o aparelho apresente as seguintes características de mau funcionamento:

- A chama não se mantenha estável durante o uso;
- As bocas ou o forno não se mantenham acesos na posição mínima ou máxima;
- A chama não tenha a coloração azul;
- O forno apague quando a porta do mesmo for fechada;

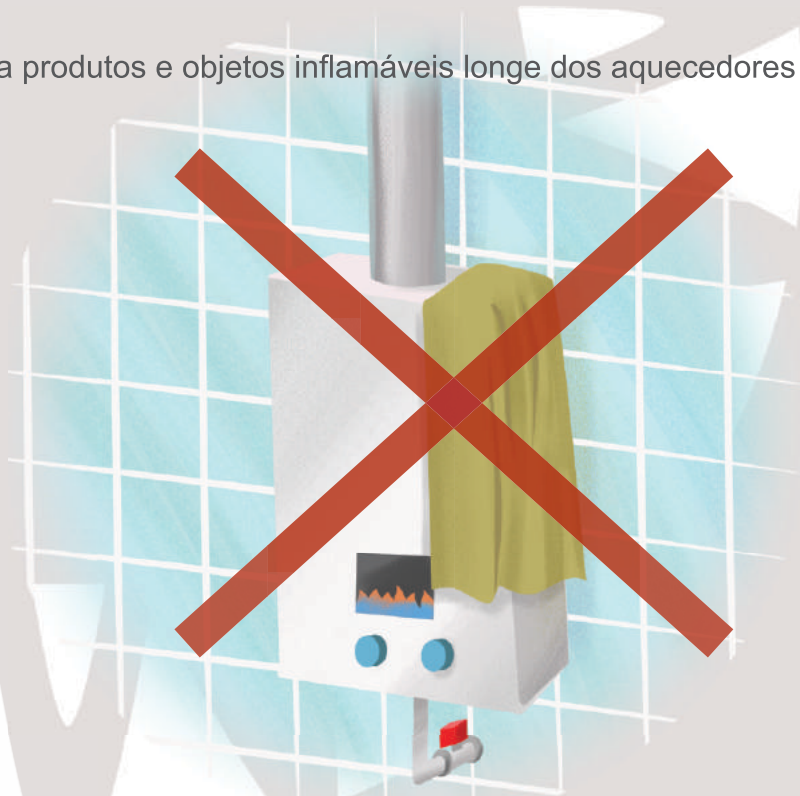




SEGURANÇA

UTILIZANDO AQUECEDORES DE ÁGUA A GÁS

- Certifique-se de que o ambiente onde está instalado seu aquecedor a gás possui ventilação ou algum tipo de abertura permanente que promova a renovação do ar, de modo a garantir a sua segurança;
- Não coloque objetos como gaiolas ou varais, nem permita a secagem de roupas sobre o aparelho ou sobre a chaminé;
- Mantenha produtos e objetos inflamáveis longe dos aquecedores a gás.

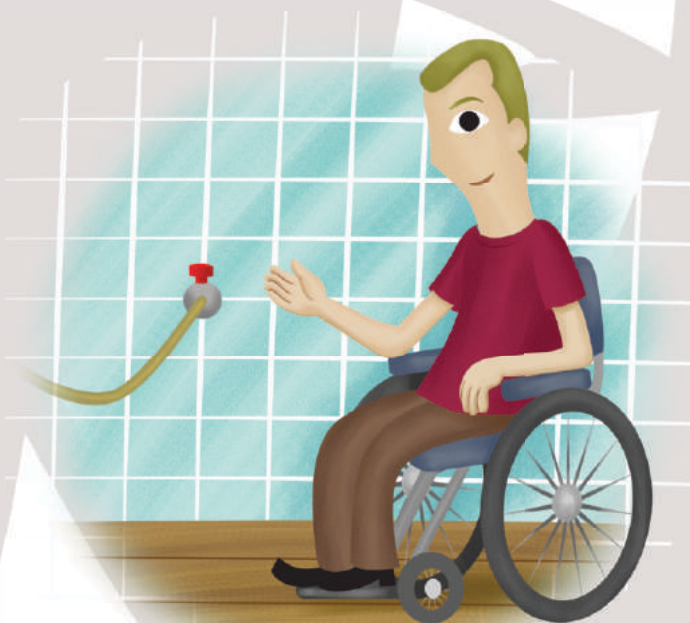




SEGURANÇA

CUIDADOS GERAIS COM APARELHOS A GÁS

- Ambientes com aparelhos a gás devem possuir ventilação. Portanto, evite fechar janelas quando estes aparelhos estiverem em funcionamento;
- Nunca tente resolver, pessoalmente, problemas relacionados com instalações e/ou utensílios a gás. Procure sempre a assistência técnica autorizada do seu aparelho ou, então, entre em contato com a Copergás através do **117** ou **0800-281-2002**;
- Caso haja algum portador de necessidades especiais residindo no local, certifique-se de que o registro de segurança seja instalado em lugar de fácil acesso. Caso a deficiência seja olfativa, deve ser feita a instalação de um detector de vazamento de gás próxima aos aparelhos;





SEGURANÇA

- Não permita que crianças tenham acesso a aparelhos a gás (fogões, aquecedores, secadoras e outros);



- A norma recomenda que sejam realizadas inspeções periódicas na rede interna de distribuição de gás entre períodos não superiores a 5 anos (ABNT NBR 15.526);
- Quando for se ausentar por períodos mais longos, procure fechar os registros de segurança existentes nas conexões dos aparelhos a gás.

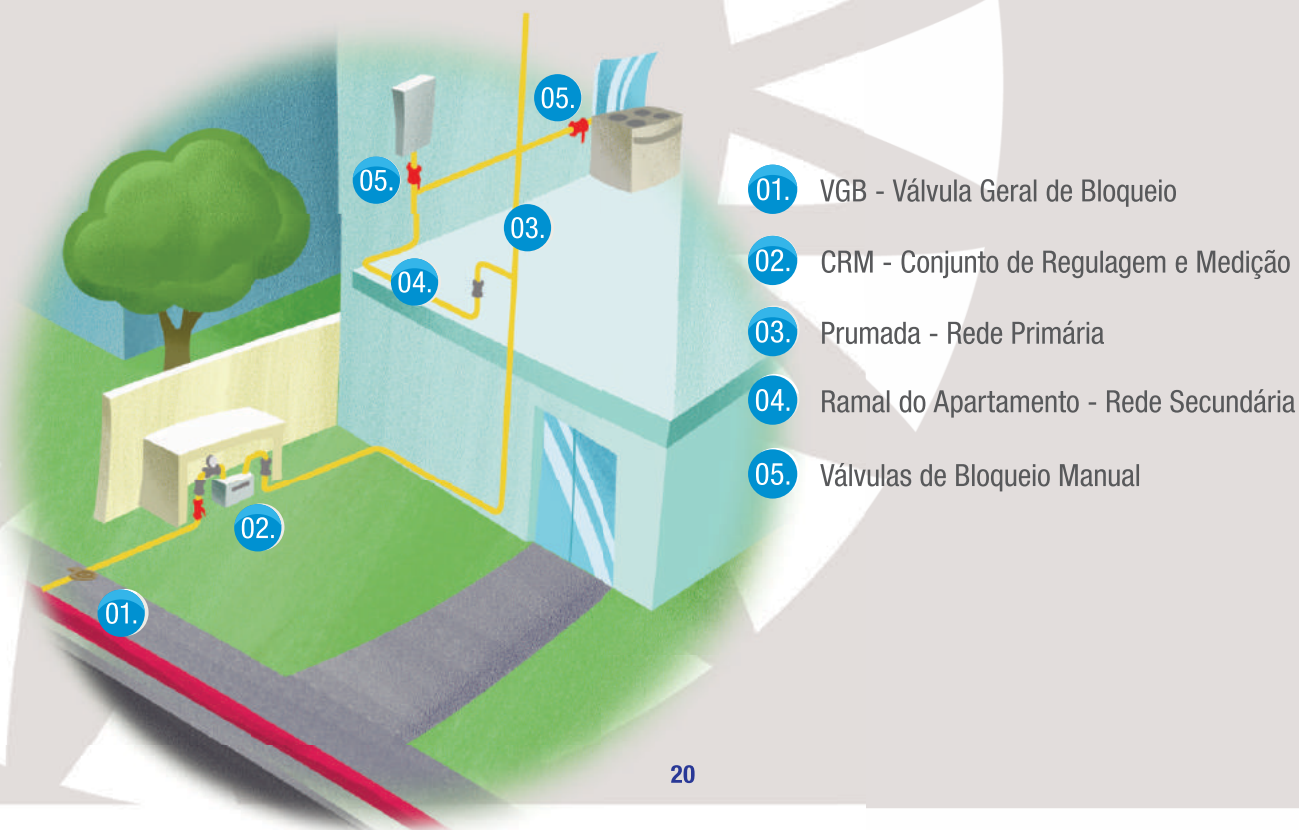




SEGURANÇA

CUIDADOS GERAIS COM AS INSTALAÇÕES DE GÁS NATURAL

- A rede de distribuição de gás se estende por diversas partes do Estado, passando pelos mais diferentes locais, tais como ruas, calçadas, assim como dentro dos edifícios. Logo, é preciso estar atento antes de realizar obras ou outras atividades que possam afetar tais estruturas.
- No caso de obras e reformas no edifício, observe a localização da tubulação de gás nas áreas próximas ao CRM (Conjunto de Regulagem e Medição) ou da VGB (Válvula Geral de Bloqueio), localizada na calçada do prédio, e sempre que possível informe à Copergás através dos telefones 17 ou 0800-281-2002





SEGURANÇA

- Após a conversão do sistema de fornecimento do edifício para o uso de gás natural, recomendamos que seja feita a imediata retirada dos botijões ou cilindros de GLP localizados no condomínio;
- Nas reformas dentro do apartamento ou na instalação de armários, prateleiras ou quadros, utilizando furadeira elétrica, informe-se com seu condomínio sobre os locais por onde passa a tubulação de gás. Lembre-se também de fechar a válvula de segurança durante o tempo em que estiver desenvolvendo essa atividade.





SEGURANÇA

- A fiação elétrica nunca deve estar próxima à tubulação ou aos medidores de gás. É recomendável que os fios estejam sempre devidamente protegidos e isolados por eletrodutos e que fiquem a uma distância segura da tubulação de gás, conforme definido na norma ABNT NBR 15.526;
- A tubulação de gás não deve ser utilizada para apoiar ou pendurar qualquer tipo de objeto, a fim de preservar a integridade da mesma.
- Os abrigos de medidores e válvulas não devem ser utilizados como depósitos para objetos, como vassouras, baldes, material de limpeza, solventes, entre outros, principalmente quando estes forem inflamáveis.
- Para mais informações sobre segurança consulte também o Código de Segurança Contra Incêndio e Pânico para o Estado de Pernambuco (COSCIPE) elaborado pelo Corpo de Bombeiros.





RELACIONAMENTO COM CLIENTE

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

117 ou 0800-281-2002. Por meio dos telefones de contato você pode acessar o Serviço de Atendimento ao Cliente da Copergás, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

ATENDIMENTO PESSOAL

A Copergás oferece atendimento ao cliente em sua sede localizada na Avenida Conselheiro Aguiar, 1748, Boa Viagem, Recife.

ATENDIMENTO PELA INTERNET

Visite o site www.copergas.com.br. Nele, você encontrará mais informações sobre a Companhia, além de outras formas de atendimento e interação com a Copergás, como o APP para smartphones, o e-mail do SAC (sac@copergas.com.br) e a Ouvidoria, onde você poderá registrar comentários, críticas ou elogios acerca do nosso atendimento.



Android

Baixe aqui o APP e tenha
a Copergás na palma de sua mão



iOS

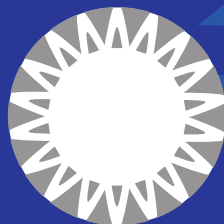
OUVIDORIA

Caso deseje fazer observações, comentários, críticas ou elogios acerca do atendimento da Copergás, fale com a nossa Ouvidoria. Estamos à disposição de Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, através do telefone 3184-2000 e no Atendimento Pessoal em nossa sede, ou através de nosso www.copergas.com.br

FATURA

O faturamento do segmento residencial da Copergás tem periodicidade mensal e os clientes pagam apenas o que foi consumido. Dentre os diversos campos da fatura, além dos dados usuais como o consumo e o valor a ser pago, você também poderá encontrar informações extras como o histórico de consumo e o gráfico de consumo mensal.





Copergás

Companhia Pernambucana de Gás

Fone: (81) 3464-7400

0800 281 2002

117

sac@copergas.com.br

<http://www.copergas.com.br>